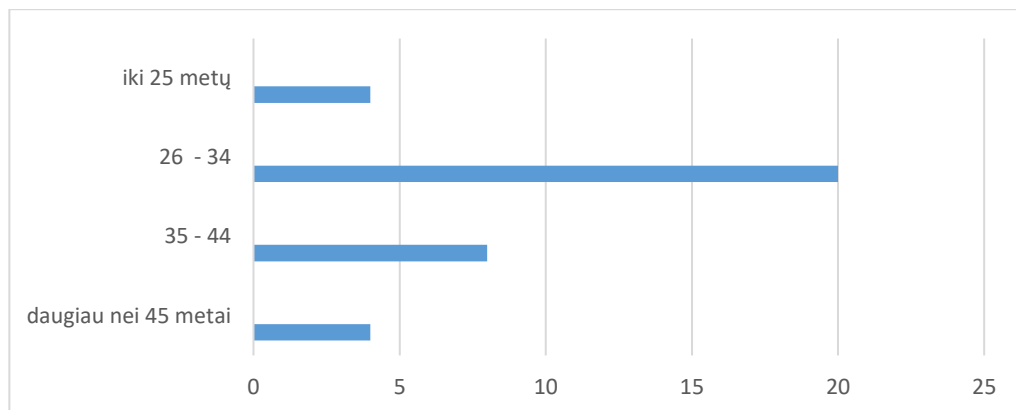


## Vilniaus raj. socialinių paslaugų centro paslaugas gaunančių šeimų tyrimo rezultatai

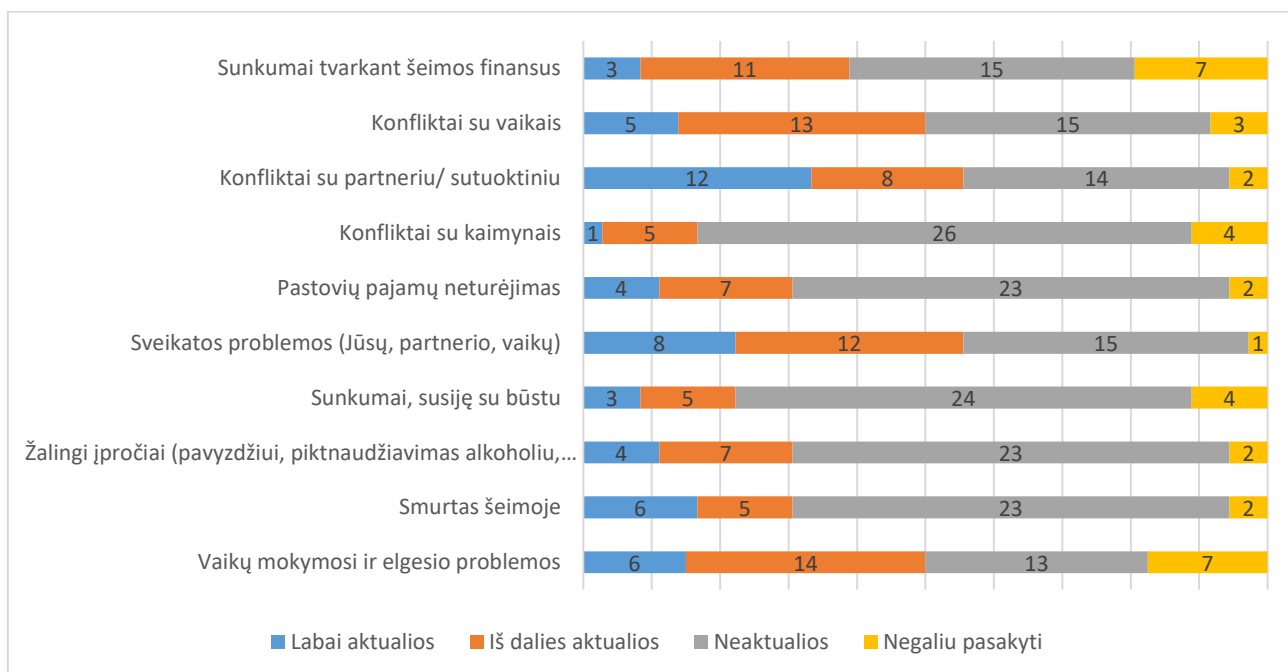
### *Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės charakteristikos*

