

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
SOCIĀLO ZINĀTŅU FAKULTĀTE
SOCIOLOĢIJAS NODAĻA

**SOCIĀLĀS PALĪDZĪBAS ORGANIZATORA PROFESIONĀLĀ
IDENTITĀTE UN PROFESIONĀLĀ LOMA SOCIĀLAJĀ
DARBĀ RĪGAS SOCIĀLAJĀ DIENESTĀ**

MAĢISTRA DARBS

Autore: Alīna Serostanova

Studenta apliecības Nr.: as14141

Darba vadītāja: Asoc. prof. Dr.sc.soc. Baiba Bela

RĪGA 2016

ANOTĀCIJA

Maģistra darba „Sociālās palīdzības organizatora profesionālā identitāte un profesionālā loma sociālajā darbā Rīgas sociālajā dienestā” **mērķis** ir izpētīt sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, profesionālo lomu, sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klientu problēmu risināšanā, kā arī noskaidrot, kā sociālās palīdzības organizatora darba nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā redz sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki.

Teorētiskajā daļā aplūkota profesionālās identitātes un organizatoriskās identificēšanas teorija, sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka darbība Rīgas sociālajā dienestā, kā arī Rīgas sociālais dienests kā sistēma, kur notiek sadarbība starp sociālā darba speciālistiem klienta problēmu risināšanā. Pētījuma praktiskajā daļā pielietotas kvalitatīvā pētījuma metodes – daļēji strukturēta intervija.

Pētījuma rezultāti apliecināja, ka sociālās palīdzības organizatori, Rīgas sociālajā dienestā, strādā ar dažādām profesionālajām identitātēm. Ne visi sociālās palīdzības organizatori uzskata sevi par profesionāli sava darba jomā, jo uzskata ka viņiem nav izglītības, nav pietiekošas pieredzes, nav pietiekošas zināšanas, ir grūtības izturēt psihoemocionālo spriedzi. Vairākiem sociālās palīdzības organizatoriem ir vēlšanās studēt sociālo darbu un integrēties sociālajā darbā. Sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klientu problēmu risināšanā notiek tīri formāla, sociālās palīdzības organizatoriem trūkst atgriezeniskās saites no sociālajiem darbiniekiem.

Kopumā, gan sociālās palīdzības organizatori, gan sociālie darbinieki uzskata, ka sociālās palīdzības organizatori ir nepieciešami Rīgas sociālajā dienestā.

Atslēgas vārdi: sociālās palīdzības organizators, profesionālā identitāte, profesionālā loma, sadarbība ar sociālo darbinieku, Rīgas sociālais dienests.

ANNOTATION

The **aim** of master thesis “The professional identity and professional role of social help's organizer in social work in Rigas Social Service” is to study the professional identity of social aid organiser, cooperation between social aid organiser and social worker while dealing with the problems of clientele, as well as state how the necessity of social aid organiser's profession in Riga Social Department is seen by social aid organisers and social workers.

Theoretical part of the research examines the theory of professional identity and organisational identification, the activity of social aid organiser and social worker in the Social Department of Riga as well as Riga Social Department as a system, where cooperation between social work specialists takes place while solving the problems of the clientele. In the practical part of the research qualitative research method such as partly structured interview is applied.

The results of the research confirmed the fact that social aid organisers in Riga Social Department work with different professional identities. Not all of the social aid organisers view themselves as professionals in their area of work, holding a view that they do not have education, sufficient experience, reasonable theoretical knowledge, or have difficulty to cope with the psycho-emotional tension. A number of social aid organisers have a willingness to study social work and integrate in social work. The cooperation between social aid organisers and social workers in dealing with clientele's problems happen on formal level, social aid organisers lack feedback from social workers.

In general both social aid organisers and social workers consider social aid organiser's profession as necessary in the Social Department of Riga.

Key terms: social aid organiser, professional identity, professional role, cooperation with social worker, Riga Social Department.

SATURA RĀDĪTĀJS

Ievads.....	5
1. Profesionālā identitāte kā personības raksturojuma iezīme.....	11
1.1. Identitātes problēma sociālajās zinātnēs	11
1.2. Profesionālā identitāte: struktūra un funkcijas.....	12
1.3. Organizatoriskā identifikācija	17
2. Sociālā darba speciālista profesionālā darbība Rīgas sociālajā dienestā.....	19
2.1. Sociālās palīdzības organizatora darbības principi Rīgas sociālajā dienestā....	19
2.2. Sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka lomas un sadarbība ...	24
2.3. Sociālā darbinieka darbības principi Rīgas sociālajā dienestā.....	28
2.4. Vērtības un ētika sociālā darba speciālistu darba praksē	30
3. Rīgas sociālā dienesta darbība.....	32
3.1. Organizāciju kultūra teorijā un Rīgas sociālajā dienestā	34
3.2. Sistēmas pieeja raksturojot Rīgas sociālā dienesta darbību	36
4. Metodoloģija sociālās palīdzības organizatora profesionālās identitātes un profesionālās lomas sociālajā darbā izpētē	39
4.1. Datu iegūšanas metode un interviju gaita	39
4.2. Datu analīzes metodes un analīzes gaita	42
5. Sociālās palīdzības organizatora profesionālās identitātes un profesionālās lomas sociālajā darbā iegūto rezultātu analīze un diskusija	44
Secinājumi	67
Izmantotie informācijas avoti	72
Pielikumi.....	78
1. Pielikums: Intervējamo sociālās palīdzības organizatora un sociāla darbinieka darba stāžs	79
2. Pielikums: Daļēji strukturētu interviju jautājumi ar sociālās palīdzības organizatoriem.....	80
3. Pielikums: Daļēji strukturētu interviju jautājumi ar sociālajiem darbiniekiem.....	86

IEVADS

Sociālais darbs kā profesionāla darbība sākas 2003. gadā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma spēkā stāšanos. Ar šo likumu pašvaldībām tika noteikts tiesisks pienākums profesionalizēt sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sistēmu. Šajā likumā tika definēts, kas ir sociāla darba speciālisti, kā arī noteikti viņu profesionālie uzdevumi. Sociālās palīdzības organizatori var strādāt tikai Sociālajā dienestā.

Pēc sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma sociālās palīdzības organizators ir „sociālā darba speciālists, kurš nodrošina sociālās palīdzības sniegšanu trūkumā nonākušām personām, lai minimālā apmērā tiktu apmierinātas šo klientu pamatvajadzības. Savukārt sociālā palīdzība ir naudas vai mantiskais pabalsts, kura piešķiršana balstās uz materiālo resursu novērtēšanu personām (ģimenēm), kurām trūkst līdzekļu pamatvajadzību apmierināšanai” (Latvijas Republikas Saeima, 2002).

Rīgas sociāla dienesta uzdevums ir kvalitatīva un profesionāla pakalpojuma un sociālas palīdzības sniegšana krīzes situācijā nonākušām personām vai ģimenei (klienti) (Latvijas Republikas Saeima, 2002). Sociālās palīdzības organizatora profesionālā loma, strādājot Rīgas sociālajā dienestā, ir apkalpot klientus, lai nodrošinātu sociālo palīdzību.

Sociālās palīdzības organizatoru profesionālās identitātes problēma kļūst īpaši aktuāla, jo šim amatam ir sava darba specifika. Sociālās palīdzības organizators ir profesija, ar savu profesijas kodu un profesijas standartu. Rīgas sociālā dienesta nodaļās strādā organizatori ar dažādām profesijām, un bieži vien bez atbilstošām teorētiskām zināšanām, kā arī bez praktiskām un psiholoģiskām iemaņām darbam ar klientiem, savukārt, katram klientam ir savas atšķirīgās problēmas. Tāpēc dažkārt veidojas situācijas, ka klientus neapmierina apkalpošanas kvalitāte. Rīgas sociālajam dienestam kā pašvaldības iestādei ir īpaši svarīgi, lai klienti saņemtu kvalitatīvu apkalpošanu.

Pēc maģistra darba autores novērojumiem sociālās palīdzības organizatoru darbs ir birokrātisks, tikai saskaņā ar normatīvo aktu prasībām, organizatoriem nav autonomijas un iespējas radoši izpausties savā darbā.

Katru dienu Rīgas sociālo dienestu apmeklē liels klientu skaits. Sociālās palīdzības organizatori ir iedalīti divos līmeņos. Pirmā līmeņa organizatori pieņem klientus un sniedz tiem konsultācijas, kā arī pieņem dokumentus un iesniegumus. Savukārt, otrā līmeņa organizatori arī sniedz klientiem konsultācijas, bet viņu galvenais uzdevums ir pēc klienta sociālās situācijas izvērtēšanas nosūtīt klientu pie attiecīgā sociālā darbinieka. Organizatoram ir vien 25 minūtes, lai pieņemtu klientu, bet ar jēdzienu „klients” saprot ne tikai vienu

personu, bet bieži vien visu ģimeni. Sociālās palīdzības organizators ne tikai pieņem dokumentus, bet arī komunicē ar klientiem, uzklausa viņus, klienti ne vienmēr ir pozitīvi noskaņoti pret Rīgas sociālo dienestu un valsti kopumā. Reizēm klienti mēdz apvainot organizatoru personiski, jo viņš asociējas ar pašu iestādi, kas nesniedz tos materiālus labumus, kurus viņš sagaida saņemt no valsts. Organizators ir starpnieks starp klientu un valsti, starp klientu un sociālo darbinieku. Pēc maģistra darba autores novērojumiem klienta apkalpošanai atvēlētais laiks ir nepietiekošs, lai kvalitatīvi apkalpotu klientu. Tas negatīvi ietekmē sociālās palīdzības organizatoru pašsajūtu, kā rezultātā viņiem rodas emocionālās izdegšanas sindroms, kas arī ietekmē klientu apkalpošanas kvalitāti, padarot organizatoru darbu mehānisku.

Divus gadus strādājot par sociālās palīdzības organizatoru Rīgas sociālajā dienestā, darba autore ir novērojusi, ka darbs starp sociālas palīdzības organizatoru un klientu balstās menedžmenta principos, kur sociālas palīdzības organizators pieņem iesniegumus un piešķir pabalstus, noteicot klientam sadarbības pienākumus ar Rīgas sociālo dienestu. Sociālās palīdzības organizatori vadās pēc tāda paša ētikas kodeksa kā sociālie darbinieki. Dažreiz līdzsadarbības pienākums ir sadarbība ar sociālo darbinieku. Pie sociālā darbinieka klienti nokļūst pēc sociālās palīdzības organizatora nosūtījuma, lai sociālais darbinieks palīdzētu risināt klienta problēmu. Tāpēc šajā darbā autore vēlas pārbaudīt vai un kāpēc sociālās palīdzības organizatori bez sociāla darba izglītības uzskata, ka var kvalitatīvi veikt savus darba pienākumus, kāda sociālās palīdzības organizatoriem ir profesionāla identitāte, profesionāla loma sociālajā darbā, kā arī kā sociālais darbinieks kopā ar sociālās palīdzības organizatoru palīdz klientam risināt problēmu, kāda ir sociālās palīdzības organizatora loma šajā sadarbībā? Sociālās palīdzības organizatoram jāsadarbjas ar sociālo darbinieku, jo abi speciālisti strādā, lai uzlabotu klienta sociālo stāvokli. Tomēr, vai šāda sadarbība praksē patiešām notiek un kādā veidā tā izpaužas, maģistra darba autorei ir aktuāls jautājums.

