

ĮGALINANČIO DIALOGO POREIKIS IR PATIRTIS PLĖTOJANT SOCIALINES PASLAUGAS NEVYRIAUSYBINĖJE NEĮGALIŪJŲ ORGANIZACIJOJE

IRMINA BENEŠEVIČIŪTĖ

ŠEDUVOS MIESTO NEĮGALIŪJŲ DRAUGIJA

Straipsnyje aptariamas įgalinančio dialogo poreikis ir patirtis plėtojant socialines paslaugas NVO. Atliktas dalyvaujantis veiklos tyrimas žvelgiant iš vidaus (angl. insider's view) – kai NVO aprašoma socialinių paslaugų gavėjo ir NVO organizatoriaus akimis bei aptariama, kaip kiti socialinių paslaugų gavėjai, priklausantys NVO, ir socialinių paslaugų teikėjai vertina socialinių paslaugų NVO naudą. Atskleista, kad socialinės paslaugos reikšmingos tuo, jog leidžia formuoti teigiamą nuostatą negalią turinčių asmenų atžvilgiu ir mažina jų socialinę atskirtį.

ĮVADAS

Atkūrus Nepriklausomybę Lietuvoje įvyko esminių pokyčių neįgaliųjų socialinės integracijos ir ugdymo srityse (Ruškus, 2002). Todėl pradėjo burtis ir suaktyvėjo įvairios pelno nesiekiančios nevyriausybines neįgaliųjų organizacijos, asociacijos, draugijos, bendrijos. Šių nevyriausybinių organizacijų (toliau – NVO) pagrindiniai iniciatoriai ir buvo asmenys, turintys negalią, bei jų artimieji, siekdami įgyvendinti savo idėjas ir susiburti bendrai veiklai, kad neįgalieji galėtų integruotis į visuomenę. Anot J. Ruškaus (1999), visuomenės atsivėrimas neįgaliesiems tapo socialine tikrove ir būtinybe. Prie sveikosios visuomenės dalies ypač prisidėjo neįgaliųjų nevyriausybines organizacijos. Tačiau NVO savo

veikla, pasak L. Dromantienės (2003), per praktinę patirtį greičiausiai užmezga ryšį su pažeidžiamiausiomis socialinėmis grupėmis ir teikia joms veiksmingą pagalbą, lanksčiau reaguoja į visuomeninio gyvenimo pokyčius – besikeičiantį socialinę atskirtį patiriančių asmenų socialinį statusą, kylančias naujas problemas.

Pastaruoju metu Lietuvoje vyksta įvairių socialinių-ekonominių pokyčių, kurie paveikia kiekvieno, taip pat *kitokio*, asmens gyvenimą. Todėl neįgalus asmuo nuolat susiduria su iššūkiais dėl aplinkos pokyčių, tokių kaip nedarbas, užimtumo stoka. Neigiami socialinės aplinkos pokyčiai nepatenkina asmenų, ypač turinčių negalią, poreikių socialiniame tinkle (Ruškus, Mažeikis, 2007). Pažymėtina, kad pastaruoju laikotarpiu praktikoje pabrėžiama NVO svarba, ypač negalią turinčių asmenų gyvenime. Tai parodo, jog NVO yra glaudžiai susijusi su žmogumi, kuris ilgą laiką buvo ir vis dar patiria socialinę atskirtį. R. Ruolytės teigimu, šiuo atveju esminį vaidmenį ir atlieka neįgaliųjų organizacijos, kurios kontroliuoja ir vykdo informacijos sklaidą neįgaliųjų bendruomenėse (Ruolytė, 2011, p. 38). Pabrėžtina ir tai, kad NVO atlieka tarpininko vaidmenį tarp *kitokių* asmenų (turinčių negalią) ir visuomenės tinklo. Todėl pastarieji pradėjo po truputį įsilieti ne tik į NVO veiklas, bet ir į patį visuomenės gyvenimą, – taigi NVO veiklų plėtotė skatino neįgaliųjų pilietiškumą ir socialinį dalyvavimą. Tai patvirtina ir NVO plėtros koncepcija Lietuvoje (2010), kurioje pabrėžiama, kad NVO – stipri pilietinė visuomenė, demokratijos ir pažangos pagrindas. Todėl ir Neįgaliųjų NVO veiklos remiasi bene svarbiausiu LR dokumentu – Konstitucija (1992), kurios II skirsnio 18 str. įvardijama, kad „žmogaus teisės ir laisvės yra prigimtinės“, ir 35 str. – kad „piliečiams laiduojama teisė laisvai vienytis į bendrijas“.

Remiantis socialiniu pranešimu (2009–2010 m.), pagal kurį 2009 m. Lietuvoje veikė 32 476 nevyriausybinės organizacijos, įskaitant ir bendruomenes, kaskart jaučiama šio skaičiaus augimo tendencija. Dauguma jų savo veiklą sutelkia ties socialine apsauga. Pabrėžtina, kad NVO ir bendruomenių gausa parodo, jog pastarosios yra svarbios ir naudingos padedant asmenims, turintiems negalią, įsitraukti į socialinį gyvenimą, be to, traktuotinos kaip siekiančios sudaryti sąlygas jų laisvalaikiui, užimtumo plėtotei, ypač teikti socialines paslaugas.

Problemos aktualumas grindžiamas tuo, kad kalbant apie šiandieninę situaciją pastebimas, viena vertus, didelis NVO bejėgiškumas, galios

ir įtakos stoka, kita vertus, pastaroji sprendžia socialines asmenų, turinčių negalią, problemas. L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2007) pažymi, jog būtina apskritai suvokti ir identifikuoti bet kokią socialinę problemą, užkirsti kelią skaudžioms pasekmėms ateityje, todėl reikalingas socialinis darbas, apimantis socialiai silpnas grupes. Šio straipsnio autorės asmeninė patirtis parodė, kad dar nepakankamai dėmesio skiriama tokioms svarbioms asmenų, turinčių negalią, problemoms kaip socialinių paslaugų teikimas. Socialinių paslaugų plėtotės klausimą tenka spręsti pačioms NVO ir ieškoti būdų teikti socialines paslaugas neįgaliems asmenims. Socialinių paslaugų teikimą reglamentuoja LR socialinių paslaugų įstatymas (2006). Šio teisės akto tikslas – socialinėmis paslaugomis sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ar lavinti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti socialinius ryšius su visuomene, taip pat padėti įveikti socialinę atskirtį. Straipsnyje buvo taikomas analizės metodas žvelgiant iš vidaus (angl. *insider's view*) – kai NVO yra aprašoma socialinių paslaugų gavėjos ir NVO organizatorės akimis, remiantis subjektyvia praktine patirtimi. Remiamasi konkrečios neįgaliųjų NVO patirtimi; siekiant konfidencialumo, organizacijos pavadinimas nenurodomas. Stengiamasi suderinti konceptualumą ir empirinius (praktinius) NVO aspektus. Šio straipsnio esmę atskleidžia šie probleminiai klausimai: kokia yra asmenų, turinčių negalią, socialinio dalyvavimo svarba? Kaip plėtojamas socialinis dalyvavimas NVO? Kokie poreikiai tenkinami asmenų, turinčių negalią, NVO? Kokios socialinės paslaugos teikiamos NVO? Tyrimo objektas – socialinių paslaugų plėtotė nevyriausybinėje neįgaliųjų organizacijoje. Todėl ir šio straipsnio tikslas – aptarti įgalinančio dialogo poreikį ir patirtį plėtojant socialines paslaugas NVO.

NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ PRIGIMTIS IR TIKSLAI

Visuomenei tampant atviresnei, demokratiškesnei, pilietiškai, pradėjo burtis įvairios asmenų grupės, kurios dažniausiai būdavo išstumiamos iš socialinio gyvenimo tinklo. Egzistavo itin didelis poreikis kurti – įsteigti NVO (ypač kalbant apie negalią turinčius asmenis), kuri pasižymėtų asmenų nuomonių įvairove, subjektyviomis patirtimis ir pagalba silpniesiems. Vis dėlto reikia apibrėžti, kas yra NVO. Mokslininkai turi

gana įvairialypę teorinę NVO sampratą. D. Bagdonienė, A. Daunorienė ir A. Simonavičienė (2011) teigia, kad NVO yra vadinamos organizacijos, įkurtos ne valdžios iniciatyva, o įsteigtos laisva paprastų žmonių valia, ir į jas žmonės buriasi ir jas remia savanoriškai. O M. Lekorwe ir D. Mpabanga (2007) NVO traktuoja kaip pelno nesiekiančią organizaciją, kuri skatina marginalizuotų grupių įsiliejimą į veiklas. Pastaroji užsiima veiklomis ir atstovauja narių interesams, teikia socialines paslaugas. Treti pabrėžia, kad neįgaliųjų NVO – gera demokratijos ir žmogaus teisių mokykla, skatinanti žmogų ištrūkti iš užburto raidos arba saviizoliacijos ir savidiskriminacijos rato (Bagdonas ir kt., 2007). Kitaip tariant, viskas prasideda nuo idėjos. Pasak J. Dewey'aus, demokratinės teorijos tėvo, pačios idėjos yra laikomos instrumentais, kurie sprendžia žmonių problemas; ypač svarbios yra žmogaus patirtys, kuriomis konstruojamas ir socialinis gyvenimas, interesai siekiant NVO tikslų. Interesai ir poreikiai yra ne užgaidos, o naujos visumos siekis (Dewey, cit. iš Ozmon, Craver, 1996).

