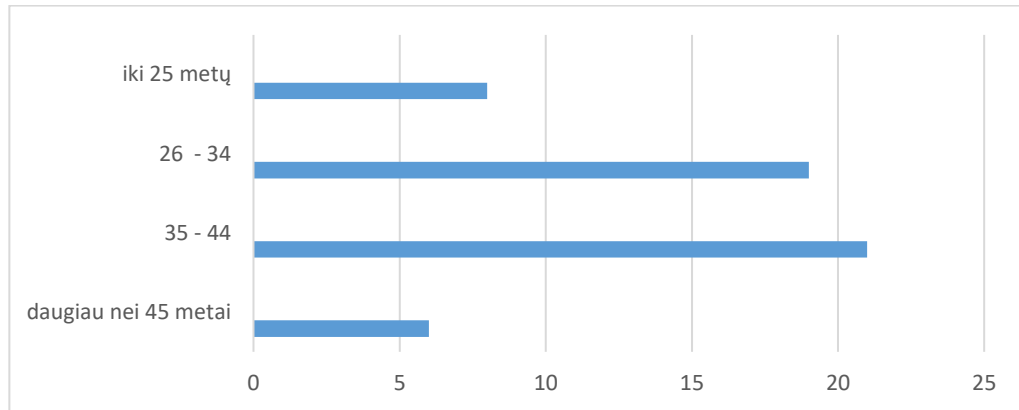


## Vilniaus raj. socialinių paslaugų centro 2023 metų paslaugas gaunančių šeimų tyrimo rezultatai

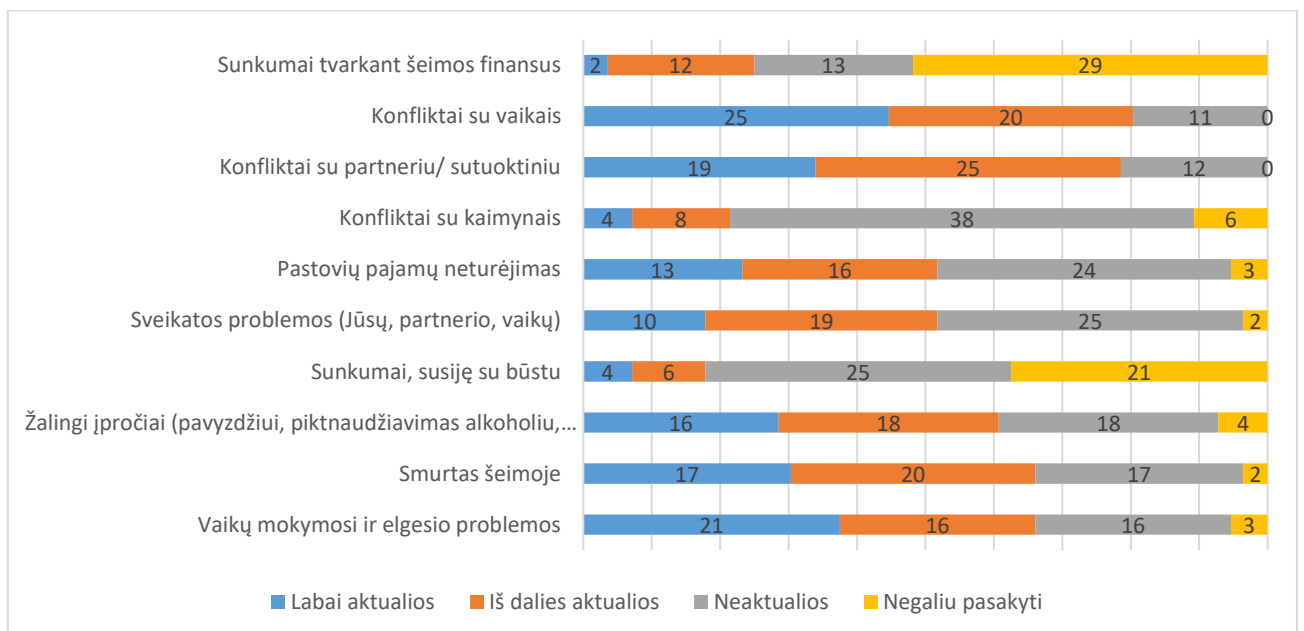
### Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės charakteristikos

Tyrimo dalyvavo 56 asmenys, 14 vyrų ir 42 moteris. Jauniausiam tyrimo dalyviui buvo 20 metų, vyriausiam – 59 metai. Tyrimo dalyvavusių asmenų amžiaus vidurkis – 35 metai (žr. pav. 1). Galima pastebėti, kad dauguma apklausos dalyvių sudarė 26 – 44 metų asmenys.



