

# Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste

DŽIUGAS DVARIONAS, ROBERTA MOTIEČIENĖ, JONAS RUŠKUS,  
NATALIJA MAŽEIKIENĖ, RASA NAUJANIENĖ

Vytauto Didžiojo universitetas, Socialinių mokslų fakultetas, Socialinio darbo katedra, Donelaičio g. 52, LT-44248 Kaunas  
El. paštas: d.dvarionas@pmdf.vdu.lt

---

Šio straipsnio tikslas – pateikti ir aptarti LMT paremto projekto (MIP-021/2011) metu sukurtą ir empiriniais tyrimo duomenimis pagrįstą koncepcinį įgalinančių socialinių paslaugų modelį Lietuvoje išryškinant ir palyginant įvairias socialinės politikos bei valstybės gerovės ideologijų sąsajas, taip pat atskleidžiant ir apibendrinant atlikto empirinio tyrimo duomenimis grįstus socialinių paslaugų teikėjų ir gavėjų vertinimus.

**Raktažodžiai:** socialinė gerovė, įgalinimas, įgalinančios socialinės paslaugos, įgalinančių socialinių paslaugų modelis

---

## ĮVADAS

Mokslinį pagrindą šiam straipsniui suteikia 2012 m. atlikta teorinių bei empirinių mokslinio tyrimo duomenų analizė įgyvendinus Lietuvos mokslų tarybos finansuotą projektą „Įgalinimo strategijomis grindžiamo socialinių paslaugų modelio kūrimas Lietuvoje“ (Nr. MIP-021/2011). Straipsnio tikslas – trumpai ir koncentruotai pristatyti teorinį įgalinančių socialinių paslaugų modelį atlikus teorinę empirinių duomenų analizę. Straipsnyje pateikiama tik dalis tyrimo duomenų, leidžiančių polemizuoti apie Lietuvos socialinės gerovės modelį bei jame teikiamų įgalinančių socialinių paslaugų bruožus. Analizė pradėta nuo klasikinės gerovės valstybės konstravimo teorinės prieigos – nuo sąsajų tarp konservatyviosios, liberaliosios ir socialdemokratinės ideologijų. Lietuvos socialinės apsaugos sistemoje galima išvelgti visų pagrindinių gerovės modelių – konservatyviojo (subsidiarinio), socialdemokratinio bei liberaliojo – bruožų. Tačiau, kalbant apie socialinių paslaugų vartotoją (paslaugos gavėją), ko gero, negalima neatsižvelgti į moderniąsias antidiskriminacines feminizmo ideologijos sampratas, nes ne tiek svarbu, pagal kokią gerovės modelio schemą individas gauna socialines paslaugas, daug svarbiau, kad tos paslaugos būtų *įgalinančios*, t. y. suteikiančios individui – paslaugų gavėjui – didesnę jo teisių paisymo, orumo bei atsakomybės už savo gyvenimą pojūtį. Straipsnyje taip pat pateikiama apibendrinta Europos Sąjungos socialinę politiką kuriančių institucijų aprobuota asmeninių socialinių paslaugų kokybės samprata, kuri tapo pagrindu apibrėžiant į gavėją orientuotas socialines paslaugas ir jų bruožus trimis – mikro-, mezo- ir makro- – administravimo lygmenimis.

## LIETUVOS SOCIALINĖS GEROVĖS MODELIO LINK

Įvairūs autoriai socialinės gerovės modelius išskiria teritoriniu pagrindu. A. Antonnen ir J. Sipilä (1996) aptaria šiuos teritorinius modelius: skandinavišką (Švedija, Danija, Norve-

gija, Suomija), Viduržemio Romos katalikų (*Mediterranean Roman Catholic*), arba šeimos modelį (Graikija, Ispanija, Portugalija, Italija, Kipras, Malta), Šiaurės Europos subsidiarumo (*The northern European subsidiarity model* – Vokietija, Austrija, Olandija, mažiau Prancūzija, Belgija), britišką modelį (*The means-tested – Beveridge model*). Teritorinių modelių išskyrimas ir aprašymas padeda atpažinti modelio bruožus, paanalizuoti konkrečių šalių socialinės sistemos charakteristikas, tačiau bandymai šiuos modelius „perkelti“ ir pritaikyti kitam socialiniam kontekstui ir kitai socialinės gerovės sistemai yra sudėtingi.

A. Guogis (2000), kalbėdamas apie socialinės apsaugos sistemas, pamini tris tipus, kurie susiformavo po Antrojo pasaulinio karo: 1) atlantinį, arba Beveridžo (JAV ir Didžioji Britanija), požiūrį, kai pagrindinis dėmesys skiriamas minimaliai pajamų apsaugai, taikomai visiems gyventojams; 2) kontinentinį, arba bismarkinį, požiūrį (Vokietija, Austrija, Prancūzija, Italija, Belgija ir Olandija), išaugusį iš aktyvius gyventojus (jų kategorijas) apėmusių savitarpio pagalbos organizacijų, kai daugiausia dėmesio skiriama aiškiai apibrėžtomis aktyvių gyventojų kategorijoms, kurioms sukurtos su uždabriu susijusios išmokų sistemos; 3) skandinavišką požiūrį, būdingą Skandinavijos šalims, kai valstybė reguliuoja darbo rinkos subsidijavimą ir kuria priemones, pagal kurias į rinką patektų kuo daugiau pažeidžiamų gyventojų.

