

LATVIJAS UNIVERSITĀTE  
SOCIĀLO ZINĀTŅU FAKULTĀTE  
SOCIOLOĢIJAS NODAĻA  
SOCIĀLĀ DARBA PROFESIONĀLĀ BAKALĀURA STUDIJU PROGRAMMA

**APSEKOŠANA DZĪVESVIETĀ KĀ NOVĒRTĒŠANAS METODE  
SOCIĀLAJĀ DARBĀ**

DIPLOMDARBS

Autores: Dace Joze stud. apl. dj07010  
Inga Visocka stud. apl. iv07020  
Darba vadītāja: Dr.sc.paed. Vita Roga

RĪGA  
2011

## ANOTĀCIJA

Atbilstoši pētījuma tematam, diplomdarba mērķis ir pētīt apsekošanu dzīvesvietā kā novērtēšanas metodi sociālajā darbā. Darbs sastāv no četrām nodaļām: jēdzienu „novērtēšana” un „apsekošana dzīvesvietā” teorētiskais pamatojums, novērtēšana kā sociālā gadījuma risināšanas fāze, apsekošana dzīvesvietā un apsekošanas dzīvesvietā empīriskais pētījums.

Diplomdarbā analizēti novērtēšanas un apsekošanas dzīvesvietā jēdzieni, pētīta novērtēšana kā sociālā gadījuma risināšanas fāze un analizēta apsekošanas dzīvesvietā vēsturiskā attīstība, raksturota apsekošana dzīvesvietā un analizēti ētiskie aspekti, galvenokārt balstoties uz B. H. Vasikas, D. M. Brajanta un G. Breidlijas teorētiskajām nostādnēm. Pētījumā tika intervēti sociālie darbinieki, kuri uzsvēra apsekošanas dzīvesvietā nozīmīgumu un raksturoja pozitīvos un negatīvos aspektus par apsekošanu dzīvesvietā. Klienti tika anketēti, lai analizētu viņu vērtējums par apsekošanu dzīvesvietā.

**Atslēgvārdi:** sociālais darbs, apsekošana dzīvesvietā, novērtēšana, anketēšana, intervēšana.

## ANNOTATION

In compliance with title of research, the point of graduation work is research home visiting as assesment method in social work. The work consists of four chapters: theoretical argument of „assessment” and „home visiting” concepts, assessment as phase of casework, home visiting and home visiting empirical research.

In this graduation work are described assessment and home visiting concepts, research assesment as phase of casework and analysed historical developement of home visiting, describe home visiting and analysed ethical aspects mainly based on B. H. Wasik, D. M. Bryant and G. Bradley theoretical approaches. In this research were interwied social workers, who emphasized the importance of home visiting and described positive and negative aspects of home visiting. Clients were mediatized to analyse their evaluation about home visiting.

**Keywords:** social work, home visiting, assessment, questionnaire, interview.

## SATURS

IEVADS.....	1
1. JĒDZIENU „NOVĒRTĒŠANA” UN „APSEKOŠANA DZĪVESVIETĀ” TEORĒTISKAIS PAMATOJUMS.....	4
2. NOVĒRTĒŠANA KĀ SOCIĀLĀ GADĪJUMA RISINĀŠANAS FĀZE.....	11
2.1. Novērtēšanas līmeņi.....	12
2.2. Novērtēšanai nepieciešamās prasmes.....	13
2.3. Nepieciešamā informācija novērtēšanas laikā.....	16
2.4. Novērtēšanas metodes.....	24
3. APSEKOŠANA DZĪVESVIETĀ.....	29
3.1. Apsekošanas dzīvesvietā vēsturiskā attīstība.....	29
3.2. Apsekošanas dzīvesvietā raksturojums.....	33
3.3. Apsekošanas dzīvesvietā ētiskie aspekti.....	44
4. APSEKOŠANAS DZĪVESVIETĀ EMPĪRISKAIS PĒTĪJUMS.....	51
4.1. Pētījuma metodoloģija.....	51
4.2. Pētījumā iegūto datu atspoguļojums.....	53
4.2.1. Pozitīvie un negatīvie aspekti dzīvesvietas apsekošanā sociālo darbinieku skatījumā.....	53
4.2.2. Klientu attieksme pret apsekošanu dzīvesvietā.....	58
REZULTĀTI UN DISKUSIJAS.....	67
SECINĀJUMI.....	70
IZMANTOTĀS LITERATŪRAS SARAKSTS.....	72
PIELIKUMS.....	74

## IEVADS

Ar katru gadu turpina pieaugt to cilvēku skaits, kuri vērsas pašvaldību sociālajos dienestos, lai saņemtu sociālo palīdzību un sociālos pakalpojumus. Pēdējo divu gadu laikā ir pieaudzis pašvaldību sociālās palīdzības pabalstu saņēmēju skaits, ja 2008. gadā tas bija 13.9 tūkstoši, tad 2009. gadā sasniedza 14.6 tūkstošus.<sup>1</sup> Līdz ar to sociālā darba speciālistiem pieaug klientu loks un, vadot sociālo gadījumu, īpaša loma ir jāpiešķir tādai sociālā gadījuma novērtēšanas metodei kā apsekošanai dzīvesvietā, lai efektīvāk noteiktu sociālā pakalpojuma vai sociālās palīdzības nepieciešamību, turklāt Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā ir noteikts, ka klienta pienākums ir „atļaut sociālā darba speciālistam apsekot dzīvesvietu, ja sociālo pakalpojumu vai sociālās palīdzības saņemšana saistīta ar klienta materiālo resursu novērtēšanu”.<sup>2</sup>

### **Pētījuma aktualitāte**

Tā kā pieaug klientu skaits, attiecīgi arī sociālie darbinieki arvien biežāk veic klienta apsekošanu dzīvesvietā, tādēļ apsekojot klientu viņa dzīvesvietā, sociālajam darbiniekam ir jābūt īpaši uzmanīgam, lai novērtētu klienta dzīves apstākļus un vienlaicīgi varētu radīt arī tādus apstākļus, lai klients apsekojuma laikā justos ērti, varētu uzticēties un atklāties. Apsekošanas laikā ir svarīgi pievērst uzmanību videi, kurā klients atrodas un ievērot dažādos aspektus, kas klientu ietekmē, kā arī sociālajam darbiniekam, veicot klienta novērtēšanu, nozīmīgi ir saprast un uztvert, kas klienta vidē ir nozīmīgs un kas ir uzskatās par šķērslī, ir jāsaprot, kā vide ietekmē klienta emocionālo stāvokli un kā šo emocionālo stāvokli varētu padarīt pēc iespējas labāku pašam klientam.

Apsekojot klientu viņa dzīvesvietā, sociālajam darbiniekam nākas saskarties ar dažādām grūtībām, ētiskām dilemmām, jo no vienas puses apsekošana klienta dzīvesvietā ir sava veida „ielaušanās” klienta personiskajā vidē, tāpēc speciālistam ir jābūt īpaši uzmanīgam un jāprot atbilstoši reaģēt, taču no otras puses sociālajam darbiniekam vienlaicīgi ir arī jānovērtē klienta vides apstākļi un attiecīgi no tā ir jāizdara secinājumi un atbilstoši uz to ir jāreaģē.

Sociālajiem darbiniekiem, veicot apsekošanu dzīvesvietā, bieži vien ir neskaidrības, kam visvairāk ir jāpievērš uzmanība apsekojuma laikā, pēc kādiem kritērijiem ir jāvadās un kā nepieciešams dokumentēt savus novērojumus.

---

<sup>1</sup> **Centrālās statistikas pārvalde.** *Iedzīvotāju ienākumu avoti.* [tiešsaiste]. [Atsauce 25.09.2010.]. Pieejams internetā: <http://data.csb.gov.lv/Dialog/Saveshow.asp>

<sup>2</sup> **Labklājības departaments.** *Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums.* [tiešsaiste]. [atsauce 26.09.2010.]. Pieejams internetā: [http://www.ld.riga.lv/tl\\_files/dokumenti/Likumi/Socialo%20pakalpojumu%20un%20socialas%20palidzibas%20likums.pdf](http://www.ld.riga.lv/tl_files/dokumenti/Likumi/Socialo%20pakalpojumu%20un%20socialas%20palidzibas%20likums.pdf)

## **Pētījuma problēma**

Latvijā nav veikti pētījumi par apsekošanu dzīvesvietā, taču sociālajiem darbiniekiem, veicot apsekošanu dzīvesvietā, bieži vien ir neskaidrības par to, kā apsekošanu dzīvesvietā padarīt pēc iespējas kvalitatīvāku un efektīvāku, kam tieši ir jāpievērš uzmanība, veicot apsekošanu dzīvesvietā. Turklāt, analizējot apsekošanu dzīvesvietā, būtiski ir noskaidrot, kā paši klienti uztver apsekošanu dzīvesvietā, jo apsekošana ir nozīmīga sociālā darbinieka un klienta saskarsmes epizode sadarbības laikā, kas var pozitīvi vai negatīvi ietekmēt turpmāko sadarbību ar klientu.

## **Pētījuma mērķis**

Pētīt apsekošanu dzīvesvietā kā novērtēšanas metodi sociālajā darbā.

## **Pētījuma uzdevumi**

1. Teorētiski analizēt jēdzienus „novērtēšana” un „apsekošana dzīvesvietā”.
2. Teorētiski analizēt novērtēšanu kā sociālā gadījuma risināšanas fāzi.
3. Teorētiski raksturot apsekošanu dzīvesvietā.
4. Empīriski pētīt sociālo darbinieku viedokli par klienta apsekošanas dzīvesvietā pozitīvajiem un negatīvajiem aspektiem.
5. Analizēt klientu vērtējumu par apsekošanu dzīvesvietā.

## **Pētniecības metodes**

1. Teorētiskās literatūras analīze
2. Intervēšana
3. Anketēšana

## **Pētījuma bāzes vieta**

Pētījuma bāzes vieta: Rīga, Pļaviņas, Jēkabpils, Aizkraukle, Koknese un Skrīveri.

## **Darba struktūras izklāsts**

Pētījuma pirmajā nodaļā tiks pētīts jēdzienu „novērtēšana” un „apsekošana dzīvesvietā” teorētiskais pamatojums, kur galvenokārt kā informācijas avoti tiks izmantoti autoru B. H. Vasika (*B. H. Wasik*) un D. M. Brajanta (*D. M. Bryant*), D. Vatsona (*D. Watson*) un Dž. Vestas (*J. West*), Dž. Pārķera (*J. Parker*) un G. Breidlijas, (*G. Bradley*) novērtēšanas un apsekošanas dzīvesvietā jēdzienu definējumi un skaidrojumi.

Pētījuma otrajā nodaļā tiks analizēta novērtēšana kā sociālā gadījuma risināšanas fāze, kur tiks pētīts gan novērtēšanas līmeņi un novērtēšanai nepieciešamās prasmes, gan arī tiks pētīta novērtēšanai nepieciešamā informācija, kas sociālā darba speciālistam ir jānoskaidro veicot novērtēšanu, un īsumā tiks raksturotas dažas novērtēšanas metodes. Otrās nodaļas pamatā tiks izmantoti sociālā darba speciālistu Dž. Pārķera un G. Breidlijas, D. Vatsona, Dž. Vestas un Dž. Flovera (*J. Fowler*) skaidrojumi par novērtēšanu kā sociālā gadījuma risināšanas fāzi.

Pētījuma trešajā nodaļā tiks analizēta apsekošana dzīvesvietā, kur tiks izmantots galvenokārt D. M. Brajanta un B. H. Vasikas teorētiskais pamatojums. Šajā nodaļā tiks pētīta apsekošanas dzīvesvietā vēsturiskā attīstība, tiks raksturota apsekošana dzīvesvietā uzsverot apsekotājam nepieciešamās prasmes, raksturiezīmes, novērtēšanas un dokumentāciju veikšanas procesu, kā arī tiks analizētas apsekošanas dzīvesvietā ētiskie aspekti.

Pētījuma ceturtajā nodaļā empīriski tiks pētīta apsekošana dzīvesvietā, kur tiks analizēti pozitīvie un negatīvie aspekti apsekošanai dzīvesvietā sociālo darbinieku skatījumā, izmantojot daļēji strukturētās intervijas. Savukārt, lai analizētu klientu attieksmi pret apsekošanu dzīvesvietā, tiks izmantota anketēšana.

### **Terminu skaidrojums**

**Novērtēšana** – „Process ar nosacītu būtību, cēloni, attīstību un prognozi problēmās un sarežģītās situācijās. Novērtēšana ir kā iespēja iegūt izpratni par problēmu, tās cēloņiem un to, kas var mainīties samazinot vai novēršot problēmu.”<sup>3</sup>

**Apsekošana dzīvesvietā** – „Došanās pie klienta uz mājām, ko nodrošina sociālais dienests, ja klients nespēj ierasties sociālajā dienestā, jo ir piesaistīts mājai, vai arī tad, ja klients nav steidzies ar griešanos pie sociālā darbinieka dienestā.”<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> **Barker, R. L.** *The Social Work Dictionary*. NASW Press, 2003.

<sup>4</sup> **Barker, R. L.** *The Social Work Dictionary*. NASW Press, 2003.

# 1. JĒDZIENU „NOVĒRTĒŠANA” UN „APSEKOŠANA DZĪVESVIETĀ” TEORĒTISKAIS PAMATOJUMS

Sociālā darba zinātnieki D. Watsons un Dž. Vesta skaidro, ka novērtēšana ir kā sirds labai sociālā darba praksei.<sup>5</sup> Šajā definīcijā novērtēšana tiek salīdzināta ar sirdi, tas parāda, cik liela loma novērtēšanai ir sociālajā darbā un ka tā ir pamatlieta, kas ir jāveic, lai sociālais darbs būtu efektīvs. Neatņemama sastāvdaļa sociālajā darbā ir vides novērtēšana, kur nozīmīga loma ir tieši apsekošanai dzīvesvietā. Līdz ar to šajā nodaļā tiks skaidroti abi jēdzieni - „novērtēšana” un „apsekošana dzīvesvietā”, tāpēc šīs nodaļas mērķis ir atklāt jēdzienu „novērtēšana” un „apsekošana dzīvesvietā” būtību un analizēt dažādās definīcijas un skaidrojums vairāku autoru skatījumā.

Autors Klifords (*Clifford*) skaidro, ka novērtēšanu veido zinātniskie, teorētiskie, mākslinieciskie un praktiskie elementi, kurus praktiķi jau atpazīst un uzskata par tradicionāliem gan sociālajā darbā, gan citās palīdzošajās profesijās.<sup>6</sup> Respektīvi, tiek uzsvērts, ka novērtēšana ir komplicēta darbība, kas satur dažāda veida elementus ar ko praktiķiem nākas saskaties, turklāt novērtēšana kā neatņemama darba sastāvdaļa ir ne tikai sociālajā darbā, bet arī citās profesijās.

Zinātnieki Dž. Pārkers un G. Breidlija jēdzienu „novērtēšana” skaidro ar Oksfordas angļu vārdnīcas piedāvāto definējumu, kas novērtēšanu skaidro kā procesu, lai izvērtētu vai novērtētu kaut kā vērtību. Novērtēšana ir kā rādītājs prasmīgām aktivitātēm, ko veic kompetents speciālists, lai izvērtētu lietas ar dažādām vērtībām, tā ietver standartu lietošanu pēc kuriem var novērtēt.<sup>7</sup> Šis termina skaidrojums rosina domāt, ka ir pareizas un nepareizas situācijas, kā arī labas un sliktas vērtības, tāpēc sociālajiem darbiniekiem ir nepieciešams pielietot kritisku vērtēšanu un atlasīt to, kas ir atbilstošākais dotajā situācijā. Sociālajam darbiniekam ir jāvadās arī pēc noteiktiem standartiem uz kā pamata var veikt novērtēšanu, līdz ar to tiek uzsvērts, ka novērtēšana nav haotiska darbība un tai ir noteikti standarti.

Iepriekš apgalvoto zinātnieki Dž. Pārkers un G. Breidlija pamato arī ar zinātnieces Midletonas (*Middleton*) piedāvāto definīciju, kas novērtēšanu skaidro kā „analītisku procesu, kā rezultātā tiek pieņemts lēmums un sociālās labklājības kontekstā, novērtēšana ir pamats plānošanai, lai personas situācija nemainītos vai tiktu uzlabota. Novērtēšana ietver

---

<sup>5</sup> **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*. New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 30

<sup>6</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition*. Exeter : Learning Matters, 2007. p. 4

<sup>7</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition*. Exeter : Learning Matters, 2007. p. 3

informācijas vākšanu un skaidrošanu, lai labāk saprastu personu un tās apstākļus, pārmaiņu vēlamību un iespējamību, kā arī pakalpojumus un citus resursus, kas ir nepieciešami, lai to realizētu. Novērtēšana ir lēmuma pieņemšana balstoties uz informāciju.”<sup>8</sup> Šī Midletonas definīcija jau daudz plašāk atklāj novērtēšanas uzdevumus un būtību sociālā darba praksē, uzsverot informācijas vākšanu, lai spētu novērtēt klienta situāciju un vajadzības.

Sociālā darba enciklopēdijā novērtēšana tiek skaidrota kā „process, kas notiek datu vākšanas nolūkos, lai identificētu klientu stiprās puses un problēmas.”<sup>9</sup> Definējumā tiek uzsvērts, ka novērtēšanā svarīgi ir ne tikai vākt datus par klienta problēmām, bet arī iegūt informāciju par klienta stiprajām pusēm, kas palīdzētu risināt situāciju. Svarīgi ir meklēt stiprās puses un tās parādīt pašam klientam, ja klients tās neapzinās, kā arī nozīmīgi ir paskaidrot, kā klienta stiprās puses var palīdzēt pašam risināt situāciju un tikt galā ar problēmu.

Savukārt sociālā darba vārdnīcā novērtēšana tiek skaidrota kā „process ar nosacītu būtību, cēloni, attīstību un prognozi problēmās un sarežģītās situācijās. Novērtēšana ir kā iespēja iegūt izpratni par problēmu, tās cēloņiem un to, kas var mainīties samazinot vai novēršot problēmu.”<sup>10</sup> Šī definīcija labi parāda novērtēšanas svarīgumu. Lai varētu veiksmīgi strādāt ar cilvēku un palīdzētu risināt problēmas, ir nepieciešams novērtēt klientu, kā arī novērtēt to, ko izmaiņas dos un kā tās turpmāk palīdzēs klientam. Ir arī jānovērtē, kāda palīdzība būs visefektīvākā katra klienta gadījumā. Savukārt, lai novērtētu efektīvāko palīdzību, ir rūpīgi jānovērtē klienta situācija, kurā viņš pašlaik atrodas, un šeit ļoti nozīmīgi ir dzīvesvietas apstākļi, kuros klients uzturas, tāpēc novērtēšanas procesā liela loma ir apsekošanai dzīvesvietā.

Jau iepriekš minētie autori D. Watsons un Dž. Vesta „novērtēšanas procesu iedala četros posmos, kuros uzsver sociālo darbinieku uzdevumus:

1. sagatavoties tiekoties ar klientu;
2. satiekoties ar klientu, veidot pozitīvas attiecības un iegūt būtiskāko informāciju;
3. atspoguļot un analizēt informāciju par klientu, lai varētu noteikt attiecīgu rīcības plānu;
4. rīcības plāna īstenošana.”<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 5

<sup>9</sup> *Encyclopedia of Social Work.* Oxford university Press, NASW PRESS, 2008. p. 178 - 180

<sup>10</sup> **Barker, R. L.** *The Social Work Dictionary.* NASW Press, 2003.

<sup>11</sup> **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills.* New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 30

Šie četri posmi parāda, ka novērtēšana ir ļoti nozīmīga sociālā darba procesā un novērtēšanā svarīga ir informācijas vākšana un analizēšana, lai varētu palīdzēt klientam un izveidot efektīvāko intervences plānu. Svarīgi arī ir sagatavoties pirms tikšanās ar klientu, ievākt visu jau zināmo informāciju un sagatavot jautājumus, kurus nepieciešams noskaidrot. Tas tikšanos padarīs efektīvāku un būs skaidrs plāns pēc kā vadīties. Nozīmīgi ir tīkoties ar klientu veidot pozitīvas attiecības, jo tieši pozitīvas attiecības ļaus klientam uzticēties sociālajam darbiniekam un līdz ar to klients būs patiesāks stāstot par savu situāciju. Veidojot pozitīvas attiecības darbiniekam būs vieglāk uzzināt svarīgāko informāciju. Tikšanās laikā nepieciešams analizēt un precizēt klienta teikto, lai kopā ar klientu varētu izveidot tālāko rīcības plānu. Nepieciešams to saprotoši pasniegt klientam un izskaidrot, kādi būs klienta pienākumi un ko darīs sociālais darbinieks, lai palīdzētu risināt problēmas. Kad ir izstrādāts rīcības plāns, tas jāsāk īstenot. Jāvienojas par konkrētiem laikiem, kad jāizpilda konkrētais uzdevums.

Sociālā darba zinātnieki B. R. Komptone (*B. R. Compton*) un B. Galavejs (*B. Galaway*) skaidro, ka „sociālajā darbā saistībā ar novērtēšanu, tiek uzsvērti četri galvenie jautājumi:

1. Kādi dati ir nepieciešami novērtēšanai?
2. Kas ir dati konkrētajā gadījumā?
3. Kā dati tiks vākti?
4. Kas apstrādā datus un izveido pakalpojuma plānu.”<sup>12</sup>

Šie četri jautājumi ir primārie, kas sociālajam darbiniekam ir jāuzdod sev un uz kuriem ir jāmeģina rast atbildes, lai novērtēšana būtu efektīva un speciālists spētu palīdzēt klientam problēmas risināšanā.

Metodoloģiskajā materiālā „Sociālā darba procesa novērtējuma metodika darbā ar sociālo gadījumu” par novērtēšanu tiek uzsvērts, ka „tā tiek izmantota visa iejaukšanās procesa laikā un klienta lietā tā var atspoguļoties kā dažādu sociālā darba novērtēšanas metožu izmantošana”.<sup>13</sup> Tātad novērtēšanai ir liela loma visā sociālā darba procesā un tā sniedz pilnīgu informāciju par klientu un viņa problēmu. Novērtēšanu nedrīkst aizmirst visā sadarbības laikā, īpaši procesa vidū, lai redzētu klienta attīstību un situācijas maiņu.

Novērtēšana ir būtiska sociālā darba procesa daļa, praksē novērtēšanu un intervenci nevar konkrēti atdalīt, jo novērtēšana ir kā nemitīga procesa sastāvdaļa, kas ir saistīta ar plānošanu, iejaukšanos un pārbaudīšanu, kur kā piemēru var ņemt Satona (*Sutton*) „tiekšanās” modeli (angl.- *ASPIRE model*) :

AS – novērtēšana (angl.- *Assessment*);

---

<sup>12</sup> **Compton, B. R., Galaway, B.** *Social work processes*. Brooks/Cole Publishing Company, 1999. p. 253

<sup>13</sup> Metodoloģiskais materiāls. Sociālā darba procesa novērtējuma metodika darbā ar sociālo gadījumu. Lpp. 9

P – plānošana (angl.- *Planning*);

I – intervence (angl.- *Intervention*);

RE – pārbaude un novērtējums (angl.- *Review and Evaluation*).<sup>14</sup>

Šie četri posmi būtībā atspoguļo sociālā darbinieka galvenos uzdevumus strādājot ar klientu. Novērtēšanu nevar konkrēti nodalīt, tā ir patstāvīga procesa sastāvdaļa, kura norisinās visā sociālā darbinieka un klienta sadarbības laikā.

Sociālā darba enciklopēdijā ir uzsvērts, ka „novērtēšana ir process, kuras laikā tiek vākti dati un tiek izprasta klienta situācija kontekstā ar viņa apkārtējo vidi.”<sup>15</sup> Tātad šī definīcija rosina domāt, ka novērtēšanā ir svarīga dzīvesvietas apsekošana, jo tādā veidā var vislabāk novērtēt klienta apkārtējo vidi, redzēt kādos apstākļos klients dzīvo, kāda ir emocionālā vide un kādas ir attiecību iespējas ar apkārtējiem.

D. H. Hepvorts (*D. H. Hepworth*), R. H. Rūnijs (*R.H Rooney*) un J. A. Larsens (*J. A. Larsen*) skaidrojot jēdzienu „novērtēšana” uzsver, ka „tā ietver informācijas vākšanu un formulēšanu, kas saistīta ar klientu un viņa vai viņas dzīves apstākļiem.”<sup>16</sup> Respektīvi, arī šī definīcija parāda, ka novērtēšanas procesā vissvarīgākais ir informācijas vākšana, kas arī ir saistīta ar klienta dzīves apstākļiem. Lai novērtētu klientu ir jāredz, kāda ir viņa apkārtējā vide un emocionālais stāvoklis.

B. R. Komptona un B. Galavejs novērtēšanu definē arī kā „kognitīvu, domāšanas procesu; novērtēšana ietver domāšanu par datiem, ko nepieciešams savākt.”<sup>17</sup> Autori uzsver, ka nozīme ir informācijai, kas tiek vākta novērtēšanas laikā. Tas, kāda informācija ir vissvarīgākā, ir atkarīgs no situācijas. Strādājot ar klientu, izzinot viņa problēmu, sociālais darbinieks saprot, kādu informāciju viņam nepieciešams uzzināt, lai sniegtu palīdzību klientam. Šī definīcija uzsver domāšanas procesu par to, kādi dati nepieciešami, lai palīdzētu klientam viņa problēmas risināšanas procesā.

„Bieži novērtēšana ietver secinājumus par to, kas ir klienta grūtību cēlonis un tas tiek ņemts kā pamats darbā ar klientu – kādu mērķi lai sociālie darbinieki izvirza, kādu iejaukšanos lai veic un kā vērtēt progresu.”<sup>18</sup> Tātad sociālais darbinieks izdara secinājumus, kas viņaprāt ir problēmu cēlonis. Un lai šie secinājumi būtu pēc iespējas precīzāki, ir pilnībā jānovērtē klients un viņa situācija, apstākļi, kādos viņš uzturas un kā jūtās šajos apstākļos. Secinājumiem par klienta situāciju ir liela nozīme, tādēļ ir svarīgi lai tie būtu precīzi.

---

<sup>14</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 8

<sup>15</sup> *Encyclopedia of Social Work.* Oxford university Press, NASW PRESS, 2008. p. 178 - 180

<sup>16</sup> **Hepworth, D.H., Rooney, R.H., Larsen, J. A.** *Direct Social Work Practice: Theory and Skills.* Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p. 187.

<sup>17</sup> **Compton, B. R., Galaway, B.** *Social work processes.* Brooks/Cole Publishing Company, 1999. p. 253

<sup>18</sup> **Hepworth, D.H., Rooney, R.H., Larsen, J. A.** *Direct Social Work Practice: Theory and Skills.* Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p. 187

Kopumā novērtēšanas procesā sociālajam darbiniekam strādājot ar klientu ir jāsaprot, ka uzsvars uz vērtībām ir nozīmīgs, jo novērtēšana ir sprieduma veikšana, nevis aizspriedumainība. Dž. Milnera (*J. Milner*) un O'Bairns (*P. O'Byrne*) nosaka vairākas iespējamās kļūdas, no kurām ir jāizvairās pieņemot spriedumu: atlases veidā pievērsta uzmanību, cilvēku stereotipizēšana un „zīmogu uzlikšana”, noteiktu īpašību piedēvēšana, jūtu sagrozīšana.<sup>19</sup> Līdz ar to sociālajam darbiniekam pēc iespējas vairāk ir jāizvairās no klientu „apzīmogošanas” un jābūt pēc iespējas objektīvākam, lai spriedumi būtu korekti.

Ja spriedumi tiek veikti pēc iespējas objektīvāk, tad novērtēšana ir efektīva un palielinās iespēja, ka intervences plāns būs sekmīgs. Makdonalds (*McDonald*) uzsver, ka novērtēšana ir efektīvas sociālā darba prakses sastāvdaļa, neatkarīgi no sociālā darba lauka, kurā stādā, kā arī novērtēšana ir centrālais uzdevums mūsdienu sociālā darba praksē.<sup>20</sup> Respektīvi, sociālais darbs bez novērtēšanas nav iedomājams, tāpēc novērtēšana sociālā darba procesā ir tik nozīmīga, jo tieši korekti veikta novērtēšana intervenci padara efektīvu.

Arī autori Vatsons (*Watson*) un Vests (*West*) formulē, ka novērtēšana ir sociālā darba prakses pamats, tā aptver plašu aktivitāšu spektru. Novērtēšanas mērķis ir palielināt izpratni par pakalpojumu lietotāju situāciju un palīdzēt darbiniekiem identificēt laukus potenciālajām pārmaiņām, kas palīdzēs attīstīt turpmāku intervenci.<sup>21</sup> Šis skaidrojums būtībā atklāj novērtēšanas galvenos uzdevumus un nozīmīgumu sociālajā darbā.

B. H. Vasika (*B. H. Wasik*) un D. M. Brajants (*D. M. Bryant*) apsekošanu dzīvesvietā skaidro kā procesu, kur profesionālis vai darbinieks ar speciālo izglītību piedāvā palīdzību klienta dzīvesvietā. Apsekošana dzīvesvietā koncentrē uzmanību uz sociālām, emocionālām, kognitīvām, izglītojošām un/vai veselības stāvokļa uzlabošanas vajadzībām un bieži vien tas prasa ilgāku laika periodu. Sabiedrībā lielākoties pakalpojumus mājās piedāvā tādi profesionāļi kā medicīnas māsas, sociālie darbinieki un skolotāji, lai gan arī citi profesionāļi (ieskaitot psihologus, psihiatrus, psihoterapeitus u.c.) piedāvā pakalpojumus mājās. Reliģisko organizāciju biedriem jau ir vēsturiski sena pieredze aprūpei un dažādiem pakalpojumiem mājās.<sup>22</sup> Šis skaidrojums lielāku uzsvaru liek uz pakalpojuma piedāvāšanu mājās, nevis uzsver apsekošanu dzīvesvietā kā novērtēšanas metodi. B. H. Vasika un D. M. Brajants uzsver, ka apsekošana dzīvesvietā tiek ietverta ne tikai sociālā darba, bet arī citu profesiju

---

<sup>19</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 5

<sup>20</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 8

<sup>21</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 8-9

<sup>22</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 1

kontekstā, kur galvenais uzdevums ir sniegt palīdzību klienta dzīvesvietā, nevis novērtēt klienta vidi.

Sociālā darba vārdnīcā apsekošana dzīvesvietā tiek skaidrota kā „došanās pie klienta uz mājām, ko nodrošina sociālais dienests, ja klients nespēj ierasties sociālajā dienestā, jo ir piesaistīts mājai, vai arī tad, ja klients nav steidzies ar griešanos pie sociālā darbinieka dienestā.”<sup>23</sup> Šī definīcija parāda, ka sociālais darbinieks apseko klientu viņa dzīvesvietā, ja klients nespēj apmeklēt sociālo dienestu, vai ja viņš to nevēlās apmeklēt labprātīgi. Sociālās darba vārdnīcas skaidrojums ir zināmā mērā līdzīgs ar B. H. Vasika un D. M. Brajanta iepriekš skaidrotajai definīcijai, jo arī šeit vairāk uzsvars tiek likts uz pakalpojuma piedāvāšanu klienta dzīvesvietā.

Metodoloģiskajā materiālā „Sociālā darba procesa novērtējuma metodika darbā ar sociālo gadījumu” tiek skaidrots, ka „sociālais darbinieks pēc nepieciešamības var veikt vispārīgu apsekošanu dzīvesvietā, lai iegūtu pirmreizēju informāciju par sadzīves situāciju ģimenē, kā arī atkārtotu apsekošanu, bet ar daudz konkrētāku mērķi.”<sup>24</sup> Savukārt apgalvojums jau parāda to, ka sociālais darbinieks klientu apseko uzsākot darbu, lai iegūtu pēc iespējas vairāk informācijas par klientu un ja ir nepieciešams var veikt atkārtotu apsekošanu, taču izvirzot jau konkrētu mērķi. Šis skaidrojums, atšķirībā no iepriekšējiem skaidrojumiem, uzsvaru liek tieši uz informācijas vākšanu un uz klienta situācijas novērtēšanu.

Autori Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver, ka sociālajam darbiniekam nevajadzētu veikt apsekojumu dzīvesvietā, ja nav skaidri noteikts apsekojuma mērķis, nav īsti zināms kādu informāciju ir jāmeklē un ja nezina, ko iesākt, ja klientu nav mājās. Nozīmīgi ir izpētīt pirms apmeklējuma visu informāciju, kāda ir pieejama, un pierakstīt (protokolēt) visu informāciju, kas attiecas uz konkrēto gadījumu.<sup>25</sup> Līdz ar to nozīmīgi ir izvirzīt apsekojuma mērķi, sagatavoties apsekojumam un apsekojumā laikā piefiksēt visu informāciju, ko iespējams. Tas būs efektīvi un palīdzēs izprast klienta situāciju.

Apkopojot iepriekš veikto analīzi var secināt, ka novērtēšana ir sociālā darba prakses pamats, tā aptver plašu aktivitāšu spektru, ko veic sociālais darbinieks. Novērtēšana ir dažādu pasākumu kopums, kas ietver gan informācijas vākšanu, gan apkopošanu un analīzi, ko veic sociālais darbinieks faktiski visā sociālā darba procesā. Novērtēšanas galvenais mērķis ir palīdzēt darbiniekam pēc iespējas vairāk izprast pakalpojumu lietotāju situāciju un identificēt laukus potenciālajām pārmaiņām, kas palīdz attīstīt turpmāku intervenci. Savukārt kā viena no nozīmīgākajām novērtēšanas metodēm ir apsekošana dzīvesvietā, kur svarīgi ir ne tikai

<sup>23</sup> **Barker, R. L.** *The Social Work Dictionary*. NASW Press, 2003.

<sup>24</sup> Metodoloģiskais materiāls. *Sociālā darba procesa novērtējuma metodika darbā ar sociālo gadījumu*. Lpp. 5

<sup>25</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition*. Exeter : Learning Matters, 2007. p. 2

piedāvāt pakalpojumu mājās, bet arī iegūt informāciju par sadzīves situāciju klientam, kas ir ar mērķi noteikta darbība, kuras laikā tiek vākta informācija par klienta dzīves apstākļiem, apkārtējo vidi (fizisko un emocionālo) un citiem faktoriem, kā arī veikti pieraksti.

## 2. NOVĒRTĒŠANA KĀ SOCIĀLĀ GADĪJUMA RISINĀŠANAS FĀZE

Novērtēšana pati par sevi ir iejaukšanās un tā var radīt izmaiņas. Novērtēšana nav statistiska un tā notiek atkārtoti procesa laikā un tās rezultāts parasti ir pakalpojumu sniegšana un bieži vien novērtēšana ir kā ceļš uz resursiem.<sup>26</sup> Tas parāda, ka novērtēšana ir neatņemama sociālā darba procesa sastāvdaļa un novērtēšana jāveic strādājot ar visiem klientiem bez izņēmuma, jo bez novērtēšanas nevar pilnībā noskaidrot klienta problēmas un to cēloni. Novērtēšana notiek visa sociālā darba procesa gaitā un tā palīdz izprast arī situācijas un klienta izmaiņas. Novērtēšana palīdz veiksmīgāk noteikt, kāda veida palīdzība klientam nepieciešama un kā to vislabāk sniegt.

Sociālā darba pētnieks M. Bogo (*Marion Bogo*) uzsver, ka „novērtēšana ir patstāvīgs un nepārtraukts process visas sociālā darbinieka un klienta sadarbības laikā”.<sup>27</sup> Arī šis autors uzsver, ka novērtēšanai ir liela nozīme darbā ar klientu, tādēļ tai ir jāpievērš īpaša nozīme. Novērtēšana jāveic visas sadarbības gaitā un par novērtēšanu jādomā kā par nepārtrauktu procesu, līdz ar to novērtēšanas rezultātus ir nepieciešams salīdzinātu, lai redzētu jau notikušās pārmaiņas un prognozētu iespējamās pārmaiņas.

Pētniece Dž. Sedena (*J. Seden*) apgalvo, ka „novērtēšana sociālajā darbā sākas uzklusot personas vajadzības vai raizes.”<sup>28</sup> Uzklusot klienta raizes sociālais darbinieks vērtē klientu un cenšas noskaidrot par viņu pēc iespējas vairāk. Uzklusot klienta vajadzības, sociālais darbinieks veic pirmreizējo novērtēšanu un analizē klienta situāciju.

Savukārt Dž. Lišmane (*J. Lishman*) uzsver, ka „sociālā darbinieka uzdevums ir apvienot plašu informāciju un resursus, lai sniegtu nepieciešamo palīdzību. Papildus darbam ar cilvēkiem un to sociālajiem tīkliem, novērtēšana prasa spēju sadarboties ar sistēmām, citu profesiju pārstāvjiem un organizācijām.”<sup>29</sup> Sociālajam darbiniekam jāanalizē plašā informācija un jāizmanto savā darbā pats nepieciešamākais un svarīgākais. Bieži novērtēšanas laikā sociālajam darbiniekam jāspēj sadarboties ar dažādiem profesionāļiem un organizācijām, lai iegūtu papildus informāciju par klientu, kas varētu palīdzēt novērtēšanā.

---

<sup>26</sup> **Seden, J.** *Counselling Skills in Social Work Practice*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education, 2005. p. 37 (aplūkota internetā)

<sup>27</sup> **Bogo, M.** *Social Work Practice : Concepts, Processes, and Interviewing*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 159. (aplūkota internetā)

<sup>28</sup> **Seden, J.** *Counselling Skills in Social Work Practice*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education, 2005. p. 38 (aplūkota internetā)

<sup>29</sup> **Lishman, J.** *Handbook for Practice Learning in Social Work and Social Care : Knowledge and Theory (2nd Edition)*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2007. p 103. (aplūkota internetā)

Tas vēlreiz parāda novērtēšanas nozīmi, tāpēc šīs nodaļas galvenais mērķis ir analizēt novērtēšanu kā sociālā gadījuma risināšanas fāzi, kur tiks pētīti novērtēšanas līmeņi, novērtēšanai nepieciešamās prasmes un nepieciešamā informācija, kas ir jāiegūst novērtēšanas procesā, kā arī tiks analizētas vairākas novērtēšanas metodes.

## 2.1. Novērtēšanas līmeņi

Sociālā darba zinātnieki Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver, ka novērtēšanu sociālā darba praksē var iedalīt vairākos līmeņos: vispārējā novērtēšana, mainīgā novērtēšana, holistiskā novērtēšana, uz problēmu centrētā novērtēšana.<sup>30</sup> Sociālais darbinieks strādājot ar klientu var pielietot dažādus novērtēšanas līmeņus visā intervences procesā, būtībā reti sociālajā darbā ir tādi gadījumi, kad sociālais darbinieks, strādājot ar klientu, novērtēšanu veic tikai vienā līmenī.

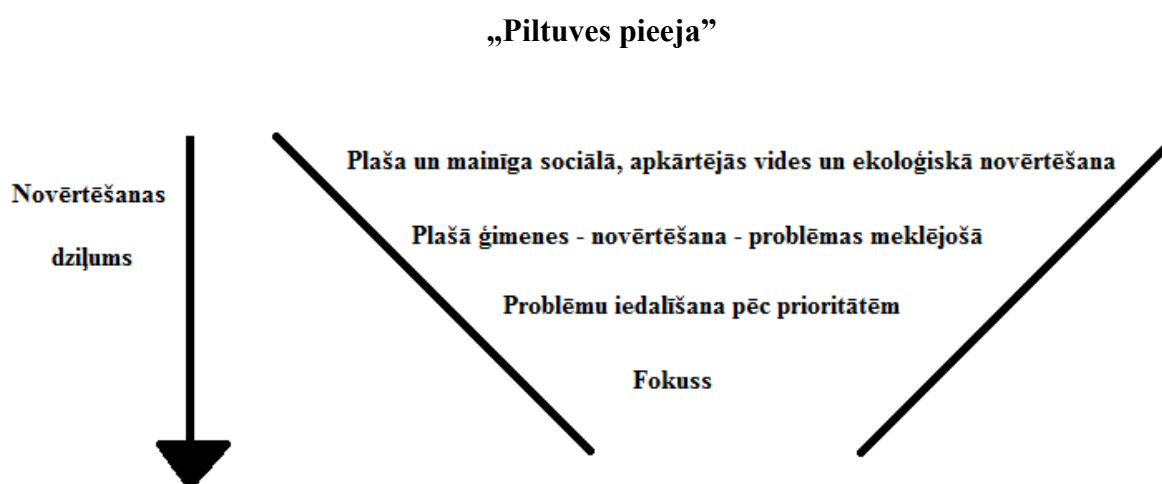
Katrs no šiem līmeņiem parāda arī novērtēšanas dziļumu, kāds tiek pielietots strādājot ar klientu, ko Dž. Pārkers un G. Breidlija labi ilustrē izmantojot sociālā darba zinātnieku Doela (*Doel*) un Mārša (*Marsh*) piemēru par avīzes lasīšanu, ko bieži vien pielieto uzdevuma centrētajā sociālā darba praksē. Novērtēšanas līmeņi tiek salīdzināti ar avīzes lasīšanu, kur iesākumā tiek pārskatīti rakstu virsraksti un nepieciešamības gadījumā tiek izlasīts daļēji vai viss raksts.<sup>31</sup> Respektīvi, sociālais darbinieks, strādājot ar klientu un veicot novērtēšanu, skatās, kādā līmenī novērtēšana ir jāveic un veic to atbilstošajā līmenī tik paplašināti, cik tas ir nepieciešams atbilstošajam gadījumam.