Pav. Nr. 1. Tyrimo dalyvių amžius

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. Matoma, kad pirmoje vietoje paslaugas gaunantys asmenys daugiausia susiduria su vaikų auklėjimų dėl ko dažniausiai kyla konfliktinės situacijos tarp tėvų ir vaikų, antroje vietoje pažymi, kad tai yra vaikų mokymosi ir elgesio problemos, trečioje vietoje išvelgiama konfliktų su partnerių problematika, tai vyksta dėl to, kad vis daugiau atvejų yra susijusios su skyrybų procesu šeimoje dėl ko nukenčia ir patys vaikai – prasideda konfliktai su tėvais, nenoras mokytis ir kitos auklėjimo problemos, kadangi vaikai išmoksta manipuluoti tėvais dėl susiklosčiusios situacijos namuose.

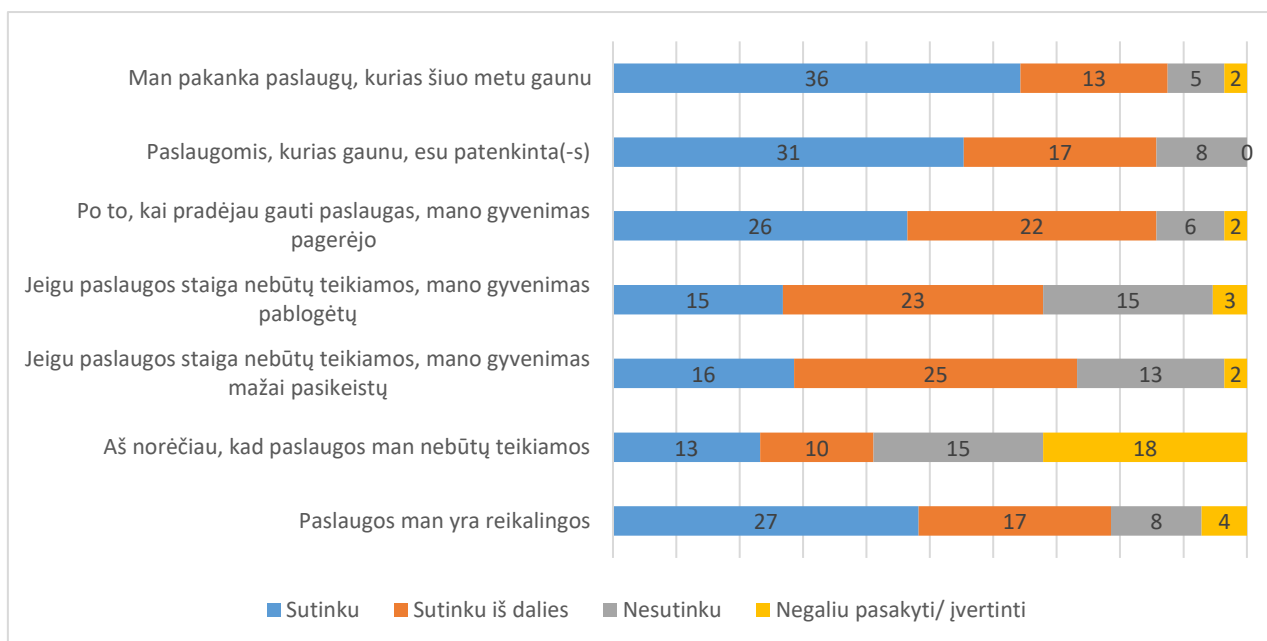


Pav. Nr. 2. Įvairių socialinių situacijų aktualumas pradėjus gauti paslaugas

Šiek tiek mažesnė dalis respondentų nurodė, kad jiems aktualiausios problemos šeimos narių žalingi įpročiai (pavyzdžiui, priklausomybės) bei smurtas šeimoje. Tokios problemos kaip konfliktai su kaimynais ir sunkumai susiję su būstu arba finansiniu raštingumu buvo aktualios mažiausiai tyrimo dalyvių daliai. Galima daryti prielaidą, kad dažniausiai paslaugas gaunančių šeimų problemos yra susijusios su pačios šeimos narių funkcionavimo ypatumais – pavyzdžiui, vaikų auklėjimu, tarpusavio konfliktais, žalingu elgesiu, 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, pozityvaus vaikų auklėjimo, pozityvių konflikto sprendimo įgūdžių), tiek ir konkrečių savo įgūdžių ugdymo.