Rīgas sociālā dienesta sociālās palīdzības organizatoriem ir izstrādāts precīzs amata apraksts (funkcijas, uzdevumi), un pēc maģistra darba autores novērojumiem, daļa sociālās palīdzības organizatoru strādā precīzi pēc amata apraksta, bet daļai organizatoru ir vēlme veikt plašākus pienākumus, nekā ir rakstīts amata aprakstā, piemēram, nevis vienkārši un formāli izvērtēt klienta materiālo situāciju, bet palīdzēt klientam atrisināt viņa problēmas.

Vērtējot sociālās palīdzības organizatoru darbu, jāatzīmē, ka šis darbs ar klientiem ir daudzpusīgs. Katrs Rīgas sociālā dienesta sociālās palīdzības speciālists strādā, lai uzlabotu klienta sociālo stāvokli, un sociālās palīdzības organizators nav izņēmums. Bet maģistra darba autorei joprojām paliek atklāts jautājums, kā paši sociālās palīdzības organizatori vērtē savu

profesionālo lomu sadarbības procesā ar klientiem un citiem sociālās palīdzības speciālistiem Rīgas sociālajā dienestā.

Darbinieks jūt savu profesionalitāti, ja viņa darbība palīdz klientam. Pēc darba autores darba pieredzes tika novērots, ka klienti pārsvarā nav apmierināti ar sociālās palīdzības organizatora darbu. Kā rezultātā sociālās palīdzības organizatoram var pazust sapratne par savu profesionālo lomu, sociālās palīdzības organizatoram var zust izpratne par savu nepieciešamību kā profesionālim šajā organizācijā.

Sociālās palīdzības organizatoriem nav profesionālas un psiholoģiskas sagatavotības strādāt ar neapmierinātiem klientiem. Pēc autores domām, ja darbinieks profesionāli nav gatavs pildīt savus profesionālos pienākumus, tad darbiniekam zūd savas lomas apzināšanās organizācijā kurā viņš strādā, sākas profesionālais marginālisms. Pēc kāda laika daži sociālas palīdzības organizatori aiziet no darba, bet dažiem sākas emocionāla izdegšana, kas ietekmē profesionālo identitāti.

Bieži nav arī teorētisku zināšanu, lai profesionāli sadarbotos ar citiem speciālistiem klienta problēmas risināšanas. Ja darbinieks profesionāli nav gatavs, tad darbiniekam grūti pieņemt savu darbu, tiek zaudēta savas lomas izpratne konkrētajā organizācijā. Dažreiz sociālās palīdzības organizatori nejūt atbalstu no darba devēja, jo klientam ir vienmēr taisnība, klienti dažreiz raksta sūdzības, sociālas palīdzības organizatoram gadās rakstīt paskaidrojumus un darbinieks nejūtas, ka ir profesionālis savā darbā, bet kā “robots”, kurš tikai pilda noteiktas prasības. Rīgas sociālajā dienestā vienmēr ir atvērtas vakances uz sociālās palīdzības organizatoru vietām.

Vai sociālās palīdzības organizatori izjūt gandarījumu par sava darba rezultātiem, vai sociālās palīdzības organizatoram ir ar Rīgas sociālo dienestu kopīgi mērķi? Tāpat aktuāls paliek jautājums par sociālās palīdzības organizatoru organizatorisko identifikāciju ar Rīgas sociālo dienestu kā iestādi, kā arī par iestādes kultūru.

Sociālās palīdzības organizators var strādāt tikai sociālajos dienestos. Savā pētījumā autore pētīs sociālas palīdzības organizatorus, kuri strādā Rīgas sociālajā dienestā.

Veicot sociālās palīdzības organizatora pašreizēja darba analīzi, maģistra darba autorei rādās jautājums par sociālās palīdzības organizatoru lomu sociālās palīdzības sniegšanas procesā, kā arī šī amata pastāvēšanas Rīgas sociālajā dienestā nepieciešamību.

Maģistra darba autore pamanīja, kā jautājums par sociāla darba speciālistu profesionālo identitāti līdz šim ir mazs pētīts jautājums, tāpēc izpratne par sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, profesionālo lomu Rīgas sociālajā dienestā un jautājums par sadarbību ar sociālo darbinieku klienta problēmas risināšanu ir aktuāla šobrīd un ir vērtējama kā novitāte.

Tādējādi **darba mērķis** ir izpētīt sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, profesionālo lomu, sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klientu problēmu risināšanā, kā arī noskaidrot, kā sociālās palīdzības organizatora darba nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā redz sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki.

Pētījuma jautājumi:

1. Kāda ir sociālās palīdzības organizatora profesionālā loma, nozīme Rīgas sociālajā dienestā, pēc paša sociālās palīdzības organizatora domām un sociālā darbinieka viedoklis par to.
2. Noskaidrot kāda ir organizatoriskā identificēšanās sociālās palīdzības organizatoriem, strādājot Rīgas sociālajā dienestā.
3. Kādi ir sociālās palīdzības organizatora profesionālās identitātes nozīmīgākie kognitīvie, emocionālie un uzvedības komponenti?
4. Kādā veidā Rīgas sociālajā dienestā kā sistēmā notiek sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku, kurš veic sociālo darbu ar klientu, klienta problēmas risināšanā.
5. Kas ir līdzīgs un kas ir atšķirīgs sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka skatījumā par sociālās palīdzības organizatora nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā?

Pētījuma objekts:

Sociālās palīdzības organizatora profesionālās identitātes un profesionālās lomas problēmas, sociālās palīdzības organizatora sadarbības ar sociālo darbinieku problēmas.

Pētījuma priekšmets:

Profesionālā identitāte, organizatoriskā identificēšanās, profesionālā loma, Rīgas sociālais dienests kā sistēma, sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka sadarbība klientu problēmas risināšanā, kā arī sociālās palīdzības organizatora nepieciešamība Rīgas sociālajā dienestā.

Pētījuma uzdevumi:

1. Analizēt teorētisko materiālu par profesionālo identitāti, organizatorisko identificēšanu, profesionālo lomu, organizatorisko kultūru, sistēmisko pieeju organizācijā, sociālā darba menedžmentu.
2. Raksturot Rīgas sociāla dienesta darbību kā organizāciju kura sniedz kvalitatīvu un profesionālu palīdzību.
3. Raksturot sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka darbību Rīgas sociālajā dienestā.

4. Noskaidrot, kādā veidā notiek sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klienta problēmas risināšanā.
5. Veikt pētījumu par sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, profesionālo lomu, organizatorisko identificēšanu, sadarbību ar sociālo darbinieku klienta problēma risināšanā un par sociālās palīdzības organizatora darba nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā.
6. Apkopot rezultātus un veikt secinājumus.

Pētījuma metodes:

- Zinātniskās literatūras analīze;
- Normatīvo dokumentu un ziņojumu analīze (Sociālo pakalpojumu un palīdzības likums, Sociālās palīdzības organizatora amata apraksts, sociālas palīdzības organizatora profesijas standarts, sociālā darbinieka profesijas standarts, sociālā darbinieka amata apraksts, Rīgas sociālā dienesta nolikums).
- Kvalitatīvā pētīšanas metode ar daļēji strukturēto interviju. (sociālas palīdzības organizatori, sociālie darbinieki)

Pētījuma bāze:

Rīgas sociālais dienests.

Pētījuma mērķa grupa:

Sociālās palīdzības organizatori, Sociālie darbinieki.

Maģistra darba teorētiskā daļa sastāv no trim nodaļām, katrā nodaļā tiek apskatīts pētāmais komponents: sociālās palīdzības organizatora profesionālā identitāte, sociālās palīdzības organizatora kā organizācijas identifikācija ar Rīgas sociālo dienestu kā iestādi, sociālas palīdzības organizatora un sociālā darbinieka darbs Rīgas sociālajā dienestā un sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku.

Veicot profesionālās identitātes jautājuma analīzi galvenokārt tika izmantota psiholoģijas zinātņu doktora Lidijas Šneideres (*Лидия Шнейдер*) teorija. Pēc L. Šneideres viedokļa profesionālā identitāte izpaužas kā cilvēka kognitīvie, emociju un uzvedības apraksti par sevi pašu. Pēc šīs teorijas profesionālās identitātes struktūras elementi ir sekojoši: apziņa par piederību pie noteiktās profesionālās kopības, cilvēka apzināšanās par viņa priekšstatu par sevi un savu darbu nākotnē, profesionālās darbības un personas „Es” tēla korelativitāte.

Organizatoriska identifikācija tika pētīta ar mērķi noskaidrot iestādes efektīvas darbības galvenos faktorus, un tieši Rīgas sociālā dienesta sociālās palīdzības organizatoru psiholoģisko stāvokli. Viens no maģistra darba autores uzdevumiem ir noskaidrot, vai sociālās palīdzības organizators identificē sevi ar iestādi, kāda ir sociālās palīdzības organizatora dalības grupā nozīme. Tāpat autore darbā apskata jautājumus par darbinieku

apmierinātību ar darbu, iesaistīšanos iestādes darbā, kā arī aiziešanas no darba Rīgas sociālajā dienestā iemeslus, jo, pēc organizācijas psiholoģijas maģistra Andreja Lovakova (*Андрей Ловakov*) teorijas, tas norāda uz organizatorisku identifikāciju esamību vai trūkumu.

Otrajā nodaļā tiek raksturoti Rīgas sociālā dienesta sociālā darba speciālista profesionālā darbība. Autore analizē sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka darbu Rīgas sociālajā dienestā, sociālās palīdzības organizatora sadarbību ar sociālo darbinieku klientu problēmu risināšanā, kā arī sociālā darba speciālista darba ētiskās vērtības.

Trešajā nodaļā autore izskatīja Rīgas sociālā dienesta darbību, proti, pievēršas organizācijas kultūrai, organizācijas teorijai un sistēmiskā pieejā analizējot Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju. Lai sociālas palīdzības organizators varētu sevi identificēt ar organizāciju, kurā viņš strādā, ir nepieciešams apskatīt šīs organizācijas darbu: mērķus, misiju, funkcijas, pienākumus un uzdevumus. Lai īstenotu Rīgas sociālā dienesta mērķi, uzdevumus un misiju, šajā iestādē strādā sociālā darba speciālisti: sociālas palīdzības organizatori un sociālie darbinieki.

Maģistra darba autore apskata organizācijas kultūru, lai noskaidrotu šīs iestādes dzīves potenciālu. Tika analizēti darbinieku sadarbības īpatnības, organizācijas darbības normas un principi, jo tieši organizācijas kultūra satur pamatvērtības, kas veicina darbinieku efektīvu darbu.

Pētījuma praktiskajā daļā pielietotas kvalitatīvā pētījuma metodes – daļēji strukturēta intervija.