Dž. Pārkers un G. Breidlija vēl kā piemēru, lai ilustrētu novērtēšanas līmeņus, uzsver sociālā darba zinātnieku Pārkeru (*Parker*) un Penhali (*Penhale*), kuri novērtēšanas līmeņus raksturo ar „piltuves pieeju” (skatīt 2.1. attēlu), kas zināmā mērā sasaucas ar iepriekš minēto zinātnieku Doela un Mārša piemēru par avīzes lasīšanu.

---

<sup>30</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 12

<sup>31</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 12



Avots: **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007.

Attēlā ir uzskatāmi redzams, ka novērtēšanas līmeņus var attēlot pēc to dziļuma. Autori Pārkers un Penhale novērtēšanas līmeņus attēlo kā piltuvi, kur no plašas novērtēšanas sociālais darbinieks nonāk pie konkrēta fokusa strādājot ar klientu un izvirzīto problēmu. Iesākumā tiek veikta vispārīgā novērtēšana, kad tiek aplūkoti virspusēji svarīgākie fakti par klientu un problēmām, kas saistās ap to. Tālāk novērtēšanas process tiek sašaurināts un plašāk tiek aplūkoti klienti un pati problēma vai problēmas, kas ir saistītas ar klientu. Identificētās problēmas tālāk tiek sadalītas pēc prioritātēm un līdz ar to viss fokuss tiek vērsts un klientu un viņa problēmām, kas ir jārisina. Ja klients ir pilnībā iesaistījies novērtēšanas procesā, saprot, kā novērtēšana notiek un kā tā risināsies turpmāk, un ja klients saprot, kādam nolūkam informācija tiek vākta, tad tas var būt izšķiroši novērtēšanas procesā.

## 2.2. Novērtēšanai nepieciešamās prasmes

Autori D. Vatsons un Dž. Vesta uzsver, ka efektīva novērtēšana balstās uz komunikāciju, sarunu vešanas un lēmumu pieņemšanas prasmēm, kurām ir jāpiemīt sociālajam darbiniekam.<sup>32</sup> Lai veiktu novērtēšanu, sociālajam darbiniekam ir nepieciešamas spējas organizēt, sistematizēt un racionalizēt savas zināšanas kopumā. Sociālajam darbam ir jābūt sensitīvam, kura laikā speciālistam jāprot unikāli novērtēt katru gadījumu.<sup>33</sup> Lai kopumā novērtēšanas process būtu efektīvs, sociālajam darbiniekam ir jāatceras, ka katrs gadījums ir

<sup>32</sup> **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills.* New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 44

<sup>33</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 16

unikāls un tam ir nepieciešama individuāla novērtēšana, kur svarīgas ir gan komunikācijas un lēmuma pieņemšanas prasmes, gan arī spējas konstruktīvi strādāt ar savām zināšanām un iekšējiem resursiem.

Nozīmīgas ir komunikācijas un pierakstu veikšanas prasmes sociālajam darbiniekam, kuras ir jāpielieto un jāattīsta novērtēšanas procesā, jo ir ne tikai jāklausa, ko klients saka, bet arī jādzird pateiktais, tāpēc ir nepieciešams pielietot dažādas aktivitātes, lai atvieglotu komunikāciju. Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver Veselības departamenta (angl.- Department of Health), Izglītības un nodarbinātības departamenta (angl.- Department for Education and Employment) veikto pētījumu, kurā tika noskaidrots, ka, piemēram, bērni no speciālista komunikācijas procesā sagaida:

- lai tiktu uzklausīti;
- lai speciālisti būtu pieejami un laipni;
- lai speciālisti nebūtu nosodoši un direktīvi;
- lai speciālistam būtu humora izjūta;
- lai speciālists runātu tieši;
- lai speciālists radītu uzticību un būtu konfidenciāls.<sup>34</sup>

Šis pētījums pierāda to, ka sociālajiem darbiniekiem komunikācija ar klientu (ne tikai ar bērnu, bet arī ar pieaugušajiem) ir jāveido tā, lai klients justos uzklausīts, lai klients nejustos nosodīts un netiktu kaut kādā veidā izrūkots. Sociālajam darbiniekam ir jābūt patīkam un laipnam, būtu vēlams arī laba humora izjūta, kas sevišķi nozīmīgi varētu būt tieši bērniem, kuru uzmanību vieglāk piesaistīt varētu tieši ar humora pielietošanu. Svarīgi ar klientu ir runāt tieši, taču tas ir atkarīgs arī no situācijas. Savukārt konfidencialitātes jautājums ir neviennozīmīgs, jo sociālā darba praksē visa informācija, ko klients atklāj, parasti netiek paturēta pilnīgā konfidencialitātē, jo esošā informācija daļēji ir jāatklāj arī citiem speciālistiem vai kādai personai/personām, kas ir iesaistīta klienta problēmas risināšanā.

Kopumā sociālā darbinieka un klienta komunikāciju var iedalīt šādos veidos:

- verbālā;
- neverbālā;
- paraverbāla;
- rakstiska.<sup>35</sup>

Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver zinātnieka Tompsona (*Thompson*) apgalvojumu, ka verbālajā komunikācijā var izdalīt divus galvenos elementus: pateiktais un dzirdētais.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 16

<sup>35</sup> **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills.* New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 44-45

Svarīgi pašam sociālajam darbiniekam sarunā ar klientu noteikt sarunas toni un sarunas mērķi. Sarunas laikā klientam ir jājūtas uzklautam, jo tas sekmē komunikāciju. Sociālajam darbiniekam ir jāuzdod un jāatbild uz klienta jautājumiem, kā arī jāuzklausa, kas klientam ir sakāms.

Verbālā komunikācija sevī ietver komunikāciju, kuras laikā personas ir klātesošas un liela nozīme ir pateiktajiem vārdiem, veidam, kā vārdi tiek strukturēti teikumā, veidam, kā vārdi tiek izrunāti, kur tiek likts uzsvars utt. Sociālajam darbiniekam ir jāizjūt situācija un jāpielieto atbilstošais runas veids, piemēram, izvēloties formālās/neformālās runas līmeni.<sup>37</sup> Uzmanība ir jāpievērš ne tikai tam, ko persona saka, bet arī, kā to pasaka, jo arī izvēlētajiem vārdiem var tikt piešķirta īpaša nozīme.

Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver zinātnieces Lišmane (*Lishman*) tādas izvirzītās komunikācijas prasmes sociālajam darbiniekam, kā: izjautāšana, atspoguļošana, rezumēšana, konfrontēšana un izaicināšana.<sup>38</sup> Šīs prasmes sociālajam darbiniekam ir jāprot pielietot atbilstoši situācijai, jo pārlietu liela to izmantošana var tikai kaitēt komunikācijas veidošanai ar klientu. Piemēram, ja klientam tiks uzdoti pārāk daudz jautājumu, tad klients visticamāk sāks justies kā nopratināšanā, savukārt ja notiek pretēji un tiek uzdoti tikai nedaudzi jautājumi, tad saruna visticamāk nebūs konstruktīva un iegūtā informācija var būt maznozīmīga. Sociālajam darbiniekam ir jāatrod līdzsvars sarunas veidošanā pielietojot šīs prasmes, ir jājūt robeža, kad var un vajag izmantot atbilstošo prasmi, lai panāktu kādu konkrētu mērķi un kad to nevajag pielietot, lai klients būtu ieinteresēts arī turpmāk sadarboties ar speciālistu. Sociālajam darbiniekam verbālajā komunikācijā ir aktīvi jāklusās klientā un jāpielieto arī dažādas komunikācijas prasmes, lai komunikācija ar klientu būtu sekmīga un efektīva.

Svarīga komunikācijas sastāvdaļa ir ne tikai verbālā, bet arī neverbālā valoda, kas izpaužas kā stājas, pozas izvēle, pielietotie žesti, rīcība un sejas izteiksme. Savukārt paraverbālā komunikācija ir dažādu skaņu izteikšana, kas ir kā apliecinājums, ka persona tiek uzklautāta, piemēram, tādu skaņu izmantošana kā „aha”, „hmm” u.c.<sup>39</sup> Sociālajam darbiniekam ne tikai pašam ir jāpielieto šāda veida komunikācija, bet arī ir jāprot uztvert klienta pielietotā komunikācija, taču jābūt ļoti uzmanīgam to interpretējot, lai nerastos pārpratumi.

---

<sup>36</sup> **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*. New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 45

<sup>37</sup> **Thompson, N.** *Understanding Social Work : Preparing for Practice*. New York, NY USA: Palgrave Macmillan, 2000. p 83.<http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=5001715&ppg=101>

<sup>38</sup> **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*. New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 45

<sup>39</sup> **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*. New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 46

Neverbālo valodu būtībā veido signāli, ko visbiežāk dēvē par „ķermeņa valodu” (angl. *body language*), kas ir spēcīgi signāli un var liecināt par pretrunīgu informāciju, jo atšķiras verbālā komunikācija no neverbālās komunikācijas. Neverbālā komunikācija bieži vien ir kā indikators personas emocionālajam stāvoklim un garastāvoklim.<sup>40</sup> Līdz ar to sociālajam darbiniekam ir jāprot atpazīt klienta radītos neverbālos signālus un atbilstoši arī jāreaģē uz tiem, taču tajā pašā laikā ir arī jāanalizē sava rīcība un radītie signāli, tādēļ, ka komunikācijā iesaistīti ir abi: gan sociālais darbinieks, gan arī klients.

Pielietojot rakstveida komunikāciju sociālajam darbiniekam ir jāatceras, ka šāda veida komunikācijā īpaši nozīmīgi ir izvēlēties valodas stilu, lai klientam to būtu viegli uztvert un nerastos kādi pārpratumi. Būtu jāizvairās no profesionālajiem terminiem, kurus klients varētu nezināt vai līdz galam neizprast.

Svarīga prasme ir arī plānošana, tam kā no novērtēšanas nonākt līdz plānošanai. Tad, kad ir novērtēts klients un apkopotī dati par klientu, tad kopā ar klientu var analizēt novērtēšanā iegūtos datus un plānot turpmāko darbību, kā arī izvirzīt mērķus un plānot, kā tos sasniegt.<sup>41</sup> Šis ir svarīgs aspekts, jo novērtēšana tiek veikta, lai novērtētu klienta situāciju un saprastu, kādas pārmaiņas klientam ir nepieciešamas, tieši tāpēc plānošanai ir liela nozīme. Plānošanas prasme ir svarīga, lai turpinātu novērtēšanas laikā paveiktā turpināšanu un palīdzētu klientam mainīt savu situāciju.

### **2.3. Nepieciešamā informācija novērtēšanas laikā**

Novērtēšanas laikā novērtējot klienta situāciju svarīgi ir novērtēt, cik liela ir klienta vajadzība konkrētajam pakalpojumam, ja mērķis ir iegūt kādu pakalpojumu. Vai klients ir neaizsargāts pret kādu risku.<sup>42</sup> Tas ir ļoti nozīmīgi sākot klienta novērtēšanu, lai uzzinātu, vai klientam ir nepieciešams kāds pakalpojums. Pēc tā noteikšanas var secināt, kāds tieši pakalpojums būs nepieciešams. Lai novērtēšana būtu veiksmīga ir noteiktas dažādas darbības, kuras sociālais darbinieks veic novērtēšanas laikā.

Novērtēšana ietver šādas darbības:

- aprakstīšanu;
- izskaidrošanu;
- prognozēšanu;

---

<sup>40</sup> **Thompson, N.** *Understanding Social Work : Preparing for Practice*. New York, NY USA: Palgrave Macmillan, 2000. p 83.<http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=5001715&ppg=101n>, 2000. p 83.<http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=5001715&ppg=101>

<sup>41</sup> **Bogo, M.** *Social Work Practice : Concepts, Processes, and Interviewing*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 160. (aplūkota internetā)

<sup>42</sup> **Seden, Janet.** *Counselling Skills in Social Work Practice*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education, 2005. p. 38 (aplūkota internetā)

- vērtēšanu;
- noteikšanu.<sup>43</sup>

Iepriekš uzskaitītais ir darbības, kas jāveic sociālajam darbiniekam, lai novērtēšana būtu efektīva. Aprakstīšana ir svarīga, lai iegūtu skaidrāku situācijas izpratni un piefiksētu dažādus sīkumus saistībā ar klienta situāciju. Izskaidrošana ir svarīga gan kolēģu vidū, gan attiecībās ar klientu. Reizēm situācijas skaidrībai ir nepieciešams kolēģiem skaidrot sava klienta situāciju vai arī nepieciešams klientam paskaidrot lietas, kas viņam ir neskaidras vai nesaprotamas. Novērtēšana ietver arī prognozēšanu, tā ir svarīga gan sociālajam darbiniekam, gan klientam. Sociālajam darbiniekam prognozēšana ir svarīga, lai redzētu kāda situācija iespējams attīstīsies, bet klientam prognozes par viņa iespējamo nākotnes situāciju var būt kā motivācija pašam vairāk iesaistīties un censties savas situācijas maiņā. Protams, svarīga ir arī vērtēšana par to, kā norisinās vērtēšana un tādējādi, ja situācija nemainās un nav skaidrības, iespējams nepieciešamas savādākas novērtēšanas metodes. Novērtēšanas beigās ir svarīgi noteikt, kāds pakalpojums klientam nepieciešams un kas klientam jādara, lai šo pakalpojumu iegūtu.

Sociālais darbinieks novērtēšanu var veikt vairākās sfērās:

1. bērnu un ģimenes vajadzību novērtēšana;
2. bērnu aprūpes novērtēšana trīs sfērās: bērnu attīstības vajadzības, audzināšanas kapacitāte, ģimenes un vides faktori;
3. kopienas pārraudzības novērtēšana;
4. garīgās veselības novērtēšana;
5. indivīda novērtēšanas process;
6. specifiskā novērtēšana aprūpētājiem.<sup>44</sup>

Līdz ar to sociālajam darbiniekam ir jāidentificē klients un attiecīgi jāveic novērtēšana atbilstošajā sfērā. Strādājot ar konkrētu gadījumu, vienlaicīgi var tik veikta novērtēšana dažādās sfērās, taču atšķirības var būt novērtēšanas dziļumā katrā no sfērām.

„Ir vairākas „pamata” informācijas, par kurām ir svarīgi vākt informāciju sociālā darba procesā un tās ir sekojošas:

- ģimenes struktūra;
- hronoloģija;
- bērnības pieredze;

<sup>43</sup> **Trevithick, P.** *Social Work Skills : A Practice Handbook*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education, 2005. p 127. (aplūkota internetā)

<sup>44</sup> **Doel, M., Shardlow, S. M.** *Modern Social Work Practice : Teaching and Learning in Practice Settings*. Brookfield, VT, USA: Ashgate Publishing Company, 2005. p 111.  
<http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=10211056&ppg=111>

- izpratne par sevi;
- izpratne par ideālo „es”;
- būtiskākie jautājumi saistībā ar narkotiku un alkohola lietošanas vēsturi;
- sodāmības;
- veselība;
- iepriekšējās attiecības;
- esošās attiecības;
- vecāku prasmes un iemaņas;
- mājas apstākļi;
- finanses;
- bērnu aprūpe un bērnu aizsardzība;
- spēja mainīties.”<sup>45</sup>

Šīs „pamata” informācijas ietver tēmas, kas var kalpot kā vadlīnijas klienta novērtēšanas laikā un ietver arī klienta vides novērtēšanu. Šīs tēmas ir visaptverošas un tādēļ ļoti noderīgas. Turpmāk tiks mazliet sīkāk raksturotas kā katra no „pamata” informācijām var noderēt novērtēšanas laikā.

Sociālajam darbiniekam, strādājot ar ģimeni, liela uzmanība ir jāpievērš vides faktoriem un īpaši tādām vides dimensijām kā: ģimenes vēsture un funkcionēšana, paplašināta ģimene, mājsaimniecība, nodarbinātība, ienākumi, ģimenes sociālā integrēšanās un sabiedrības resursi (ieskaitot veselības pakalpojumu sniedzējus un izglītības iestādes).<sup>46</sup> Mijiedarbība starp ģimeni un tās vidi ietver veselu procesu kompleksu, tādēļ nozīmīgi ir iegūt zināšanas par dažādiem vides un pašas ģimenes aspektiem, kur viens no veidiem, kā noskaidrot nepieciešamo informāciju ir apsekošana dzīvesvietā.

Runājot par ģimenes struktūru, vissvarīgākais ir uzzināt informāciju par visiem ģimenes locekļiem un attiecībām kādas ir šīs ģimenes locekļu starpā. Kā arī strādājot ar klientu ir svarīgi vadīties pēc hronoloģijas. Vajadzētu sākt ar klienta dzimšanu un noskaidrot, kur klients ir dzimis. Tālāk varētu jautāt klientam par viņa bērnību un secīgi par svarīgākajiem notikumiem līdz viņa dzīves šim brīdim.<sup>47</sup> Ģimenes struktūra un attiecības ģimenē var palīdzēt izprast klienta situāciju un jūtas, tāpēc novērtēšanā situācijai ģimenē ir liela nozīme. Savukārt hronoloģijas ievērošana padarīs sarunu efektīvāku un ļaus pieskarties pēc klienta domām svarīgākajiem periodiem un notikumiem viņa dzīvē sākot ar bērnību un beidzot ar šo

<sup>45</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families.* London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 31 – 32. (aplūkota internetā)

<sup>46</sup> **Basarab-Horwath, Janet A.** *Child's World : Assessing Children in Need.* UK: Jessica Kingsley Publishers, 2000. p 43. <http://site.ebrary.com/lib/latvia/docDetail.action?docID=5007200&p00=social%20work%20process>

<sup>47</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families.* London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. P 50 - 53. (aplūkota internetā)

brīdi. Iespējams, ka klients stāstot par savu bērnību, atklāj kādu svarīgu informāciju, ko citā gadījumā nebūtu pieminējis, tādēļ sociālajam darbiniekam ir aktīvi jāklausa informācija, ko klients atklāj.

Kā jau iepriekš minēts, liela nozīme ir bērnības pieredzei, tādēļ ir svarīgi uzzināt vairāk tieši par šo posmu. Piemēram, sociālajam darbiniekam ir jājautā, lai klients pastāsta par saviem vecākiem un/vai citām personām bērnībā. Nepieciešams pievērst uzmanību tam, vai klients runā labu vai sliktu par šiem cilvēkiem. Kopumā vajadzētu noskaidrot vai klienta bērnība ir bijusi laimīga vai nē.<sup>48</sup> Visa šī informācija ir ļoti svarīga, jo, iespējams, tagadējām problēmām ir liela saistība ar problēmām bērnībā, tādēļ ir svarīgi par tām runāt un tādējādi palīdzēt klientam risināt pašreizējās problēmas. Ja klienta problēmas ir saistītas ar paša bērniem un viņu audzināšanu, tad šim jautājumam novērtēšanas laikā ir jāpievērš īpaša uzmanība, jo klienta rīcības cēloņi, iespējams, meklējami viņu pašu bērnībā.

Liela nozīme ir arī izpratnei par sevi. Klientam var lūgt aprakstīt sevi, lai klients par sevi pastāsta labās un sliktās lietas. Svarīgi noskaidrot arī vai klientam ir iespēja pavadīt laiku vienatnē un par ko viņš šajā laikā domā. Svarīga ir arī laime klienta dzīvē – cik bieži viņš jūtās laimīgs, kad bija laimīgs pēdējo reizi, kas viņam liek būt laimīgam. Kā arī svarīgas ir citas emocijas, kuras klients izpauž visbiežāk. Jāpievērš uzmanība arī nākotnei – ko klients gribētu darīt tuvāko gadu laikā, ko vēlētos mainīt jebkurā jomā. Visbeidzot jānoskaidro, kā klients jūtās un vai viņš vēlās mainīt to, kā jūtās, un ja vēlās, tad nepieciešams noskaidrot, kā viņš to varētu mainīt. Nozīmīga ir arī klienta izpratne par viņa ideālo „es”. Galvenais jautājums, kas klientam jāuzdod saistībā ar ideālo „es” ir – vai klients jūtas laimīgs, ka viņš ir tāds, kāds ir? Jājautā par izmaiņām, kāds klients vēlētos veikt savā dzīvē un vai šīs izmaiņas padarīs viņu laimīgāku, vai arī par labāku cilvēku. Var arī uzdot jautājumu – ja būtu iespēja būt kaut kam citam – kas klients labprātāk būtu?<sup>49</sup> Šādi jautājumi ļaus noskaidrot, cik liela atšķirība ir starp klienta reālo un ideālo „es”. Tas ļaus saprast, cik liela ir klienta neapmierinātība ar sevi un palīdzēs turpmākajā darbā. Ja klients būs izteicis vēlmi kaut ko mainīt, lai līdzinātos savam ideālajam „es”, būs vieglāk viņam palīdzēt konkrētajā jautājumā. Arī šie ir svarīgi jautājumi novērtēšanas laikā, lai labāk izprastu klienta jūtas un domas par sevi.

Ja klientam ir problēmas ar alkohola vai narkotisko vielu lietošanu, klienta novērtēšanā svarīgi ir uzzināt pēc iespējas vairāk informācijas saistībā ar šīm problēmām. Kā arī svarīgi noskaidrot, kādas personas ietekmē klienta apreibinošo vielu lietošana un kādās kompānijās

---

<sup>48</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 58 - 59. (aplūkotua internetā)

<sup>49</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. P 73 - 81. (aplūkotua internetā)

un vietās šīs vielas tiek lietotas. Ļoti svarīgi ir noskaidrot, vai klients vēlas atbrīvoties no vielu lietošanas (kāda ir klienta motivācija) un kā, pēc klienta domām, to labāk darīt. Svarīgi ir arī noskaidrot kā vielu lietošana ietekmē klienta uzvedību un rīcību. Visbeidzot, svarīgi noskaidrot, vai klients vēlas atbrīvoties no atkarību izraisošo vielu lietošanas un varbūt klients jau ir izmēģinājis kādu programmu. Runājot par negatīvajām pusēm, sociālajam darbiniekam būtu svarīgi uzzināt arī, vai klientam ir bijuši kādi pārkāpumi un sodi.<sup>50</sup>

Svarīga ir arī klienta veselība. Novērtēšanas procesā svarīgi saprast, kāda ir klienta fiziskā un garīgā veselība. Jājautā, vai klientam ir bijušas kādas nozīmīgas slimības vai nelaimes gadījumi. Svarīgi noskaidrot arī, vai klienta dzīves veids ietekmē viņa veselību.<sup>51</sup> Veselība ir ļoti svarīga tēma un bieži vien tā tiek atstāta novārtā, bet klientam tā var būt svarīga un klients var nevēlēties sadarboties ar sociālo darbinieku, ja viņa veselības problēmas tiek ignorētas. Kaut vai tikai runāšana par klienta veselības problēmām var sadarbību padarīt veiksmīgāku.

Bieži problēmas klientiem var radīt iepriekšējās attiecības, kā arī ietekme, ko tās ir atstājušas, tādēļ svarīgi klientam uzdot jautājumus par viņa iepriekšējām attiecībām. Tikpat svarīgas, cik bijušās attiecības, svarīgas novērtēšanā ir arī esošās attiecības un to ietekme uz klienta dzīvi.<sup>52</sup> Šāda veida jautājumi sociālajam darbiniekam palīdzēs izprast klienta izpratni par attiecībām un palīdzēs izprast ko klients sagaida no savām attiecībām.

Tāpat svarīgas ir arī vecāku prasmes un iemaņas, lai varētu pilnvērtīgi rūpēties par saviem bērniem gadījumā, ja klienta problēmas saistītas ar bērniem un viņu aprūpi. Galvenais ir noskaidrot klienta zināšanas bērna aprūpē, izpratni par to, kas bērnam ir nepieciešams.<sup>53</sup> Šeit nozīmīga loma ir klienta paša bērnības pieredzei, kā klients ir audzināts un kas viņam ir bērnībā mācīts. Audzinot savus bērnus, klients apzināti vai neapzināti var pielietot tādas metodes, kādas pielietoja viņa vecāki, un diemžēl ne visas metodes un pieredze ir pozitīva.

Novērtēšanā svarīgi, protams, ir arī dzīves apstākļi un vislabāk tos novērtēt apsekojot klienta dzīvesvietu. Šajā procesā svarīgi noskaidrot, cik klienta mājās ir istabu, cik guļamistabu, vai ir pietiekoši vietas, lai katram būtu kāda personīgā telpa (kaut vai neliela), cik māja ir tīra, vai ir kādas telpas, kas nav atbilstošas dzīvošanai, kas uzkopj māju, vai ir grūtības ar mājas uzkopšanu. Jācenšas noskaidrot arī to, kurš iepērkas, kurš gatavo ēst, vai uzturs ir sabalansēts un daudzveidīgs, kāda pārtika ir lietota pēdējo trīs dienu laikā, vai virtuve

---

<sup>50</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 81/ 92 – 93/95 - 96. (aplūkotua internetā)

<sup>51</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 108 - 109. (aplūkotua internetā)

<sup>52</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 113 – 114/117- 118. (aplūkotua internetā)

<sup>53</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 161 - 162. (aplūkotua internetā)

ir tīra un kārtīga, vai ir plīts, vai ir ledusskapis un saldējamā kamera, ja nav ledusskapja, kā pārtiku uzglabā, lai tā nesabojātos. Svarīgi noskaidrot arī, vai klienti zina drošības noteikumus un ievēro tos.<sup>54</sup> Dodoties apsekošanā dzīvesvietā ir iespējams redzēt reālos dzīves apstākļus un ir iespējams izvērtēt patieso klienta situāciju. Redzot klienta vidi, sociālais darbinieks pats to var izvērtēt, pretējā gadījumā – ja klients pats raksturo savu vidi – ne viss teiktais var būt patiesība un atbilstoši reālajai situācijai. Tieši tādēļ ir svarīgi, lai sociālajam darbiniekam būtu iespēja pašam aplūkot klienta vidi un dzīves apstākļus.

Veicot klienta situācijas vērtēšanu, īpaši, ja klients no sociālā dienesta vēlās saņemt sociālo palīdzību, ir svarīgi noskaidrot klienta finansiālo stāvokli. Kādi ir klienta ienākumi, vai klientam ir patstāvīgi ienākumi. Svarīga ir arī informācija par to, kas notiek ar ienākumiem, kas paliek pāri un vai klientam ir parādi, ja atbilde ir apstiprinoša, tad nepieciešams noskaidrot, vai tie tiek maksāti, vai ir kādi steidzami parādi u.tml. Finances saistās arī par iespējam parūpēties par bērniem. Jānoskaidro, vai saistībā ar bērniem var rasties kādas raizes, kuras ietekmētu bērnu attīstību.<sup>55</sup>

Un visbeidzot, svarīga ir spēja mainīties. Aplūkojot visus iepriekšminētos jautājumus, ko nepieciešams noskaidrot, var secināt, ka ir arī jautājumi, kas palīdz noskaidrot, ko klients vēlās mainīt un cik gatavs viņš ir kaut ko mainīt savā dzīvē, esošajā situācijā un pats sevī. Tas kopumā arī parāda klienta spēju mainīties. Viņa atbildes parādīs, cik gatavs viņš ir mainīt savu situāciju un kāda ir viņa vēlme mainīties arī pašam.

Novērtējot klienta situāciju, svarīga ir datu vākšana. Līdzīgi kā minēts iepriekš, arī sociālā darba speciālists M. Bogo (*Marion Bogo*) definē pamatjautājumus, kas ir jānoskaidro. Tie ir šādi:

1. Kāda ir problēma, ar kuru klients griežas pie sociālā darbinieka?
2. Kādēļ, pēc klienta domām, šī problēma ir šajā laikā?
3. Kā klients raksturotu sevi, vidi un mijiedarbību ar tiem, ko vēl skar šī problēma?
4. Svarīgas ir klienta domas par to, kādas ir viņa individuālās un vides priekšrocības, kā arī resursi, lai risinātu šo problēmu.
5. Vai problēmu ietekmē kādi kultūras vai sociālie jautājumi un kādus resursus var izmantot šajā gadījumā?

---

<sup>54</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families.* London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 151 - 152. (aplūkotua internetā)

<sup>55</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families.* London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 154. (aplūkotua internetā)

6. Jānoskaidro, kāda ir klienta pieredze saistībā ar diskrimināciju un atstumtību. Vai tas ietekmē klientu un viņa situāciju pašreiz, vai ir jārisina arī šāda veida problēma?<sup>56</sup>

Šī ir svarīga informācija, ko var iegūt sadarbībā ar klientu, iztaujājot viņu, uzklusot viņa domas un attieksmi. Lielāko daļu jautājumu var noskaidrot sadarbības sākumā, bet var gadīties, ka klients neatklājas pilnībā un kādus aspektus atklāj tikai vēlāk, kad sāk vairāk uzticēties sociālajam darbiniekam. Šie ir svarīgi jautājumi, lai definētu problēmu un noteiktu mērķi, uz kuru virzīties sadarbības gaitā. Šie ir svarīgi jautājumi novērtēšanai, jo sniedz ieskatu klienta problēmās un arī klienta skatījumā uz problēmu.

Novērtējot klienta vidi, sociālajam darbiniekam uzmanība ir jāpievērš tiem vides aspektiem, kas ir nozīmīgi kontētājā problēmsituācijā. Katrs klients ir unikāls, tādēļ nevar izdalīt visās situācijās vienādus būtiskākos vides faktorus ar kuriem sociālajiem darbiniekiem ir jāērķinās. Vides faktori var mainīties atkarībā no klienta personības, veselības stāvokļa, attīstības līmeņa, interesēm, nākotnes mērķiem un citiem faktoriem. Sociālajam darbiniekam novērtēšana ir jāveic klienta mainīgajā vidē, kurā ir jāsaskata klienta unikālās vajadzības un pamatvajadzību, dažādu iespēju pieejamību tieši klienta apskārtējā vidē.<sup>57</sup>

Novērtējot klienta vidi, uzmanība ir jāpievērš veselības un drošības faktoriem, ar ko ir jāsaprot klienta fiziskā veselība un drošība, kā arī klientam piederošo īpašumu un mantu drošība. Jānovērtē, kāds ir noziedzības un vardarbības risks apkārtējā vidē un ja ir nepieciešamība, tad vide ir jāmaina. Nozīmīgi ir vērtēt arī telpu atbilstību klienta/klientu vajadzībā, vai telpas nav pārpildītas, tajās ir katrai personai gulta vai gultasvieta, vai ir pieejams karstais ūdens, atsevišķs sanitārais mezgls, vai telpas tiek vēdinātas, vai telpās ir kādi insekti, grauzēji u.tml.<sup>58</sup>

Par gados vecākiem klientiem, veicot vides novērtēšanu, nepieciešams iegūt informāciju par to, vai klients dzīvo viens, vai dzīves apstākļi ir atbilstoši, lai nodrošinātu pamatvajadzības, vai ir kādas pārvietošanās grūtības saistībā ar vidi (stāvas kāpnes, slikts grīdas segums u.tml.), vai klientam ir kādi sociāli kontakti (ģimene, kaimiņi, draugi), kas regulāri pārliecinās par klienta veselību un drošību.<sup>59</sup>

Sociālā darba zinātnieki D. H. Hepvorts, D. H. Rūnijs, un Dž. N. Larsens ir definējuši vairākas pamatvajadzības, kuras ir jāpēta, lai novērtētu klienta vidi:

<sup>56</sup> **Bogo, M.** *Social Work Practice : Concepts, Processes, and Interviewing*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 161. (aplūkota internetā)

<sup>57</sup> **Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Larsen, J. N.** *Direct social work practice: theory and skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. 252

<sup>58</sup> **Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Larsen, J. N.** *Direct social work practice: theory and skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. 252

<sup>59</sup> **Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Larsen, J. N.** *Direct social work practice: theory and skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. 253

- piemērota sociālā atbalsta sistēma (ģimene, radnieki, draugi, kaimiņi u.c.);
- pieeja veselības aprūpes pakalpojumiem (ārsts, zobārsts, fizioterapeits, slimnīcas, dziedinātava);
- pieeja dienas aprūpes pakalpojumiem (strādājošajām mātēm un viena vecāka ģimenēm, veciem cilvēkiem);
- pieeja atpūtas un izklaides vietām;
- mobilitāte socializēties, izmantot resursus un tiesības kā pilsonim;
- piemēroti dzīves apstākļi (sanitāri, plaši, privāti, droši no gaisa piesārņojuma, liela trokšņa, dažādiem draudiem un briesmām);
- augsta drošības sistēma (policijas, ugunsdzēsēju pieejamība);
- droši un veselīgi darba apstākļi;
- pietiekami finansiālie resursi, lai nodrošinātu pamatvajadzības;
- atbilstošs uzturs;
- piemēroti aprūpes apstākļi (īpaši bērniem);
- izglītības un pašizglītošanās iespējas;
- pieeja legāliem resursiem;
- pieeja reliģiskām organizācijām;
- nodarbinātības iespējas.<sup>60</sup>

Šo zinātnieku piedāvātie vides pamatvajadzību novērtēšanas kritēriji daļēji jau sasaucas ar iepriekš raksturoto „pamat” informāciju, kas ir jānoskaidro novērtējot klientu un klienta vidi. Sociālajam darbiniekam veicot tieši vides novērtēšanu ir jāatceras, ka katrs klients ir jāskata kā unikāls un ne visiem ir piemērojami šie kritēriji, kas ir izvirzīti, jo tie ir atkarīgi no dažādiem faktoriem un apstākļiem, tādēļ speciālistam ir pašam jāizvērtē, pēc kādiem kritērijiem ir jāveic katrs specifiskais gadījums.

Sociālā darba procesā sociālajam darbiniekam ir jācenšas saprast klienta resursus, sistematizēt klienta vēsturi, tagadni, kā arī ir jāidentificē to nozīmīgumu nodrošinot piemērotu ekonomisko, ētisko un stratēģisko fokusu konkrētajā gadījumā. Sociālā darba procesā sociālajam darbiniekam ir jāprot no lielā informācijas klāsta izšķirot nepieciešamos datus un šīs sociālā darbinieka prasmes ir ļoti nozīmīgas, lai iegūtu informāciju par klienta psihosociālo dzīvi.<sup>61</sup>

<sup>60</sup> **Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Larsen, J. N.** *Direct social work practice: theory and skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. 253

<sup>61</sup> **Turner, F. J. (Editor).** *Encyclopedia of Canadian Social Work*. Waterloo, ON, CAN: Wilfrid Laurier University Press, 2005. p 17. <http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=10088430&ppg=40>

## 2.4. Novērtēšanas metodes

Lai veiktu klienta un klienta vides novērtēšanu un noskaidrotu nepieciešamo informāciju, sociālie darbinieki var izmantot vairākas novērtēšanas metodes. Sociālā darba praksē sociālie darbinieki mēdz izmantot šādas novērtēšanas metodes:

- genogramma;
- ekokarte;
- kultūrgramma;
- apsekošana dzīvesvietā.

Autores izvēlējās tieši šīs novērtēšanas metodes, jo uzskata, ka tās ir biežāk lietotās un efektīvi palīdz novērtēt klienta situāciju: vidi, attiecības, resursus. Lai gūtu ieskatu par katru no novērtēšanas metodes īpatnībām, tālāk darbā tiks analizēta katra novērtēšanas metode atsevišķi, uzsverot katras metodes nozīmi novērtēšanas procesā.

**Genogramma** ir viens no veidiem kā ilustrēt ģimenes situāciju, ar kuru sociālā darba speciālists strādā. Genogramma ir kā momentuzņēmums, kurā atspoguļojas kā klienti tiek strukturēti un apskatīti dotajā brīdī. Genogramma sociālajam darbiniekam palīdz saskatīt to informāciju, kura iespējams trūkst, kura izraisa šaubas vai raizes, kā arī ļauj saskatīt to informāciju, kuru vēl ir nepieciešams noskaidrot un apdomāt, turklāt var noteikt arī tos informācijas laukus, kuros ir nepieciešams veikt tālāku izpēti. Tā kā genogramma savā ziņā ir ciltskoks, tad tā sniedz vēsturisku ieskatu ģimenes attīstībā un struktūrā, kā arī sniedz sociālā darba speciālistam ieskatu par dažādiem ģimenes funkcionēšanas modeļiem.<sup>62</sup>

Genogramma ir klasisks instruments, lai sociālais darbinieks apkopotu un izmantotu ģimenes datus uz ģimeni centrētā praksē. Genogrammā persona tiek saprasta un apskatīta visas ģimenes sistēmas kontekstā, tā ilustrē ģimenes sistēmu un veicina sociālā darbinieka un klienta sapratni par šīs sistēmas ietekmi un saistību ar problēmām.<sup>63</sup> Būtībā genogramma ilustrē ģimeni kā sistēmu un atspoguļo arī ģimenes locekļu attiecības un saistības, kas palīdz sociālajam darbiniekam un arī pašam klientam/klientiem uzskatāmāk aplūkot savu situāciju un iespējams saskatīt saistības ar problēmām, kas pastāv.

Genogramma ne tikai palīdz pašam sociālajam darbiniekam labāk izprast klienta situāciju un turpmākās darbības gaitu, bet arī var veidot konstruktīvu klienta un speciālista sadarbību. Ja genogramma tiek veidota kopā ar klientu, tad tas rosina klientā sajūtu, ka pats klients sāk darīt kaut ko savas problēmas risināšanas labā un genogrammas kopēja izstrāde ļauj arī pašam klientam saskatīt to ģimenes modeli, kāds tas ir pašlaik, kā arī dod iespēju pašam

---

<sup>62</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 41

<sup>63</sup> **Compton, B. R., Galaway, B.** *Social work processes.* Pacific Grove (CA) : Brooks/Cole, 1994. p. 164

klientam saskatīt dažādas problēmas un konfliktus ģimenē, turklāt klientam ir iespēja pašam analizēt ģimenes vēsturisko procesu, kurā pats bija un ir iesaistīts.<sup>64</sup> Kopumā pašu genogrammu nav grūti izveidot, svarīgi ir lietot atbilstošus apzīmējumus un to skaidrojumus, lai genogramma būtu saprotama ne tikai pašam sociālajam darbiniekam, bet arī klientam. Tomēr no otras puses, genogrammas veidošanā liela uzmanība ir jāpievērš arī klienta emocijām, kā klients izsakās par katru ģimenes locekli, radniekiem, kas var atklāt jaunu informāciju.

Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver sociālā darba zinātnieku Makgoldrikas (*McGoldrick*), Gersona (*Gerson*) un Šēlenbergera (*Shelberger*) formulētos pamatjautājumus, kurus būtu nepieciešams uzdot klientam pirms veidot genogrammu:

- Kādēļ nākat pēc palīdzības?
- Kad problēma ir sākusies?
- Kas to ir pamanījis?
- Kā katra persona uz to skatās?
- Kā katrs uz to reaģē?
- Kādas bija attiecības pirms problēmas sākšanās?
- Vai problēmas ir attiecības mainījuši? Kā?
- Kas notiks, ja problēmas turpināsies?<sup>65</sup>

Šo jautājumu uzdošana sniedz ieskatu par klienta problēmu, kā uz to raugās gan pats klients, gan citas iesaistītās personas. Liels uzsvars tiek likts gan uz klienta emocionālo sajūtu skaidrošanu, gan arī uz problēmas pamatinformācijas noskaidrošanu, kas palīdz novērtēt klienta situāciju.

Savukārt jau uzsākot veidot genogrammu, Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver sociālā darba zinātnieces Makgoldrikas formulētos jautājumus, kurus būtu nepieciešams noskaidrot:

- Kas dzīvo mājāsaimniecībā (dzimums, vecums, vārds)?
- Kāda ir katra radniecība?
- Kur dzīvo citi piederīgie/ģimenes locekļi?
- Vai ģimene ir saskārusies ar līdzīgām problēmām jau agrāk?
- Kādi risinājumi tika pielietoti pagātnē (terapija, ārstniecība, hospitalizēšana u.c.)?
- Kas ģimenē ir noticis pēdējā laikā?
- Vai pēdējā laikā ir bijušas kādas pārmaiņas vai stress?<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 41-42

<sup>65</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p.47

Ar šo jautājumu palīdzību jau tiek noskaidrota informāciju, kuru attēlo genogrammā. Tiek attēloti gan ģimenes locekļi, gan radi, tuvi cilvēki, kā arī tiek analizēta ģimenes vēsture un pati problēma, kā tā ir sākusies un kāda tai ir saistītās un ietekmē ģimeni.