Nors šiuolaikinio kapitalizmo pasaulyje tam tikras gyvenimo standartas arba priklausymas socialiniam sluoksniui tampa pilietine teise ir darbas nebėra vienintelė sąlyga išgyventi, tačiau išmokomis šiuolaikinės kapitalizmo gerovės valstybės mažina individų priklausomybę nuo rinkos. Lietuvos gerovės modelį tiriantys D. Bernotas ir A. Guogis (2003), priskirdami Lietuvą konservatyviajam-korporatyviajam liberaliajam modeliui, socialinę gerovę nagrinėja remdamiesi išmokų analize. Be to, nereikėtų ignoruoti ir istorinio socialinės apsaugos ir socialinės paramos sektoriaus konteksto (valstybinio socializmo sistema), taip pat vertėtų pripažinti per pastaruosius 20 metų Lietuvoje vykdomą socialdemokratines idėjas palaikančių partijų socialinę politiką. Lietuvos modelis, nors ir būdamas konservatyviosios-korporatyviosios liberaliosios krypties, aprėpia ir kelių kitų aprašytų gerovės modelių bruožus. Valstybėje teikiamų socialinių paslaugų kontekste kyla poreikis analizuoti bei kurti savitą ir unikalų vyraujančias socialinės gerovės ideologijas atitinkantį įgalinančių socialinių paslaugų modelį.

## ĮGALINANČIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ MODELIO POŽYMIAI

Pagal Europos Sąjungos Socialinės apsaugos komiteto nustatytas gaires (EU Quality Framework for Social Services 2010) galima išskirti tris kokybinius įgalinančių socialinių paslaugų (ĮSP) rodiklius: gavėjų dalyvavimą, teikėjo dialogą su gavėjų organizacijomis ir periodinį grįžtamąjį ryšį iš paslaugos gavėjų. *Įtraukiančios ir įgalinančios socialinės paslaugos* – kai paslaugas teikianti institucija bei jos darbuotojai (teikėjai) paslaugos gavėjui, jo šeimos nariams (jei tai tinkama), globėjams ar patikėtiniams sudaro sąlygas aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą dėl paslaugos planavimo, teikimo ir vertinimo. Toks dalyvavimas paslaugos teikimo procese leidžia patiems paslaugos gavėjams atpažinti ir įsivardyti savo poreikius bei kontroliuoti asmeninius pokyčius gyvenime, kitaip tariant, *įgalina gavėjus*, kiek tai leidžia aplinkybės, būti atsakingus už savo gyvenimą.

Europos Sąjungos Socialinės apsaugos komiteto gairėse išryškinti šie *socialinių paslaugų kokybės kriterijai*:

- *Įtraukimas į paslaugos procesą*. Paslaugų gavėjai turi būti įtraukiami į paslaugos teikimo procesą iš pat pradžių, o ne tada, kai paslauga jau suplanuota ir pasistūmėjusi.

- *Į naudą gavėjams orientuota paslaugos vadyba.* Pagrindinis paslaugos vadybos dėmesys nukreipiamas į paslaugų gavėjus, o ne į teikėjus, į klientų, vietos bendruomenės poreikius, bet ne į institucijos metinius planus.
- *Institucinių resursų suteikimas.* Institucija turi numatyti, kad klientų įtraukimui gali prireikti papildomų resursų: personalo, laiko, žinių, lėšų ar priemonių.
- *Pačių gavėjų mokama kaina.* Efektyvus įsitraukimas gavėjams taip pat kelia reikalavimus, susijusius su pasiaukojimu ir nuostatų keitimu.
- *Iš apačios į viršų iniciatyvos principas.* Įsitraukimo iniciatyva turi kilti iš pačių vartotojų, nes už juos suplanuotos ir iš viršaus „nuleistos“ intervencijos dažniausiai neveikia.
- *Pagarba žmogaus orumui.* Gavėjai vertina tiek gerus suteiktos paslaugos rezultatus, tiek ir patį teikimo procesą, jei šis vykdomas su derama pagarba žmogui.
- *Klientų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą ir vertinimą.* Būtina užtikrinti, kad klientai ir jų atstovai – šeima ar patikėtiniai ir jų neformalus pagalbininkai – būtų įtraukti į paslaugos planavimo, teikimo, stebėsenos ir vertinimo procesus ir gautų reikalingą pagalbą priimant sprendimus ar jiems atstovaujant.
- *Klientų pasitenkinimo paslaugomis vertinimas* – gavėjo pasitenkinimo gaunama paslauga matavimas.
- *Gavėjų informuotumas.* Galimybė gavėjams gauti visą su jų atveju susijusią informaciją, reikalingą tolesniems savarankiškiems sprendimams priimti.
- *Vartotojų (gavėjų) teisių paisymas.* Gavėjų įsitraukimo teisė – teisė gauti savo istorijos duomenis, skųstis, artimieji ar globėjai turi teisę nuspręsti apie jų nuomone, negalintčius savimi pasirūpinti paslaugų gavėjus.
- *Pasiekiamumas.* Paslaugos turi būti lengvai pasiekiamos. Gavėjai turi gauti informaciją ir nešališką patarimą apie visas pasiekiamas paslaugas ir jų teikėjus. Neįgaliesiems paslaugos turi būti pasiekiamos pirmiausia fiziškai: transportavimas į ir iš paslaugos teikimo vietos, priėjimas prie informacijos ir komunikacijos priemonių.
- *Gaunamumas.* Paslaugos turi būti teikiamos (siūlomos) tokios, kad gavėjai gautų jiems tinkantį pasiūlymą ir, jei įmanoma, galėtų rinktis esamas (siūlomas) bendruomenėje (vietovėje) paslaugas, kurios jam ar jo šeimai būtų naudingiausios.
- *Prieinamumas / įperkamumas.* Paslaugas turi gauti visi individai, kuriems tų paslaugų reikia: arba nemokamai, arba už individui prieinamą kainą.
- *Tęstinumas.* Paslaugos turi būti taip organizuotos, kad esant poreikiui būtų užtikrintas jų tęstinumas, ypač jei paslaugos susijusios su ilgalaikės plėtros problemomis.<sup>1</sup>

