

ASMENŲ, DIRBANČIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SEKTORIUJE, KOMPETENCIJOS IR JŲ TOBULINIMO GALIMYBĖS

Jūratė Adomaitienė¹, Regina Balčiūnienė²

ANOTACIJA

Socialinių paslaugų paskirtis – tenkinti asmenų gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgūs savarankiškai to atlikti, teikti pagalbą, atkuriant žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje. Veiksmingų socialinių paslaugų teikimo svarba siejama su socialinės rizikos grupei priklausančių asmenų socialinės atskirties mažinimu, jų socializacija ir integracija visuomenėje, naujų visų visuomenės narių vertybinių nuostatų formavimu, visuomenės vystymusi ir tobulėjimu. Nekelia abejonių, kad asmenys, dirbantys socialinių paslaugų sektoriuje, turi turėti specifinių žinių, gebėjimų, įgūdžių ir įpročių, nuolat ugdyti ir plėtoti reikšmingas minėtai veiklai kompetencijas, vertybines nuostatas. Socialinių darbuotojų tęstinio mokymosi galimybių plėtojimas neabejotinai yra svarbi visuomenės progreso sąlyga tiek asmens, tiek valstybės lygmenimis. Šiame straipsnyje analizuojama, kokios kompetencijos svarbios socialinių paslaugų teikėjo veiklai ir jų tobulinimo galimybės.

REIKŠMINIAI ŽODŽIAI: socialinės paslaugos, kompetencija, andragogas.

Įvadas

LR socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip socialinė pagalba nepiniginėmis formomis ar socialinės globos pinigais, teikiama asmeniui dėl amžiaus, negalios, ligos socialinių problemų, iš dalies ar visiškai netekusiam (neturinčiam) savarankiškumo ir negalinčiam pasirūpinti savimi. L. Žalimienės (2003) teigimu, socialinės paslaugos gali būti suprantamos kaip visuomenei

¹ Jūratė Adomaitienė – socialinių mokslų (edukologija) daktarė, Klaipėdos universiteto Tęstinių studijų instituto Andragogikos katedros docentė. Moksliniai interesai: projektų metodas ir jo taikymas suaugusiųjų švietimo procese, veiklos tyrimai, andragoginė sąveika ir jos optimizavimas, andragoginės teorijos ir praktikos sintezė, refleksijos gebėjimų plėtojimas, neformaliojo ir savaiminio mokymosi pasiekimų vertinimas ir pripažinimas.

² Regina Balčiūnienė – Klaipėdos universiteto Tęstinių studijų instituto Andragogikos katedros magistrantė. Moksliniai interesai: socialinių paslaugų teikėjų kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės.

teikiamos paslaugos – švietimo, socialinės priežiūros, socialinės apsaugos, laisvalaikio, kultūros ir pan. Socialinių paslaugų svarbiausias tikslas: tenkinti asmenų gyvybinius poreikius, kai jie patys nepajėgūs savarankiškai to pasiekti, atkurti žmogaus gebėjimą savarankiškai funkcionuoti visuomenėje ir teikti jas prevenciniais tikslais, siekiant užkirsti kelią problemoms (Išoraitė, 2007).

Vykstant socialiniams ekonominiais pokyčiams visuomenėje, kylant bendram gyvenimo lygiui, vis labiau jaučiamas kultūrinių, meninių, dvasinių vertybių poreikis kuriant kitų kultūrų sampratą lietuviškam socialinių paslaugų kontekstui. Organizuojant kultūrinius socialinius projektus reikia ne tik vykdyti hedonistinę funkciją, bet ir mažinti socialinės rizikos grupių asmenų socialinę atskirtį, padėti jiems socializuotis ir integruotis į visuomenę. J. M. Šinkūnienė ir D. Savickaitė (2008) teigia, kad sociokultūrinės paslaugos teikiamos mažinant socialinę atskirtį, aktyvinant bendruomenę, jas teikiant galima orientuoti visuomenės narius siekti pozityvios socializacijos ir teigiamų poslinkių, formuojant visuomenės vertybines nuostatas. Reikia pripažinti, kad sociokultūrinė veikla – vienas iš būdų siekiant pozityvios socializacijos kiekvieno žmogaus gyvenime. Socialiniai įgūdžiai, atrodo, yra savaime suprantami ir būtini individo gyvenimui, tačiau dėl įvairių priežasčių (traumų, ligų ir senėjimo proceso, socialinio gyvenimo pokyčių) jie pamažu prarandami. Todėl reikia specialistų, gebančių šiuos įgūdžius atstatyti. Šiam procesui reikia taip pat specialaus pasirengimo, nes individas dažnai praranda keletą socialinių įgūdžių vienu metu, kadangi jie yra glaudžiai susiję. Todėl asmenys, dirbantys socialinių paslaugų sektoriuje, padedantys minėtus įgūdžius atstatyti, turi turėti pakankamai žinių, gebėjimų ir tinkamų kompetencijų. Išanalizavus mokslinę literatūrą (Šinkūnienė, Savickaitė, 2008; Baršauskienė, 2001; Leliūgienė, 2011; Bagdonas, 2001; Ivanauskienė, Varžinskienė, 2003; 2004; Kiaunytė, Dirgėlienė, 2005; Kavaliauskienė, 2005; 2011; Sadauskas, Leliūgienė, 2010; Zaleckienė, Rukauskienė, 2003; Guogis, 2005; 2010; Mažeikis, 2007; Žalimienė, 2003; 2007; Žalimienė, Skučienė, Junevičienė, Gataulinas, 2013; Adomaitienė, Zubrickienė, 2011; Švedaitė, 2004; 2006; 2007; Švedaitė, Gvaldaitė, 2007; Spierts, 2003; Davidson, Powers, Hedayat, 2007; Johnson, 2003; Trevithick, 2005; Weil, 2005; ir kt.), galima teigti, kad socialinių paslaugų sektoriuje dirbantys asmenys, einantys socialinio darbuotojo, socialinio pedagogo pareigas, vykdo sociokultūrinio švietėjo darbą, tačiau neturi andragoginių kompetencijų. Lietuvos aukštųjų mokyklų ir universitetų sudarytose socialinio darbo mokymo programose nėra suaugusiųjų švietėjo – andragogo – mokymo programos. Socialinių darbuotojų tęstinio mokymosi galimybių plėtojimas neabejotinai yra svarbi progreso sąlyga tiek asmens, tiek valstybės lygiu. Siekiant gerinti socialinių paslaugų teikimo kokybę, svarbu vykdyti sistemingus tyrimus, padedančius atskleisti socialinių paslaugų teikėjo darbo ypatumus, kompetencijas ir kompetencijų tobulinimo galimybes.

Tikslas – teoriškai išanalizuoti ir empiriškai atskleisti socialinių paslaugų teikėjų veiklai svarbias kompetencijas ir jų tobulinimo galimybes.

Objektas – socialinių paslaugų teikėjo kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių paslaugų teikėjų veiklos lauką, atliekamas funkcijas, veiklos ypatumus, svarbias kompetencijas ir jų tobulinimo galimybes.
2. Atskleisti socialinių paslaugų teikėjų, dirbančių VŠĮ Rietavo parapijos senelių globos namuose, sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijos „Rietavo viltis“ veiklai svarbias kompetencijas ir jų tobulinimo galimybes.

Metodai: mokslinės literatūros analizė, pusiau struktūruotas interviu.

1. Socialinių paslaugų teikėjo veiklos laukas, kompetencijos, jų tobulinimo galimybės

Socialinės paslaugos yra viena iš sudėtinių socialinės apsaugos sistemos dalių. LR socialinių paslaugų įstatymo 2 straipsnyje teigiama, kad socialinės paslaugos – tai pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis ir šalpa pinigais. Tame pačiame straipsnyje nurodoma, kad pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – patenkinti asmens gyvybinius poreikius ir sudaryti žmogaus orumo nežeminančias gyvenimo sąlygas, kai žmogus pats nepajėgia to padaryti, o galutinis socialinių paslaugų tikslas – grąžinti asmenims gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje. A. Bitinas ir A. Guogis (2010) teigia, kad pagrindinis socialinių paslaugų tikslas – grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis visuomenėje, kai pats žmogus nepajėgia to padaryti. Socialinės paslaugos skirtos įvairaus amžiaus ir įvairių socialinių grupių žmonėms, jos yra teikiamos senatvės, neįgalumo, ligos, bedarbystės ir kitais atvejais. Pagal 2006-01-19 priimtą LR socialinių paslaugų įstatymą, socialinėmis paslaugomis laikomos paslaugos, kuriomis suteikiama pagalba asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime.

Pagrindinės socialinių paslaugų funkcijos – grąžinti žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę, sudarant žmogaus orumo nežeminančias sąlygas, kai pats žmogus to nepajėgia padaryti. Socialinių paslaugų teikėjo veiklos laukas – švietimas, užimtumas, kultūra, socialinė priežiūra ir apsauga. Socialinės paslaugos atliekamos ir prevencijos tikslais, vykdant švietėjišką ir aiškinamąjį darbą visuomenėje tam, kad išvengtų galimų socialinių problemų pasireiškimo. Socialinių paslaugų teikėjai, teikdami paslaugas, susiduria su įvairiausiais atvejais, aplinkybėmis, nuo kurių dažnai priklauso darbo rezultatai.

Teikiamos socialinės paslaugos dažniau yra susijusios su individualiais klientų atvejais, o ne su kategorinėmis žmonių grupėmis, tuo socialinės paslaugos skiriasi nuo kitų viešųjų paslaugų. Socialinių paslaugų teikimas neapsiriboja vien viešuoju sektoriumi. Į šių paslaugų teikimą, be viešojo sektoriaus biudžetinių įstaigų (valstybinių, savivaldybių), įtraukiami ir kiti socialinių paslaugų teikėjai – nevyriausybinių organizacijų, religinės bendruomenės, privatūs paslaugų teikėjai, savipagalbos grupės. Teikiant socialines paslaugas, tiesiogiai sąveikauja paslaugų teikėjas ir paslaugų gavėjas. Socialinių paslaugų tikslas – siekti pokyčių tiek žmonių santykių srityje, tiek visoje socialinėje aplinkoje. Socialinės paslaugos yra teikiamos individualiai, grupėmis, bendruomenei. Socialinės paslaugos apima platų spektrą įvairių tipų ir rūšių paslaugų – jos teikiamos įvairioje aplinkoje: klientų namuose, dienos centruose, stacionariose globos įstaigose ir asmens sveikatos priežiūros įstaigose bei kitose institucijose.