Kā jau iepriekš darbā tika minēts, liela nozīme ir klienta ģimenes vēsturei un klienta ģimenes ietekmei, tādēļ ir svarīgi pētīt arī šos aspektus. Klienta ģimene vai pieredze bērnībā (klienta ģimenē) var būt iemesls pašreizējai situācijai klienta dzīvē.<sup>67</sup> Ģimenes vēstures pētīšanai novērtēšana procesā ir liela loma, jo ģimenes ietekme uz klientu ir nozīmīga un palīdz labāk izprast klienta situāciju. Līdz ar to pētot un izvērtējot klienta ģimenes vēsturi sociālajam darbiniekam ir vieglāk saprast, kā strādāt ar klientu un kā viņam labāk palīdzēt.

**Ekokarte** ir kā pārskats par ģimenes situāciju, kurā tiek atspoguļotas ģimenes un apskārtējās vides pozitīvās vai konfliktējošās attiecības. Ekokarte ilustrē resursu plūsmu vai neveiksmes un deprivāciju. Šī metode izceļ personas/personu mijiedarbību ar citām sistēmām un norāda konfliktattiecības, sistēmas, ar kurām ir nepieciešams uzlabot saskarsmi, kā arī norāda resursus, kuri ir jāmeklē un jāmobilizē.<sup>68</sup> Ekokartē var attēlot gan vienu personu atsevišķi, gan arī ģimeni kopumā un skatīt saskarsmi gan ar citām sistēmām, gan ar citām personām, jo būtiski ir noskaidrot un analizēt šo mijiedarbību, lai varētu saskatīt labāk gan pašu problēmu/problēmas, gan arī atrast resursus.

Ekokarte ir kā vizuāls līdzeklis, kas palīdz novērtēt un analizēt klienta vidi. Ekokartē var attēlot visas saiknes un attiecības, kas ir pieejamas klienta vidē (gan ar citām personām, gan ar organizācijām un institūcijām, ar ko klients mijiedarbojas).<sup>69</sup> Lai uztaisītu ekokarti, ir nepieciešams rūpīgi analizēt klienta vidi un noskaidrot arī pastāvošās attiecības, lai tās adekvāti atspoguļotu klienta situāciju.

**Kultūrgramma** pēc savas būtības ir ekokartei līdzīga novērtēšanas metode, taču tās galvenais mērķis ir novērtēt dažādu kultūras aspektu ietekmi uz klientu. Izmantojot kultūrgrammu tiek pētīts klienta juridiskais vai nelegālais statuss, mājās vai kopienā runāta valoda, kontakti ar kultūras iestādēm, priekšstati par veselības aprūpi, brīvdienas un speciālie svētki, krīzes stāvokļa ietekme, ģimenes izglītības un darba vērtības, kas sociālā darba speciālistam dod iespēju klientu analizēt etniski individuālus klientus, nevis vispārināt klienta kultūru.<sup>70</sup> Līdzīgi kā ekokartē, arī kultūrgrammā skatās klienta saikni un attiecības, taču

---

<sup>66</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p.47

<sup>67</sup> **Fowler, Jeff.** *Child Protection and the Assessment of Families.* London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 58 - 59. (aplūkota internetā)

<sup>68</sup> **Compton, B. R., Galaway, B.** *Social work processes.* Pacific Grove (CA) : Brooks/Cole, 1994. p. 155

<sup>69</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p.47

<sup>70</sup> **Zālite, I. ... [u.c.]; SDSPA "Attīstība".** *Novērtēšana sociālajā darbā ar sociālo gadījumu : mācību metodiskais līdzeklis.* Rīga : SDSPA "Attīstība", 2001. 69. lpp.

uzsvars tiek likts tieši dažādiem kultūras aspektiem, kur var saskatīt gan konfliktējošas attiecības un mijiedarbību, gan arī atrast resursus tālākai klienta problēmas risināšanai.

Kultūrgramma ieskicē personas kultūras un ētikas bāzi. Dž. Pārkers un G. Breidlija uzsver Kongresa (*Congress*) apgalvojumu, ka kultūrgramma attīstījies kā atbildes reakcija uz pieaugošajām vajadzībām, kuras veidojas no personu kultūras atšķirībām un kultūrgramma ir sevišķi nozīmīga sensitīvi-ētiskajai darba praksei.<sup>71</sup> Klienta situāciju sociālais darbinieks var analizēt arī izmantojot kultūrgrammu un pētot klienta kultūras, ētikas bāzi, kas palīdz labāk izprast klienta situāciju, jo ir vērojamas atšķirības atkarībā no klienta kultūras.

Kultūrgrammā nozīmīgi ir vākt informāciju par sekojošajiem aspektiem:

- imigrācijas iemesli;
- kopienā pavadītā laika ilgums;
- legāls vai nelegāls personas statuss;
- vecums, kad imigrēja;
- valoda, kura tiek pielietota mājās un kura kopienā;
- kontakti ar kultūras institūcijām;
- uzskati par veselību;
- svētku dienas un brīvdienas;
- krīzes un nozīmīgu notikumu ietekme;
- ģimenes, izglītības un darba vērtības.<sup>72</sup>

Šo informāciju lielākoties noskaidro tajos gadījumos, ja klients ir imigrants no citas valsts, tādēļ sociālajam darbiniekam ir nepieciešams noskaidrot iepriekšminēto informāciju, lai iegūtu pēc iespējas lielāku informāciju par klientu un atklātu arī klienta kultūras, vērtību un ētiskos aspektus.

Novērtēšana ir sociālā darba prakses pamats, tā aptver plašu aktivitāšu spektru, ko veic sociālais darbinieks. Novērtēšana ir dažādu pasākumu kopums, kas ietver gan informācijas vākšanu, gan apkopošanu un analīzi, ko veic sociālais darbinieks faktiski visā sociālā darba procesā. Novērtēšanas galvenais mērķis ir palīdzēt darbiniekam pēc iespējas vairāk izprast pakalpojumu lietotāju situāciju un identificēt laukus potenciālajām pārmaiņām, kas palīdz attīstīt turpmāku intervenci.

Kā viena no nozīmīgākajām novērtēšanas metodēm ir apsekošana dzīvesvietā, kur svarīgi ir ne tikai piedāvāt pakalpojumu mājās, bet arī iegūt informāciju par sadzīves situāciju

---

<sup>71</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 52

<sup>72</sup> **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review. Second edition.* Exeter : Learning Matters, 2007. p. 52

klientam, kas ir ar mērķi noteikta darbība, kuras laikā tiek vākta informācija par klienta dzīves apstākļiem, apkārtējo vidi (fizisko un emocionālo) un citiem faktoriem, kā arī veikti pieraksti.

Efektīva novērtēšana balstās uz komunikāciju, sarunu vešanas, pierakstu veikšanas un lēmumu pieņemšanas prasmēm, kurām ir jāpiemīt sociālajam darbiniekam. Saskarsmes procesā sociālajam darbiniekam ar klientu nozīmīga loma ir tieši komunikācijai, kur jāņem vērā verbālā, neverbālā, paraverbālā un rakstiskā komunikācija. Sociālā darba procesā veicot klienta novērtēšanu, nepieciešams noskaidrot vairākas „pamata” informācijas, kas ļauj efektīvāk strādāt ar klienta problēmu: ģimenes struktūra, hronoloģija, bērnības pieredze, izpratne par sevi, izpratne par ideālo sevi, būtiskie jautājumi saistībā ar atkarību vēsturi, sodāmības, veselība, iekšējās attiecības, esošās attiecības, vecāku prasmes un iemaņas, mājas apstākļi, finanses, bērnu aprūpe un bērnu aizsardzība, spēja mainīties.

Apsekošana dzīvesvietā nodrošina iespēju iegūt svarīgu informāciju par ģimenes vidi, resursiem, vajadzībām un tā paaugstina iespēju sociālajam darbiniekam individualizēt pakalpojumu. Kā svarīgākās raksturīpašības, kurām vajadzētu piemist sociālajam darbiniekam, kurš veic apsekošanu ir: empātija, cieņa un patiesums. Kā būtiskākās sociālā darbinieka prasmes var definēt- novērošanu, prasmi klausīties, jautājumu uzdošanu, un prasme plānot. Veicot apsekošanu dzīvesvietā, nozīmīgs ir ētiskais aspekts un lai ievērotu ētikas principus viens no svarīgākajiem priekšnoteikumiem, ir izprast ne tikai savu kultūru, bet arī izprast un pieņemt citu kultūru īpašības.

Šajā nodaļā tika analizēts, kādu informāciju nepieciešams iegūt novērtēšanas laikā. Daudzas no iepriekš raksturotā ir iespējams noskaidrot tikai apsekojot klientu viņa dzīvesvietā un reāli redzot viņa dzīves apstākļus un vidi. Pie apsekošanas dzīvesvietā svarīgas ir labas attiecības starp sociālo darbinieku un klientu, lai apsekošana mājās neradītu pārsteigumus sociālajam darbiniekam un nepatīkamus brīžus klientam.<sup>73</sup> Tādēļ arī par apsekošanu dzīvesvietā nepieciešams runāt vairāk, jo tās laikā var atklāties būtiska informācija, ko var iegūt tikai redzot klienta vidi.

---

<sup>73</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 113

### 3. APSEKOŠANA DZĪVESVIETĀ

Apsekošana dzīvesvietā ir svarīga novērtēšanas sastāvdaļa, jo tikai atrodoties klienta vidē un dzīvesvietā var novērtēt klienta patieso situāciju. Apsekošanas dzīvesvietā vēsture parāda, ka apsekošanai dzīvesvietā ir liela nozīme daudzu gadsimtu ietvaros un uzsver apsekošanas dzīvesvietā attīstību un nonākšanu līdz mūsdienu formai, tādēļ to svarīgi ir analizēt un saprast tās attīstības procesu. Līdz ar to šajā nodaļā tiks analizēta apsekošanas dzīvesvietā vēsturiskā attīstība, kā arī kopumā raksturota apsekošana dzīvesvietā, pētot dzīvesvietas apsekotājam nepieciešamās prasmes, raksturīpašības, raksturojot nepieciešamos pasākumus, lai sociālais darbinieks pasargātu sevi apsekojuma laikā. Šajā nodaļā tiks pētīti arī apsekošanas dzīvesvietā ētiskie aspekti ar ko nākas saskarties sociālajam darbiniekam veicot dzīvesvietas apsekošanu.

#### 3.1. Apsekošanas dzīvesvietā vēsturiskā attīstība

Pētot apsekošanas dzīvesvietā vēsturisko attīstību, svarīgi ir saprast, ka apsekošana dzīvesvietā savā vēsturiskajā attīstībā galvenokārt bija saistīta ar citām sfērām, ne tikai sociālo darbu. Mūsdienas formu apsekošana dzīvesvietā ieguva pateicoties sociālā darba un citu sfēru straujajai attīstībai un tikai pēdējā gadsimta laikā apsekošana dzīvesvietā strauji attīstījās tieši sociālajā darbā.

Grūti noteikt konkrētu laiku, kad ir izveidojusies formālā apsekošana dzīvesvietā, jo parasti rūpes par tiem, kuri paši nespēj par sevi parūpēties uzņēmās ģimenes locekļi, radi vai kaimiņi un tikai tad, ja šī neformālā palīdzība nebija adekvāta, iesaistījās arī sociālās instances. Tiek uzskatīts, ka visstraujāk apsekošana dzīvesvietā ir attīstījusies tieši pēdējos divos gadsimtos, savukārt organizēti apmeklējumi pie slimiem un nevarīgiem cilvēkiem tika veikti 200./300. gados mūsu ērā, kur galvenokārt kristiešu reliģiskie grupējumi veica apmeklējumus slimnieka dzīvesvietā, kas bija kristiešu labdarības pasākums. Reliģisko organizāciju iesāktās tradīcijas turpinājās daudzu gadsimtu garumā, tās savu palīdzību piedāvāja ne tikai personu dzīvesvietā, bet vēlāk arī dažādās iestādēs, kur bija labāki sanitārie apstākļi.<sup>74</sup> Būtībā apsekošanas dzīvesvietā vēsturiskais pirmsākums ir slimo un nevarīgo cilvēku apmeklēšana un daļēji arī aprūpe viņu dzīvesvietā. Parasti pie cilvēkiem uz viņu dzīvesvietu ierādās tikai tajos gadījumos, ja nebija citu ģimenes locekļu, draugu, radu, kas parūpētos par personu.

---

<sup>74</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 4

Anglijā 19. gadsimtā izplatījās formālā aprūpe mājās, kur galvenokārt palīdzība tika piedāvāta nabadzīgām personām viņu dzīvesvietā un šis pakalpojums tika dēvēts par „pabalstu trūkumcietējiem” (angl.- *outdoor relief*). Šo praksi aizguva arī Amerikā, kur pakalpojumi mājās tika piedāvāti trūcīgām ģimenēm ar bērniem. 19. gadsimtā mainoties filozofiskajiem uzskatiem, institucionālā aprūpe tika aplūkota daudz nopietnāk un aprūpes pakalpojumi tika piedāvāti arī trūcīgiem bērniem īpaši tajos gadījumos, kad ģimenēs bija ļoti trūcīgi apstākļi, vardarbība vai arī ja bērns bija bārenis, tad šie bērni tika no savām mājām pārvesti un ievietoti nabagmājās. Savukārt 19. gadsimta vidū šāda veida nabagmājas tika izveidotas visās lielākajās jūras piekrastes pilsētās Anglijā.<sup>75</sup> Ja agrāk dažāda veida aprūpes pakalpojumi tika piedāvāti dzīvesvietā, tad 19. gadsimtā, veicot jau apstākļu novērtēšanu dzīvesvietā, personas tika nogādātas nabagmājās, kur tālāk tika nodrošināta nepieciešamā aprūpe.

Tā kā aprūpes pakalpojumi personu dzīvesvietā sāka attīstīties, tad kā papildinājums tiem sāka izveidoties arī speciāli trenēti dzīvesvietas apsekotāji (angl.- *home visitors*), kur kā pamatlicēju var uzskatīt F. Nightingali (*F. Nightingale*), kuras pirmie komentāri par apsekošanu dzīvesvietā parādījās 1861. gada novembrī rakstītajā vēstulē Liverpūles Apgabala padomes biedram V. Rothbounam (*W. Rothboun*), kurš meklēja medicīnas māsās, kas varētu cilvēkiem piedāvāt aprūpes pakalpojumus dzīvesvietā un pēc padoma griezās tieši pie F. Nightingales, kura piedāvāja plānu medicīnas māsu apmācībām, kā rezultātā vēlākajos gados tika atvērtas arī vairākas apmācību skolas.<sup>76</sup> Pārsvarā visu aprūpes pakalpojumu mērķgrupa bija trūcīgas un slimas personas, kuras pašas nevarēja nodrošināt sev nepieciešamo aprūpi. Šajā laika posmā apsekošana dzīvesvietā un aprūpe mājās tika sasaistīta ar medicīnisko aprūpi, kā arī šajā laikā attīstījās medicīnas māsu apmācība pakalpojumu sniegšanā tieši personu dzīvesvietās.

19. gadsimta beigās strauji turpināja pieaugt trūcīgo un nevarīgo, slimo personu skaits, taču apmācītu aprūpētāju sāka trūkt, tādēļ iesaistījās arī personas bez pieredzes un lai palīdzētu tām personām, kuras apsekoja trūcīgos, Ņujorkas labdarības organizācijas biedrība (angl.- *Charity Organizaton Society of New York*) publicēja apsekotāju rokasgrāmatu. Organizācijas mērķis bija koordinēt filantropiskos resursus un kopumā šo cilvēku iesaistīšanos aprūpē var pielīdzināt labdarībai, kas iesāka brīvprātīgo kustību ar mērķi

---

<sup>75</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. 4-5

<sup>76</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 5

apsekot, konsultēt un apmācīt trūcīgos.<sup>77</sup> Lai gan bija palielinājies arī apmācīto aprūpētāju skaits, kuri veica apsekojumus un aprūpi mājās, tomēr tas nebija pietiekams, tā kā krasi turpinājās pieaugt trūcīgo personu un ģimeņu skaits. Kopumā arī šajā laika posmā galvenokārt dominēja aprūpes pakalpojums un apsekošanai dzīvesvietā nebija tik lielas nozīmes, kā paša pakalpojuma sniegšanai dzīvesvietā, kas būtībā bija dažādi aprūpes pakalpojumi.

20. gadsimtā pastiprinājās urbanizācija un turpināja pieaugt imigrantu un trūcīgo personu skaits, šīs demogrāfiskās izmaiņas veicināja dzīvesvietas apsekojošo māsu, skolotāju, medicīnas māsu un sociālo darbinieku attīstību. Šajā laika posmā palīdzošās profesijas spēcīgi ietekmēja filozofiskais uzskats, ka vides apstākļi spēcīgi ietekmē personas veselību un problēmas. 20. gadsimtā palīdzošajās profesijās varēja izdalīt divas jaunas lomas: apsekojošie skolotāji un sociālie darbinieki. Šo abu profesiju pamatus ir likusi apmetņu māju kustība (angl.- *settlement house movement*), kas izplatījās Ņujorkā, Bostonā un Čikāgā, un šīs kustības darbinieki parasti bija labi izglītotas, augstākās kārtas sievietes, kuras ģimenēm uzlaboja sociālos nosacījumus un sniedza atbalstu.<sup>78</sup> Tā kā sabiedrībā uzskats par vides ietekmes nozīmīgums uz personu aktualizējās, tad palīdzošās profesijas turpināja attīstīties un sociālais darbs ieguva arvien lielāku nozīmi un arī apsekošana dzīvesvietā tika veikta ar lielāku sociālā darba ietekmi.

Sākot ar 1920. gadiem pieauga un attīstījās filozofijas un psihiatrijas nozīme un tas ietekmēja arī sociālā darba lauku, ja agrāk liels uzsvars tika likts uz vides un situācijas ietekmes analizēšanu, tad turpmākajos gados lielāku nozīmi piešķīra indivīda psiholoģiskajām problēmām.<sup>79</sup> Lai gan personas vides un sociālo apstākļu ietekme tika analizēta mazāk un uzsvars likts uz psiholoģiskajiem aspektiem, apsekošanu dzīvesvietā turpināja pielietot un šo apsekotāju galvenais mērķis bija nodrošināt tādu palīdzību, lai personai būtu iespēja palikt savā dzīvesvietā un novērst iespējamību tikt ievietotam kādā aprūpes institūcijā. Galvenokārt tika apsektas personas ar invaliditāti, slimnieki vai veci cilvēki.

Aprūpe mājās vai izsaukumi uz mājām Amerikā vēsturiski ir bijusi kā medicīnas sastāvdaļa. 20. gadsimta pirmajā pusē strauji pieauga to cilvēku skaits, kuri izmantoja iespēju pakalpojumus saņemt tieši savā dzīvesvietā un apsekošana mājās bija kā sastāvdaļa trīs sfērām: veselībai, izglītībai un sociālajiem pakalpojumiem.<sup>80</sup>

---

<sup>77</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 6

<sup>78</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 7

<sup>79</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 9

<sup>80</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 10

20. gadsimtā straujāk bija novērojama maiņa no institucionālās aprūpes uz aprūpes pakalpojumu izmantošanu mājās, kur kā viens no pārmaiņu galvenajiem faktoriem bija personu attieksmes maiņa pret speciālistiem, jo speciālisti sāka atpazīt cēloņu un seku sakarības starp bērniem un vecākiem, tādēļ bieži vien arī pašus vecākus iesaistīja intervences procesā, nevis vainoja vecākus kā problēmu izraisītājus.<sup>81</sup> Galvenokārt 20. gadsimta sākumā aprūpes pakalpojumus mājās izmantoja ģimenes ar bērniem (lielākoties bērni ar invaliditāti, ar intelektuālās attīstības traucējumiem) un tieši šajā laika posmā būtiski mainījās sabiedrības attieksme un kā galvenie problēmu cēloņi vairs netika uzvērta vecāku nolaidība, bet gan vairāk tika analizēti cēloņu un seku likumsakarības.

Dzīvesvietas apsekošanas vēsturiskajā attīstībā liela nozīme ir tam, ka agrāk darbā ar gadījumu apsekošana dzīvesvietā tika uztverta kā pašsaprotama, un raksturot un analizēt visu acīm redzamo likās ļoti noderīgi.<sup>82</sup> Apsekošanas nepieciešamība nebija noteikta, bet tā tāpat likās vajadzīga un darbs bez klienta apsekošanas dzīvesvietā nebija iedomājams. Bija nepieciešams redzēt klientu viņa vidē, tādējādi labāk izprotot klienta situāciju.

Līdz 1930. gadam dzīvesvietas apsekošana ir izveidojusies un neapšaubāmi ir daļa no sociālā darba procesa. Darbā ar sociālo gadījumu, dzīvesvietas apsekošanas laikā, liela nozīme ir datu vākšanai.<sup>83</sup> Apsekojot klientu viņa dzīvesvietā, ir iespējams uzzināt reālos faktus un apstākļus kādos klients dzīvo. Klients nevar teikt nepatiesību, jo dzīves apstākļi un dzīves vide ir redzama un sociālais darbinieks, papildus arī sarunājoties ar klientu, var pats analizēt klienta situāciju, apstākļus, vidi, pētīt, kā tie savā starpā mijiedarbojas.

Londonas ekonomikas skolā 1929/1930. gadā dzīvesvietas apsekošana kļuva par daļu no psihiatrijas sociālā darba studentu mācībām.<sup>84</sup> Jau studiju laikā studentiem tiek parādīta dzīvesvietas apsekošanas nozīme darbā ar klientu.

Ap 1940. gadu izvērsās ievērojams strīds sociālo darbinieku vidū saistībā ar dzīvesvietas apsekošanu. Daļa sociālo darbinieku par priekšrocību uzskatīja intervijas dienestā, bet daļa par priekšrocību izvirzīja klienta apsekošanu dzīvesvietā. Strīds izcēlās, jo šīs ir divas dažādas pieejas un bija grūti vienoties par kopīgu darbu.<sup>85</sup> Sociālie darbinieki dalījās divās daļās un nespēja vienoties, jo katrai puse bija savi argumenti attiecībā uz to, kā labāk strādāt ar klientu. Katrai no pusēm ir sava taisnība. Intervijas dienestā sniedz vairāk laika sociālajam darbiniekam pavadīt uz vietas, līdz ar to pieņemot vairāk klientu, savukārt dzīvesvietas apsekošana ir laikietilpīgāka un sociālais darbinieks nevar apsekot tik daudz klientu vienā dienā, kā pieņemt

---

<sup>81</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 12

<sup>82</sup> **Noel, T.** *Social Casework Principles and Practice*. Florence, KY: Routledge, 1999. p. 194 - 195

<sup>83</sup> **Noel, T.** *Social Casework Principles and Practice*. Florence, KY: Routledge, 1999. p. 195

<sup>84</sup> **Noel, T.** *Social Casework Principles and Practice*. Florence, KY: Routledge, 1999. p. 195

<sup>85</sup> **Noel, T.** *Social Casework Principles and Practice*. Florence, KY: Routledge, 1999. p. 195

dienestā. Savukārt apsekošana dzīvesvietā sniedz plašu informāciju par klienta dzīves apstākļiem, fizisko un emocionālo vidi, ko ne vienmēr var noskaidrot intervijās ar klientu dienestā. Apsekošana dzīvesvietā ļauj sociālajam darbiniekam pašam redzēt klienta dzīves apstākļus un tos vērtēt. Abas šīs metodes ir labas un apvienotas sniedz vēl efektīvākus rezultātus.

Ap 1950. gadu parādījās jautājums, vai dzīvesvietas apsekošanai vispār ir kāda nozīme. Laika gaitā tika noskaidrots, ka dzīvesvietas apsekošanai ir gan pozitīvās, gan negatīvās puses. Tika nonākts pie secinājuma, ka dzīvesvietas apsekošana nav jāuzskata par kaut ko pilnīgi pretēju intervijām dienestā.<sup>86</sup> Respektīvi, intervija dienestā un apsekošana dzīvesvietā nav pilnīgi pretstati. Tie papildina viens otru un abas metodes lietotas kopā sniedz pilnīgāku skaidrību par klienta situāciju.

Ap 20. gadsimta vidu apsekošana dzīvesvietā jau bija izveidojusi līdzīgu formu, kāda tā ir redzama mūsdienās, tika izstrādātas arī pirmās vadlīnijas, pēc kurām vadījās sociālie darbinieki, taču kopumā apsekošana dzīvesvietā nav vēsturiski tā attīstījusies, lai būtu viennozīmīgs skaidrojums par apsekošanu dzīvesvietā, nepieciešamajām prasmēm, pielietotajām teorijām un tehnikām. Būtībā vēl pat mūsdienās nav izveidojies konkrēts koncepts par to, kas ir apsekošana dzīvesvietā un kā tā ir jāveic, kam tieši ir jāpievērš uzmanība un kā visefektīvāk veikt apsekojumu.

### **3.2. Apsekošanas dzīvesvietā raksturojums**

Apsekošanas nozīmi parāda tas, ka pavisam nesen 2011. gada 16. un 17. februārī Vašingtonā noticis samits par apsekošanas dzīvesvietā kvalitāti.<sup>87</sup> Tas parāda, ka profesionāļi domā kā pilnveidot apsekošanu dzīvesvietā, lai tā būtu pēc iespējas kvalitatīvāka. Šāds samits ir ļoti nozīmīgs, jo sniedz iespēju pārrunāt jautājumu, kas ir aktuāls sociālajiem darbiniekiem.

Šī samita mērķis bija izveidot vietu, kur apmainīties ar idejām, paaugstināt savas zināšanas, nodot tās citiem un tādējādi arī izplatīt tālāk. Šis bija forums, kurā pētnieki, programmu vadītāji un politikas veidotāji sanāca kopā un mācījās viens no otra, kā apsekošanu dzīvesvietā padarīt kvalitatīvāku.<sup>88</sup> Šis samits ir ļoti nozīmīgs, jo tas bija iespēja daudzu profesionāļu vidū apspriest jautājumus, kas traucē kvalitatīvi veikt apsekošanu mājās.

Ja apsekošanu dzīvesvietā apskata kā palīdzības sniegšanas attiecības, tad var definēt trīs klātesošus pamatelementus:

---

<sup>86</sup> Noel, T. *Social Casework Principles and Practice*. Florence, KY: Routledge, 1999. p. 195 - 196

<sup>87</sup> **National Summit On Quality In Home Visiting Programs**. [tiešsaiste]. [Atsauce 4.03.2011.]. Pieejams internetā: <http://www.homevisitingsummit2011.org>

<sup>88</sup> **National Summit On Quality In Home Visiting Programs**. [tiešsaiste]. [Atsauce 4.03.2011.]. Pieejams internetā: <http://www.homevisitingsummit2011.org>

- persona, kas meklē palīdzību;
- persona, kas vēlas sniegt palīdzību;
- apstākļi, kas nodrošina palīdzības sniegšanu un saņemšanu.<sup>89</sup>

Šie trīs pamatelementi ir neatņemama sastāvdaļa, lai veiktu apsekošanu dzīvesvietā un lai tālāk tiktu sniegta palīdzība. Jāpiebilst, ka palīdzības sniedzējam ir jābūt speciālistam, lai nodrošinātu efektīvu palīdzības sniegšanu.

Apsekošana dzīvesvietā var spēcīgi ietekmēt sociālā darbinieka un klienta attiecību un uzticēšanās veidošanos, ja uzticēšanās ir panākta un attiecības ir cieņas pilnas, tad klients ir motivētāks sadarboties ar speciālistu. Pastāv stingra korelācija starp palīdzības sniedzēja-klienta attiecību kvalitāti un sadarbības rezultātu.<sup>90</sup> Respektīvi, sociālajam darbiniekam ir jārēķinās ar to, ka veicot apsekošanu dzīvesvietā, ir labi jāsaņem un jācenšas panākt klienta uzticēšanos un labvēlību, jo tas turpmāk spēcīgi ietekmēs sadarbības rezultātu. Pozitīvas sociālā darbinieka un klienta savstarpējās attiecības parasti sekmē sadarbību.

Tā kā politiskajiem, sociālajiem un vides faktoriem ir liela ietekme uz dažāda tipa problēmu attīstību, ir nozīmīgi arī sociālajam darbiniekam savu darbības fokusu vērst uz tām zināšanām un prasmēm, kas ir nepieciešamas tieši šajā sektorā.<sup>91</sup> Līdz ar to sociālajam darbiniekam liela uzmanība ir jāpievērš vides faktoriem, ko var veikt tieši izmantojot apsekošanu dzīvesvietā.

Tā kā palīdzības sniedzēji ir dažādi un palīdzības saņēmēju vajadzības un intereses arī ir dažādas, tad, veicot apsekošanu dzīvesvietā, nevar noteikt, kuru tieši no sociālā darba pieejām ir nepieciešams pielietot. Piemēram, uz uzdevumu centrētā pieeja nodrošina uz darbību orientētas pūles nodrošināt tūlītēju palīdzību neatliekamā situācijā un parasti ir ierobežotas laikā, ko mēdz pielietot parasti tajos gadījumos, ja klientam problēmas risināšanā ir nepieciešams tūlītējs risinājums.<sup>92</sup>

Austrālijā speciālisti, kuri strādā tieši ar ģimenēm ar bērniem, ir definējuši vairākus mērķus apsekošanai dzīvesvietā, taču šos mērķus var vispārināt un piesaistīt arī citām klienta grupām:

- uzlabot klienta garīgo un fizisko veselību;
- uzlabot klienta kognitīvo, sociālo un emocionālo labklājību;
- palīdzēt klientam radīt drošu vidi, kurā var gūt atbalstu;

<sup>89</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 114

<sup>90</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 113

<sup>91</sup> Trevithick, P. *Social Work Skills : A Practice Handbook*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education, 2005. p 74. <http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=10175217&ppg=83>

<sup>92</sup> Wasik, B. H., Bryant, D. M. *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 114

- piesaistīt klientam pieejamos resursus ar sabiedrībā esošajiem resursiem;
- piedāvāt atbilstošus un pieņemamus pakalpojumus mājās.<sup>93</sup>

Šie definētie mērķi apsekošanai dzīvesvietā var tikt definēti kā vienuļam vecam cilvēkam, tā arī ģimenēm ar bērniem, respektīvi, šos mērķus var vispārināt un piesaistīt faktiski ikvienai klienta grupai.

Dzīvesvietas apsekotājam ir jāpiemīt dažādām prasmēm un jāprot atbilstoši rīkoties attiecīgajā situācijā, jābūt kompetentam, uzmanīgam klausītājam, jo ir jāuzklausā, kad persona runā, jāpārlicinās par teiktā nozīmi. Apsekošanas laikā ļoti svarīga nozīme ir verbālai un neverbālai komunikācijai. Tā nosaka sociālā darbinieka un klienta mijiedarbību un to, cik lielā mērā izdosies sasniegt intervences mērķi un risināt dažādas problēmas.<sup>94</sup> Komunikācijai ir liela nozīme un tā ir veiksmīgas sadarbības pamatā. Komunikācija ir svarīga, lai apsekošanas laikā vērtētu ne tikai acīm redzamo, bet arī uzdotu papildus jautājumus par redzamo. Kā arī komunikācijai ir liela nozīme tajā, lai klients justos komfortabli apsekošanas dzīvesvietā laikā, sociālais darbinieks veido komunikāciju, kas klientu neaizvaino un iedrošina atklāt visas dzīves apstākļu problēmas.

Nav iespējamas divas vienādas dzīvesvietas apsekošanas, jo katram klientam ir katram sava pagātnes pieredze, uzskati, notikumi, kas viņu ietekmējuši. Un vissvarīgākā ir klienta un viņa ģimenes pašreizējā situācija, kura viņu ietekmē visvairāk.<sup>95</sup> Tādēļ ir svarīgi dzīvesvietas apsekošanas laikā nevērtēt klientu pēc kādas līdzīgas situācijas savā praksē, bet gan vērtēt kā atsevišķu gadījumu. Svarīgi ir pievērsties klienta situācijai un izprast to, kas ietekmē klientu negatīvi un kā to novērst.

Ja apskata nepieciešamās dzīvesvietas apsekotāja raksturīpašības, tad autors Rodžers (*Rodger*) uzskaita 3 galvenās īpašības, kuras ir akceptējuši arī citi zinātnieki, kā nozīmīgas palīdzības sniegšanas procesā un veicot tieši apsekošanu dzīvesvietā, un tās ir sekojošas: empātija, cieņa un patiesums.<sup>96</sup> Būtībā šīs trīs raksturīpašības veicina sadarbības un uzticēšanās veidošanu, kas ir ļoti nozīmīgi sociālajam darbiniekam apsekojot klientu viņa dzīvesvietā. Darbiniekam ir jācenšas saprast klients, jārespektē klients, jāizvairās no aizspriedumiem un jābūt patiesam arī savā rīcībā.

<sup>93</sup> **Government of South Australia, Children, Youth and Family health service.** *Family home visiting.* [tiešsaiste]. [atsauce 06.03.2011.] Pieejams internetā: [http://www.cyh.com/library/CYWHS\\_FHV\\_Service\\_Outline.pdf](http://www.cyh.com/library/CYWHS_FHV_Service_Outline.pdf)

<sup>94</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 116

<sup>95</sup> **Department of Health and Human Services USA.** *Home Visitor's Handbook. For the Head Start Home – Based Program Option.* p. 17. Aplūkota internetā: <http://www.ehsnrc.org/PDFfiles/EHS-Home-VisitorHdbk.pdf>

<sup>96</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 115

Tabulā 3.1. „Raksturīpašības dzīvesvietas apsekotājam” tiek analizētas iepriekš uzskaitītās īpašības, kuras ir apvienotas tabulā, uzsverot arī speciālista mērķi un vadlīnijas praktiskai izmantošanai.

3.1. tabula

**Raksturīpašības dzīvesvietas apsekotājam**

<b>Raksturīpašība</b>	<b>Mērķi</b>	<b>Vadlīnijas praktiskai izmantošanai</b>
<p><b>Empātija</b> - spēja atbildēt uz klienta jūtām un pieredzi tā, it kā tās būtu tavas; spēja komunicēt atbilstoši klientam</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nodrošināt labas attiecības.</li> <li>2. Izrādīt sapratni un atbalstu.</li> <li>3. Demonstrēt pieklājību un laipnību.</li> <li>4. Precizē problēmas.</li> <li>5. Vākt informāciju.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koncentrēties un klientu verbālo un neverbālo informāciju.</li> <li>2. Ieturēt klusumu/pauzi, lai asimilētu materiālu pirms atbildēšanas.</li> <li>3. Formulēt un sniegt verbālu atbildi, kas ir ekvivalenta klienta sniegtajai vēstij.</li> <li>4. Sniegt īsu verbālo atbildi.</li> <li>5. Izmantot valodas līmeni atbilstoši klientam.</li> <li>6. Atbildēt neverbālā komunikācijā, kas atbilst klienta izjūtām.</li> </ol>
<p><b>Cieņa</b>- spēja redzēt cilvēku ar vērtību un cieņu; sastāv no sapratnes, bezaizspriedumainības, attieksmes siltuma un uzticēšanās</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunicēt ar vēlmi sadarboties ar klientu.</li> <li>2. Komunicēt ar ieinteresētību.</li> <li>3. Komunikācijā izpaust rūpes par klientu.</li> <li>4. Nodrošināt iespēju klientam atbrīvoties no spriedzes un samazināt dusmas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rezervēt piemērotu laiku un enerģijas daudzumu klient vajadzībām.</li> <li>2. Sadarboties ar klientu bez steigas.</li> <li>3. Parādīt cieņu ar jautājumiem un komentāriem.</li> <li>4. Paust izpratni par klientu bez pārmērīgas atzinības vai noniecināšanas.</li> <li>5. Komentēt klienta pozitīvos aspektus.</li> <li>6. Paust viedokļa dažādību ar komentāriem, kas atbalsta nevis kritizē idejas.</li> <li>7. Atbalstīt verbālos izteicienus ar piemērotu neverbālo uzvedību, cieņu un emocionālo siltumu.</li> </ol>

<p><b>Patiesums-</b> spēja būt pašam bez „fasādes demonstrēšanas”</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samazināt emocionālo distanci starp intervētāju un klientu.</li> <li>2. Palielināt identifikācijas procesu starp speciālistu un klientu, tādējādi nodrošinot savstarpēji labas attiecības un uzticēšanos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pārliecināties, ka verbālās ziņas, neverbālā uzvedība un izjūtas ir konsekventas.</li> <li>2. Jābūt uzmanīgam pret nesaskaņām starp runu un uzvedību.</li> <li>3. Jābūt arī spontānam- taktiskam, bet jārunā patiesi.</li> <li>4. Izpaust patiesu un atbalstošu neverbālo komunikāciju, piemēram, tiešs acu kontakts, pieliekšanās uz klienta pusi, smaids u.c.</li> </ol>
-----------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Avots: **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 117-119

Kā viena no būtiskajām prasmēm, kura ir nepieciešama sociālajam darbiniekam ir novērošana, jo nepieciešams ir novērot ne tikai klientu viņa dzīvesvietā, bet arī analizēt apkārtējo vidi.<sup>97</sup> Svarīgi ir uzzināt par klienta apkārtējo vidi, sabiedriskā transporta, skolu, mediķu, atpūtas iespēju pieejamību un citiem faktoriem. Mājokļa iekārtojums un pieejamie sadzīves priekšmeti arī ļauj secināt par klientu interesēm, stiprajām/vājajām pusēm. Novērojumos iegūtā informācija ir īpaši jāapstrādā, jo iespējams tieši ar novērošanu var iegūt to informāciju, ko klients iespējams nav vēlējies atklāt.

Kā nākamā prasme, kas ir nepieciešama dzīvesvietas apsekotājam, ir prasme klausīties, jo ir jāklausās ne tikai to, ko klients saka, bet jāprot arī sadzirdēt nozīmi un jūtas tam, ko klients pasaka.<sup>98</sup> Būtībā sociālajam darbiniekam ir aktīvi jāklausās klientā un jāuztver arī nianšes sarunas gaitā, tāpēc paviršas klausīšanās rezultātā var nepamanīt klienta problēmas nozīmīgus aspektus.

Kā vienas no nepieciešamākajām prasmēm, vērtībām un zināšanām personai, kas veic apsekošanu dzīvesvietā, vajadzētu būt šādām:

- neaizspriedumainība un cieņa;
- prasme novērtēt klienta situāciju, stiprās un vājās puses;
- gadījuma vadīšanas prasmes;
- pielietot uz sadarbību vērstu praksi;

<sup>97</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 120

<sup>98</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 121

- spēja radīt atbalstošu vidi.<sup>99</sup>

Šīs minētās prasmes, vērtības un zināšanas sadarbībā ar klientu pārsvarā pielieto medicīnas māsas, kuras piedāvā dažāda veida pakalpojumus klientu mājās, taču šīs pašas prasmes, vērtības un zināšanas tiek adaptētas arī sociālā darba praksē, kur klienti tiek apsekoti dzīvesvietā. Sociālā darba praksē svarīga ir šī „zīmoga neuzlikšana” un cieņa pret klientu un viņa vērtībā, kā arī paša gadījuma vadīšana, klienta novērtēšana, sadarbība un klienta vides resursu analīze.

Būtiska un komplicēta sociālā darbinieka prasme, kas ir nepieciešama arī veicot apsekošanu klienta dzīvesvietā, ir jautājumu uzdošana. Sociālajam darbiniekam ir jājūt robeža kad un kādus jautājumus uzdot, jo citādāk klients var just diskomfortu.<sup>100</sup> Nepareizu jautājumu uzdošanas gadījumā, klients var justies kā nopratināšanā un sociālais darbinieks var nerasniegt novērtēšanai izvirzīto mērķi, tādēļ speciālistam ir jāprot uzdot jautājumus klientam pieņemamā veidā.

