

(teigiama s požiris klient grupes); teisingas, psichologinis, pedagoginis kompetencijos tobulinimas;

- 2) klient grup s arba kliento motyvuotumas socializacijai (motyvuotumo socializacijai skatinimas pažadinti nor išeiti iš esamos situacijos – apatijos, beviltiškumo b senos); pasitik jimo savo ir bendruomen s nari j gomis formavimas; savo,

kaip visuomen s nario, savivaizdžio formavimas (aš galiu pad ti kitam, buvusiam tokioje pa ioje situacijoje);

- 3) sociokult rini , pedagogini -psichologini bendruomen s gyvenimo s lyg sudarymas (bendruomen s psichosocialini poreiki vertinimas; socialinio darbo metod adekvatus parinkimas; bendruomen s socialini g dži tobulinimas, bendradarbiavimo pl tojimas).

Literat ra

1. **Barvydien V., Kasiulis J.** *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija, 1998.
2. **Beresnevi ien D.** *Nuolatinis mokymasis Lietuvoje (psichologiniai pagrindai): Monografija*. Vilnius: Pedagogikos institutas, 1995. 250 p. **Beresnevi ien D.** *Nuolatinio mokymosi modeliai Vakar Europoje. Pedagogika*, T. 32. 1996a, p. 204–215.
3. **Beresnevi ien D.** *Self-esteem and Interpersonal attractiveness among drop outs. International Journal of Psychology*. 1996b, vol. 27(3–4), June/August 1996, p. 69.
4. **Beresnevi ien D.** *Psychological characteristics of adults as learners. Identity, Freedom, values and memory: Proceedings of 2nd International Baltic Psychology Conference, 1996c* (pp. 97).
5. **Beresnevi ien D.** *The scopes and the role of New Information Technologies in Lifelong Learning*. Strasburg: Council of Europe, 1999. 20 p.
6. **Berger P. L., Luckmann Th.** *Socialinis tikrov s konstravimas*. Vilnius: Pradai, 1999.
7. **Jovaiša L.** *Ugdymo mokslas ir praktika. Analitini straipsni monografija*. Vilnius: Agora, 2000.
8. **Myers D.** *Psichologija*. Vilnius: Poligrafija ir informatika, 2000.
9. *Socialinis pranešimas*. 2000.
10. **Sutton C.** *Socialinis darbas, bendruomen s veikla ir psichologija*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 1999.
11. **Suslavi ius A.** *Socialin psichologija*. Kaunas: Šviesa, 1995.

5 sekcija. KURAVIMAS (SUPERVIZIJA) IR DUOMEN APIE KLIENT RINKIMAS

(vadovai Nills Stendström, Barbro Zimmerling-Svan ir Edita Barniškyt)

Kompiuterizuotos atvejo vadybos sistemos derinimas su supervizija – žiniomis gr sto socialinio darbo priemone

Nills Stendström, Barbro Zimmerling-Svan, Tryggve Balldin ir Edita Barniškyt
(Stokholmo universitetas)

Žiniomis gr sto, arba kvalifikuoto, socialinio darbo poreikis pla iai diskutuojamas tarptautiniu mastu. Stokholmo universiteto Socialinio darbo katedra dalyvavo eksperimentiniame projekte Lietuvoje, kurio tikslas – pl sti bendruomenines socialines paslaugas ir gerinti socialinio darbo kokyb . Tam tikslui buvo parengta mokymo programa. Vienas iš svarbiausi šio projekto tiksl yra sukurti kompiuterin dokumentacijos

sistem , kuri papildyt konsultacij teikimas ir kuravimas 14-oje eksperimentini socialines paslaugas teikian i centr visoje Lietuvoje.

Ši kompiuterin dokumentacijos sistema buvo sukurta siekiant, kad socialini paslaug centrai gal t paprastai ir efektyviai rinkti pagrindin informacij apie klientus, centr veikl ir reabilitacijos proced ras. Konsultacij ir kuravimo programas tikslas – gyven-

dinti naujus metodus, skaitant ir psichosocialin požiūrą socialini centr klientus.

Abiej ši program tikslas yra skatinti socialini paslaug centr pl t r . Strategijos pagrindas yra analizuoti empirin medžiag , surinkt kompiuterin je dokumentacijos sistemoje. Remiantis tokia analize, manoma atlikti centr klient populiacijos, taip pat atlikt proced r ir reabilitacijos centruose pasiekt rezultat vertinim ir monitoring .

Pasitelk s kompiuterin informacijos apdoravimo sistem , socialini centr personalas gali geriau suvokti savo darbo rezultatus, t. y. did ja j s moningumas, o tai savo ruožtu sukuria konsultacij ir kuravimo pagrind .

Kompiuterin s dokumentacijos sistemos bei konsultavimo ir kuravimo integracija yra galingas rankis, ple iant mokslo ir praktikos s ly io spektr socialinio darbo srityje, tokiu b du vedant didesn kiek žini praktin socialin darb .

vadas

Šio seminario tikslas – pasidalyti m s darbo Lietuvoje patirtimi. M s užduotis buvo teikti konsultacijas ir kuruoti kelet eksperimentini reabilitacijos centr bei parengti kompiuterizuot informacijos apie klientus, reabilitacijos proced r ir centr rezultat apdoravimo sistem .

M s patirtis tikinamai parod , kad kuravimo ir dokumentacijos sistemos derinimas yra puikus b das skatinti žiniomis pagr sto socialinio darbo pl t r . Derinant šias dvi komponentes pasiekiami daug geresni rezultatai, nei gyvendinant kiekvien komponent atskirai. Supažindinti su bendra projekto strukt ra prad sime nuo pagrindin s informacijos apie Socialin s politikos ir bendruomenini socialini paslaug pl tros projekt Lietuvoje. Visas darbas, apie kur kalb sime, yra vykdomas remiantis šiuo projektu.

Antroje dalyje pristatysime kompiuterin dokumentacijos sistem . Aptarsime id jas, kuriomis remiasi kompiuterin dokumentacijos sistema, ir pademonstruosime, kaip galima ja naudotis, skatinant teorini žini taikym socialiniame darbe.

Tre ioje dalyje supažindinsime su konsultavimo ir kuravimo koncepcija, pagrindiniais jos bruožais ir kaip ji padeda gerinti socialinio darbo kokyb .

Paskutin je dalyje pateiksime konkre i kompiuterin s dokumentacijos sistemos ir kuravimo integracijos pavyzdži m s praktiniame darbe. Ir galiausiai pateiksime kelet pastab apie esamus ir galimus m s metodo pranašumus.

1. Socialin s politikos ir bendruomenini socialini paslaug pl tros projektas.

Pagrindinis projekto tikslas – atidaryti ir administruoti 14 vairias socialines paslaugas teikian i eksperimentini centr šešiose

Lietuvos savivaldyb se. Centruose dirbama su vairiomis klient grup mis (žr. 1 lentel). Dauguma j yra dienos centrai. Klientai gyvena namuose ir lanko arba palaiko ryš su centru dienos metu. Iš 14 centr tik keturiuose klientai gyvena.

