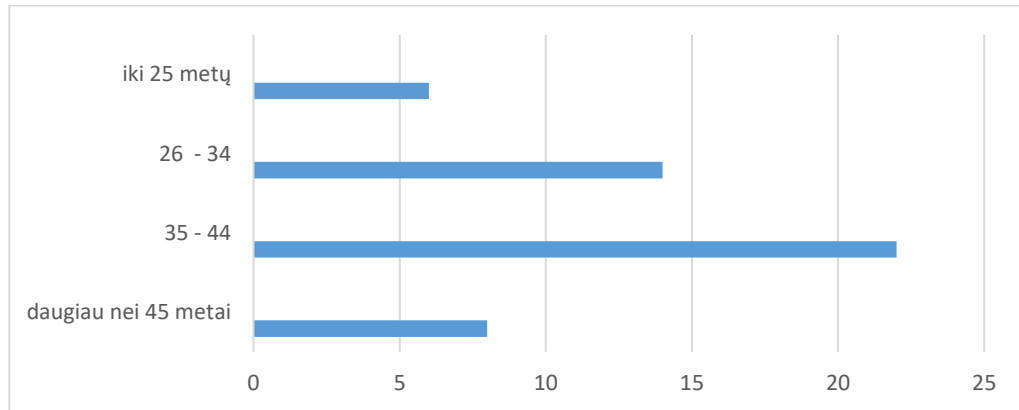


# Vilniaus raj. socialinių paslaugų centro 2024 metų paslaugas gaunančių šeimų tyrimo rezultatai

## Tyrimo dalyvių socialinės-demografinės charakteristikos

Tyrimo dalyvavo 50 asmenų, 10 vyrų ir 40 moterų. Jauniausiam tyrimo dalyviui buvo 18 metų, vyriausiam – 64 metai. Tyrimo dalyvavusių asmenų amžiaus vidurkis – 41 metai (žr. pav. 1). Galima pastebėti, kad dauguma apklaustos dalyvių sudarė 26 – 44 metų asmenys.



Pav. Nr. 1. Tyrimo dalyvių amžius

Ši ataskaita analizuoja socialines situacijas, su kuriomis susidūrė tyrimo dalyviai, pradėję gauti paslaugas. Tyrimo tikslas – išsiaiškinti dažniausiai pasitaikančius sunkumus ir jų poveikį šeimos gerovei.

## Pagrindinės iššūkiai paslaugų gavimo pradžioje

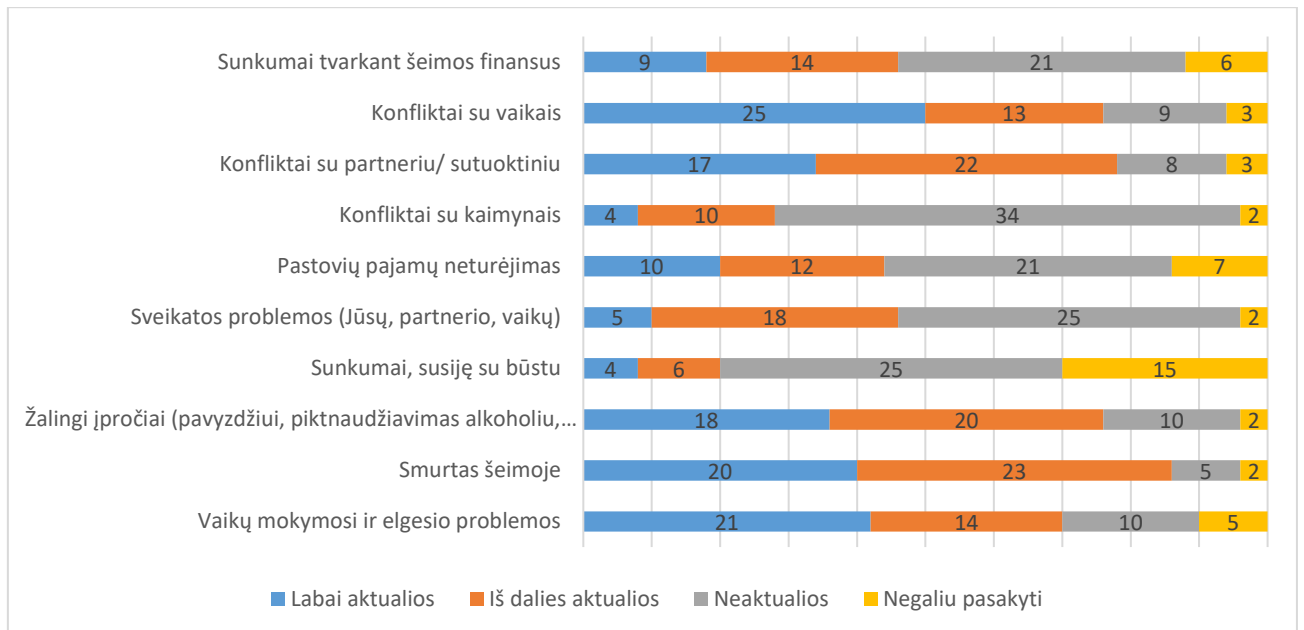
Dalis respondentų nurodė, kad klausimyne pateiktos situacijos jų šeimai nebuvo aktualios arba tik iš dalies atitiko jų patirtis. Tačiau buvo išskirtos kelios dažniausiai pasitaikančios problemos:

- **Vaikų auklėjimo sunkumai**  
Didžioji dalis paslaugų gavėjų pabrėžė, kad pagrindinis jų iššūkis yra konfliktai tarp tėvų ir vaikų, kylantys dėl auklėjimo klausimų. Tai rodo, kad šeimoms trūksta veiksmingų vaikų auklėjimo strategijų, o tai gali lemti didesnę įtampą ir nesutarimus.
- **Vaikų mokymosi ir elgesio problemos**  
Kita svarbi problema – vaikų mokymosi motyvacijos stoka ir elgesio sunkumai. Tai gali būti susiję su šeimos aplinka, emocine būkle ar socialiniais veiksniais.
- **Konfliktai tarp partnerių ir skyrybų poveikis vaikams**  
Trečioje vietoje pagal dažnumą buvo išskirti tarpusavio santykių sunkumai tarp partnerių, ypač susiję su skyrybomis. Pastebima, kad skyrybų procesas dažnai sukelia papildomų emocinių ir socialinių problemų vaikams – jie gali tapti konfliktiški, prarasti mokymosi motyvą, o kai kuriais atvejais net pradėti manipuliuoti tėvais dėl esamos situacijos.

## Kiti aktualūs socialiniai iššūkiai

Be pagrindinių problemų, dalis tyrimo dalyvių taip pat nurodė:

- **Šeimos narių žalingus įpročius ir priklausomybes** – alkoholio, narkotinių medžiagų vartojimą.
- **Smurtą šeimoje** – tiek fizinį, tiek emocinį.
- **Konfliktus su kaimynais ir būsto problemas** – tačiau šie iššūkiai buvo retesni.



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

## Išvados

Tyrimas rodo, kad dažniausiai šeimos susiduria su vidiniais tarpusavio santykių sunkumais: vaikų auklėjimo problemomis, elgesio ir mokymosi iššūkiais bei konfliktiniais santykiais tarp partnerių. Be to, dalis šeimų patiria papildomus iššūkius, susijusius su priklausomybėmis ir smurtu.

Atsižvelgiant į šiuos rezultatus, svarbu užtikrinti, kad teikiamos paslaugos būtų pritaikytos kompleksiniam šeimos poreikių sprendimui. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas:

Atsižvelgiant į šiuos rezultatus, svarbu užtikrinti, kad teikiamos paslaugos būtų pritaikytos kompleksiniam šeimos poreikių sprendimui. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas:

- **Pozityvių vaikų auklėjimo metodų ugdymui.**
- **Tarpusavio santykių gerinimo ir konflikto sprendimo įgūdžių stiprinimui.**
- **Priklausomybių prevencijos ir smurto šeimoje mažinimo strategijoms.**

Tokiu būdu būtų galima efektyviau padėti šeimoms įveikti jų patiriamus iššūkius ir pagerinti bendrą jų gyvenimo kokybę.