Tyrimo dalyvavo 36 asmenys, 6 vyrai ir 30 moterų. Jauniausiam tyrimo dalyviui buvo 20 metų, vyriausiam – 50 metai. Tyrimo dalyvavusių asmenų amžiaus vidurkis – 35 metai (žr. pav. 1). Galima pastebėti, kad didžioji dalis tyrimo dalyvių yra jaunesni nei 35 metų asmenys.



Pav. Nr. 1. *Tyrimo dalyvių amžius, N=36*

Tyrimo dalyvių buvo klausiama, kokios socialinės situacijos jiems buvo aktualios, kai jie tik pradėjo gauti paslaugas. Gan didelė respondentų dalis buvo linkę visas klausimyne pateiktas situacijas vertinti kaip neaktualias arba tik iš dalies aktualias jų šeimos atveju. Galima daryti prielaidą, kad toks rezultatas gautas dėl to, kad paslaugas gaunantys asmenys susiduria su kitokio tipo sunkumais (kurie nebuvo įvardyti klausimyne) arba galbūt vengia pripažinti, kad patiria problemas.

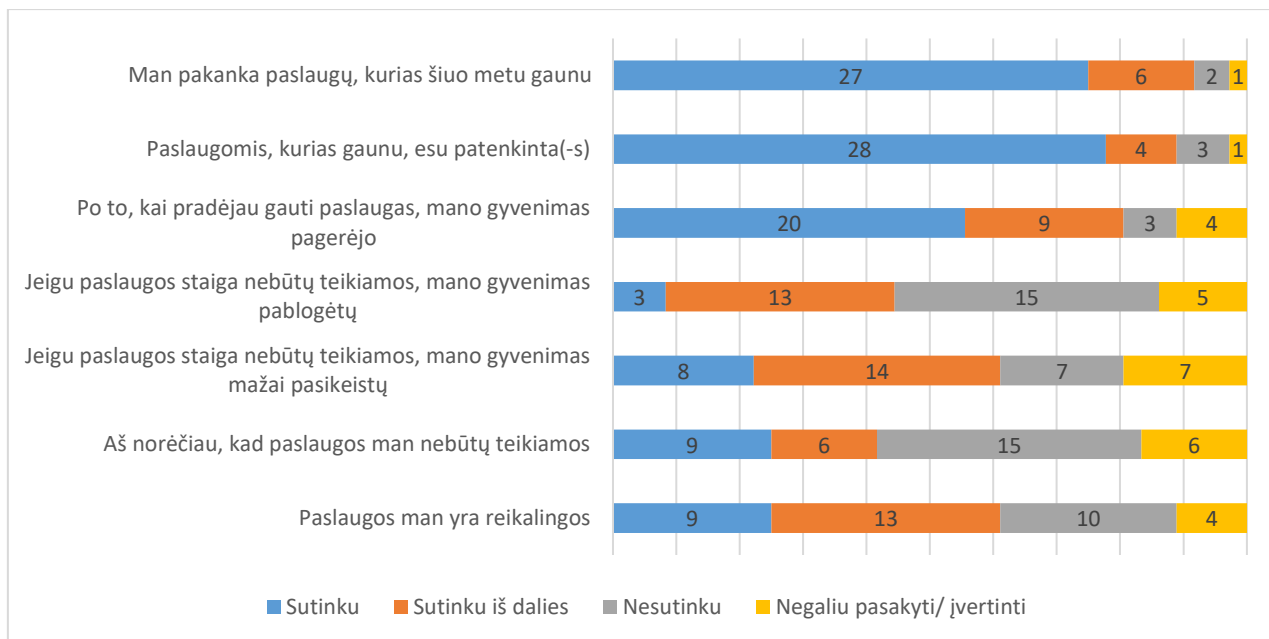


Pav. Nr. 2. *Įvairių socialinių situacijų aktualumas pradėjus gauti paslaugas, N=36*