Svarbiausios problemos, kurias nagrinėja socialinių paslaugų teikėjai yra gyvenimo sąlygos, darbo praradimas, darbo įgūdžių trūkumas, ligos ir negalia, nepageidautinas nėštumas (Profesinės karjeros vadovas, 1998). Be to, socialinių paslaugų teikėjai konsultuoja klientus jų teisių ir pareigų klausimais, analizuoja konkrečią situaciją ir parenka atitinkamus sprendimus, konkrečios pagalbos šaltinius, prižiūri, ar teikiama pagalba klientui yra veiksminga.

Socialinio darbo pobūdis daugiafunkcis, taigi ir asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, veikla yra daugiaplanė. Tai: diagnostika, prognozavimas, profilaktika ir numatymas, taip pat socialinė terapija, teisė, socialinė medicina, psichologija, socialinė buitė ir t. t. Socialinio darbo veikla yra sudėtinga, kompleksinė, todėl nenuostabu, kad socialiniai darbuotojai patiria nemažai nesėkmių, kurios susiklosto ne vien dėl socialinių darbuotojų neprofesionalumo, bet gerokai dažniau dėl sudėtingų socialinio darbo sąlygų ir institucinių, politinių, struktūrinių ar kitokių priežasčių. L. C. Johnsonas (2003) pažymi, kad socialinio darbo veikla suprantama kaip atsakas į interesą ir (arba) poreikį, ši veikla siejama su rūpesčiu, supratimu, kad kažkas negerai, nuolat besiplėtojančia praktika, kūrybišku vertybių ir socialinių įgūdžių derinimu, problemų sprendimo procesu ir intervencija į žmonių sąveikas.

Socialines paslaugas teikiantis sektorius yra savotiška sociokultūrinė institucija. Šiuo aspektu šiame sektoriuje dirbančiųjų veikla pasireiškia kaip įvairių objektų pagalbos ir apsaugos sistema, lemiamą tų subjektų lyties, amžiaus, etniškumo, socialinės padėties, sveikatos, išsilavinimo. Todėl, pasak B. Švedaitės (2004), socialinis darbas modernioje visuomenėje yra organizuota pagalbos forma, kuria visuomenė reaguoja į jos pačios sukurtas problemas. Autorė tvirtina, kad šio darbo funkcija – antrinės socialinės apsaugos organizavimas, siekiant padėti konkreitiems individams ir jų grupėms dalyvauti pagrindinėse funkcinėse visuomenės sistemose.

Mokslininkai pabrėžia socialinio darbo visuomeninį aspektą. L. Gvaldaitė, B. Švedaitė (2007) teigia, kad socialinis darbas reiškia ne vien tiesioginį darbą su asmeniu, bet ir su jo socialine aplinka, kartu ir visuomene – čia galiojančiomis normomis, vertybėmis, sampratomis. Labai svarbu, kad patys socialiniai darbuotojai vadovautųsi tinkama ir teisinga profesine savivoka, pažintų ir vertintų savo profesijos specifiką, jai keliamus uždavinius, gebėtų savo veiklą paaiškinti.

V. Kavaliauskienė (2005) teigia, kad socialinio darbo samprata prasideda nuo praktinės veiklos visuomenėje ir vystosi iki šiol, nes šios profesinės veiklos tapimas ir plėtra yra nepaprastai sparti ir intensyvi. Socialinis darbas – tai socialinės pagalbos procesas, paremtas technika, profesine etika ir kitais būdais, padedančiais žmogui patenkinti svarbiausius poreikius, išspręsti sunkumus, sudaryti sąlygas jam kuo normaliau gyventi, pašalinant iškylančias socialines problemas. Anot G. Kvieskienės (2003), socialinis darbas yra socialinio darbuotojo ir kliento tarpusavio sąveika, realizuojama konkrečiomis aplinkybėmis. Mokslininkė pažymi, kad socialinis darbas – organizuotas paslaugų teikimas socialiai remtiniems asmenims, įskaitant skurstančius ir pagyvenusius asmenis, neįgaliuosius, vaikus.

Pažymėtina, kad socialiniame darbe nepakanka vien tik atkurti prarastą ryšį, santykius, būtina ir sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus. Kaip teigia R. Kučinskienė ir kt. (2003), socialinis darbuotojas to siekia, padėdamas asmeniui integruotis į visuomenę ir skatindamas kuo visavertiškesnį žmogaus socialinį funkcionavimą. Socialinių įgūdžių atkūrimas ir tobulinimas yra vienas iš svarbiausių socialinių paslaugų teikėjų uždavinių. Svarbu žmogui teikti kuo daugiau informacijos, tuo sudarant galimybes pačiam pritaikyti žinias kilusioms problemoms išspręsti ir užkertant kelią neigiamoms pasekmėms, kai sutrinka sveikata, kyla finansinių problemų ir t. t.

Nagrinėjant socialinių paslaugų veiklos ypatumus, dėmesys atkreipiamas į profesinės veiklos tobulinimą, besikeičiančioje visuomenėje išvelgiamas pokyčių būtinumas tobulinant socialinių paslaugų teikėjų kvalifikaciją. A. Kiaunytė ir N. P. Večkienė (2011) pabrėžia, kad socialiniam darbuotojui išlaikyti emocinę pusiausvyrą, įgyti naujų profesinių gebėjimų ir atskleisti profesionalumą padeda socialinių struktūrų ir vertybių srityse patiriami pokyčiai. Minėtos autorės pažymi, kad socialinio darbo profesija nuolat kinta, skatindama jos atstovus tobulėti, taikytis prie kintančių sąlygų ir taip siekti geresnių socialinio darbo profesinės veiklos perspektyvų. A. Indrašienė ir D. Garjonienė (2007) pateikia pagrindines socialiniams darbuotojams reikalingas kompetencijas (žinios, vertybės ir įgūdžiai), kurias jungia praktinė veikla. Socialiniai darbuotojai turi nuolat tobulinti savo profesinę kvalifikaciją. Tai padidina darbinės veiklos vertę, darbo našumą, stiprina darbuotojo pasitikėjimą savimi, sukuria platesnes karjeros perspektyvas.

Kylant visuomenės išsilavinimo lygiui, specializuotų žinių ir įgūdžių poreikis didėja vis labiau, kadangi įvairūs specialistai turi įsisavinti tiesiog neįtikėtina di-

dėjančius informacijos kiekius ir besikeičiančią žinių struktūrą. Dėl augančio sudėtingumo vis daugiau sprendimų priimama žemesniuose organizacijos valdymo lygiuose, o tai didina specialisto kompetencijos poreikį. Analizuojant mokslinę literatūrą, galima rasti tokius kompetencijos apibrėžimus: B. Jatkauskienė (2013) kompetenciją apibūdina taip: asmens žinios, įgūdžiai, gebėjimai, požiūriai, vertybės, glūdinčios žmogaus viduje ir pasireiškiančios sėkmingais žmogaus konkrečios srities veiklos, darbo rezultatais. Literatūroje (Laužackas ir kt., 2007) kompetencija dažniausiai akcentuojama kaip gebėjimai, kurių reikia tam tikroms veikloms atlikti.

V. Ivanauskienė ir kt. (2007) teigia, kad socialiniam darbuotojui, norinčiam tinkamai atlikti savo darbą, būtina išsiugdyti šiuos įgūdžius: savęs suvokimo, empatijos, gebėjimo tinkamai bendrauti su kitos rasės, kultūros, lyties, amžiaus, seksualinės orientacijos ir neįgaliais asmenimis. Socialiniai darbuotojai, visą darbo laiką praleidžiantys tarp žmonių, būtinai privalo turėti bendravimo įgūdžių, psichologijos žinių. Šių darbuotojų psichologinė kultūra – ne kas kita kaip nuolat tobulinamas gebėjimas teisingai suprasti besikreipiantį žmogų, tinkamai elgtis ir kiek įmanoma jam padėti. Socialinių paslaugų teikėjas turi gebėti įgytas žinias sujungti su gebėjimu pritaikyti bendrąsias žinias specifiniams klientams. Tai įprasta vadinti tarpkultūrine kompetencija. Plėtodamas kultūrinį savęs suvokimą, kliento kultūrinio tapatumo supratimą ir savo bei kliento galių suvokimą, darbuotojas gali šias žinias taikyti tarpkultūrinei praktikai. B. Du Boisas ir kt. (2007) pažymi, kad darbuotojo profesionalumas yra susijęs su jo gebėjimais suprasti kliento kultūrinius ypatumus. Mokslininkai pabrėžia kultūrinės ir tarpkultūrinės kompetencijų svarbą socialiniame darbe ir pažymi, kad kultūra yra tarsi lęšis – didinamasis stiklas, pro kurį visi dalykai yra matomi. Kultūrinės kompetencijos kūrimas yra žinių apie asmenis ir jų grupes integravimas ir transformavimas į elgesio standartus, politiką, praktiką ir nuostatas, taikomas tam tikroje kultūrinėje aplinkoje, siekiant pagerinti paslaugų kokybę. Tai reiškia naujų elgesio modelių mokymąsi ir jų efektyvų taikymą socio-educacinio darbo praktikoje.