## Gaunamų paslaugų vertinimas

Tyrimo duomenys rodo, kad didžioji dalis respondentų teigiamai vertina jiems teikiamų paslaugų kokybę ir apimtį (žr. pav. Nr. 3). Be to, nemaža dalis tyrimo dalyvių sutiko arba iš dalies sutiko su teiginiu, kad pradėjus gauti paslaugas jų gyvenimas pagerėjo.

## Paslaugų svarba ir jų nutraukimo pasekmės

Detalesnė duomenų analizė atskleidė dvi respondentų grupes:

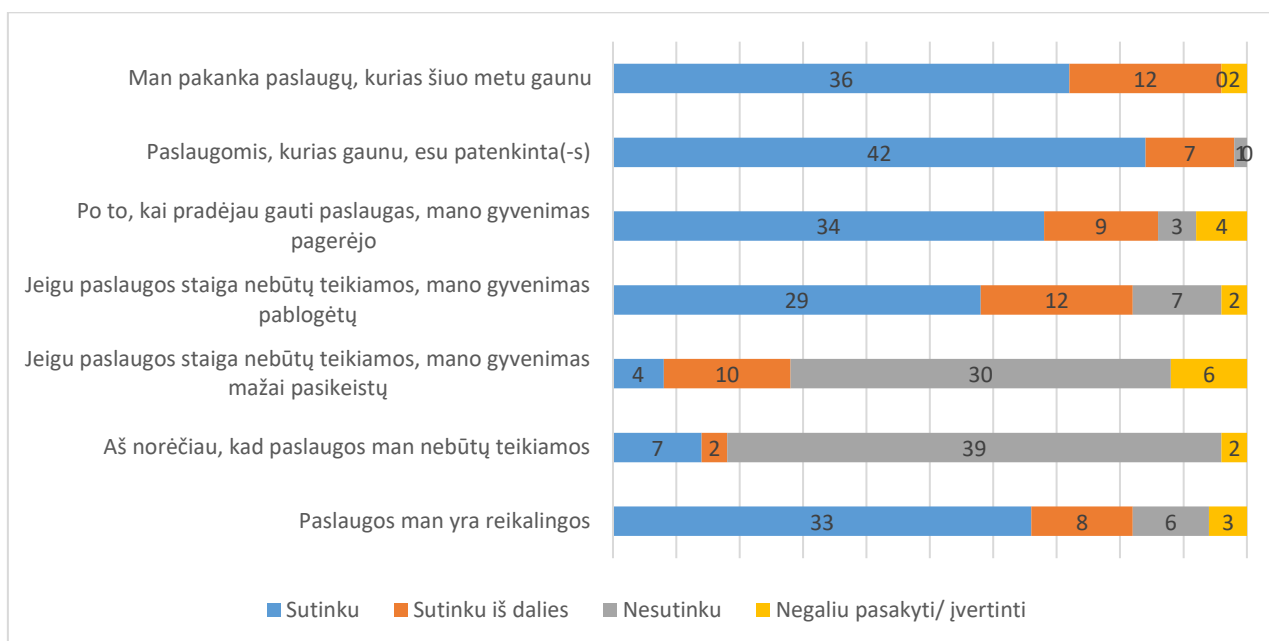
- **Vieni manė, kad paslaugų nutraukimas pablogintų jų gyvenimą.** Jie teigė, kad be teikiamos pagalbos jiems būtų sunkiau susidoroti su kasdieniais iššūkiais.
- **Kiti nurodė, kad jų gyvenimas iš esmės nesikeistų.** Net 29 respondentai pažymėjo, kad jei paslaugos būtų nutrauktos, jų situacija nepablogėtų. Beveik tokia pati dalis apklaustųjų netgi nurodė, jog norėtų atsisakyti paslaugų.

Nepaisant to, tendencijos rodo, kad dauguma respondentų suvokia paslaugų svarbą jų šeimai – net 33 tyrimo dalyviai visiškai sutiko su teiginiu „Paslaugos man yra reikalingos“. Tai patvirtina, kad socialinės paslaugos iš tiesų padeda spręsti kasdienes sunkumus, dėl kurių pagalba šeimai buvo inicijuota.