Kyla praktinis klausimas: kam reikalingos NVO, kokiam tikslui jos buvo įsteigtos, į ką orientuojamos jų veiklos? Žvelgiant į NVO prigimtį, jos šaknys glūdi religinėse organizacijose: vienuoliai misionieriai neformaliai padėdavo vargšams, skurstantiems, plačiai skatindavo ir teikdavo labdarą nelaimės ištiktiems asmenims. Humanitarinė pagalba buvo itin reikalinga ištikus stichinėms nelaimėms ar krizinėms situacijoms, tokioms kaip badas, potvyniai, pilietinė kova ir karas (Lang, 2000). Pilietinei visuomenei ir NVO kūrimosi plėtotei daug įtakos turėjo Sovietų Sąjungos žlugimas, okupacijos atmetimas, kova dėl nepriklausomybės, pagarbos laisvei siekis – tai tarsi išsilaisvinimas neįgalių asmenų, kurie galėjo įsilieti į NVO, tapusias tiltu tarp *kitokio* asmens ir visuomenės. Tai patvirtina ir D. Hollando (2008) atlikti tyrimai NVO: perėjimas prie demokratiškesnių valdymo formų bei pilietinės visuomenės ir buvo aktyvus neįgaliųjų proveržis visuomenėje. Socialinė transformacija įvyko todėl, kad patys asmenys, turintys negalią, buvo lyderiai, kūrę NVO, jog įveiktų kliūtis atstovaudami savo ir kitų asmenų interesams bei pabrėždami, jog asmuo negali būti izoliuotas (Holland, 2008). Tikėtina, kad siekiant išvengti socialinės atskirties neįgaliems asmenims būtina kooperuotis ir imtis bendros veiklos. J. Ruškus, G. Mažeikis (2007) ir M. Spiertsas (2003) iškelia mintį, kad kooperuotoje aplinkoje svarbiu tikslu tampa nuolatinis, nesibaigiantis, įvairiausių procesus apimantis

interesų derinimas, projektavimas, kurie ne tik reikalauja veiksmo, gebėjimų, atvirumo, bet ir praturtina veiklą organizacijose. A. Fungas (2003) apibūdino pagrindinę NVO funkciją – aktyvų piliečių dalyvavimą NVO siekiant kryptingų veiklų. Veiklos dažniausiai būna susijusios su socialinių paslaugų teikimu. V. Indrašienė ir L. Margelienė (2009) pabrėžia, kad socialinių paslaugų tikslas – gražinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir sudaryti jo orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai pats žmogus tam tikrose situacijose dėl negalios to padaryti tiesiog negali. Todėl socialinės paslaugos skiriamos pažeidžiamiausiai grupei – neįgaliesiems. Tai – ne tik žmogaus gebėjimo savarankiškai funkcionuoti visuomenėje atkūrimas, bet ir tam tikrų poreikių tenkinimas. Vieno svarbiausių poreikių tenkinimas NVO – sociokultūrinis dalyvavimas, kuris paskatina neįgaliuosius dalyvauti ir ugdyti kūrybiškumą. Kultūrinis veiklumas kūrybiškai lavina žmones, įgalina juos diskutuoti apie visuomenės kultūrinės nuostatas ir vertybes bei taip skatina aktyvų pilietiškumą (Spierts, 2003). Taigi, neįgaliųjų sociokultūrinio dalyvavimo plėtotė labiau padeda įsilieti į socialinį tinklą, tačiau svarbu padėti socialinių paslaugų gavėjams priimti negalios faktą, – tai vienas svarbiausių pagalbos teikimo būdų organizuojant savivalbos grupes. Anot A. Saulaičio (2010b), savivalbos grupė remiasi dėl bendrų išgyvenimų ar iššūkių susibūrusių asmenų atviru bendravimu, talkinant psichologui. Įvairių rūpesčių ištiktam neįgaliam asmeniui reikia būti išgirstam saugioje aplinkoje. Todėl reikšmingas yra neįgaliųjų socialinių ir savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymas, palaikymas, atkūrimas. Kitaip tariant, NVO veiklomis siekiama suteikti kuo veiksmingesnę pagalbą negalios sąlygotose situacijose esantiems socialinių paslaugų gavėjams.

DIALOGO SAMPRATA IR VAIDMUO

Anot A. Kiaunytės ir I. Puidokienės, „dialogu siekiama susitikti su kitu, atsigręžti į tą, kuriam reikia dėmesio, atjautos, kuris ieško darnos santykiyje su savimi ir aplinka. Asmenybės vidiniai ir išoriniai konfliktai suponuoja kaitos poreikį. Ugdymas – tai pažinimo procesas, nukreiptas tiek į save, tiek į kitą, kuriamas abipuse sąveika. Dialogo kaip ugdomojo susitikimo esmė yra pažinti ir gebėti empatiškai suprasti kitonišką kliento pasaulį“ (Kiaunytė, Puidokienė, 2011, p. 127). Taigi – pažinti pasaulį *kitokio* asmens, kuris dažnai patiria iššūkių visuomenėje. Praktikoje

pastebima, kad pats dialogo vaidmuo kitokio asmens gyvenime labai reikšmingas, tai – pagrindinis poreikis, per kurį siekiama pagalbos asmeniui. Dialogo plėtotė itin svarbi socialinio darbo veikloje. Pasak V. Kavaliauskienės (2005), socialinio darbo veikla pasižymi telkiamomis pastangomis koordinuoti socialines paslaugas. Socialinio darbuotojo pastangos daugiausia yra skirtos sudaryti socialiniam tinklui tarp klientų. Toliau plėtojant autorės mintį traktuotina, jog pagrindinis socialinio darbo bruožas yra ne tik pastangos spręsti problemas, bet ir užtikrinti socialinių žmonių funkcionavimą įveikiant gyvenimo problemas. O A. Kiaunytė ir D. Puidokienė (2011) pažymi, kad socialinio darbo praktikoje iškyla būtinybė žmogiškojo dialogo, kuris yra veiksmingiausias žmonių bendravimo būdas. Todėl socialinio darbuotojo ir kliento abipusėje sąveikoje susitelkiama į dialoginių santykių kūrimą. J. Ruškus (2008) patvirtina, kad dialogas kuria lygiavertiškus santykius, skatina aktyviai dalyvauti, ugdo empatiškumą, leidžia išsakyti savo poreikius, interesus, taip einant įgalinimo link. Taigi, socialiniame darbe dialogas tampa itin reikšmingas. Jį plėtoti tenka NVO socialiniams darbuotojams su socialinių paslaugų gavėjais. Socialiniai darbuotojai, dirbantys NVO, yra socialinio tinklo ir pagalbos asmeniui, turinčiam negalią, tarpininkai, kurie turi pasižymėti jautrumu, empatiškumu, itin svarbiais socialinio darbo praktikai. R. Jančaitytė (2010) pabrėžia, kad svarbiausia socialinio darbuotojo savybė ir yra empatija, kuri leidžia parodyti klientui, kad socialinis darbuotojas supranta, ką šis jaučia. Todėl socialinių paslaugų gavėjui NVO būtina skirti besąlygiškai teigiamo dėmesio ir palaikyti nuoširdų santykį. Vis dėlto reikėtų pažymėti, kad socialiniai darbuotojai dažniausiai patys įsilieja į NVO veiklas ir dirba savanoriškai. Anot A. Saulaičio (2010a), socialiniai darbuotojai yra lyg savanoriai. Tai svarbu akcentuoti, kadangi savanoriškas darbas kiekvienoje socialinio darbuotojo srityje yra viena iš esminių veiklų, todėl ir pats socialinis darbuotojas turi mokytis būti savanoriu, nes taip įgyjama žinių, patirties, reikalingų kitiems, įsitraukiami į NVO veiklų darbą. Savanoriai dažnai inicijuoja organizacijos, kurioje dirba, veiklą ir NVO veiklų plėtotę.

Vienas iš įgalinčio dialogo būdų – socialinių paslaugų gavėjų NVO įtraukimas į problemų sprendimo procesus. S. Kreisbergas (1992) pabrėžia, jog įgalinimas, per kurį žmonės, organizacijos kontroliuoja savo gyvenimą ir įsitraukia į sprendimų priėmimo procesą, tampa įmanomas tik per abipusį dialogą, kuriuo bandoma pagerinti visų pirma individualaus

žmogaus gyvenimą organizacijoje. Juolab kad, J. Ruškaus ir G. Mažeikio (2007) teigimu, neįgalieji retai priimdavo sprendimus, nes už juos tai darė politinės, socialinės ir kt. struktūros, su kuriomis pastarieji turi bendrauti ar į jas integruotis. Anot šių autorių, sprendimus turi priimti pats individas. Įgalinantis dialogas yra glaudžiai susijęs su dalyvavimu ir įsitraukimu priimant sprendimus patiems socialinių paslaugų gavėjams. Neįgalių asmenų įsitraukimą į sprendimų priėmimo procesą reglamentuoja vienas iš pagrindinių teisės aktų – JT neįgaliųjų teisių konvencija (2010 05 27, Nr. XI–854), kurios 21 str. pabrėžiama, kad asmenys, turintys negalią, turi teisę „saviraiškos laisvei ir laisvę reikšti nuomonę, galimybę gauti informaciją“. Tai – svarbus žingsnis ne tik Lietuvos socialinės politikos srityje, bet ir pačiose bendruomenėse, organizacijose, draugijose, atsižvelgiant į pastarųjų poreikius. Nors sprendimai NVO veiklose priimami kasdien, tačiau sprendimo priėmimas remiasi tuo, kad socialinių paslaugų gavėjai patys apsisprendžia socialinių paslaugų klausimu. Priimti sprendimus skatina turima informacija. M. Spiertsas (2003) atkreipia dėmesį, jog teikiama informacija dažnai būna susijusi su gyvenimo aktualijomis ir reikalinga visose gyvenimo srityse. Kitaip tariant, informacija tampa įgalinanti, kai ji padeda suburti neįgalius asmenis ir įtraukti į problemų sprendimo procesą.