Sociokultūrinės paslaugos – tai laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos siekiant išvengti socialinių problemų (prevenciniais tikslais), kurias gaudami asmenys (šeimos) gali bendrauti, dalyvauti grupinio socialinio darbo ir kitoje mėgstamoje veikloje (Savickaitė, 2008). Panašų apibūdinimą pateikia ir J. Šinkūnienė (2008). Ji teigia, kad sociokultūrinės paslaugos teikiamos mažinant socialinę atskirtį, aktyvinant bendruomenę; jas teikiant galima orientuoti visuomenės narius siekti pozityvios socializacijos ir teigiamų poslinkių formuojant visuomenės vertybines nuostatas. R. M. Andriekienė ir kt. (2006) sociokultūrinį suaugusiųjų švietimą apibūdina taip: „tai neformalaus suaugusiųjų švietimo posistemis, kurį sudaro tokios sritys: neformali suaugusiųjų edukacija, kultūrinė veikla, lavinimas, poilsis, laisvalaikis, darbas bendruomenėje ir kt.“.

Nagrinėjant literatūrą, išryškėja analitinės kompetencijos socialiniame darbe. Dauguma socialinio darbuotojo gebėjimų yra analitiniai iš prigimties, jie apima organizatoriaus atliekamą duomenų rinkimą ir interpretavimą. B. Švedaitės teigimu (2006), socialinis darbuotojas turi ne tik pažinti, bet ir nuolat analizuoti atskiras funkcinės visuomenės sistemas, aprėpties ir atskirties priežastis bei galimybes. Pasak L. Varžinskienės ir kt. (2007), socialinio darbo profesionalas turi gebėti analizuoti, diagnozuoti ir sintetinti informaciją, strategiškai mąstyti. Su gebėjimu kritiškai nagrinėti objektus, procesus, atitolintus nuo pažįstamo subjekto, analizuoti savo paties, kaip patirties subjekto, veiklą yra susijęs ir refleksyvumas bei reflektyvumas (Mažeikis, 2007). Norint kvalifikuotai suteikti socialinę paslaugą, būtina ne tik žinoti, kokios informacijos reikia susidarius specifinėms situacijoms, bet ir analizuoti gautą informaciją, nustatyti informacijos ir sistemos posistemių ryšius bei sąsajas; bendrauti su individais ir mažomis grupėmis santykiams užmegzti, taip pat surinkti informaciją apie asmenį ar bendruomenę; atidžiai stebėti asmens ar bendruomenės funkcionavimą. Todėl, M. Weil (2005) teigimu, gebėjimai atlikti tyrimus apima: vertinimą, programų veiksmingumo nustatymą, veiklos organizavimą, tyrimą dalyvaujant ir įgalinant; sistemingą bendruomenės tyrimų vykdymą ir tyrimų rezultatų analizę; mokėjimą naudotis atliktais įstaigos administracijos tyrimais ir statistika; mokėjimą nustatyti socialinius indikatorius.

Analizuojant socialinių paslaugų teikėjo kompetencijas, būtina aptarti gebėjimą atlikti konkrečius profesinės veiklos vaidmenis, t. y. funkcinę kompetenciją. B. DuBoiso ir kt. (2007) teigimu, socialiniai darbuotojai yra atsakingi už grupių veiklos efektyvumo užtikrinimą. Tuo tikslu darbuotojai taiko šiuos gebėjimus: grupės konceptualizavimo ir inicijavimo; savitarpio pagalbos sistemos grupėje plėtos; sąveikų tarp grupės ir jos aplinkos kūrimo; naujų ryšių tarp kliento ir socialinių sistemų inicijavimo bei sudarymo. Kaip teigia A. Giddensas (2005), žmogus iš prigimties yra linkęs ieškoti į save panašių žmonių, pažįstančių jo gyvenimą ir problemas. Todėl savitarpio pagalbos grupė yra ta vieta, kur žmogus, jo artimieji gali pasidailinti savo skausmu, išgyvenimais, sulaukti paramos iš su panašiomis problemomis susidūrusių žmonių. Kai grupė pradeda savo veiklą, socialinis darbuotojas plėtoja savitarpio pagalbą, nukreipia grupės narių sąveikas vieną link kitos, padeda grupės nariams bendrauti. Esminiai socialinių paslaugų teikėjo gebėjimai šioje fazėje yra konfliktų sprendimas, sprendimų priėmimo palengvinimas, kūrybiškumo skatini-

mas. Socialiniam darbuotojui atliekant vadybininko funkciją, svarbu planuoti ir vykdyti. Atliekančiam socialinį planavimą, būtini gebėjimai nustatyti kliento charakteristikas ir įvertinti poreikius. Socialiniai darbuotojai įtraukiami į daugybę socialinio planavimo veiklų, susijusių su smurto namuose prevencija, sveikatos apsaugos paslaugomis, vaikų gerove ir t. t. Autorių teigimu, planavimas apima įvairius techninius gebėjimus: vertinimo, duomenų analizės, optimalaus bendruomenės ateities

scenarijaus vystymo ir įvertinimo. M. Weil (2005) nuomone, socialinis darbuotojas, įtrauktas į planavimą, visų pirma turi gebėti sukurti pasitikėjimu grįstus santykius su bendruomenės nariais, išanalizuoti jų vaidmenis ir planavimo proceso tikslus. Tai prieštarauja tiems oponentams, kurie planavimą mato išskirtinai kaip tyrimą, prioritetų nustatymą, planavimo dokumentų rengimą. Planavimas apima visus veiksmus – nuo problemų įsisažemoninimo iki veikimo, sprendžiant problemas. Socialinio darbuotojo vadybininko kompetencija pasireiškia ugdant bendruomenę ir partnerystę, svarbūs yra gebėjimai rengti ir įgyvendinti socialines programas, dirbti su bendruomenės nariais ir kitų sričių profesionalais, projektuojant, įgyvendinant, valdant ir vertinant programas bendruomenės arba populiacijos lygmeniu. Tam pritaria mokslininkai (Weil, 2005; Hardina, 2002), pažymėdami, kad socialinis darbuotojas turi gebėti kurti, įgyvendinti, valdyti ir vertinti bendruomenių teikiamus projektus bei programas, kontroliuoti, taip pat vertinti jų efektyvumą.

Analizuojant socialinių paslaugų teikėjo veiklos lauką, išryškėja andragogo kompetencijos. Anot R. M. Andriekienės (2011), vaidmenų heterogeniškumą lemia andragogo veiklos daugiafunkciškumas ir socialinio lauko neapibrėžtumas. Mokslininkai (Jatkauskienė, 2011; Andriekienė, 2011; ir kt.), kalbėdami apie andragogo veiklą, laikosi nuostatos, kad andragogas turėtų užtikrinti kokybišką švietimo paslaugų teikimą suaugusiajam, todėl išskirtinės veiklos bruožas yra tas, kad paslaugos teikiamos išskirtiniam klientui – suaugusiajam. Lietuvoje dar nėra įteisinta andragogo profesija. Tad suaugusiojo švietėjo funkcijas atlieka įvairių profesijų atstovai, taip pat ir socialiniai darbuotojai. Nagrinėjant mokslinę literatūrą pastebimos aiškios kompetencijų sąsajos tarp andragogo ir socialinio darbuotojo: bendrosios kompetencijos, vadybinės, tarpkultūrinės kompetencijos, tutorystė ir t. t. Tai moksliniuose darbuose patvirtina R. M. Andriekienė (2011), kuri teigia, kad šiandien, kalbant apie nuolatinį suaugusiųjų švietimą, akcentuojama ne tiek mokymas, dėstymas, kiek andragogikos ir andragoginės veiklos technologijos, parama, pagalba suaugusiam besimokančiajam, vadybos, refleksijos ir kitos veiklos sritys bei andragogų analitikų (tyrėjų), andragogų organizatorių, konsultantų, patarėjų, vadybininkų, tutorių, mentorių atliekami vaidmenys, nes, kaip minėta, Lietuvoje nesant andragogo pareigybės galima kalbėti tik apie atliekamus profesinius vaidmenis.

K. Trakšėlysis (2012) teigia, kad andragogo veikla apima labai įvairias gyvenimo sritis, taigi galime kalbėti ir apie andragogines kompetencijas, reikalingas dirbant su žmonėmis, kurių socialinius įgūdžius būtina atstatyti. Tam reikalingos kompetencijos, kurios priskiriamos andragoginei veiklai: suaugusiųjų mokymosi ypatumų išmanymas, gebėjimas motyvuoti besimokančiuosius ir parinkti mokymosi metodus. Mokslininkai (Andriekienė, Anušienė, 2006; Andriekienė, 2011; Jatkauskienė, Potreba, 2011; ir kt.) paprastai nurodo tokias andragogui būtinas kompetencijas: pagarba besimokantiejiems, tolerantiškumas, atsakingumas, mokėjimas bendrauti,

empatiškumas, lankstumas, suaugusiųjų mokymosi ypatumų išmanymas; gebėjimas kurti atvirą, pasitikėjimą skatinančią mokymosi aplinką; refleksyviai mąstyti; parinkti tokią mokymosi formą, kuri maksimaliai padėtų tenkinti besimokančiojo poreikius; parinkti tinkamus mokymosi metodus, sudaryti jų dabarties lavinimosi poreikius atitinkančias mokymosi programas; motyvuoti besimokančiuosius.

Mokslininkų I. Dirgėlienės ir kt. (2005) teigimu, socialinį darbą, remiantis postmodernistiniu požiūriu, galima suvokti kaip kompleksinę veiklą, kuri keičiasi atsižvelgiant į socialinio darbo proceso dalyvius – darbuotojus, klientus ir kontekstą. Šių dalyvių santykius galima vertinti kaip refleksyvius, darančius vienas kitam įtaką ir lemiančius socialinių paslaugų teikėjo profesinį augimą. Vadinasi, socialinių paslaugų teikimas kelia vis naujų reikalavimų šių darbuotojų profesinei kompetencijai žinių, įgūdžių, vertybinių nuostatų srityje, siekiant kliento įgalinimo tikslo. Kyla profesinės veiklos refleksijos poreikis sudėtingoje socialinio darbo santykių sistemoje.

„Mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas naudingas ir darbuotojui, ir organizacijai“, – teigia N. Bankauskienė ir kt. (2003). Pasak tyrėjų, darbuotojui tobulinti ir plėtoti kompetencijas naudinga dėl to, kad tai padeda rasti įvairių problemų sprendimus, padidina darbinės veiklos vertę ir darbo našumą, sustiprina darbuotojo pasitikėjimą savo jėgomis, kuria platesnes karjeros perspektyvas, formuoja geresnę organizacijos klimata. Organizacijai darbuotojų kompetencijų plėtojimas ir kvalifikacijos kėlimas naudingas, nes skatina motyvacijos augimą ir didina lankstumą bei garantuoja organizacijos narių reikalingo kvalifikacijos lygio palaikymą.

Nagrinėjant mokslinę literatūrą (Juozaitis, 2008; Jatkauskienė, 2013), kompetencijų tobulinimo galimybės turi remtis tikslingumo, nenutrūkstamumo ir sistemingumo principais:

- tikslingumo principas – profesinių kompetencijų tobulinimas suprantamas ne tik kaip individo tobulėjimas, bet ir kaip organizacijos atsinaujinimas bei mokėjimas spręsti problemas;
- nenutrūkstamumo, arba tęstinumo, principas – tai trys nuoseklūs etapai: pirminis rengimas, įvedimas į pareigas ir tęstinis mokymas;
- sistemingumo principas – kompetencijų tobulinimas, susietas su asmens karjera.

Refleksija – dar viena iš kompetencijų tobulinimo galimybių. V. Kavaliauskienė (2011) refleksiją sieja su mokymosi iš patirties, mokymosi visą gyvenimą idėjomis, orientacija į europines dimensijas socialiniame darbe, taip pat ir su socialinio darbo modelio kaita. Refleksija, refleksijos kultūra – vertinga profesijos subjekto savybė, galinti savitai nuspalvinti socialinio darbuotojo veiklą. Svarbią vietą reflektavimo kompetencijos struktūroje užima savęs pažinimo ir savirefleksijos kompetencijos gebėjimai, kurie apima atsigręžimo ir savojo *Aš* raidos tam tikrą laiką apžvalgą: kaip atsirado išvalgos ir kaip tai veiks patirtį ateityje

(Bradbury, 2010). Reflektuodami profesinės veiklos praktikoje socialinių paslaugų teikėjai pratinasi įveikti sunkumus ir neaiškumus, būdingus asmeniniam ir profesiniam tobulėjimui.

Mokėjimas mokytis – svarbus kompetencijų tobulinimo veiksnys. Pagrindinis to tikslas – tobulėti. Vis didėjantys pokyčiai visose gyvenimo ir veiklos srityse kelia reikalavimą nuolat siekti žinių. Nesugebantis mokytis žmogus nepakankamai aktyviai, savarankiškai ir produktyviai galės dalyvauti darbo, socialiniame, kultūriniame ir dvasiniame gyvenime. Anot J. Adomaitienės ir kt. (2011), mokymosi kompetencijos plėtojimas yra patikima išlikimo konkurencijos sąlygomis priemonė. Mokymasis visą gyvenimą yra susijęs su individo galimybių plėtra veikloje, padeda jam kuo visapusiškiau išreikšti save, ugdytis saviaktualizacijos poreikį, skatinti asmenybės vystymąsi. Be mokymosi kompetencijos negalima plėtoti kitų kompetencijų – socialinių, asmeninių, profesinių.

Andragogo veiklos elementų galima aptikti įvairiuose sektoriuose ir socialiniuose laukuose: profesinės ir socialinės integracijos, įstaigose, organizacijose, organizuojant ir įgyvendinant personalo mokymą, suaugusiųjų švietimo institucijose, įvairiose administravimo struktūrose, asociacijose, laisvalaikio organizavimo, sveikatos priežiūros švietimo, socialinio darbo, kolegijose, universitetuose, institucijose, vertinančiose mokymosi pasiekimus, įgytus įvairiose mokymosi aplinkose, teikiančiose konsultavimo, informavimo paslaugas ir kt. Andragoginės bakalauro studijos, jų gautas laipsnis ir profesinė kvalifikacija suteikia teisę dirbti su įvairių amžiaus grupių suaugusiais asmenimis. LR švietimo ir mokslo ministro 2013 m. spalio 22 d. patvirtintame Andragogo profesinės veiklos apraše Nr. V-996 teigiama, kad asmuo, įgijęs andragogo profesinę kvalifikaciją, turi teisę vykdyti šias profesines veiklas: edukacinę, vadybinę ir tiriamąją. Andragogas teikia edukacinę ir socialinę paramą / pagalbą įvairių amžiaus grupių suaugusiems asmenims, taikydamas andragoginę prieigą, geba atstatyti socialinius įgūdžius, siekdamas kokybiškos bendruomenės gyvensenos ir veiklos išraiškos, geba suvokti įvairaus amžiaus asmenų suaugusiųjų grupėse interesus ir juos nukreipti tinkama linkme.

Plečiantis socialinio darbo turiniui, ši veikla tapo profesionalesnė, tačiau socialinių paslaugų teikėjui svarbu nuolat tobulinti savo profesinę ir asmeninę kompetencijas. Kompetencijas socialinių paslaugų teikėjai tobulina seminarų, kvalifikacijos tobulinimo mokymų metu, su refleksijos pagalba analizuodami savo gyvenimiškąją ir darbo patirtis. Socialinių paslaugų teikėjai teikia sociokultūrinės paslaugas, atstato ar ugdo socialinius įgūdžius, todėl svarbu įgyti andragogo kompetencijas: išmanyti suaugusiųjų mokymosi ypatumus, gebėti motyvuoti besimokančiuosius ir parinkti tinkamus mokymosi metodus. Šioms kompetencijoms tobulinti tinka andragogikos studijos.

2. Požiūrio į socialinių paslaugų teikėjų, dirbančių Rietavo parapijos senelių globos namuose ir sutrikusio intelekto žmonių bendrijoje „Rietavo viltis“, kompetencijas ir jų tobulinimo galimybes tyrimas

2.1. Tyrimo metodologija

Siekiant atskleisti svarbias socialinių paslaugų teikėjų kompetencijas ir jų tobulinimo galimybes, pasirinktas kokybinis tyrimas. Tyrimas vykdytas 2017 m. Rietavo parapijos senelių globos namuose ir sutrikusio intelekto žmonių bendrijoje „Rietavo viltis“. Apklausti minėtų įstaigų socialinių paslaugų teikėjai. Taikytas pusiau standartizuotas interviu. Rietavo parapijos senelių globos namai yra stacionari globos įstaiga, teikianti ilgalaikes ir trumpalaikes socialines paslaugas suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims. Įstaigoje dirba 35 darbuotojai, iš kurių 10 darbuotojų teikia socialines paslaugas. Globos namuose gyvena 62 gyventojai, 40-iai iš jų yra nustatyti specialiosios priežiūros poreikiai. Globos namų misija – teikti stacionarias trumpalaikes ir ilgalaikes socialines paslaugas, nepažeidžiant globotinių teisių, orumo.

Sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Rietavo viltis“ yra ne pelno siekianti organizacija, kuri telkia sutrikusio intelekto vaikus, jaunuolius ir suaugusiuosius, jų šeimas, globėjus bei kitus jų interesais veikiančius asmenis. Bendrijos misija – atstovauti sutrikusio intelekto asmenų ir jų šeimų interesams bei ginti jų socialines ir pilietines teises. Šiuo metu bendrija vienija 80 narių, iš jų 37 neįgaliuosius, jų šeimos narius, savanorius.

Tyrimo imtis. Socialinių paslaugų teikėjų imtis sudaryta iš tiesiogiai socialines paslaugas teikiančių darbuotojų. Interviu metodu apklausti aštuoni Rietavo parapijos senelių globos namų ir sutrikusio intelekto žmonių bendrijos „Rietavo viltis“ darbuotojai: trys socialinės darbuotojos, keturios socialinių darbuotojų padėjėjos, viena užimtumo terapeutė. Viena socialinė darbuotoja yra įgijusi universitetinį išsilavinimą, dvi socialinės darbuotojos ir užimtumo terapeutė turi koleginių išsilavinimą, socialinio darbuotojo padėjėjos yra baigusios įžanginius kvalifikacinius socialinio darbuotojo padėjėjo kursus. Informantų darbo patirtis – nuo 2 iki 17 metų. Tyrimas vykdytas laikantis tyrimo etikos principų. Gautas žodinis informantų sutikimas dalyvauti tyrime.

2.2. Tyrimo rezultatai

Socialinė globa apibrėžiama kaip paslaugų visuma, teikiama įstaigose, kuriose žmogus nuolatos ar ilgą laiką gyvena, atvyksta praleisti dalį dienos ir t. t. Dėl fizinių ar socialinių galių nepakankamumo ir savarankiškumo trūkumo jam reikia intensyvios pagalbos ir priežiūros. Socialinių globos įstaigų veiklos tikslas –

klientų socialinė rehabilitacija ir integracija į visuomenę, o šių įstaigų veiklos uždaviniai yra kliento teisių ir interesų atstovavimas, gynimas, savarankiškumo ugdymas ir palaikymas, nuolatinės ir laikinos globos, priežiūros, visokeriopo aprūpinimo užtikrinimas, sociokultūrinių paslaugų teikimas. Tyrimu siekta nustatyti socialinio darbo specialistų apimamą veiklos lauką, kuriame vykdomas socialinių paslaugų teikimo proceso organizavimas (1 lentelė).