1 lentel . 14 centr , geografin j vieta, klient grup s ir centro tipas

Centras	Klient grup	Dienos /24 val. centrai
Ugdymo centras Anykš iuose	Ne gal s vaikai	Dienos centras
Ugdymo centras Mol tuose	Ne gal s vaikai	Dienos centras
Socialin s reabilitacijos centras Šven ionyse	Ne gal s vaikai	Dienos centras
Ugdymo centras Utenoje	Ne gal s vaikai	Dienos centras
Šiauli socialini paslaug centras	Seneliai ir invalidai	Dienos centras
Reabilitacijos centras „Parama“ Vilniuje	Alkoholikai ir narkomanai	Dienos centras
Darbinio mokymo centras Vilniuje	Sutrikusio intelekto žmon s	Dienos centras
Vilniaus Šeškin s dienos centras	Seneliai ir invalidai	Dienos centras
Pri mimo tarnyba Šven ionyse	Asmenys, kuriems reikia vairios pagalbos	Dienos centras
Paslaug namus centras Šven ionyse	Seneliai ir invalidai	Dienos centras
Motinos ir vaiko pensionas Vilniuje	Nukent jusios moterys ir vaikai	Laikinos globos centras
Socialini paslaug centras Šven ionyse	Buv kaliniai	Laikinos globos centras
Laikinos globos namai Šven ionyse	Vaikai, kuriems reikia laikino prieglobs io	Laikinos globos centras
Laikinos globos namai Utenoje	Vaikai, kuriems reikia laikino prieglobs io	Laikinos globos centras

Projekto tikslas. Nepaisant vairios centr paskirties, visi jie turi vien bendr tiksl : tobulinti darbo metodik , kad asmenys, turintys vairi socialini problem , gal t gauti socialin pagalb , kad ir toliau gal t gyventi namuose. Toki atvir bendruomenini socialini centr Lietuvoje labai tr ksta. Ligi šiol Lietuvoje dominavo ilgalaik s globos institucijos. Esminis m s projekto tikslas – pl sti bendruomenines socialines paslaugas taip, kad reik t vis mažiau ilgalaiki globos institucij paslaug .

Manome, jog kurt centr rezultatai yra puik s, ir tikim s, kad šie centrai išliks ir panaši juos bus kurta visose Lietuvos savivaldyb se.

Švedijos dalyvavimas projekte. Šis projektas parengtas bendradarbiaujant Pasaulio bankui, Lietuvos Respublikos socialin s apsaugos ir darbo ministerijai (SADM) bei Stokholmo universiteto Socialinio darbo katedrai, finansuojant SIDA – Tarptautinei Švedijos pl tros agent rai.

Švedijos bendradarbiavimas projekte buvo nukreiptas keturias pagrindines sritis:

- *Vadovavimas projektui* – Stokholmo universiteto atstovai eina projekto vadovavimo grup .
- *Žini perteikimas* – pirmiausia perteiktos žinios eksperimentini centr personalo atstovams. Jiems buvo suteikta galimyb pasitobulinti Švedijoje, dalyvauti organizuoetuose kursuose Lietuvoje, pasirinkti iš didžiulio kiekio tobulinimosi seminar vairiomis temomis ir gauti kuratori konsultacijas.
- *Dokumentacijos sistema ir informacijos apdorojimas* – kompiuterin dokumentacijos apie klientus, reabilitacijos metodus ir rezultatus sistema buvo parengta kiekvienam centrui.
- *Metin s socialinio darbo konferencijos* – organizuojamos, siekiant pasidalyti patirtimi ir kelti socialinio darbuotojo profesijos status Lietuvoje.

2. Kompiuterin dokumentacijos ir informacijos apdorojimo sistema, skirta vertinimui, monitoringui ir apibendrinimui.

Pradžia. Yra mažiausiai trys kompiuterin s dokumentacijos sistemos centruose gyvandinimo priežastys. Pirmiausia išanalizavome panaši projekt rezultatus ir mokslinius tyrimus. Tyrimai rodo, kad vairi r ši dokumentacija, iš to skai iaus ir duomen apdorojimo sistema gali pagerinti socialinio darbo kokyb ir efektyvum .

Antra, projekt finansuojan ios organizacijos (r m jai) taip pat reikalauja vairiais b dais registruoti centr veikl . M s sistema sukurta taip, kad šis poreikis b t patenkintas renkant vairaus pob džio informacij apie klientus, reabilitavimo proced ras ir centr rezultatus.

Tre ia, gydymo ir reabilitacijos organizacij arba institucij personalas, kuris vertina socialinio darbo kokyb ir efektyvum , dažnai sau kelia tokius klausimus, „K mes iš ties veikiame?“ ir „Kokie yra m s darbo padariniai?“. Tokie klausimai nat ral s, ta iau juos sunku atsakyti. Kad gal tume juos svarstyti, analizuoti ir juos atsakyti, b tinas patikimas duomen apie klient populiacij , reabilitacij ir centro rezultatus šaltinis. Dokumentacijos sistema ir yra skirta teikti visus šiuos duomenis.

Dokumentacijos sistemos tikslas ir paskirtis. Dokumentacijos sistema skirta tam, kad eksperimentinio centro personalas gal t lengvai ir efektyviai surinkti toki informacij apie klientus ir centro darb , kuri yra reikalinga tiek pa iam personalui, tiek r m jams. Sistemos tikslas – pad ti gerinti reabilitacij ir tobulinti centr darb . Be to, apie klientus, reabilitacijos metodus ir centr veiklos rezultatus surinkti duomenys yra apm stym , steb jimo ir vertinimo pagrindas.

Trejopas tikslas

1. Eksperimentini centr personalo poreikis vertinti ir gerinti savo darbo kokyb

Dokumentacijos sistema pirmiausiai buvo sukurta siekiant gerinti reabilitacijos eksperimentiniuose centruose kokyb . Naudodamiesi šia sistema centrai gali detaliai apib dinti klientus, reabilitacijos metodus ir rezultatus. Surinkti duomenys yra pagrindas apm stymams, steb ti ir vertinti. Šis metodas užtikrina rezerv ilgalaik s patirties ir žini apie tai, kas tinka, o kas netinka vairi tip klientams. Tik visiškai

suprat, k darote ir koki rezultat galima tik tisi iš vairi klient grupi, gal site geriau pritaikyti reabilitacij ir priemones pagal individualius poreikius, modifikuoti neveiksmingus metodus ir toliau tobulinti veiksmingus metodus.

2. *Centr egzistavimo pateisinimas*

Dokumentacijos sistemoje daugiausia d mesio sutelkta individo gyvenimo situacij ir ypating reabilitacij / gydym, kuris jam suteikiamas. Sistema taip pat atlieka individo gyvenimo pasikeitim monitoring tiek reabilitacijos metu, tiek po jos. Antras svarbus dalykas yra kaupiti ir analizuoti duomenis, siekiant apib dinti vis klient populiacij ir reabilitacijos metodus. Šiam tikslui pasiekti yra sukurta nemažai produktyvi strategij. Pavyzdžiui, sukaupti duomenys padeda apibr žti, ar tam tikras centras tikrai dirba su ta klient grupe, kuri numatyta projekto plane, ir ar reabilitacijos metodai iš tikr j atitinka tos klient grup s poreikius.

Tokia analiz svarbi ne tik patiems centrams, bet ir vairioms sprendimus priiman ioms instancijoms, kuri darbui projektas turi takos. Centro darbuotojai yra suinteresuoti parodyti, kad j veikla tikrai skiriama reikiamai klient grupei, kad naudoja tinkamus ir šiuolaikinius reabilitacijos metodus ir pasiekia norim rezultat. Tai yra centro egzistavimo teis tumo garantas, taip pat didelis pranašumas centro r m jams.