NEĮGALIŪJŲ SOCIALINIO DALYVAVIMO SVARBA

Nagrinęjant asmenų, turinčių negalią, įsiliejimą į NVO negalima apseiti be socialinio dalyvavimo koncepto, kuris nukreipiamas į socialinio dalyvavimo plėtotę. G. Mažeikis (2007) socialinio dalyvavimo svarbą sieja su kooperacija, savanoryste ir kaimyninių ryšių palaikymu, socialinių vilčių kritika. Dinamiška aplinka suponuoja atvirą subjektą, t. y. asmenis, kurie keičiasi savo ideologiniais, religiniais, kultūriniais įsitikinimais, todėl asmenys renkasi ir kuria toje dinamiškoje aplinkoje, transformuoja savo vertybes bei požiūrį į save. Dinamiškumu ir atvirumu subjektas yra aiškkinamas nagrinėjant jo gebėjimą formuoti ir atstovauti savo interesams, priklausomiems nuo socialinės situacijos ir komunikacinių procesų. Tai tampa aktualu nagrinėjant negalios nulemtą situaciją, nes negalia įtvirtinama diagnostikos instrumentais bei procedūromis, o juos papildanti socialinė apsauga naudojami gėdos instrumentais. Dalyvavimas yra es-

minė žmogaus būties raiškos forma, kuri tiesiogiai siejama su supratimu, patirtimi, orumu ir garbingumo raida, tolerancijos įvairove.

S. Ebersoldas (2007) akcentavo, jog asmenys, turintys negalią, ilgą laiką visiškai negalėjo lygiavertiškai dalyvauti visuomenės procesuose, buvo apribota jų asmens laisvė, jie buvo nurašyti į visuomenės paraštes (marginalūs). Būtina pašalinti trukdžius, kliūtis siekiant, jog asmenys, turintys negalią, aktyviai įsitrauktų į bendruomenių gyvenimą, todėl NVO privalo siekti asmenį įgalinti. Anot L. Duoblienės (2011), pats įgalinimas – demokratijos ir pilietinės visuomenės kūrimo instrumentas, kuriuo pirmiausiai siekiama įgalinti tas grupes, kurios yra marginalizuojamos. Drauge svarbu, kad neįgalūs asmenys išmoktų reikšti savo interesus, būtų savarankiški ir kurtų teigiamas aplinkas NVO. Todėl (Ruškus, Mažeikis, 2007) socialinio dalyvavimo paradigma apibrėžiama kaip teigiama alternatyva socialinės integracijos konceptui. Vis dėlto, S. Ebersoldo (2009) nuomone, pati negalia reikalauja integracijos ir dalyvavimo. Integracija neįmanoma be dalyvavimo ir dalyvavimas – be integracijos. J. Ruškus ir G. Mažeikis pažymi, kad socialinio dalyvavimo veiksmingumas tiesiogiai priklauso nuo jo tikslingumo ir kad svarbu parodyti, kokiose socialinėse, politinėse, ekonominėse, kultūrinėse erdvėse (darbas savivaldybių ir seniūnijų skyriuose ir kultūrinių organizacijų erdvėse) ir kiek neįgalieji yra įsitraukę į galerijų, kultūros, sporto centrų veiklą (Ruškus, Mažeikis, 2007, p. 135). Toliau straipsnyje, atsižvelgiant į įgalinančio dialogo poreikį ir laikantis nuostatos, kad jis svarbus ir reikšmingas asmenų, turinčių negalią, NVO, yra aptariama patirtis plėtojant socialines paslaugas NVO.

TYRIMO METODOLOGIJA

Tyrimo analizei pasirinktas kokybinis tyrimas. Kokybinė metodologija įgalina nuosekliai įgyti žinių apie situaciją, siekiant atskleisti socialinę tikrovę (Žydžiūnaitė, 2007). Žvilgsnis į socialinę tikrovę paskatino tyrėją atlikti kokybinį veiklos tyrimą dalyvaujant. Dalyvaujantis veiklos tyrimas yra socialinis procesas, kurio metu siekiama labiau suprasti žmonių grupę. Pabrėžtina, jog veiklos tyrimo dalyvaujant metu atskleidžiami faktai apie konkrečią asmenų patirtį. Šis tyrimas pabrėžia ir žmonių sąmoningumo augimą, kai jie siekia transformuoti savo veiklą per kritinę

refleksiją (Kemmis, McTaggart, 2007), atskleidžiamos praktinės žinios, naudingos siekiant pagerinti žmogaus gerovę (Ozanne, Saatcioglu, 2008).

Straipsnyje susitelkiama į vienos neįgaliųjų organizacijos patirtį bei socialinių paslaugų gavėjo ir NVO organizatoriaus patirtį, remiantis *žvilgsniu iš vidaus* (angl. *insider's view*). Teigiama, kad jis turi daug privalumų apibrėžiant atvejį, patenkant į tyrimo vietą, apibrėžiant tyrėjo ir NVO organizatoriaus vaidmenį tyrimo dalyviams bei išliekant tyrimo vietoje. Duomenys organizacijoje lengviau pasiekiami, kolegos palaikė ir buvo paslaugūs, tyrėjui nereikėjo eiti į kitas tyrimo vietas, o tyrimo rezultatai gali būti naudingi ir kitoms organizacijoms. Paminėtina, kad socialinių paslaugų gavėjai buvo lyg konsultantai, kurie padėjo tyrėjui atlikti tyrimą žvelgiant iš vidaus (angl. *insider's view*), buvo draugiški ir pasitarnavo (Unluer, 2012). Žvilgsnio iš vidaus idėja pabrėžia, kad svarbu pažvelgti į asmenų, turinčių negalią ir patiriančių marginalizaciją socialiniame tinkle, subjektyvias patirtis. Toks žvilgsnis suteikė straipsnio autorei galimybę atskleisti subjektyvią patirtį, remiantis *gyvoja* patirtimi socialinių paslaugų gavėjos ir NVO organizatorės ekspertės, kuri yra aktyvi neįgaliųjų NVO narė nuo pat organizacijos įkūrimo ir daugiau kaip septynerius metus dirba su negalią turinčiais asmenimis, pati turėdama negalią. Tuo ir grindžiamas šis straipsnis, kuriame bus naudojama subjektyvi autorės patirtis, susijusi su socialinių paslaugų teikimu NVO. Į tyrimą buvo įtraukti ir kiti keturi asmenys, priklausantys NVO, bei dvi NVO dirbančios socialinių paslaugų teikėjos. Šiame straipsnyje pateikiama šešių interviu analizė, kurioje susitelkiama į socialinių paslaugų teikimą neįgaliems asmenims ir gavimą neįgaliųjų NVO. Socialines paslaugas teikia praktikai projektinių veiklų metu. Vienas iš pagrindinių projektų yra „Socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektas“, kurį įgyvendina patys neįgalūs asmenys, todėl pastarieji ir traktuojami kaip socialinių paslaugų teikėjai. Pastarasis yra vienas iš pagrindinių projektų, kuris įgalina teikti socialines paslaugas negalią turintiems asmenims.

Straipsnyje analizuojami interviu su dviem socialinių paslaugų teikėjomis NVO. Pagrindinis atrankos kriterijus buvo tai, kad socialinių paslaugų teikėjos turi ilgametės darbo neįgaliųjų NVO patirties ir dalijosi savo praktine patirtimi, įgyta teikiant socialines paslaugas, bei pasakojo

apie socialinių paslaugų naudą neįgaliesiems. Viena socialinių paslaugų teikėja organizuoja ir teikia socialines paslaugas neįgaliesiems NVO daugiau nei dešimt metų, kita – devynerius metus. Kitas atrankos kriterijus buvo socialinių paslaugų teikėjų turima negalia ir aktyvus dalyvavimas neįgaliųjų NVO veikloje.

Straipsnyje taip pat nagrinėjami keturi interviu su socialinių paslaugų gavėjais. Šiame tyrime svarbu tai, kad išgirstamas socialinių paslaugų gavėjų balsas ir subjektyvi patirtis apie socialinių paslaugų naudą NVO. Pagrindinis socialinių paslaugų gavėjų atrankos kriterijus buvo tai, kad socialinių paslaugų gavėjai yra NVO nariai, ir pastarųjų turima negalia. Pabrėžiamas tyrimo atrankos kriterijus – socialinių paslaugų gavėjų negalia, kadangi dėl negalios, t. y. kitoniškumo, asmenys ilgą laiką buvo atskirti nuo visuomenės, engiami, vyravo neigiama visuomenės nuostata kitokio asmens atžvilgiu, – taigi, apie neįgalius asmenis niekas nieko nežinojo, tuo labiau niekas nematė neįgaliųjų dalyvavimo visuomenės procesuose. Neįgaliesiems asmenims nebuvo teikiamos socialinės paslaugos, todėl reikėjo kooperuotis į NVO, siekiant ne tik įsitraukti į veiklą, bet ir sulaukti pagalbos. Tad svarbu atskleisti ir išgirsti neįgaliųjų įžvalgas apie gaunamas realias socialines paslaugas NVO bei jų naudą neįgaliam asmeniui. Imant interviu iš socialinių paslaugų gavėjų buvo siekiama išsiaiškinti, kokią prasmę pastarieji suteikia įvairioms socialinėms paslaugoms ir jų gavimo patirtims NVO. Vadinasi, žvilgsnis iš vidaus organizacijoje yra suprantamas kaip subjektyvi patirtis, kuri šiame tyrime būtina. Tyrimo dalyvių patirtys yra pagrindinis visų tyrimo dalyvių atrankos kriterijus. Etikos sumetimais respondentų vardai pakeisti.