Kā piemēroti jautājuma veidi apsekošanai dzīvesvietā var tik izmantoti:

1. sākuma jautājumi – dažādi jautājumi, lai radītu komfortablu un drošu atmosfēru, uzdotajiem jautājumiem vajadzētu iedrošināt runāt par klientam svarīgiem jautājumiem, būtu nepieciešams arī uzdot netiešus jautājumus saistībā ar apmeklējuma mērķi;
2. atvērtie jautājumi - palīdz iegūt informāciju par ģimenes vajadzībām, raizēm, ilgām; šie jautājumi palīdz pašam klientam noteikt sarunas saturu;
3. centrētie jautājumi - klients tiek virzīt uz kādas konkrētas tēmas aspekta raksturošanas; šie jautājumi palīdz ne tikai sociālajam darbiniekam saprast un atklāt problēmas, bet nereti arī pašam klientam, tas ļauj saskatīt arī citus problēmas aspektus, kurus iepriekš tika nepamanīti;
4. sekmējošie jautājumi - tiek uzdoti, lai atklātu kādu informāciju, par ko iespējams klients nejūtas komfortabli jautāt, tādēļ sociālajam darbiniekam ir īpaši uzmanīgi jāklausa klientā, lai ar jautājuma palīdzību iedrošinātu klientu runāt par interesējošo jautājumu;

<sup>99</sup> **Government of South Australia, Children, Youth and Family health service.** *Family home visiting.* [tiešsaiste]. [atsauce 06.03.2011.] Pieejams internetā: [http://www.cyh.com/library/CYWHS\\_FHV\\_Service\\_Outline.pdf](http://www.cyh.com/library/CYWHS_FHV_Service_Outline.pdf)

<sup>100</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 121

5. noskaidrojošie jautājumi - sociālais darbinieks uzdot, lai noskaidrotu un precizētu klienta interpretāciju vai sapratni par kādu lietu, aspektu, jautājumu, lai uzzinātu klienta viedokli un izvairītos no interpretācijas, ko varētu veikt pats speciālists.<sup>101</sup>

Veiksmīga dzīvesvietas apsekošana ietver plānošanu, neatlaidību, pacietību un iemaņas darbā ar cilvēkiem. Ļoti svarīga ir tieši laika plānošana. Plānojot dzīvesvietas apsekošanu ir jāņem vērā apmeklējuma mērķis un apmeklējuma steidzamība, kā arī plānotā apmeklējuma saturs. Plānojot apsekošanu svarīgi ņemt vērā arī klienta atrašanās vietu, cik grūti vai viegli ir sazināties ar klientu un viņam palīdzēt. Plānojot mājas vizītes ir nepieciešams arī elastīgums, jo labi saplānotas vizītes var izjaukt dažādi faktori, kas var būt ārpus klientu vai sociālo darbinieku kontroles un ar to ir jārēķinās.<sup>102</sup> Tas parāda, ka plānošana ir ļoti svarīga un plānojot apsekošanu jārēķinās, ka var gadīties kādi faktori, kas var izjaukt plānus, bet ar tiem ir jātiek galā, tādēļ arī svarīga ir neatlaidība un pacietība. Lai cik laba būtu plānošana, to vienmēr var ietekmēt kādi apstākļi, kas nav atkarīgi no sociālā darbinieka. Tad svarīgi ir nezaudēt pacietību un neatlaidību un turpināt strādāt ar klientu. Svarīga ir arī pieredze darbā ar cilvēkiem, šeit vēlreiz parādās, cik svarīga ir arī iepriekš pieminētā komunikāciju prasme.

Bieži apsekošanu dzīvesvietā nepieciešams veikt, lai novērtētu klienta un viņa dzīves apstākļus, taču reizēm apsekošana dzīvesvietā saistīta ar klienta un viņa bērnu savstarpējām attiecībām, vai klienta rūpēm par bērniem. Šajā aspektā apsekošana dzīvesvietā var kalpot šādiem mērķiem:

- Lai iepazīstinātu klientu un viņa ģimeni ar jaunu skolu un tās kopienu;
- Lai uzzinātu klientu un viņu ģimenes viedokli par skolas politiku un programmu;
- Dzīvesvietas apsekošana var palīdzēt informēt klientu par viņa bērnu sekmēm skolā, ja klients pats to kādu iemeslu dēļ nedara;
- Apsekošana dzīvesvietā palīdz risināt jebkādas īpašas problēmas klienta un viņa ģimenes dzīvē;
- Kā arī apsekošanas dzīvesvietā laikā var demonstrēt klientiem mācīšanās mājās aspektus.<sup>103</sup>

Šie punkti uzsver lietas, kas ir svarīgas, ja klienta problēma saistās ar bērnu aprūpi un neiedziļināšanos bērnu darbībās un uzvedībā. Šie ir nozīmīgi punkti, lai palīdzētu klientam

---

<sup>101</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 122.-126

<sup>102</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 145 - 146

<sup>103</sup> **North Central Regional Educational Laboratory.** *Home Visiting*. Chrispeels, J., Boruta, M., & Daugherty, M. *Communicating with parents*. San Diego, CA: San Diego County Office of Education. 1988. [tiešsaiste]. [Atsauce 4.03.2010.]. pieejams internetā: <http://www.ncrel.org/sdrs/areas/issues/envrnmnt/famncomm/pa4lk6.htm>

izprast, cik svarīga ir viņa loma bērna attīstībā un ir svarīgi zināt visu par viņu aktivitātēm, lai problēmas nekļūtu dziļākas un sarežģītākas.

Tā kā bieži apsekošanas dzīvesvietā uzsvars tiek likts uz bērniem ģimenē, viņi ir kā centrālais objekts, ko sociālais darbinieks aplūkos dodoties apsekošanā. Šādi apmeklējumi tiek vērsti uz bērna vajadzībām, kā tās tiek apmierinātas. Apsekošanas laikā sociālais darbinieks var bērnu iesaistīt speciāli viņa vecumam paredzētās aktivitātēs, kas palīdzēs labāk izprast bērna situāciju un lomu ģimenē, kā arī šādā veidā sociālajam darbiniekam būs vieglāk novērtēt bērnu ģimenes kontekstā.<sup>104</sup> Ja dodoties apsekošanā galvenā uzmanība tiek likta uz bērniem ģimenē, tad šādas aktivitātes tiešām var palīdzēt izprast bērna situāciju ģimenē. Sociālajam darbiniekam jāvēro arī kā bērns izskatās apsekošanas laikā, kā izturas un kā pret viņu izturas vecāki. Bērna novērošana, sīkumu pamanīšana un informācijas analīze (bērnam atrodoties viņa ierastajā vidē) palīdzēs sociālajam darbiniekam izteikt precīzāku vērtējumu par situāciju.

Minesotas veselības departamenta mājaslapā tiek uzsvērts, ka „apsekošana dzīvesvietā palīdz arī klientiem un viņu ģimenēm:

- uzlabot veselības stāvokli;
- panākt stabilāku ekonomisko situāciju;
- vecākiem veicināt pozitīvāku attieksmi pret bērniem;
- veicināt vecākiem pozitīvāk apieties ar bērniem;
- sasniegt tādus mērķus, kas saistīti ar bērnu atsvešināšanos, nodarbinātību un izglītību;
- izveidot saites ar kopienu.”<sup>105</sup>

Iepriekš minētais parāda, ka dzīvesvietas apsekošanai ir liela nozīme klienta situācijas maiņā. Šīs lietas mainās intervences laikā, bet lai intervence būtu efektīva ir jāredz kādā situācijā klienti reāli atrodas. Redzot situāciju sociālajam darbiniekam ir iespēja pārliecināties par informācijas patiesumu un precizitāti, kā arī analizēt klientu viņa vidē, redzēt kā klients savā vidē jūtās un uzvedās. Apsekošana mājās palīdz darbā ar klientu sasniegt nepieciešamos mērķus un ievieš lielāku situācijas skaidrību.

Dzīvesvietas apsekošana palīdz arī:

- ģimenēm noskaidrot neformālos atbalsta tīklus;
- nodrošināt kopienai nepieciešamos resursus;
- sniegt informāciju saistībā ar bērniem, to aprūpi un audzināšanu.<sup>106</sup>

---

<sup>104</sup> **Wasik, B. H.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA ;London ;New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 150 - 151

<sup>105</sup> **Family Home Visiting** [tiešsaite]. [Atsauce 20.11.2010.]. Pieejams internetā: <http://www.health.state.mn.us/divs/fh/mch/fhv/index.htm>

Tas papildina jau iepriekšminētos punktus un vēlreiz parāda, cik plaša ir apsekošanas dzīvesvietā darbība. Apsekošana dzīvesvietā ietver gan pašu došanos pie klienta uz mājām, gan informācijas sniegšanu klienta problēmās, gan praktiskas pamācības klientam viņa ikdienā.

Apsekošanas dzīvesvietā laikā ir svarīgi zināt, kā rūpēties par savu personīgo drošību, jo apsekošana nebūs veiksmīga, ja sociālais darbinieks būs nemierīgs un bailīgs. Tādēļ ir svarīgi nodrošināt ērtu un emocionāli drošu vidi, kur apsekošana var notikt. Kā arī, ja sociālais darbinieks jūtās nekomfortabli, tad viņš nevar radīt arī komfortablu vidi klientam, un kā iepriekš minēts, tas var traucēt komunikācijai, līdz ar to arī sadarbību.<sup>107</sup> Lai palīdzētu citiem, svarīgi ir rūpēties par savu drošību un parūpēties par sevi.

Lai sevi pasargātu autore B. H. Vasika (*B. H. Wasik*) iesaka sekot vadlīnijām. Kā pirmā un arī vissvarīgākā vadlīnija ir sekot saviem instinktiem. Sociālajam darbiniekam, ja viņš nejūtas droši jāpaļaujas uz savu intuīciju un, iespējams, viņam jāveic jebkādas darbības, kas viņu pasargātu. Otrā vadlīnija, lai sevi pasargātu, ir vienmēr informēt savus kolēģus vai vadītājus par saviem apsekošanas plāniem, klienta dzīvesvietu, vārdu, apsekošanas datumu un laiku un laiku, kad atgriezīsies. Kā arī pēc apsekošanas ieteicams sazināties ar kolēģiem vai vadītāju un paziņot, ka apsekošana beigusies. Tādēļ katrs sociālais darbinieks būtu jānodrošina ar mobilo telefonu. Nākamā vadlīnija sevis pasargāšanai – svarīgi zināt apkārtni, kurā notiek apsekošana, un zināt kādus no klienta tuvākajiem kaimiņiem, pie kuriem nepieciešamības brīdī varētu meklēt palīdzību. Nākamā vadlīnija – izvairīties no draudīgiem tuviem kaimiņiem (dzīvo vienā mājā, dzīvoklī). Kā vēl viena no vadlīnijām, lai sevi pasargātu ir arī atrast drošāko ceļu uz un no klienta mājām, vēl labāk, ja sociālajam darbiniekam darbā ir speciāli šim mērķim paredzēta automašīna. Nevajadzētu aizmirst arī par klientu mājdzīvniekiem, jo arī tie var kaitēt sociālajam darbiniekam, ja atrodas brīvā vaļā.<sup>108</sup>

Lai pasargātu sevi no dažādām bīstamām situācijām un negaidītiem pavērsieniem, sociālajam darbiniekam būtu vēl arī jāņem vērā vairākas lietas:

- jābūt sagatavotam plānam, kā rīkoties gadījumos, ja kaut kas bīstams var notikt;
- iepriekš jāiepazīstas ar klienta un klienta ģimenes vēsturi (ir/nav bijusi vardarbība ģimenē, skolā; ir/nav garīgas saslimšanas utt.);

---

<sup>106</sup> **State of New Mexico Children, Youth and Families Department.** *Home Visiting.* [tiešsaiste] [Atsauce 4.03.2010.]. Pieejams internetā: <http://www.cyfd.org/content/home-visiting>

<sup>107</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 150 - 151

<sup>108</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families.* Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 151 - 155

- arī pašā mājoklī ir jābūt uzmanīgam un vērīgam, klausējot pie durvīm vispirms ir jāieklausās, vai nav kādi strīdi, kļedzieni un labāk ir stāvēt nevis pret durvīm, bet gan vairāk sānus;
- novērtēt, vai cilvēks, ar kuru tiek runāts ir/nav apreibis.<sup>109</sup>

Sociālajam darbiniekam ir jāsaprot ne tikai plāns, kā strādāt ar klientu, bet arī plāns, kā rīkoties, ja ir iespējami kādi draudi pašam speciālistam. Nepieciešams noskaidrot pēc iespējas vairāk informāciju par potenciālajiem riskiem analizējot klienta ģimenes vēsturi, iespējamo vardarbību, kriminālo pagātni, kā arī analizējot citus aspektus, uzklusot citu speciālistu saskarsmi ar šo klientu, jānovērtē arī apkārtējās vides draudi, kaimiņu ietekme utt.

Visas šīs vadlīnijas ir svarīgas un sociālajam darbiniekam tās būtu jāņem vērā un jārikojas saskaņā ar tām, jo tās var palīdzēt izvairīties no nepatīkamām vai pat bīstamām situācijām. Pēc autoru domām, šeit pietrūkst vēl kādas svarīgas vadlīnijas – apsekošanās nedoties vieniem, bet kopā ar kādu kolēģi – tas būtu gan emocionālāk vieglāk pašam darbiniekam, gan arī drošāk, ja gadās kādi sarežģījumi un ir aizdomas par iespējamajiem draudiem.

Lai sociālais darbinieks sevi pasargātu apsekojuma laikā, var pielietot vairākas metodes, kā rīkoties, lai novērstu iespējamus draudus:

- jāizrāda klientam, ka esi mierīgs, nosvērts un pašpārliecināts pat tajās situācijās, ja tā nejūties;
- izmantot modulētu, zemu, monotonu balsu toni;
- nevajag sevi aizstāvēt verbāli uz dažādiem apvainojumiem un piezīmēm;
- jāizturas ar cieņu pret klientu;
- negriez muguru klientiem, censties būt vienā „acu līmenī”, taču nevajag pārmērīgi ilgi uzturēt acu kontaktu, ir jāievēro fiziska distance, kā arī nedrīkst turēt rokas kabatās;
- nevajag censties pārkliegt jau tā kļedzošu klientu, jānogaida brīdis, kad klients ievēl elpu un tad ir jārunā;
- neinterpretē klienta jūtas, taču centies būt empātisks;
- uzticies saviem instinktiem, ja nejūties komfortabli un jūti draudus, saki, lai klients netuvojas, sauc palīgā vai pats dodies prom.<sup>110</sup>

<sup>109</sup> **Blank, B. T.** *Safety First: Paying Heed to and Preventing Professional Risks*. [tiešsaiste]. [atsauce 06.03.2011.] Pieejams internetā: [http://www.socialworker.com/home/Feature\\_Articles/General/Safety\\_First%3A\\_Paying\\_Heed\\_to\\_and\\_Preventing\\_Professional\\_Risks/](http://www.socialworker.com/home/Feature_Articles/General/Safety_First%3A_Paying_Heed_to_and_Preventing_Professional_Risks/)

<sup>110</sup> **Blank, B. T.** *Safety First: Paying Heed to and Preventing Professional Risks*. [tiešsaiste]. [atsauce 06.03.2011.] Pieejams internetā:

Svarīgi ir neizradīt klientam bailes, kā arī saglabāt sevī mieru un pārliecību. Ir jāievēro šie piesardzības pasākumi, lai maksimāli izvairītos no bīstamām situācijām un novērstu iespējamus draudus.

Katrā kopienā un klientu populācijā pastāv savi standarti par to, kā pieņemts ģērbties. Tādēļ dodoties dzīvesvietas apsekošanā sociālajam darbiniekam ir jāpielāgojas šiem standartiem. Ģērbšanās var ietekmēt to, kādas attiecības veidosies sociālā darbinieka un klienta starpā, tādēļ dodoties dzīvesvietas apsekošanā nevajadzētu vilkt pārāk greznu apģērbu, vai apģērbu, kas izskatās dārgs. Apģērbam vajadzētu būt profesionālam un ērtam, ja apsekošanas laikā plānotas speciālas aktivitātes, piemēram, ar bērniem.<sup>111</sup> Šie ir svarīgi nosacījumi, jo ja sociālais darbinieks būs ģērbies nepiemēroti – klientam nepieņemami, vai pārāk grezni – klients var nevēlēties sadarboties ar sociālo darbinieku un var justies slikti, piemēram, tāpēc, ka nevar atļauties tā ģērbties. Kā arī, ja darbinieka apģērbs klientam nav pieņemams, klients var atteikties vispār sadarboties ar sociālo darbinieku. Tādēļ pirms došanās dzīvesvietas apsekošanā ir svarīgi noskaidrot faktus, kas palīdzētu saprast kāds ir klienta viedoklis par dažāda veida apģērbu. Svarīgs ir vecums, rase, etniskā piederība, dzimums un citi faktori, kas nosaka arī to, kā ģērbjas pats klients un to sagaida arī no apkārtējiem. Ir svarīgi dodoties apsekošanā arī domāt par to, kas tās laikā paredzēts un, ja paredzēta ne tikai saruna, bet arī kādas aktivitātes ar bērniem, lai varētu bērnus efektīvāk novērtēt, tad ir jādomā arī par apģērba ērtumu. Sociālā darbinieka ģērbšanās un arī izskats daudz ko izsaka attiecību veidošanā ar klientu un tādēļ tam ir jāpievērš liela uzmanība.

Tāpat kā visā sociālā darba procesā, tāpat arī apsekošanas dzīvesvietā laikā tiek uzsvērta klienta un viņa situācijas konfidencialitāte. Tā ir svarīga un klientam ir jāzina, ka informācija par viņu tiks izmantota tikai, lai risinātu viņa problēmu un tā netiks nodota kādam citam vai izplatīta tālāk.<sup>112</sup> Konfidencialitāte ir ļoti svarīga, jo arī tai ir liela nozīme klienta un sociālā darbinieka profesionālo attiecību veidošanā. Lai klients uzticētu savas problēmas sociālajam darbiniekam ir svarīgi, lai viņš apzinātos, ka viņa teiktais netiks izpausts tālāk un tiks izmantots, lai palīdzētu klientam risinot viņa problēmu. Konfidencialitāte veicina arī uzticēšanos un klients, apzinoties, ka informācija tālāk netiks izpausta, vairāk atklājas sociālajam darbiniekam.

Dzīvesvietas apsekošanas vissvarīgākās prasmes ir komunikāciju prasmes un sadarbība ar citām personām. Tās ir svarīgākas par pieredzi, vecumu, dzimumu, etnisko piederību un

---

[http://www.socialworker.com/home/Feature\\_Articles/General/Safety\\_First%3A\\_Paying\\_Heed\\_to\\_and\\_Preventing\\_Professional\\_Risks/](http://www.socialworker.com/home/Feature_Articles/General/Safety_First%3A_Paying_Heed_to_and_Preventing_Professional_Risks/)

<sup>111</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 155

<sup>112</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 156

svēšvalodu zināšanām.<sup>113</sup> Bet kopumā dzīvesvietas apsekošajam svarīgas ir visas šīs prasmes, lai spētu savu darbu veikt profesionāli, bez aizspriedumiem un nepatīkamiem momentiem. Ļoti svarīga ir komunikācijas prasme, jo apsekošanas laikā ir nepieciešams vākt informāciju un ne vienmēr klienti paši visu stāsta, speciālistam ir jāprot no klienta iegūt informāciju, kura ir nepieciešama un šeit bez komunikācijas iztikt nevar. Speciālistam jāparāda, ka viņš ir profesionālis savā amatā un jārunā pārliecinoši.

### 3.3. Apsekošanas dzīvesvietā ētiskie aspekti

Sociālie darbinieki bieži strādā multikulturālā vidē un sociālais darbs ir daudzozaru palīdzīga profesija, tieši tādēļ sociālajiem darbiniekiem bieži nākas saskarties ar dažādām atšķirīgām vērtībām, paražām un pārliecībām. Dodoties dzīvesvietas apsekošanā ar šīm dažādajām atšķirībām nākas saskarties visiem dzīvesvietas apsekotājiem un tādēļ par atšķirībām un ētiku, kas bieži saistās ar šīm trim iepriekšminētajām lietām, ir jārunā un jāizprot.

Sociālā darba pētniece S. Banksa (*S.Banks*) uzsver, ka „svarīgi ir saprast, ka vērtības, zināšanas un iemaņas ir nedalāmas.”<sup>114</sup> Un tās visas kopā veido arī izpratni par ētiku un ētisku rīcību.

Savukārt autori B.H. Vasika un D.M. Brajants apgalvo, ka „ar ētiskajiem jautājumiem sociālajam darbiniekam dodoties dzīvesvietas apsekošanā, nākas sastapties ik mirkli, speciālistam ir jāizlemj – vai iejaukties konkrētajā situācijā, kā to vislabāk darīt un kā panākt līdzsvaru starp dažādiem ģimenes locekļiem.”<sup>115</sup> Šis apgalvojums parāda, ka dodoties dzīvesvietas apsekošanā ir svarīgi būt gatavam pieņemt lēmumus, kas var būt saistīti arī ar ētiskiem aspektiem.

Kā arī nosakot, kas ir klienta interesēs, bieži nākas balansēt starp klienta individuālajām un ģimenes vajadzībām. Piemēram, ja māte piekrīt piedalīties dzīvesvietas apsekošanas programmā, lai apgūtu vecāku prasmes un piekrīt piedalīties izglītojošās aktivitātēs kopā ar viņas bērniem, tad viņa nepārprotami ir klients. Bet bieži vien vecvecākiem, vecākiem un citiem ģimenes locekļiem var būt savs viedoklis un uzskati, kas var traucēt programmas veiksmīgai norisei. Tādēļ sociālajam darbiniek ir svarīgi zināt visu ģimenes locekļu domas un uzskatus, lai apmierinātu arī viņu vajadzības darbā ar klientu un darbs būtu efektīvāks.<sup>116</sup>

---

<sup>113</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 81 - 85

<sup>114</sup> **Banks, S.** „*Ethics and values in social work*”, Basingtoke : Palgrave, 2001.p. 64.

<sup>115</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 203

<sup>116</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 204

Iepriekš minētais ir svarīgs, jo lai darba rezultāts būtu efektīvs, nepieciešams, lai vairāk vai mazāk apmierināti būtu visi ģimenes locekļi un tiktu ņemtas vērā viņu visu vajadzības, pretējā gadījumā viņi var traucēt darbā ar klientu un traucēt sadarbību. Šī ir ētiska problēma, jo nekad nebūs tā, ka tiks pilnībā apmierināti visi ģimenes locekļi, tādēļ sociālajam darbiniekam jāizlemj, kāds būs visoptimālākais darbības plāns, lai palīdzētu klientam, ņemot vērā arī pārējo ģimenes locekļu vajadzības.

Ar ētiskajām dilemmām sociālais darbinieks saskaras, kad pretrunās nonāk sociālā darbinieka profesionālie pienākumi ar vērtībām, un pašam sociālajam darbiniekam ir jāizlemj, ko uzskatīt par prioritāti: profesionālos pienākumus vai vērtības.<sup>117</sup> Var gadīties, ka sociālajam darbiniekam pienākumos ietilpst tādas lietas, kas ir pretrunā ar paša profesionāla vērtībām un to pildīšana var radīt diskomfortu un nesapratni. Arī veicot apsekošanu dzīvesvietā, sociālajam darbiniekam nākas saskarties ar dažādām ētiskām dilemmām, kuras ir nepieciešams atpazīt un meklēt veidus kā tās risināt, ievērojot ētikas principus.

Sociālie darbinieki savā praksē saskaras ar daudzām ētiskajām dilemmām. Kopumā ētiskās dilemmas var iedalīt divās lielās grupās: ētiskās dilemmas darbā ar indivīdu, ģimenēm, mazām grupām un ētiskās dilemmas sabiedrības organizēšanā, sociālajā politikā, administrēšanā, pētījumu veikšanā.<sup>118</sup> Sociālā darba praksē ikdienā biežāk sociālie darbinieki saskaras ar ētiskajām dilemmām, kas ir saistītas tieši ar personu/personām, taču tikpat nozīmīgi ir risināt arī mezo un makro līmenī.

Var gadīties sastapties ar ētiskajām dilemmām, kas saistītas ar likumu vai politiku, kas var būt pretrunā ar dzīvesvietas apsekotāja uzskatiem un principiem. Šādas dilemmas var samazināt apsekotāja spējas palīdzēt klientam (ģimenei). Klasisks piemērs šādu dilemmām ir aizdomas par iespējamu ļaunprātīgu bērnu izmantošanu. Vairumā valstu dzīvesvietas apsekotājiem tiek pieprasīts ziņot par šādām aizdomām. Par spīti tam daudzi apsekotāji uzskata, ka ziņošana var traucēt attiecībām ar vecākiem un viņi tic, ka attiecībām viņu starpā ir lielāka nozīme un tās spēj palīdzēt vairāk, nekā varētu palīdzēt citas valsts iestādes.<sup>119</sup> Šī ir ļoti komplicēta ētiska dilemma un tas, kā rīkosies sociālais darbinieks daļēji ir atkarīgs no paša darbinieka personības un pieņēmumiem. Lai gan svarīga ir konfidencialitāte, ja situācijā iesaistīti bērni un apdraudēta viņu drošība, tad sociālajam darbiniekam vajadzētu ziņot, lai noskaidrotu reālo situāciju ģimenē un nepieciešamības gadījumā iejauktos, lai novērstu draudus.

---

<sup>117</sup> **Reamer, F. G.** *Social Work Values and Ethics*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 44. <http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=10183582&ppg=58>

<sup>118</sup> **Reamer, F. G.** *Social Work Values and Ethics*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 87. <http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=10183582&ppg=101>

<sup>119</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 204

Grāmatā „Ētiskās problēmas sociālajā darbā” (angl.-*Ethical Issues in Social Work*) tiek apgalvots, ka sociālais darbs vienmēr atspoguļo vērtības, jo tas ir saistīts ar iejaukšanos dažādos svarīgos klienta dzīves aspektos un bieži rodas problēmas, jo sociālā darba mērķi ne visiem sabiedrības locekļiem liekas pieņemami. Kā arī šajā grāmatā tiek minēts, ka sociālajiem darbiniekiem bieži nākas saskarties ar dažādām ētiskām dilemmām.<sup>120</sup> Arī šīs grāmatas autori apliecina, ka ētika ir svarīga sociālā darbinieka darba sastāvdaļa un ar dažādām dilemmām nākas saskārties ik uz soļa un no tām nav iespējams izvairīties. Katrā gadījumā, sociālajam darbiniekam ir jāvērtē situācija un jāpieņem situācijai atbilstošs lēmums, kā turpināt darbu saglabājot profesionālo ētiku un palīdzot klientam.

Ētikas jautājumi ir sarežģīti un tādēļ tiek uzskatīts, ka dzīvesvietas apsekotājiem ir nepieciešamas treniņu programmas, kas palīdzētu tikt galā ar ētiskajām dilemmām.”<sup>121</sup> Treniņu programmas viennozīmīgu būtu lietderīgas, jo palīdzētu gan klientiem, gan dzīvesvietas apsekotājiem. Apsekotājiem šādi treniņi ļautu izprast kā pareizāk rīkoties noteiktās situācijās un kā labāk rīkoties ētisko dilemmu gadījumā. Apsekotājiem tā būtu iespēja apzināties cik liela nozīme ir izvērtēt situāciju un rīkoties atbilstoši noteiktajām normām. Arī klienti būtu ieguvēji, jo dzīvesvietas apsekotājs vairāk analizētu situāciju un būtu ziņošāks tieši situācijās, kad nākas sastapties ar ētiskajām dilemmām un rīkotos tā, kā ir noteikts. Protams, var gadīties, ka ne vienmēr klientam dzīvesvietas apsekotāja rīcība liksies pozitīva, bet profesionālis būs rīkojies kompetenti.

Par ļoti lielu palīgu profesionāļiem tiek uzskatīts ētikas kodekss. Ētikas kodeksā ir apkopota informācija par sociālā darbinieka uzdevumiem un vērtībām sociālajā darbā. Tie ir: pakalpojumi, sociālais taisnīgums, cieņa un personas vērtība, svarīgākais cilvēku attiecībās, godīgums un kompetences.<sup>122</sup> Tas parāda, ka ētikas kodeksā ir iekļautas svarīgākās vadlīnijas darbam ar klientiem, lai darbs būtu pēc iespējas efektīvāks un lai klienti nejustos jebkādā veidā slikti, sadarbojoties ar profesionāli.

Par ētikas kodeksa nozīmi tiek runāts arī grāmatā „Ētiskās problēmas sociālajā darbā” (angl.- *Ethical Issues in Social Work*). Sociālajiem darbiniekiem ētiskos lēmumus pieņemt palīdz profesionālie ētikas kodeksi, kur kā piemērus var minēt Nacionālās sociālo darbinieku apvienības ētikas kodeksu (angl.- *NASW Code of Ethics*), Klīniskā sociālā darba nacionālo federāciju apvienības ētisko kodeksu (angl.- *Code of Ethics of the National Federation of Societies for Clinical Social Work*). Tiek publicētas vairākas versijas šiem ētikas kodeksiem,

---

<sup>120</sup> **Smith, D., Hugman, R.** *Ethical Issues in Social Work*. Florence, KY, USA: Routledge, 1995. p 14. (aplūkota internetā)

<sup>121</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 208

<sup>122</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 209

jo tiek ņemtas vērā nemitīgās pārmaiņas sabiedrībā, atšķirības kultūrās un sociālā darba standartos.<sup>123</sup> Lai risinātu ētikas jautājumus un dilemmas sociālā darba praksē Latvijas profesionālo sociālo un aprūpes darbinieku asociācijas ir izstrādājusi Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodeksu, kur tiek raksturoti: sociālā darbinieka ētiskie principi, sociālo darbinieku ētikas standarti, metodes ētikas jautājumu/problēmu risināšanā.<sup>124</sup>

Kā jau iepriekš minēts, dzīvesvietas apsekotājiem nākas strādāt multikulturālā vidē un, lai darbs šeit būtu efektīvs, ir svarīgi, ka sociālais darbinieks apzinās, ka viņa vērtības un attieksmes ir daļa no viņa kultūras un klients var mācīties no viņa kultūras konteksta. Kā arī svarīgas ir zināšanas par citām kultūrām, ar kurām var nākties sastapties savā darbā.<sup>125</sup> Tādēļ dzīvesvietas apsekotājam ir nepieciešamas papildus zināšanas, lai spētu izprast dažādu kultūru klientu atšķirības un vajadzības. Zināšanas un izpratne palīdzēs darbā un palīdzēs vieglāk izprast situāciju. Izprast kultūras atšķirības ir svarīgi, bet tikpat svarīgi ir arī tās pieņemt, līdz ar to pieņemot klientu ar visām viņa atšķirībām. Svarīgi, lai klients justos iederīgs un nejustos nosodīts par kaut ko, ko pieprasa viņa kultūra, bet kas citiem ir mazāk izprotams. Tieši dzīvesvietas apsekotājam nākas sastapties ar šīm atšķirībām gan strādājot ar klientu, vai klienta mājās. Un tad zināšanas un attieksme ir svarīgas, lai palīdzētu klientam uzlabot viņa situāciju. Svarīgi ir arī klientam neuzspiest savas kultūras iezīmes, jo, iespējams, viņam tās ir pilnīgi nesaprotamas.

Autore S. Banksa uzsver, ka „galvenais sociālā darbinieka ētiskais pienākums ir strādāt ar klientu pēc labākās sirdsapziņas. Reizēm tam vajag aizstāt pat paša personīgās intereses un, iespējams, pat savas vērtības.”<sup>126</sup> Arī šeit tiek uzsvērts tas, ka klienta vērtības un atšķirības ir jāpieņem un jāpielāgojas, lai arī tas prasa pārkāpt savām vērtībām, lai palīdzētu klientam uzlabot viņa situāciju.

Dzīvesvietas apsekotāja un klienta labu attiecību pamatā ir godīgums jebkurā situācijā, kaut arī apsekotājs var uzskatīt, ka tas, ko viņš atklās klientam var kaut kādā veidā negatīvi ietekmēt klientu un visu, kas ar viņu saistīts. Godīgums ir svarīgs un par to ir jāatceras jebkurā situācijā.<sup>127</sup> Godīga attieksme ir pozitīva un nevar radīt kaitējumu vai sliktus apstākļus. Dzīvesvietas apsekotājs rīkojoties godīgi, tādu pašu rīcību gaida no klienta, bet diemžēl, ne vienmēr to sagaida. Klients var izvairīties no patiesības atklāšanas, ja uzskata, ka patiesība

---

<sup>123</sup> Reamer, F. G. *Social Work Values and Ethics*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 45. <http://site.ebrary.com/lib/latvia/Doc?id=10183582&ppg=59>

<sup>124</sup> **Latvijas Profesionālo Sociālo un Aprūpes darbinieku Asociācija.** *Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss*. Rīga, 2001. 10. Maijs.

<sup>125</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 210

<sup>126</sup> **Compton, B.R., Galavay, B.** „*Social work processes*”. University of Manitoba, 1999. p. 153.

<sup>127</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 211

viņam kaitēs, vai padarīs sliktāku citu acīs. Tādēļ ir svarīgi klientu motivēt teikt tikai patiesību, būt godīgam un tad viņam varēs atbilstoši palīdzēt.

Svarīgs ētisks pienākums dzīvesvietas apsekotājiem ir konfidencialitāte. Tas ir pienākums, ko ietver visi ētikas kodeksi palīdzošajās profesijās. Konfidencialitāte ir svarīga, lai iegūtu klientu uzticību un panāktu veiksmīgāku sadarbību.<sup>128</sup> Ir svarīgi, lai klients varētu uzticēties dzīvesvietas apsekotājam un varētu atklāt visu nepieciešamo informāciju. Dzīvesvietas apsekotājam ir svarīgi ievērot konfidencialitātes principu un nepārkāpt to, jo tādā gadījumā speciālists būs pārkāpis ētikas kodeksu, bet kā jau iepriekš minētais ētikas kodekss ir svarīgs un kalpo kā vadlīnijas ētiskam darbam ar klientu.

Saistībā ar ētiku, ir jāpiemin arī situācijas, ka laiku pa laikam, gadās situācijas, kad sociālais darbinieks veicot apsekošanu dzīvesvietā var uzskatīt, ka ir vienīgā persona no ārpuses, kas spēj palīdzēt klientam un viņa ģimenei. Sociālais darbinieks var darīt vairāk nekā nepieciešams, vai arī darīt kaut ko klienta vietā. Tādēļ ir svarīgi apzināties apsekotāja robežas, cik tālu sniedzas viņa atbildība.<sup>129</sup> Robežas ir ļoti svarīgas, lai palīdzētu profesionālim saprast, cik daudz ir viņa pienākumos un spējās palīdzēt. Ja viņš šo robežu pazaudē un uzskata sevi par vienīgo, kas var klientam un viņa ģimenei palīdzēt, tad šāda situācija var liecināt par „izdegšanu”. Un šajā gadījumā var dzīvesvietas apsekotājs var rīkoties ētiski nepareizi. Tādēļ ir svarīgi ievērot robežas un saprast, ka nevarēs palīdzēt vienmēr un visiem.

Aktuāls jautājums saistībā ar ētiskajiem aspektiem ir uzvedība gan apsekojuma laikā, gan darbā dienestā, ja, piemēram, sociālais darbinieks ir vīrietis un klients – sieviete. Piemēram, vai ir pareizi pieskarties noskumušajai klientei? Vai viņa to uztvers adekvāti? Uz šo jautājumu atbildēt ir grūti, jo cilvēki ir dažādi un kas var būt pieņemami vienam, nebūs pieņemami otram. Sociālajam darbiniekam ir skaidri jānosaka robežas starp sevi un katru klientu. Kā arī šīs robežas ir jāizskaidro klientam.<sup>130</sup> Lai gan Latvijā nav īpaši daudz sociālo darbinieku – vīriešu un tas nav īpaši aktuāli Latvijā, tomēr ir svarīgi izprast situāciju ar klientu un svarīgi ir panākt klienta izpratni par situāciju, likt klientam saprast, ka attiecības ir profesionālas un ne kādā veidā tās nav pārkāpjamas. Vienkāršākais un saprotamākais veids kā to panākt, ir skaidri noteikt robežas starp sociālo darbinieku un klientu, šīs robežas paskaidrojot arī klientam. Abpusēja izpratne ir pamats veiksmīgai sadarbībai.

Runājot par sadarbības beigām, no ētiskās puses, obligāts noteikums ir sagatavot klientu pēdējai dzīvesvietas apsekošanai, tās laikā runāt par to, kas notiks turpmāk, kā arī

<sup>128</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 213

<sup>129</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 213

<sup>130</sup> **Smith, D., Hugman, R.** *Ethical Issues in Social Work*. Florence, KY, USA: Routledge, 1995. p 78. (aplūkota internetā)

pārrunāt sasniegtos panākumus un palīdzēt plānot nākotni.<sup>131</sup> Šis noteikums ir svarīgs, jo palīdz klientam aprast ar to, ka sadarbība beigsies un turpmāk ar visu būs jātiek galā pašam, bez profesionāļa palīdzības. Šis nobeigums ir nepieciešams, lai sadarbība netiktu vienkārši pārrauta un kaut kas paliktu nenoskaidrots. Šāds nobeigums palīdz noskaidrot pēdējos sīkumus un patīkami noslēdz sadarbību.

Kopumā var secināt, ka apsekošana dzīvesvietā tika pielietota no mūsu ēras pirmajiem gadsimtiem, ko galvenokārt veica reliģiskās organizācijas. Apsekošanas dzīvesvietā formu, kāda tā ir mūsdienās, attīstījusies un izveidojusies tikai pēdējo divu gadsimtu gaitā, jo agrākajā laika posmā apsekošana dzīvesvietā tika sasaistīta ar citām jomām un to veica arī citi profesiju pārstāvji, lielākoties piedāvājot aprūpes pakalpojumus. Kopumā apsekošana dzīvesvietā nodrošina unikālu iespēju iegūt nozīmīgu informāciju par ģimenes vidi, resursiem, vajadzībām un tā paaugstina iespēju pakalpojuma sniedzējam individualizēt pakalpojumu, turklāt apsekošana dzīvesvietā nodrošina ģimenei atrašanos ģimeniskā vidē.<sup>132</sup> Kā galvenās īpašības, kurām ir jāpiemīt sociālajam darbiniekam, kurš veic dzīvesvietas apsekošanu, ir: empātija, cieņa, patiesums. Savukārt kā būtiskākās prasmes, kuras ir nepieciešamas, ir: novērošana, prasme klausīties, jautājumu uzdošana, un ļoti nozīmīgi ir efektīvam apsekojumam ir plānošana. Ļoti nozīmīga loma ir klienta un profesionāļa savstarpējām attiecībām. Un visbeidzot, svarīga ir arī ētikas ievērošana apsekošanas laikā un sadarbībā ar klientu. Lai ievērotu ētikas principus viens no svarīgākajiem priekšnoteikumiem ir izprast ne tikai savu kultūru, bet arī izprast un pieņemt citu kultūru īpašības.

Tā kā pētījuma teorētiskajā daļā tika analizētas nepieciešamās prasmes sociālajam darbiniekam, kas veic apsekošanu dzīvesvietā, pētīts, kāda informācija ir vissvarīgākā, kā pasargāt sevi apsekošanas laikā, kā arī analizēts jautājums par to, kā apsekošana var ietekmēt sociālā darbinieka attiecības, tad empīriskajā daļā darba autores šīm lietām pievērsīsies vairāk. Uzmanība tiks vērsta uz to, vai prasmes, kas tiek augstu vērtētas no teorijas viedokļa, tiek augstu vērtētas arī praksē un vai tās šķiet svarīgas pašiem sociālajiem darbiniekiem un klientiem. Tiks analizēts arī tas, vai informācija, ko apsekošanas laikā nepieciešams iegūt no teorijas viedokļa atbilst tam, kādai informācijai sociālie darbinieki pievērš uzmanību praksē. Empīriskajā daļā autores pētīs, vai sociālie darbinieki domā par savu drošību apsekošanas laikā un vai viņu praksē atspoguļojas tās pašas metodes, kas teorētiskajā literatūrā. Tā kā šajā darba daļā tiek uzsvērtā apsekošanas dzīvesvietā nozīme, tad ir būtiski to pētīt arī praksē. Kā arī teorijā tiek uzsvērtā sagatavošanās apsekošanai, tādēļ autores vēlas noskaidrot, vai sociālie

<sup>131</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 214 - 215

<sup>132</sup> **Wasik, B. H., Bryant, D. M.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London; New Delhi: Sage Publications, 2001. p. 3

darbinieki savā praksē veic kādus sagatavošanās darbus. Un visbeidzot svarīgi ir arī ētiskie principi, tādēļ ir nozīmīgi noskaidrot, cik tie ir svarīgi sociālajam darbiniekam un klientam. Kā arī teorijā tiek minēts, ka klientu emocijas, jūtas, attieksmes un rīcība var būt dažādas, tādēļ empīriskajā daļā autore vēlas pētīt, kāds ir klientu jūtas, pieredze un attieksme pret apsekošanu dzīvesvietā.

## **4. APSEKOŠANAS DZĪVESVIETĀ EMPĪRISKAIS PĒTĪJUMS**

Apsekošanu dzīvesvietā būtiski ir raksturot ne tikai teorētiski, bet arī empīriski, tāpēc šajā nodaļā tiks raksturota pētījuma metodoloģija un analizēti apsekošanas dzīvesvietā empīriskā pētījuma iegūtie rezultāti, kur tiks atspoguļota informācija par pozitīvajiem un negatīvajiem aspektiem dzīvesvietas apsekošanā sociālo darbinieku skatījumā, kā arī pētīta klientu attieksme pret apsekošanu dzīvesvietā.

### **4.1. Pētījuma metodoloģija**

#### **Pētījuma metožu izvēles pamatojums**

Lai empīriski pētītu apsekošanu dzīvesvietā kā novērtēšanas metodi sociālajā darbā, tika izmantotas divas pētniecības metodes: intervēšana un anketēšana. Lai noskaidrotu sociālo darbinieku viedokli par apsekošanas dzīvesvietā, tika izmantota intervēšana, kur sociālajiem darbiniekiem tika uzdoti jautājumi par apsekošanas dzīvesvietā nozīmi, mērķiem, sagatavošanos apsekošanai, apsekošanas ētiskajiem aspektiem un drošības pasākumiem, kurus ir nepieciešams ievērot. Daļēji strukturētā intervija kā pētījuma metode tika izvēlēta tādēļ, lai plašāk uzzinātu sociālo darbinieku vērtējumu par apsekošanu dzīvesvietā, lai paši sociālie darbinieki kopumā raksturotu apsekošanu, plašāk dalītos ar savu pieredzi, nosaucot arī konkrētus piemērus.