3. *Pagrindas priimti politinius sprendimus*

Dalis sukauptos dokumentacijos sistemoje informacijos yra naudinga priimant bendrus politinius socialinio darbo sprendimus tiek regiono, tiek šalies mastu. Taigi dokumentacijos sistema gali daryti tak bendrai reabilitacijos, kuri labiausiai tinka specifin ms klient grup ms, politikai. Tokiu pa iu b du galime išskirti grupes, kurios nepasiekia teigiam rezultat, nesvarbu, kiek pastang bed tum. Esant tokiai situacijai, reikalinga išsamesn šios problemos pob džio, masto ir šaltinio analiz, taip pat reikia vertinti b sim nauj metod efektyvum. Kadangi dokumentacijos sistema yra labai patogi skirstant individuali klient poreikius ir perspektyvas kategorijas, ji taip pat gali pad ti nustatyti nauj metod k rimo poreik.

Svarbiausi klausimai ir metodika. Kompiuterin je informacijos apdorojimo sistemoje d mesys sutelktas tris pagrindinius klausimus, bendrus visiems eksperimentiniams centrams:

1. *Kas yra centro klientai.*
2. *Kokias paslaugas centras teikia klientams.*
3. *Koki centras pasiek rezultat.*

Kadangi šie klausimai yra svarbiausi visiems centrams, jie leidžia apib dinti ir palyginti centr klientus. Be to, vertinti centr darbo su klient grup mis, kurios nurodytos j projekto planuose, lyg ir efektyvum. Galiausiai šie klausimai padeda nustatyti, ar klientai ir j gyvenimo kokyb laikui b gant kei iasi. Taigi doku-mentacijos sistema si lo mums b d vertinti, ar centrai sugeba gyvendinti užsibr žtus tikslus.

Siekdami atsakyti šiuos klausimus, naudojame kompiuterines anketas, kuriose yra daug specifini ir praktini klausim. kompiuterin dokumentacijos sistem eina šios anketos:

• **Pri mimas / Klient registravimas**

Pagrindinis šios anketos tikslas – surinkti duomenis apie asmen ir užregistruoti išskirtinius norus arba motyvus, d l kuri klientas kreip si pagalbos centr.

• **Istorija**

Geros dokumentacijos sistemos suk rimas reiškia geb jim pamatyti klient kaip visum. Tam reikia informacijos apie kliento gyvenimo situacij. Tokia informacija padeda suprasti, k klientas patiria konkre iu metu. Taip pat leidžia vertinti jo poreikius ir numatyti teising reabilitacijos metod. Jeigu klientas yra vaikas, prie anketos apie jo pad t pridedama ir anketa apie jo šeim. Anket sudaro trys dalys: motinos situacija, t vo situacija bei esam broli ir seser situacija.

• **Problemos ir ištekliai**

Anketos apie *pad t* reikia, siekiant pla iai apžvelgti kliento gyvenimo situacij. *Problem ir ištekli* anketa leidžia išnagrini ti situacij dar išsamiau, sutelkiant d mes problemas ir

išš kius, taip pat asmenines savybes, kuriomis klientas galėtų pasinaudoti spręsdamas problemas ar priimdamas išš kius. Mes remiamės nuostata, kad turime labai ribotą galimybę padėti klientui, neturėdami visos informacijos apie problemą, su kuriomis jis susiduria, todėl ir mastome.

• Darbas su klientu / reabilitacija

Iš užpildytą anketą turime aiškiau suvokim apie kliento gyvenimo situaciją, problemas ir išš kius, kurie ir atvedė į socialinį paslaugų centrą. Remdamasis šia informacija centras sprendžia, kokio pobūdžio reabilitacijos reikia klientui. Šioje anketoje apibūdinama reabilitacija, kuri centras gali pasiūlyti individualiam klientui. Anketą sudaro trys pagrindinės dalys:

- Problemos pobūdžio apibūdinimas prieš pradėdant dirbti su klientu,
- Darbo su klientu tikslas,
- Metodai – koku būdu pasiekti tikslą.

• vertinimas

vertinimo anketa leidžia vertinti specifines darbo su klientu priemones. Anketoje dėmesys sutelkiamas į tai, ar centras pasiekė tikslus, suformuluotus būtent šiai, konkrečiai darbo užduotiai. Nuolatinis stebėjimas, ar gyvendinti reabilitacijos tikslai, leidžia peržiūrėti reabilitacijos metodus, siekiant geresnių rezultatų.

• Dienynas

Šios anketos tikslas – rinkti duomenis apie tai, kas vyksta kiekvieną dieną ir negali būti užregistruota jokioje kitoje anketoje.

• Rezultatų suvestinė

Ši anketa padeda vertinti, kaip klientas pasikeitė reabilitacijos metu, ypač tose srityse, kurios yra susijusios su pagrindiniais projekto tikslais, nubrėžtais tam tikram centrui.

Dokumentacijos sistemos anketų naudojimas. Anketos naudojamos keturiais etapais:

1. *Registravimas ir analizė.* Tikslas – išnagrinėti kliento problemas ir aplinkybes, nustatyti jo reabilitacijos poreikį centre. Šiuo etapu

naudojamos registracijos, istorijos bei problemų ir išteklių anketos.

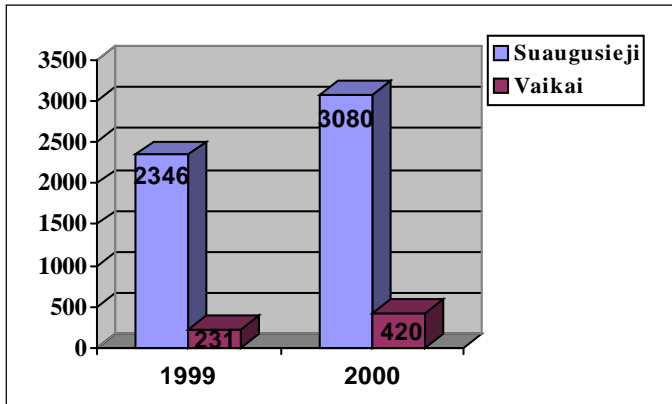
2. *Reabilitacijos, atitinkančios kliento poreikius, planavimas* – Darbo su klientu / reabilitacijos anketa.
3. *Darbo su klientu gyvendinimas* – remiantis metodais ir praktiniais dalykais, apibūdinantais intervencijos / reabilitacijos anketoje.
4. *Darbo su klientu poveikio stebėjimas ir vertinimas.*
 - 4.1. Specifiniai reabilitacijos priemonių poveikis yra stebimas naudojant vertinimo anketą. Stebima kiekviena individuali darbo užduotis, o jos poveikis reguliariai vertinamas per visą darbo su klientu laiką. Pagrindinė mintis yra ta, kad vairios darbo užduotys kartu gali duoti teigiamą rezultatą, atitinkantį pradinį tikslą.
 - 4.2. Rezultatų susumavimo anketa naudojama vertinti, ar pasiekta bendrą atitinkamo centro ar projekto tikslą. Ji naudojama vertinti kliento situaciją prieš ir po metų atsižvelgiant į pagrindinius centro / projekto tikslus. Tie patys klausimai apie kliento situaciją vertinami išregistruojant klientą. Tokiu būdu registruojami duomenys apie kliento situacijos pokyčius centrui dirbant su juo.

Pavyzdžiai, kaip galima atsakyti tris pagrindinius klausimus, pasitelkus dokumentacijos sistemą.