Duomenys buvo renkami taikant pusiau struktūruotą interviu metodą. Toks interviu naudingas, nes siekiama atskleisti informantų patirtį, sužinoti jų savais žodžiais išsakomą nuomonę analizuojamu klausimu. Interviu metu kiekvienas žmogus vartoja tam tikrus terminus gyvenimo įvykiams aprašyti, savo požiūriui išsakyti. Kokybinio tyrimo sąlyga – savo terminologijos ir išankstinių schemų neprimetimas, rėmimasis informantų vartojamais terminais. Pagrindiniai duomenys buvo gauti interviu metu iš informantų pasisakymų, kurie padeda tyrėjui suvokti informantų požiūrį, nuomonę, įsitikinimus (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008, p. 153). Duomenims (tyrimo interviu turiniui) analizuoti

buvo pasirinktas turinio (angl. *content*) analizės metodas. Kokybinio turinio analizė – tai metodas, kuriuo gilinamasi į objektą ir kontekstą. Šiuo metodu buvo siekiama suskirstyti interviu medžiagą pagal kategorijas, kurioms priskiriami panašios reikšmės respondentų pasisakymai (Moretti et al., 2011).

DIALOGO POREIKIS IR NEVYRIAUSYBINĖS ORGANIZACIJOS VAIDMUO

Dialogas – tai galimybė išsakyti poreikius, kuri svarbi neįgaliesiems asmenims kaip mažinanti socialinę atskirtį. Ji mažinama, kai kiekviena organizacija turi savo išsikeltus tikslus. Vieni pagrindinių konkrečios organizacijos tikslų yra šie: kurti ir įgyvendinti neįgalių asmenų medicininę reabilitaciją, socialinę integraciją, kitas programas, atsižvelgiant į neįgaliųjų organizacijos poreikius, interesus, galimybes; siekti, kad būtų panaikinta socialinė atskirtis, diskriminacija; siekti lygių galimybių mokslo, darbo, socialinės apsaugos srityse ir užtikrinant visapusę integraciją į visuomenės gyvenimą; ugdyti bendruomenės neįgaliųjų pasitikėjimą savimi ir savarankiškumą; sudaryti galimybes neįgaliųjų organizacijos nariams įgyvendinti savo iniciatyvas; padėti neįgaliesiems siekti išsilavinimo; teikti informaciją neįgaliesiems aktualiais klausimais; organizuoti neįgaliųjų užimtumą; sudaryti galimybes nariams dalyvauti visuomeninėje-kultūrinėje veikloje. Šis tyrimas taip pat patvirtina kitų autorių mintis, jog neįgaliųjų NVO yra įkurtos įgyvendinant pačių neįgaliųjų idėjas.

Remiantis subjektyvia autorės patirtimi pažymima, kad NVO vaidmuo svarbus: pasiekiami tikslai, kurie įgalina, ir suprantama, jog NVO gali ne tik padėti neįgaliesiems asmenims išspręsti problemas, bet ir skatinti aktyvumą bei įsitraukimą. Aktyviai veikiantys asmenys, turintys negalią, NVO geba greičiau įveikti socialinę atskirtį ir įgyvendinti išsikeltus pagrindinius NVO siekius. NVO siekiai tampa aktualūs neįgaliesiems asmenims, nes ginami ir atstovaujami socialinių paslaugų gavėjų interesai bei orumas.

Taigi, akivaizdus dialogo poreikis siekiant kooperuotis NVO veiklose. Neįgalių asmenų įsilieėjimas į NVO veiklas dažnai siejamas (dėl kitoniškumo) su išgyventomis neigiamomis patirtimis. Kyla poreikis

priklausyti grupei, kuri suprastų. J. Vanier (2006) teigimu, žmogui svarbu ne tik įgyti tapatybę, bet ir priklausyti grupei, nes tai – lyg gynybinė siena, už kurios pasislėpus galima sutvirtinti savo tapatybę. Tai ypač aktualu neįgaliesiems ir jų šeimos nariams. Minėtas autorius pabrėžia, jog bendrystė atveria širdį, tampame jautrūs vienas kitam, be to, suteikiama galimybė būti savimi, imamasi bendrų veiklų. Taigi, buvo išskirta kategorija „Neįgaliųjų gebėjimas kooperuotis NVO veiklose“, kuri parodo gebėjimo kooperuotis NVO prasmę. Neįgaliesiems tampa svarbu kooperuotis NVO, linkstama tapatintis su neįgalių asmenų grupe. Tyrimo dalyviai teigė:

Daug kas kalbėjo, kad čia vyksta veiklos. Turėjau rimtų problemų dėl sveikatos, gavau antrą invalidumo grupę, atėjau čia, saka: įstok į draugiją ir būsi narė, todėl atėjau čia, kad mane kas nors suprastų. Juk sveiki žmonės mane vis tiek nesupras, nes vis tiek jau esu kitokia, truputį ir jaučiuosi kitokia, kažkaip visuomenė į mane žiūri nebe taip, va, o čia kitaip, kažkaip man reikia, nu, to, kas nutiestų kelią iki tos visuomenės, kad vėl būčiau kaip seniau svarbi, energinga. (NVO narė Rasa, socialinių paslaugų gavėja).

Šiaip susitikdavau draugijos narių, sakydavo: įstok į draugiją, bus smagu dalyvauti. Atėjau, įstojau. Tai smagu, kai į draugiją atvažiuoju, o tai nebūtų kur daugiau atvažiuot, juk pas draugus kiekvieną dieną nevaikščiosi, o čia atvažiavęs vis tiek jautiesi savas. (NVO narys Modestas, socialinių paslaugų gavėjas).

Neįgalus žmogus tu esi labai izoliuotas, nes niekur neišeini, tarp keturių sienų sėdi, visko prisigalvoji, dažnai man liūdna būna vienai. Nuobodumas paskatino įsitraukti į draugiją. Pavargsti nuo namų nuolatinės rutinos. Noriu bendrauti, nenutolti nuo bendravimo, neatsijungti nuo pasaulio, matyti žmonės, pasidalinti problemomis su panašaus likimo žmonėmis, svetimas niekad nesupras tokių kaip mes, o, va, čia mes esame stiprūs. (NVO narė Rūta, socialinių paslaugų gavėja).

Aš pati džiaugiuosi, kad priklausau draugijai, nes vis tiek esu kažkam reikalinga. Nes kaip esu įkalinta namuose, tai kai ateina iš draugijos pas mane, jaučiuosi jos dalimi. (NVO narė Jadvyga, socialinių paslaugų gavėja).

Ižvelgiama ir tai, kad dėl neigiamos aplinkos nuostatos kitoniškumo atžvilgiu asmuo tampa labai pažeidžiamas visuomenės aplinkoje: „Niekur aš netinku ir tiek mane žeidžia, kai tyčiojamas, juk vis tiek esi neįgali ir kaip sveikatos nebeturiu, tai ir visuomenėje nedarbinga esu“ (NVO narė Rasa, socialinių paslaugų gavėja). NVO vaidmuo tampa svarbus, kai dėl

negalios kyla neigiamų jausmų. Vadinasi, asmuo, turintis negalią, pradeda ieškoti tos aplinkos, kurioje galėtų pasitikėti. Gebant kooperuotis savo aplinkoje išvengiama vienatvės jausmo, pripažįstama narių svarba vienas kitam. Kitaip tariant, bendraujant su to paties likimo žmonėmis, panašūs interesai leidžia jaustis suprastam NVO aplinkoje. Teigiama aplinka NVO sukuria draugišką bendravimo atmosferą tarp visų narių. Kuriant teigiamą aplinką, kad neįgalieji kooperuotųsi NVO, reikšmingas vaidmuo tenka socialinių paslaugų teikėjams. Pastarųjų patirtys atskleidė, kad NVO jie dažnai atlikdavo informavimo funkciją, kuri taip pat svarbi siekiant suburti neįgalius asmenis. Todėl buvo išskirta kategorija „Informacijos apie teikiamas socialines paslaugas NVO sklaida“. Tyrimo dalyviai kalbėjo:

Sunku žmogui, ypač iš provincijos, būtina tiesiog ateiti į organizaciją, sa-kau, yra masažo paslauga, darbo terapija, dainavimas. Mes nuolat vis kaž-kam pasakom, kad tokia draugija yra, kad galim padėti. Kai neturi skalbimo mašinos, kai žmogui reikalauja daug fizinių jėgų išsiskalbti, mes galime jam padėti, ar nusimaudyti ateina, nes neturi sąlygų namuose, skleidžiu vis informaciją, todėl ir reikalinga organizacija. Kiti ateina prasiblaškyti, žino jau, kur susiburiam, aišku, jau informacija yra. Išvažiuojam kartais į eks-kursijas, nes kiti dauguma neįgaliųjų nederba, užsidarę, o kas pakvies neįga-liuosius – tik mes, todėl labai svarbi yra informacija iš mūsų organizacijos. (Radvilė, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Visos veiklos prasideda nuo informacijos ir susibūrimo, kuo daugiau narių, tuo daugiau gražaus bendravimo ir pagalbos, kiek galim, padedam, paslaugas suteikiam: va, ryte atneša žmones skalbinius, kol skalbiasi, gali pabendrauti su mumis draugijoje. Bet vis tenka informuoti, bet kartu ir paskatinti neįga-liuosius naudotis paslaugom. Bet esmė yra būti visiems kartu, skatinu, kiek galiu, kad ateitų neįgalieji. (Laima, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Autorės subjektyvi patirtis patvirtina, jog informacijos sklaida apie tei-kiamas socialines paslaugas NVO ir organizuojamas veiklas motyvuoja neįgalius asmenis tapti socialinių paslaugų gavėjais. NVO informacijos sklaida skatina suburti kuo daugiau asmenų, turinčių negalią, – tai lei-džia aktyviai įsilieti į NVO. Įžvelgtina, kad gebėjimas kooperuotis yra stiprioji neįgaliųjų NVO ypatybė. Tai tik patvirtina kooperavimosi svar-bą: pasak J. Ruškaus ir G. Mažeikio (2007), kooperuojamasi konkrečiai veiklai, siekiant kūrybiškai įgyvendinti bendrus užsibrėžtus tikslus ir reflektuojant spęsti konkrečias, praktines problemas.