### 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.



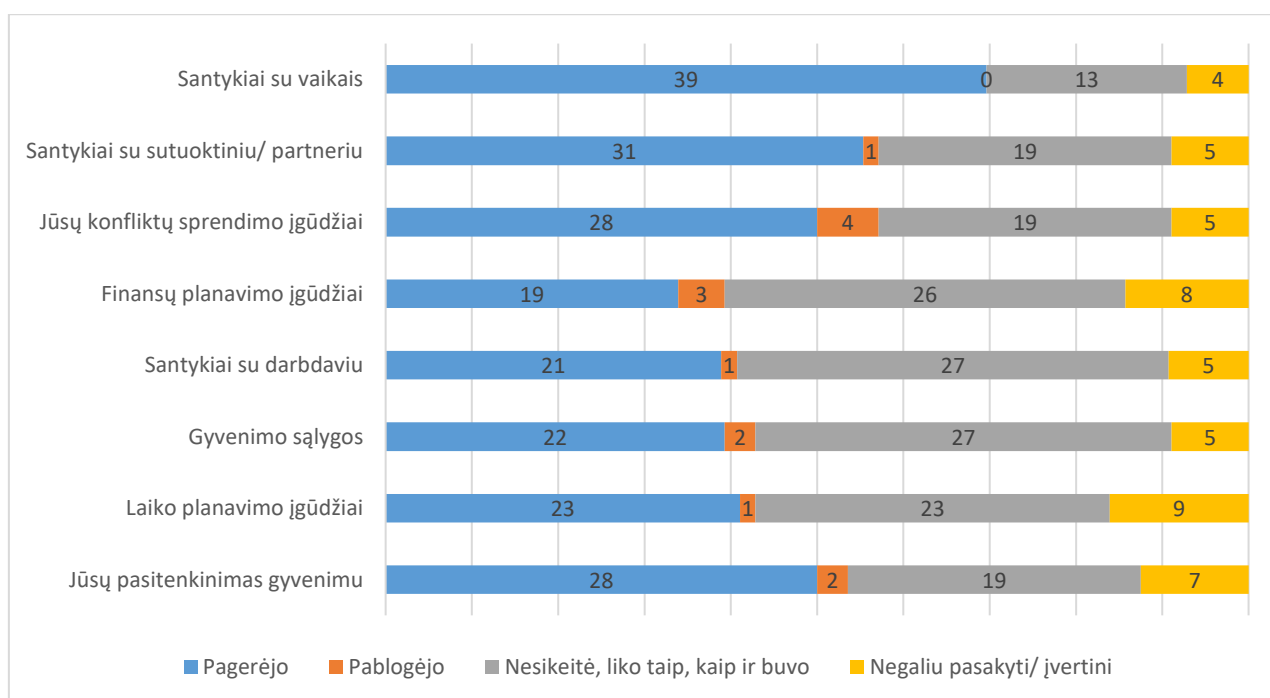
Pav. Nr. 3 . Gaunamų paslaugų kokybės vertinimas

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 27 respondantai pilnai sutinka su teiginiu „Paslaugos man yra reikalingos“ ir 17 respondentu pažymi, kad su šituo teiginiu sutinka iš dalies, tai reiškia, kad paslaugų gavėjams socialinės paslaugos yra reikalingos ir padeda spręsti jų kasdienes problemas dėl kurių būtent buvo inicijuota pagalba jų šeimai.

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 išskylančius sunkumus, todėl galėtų toliau susitvarkyti ir be jo, nes jau įgavo įgūdžių savarankiškai spręsti savo problemas. Kita vertus, respondentai, kurie nurodė, kad nustojus gauti paslaugas jų gyvenimas pablogėtų, tikėtina, dar nemanoma, kad galėtų išskylančius 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 – santykiai su vaikais, santykiai su sutuoktiniu/partneriu, konfliktų sprendimo įgūdžiai ir bendras pasitenkinimas gyvenimu. 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.