Toliau pateikiamos diagramos rodo, kaip vairios dokumentacijos sistemos duomenys gali būti naudojami, siekiant atsakyti tris pagrindinius klausimus: *Kas yra centras klientai. Kokias paslaugas centrui teikia klientams. Kokią centrui pasiekė rezultatą.*

Kas yra centras klientai

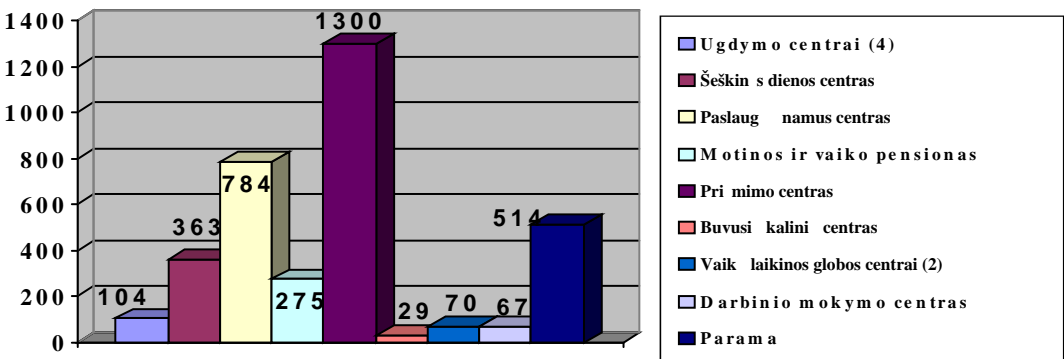
Atsakant pirmą klausimą dokumentacijos sistema pateikia informaciją, kuri leidžia apibūdinti ir palyginti klientus bei jų situacijas. Pirmiausia ištyrėme bendrus skaičius klientų, kurie per 1999 ir 2000 metus kreipėsi kur nors iš mūsų centrų, be to, suaugusiųjų ir vaikų pasiskirstymą.



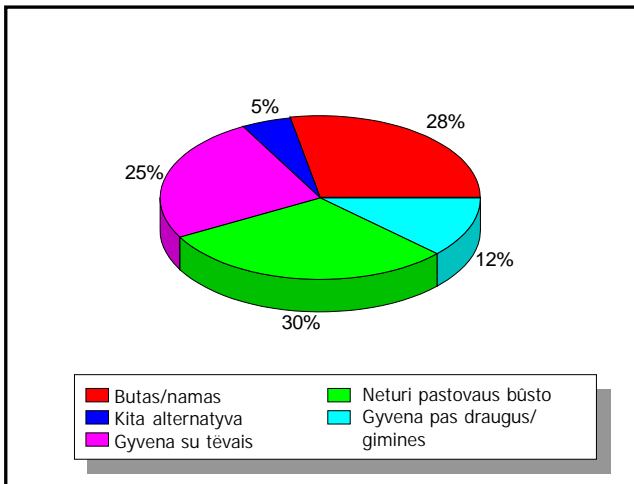
1 pav. Suaugusiųjų ir vaikų skaičius 1999 ir 2000 metais

1 pav. diagrama rodo, kad nuo 1999 m. iki 2000 m. klientų padaugėjo – 834, arba 24 proc. Vaikų skaičius padvigubėjo, iš bendro klientų skaičiaus vaikų padaugėjo nuo 10 proc. iki 14 proc. Šis padidėjimas daugiausia lėmė nauji centrai vaikams ir didesnis vietinių skaičius esamuose centruose. Lygi pasiskirstymo mės duomenys apie suaugusiuosius yra ne visi, tačiau kalbant apie vaikus, berniukų buvo truputį daugiau negu mergaitės. Apskritai per minėtą laikotarpį šios srities pasikeitimai nevyko. Vidutinis suaugusiųjų amžius buvo 36 metai, vaikų – 11 metų. Šie duomenys nuo 1999 m. iki 2000 m. taip pat beveik nepakito.

Klientų pasiskirstymas įvairiuose socialiniuose paslaugų centruose. 2 pav. diagrama rodo, kiek klientų lankosi atitinkamuose centruose 2000 metais. Analizuojant diagramą, reikia turėti galvoje, kad klientų apsilankymo centre pobūdis yra skirtingas, visų pirma priklauso nuo teikiamų paslaugų. Pagrindinis skyrimo veiksnys – tai yra dienos centras ar ne. Iš 2 pav. matyti, kad daugiausiai klientų apsilankė dviejuose centruose – Priemimo centre ir Paslaugų namų centre (Švenčionys). Abu yra dienos centrai ir skirti didesnei klientų grupei. Motinos ir vaiko pensionas Vilniuje ir Buvusių kalinių centras Švenčionyse yra nauji eksperimentiniai centrai, skirti gana mažoms klientų grupėms. Šiuose dviejuose centruose dauguma klientų ir gyvena. Išskyrus ugdymo centrus ir laikinosios globos centrus visi kiti centrai pristatomi po vieną. Yra keturi ugdymo centrai, du – laikinosios globos centrai.

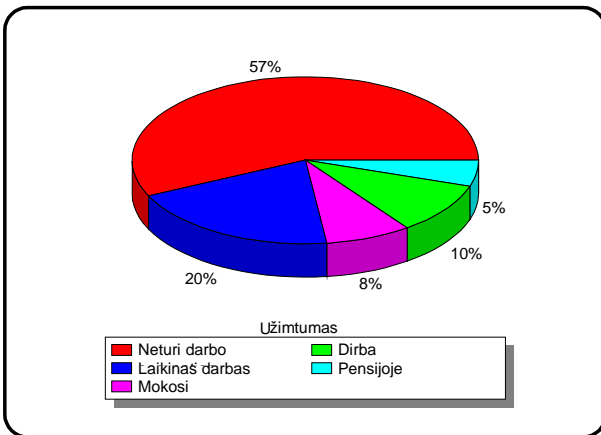


2 pav. Klientų pasiskirstymas socialiniuose paslaugų centruose



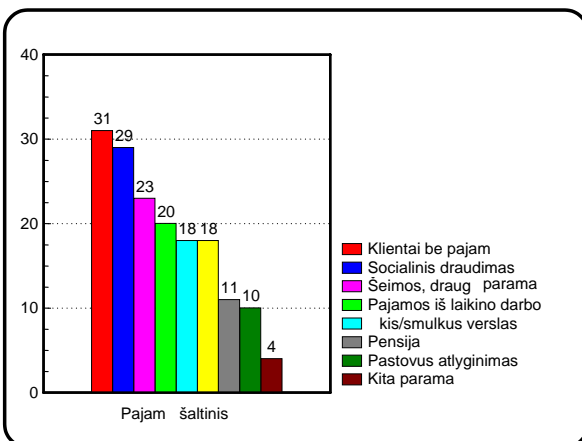
3 pav. B sto klausimas registravimo metu

3 pav. iliustruoja 123 klientų būsto ir užimtumo situaciją, priimančių juos Motinos ir vaiko pensiją, Buvusių kalinių centrą ir Darbinio mokymo centrą. Duomenys buvo renkami reguliariai nuo kiekvieno centro atsidarymo iki 2000 m. birželio 1 d. 3 pav. diagrama rodo, kad reabilitacijos pradžioje dauguma klientų neturėjo darbo. Net 67 proc. neturėjo nuosavo būsto, o mažiau nei trečdalis buvo praktiškai benamiai. Ketvirtis jų gyveno su tėvais. Dauguma Darbinio mokymo centro klientų pageidautų gyventi su tėvais, net jeigu būsto problema būtų išspręsta. Tačiau dauguma neturi jokio pasirinkimo. 5 proc. klientų turi kitą alternatyvą, tačiau turima omenyje alternatyva – nakvynės namai ir pan.