Tyrimė dalyvavę respondentai išskyrė kategoriją „Socialinių paslaugų gavėjų į(si)traukimas į problemų sprendimo procesą“. Į ją įeinantys tyrimo duomenys liudija, kad galimybė dalyvauti priimant sprendimus parodo socialinių paslaugų gavėjui ji turint galių pačiam priimti sprendimus. Pabrėžtina, jog NVO socialinių paslaugų teikėjai ir socialinių paslaugų gavėjai palaiko glaudžius tarpusavio santykius, t. y. socialinių paslaugų teikėjai neprimeta išankstinės nuomonės. Neįgalūs asmenys, dalyvaudami sprendimų priėmimo procese, aktyviai reiškiasi NVO, kai savarankiškai priima sprendimus. Spręsdami patys, paslaugų gavėjai tampa savo poreikių žinojimo ekspertais. Socialinių paslaugų gavėjai gali patys pasirinkti socialines paslaugas ir nuspręsti, kokios paslaugos jiems reikia. Tai pagrindžia tokie teiginiai:

Aišku, kad dalyvauju sprendimuose, o kaip gi. Manęs visada paklausia, ko aš noriu, ko man reikia, kokie mano poreikiai čia yra, tada nusprendžiu, kas man geriau. Jeigu man greitai reikėtų masažo paslaugos, reiškia, reikia, o ne siūloma, kad, va, dabar tu eik į sporto salę. Aš visgi geriau žinau, ko man reikia. Mano sprendimas yra mano. (NVO narys Modestas, socialinių paslaugų gavėjas).

Kažkaip jaučiu laisvę spręsti pati, niekad nejaučiau įtampos organizacijoje, draugiški būna, va, čia patarimai, bet galutinis žodis būna mano, aš geriau žinau savo gyvenimą ir sveikatos problemas. Jeigu man reikia vienos paslaugos, tokią ir gausiu, niekas neįtikina, kad pasirinkčiau kitą. Jaučiuosi svarbi, kad mano nuomonės paisoma. (NVO narė Rasa, socialinių paslaugų gavėja).

Neteka dar patirti, kad už mane kas nors spręstų. Nuspręsti galiu tik aš, kas būtina neįgaliam žmogui. (NVO narė Rūta, socialinių paslaugų gavėja).

Nusprendžiu, ką man reikia, kad sutvarkytų kambarį, aš pati nusprendžiu, kaip turi būti mano kambarys. Į mano sprendimą paise atėjus iš draugijos moteryte. (NVO narė Jadvyga, socialinių paslaugų gavėja).

Sprendimų priėmimo procesas svarbus, nes jo metu išgirstamas neįgalių asmenų balsas ir poreikiai, priimami kolegialūs visų dalyvių sprendimai. Reikia pripažinti, jog ilgą laiką neįgalūs asmenys neturėjo balso, dauguma institucijų ir specialistų spręsdavo už juos. Galimybė spręsti neįgaliesiems asmenims buvo visiškai uždrausta. O socialinių paslaugų teikėjos pasakojo, kad rodoma pagarba ir supratimas leidžia neįgaliesiems patiems priimti sprendimus ir jaustis vertingais asmenimis.

Nueini pas neįgalųjį, prasideda nuo bendravimo, randi bendrą problemą, ieškai išeities. Jeigu yra įstatymai, jų peržengti negali, ką pageidauja jie, mes padarome. Į neįgalųjų nuomonę atsižvelgiame. Mes negalime pažeminti jo orumo, garbės, mes negalime nevykdyti jo norų, nes jis yra su specialiais poreikiais žmogus. Aš niekada nesistengiu primesti neįgaliam savo nuomonės ar jam vadovauti, nes kaip galiu už žmogų spręsti, juk turi būti pagarba jam. Neįgalus mūsų narys turi protą ir pats mąsto, kas jam yra geriau. (Radvilė, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Kartais gali būti, kad kitokios problemos ir ne visada supras pats socialinis darbuotojas, nesupras problemos esmės ar neteisingai supras situaciją. Visų žmonių nuomonė yra įdomi. Daryti bendrą kompromisą, išgirsti visų kitų nuomones, nes kiekvienas kitaip mato tą pačią problemą, bet kokiam sprendime. Bet tas neįgalus būtinai turi pats išsakyti savo poreikius ir būti aktyvus sprendžiant problemas. (Laima, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Pažymėtina, kad sprendimai priimami remiantis visų dalyvių nuoširdumo, atvirumo ir kolegialumo principais. Galima daryti prielaidą, kad taip puoselėjamas teigiamas NVO socialinių paslaugų gavėjų ir teikėjų santykis. Autorės patirtis leidžia teigti, kad dialogas NVO reiškia socialinių paslaugų gavėjų įsitraukimą į problemų sprendimo procesą, orumo puoselėjimą ir pagarbos žmogui ženklą. Įgalinantis dialogas – tai jautrumo kitam išraiška, galios prieš kitą asmenį nerodymas. J. Ruškaus ir G. Mažeikio (2007) teigimu, akivaizdu, kad įgalinimas yra apibrėžiamas kaip racionalus įgalinimo instrumentas, leidžiantis kurti galių pusiausvyrą pasižyminčius santykius, plėtoti socialinį neįgalųjų dalyvavimą.

SUBJEKTYVI PATIRTIS TEIKIANT SOCIALINES PASLAUGAS NVO, DIRBANT SU NEGALIĄ TURINČIAIS ASMENIMIS

NVO veiklos yra nukreiptos į socialinių paslaugų teikimą – tai žmonės siejantis bendras darbas padėti kitiems. Socialinių paslaugų gavėjai NVO apima asmenis, turinčius negalią, patiriančius sveikatos, ekonominių problemų, ypač socialinių sunkumų, kliūčių, buitines problemų, stokojančius bendravimo visuomenėje. Remiantis subjektyvia autorės patirtimi pažymima, kad socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas NVO – tai tam tikra pagalba neįgaliesiems asmenims ir jų poreikių tenkinimas.

Kitaip tariant, neįgaliųjų NVO, teikdama socialines paslaugas, visada atsižvelgia į socialinių paslaugų gavėjų poreikius. Galima sakyti, kad teikiama pagalba (socialinės paslaugos) NVO užtikrina socialinę gerovę asmenims, turintiems negalią, patenkinant pastarųjų poreikius. Tai reiškia, kad geriau kokybiškai teikiamos socialinės paslaugos neįgaliesiems NVO.

NVO socialinės paslaugos reikšmingos tuo, jog leidžia formuoti teigiamą nuostatą neįgalių asmenų socialiniame tinkle atžvilgiu. Vienas iš būdų mažinti socialinę atskirtį – sociokultūrinis asmenų, turinčių negalią, dalyvavimas, socialinių paslaugų teikimas, meninių bei kitų gebėjimų lavinimas meno kultūros būreliuose NVO, kurioje siekiama tenkinti neįgalių asmenų kultūrinius poreikius. NVO, suteikdama galimybę socialinių paslaugų gavėjams dalyvauti meno veiklose, atskleidžia pastarųjų gebėjimus. Anot M. Spiertso (2003), žmonės naudojami pasiūla, norėdami ko nors išmokti ar lavinti gebėjimus. Kūrybinėje meno aplinkoje išryškėja žodinės, estetinės ir kt. kompetencijos, todėl meno veiklose svarbų vaidmenį atlieka ne tik lavinimas, bet ir užmezgamas bendradarbiavimu grindžiamas dialogas su kitais dalyviais. Tad buvo išskirta kategorija „NVO socialinės paslaugos, skirtos plėtoti neįgaliųjų sociokultūrinį dalyvavimą“. Socialinių paslaugų gavėjai, dalydamiesi savo patirtimi, pažymėjo:

Kai pradėjau čia eiti, man atrodo, nedavė susirgti depresija, nes nuolat bendrauji, kalbiesi. Eini vieną kartą į draugijos dainavimo repeticiją dainuoti, nes tu gali čia atėjus išmokti kokią dainą bendradarbiaujant su meno vadovu. (NVO narė Rasa, socialinių paslaugų gavėja).

Čia ateinu padainuoti ir pabendrauti, pasijuokti, namuose irgi man atsi-bosta būti, pas mus yra toks susidraugavimas, dainų žinojimas, užmiršti problemas dainuodamas, gauni gerų emocijų, išvyksti kitur padainuoti, prasiblaškau žmogus, nesvarbu, kad esi neįgalus žmogus, bet vis tiek privalai save vesti į priekį. (NVO narė Rūta, socialinių paslaugų gavėja).