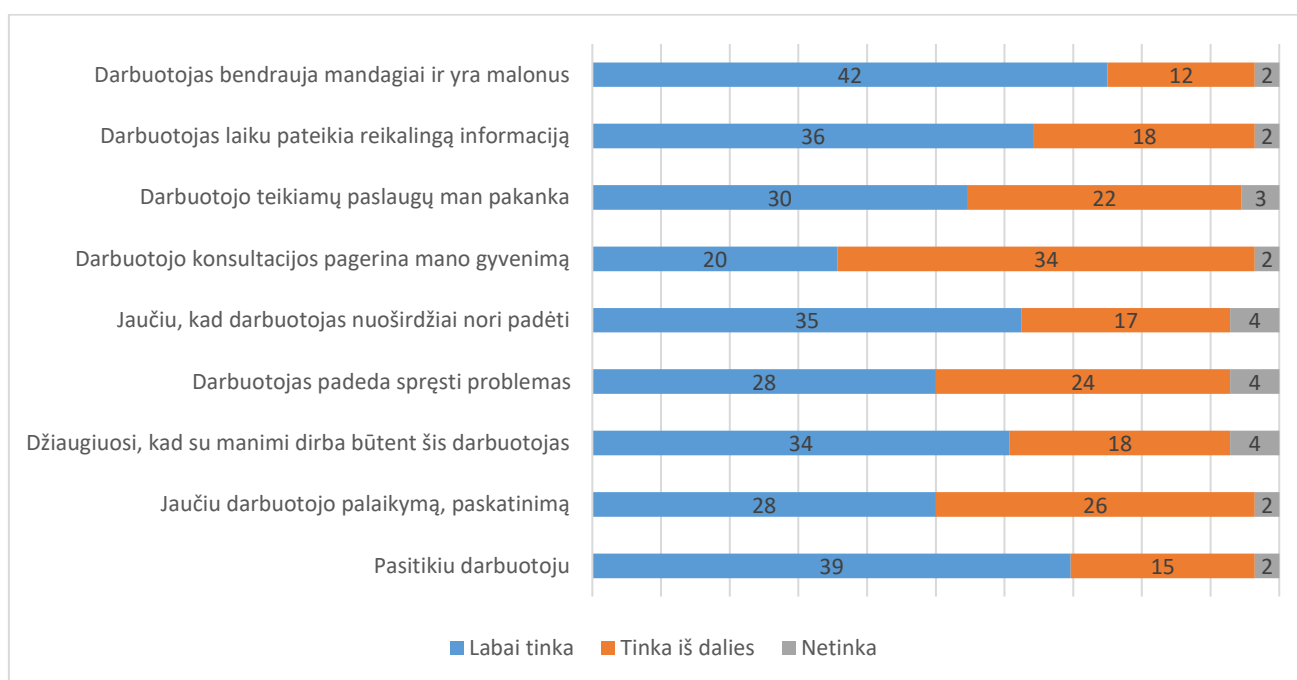


Pav. Nr. 4. Šeimos situacijos pokyčiai pradėjus gauti paslaugas

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 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 gyvenimo sąlygos, finansų planavimo įgūdžiai bei santykiai su darbdaviu 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 darniam šeimyniniam gyvenimui. Vertinant konfliktų sprendimo įgūdžius (4 respondentai) ir finansų planavimo įgūdžius (3 respondentai) pažymėjo kad šitoje srityje jų santykis pablogėjo, darytina išvada galimai tai atsitiko dėl to kad šeimoje vyksta skyrybų procesas ir asmenims yra sunku susitvarkyti su neigiamais jausmais dėl to emocijos galimai yra išreiškiamos agresijos forma.