Lai ievērotu klientu konfidencialitāti un noskaidrotu pašu klientu sajūtas un vērtējumu par apsekošanu, tika veikta anketēšana, kur iegūtie rezultāti tika analizēti tikai apkopotā veidā.

#### **Respondentu izlases pamatojums**

Kopumā tika intervēti 17 sociālie darbinieki. Lai gūtu plašāku analīzi par dažādām klientu grupām, tika intervēti sociālie darbinieki darbā ar ģimenēm ar bērniem, sociālie darbinieki darbā ar pilngadīgām personām un sociālie darbinieki klientu apsekošanai dzīves apstākļu novērtēšanai dzīvesvietā. Intervijas tika veiktas ar Rīgas sociālā dienesta sociālajiem darbiniekiem un ar sociālajiem darbiniekiem Pļaviņās, Jēkabpilī, Aizkrauklē, Koknesē un Skrīveros.

Kopumā tika intervēti 105 sociālo dienestu klienti Rīgā, kā arī Pļaviņās, Jēkabpilī un Aizkrauklē. Klienti tika izraudzīti pēc nejaušības principa, būtiskākais nosacījums, lai klients piedalītos anketēšanā: klientam bija jābūt vismaz vienu reizi apsekotam dzīvesvietā.

#### **Datu ticamība**

Tika intervēti sociālie darbinieki, kas strādā ar dažādām klientu grupām, lai iegūtu plašāku informāciju par apsekošanu dzīvesvietā. Visiem intervētajiem sociālajiem

darbiniekiem ir 2. līmeņa profesionālā augstākā izglītība sociālajā darbā un vismaz viena gada pieredze veicot sociālo darbu, kas ietver arī klientu apsekošanu dzīvesvietā. Sociālo darbinieku intervijas bija anonīmas, tādēļ sociālie darbinieki daudz drošāk un brīvāk izteica savu viedokli un atklāja profesionālo pieredzi.

Klientu anketas bija anonīmas un tās tika izstrādātas divās valodās- gan krievu, gan latviešu, lai nodrošinātu klientiem maksimāli vieglāk uztveramus anketas jautājumus. Kopumā no 105 anketām, 5 anketas tika aizpildītas nekorekti (pie viena iespējama atbilžu varianta tika aizpildīti vairāki), kas pētījuma analīzē netika iekļautas.

### **Norises gaita un laiks**

Pētījuma ietvaros, intervētie sociālie darbinieki bija no Rīgas sociālā dienesta un no Pļaviņu, Jēkabpils, Aizkraukles, Kokneses un Skrīveru sociālajiem dienestiem, kā arī tika anketēti šo institūciju klienti.

Ar sociālajiem darbiniekiem tika norunāts viņiem pieņemams intervijas laiks un vieta, kā arī sociālie darbinieki iepriekš saņēma jau sagatavotus galvenos jautājumus, kas tiks uzdoti intervijas laikā. Visas intervijas notika pašu sociālo darbinieku darba vietās un ar sociālo darbinieku atļauju, saruna tika ierakstīta diktofonā. Sociālajiem darbiniekiem bija iespēja izteikties, izklāstīt savu viedokli un dalīties pieredzē. Intervijas norisinājās raiti, tās netika pārtrauktas un netraucēja nekādi blakustrokšņi. Vienā no intervijām vienlaicīgi atbildēja divi sociālie darbinieki, kas arī praksē ir kolēģi un ieņem vienu un to pašu amatu, taču savu viedokli izklāstīja abi sociālie darbinieki.

Klientu anketēšana tika veikta sociālajos dienestos, kur anketas klienti varēja aizpildīt gan informācijas kabinetā, gan arī pie pašiem sociālajiem darbiniekiem vai sociālas palīdzības organizatoriem pēc pieņemšanas. Klienti aizpildīja anketas pēc brīvprātības principa, visas anketas ir anonīmas un tās pētījumā tika analizētas tikai apkopotā veidā.

### **Datu prezentācija uz apstrāde**

Intervēšanas rezultātā iegūtās atbildes tika analizētas apkopojot visu respondentu atbildes un izteiktos viedokļus, kas attiecīgi tika analizētas 4.1. apakšnodaļā „Apsekošanas dzīvesvietā raksturojums sociālo darbinieku skatījumā”. Tika analizēti būtiskākie jautājumi, kas tika uzdoti visiem sociālajiem darbiniekiem, kas piedalījās intervēšanā.

Anketēšanā iegūtie rezultāti tika apkopoti un analizēti 4.2. apakšnodaļā „Klientu attieksme pret apsekošanu dzīvesvietā”. Anketēšanā iegūtie dati tika analizēti un galvenokārt ilustrēti diagrammās.

### **Ētiskie aspekti**

Pētījuma autores centās ievērot arī pētnieka ētiku, līdz ar to visi pētījuma dalībnieki tika informēti par:

- 1) pētījuma mērķi;
- 2) datu izmantošanu.

Nozīmīgi bija arī pārlicināties, ka pētījuma dalībnieki:

- 1) pētījumā piedalās brīvprātīgi;
- 2) saprot pētījuma mērķus;
- 3) spēj izvērtēt datu izmantošanas iespējamās sekas.

Vēl pie ētiskajiem aspektiem būtiski ir uzsvērt to, ka tika ievērota intervēto personu vēlme palikt anonīmiem, līdz ar to visas intervijas ir anonīmas.

## **4.2. Pētījumā iegūto datu atspoguļojums**

Šajā nodaļā tiks raksturoti intervēšanas rezultātā iegūtā informācija, kur tiks analizēts apsekošanas dzīvesvietā raksturojums sociālo darbinieku skatījumā, kā arī tiks analizēta anketēšanā iegūtā informācija par klientu attieksmi pret apsekošanu dzīvesvietā.

### **4.2.1. Pozitīvie un negatīvie aspekti dzīvesvietas apsekošanā sociālo darbinieku skatījumā**

Lai analizētu apsekošanas dzīvesvietā nozīmi, pozitīvos un negatīvos aspektus pašu sociālo darbinieku skatījumā, tika veikta daļēji strukturēta intervija, kurā tika intervēti 7 sociālie darbinieki no dažādām pilsētām – Pļaviņām, Jēkabpils, Aizkraukles, Kokneses un Skrīveriem, kā arī 10 sociālie darbinieki no Rīgas. Tika intervēti sociālie darbinieki darbā ar ģimenēm ar bērniem, sociālie darbinieki darbā ar pilngadīgām personām un sociālie darbinieki klientu apsekošanai dzīves apstākļu novērtēšanai dzīvesvietā (intervijas jautājumus skatīt 1. pielikumā, intervijas transkriptus skatīt 4. pielikumā).

Visi intervēti sociālie darbinieki kopumā apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā vērtēja kā nozīmīgu, jo tieši apsekošana dzīvesvietā dod objektīvāku ieskatu klienta dzīves apstākļu novērtēšanai, taču, ja klients tiek iepriekš brīdināts par apsekojuma laiku, tad ir iespēja, ka reālie dzīves apstākļi tiks slēpti no sociālā darbinieka, jo klientiem ir laiks sagatavoties šim apmeklējumam un tad apsekošanas nozīme klienta situācijas novērtēšanā samazinās. Tādēļ, lai apsekošana būtu efektīvāka, arī tad ja apsekošana tiek saskaņota ar klientu, neilgu laiku pēc šīs apsekošanas būtu nepieciešams veikt kontrolapsekojumu, jo tādos var atklāt informāciju, kura līdz tam tika slēpta.

Nozīmīgi ir definēt mērķi ar kādu sociālais darbinieks veic apsekošanu dzīvesvietā. Visi intervētie darbinieki definē mērķi apsekojumam, taču bieži vien ir situācijas, kad šie mērķi atkārtojas dažādiem klientiem, bet mērķis tiek noteikts. Kopumā intervētie sociālie darbinieki kā apsekošanas mērķus visbiežāk definē:

- novērtēt klienta dzīves apstākļus;

- novērtēt klienta un ģimenes sociālo situāciju;
- novērtēt klienta sniegtās informācijas atbilstību reālajai situācijai.

Svarīgi apsekojuma laikā ir novērtēt klienta dzīves apstākļu atbilstību pamatvajadzību nodrošināšanai, nozīmīgi uzmanību ir pievērst personu skaitam un to salīdzināt ar informāciju, kas sociālajam darbiniekam jau ir zināma. Klienta vidē var redzēt arī dažādas norādes, piemēram, par atkarību izraisošo vielu lietošanu, ko sociālajam darbiniekam ir būtiski atpazīt, īpaši ja ģimenē ir bērni. Bieži vien sociālajiem darbiniekiem savā praksē nākas saskarties ar situācijām, kad klienti sniedz nepatiesu informāciju, tajā skaitā arī par savu dzīvesvietu un sadzīves apstākļiem, tādēļ nozīmīgi ir pārbaudīt un salīdzināt klienta sniegto informācijas atbilstību situācijai, ko var redzēt apsekošanā.

Atkarībā no tā, kādu palīdzību un/vai pakalpojumu klients saņems, arī mērķi tiek definēti atšķirīgi. Apsekošanas mērķis var būt plašs un vispārīgs, bet var būt arī ļoti konkretizēts, kur galvenais apsekošanā ir noskaidrot vienu vai divus jautājumus. Apsekošanas mērķis var mainīties atkarībā no tā, vai apsekošana ir pirmreizējā vai arī jau atkārtota, kā arī nozīmīgs faktors ir tam, vai tas ir kontolapsekojums vai arī apsekojums ar iepriekšēju brīdinājumu.

Intervētie sociālie darbinieki uzsver, ka nozīmīgi ir sagatavoties un plānot arī pašu apsekošanas gaitu. Sagatavošanās procesā svarīgi ir noskaidrot un izdarīt sekojošo:

- sagatavot apsekošanas aktu;
- pārskatīt klienta lietu (piefiksējot klientu skaitu, vecumu, vārdus, galveno problēmu, saņemto sociālo palīdzību, pakalpojumus un citu informāciju);
- noteikt apsekošanas mērķi;
- izvirzīt galvenos jautājumus/tēmas, kas tiks apspriestas apsekojuma laikā.

Rīgā sociālie darbinieki apsekošanai dzīves apstākļu novērtēšanai dzīvesvietā, uzsver, ka bieži vien pietrūkst laika sagatavoties apsekojumam un ievākt nepieciešamo informāciju par klientu, jo ir liels klientu skaits un kopumā galvenais apsekojuma mērķis ir noskaidrot, vai klients ir sniedzis patiesu informāciju un vai sociālais dienests var piešķirt klientam sociālo palīdzību, jo parasti tālāk darbs ar sociālo gadījumu netiek veikts. Līdz ar to, šajos gadījumos visbiežāk klienti ir informēti par apsekojuma laiku un apstākļu novērtēšanas objektivitāte samazinās.

Savukārt darbinieki, kas strādā ar sociālo gadījumu un biežāk iet apsekot bez iepriekšēja brīdinājuma, augstāk vērtē nepieciešamo sagatavošanos apsekošanai, kur arī noskaidro nepieciešamo informāciju par klientu un veic iepriekš minētās darbības. Arī sociālie darbinieki, kuriem ir mazāks klientu skaits, rūpīgāk plāno apsekošanas gaitu un

viņiem ir arī vairāk laika sagatavoties un ievākt nepieciešamo informāciju pirms apsekošanas.

Intervētie sociālie darbinieki gandrīz viennozīmīgi apsekošanas gaitu mēdz plānot, jo ir nepieciešams ielānot apsekošanas laiku, apsekošanas biežumu, sagatavot jautājumus, kas tiks uzdoti, lai pēc iespējas efektīvāk tiktu veikta apsekošana. Īpaši apsekojumos, kad sociālais darbinieks ierodas pie klienta bez brīdinājuma, iepriekš sagatavotais plāns var tik neīstenots, jo situācija ir radikāli mainījies un ir nepieciešamas uzdot cita veida jautājumus un rīkoties pilnīgi citādāk kā bija iepriekš plānots. Apsekošanas gaita citreiz netiek plānota vai arī tā ir izveidojusies kā paraugs citiem apsekojumiem gadījumos, ja apsekošanas mērķi ir ļoti līdzīgi, piemēram, apsekojot pensionāru ģimenes, kur galvenais mērķis ir sociālās palīdzības piešķiršana.

Apsekojot klientu viņa dzīvesvietā sociālajam darbiniekam ir jāpievērš uzmanība dažādiem aspektiem un norādēm, kas palīdz noskaidrot klienta reālo situāciju un ļauj veikt objektīvāku novērtēšanu. Apkopojot sociālo darbinieku intervijas, kopumā var secināt, ka paši praktiķi apsekojuma laikā būtisku uzmanību pievērš:

- sadzīves apstākļiem (tiek vai netiek apmierināts klientu pamatvajadzības, kā arī uzmanība tiek pievērsta higiēnai un tīrībai dzīvesvietā utt.);
- ģimenes locekļu savstarpējām attiecībām, īpaši vecāku attiecībām ar bērniem (ir/nav novērojama vardarbība, atbalsts no ģimenes locekļiem, radiem utt.);
- klienta psiholoģiskajam stāvoklim un uzvedībai savā vidē (kā mainās klienta personība savā vidē, vai klients jūtās labi savā vidē);
- klienta veselības stāvoklim;
- klienta norādītās informācijas atbilstībai ar faktisko situāciju (norādīto personu skaits mājāsaimniecībā, ir/nav novērojamas dažādu atkarību pazīmes utt.).

Bieži vien to, kas ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekojuma laikā, nosaka tieši apsekojuma mērķis, līdz ar to ne vienmēr uzmanība tiks pievērsta visam iepriekš minētajam, turklāt vienā apsekošanas reizē to visu konstatēt nav iespējams. Tā kā katra sociālā darbinieka vērtējums tomēr ir zināmā mērā subjektīvs, viens no risinājumiem, kā apsekošanu padarīt efektīvāku ir uz apsekošanu doties kopā ar kolēģi, līdz ar to novērtēšanu veiks divi speciālisti un ir lielāka iespējamība, ka darbinieku uzmanība tiks pievērsta vairākiem aspektiem, nekā ja to veic tikai viens sociālais darbinieks. Otrs sociālais darbinieks var arī palīdzēt situācijās, kad rodas kādas neskaidrības par to, kas tieši ir noticis apsekošanas laikā.

Apsekošana dzīvesvietā ne tikai ļauj plašāk novērtēt klienta situāciju, bet bieži vien arī lielā mērā uzlabo klienta un sociālā darbinieka sadarbību. Sociālā darba praktiķi atzīst, ka klienti bieži vien savā dzīvesvietā ir atvērtāki, biežāk uzdod dažādus jautājumus, stāsta par sevi plašāk, apsekošanas laikā bieži vien pats klients vairāk sāk uzticēties sociālajam darbiniekam, lai gan no otras puses ir arī zināma distance, jo sociālais darbinieks it kā kontrolē un pārbauda klientu, klients var justies neērti, nedroši. Protams, ir arī gadījumi, kad klients/i ir dažādu atkarību izraisīšu vielu iespaidā, spēcīgi uzbudināti vai agresīvi, tad apsekošana sociālā darbinieka un klienta attiecības var tieši pasliktināt.

Veicot dzīvesvietas apsekošanu, sociālajam darbiniekam ir jāievēro arī dažādi drošības pasākumi, lai pasargātu sevi no iespējamiem draudiem. Sociālajam darbiniekam ir jācenšas izprast klienta komunikācija un jārikojas un jāreaģē tā, lai neradītu sev draudus un pēc iespējas ātrāk varētu izsaukt palīdzību vai arī nokļūt drošā vietā. Kā galvenie drošības pasākumi, kas ir jāievēro sociālajam darbiniekam dodoties apsekošanā, ir sekojoši:

- apsekojuma laikā doties divatā ar kādu (citu sociālo darbinieku, nepieciešamības gadījumā bāriņtiesas darbinieku, policistu u.c.);
- ir jāpievērš uzmanība klienta komunikācijai (klienta balss tonim, žestiem, klienta sejas izteiksmei utt.);
- adekvāti reaģēt uz klienta uzbudinājumu (neprovocēt asas vārdu apmaiņas, nestrīdēties, nepacelt balsi, ir jāsauglabā miers un pašpārliecinātība, paškontrolē utt.);
- negriezt muguru pret klientu (ļaut lai klients iet pa priekšu, atver durvis, parāda visu utt.);
- jāsaugā sevi no klientu mājdzīvniekiem un insektiem (var brīvi staigāt pa sētu/dzīvokli nepiesietī un agresīvi mājdzīvnieki, savas personīgās lietas nenovietot uz galda, krēsla, ja ir redzami prusaki utt.)
- jāievēro drošības pasākumi, lai neinficētos ar dažādām slimībām;
- nozīmīgi arī pašam darbiniekam ir paļauties uz savu intuīciju, jo līdz ko rodas draudu sajūta, ir nepieciešamas apsekošanu pārtraukt un doties prom, to darot pēc iespējas mierīgāk, lai neizprovocētu klientu vēl vairāk.

Lai sociālais darbinieks sevi pasargātu no dažādiem draudiem un saudzēt arī savu veselību, ir nepieciešams ievērot kaut vai dažus no iepriekšminētajiem drošības pasākumiem. Arī paši praktiķi apstiprina, ka ir gadījumi, ka par savu drošību īpaši nedomā, jo tā ir darba specifika un apsekošana ir neatņemama sastāvdaļa no darba un bieži vien rīkojas tīri intuitīvi.

Apsekošana dzīvesvietā ir komplicēta sociālā darba novērtēšanas metode, kur sociālajam darbiniekiem ir jāpielieto dažādās zināšanas un prasmes, kā arī apsekošanā

nedrīkst aizmirst par ētiskajiem aspektiem ar ko nākas saskarties sociālajiem darbiniekiem. Lielākā daļa sociālo darbinieku atzina, ka dažādie ētiskie aspekti ir sastopami veicot apsekošanu dzīvesvietā un dažādās ētiskās dilemmas nav retums ar ko nākas saskarties sociālajiem darbiniekiem. Paši praktiķi kā nozīmīgākos ētiskos aspektus, ar kuriem nākas saskarties tieši veicot apsekošanu dzīvesvietā, definē:

- konfidencialitāti- nozīmīgi ir ievērot klienta informācijas konfidencialitāti, jo tās ir klienta tiesības (klienti ar to rēķinās un tieši tādēļ nebaidās atklāt visu par savu situāciju);
- simpātijas/antipātijas- nedrīkst izrādīt pret klientu savas personīgās simpātijas vai antipātijas un nepatiku;
- cieņa- neatkarīgi no klienta, sociālajam darbiniekam ir jāciena un jārespektē klients;
- vienlīdzība- sociālajam darbiniekam klients ir jāuztver līdzvērtīgi;
- robežas- sociālajam darbiniekam ir jāzina robežas, cik tālu un kādos jautājumos ir tiesības iekaukties klienta privātajā dzīvē;
- pašnoteikšanās- klients pats pieņem lēmumu, sociālais darbinieks nerīkojas klienta vietā.

Vairāki intervētie sociālie darbinieki arī atzina, ka uz pašu apsekošanu dzīvesvietā var skatīties divējādi, jo no vienas puses- apsekošanu dzīvesvietā nosaka likums, līdz ar to sociālie darbinieki veic apsekošanu un klientam tas ir jāļauj darīt, taču no otras puses- tā ir iejaukšanās klientu privātajā laukā un sociālajam darbiniekam ir jāzina robežas, cik tālu drīkst rīkoties kā profesionālis.

Analizējot ētisko aspektus, gandrīz visi sociālie darbinieki atzina, ka ir bijusi saskarsme arī ar ētiskajām dilemmām apsekojuma laikā. Ētiskās dilemmas visbiežāk ir saistītas ar paša darbinieka vērtību un uztveres konfliktu attiecībā pret klienta vērtībām, uzvedību un rīcību, kas var likties darbiniekam nepieņemama un neizprotama. Līdz ar to sociālajam darbiniekam ir svarīgi noteikt robežas starp sevi un klientu, kā arī to, cik tālu drīkst iejaukties klienta privātajā dzīvē.

Praksē bieži vien darbinieki saskaras arī ar situācijām, kad klienti sniedz nepatiesu informāciju un melo, līdz ar to darbiniekam ir grūti konstatēt reālos faktus un ir neskaidrības, kā rīkoties tālāk. Darbinieki biežāk ir dilemmas priekšā situācijās, kad profesionālajām darbībām klāt pievienojas paša darbinieka personīgais redzējums, attieksme, simpātijas vai antipātijas pret klientu, kas traucē uz klienta situāciju raudzīties objektīvi.

Analizējot jautājumu par apsekošanas dzīvesvietā informācijas pieejamību, lai to veiktu efektīvi, viedokļi dalījās. Apmēram puse no praktiķiem apgalvoja, ka informācija par

apsekošanu dzīvesvietā ir pietiekoša, savukārt otra puse apgalvoja, ka informācijas ir maz un tās pat trūkstot. Tomēr lielākā daļa no respondentiem apgalvoja, ka sociālais darbinieks zināšanas par efektīvāku apsekošanu dzīvesvietā iegūst pats no savas pieredzes, kā arī no kolēģiem. Sociāli darbinieki rīkojas saskaņā ar saviem uzskatiem, jo lielākoties nav definēti konkrēti kritēriji, pēc kuriem ir jāvadās, līdz ar to var secināt, ka apsekošana dzīvesvietā ir lielā mērā subjektīva un atkarībā no darbinieka un viņa ieskatiem, apsekošana tiek veikta tādā kvalitātē, kādā uz to ir sagatavojies un veic darbinieks.

Lai veiktu apsekošanu dzīvesvietā sociālajam darbiniekam ir jāpiemīt dažādām zināšanām un īpašībām. Intervēto sociālo darbinieku skatījumā kopumā kā būtiskākais, kam ir jāpiemīt sociālajam darbiniekam, lai veiktu apsekošanu dzīvesvietā ir:

- komunikabilitātei;
- organizētībai;
- kompetencei;
- erudīcijai;
- iejūtībai;
- tolerancei;
- psiholoģiskai noturībai;
- spējai novērot;
- profesionalitātei;
- empātijai;
- ātrai reakcijai;
- atjautībai.

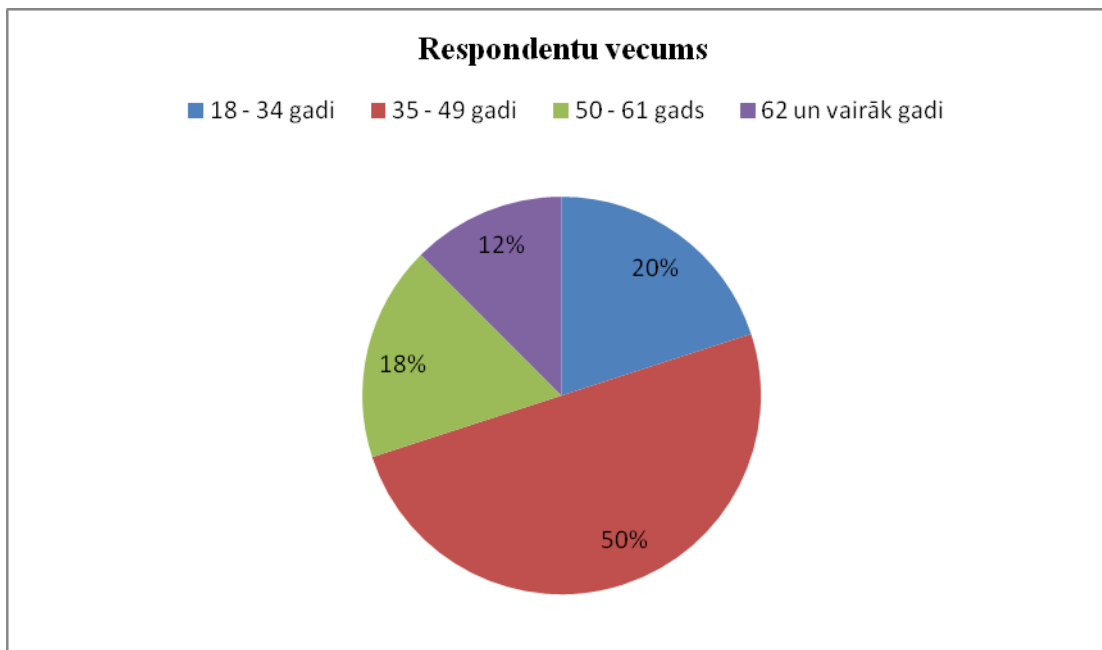
Kopumā analizējot praktiķu viedokli par būtiskāko, kam ir jāpiemīt sociālajam darbiniekam, kas veic apsekošanu, tiek minētas galvenokārt tās īpašības, prasmes un zināšanas, kam būtībā ir jāpiemīt ikvienam sociālajam darbiniekam. Var izdalīt varbūt vairākas lietas, kā ,piemēram, ātru reakciju un atjautību, kas sociālajam darbiniekam ir sevišķi nozīmīga veicot tieši apsekošanu dzīvesvietā, nevis darot citas lietas. Kā ļoti nozīmīgas prasmes, kas ir nepieciešamas sociālajam darbiniekam, tiek minētas saskarsmes prasmes, jo darbiniekam ir jāpiemīt labāk komunikācijas spējām un jāprot lasīt un atbilstoši reaģēt arī uz klienta verbālo un neverbālo valodu.

#### **4.2.2. Klientu attieksme pret apsekošanu dzīvesvietā**

Kopumā analizē tiks izmantotas 100 anketas, kuras ir aizpildījuši respondenti no Rīgas, Pļaviņām, Aizkraukles un Jēkabpils. 65% no respondentiem bija sievietes un 35% vīrieši (anketu paraugi latviešu un krievu valodā skatīt 2. un 3. pielikumā). Tika aptaujāti dažāda vecuma respondenti un 4.1. diagrammā „Respondentu vecums” var redzēt sekojošu

informāciju, ka: 20% respondentu vecumā no 18 – 34 gadiem, 50% respondentu vecumā no 35 – 49 gadiem, 17,5% respondentu vecumā no 50 – 61 gadam un 12,5% respondentu, kas vecāki par 62 gadiem.

4.1. diagramma



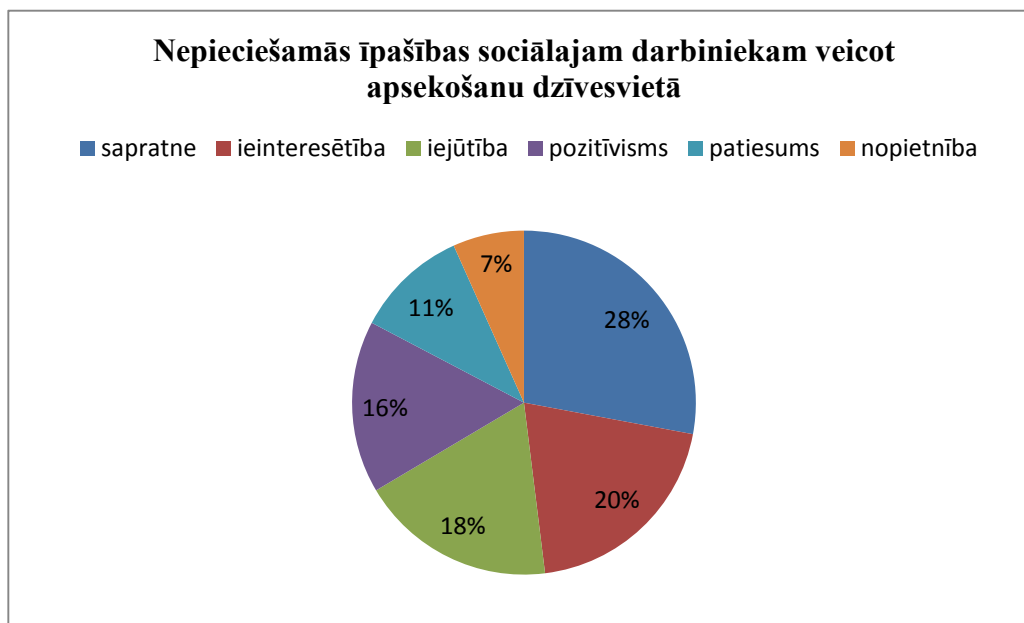
No aptaujātajiem respondentiem 37,5% dzīvo vieni, 30% respondentu dzīvo māsaimniecībā ar 2 personām, bet 32,5% respondentu dzīvo māsaimniecībā, kurā ir 3 un vairāk personas.

Pēc anketēšanas rezultātiem tika noskaidrots, ka 52,5% respondentu pēdējā gada laikā sociālajā dienestā vērsušies vienu reizi, 37,5% respondenti vērsušies 2 – 3 reizes un 10% sociālajā dienestā vērsušies 3 un vairāk reizes. Savukārt sociālais darbinieks 1 – 2 reizes ir apsekojis 77,5% respondentu, 3 – 4 reizes 17,5% respondentu un 4 vai vairāk reizes 5% respondentu.

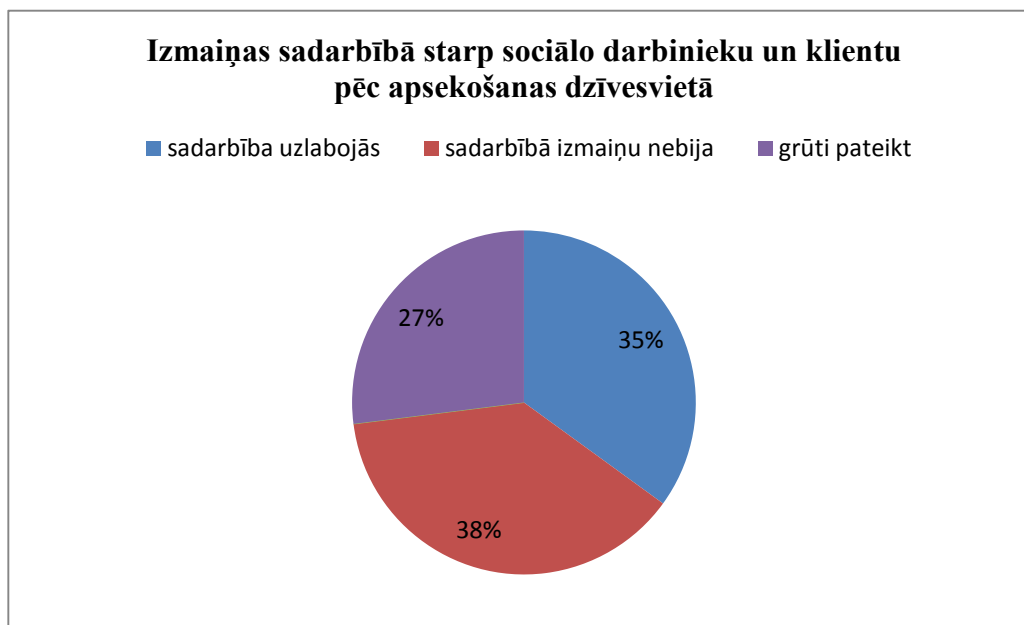
Pēc autoru domām, nozīmīgi ir pētīt, vai paši klienti zina iemeslus, kādēļ sociālais darbinieks veic apsekošanu, lai noskaidrotu klienta informētību par apsekojuma mērķi, tādēļ tika iekļauts anketēšanā jautājums, lai to noskaidrotu. Apkopojot klientu atbildes būtībā dominēja divas atbildes un liela daļa klientu uzskata, ka sociālais darbinieks iet pie viņiem, lai „apskatītos kādos dzīves apstākļos viņi dzīvo”, kā arī liela daļa uzskata, ka sociālais darbinieks nāk, lai „pārbaudītu kā viņi dzīvo”. Tātad daļa respondentu uzskata, ka viņi tiek pārbaudīti, tas liecina par to, ka klientu attieksme ir drīzāk negatīva per apsekojumu, jo klientiem šķiet, ka viņi tiek pārbaudīti. Bija arī atbildes, kurās klients apgalvo, ka sociālais darbinieks nāk, lai „paskatītos, ka klients tur patiešām dzīvo” un „vai klients dzīvo kopā ar tik

cilvēkiem, ar cik ir norādījis sociālajam darbiniekam”. Dažās atbildēs tika minēts arī, ka sociālais darbinieks nāk pie klienta lai redzētu kā klients „tiek galā ar saviem bērniem un kādas ir viņu attiecības”. Kā arī daži respondenti uzsver, ka par apsekošanu ir vienojušies ar sociālo darbinieku sadarbības līgumā un tā ir jābūt. Kā arī daži respondenti atzīst, ka tas saistīts ar vēlmi, lai pie klienta nāktu aprūpētājs. Daļa respondentu apzinās, ka sociālajam darbiniekam ir jāredz viņa dzīves apstākļi, lai varētu novērtēt viņu patieso situāciju un atbilstoši varētu sniegt nepieciešamo palīdzību. Bet daļa respondentu uzskata, ka sociālais darbinieks ar apsekošanas palīdzību pārbauda viņus, kontrolē viņu dzīvi.

Kā galvenās īpašības, kurām ir jāpiemīt sociālajam darbiniekam, kas veic apsekošanu dzīvesvietā ir attēlotas 4.2. diagrammā, kur redzams, ka 50% respondentu par svarīgāko īpašību izvirza sapratni, kas parāda, ka klientam ir ļoti svarīgi, lai sociālais darbinieks izprastu viņa situāciju un nenosodītu klientu un tajā pašā laikā censtos saprast klientu viņa dzīves situācijā. Savukārt 36% no aptaujātajiem respondentiem par svarīgu atzīst ieinteresētību, kas arī ir nozīmīga sadarbībā, jo klients vēlas, lai sociālais darbinieks patiešām būtu ieinteresēts viņa situācijā, nevis veiktu apsekošanu tikai un vienīgi pienākuma pēc. Daļai respondentu – 33% svarīga šķiet arī iekļūtība, kas parāda, ka klientam ir svarīgi, lai sociālais darbinieks viņu nenosodītu, censtos saprast un justu līdz klientam viņa situācijā. 29% respondentu svarīgs ir pozitīvisms, tas liecina par to, ka klienti vēlētos redzēt pozitīvu sociālo darbinieku apsekošanas laikā un arī sarunā no sociālā darbinieka sagaida pozitīvismu. 19% respondentu no sociālā darbinieka apsekošanas laikā sagaida patiesumu un 12% svarīga ir nopietnība. Tas var liecināt par to, ka šiem klientiem ir patiešām nopietnas problēmas un viņi vēlas lai sociālais darbinieks izrāda nopietnību runājot par klienta problēmu un vēlas lai sociālais darbinieks visu sīki paskaidro. Vismazāk respondenti tikai 10% no sociālā darbinieka gaida labu humora izjūtu. Tas liek secināt, ka, iespējams, klientam pašam ir izteikta humora izjūta un viņš arī no sociālā darbinieka vēlas to pašu, vai arī šāda komunikācija klientam palīdz pārvarēt savas problēmas un runāšanu par tām.

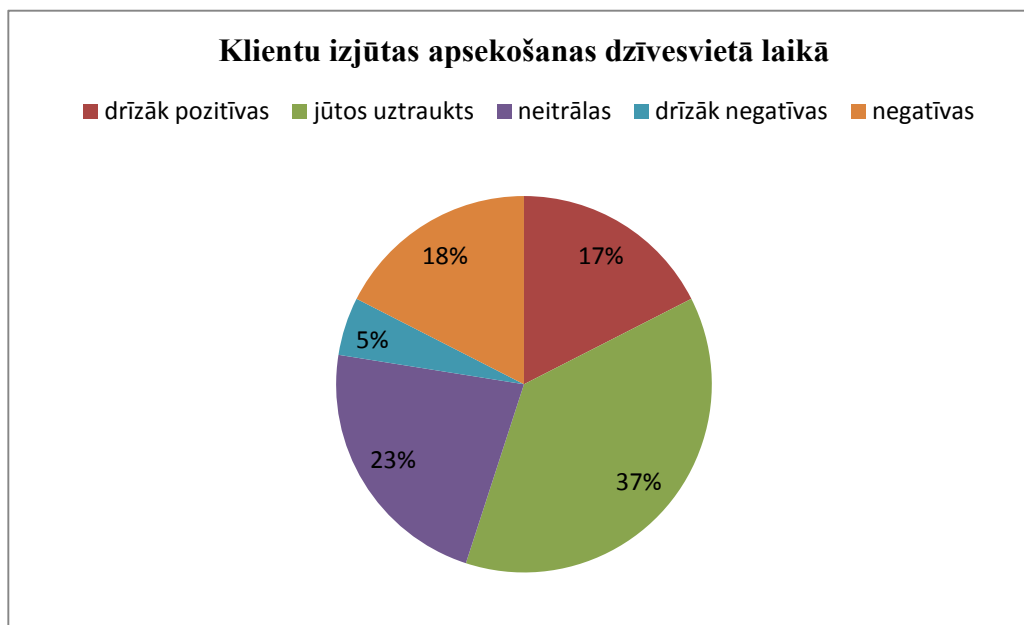


Nākamajā jautājumā par to, kā ir mainījusies klienta sadarbība ar sociālo darbinieku 4.3. diagrammā ir redzams, ka 38% respondentu atbildēja, ka izmaiņu sadarbībā nebija un 35% respondentu atzina, ka sadarbība uzlabojās. Kā arī 27% respondentu bija grūti atbildēt uz šo jautājumu. Bet neviens respondents neapliecināja, ka sadarbība ar sociālo darbinieku būtu pasliktinājusies. Respondentu atbildes par to, ka sadarbība nav mainījusies un ir uzlabojusies autores vērtē pozitīvi, jo tas liecina par to, ka sociālie darbinieki, kas veic apsekošanu ievēro katra klienta vajadzības un gaidas, līdz ar to palīdzot klientam justies ērti un droši apsekošanas laikā. Tie respondenti, kuri atbildēja, ka uz šo jautājumu atbildēt ir grūti, iespējams, nebija pilnībā apmierināti ar apsekošanas gaitu, bet šī neapmierinātība nebija tik liela, lai pasliktinātu sadarbību.



Anketēšanā centāmies noskaidrot, kādas ir klientu izjūtas apsekošanas dzīvesvietā laikā.

4.4. diagrammā ir redzams, ka no visiem respondentiem 37,5% atzina, ka jūtās uztraukti, bet 22,5% respondentu izjūtas ir neitrālas. Klienti jūtās uztraukti, bet tas ir normāli, jo apsekošanas laikā klientam ir jāielaiž sociālais darbinieks savā privātajā teritorijā un tas var sagādāt uztraukumu, pat, ja klientam nav nekā slēpjama, ko viņš nevēlētos atklāt sociālajam darbiniekam. 17, 5% klientu atzīst, ka apsekošanas laikā jūtās drīzāk pozitīvi. Tas varētu liecināt, ka šiem klientiem nav problēmu ielaist sociālo darbinieku savās mājās un viņi izprot apsekošanas dzīvesvietā nozīmi un labprātīgi sadarbojās ar sociālo darbinieku. Bet tāpat arī 17,5% respondentu atbild, ka apsekošanas laikā jūt negatīvas izjūtas. Šādām izjūtām var būt daudz iemeslu, kā viens no tiem varētu būt kāda fakta slēpšana, neērtības izjūta savu dzīves apstākļu dēļ u.c. un 5% respondentu atzīst, ka jūtās drīzāk negatīvi. Negatīvi klientiem varētu likt justies arī fakts, ka sociālais darbinieks ierodas bez brīdinājuma un klients uzkopis savu dzīvesvietu vai ir pārsteigts par sociālā darbinieka apmeklējumu un tas liek viņam justies neērti. Kopumā pozitīvas izjūtas dominē maz, bet no vienas puses to var saprast, jo klientam ir jārāda citiem sava privātā telpa, sava ikdiena un tas var nebūt patīkami. Tieši tādēļ apsekošanas laikā sociālajam darbiniekam vajadzētu darīt visu iespējamo, lai klients nejustu negatīvas izjūtas un iespējams palīdzētu apsekošanu sākt ar kādu sarunu, kas palīdzētu klientam atvērties un sarunu padarīt pozitīvāku klientam. Ir svarīgi klientam nelikt justies vainīgam par saviem dzīves apstākļiem, bet, ja kaut kas nav kārtībā, to paskaidrot neaizvainojot klientu, kā arī svarīgi ir klientu uzslavēt, par padarīto.