S. Ebersoldo (2009) atlikti tyrimai patvirtino, kad ir pati negalia tampa stimulu keistis, naujovių šaltiniu, kuriuo skatinama atskleisti asmenų, turinčių negalią, galias ir skatinamas socialinis dalyvavimas, teigiamai keičiantis ne tik patį asmenį, bet ir visuomenę. Sociokultūrinio aspektu, remiantis subjektyvia autorės patirtimi, pastebėta, jog neįgalus asmuo ne lieka pasyvus dalyvis, o priešingai, tampa asmeniu, kuris aktyviai

dalyvauja veiklose, juolab kad sudaromos galimybės neįgaliesiems įgyvendinti savo iniciatyvas NVO. Sociokultūrinio neįgaliųjų dalyvavimo plėtotė suteikia galimybę tarpusavyje bendrauti ne tik neįgaliesiems, bet ir negalios neturintiems asmenims. Pabrėžtina, kad svarbus yra vidinis motyvas, skatinantis bendrauti vieniems su kitais ir tenkinantis paslaugų gavėjų poreikį bendrauti. Sąveikaudami paslaugų gavėjai dalijasi įvairiomis darbinio užimtumo patirtimis. Darbinis užimtumas – tai reikšmingas būdas socialinių paslaugų gavėjams aktyviai dalyvauti NVO veiklose, skatinantis asmens motyvaciją prasmingai dirbti. Užimtumo iniciatyvos įvairiuose amatų būreliuose NVO leidžia lavinti darbo įgūdžius ir taip tenkinti socialinių paslaugų gavėjų užimtumo poreikį. Buvo išskirta kategorija „NVO socialinė paslauga, skirta tenkinti neįgalių asmenų užimtumo poreikius“. Ją iliustruoja tikslūs socialinių paslaugų gavėjų pasisakymai:

Ateinam padirbėti, kad ir popieriukų palankstyti, na, lankstom šiaip, o iš karoliukų suvėriau gan neblogus karolius. Save papuošiu ir galiu papuošti kitus, galiu kam nors padovanoti savo rankdarbį. Va, važiuoju į kitą draugiją, tai padarėme saldainių medį, o kad patenkinti buvo mūsų bičiuliai gavę tokią dovaną. Būna tokių dienų, kad ateinu ir sakau: gal kuom galiu padėti prie darbo terapijos. Parodai reikia padaryti darbelių naujų, būtina padėti. (NVO narė Rasa, socialinių paslaugų gavėja).

Aš atsipalaiduoju čionais atėjus, dažnai jaučiuosi, nu, tokia pakylėta. Išmokusi rankdarbių draugijoje, panaudoju savo buityje, va, ir namai gražesni atrodo. Bandžiau lipdyti iš modelino medalį, puikus užsiėmimas buvo. (NVO narė Rūta, socialinių paslaugų gavėja).

J. Ruškaus (2002) tvirtinimu, užimtumas skatina žmogaus poreikį kurti. Užimtumas tenkina asmenų, turinčių negalią, poreikius, nes leidžia bendrauti su kitais žmonėmis per materialius tarpininkus: molį, įrankius, popieriukus, karoliukus ir kt. Remiantis subjektyvia autorės patirtimi, formuluojama nuomonė, kad negalia nėra kliūtis įgyvendinti ir puoselėti savo kūrybiškumą NVO. Aktyviai dalyvaujant NVO veiklose asmenys, turintys negalią, parodo, kad nėra nieko nesugebantys, – priešingai nei pačios visuomenės neigiama nuomonė, kad *kitokie* nieko nesugeba ar yra nekūrybingi. Neįgalūs asmenys geba dalyvauti kūrybiškumą skatinančiose veiklose, išreikšti save per muziką, dainas, įvairaus pobūdžio užimtumą. Puoselėdamas kūrybiškumą NVO, asmuo, turintis negalią, gali save išreikšti, stiprinti savo vaidmenį socialiniame tinkle ir

taip kelti savivertę bei gerinti kitoniškumo įvaizdį socialiniame tinkle, t. y. formuoti teigiamą nuostatą neįgalių asmenų socialiniame tinkle atžvilgiu.

Ypač atkreiptinas dėmesys į neįgaliųjų socialinių ir savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo, palaikymo ar atkūrimo socialines paslaugas, kurios itin svarbios socialinių paslaugų gavėjams. Socialinės paslaugos NVO padeda siekti psichologinių pokyčių priimant negalios faktą. Tenka pripažinti, jog dėl savo kitoniškumo, negalių ne visi neįgalūs asmenys yra aktyvūs, išryškėja psichologinio atsparumo stoka, bijomasi pasirodyti socialinėje aplinkoje *kitokiems*, apima neviltis. Todėl NVO organizuojamos savivalbos grupės, siekiant išlaisvinti asmenį, turintį negalią, iš neigiamų aplinkos veiksnių. Savivalba, pasak J. Sučilaitės (2009), padeda išreikšti neigiamus slopinamus išgyvenimus ir prakalbėti apie savo patirtis, nes tai išlaisvina neįgalų asmenį iš nevilties ir stiprina bendruomeniškumo jausmą, suteikia teigiamų emocijų, tai – stiprus vidinio įgalinimo būdas. Savivalba įgalina neįgalius asmenis išdrįsti kalbėti, dalytis savo patirtimi, plėtoti dialogą tarp visų dalyvių. Buvo atskleista tyrimo kategorija „NVO socialinės paslaugos, nukreiptos į psichologinę pagalbą“, kurią iliustruoja socialinių paslaugų gavėjų patirtis:

Iš pradžių buvo nejauku pasakyti, kad aš esu antros grupės invalidumą turinti, lygtai ir gėda buvo, bet po to užsiėmimo supratau, kad nieko nesiskiriu nuo kitų žmonių. Gerai, kad dalinamės savo išgyvenimais, nes vienam žmogui tikrai būtų sunku. O nuoskaudų ir taip per gyvenimą yra, dar plus liga. (NVO narė Rasa, socialinių paslaugų gavėja).

Gera psichologė atvažiavo į mūsų draugiją, labai buvo žmogiška, tad gi ir man kalbėti buvo drąsiau ir pajuokavom. (NVO narė Rūta, socialinių paslaugų gavėja).

Psichologė aiškiai išaiškino apie žmogaus emocijas, kodėl mes kartais pykstame, kaip mes turime sau padėti, vis tiek gerai padiskutuoti apie gyvenimą. (NVO narys Modestas, socialinių paslaugų gavėjas).

NVO teikiama psichologinė pagalba tampa *kitoki* asmenį stiprinančiu ištekliumi, gaunamu iš aplinkos ir skatinančiu veiksmingai įveikti dėl negalios kylančius sunkumus, psichologines kliūtis visuomenėje. Be to, *kitokiam* asmeniui padedama motyvuoti save ir kitus NVO narius, jis įgalinamas aktyviai spręsti asmenines ir socialines problemas. Tai atskleidžia socialinių paslaugų teikėjos pasidalijimas:

Neįgalus pavargsta nuo savo negalės, dėl ligos sunku judėti, kaip kūno sutrikimai atima viską, ko pats nori neįgalus, deja, tokia realybė. Užtat savipagalbos grupė reikalinga padrasinti, paskatinti. Kiti neįgalūs nori dirbti, o neleidžia fizinės jėgos, užsidirbti neleidžia sveikata. Tada žmogus greitai nusivilia visuom. Psichologas būtinas, kad galėtų išklausyti bėdas, nu, atsiranda poreikis neįgaliam išsipasakoti. O kam pasipasakos, jeigu ne psichologui. Nes ne kiekvienas visuomenės narys ar giminaitis, ar kaimynas neįgalaus nesugebės suprasti, juk ir neatsivers kiekvienas. O jeigu atsivers neįgalus kam nors, tuoj bus apkaltos ir patyčios, nesupratimas. Savipagalba padeda teisingai gyventi su negale, su savo likimu. Psichologo paskaitėlės duoda, kad susidraugautų su negale, nors vis tiek negalės neįveiksi, bet priimti likimą toks, koks yra, kad ir kaip skaudu. (Radvilė, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Subjektyvi autorės patirtis leidžia teigti, jog socialinės paslaugos yra nukreiptos į įgalinimą, kuris sąlygoja savarankiškumą, teigiamą nuostatą savęs atžvilgiu ir socialinio tinklo plėtrą. Turint galvoje, kad neįgalių asmenų socialinis aktyvumas ir dalyvavimas buvo itin ribotas, *kitokie* asmenys gyveno uždarai, tad dauguma negalios neturinčių asmenų drąsiai teigė, jog Lietuvoje neįgalių asmenų nebuvo. NVO socialinių paslaugų gavėjai sulaukia psichologinio pastiprinimo, tampa atsparesni stigmatizavimui, – tai turi esminės įtakos susitaikymui su negalios faktu. Vadinasi, NVO teikiama psichologinės pagalbos paslauga daro teigiamą poveikį priimant negalios faktą ir su juo susitaikant, skatina socialinių paslaugų gavėjus tapti atviresnius kitiems ir labiau sąveikauti su kitais žmonėmis.

Straipsnio autorės patirtis leidžia konstatuoti: esminis ir pagalbos buityje principas yra tai, kad NVO sudaromos sąlygos asmenims, turintiems sunkią negalią, pasijusti oriems savo gyvenamojoje aplinkoje, kai jie patys dėl fizinių kūno negalių nepajėgia susitvarkyti buityje, negali būti savarankiški savo gyvenamojoje aplinkoje. Taigi, asmenys dėl itin sunkios negalios dažnai gali tik labai ribotai dalyvauti socialiniame gyvenime arba visiškai nedalyvauja jokiose veiklose. V. Indrašienė ir A. Katkonienė (2011) konkretizuoja, jog pagalbos į namus paslaugų gavėjo situaciją atskleidžia asmens bendravimo galimybės, savarankiškumas ir sveikatos būklė. Pagalbos į namus paslaugos gavėjai išsiskiria ribotu bendravimu. Tyrimo metu buvo išskirta dar viena kategorija – „NVO socialinės paslaugos, skirtos padėti tvarkytis buityje“. Dėl mažesnės socialinės sąveikos galimybių ir ryšių neįgaliesiems namuose labai reikalinga pagalba tvarkytis buityje. Viena tyrimo dalyvė pasakojo:

Kaip nesinaudoju kompiuteriu, o ateina iš draugijos socialinė darbuotoja, pabendrauja, dulkes nušluosto, valgyti išverda. Niekas man nenuvalytų lango, tik atėjusi socialinė darbuotoja iš draugijos, aš taip pat noriu švariai gyventi savo namuose. Man labai sunku vaikščioti ir su valgyti padarymu man sunku yra. Gera Laima man ir užsako laikraštį, kai ateina, visada laikraštuką paskaito, nes aš neprimatau, sužinau visas naujienas, ką neįgalieji veikia. Aš noriu žinoti, kas vyksta. Gera darbuotoja niekad neatsisako paskaityti, nesmerkia, kad noriu daug sužinoti, ji – jau mano draugė. (NVO narė Jadvyga, socialinių paslaugų gavėja).