Pēdējā nodaļā tiek aplūkoti pētījuma rezultāti un veidota diskusija par sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti un profesionālo lomu sociālajā darbā, kā to redz sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki, sadarbība starp sociāla darba speciālistiem, kā arī par sociālās palīdzības organizatora nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā.

Noslēgumā tiek sniegti darba galvenie secinājumi par sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, organizatorisko identifikāciju un profesionālo lomu sociālajā darbā, sadarbībā ar sociālo darbinieku klienta problēmu risināšanā, kā arī par sociālās palīdzības organizatora nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā.

1. PROFESIONĀLĀ IDENTITĀTE KĀ PERSONĪBAS RAKSTUROJUMA IEZĪME

1.1. Identitātes problēma sociālajās zinātnēs

Katrs cilvēks ir daļa no sabiedrības, katram ir sava piederība noteiktam sociālajam slānim, nācijai vai profesijai. Visas piederības kopā veido cilvēkam noteiktu personisku identitāti. Cilvēks pilnībā kļūst par cilvēku, kad apzinās savu identitāti, kura turpina veidoties visā cilvēka dzīves garumā. Vispārīgākos priekšstatus par sevi pašu un savu vietu pasaulē sauc par identitāti.

Termins “identitāte” (lat. *Identificare* – identificēt). Mūsdienu literatūrā izdala divus identitātes pamatveidus: personiskā un sociālā. Evija Apine un Vita Roga savā grāmatā „Klienta identitātes transformācija sociālā darba procesā” pamatojas uz to, ka:

personiskā identitāte ir indivīda pašuztvere, kas balstīta uz fiziskajām, intelektuālajām un morālajām īpašībām. Sociālā identitāte tiek definēta kā veids, kādā indivīdi apzīmē sevi kā noteiktas grupas locekli. Kādai grupai cilvēks jūtas piederīgs vai vēlas būt piederīgs, kā novērtēt šo sociālo grupu pozitīvo vai negatīvo ietekmi. Sociālajā darbā identitāte ir īpaši svarīga, tā tiek attiecināta uz klientu un arī sociālā darbinieka vai sociāla darba speciālista profesionālo identitāti. Identitātes attīstību ietekmē apkārtējo reakcija, ko citi par personu ir teikuši, ko viņš atceras, kā arī paša cilvēka spriedumi par sevi (Apine, Roga, 2011. 6. lpp.).

Personisko un sociālo identitāti apskata arī identitātes pētniece Tatjana Maļutina (*Малютина Татьяна*). Viņa apgalvo, ka, no vienas puses, personiskā un sociālā identitāte – tie ir divi dažādi identiskuma veidi, bet, no otras puses – identitāte pavada cilvēka priekšstatus par grupas piederību, un šajā ziņā tas ir sociālās identitātes nepieciešamais elements (*Малютина, 2014*).

Cilvēka identitāte ir daudzu zinātņu pētījuma priekšmets. Savā maģistra darbā autore apskata identitāti no socioloģijas redzes viedokļa, jo sociologi vērtē identitāti no sabiedrības un tās iestāžu redzes viedokļa. Socioloģijai identitāte nozīmē lomu un statusu kopumu, kuri ir organizēti adekvāti sociālajai sistēmai. Sociālajā ziņā profesija ir identitātes pamatsastāvdaļa. Šodien notiek izveidojušos robežu un sociālo kategoriju vērtību zaudēšana, ar kuru cilvēks nosaka sevi, savu vietu sociumā, citādi tiek novērota identitātes krīze pašapziņas līmenī.

Lielāko savas dzīves daļu cilvēks pavada darba vietā, sociālās palīdzības organizators pa tiešo strādā ar klientiem, pastāvīgi atrodies sociumā, kur attīstās gan kā profesionālis, gan kā personība. Zināms, ka cilvēka personiskā attīstība iespējama tikai sociumā, turklāt svarīga loma ir sociālajai grupai, kurai cilvēks pieder. Daudzu sociālās mijiedarbības aspektu gaitā cilvēks sāk arvien dziļāk apzināties, “Kas Es esmu?”, “Kāds Es esmu?” utt. Kā uzskata psiholoģijas zinātņu kandidāte Alina Jašina (*Яшина Алина*), viens no svarīgākajiem

apstākļiem, kurš ietekmē personības identitātes attīstību, ir “nozīmīgo citu” loma (Яшина, 2007).

Filozofijas zinātņu doktors Aleksandrs Šaforostovs (*Александр Шафоростов*), kurš pētīja identitātes jēdzienu, atzīmē, ka cilvēks pastāvīgi tieksies apliecināt jeb stiprināt piederības sajūtu uz sasaistes pamata ar citiem (Шафоростов, 2011).

Saskaņā ar vienu no pirmajiem zinātniskajiem pētniekiem Robertu Bernsu (*Robert Burns*), Es-koncepcija – tās ir neskaitāmas cilvēka nostādnes attiecībā pret sevi šajā pasaulē, vienota priekšstatu sistēma par sevi. Es-koncepcija kā nostādņu sistēma ietver sevī trīs sastāvdaļas:

1. Kognitīvais komponents: „Es tēls” - indivīda priekšstats par sevi pašu, t.i., mūsu ierastās pašuztveres pamatraksturojumi (lomu, statusu, psiholoģiskie).

2. Afektīvais komponents: pašvērtējums ir šī priekšstata afektīvs vērtējums, kurš var dominēt ar dažādu intensitāti, jo konkrētās „Es tēla” īpašības var izsaukt vairāk vai mazāk stipras emocijas, kuras saistās ar to pieņemšanu vai nosodīšanu. Pašvērtējums atspoguļo, cik lielā mērā cilvēkam ir attīstīta pašcieņa, pašvērtējuma izjūta un pozitīva attieksme pret visu to, kas ietilpst viņa paša Es jomā.

3. Uzvedības komponents: potenciāla uzvedības reakcija, proti, konkrētas darbības, kuras var izsaukt „Es tēls” un pašvērtējums (Бернс, 1986).

Identitātes pārdzīvojumus aktualizējas arī cilvēka dzīves profesionālajā jomā.

Sociālās palīdzības organizators, tāpat kā sociālais darbinieks, ir profesija. Savā profesionālajā darbībā sociālās palīdzības organizators veicina klienta sociālo problēmu risināšanu, palīdzot viņam dažādu jautājumu risināšanā. Doktors Henks Gertsema (*Henk Geertsema*) savā disertācijā par identitātes tēmu sociālo problēmu apskata kā izjauktu līdzsvaru starp cilvēkiem, grupu un sabiedrību kopumā (Geertsema, 2004).

1.2. Profesionālā identitāte: struktūra un funkcijas

Analizējot literatūru par identitāti, maģistra darba autore ievēroja, ka bieži vien autori, kuri pēta “identitātes” jēdzienu, pamatā raksta par personisko identitāti un maz apskata “profesionālās identitātes” jēdzienu.

Sociālās palīdzības organizatora darbā svarīgi ir izprast savu profesionālo identitāti. Tas ļauj organizatoram saprast, ka viņš kā profesionālis palīdz sabiedrībai un nosaka savu profesionālo lomu organizācijā.

Profesionālā identitāte ir sevis apzināšanās un izpratne, sava nozīmīguma izjūta un paļaušanās uz sevi. Tā raksturo spēju pieņemt patstāvīgus lēmumus. Identitātes veidošanās ir process, kas ietver dažādus sociālus statusus, lomas un pieredzi, kas kļūst par cilvēka paštēlu. Profesionālā identitāte veidojas, mijiedarbojoties profesijai un identitātei, un to raksturo sekojoši

komponenti: profesionālā neatkarība lēmumu pieņemšanā, profesionālisms un atbildība par pieņemtajiem lēmumiem (Vītoliņa, K., Erkena, D., Gulbe, D., Rozentāle, I., 2014, 346. lpp.).

Viena no profesionālās identitātes zinātniskajām pētniecēm Eleonora Maikova (*Майкова Элеонора*) kā profesionālās identitātes veidošanās avotu, no vienas puses, apskata tās objektīvās robežas, kuras var noteikt valsts parauga izglītības dokumenti: diplomēts speciālists tiek apskatīts kā identisks iegūtajai profesijai. No otras puses, būtisks profesionālās identitātes veidošanās faktors ir personiskais potenciāls. Bez tam, profesionālās identitātes veidošanos lielā mērā ietekmē gaidas un priekšrocības, kā arī izvēlētas profesijas vērtību un jēgas pamati (Майкова, 2013).

Viens no sociālās palīdzības organizatora uzdevumiem ir klientu konsultēšana par viņu tiesībām uz sociālo palīdzību. Sociālās palīdzības organizators ir konsultants. Autori un zinātnieki konsultēšanas jomā, Teodors Remlejs (*Theodore Remley*) un Barbara Herlihi (*Barbara Herlihy*), noteica sešus komponentus konsultanta profesionālajai identitātei: zināšanas un izpratne par profesijas vēsturi; profesijas filozofiskie pamati; profesijas, kā arī ētikas lomas un funkcijas; dalība profesionālajās organizācijās, proti, savu zināšanu paaugstināšana par profesiju, un lepnuma sajūta par izvēlēto profesiju (Remley, Herlihy, 2014).

Krievu psiholoģijas zinātņu doktore Nataļja Ivanova (*Иванова Наталья*) uzsver, ka tieši “cilvēka priekšstats par savu vietu profesionālajā kopienā, ko pavada noteikti vērtību un motivācijas orientieri, kā arī subjektīva attieksme pret pašu profesionālo piederību, veido profesionālās identitātes pamatu” (Иванова, 2007, 204. lpp.).

Profesors, psiholoģijas zinātņu doktors, vispārējās un sociālās psiholoģijas profesors Jurijs Povarjenkovs (*Поваренков Юрий*) profesionālo identitāti definēja kā profesionālās attīstības kritēriju, kurš liecina par tādām kvalitatīvām un kvantitatīvām īpatnībām, kā cilvēks pieņem: sevi kā profesionāli; konkrētu profesionālu darbību kā pašrealizācijas un vajadzību apmierināšanas veidu; vērtību un normu sistēmas, kuras ir raksturīgas šai profesionālai kopienai.

J. Povarjenkovs profesionālo identitāti apskata kā veidu, kādā cilvēks pieņem profesionālās vērtību pozīcijas divos līmeņos: sociālajā un psiholoģiskajā. To raksturo atbilstošu profesionālu lomu un funkciju pieņemšana, kā arī attieksme pret sevi pašu kā profesionāli (Волкова, Андрианов, 2013).

Psiholoģijas zinātņu doktore Lidija Šneidere (*Шнейдер Лидия*), apgalvo, ka profesionāla identitāte ir ne tikai savas identitātes apzināšanās ar profesionālo kopienu, bet arī tās novērtēšana, dalības tajā psiholoģiskais nozīmīgums, savdabīga mentalitāte, savas

profesionālās kompetences, patstāvības izjūta, respektīvi, savas profesionālās vienotības un noteiktības pārdzīvošana (Шнейдер, 2001).

Pēc L. Šneideres viedokļa, sevis identificēšana ar nodarbošanos un citiem profesionālās grupas pārstāvjiem izpaužas sevis paša kognitīvajos, emocionālajos un uzvedības aprakstos (Шнейдер, 2007).