Detaliau analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus į šį klausimą galima pastebėti, kad aktualiomis ar iš dalies aktualiomis problemomis respondentai laiko konfliktus su partneriu ar sutuoktiniu, vaikų mokymosi ir elgesio problemas bei sveikatos problemas. Šiek tiek mažesnė dalis respondentų nurodė, kad jiems aktualesios problemos buvo konfliktai su vaikais ir šeimos narių žalingi įpročiai (pavyzdžiui, priklausomybės), sunkumai tvarkant šeimos finansus bei smurtas šeimoje. Tokios problemos kaip konfliktai su kaimynais ir sunkumai susiję su būstu buvo aktualios mažiausiai tyrimo dalyvių daliai. Galima daryti prielaidą, kad dažniausiai paslaugas gaunančių šeimų problemos yra susijusios su pačios šeimos narių funkcionavimo ypatumais – pavyzdžiui, tarpusavio konfliktais, žalingu elgesiu, finansiniais įpročiais bei smurtu. Taigi teikiant šeimai paslaugas būtina atsižvelgti į tai, kad šeimos patiriami sunkumai yra kompleksiniai ir jų sprendimas reikalauja tiek šeimos narių tam tikrų tarpasmeninių savybių ugdymo (pavyzdžiui, pozityvių konflikto sprendimo įgūdžių), tiek ir konkrečių įgūdžių ugdymo (pavyzdžiui, asmeninių finansų valdymo ar biudžeto planavimo).

### **Gaunamų paslaugų vertinimas**

Didžioji dalis tyrimo dalyvių teigiamai vertino jiems teikiamų paslaugų kokybę ir apimtį (žr. pav. Nr. 3). Be to, nemaža dalis respondentų buvo linkę sutikti arba iš dalies sutikti su teiginiu, kad pradėjus gauti paslaugas, jų gyvenimas pagerėjo.



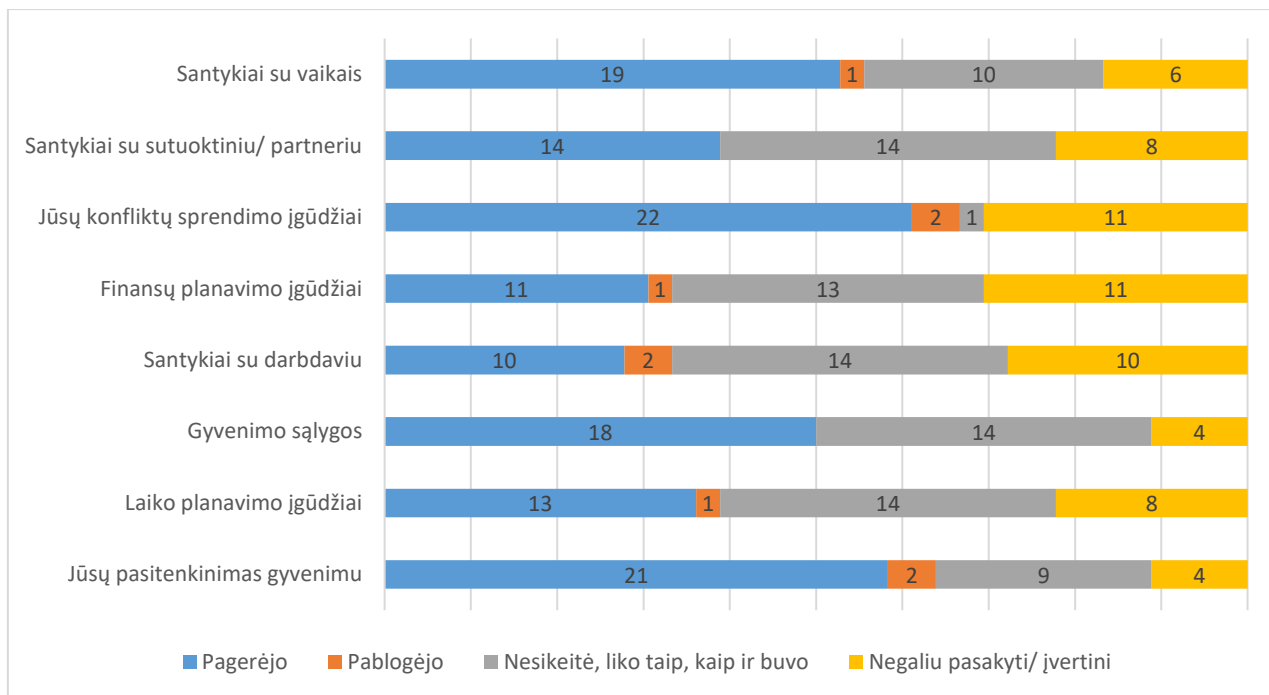
Pav. Nr. 3 . Gaunamų paslaugų kokybės vertinimas, N=36