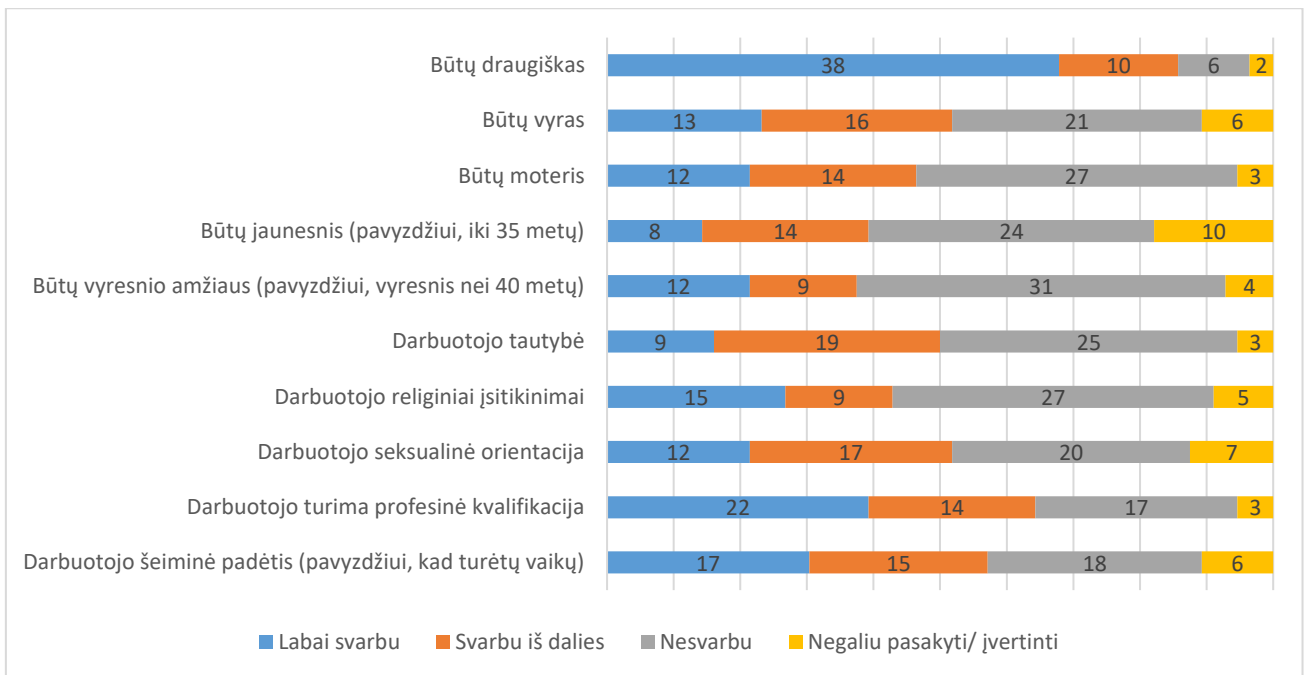
Tyrimo dalyviai buvo linkę labai teigiamai arba teigiamai vertinti įvairius konkrečius su šeima dirbančio darbuotojo veiklos aspektus (žr. pav. Nr. 5). Vertinant bendrai, dauguma tyrimo dalyvių pažymėjo, kad su juo darbuotojas bendrauja mandagiai ir yra malonus, džiugu matyti kad 39 apklausos dalyviai pasitiki darbuotoju, dėl to galima pasiekti geresnių darbo rezultatų. 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 šeimoje. Nepasitenkinimo darbuotoju išreiškė 2 – 4 respondentai, galimai yra dėl to kad sudarant atvejo vadybos pagalbos planą buvo priimti netinkami problemos sprendimo būdai vienai ar kitai pusei jei šeimoje vyksta skyrybų procesas, galimai gali būti dėl to, kad šeimos nariai nenori bendradarbiauti ir dėti pastangas dėl savo šeimos situacijos gerinimo ir geriausių vaikų interesų užtikrinimo.

Pastebimas socialinių darbuotojų padidėjusios kompetencijos lygis bei atsidavimas savo darbui sprendžiant paslaugų gavėjų problemas bei įgalinimas šeimos problemas įveikti savarnakiškai.



Pav. Nr. 5. Su šeima dirbančio darbuotojo veiklos vertinimas

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), tai atspindi darbuotojų ir paslaugų gavėjų norą bendradarbiauti ir siekti geriausių rezultatų bei atvejo vadybos pagalbos plano uždavinių vykdymo. Aišku ir turima darbuotojo profesinė kvalifikacija yra svarbi mūsų Centro paslaugų gavėjams. Šį kartą išryškėjo, kad darbuotojo šeimyninė padėtis apklausos dalyviams yra gan svarbi, galima teigti kad paslaugų gavėjai labiau pasitiki darbuotoju kuris pats augina vaikus ir yra susidūręs su vaikų auklėjimo problemomis, dėl ko galėtų labiau vadovautis turima praktika užtikrinant geriausius vaikų interesus nei tik išmanyti teorinius vaikų auklėjimo pagrindus.