L. Šneidere kā profesionālās identitātes struktūras elementus aplūko: savas piederības noteiktai profesionālai kopienai apzināšanās, cilvēka zināšanas par viņa atzinību profesionālajās grupās, priekšstats par sevi un savu darbu nākotnē, profesionālās darbības un “Es tēla” attiecība (Шнейдер, 2007).

Pētot sociālās palīdzības organizatoru profesionālo identitāti Rīgas sociālajā dienestā, pēc maģistra darba autores domām, organizatoriem svarīgi ir apzināties savu piederību sociālajai kopienai, tam, ka viņu darbs ir sociāls, nevis tikai birokrātisks, kā sākotnēji varbūt arī tika plānots. Sociālās palīdzības organizatoram nepieciešams, lai viņa darbu atzītu klienti un citi speciālisti organizācijā, lai organizators justos nepieciešams klienta problēmu risināšanā, saprastu sava darba svarīguma pakāpi un domātu par sevis attīstības perspektīvām sociālā darba jomā. Svarīgi arī, lai sociālās palīdzības organizatoram, strādājot Rīgas sociālajā dienestā, vērtības un pārliecības sakristu ar Rīgas sociālā dienesta vērtībām un pārliecībām, kuras pēc teorijas, nosaka organizatoriskā identifikācija ar organizāciju.

Profesionālā identitāte – tā ir savas piederības noteiktai profesijai un noteiktai profesionālajai sabiedrībai apzināšanās. L. Šneidere izdalīja trīs profesionālās identitātes sastāvdaļas:

1. Kognitīvā sastāvdaļa (profesionālas zināšanas un prasmes).
2. Emocionāla sastāvdaļa (emocionālā un vērtību attieksme pret profesionālajām pārliecībām un zināšanām, sevi pašu kā “darītāju”), to raksturo pozitīva attieksme pret profesiju un profesionālās kompetences sasniegšanas nozīmība. Emocionālā un vērtības komponenta veidošanās notiek, pateicoties sociālās salīdzināšanas un sociālās atzišanas mehānismiem.
3. Uzvedības sastāvdaļa (atbilstoša reakcija, kura cita starpā var izpausties uzvedībā).

Darbinieku profesionālā identitāte tieši ietekmē darba attiecību kvalitāti (Шнейдер, 2007).

Sociālās palīdzības organizatoram, strādājot sociālajā dienestā un pildot profesionālus pienākumus, svarīgi ir, lai visas darba devēja izvirzītās prasības atbilstu darbinieka iekšējām īpašībām.

Kā uzskata profesionālisma psiholoģiskās koncepcijas autore Aelite Markova (*Маркова Аэлита*), kuru citēja starptautiskajā zinātniskajā konferencē “Psiholoģijas zinātne: teorija un prakse” (ЭННС, 2012), “profesionālā pašapziņa – tā ir savas profesijas normu,

noteikumu un modeļu kā savu īpašību apzināšanās. Profesionāļiem, kuriem piemīt izveidojies profesionālās pašapziņas līmenis, paaugstinās darba efektivitāte, apmierinātība ar profesiju, pieaug tieksme uz pašrealizāciju, paaugstinās pārliecība par sevi” (Эннс, 2012, lpp.127).

Savas attīstības procesā profesionālo identitāti raksturo noteikti statusi. Psiholoģijas zinātņu doktore Jeļena Jermolajeva (*Ермолаева Елена*), atvedina statusus no sasaistošo spēku izteiktības sistēmā “cilvēks-profesija-sabiedrība” un apraksta septiņu dažādu attiecību variantus, sākot ar panākto autentiskumu (subjekta, darbības un sociuma pilnīga identifikācija) un beidzot ar profesionālu marginālismu (neizveidojusies vai izjaukta atbilstība šajā sakaru sistēmā).

J. Jermolajeva profesionālu marginālismu apraksta kā pseidoprofesionālisma parādību, kas rodas situācijās, kad modernajā un aktuālajā profesijā atnāk cilvēki, kuriem nepiemīt nepieciešamā kompetence, taču vienlaicīgi šādas darbības vērtējuma kritēriju sabiedrībā nav (Ермолаева, 2008).

Profesionālā identitāte var būt gan pozitīva, gan negatīva, kā rezultātā veidojas identiska uzvedība vai profesionālais marginālisms (Ермолаева, 2008).

Pēc sociālo zinātņu doktora Nikolaja Barmina (*Бармин Николай*) viedokļa, jo vairāk cilvēkam ir iespēju izmēģināt savas spējas praksē un trenēt jau iegūtās iemaņas, jo augstākus profesionālisma pakāpienus viņš sasniegs (Бармин, 2010). Par katra profesionālisma galveno nosacījumu kļūst prasme organizēt savu profesionālu apmācību. Profesionālā identitāte tiek panākta nepārtrauktas apmācības procesā.

No veiktās teorētiskās analīzes par profesionālās identitātes jēdzienu var izdarīt secinājumu, ka pozitīvas profesionālās identitātes kritēriji ir: izglītības dokuments, kas ļauj strādāt noteiktā profesijā, savas lomas un funkciju izpratne, sevis identifikācija ar profesionālo kopienu, kā arī profesionālai sabiedrībai raksturīgu normu un noteikumu pieņemšana, vēlme paaugstināt savas profesionālās zināšanas, lepnuma sajūta par piederību noteiktai organizācijai, sabiedriskā atzinība, savas profesionālās kompetences apzināšanās, darbinieka zināšanas par viņa atzīšanu citās profesionālajās grupās, priekšstats par savu darbu nākotnē.

Sociālas palīdzības organizatoram ir svarīgi izprast, pie kādām sociālām grupām viņš apzinās sevi piederam. Sociālās kategorijas, ar kurām cilvēks sevi identificē, nosaka viņa reālo statusu.

Sociālās palīdzības organizatoram kā sociālā darba speciālistam un palīdzības profesijas darbiniekam, pēc darba autores domām, svarīgi ir izprast savu lomu darba vietā, pretējā gadījumā darbiniekam rodas profesionālais marginālisms, profesionālā identitāte mainās, un darbinieks tiek pakļauts “izdegšanas” sindromam. Sociālās palīdzības organizatoram ir būtiski justies kā savas nodarbošanās profesionālim, svarīgi ir apzināties

savu profesionālo statusu organizācijā, kā arī svarīgi, lai sociālās palīdzības organizatori identificētu sevi kā profesionāļi ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju, kas dod viņiem sajūtu justies vajadzīgiem organizācijas darbiniekiem.

Kā atzīmē ekonomikas un vadības doktore Valerija Furnjē (*Valerie Fournier*), darbinieki apzinīgāk strādā kompānijas interesēs, ja viņi uzskata sevi par profesionāļiem, nevis padotajiem (Dent, Whitehead, 2002).

Sociālās palīdzības organizatoriem svarīgi ir izprast savu profesionālo lomu Rīgas sociālajā dienestā kā organizācijā. Sociālās palīdzības organizatoriem jāstrādā, pilnveidojot savas profesionālās zināšanas, lai kvalitatīvi palīdzētu klientiem viņu problēmu risināšanā.

Profesionāla identitāte veidojas profesijas apgūšanas un integrācijas profesionālajā grupā procesā. Par galveno profesionālās identitātes skaidrojuma kļūst jēdzieni “Es-profesionālis”, “profesija”.

Pozitīvai profesionālai identitātei sociālās palīdzības organizatoriem svarīgi ir apzināties savu profesionālās kopienas piederību, izpratni, ka organizators kā darbinieks palīdz klientam viņa problēmas risināšanā, ka organizators ir nepieciešamā vienība Rīgas sociālajā dienestā. Organizatoriem ir svarīgi justies atzītiem un nepieciešamiem gan no klientu puses, gan arī no citu Rīgas sociālā dienesta speciālistu puses. Sociālās palīdzības organizatoriem pozitīvas profesionālās identitātes nolūkos ir jāattīstās, integrējoties sociālajā darbā.

Tamdēļ, ka sociālās palīdzības organizatori konsultē cilvēkus un savā darbībā viņiem ir tiešs kontakts ar dažādiem cilvēkiem (klientiem), identitātes procesam ir iekšēji un ārēji komponenti. Profesionālās identitātes ārējie komponenti saistās ar to, kā sociālās palīdzības organizatoru uztver un cik lielā mērā pieņem kā sociālās palīdzības speciālistu klientam. Pie profesionālās identitāte iekšējiem aspektiem attiecas pašuztveres un profesionālās pašapzināšanās procesi.

Praktiski katrs cilvēks lielāko savas dzīves daļu atdod profesionālajai darbībai. No tā, cik lielā mērā cilvēku apmierina viņa darbs un sasniegumi noteiktā darbībā ir atkarīga vispārējā pašsajūta un viņa darbības efektivitāte. Profesionāla identitāte ir svarīga loma sociālās palīdzības organizatora kā profesionāļa veidošanā.

Profesionālā identitāte cieši saistās ar tikumiskiem profesionāliem orientieriem. Pēc aplūkotas teorijas, ja organizators precīzi apzinās savu pozīciju profesionālajā vidē, tā viņu apmierina, un viņu šajā pozīcijā augsti vērtē apkārtējie, var runāt ar noformētu identitāti. Ja pozīcija nav noteikta, organizators nav pārliecināts, “kādam būt”, vienlaicīgi saņem pretrunīgu atgriezenisko reakciju no apkārtējiem, jārūnā par izklaidētu identitāti. Kad organizators ir noteicis pozīciju, bet to zemu novērtē apkārtējie, runa ir par negatīvu identitāti.

1.3. Organizatoriskā identifikācija

Rīgas sociālais dienests kā organizācija ir izveidota, lai palīdzētu cilvēkiem viņiem grūtajās dzīves situācijās. Visi sociālās palīdzības speciālisti, strādājot Rīgas sociālajā dienestā, mijiedarbojas viens ar otru un sadarbojas savā starpā, lai sasniegtu kopīgu mērķi – palīdzētu klientiem.

Kā rakstīja psiholoģijas zinātņu kandidāts Sergejs Lipatovs (*Липатов Сергей*), galvenais organizācijas elements ir cilvēki un viņu mijiedarbība savā starpā. Organizācija pastāv, kad darbinieki mijiedarbojas savā starpā, lai izpildītu darbības, kuras nepieciešamas kopīgu mērķu sasniegšanai. Lai paaugstinātu organizācijas darbības efektivitāti, svarīgi ir izprast šīs organizācijas darbinieku psiholoģisku stāvokli (Липатов, 2010).

Vieni no amerikāņu organizatoriskās identifikācijas pētniekiem Freds Meils (*Mael Fred*) un Ašforts Bleiks (*Ashfort Blake*) piedāvāja apskatīt organizatorisko identifikāciju “kā kognitīvu konstrukciju, kas ietver sevī to, kā darbinieki uztver savu piederību organizācijai kā sociālajai kategorijai, ar specifiskām uzvedības formām un emocionāliem stāvokļiem” (Mael, Ashfort, 1992, 104. lpp.).

Saskaņā ar teoriju sociālā darba speciālisti, identificējot sevi ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju, tiecas uzturēt organizāciju, veicināt tās mērķu un interešu sasniegšanu, kā arī just savu emocionālo pieķeršanos tai.