1 lentelė. Temos kategorija „Socialinių paslaugų teikimo laukas“

Temos subkategorijos	Citata <i>in vivo</i> ir pagrindiniai žodžiai, informanto kodas
Globotinių socialinės situacijos ir poreikių nustatymo svarba	(,...iš karto matyti, kokios paslaugos reikalingos...“ (inf. – 1); ,,...įvertinus situaciją matai, ko tam žmogui reikia...“ (inf. – 2); ,,...darbas tada ir prasideda, kai surenki duomenis...“ (inf. – 4); ,,...įsivertinus globotinio pagalbos poreikį, galima numatyti, ką toliau veiksime...“ (inf. – 6); ,,...veiklos globotiniui taikomos, ištyrus jo socialinę aplinką...“ (inf. – 7); ,,...pagalbos kokybė priklauso nuo poreikio įvertinimo“ (inf. – 8).
Globotinių ir jų artimųjų teisių ir interesų atstovavimas, gynimas, tarpininkavimas	,,...socialinis darbuotojas visada stovi tarp globotinio ir kitų specialistų, įstaigų, artimųjų, bet gerąją prasme, nes daug tarpininkaujame, kad žmogus sulauktų reikiamos pagalbos iš aplinkos“ (inf. – 3); socialinis darbuotojas atstovauja vienišioms žmonėms, kai jų artimieji išvykę į užsienį...“ (inf. – 4); ,,...artimieji stengiasi visada padėti socialiniam darbuotojui“ (inf. – 3).
Sociokultūrinės paslaugos	,,...globotiniai įtraukiami į užimtumo veiklas: piešia, lipdo, daro papuošimus globos namams puošti...“ (inf. – 5); ,,...globotiniai dalyvauja maldos grupelėje...“ (inf. – 4); ,,...organizuojamos pažintinės ekskursijos...“ (inf. – 3); ,,...populiarus maisto gaminimo būrelis...“ (inf. – 3).
Socialinių įgūdžių palaikymas, ugdymas, atstatymas	,,...skatiname tvarkyti savo kambarį“ (inf. – 3); ,,...organizuojamos savanorių grupelės pagalbai virtuvėje“ (inf. – 4); ,,...aplinkos tvarkymo talkos“ (inf. – 5); ,,...veiklos organizavime dalyvauja komanda“ (inf. – 7); ,,...aktyviai klauso“ (inf. – 5); ,,...diskutuoja, sprendžia konfliktus“ (inf. – 4).
Profesinės veiklos tobulinimas	,,...trūksta žinių sveikatos priežiūros srityje“ (inf. – 4); ,,...keliu kvalifikaciją, nes reikalauja darbdavys“ (inf. – 5); ,,...dalyvauju kvalifikacijos kėlimo kursuose, skaitau mokslinę literatūrą“ (inf. – 6); ,,...seminarai, konferencijos, praktiniai mokymai“ (inf. – 4); ,,...bendrauju su kolegomis iš kitų soc. globos įstaigų“ (inf. – 5); ,,...studijuojau andragogiką universitete“ (inf. – 3).

Aptariant gautus tyrimo duomenis (1 lentelė), galima akcentuoti *globotinių socialinės situacijos ir poreikių vertinimą*. Tai vienas iš svarbių socialinių paslaugų teikėjų veiklos etapų, nes nuo jo priklauso, ar bus atskleisti globotinio poreikiai. Informančių teigimu, svarbu surinkti tikslią informaciją. Ši informacija renkama

ne tik iš turimų dokumentų ar specialistų, bet ir iš paties globotinio pasakojimų. Socialinių paslaugų teikėjų mokėjimas išklaudyti žmogų gali padėti geriau suprasti esamą padėtį ir numatyti būsimas veiklas. Tiksliai nustatčius asmens poreikius ir jų prioritetus bei teikiant reikiamą pagalbą, užkertamas kelias antriniams socialiniams ar psichologiniams ir sveikatos trikdžiams („*laiku pastebėjus ir pašalinus problemas priežastį, išsisprendžia ir kiti dalykai – ne tik dabar, bet ir užkerta kelią kitoms galimoms problemoms atsirasti*“ (inf. – 3)), t. y. turi tam tikrą prevencinį pobūdį. Socialinis darbuotojas prisideda prie susilpnėjusių žmogaus funkcijų atkūrimo, nustatydamas individualius globotinio poreikius, parengdamas pagalbos ir intervencijos planą, atrasdamas galimybes bei reikalingus išteklius – tuo jis sukuria žmogaus palaikymo sistemą (Vaicekauskienė ir kt., 2009). Remiantis L. Žalimienė (2003), paslaugų poreikis – tai objektyvių sąlygų, aplinkybių nulemta kliento būklė, situacija, kai klientui reikia socialinių paslaugų, kurios padėtų jam išspręsti kilusias problemas (užtikrintų socialinės integracijos prielaidas, efektyvų socialinį funkcionavimą).

Globotinių teisių ir interesų atstovavimas ir gynimas, tarpininkavimas, informančių teigimu (1 lentelė), yra viena iš svarbiausių socialinio darbo veiklos sričių. Šiose įstaigose darbuotojai dažniausiai tarpininkauja tarp globotinio ir jo artimųjų, medikų, neįgalumo nustatymo tarnybos ir kt. įvairią pagalbą teikiančių įstai-gų. Teikiamos paslaugos aptariamoms komandoms susitikimų metu. Globotinių ir jų artimųjų informavimas, konsultavimas yra svarbi veikla („*dažnai artimieji būna sutrikę, nežino, kur kreiptis*“ (inf. – 3)). Socialinių paslaugų teikėjai šiose įstaigose konsultuoja, informuoja tiek globotinius, tiek ir jų artimuosius įvairiais klausimais: dėl socialinių garantijų ir lengvatų, dėl globotinių teisių ir galimybių konkrečiais atvejais. Tyrimo metu globos namų informantės paminėjo ryšių su šeima atkūrimo ir palaikymo sritį, teigdamos, kad „...*dauguma globos namų gyventojų neturi giminiių arba giminės atsisako su jais bendrauti*“ (inf. – 4). Kuo daugiau globotinio artimame tinkle žmonių ir kuo įvairesnius vaidmenis jie atlieka, tuo didesnė paramos tikimybė. Bendradarbiavimas su artimaisiais skatina juos dalyvauti gydymo procese, mažina sielvartą, sąmyšį ir nerimą, gerina bendravimą ir tarpusavio santykius. Tada šeimos nariai jaučiasi pajėgūs įveikti ligą arba su ja gyventi (Davidson et al., 2007).

Informantės teigia: „...*globotinius, kartais ir artimuosius, nukreipiame dalyvauti savipagalbos grupėse, nes ten žmonės sulaukia pagalbos, atjautimo, randa bendraminčių, užsiima vėliau kažkokia bendra veikla*“ (inf. – 5). Pasak A. Giddenso (2005), žmogus iš prigimties yra linkęs ieškoti į save panašių žmonių, pažįstančių jo gyvenimą ir problemas. Savitarpio pagalbos grupės yra vieta, kur globotiniai ar jų artimieji gali pasidalinti savo skausmu, išgyvenimais, sulaukti paramos iš su panašiomis problemomis susidūrusių žmonių. Likimo draugų patirtis gali padėti susitaikyti su pasikeitusia padėtimi, jausmais, į problemas pažvelgti kitu žvilgsniu.

Analizuojant tyrimo duomenis matyti, kad visos informantės įvardija socio-kultūrinių paslaugų sritį, kuri pasireiškia „*per ekskursijas, bendrus pažintinius renginius su kitais globos namais*“ (inf. – 3), „*vykdant mokymo programas, organizuojant lavinamąsias pamokas, vykdant žalingų įpročių prevenciją*“ (inf. – 3). Svarbi integracijos proceso organizavimo sritis – laisvalaikio užimtumo veikla. Šią veiklos sritį tyrimo metu ypač pabrėžė socialines paslaugas teikiantys specialistai ir užimtumo veiklos organizavimo specialistas. Ji išreikšta „*įvairiomis šventėmis, sporto varžybomis, maisto gamyba, globos namų puošyba šventiniais laikotarpiais*“ (inf. – 3). Informantės mini įvairias užimtumo veiklas: dailės ir rankdarbių terapiją, muzikos ir šokio terapiją, sporto veiklą, užsiėmimus bibliotekoje, kompiuterinio raštingumo ugdymą. Informančių teigimu, grupinėse veiklose globotiniai pasidalija patirtimi, išgirsta kitų minčių, nuomonių ir sulaukia emocinio palaikymo. Taip pat įvairių veiklų metu plėtoja socialinius, bendravimo įgūdžius, kurie lengvina socialinę adaptaciją, gerina santykius su artimosios aplinkos žmonėmis, skatina bendravimą. Socialiniai darbuotojai apibūdino užimtumo veiklų savo globotiniams organizavimą: „*...planuojame per savaitę rengti grupines užimtumo veiklas, daryti kažkokius darbelius, kad būtų kur nukreipti savo mintis, pabendrauti*“ (inf. – 5). Informančių teigimu, grupės nariai grupinėje veikloje pasidalija savo jau turima patirtimi ir iškilusiomis problemomis, išgirsta kitų mintis, nuomones jiems aktualiais klausimais, sulaukia emocinio grupės palaikymo. Taip pat įvairių veiklų metu plėtoja socialinius, bendravimo įgūdžius, kurie lengvina socialinę adaptaciją, gerina santykius su artimosios aplinkos žmonėmis. Grupinėje veikloje dalyvaujantys pacientai greičiau patiki savo jėgomis ir atranda naujų galimybių.