Būtiski ir noskaidrot, kā sociālie darbinieki un klienti lielākoties vienojas par apsekošanas laiku. 4.5 diagrammā var redzēt, ka uz šo jautājumu 47,5% respondentu atbildēja, ka vienojas ar sociālo darbinieku telefoniski par apsekošanas laiku, savukārt 30% atzina, ka vienojas ar sociālo darbinieku pieņemšanas laikā. Bet savukārt 22,5% respondentu atzina, ka sociālais darbinieks viņus apsekojis bez brīdināšanas. Šis jautājums varētu daļēji atklāt iepriekš minēto jautājumu par izjūtām apsekošanas laikā. Negaidīta apsekošana var radīt papildus stresu, līdz ar to arī negatīvas izjūtas, ja klients to nav gaidījis, vai ja nav kaut ko paspējis izdarīt atbilstoši sociālā darbinieka norādījumiem. No vienas puses apsekošana būtu efektīvāka, ja to veiktu bez brīdinājuma un klientam nebūtu iespējas sagatavoties tai un ja sociālais darbinieks ierastos klientam nezināmā laikā. Šādā gadījumā patiešām varētu redzēt klienta reālos dzīves apstākļus, jo klientam nebūtu laika kaut ko mainīt. No otras puses, savlaicīgi vienojoties par apsekošanu, var tikt panākts tas, ka klients patiešām pilda sadarbībā noteiktos uzdevumus (klientam ir motivācija tos izpildīt termiņā, jo viņš zina, ka tiks apsekots). Vienošanās par apsekošanas laiku arī klientam aiztaupītu negatīvās izjūtas, kas var rasties negaidītas apsekošanas gadījumā. Kopumā dominē atbildes, kas norāda uz to, ka sociālie darbinieki vienojās ar saviem klientiem par apsekošanu, taču ir arī klienti, kas atzīst, ka sociālais darbinieks nāk bez brīdinājuma. Katram gadījumam ir savi pozitīvie un arī negatīvie aspekti, tādēļ izlemjot kā rīkoties sociālajam darbiniekam būtu svarīgi izvērtēt atsevišķi katru klientu un saprast, kā rīkoties katrā gadījumā, lai rezultāts būtu pēc iespējas efektīvāks un virzītu klientu uz viņa problēmas risināšanu.

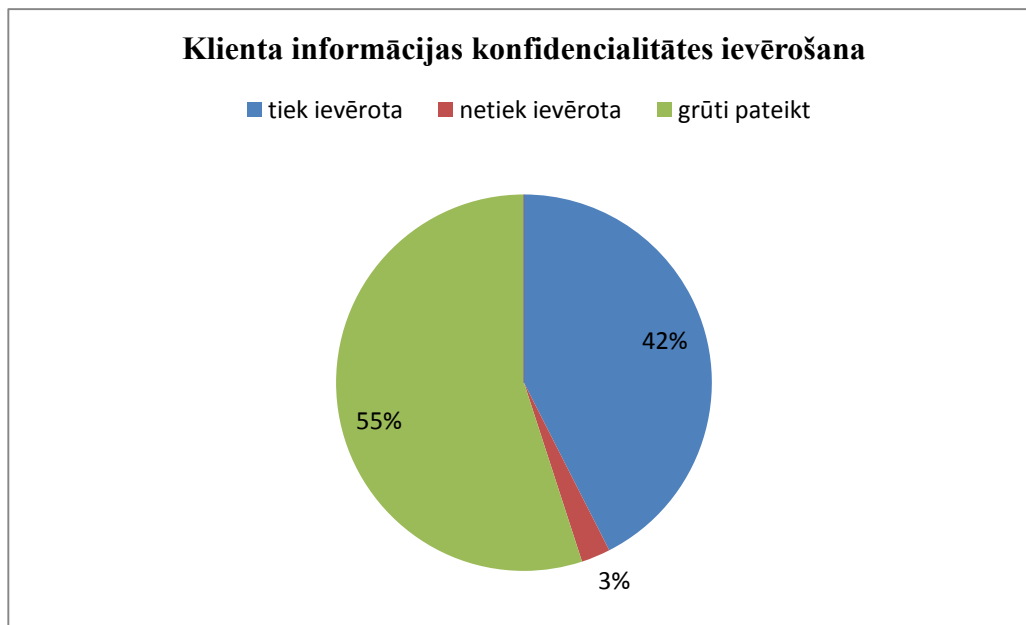


Respondentiem tika uzdots atbildēt arī uz tādu jautājumu, vai viņi ir pamanījuši, ka sociālais darbinieks kādā no apsekošanas reizēm ir juties neērti, un lielākā daļa respondentu – 90% atzina, ka nav pamanījuši, ka sociālais darbinieks būtu juties neērti. Savukārt 10% no respondentiem atzina, ka ir licies, ka sociālais darbinieks jūtās neērti apsekošanas laikā, tas noticis galvenokārt runājot par pārtiku, cik tās ir, ko klienti gatavo bērniem. Vēl respondenti atzīst arī, ka sociālais darbinieks juties neērti, nezinājis ko darīt, situācijās, kad klients atteicies ielaist sociālo darbinieku savā dzīvesvietā. Kā arī minēti gadījumi, kad sociālais darbinieks jūtās neērti vairākas reizes par kaut ko aizrādot, piemēram, par to, ka lieliem suņiem jābūt piesietiem apsekošanas laikā vai arī ja klients atsaka palīdzību, kaut arī sociālais darbinieks uzskata, ka tā klientam ir vajadzīga. Tomēr lielākā daļa klientu nepamana, ka sociālais darbinieks justos neērti un tas liecina par sociālo darbinieku spēju pielāgoties dažādām situācijām un censties darīt visu, lai klients justos labi apsekošanas laikā un lai apsekošana ne vienam, ne otram nesagādātu nepatīkamus brīžus.

Nākamajā klientiem vajadzēja atbildēt uz jautājumu, vai pēc viņu domām sociālais darbinieks ievēro viņu teiktā konfidencialitāti. 4.6. diagrammā ir redzams, ka uz šo jautājumu tikai 42,5% respondentu atbildēja ar pārliecinošu jā, bet 55% respondentu bija grūti atbildēt. Tas liecina par klientu šaubām attiecībā uz to, vai viņu teiktais paliks tikai pie darbinieka. Bet tikai 2,5% respondenti atbildēja ar nē, kas liecina, ka viņi uzskata, ka viņu sniegtā informācija tiks izplatīta tālāk. Šī kategoriskā „nē” atbilde, kā arī šaubas par to, kas notiks ar klienta privāto informāciju var likt klientam neatklāt visu patiesību sociālajam darbiniekam, līdz ar to sociālajam darbiniekam nebūs pilnīgas informācijas par klientu un sociālais darbinieks

nevarēs pilnvērtīgi strādāt ar šo klientu. Kā arī šādas situācijas var radīt jau iepriekš minēto negatīvo sajūtu klientam apsekošanas laikā.

4.6. diagramma



Pēc autoru domām, svarīgi ir noskaidrot, vai sociālais darbinieks klientiem ir uzdevis kādu jautājumu, kas klientus aizskartu, kas var liecināt par sociālo darbinieku iejūtību un zināmā mērā arī profesionalitāti. Uz šo jautājumu lielākā daļa respondentu – 92,5% - atbildēja, ka šādi jautājumi no sociālā darbinieka puses nav izskanējuši. Bet 7,5% respondentu atzīst, ka ir nācies dzirdēt jautājumus no sociālā darbinieka puses, kas klientam ir likušies aizskaroši. Šie jautājumi pārsvarā saistīti ar klientu ienākumiem, pārtikas daudzumu, kā arī ar personām, kas vēl dzīvo kopā ar klientu. Analizējot šīs atbildes šķiet, ka sociālā darbinieka mērķis drīzāk ir noskaidrot reālo situāciju, lai spētu klientam palīdzēt, nevis tīši vai netīši aizvainot, bet klienti ir dažādi un katrs dažādas lietas uztver savādāk. Kas vienam klientam šķiet normāls jautājums viņa situācijas izzināšanā, tas citam var šķist aizvainojoši, ka sociālais darbinieks interesējas par šādām lietām. Kopumā arī šajā jautājumā sociālajam darbiniekam jācenšas izvērtēt klienta personību un jāizvairās no jautājumiem, kas varētu klientu aizvainot, tā vietā nepieciešamo informāciju uzzinot ar cita veida jautājumiem.

Kopumā sociālie darbinieki apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā vērtēja kā nozīmīgu, jo tieši apsekošana dzīvesvietā dod objektīvāku ieskatu klienta dzīves apstākļu novērtēšanai. Nozīmīgi ir definēt mērķi ar kādu sociālais darbinieks veic apsekošanu dzīvesvietā. Atkarībā no tā, kādu palīdzību un/vai pakalpojumu klients saņems, arī mērķi tiek definēti atšķirīgi. Intervētie sociālie darbinieki uzsver, ka nozīmīgi ir sagatavoties un plānot arī pašu apsekošanas gaitu. Apsekojot klientu viņa dzīvesvietā, sociālajam darbiniekam ir jāpievērš uzmanība dažādiem aspektiem un norādēm, kas palīdz

noskaidrot klienta reālo situāciju un ļauj veikt objektīvāku novērtēšanu. Apsekošana dzīvesvietā ne tikai ļauj plašāk novērtēt klienta situāciju, bet bieži vien arī lielā mērā uzlabo klienta un sociālā darbinieka sadarbību. Apsekošana dzīvesvietā ir komplicēta sociālā darba novērtēšanas metode, kur sociālajam darbiniekiem ir jāpielieto dažādās zināšanas un prasmes, kā arī apsekošanā nedrīkst aizmirst par ētiskajiem aspektiem ar ko nākas saskarties sociālajiem darbiniekiem.

Kopumā var secināt, ka klientu attieksme pret apsekošanu ir dažāda, bet to nevar dēvēt ne pozitīvi, ne negatīvi. Analizējot anketas atklājās, ka sajūtas ir atkarīgas no tā brīža situācijas un notiekošā. Svarīgas ir klientu emocijas un sociālā darbinieka spējas katram klientam pievērsties individuāli, izprotot viņa jūtas un saprotot, ko no viņa var gaidīt un ko nē. Galvenokārt klienti saprot un uzskata, ka sociālais darbinieks nāk pie viņa lai novērtētu pašreizējos dzīves apstākļus, bet ir arī klienti, kuri apsekošanu uztver kā viņu dzīves kontrolēšanu. Lielākā daļa klientu uzskata, ka sociālajam darbiniekam veicot apsekošanu, galvenokārt jābūt saprotošam, ieinteresētam un iejūtīgam, bet tikai retais uzskata, ka darbiniekam jābūt labai humora izjūtai. Vairākumā gadījumu sadarbība starp klientu un sociālo darbinieku nav mainījies, vai pat ir uzlabojusies, bet apsekošanas laikā liela daļa klientu jūtās uztraukti, kā arī izjūtas mēdz būt neitrālas. Lielākā daļa sociālo darbinieku par apsekošanu dzīvesvietā vienojās ar klientu vai nu telefoniski, vai uz vietas sociālajā dienestā, bet ir daļa sociālo darbinieku, kas ierodas bez brīdinājuma. Ļoti liela klientu daļa nav sastapusies ar aizvainojošiem jautājumiem no sociāla darbinieka puses apsekošanas laikā.

## REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Novērtēšanas procesam sociālajā darbā ar gadījumu ir būtiska loma, jo novērtēšana norisinās visā sociālā darbinieka un klienta sadarbības laikā. Veicot novērtēšanu, sociālajam darbiniekam ir nepieciešams noskaidrot dažāda veida informāciju par klientu, ietverot arī klienta apkārtējās vides un sadzīves apstākļu aspektus. Kā viena no visbiežāk pielietotajām novērtēšanas metodēm, ko sociālā darba praktiķi izmanto strādājot ar klientu, ir apsekošana dzīvesvietā. Analizējot novērtēšanu un apsekošanu dzīvesvietā, nozīmīgi ir pētīt ne tikai pieejamo teorētisko literatūru, bet arī pētīt pašu sociālo darbinieku un klientu viedokli.

Kā viens no pētījuma uzdevumiem bija teorētiski analizēt jēdzienus „novērtēšana” un „apsekošana dzīvesvietā”, kas tika realizēts darba 1. nodaļā, kurā tika uzsvērts, ka novērtēšana ir dažādu pasākumu kopums, kas ietver gan informācijas vākšanu, gan apkopošanu un analīzi, ko veic sociālais darbinieks faktiski visā sociālā darba procesā. Kā viena no nozīmīgākajām novērtēšanas metodēm ir apsekošana dzīvesvietā, kur svarīgi ir ne tikai piedāvāt pakalpojumu mājās, bet arī iegūt informāciju par sadzīves situāciju klientam, kas ir ar mērķi noteikta darbība, kuras laikā tiek vākta informācija par klienta dzīves apstākļiem, apkārtējo vidi (fizisko un emocionālo) un citiem faktoriem, kā arī veikti pieraksti.

Paši sociālā darba speciālisti viennozīmīgi apsekošanu dzīvesvietā vērtē ļoti augstu un uzsvēra tās nozīmi novērtēšanas procesā, taču pielietotā prakse ne vienmēr sakrīt ar teorētiskajām nostādnēm. Pēc ārzemju valstu pieredzes, apsekošana dzīvesvietā ne vienmēr saistās tikai kā novērtēšanas metode, kas tiek pielietota sociālajā darbā ar gadījumu, bet citās valstīs ar apsekošanu dzīvesvietā nereti saprot arī dažāda veida pakalpojumu sniegšanu mājās, ko arī sniedz pats sociālais darbinieks. Savukārt Latvijā sociālie darbinieki, kuri veic apsekošanu dzīvesvietā, daudz retāk piedāvā dažāda veida pakalpojumus mājās, visbiežāk apsekošana dzīvesvietā ir sociālā darbinieka vizīte klienta dzīvesvietā, kas mēdz būt gan ar iepriekšēju brīdinājumu, gan arī nebrīdinot. Latvijā visbiežāk pakalpojumus mājās piedāvā vai nu citi sociālā darba speciālisti vai arī citu profesiju pārstāvji.

Vēl kā pētījuma uzdevums tika definēts: teorētiski analizēt novērtēšanu kā sociālā gadījuma risināšanas fāzi. Pētījumā analizējot novērtēšanu kā sociālā gadījuma risināšanas fāzi, tika uzsvērtā novērtēšanas nozīme sociālā gadījuma risināšanas procesā un secināts, ka novērtēšanā svarīgi ir dzīves apstākļi, kurus efektīvi var arī noskaidrot apsekojot klientu viņa dzīvesvietā.

Pētījumā kā viens no galvenajiem uzdevumiem bija teorētiski raksturot apsekošanu dzīvesvietā. Pētījuma teorētiskajā daļā tiek uzsvērts, ka apsekošana dzīvesvietā nodrošina unikālu iespēju iegūt nozīmīgu informāciju par ģimenes vidi, resursiem un vajadzībām.

Savukārt sociālajam darbiniekam galvenās nepieciešamās īpašības tiek uzsvērtas: empātija, cieņa, patiesums. Savukārt kā būtiskākās prasmes, kuras ir nepieciešamas veicot apsekošanu dzīvesvietā ir novērošana, prasme klausīties, jautājumu uzdošana, plānošana. Nozīmīga loma ir klienta un profesionāļa savstarpējām attiecībām, sadarbībai, kā arī ētikas ievērošanai apsekošanas laikā.

Lai gan arī paši sociālie darbinieki atzīst, ka veicot apsekošanu dzīvesvietā ir dažādas neskaidrības, bieži sastopas ar ētiskajām dilemmām, trūkst arī literatūras vai teorētiskas informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, sociālie darbinieki tomēr organizē savu darbu, gatavojas apsekošanai dzīvesvietā un pielieto savas dažādās zināšanas, kas arī palīdz pietiekami kvalitatīvi veikt apsekošanu dzīvesvietā. Pēc pētījumu rezultātiem var secināt, ka sociālie darbinieki apsekošanu dzīvesvietā nereti veic balstoties tieši uz savu pieredzi un intuīciju, nevis pēc kādiem noteikti definētiem standartiem vai teorētiskām nostādnēm. Sociālie darbinieki pielieto savas vispārīgās zināšanas, veic iepriekšēju sagatavošanos un iepazīstas ar pieejamo informāciju par klientu un apsekošanas laikā pielieto savas komunikācijas prasmes, kā arī ievēro dažādus drošības pasākumus, lai gan kopumā, pēc autoru domām, sociālie darbinieki samērā pavisam izturas pret savu drošību un mēdz iet arī vieni paši apsekojumos.

Lai empīriski pētītu sociālo darbinieku viedokli par klienta apsekošanas dzīvesvietā pozitīvajiem un negatīvajiem aspektiem un analizētu klientu vērtējumu par apsekošanu dzīvesvietā, attiecīgi tika veikta intervēšana un anketēšana. Intervijās atklājās, ka kopumā sociālie darbinieki augstu vērtē apsekošanu dzīvesvietā, taču nereti pastāv dažādi šķēršļi, kas kavē veikt efektīvāku apsekošanu dzīvesvietā.

Pati apsekošana dzīvesvietā nereti pašā klientā rada nepatīkas izjūtas un kā pētījumā atklājās, lielākā daļa klientu jūtas uztraukti un izjūt arī negatīvas emocijas, tāpēc sociālajam darbiniekam ir jāprot ar klientu komunicēt tā, lai mazinātu vai novērstu diskomforta sajūtu klientā. Veicot apsekošanu dzīvesvietā, sociālajam darbiniekam ir jābūt kompetentam, jo speciālistam ir jānes atbildība par redzētā interpretāciju. Katra speciālista vērtējums pat par vienu un to pašu situāciju var būt atšķirīgs, tādēļ pašam sociālajam darbiniekam ir rūpīgi jāapdomā, kādus secinājumus var veikt pēc redzētā, līdz ar to apsekošanu dzīvesvietā ir ieteicams veikt divatā, jo tas ne tikai pašiem sociālajiem darbiniekiem rada drošības sajūtu un zināmā veidā pasargā, bet arī ļauj diskutēt par redzēto un salīdzināt interpretācijas.

Veicot pētījumu, zināmas grūtības sagādāja gan sociālo darbinieku, gan arī klientu atsauce. Būtībā paši sociālie darbinieki visai negribīgi piekrita intervijai, lielākoties savas noslogotības un laika trūkuma dēļ, taču tā kā intervijas bija anonīmas, pēc autoru domām, sociālie darbinieki daudz atklātāk atbildēja uz uzdotajiem jautājumiem. Lai gan sociālajos

dienestos ir liels klientu skaits, pašu klientu atsauce anketu aizpildīšanai bija minimāla un, ievērojot klienta konfidencialitāti un ētiskos aspektus, bija grūti noteikt, vai ar intervēto klientu strādā sociālais darbinieks vai arī klients ir sociālās palīdzības saņēmējs un sociālais darbs ar gadījumu klienta situācijā netiek veikts.

Viena no pētījuma bāzes vietām bija Rīgas sociālais dienests, kur tika intervēti arī sociālie darbinieki, kas veic tikai klientu intervēšanu un vides apstākļu novērtēšanu dzīvesvietā un būtībā sociālo darbu ar gadījumu neveic, jo ir piesaistīti sociālās palīdzības nodaļai. Citās pilsētās, kurās tika veikts pētījums, šādu sociālo darbinieku, kuru uzdevumos ietilpst tikai klientu intervēšana un vides apstākļu novērtēšana, nav un šāda amata vieta Rīgā ir tikai nepilnu gadu. Ir diskutabls jautājums, cik kompetents ir šāds sociālais darbinieks un cik efektīva ir šāda apsekošana, kad sociālais darbinieks pirmo reizi klientu reāli sastop tikai apsekojot viņa dzīvesvietu un tālāk ar šo klientu sociālo darbu veic citi darbinieki vai arī vispār neveic un klients saņem tikai sociālo palīdzību.

Kopumā var secināt, ka apsekošana dzīvesvietā sociālā darba praksē nav pētīta, taču tā ieņem nozīmīgu lomu sociālajā darbā, īpaši pēdējo gadu laikā, kad strauji sociālo dienestu klientu skaits pieaug un sociālie darbinieki klientu apsekošanu veic arvien biežāk. Pašu sociālo darbinieku zināšanu bāze par apsekošanu dzīvesvietā balstās uz personīgās pieredzes bāzes un daļēji arī uz intuīciju, kad tiek veikta apsekošana. Lai gan apsekošana dzīvesvietā parasti tiek plānota un organizēta, ne vienmēr tā sniedz gaidītos rezultātus un efektivitāti. Kā viens no lielākajiem šķēršļiem, kas samazina apsekošanas dzīvesvietā objektivitāti klienta situācijas izvērtēšanā, ir klienta iepriekšēja sagatavošanās apsekošanai, respektīvi, ja klients jau zina konkrētu dienu un laiku, kad tiks apsekots. Pēc autoru domām, apsekošanu dzīvesvietā būtu nepieciešams pētīt arī turpmāk, īpašu uzmanību pievēršot apsekošanas dzīvesvietā specifiskai dažādām klientu grupām, kā arī būtu nepieciešams izstrādāt konkrētus kritērijus, kam ir jāpievērš uzmanība veicot apsekošanu dzīvesvietā.

## SECINĀJUMI

Šajā pētījumā autores analizēja apsekošanu dzīvesvietā kā novērtēšanas metodi sociālajā darbā, plašāk skaidrojot jēdzienus „novērtēšana” un „apsekošana dzīvesvietā”, raksturojot novērtēšanu kā sociālā gadījuma risināšanas fāzi, kopumā raksturojot apsekošanu dzīvesvietā, analizējot sociālo darbinieku un klientu vērtējumu par apsekošanu dzīvesvietā un konstatēja sekojošo:

1. Jēdziens „novērtēšana” sociālā darba kontekstā ir plaši raksturots un analizēts, savukārt jēdzienu „apsekošana dzīvesvietā” analizē maz un šis jēdziens bieži vien tiek raksturots ieverot arī citas zinātnes un pakalpojumu piedāvāšanu dzīvesvietā.
2. Lai sekmīgi varētu veikt novērtēšanu, sociālajam darbiniekam ir nepieciešamas dažādas prasmes un kā būtiskākās ir tādas prasmes kā: komunikācijas un pierakstu veikšanas prasmes, plānošana, lēmumu pieņemšana.
3. Tikai ap 20. gadsimta vidu apsekošana dzīvesvietā daudz plašāk tiek skatīta sociālā darba kontekstā, līdz ar to sociālā darba teorijā vēl nav izstrādāts konkrētas teorētiskās nostādnes par apsekošanu dzīvesvietā.
4. Sociālajam darbiniekam, kas veic apsekošanu ir jābūt empātiskam, patiesam un jāizturas ar cieņu pret klientu, un ir jāpiemīt prasmei komunicēt, novērot, klausīties klientu, plānot apsekošanu klienta dzīvesvietā.
5. Sociālajam darbiniekam ir jābūt zinošam un jārīkojas kompetenti veicot apsekošanu klienta dzīvesvietā, jo speciālists atrodas klienta privātajā teritorijā, līdz ar to ir lielāki draudi arī paša darbinieka drošībai, tādēļ sociālajam darbiniekam ir nepieciešamas arī ievērot dažādus drošības pasākumus.
6. Apsekošana dzīvesvietā ietver daudzus ētiskos aspektus un sociālajiem darbiniekiem nereti nākas sastapties ar dažādām ētiskām dilemmām, lai izvairītos no dažādiem pārpratumiem un neskaidrībām, viens no risinājumiem ir savstarpēja sociālā darbinieka un klienta robežu noteikšana.
7. Sociālajam darbiniekam ir jāsaprot, ka klients dzīvesvietas apsekošanas laikā var just negatīvas emocijas, tāpēc sociālajam darbiniekam jācenšas apsekošana padarīt pēc iespējas patīkamāku klientam.
8. Apsekošana dzīvesvietā ir sociālā darba novērtēšanas metode, kas palīdz padziļinātāk noskaidrot klienta pašreizējos dzīves apstākļus.
9. Klienti savā vidē jūtās drošāki un ir arī atvērtaķi, kā arī daudz brīvāk komunicē ar sociālo darbinieku.

10. Klientiem ir svarīgi, lai sociālais darbinieks ievērotu viņu privātās informācijas konfidencialitāti, ja klients šaubās par konfidencialitātes ievērošanu, tas var radīt negatīvu attieksmi arī pret pašu dzīvesvietas apsekošanu.
11. Apsekošana dzīvesvietā bez brīdinājuma ir efektīvāka un sniedz reālāku iespaidu par klienta dzīves apstākļiem un aspektiem, nekā apsekošana, par kuru sociālais darbinieks un klients ir vienojies.
12. Apsekošanas laikā sociālajam darbiniekam ir svarīgi domāt par savu drošību, lai novērstu draudus savai veselībai vai pat dzīvībai, tādēļ ir nepieciešams uzticēties savai intuīcijai un ievērot arī dažādus drošības pasākumus.
13. Sociālie darbinieki apsekošanu dzīvesvietā galvenokārt veic balstoties uz savām zināšanām, pieredzi un intuīciju, nevis vadoties pēc noteiktiem kritērijiem vai standartiem.
14. Sociālie darbinieki, kuriem ir neliela pieredze dzīvesvietas apsekošanā, savas prasmes iegūst no kolēģu pieredzes un savas intuīcijas pielietošanas, jo nav izstrādāti konkrēti standarti vai norādes, kā sociālajam darbiniekam ir jāveic klienta apsekošana dzīvesvietā.

Apsekošanu dzīvesvietā pielieto ne tikai sociālajā darbā, bet arī citās nozarēs, taču līdzīgu pētījumu Latvijā par apsekošanu dzīvesvietā sociālā darba sfērā nav, tomēr ir daudzi aspekti, kurus būtu nepieciešams pētīt, lai apsekošanu dzīvesvietā padarītu pēc iespējas efektīvāku un lai arī pašiem sociālajiem darbiniekiem būtu pieejamāka informācija par apsekošanu dzīvesvietā.

## IZMANTOTĀS LITERATŪRAS SARAKSTS

1. **Barker, R. L.** *The Social Work Dictionary*. NASW Press, 2003. p 493
2. **Basarab-Horwath, Janet A.** *Child's World : Assessing Children in Need*. UK: Jessica Kingsley Publishers, 2000. p 43
3. **Bogo, M.** *Social Work Practice : Concepts, Processes, and Interviewing*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 159.
4. **Compton, B. R., Galaway, B.** *Social work processes*. Brooks/Cole Publishing Company, 1999. p. 155. – 253.
5. **Doel, M., Shardlow, S. M.** *Modern Social Work Practice : Teaching and Learning in Practice Settings*. Brookfield, VT, USA: Ashgate Publishing Company, 2005. p 111.
6. *Encyclopedia of Social Work*. Oxford university Press, NASW PRESS, 2008. p. 178. – 180.
7. **Fowler, Jeff.** London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2002. p 250 (aplūkota internetā).
8. **Hepworth, D.H., Rooney, R.H., Larsen, J. A.** *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Brooks/Cole Thomson Learning, 2002. p. 600
9. **Lishman, Joyce.** *Handbook for Practice Learning in Social Work and Social Care : Knowledge and Theory (2nd Edition)*. London, GBR: Jessica Kingsley Publishers, 2007. p. 103. (aplūkota internetā).
10. Metodoloģiskais materiāls. Sociālā darba procesa novērtējuma metodika darbā ar sociālo gadījumu. Lpp. 9
11. **Noel, T.** *Social Casework Principles and Practice*. Florence, KY: Routledge, 1999. p. 194. – 196.
12. **Parker, J., Bradley, G.** *Social work practice: assessment, planning, intervention and review*. Second eddition. Exeter : Learning Matters, 2007. p. 153
13. **Reamer, F. G.** *Social Work Values and Ethics*. New York, NY, USA: Columbia University Press, 2006. p 44
14. **Seden, Janet.** *Counselling Skills in Social Work Practice*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education, 2005. p. 37. – 38. (aplūkota internetā).
15. **Smith, D., Hugman, R.** *Ethical Issues in Social Work*. Florence, KY, USA: Routledge, 1995. p 14/78
16. **Thompson, N.** *Understanding Social Work : Preparing for Practice*. New York, NY USA: Palgrave Macmillan, 2000. p 83/160

17. **Trevithick, P.** *Social Work Skills : A Practice Handbook*. Berkshire, GBR: McGraw-Hill Education, 2005. p 127
18. **Turner, F. J. (Editor).** *Encyclopedia of Canadian Social Work*. Waterloo, ON, CAN: Wilfrid Laurier University Press, 2005. p 17
19. **Watson, D., West, J.** *Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills*. New York: Palgrave Macmillan, 2006. p. 178
20. **Wasik, B. H.** *Home visiting: procedures for helping families*. Thousand Oaks, CA; London ; New Delhi : Sage Publications, 2001. p. 322
21. **Zālīte, I. ... [u.c.]; SDSPA "Attīstība".** *Novērtēšana sociālajā darbā ar sociālo gadījumu : mācību metodiskais līdzeklis*. Rīga : SDSPA "Attīstība", 2001. 69. lpp.
22. **Blank, B. T.** *Safety First: Paying Heed to and Preventing Professional Risks*. [tiešsaiste]. [atsauce 06.03.2011.] Pieejams internetā: [http://www.socialworker.com/home/Feature\\_Articles/General/Safety\\_First%3A\\_Paying\\_Heed\\_to\\_and\\_Preventing\\_Professional\\_Risks/](http://www.socialworker.com/home/Feature_Articles/General/Safety_First%3A_Paying_Heed_to_and_Preventing_Professional_Risks/)
23. **Family Home Visiting.** [tiešsaiste]. [Atsauce 20.11.2010.]. Pieejams internetā: <http://www.health.state.mn.us/divs/fh/mch/fhv/index.htm>
24. **Government of South Australia, Children, Youth and Family health service.** *Family home visiting*. [tiešsaiste]. [atsauce 06.03.2011.] Pieejams internetā: [http://www.cyh.com/library/CYWHS\\_FHV\\_Service\\_Outline.pdf](http://www.cyh.com/library/CYWHS_FHV_Service_Outline.pdf)
25. **Centrālās statistikas pārvalde.** *Iedzīvotāju ienākumu avoti*. [tiešsaiste]. [Atsauce 25.09.2010.]. Pieejams internetā: <http://data.csb.gov.lv/Dialog/Saveshow.asp>
26. **Labklājības departaments.** *Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums*. [tiešsaiste]. [atsauce 26.09.2010.]. Pieejams internetā: [http://www.ld.riga.lv/tl\\_files/dokumenti/Likumi/Socialo%20pakalpojumu%20un%20socialas%20palidzibas%20likums.pdf](http://www.ld.riga.lv/tl_files/dokumenti/Likumi/Socialo%20pakalpojumu%20un%20socialas%20palidzibas%20likums.pdf)

## **PIELIKUMS**

1. Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?
2. Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?
3. Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?
4. Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?
5. Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?
6. Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?
7. Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?
8. Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?
9. Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā?  
Kādām?
10. Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?
11. Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?

## Anketa

Esam Latvijas Universitātes sociālā darba 4. kursa studentes Dace Joze un Inga Visocka, kas diplomdarba „Apsekošana dzīvesvietā kā novērtēšanas metode sociālajā darbā” ietvaros veic pētījumu par apsekošanu dzīvesvietā sociālā darba praksē.

Apsekošana dzīvesvietā ir sociālā darbinieka apmeklējums Jūsu dzīvesvietā. Ar šīs anketas starpniecību, mēs vēlamies noskaidrot, kā Jūs jūtaties apsekojuma laikā.

Jūsu aizpildītās anketas ir anonīmas un tiks izmantotas tikai apkopotā veidā!

*Lūdzu aizpildīt anketu apvelkot atbilstošo variantu vai rakstiski atbildot uz jautājumu!*

1. Kā Jūs domājat, kāpēc sociālais darbinieks nāk pie Jums?

---



---



---

2. Kādām, Jūsaprāt, īpašībām ir jāpiemīt sociālajam darbiniekam, kas veic apsekošanu dzīvesvietā?

1.	Iejūtībai
2.	Sapratnei
3.	Patiesumam
4.	Humora izjūtai
5.	Pozitīvismam
6.	Nopietnībai
7.	Ieinteresētībai
8.	Cīts variants ( <i>kāds?</i> ).....

3. Kā pēc apsekojuma ir mainījusies Jūsu sadarbība ar sociālo darbinieku?

1.	Sadarbība ir uzlabojusies
2.	Sadarbībā izmaiņu nebija
3.	Sadarbība pasliktinājās
4.	Grūti pateikt

4. Kādas ir Jūsu izjūtas, kad tiek veikta apsekošana dzīvesvietā?

1.	Pozitīvas
2.	Drīzāk pozitīvas
3.	Jūtos uztraukts
4.	Neitrālas
5.	Drīzāk negatīvas
6.	Negatīvas
7.	Grūti pateikt

5. Kā sociālais darbinieks vienojas ar jums par apsekošanas laiku?

1.	Telefoniski vienojāmieš
2.	Vienojāmieš ar darbinieku pieņemšanas laikā
3.	Darbinieks nāca bez brīdinājuma
4.	Cits variants. <i>Kāds?</i> .....

6. Vai Jūsu pieredzē ir bijušas situācijas, kad sociālais darbinieks jūtas neērti apsekošanas laikā? Kā tas izpaudās?

---

---

---

7. Vai, Jūsaprāt, sociālais darbinieks ievēro Jūsu personīgās informācijas konfidencialitāti?

1.	Jā
2.	Nē
3.	Grūti pateikt

8. Vai sociālais darbinieks ir uzdevis Jums tādušus jautājumus, kas Jūs aizskar vai aizvaino?

1. Nē
2. Jā (*Kādā situācijā?*)

---

---

---

9. Cik reizes sociālais darbinieks ir Jūs apsekojis?

1.	1-2 reizes
2.	3-4 reizes
3.	4 un vairāk reizes

*Un nobeigumā noliela informācija par Jums!  
Apvelciet atbilstošo variantu!*

1. Jūsu dzimums :

1.	Sieviete
2.	Vīrietis

2. Jūsu vecums :

1.	18 - 34
2.	35 – 49
3.	50 – 61
4.	62 un vairāk

3. Cik jūsu mājsaimniecībā ir cilvēku :

1.	Dzīvoju viens/a
2.	2
3.	3 un vairāk

4. Pēdējā gada laikā, cik reizes Jūs esat vērsies sociālajā dienestā?

1.	Vienu reizi
2.	2-3 reizes
3.	3 un vairāk reīžu

**Paldies pat atsaucību!**

## Анкета

Dace Joze и Inga Visocka Являемся студентками с 4-ого курса латвийского университета по специальности - социальная работа: пишем дипломную работу обследования места жительства как метод наблюдения используемый в практике социальной работы в рамках которой проводим исследование об обследовании жилищных условий в практике социальной работы.

Обследование - это посещение социального работника в Ваш дом. При помощи этой анкеты мы хотим выяснить как вы себя чувствуете во время обследования. Заполненные анкеты буду анонимны и использоваться только в сводном виде.

*Пожалуйста, заполните анкету выбрав соответствующий вариант ответа и обведите его в кружок или письменно ответьте на вопрос.*

1. Как вы думаете, почему социальный работник пришёл к Вам?

---



---



---



---

2. Какими на Ваш взгляд качествами должен обладать социальный работник, который выполняет обследования на дому?

1.	Чувствительность
2.	Понимания
3.	Искренность
4.	Чувство юмора
5.	Позитивность
6.	Серьёзность
7.	Заинтересованность
8.	другой вариант (какой?).....

3. Как после обследования изменилось Ваше сотрудничество с социальным работником?

1.	сотрудничество улучшилось
2.	никаких изменений не произошло
3.	сотрудничество ухудшилось
4.	затрудняюсь ответить

4. Какие чувства Вы испытали при проведении обследования на дому?

1.	Положительные
2.	Скорее всего положительные
3.	Лихорадочное чувство
4.	Нейтральные
5.	Скорее отрицательные
6.	Отрицательные
7.	Затрудняюсь ответить

5. Как социальный работник договаривался с Вами о времени проведения обследования?

1.	По телефону
2.	Договорились с работником во время приёма
3.	Работник явился без предупреждения
4.	Другой вариант. (какой?).....

6. В Вашем опыте были ли такие ситуации, когда социальный работник чувствовал себя неловко во время обследования? Как это проявлялось ?

---

---

---

7. Считаете ли Вы, что социальный работник соблюдает конфиденциальность Вашей личной информации?

1.	Да
2.	Нет
3.	Затрудняюсь ответить.

8. Задавал ли Вам социальный работник такие вопросы, которые задели или обидели Вас?

1. Нет
2. Да (в какой ситуации?)

---

---

---

9. Сколько раз социальный работник проводил обследование у Вас?

1.	1-2 раза
2.	3-4 раза
3.	4 и более раз

*В заключении информация о Вас!*

*Выберите соответствующий вариант!*

1. Ваш пол:

1.	Женщина
2.	Мужчина

2. Ваш возраст:

1.	18 - 34
2.	35 – 49
3.	50 – 61
4.	62 и более

3. Сколько человек в Вашем хозяйстве:

1.	Живу один/одна
2.	2
3.	3 и более

4. В течении года сколько раз Вы обращались в департамент социального обеспечения?

1.	Один раз
2.	2-3 раза
3.	3 и более раз

**Спасибо за отзывчивость !**

## 1. intervija

**Intervētājs:** Labdien!

**Respondents:** Sveika!

**Intervētājs:** Sākšu ar pirmo jautājumu: kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** Strādājot darbā ar ģimenēm ar bērniem ir liela nozīme apsekošanai dzīvesvietā, lai izvērtētu ģimenes situāciju. Jo tas, ko klients atnākot pasaka te, bieži vien neatbilst taisnībai no tā, ko var redzēt, kad mēs aizejam apsekot dzīvesvietā, jo tur mēs varam izvērtēt apstākļus, redzēt kāda ir sadzīve, attiecības ģimenē, arī vai bērniem viss tiek nodrošināts, jo pamatā mums ir darbs ar bērniem, skatāmies, kā bērni tiek audzināti. Jebkurā gadījumā mēs varam redzēt, kas notiek mājās, jo cilvēks, atnākot uz sociālo dienestu var izturēties pilnīgi pretēji tam, kas notiek mājās.

**Intervētājs:** Manuprāt, Jūs jau daļēji iesākāt skaidrot arī nākamo jautājumu, tā tad - ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** Nu mērķis ir tas, lai mēs noskaidrotu, kāda ir situācija mājās. Lai mēs redzētu, vai viss ir kārtībā. Vai tur pieņemsim, tiek lietots alkohols, vai viss tiek nodrošināts bērnam. Kopumā tas viss ir atkarīgs no gadījuma, kāda ģimenē ir problemātika, bet mērķis ir noskaidrot situāciju.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** Nu mēs... Ja tā ir pirmreizējā apsekošana, mēs noskaidrojam visu iespējamo informāciju, ko varam - kas ģimenē dzīvo, kas tur varētu dzīvot, lai mēs kad aizejam, nebūtu tā, ka pat īsti nezinām, ar ko runājam. Tā ir vairāk sagatavošanās, lai mēs paši zinātu ģimenes situāciju, lai būtu kaut kāds priekšstats par ģimeni, lai zinātu klientu vārdus un tā tālāk. Lai aizejot pie klienta, tu būtu tas, kas vada sarunu.

**Intervētājs:** Vai iepriekš sagatavojat arī kādus jautājumus?

**Respondents:** Nu tie ir vairāk standarta jautājumi: esošā situācija, vai bērns mācās, kā bērns mācās, vai viņš apmeklē ārstu, kāda viņam ir veselība, kā paši tiek galā ar situāciju. Tie ir tādi jautājumi, ko mēs noskaidrojam, ja tā ir tāda kārtējā apsekošana. Ja ir pirmreizējais klients, tad mūsu rīcībā ir informācija, kas ir sniegta no kaut kādas citas institūcijas, piemēram, no slimnīcas, bāriņtiesas, tad jau ir konkrēts jautājums izvirzīts no šo iestāžu puses, kādā jautājumā mēs ejam.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc?

**Respondents:** Noteikti, ka jā, jo tas kā mēs tur ieejam iekšā un kā mēs tur sevi pasniedzam, no tā var būt daudz kas atkarīgs. Un tajā pašā laikā, mēs varam tur aiziet un saņemt tādu pretestību, jo mums arī ir jāzina, kā mēs reaģēsim, kad cilvēks mūs negribēs laist iekšā, viņš būs agresīvi noskaņots, kāda būs mūsu reakcija. Arī pašas apsekošanas situācijas var būt ļoti dažnedažādas, ar visu to, ka tu vari beigu beigās no ģimenes pat bērnu izņemt ārā, tāpēc, ka gadījumi ir ļoti dažādi.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Nu... [domā 5 sek.] Visam ir jāpievērš uzmanība, kāda māja, kas tur notiek, vai kaut kādas aizdomas uz dažādām rīcībām, pieņemsim, tiek vai netiek lietots alkohols, tas patiesībā daudzviet ir labi redzams. Vēl būtiski ir redzēt, vai bērnam viss tiek nodrošināts, līdz ar to, vai ir gultasvieta, ir kur mācīties, vai tiek nodrošinātas pamatvajadzības, kas ir saistītas ar bērnu. Arī pašai klientu uzvedībai ir jāpievērš uzmanība, jo mums arī tas ir svarīgi, kāds ir pats cilvēks, kāda ir klienta attieksme, vai viņš ir noraidošs, vai pretimnākošs, vai klientam tas nepatīk, ka esam ieradušies apsekot. It sevišķi sākumā, ir cilvēki, kuriem ļoti nepatīk, ka viņus apseko, no viņiem ir ļoti liela pretestība, tāpēc, ka tā ir kontrole, ko viņam nevajag, jo viņš uzskata, ka viņi paši ir spējīgi visu nodrošināt, tā, ka viņiem pašiem nekāda palīdzība nav vajadzīga. Ir jāredz tas, kas tur notiek.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Es domāju, ka atsevišķos gadījumos obligāti, bet noteikti ne visos. Jo, ja cilvēks ir pretimnākošs un mēs apsekojam viņu dzīvesvietā, viņš labprāt mums parāda savu dzīvesvietu, visu nepieciešamo pastāsta un parāda, kā viņš tur dzīvo, tad cilvēks jūtas mums tuvāks, jo ir klienti, kuriem patīk, ka viņiem izrāda uzmanību, kaut ko paprasa, tā mums ar klientu veidojas ciešāka sadarbība un tas var veicināt. Sadarbība, protams, ir atkarīga arī no klienta, jo klients var arī pretoties un apsekošana var visu sabojāt. Es uzskatu, ka kopumā ir divas puses, kas ir atkarīgas no tā, vai klients ir brīvprātīgs vai obligāts. Ja klients ir obligāts un neatsaucīgs, protams, ka viņš pats neies brīvprātīgi uz sociālo dienestu un viņam nepatīks tas, ka tiks apsekots arī vēl dzīvesvietā. Savukārt otrā gadījumā, ja klients ir brīvprātīgs, tad apsekošana noteikti veicinās sociālā darbinieka un klienta sadarbību.