Pav. Nr. 6. „Idealaus“ lankančio darbuotojo charakteristikos

Įdomu tai, kad beveik tiek pat respondentų pažymėjo, kad jiems yra svarbu kad socialines paslaugas jiems teiktu vyras ir tiek pat kad teiktu moteris, daryti išvada kad paslaugų gavėjai kai kurias savo šeimynines problemas yra labiau linkę aptarti su vyru kiti su moterimi. Taip pastebima, kad darbuotojo amžius nėra svarbus respondentams. Seksualinė orientacija, tautybė ar religiniai įsitikinimai yra svarbus tik pusei apklausoje dalyvavusių respondentų.

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 dirbančiais darbuotojams. Šias dvi kategorijas iliustruojančių citatų pavyzdžiai pateikiami žemiau (žr. lentelę Nr. 1).

Kategorija	Iliustruojančių citatų pavyzdžiai
Pasitenkinimas gaunamų paslaugų kokybe bendrai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Visos paslaugos yra suteikiamos greitai ir kokybiškai.</i></li> <li>➤ <i>Svarbiausia yra žmogiškumas, ir aišku teisės aktu išmanymas bei jų pritaikymas o jūsų darbuotojai tai ir daro.</i></li> </ul>
Darbuotojo veiklos ar asmenybės ypatumai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Kad visi darbuotojai butu tokie draugiški ir viska padėtų.</i></li> <li>➤ <i>Jūsų darbuotojai geriausi padėjo man su vaiku problemomis mokykloje ir dabar pas mus viskas gerai šeimoje.</i></li> <li>➤ <i>Ačiū, kad padedate mums</i></li> </ul>

1 lentelė. Papildomi tyrimo dalyvių komentarai

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 asmenys 26 - 44 metų amžiaus, kurie susiduria su vaikų auklėjimų dėl ko dažniausiai kyla konfliktinės situacijos tarp tėvų ir vaikų, vaikų mokymosi ir elgesio problemos bei konfliktų su partnerių problematika.
2. Dauguma respondentu pažymėjo, kad jų gyvenimas pasikeitė į gerąją pusę dėl gaunamų socialinių paslaugų. 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.
3. Tyrimo dalyvių nuomone, pradėjus gauti socialines paslaugas labiausiai į gerąją pusę pasikeitusios sritys buvo – santykiai su vaikais, santykiai su sutuoktiniu/partneriu, konfliktų sprendimo įgūdžiai ir bendras pasitenkinimas gyvenimu. Galima matyti, kad pozityviausiai vertinami pokyčiai srityse, kuriose patiriamos problemos, tyrimo dalyvių nuomone, buvo aktualiausios pradėjus gauti paslaugas.
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. Dauguma tyrimo dalyvių pasitiki su jais dirbančiais darbuotojais, tai lemia geresnius darbo rezultatus ir pasiektus tikslus.
5. Profesinė kvalifikacija ir atitinkamos asmeninės savybės svarbios ir apibūdinant, tyrimo dalyvių nuomone, idealų su šeimomis dirbantį darbuotoją. Be to, respondentams sąlyginai svarbi darbuotojo šeiminių padėtis. Nors amžius ar lytis yra laikomos nelabai svarbios charakteristikos, tyrimo dalyvių balsai pasidalino beveik po lygiai.
6. Apibendrinus visus atliktos apklausos rezultatus galima teigti, kad paslaugų gavėjai yra patenkinti gaunamomis VRSPC socialinėmis paslaugomis, jų kokybę bei darbuotojų asmeniniais bruožais ir turima kompetencija. Aišku yra ir tam tikrų sričių kuriuose sektini VRSPC rezultatai laikui bėgant tikėtina tik gerės. Paslaugų spektras plėsis o kokybė išliks aušta ir darbuotojų kvalifikacija su kiekvienais metais bus vis profesionalesnė.