Socialinių įgūdžių palaikymas, ugdymas, atstatymas – viena iš svarbiausių sričių socialinių paslaugų sektoriuje. K. Trakšėlys (2012) teigia, kad žmogaus socialinių įgūdžių atstatymas ir tobulinimas – vienas iš svarbiausių uždavinių, siekiant suprasti ir gerbti kitų žmonių poreikius, aiškiau suvokti save ir aplinką. Informančių teigimu, psichosocialinės reabilitacijos ir buitinių bei socialinių įgūdžių ugdymo metu teikiama „*...socialinė pagalba, užtikrinama nuolatinė sveikatos apsauga*“ (inf. – 5) ir „*...ugdomas globotinių savarankiškumas, gebėjimas tvarkytis buityje, bendrauti*“ (inf. – 4). Tyrimo metu gauti duomenys rodo, kad integracijos procesui vykdyti sudaromos sąlygos, kurios atitinka teikiamų paslaugų pobūdį: socialines paslaugas teikiantys specialistai akcentuoja gyventojų individualius poreikius atitinkančios gyvenamosios aplinkos pritaikymo sąlygas, užimtumo veiklos organizavimo specialistai dėmesį skiria užimtumo veiklos vykdymui. Dalyvavimas bendrose veiklose atstato ir tobulina tiek verbalinius, tiek ir neverbalinius socialinius įgūdžius („*veiklų metu juokaujama, kalbamasi, diskutuojama*“ (inf. – 3); „*...išsisprendžia konfliktai*“ (inf. – 3)). Veiklų metu dėmesys skiriamas tokiems socialiniams įgūdžiams kaip taisyklių laikymasis, meilė ir pagarba kitam bei sau, gebėjimas pasisakyti, pasitikėjimas savimi, reagavimas į nesėkmes, tinkamų spren-

dimų priėmimas, efektyvus bendravimo su aplinkiniais būdai ir emocijų valdymas įvairiose gyvenimiškose situacijose. Galima įžvelgti, kad globos namuose integracijos procesui vykdyti sudaromos sąlygos vadovaujantis biopsichosocialiniu neįgalumo modeliu. Iš tyrimo rezultatų pastebima, kad įstaigos darbuotojų bendradarbiavimas, teikiant socialines paslaugas, organizuotas pakankamai: paslaugoms teikti sudarytos komandos, į kurių sudėtį įeina socialinis darbuotojas, užimtumo specialistas, socialinio darbuotojo padėjėjas ir slaugytojas.

Subkategorijos profesinės veiklos tobulinimo turinys atskleidžia, kad tai yra viena iš reikšmingų ir įtaką socialinio darbo raidai bei pažangai darančių socialinio darbuotojo veiklos krypčių. Tyrimo duomenys atskleidė, kad šiose įstaigose dirbantys socialiniai darbuotojai savo profesinę veiklą tobulina įvairiais būdais: dalyvaudami seminaruose, kvalifikacijos kėlimo kursuose, studijuodami mokslinę literatūrą, dalydamiesi gera patirtimi ir naujovėmis su savo kolegomis, konsultuodamiesi su kitais specialistais. Interviu metu išryškėjo, kaip informantės suprantą kompetencijos sąvoką, kokių kompetencijų reikia socialinių paslaugų teikėjui. Pagrindiniai informančių teiginiai pateikti 2 lentelėje.

2 lentelė. Temos kategorija „Socialinių paslaugų teikėjo kompetencijos“

Temos subkategorijos	Citata <i>invivo</i> ir pagrindiniai žodžiai, informanto kodas
Kompetencijos samprata	„...kompetencija – žinios“ (inf. – 6); „...asmenybės savybės“ (inf. – 4); „...požiūris ir vertybės“ (inf. – 3); „...efektyvios veiklos demonstravimas“ (inf. – 7).
Socialinių paslaugų teikėjo kompetencijos	„...mokėjimas bendrauti“ (inf. – 1); „...tolerancija, pagarba“ (inf. – 3); „...reflektyvus mąstymas“ (inf. – 2); „...gebėti motyvuoti veiklai“ (inf. – 4); „...globotiniai neigiamos emocinės būsenos“ (inf. – 3); „...nerimas“ (inf. – 2); „...priklausomybės (inf. – 6); „...svarbu konfidencialumas“ (inf. – 7); „...empatija, pagarba klientui“ (inf. – 8); „...socialinė kompetencija – pagrindas“ (inf. – 8); „...dirbam komandoje“ (inf. – 5); „...organizuoju renginius, ekskursijas“ (inf. – 6); „...mokau susitvarkyti buitį“ (inf. – 3); „...aiškinu žalingų įpročių žalą“ (inf. – 5).
Socialinių paslaugų teikėjo kompetencijų trūkumas	„...nesusikalbam tarp bendradarbių“ (inf. – 4); „...komunikavimo trūkumas“ (inf. – 5); „...neišmanau mokymo ypatybių suaugusiems žmonėms“ (inf. – 3); „...trūksta laiko vadybos“ (inf. – 2).

Informantės pažymi, kad žmogus ne tik norėdamas išlikti, bet ir sėkmingai gyventi šioje visuomenėje priverstas nustatyti naują savo santykį su besikeičiančiu pasauliu ir gebėjimą priimti gyvenimo jam keliamus reikalavimus („...neatsilikti nuo pasaulio“ (inf. – 2); „...keičiasi darbo metodikos“ (inf. – 3); „...reikalingos įvairių sričių žinios“ (inf. – 2)). Šiuolaikinis žmogus priverstas nuolat tobulėti tiek profesine prasme, tiek kaip asmenybė. Jam neišvengiamai reikia gilintis ir taikyti įgytas profesines žinias prie nūdienos reikalavimų, kuo daugiau sužinoti apie infor-

macines technologijas. Paaiškėjo, kad būtina ugdyti kompetentingus žmones, kurie galėtų pritaikyti savo žinias kintančiomis sąlygomis. Švietimo tikslo samprata pasikeitė, atsirado nauja jos forma – kompetencija pagrįstas mokymas(is). Šiuolaikinėse mokslinėse koncepcijose *kompetencijos* sąvoka nagrinėjama akcentuojant visuminį kompetencijos pobūdį ir dinaminį aspektą (siejant su *veiklos* samprata).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad kompetencija – tam tikro specialisto veiklos raiška. Todėl galima teigti, kad žinios ir gebėjimai suteikia galimybę kvalifikuotai atlikti tam tikrą veiklą.

Informantės tyrimo metu pateikė pagrindinius principus *apibūdinant socialinių paslaugų teikėjo kompetencijas*: lankstumas (sprendimų priėmimo tęstinumas), mokymasis (besikeičiančioje visuomenėje svarbu atnaujinti žinias), tinkamumo darbui pojūtis, dėmesys procesui (veiksmų krypties, ateities vizijos nusistatymas), aplinkinių pagalba priimant sprendimus. Socialinių darbuotojų etikos kodekse pažymima, kad viena iš svarbiausių socialinio darbuotojo funkcijų – teikti pagalbą klientui. Siekdamas teikti pagalbą, socialinis darbuotojas turi turėti gerą profesinį išsilavinimą, nuolat kelti kvalifikaciją, atnaujinti žinias (Indrašienė ir kt., 2007). Mokslinėje literatūroje (Okonišnikova, 2007; Dirgėlienė ir kt., 2008; Ivanauskienė ir kt., 2003) socialinių darbuotojų kvalifikacija apibrėžiama kaip gebėjimas kompetentingai vykdyti veiklą, taikant įgytas ir nuolat atnaujinamas žinias, tobulinant socialinio darbo įgūdžius, įgytus praktinėje veikloje, ugdant asmeninius gebėjimus bei laikantis vertybinių nuostatų. Visi socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, teigia, kad kompetentingas socialinis darbuotojas darbe privalo atlikti veiklą, remdamasis įgytų žinių, įgūdžių ir vertybių sistemos visuma. Beveik visos informantės akcentuoja socialinio darbo įgūdžių tobulinimo svarbą („...*žinios, patirtis ir refleksija duoda gerų rezultatų*“ (inf. – 8); „...*svarbu tobulinti žinias*“ (inf. – 6); „...*mokymasis palengvina darbą*“ (inf. – 4)).

Socialinis darbas – daugialypė profesija, reikalaujanti nuolatinės reakcijos į visuomenėje vykstančius pokyčius. Sėkmingai socialinio darbuotojo profesinei veiklai užtikrinti reikia sociologijos, psichologijos, filosofijos, teisės pagrindų žinių (Dirgėlienė ir kt., 2005; Bankauskienė ir kt., 2003; Indrašienė ir kt., 2007). Tyrimo dalyvių pasiteirauta, kokios žinios, įgytos mokymosi institucijoje, yra ypač svarbios, teikiant paslaugas, kokių žinių savo veikloje jie stokoja.

Remiantis tyrimo duomenimis, galima teigti, kad socialiniams darbuotojams ypač svarbios sprendimų priėmimo, analitinio mąstymo, ekonominės žinios. Tikėtina, kad tokį vertinimą lemia veiklos sritis: socialiniams darbuotojams, dirbantiems su sutrikusio intelekto klientais, svarbu gebėti analizuoti situaciją ir priimti adekvačius sprendimus, išmanyti teisinę bazę, reglamentuojančią paslaugų teikimą („*globotiniai nesuvokia pinigų vertės, laiko*“ (inf. – 6)). Socialiniams darbuotojams, nuolat keičiantis situacijoms, svarbu vis atnaujinti kai kurių veiklos sričių žinias. Daugiau nei pusė tyrimo dalyvių teigia, kad jiems trūksta teisinių ir socialinio

darbo organizavimo žinių, beveik pusė pažymi stokojantys sprendimų priėmimo, analitinio mąstymo žinių.

Socialinio darbo praktika yra pagrįsta vertybių sistema, kuri dažniausiai išreiškiami tokiais principais kaip individo vertė ir orumas, apsisprendimo laisvė, konfidencialumo teisė (Ivanauskienė ir kt., 2007). Tačiau kurios vertybės laikytinos ypač svarbiomis specifinėje socialinio darbuotojo veikloje? Tai sudaro asmeninę žmogaus kompetenciją. Todėl pasidomėta, kokiomis vertybėmis vadovaudamiesi šių įstaigų socialiniai darbuotojai teikia paslaugas. Tyrimo dalyvių atsakymai rodo, kad svarbi vertybė socialiniame darbe yra konfidencialumas („...*nenori, kad kiti žinotų*“ (inf. – 3); „*gėda pripažinti problemą*“ (inf. – 5)). Tokie tyrimo rezultatai patvirtina V. Ivanauskienės ir kt. (2007) vykdyto tyrimo duomenis. Kaip svarbiausią vertybę socialiniai darbuotojai nurodė empatiją. Socialiniams darbuotojams svarbu gebėti įsijauti į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus, siekiant pagerinti jų gyvenimo kokybę. Panašiai tyrimo dalyvių įvertintos individualumo gerbimo ir nesmerkimo, neteisimo vertybės („...*įsijauti į globotinio padėtį*“ (inf. – 3); „...*gerbti kliento nuomonę, požiūrį*“ (inf. – 6)). Ne tokiomis reikšmingomis, tačiau svarbiomis socialiniai darbuotojai laiko žmogaus vertės ir orumo bei žmogaus priėmimo „*tokio, koks jis yra*“ (inf. – 4) vertybes. Informantės vertybe, teikiant paslaugas, nurodė kliento apsisprendimo teisę, dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad vadovaujasi gerumo, kilnumo vertybėmis, o kaip svarbią vertybę teikiant paslaugas pažymėjo *dorumą* (inf. – 8).