Līdz šodienai veikti tikai daudzi empīriski pētījumi par organizatorisko identifikāciju, jo pēdējos 20 gados jautājums par darbinieku organizatorisko identifikāciju ar organizāciju ir aktuāls.

Organizāciju psiholoģijas maģistrs Andrejs Lovakovs (*Ловаков Андрей*), kurš pētīja jautājumu par organizatorisko identifikāciju un veica empīriskos pētījumus, norāda uz noturīgu sakarību starp darbinieku identifikāciju ar viņu organizāciju un vairākām attieksmēm un uzvedības izpausmēm, kuras saistītas ar darbu. Cita starpā, ka darbinieku organizatoriskā identifikācija ir pozitīvi saistīta ar viņu apmierinātību ar darbu, lojalitāti, darba ražīgumu, iesaistīšanos organizācijas darbībā, organizatoriski pilsonisku uzvedību un negatīvi saistās ar nodomu pamest organizāciju (Ловаков, 2010).

Viens no vācu organizatoriskās identifikācijas pētniekiem, Rolfs van Diks (*Rolf van Dick*), izdalīja organizatoriskās identifikācijas kognitīvu, afektīvu, vērtējošu un uzvedības komponentu, kur kognitīvais komponents – tās ir zināšanas par piederību grupai, afektīvais komponents – emocionāla piesaiste grupai, vērtēšanas komponents – organizācijas pozitīvs vērtējums, bet uzvedības komponents – aktuālā uzvedība, kas izpauž piederību grupai (Dick, 2001).

Pamatojoties uz definīcijām, kuras noformulētas dažādu organizatoriskās identifikācijas izpētes pieeju ietvaros, organizatoriskie pētnieki Martins Edvards (*Martin Edwards*) un Rikardo Pecei (*Riccardo Peccei*) izdalīja trīs būtiskus organizatoriskās identifikācijas raksturojumus:

1. Tas, ka darbinieks uztver sevi kā organizācijas daļu. Citiem vārdiem, darbinieks identificē sevi kā organizācijas locekli.

2. Darbinieka emocionāla pieķeršanās savai organizācijai. Grupas piederības nozīmīgums indivīdam, kas izpaužas pieķeršanās sajūtas, piederības organizācijai pārdzīvošanā, emocionālā iesaistē tās darbībā, organizācijas veiksmju un panākumu kā savu pašu pārdzīvošanā, organizācijas kritikas kā sava paša kritikas uztveršanā.

3. Organizatorisku raksturojumu internalizācija ar darbinieku (pirmkārt, mērķu un vērtību), to iebūvēšana savā mērķu un vērtību sistēmā, Es-koncepcijā (Edwards, Peccei, 2007).

Izejot no trijiem galvenajiem organizatoriskās identifikācijas raksturojumiem, kuru piedāvāja organizatoriskās identifikācijas pētnieki M. Edvards un R. Pecei, var izdarīt secinājumu, ka sociālās palīdzības organizatoru organizatorisko identifikāciju nosaka kā psiholoģisku sakarību starp darbinieku un organizāciju, kura balstās uz to, kā darbinieks uztver savu un organizācijas raksturojumu līdzību, nosaka sevi kā konkrētās organizācijas locekli, un ietver vērtību un emocionālu nozīmi, kura tiek piedēvēta šai dalībai.

Visnozīmīgākās organizatoriskās identifikācijas korelācijas, kuras norāda uz pozitīvu identifikāciju ar organizāciju, A. Lovakova skatījumā ir sekojošas:

1. Apmierinātība ar darbu;
2. Virslomu uzvedība (kad darbinieks dara organizācijas labā vairāk, nekā noteikts amata aprakstā, un nesaņem par to darba algu.)
3. Negatīva identifikācija saistās ar nodomu pamest darbu (ЛОВАКОВ, 2010).

2. SOCIĀLĀ DARBA SPECIĀLISTA PROFESIONĀLĀ DARBĪBA RĪGAS SOCIĀLAJĀ DIENESTĀ

Rīgas sociālajā dienestā ir sadalītas sociālā darba veicēju kompetences, izdalītas atšķirīgas kvalifikācijas prasības un katram sociālā darba speciālistam ir konkrēti profesionālie uzdevumi. Tādējādi ir radusies sociālā darba joma, sadalījums sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu jomās. Sociālās palīdzības jomā strādā sociālie darbinieki un sociālās palīdzības organizatori. Sociālo pakalpojumu jomā strādā sociālie darbinieki.

2.1. Sociālās palīdzības organizatora darbības principi Rīgas sociālajā dienestā

Sociālā palīdzība kā profesionāla darbība Latvijā ir noteikta kopš 2003. gada, kad stājās spēkā Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums. Ar šo likumu pašvaldībām tika noteikts pienākums profesionalizēt sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu sistēmu. Šajā likumā ir noteikti sociālā darba speciālisti un viņu profesionālie uzdevumi, viens no tā ir sociālās palīdzības organizators (Moors, 2007).

Pēc sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma sociālas palīdzības organizators ir „sociālā darba speciālists, kurš nodrošina sociālās palīdzības sniegšanu trūkumā nonākušām personām, lai minimālā apmērā tiktu apmierinātas šo klientu pamatvajadzības” (Latvijas Republikas Saeima, 2002). Sociālas palīdzības organizatori var strādāt tikai Sociālajā dienestā, lai nodrošinātu sociālās palīdzības sniegšanu trūkumā nonākušām personām. Savukārt „sociālā palīdzība ir naudas vai mantiskais pabalsts, kura piešķiršana balstās uz materiālo resursu novērtēšanu personām (ģimenēm), kurām trūkst līdzekļu pamatvajadzību apmierināšanai” (Latvijas Republikas Saeima, 2002).

Šobrīd sociālās palīdzības organizatora profesijas normatīvais apraksts ir noteikts četros normatīvajos dokumentos:

- 1.Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā;
- 2.Profesiju klasifikatorā;
- 3.Sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā;
- 4.Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodeksā.

Sociālās palīdzības organizatora profesijas standarts nosaka, ka „sociālās palīdzības organizators ir nodarbināts labklājības sistēmas sociālajās institūcijās, kas sniedz sociālo palīdzību” (Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, 2002). Sociālās palīdzības organizators nodrošina īslaicīgu materiālu atbalstu trūkumā nonākušām personām; novērtē

personas/ģimenes sociālo un materiālo situāciju; piešķir sociālās palīdzības pabalstus atbilstoši normatīvajiem aktiem; veic klientam piešķirtās palīdzības reģistrāciju un datorizētu uzskaiti; apseko klientu dzīvesvietā; nodrošina klienta līdzdalību optimālo sociālās palīdzības veidu izvēlē un saņemšanā; novērtē klientu apmierinātību ar sniegto sociālo palīdzību; strādā profesionāla sociālā darbinieka pārraudzībā (Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, 2002).

Sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā ir noteikts, ka „sociālās palīdzības organizatoram ir jānovērtē personas /ģimenes stāvokli, finansiālos resursus, sociālo situāciju un, ja materiālās palīdzības sniegšanā vai novērtēšanā identificētas klienta sistēmas fiziskās, psiholoģiskās vai sociālās vajadzības, nekavējoties piesaistīt sociālo darbinieku” (Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, 2002).

Pēc amata apraksta sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem ir jāievēro tiem izstrādātais ētikas kodekss. Pēc autora novērojumiem, konsultāciju laikā ar klientiem, sociālās palīdzības organizators vēro klientu, ja pēc klienta sociālās situācijas novērošanas tiek noteikta nepieciešamība pēc klienta sadarbības ar sociālo darbinieku – tiek nozīmēta sadarbība ar sociālo darbinieku.

Pēc likuma sociālās palīdzības organizators nenozīmē pakalpojumus klienta sociālās situācijas uzlabošanai, neveic ar klientu psihosociālo darbu, sociālās palīdzības organizators nosaka tikai klienta materiālās vērtības un konsultē klientu, nosūtot to pie sociālā darbinieka, ja ģimenes stāvokļa, finanšu resursu un klienta sociālās situācijas izvērtēšanas gaitā tiek konstatēts, ka klientam ir nepieciešama sociālā palīdzība.

Nosūtīšana pie sociālā darbinieka notiek parakstot vienošanos, kurā klients ar savu parakstu apliecina, ka ir informēts par likumiem attiecībā uz iespēju saņemt materiālu palīdzību, kā arī par nepieciešamību sadarboties ar sociālo darbinieku savas sociālās un materiālās situācijas uzlabošanai. Balstoties uz sociālā dienesta organizatoru darba praksi, maģistra darba autore secina, ka sociālās palīdzības organizators labāk, nekā pats klients, zina, vai klientam ir nepieciešama sociālā darbinieka palīdzība, vadoties tikai pēc materiālās situācijas izvērtēšanas. Saskaņā ar dotā maģistra darba autora uzskatiem tas nav pareizi. Klientam jābūt gatavam vērsties pie sociālā darbinieka ar mērķi atrisināt savas problēmas, sadarbība nedrīkst būt realizēta piespiedu kārtā.

Rīgas sociālajā dienestā, kā sociālās palīdzības organizatori, strādā dažādu profesiju pārstāvji.

Sociālās palīdzības organizatora amata aprakstā, kurš tika apstiprināts ar Rīgas Sociālā dienesta vadītāja 18.10.2010. rīkojumu Nr. RSD-10-483-rs, ir noteikts, kā „par sociālās palīdzības organizatoru var strādāt persona, kurai ir 1.līmeņa augstākā profesionālā izglītība

sociālās palīdzības jomā vai 2. līmeņa augstākā profesionālā vai akadēmiskā izglītība sociālajā darbā vai karitatīvajā sociālajā darbā vai students, kas iegūst izglītību šajā studiju programmā” (Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, 2002).

Sociālās palīdzības organizatora profesijas standarts nosaka, ka „sociālās palīdzības organizatoriem, uzdevumu veikšanai nepieciešamas vairākas īpašības - empātija, tolerance, organizētība, precizitāte, paškontrolē, pacietība, elastība, kreativitāte, dinamiskums, atbildības sajūta, izturība, spēja saprotami izteikties (izskaidrot)” (Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, 2002).

Praksē, Rīgas sociālajā dienestā, visos teritoriālajos centros, sociālās palīdzības organizatori tiek iedalīti divos līmeņos. Zemāk ir atainota autores veidota tabula Nr. 2.1, kas tika izveidota balstoties uz sociālās palīdzības organizatora amata aprakstu. Tabulā ir norādīti pirmā un otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatora uzdevumi.