Remiantis įgalinimo paradigma, socialinių paslaugų gavėjai turi žinoti ir tikėti galintys lemti tam tikrą pasirinkimą ir naudotis siūlomomis galimybėmis, siekdami teigiamo jų aplinkos pokyčio. Socialinių paslaugų teikimo tikslas suvokiamas kaip socialinių paslaugų teikėjo pagalba gavėjui sprendžiant patiriamas socialines problemas pagal socialinių paslaugų teikimo ir įgyvendinimo principus (Žalimienė 2006). Socialinės paslaugos turi tapti išlaisvinančios (Sadan 2004). J. Edlerio-Woodwardo (2002) teigimu, jei visuomenė tiki ir pabrėžia lygias visų žmonių galimybes, socialiniai darbuotojai, politikai ir įstatymų leidėjai turi kurti tokią socialinių paslaugų sistemą, kuri išlaisvintų nuo priklausomybės ir pabrėžtų pilietiškumą (asmens ir visuomenės ryšys), įvertinimą (atliekant įvertinimą paslaugos teikėjas atlieka tarpininko vaidmenį) ir savikontrolę (lyginama su priklausymo nuo kitų jausmu).

<sup>1</sup> EU Quality Framework for Social Services. 2010. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/social/key-Documents.jsp>

## ĮGALINANČIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ MODELIO PAGRINDIMAS

Siekiant empiriškai įvertinti socialinių paslaugų sistemos bruožus bei sukurti įgalinimo strategijomis grindžiamą socialinių paslaugų teorinį modelį Lietuvoje, 2012 m. Vytauto Didžiojo universiteto mokslininkų grupė atliko jau minėtą kokybinį interpretacinį ir kiekybinį tyrimą. Kokybinio tyrimo dalyviams buvo pateikti diskusiją inicijuojantys klausimai, kuriais siekta atpažinti, kas yra svarbu teikiantiems bei gaunantiems socialines paslaugas. Kertiniai tyrimo klausimai:

1) Ko pasiekta kuriant socialines paslaugas Lietuvoje (apeliuojama į konkrečią tyrimo dalyvių patiriamą / teikiamą paslaugų patirtį)?

2) Kas yra įgalinančios socialinės paslaugos pagal subjektyvią tyrimo dalyvių darbo patirtį (apeliuojama į konkrečius praktinius atvejus iš darbo patirties teikiančias socialines paslaugas)?

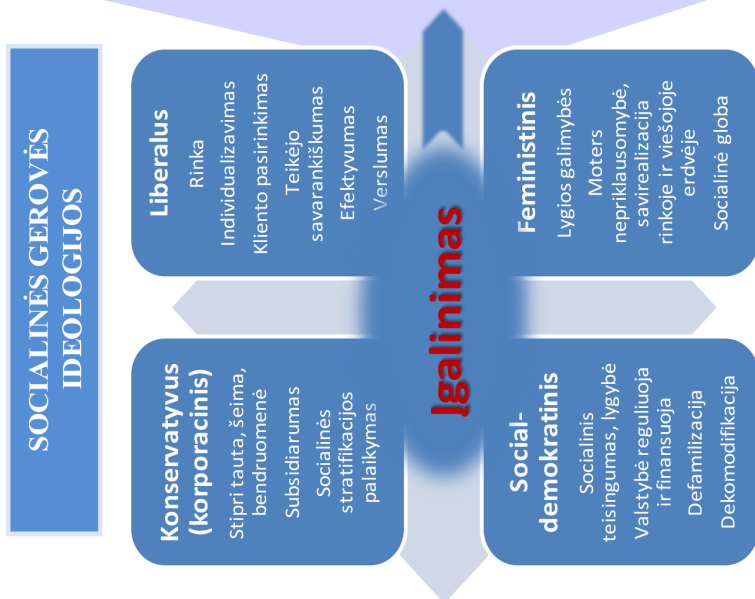
3) Kaip tobulinti socialines paslaugas Lietuvoje (apeliuojama į konkrečią tyrimo dalyvių patiriamą / teikiamą paslaugų poreikį)?