Socialinių darbuotojų, dalyvavusių tyrime, teirautasi, kokios kompetencijos jiems svarbiausios, teikiant paslaugas. Paprašyti išvardyti kasdienėje veikloje jiems reikalingiausias kompetencijas, socialiniai darbuotojai išskyrė bendravimo ir socialines kompetencijas. Socialinę kompetenciją kaip labai svarbią pažymėjo 8 informantės. Tai patvirtina R. Bubnio (2004) vykdyto tyrimo išvadas, kad socialiniam darbuotojui labai svarbūs yra bendravimo, kontaktų užmezgimo ir palaikymo įgūdžiai. Bendravimo įgūdžiai taip pat nurodyti kaip labai svarbūs socialiniame darbe („...*bendravimas – kasdieninis darbas*“ (inf. – 7); „...*tik bendraujant galima teikti paslaugą*“ (inf. – 6)). R. Bubnio (2004) teigimu, socialiniai įgūdžiai – svarbiausias socialinio darbuotojo profesinės karjeros rodiklis, nes juos sudaro daugybė asmeninių savybių, vertybių ir pažiūrų, kurias turėdamas žmogus gali adekvačiai bendrauti su aplinka, spręsti problemas.

Socialiniams darbuotojams – tyrimo dalyviams – labai svarbūs problemų vertinimo ir planavimo įgūdžiai teikiant paslaugas – tam reikia turėti analitiko, tyrėjo kompetenciją. Respondentų teiginiai 2 lentelėje patvirtina mokslinėje literatūroje pateikiamas išvadas. Anot R. Bubnio (2004), socialiniams darbuotojams svarbu gebėti analizuoti ir vertinti individualią socialinę problemą, planuoti veiklą ir organizuoti problemas sprendimą.

Informantės palankiai įvertino bendradarbiavimo ir komandinio darbo įgūdžius. Komandinis darbas įgalina dirbti efektyviai, nes komandos nariai gali mokytis vienas iš kito, papildyti vienas kitą ir kompensuoti vienas kito trūkumus. N. Jazbutienė (2002) teigia, kad ši darbo forma kyla iš sugebėjimo vertinti kitų asmenų kompetenciją, patirtį, išteklius ir jų indėlį. Informantės pabrėžia, kad būtent stokodamos komandinio darbo ir bendradarbiavimo įgūdžių „...nesutariame su bendradarbiais“ (inf. – 5); „...netiksli informacija“ (inf. – 4).

Didelį dėmesį socialiniai darbuotojai šiose įstaigose skiria sociokultūrinės veiklos organizavimui. Ši veikla, informančių teigimu, pasireiškia tuo: „...renginiai, žalingų įpročių prevencija, užimtumas, socialinių įgūdžių ugdymas“ (inf. – 8). Socialinių paslaugų teikėjai globos įstaigoje yra pagrindiniai globotinių švietėjai. Sociokultūrinė veikla aprėpia rekreacijos, švietimo ir auklėjimo, meno ir kultūros bei bendruomenės kūrimo sritis (Spierts, 2003). Socialinio darbuotojo veikla – tai ne tik materialinės pagalbos teikimas – socialinis darbuotojas privalo siekti, kad globotinis pats aktyviai stengtųsi kelti savo gyvenimo lygį. Sociokultūrinė veikla padeda klientui rasti savo problemų sprendimo būdus, padidina kliento savivertę ir motyvaciją visavertiškai gyventi. Vykdamt suaugusiojo švietimą ir ugdymą, reikia andragoginių kompetencijų, kurios pasireiškia suaugusiųjų mokymosi ypatumų išmanymu, mokymo metodikos pritaikymu, besimokančiųjų motyvacija.

Vykdamt tyrimą pasidomėta, kokios *kompetencijos tobulinimo formos* yra pa-geidautinos socialinių darbuotojų, kokias veiklas jie laiko efektyviausiomis profesinės kompetencijos plėtros kontekste. Tai matyti 3 lentelėje.

3 lentelė. Temos kategorija „Socialinių paslaugų teikėjo kompetencijų tobulinimo galimybės“

Temos subkategorijos	Citata <i>in vivo</i> ir pagrindiniai žodžiai, informanto kodas
Gerosios patirties sklaida	„...dali jamės patirtimi su kitų globos namų darbuotojais“ (inf. – 6); „klausiu patarimo kolegos“ (inf. 4); „...reflektuoju“ (inf. – 2); „...dali jamės patirtimi“ (inf. – 5).
Seminarai, kvalifikacijos kėlimo kursai	„...dalyvauju seminaruose“ (inf. – 3); „...nauja informacija“ (inf. – 8); „...teorija reikalinga“ (inf. – 5); „...ten žinias derina su praktika“ (inf. – 2).
Supervizija	„...įdomus dalykas“ (inf. – 1); „...nauja mokymų forma“ (inf. – 3); „...labai brangu“ (inf. – 5).
Andragogikos studijos	„...žinios ir praktika“ (inf. – 2); „...svarbu besimokančiojo patirtis“ (inf. – 1); „...nesidomėjau šiomis studijomis“ (inf. – 5).

Kaip matyti 3 lentelėje, socialiniai darbuotojai efektyvia kvalifikacijos tobulinimo forma nurodo gerosios patirties sklaidą, bendradarbiaujant su artimų sričių institucijomis. Kita forma – seminarai, suteikiantys teorinių žinių ir praktinių įgūdžių.

Remiantis šiais atsakymais, galima teigti, kad socialiniams darbuotojams aktualu praktinių socialinio darbo įgūdžių lavinimas ir teorinių žinių atnaujinimas. Kaip teigia I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė (2005), vienas iš svarbiausių socialinės veiklos bruožų yra integravimas – gebėjimas derinti teorines žinias su praktika. Šis gebėjimas atsiskleidžia tik praktinėje veikloje, teikiant paslaugas tiesiogiai klientui, todėl bendradarbiavimą su kolegomis socialiniai darbuotojai vertina kaip gana efektyvią kvalifikacijos tobulinimo galimybę. Keletas tyrimo dalyvių kaip efektyvią kvalifikacijos tobulinimo veiklą išskyrė dalyvavimą supervizijose. Supervizija kaip kvalifikacijos tobulinimo forma nurodoma LR socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos tobulinimo tvarkos apraše (2006), analizuojama mokslinėje literatūroje (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005; Kaunytė, Večkienė, 2011). Supervizijos teikimą personalui, tiesiogiai dirbančiam su klientais, L. Žalimienė (2007) nurodo ne tik kaip tinkamą, bet ir būtiną priemonę. Tikėtina, kad ne visi socialiniai darbuotojai yra praktiškai susipažinę su supervizijos, kaip paramą teikiančio bendradarbiavimo, galimybėmis ir efektyvumu, todėl yra gana žemas šios kvalifikacijos tobulinimo formos vertinimas.

Tyrimo metu paklausus informančių, ką mano apie andragogikos studijas, tik dvi informantės žinojo, kas tai yra, ir pritarė, kad andragogika yra vertinga kaip viena iš kompetencijų tobulinimo formų („...suaugusiojo psichologija“ (inf. – 2); „...studijuojami suaugusių žmonių mokymosi ypatumai“ (inf. – 1)). Kitos informantės nėra susipažinusios su andragogikos studijomis („...mažai informacijos“ (inf. – 3); „...nežinau, kas tai yra“ (inf. – 6)). Anot K. Trakšelio (2012), andragoginės prieigos pagrindiniai bruožai, tokie kaip abipusiškumas, autonomija, suaugusiojo turimų įgūdžių, patirties pripažinimas, suaugusiojo vidinių galių pripažinimas, padeda socialiniams darbuotojams dirbti su žmonėmis, kurių socialinius įgūdžius reikia atstatyti. R. M. Andriekienė, B. Jatkauskienė, E. Jatkauskas (2009), atlikę andragoginės veiklos analizę, išskyrė tokias pagrindines andragogo veiklos sritis: konceptualizavimo, realizavimo, vertinimo, paramos, pagalbos suaugusiam besimokančiajam, vadybos ir refleksijos. Todėl andragogikos studijos yra vienas iš socialinių paslaugų teikėjų kompetencijos tobulinimo būdų.

Išanalizavus Rietavo parapijos senelių globos namų ir sutrikusio intelekto žmonių bendrijos „Rietavo viltis“ socialinių paslaugų teikėjų atsakymus į pateiktus klausimus, paaiškėjo, kad pagrindinis socialinių paslaugų teikėjo laukas – situacijos ir poreikio vertinimas, paramos ir pagalbos teikimas grąžinant žmogaus gebėjimą pasirūpinti savimi ir socialinius įgūdžius atstatančios sociokultūrinės paslaugos, profesinės veiklos tobulinimas.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad socialiniai darbuotojai socialinio darbuotojo kompetenciją supranta kaip gebėjimą atlikti profesinę veiklą, remiantis įgytų žinių, įgūdžių bei vertybių sistemos visuma. Beveik visi tyrimo dalyviai akcentuoja socialinio darbo įgūdžių tobulinimo svarbą. Didelė dalis tyrimo dalyvių teigia,

kad kompetentingas socialinis darbuotojas privalo darbe vadovautis vertybinėmis nuostatomis ir gebėti taikyti teorines žinias.