2.1.tabula

Pirmā un otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatoru uzdevumi

Sociālās palīdzības organizatora uzdevumi Rīgas sociālajā dienestā	
Pirmā līmeņa sociālās palīdzības organizators	Otrā līmeņa sociālās palīdzības organizators
Novērtē personas/ģimenes sociālo un materiālo situāciju.	Novērtē personas/ģimenes sociālo un materiālo situāciju.
Pieņem iesniegumus un izveido sociālās palīdzības pabalstus atbilstoši normatīvajiem aktiem.	Izkata iesniegumus un piešķir sociālās palīdzības pabalstus atbilstoši normatīvajiem aktiem.
Veic klientam piešķirtās palīdzības reģistrāciju un datorizētu uzskaiti.	Veic klientam piešķirtās palīdzības reģistrāciju un datorizētu uzskaiti.
Nodrošina klienta līdzdalību optimālo sociālās palīdzības veidu izvēlē un saņemšanā.	Nodrošina klienta līdzdalību optimālo sociālās palīdzības veidu izvēlē un saņemšanā.
	Strādā profesionāla sociālā darbinieka pārraudzībā.
	Nepieciešamības gadījumā piesaista sociālo darbinieku klienta problēmas risināšanai.
	Nepieciešamības gadījuma veido profesionālās saites ar citiem speciālistiem.

Sociālās palīdzības organizatoram savā darbā, pēc darba autores uzskata un pieredzes, ir jāizmanto kādā mērā arī sociālā darba prasmes. Sociālās palīdzības organizators, strādājot ar klientu, mērķtiecīgi un ar izpratni uzklausa klientu, veido profesionālās saites ar citiem speciālistiem, vēro un interpretē klienta verbālo un neverbālo uzvedību, iesaista klientus kopīgā darbā, viņu problēmu risināšanā, apspriež emocionālus jautājumus, sniedzot atbalstu, dažkārt sniedz klientiem atbalstu sociālo problēmu risināšanā.

Nav iespējams veikt produktīvu sadarbību ar citiem speciālistiem, ja darbinieks ir neapmierināts ar savu darbu. Kad darbiniekam sākas izdegšanas sindroms, tad zūd motivācija strādāt radoši ar klientu un iesaistīties institūcijas darbībā (Lasmane, 2001).

Daži pētnieki, kuri ir studējuši profesionālo izdegšanu secināja, ka profesionālā izdegšana ir patoloģiska reakcija uz psiholoģisko stresu darbā. Šis sindroms ir hroniska stresa un intensīvas izdzīvošanas stratēģiju izmantošanas rezultāts. Tas izpaužas fiziskā un emocionālā izsīkumā, ieskaitot negatīvas attieksmes pret izpildāmo darbu attīstību (Terrasse, S., Brackelaire, C., From, L., Hashemi Afrapoli, Z., Neu, D., Vandriette, Y. M., & ... Corten, P., 2012).

Rīgas sociālais dienests ir birokrātiskā organizācija ar valsts menedžmenta tipoloģiju (Зайцев, Карпова, Лобачева, 2008). Sociālās palīdzības organizatori veic birokrātisku darbu, ikdienas darbā organizatoriem dažāda veida rakstiskā dokumentācija veido sociālās palīdzības vadības pamatu, un darbs, lielākoties, notiek ar dokumentiem, nevis cilvēkiem. Sociālā darba organizators strādā precīzi pēc amata instrukcijas noteikumiem un saskaņā ar iestādes darbības vadlīnijām.

Birokrātija ir organizēta pēc hierarhijas un augsti formalizētā veidā. Katra sociālā darba speciālistam ir precīzi noteiktās funkcijas, kas atbilst viņa amatam.

Sociālās palīdzības organizatora darbs ir tehnisks, organizators ir „eksperts”, tas ir, viņš ir izcili sagatavots noteiktās ideoloģiskās programmas izpildei. Organizatoriem jāprot detalizētāk izprast klientu problēmas un rast risinājumus klientu problēmu risināšanai (Spolander, Martin, 2012).

Pēc maģistra darba autores domām, problēma ir tajā, ka sociālā darba organizatora uzdevums ir katra gadījuma sadalīšana sastāvdaļās, kas katra ir pakļauta noteiktajiem normatīvajiem aktiem. Organizators, kas darbojas birokrātijas ietvaros, neaizdomājas par to, kā no viņa skatu punkta klienta problēmu varētu atrisināt vislabāk. Viņš, visdrīzāk nodala tās situācijas īpašības, kas ir pakļautas spēkā esošajiem noteikumiem, un darbojas saskaņā ar šiem noteikumiem (Зайцев, Карпова, Лобачева, 2008). Piemēram, iedala klientus pēc sociāli neaizsargāto iedzīvotāju grupām: vientuļās māmiņas, bezdarbnieki, utt., nosūtot viņus pie noteiktajiem darbiniekiem. Sociālās palīdzības organizatoru var uzskatīt par klientu un materiālās palīdzības starpnieku-vadītāju.

Sociālās palīdzības organizatora pienākumi ir organizēti pēc konveijera principa, un no tā cieš darba komunikācijas un emocionālā puse. Sociālās palīdzības organizatoru darba raksturs lielā mērā transformējas pēc „case management” un „care management” modeļiem, pēc Anglijas un Amerikas sociālās apkalpošanas sistēmas līdzības (Зайцев, Карпова, Лобачева, 2008).

Savukārt, pēc autores domām, sociālās palīdzības organizatora darbu varētu raksturot ar tirgus identitāti, ar tās orientēšanu uz panākumiem un kvantitatīviem rādītājiem. Katru dienu sociālās palīdzības organizatoram jāapkalpo pēc iespējas lielāks klientu skaits. Viena klienta apkalpošanai (un klients var būt arī visa ģimene) ir paredzētas tikai 25 minūtes.

Darba autore, no savas darba pieredzes, var atzīmēt, ka sociālās palīdzības organizators otrajā līmenī daudz vairāk laika velta klientiem, jo ir nepieciešams izvērtēt klienta sociālo stāvokli, kā arī nosūtīt pie attiecīgā sociālā darbinieka. Pēc maģistra darba autores domām, organizatoram jāzina sociālo zinātņu teorētiskos pamatus, jo viņš ikdienā strādā ar klientu, lai risinātu konkrētās sociālās problēmas.

Viens no sociālās palīdzības organizatora uzdevumiem, pēc amata apraksta, ir nosūtīt klientu pie sociālā darbinieka, klienta problēmu optimālam risinājumam.

Klienta problēmu optimālais risinājums balstās uz „aktīvi īstenoto sociālo menedžmentu, kas atrod viņa iekšējus un ārējus resursus, paaugstinot gatavību pārmaiņām, adaptāciju jauniem apstākļiem, sniedzot sociālo mācību, mainot dzīves vērtību skalu, orientējoties nevis uz pabalsta saņemšanu bet uz personas attīstību” (Ярская, 1998, 22. lpp.).

Sociālās apkalpošanas kvalitāte lielā mērā ir atkarīga no iestādes speciālistu profesionalitātes.

Nemot vērā to, ka šī maģistra darba ietvaros sociālās palīdzības organizators tiek apskatīts kā sociālās palīdzības menedžeris, tad zemāk autore sniedz efektīvā menedžmenta galvenos elementus, kurus definējis Midlseksas universitātes Sociālā darba studiju programmas direktors T. Haffords-Lečfilds (*T.Hafford-Letchfield*).

Efektīvā menedžmenta 5 elementi:

- Menedžerim jāsaprot organizācijas, kur viņš strādā, mērķus un uzdevumus;
- Menedžera iekšējām vērtībām jāsakrīt ar organizācijas ētikas kodeksa vērtībām: „bez ērtību apzināšanas profesionālā prakse var būt bīstama”;
- Menedžerim jāsaprot savu profesionālo lomu organizācijā;
- Menedžerim jābūt nepieciešamām zināšanām un prasmēm savu darba pienākumu veikšanai;
- Menedžerim jāizprot citu organizācijas darbinieku darba būtību (Hafford-Letchfield, Gallop, 2012).

Pēc darba autores novērojumiem, sociālās palīdzības organizators savā ikdienas darbā bieži saskaras ar ētikas dilemmām. Sociālās palīdzības organizatoram, kā palīdzošās profesijas darbiniekam, ir svarīgi, lai organizatora iekšējās vērtības sakristu ar organizācijas ētikas kodeksu un uz to balstītos arī organizatora domāšana un uzvedība.

Sociālās palīdzības organizators strādā iestādē, kur organizācijas kultūra ietekmē visas organizācijas darba efektivitāti. Tādējādi, pastāv būtiski faktori, kas veicina menedžera personīgu labklājību un visas organizācijas labklājību, un kas ietekmē menedžera darba rezultātus, un attiecīgi arī organizācijas rezultātus. Saskaņā ar sociālās inovācijas studiju direktora Kena Kraibila (*Ken Kraybill*) domām, šādi faktori var ietvert:

- tādas darba vides izveidošana, kurā tiek atbalstītas menedžera vērtības, ētika un vadības stils, kā arī tiek sniegts pietiekami laika izvirzīto uzdevumu izpildei;
- brīvas komunikācijas iespējas un dialoga vešana ar klientiem;
- sniegt iespēju organizēt darba grupu, ietverot darba kolēģu atbalstu;
- darba mērķu izskaidrošana;
- ņemt vērā darbinieku intereses un rīcības brīvību, kā arī atbalsta sniegšana;
- nodrošināt, ka darbiniekiem ir līdzsvars starp darbu un personīgo dzīvi;
- iespēja veikt darbu, nebaidoties no represijām vai soda;
- nodrošināt taisnīgu atlīdzību par darbu, kā arī nodrošināt karjeras attīstības iespējas (Hafford-Letchfield, Gallop, 2012).

Sociālās palīdzības organizators ir mūsu sabiedrībai jauna profesija, tāpēc rodas gan sarežģījumi saistībā ar profesijas institucionālo atzīšanu, gan problēmas, saistītas ar sociālās palīdzības organizatoru svarīgāko profesionālo funkciju realizēšanu.

2.2. Sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka lomas un sadarbība

Savā darbā Rīgas sociālo dienestu autore izskata kā sistēmu, kur tādi sociālā darba speciālisti, kā sociālās palīdzības organizators un sociālais darbinieks, strādā vienā organizācijā klienta labā. Dažreiz klients neatšķir darbības, kuras veic sociālā darba speciālisti. Praksē, strādājot Rīgas sociālajā dienestā, sociālās palīdzības organizatoram ir sava loma un sociālajam darbiniekam sava, bet ir viens mērķis - nodrošināt iedzīvotāju vajadzību profesionālu izvērtēšanu un kvalitatīvu sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanu.

Katram organizācijas darbiniekam ir sava profesionālā loma un statuss. Statuss ir svarīgākais cilvēka sociālās uzvedības komponents. Katram cilvēkam, kuram ir noteikts statuss, ir lomas, kuras cilvēks realizē sabiedrībā. Katru statusu nosaka noteikta uzvedības programma. Kā norāda psiholoģijas un socioloģijas docente Silva Omārova, katra statusa pamatā ir programma, kas nepieciešama sabiedrībai. Sabiedrība šo uzvedības programmu veido vēlamas uzvedības nodrošināšanai, to ierobežo tiesības, pienākumi un atbildības pakāpe (Omārova, 2003).

Statuss (latīņu val.- vieta, stāvoklis) – „cilvēka vieta personu savstarpējo attiecību hierarhiskajā sistēmā” (Plaveniece, Škuškovnika, 2005).