**Intervētājs:** *Vai ir bijuši tādi gadījumi, kad ar klientu, kurš sākotnēji ir negatīvi noskaņots pret apsekošanu, tomēr sadarbība uzlabojas?*

**Respondents:** Nu kopumā, man liekas, ka cilvēks vairāk pie tā pierod, ka darbinieks pie viņa nāk, nevis, ka tā pati sadarbība kā tāda uzlabojas. Klients pats vairāk tā kā adaptējas un pielāgojas tam un beigās apsekošana jau paliek par normu. Tā ir norma, ka ik pa laikam kāds

pie viņa atnāk un klientam ir jāpastāsta, kā viņš dzīvo un tā tālāk. Tas jau ir kā pieradums, klients vairs nav tik noraidošs, bet viņš pie tā vairāk pierod.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Svarīgi ir neiet apsekot vienam pašam, tas ir tas svarīgākais, jo, ja tu ej apsekot kopā ar kādu, tas rada lielāku drošību, jo tu nezini, ko tu vari sagaidīt no apsekojuma, kādi tur būs cilvēki. Kaut gan tajā pašā laikā, mēs par to īpaši nedomājam, mēs vienkārši ejam un darām savu darbu, jo nav laika domāt, ka tur, pieņemsim, ģimenē tiek lietots alkohols vai ir narkomāni, tu nevari uz to ieciklēties, jo galvenais ir izpildīt savu darbu. Man liekas, ka tās bailes vispār tiek atliktas malā, ja tādas ir. Drošības aspekts ir tajā, ka tu ej kopā ar kādu, jo divatā tomēr ir vienkāršāk nekā, ja iet viens pats. Varbūt arī tīri neapzināti, taču mēs vienmēr cenšamies atrasties cilvēkam pretī, nebūt ar muguru pret viņu, bet tas jau notiek tīri intuitīvi. Tāpat arī ļaut, lai klients izlaiž mūs pa durvīm, lai mēs nebūtu ar muguru pret viņu, jo tas rada diskomfortu. Daudzas lietas saistībā ar drošību es daru tīri intuitīvi, tas notiek automātiski un tam noteikti ir ļoti liela nozīme. Ja cilvēkam ir agresijas izpausmes, tad ļoti svarīgi ir saglabāt mieru un neveicināt cilvēkā šo agresiju vairāk.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Oi, tas ir baigi grūts jautājums. Ir ļoti grūti strādāt, ja darbā klāt pieslēdzas arī manas, kā cilvēka, jūtas un vērtības. Ja darbs tiek darīts vadoties pēc likuma un standarta, tad viss it kā ir kārtībā, taču ir arī savas, kā personas vērtības un dažādi ētiskie aspekti, kas ne vienmēr sakrīt ar klienta vērtībām.

**Intervētājs:** *Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** [domā 5 sek] Vēl viens grūts jautājums. Ir nācies saskaties ar dilemmām. Piemēra, ja es klientā saskatu potenciālu, ka viņš var un grib būt labāks, taču tajā pašā laikā, ja man būtu jāizdara kaut kas tāds, kas nāk par sliktu klientam, nu pieņemsim, ka klients brīžiem ļoti cenšas sadarboties un uzlabot savu situāciju un risināt problēmas, taču brīžiem nolaižas, teiksim, lieto alkoholu, mājās nekārtība un es aizeju apsekot, redzu, ka tur viss ir ļoti slikti un pēc pāris dienām man ir jāiet uz tiesu un jāliecina par to cilvēku, tad man tā varētu būt ētiska dilemma, jo es negribu, lai tam klientam izņem no ģimenes bērnu, jo es redzu kaut kādu potenciālu, taču tajā pašā laikā klients neko nedara, lai viņš bērnu varētu paturēt ģimenē. Tā ir informācija, ko es varbūt gribu noklusēt tādā ziņā. Tajā pašā laikā, ētiskās dilemmas var būt, ja mēs pieķeramies cilvēkam. Vispār to dilemmu būtība, kad mums ir divi varianti un mēs nevar izvēlēties, kuru mēs iesim, bet jebkurā gadījumā tas ir tikai darbs un ir jādara tā, kā ir pareizāk pēc darba specifikas, nevis pieņemt lēmumus savas iejūtības, iecietības rezultātā.

Varbūt es arī saprotu to cilvēku no cilvēcīgā aspekta, bet tanī pašā laikā, ja viņš ir nonācis tik tālu, ka viņš ir sociālā dienesta klients, ka viņam viss ir dzīvē tik slikti gājis un nonācis mūsu redzeslokā, viņam vienalga ir jācenšas, lai viņa dzīve uzlabotos. Dilemmas ir, taču tās ir tad, ja tu esi kaut kādā pretrunā ar to, kas tevī it kā ir iekšā un ar to, kā tu gribētu lai būtu, kas ir tev pieņemams vai nepieņemams. Arī par alkoholiķiem, nu tīri teorētiski tu saproti, ka cilvēks dzer, viņam dzīvē dažādi nav veicies, bet tajā pašā laikā, tu to nevari pieņemt, tu nedrīksti to pieņemt, ka tas ir norma, tas ir loģiski. It kā mēs saprotam, kāpēc cilvēki tā rīkojas, jo mēs visi esam cilvēki un pieļaujam kļūdas, taču tajā pašā laikā mēs nedrīkstam pret to izturēties pārāk saprotoši tāpēc, ka viņu rīcība nav pareiza un viņiem vajag mainīt uzvedību un rīkoties savādāk. Tās dilemmas rodas tad, kad pieslēdzas cilvēcīgais faktors. Tāpat arī ģimenē var redzēt, ka bērns mīl to vecāku, lai arī kāds viņš tur būtu, bet dēļ tā, ka vecāks savam bērnam nespēj nodrošināt to, ko vajag, bērns ir jāņem no tās ģimenes vai arī ir ļoti jāstrādā ar ģimeni, tas ir atkarīgs no situācijas. Ļoti grūti ir arī neizrādīt savu nepatiku pret klientiem, kā arī, ka ir dažādi mājokļi, kuros ir spēcīgas smakas un vienkārši fiziski tur nevari parunāt un pastāvēt. Tāpat ir arī ar ļoti nekārtīgiem, netīriem dzīvokļiem, kur klients piedāvā apsēsties un aprunāties, taču tur ir tik netīrs un nekārtīgs, ka to negribu. Ir jābūt ļoti korektiem, lai klientu neaizvainotu.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Nu nav nekādu standartu, literatūras vai rokasgrāmatas, pēc kuras mums būtu jāvadās. Mēs darām vienkārši to, kas mums ir jā dara. Apsekošana mājās vairāk tiek veikta intuitīvi, nav tādu vadlīniju un ieteikumu, kas būtu jā dara, ko vispirms vajadzētu teikt, kā labāk sasveicināties un tā tālāk. Tas netiek mācīts, to tu pats izstrādā ar savu pieredzi, kā tu to dari. Jaunie darbinieki vairāk mācās no kolēģiem, bet tādu noteiktu standartu nav, taču noteikti būtu interesanti, ja kaut kas tāds būtu izstrādāts, kur mēs varētu paskatīties, salīdzināt, kā labāk rīkoties kaut kādā situācijā, bet mēs to darām intuitīvi, kā uzskatām par pareizi, kā maksimāli no apsekojuma iegūt nepieciešamo informāciju, jo reāli mēs esam speciālisti, kurami ir jā māk kontaktēties ar cilvēku un mēs izmantojam savas zināšanas un ejam un darām. Arī tam, kā mēs noslēdzam apsekošanu ir sava nozīme, bet vai mēs to darām pareizi vai nepareizi, tas vēl ir jautājums, bet mēs to darām tīri intuitīvi, kā būtu labāk. Varbūt mēs pielaižam arī dažādas kļūdas, piemēram, cilvēks nesaprot, kāpēc mēs vispār esama atnākušas, ka nav skaidrs cilvēkam mērķis.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Profesionalitāte, es domāju vienkārši profesionalitāte. Svarīgi, ka tu kā speciālists apzinies uz ko tu ej, ko tu gribi. Nozīmīga ir arī sagatavotība, jābūt apsekošanai

plānotai, lai zinātu par klientu pamatinformāciju. Ir jābūt pārliecinātam par sevi un izjāzina, ko no klienta grib noskaidrot. Mums ir jābūt profesionāļiem, jābūt korektiem un mums ir sevi jāpasniedz tā, lai klients būtu spējīgs mūs uztvert un uztvert informāciju, kas tiek sniegta un jautājumus, kas tiek uzdoti. Mums kā speciālistiem vispār ir jābūt ļoti lielam raksturīpašību spektram, jābūt drošiem, pārliecinātiem, noteiktiem, empātiskiem un tā tālāk. Taču, ja tu nebūsi pārliecināts par to, ko tu dari kā profesionālis, tad var rasties sarežģījumi.

***Intervētājs:*** *Liels paldies par interviju!*

***Respondents:*** Lūdzu!

## 2. intervija

**Intervētājs:** Labdien! Laikam intervija uzreiz ar diviem cilvēkiem man nav bijusi, ceru, ka mums viss izdosies!

**1. Respondents:** Protams, tā mums pašām būs drošāk. [smejas]

**2. Respondents:** Tieši tā!

**Intervētājs:** Un tā, pirmais jautājums: kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**1. Respondents:** Ir vajadzīga, taču tai ir jābūt kvalitatīvai, nevis tādu kā mēs veicam, jo mums faktiski trūkst laika. Mums nozīmīgi ir veikt apsekošanu un konstatēt, kas dzīvo adresē, cik cilvēku dzīvo.

**2. Respondents:** Ir divējādi, brīžiem liekas, ka jēga ir neliela, jo mēs klientus brīdinām un viņi zina, kas būs un gatavojas tam, tādēļ objektīvu spriedumu par dzīves apstākļiem gluži nevar izteikt. Taču no otras puses, tas ir nepieciešams, jo var atklāties arī tas, ka klients sniedz nepatiesu informāciju.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**2. Respondents:** Konstatēt, ka klients tiešām tur dzīvo. Bet kā jau es teicu, ja mēs ņemam vērā to, ka mēs viņam iepriekš pazvanām, tad tam lielas nozīmes nav, viņi tam ir sagatavojušies un, protams, viņi uz to brīdi būs mājās. Un ja arī kādam kaut ko izīrē, tad viņi to apslēps, jo mēs taču nelienam skapjos, ja nu vienīgi ieraugām lielas vīriešu čības, tad man ir jautājums, kā tad jūs dzīvojiet? Tie paši pensionāri pasaka, ka: „Mazmeita pie manis pēc skolas mācās, jo te ir kluss.” Kaut gan tajā pašā laikā mēs redzam, ka te ir dators un citas mantas. Kā mēs varam aizliegt pensionāram, lai viņu apciemo? Mēs taču to nevaram aizliegt, tad mums vienīgi ir jāstāv uz vakti un jāskatās, dzīvo vai nedzīvo. Tāpat arī dzīvokļos ir plazmas televizori, jaunie logi, klients ko saka: „Man uzdāvināja”.

**1. Respondents:** Vai tad tas ir slikti, ja bērni rūpējas par vecākiem un citreiz dod naudu? Taču tajā pašā laikā no valsts saņem dzīvokļa pabalstu.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**1. Respondents:** SOPĀ skatāmies un printējam aktam klāt pārskatu, būtībā tur arī ir visa nepieciešamā informācija, jo citreiz apsekojot klients jautā: „Nu un kas man tagad būs un ko man darīt tālāk?” Tad mēs viegli varam noinformēt klientu.

**2. Respondents:** Klienta lietas pārskatu ir svarīgi izprintēt, jo tad mums tiešām ir redzama visa informācija, varam apskatīties, cik cilvēki ir mājsaimniecībā, kāda palīdzība ir noformēta, kas pienākas un tā tālāk. Svarīgākais mums ir izpētīt un piefiksēt informāciju par klientu, lai varētu apsekošanas laikā konstatēt šīs informācijas atbilstību faktiskajai.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?

**2. Respondents:** Noteikti, ka ir jāplāno apsekošanas gaita, jo citreiz ir pilnīgi skaidrs, ka pazvanām un cilvēks strādā. Bieži vien sanāk tā, ka klientam ir tādi paši darba laiki kā mums no astoņiem līdz pieciem vai sešiem, tad gan mēs ar Andu saskaņojam un ejam apsekot vai nu pirms vai pēc darba laika, jo mūsu apsekošanas dēļ, cilvēks taču nevar zaudēt darbu. Nu mēs it kā ejam pretī tādās lietās un varam visu sarunāt.

**1. Respondents:** Nu tas ir tā, ka ņem arī tuvējās adreses, izņemot gadījumus, ka tie ir „degošie” un ja ir mašīna, tad var apķert to teritoriju lielāku. Ja ar kājām, tad jau loģiski, ka ņemsi tos, kas ir fiziski tuvāk.

**2. Respondents:** Ir arī gadījumi, kad mums abām ir jāiet, kad ir jākonstatē ir vai nav dalīta mājtsaimniecība, arī ja ir nepieciešams atzinums Dzīvokļa departamentam. Apsekošanas gaita ir jāplāno, lai varētu organizēt gan savu darba laiku, gan arī aptuveni saplānot ko skatīsimies pie klienta.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**2. Respondents:** Nu būtiskākais ir novērtēt, vai tiešām sniegtā informācija atbilst patiesībai.

**1. Respondents:** Jā, vai tiešām ir malkas krāsniņa, nevis gāzes katls. [smejas] Kopumā skatāmies, vai arī sadzīves apstākļu ir atbilstoši personu vajadzībām.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**1. Respondents:** Jā, var veicināt. Jo klientam – mans nams ir mana pils. Vai ne? Tad vairs nav nekādu konfliktu, pat ar tiem, kur kolēģes ir atsūtījušas un brīdinājušas, ka vajag ar šiem klientiem uzmanīgāk. Klients mājās ir atvērtāks, līdz ar to ir vieglāk komunicēt.

**2. Respondents:** Tā kā šis amats ir tāds kā pilotprojekts, bija jau paredzēts, ka uz vienu cilvēku paies aptuveni 30-40 minūtes, tas ir tas laiks, cik ir jāpavada dzīvoklī, veicot intervijas ar klientu un informējot viņu par dažādiem jautājumiem. Jo ir jādarbojas kā sociālajam darbiniekam. Diemžēl tīri laika trūkuma dēļ mēs nevaram to veikt, taču kopumā var jau just, ka klientam rodas šī uzticēšanās un kopumā sadarbība uzlabojas ar darbinieku.

**1. Respondents:** Dažreiz ir tā, ka klients pat apraujas, ka mēs sava laika trūkuma dēļ nevaram veltīt pienācīgu laiku nepieciešamajai intervijai.

**2. Respondents:** Citreiz klients runā vienu, mēs rakstām ko pavisam citu, jo mums galvenais ir konstatēt svarīgāko.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**2. Respondents:** Nu ir bijis pāris gadījumu, bet kopumā viss ir mierīgs.

**1. Respondents:** Es pat nezinu, ko var domāt par drošību? Mums taču revolveri iedot nevar?

**2. Respondents:** Ir jābūt profesionālim un arī ļoti labam psihologam. Ja cilvēkam jau redzi, ka ir lielas un trakas acis, tad es palieku pie durvīm stāvēt. Es apmēram jau redzu vienistabas dzīvokli, apmēram jau novērtēju, kas viņam tur ir, kā tur ir.

**1. Respondents:** Mēs galvenokārt neesam pasargātas no slimībām. Kādos caurumos mēs tik neesam līdušas? Visas tuberkulozes, vīrusi... Citreiz man klients skaidri un gaiši pasaka, ka ir slim, bet es tik un tā eju apsekot, jo zinu, ka pēc tam, man vienkārši nebūs laika.

**2. Respondents:** Jā, no tā mēs neesam pasargāti, tāpēc būtu nepieciešamas polises.

**1. Respondents:** Nu īpašos gadījumos var iet divatā?

**2. Respondents:** Bet tad viņi vairāk uztraucās! Jo ja nāk vairāki, tad cilvēks vēl vairāk uztraucās. Pašam darbiniekam ir jāizjūt situācija un galvenais pa labam un tikai pa labam. Tu nevari ne ar mazāko acu skatienu parādīt, ka esi labāks vai uzskati viņu par mazvērtīgāku.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?

**2. Respondents:** Kā jau es teicu, klientam nekādā ziņā neparādīt, ka tu esi pārāks, jo cilvēkiem apsekošanu ir psiholoģiski grūti pārciest, īpaši, ja agrāk ir labi dzīvojuši. Viņiem jau ir grūti, ka vispār uz šejieni ir jānāk. Viņam jau pirmais– ko jūs šeit gribat redzēt? Un viņam tas ir pazemojoši. Tāpēc svarīgi ir darbiniekam informēt, ka mēs nākam vienkārši apskatīt jūsu dzīvesvietu.

**1. Respondents:** Un katrā ziņā tas nekas slikts nav, ja klientam ir kaut kas jauns un ka dzīvoklis ir labā stāvoklī.

**2. Respondents:** Klientam svarīgi ir saprast, ka viņam palīdz un tas nav nekāds pazemojums.

**Intervētājs:** Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?

**1. Respondents:** Par ētiskajām dilemmām?

**2. Respondents:** Dalītās mājsaimniecības. Neviens nevar pateikt, ko nozīmē dalīta mājsaimniecība. Pēc kādiem kritērijiem? Pat ja mēs kādreiz kaut ko piefiksējam un aizdomu pamata, bet uz aizdomu pamata mēs atteikt nevaram, klientam jebkurā gadījumā ir argumenti, kā pateikt, kāpēc viņam ir tas un tas. Mūsu argumenti un uz novērojuma pamata mēs nevaram atteikt cilvēkam. Kaut gan tu redzi, ka viņam nepienāktos.

**Intervētājs:** Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?

**1. Respondents:** Nu nav pietiekošas informācijas par apsekošanu, lai to efektīvi veiktu. Mēs patiesībā esam pilnīgā informācijas badā. Nav nekādi tādi punkti vai kritēriji.

**2. Respondents:** Nav pietiekošas informācijas.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**2. Respondents:** Attieksme, tā ir nepieciešama. Speciālista attieksme pret klientu. Ar jebkuru cilvēku var sarunāt, pagaidām vismaz tā ir bijis.

**1. Respondents:** Attieksme un sapratne. Cilvēkam svarīgi ir būt uzklauskātam.

**2. Respondents:** Un ja gadījumā, kaut kas, tad svarīgi ir būt neitrālam. Ir jāievēro neitralitāte.

**Intervētājs:** *Liels paldies, ka piekritāt intervijai!*

**1. Respondents:** Lūdzu!

**2. Respondents:** Ņem par labu!

### 3. intervija

**Intervētājs:** Labdien!

**Respondents:** Labdien!

**Intervētājs:** Mans pirmais jautājums: kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** Apsekošanai ir nozīme un tā ir nepieciešama, bet bieži vien tas nedod gaidītos rezultātus, jo īpaši gadījumos, kad apsekošana ir iepriekš sarunātā laikā... patieso situāciju tas visticamāk neataino.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** Lai konstatētu, vai klients dzīvo norādītajā adresē, kādi ir sadzīves apstākļi un vai norādītie dati par dzīvokli ir pareizi (piem. malkas apkure)

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** Sagatavoju apsekošanas aktu. Izpētu klienta deklarācijā sniegtos datus.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc?

**Respondents:** Apsekošanas gaitu plānot vairāk vajag sociālajam darbiniekam.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?

**Respondents:** Vai dati atbilst norādītajiem un vai klients dzīvo dzīvesvietā. Deklarēto personu skaits sakrīt ar faktisko.

**Intervētājs:** Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?

**Respondents:** Jā, bet arī tas ir vairāk sociālajam darbiniekam.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?

**Respondents:** Apsekošanās nedoties vienam (izņemot gadījumus, kad ir zināma apsekošanas vieta). Vienmēr kādam ziņot par to, kur tiek iets. Nepieciešami arī kādi drošības līdzekļi...

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?

**Respondents:** Ir likums, kas paredz apsekošanu dzīvesvietā... Tas nenozīmē, ka mēs varam atļauties rīkoties kā savās mājās.

**Intervētājs:** Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanā? Kādām?

**Respondents:** Nē, nav nācies

**Intervētājs:** Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu mājās, lai to efektīvi veiktu?

**Respondents:** Grūti teikt

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Ļoti diskutabls jautājums. Ir vairāki aspekti... Svarīgs arī ir klienta motivācijas līmenis sadarboties... No tā daudz kas ir atkarīgs.

**Intervētājs:** *Labdien!*

**Respondents:** Laba diena!

**Intervētājs:** *Mans pirmais jautājums: kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?*

**Respondents:** Es domāju, ka tas ir ļoti svarīgi, jo tieši dzīvesvietā var redzēt, kas cilvēkam ir galvenais, ko viņš pats var, ko viņš pats ir darījis. Var redzēt, kā cilvēks izturas pret savu dzīvesvietu un pret sevi pašu un tad var arī redzēt, ko cilvēks var – vai var sevi vairāk vai mazāk aprūpēt, jo kabinetā no tām lietām neko saprast nevar, bet dzīvesvietā, spriest par cilvēku var objektīvāk. Var redzēt, kā cilvēks pret sevi izturas un kopumā es uzskatu, ka apsekošana ir svarīga, lai iepazītos ar cilvēku.

**Intervētājs:** *Kopumā ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?*

**Respondents:** Lai klientu tuvāk iepazītu, lai redzētu viņa dzīves apstākļus, lai parunātos un būtu šī atgriezeniskā saite ar viņu, lai arī pats klients redzētu mani, jo bieži vien klients nemaz speciālistu nav redzējis, līdz ar to nozīmīgs aspekts ir arī tieša saskarsme ar cilvēku. Klientam nozīmīgi ir zināt, kas tas ir par darbinieku, ar kuru viņam nāksies sadarboties, kā arī noskaidrot dažādus jautājumus no darbinieka.

**Intervētājs:** *Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?*

**Respondents:** Sagatavoju visus iesniegumus, apsekošanas aktus, novērtēšanas karti, tas būtībā ir arī galvenais, kas ir jāizpilda, lai pēc tam varētu veikt nepieciešamos pierakstus.

**Intervētājs:** *Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?*

**Respondents:** Nu, protams, ka plāno, taču gadās jau arī tādas situācijas, ka notiek dažādas neplānotas lietas un nākas ieraudzīt ko tādu, uz ko neesi bijis gatavs. Citreiz ir jārikojas pēc apstākļiem, nevis pēc iepriekš izstrādāta plāna. Bet lielākoties ir jau plāns un tas vairāk vai mazāk ir visiem gadījumiem vienāds, tāds kā standarts. Plāns citreiz var nojukt, jo klients runā par kaut ko pavisam citu un tad ir viņš jāpārtrauc un jāmēģina uzdot tos savus jautājumus.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Nu būtiskākais ir tas, kāds ir klienta veselības stāvoklis, jo pēc ārsta zīmes principā nevar spriest par klienta veselības stāvokli, bet apsekošanas laikā ir redzams, kādas viņam varētu būt tās vainas, jo viņš jau par to izstāstīs un parādīs. Tad arī novērtējam sadzīves apstākļus, kā tad viņam īsti ir. Būtiskākais ir veselība plus sadzīves apstākļi, jo pēc veselības var spriest, vai cilvēks tā kā var sevi aprūpēt vai nē. Jāpievērš uzmanība arī tam, kāds ir pats cilvēks, vai viņš ir uzņēmīgs, jūtīgāks vai tieši viltīgāks.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Protams, nu noteikti tas ir pats svarīgākais. Jo tieši ar apsekošanu darbinieks var panākt klienta uzticēšanos, darbinieks var zināmā mērā kļūt par uzticības personu. Var jau būt arī otrs variants, ka klients izmanto sociālo darbinieku savu mērķu sasniegšanai.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Nu... [domā 3 sek.] Tas ir atkarībā no tā, uz kuriem ir jāiet, kur atrodas klienta dzīvesvieta. Ir jāpievērš uzmanība tam, kas tā ir par māju, vai tur ir apgaismojums, sevišķi ziemas laikā, kad ir tumšs, tad varbūt vajadzētu iet divatā nevis vienam. Nu visu laiku it kā ir tā prasība, ka jāiet ir divatā, bet biežāk jau iet viens pats, jo katrai darbiniecei ir savs rajons. Tad vēl ir jāskatās arī kāda ir kārtība klienta mājokli, jo nevar iet pat sēsties visur kur. Bet domājot par drošību, ir jāvadās pēc apstākļiem. Jāvērtē arī cilvēka izturēšanas, lai saprastu, ko no cilvēka var sagaidīt, ko ar viņu var runāt. Cits, kas ir nervozāks sāk bļaut, kliegt un agresīvi izturēties, tāpēc ir jāmeklē arī uz tādām situācijām reaģēt un saglabāt mieru.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Man gūti teikt. [domā 5 sek.] Vai vispār apsekot ir ētiski? Ja likums to nosaka, tad acīmredzot tā tas ir.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Nu ir dažādas situācijas, ka var redzēt, ka cilvēks ir atstāts novārtā un viņam pašam ir bijis kauns prasīt palīdzību, tad, protams, tā cilvēka ir žēl un gribās viņu izraut no tās vides un ielikt kaut kur labākos apstākļos, labākā vidē. Taču no otras puses ir arī tādi klienti, kuri īsti negrib mainīt savu vidi, viņi tai pieķeras un varbūt pat ir bail kaut ko mainīt, jo ir kaut kāda nedrošība, jo tieši tā vieta, kurā viņš dzīvo ir droša, ir pieradis pie tās vides, lai gan objektīvi skatoties, tur ir liela nekārtību. Ja klients nevēlas mainīt savus dzīves apstākļus, tad to arī nevar. Vecākiem cilvēkiem ir ļoti grūti pierast pie citiem apstākļiem, bet ir jau, protams, kas pierod.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Informācijas nav daudz, taču uzskatu, ka apsekošanu veicu pietiekami efektīvi. Mums nav nekādas īpašās norādes no darba vietas, arī literatūru neesmu ievērojusi. Vadoties pēc izvirzītajiem mērķiem veicu apsekošanu.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

***Respondents:*** Empātija, ieinteresētība par klientu par klienta sakāmo. Jābūt savā ziņā arī stingriem un noteiktiem, lai klientam nebūtu iespēja darbinieku izmantot, manipulēt ar viņu. Ir jāuzklausā klients, taču nevajag būt pārāk līdzjūtīgam, raudāt līdzī ar klientu.

## 5. intervija

**Intervētājs:** Labdien, uzreiz sākšu ar pirmo jautājumu! Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** Apsekošanas mērķi man nosaka mani tieši darba pienākumi, respektīvi, kas ir saistīts ar pakalpojuma piešķiršanu, bez apsekošanas vispār neko nevar izvērtēt.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** Dzīvesvieta ir jāredz, piešķirot pakalpojumu, it sevišķi aprūpi mājās, drošības poga, siltās pusdienas, dzīvesvieta ir jāredz, tas ir obligāti.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** Kā es sagatavojos? Citreiz es pat uzvelku nefīrākas drēbes, patiešām. Respektīvi, es uzvelku tādas drēbes, ar kurām eju tikai apsekot, tās parasti ir tādas, kuras var biežāk un ātrāk izmazgāt. Nepieciešamas sagatavot attiecīgo dokumentāciju, vai klients ir aizpildījis iztikas līdzekļu deklarāciju un tā tālāk. Skatos, kas notiek ar radniekiem, būtībā nepieciešams noskaidrot visu informāciju, kas ir likumā. Īpaši nekā negatavojos.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc?

**Respondents:** Neplānoju neko, taču rūpīgi izskatu dokumentus. Vēlreiz saku, rūpīgi izskatu visu dokumentāciju, arī SOPĀ, kas ir tur, kas ir zināms, izpētu, kam pieder īpašumi, kurā kādā kādu palīdzību ir saņēmis, tā lai zinu par ko runāt, tas varbūt ir vienīgais, ko es plānoju.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?

**Respondents:** Klienta dzīvesvietai, cik tā ir atbilstoša pamatvajadzību nodrošināšanai. Uzmanība ir jāpievērš arī klientu faktiskajam veselības stāvoklim, jo ir jānovērtē, vai tiešām šim klientam ir nepieciešams piešķirt attiecīgo pakalpojumu. Bieži vien gadās tā, ka cilvēks prasa vienu, bet kad aiziet viņu apsekot, izrādās vēl vajag arī to un to. Tāpat ir gadījumi, ka veca tantiņa apgalvo, ka nevar paiet un tā tālāk, bet kad paprasa, lai uzrāda pasi, tad aizskrien kā stirna.

**Intervētājs:** Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?

**Respondents:** Viņš jau bez manis nevar dabūt pakalpojumu, saproti? Ja nav apsekots, nav arī pakalpojuma. Kāda tur veicināšana? Ir labi, ka klientam ir atgriezeniskā saite, ja viņš mani atpazīst ilgāku gadu laikā, tad viņš zina, kam piezvanīt, ja kaut kas nenotiek kā vajag, tad gan ir svarīgi. Ilgākā periodā klients iemanās, kurš ir kurš. Atgriezeniskā saite ir svarīga.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?

**Respondents:** Apsekošanas laikā svarīga ir ātra reakcija. Acīgums un ātra reakcija. Protams, būt vēlams arī iet divatā, taču klientu ir pārāk daudz, lai to varētu īstenot.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Manuprāt, svarīgākais ir apzināties un noteikt robežas, cik daudz darbinieks var iejaukties klienta dzīvē. Jūtināties ar klientu nevar, emocijas ir jānoliek malā. Klientam ir sava dzīves uztvere un viņš ir tiesīgs pats pieņemt lēmumus, līdz ar to nav jāuzspiež savs uzskats un vērtējums.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Cilvēks ir ļoti subjektīva būtne, tādēļ strādājot ar klientu ir jāmāk atrast vidusceļš. Esmu pati novērojusi, ka man ir tādi klienti, kurus ir vairāk žēl nekā citus. Nu ir tā. Un t o pat nevar tā izskaidrot, kāpēc tas tā ir izveidojies, taču tā ir, lai gan cilvēkiem ir līdzīgas situācijas.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Apsekošanu nevar iemācīties no kaut kādiem standartiem, rokasgrāmatām vai grāmatām. Cilvēku tipāžus var iemācīties no grāmatām un lasot dažādas literatūras, taču apsekošanu iemācās kolēģis no kolēģa un krājot savu pieredzi.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Lai apsekošana būtu veiksmīga, darbiniekam ir jābūt acīgam, atjautīgam un nevajag kautrēties uzdot jautājumus, staigāt pa dzīvokli, visu pārbaudīt, jo tas ir mūsu tiešais pienākums, kas ir jādara apsekojot un novērtējot klientu.

## 6. intervija

**Intervētājs:** *Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?*

**Respondents:** Tā ir būtiska, lai izvērtētu sociālās palīdzības piešķiršanu un ģimenes apstākļu izvērtēšanu gadījumos, ja klients ir ANĢEB klients, lai pārbaudītu klienta sniegto informāciju, kontrolētu ģimenes locekļu noslēgto vienošanos, piemēram, par sadzīves apstākļu uzlabošanu, sadzīves draudu novēršanu nepilngadīgiem bērniem .

Bet apsekot pensionārus, vai ģimenes, kurās nav mazu bērnu ir diezgan bezjēdzīgi, jo klienti bieži vien no sociālā dienesta gaida materiālu palīdzību sadzīves apstākļu uzlabošanai, lai gan šāda palīdzība sociālajā dienestā netiek sniegta. Kā arī atkārtotā klientu- pensionāru apsekošana ik pēc 2 gadiem ir diezgan bezjēdzīga. Praksē ir ļoti, ļoti maz tādu gadījumu, kad apsekošanas rezultāts būtiski ietekmē sociālās palīdzības saņemšanu šai klientu grupai. Ja mērķis ir apsekot, lai konstatētu vai klients tur tiešām dzīvo un vai neizīrē dzīvokli kādām – pieķeršanas varbūtība ir ļoti maza – klients var sagatavot sadzīves apstākļu tā, ka šādi fakti ir nepierādāmi, pat ja tādi tiešām ir.

**Intervētājs:** *Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?*

**Respondents:** Lai pārbaudītu klienta sniegto informāciju un, kā jau iepriekš minēju, pārbaudītu, vai mājoklis netiek izīrēts trešajām personām. Kā arī lai novērtētu sadzīves apstākļus bērniem.

**Intervētājs:** *Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?*

**Respondents:** Noskaidroju pēc iespējas vairāk informāciju par klientu – ar ko kopā dzīvo, kāda ir prasība no sociālā darbinieka un kāda sociālā palīdzība tiek saņemta un kāda informācija par sociālā darbinieka palīdzību tikusi sniegta.

**Intervētājs:** *Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?*

**Respondents:** Ir nepieciešams plānot apsekošanas laiku, saskaņot ar klienta laiku, lai tas tiktu izmantots pēc iespējas produktīvāk.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Čību skaitam pie mājokļa ieejas un atbilstībai zināmajai informācijai par klientu [smejas] Gadījumā, ja ģimenē ir mazi bērni - jāvērtē bērna attīstībai nepieciešamie apstākļi – vai tie ir pozitīvi, vai viss tiek nodrošināts vai nepastāv veselības un dzīvības draudi.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Jā, noteikti. Saruna klienta ierastajā vidē bieži vien atklāj problēmas aspektus, kurus klients nav paspējis vai nav vēlējies stāstīt sociālajam darbiniekam, kad saruna ar klientu ir ierobežota laikā.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Pievērst uzmanību dzīvniekiem, suņiem, kā tiek aizvērtas mājokļa durvis, novērtēt kā tās varētu atvērt. Darbiniekam nevajadzētu iet dzīvoklī, ja jūt kaut mazākos drošības draudus. Cilvēki mēdz būt neparedzami. Noteikti nevajadzētu iet apsekot vienatnē, kā tas 99% gadījumu notiek pašlaik. Otra cilvēka klātbūtne dod garantiju, ka darbinieks nepazudīs bez vēsts. Divas personas sniedz iespēju arī klienta situāciju novērtēt pēc vismaz diviem viedokļiem. Kā arī klientam saņemt vairāk nepieciešamo informāciju, pieņemot, ka viena persona pilnīgi visu informāciju nekad nezinās.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Pēc ētikas principiem darbinieka, biežos gadījumos uzspiesta, ienākšana klienta personiskajā telpā nav pieļaujama. Ētiski būtu nākt tad, kad aicina. Daudzos gadījumos apsekošana klienta dzīves vietā klientam ir uzspiesta. Klienta pretošanās liek aizdomāties par to, ka tas sākotnēji darbiniekam sniedzis nepatiesu informāciju, lai gan visbiežāk tā ir vienkārši nevēlēšanās svešinieku ielaist savā personiskajā telpā. Nav ētiski pārbaudīt ledusskapi, uzskaitīt remonta veikšanas laiku u.c., it sevišķi tāpēc, ka šādu informāciju nav ietekme uz sociālās palīdzības saņemšanu – pat, ja klientam, piemēram, apsekojot ik pēc 2 mēnešiem ir uzradies skaists ES remonts – darbiniekam nav veidu kā pierādīt par kādiem līdzekļiem šādas pārmaiņas ir notikušas. Tas var radīt aizdomas par to, ka darbiniekam attiecībā uz klienta mājokli ir personiska interese līdz ar to radīt neuzticēšanos darbiniekam un sociālā darbinieka kompetencei un sociālā darbinieka tēlam sabiedrībā.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanā? Kādām?*

**Respondents:** Ir nācies saskarties ar situāciju, kad tiek pievērtas acis uz informāciju, kas atklājas apsekošanas laikā, piemēram, mājoklī dzīvo vairāk personas, nekā ir zināms informācijā, kas tikusi sniegta sociālajam dienestam. Ir saņemta informācija par to, ka klients strādā nelegāli, bet šāda ziņa nav nodota tālāk sociālajam darbiniekam. Tas saistīts ar diviem faktoriem, pirmkārt, sociālais darbinieks to tāpat nevar pierādīt; otrkārt, klients ir izveidojis pozitīvas attiecības ar apsekotāju. Ir gadījies pārkāpt ētiku pret sociālo dienestu un likumisko kārtību kādā tiek sniegta sociālā palīdzība – informējot klientu kā iespējams apiet sistēmu.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu mājās, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Manuprāt, ir jāmaina apsekošanas laikā darbinieka uzdotie standarta jautājumi. Kā jau iepriekš minēju – nav jēgas no ledusskapju un gultu uzskaitīšanas, nav jēga no jautājuma „Kā Jums šodien iet?”. Pašlaik apsekošana ir efektīva vien tik- lai noskaidrotu vai klients tur tiešām dzīvo, diemžēl šāda veida apsekošana aizņem daudz laika. Laikā, kad apsekošana personas dzīves vietā bija mans pamatdarbs – nepieciešamo informāciju nesaņēmu un studiju laikā neieguvu, tāpēc uzskatu, ka informācijas daudzums ir nepietiekošs. Interesanti būtu noskaidrot vai un kā personas apsekošana dzīves vietā tiek interpretēta teorētiskās nostādnēs.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Nebaidīties. [smejas] Uzzināt visu nepieciešamo informāciju par klientu; laicīgi vienoties ar klientu par apsekošanu; dzīves vietā uzdot īsus un konkrētus jautājumus; iepriekš apzināt kādi sociālās sistēmas jautājumi, kas ir sociālā darbinieka kompetencē varētu interesēt klientu. Informēt par sociālā dienesta sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu iespējām. Speciālistam jāprot ātri novērtēt savas veselības un dzīvības riskus klienta dzīves vietā. Jāpārdomā kādā veidā ātri reaģēt un informēt savu sociālo dienestu, ja tādi pastāv.

**Intervētājs:** *Liels paldies, ka piekriti intervijai!*

**Respondents:** Nu Lūdzu!

**Intervētājs:** *Labdien!*

**Respondents:** Sveika!

**Intervētājs:** *Un pirmais jautājums: Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?*

**Respondents:** Protams, ka nozīme ir liela, taču es neteiktu, ka brīžiem pati to baigi augstu vērtēju. Apsekošana dod vispārēju ieskatu par klienta dzīves apstākļiem, tas tikai nosacīti raksturo cilvēku un ne vienmēr tas atbilst patiesajai situācijai, kas valda ģimenē.

**Respondents:** *Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?*

**Respondents:** Tā kā esmu piesaistīta sociālās palīdzības nodaļai, tad būtībā mans galvenais mērķis ir noteikt ģimenes sastāvu, vai tiešām norādītājā adresē dzīvo tie cilvēki, kas prasa palīdzību, varbūt ir vēl kāds? Un, protams, jānovērtē arī viņu sadzīves apstākļi, vai viss nepieciešamais tiek nodrošināts.

**Respondents:** *Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?*

**Respondents:** Nav laika īpaši gatavoties. No sākuma, kad sāku strādāt šajā amatā, tas ir, no 2010. gada 1. augusta, tad centos gatavoties, visu SOPU pārskatīju, veicu piezīmes, pildīju intervijas jautājumus un tā tālāk, taču tagad tam visam nav laiku. Paņemu apsekošanas aktu, aptuveni iepazīstos pie kā es eju.

**Respondents:** *Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?*

**Respondents:** Es pati īpaši neplānoju, jo nu jau ir iestrādājušies pamatjautājumi, kas tiek uzdoti, tā gaita būtībā jau ir zināma. Zini, kā uzsāksi sarunu, ko teiksi, ko skatīsies un ko jautāsi. Protams, gadās arī neparedzamas lietas, kad kāds klients ar gaļas cirvīti stāv un sagaida, taču to ieplānot nevar, bet var būt uz to gatavs.