Imant interviu iš socialinių paslaugų gavėjų buvo prašoma pasidalyti asmeninėmis istorijomis, kaip jie tapo socialinių paslaugų gavėjais, koks yra / buvo jų dalyvavimas socialinių paslaugų gavimo procese, kaip jie sužinojo apie paslaugas ir pan. Remiantis konceptualiomis socialinių paslaugų prielaidomis bei kokybiniais interviu duomenimis, buvo sukonstruoti du struktūruoto tipo klausimynai: vienas – socialinių paslaugų teikėjui, kitas – socialinių paslaugų gavėjui. Kiekvienas kintamasis buvo padalytas į dvi dalis „Yra dabar“ ir „Turėtų būti“ siekiant išsiaiškinti, ar socialinių paslaugų sistemos dalyvius tenkina dabartinė paslaugų situacija ir kokie jų ateities lūkesčiai. Apklausa vykdyta visoje Lietuvoje, iš viso dalyvavo 567 respondentai, iš jų 303 paslaugų teikėjai ir 264 gavėjai. Duomenys buvo apdoroti aprašomosios statistikos metodais, apskaičiuoti dažniai, procentai, be to, skirtumai tarp skirtingų respondentų grupių buvo atskleisti pasitelkus chi kvadrato kriterijų ( $p < 0,05$ ).

## TYRIMO TIKSLŲ IR REZULTATŲ APRTARTIS

Svarbiausias empirinio tyrimo uždavinys buvo išskirti socialinių paslaugų įgalinančius požymius Lietuvoje. Kadangi Lietuva aktyviai dalyvauja Europos bendrosios socialinės politikos įgyvendinimo procesuose, tai minėti Europos socialinės apsaugos komiteto išskirti socialinių paslaugų kokybės kriterijai buvo pritaikyti kaip įgalinimo požymiai grindžiant empirinio tyrimo teorinius kriterijus. Vykdyto kokybinio-kiekybinio tyrimo tikslas – išsiaiškinti socialinių paslaugų sistemoje dalyvaujančių suinteresuotųjų pusių (teikėjų, gavėjų, tikslinių grupių atstovų) nuostatas dėl *įgalinančių socialinių paslaugų organizavimo* (administravimo) ypatumų Lietuvoje. Interpretuojant kokybinio tyrimo duomenis pagal įgalinimo požymius, išryškėja kai kurie socialinių paslaugų organizavimo ir administravimo ypatumai. Buvo apklausti visų lygmenų socialinių paslaugų tinklo veikėjai – gavėjų grupių atstovai (socialinių paslaugų gavėjai), teikėjų atstovai (socialiniai darbuotojai, specialistai, nevyriausybinų organizacijų darbuotojai), socialinės apsaugos sistemos formuotojų atstovai (valstybės tarnautojai, savivaldybių darbuotojai). Viso tyrimo metu apklausta apie 600 respondentų. Apklauskos duomenų analizė leidžia teigti, kad Lietuvos socialinių paslaugų sistemoje išryškėja šešių įgalinančių požymių modelis. Apibendrinus rezultatus trimis viešojo administravimo lygmenimis – mikro-, mezo- ir makro- – pateikiamas teorinis *įgalinančių socialinių paslaugų modelis* (pav.). Tyrimo duomenys atskleidė šiuos įgalinančių socialinių paslaugų požymius: *į gavėjus orientuota paslaugos vadyba; įgalinta organizacija; pagarba žmogaus orumui; gavėjo apsisprendimai ir pilietinės teisės; paslaugų pasiekiamumas; paslaugų prieinamumas; paslaugų prioritetai ir tęstinumas.*

POŽYMAI	LYGMUO		
	MIKRO-	MEZO-	MAKRO-
<b>I gavėjus orientuota paslaugos vadyba</b>	Kliento įtraukimas, galimybė rinktis ir vertinti gaunamas paslaugas, individualizuota paslauga	Gavėjo įtraukimas į paslaugos kokybės vertinimą, paslaugos tobulinimas remiantis grįžtamoju ryšiu, atstovavimas gavėjams institucijose	Asignavimai pagal gavėjų poreikius, kliento įtraukimo į vertinimą legitimacija, sprendimų priėmimo decentralizavimas ir skirtingų lygmenų dialogas
<b>Igalinta organizacija</b>	Igalintas ir apsaugotas personalas, komandinis darbas, profesinė ir pilietinė savirealizacija organizacijoje	Aiški organizacijos strategija, organizacijos verslumas, efektyvumo rodikliai ir skatinimas, atsakomybė, lygių galimybių užtikrinimas	Socialiai saugios, besimokančios ir lygių galimybių organizacijos legitimacija bei diskursas
<b>Pagarba žmogaus orumui, gavėjo apsisprendimai ir pilietinės teisės</b>	Gavėjo atsakomybė už savo sprendimus, gavėjo teisė gauti būtiną minimalią, bet kokybišką paslaugą	Gavėjo įtraukimas į sprendimus, gavėjo balso pripažinimas, kokybiškų paslaugų imperatyvas	Žmogaus teisių, lygių galimybių, socialinės apriėpties diskursas, legitimacija ir programų remimas
<b>Paslaugų pasiekiamumas</b>	Gavėjo aktyvumas ir iniciatyva, jų informavimas	Paslaugų viešinimas, informavimas, transportas, teritorinis artumas	Dotacijų ir programų atrankos procedūrų skaidrumas, valdymo ir finansavimo decentralizavimas
<b>Paslaugų prieinamumas</b>	Gaunama paslauga pagal kliento poreikį ir turimas lėšas, derinamas paslaugos subsidijavimas ir gavėjo finansinis įnašas	Valstybinių, viešų ir privačių paslaugų teikėjų virovė ir konkurencija, paslaugų teikimas organizacijoje	Tikslinis finansavimas, valstybės lėšų skirstymo konkursai ir sutarčių, globos pinigai
<b>Paslaugų prioritetai ir tęstinumas</b>	Paslauga teikiama pagal gavėjo suvoktą ir valstybės apibrėžtą poreikį	Paslaugos teikėjo prioritetas, teikiamos paslaugos tęstinumai ir valstybiniams prioritetams	Ilgalaikiu socialinės apriėpties prioritetų nustatymas, programų tęstinumas kaip legitimus prioritetas