Loma ir noteikta personības sociālā funkcija, kuru nodrošina piemērots uzvedības veids, uz kuru norāda personības statuss vai sabiedrības pozīcija, kā arī sistēmas starppersonu komunikācija. Loma var būt institucionāla, aktuāla vai latentā.

Viens no svarīgākajiem personības statusiem ir darbinieka statuss. Kā atzīmēja S. Omārova, “darbinieka statuss vienmēr realizējas konkrēta funkciju un lomu priekšrakstu sistēmā, kurus diktē darba organizācija. Darbinieka statuss faktiski ir sintētisks, to veido ar cilvēka profesionālo nodarbošanos saistītu statusu kopa” (Omārova, 2003, 89. lpp.).

Katrai profesionālajai lomai ir savas specifiskās īpatnības un noteiktas funkcijas. Piemēram, Rīgas sociālā dienesta sociālās palīdzības organizatoram ir starpnieka funkcija, sociālās palīdzības organizators ir starpnieks starp klientu un sociālo darbinieku.

Rīgas sociālais dienests ir birokrātiskās organizācijas tipa organizācija. Šādam organizācijas tipam ir raksturīgi, ka katram organizācijas loceklim (darbiniekam) tiek noteikta konkrēta loma ar konkrētiem pienākumiem un atbildību, saskaņā ar statusu organizācijas sistēmā. Statusiem organizācijā ir varas hierarhija. Darbiniekiem ar augstu statusu vara ir lielāka, nekā darbiniekiem ar zemu statusu. Darbinieki ar augstu statusu pieņem lēmumus, bet darbinieks ar zemu statusu tos realizē (Omārova, 2003).

Tā, kā birokrātisko organizāciju pazīme ir hierarhija, organizācija funkcionē kā vara. Darbinieka brīva uzvedība ir ierobežota: no darbinieka tiek prasīta viņa statusam un lomai organizācijā atbilstoša uzvedība. Statusam ir cieša saistība ar noteiktām privilēģijām un pienākumiem.

Sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki ir pašvaldības iestāžu darbinieki, tāpēc to lomas Rīgas sociālā dienesta organizācijā ir institucionālas. Sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki ir pakļauti oficiālajām prasībām attiecībā uz saviem profesionālajiem pienākumiem.

Pēc Sociālās palīdzības organizatora profesijas standarta, kas apstiprināts ar Izglītības un zinātnes ministrijas 2002. gada 14. novembra rīkojumu Nr. 642, ir noteikts, ka „sociālās palīdzības organizatoram ir jāveido sadarbību ar sociālo darbinieku, personīgi informējot par klientam sniegto palīdzību un citu jauniegūto informāciju, kā arī sociālās palīdzības organizators strādā profesionāla sociālā darbinieka pārraudzībā” (Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, 2002).

Sociālās palīdzības organizatora amata aprakstā ir noteikta amata pienākumu pildīšanai nepieciešamā sadarbība, vienā no tām ir sadarbība ar savas struktūrvienības darbiniekiem, tajā skaitā, ar sociālajiem darbiniekiem.

Lai sadarbība starp sociālo darbinieku un sociālas palīdzības organizatoru būtu veiksmīga, ir svarīgi, lai sociālā darba speciālisti būtu profesionāli kompetenti savā jomā.

Sociālie darbinieki, Rīgas sociālajā dienestā, strādā ar sociālā darba izglītību, jo to nosaka likums. Sociālas palīdzības organizatori, Rīgas sociālajā dienestā, strādā ar dažādās jomās iegūtu augstāko izglītību.

Zane Lasmane, analizējot sociālā darba kompetenci, izvirzīja trīs sociālā darba kompetences pīlārus: vērtības, zināšanas un prasmes (Lasmane, 2001). Pēc šī, maģistra darba autore uzskata, ka sociālās palīdzības organizatoriem, kas ir sociālā darba speciālisti, var piemērot tādus pašus kompetences pīlārus.

Lai sociālās palīdzības organizators varētu materiālās palīdzības sniegšanā vai novērtēšanā identificēt klienta vai klientu sistēmas fiziskās, psiholoģiskās vai sociālās vajadzības, nekavējoties piesaistīt sociālo darbinieku, viņam jāzina sociālo darbinieku darba specifika, jābūt vispārīgām sociālā darba zināšanām, zināšanām par specifisku klientu un par Rīgas sociālā dienesta specifiku.

Praktisko sociālo pētījumu vadītāja Veronika Kūlšeda (*Veronika Coulsheda*) un angļu sociālā darba profesors Džoans Orms (*Joan Orme*) uzskata, ka katram sociālā darba speciālistam jāstrādā, balstoties uz savu profesionālo teorētisko pamatu (Coulsheda, Orme, 2012). Sociālās palīdzības organizatori ir ieguvuši dažādu izglītību, tāpēc klienta problēmu katrs organizators izskata caur savām zināšanām, savas profesionālās teorētiskās bāzes prizmu. Šādās situācijās sociālās palīdzības organizators var nevis palīdzēt klientam, bet otrādi, nodarīt kaitējumu. Katram sociālās palīdzības speciālistam Rīgas sociālajā dienestā ir ētiskā un profesionālā atbildība, tāpēc, pēc dotā maģistra darba autora domām, sociālās palīdzības organizatoriem jāpārzina sociālās darba teorētiskos pamatus, kā arī jāapzinās sava un sociālā darbinieka profesionālā loma organizācijā.

Sociālajam darbiniekam kopā ar sociālās palīdzības organizatoru ir jāveido sadarbība, lai palīdzētu klientam atrisināt sociālās problēmas. Zināšanām, kuras sadarbības laikā izmanto sociālais darbinieks un sociālās palīdzības organizators, ir jāatbilst sociālā darba vērtībām (Lasmane, 2001). Sociālās palīdzības organizators strādā ar klientiem un kopā ar sociālo darbinieku palīdz atrast risinājumu tām problēmām, kas kavē klienta sociālo funkcionēšanu. Sociālās palīdzības organizatoram un sociālajam darbiniekam jādarbojas komandā.

Saskaņā ar ASV menedžmenta skolas profesora Ričarda Dafta (*Richard Daft*) teikto:

„komanda” – tā ir grupa no diviem vai vairākiem indivīdiem, kuri noteikta mērķa sasniegšanai koordinē savu mijiedarbību un darba pūles. Tiek ņemti vērā trīs svarīgākie momenti: pirmkārt, komandas izveidei nepieciešami vismaz divi cilvēki; otrkārt, komandas locekļi regulāri mijiedarbojas savā starpā; treškārt, komandas locekļu darbs ir vērst uz noteikta mērķa sasniegšanu. Visi tās locekļi arī pilda vienotu misiju un ir kolektīvi atbildīgi” (Daft, 2000, 562. lpp.).

Novērojot praksē, sociālās palīdzības organizatori ietekmē sociālā darba starp klientu un sociālo darbinieku procesa konstruēšanu. Sociālā dienesta klientam ne vienmēr ir nepieciešama sadarbība ar sociālo darbinieku, taču sociālā darba organizators sūta klientu pie sociālā darbinieka, klients arī dažkārt, griežoties pēc palīdzības pie sociālās palīdzības organizatora sociālajā dienestā, ir informēts par iespēju griezties pēc palīdzības pie sociālā darbinieka.

Malkolms Peins (*Malcolm Payne*) iedala sociāli kolektīvo pieeju sociālajam darbam. Balstoties uz šo pieeju, sociālā darba mērķis ir nodrošināt sadarbību un savstarpējo klienta atbalstu sabiedrībā, lai klients spētu uzsākt patstāvīgu dzīvi.

Šī pieeja norāda, ka sociālais darbs uzlabo sakarus starp klientiem un sociālajām sistēmām, stimulē cilvēku aktivitāti, sniedz iespēju iegūt jaunas zināšanas un sadarbību, veidojot apvienības un organizācijas, kurās katrs var aktīvi piedalīties (Payne, 2005).

Vecākais sociālā darba katedras pasniedzējs Kingstonas universitātē, Lielbritānijā Akhtars Farukhs (*Akhtar Farrukh*) norāda, ka sociālā dienesta klienti bieži norāda uz to, ka svarīgākās sociālo darbinieku un sociālā dienesta organizatoru vērtības šajā kontekstā ir spēja būt neaizspriedumainiem, mācēt klausīties un būt taisnīgiem (Akhtar, 2013).

Vērtības atspoguļo cilvēka ticību, kādai vajadzētu būt viņa dzīvei. Vērtības ir izplatītas idejas par to, kas ir labi, pareizi vēlami (Lasmane, 2001). Lai sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku būtu veiksmīga, ir nepieciešams, lai abiem būtu kopīgas vērtības.

Analizējot likumus un normatīvos aktus, novērojot sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku darbu, maģistra darba autore secina, ka sadarbība šo sociālā darba speciālistu starpā tiek realizēta tikai formāli, caur līgumu, kuru noslēdz sociālās palīdzības organizators un klients. Sociālais darbinieks pārrauga sociālās palīdzības organizatoru, tāpēc kaut kādai sadarbībai tomēr ir jābūt.

Rīgas sociālajā dienestā sociālās palīdzības organizators bieži ir pirmais darbinieks, kurš redz klientu un viņa sociālo situāciju. Sociālās palīdzības organizatoram jākonsultē klients, jāinformē viņu par iespējām saņemt palīdzību Rīgas sociālajā dienestā. Būtībā sociālās palīdzības organizatoram jāzina par visiem Rīgas sociālā dienesta pakalpojumiem un jāvirza klients pēc palīdzības pie sociālā darbinieka, lai noformētu pakalpojumu.

Otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatoram nereti jāsūta klientu pie sociālā darbinieka, noslēdzot ar klientu līgumu, kurā rakstīts, ka klientam jāsadarbjas ar sociālo darbinieku. Rodas situācijas, kad klients nesaprot, kāpēc tiek nosūtīts pie sociālā darbinieka. Gadījumā, kad klients neierodas pie sociālā darbinieka, sociālās palīdzības organizators var atteikt materiālo palīdzību, jo klients nerisina savu sociālo problēmu.

No tā, cik veiksmīgi sociālās palīdzības organizators profesionālajā darbībā spēj veikt darba uzdevumus, ir atkarīga viņa profesionālā identitāte, un viens no galvenajiem ietekmējošiem faktoriem ir sociālā institūcija, kurā viņš strādā. Tā, kā sociālas palīdzības organizatori var strādāt tikai sociālajā dienestā, nozīmīga ir sociālas palīdzības organizatora identifikācija ar sociālo dienestu.

2.3. Sociālā darbinieka darbības principi Rīgas sociālajā dienestā

Sociālais darbinieks ir viens no sociālā darba speciālistiem, kurš strādā sociālajā dienestā.

Sociālā darba speciālists — persona, kurai pēc Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma noteikta izglītība un kura veic sociālā darbinieka, karitatīvā sociālā darbinieka, sociālā aprūpētāja, sociālā rehabilitētāja vai sociālās palīdzības organizatora profesionālos pienākumus (Latvijas Republikas Saeima, 2002). Sociālais darbinieks sociālajā dienestā veic sociālo darbu.