Detaliau analizuojant tyrimo duomenis, galima pastebėti, kad respondentų vertinimai, kaip pasikeistų jų gyvenimas, jei paslaugos jiems staiga nebebūtų teikiamos, yra maždaug vienodi. Pavyzdžiui, labai panaši tyrimo dalyvių dalis yra linkę sutikti arba iš dalies sutikti tiek su teiginiu „Jeigu paslaugos staiga nebūtų teikiamos, mano gyvenimas pablogėtų“, tiek su teiginiu „Jeigu paslaugos į namus staiga nebūtų teikiamos, mano gyvenimas mažai pasikeistų“, nors atsižvelgiant į duomenis net 15 respondentų pažymėjo, kad jų gyvenimas nepablogėtų jeigu paslaugos būtų nutrauktos. Be to, beveik tokia pat dalis respondentų nurodė, kad norėtų, jog paslaugos jiems nebūtų teikiamos. Taigi tyrimo dalyviai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis ir mano, kad pradėjus jas gauti, gyvenimas tapo geresnis, tačiau jei paslaugos nebebūtų teikiamos, jų gyvenimas maždaug vienoda dalimi arba liktų nepasikeitęs, arba pablogėtų. Yra pastebima tendencija, kad respondentai

jau supranta teikiamų paslaugų būtinybę jų šeimoms ir net 9 respondentai pilnai sutinka su teiginiu „Paslaugos man yra reikalingos“ ir 13 respondentu pažymi, kad su šituo teiginiu sutinka iš dalies.

Šį rezultatą greičiausiai galima būtų paaiškinti paslaugų gavimo trukme – jei šeima paslaugas gauna ilgesnį laikotarpį, tikėtina, kad jie turėjo galimybę įvertinti savo situaciją prieš gaunant paslaugas ir palyginti su dabartine (tyrimo duomenimis remiantis – geresne) situacija. Jei šeimos nariai laiko pokyčius ilgalaikiais ir tvariais, jiems atrodo, kad nustojus gauti paslaugas, šeimos situacija mažai keistųsi – su darbuotojo pagalba jie jau yra išmokę įveikti iškylančius sunkumus, todėl galėtų toliau susitvarkyti ir be jo. Kita vertus, respondentai, kurie nurodė, kad nustojus gauti paslaugas jų gyvenimas pablogėtų, tikėtina, dar nemano, kad galėtų iškylančius sunkumus įveikti be darbuotojo pagalbos.