### Paslaugų poveikis ilgalaikiams pokyčiams

Gautus rezultatus galima aiškinti paslaugų gavimo trukme:

- **Ilgesnį laiką paslaugas gavę asmenys** jau turėjo galimybę įvertinti savo situaciją prieš ir po jų gavimo. Jie taip pat labiau linkę manyti, kad išmokti įgūdžiai padės jiems savarankiškai spręsti problemas ateityje.
- **Tie, kurie mano, kad paslaugų nutraukimas pablogintų jų situaciją,** tikėtina, dar nėra visiškai įgiję pasitikėjimo savo gebėjimu įveikti sunkumus be darbuotojų pagalbos.



Pav. Nr. 3 . Gaunamų paslaugų kokybės vertinimas

### Išvados

Apskritai, tyrimas atskleidė, kad paslaugų gavėjai vertina jų naudą ir daugeliui jos padėjo pagerinti gyvenimo kokybę. Tačiau dalis jų dar nėra visiškai pasirengę savarankiškai spręsti problemas, todėl būtina užtikrinti, kad teikiamos paslaugos ne tik spręstų esamas problemas, bet ir skatintų ilgalaikį šeimų savarankiškumą.

Respondentai buvo paprašyti įvertinti, kiek konkretūs šeimos gyvenimo aspektai pasikeitė pradėjus gauti paslaugas (žr. pav. Nr. 4). Tyrimo rezultatai atskleidė, kad labiausiai į teigiamą pusę pasikeitė:

- Santykiai su vaikais
- Santykiai su sutuoktiniu/partneriu
- Konfliktų sprendimo įgūdžiai
- Bendras pasitenkinimas gyvenimu

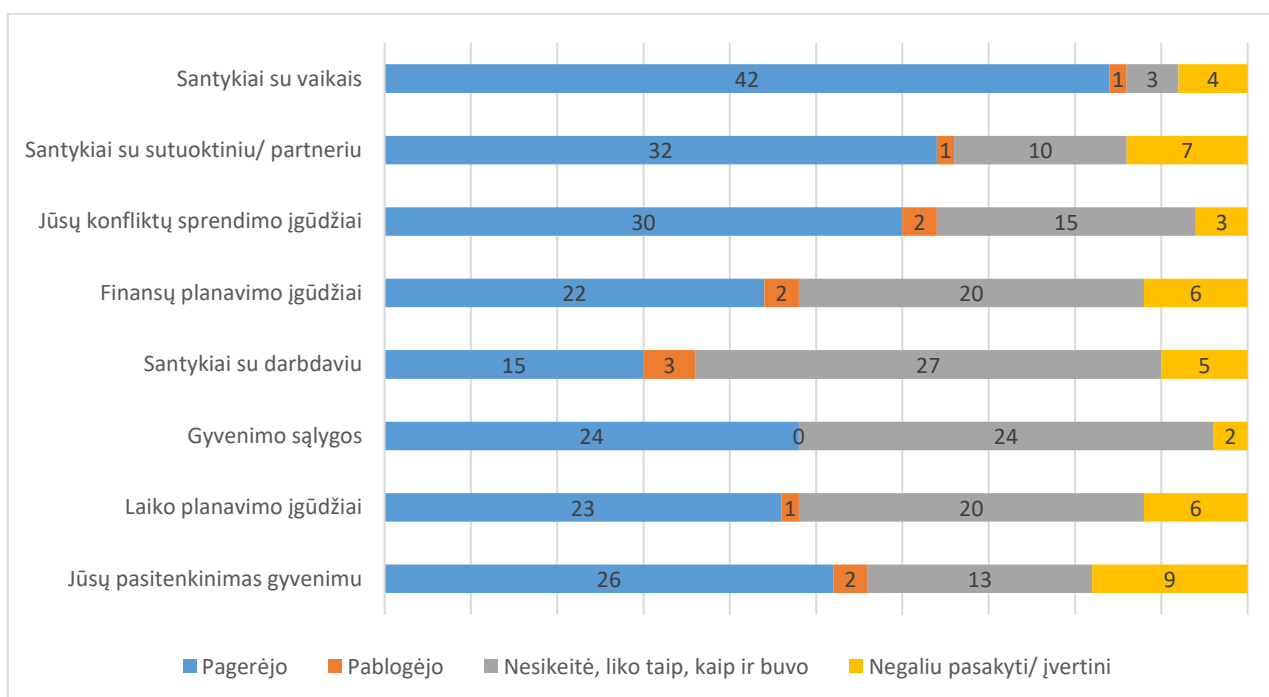
Tai rodo, kad paslaugos yra veiksmingos ir tikslingai atitinka šeimų poreikius. Teigiami pokyčiai pastebimi būtent tose srityse, kurios tyrimo dalyviams buvo aktualiausios dar prieš pradėdant gauti paslaugas. Šis rezultatas patvirtina, kad gaunama pagalba prisideda prie geresnės šeimos tarpusavio komunikacijos bei konstruktyvesnių problemų sprendimo būdų.