**Respondents:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Svarīgi ir nenostāties ar muguru pret klientu, lai būtu klients ar darbinieku seju pret seju. Arī nozīmīga ir mūsu verbālā komunikācija, jo ir jārunā uzmanīgi ar klientu, jācenšas saprast kā runāt, ko teikt, kā klients mainās, vai viņš uztraucas, paliek agresīvs vai tieši pretēji jūtas iedrošināts un sāk atklāties. Ja tomēr izveidojas bīstama situācija un sāku just draudus, tad ļoti svarīgi ir šīs bailes un trauksmes sajūtu paturēt sevī un bailes neizrādīt. Vienreiz man arī gadījās tāda situācija, kad bija jāiet pie izbijuša cietumnieka. Ieejot dzīvoklī klients bija jūtami uzbudināts, centos saglabāt mieru un uzdot dažus jautājumus, taču klients tik staigāja pa dzīvokli, beigās nostājās durvīm priekšā ar nelielu zāģīti rokās un draudīgi uz mani skatījās. Man vienu brīdi jau radās domas, ka viņš mani gabalos sazāģēs, arī runājot ar klientu viņa balsī bija dzirdama agresija, viņš bija dusmīgs. Lai gan man pašai kājas bija aukstas un iekšā viss drebēja, cenots saglabāt mieru, runāt mierīgi. Klients vismaz pārvietojās

prom no durvīm, taču rokās jau turēja kaut kādu striķi, kuru arī virpināja un pārbaudīja tā izturību. Protams, tad jau man likās, ka viņš mani tūlīt kaut kur pakārs. Cenots pēc iespējas mierīgāk atvadīties un doties prom, kas man arī izdevās. Svarīgi tiešām jau agresīvu klientu ir neizprovocēt tālāk, runāt mierīgi un galvenais pašam neizrādīt bailes, nedrošību vai paniku.

**Respondents:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Konfidencialitāte, ir jārespektē klienta tiesības.

**Respondents:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Nu ar tām ētiskajām dilemmām ir sarežģīti. Protams, ka ir nācies sastapties, sevišķi tad, kad runa ir par dalītām jeb atsevišķām mājsaimniecībām, kur faktiski var redzēt, ka ir kopēja mājsaimniecība, taču to īsti pierādīt nevar, jo klients vienmēr pateiks ko tādu, kas it kā atspēko to, ko es esmu redzējusi, jo no otras puses pa nakti jau pie klienta es nepaliekšu. Bieži dilemmas rodas no tā, ka klients melo un nevar īsti saprast, ko un kā darīt tālāk ar esošo informāciju, cik reāla un patiesa tā ir.

**Respondents:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Nav, trūkst tādu norāžu vai vadlīniju pēc kurām vadīties, arī no darba devēja ir tikai nelielas norādes. Savu darbu daru pēc labākās sirdsapziņas un saviem uzskatiem un pieredzes.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Jābūt kompetentam savā jomā, ziņošam un noteikti liela nozīme ir arī pieredzei. Darbiniekam nepieciešamas labas komunikācijas prasmes un jāprot lasīt arī klienta verbālo un neverbālo valodu. Noteikti svarīga loma ir arī intuīcijai, jo intuitīvi ir jāizjūt klients, jāsaprot ko un kā ar viņu runāt, kas tad arī sekmēs efektīvāku apsekošanu un dos objektīvus novērojumus.

**Intervētājs:** *Liels paldies par interviju!*

**Respondents:** Lūdzu!

**Intervētājs:** Labdien!

**Respondents:** Labdien!

**Intervētājs:** *Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?*

**Respondents:** Divējādi. Principā apsekošana mājās ir nepieciešama, taču, otrkārt, iet apsekot tikai ķeksīša dēļ? Bet ir gadījumi, kad tiešām mainās pilnīgi par klientu iespaids un situācija parādās citā gaismā.

**Intervētājs:** *Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?*

**Respondents:** Likumdošanas pieprasīts, lai novērtētu klienta dzīves apstākļus.

**Intervētājs:** *Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?*

**Respondents:** Sagatavoju apsekošanas aktu un iepazīstos ar ģimenes sastāvu.

**Intervētājs:** *Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?*

**Respondents:** Es nezinu, vai ir nepieciešamas, bet nav iespējams, jo nekad tu nezini, kas tevi priekšā sagaida.

**Intervētājs:** *Varbūt Jums ir kādi sagatavoti jautājumu, kurus Jūs domājat uzdot?*

**Respondents:** Nē, kādus jautājumus tu vari sagatavot? Atverot durvis, tevi var izsist tā no sliedēm, ka nebūs ko pajautāt vai arī būs pilnīgi kaut kas cits jautājams.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Vai visas norādītās personas, tur atrodas, dzīvo, vai nav izīrēts dzīvoklis kādai trešajai personai, nu principā pārējam jau nav nozīmes.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Dažādi. Dažādi cilvēki uztver apsekošanu. Daži saprot un ir atklātāki savā vidē un izrāda, kur kas tek, ir kādi defekti, kur kas iz salūzis un vispār ir atvērtāki. Citi ir noslēgti un apsekošanu uztver kā draudu sev, kā uzbrukumu.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Par drošību? Nu ja tev ir jādara, tas, kas jādara, tad jau nav laika domāt par drošību.

**Intervētājs:** *Kā Jūs vērtējat iešanu apsekot divatā? Vai tas ir nepieciešams?*

**Respondents:** Viennozīmīgi. Man ir bijuši gadījumi, kad aiz rokas piedzēries vīrietis velk iekšā dzīvoklī. Un es skrēju projām. Labi, ka viņš dzīvoja pirmajā stāvā pretī ārdurvīm, es izrāvos un aizmuku.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?

**Respondents:** Tas īstenībā ir ļoti slidens jautājums. Apsekojot dzīvokli ar eiro remontu, kā saka tagad cilvēki, un tas taisīts pirms diviem vai vairāk gadiem, kad cilvēkam ir bijuši līdzekļi. Visprecīzāk noteikt cilvēka mantisko stāvokli var atverot ledusskapi, pēc manām domām. Vai tas ir ētiski? Nestaigāt pa istabām, bet vienkārši atvērt ledusskapi, pēc tā visu var pateikt, bet cik tas ir ētiski? Citam nav ētiski vispār, ka pie viņa nāk. Tas ir pilnīgi individuāli, kam tas ir ētiski. Ja likumdošanā tas ir pieņemts, tātad pašvaldība uzskata, ka tas ir ētiski un pieņemami jaukties cilvēka privātajā dzīvē.

**Intervētājs:** Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?

**Respondents:** Jā, man ir nācies sastapties, nenoliedzami. Otrkārt, tā pati, piemēram, omīšu piespiedus barošana, kad tu it kā atsakies, bet tajā pašā laikā jūties vainīga, ka atsakies. Vai, piemēram, nāciet apsēdieties? Taču tur, piemēram, tarakāni lien pa visām malām vai nelabi ož. Vai arī no miskastēm pievilka visa māja un tu lūdz sakārtots dzīvokli, bet tam klientam tā ir norma, viņai viss ir kārtībā absolūtā. Nu tās ir dilemmas, jā. Katram pēc savām normām.

**Intervētājs:** Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?

**Respondents:** Ārprāts. Tas vārds „efektīvi” vispār veikt apsekošanu, tas ir tik subjektīvi. Kam pievērsīsī uzmanību ejot tu, pat ja tev ir norādes un kā to aprakstīšu es vai Pēteris. Tā efektivitāte, ja cilvēks iet viens pats, vispār ir apšaubāma. Būtībā viss ir apstrīdams un neobjektīvs, varētu pat teikt. Taču būtībā nav tādas informācijas vai literatūras par apsekošanu, lai to veiktu efektīvi.

**Intervētājs:** Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?

**Respondents:** Drosme. Gāzes baloniņš un ierocis. [smejas] Tomēr vienam nav jāstaigā apsekošanā, lai neapdraudētu sevi, lai gan klients iespējams pats jutīsies apdraudētāks, bet nu sevi apdraudēt... Nezinu... Kā uz ielas, tāpat arī pašā dzīvoklī, tu nezini, kas tevi tur sagaidīs. Jāiet ir vairākiem kolēģiem, tad apsekošana būs veiksmīga, būs vairāki viedokļi un varēs rast objektīvāku kopainu un drošības sajūtu.

**Intervētājs:** Liels paldies par interviju!

**Respondents:** Nav par ko!

## 5. intervija

**Intervētājs:** Labdien. Vai varam sākt interviju?

**respondents:** Labdien. Jā, varam sākt.

**Intervētājs:** Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** apsekošana ir ļoti nozīmīga. Tā es vislabāk redzu kā klients dzīvo, vai viņa sniegtā informācija atbilst realitātei. Var salīdzināt rakstisko ar realitāti un izdarīt secinājumus.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** Katrs gadījums ir atsevišķs, mērķis atkarīgs no tā ko klients vēlas, vai kas viņam ir nepieciešams. Pie katra klienta griežos ar citu mērķi.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** sagatavoties ir nepieciešams. Es pārskatu klienta lietu pirms apsekošanas, kā arī paziņoju klientam par apsekošanas laiku. Arī sagatavoju aktus, kurus būs nepieciešams ņemt līdz apsekošanas laikā.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?

**Respondents:** Jā noteikti. Sagatavojoties apsekošanai arī plānoju, ko man tajā nepieciešams noskaidrot, pajautāt.... [Pauze]. Ir svarīgi arī saplānot laiku apsekošanai.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?

**Respondents:** jāpārlicinās par sadzīves apstākļiem, arī vai ir tīrība mājās, vai nē. Jāpārlicinās vai ir viss nepieciešamais, kas vajadzīgs ģimenes locekļiem. [Pauze]. Arī svarīgi, vai dzīvesvietā tiešām dzīvo tie, ko klients ir norādījis, vai arī šeit dzīvo vēl kāds.

**Intervētājs:** Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?

**Respondents:** noteikti var veicināt sadarbību un uzlabot attiecības starp sociālo darbinieku un klientu.

**Intervētājs:** Bet varbūt kādreiz ir gadījies, ka klients nevēlas sadarboties apsekošanas laikā vai pēc tās?

**Respondents:** Nē tādi gadījumi nenotiek, jo apsekošana ir viens no sadarbības līguma punktiem un klienti to ļoti labi zina.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?

**Respondents:** Svarīgi plānojot apsekošanu novērtēt situāciju attiecīgā klienta ģimenē. Ja nepieciešams ejam divatā – ir ģimenes, kur var iet pa vienam, ir ģimenes, kur jāiet kopā ar kolēģi. Dažreiz sadarbojamies ar pašvaldības policiju. Dodoties pie klienta jāreķinās, ka tur var gadīties klients alkohola reibumā kopā ar kompāniju, ar kuru kopā tiek lietots alkohols. Un, jā, jāuzmanās arī ir no suņiem, kuri bieži gadās ceļā uz klienta mājām, vai pie klienta.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Noteikti, pirmajā vietā ir konfidencialitāte, kas arī klientam ir svarīga. No manas puses svarīga ir pieklājība pret klientu, lai kāds viņš būtu. Viņš vienkārši ir jāpieņem.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Nē, nav gan nācies sastapties.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Domāju, ka jā, jo mēs bieži kolēģu starpā pārrunājam situācijas un problēmas, kas radušās. Kā arī sarunas ar klientu ir pietiekoši atklātas, lai panāktu veiksmīgu risinājumu. Un ļoti daudz iemācās laika gaitā, krājot pieredzi.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Noteikti speciālistam jābūt ļoti komunikablam. Kautrīgam cilvēkam ir grūti. Ir daudz kas jāzina un jāatbild uz ļoti dažādiem jautājumiem, un šie jautājumi ne vienmēr saistās ar sociālo darbu.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju.*

**Respondents:** Lūdzu.

## 6. intervija

**Intervētājs:** Labdien. Sākšu ar pirmo jautājumu.

**Respondents:** Labdien. Droši!

**Intervētājs:** *Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?*

**Respondents:** Nozīme ir liela, tikai apsekojot klientu viņa dzīvesvietā redz reālos klienta dzīves apstākļus. Tā vizuāli var novērtēt sadzīves apstākļus. Ja ģimenē ir bērni, apsekošanas laikā var redzēt, vai tiek nodrošinātas bērnu vajadzības. No otras puses šis ir subjektīvs novērtējums, jo konkrētu kritēriju nav un katrs vērtē pēc savas uztveres nu, piemēram, viedoklis par kārtību katram ir subjektīvs – nav visiem vienāds. Bet kopumā apsekošana dzīvesvietā ir ļoti nozīmīga klienta situācijas izpratnē.

**Intervētājs:** *Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?*

**Respondents:** Lai novērtētu klienta un viņa ģimenes sociālo situāciju, sadzīves apstākļus. Ja ir bērni, kādos apstākļos dzīvo bērni, vai vecāki spēj nodrošināt atbilstošus apstākļus – nepieciešamo bērnu augšanai un attīstībai, gultas vietu, ēdināšanu, mācību vietu. To visu var redzēt tikai klienta vidē.

**Intervētājs:** *Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?*

**Respondents:** kad klients atnāk un vēlas uzsākt sadarbību mēs slēdzam vienošanos ar klientu un tajā klients piekrīt, ka tiks apsekots. Pirms apsekošanas nepieciešams noskaidrot klienta situācijas informāciju, tajā skaitā arī ģimenes sastāvu. Tad tiek izvērtētas visas personas, kuras klients min, viņu nodarbošanās. Tas ir svarīgi, lai apsekošanas laikā jau būtu kāds priekšstats un apsekojot klientu varētu pārliecināties, vai klienta teiktais atbilst patiesībai. Ja ir zināmas aizdomas par iespējamu vardarbību, iepriekš vienojamies par sadarbību ar bāriņtiesu, policiju – atkarīgs no situācijas.

**Intervētājs:** *Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?*

**Respondents:** Jā, nepieciešams plānot. Svarīgi plānot arī pašu apsekošanas grafiku. [Pauze]. Piemēram, mēs plānojam apsekot riska ģimenes vienu reizi mēnesī, ja situācija ir normāla. Izvērtējam riskus un ja ir kādi draudi tad reizi nedēļā, vai pat biežāk. Sociālā riska ģimenes plānojam apsekot reizi divos mēnešos. Plānojam arī apsekot robežģimenes, kurām nav īpašu risku, bet tās laiku pa laikam nepieciešams apsekot – šādas ģimenes cenšamies apsekot reizi trīs vai četros mēnešos.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Tas ir atkarīgs no apsekojuma mērķa. Ja mērķis ir nodrošināt materiālo nodrošinājumu, tad galvenais, kam pievēršu uzmanību ir sadzīves apstākļiem. Bet ja

apsekošanas mērķis saistās ar dziļāku problēmu izpratni, tad pievēršu uzmanību nu, piemēram, attiecībām, kādas tās ir, kā tās varētu uzlabot.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Jā, jo šis ir viens no sadarbības punktiem un klients tam piekrīt parakstoties. Līdz ar to klientam tas ir pienākums ļaut sevi apsekot un parasti tas nekādas problēmas nerada. Un klients zina, ka mans pienākums ir viņu apsekot un neiebildst, ja tas nepieciešams.

**Intervētājs:** *vai ir gadījumi, kad klienti nevēlās sadarboties apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Reizēm gadās situācijas, kad klients nelaiž mani savās mājās, bet tad ir skaidri zināms, ka klients cenšas kaut ko noslēpt.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** [Nopūta] Parasti, kad klientu loks ir zināms dodamies pie klientiem vienatnē. Ja man ir kāds jauns klients, kuru ne reizi neesmu apsekojusi, palūdzu, lai kolēģe man pievienojas, jo nevar zināt, kas mani tur sagaida. Ja ir zināma situācija, un tā rada draudus sadarbojamies ar bāriņtiesu, policiju, dzīvokļu komisiju – atkarīgs no situācijas. Kad sāku strādāt bija kādas dažas draudīgas situācijas, bet pēdējā laikā tādas nav gadījušās. Savā ziņā apdraudējums ir arī blusas, kuras diezgan bieži var atnest uz dienestu vai mājām. Kā arī zināms risks ir infekcijas slimības, kuras ir klientiem, tādēļ rakstu tikai ar savu pildspalvu un klientiem paredzēta cita.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Svarīgākais ir apsekot nevis ar mērķi nosodīt, bet ar mērķi palīdzēt. Un klientam tas ir jābūt. Svarīga arī, protams, ir arī konfidencialitāte.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Jā ir nācies sastapties. Ģimenē, kur raksturīga partneru maiņa, nākas gaidīt aiz durvīm, kamēr klients „atbrīvojas” un partneris aiziet. Pašam tas nav pieņemami, bet klients jāpieņem tāds kāds viņš ir un ar to ir jāaprod. Cenšos pie klientiem neiet arī agri no rīta.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Būtībā jā. Literatūras nav daudz, taču ir dažādi akti un būtībā prakse ir tā, kas iemāca saprast, kā darbu veikt labāk. Klients pats sniedz daudz informācijas un

galvenais ir pārliecināties par šīs informācijas patiesumu. Daudzi klienti arī apsekošanas laikā mēģina slēpt patiesību, kas viņiem nav labvēlīga.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Nedoties pie klienta ar vēlmi nosodīt, bet palīdzēt. Tad arī klients savā vidē ir drošāks un atklātāks. Jābūt sagatavotam, jāizplāno ko vēlas noskaidrot un pajautāt.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju.*

**Respondents:** Lūdzu.

## 7. intervija

**Intervētājs:** Labdien. Vai varam sākt interviju?

**Respondents:** Labdien. Jā, varam sākt.

**Intervētājs:** *Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?*

**Respondents:** [Apsdomājas.] Ļoti svarīga, jo apsekošanas laikā atklājas viss, ko klients ir centies noslēpt. Ja klients noliedz, ka lieto alkoholu, tad apsekošanas laikā var atklāties pavisam kas cits. Mēs par apsekojumu nebrīdinām, tādēļ klients nevar uz konkrēto laiku visu sakopt. Savā vidē klients runā daudz savādāk, viņš ir atklātāks un daudz vairāk uzticas, īpaši, ja redz, ka es patiesi interesējos par viņa situāciju. Svarīgi ir paslavēt par labajām lietām un pieklājīgi aizrādīt, ja kāds uzdevums nav veikts. Svarīgi ir kontrolēt, kā mainās situācija.

**Intervētājs:** *Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?*

**Respondents:** Tas atkarīgs no klienta problēmas. Piemēram, ja ir alkohola problēma, jāpievērš uzmanība tam, vai pie klienta nāk kompānijas, un tajās lieto alkoholu. Jānoskaidro kā klients „noturas”, ja neārstējas, bet vēlās atbrīvoties no šīs problēmas. Šādus klientus apsekoju biežāk.

**Intervētājs:** *Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?*

**Respondents:** Man ir tabula, pēc kuras es vados, kad man kuru nepieciešams doties apsekošanā. Sagatavojos nosakot apsekošanas mērķi un atbilstoši tam sastādu jautājumus. Bet reizēm arī negatavojos, bet vienkārši aizeju apraudzīt klientu un pārliecināties, ka klienta situācija ir stabila.

**Intervētājs:** *Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?*

**Respondents:** Plānot.... protams. Ir svarīgi plānot apsekošanas dienas. Svarīgi kurus klientus kad apsekot, kādus jautājumus konkrētajiem klientiem uzdot. Tas viss, protams, ir jāplāno.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Tas ir atkarīgs no apsekošanas mērķa. Jāpievērš uzmanība tam, kāds ir apsekojamais klients – labāk iet vienam, vai kopā ar kolēģi. Klienti ir dažādi un ir klienti, pie kuriem droši var doties vienatnē un ir arī tādi pie kuriem labāk doties divatā. Protams, no mana viedokļa skatoties ideāli ir ja var doties divatā, jo tas sniedz drošības un atbalsta sajūtu, bet tam ir arī savi mīnusi, jo tad klients var neatklāties tādā mērā kā viņš to varētu vienatnē tikai ar savu sociālo darbinieku.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Protams, jā. Šis ir viens no instrumentiem, lai radītu klientam uzticēšanās sajūtu, ka var satikties ne tikai dienestā, bet darbinieks var aiziet arī pie klienta uz mājām. Ir arī gadījumi, kad klientam nepatīk, ka sociālais darbinieks nāk uz mājām, bet tas saistās ar to, ka klients nevēlās parādīt patieso situāciju un kaut ko slēpj.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Otrs kolēģis blakus. Ir gadījies, ka es konstatēju faktu kāpņu telpā un iekšā nemaz nedodos, jo jūtu apdraudējumu no klienta puses. Trūkst darbinieku, kas varētu nākt līdz apsekošanas laikā, tādēļ ne vienmēr ir iespēja iet divatā, kad ir tāda nepieciešamība. Atsevišķos gadījumos varu pieaicināt bāriņtiesu, policiju. Ideālākais ir pašvaldības policija, bet šeit tādas nav un valsts policiju varam aicināt tikai īpašos gadījumos.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Galvenais ir konfidencialitāte – viss ko ar klientu runājam paliek mūsu starpā. Vēl arī tas, ka katrs cilvēks noteikti ir jārespektē. Klientam var ieteikt dažādas lietas, bet tā lai klientu neaizvainotu. Klients ir jāciena.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** [Pauze]. Ir bijuši gadījumi, kad nezinu, vai nevaru izlemt kā rīkoties. Piemēram, saukt policiju vai nē. Kā tas ietekmēs manu un klienta sadarbību un attiecības un kā situācija var ietekmēt mani.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Es domāju, ka pietiekoši un daudz ko iemācās uzsākot darbu un pamazām krājot pieredzi.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Manuprāt, visi nevar veikt šo darbu. Speciālistam galvenokārt jābūt komunikablam, ar „vēsu skatu”. Ejot apsekošanā nevajag izrādīt bailes, vai to, ka darbinieks ir sabijies, tad klients nerespektē darbinieku. Jābūt gatavam uz visu, atvērtam un gatavam atbildēt uz jebkuru jautājumu, un jābūt gatavam uz dažādām situācijām. Ir jābūt „plaša profila speciālistam”. Jā, ir svarīgi būt informētam par dažādām jomām, jo klientu jautājumi var būt visdažādākie. Protams, jābūt izglītotam, arī kā runāt. Lai klients justu cieņu, nevis draudus. Ir jāprot izzināt situācija un palīdzēt klientam. Svarīgi ir mācēt iegūt klienta uzticību. Un visbeidzot svarīgi ir arī tas, kā ierodas pie klienta, es sāku sarunu ar smaidu un kādu neitrālu tēmu, kas palīdz klientam atraisīties.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju. Jauku dienu.*

***Respondents:*** Lūdzu, Jums arī jauku dienu. Visu labu.

***Intervētājs:*** *Visu labu.*

**Intervētājs:** Labdien! Sākšu ar pirmo jautājumu.

**Respondents:** Labdien! Labi.

**Intervētājs:** Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** Tā ir nozīmīga, jo var redzēt klienta dzīves apstākļus. Kas viņam ir, kas nav. Klienta dzīvesvieta daudz ko pastāsta par klientu pašu, tāpēc ir nozīmīgi veikt apsekošanu.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** Visbiežāk, lai novērtētu klienta patreizējo reālo situāciju, viņa dzīves apstākļus. Klients pateikt var daudz ko, bet redzēt var realitāti. Ko klients mājās dara, kāda ir dzīvesvieta. Bieži mērķis ir arī noskaidrot, vai klients tur reāli arī atrodas, vai neatrodas personas, ko klients nav pieminējis, savā ziņā pārliecinos vai klients mūsu sarunā teicis patiesību, vai arī centies kaut ko noslēpt.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** Īpaši apsekošanai nesagatavojos. Visi klienti ir zināmi, iepriekš bijuši šeit dienestā un jau pēc sarunas beigām zinu, ko man nepieciešams noskaidrot, tādēļ arī īpaši negatavojos. Līdz ņemu apsekošanas aktus, bet ne vienmēr izdodas tos aizpildīt uz vietas, tad nepieciešams tos pildīt uzreiz pēc atgriešanās no apsekošanas.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc?

**Respondents:** Ja strādā ar ģimeni, tad noteikti nepieciešams plānot. Jāplāno, ko nepieciešams noskaidrot, kādus darbus uzdot izpildīt uz nākamo reizi, pēc tam jāplāno kad pārbaudīt vai kaut kas tiek darīts. Pārējos gadījumos plānošana, manuprāt, nav tik svarīga.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?

**Respondents:** Šeit nu katrs gadījums ir individuāls. Viss atkarīgs no apsekošanas mērķa, ar kādu es dodos pie klienta. Ja dodos apsekošanā pirmo reizi, tad pievēršu uzmanību sadzīves apstākļiem. Ja dodos pie ģimenes, kur ir bērni, tad pievēršu uzmanību tam, vai bērniem ir ko ēst, kur gulēt, ko vilkt mugurā, arī vai bērns mācās, vai viņam ir mācībām nepieciešamie piederumi. Arī vai tiek nodrošināta droša vide bērniem, vai klienti nelieto dažādas vielas, kas apdraud citus, arī bērnus. Ja eju pie veca cilvēka skatos, vai viņš ir aprūpēts. Ja eju pie bērna, kurš neapmeklē skolu, tad arī vēršu uzmanību tam, kādēļ viņš neiet, savā vidē klienti ir atklātāki un drošāk runā ar mani. Bet viss ir atkarīgs no apsekojuma mērķa.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Var gadīties visādi. Var gan veicināt sadarbību, gan apgrūtināt. Var veicināt tādā ziņā, ka klients savā vidē ir drošāks un atklātāks un daudz labprātāk ar mani runā. Bet ir arī klienti, kas uzskata, ka tā ir viņu teritorija un es tur ielaužos, var kļūt agresīvi, nevēlēties laist istabā, vai ir gatavi mani izdzīt ārā. Bet biežāk klienti mani ielaiž un ļauj man darīt savu darbu.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Parasti par savu drošību nedomāju. Bet ja skaidri zinu, ka apsekošanas laikā var rasties draudi, tad sadarbojos ar policiju. Parasti apsekojam kopā ar kādu kolēģi gan savus, gan viņas klientus un varbūt tāpēc par drošību īpaši nedomājam. Un arī dienestā parasti kolēģi zina, kur atrodos. Pa visu manu darba laiku ir bijušas kādas trīs situācijas, kad esmu jutusies patiesi apdraudēta, bet ar to šajā darbā ir jāreķinās.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Noteikti konfidencialitāte, jo katram cilvēkam uz to ir tiesības. Viena cilvēka problēmas nedrīkst apspriest ar citu.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Nē, tādas nav gadījušās, es vienmēr mēģinu pielāgoties klientam, lai arī kādas sajūtas tas radītu manī.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Tādas kā teorētiskas informācijas nav daudz. Būtu labi, ja būtu strikti atrunāts kā kādā gadījumā apsekošana notiek, jo pašlaik katrs darbinieks brīvi interpretē un līdz ar to apsekošana var būt subjektīva un katrs vērtē klientu pēc kaut kāda sava skatījuma.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Noteikti prasme saprasties ar cilvēkiem, svarīga ir kopīga kontakta atrašana.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju.*

**Respondents:** Lūdzu.

## 9. intervija

**Intervētājs:** Labdien. Vai varam sākt interviju?

**Respondents:** Labdien! Jā, varam sākt.

**Intervētājs:** Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** Ministru kabineta noteikumi to nosaka un ir jāapseko. Nozīme ir diezgan liela klienta situācijas izpratnē.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** parasti mērķis ir noskaidrot klienta faktiskos dzīves apstākļus, kā arī noskaidrot vai klients ir sniedzis patiesas ziņas par sevi un ģimeni un citām personām, kas mitinās kopā ar klientu.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** [Pauze]. Pirms klienta apsekošanas pārskatu klienta lietu. Noskaidroju kādus cilvēkus klients savā dzīves vietā ir uzrādījis, lai apsekojuma laikā varētu pārliecināties par sniegtās informācijas patiesumu. Pirms tam sagatavoju apsekošanas aktu un citus dokumentus, kurus nepieciešams aizpildīt uz vietas.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?

**Respondents:** Plānot nepieciešams apsekojumu laiku kā tādu. Mēs par apsekošanu klientus nebrīdinām un mums parasti viena diena nedēļā paredzēta tikai apsekošanai. Jāplāno arī kādus klientus nepieciešams apsekot ātrāk, jo vienā dienā nevar apsekot visus klientus, kurus nepieciešams. Cenšamies nākt klientiem pretī, un, ja klients strādā piedāvājam viņam pieejamu laiku, lai gan tas nozīmē apsekot klientu pēc mūsu darba dienas beigām.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?

**Respondents:** Kādos dzīves apstākļos klienti dzīvo, vai tiek nodrošinātas visas pamatvajadzības. Katru reizi uzmanība tiek vērsta uz kaut ko citu, atkarīgs, kas tajā mirklī ir prioritāte. Ja ģimenē ir mazi bērni, tad visa uzmanība ir uz bērnu vajadzībām un kā tās tiek nodrošinātas, kā arī kādas ir attiecības ar bērniem.

**Intervētājs:** Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?

**Respondents:** Var veicināt, jo šeit dienestā klients nerunās visu to, ko sava dzīvesvietā. Mājās klients ir daudz atklātāks un daudz vairāk uzdod jautājumus, kas viņu interesē. Reti ir arī gadījumi, kad klients jūtās aizskarts, ka apsekoju viņu, bet tādi gadījumi gadās reti.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Jāuzmanās, ir jājūt cilvēks, kā viņš reaģē uz apsekojumu, iespējams, ir agresīvs. Parasti ejam apsekošanā pa vienam, bet ja ir šaubas, tad kopā ar kolēģi. Mums līdz ir asaru baloniņi, kuri nodrošina vismaz kaut kādu emocionālu drošību. Jāuzmanās arī no dzīvniekiem, kurus klienti mēdz arī tīši atstāt brīvā vaļā.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Noteikti neizrādīt nekādu nepatiku pret klientu. Visi cilvēki ir vienlīdzīgi un apkalpojam visus klientus vienādi. Ja gadījumā klients jūtami nav mazgājies ilgāku laiku, tad cenšamies pieklājīgi aizrādīt, kā arī pajautāju vai klientam ir iespēja nomazgāties.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Nav nācies.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Viss ir no dzīves pieredzes, laika gaitā iegūtas zināšanas. Ir apsekošanas akts un tajā ir norādīts kāda informācija nepieciešama. Parasti svarīgi ir noskaidrot visu, kas saistās ar pamatvajadzībām.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Speciālistam jābūt iejūtīgam, tolerantam, jābūt zinošam ļoti daudzās jomās, jāprot izskaidrot klientam dažādas lietas. Protams, jāievēro konfidencialitāte, jāievēro ētikas kodekss.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju. Visu labu.*

**Respondents:** Nav par ko, visu labu.

**Intervētājs:** Labdien. Esat gatava sākt interviju?

**Respondents:** Labdien. Esmu.

**Intervētājs:** *Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?*

**Respondents:** Bez tās nekā! [Iesmejas]. Tās laikā bieži atklājas „zili brīnumi”. Klients bieži šeit stāsta vienu, bet pavisam ko citu var redzēt klienta dzīvesvietā. Parasti patiesība un stāstītais pusi uz pusi atbilst.

**Intervētājs:** *Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?*

**Respondents:** Lai noskaidrotu patieso klienta situāciju. Apsekojot klientu viņa dzīvesvietā rodas pilnīgāka aina par klientu. Arī likums paredz, ka klients ir jāapseko un tas ir jādara. Šeit dienestā klients nejūtas droši. Mums nav nodalīts kabinets un citu klātbūtnē klients var nerunāt to, ko viņš man pastāstīs savā dzīvesvietā.

**Intervētājs:** *Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?*

**Respondents:** Ievācu informāciju, kas pieejama datu bāzē. Daļēji aizpildu apsekošanas aktu, lai uz vietas nav tik daudz darba. Bet vairāk arī nekādus sagatavošanās darbus neveicu.

**Intervētājs:** *Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?*

**Respondents:** Plānojam kad kādu klientu apsekot. Būtībā tiek plānots katru klientu apsekot vismaz reizi gadā. Mēs plānojam tos apsekojumus, kuri ir neplānoti klientam. Pēc apsekojuma, ko esam saskaņojuši ar klientu, pēc neilga laika veicam kontrolapsekojumu, par kuru klients nezina. Šādus apsekojumus veicam, ja ir aizdomas par kāda fakta slēpšanu. Parasti šādu kontrolapsekojumu laikā parādās kādi cilvēki, kuri nav norādīti šajā dzīvesvietā, bet šeit dzīvo. Vai arī klienti uz apsekojumu situāciju ir uztaisījuši sliktāku nekā patiesībā ir un kontrolapsekojumā parādās lietas un mantas, kas iepriekš nebija redzētas nu, piemēram, jauna sadzīves tehnika.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Es vairāk skatos uz klienta psiholoģisko stāvokli, nevis viņa mantu. Skatos kā klients jūtas savā vidē. Varbūt mantas, kas klientam ir nopirkta iepriekš, kad situācija bija labāka. ... [Pauze]... Kopumā klients savā vidē ir drošāks un izrāda vairāk emocijas. Reizēm vairāk var izpausties agresivitāte un tramīgums, bet tā gadās retāk. Pievēršu uzmanību klienta attiecībām ar citiem, īpaši ar bērniem. Kā arī pievēršu uzmanību tam kā klients runā ar mani, nopietni, vai vīzdegunīgi.

**Intervētājs:** *Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?*

**Respondents:** Noteikti. Man bieži palīdz klientu mazie mājdzīvnieki, caur kuriem vieglāk uzsākt sarunu un tad pati apsekošana ir patīkamāka gan man, gan klientam.

**Intervētājs:** *Vai gadās arī situācijas, kad klients, piemēram, never vaļā durvis?*

**Respondents:** tā gadās regulāri, jo klients uzskata, ka es pārkāpju viņa privāto teritoriju. Šādās situācijās sīki jāpaskaidro, kādēļ es nāku un ko es vēlos.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?*

**Respondents:** Manuprāt, palīdz tas, ka ir pieejams transports, tas nodrošina drošu nokļūšanu pie klienta. Ja ir zināmi kādi riska faktori, piemēram, klients tikko atgriezies no apcietinājuma, tad ņemu līdzi kolēģi.

**Intervētājs:** *Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?*

**Respondents:** Ir jābūt imūnam pret netīrumiem, smakām. Un klientam nedrīkst izrādīt nepatiku. Pastāv tuberkulozes risks, bet no tā nevaram izvairīties un klients jāapkalpo kā jebkurš cits. Tāpat ir arī ar HIV, C hepatītu. Svarīgi ir arī tas kā sociālais darbinieks ģērbjas, jo darbinieks būs vienkāršāk ģērbies, jo vieglāk būs runāt ar klientu. Svarīga ir darbinieka iekšējā kultūra.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Nav, ļoti ātri uzaug „bieza āda”. Pie visa ātri pierod.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Zināšanas pārsvarā balstās uz privāto praksi. Man bija vajadzīgs apmēram gads, kamēr sāku pati tikt ar visu galā. Vados pēc jautājumiem apsekošanas aktā. Tikai ar laiku iemācījos izvērtēt klientus. Svarīgi ir just atmosfēru klienta mājās.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Varu teikt, ka kautrīgiem, klusiem, bailīgiem cilvēkiem šis darbs nav piemērots. Nepieciešama liela psiholoģiska izturība, psiholoģiska noturība. Jāizveido imunitāte pret visu. Jārēķinās ar to, ka klients var kliegt, apvainot un pat rīdīt virsū suņus, ar to ir jāaprod un tad var veikt šo darbu.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju.*

**Respondents:** Lūdzu.

**Intervētājs:** Labdien. Sākšu ar pirmo jautājumu.

**Respondents:** Labdien. Labi.

**Intervētājs:** Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** Uzskatu, ka, lai sniegtu kvalitatīvu un atbilstošu pakalpojumu (profesionālu sociālo palīdzību, aprūpi mājās utt.) klientam, nepieciešams fiziski izvērtēt klienta dzīves apstākļus. Šāda izvērtēšana dažkārt var sniegt līdz pat 90% nepieciešamās informācijas, lai veiksmīgi risinātu sociālo gadījumu.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** Parasti apsekošanu veicam, lai izzinātu dzīves apstākļus, kādos vecāki vēlas ņemt viesoties savus bērnus no ilgstošās sociālās aprūpes institūcijas.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** Vienmēr ņemu līdzi kādu kolēģi, apsekošanas aktus, ievācu informāciju par attiecīgo situāciju un ģimeni, uzzinu nianšes, kam jāpievērš īpaša uzmanība, ja apsekošana nav bez brīdinājuma tad sazinos ar apsekojamo personu.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc ?

**Respondents:** Apsekošana ir jāplāno, lai laiks un resursi tiktu izmantoti lietderīgi, netiktu aizmirsti būtiski sīkumi un varētu ievākt maksimāli daudz nepieciešamās informācijas.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?

**Respondents:** Tas atkarīgs no sociālā gadījuma, manā praksē tie parasti ir apstākļi un vecāku morālā gatavība uzņemties atbildību par savu bērnu brīvlaikā vai svētku dienās.

**Intervētājs:** Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?

**Respondents:** Tas atkarīgs no situācijas. Ir gadījumi, kad sociālo darbinieku apsekošanas vietā gaida kā viesi, bet ir arī tādi gadījumi, kad klients izvairās no tikšanās ar mani.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?

**Respondents:** Nevajadzētu apsekošanā braukt vienam, izprovocēt konfliktu, neiesaistīties asās vārdu pārmaiņās.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?

**Respondents:** Jāredz robeža starp privāto un dziļi privāto.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Sākot savu praksi, bija grūti it kā iejaukties klientu privātajā dzīvē. Bet ar laiku izprot apsekošanas jēgu un vajadzību, savu darbu koordinējot atbilstoši ētikas kodeksam apsekošana šķiet kā pati par sevi saprotama, svarīga sociālā darba sastāvdaļa.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Mācību literatūrā sociālajā darbā. Bet klientiem bieži apsekošanas jēdziens neko neizsaka, tas darbu sarežģī.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Jābūt skaidram mērķim, jāizzina klientu īpatnības, pirms apsekošanas jābūt ieliktiem sadarbības pamatiem.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju.*

**Respondents:** Lūdzu.

**Intervētājs:** Labdien. Vai varam sākt interviju?

**Respondents:** Labdien. Jā, varam sākt.

**Intervētājs:** Kā Jūs vērtējat apsekošanas dzīvesvietā nozīmi klienta situācijas novērtēšanā?

**Respondents:** Tā ir viena no efektīvām metodēm, lai noskaidrotu reālo klienta situāciju.

**Intervētājs:** Ar kādu mērķi izmantojiet apsekošanu?

**Respondents:** Tā ir iespēja reāli novērtēt klienta sadzīves apstākļus un pārbaudīt viņa sniegto informāciju par saviem dzīves apstākļiem.

**Intervētājs:** Kā Jūs sagatavojaties apsekošanai dzīvesvietā?

**Respondents:** Manā rīcībā ir klienta sniegtā informācija, varbūt arī citu personu informācija. Sagatavoju apsekošanas aktu, izvērtēju, vai apsekošanā ir nepieciešama kādas kolēģes piedalīšanās.

**Intervētājs:** Vai apsekošanas gaitu ir nepieciešams plānot? Kāpēc?

**Respondents:** Domāju, ka nē. Gan apsekošana, gan saruna par sadzīves apstākļiem brīvāka ir, ja tā notiek spontāni. Dodoties apsekošanā darbiniekam tāpat ir zināms, ko viņš vēlas noskaidrot.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir būtiskākais, kam ir jāpievērš uzmanība apsekošanas laikā?

**Respondents:** Mājokļa stāvoklim- varbūt tā ir pavisam veca laiku māja, varbūt jauns dzīvoklis, labiekārtojums, kāda ir iespēja nomazgāties un izmazgāt veļu, vai ir nepieciešamās mēbeles, sadzīves piederumi, bērniem mācību vieta, varbūt ir piemājas dārzs, pagrabs izaudzētā uzglabāšanai, mājokļa tīrība.

**Intervētājs:** Vai apsekošana dzīvesvietā var veicināt sociālā darbinieka un klienta sadarbību?

**Respondents:** Ar vieniem klientiem sadarbība veicināsies, ar citiem - nē.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir vissvarīgākais domājot par drošību apsekošanas laikā?

**Respondents:** Apsekošanā doties vismaz divatā ar kolēģi. Ja ir zināms, ka klients var pēkšņi kļūt agresīvs vai citādi apdraudēt apsekotāju dzīvību un veselību, apsekošanā var pieaicināt policijas pārstāvi.

**Intervētājs:** Kas, Jūsaprāt, ir svarīgākais saistībā ar ētiskajiem aspektiem dodoties apsekošanā?

**Respondents:** Svarīgi ievērot klienta personīgās/privātās dzīves robežas. Var saudzīgi sniegt kādus ieteikumus, vienmēr paturot prātā, ka klienta ziņā ir lēmuma pieņemšana.

**Intervētājs:** *Vai Jums ir nācies sastapties ar kādām ētiskajām dilemmām apsekošanas laikā? Kādām?*

**Respondents:** Jā. Ļoti grūti ir strādāt ar kaimiņieni (ne draudzeni), kurai ir problēmas ar bērnu audzināšanu.

**Intervētājs:** *Vai, Jūsaprāt, ir pietiekoši daudz informācijas par apsekošanu dzīvesvietā, lai to efektīvi veiktu?*

**Respondents:** Jā.

**Intervētājs:** *Kas nepieciešams speciālistam, lai apsekošana būtu veiksmīga?*

**Respondents:** Speciālistam jāprot labi komunicēt, jābūt labam psihologam, novērotājam, konfliktu risinātājam.

**Intervētājs:** *Paldies par interviju. Visu labu.*

**Respondents:** Nav par ko.