Respondentai buvo paprašyti įvertinti, kiek konkretūs šeimos gyvenimo aspektai keitėsi pradėjus gauti paslaugas (žr. pav. Nr. 4). Tyrimo duomenys atskleidė, kad labiausiai į gerą pusę pasikeitusios sritys buvo – konfliktų sprendimo įgūdžiai, bendras pasitenkinimas gyvenimu ir santykiai su vaikais bei pagerėjusios gyvenimo sąlygos. Galima matyti, kad pozityviausiai vertinami pokyčiai srityse, kuriose patiriamos problemos, tyrimo dalyvių nuomone, buvo aktualiausios pradėjus gauti paslaugas. Tai rodo, kad teikiamos paslaugos tikslingai atliepia šeimos poreikius, o tai, savo ruožtu, didina ir šeimos narių pasitenkinimą gyvenimu, bei esamų problemų sprendimų nekonfliktinius būdus.

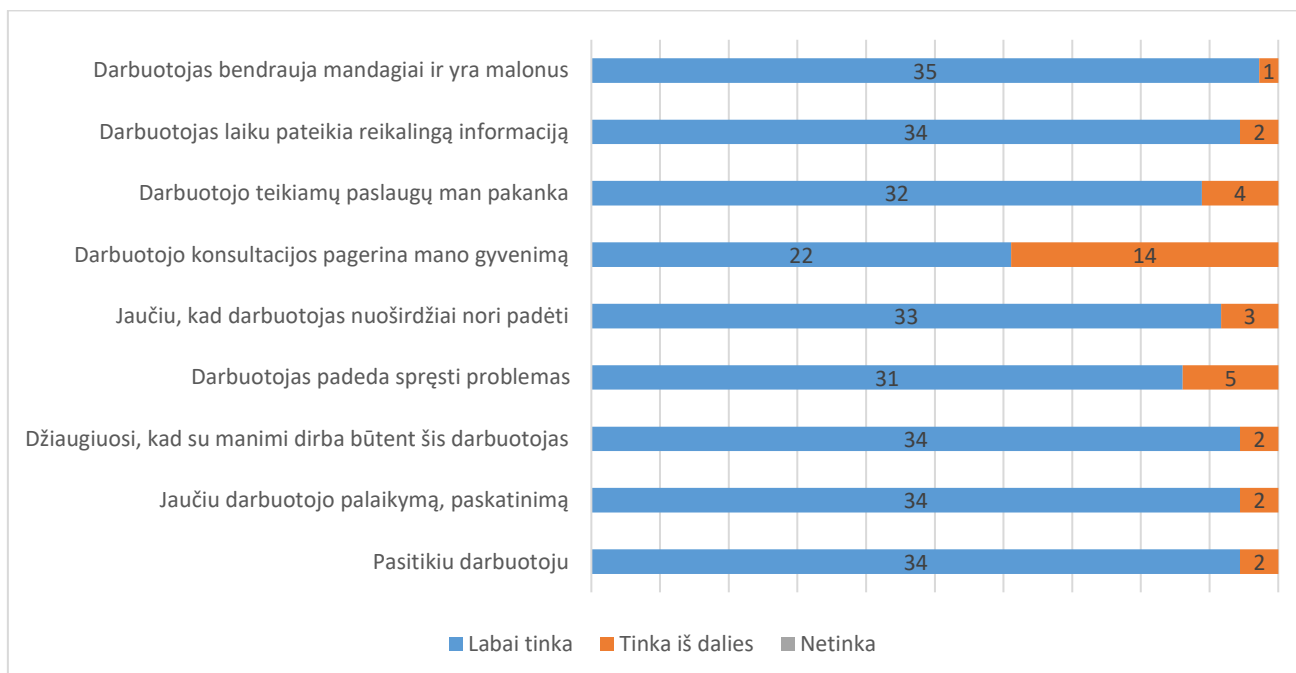


Pav. Nr. 4. Šeimos situacijos pokyčiai pradėjus gauti paslaugas, N=36

Detaliau analizuojant tyrimo duomenis galima pastebėti, kad vertinant pokyčius kai kuriose srityse nebuvo vieningos teigiamo ar neigiamo pokyčio tendencijos. Pavyzdžiui, vertinant