### Skirtingi pokyčių vertinimai įvairiose srityse

Analizuojant duomenis išsamiau, pastebėta, kad kai kurių sričių pokyčiai nėra vienareikšmiai:

- **Laiko planavimo įgūdžiai, santykiai su darbdaviu, finansų planavimas.** Maždaug vienoda dalis respondentų nurodė, kad šiose srityse jų įgūdžiai pagerėjo arba išliko nepakitę.
- **Gyvenimo sąlygos, finansinė padėtis.** Dalis respondentų pažymėjo, kad šie aspektai nepasikeitė.

Šį rezultatą galima aiškinti tuo, kad ne visos klausimyne pateiktos sritys tiesiogiai susijusios su paslaugas teikiančių specialistų veikla (pavyzdžiui, šeimos nario santykiai su darbdaviu nėra tiesioginė socialinio darbuotojo įtakos sritis).



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

### Neigiami pokyčiai ir galimos priežastys

Nors dauguma pokyčių buvo teigiami, tyrimas atskleidė kelis atvejus, kai situacija pablogėjo:

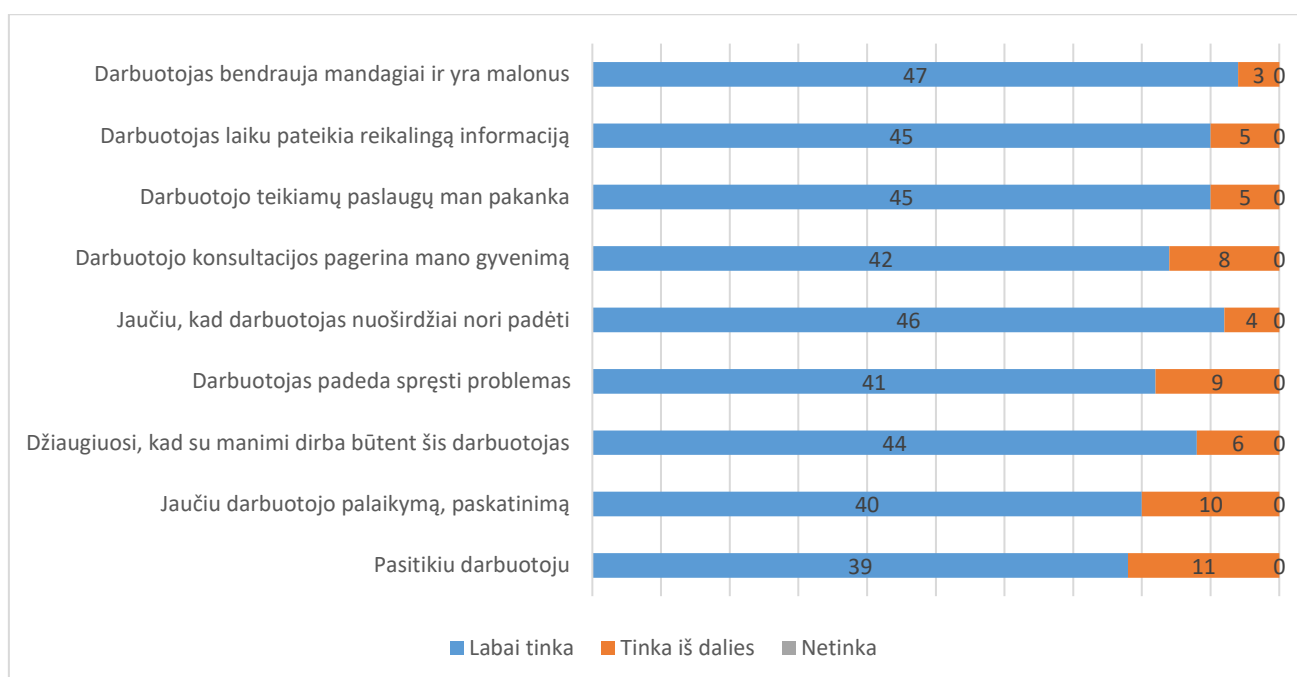
- **2 respondentai** nurodė, kad jų konfliktų sprendimo įgūdžiai suprastėjo.
- **2 respondantai** pažymėjo, kad pablogėjo jų finansų planavimo įgūdžiai.