Pav. Igalinančių socialinių paslaugų modelis

**Į gavėjus orientuota paslaugos vadyba.** Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad paslaugos gavėjų įsitraukimas neabejotinai reikalingas ir svarbus paslaugos kokybei, bet kol kas sunku tikėtis tokio gavėjo įsitraukimo, nes dabartinėje paslaugų teikimo sistemoje įstatymiškai (teisinėmis normomis) nenumatytas joks paslaugos lankstumas. Kitaip tariant, paslaugos formuojamos, planuojamos iš anksto numatant asignavimus pagal savivaldybių planus ar NVO pateiktas paraiškas projektų finansavimui, tad klientas, jeigu ir gali rinktis, tai tik tas paslaugas, kurios yra suplanuotos iš anksto. Vadinasi, siekiant *į gavėjus orientuotos paslaugų vadybos*, Lietuvos socialinių paslaugų sistema turi tapti lankstesnė, galinti iškart reaguoti į atpažįstamus paslaugos gavėjų poreikius. Visai kitokią situaciją rodo atsakymai į klausimus apie paslaugos teikimo naudą, kuri nuo pat pradžių kreipiama į gavėjų, jų artimųjų ar vietos bendruomenės poreikių tenkinimą. Kokybiškų ir įgalinančių paslaugų galima tikėtis tada, kai jos vertinamos ir tobulinamos remiantis gaunamu grįžtamuju ryšiu iš vartotojų ir tos paslaugos steigėjų (valstybės, NVO ar privačios įmonės).

**Įgalinta organizacija.** Šis požymis išryškėja tik tuomet, kai pakanka institucinių resursų reagavimui į klientų poreikius, kai institucijos gali numatyti ir sukaupti rezervinius kaštus personalui, papildomam laikui, trūkstamoms žinioms ir kompetencijoms įgyti, lėšų priemonėms, administraciniams ir kitiems netiesioginiams kaštams. Klausimas apie papildomus kaštus vienareikšmiškai kelė paslaugų teikėjų susirūpinimą, nors nevyriausybinių organizacijų atveju ši papildomų resursų deficitą kai kuriais atvejais iš dalies kompensuoja savanoriai. Vis dėlto teikiant tokias paslaugas, kurių kokybei palaikyti reikalingos specialiosios kompetencijos bei kvalifikacija, savanorišku darbu ne visada galima pasinaudoti, tad norint išlaikyti paslaugos kokybę, susiduriama su didesniais sunkumais. Apibendrinant kokybinius duomenis galima teigti, kad Lietuvoje socialinių institucijų silpnumą lemia bendra tendencija, kad vis dar prasta tarpdalykinio komandinio darbo situacija, kurią sprendžiant reikia ne tik papildomų finansavimo būdų paslaugos teikėjams, bet ir profesionalių praktikų, profesijos kūrėjų bei mokslininkų grupinių projektų vykdytojų dėmesio. Kalbant apie papildomus institucinius resursus socialinėms NVO, problema yra ta, kad jos paprastai neturi administracijos darbuotojų, vadybininkų ar finansininkų dėl per didelių kaštų institucijai. O kai kalbama apie institucinių resursų nepakankamumą, akivaizdu, kad tokios institucijos negali nei pasiūlyti, nei teikti visapusiškai kokybiškos paslaugos savo klientams.