savo laiko planavimo įgūdžius, santykius su darbdaviu, finansų planavimo įgūdžiai ir santykiai su sutuoktiniu/partneriu maždaug vienoda tyrimo dalyvių dalis buvo linkusi sutikti, kad jų įgūdžiai pagerėjo, ir kad nesikeitė. Šį rezultatą galima paaiškinti tuo, kad galbūt ne visos klausimyne pateiktos sritys yra susijusios su tiesioginėmis paslaugas teikiančio darbuotojo funkcijomis (pavyzdžiui, šeimos nario santykiai su darbdaviu). Kita vertus, gan nemaža dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad jų finansų planavimo įgūdžiai bei laiko planavimo įgūdžiai nesikeitė. Pastebima, kad pablogėjimo rodiklis pradėjus gauti paslaugas yra labai mažas, dėl to daroma išvada, kad gaunamos paslaugos padeda

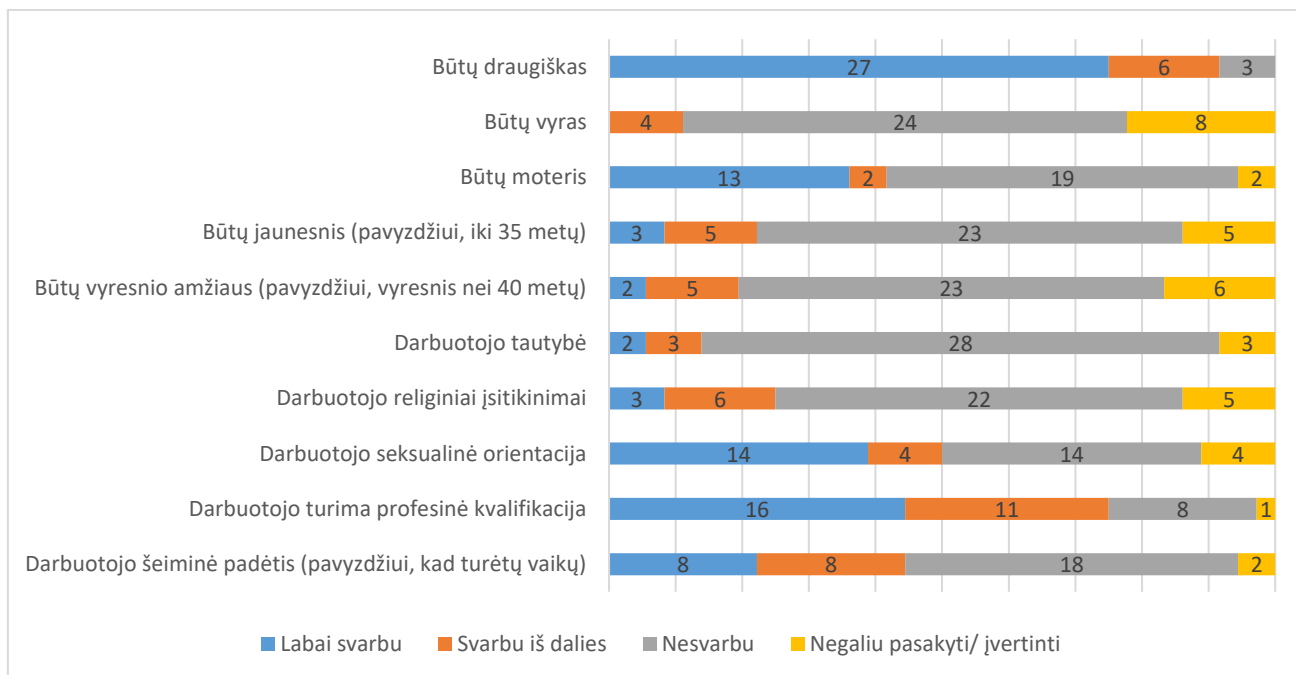
šeimoms susitvarkyti su problemomis ir daro teigiamą įtaką jų šeimyniniam gyvenimui. Vertinant santykius su sutuoktiniu/partneriu ir gyvenimo sąlygos nei vienas respondentas nepažymėjo kad šitoje srityje jo santykis pablogėjo.