Galima teigti, kad NVO socialinių paslaugų teikėjai, padedantys tvarkytis buityje, pasižymi empatiškumu ir vertybėmis, geba išklaudyti, morališkai palaiko socialinių paslaugų gavėjus, – tai liudija socialinių paslaugų teikėjų darbo veiksmingumą ir prasmę. Remiantis autorės praktine patirtimi galima daryti prielaidą, kad empatiškumas išplaukia iš to, jog NVO socialinių paslaugų teikėjai patys turi negalią ir puikiai supranta vidinį socialinių paslaugų gavėjo pasaulį bei poreikius. Socialinių paslaugų gavėjai teigiamai formuoja ir vertina NVO neįgalių socialinių paslaugų teikėjų darbą. Buvo išskirta kategorija „NVO socialinės paslaugos, skirtos puoselėti socialinių paslaugų gavėjų orumą“. Tai pabrėžė viena iš tyrimo dalyvių:

Esu nepamirštama, onarą turiu tada. Neįgaliųjų draugijos darbuotojai ateina su meile, socialiniai darbuotojai dažniausiai ateina savanoriškai, nors jų atlyginimas ir mažas, ypač jie daug laiko skiria bendravimui su mumis, laiko mes irgi atimam, bet mums dėmesio irgi reikia. Kai bendrauja su manimi, pasijuntu tokia ori. Bet kas pas mus ateis, jeigu ne supratingas žmogus, pasibėdavoti irgi reikia kažkam apie ligas, gerai, masažistė atvažiuoja į namus pamasažuoti iš draugijos, nes man nebūtų niekaip nueiti pačiai į draugiją, o dabar sulaukiu namuose. (NVO narė Jadvyga, socialinių paslaugų gavėja).

Socialinių paslaugų gavėjai patvirtina, kad NVO socialinių paslaugų teikėjai ypač reikalingi ir naudingi. Teikiamos NVO socialinės paslaugos palaiko žmogaus orumą ir savarankiškumą, joms skirtas laikas padeda pasiekti gerų socialinių paslaugų teikimo rezultatų. Socialinių paslaugų gavėjų nuomone, šie rezultatai būna susiję su socialinių teikėjų dėmesingumu, įsiklausymu į socialinių paslaugų gavėjų poreikius. O socialinių paslaugų teikėjai akcentuoja, kad socialinių paslaugų teikėjas privalo dirbti ir matyti darbo prasmę. Buvo išskirta kategorija „NVO socialinės

paslaugos, nukreiptos į prasmingą NVO darbą“. Tai patvirtina tyrimo dalyvių teiginiai:

*Nors niekas mums nemoka už darbą pinigų – nei valdžia, nei niekas, bet mes vis tiek dirbsime, padarysime, kursime ir prasmingai dirbsime. Aišku, kas man mokės, kad dirbu už dyką? Bet aš ir nereikalauju, čia dirbant matau darbo prasmę, ji yra kitokia. Socialinis darbas yra jautrus darbas, atsida-
vimas pagalbai kitam. Mes, aišku, čia daug neužsidirbam. (Radvilė, NVO socialinių paslaugų teikėja).*

Socialinis darbuotojas, bent jau taip mes ir vadinamės, turi atlikti savo žmogiškąją misiją ir žiūrėti į vertybes, tai – didžiausias ginklas užjausti ir prasmingai dirbti. (Laima, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Straipsnio autorės patirtis patvirtina, kad socialinių paslaugų teikėjai NVO dirba pagal projektus, bet juos įgyvendinus socialinių paslaugų teikimas nenutrūksta. NVO veikla tęsiama dirbant savanoriškai, iš idėjos, parodant, kad NVO – atvira organizacija. Savanoriškas darbas bei veikla tampa ne tik galimybe save išreikšti, bet ir puoselėti žmogišką ryšį su asmeniu, kuriam reikia pagalbos. Taigi, įveikiamas tam tikras stereotipas, nes asmuo, turintis negalią, būna ne patiriamų sunkumų šaltinis, o puikus socialinių paslaugų teikėjas. Vadinasi, NVO formuoja teigiamą nuostatą visuomenėje, kad, atlikdami socialinio darbuotojo funkcijas, neįgalūs asmenys yra naudingi darbuotojai, ir jų darbas prasmingas.

Tyrimo metu buvo teirautasi tiek socialinių paslaugų teikėjų, tiek socialinių paslaugų gavėjų, kokių reikėtų NVO pokyčių, susijusių su socialinių paslaugų teikimu. Buvo išskirta kategorija „NVO veiklos, nukreiptos į socialinių paslaugų teikimo tęstinumą, projektų rengimą ir neįgalių asmenų aktyvumą“. Tyrimo dalyviai akcentavo:

Norėčiau, kad niekad nenutrūktų niekas. Man reikia čia atėjus vis išsiskalbt. Tik visose veiklose reikia, kad mes patys būtume aktyvūs. (NVO narė Rasa, socialinių paslaugų gavėja).

Gal būrelių daugiau sukurti, nes atėjus dar daugiau būtų asortimento būrelių, dar gausiau galėtų mūsų neįgalieji įsitraukti. Kad ir tie patys nariai ateina kažką paveikti, paskui parodo pavyzdį kitiems. (NVO narė Rūta, socialinių paslaugų gavėja).

Aktyvumo narių. Tos veiklos, kurios yra dabar labai gerai, o laikui bėgant vis tiek ateina laikas, kai kažkas kažką naujo ir sugalvoja. Kad, va, ir nu-

važiuoti kur pas kitus, tik nėra su kuom mums. (NVO narys Modestas, socialinių paslaugų gavėjas).

Toliau plėtojant socialines paslaugas siekiama užtikrinti tolesnį socialinių paslaugų gavėjų poreikių tenkinimą NVO. Analizuojant socialinių paslaugų teikėjų pasisakymus apie NVO pokyčius, jie laikėsi panašios nuomonės į socialinių paslaugų gavėjų.

Mes daug dirbom, turim dideles patalpas draugijos. Dabar jau sugalvoti kažką ar pakviesti, ar atvesti žmogų, ar užsiimti kokia veikla, yra jau kur. Ko neturėjome visai nieko. Reikia, kad vis finansuotų tas paslaugas masažo, užimtumo, meninių veiklų būrelius. Gerai būtų ateityje transportą gauti, kad galėtume teikti transporto paslaugas, kas yra būtina sunkiam žmogui. Ieškosim vis projektų, kur galima rašyti, kad nenutrūktų veiklos, nes be pinigų nieko nepadarysi. (Radvilė, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Pokytį matau, kad visi susirinktų, pasidalintų patirtimi, ypač neįgaliam žmogui svarbu neoficialus pakalbėjimas prie arbatos puodelio, – taip jaučiasi žmogus suprastas, kad pasikalba, nebesivaržo. Reikia ir pagalbos, tos paslaugos, kad vis padėtų žmogui, bet viskas į pinigus atsimuša. Tik galima per projektus kažką padaryti, bet tiek negauni, kiek prašai. Todėl reikėtų, kad verslininkai dėmesį neįgaliesiems parodytų, reikia, ypač kad paremtų ekskursijas, keliones, kad neįgalieji ištrūktų iš izoliacijos bent trumpam ir praplėstų akiratį. (Laima, NVO socialinių paslaugų teikėja).

Iš šios kategorijos duomenų matyti, kad tyrimo dalyviams svarbus socialinių paslaugų tęstinumas, ypač naujos paslaugos. Lėšų trūkumas NVO skatina teikti projektus įvairioms institucijoms, juolab žinant, kad NVO išgyvena tik iš projektų įgyvendinimui skiriamų lėšų. Tyrimo dalyviai išvelgė, kad veiklos duoda rezultatų tik aktyviai dalyvaujant neįgaliesiems NVO.

Apibendrinant galima teigti, kad NVO atliekamas vaidmuo yra susijęs su gebėjimu kooperuotis NVO veiklose ir spręsti įvairias problemas. Aktualūs tampa iškelti NVO tikslai, kurie rodo NVO veiklų kryptingumą. Kryptingai veikiant galima padėti neįgaliam asmeniui, ugdyti bendruomenės neįgaliųjų pasitikėjimą savimi ir savarankiškumą, sudaryti galimybes organizacijos nariams įgyvendinti savo iniciatyvas, organizuoti neįgaliųjų užimtumą, sudaryti galimybes nariams dalyvauti visuomeninėje-kultūrinėje veikloje. Taip tenkinami neįgaliųjų bendravimo, užimtumo, socialinių ir savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo, palaikymo ar atkūrimo poreikiai. Socialinių paslaugų teikėjai

ir gavėjai tyrimo metu atskleidė, jog NVO yra skatinama aktyviai veikti ir sąveikauti vieniems su kitais. Įgalinantis dialogas padeda socialinių paslaugų gavėjams ir teikėjams išvelgti socialinių paslaugų teikimo prasmę ir naudą neįgaliųjų NVO. NVO įgyvendina savo tikslus, kad panaikintų asmenų, turinčių negalią, socialinę atskirtį teikdamos socialines paslaugas.