4 pav. Užimtumas pradedant darbą su klientais

Iš 4 pav. diagramos matyti klientų užimtumas per 12 mėnesių iki registruojant centrą. 7 proc. buvo bedarbiai ir tik 10 proc. per anksčiau minėtą laiką turėjo nuolatinį darbą. Tačiau pastebimi didžiuliai skirtingų centrų klientų skirtumai. Nė vienas iš Buvusių kalinių ar Darbinio mokymo centrų klientų per minėtą periodą neturėjo darbo ir tik keletas buvo darbiniai laikinai. Dauguma moterų, lankančių Motinos ir vaiko pensiją, turėjo darbą. Moterys per tą laiką turėjo arba nuolatinį, arba laikinį darbą.



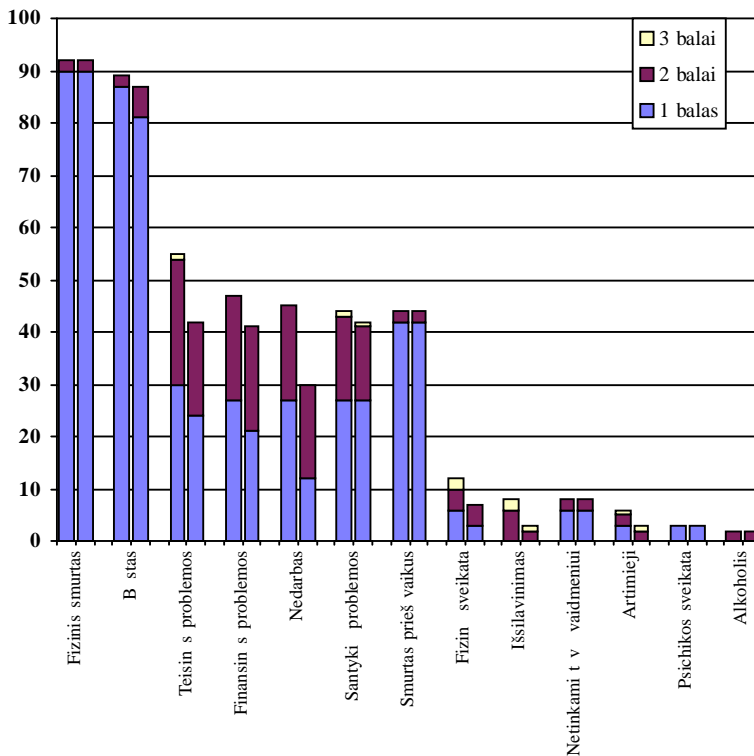
5 pav. Pragyvenimo šaltinis pradedant darbą su klientais

5 pav. diagrama rodo klientų pragyvenimo šaltinius per 12 mėnesių iki registravimo centrą. Išryškėja keletas pragyvenimo šaltinių. Stulpeliai rodo procentus klientų, turinčių įvairius pragyvenimo šaltinius. Trečdalis klientų per minėtą laiką praktiškai neturėjo jokio pragyvenimo šaltinio. Tik vienas gaudavo nuolatinę pajamą iš atlyginimo. Šiek tiek mažiau nei du trečdaliai klientų gyveno iš socialinių išmokų arba draugų ar šeimos paramos.

Pateiktos diagramos rodo, kokia yra vairi klient grupi b sto, užimtumo situacija bei ekonomin pad tis, t. y. veiksniai, kurie paprastai laikomi pagrindin mis nepriklausomo gyvenimo s lygomis. Toks apibendrinimas taip pat padeda pasirinkti konkre ias darbo su klientu užduotis / reabilitacij , nes leidžia išskirti problemines centr darbo su klientais sritis.

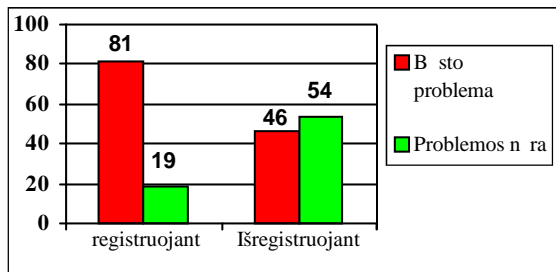
Kokias paslaugas centrai teikia savo klientams

Toliau kituose pavyzdžiuose naudojami duomenys iš projekto vidurio vertinimo, t. y. duomenys iki 1999 met pirm j m nes i .



Iš 6 pav. diagramos matyti aukštas to, kokios, centro manymu, yra klien i problemos, ir koki pagalb centras si lo siekiant šias problemas spr sti atitiktis procentas. Centro manymu, esmin moter problema yra fizinis smurtas, ir pirmenyb teikiama darbo sritims sprendžiant b tent ši problem .

6 pav. *Motinos ir vaiko pensiono klien i problemos registravimo centr metu*

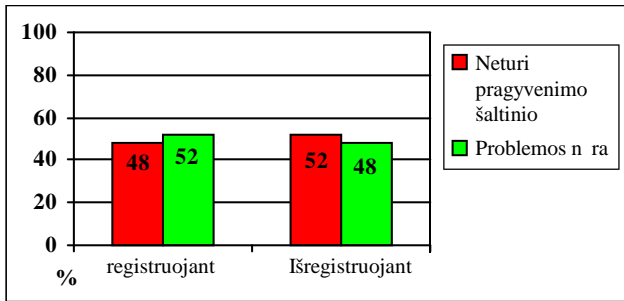


7 pav. *B stas registruojant ir išregistruojant*

6 pav. parodyta, kokio pob džio, personalo manymu, yra Motinos ir vaiko pensiono klien i problemos registravimo centr metu. Personalas nurod moter problemas pagal svarb . Pagrindin problema vertinama 3 balais, antroji pagal svarb – 2 balais, o treioji – 1 balu. Panašiai personalas eil s tvarka pagal svarb išd st problemas, kurios buvo spr stos kiekvienu individualiu atveju. Pirmiausia spr stos problemos vertintos 3 balais, po to spr stos problemos – 2 balais ir paskiausiai spr stos problemos – 1 balu. Bendras kiekvienai problemai / darbui su klient mis skirt bal skai ius priklauso nuo su jomis susijusi klien i skai iaus ir prioritet .

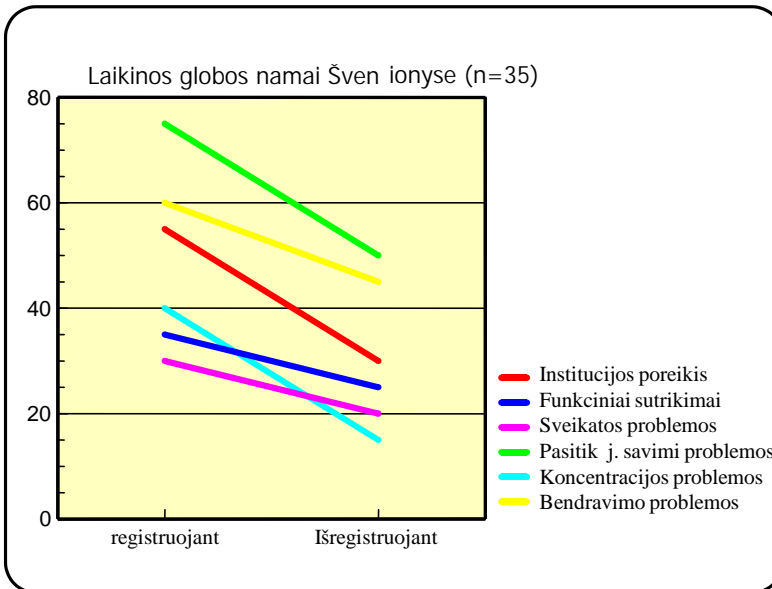
Atrodo, kad nepastovi gyvenamoji vieta moterims yra beveik tokia pat svarbi problemin sritis kaip ir fizinis smurtas. Ir nors b sto problema laikoma prioritetine, išregistruojant mažiau nei pus moter neturi nuolatin s gyvenamosios vietos.