Tyrimo dalyviai buvo linkę labai teigiamai vertinti įvairius konkretaus su šeima dirbančio darbuotojo veiklos aspektus (žr. pav. Nr. 5). Vertinant bendrai, absoliuti dauguma tyrimo dalyvių džiaugėsi, kad su jais dirba būtent dabartinis darbuotojas. Teigiamai vertinami tiek darbuotojo asmenybės bruožai, pavyzdžiui, bendravimo stilius, nuoširdus noras padėti ir jaučiama parama, tiek profesionalumas, pavyzdžiui, suteikiama informacija, paslaugų apimtis, pagalba sprendžiant problemas. Nepasitenkinimo darbuotoju neišreiškė nei vienas respondentas, todėl pastebimas socialinių darbuotojų padidėjusios kompetencijos lygis bei atsidavimas savo darbui sprendžiant paslaugų gavėjų problemas.



Pav. Nr. 5. Su šeima dirbančio darbuotojo veiklos vertinimas, N=36

Tyrimo dalyvių buvo klausama, kokiomis savybėmis turėtų pasižymėti, jų nuomone, idealus su šeimomis dirbantis darbuotojas (žr. pav. Nr. 6). Galima pastebėti, kad tyrimo dalyviams svarbios tiek darbuotojo asmeninės savybės (vienareikšmiai svarbiausiu darbuotojo bruožu buvo įvardytas draugiškumas), tiek ir jo turima profesinė kvalifikacija.



Pav. Nr. 6. „Idealaus“ lankančio darbuotojo charakteristikos, N=36

Įdomu tai, kad darbuotojo šeiminė padėtis, seksualinė orientacija ir kad besilankantis šeimoje darbuotojas būtų moteriško lyties tyrimo dalyvių buvo laikomos svarbesnėmis charakteristikomis nei, pavyzdžiui, tautybė ar religiniai įsitikinimai. Nors darbuotojo amžius ar lytis nėra itin svarbios charakteristikos, panašu, kad tyrimo dalyviai linkę teikti prioritetą jaunesniems nei 35 metų moteriai (kadangi dauguma tyrimo dalyvių jaunesni nei 35 metų, taigi jiems yra svarbu, kad darbuotojai būtų panašaus amžiaus).

Siekiant atskleisti papildomus tyrimo dalyvių nuomone aktualius paslaugų organizavimo aspektus, respondentams buvo užduotas atvirojo tipo klausimas „Galbūt norėtumėte dar ką nors pakomentuoti apie gaunamas paslaugas/ santykius su darbuotoju, ko nebuvo klausta?“. Iš 36 tyrimo dalyvių tik 8 tyrimo dalyviai atsakė į šį klausimą išreiškė pasitenkinimą tam tikrais darbuotojo veiklos ypatumais ir kai kurie norėjo padėkoti konkrečioms su jais dirbančioms darbuotojoms. Šias dvi kategorijas iliustruojančių citatų pavyzdžiai pateikiami žemiau (žr. lentelę Nr. 1).