**Pagarba žmogaus orumui, gavėjo apsisprendimai ir pilietinės teisės.** Šis požymis išryškėja tais atvejais, kai klientai gauna paslaugą tokią, kokią gali gauti tam tikroje vietovėje, bet ne tokią, kurią galėtų ir norėtų pasirinkti. Esant tokiai ydingai situacijai, visuomet išky-la pavojus pažeisti vieną svarbiausių individo prigimtinių teisių – teisę į pagarbą žmogaus orumui, nes šiandieninio socialinio darbo praktikoje profesionalai dažnai susiduria su etine dilema – profesinis legitimumas ar kliento teisė į žmogiškąjį orumą. Socialiniai darbuotojai ir specialistai patiria vidinį konfliktą – jiems reikia spręsti, ar suteikti klientui galimybę pačiam rinktis ir prisiimti atsakomybę dėl savo gyvenimo, ar vis dėlto vadovautis socialinių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais. Anot tyrimo dalyvės, dirbančios pagalbos moterims srityje, yra *labai svarbu, kad pats žmogus rinktųsi, ko jis nori. Jeigu moteris nori grįžti pas smurtaujančią vyrą, mes turime leisti jai taip pasirinkti. Praktika rodo, kad tokie atvejai pasiteisina*. Kad ir kokia neadekvati, atrodytų, yra situacija socialinio darbo požiūriu (t. y. leisti smurto aukai grįžti pas smurtautoją), bet būtent su derama pagarba žmogui ir jo emocijoms vykdomos paslaugos leidžia tikėtis kliento „išgijimo“ ir jautimosi oriai. Vertinant socialinių *paslaugų koncepciją*, kuri yra nukreipta (ir turėtų būti nukreipta) į žmogaus orumą



ir savarankiškumą ar į būtinausių žmonių poreikių tenkinimą, matomas liberalaus požiūrio, kai skatinamas žmogaus savarankiškumas, poreikis. Vertinant dabartinę būklę, respondentų nuomonės pasiskirsto praktiškai vienodai (1 lentelė): socialinės paslaugos labiau skatina žmogaus orumą ir savarankiškumą (30,6 %)², tenkina būtinausius (išgyvenimo) žmonių poreikius (35,7 %). Vis dėlto projektuojant socialines paslaugas į ateitį, išryškėja tendencija (atsižvelgiant į dabartinės būklės vertinimą), kad socialinės paslaugos turėtų būti labiau orientuotos į žmogaus orumo ir savarankiškumo (42,4 %), o ne į būtinausių (išgyvenimo) žmonių poreikių tenkinimą (35,7 %).

**1 lentelė.** Atsakymų į klausimą „Į ką nukreiptos paslaugos: į žmogaus orumą ir savarankiškumą ar į būtinausius žmonių poreikius?“ pasiskirstymas (respondentų nuomonė %, N = 567)

	Respondentų nuomonių poliarizacija					
	Visiškai ar iš dalies pritaria A teiginiiui		Neutrali nuomonė	Iš dalies ar visiškai pritaria B teiginiiui		
A: Socialinės paslaugos skatina žmogaus orumą ir savarankiškumą	Šiandieninės būklės vertinimas					B: Socialinės paslaugos tenkina būtinausius (išgyvenimo) žmonių poreikius
	10,8	19,8	33,8	18,5	17,2	
	Lūkesčiai					
	28,2	14,2	23,2	12,9	21,5	

Įgalinančios socialinės paslaugos yra neatsiejamos nuo žmogaus orumo – jo gebėjimo pasirinkti, būti savo gyvenimo šeimininku, žmogaus autonomijos, individualumo išsaugojimo.

**Paslaugų pasiekiamumas.** Tai dar viena svarbi gavėjų įgalinimo kategorija, kurios esmė – paslaugos gavėjų *informavimas* apie visas pasiekiamas paslaugas ir jų teikėjus. Socialinių paslaugų gavėjai dažnai teigė, kad apie paslaugas sužinojo iš neformalaus sektoriaus, tai yra juos informavo draugai, kaimynai ar artimieji. Tyrime dalyvavusių socialinių paslaugų gavėjų patirtis rodo, kad informacijos teikimo, viešinimo ir sklaidos veiksmų nepakanka, nes praktikoje dažnai informacija apie galimas paslaugas potencialių klientų visai nepasiekia arba pasiekia atsitiktinai. Tą galima paaiškinti institucinių resursų trūkumu: turėdami ribotus išteklius paslaugų teikėjai (institucijos) nedidina potencialių klientų skaičiaus, nes pagal esamą socialinių darbuotojų krūvį aptarnauti daugiau klientų būtų gana sudėtinga ar tiesiog neįmanoma.

**Paslaugų prieinamumas.** Įgalinančių socialinių paslaugų kūrimo, organizavimo, administravimo ir teikimo procese šis požymis yra bene svarbiausias – kad šios paslaugos būtų teikiamos (siūlomos) ten, kur jų reikia, ir tokios, kokių reikia, ir kad gavėjai pagal poreikį ir išgales gautų jiems labiausiai tinkantį pasiūlymą. Smurto šeimoje atveju *paslauga yra ribota, nes, jei vyksta smurtas, tai klientui pagalbos reikia iškart, dažnai ir naktį, o mes dirbame nuo devynių iki penkių, transporto taip pat neturime, kad galėtume greitai reaguoti į pagalbos kreipimąsi. Tokiu būdu yra apsunkinamas paslaugos prieinamumas, nes, esant smurtui artimoje aplinkoje, turėtų būti vykstama iš karto su policijos pareigūnais į smurto vietą ir ten iš karto teikiama pagalba.* Komandiniam darbe galima ir paslaugos logistika, tai yra jos pasiekiamumo problemos sprendimas, nes bendradarbiaujant skirtingoms žinyboms, jų turimi resursai gali būti kooperuojami. Siekiant, kad gavėjas galėtų rinktis esamas (siūlomas) bendruomenėje

<sup>2</sup> Vertinant bendrą respondentų palankumą vieno ar kito teiginio atžvilgiu, atsakymai *visiškai pritariu* ir *iš dalies pritariu* sumuojami, pvz.: 10,8 + 19,8 = 30,6 %.