Efektyviausiomis kvalifikacijos tobulinimo formomis respondentai nurodė bendradarbiavimą su artimų sričių institucijomis, dalijimąsi gerąja patirtimi, dalyvavimą kvalifikacijos tobulinimo renginiuose: konferencijose, seminaruose, mokymuose, supervizijoje. Andragogikos studijos nėra populiarios tarp informančių, tik dvi socialinės darbuotojos žino, kas tai yra, ir pabrėžia šių studijų svarbą tobulinant socialinių paslaugų teikėjų kompetencijas.

Kaip turinčius neigiamą įtaką profesinės kompetencijos tobulinimo procesui veiksnius informantės nurodė kvalifikacijos renginių kokybę (pasenusi informacija, neaktualios renginių temos) ir laiko bei lėšų stygių.

Išvados

Išanalizavus mokslinę literatūrą galima teigti, kad socialinių paslaugų teikėjų veiklos laukas yra informavimo, konsultavimo, sociokultūrinės, socialinių įgūdžių ugdymo ir atstatymo, socialinės apsaugos paslaugos įvairaus amžiaus bei įvairių socialinių grupių žmonėms, teikiamos senatvės, neįgalumo, ligos, bedarbystės ir kitais atvejais. Socialinės paslaugos teikiamos bendruomenėse, globos namuose, dienos centruose, sveikatos priežiūros centruose ir t. t.

Socialinių paslaugų teikėjų funkcijos – analizuoti ir identifikuoti asmens socialines problemas ir įvertinti socialinius poreikius, planuoti ir teikti socialinę paramą / pagalbą, analizuoti jos eigą ir vertinti rezultatus, koordinuoti socialinės paramos teikimą. Socialiniai darbuotojai dirba su kitais specialistais (psichologais, medikais, pedagogais), juos konsultuoja, bendradarbiauja kuriant įvairias programas. Padeda žmonėms rasti ir panaudoti savo galimybes nugalint sunkumus ir negalias.

Socialinio darbo pobūdis yra daugiafunkcis, taigi ir asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, veikla yra daugiaplanė. Tai: diagnostika, prognozavimas, profilaktika ir numatymas, taip pat socialinė terapija, teisė, socialinė medicina, psichologija, socialinė buitis ir t. t. Socialinio darbo veikla yra sudėtinga, kompleksinė, reikalaujanti psichologijos, andragogikos, profesinių žinių ir gebėjimų.

Kompetencijų trūkumas praktinėje veikloje yra vienas iš motyvų tęsti studijas, siekiant profesinės kompetencijos vystymo ir asmeninio tobulėjimo. Tęstinės studijos yra skirtos suaugusiems asmenims perkvalifikuoti, jų kvalifikacijai kelti, profesiniams įgūdžiams tobulinti, kitaip tariant, asmens profesiniams poreikiams tenkinti.

Profesinės kompetencijos stoka pasireiškia teikiant konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas, organizuojant sociokultūrines veiklas. Socialinių paslaugų teikėjai teikia sociokultūrines paslaugas, atstato socialinius įgūdžius, to-

dėl svarbu išmanyti andragogo kompetencijas: suaugusiųjų mokymosi ypatumus, gebėjimą motyvuoti neįgaliuosius ir parinkti mokymosi metodus.

Socialinių paslaugų teikėjai kompetencijas tobulina seminaruose ir kituose kvalifikacijos tobulinimo renginiuose, taip pat su refleksijos pagalba analizuodami savo gyvenimišką ir darbo patirtį. Andragogikos studijos nėra populiarios tarp informantų dėl informacijos stokos.

Straipsnis gautas 2017 10 30

Spausdinti rekomendavo doc. dr. Ilona Zubrickienė

Literatūra

- Adomaitienė, J., Zubrickienė, I. (2011). Kompetencijų plėtra karjeros perspektyvos planavimo aspektu. *Andragogika*, 1, 87–97.
- Andriekienė, R. M. (2011). Andragogų profesionalizacija atliekamų vaidmenų aspektu. *Andragogika*, 2, 13–28.
- Andriekienė, R. M., Anužienė, B. (2006). *Andragoginiai kompetencijų tobulinimo aspektai tęstiniame profesiniame mokyme*. Monografija. Klaipėda: KU leidykla.
- Bankauskienė, N., Leliūgienė, I., Baršauskienė, V. (2003). Socialinių darbuotojų profesionalizacijos ir nuovargio problemos. *Specialusis ugdymas*, 1 (8), 155–169.
- Bradbury, H. (2010). *Beyond Reflective Practice: New Approaches to Professional Lifelong Learning*. London: Routledge.
- Bubnys, R. (2004). *Socialinių darbuotojų profesinės karjeros galimybės ir socialinės kompetencijos ypatumai* [žiūrėta 2017 03 01]. Prieiga internetu: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04-2004-ISSN_1822-1068.N_1.PG_14-20/DS.002.0.02.ARTIC.
- Davidson, J. E., Powers, K., Hedayat, K. M. (2007). Clinical practice guidelines for support of the family in the patient – centered intensive care unit: American College of Critical Care Medicine Task Force 2004– 2005. *Critical Care Medicine*, 2, 605–622.
- Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2005). *Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
- Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2008). *Praktika rengiant socialinius darbuotojus: Klaipėdos universiteto patirtis*. Klaipėda: KU leidykla.
- DuBois, B. (2005). *Socialwork: An Empowering Profession* (5th ed.). Boston: Allynand Bacon.
- Giddens, A. (2005). *Sociologija*. Kaunas: UAB Poligrafija ir informatika.
- Indrašienė, V., Garjonienė, D. (2007). Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu. *Socialinis darbas ir ugdymas*, 4 (15), 67–82.
- Išoraitė, M. (2007). *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: Saulelė.
- Ivanauskienė, V., Varžinskienė, L. (2007). Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje. *Socialinis darbas*, 6 (1), 76–82.
- Jatkauskienė, B. (2013). *Andragogų profesionalizacijos sistemos procesionali raiška*. Monografija. Klaipėda: KU leidykla.
- Jazbutienė, N. (2002). Socialinis darbuotojas ir komandinė veikla. *Socialinis darbuotojas*, 1, 14–15.
- Johnson, L. C. (2003). *Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Jovaiša, L. (2007). *Enciklopedinis edukologijos žodynas*. Vilnius: Gimtasis žodis.
- Kavaliauskienė, V. (2005). Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai. *Acta Pedagogica Vilnensia*, 15, 230–239.
- Kavaliauskienė, V. (2011). Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *Andragogika*, 1, 71–80.

- Kiaunytė, A., Večkienė, N. P. (2011). Socialinių darbuotojų, patiriančių pokyčius profesinėje veikloje, poreikis paramai: supervizijos perspektyva. *Sveikatos ekonomika ir vadyba*, 7, 207–215.
- Kučinskienė, R. (2003). *Ugdymo karjerai metodologija*. Klaipėda: KU leidykla.
- Kvieskienė, G. (2003). *Socializacijos pedagogika*. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
- Mažeikis, G. (2007). *Kompetencijų ugdymo sistema taikant kooperuotų studijų metodą*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
- Okonišnikova, O. V. (2007). *Profesinė kompetencija socialinio darbo praktikoje. Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas* (tarptautinis projektas). Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Socialinių paslaugų katalogas. (2006). *Valstybės žinios*, Nr. 65.
- Socialinės apsaugos terminų žodynas*. (1999). Vilnius.
- Spierts, M. (2003). *Balansavimas ir aktyvinimas. Metodškai organizuotas sociokultūrinis darbas*. Vilnius: VU leidykla.
- Šinkūnienė, J., Savickaitė, D. (2008). Sociokultūrinio darbo dilema. *Socialinis darbas*, 7 (1), 108–117.
- Švedaitė, B. (2004). Socialinio darbo sistema Lietuvos visuomenės kaitos kontekste. *Acta Pedagogica Vilnensia*, 12, 39–49.
- Švedaitė, B. (2007). *Socialinio darbo kokybės dilema. Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje: socialinio darbo patirtis*. Vilnius.
- Švedaitė, B., Gvaldaitė, L. (2007). *Socialinio darbo metodai*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Trakšėlyš, K. (2012). Andragoginės prieigos taikymas atstatant socialinius įgūdžius. *Andragogika*, 1 (3), 202–210.
- Vaičekauskienė, V., Jankūnienė, I. (2009). Socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumai gydant pacientą. *Pedagogika*, 93, 38–46.
- Weil, M. (2005). *Social Planning with Communities. The Handbook of Community Practice*. London: SAGE Publications.
- Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Žalimienė, L. (2007). Socialinės globos paslaugų pagyvenusiems žmonėms standartizavimas: Lietuvos praktika ir užsienio šalių patirtis. *Gerontologija*, 8 (1), 44–54.

POSSIBILITIES TO IMPROVE COMPETENCIES OF INDIVIDUALS WORKING IN SOCIAL SERVICES

Jūratė Adomaitienė, Regina Balčiūnienė

Summary

The main goal of social services is to satisfy the vital needs of individuals when they are unable to achieve them by themselves, to restore people's abilities to function independently in society and to provide them for prevention purposes, in order to prevent problems. People working in social services sector must have sufficient knowledge, skills and appropriate competencies.

The scientific problem: what kind of competencies are needed for social service provider's work and how they might be improved?

Subject: competencies of social service provider and possibilities to improve them.

Objective: to analyze theoretically and empirically reveal the important competencies for social services providers' work and ways for improvement.

The scientific literature suggests that the social service provider's field of activity is to provide support/assistance. The study revealed that the social service provider activity raises challenges and promotes the need to constantly improve the professional competence. The most important reason for social workers professional development is the improvement of their work quality, acquiring new knowledge and the development of practical skills. In particular, there is a lack of adult education and training knowledge, decision-making, analytical knowledge, teamwork and collaboration, intelligence gathering and evaluation and planning skills. The most effective forms of training informants indicated cooperation with related institutions and participation in training events.