1 lentelė. Papildomi tyrimo dalyvių komentarai, N=8

Kategorija	Iliustruojančių citatų pavyzdžiai
Pasitenkinimas gaunamų paslaugų kokybe bendrai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Esu patenkinta gaunamomis paslaugomis</li> <li>➤ kad būtų supratingos dėl padėties šeimoje, išmanytu savo darbą. kad privalo daryti o ne su šeima bandyti visokius bandymus dėl problemos sprendimo. Spręsti problemos ne daugiau kaip 1metus. Žiūrėti i vaiko teises.</li> </ul>
Darbuotojo veiklos ar asmenybės ypatumai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Darbuotoja viena iš geriausių savo srityje, puikiai numano savo darbą, visada pataria, visada išklauso.</li> <li>➤ Mano socialinė darbuotoja yra labai šauni</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Mano socialinė darbuotoja yra pati geriausia, kuri padėjo man išmokyti kitaip</i></li> <li>➤ <i>Būtent mano šeimos socialinė darbuotoja mums labai patinka</i></li> <li>➤ <i>Sutinku su visais klausymais, jie yra labai aktualus</i></li> <li>➤ <i>Ačiū, kad padedate mums</i></li> </ul>
--	--

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad paslaugų gavėjui pasitenkinimui gaunamų paslaugų kokybe turi įtakos, ne tik jaučiamas teigiamas paslaugų poveikis įvairioms gyvenimo sritims ar darbuotojo profesionalumas, bet ir jo asmenybės bruožai. Ši tendencija jaučiama tyrimo dalyvių padėkose – jie jaučiasi dėkingi ir už teigiamą pokytį gyvenime, ir už palaikantį santykį, nuoširdumą.

## Išvados

1. Didžioji dauguma paslaugų gavėjų buvo moterys iki 35 metų amžiaus, aktualiausiomis šeimos problemomis laikančios konfliktus su partneriu ar sutuoktiniu ir sveikatos problemas, t. y., dažniausiai paslaugas gaunančių šeimų problemos yra susijusios su šeimos narių funkcionavimo ypatumais.
2. Tyrimo dalyviai linkę itin teigiamai vertinti gaunamų paslaugų kokybę ir poveikį įvairioms savo gyvenimo sferoms, nors nuomonės, kaip paslaugų nutraukimas paveiktų gyvenimo kokybę (ar ji pablogėtų, ar liktų tokia pati), buvo labai panašios. Be to, dalis respondentų nurodė, kad norėtų, jog paslaugos jiems nebūtų teikiamos. Dauguma respondentu pažymėjo, kad jų gyvenimas pasikeitė į gerąją pusę dėl gaunamų socialinių paslaugų.
3. Tyrimo dalyvių nuomone, pradėjus gauti socialines paslaugas labiausiai į gerąją pusę pasikeitusios sritys buvo konfliktų sprendimo įgūdžiai, bendras pasitenkinimas gyvenimu, santykiai su vaikais ir pagerėjusios gyvenimo sąlygos. Taigi pozityviausiai vertinami pokyčiai srityse, kuriose patiriamos problemos buvo aktualiausios pradėjus gauti paslaugas. Kita vertus, nemaža dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad jų finansų planavimo įgūdžiai nesikeitė, nors sunkumai tvarkant šeimos finansus buvo laikomi vienu aktualiausių šeimos patiriamų sunkumų. Tyrimo duomenys rodo, kad teikiamos paslaugos tikslingai atliepia šeimos poreikius, tačiau siekiant detaliau įvertinti konkretaus pokyčio tvarumą ir aplinkybes gali būti reikalingi papildomi tyrimai.
4. Su šeima dirbančio darbuotojo veikla taip pat buvo vertinama itin teigiamai ir absoliuti dauguma tyrimo dalyvių džiaugėsi, kad su jais dirba būtent dabartinis darbuotojas. Itin teigiamai vertinami ir darbuotojo asmenybės bruožai, ir jo profesionalumas.
5. Profesinė kvalifikacija ir atitinkamos asmeninės savybės svarbios ir apibūdinant, tyrimo dalyvių nuomone, idealų su šeimomis dirbantį darbuotoją. Be to, respondentams sąlyginai svarbi darbuotojo šeiminė padėtis ar seksualinė orientacija. Nors amžius ar lytis nelaikomos itin svarbios charakteristikos, tyrimo dalyviai linkę teikti prioritetą jaunesnei nei 35 metų (taigi vyresnei už juos) moteriai.