Tikėtina, kad šiuos neigiamus pokyčius galėjo lemti šeimoje vykstantis skyrybų procesas. Tokiose situacijose asmenys dažnai patiria didelį emocinį stresą, kuris gali pasireikšti agresija ar sunkumais valdant finansus.

## Išvados

Apskritai tyrimo duomenys rodo, kad teikiamos paslaugos daro teigiamą poveikį šeimos gyvenimui. Pastebima, kad pablogėjimo rodiklis yra labai mažas, o didžioji dalis respondentų patvirtina teigiamus pokyčius. Tai leidžia daryti išvadą, jog socialinės paslaugos padeda šeimoms susitvarkyti su kasdieniais iššūkiais ir prisideda prie jų darnaus gyvenimo gerinimo.

Tyrimo dalyviai labai teigiamai arba teigiamai įvertino įvairius su jų šeima dirbančio darbuotojo veiklos aspektus (žr. pav. Nr. 5). Didžioji dauguma apklaustųjų nurodė, kad darbuotojas bendrauja mandagiai, yra malonus ir suteikia reikiamą pagalbą. Ypač svarbu pažymėti, kad net 39 respondantai išreiškė pasitikėjimą darbuotoju – tai leidžia pasiekti geresnių darbo rezultatų ir skatina efektyvesnį bendradarbiavimą.



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

Tyrimo rezultatai parodė, kad teigiamai vertinami tiek darbuotojo asmeninės savybės, tiek jo profesionalumas:

- **Asmeninės savybės:** malonus bendravimo stilius, nuoširdus noras padėti, jaučiama emocinė parama.
- **Profesionalumas:** suteikiama informacija, paslaugų apimtis, pagalba sprendžiant šeimos problemas.