(vietovėje) paslaugas, kurios jam ar jo šeimai būtų naudingiausios, įgalinančių paslaugų organizavimui trūksta platesnio valstybinio požiūrio. Tą iliustruoja kad ir toks atvejis, kai paslaugos teikėjas *priklauso miesto savivaldybei. Ir jei paslauga finansuojama iš miesto biudžeto, tai ir klientai turi būti deklaruavę gyvenamąją vietą tame mieste. Tad jei asmuo ir gyvena mieste, bet yra registruotas rajone ar kitame mieste, jis neturi teisės gauti šitos paslaugos.* Norint išspręsti socialinių paslaugų finansavimą, reikalingas viešojo administravimo ir regioninės aprėpties lygmens tarpdalykinis dialogas, leidžiantis paskirstyti jį per apskričių (regionines) socialinio darbo tarybas.

**Paslaugų prioritetai ir tęstinumas.** Įgalinančių socialinių paslaugų prielaida yra ir jų tęstinumas, t. y. galimybė nenutraukti pagalbos dėl institucinių ar politinių priežasčių, o teikti paslaugas tol, kol patenkinami individų poreikiai. Mikrolygmeniu socialinių paslaugų tęstinumas pasireiškia paties kliento teise spręsti dėl paslaugos tęsimo. Kiek daugiau nei trečdalis respondentų (39,4 %) nepritarė teiginiui, kad pats paslaugos gavėjas *dalyvauja* sprendžiant paslaugų pratęsimo klausimus (2 lentelė). Šiam teiginiui pritarė apie ketvirtadalis respondentų (26,1 %). Teiginiui, ar paslaugos gavėjas *turėtų dalyvauti* sprendžiant apie paslaugos pratęsimą, nepritarė tik kiek daugiau nei dešimtadalis respondentų (11,5 %), o pritarė daugiau nei pusė respondentų (52,5 %). Beveik pusė respondentų nepritarė, kad sprendžiant apie paslaugų pratęsimą *dalyvauja* gavėjo šeima, giminės, pritarė vos kiek daugiau nei dešimtadalis respondentų (13,7 %).

2 lentelė. Bendra respondentų nuomonė dėl klausimo *Kas dalyvauja ir turėtų dalyvauti sprendžiant dėl paslaugų pratęsimo?* (% , N = 567)

Klausimas	Laiko perspektyva	Paslaugos gavėjas (pats žmogus)			Gavėjo šeima, giminės			Gavėjo kaimynai, draugai		
		Nepri-tariu	Iš dalies pritariu	Pritariu	Nepri-tariu	Iš dalies pritariu	Pritariu	Nepri-tariu	Iš dalies pritariu	Pritariu
Kas spren-džia apie paslaugos pratęsimą?	Yra dabar →	39,4	34,5	26,1	46,5	39,8	13,7	75,7	20,7	3,6
	Turėtų būti →	11,5	35,9	52,5	20,0	47,8	32,2	58,4	31,0	10,5

Tik vienas penktadalis respondentų (20,0 %) nepritarė, kad šeima ir giminės *turėtų dalyvauti* sprendžiant apie paslaugos pratęsimą, o pritarė beveik trečdalis respondentų (32,2 %). Kiek daugiau nei trys ketvirtadaliai respondentų (75,7 %) nepritarė teiginiui, kad gavėjo kaimynai, draugai *dalyvauja* sprendžiant paslaugų pratęsimo klausimus, o pritarė šiam teiginiui vos keli procentai (3,6 %). Kaimynų, draugų įsitraukimui (*turėtų dalyvauti*) į paslaugų pratęsimo klausimus nepritarė daugiau nei pusė respondentų (58,4 %), o pritarė kiek daugiau nei vienas dešimtadalis respondentų (10,5 %). Taigi šiuo metu esamą situaciją dėl paslaugų gavėjų, šeimos, kaimynų įsitraukimo sprendžiant paslaugų pratęsimo klausimus respondentai vertina kaip nepakankamą, palyginti su pageidaujama.

Bendros respondentų nuomonės apie paslaugų teikimo tęstinumą pasiskirstymas (3 lentelė) rodo, jog daugiau nei pusė (51,9 %) respondentų mano, kad šiandien socialinių paslaugų sistemoje Lietuvoje *jau lemia* žmonių poreikiai, ir net 58,3 % – kad individo poreikiai ir *turėtų lemti* paslaugos tęstinumą (palyginimui – 23,6 % ir 24,9 % respondentų mano, kad lemia ir turėtų lemti paslaugų teikėjo galimybės).