Koki centrai pasiek rezultat



8 pav. *Pragyvenimo šaltinis registruojant ir išsiregistruojant*

Nors moter nedarbas vertinamas kaip gana rimta problema, tačiau šios problemos sprendimas nėra vienas iš pirmųjų prioritetų sąrašė. Be to, centro duomenimis, kaip matyti stulpelyje kairėje, moterys priverstos ieškoti naujų būsto dėl patiriamo fizinio smurto, susiduria su dideliomis finansinėmis problemomis, nes partneris nebeprisideda prie jų. „Išsilavinimui ir mokymams“, galintiems padidinti moter galimybes darbo rinkoje, prioritetas teikiamas retai arba visai neteikiamas.



9 pav. *Klient situacija registruojant ir išsiregistruojant*

9 pav. diagramoje matyti 35 vaikų reabilitacijos Švenionių laikinos globos namuose rezultatai. Toliau naudojami duomenys, traukti kompiuterizuotose dokumentacijos sistemos programoje iki 2001 m. kovo. Vidutiniškai vaikai globos namuose praleido šiek tiek daugiau nei septynis mėnesius. Beveik du trečdaliai vaikų yra mergaitės, o vidutinis vaikų amžius 10 metų. Susumavus informaciją matyti, kad šiek tiek daugiau nei pusei vaikų priimant globos namus būt prireik institucinės globos. Ši dalis išrašant sumažėjo iki mažiau nei

trečdalis. Dauguma vaikų, kuriems neberekėjo laikinos globos namų paslaugų, galėjo būti grąžinti tėvams arba giminiams. Buvo išspręsta vaikų apgyvendinimo problema ir kartu pagerėjo vaikų sveikata bei sustiprėjo pasitikėjimas savimi. Taip pat labai ženkliai sumažėjo vaikų, turinti bendravimo ir koncentracijos problemų.

Galutiniai komentarai. Pateikiamos diagramos yra tik pavyzdžiai, kokio pobūdžio informaciją būtų galima apibendrinti, pasitelkus kompiuterinę dokumentacijos sistemą ir kaip ją pasinaudoti,

analizuojant vairiausias klausimus. Be abejonų, yra daugybė kitokių grafikų, kurie galėtų būti naudingi šiuo požiūriu, tačiau, deja, neturime tam nei laiko, nei vietos. Vienintelis dalykas, kur

nor tum me pabr žti, yra kompiuterin s duomen apdorojimo sistemos lankstumas. Centrai, taikantis ši sistem , gali parengti ataskaitas, remdamiesi duomenimis apie klientus, panašiai kaip pademonstruota pateiktuose pavyzdžiuose. Vienas iš pagrindini dalyk yra tas, kad vartotojas gali gana paprastai pakeisti ši ataskait turin , sutelkdamas d mes tem ar tiksl , kurie j tuo metu domina.

Kuravimo (supervizijos) vaidmuo Lietuvos psichosocialiniame darbe

Barbro Zimmerling-Svan, kurator -konsultant

Ištakos

Kuravimas yra ketvirtasis Socialin s politikos ir bendruomenini socialini paslaug pl tros projekto, švietimo ir mokym programos etapas. Pirmuosius tris etapus sudar du teoriniai kursai ir keli seminarai. Centr personalas, dalyvav s ankstesniuose projekto etapuose, buvo puikiai pasireng s siauros srities kuravimui.

Kuravimas buvo pirm kart trauktas Lietuvos socialin darb : šis praktinio socialinio darbo kokyb s gerinimo metodas buvo beveik nežinomas. Kuravimas buvo naudojamas universitetuose ir aukštosiose mokyklose, dažniausiai pagalb ti studentams parengti rašto darbus. Taigi projekto dalyviai nežinojo, k reiškia kuravimas, ir man , kad atvykome kontroliuoti j darbo. Nemažai užtruko, kol jie sitikino, kad atvykome visiškai kitu tikslu.

Galima apibendrinti, kad personalas gijo tvirtus teorinius pagrindus ir praktini žini ir buvo nuoširdžiai nusiteik s tobul ti. Ta iau ne visai pasitik jo savo žiniomis ir patirtimi. Atrodo, netikrumo priežastis buvo ta, kad j darbas nebuvo pripažintas. Pavyzdžiui, jie netur jo galimyb s palyginti savo darbo metod su kit centr naudojamais metodais ir susipažinti su tos srities moksline literat ra. Iš pradži juos labiausiai domin dalykai buvo socialiniai ir pedagoginiai metodai bei aiškinamieji psichologiniai modeliai.

Psichosocialinis darbas

Tiek kuravimo forma, tiek turinys skiriasi

priklausomai nuo taikomos teorijos ir metod : psichoterapija, elgesio terapija arba psichosocialiniai metodai ir jiems pagrindus pad jusios teorijos. Be to, kiekvienas iš trijų kuratori , dirbusi gyvendinant projekt Lietuvoje, naudojo šiek tiek skirting strategij .

Aš pati kuruodama naudoju psichosocialinius metodus. vair s mokslininkai ši socialinio darbo perspektyv apibr žia savaip. Mano pa ios m stym labiausiai atitinkant apibr žim suformulavo Bernleris ir Johnssonas¹ 1993 m. Pagal j apibr žim socialinio darbo esm yra žmoniai ir j aplinkos santykis j akimis, tai esminiai dalykai, kalbant apie žmogiškojo identiteto evoliucij . Taigi psichosocialinis metodas siekia suprasti kiekvien žmog jo paties poži riu:

- Visi žmon s yra lyg s nepriklausomai nuo j gyvenimo pad ties, socialinio statuso ir geb jim ;
- Žmon s ieško gyvenimo prasm s ir harmonijos, t. y. viso, k jie galvoja ar daro, priežasties ir tikslo;
- Žmon s interpretuoja savo situacij savaip, jie turi galimyb rinktis, priimti sprendimus ir elgtis pagal savo supratim , reikšm s poj t ir visumos samprat ;
- Žmones der t suprasti siejant su j aplinka ir artimais žmon mis. Socialin s strukt ros daro tak žmogaus situacijai, elgesiui ir patir iai. Egzistuoja dialektinis individo ir visuomen s ryšys.

Psichosocialinio darbo tikslas – gerinti socialines s lygas apskritai ir ypa individ socialines s lygas. Socialin aplinka s lygoja psichologines problemas. Ta iau socialin aplinka gali ir pad ti kuriant psichosocialines metodikas.