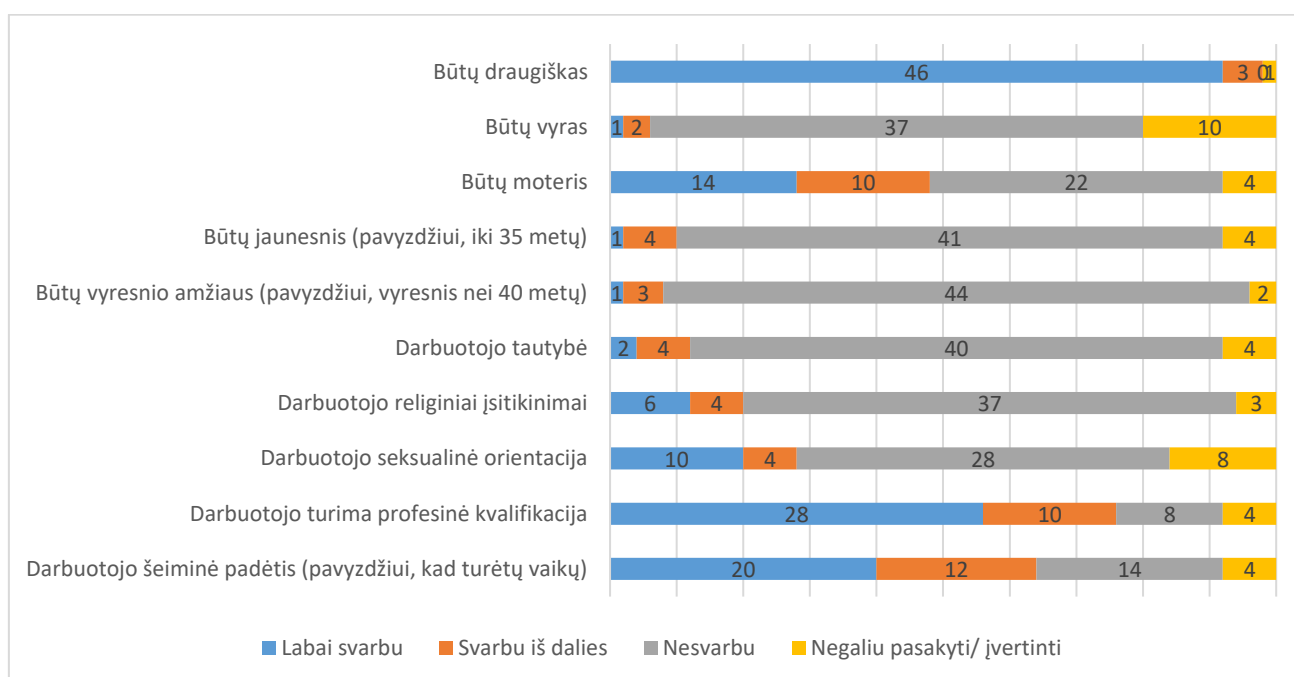
## Bendradarbiavimas su specialistais

Svarbu pažymėti, kad nė vienas tyrimo dalyvis neišreiškė nepasitenkinimo darbuotojo veikla. Tai rodo, kad šeimos nariai noriai bendradarbiauja su specialistais, aktyviai dalyvauja paslaugų teikimo procese ir siekia gerinti savo situaciją, užtikrindami geriausius vaikų interesus.

### Darbuotojų kompetencijos ir įgalinimas

Pastebima, kad socialiniai darbuotojai demonstruoja aukštą kompetencijos lygį bei atsidavimą savo darbui. Jie ne tik padeda spręsti šeimų problemas, bet ir skatina paslaugų gavėjus įgyti savarankiškumo, suteikdami jiems reikiamus įgūdžius bei žinias.

Tyrimo dalyviai buvo klausiami, kokiomis savybėmis, jų nuomone, turėtų pasižymėti idealus su šeimomis dirbantis darbuotojas (žr. pav. Nr. 6). Rezultatai atskleidė, kad respondentams itin svarbios darbuotojo asmeninės savybės. Vienareikšmiškai draugiškumas buvo įvardytas kaip svarbiausias darbuotojo bruožas. Tai rodo, kad darbuotojo ir paslaugų gavėjo bendradarbiavimas, siekiant geriausių rezultatų, yra pagrindinis veiksnys sėkmingam atvejo vadybos pagalbos plano uždavinių įgyvendinimui.



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

Be to, respondentai taip pat pabrėžė darbuotojo profesinės kvalifikacijos svarbą, tačiau pastebėta, kad šeimyninė padėtis darbuotojo tapo dar vienu reikšmingu veiksniumi. Dauguma paslaugų gavėjų labiau pasitiki darbuotojais, kurie patys augina vaikus ir turi asmeninės patirties su vaikų auklėjimu. Tokie darbuotojai, pasak respondentų, galėtų remtis praktine patirtimi ir geriau užtikrinti geriausius vaikų interesus, nei tie, kurie turi tik teorinių žinių apie vaikų auklėjimą.