**3 lentelė.** Iki kol teikiamos paslaugos: kol yra gavėjo poreikis paslaugai ar iki teikėjo galimybių ribų? (respondentų nuomonė %, N = 567)

	Respondentų nuomonių poliarizacija					
	Visiškai ar iš dalies pritaria A teiginiui		Neutrali nuomonė	Iš dalies ar visiškai pritaria B teiginiui		
A: Paslaugos yra teikiamos tol, kol yra gavėjo poreikis tai paslaugai	Šiandieninės būklės vertinimas					B: Paslaugos gavėjui yra teikiamos tol, kol tos paslaugos teikėjas turi galimybes jas teikti
	25,7	26,2	24,5	14,2	9,4	
	Lūkesčiai					
	42,9	15,4	16,9	13,9	11,0	

Taigi, kalbant apie paslaugų tęstinumą, respondentai labiau pabrėžia individo *poreikį* nei paslaugos teikėjo *galimybių ribas*, kitaip tariant, individų nuomonės sureikšminimas yra svarbesnis socialinės paslaugos planavimo išėities taškas nei socialinių paslaugų teikėjų infrastruktūrinės galimybės.

## DISKUSIJAI

*Įgalinančios socialinės paslaugos* kaip fenomenas yra projekcija įvairių socialinės gerovės idėjų, vertybinių nuostatų konkurencijos ir dialogo visuma. Svarbiausios socialinės gerovės sistemos grindžiančios ideologijos yra konservatyvioji (korporacinė), socialdemokratinė, liberalioji ir feministinė, kurios istoriškai, geografiškai ir politiškai keičia viena kitą, integruoja viena kitos elementus arba, priešingai, sukelia ideologinius ir politinius konfliktus. Lietuva yra demokratinė valstybė, kurioje įvairios politinės jėgos, laimėjusios rinkimus, įgauna galią keisti socialinę politiką pagal savo vertybines-ideologines nuostatas. Sukurtas įgalinančių socialinių paslaugų modelis integruoja šias pagrindines ideologijas, taip pat atspindi Lietuvos socialinės politikos raidą priklausomai nuo politinių jėgų išsidėstymo. Be to, tokie globalūs ekonominiai socialiniai procesai, kaip liberalusis restruktūravimas, globali ekonomika, demografinė kaita, bendra monetarinė politika ir t. t., stiprina šiuolaikinės liberalizmo atmainos – neoliberalizmo – įtaką valstybių viešojo sektoriaus kaitai. Neoliberalistiniai principai – individo laisvas pasirinkimas ir sprendimai, savarankiškumas ir atsakomybė, galimybė rinktis pagal savo poreikius ir pasiūlos įvairovė, paslaugos kokybė ir efektyvumas – išreiškia socialinių paslaugų gavėjų ir teikėjų lūkesčius. Kita vertus, socialinių paslaugų gavėjai ir teikėjai pritaria ir kitų ideologijų principams, pvz., valstybės finansavimo ir reguliavimo vaidmens svarbai, socialinių paslaugų poreikių minimalaus tenkinimo lygio užtikrinimui (socialdemokratinė ideologija), atsakomybės priskyrimui šeimai ir bendruomenei, subsidiarumui (konservatyvioji (korporacinė) ideologija), o visa tai papildoma ir sustiprinama nediskriminaciniais ir lygių galimybių (feminizmo ideologijos) pagrindais.

Gauta 2014 03 05

Priimta 2014 04 07

## Literatūra

1. Anttonen, A.; Sipilä, J. 1996. "European Social Care Services: Is it Possible to Identify Models?", *Journal of European Social Policy* 6: 87–100.
2. Bernotas, D.; Guogis, A. 2003. *Socialinės politikos modeliai: dekomodifikacijos ir savarankiškai dirbančiųjų problemos*. Monografija. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto leidybos centras.
3. Edler-Woodward, J. 2002. *Social Work and Disabled People: From Crafting to Sustaining Citizens*. Paper given at a day conference. Scottish Community Development Centre, UK.

4. European Union Quality Framework for Social Services. 2010. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/social/keyDocuments.jsp>
5. EUROFUND Social Services in EU. Prieiga per internetą: <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/casestudies/germany.htm>
6. Guogis, A. 2000. *Socialinės politikos modeliai*. Monografija. Vilnius: Eugrimas.
7. Fultz, E.; Tracy, M. 2004. *Good Practices in Social Services Delivery in South Eastern Europe*. ILO.
8. Lietuvos Respublikos 2007–2013 m. Sanglaudos skatinimo veiksmų programa.
9. Sadan, E. 2004. *Empowerment and Community Planning: Theory and Practice of People-Focused Social Solutions*.
10. Žalimienė, L. 2006. „Socialinių paslaugų vadyba: balansavimas tarp socialinio teisingumo ir ekonominio racionalumo“, *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos* 1(6): 183–189.

DŽIUGAS DVARIONAS, ROBERTA MOTIEČIENĖ, JONAS RUŠKUS,  
NATALIJA MAŽEIKIENĖ, RASA NAUJANIENĖ

## Empowering social service model in the context of social welfare policy

### *Summary*

The aim of this article is to present and discuss a developed conceptual model of empowering social service in the context of social welfare policy. During the research the qualitative and quantitative research methodologies were combined. The data presented in the paper reveals and summarizes social service providers' and recipients' assessments of their experiences in participation in the social service system. Social service recipients and providers express some of the principles of expectations, such as the importance of state funding and the regulatory role, minimum assurance of the social service needs (social democratic ideology), assignment of responsibility to the family and community, subsidiarity (the conservative ideology), all of this complementing and enhancing on the basis of non-discrimination and equal opportunities (feminist ideology).

**Key words:** social welfare, empowerment, empowering social services, model of empowering social services