Dirbdami su rizikos grup mis, ieškome sprendim , susijusi su tiesioginiu problem šaltiniu. Pavyzdžiui, socialinis centras gali imtis ginti kliento interesus. Socialiniai darbuotojai ir klientas dirba ranka rankon siekdami konkre i tiksl . Turi b ti sukurtos palankios socialin s s lygos, kurios pad t klientui sutelkti savo asmenines j gas. Kalbant apie personal , tur tume inicijuoti s moningumo didinim ir

¹ Bernler G., Johnsson L. Psichosocialinio darbo kuravimas. Malmö: Natur och Kultur, 1993.

geriau suvokti savo vertybes ir požiūrą.

Psichosocialiniam darbuviui taip pat reikia psichiatrijos, krizių analizės ir krizių sprendimo žinių.

Specializuotas kuravimas kaip socialinio darbo metodas

Kadangi kuravimas yra svarbus kvalifikacijos tobulinimo metodas, ypač socialiniame darbe ir kitose su globa susijusiose profesijose, siauroje srityje besispecializuojantiems kuratoriams buvo parengtos specialios kuravimo programos. Kuravimas naudojamas ir kitose socialinio darbo srityse. Pavyzdžiui, yra kuruojami studentai, rašantys kursinius darbus arba dalyvaujantys mokomosiose darbo programose.

Kas yra kuravimas

Kuravimas reiškia keitimąsi turimomis žiniomis. Pats kuravimas turi būti susijęs su profesiniais funkcijomis ir gūdžiais. Jau daugybė amžių profesinis mokymas vyksta darbo vietoje. Pameistrai dirbdavo padėjais ir taip gydavo profesinius pagrindus. Tik po kelerių metų jiems buvo suteikiama galimybė rodyti, kad gijoje reikiama gūdži.

Tačiau daugelyje Europos šalių tapo madinga atskirti praktinį mokymą nuo teorinio išsilavinimo. Šie du minėti etapai gyvendinami skirtingose vietose ir jiems taikomas skirtingas kuravimas. Taia dabar atsirado poreikis sujungti šiuos du pasaulius, ypač globos srityje, kur profesionalumas yra ypač svarbus dalykas.

Kuravimas reiškia gūdži ir žini, kuri personalas jau turi, tobulinimą. Kuratoriaus pareiga – padėti personalui efektyviau panaudoti turimas žinias kasdien. Personalo atstovai taip pat mokomi analizuoti savo elgesį ir reakcijas, t. y. kaip elgtis su klientais ir savo kolegoms tiek profesionaliu, tiek asmeniniu lygmenimis.

Pagrindiniai socialinio darbo kuravimo matmenys yra socialiniai, pedagoginiai ir psichologiniai klausimai. Jeigu kuruojamieji turi dros išbandyti save ir savo žinias, paprastai išsirutulioja santykiai, pagrįsti pagarba ir pasitikėjimu. Pagrindinis kuratoriaus vaidmuo – sukurti tokias sąlygas, kad kuruojamasis sugebėtų susikurti savo profesinį identitetą ir išsiugdyti asmenines savybes, reikalingas norint atlikti

aukštesniausios kokybės darbą.

Pagrindiniai kuravimo kriterijai

Siekiant, kad kuravimas būtų efektyvus, būtina remtis keletu pagrindinių kriterijų. Iš jų galima paminėti sutartį, kurioje aiškiai apibrėžiama, ko tikimasi iš kuratoriaus ir kuruojamojo. Pateiksime keletą tokios sutarties sąlygų:

- Kuravimo tikslas turi būti aiškus abiem šalims.
- Abi šalys turi stebėti, ar siekiama užsibrėžtų tikslų.
- Kuravimo susitikimai turi būti reguliarūs.
- Susitikimo laikas apibrėžtas (paprastai 80 minučių).
- Susitikimai turi vykti ten, kur abiem šalims niekas netrukdytų.
- Viso proceso laikas taip pat turi būti apibrėžtas (pavyzdžiui, dveji metai).
- Tai, kas pasakoma per susitikimus, turi būti konfidencialu.
- Kuruojami visi, kurie dirba tiesiogiai su klientais.

Galima kuruoti grupes ir individus. Tolesnis prašymas taikytinas kuruojant personalo grupę, o ne individualiai.

Grupės kuravimas

Svarbu kuruojant grupę kiekvienam grupės nariui suteikti galimybę pasisakyti ir klausytis. Bet kokia patirtis ir pastebėjimai yra svarbūs pasiekti bendrą tikslą.

Galimi pagrindiniai kuravimo principai yra šie:

- Profesinis vaidmuo: kuravimas apima kuruojamąjį darbo funkcijas. Kuruojamąjį tikslas – išsiugdyti savo profesinį vaidmenį geriau suprasti metodus. Tapdami profesionaliais, jie gali pagerinti savo darbo kokybę.
- Klientai: svarbiausias dalykas padėti kuruojamiesiems geriau suprasti klientus ir jų situaciją.
- Grupinis procesas: dros mesys skiriamas grupės narių santykiams; kaip galima užtikrinti bendradarbiavimą ir kaip individualus elgesys ir veiksmai gali paveikti visos grupės darbą.
- Personalo-klientų santykiai: dros mesys skiriamas kliento ir socialinio darbuotojo santykiams.

**Kuravimo metodai,
orientuoti sprendim pri mim**
Tryggve Balldin, kuratorius-konsultantas

Kuratoriaus požiuris problem atsiradimo priežastis dažnai turi tokos kuruojamų sprendimams. Ši pagrindinė perspektyva formuoja teorinius pagrindus, kuriais remdamiesi kuruojamieji vertina kuravimą. Mano metodui, kuriame yra sisteminis, s veikos ir gydomų komponentų, didelį taką padarė Arono Antonovskio idėja. Ši perspektyva, priešingai nei patogeninis metodas (kodėl mes sergame), bando identifikuoti veiksnius, skatinančius išgyjimą. Antonovskiiui prasmę, reikšmę ir gebėjimą susidoroti su problemomis yra sveiko gyvenimo sinonimai. Jis pabrėžė, kad svarbu atskirti „sveikatos faktorius“, o ne tik „rizikos faktorius“. Sprendimus orientuotas metodas skatina atverti slepiamas galimybes, žinoti priekį ir pasitikėti vidiniais kliento ištekliais. Daugiau informacijos rasite *The Mystery of Health (Sveikatos paslaptis)* (1991) ir *Salutogenic Environmental Therapy (Gydomoji aplinkos terapija)* (1997).

Didelį taką man turėjo ir mokslininkas Bilas Pinosofas bei jo Integruota ultisisteminė terapija (*Integrated Ultrasystemic Therapy*). B. Pinosofas teigia, kad problemos prigimtis apibrėžia tiek reabilitacijos metodą, tiek naudotiną teorinį modelį. Pagrindinė jo idėja yra ta, kad visada privalome suvokti, kokių lygių dirbame, ir niekada neiti giliau, nei būtina sprendimui priimti (Pinosof W.M. *Integrative Problem-centered Therapy*, 1995).

Jeigu dirbate socialinį darbą, jums būtina savęs paklausti keli svarbi dalykai. Norint tobulėti, šiuos klausimus reikia atsakyti sau nuolat. Klausimai yra tokie:

Kas jį sakote dar ?

Ar iš tikrųjų darote tai, ką sakote dar ?

Iš kur žinote, kad darote, ką sakote dar ?

Ar tai, ką darote, veikia klientą teigiamai?