### Svarbios savybės ir neįtaką turintys aspektai

Analizuojant tyrimo rezultatus, pastebima, kad respondentams darbuotojo amžius nėra svarbus kriterijus. Taip pat, seksualinė orientacija, tautybė ir religiniai įsitikinimai neturėjo reikšmingos įtakos paslaugų gavėjų vertinimams.

Siekiant išsiaiškinti papildomus aspektus, susijusius su paslaugų organizavimu, tyrimo dalyviams buvo užduotas atvirojo tipo klausimas: „Galbūt norėtumėte dar ką nors pakomentuoti apie gaunamas paslaugas/santykius su darbuotoju, ko nebuvo klausta?“ Iš 50 tyrimo dalyvių 16 respondentų atsakė į šį klausimą, išreikšdami savo nuomonę apie paslaugas ir santykius su darbuotojais. Dauguma iš jų pažymėjo, kad yra patenkinti tam tikromis darbuotojo veiklos ypatybėmis, pabrėždami darbuotojo atsidavimą, kantrybę, empatiją ir profesionalumą. Be to, kai kurie dalyviai norėjo padėkoti konkrečioms darbuotojams už nuolatinį palaikymą, asmeninį dėmesį ir užtikrinimą, kad jų problemos būtų suprastos ir išspręstos.

Šios atsakymų kategorijos atskleidžia, kad paslaugų gavėjų pasitenkinimas kokybe priklauso ne tik nuo to, kaip paslaugos keičia jų gyvenimą (pavyzdžiui, teigiamas poveikis šeimos santykiams, finansinei būklei ir kt.), bet ir nuo darbuotojo asmeninių savybių. Respondentai pastebėjo, kad labai svarbus yra darbuotojo gebėjimas užmegzti autentišką, palaikantį santykį, gebėjimas išklaudyti ir suteikti emocinę paramą, kuri ne mažiau svarbi už tiesioginę profesinę pagalbą.

Dauguma respondentų, kurie teigiamai vertino santykius su darbuotojais, nurodė, kad tokie darbuotojai ne tik pateikia reikalingą informaciją ir rekomendacijas, bet ir prisideda prie pasitikėjimo kūrimo, taip sukurdami aplinką, kurioje šeimos nariai jaučiasi saugūs ir užtikrinti. Šie pastebėjimai patvirtina, kad paslaugų gavėjams atvira komunikacija ir empatija yra esminiai aspektai, kurie padeda pasiekti sėkmingų rezultatų.

Tyrimo duomenys taip pat atskleidžia, kad asmeninės darbuotojo savybės, kaip atvirumas, nuoširdumas ir palaikymas, turi svarbią įtaką, nes būtent šie aspektai daro didelę įtaką paslaugų gavėjų pasitenkinimui ir pasitikėjimui. Tokie darbuotojai yra laikomi ne tik pagalbininkais, bet ir partneriais šeimos gyvenime, padedančiais spręsti sudėtingas problemas.

Citatos, iliustruojančios respondentų išreikštą pasitenkinimą darbuotojų veikla, pateikiamos žemiau (žr. lentelę Nr. 1). Šios citatos atskleidžia, kaip svarbu paslaugų gavėjams jausti asmeninį dėmesį ir paramą, o ne tik formalią pagalbą.

Kategorija	Iliustruojančių citatų pavyzdžiai
Pasitenkinimas gaunamų paslaugų kokybe bendrai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Paslaugos suteikiamos greitai ir kokybiškai.</i></li> <li>➤ <i>Svarbiausia yra žmogiškumas ir draugiškumas.</i></li> <li>➤ <i>Teisės aktu išmanymas bei jų pritaikymas yra labai svarbus</i></li> </ul>
Darbuotojo veiklos ar asmenybės ypatumai	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Esu labai patenkinta savo socialine darbuotoja ir atvejo vadybininke</i></li> <li>➤ <i>Visos konsultacijos man padėjo suprasti kad galima gyventi kitaip.</i></li> <li>➤ <i>Ačiū, kad padedate mums</i></li> <li>➤ <i>Puikus darbuotojai be abejonės visada kreipsiuosi jei reikės pagalbos.</i></li> </ul>

1 lentelė. Papildomi tyrimo dalyvių komentarai