IŠVADOS

1. Remiantis tyrimo rezultatais, taikant žvilgsnio iš vidaus (angl. *insider's view*) metodą paaiškėjo, kad NVO – viena svarbiausių organizacijų, kurios praktikoje sprendžiamos realios vienės iš socialinės atskirties grupių – neįgaliųjų problemos. Pagrindinė priežastis, kodėl ėmėsi kurtis NVO (jų pagrindinis veiklos principas) buvo neįgaliųjų asmenų poreikių tenkinimas.

2. Atlikus veiklos tyrimą dalyvaujant atskleista, kad NVO veiklų kryptis, remiantis išskirtomis kategorijomis, yra ugdyti neįgaliųjų gebėjimą kooperuotis NVO veiklose, skatinti kooperuotis panašaus likimo žmones ir būti aktyviems bendruomenėse; skleisti informaciją apie teikiamas socialines paslaugas, – tai įgalina socialinių paslaugų gavėjus naudotis socialinėmis paslaugomis, būti aktyvius; skatinti socialinių paslaugų gavėjų į(si)traukimą į problemų sprendimo procesą: dialogo poreikis NVO įgalina į(si)traukti socialinių paslaugų gavėjus į sprendimų priėmimo procesą, pačius priimti sprendimus, išgirstamas neįgaliųjų balsas, visi dalyviai palaiko glaudžius tarpusavio santykius.

3. Remiantis straipsnio autorės, socialinių paslaugų gavėjų ir teikėjų patirtimi, buvo atskleista socialinių paslaugų nevyriausybinėje neįgaliųjų organizacijoje plėtojimo praktika. Socialinės paslaugos NVO yra organizuojamos ir teikiamos kryptingai, buvo išskirtos šios kategorijos: NVO socialinės paslaugos, skirtos plėtoti neįgaliųjų sociokultūrinį dalyvavimą; NVO socialinės paslaugos, skirtos padėti tvarkytis buityje; NVO socialinės paslaugos, skirtos puoselėti socialinių paslaugų gavėjų orumą; NVO socialinės paslaugos, nukreiptos į prasmingą NVO darbą; NVO veiklos, nukreiptos į socialinių paslaugų teikimo tęstinumą ir neįgaliųjų asmenų aktyvumą; NVO veiklos, nukreiptos į socialinių paslaugų tęstinumą, projektų rengimą ir neįgaliųjų asmenų aktyvumą.

4. Socialinių paslaugų gavėjos ir NVO organizatorės akimis, remiantis subjektyvia praktine patirtimi akivaizdu, kad pagal statusą NVO tampa socialinių paslaugų gavėjams reikšminga organizacija. NVO – tai veikli, jautriai dirbanti organizacija. NVO teikiamos socialinės paslaugos įgalina socialinių paslaugų gavėjus jausti realią pagalbą.

LITERATŪRA

1. Bagdonas, A., Lazutka, R., Vareikytė, A., Žalimienė, L. (2007). *Skirtingi, bet lygūs visuomenėje ir darbuotėje*. Vilnius: Specialiosios psichologijos laboratorija, Lietuvos darbo rinkos mokymo laboratorija.
2. Bagdonienė, D., Daunorienė, A., Simonavičienė, A. (2011). Nevyriausybių organizacijų veiklos kokybės ir efektyvumo vertinimas. *Ekonomika ir vadyba*, 14: 654–663.
3. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda.
4. Dromantienė, L. (2003). Nevyriausybių organizacijų vaidmuo stiprinant socialinę sanglaudą. *Socialinis darbas*, 4: 15–23.
5. Duoblienė, L. (2011). *Ideologizuotos švietimo kaitos teritorijos*. Monografija. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
6. Ebersold, S. (2007). Affiliating Participation for Active Citizenship. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 9 (3): 237–253.
7. Ebersold, S. (2009). *Negalia aukštajame moksle: pagrindinis ekonominio augimo ir socialinio sutelktumo veiksnys* [žiūrėta 2012 m. spalio 26 d.]. Prieiga per internetą: www.lss.lt/leidiniai-tyrimai-94/.../neigaliujuintegracijav3-pdf-671.ht.
8. Fung, A. (2003). Associations and Democracy: Between Theories, Hopes and Realities. *Annual Review of Sociology*, 29: 515–539.
9. Holland, D. (2008). The Current Status of Disability Activism and Non-governmental Organizations in Post-communist Europe: Preliminary Findings Based on Reports from the Field. *Disability & Society*, 23 (6, October): 543–555.
10. Indrašienė, V., Katkonienė, A. (2011). Pagalbos paslaugų teikimo vertinimas. *Socialinis darbas*, 10 (2): 267–278.
11. Indrašienė, V., Margelienė, L. (2009). Socialinių paslaugų teikimo Lazdijų rajono savivaldybėje vertinimas. *Socialinis darbas*, 8 (2): 142–152.
12. Jančaitytė, R. (2010). Požiūriai į problemų sprendimą socialiniame darbe. Iš J. R. Šinkūnienė (sud.). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 72–104). Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras.
13. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija. 2010 05 27, Nr. XI-854. Vilnius. *Valstybės žinios*, 2010 06 10, Nr. 67-3350.

14. Kavaliauskienė, V. (2005). Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai. *Acta Pedagogica Vilnensia*, 15: 230–239.
15. Kemmis, S., McTaggart, R. (2007). Participatory Action Research. *10-Denzin & Lincoln (Strategies)*, p. 271–330 [žiūrėta 2013 m. rugpjūčio 22 d.]. Prieiga per internetą: www.sagepub.com/upm-data/21157_Chapter_10.pdf.
16. Kiaunytė, A., Puidokienė, D. (2011). Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. *Acta Pedagogica Vilnensia*, 27: 124–138.
17. Kreisberg, S. (1992). *Transforming Power: Domination, Empowerment and Education*. Albany: State University of New York Press.
18. Lang, R. (2000). The Role of NGO's in the Process of Empowerment and Social Transformation of People with Disabilities. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal*, 2: 1–22 [žiūrėta 2013 m. balandžio 15 d.]. Prieiga per internetą: www.aifo.it/english/resources/online/apdrj/.../full_document.pdf.
19. Lekorwe, M., Mpabanga, D. (2007). Managing Non-governmental Organizations in Botswana. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 12 (3), Article 10.
20. *Lietuvos Respublikos Konstitucija*. (1992). Vilnius.
21. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. 2006 01 19, Nr. X-493. *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 17 589.
22. LR Vyriausybės nutarimas „Dėl nevyriausybių organizacijų plėtros koncepcijos patvirtinimo“. 2010 01 20, Nr. 85, Vilnius [žiūrėta 2012 m. lapkričio 6 d.]. Prieiga per internetą: http://www.nisc.lt/lt/files/main/NVO_pletros_koncepcija.pdf.
23. Marcinkevičiūtė, L., Petrauskienė, R. (2007). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešoji politika ir administravimas*, 21: 28–37.
24. Mažeikis, G. (2007). Socialinis dalyvavimas ir subjekto interpelacijos teorijos apribojimai. *Inter-studia Humanitatis / Kaltė kaip kultūros fenomenas*, 4: 6–22.
25. Moretti, F., Vliet, L. van, Bensing, J., Deledda, G., Mazzi, M., Rimondini, M., Zimmermann, C., Fletcher, I. (2011). A Standardized Approach to Qualitative Content Analysis of Focus Group Discussions from Different Countries. *Patient Education and Counseling*, 82 (3): 420–428.
26. Ozanne, J., Saatcioglu, B. (2008). Participatory Action Research. *Journal of Consumer Research*, 35 (October): 423–439.
27. Ozmon, H. A., Craver, S. M. (1996). *Filosofiniai ugdymo pagrindai*. Vilnius: Leidybos centras.
28. Ruolytė, R. (2011). Neįgalieji aukštajame moksle: Lietuvoje atliktų tyrimų apžvalga emancipacinių ir įtraukiančių tyrimų požiūriu. *Specialusis ugdymas*, 2 (25): 35–45.
29. Ruškus, J. (1999). Negalė kaip socialinis-kultūrinis konstruktas. *Socialiniai mokslai*, 3 (20): 66–75.

30. Ruškus, J. (2002). *Negalės fenomenas*. Monografija. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
31. Ruškus, J. (2008). Buvusių nuteistųjų socialinės reintegracijos būklės ir gairės. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 1 (1): 53–70.
32. Ruškus, J., Mažeikis, G. (2007). *Neįgalumas ir socialinis dalyvavimas. Kritinė patirties ir galimybių refleksija*. Monografija. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
33. Saulaitis, A. (2010a). Savanorystės organizavimas bendruomenėje. Iš J. R. Šinkūnienė (sud.). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 223–246). Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras.
34. Saulaitis, A. (2010b). Savitarpio pagalbos grupės. Iš J. R. Šinkūnienė (sud.). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai* (p. 144–158). Vilnius: Mykolo Romerio universiteto leidybos centras.
35. *Socialinis pranešimas 2009–2010*. (2009). Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.
36. Spierts, M. (2003). *Balansavimas ir aktyvinimas. Metodiškai organizuotas socio-kultūrinis darbas*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
37. Sučilaitė, J. (2009). Ugdomosios poetikos terapija psichikos sutrikimais sergančių asmenų įgalinimui. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 2 (23): 183–191.
38. Unluer, S. (2012). Being an Insider Researcher While Conducting Case Study Research. *The Qualitative Report*, 17, Article 58: 1–14.
39. Vanier, J. (2006). *Kiekvienas žmogus – šventa istorija*. Vilnius: Katalikų pasaulio leidiniai.
40. Žydžiūnaitė, V. (2007). *Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos*. Mokomoji knyga. Kaunas.