Šie klausimai jums gali pasirodyti elementarūs, tačiau moksliniai tyrimai rodo, kad dauguma socialinių darbuotojų negali juos atsakyti. Vertinimo programa gali padėti atsakyti tokius klausimus. Turime savęs paklausti:

*Kaip kuruojamieji apibūdina problemas?
Kaip jie apibūdina tų problemų sprendimus?
Kokius metodus kuruojamieji pasitelkia siekdami
spręsti problemas?
Iš kur kuruojamieji žino, kad tikslai jau pasiekti?*

**Kuravimo ir dokumentacijos sistemos
integracijos pranašumai**

Nills Stendström, Edita Barniškytė,
Barbro Zimmerling-Svan

Bendri pradžių taškai

Kai pradėjome dirbti Lietuvoje, tiek kuravimo, tiek dokumentacijos koncepcijos nebuvo beveik nežinomos. Šios koncepcijos lietuviams, su kuriais dirbome, turėjo skirtingą prasmę. Iš pradžių mus sutiko gana skeptiškai. Pasistengėme paaiškinti šias dvi koncepcijas prasmę ir apibūdinti jų svarbą, parodydami, kaip jos veikia kartu. Rodo, kad socialinio centro darbas turi būti registruojamas, analizuojamas ir stebimas, siekiant nuolatos tobulėti, plėsti veiklą ir siekti užsibrėžtą tikslą.

Dokumentacijos sistema buvo pradėta diegti mokymo centruose sutrikusio intelekto vaikams ir paaugliams. Jie atsirado anksčiau ir teikė nemažai socialinių paslaugų. Veiklos, vykdomos tuose centruose, dokumentacijai tvarkyti mums reikėjo žmogaus išmanančio ypatingus sutrikusio intelekto žmonių poreikius. Pasirinkome žmogų, atsakingą už šį centrų kuravimą.

Rengdami dokumentacijos sistemą supratome, kad kuravimas ir dokumentacijos sistema turi daug bendro, tiek reikalingos informacijos, tiek klausimų, kuriuos būtina atsakyti, požiūriu. Išėties taškas abiem darbo metodams yra požiūris klientą kaip visumą diegimas. Todėl daugelis klausimų tiko abiem metodams. Toliau dirbant aiškėjo, kad duomenys, kurie turėjo būti kaupiami dokumentacijos sistemoje, papildė vieni kitus ir skatina kliento, kaip visumos, supratimo perspektyvą.

Ilgalaikė perspektyva

Derindami kuravimo ir dokumentacijos pastangas, turėjome dirbti su eksperimentiniais centrais tiesiogiai, o tai yra būtina, norint sėkmingai keisti socialinį darbą. Kadangi centruose pakaitomis lankydavosi tiek dokumentacijos sistemos, tiek

kuravimo specialistai, išugd me darbo metodik , kur daugiausia d mesio skiriama steb ti veikl ilg laikotarp .

M s pa i darbo b das tapo gyvu, pulsuo- jan iu pavyzdžiu, kuriuo eksperimentiniai centrai gali remtis dirbdami su klientais.

Bendras informacijos r mas

Didžiausia kuratori problema buvo ta, kad jie atsid r jiems nepaž stamos kult ros užsienio šalyje. Nemok dami kalbos, negal jo sekti pokalbi tiek detaliai, kiek reikia kuruojant. Naudodamiesi vert j paslaugomis, kartais pasijusdavome dar mažiau suprant vieni kitus. Ta iau prad j derinti kuravim ir dokumentacij , pasteb jome, kad dokumentacijos sistema mums labai pad jo. Joje buvo specifin s informacijos, kuri gal jome aptarti per kuravimo susitikimus. Kuriams klient problemoms teiksime prioritet ? Kaip apibr šime problem ? Kokie yra galimi sprendimai? Koki reali tiksl stengiam s pasiekti? Dokumentacijos sistema reikalauja, kad visi kalb t apie t pat dalyk . Be to, ji pateikia bendr informacijos r m , kuris leidžia vienu metu spr sti vien problem .

Darbo sisteminimo poreikis

Siekiant sisteminti ir aprašyti socialinio darbo srities pažang , reikia priemoni . Kuravimas ir dokumentacijos sistema gali tam pad ti.

Situacija centruose ir j poreikiai iš esm s l m , kaip bus organizuojamas kuravimas. Centr personalas ypa dom josi vairiais metodais: pedagoginiu, psichologiniu, fiziologiniu ir diagnostiniu.

Dokumentacija pad jo susisteminti ir parengti kuravimo susitikimus, spr sti iškilusias problemas. Kita vertus, kuravimas pad jo tikinti personal , kad dokumentacijos sistema n ra tik paprastas popieriaus lapas ar programa, bet kad ji yra sutelkto ir organizuoto darbo pagrindas.

Poreikis apibr žti

Dokumentacijos sistema tapo rankiu, kuriuo personalo atstovai gali naudotis, siekdami aiškiau išsireikšti per kuravimo susitikimus. Kitais žodžiais, jie turi atsakyti klausimus, trauktus dokumentacijos sistem . Personalui iš pradži tr ko žini , kaip formuluoti tikslus ir teikti klausimus, suformuluoti realius tikslus klientams,

sugalvoti tarpinius tikslus, atitinkan ius klient geb jimus, bei apibr žti ir apib dinti naudojamus metodus. Tarp dviej kuravimo susitikim personalas tur jo registruoti savo darb su dokumentacijos sistemos pagalba ir tokiu b du buvo priverstas konkre iai formuluoti savo id jas. Per kuravimo susitikimus jie sugalvodavo nauj klausim , trauktin dokumentacijos sistem , bei nauj duomen , kuriuos reik t surinkti apie klientus. Tokiu b du dokumentacija papild kuravim ir atvirkš iai.

Prioritetai

Eksperimentiniams centrams taip pat reik jo pagalbos nustatant, kurie tikslai yra prioritetiniai. K reik t atlikti nedelsiant, kas gal t palaukti ir kiek laiko prireiks klientams pakeisti savo gyvenim ? Kada reik t iš naujo vertinti savo metod ? Socialini centr klientai dažnai turi daugyb problem , kurias reikia atsižvelgti.

Personalas m suprasti, kad dokumentacijos sistemai reikia aiški prioritet , reali tiksl ir veiksming žingsneli siekiant užsibr žt tiksl . Kadangi personalas aptarin jo šias problemas per kuravimo susitikimus ir perži r davo jas dokumentacijos tikslais, abu darbo metodai labai gerai papild vienas kit .

Padid j s s moningumas

Tikim s, kad dokumentacijos sistemos ir kuravimo integracija pad jo personalui geriau suvokti j atliekamo darbo pob d ir vert . Galimyb analizuoti savo darb remiantis dokumentacijos sistema yra ypa naudinga ne tik kuravimo susitikimams, bet taip pat skiepijant s moningum , kuris skatina efektyvius socialinius poky ius. Tobulindamas savo darb , personalas daug geriau suprato nauj perspektyv ir darbo metod b tnyb .

Demokratijos raiška

Tokioje šalyje kaip Lietuva, kuri išgyveno ilg depresijos laikotarp , dažnai girdimi tik užiman i j aukštas visuomenines pozicijas balsai. Kuravimas ir dokumentacijos sistema gali tapti forumu, kuriame asmenys, dirbantys tiesiogiai su klientais, gali b ti išgirsti. Duomenis, kurie suvedami dokumentacijos sistem , personalas renka savarankiškai padedamas kuratoriaus. Dokumentacijos sistema taip pat gali kaupti statistikos duomenis, kuriais ypa domisi vairios sprendimus priiman ios žinybos.