Jēdziens „Sociālais darbs” Latvijas likumdošanā pirmo reizi parādās ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumu, kas stājas spēkā 01.01.2003. gadā. Likums nosaka, kādam jābūt darbinieku skaitliskajam sastāvam un kādi ir katra sociālā darba speciālista profesionālie uzdevumi un galvenie pienākumi (Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola „Attīstība”, 2006).

Sociālais darbs ir „profesionāla darbība, lai palīdzētu personām, ģimenēm, personu grupām un sabiedrībai kopumā veicināt vai atjaunot savu spēju sociāli funkcionēt, kā arī radīt šai funkcionēšanai labvēlīgus apstākļus” (Latvijas Republikas Saeima, 2002). Sociālā funkcionēšana – „indivīda aktivitāte, kas saistīta ar cilvēka dzīvi, attiecībām sabiedrībā, iekļaušanos sociālā vidē, sociālā sistēmā” (Redakcijas kolēģija, 2003).

Persona, ģimene vai personu grupa Rīgas sociālajā dienestā ir uzskatāma kā klients. Pēc Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā klients ir „persona, kas saņem sociālos pakalpojumus vai sociālo palīdzību” (Latvijas Republikas Saeima, 2002). Sociālajā darbā jēdzienu „klients” sāk lietot 20. gs. 20. gados Amerikā. Klients ir persona, kam sociālais darbinieks sniedz palīdzību (Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola „Attīstība”, 2002).

Malkolms Peins norāda, ka „klienta tapšana sākas tikai tad, kad cilvēks saprot, ka daži viņa dzīves aspekti ir jāmaina” (Payne, 2005, 30. lpp.).

Sociālais darbs ir sociālais instruments, kas cilvēkiem kalpo, lai atjaunotu un celtu to individuālo, kolektīvo un sociālo funkcionēšanu.

Daži no sociālā darbinieka uzdevumiem, kas ir norādīti sociālā darbinieka amata aprakstā, ir sniegt klientam psihosociālo palīdzību, sociālā gadījuma vadīšanas procesā (angļu – case work), kā arī pildīt sociālā menedžera funkciju piešķirot klientam, pēc problēmas izvērtēšanas piemērotus pakalpojumus (angļu – case management), izveidot stapprofesionālu komandu, nodrošināt tās vadību un ilglaicīgu funkcionēšanu, kas balstīta uz profesionāļu sadarbību klienta labā.

Psihosociālā palīdzība ir sociālā darba virziens, kura nolūks ir palīdzēt indivīdam un ģimenei risināt starppersonu un sociālās vides problēmas, sniedzot psiholoģisku un sociālu atbalstu (Latvijas Republikas Saeima, 2002). Izmantot savā praksē psihosociālo darbu sociālie darbinieki sāka 20.gadsimta pirmajā pusē. (McNutt, 2008).

Sociālais darbs, tā ir palīdzība cilvēkiem. Starptautiskā Sociālā darba Federācija sociālo darbu skaidro sekojoši: sociālā darbinieka profesionālā palīdzība, lai veicinātu sociālās izmaiņas, atrisinātu cilvēku problēmas un paplašinātu viņu iespējas labklājības līmeņa celšanai. To visu veicina sociālā darbinieka profesija. Izmantojot teorijas, kas ir saistītas ar cilvēku uzvedību un sociālajām sistēmām, sociālais darbs palīdz cilvēkiem mijiedarboties ar apkārtējo vidi. Cilvēka tiesību un sociālā taisnīguma principi ir sociālā darba pamats (International Federation of Social Work (IFSW), 2012).

Sociālā darba profesija ļauj sociālajiem darbiniekiem strādāt ar atsevišķām personām, ģimenēm, grupām un kopienām, lai veidotu pozitīvu izaugsmi un veicinātu cilvēciskā potenciāla attīstību, lai atbalstītu izmaiņas un palīdzētu cīņā par sociālo taisnīgumu (Teater, 2014).

Angļu sociālā darba praktiķe Pamela Trevizike (*Pamela Trevithick*) atzīmē, ka sociālajiem darbiniekiem jābūt visām nepieciešamajām zināšanām, lai praktizētu sociālo darbu ar atsevišķām personām, ģimenēm, grupām un kopienām. Zināšanas nav statiskas. Zināšanu iegūšana ir bezgalīgs process. Saskaņā ar autora domām, pastāv trīs zināšanu jomas, kuras ir sociālā darba pamatā: teorētiskās zināšanas, faktiskās zināšanas un praktiskās zināšanas (Trevithick, 2012).

Teorētiskās zināšanas sastāv no teorijām, kuras ir adaptētas no citām disciplīnām, tādām kā sociālā politika, psiholoģija, filozofija un socioloģija, teorijām, kuras analizē un apraksta sociālā darba lomu un uzdevumus, kā arī teorijām, kuras sniedz zināšanas praktiskajām sociālā darbinieka perspektīvām (Trevithick, 2012).

Faktiskās zināšanas sastāv no likumdošanas, sociālās un organizācijas politikas un procedūrām, kuras regulē sociālā darbinieka pienākumus un lomu. Likumdošana nosaka sociālā darba speciālista pilnvaras (tas, ko var darīt) un pienākumus (tas, kas sociālā darba

speciālistam ir jādara) un bieži sniedz norādes attiecībā uz to, kā reaģēt noteiktās situācijās (Trevithick, 2012).

Beidzot, praktiskās zināšanas veido teorētisko un faktisko zināšanu kopums, kā arī tās ir atkarīgas no mūsu darba dzīves pieredzes (Trevithick, 2012).

Profesijas, saistītas ar sociālo darbu iekļauj sevī galveno uzdevumu – „palīdzēt cilvēkiem un mijiedarboties ar apkārtējo vidi, kas atbalsta cilvēcisko izaugsmi, veselību un uzlabo klienta sociālo funkcionēšanu” (Geertsema, 2008, 51. lpp.).

Viena no 21.gadsimta sociālā darba neatņemamām sastāvdaļām ir lietu pārvaldīšana (case management) (Whitaker, Weismiller, & Clark, 2006, 19. lpp.).

Sociālais darbinieks piešķir pakalpojumus un veic psihosociālo darbu, sociālās palīdzības organizators konsultē klientu, nosūta pie sociālā darbinieka, piešķir materiālo palīdzību. Tā kā sociālie darbinieki veic psihosociālo darbu ar klientu, piešķirot pakalpojumus, viņi ir svarīgākā organizācijas grupa lietu vadības jomā. Sociālās palīdzības organizatori paliek malā, jo viņi pārvalda materiālo palīdzību un neveic psihosociālo darbu ar klientiem.

Pēc darba autores uzskata, sociālajam darbiniekam un sociālās palīdzības organizatoram ir svarīgi izprast Rīgas sociālā dienesta organizācijas kultūru. Sociālās palīdzības organizatoram un sociālajam darbiniekam ir svarīgi strādāt kopā, komandā, lai veicinātu klienta situācijas uzlabošanu.

2.4. Vērtības un ētika sociālā darba speciālistu darba praksē

Vērtības un ētika ir obligāts sociālā darba aspekts. Sociālā darba speciālistiem savā praksē jāpieturas pie sociālā darba bāzes zināšanām. Turklāt, „sociālā darba speciālistiem pastāvīgi jāpārdomā savas vērtības un uzskatus, jāpēta, kādā veidā viņu vērtības, attiecības un ētiskie principi ietekmē viņu darba praksi” (Britu Sociālo darbinieku asociācija (BASW), 2012, 17. lpp.).

2001. gada 10. maijā tika pieņemts Latvijas Profesionālo sociālo un aprūpes darbinieku asociācijā – Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss (Sociālā darba vēsturiskā attīstība Latvijā). Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss ir izstrādāts, pamatojoties uz dokumentiem – “Sociālā darba ētisko principu deklarāciju” un “Starptautiskajiem sociālo darbinieku ētikas standartiem”, kas apstiprināti IFSW kopsapulcē Kolombo (Šrilankā) 1994.gadā (Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss, 2001).

Ētikas kodeksā ir definēti sociālā darba ētiski principi, sociālā darba ētikas standarti attiecībā ar klientiem, sociālo pakalpojumu sniedzējiem, kolēģiem, kā arī standarti attiecībā pret sociālā darbinieka profesiju.

Sociālās palīdzības organizators neveic sociālo darbu, bet viņam ir tas pats ētikas kodekss, kas sociālajam darbiniekam.

Starptautisko sociālā darba profesijas definīciju pieņēma IFSW kopsapulcē Monreālā (Kanādā) 2000.gadā. Sociālais darbs ir profesija, kas veicina sociālu pārmaiņu rašanos, cilvēku savstarpējo attiecību problēmu risināšanu, sekmē cilvēku brīvību un iespēju paplašināšanu, lai paaugstinātu labklājību. Izmantojot teorijas par cilvēka uzvedību un sociālajām sistēmām, sociālais darbs iejaucas tur, kur cilvēks mijiedarbojas ar vidi. Sociālā darba pamatā ir cilvēktiesību principi un sociālais taisnīgums (Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss, 2001).

Sociālās palīdzības organizatora profesionālajai identitātei darbā ar klientu ir svarīgas formalizētas ētiskās normas, kuras nav fiksētas dokumentos, bet reāli pastāv un izpaužas profesionāļa apkārtējā vidē.

Pēc teorijas apskata, darba autore secināja, ka profesionālā identitāte ir saistīta ne tikai ar personības profesionālo pašapziņu, tās profesionalizācijas procesu, bet arī ar cilvēka ētiskajiem profesionālajiem orientieriem. Tie izpaužas savas atbildības izjūtā, profesionālās efektivitātes pārdzīvošanā, tos pavada profesionāļa pārliecība par iespēju realizēt savu potenciālu un intelektuālos resursus profesionālajā darbībā.

Pēc amerikāņu sociologa Eliota Freidsona (*Eliot Freidson*) domām, katra profesija ietver sevī īpašu prasmju un zināšanu kopumu (Freidsons, 2001), orientēšanos uz sabiedrības vajadzību apmierināšanu un ētikas kodeksu (Freidsons, 2001). Ja tiek ievērots ētikas kodekss, profesija garantē kvalificētu sabiedrības apkalpošanu.

Ētikas kodeksā ir noteikti arī standarti attiecībā pret sociālās palīdzības organizatora profesiju, kas nosaka nepieciešamību saglabāt profesionālās vērtības, ētiskos principus, zināšanas un metodoloģiju, kā arī sniegt savu ieguldījumu to izskaidrošanā un pilnveidošanā, aizstāvēt profesiju no netaisnīgas kritikas, palielinot ticību profesionālās darbības nepieciešamībai, paust konstruktīvu kritiku par profesiju, tās teorijām, metodēm un praksi, veicināt jaunu pieeju un metodoloģiju pielietošanu, lai efektīvāk sadarboties ar sociālajiem darbiniekiem klienta sociālās problēmas risināšanā (Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss, 2001).

3. RĪGAS SOCIĀLĀ DIENESTA DARBĪBA

Rīgas sociālais dienests ir nekomerciāls pašvaldības dienests. Nekomerciālām organizācijām ir svarīga loma iedzīvotāju nodrošināšanā ar veselību un sociālajiem pakalpojumiem. Filozofijas doktors, politikas zinātņu kandidāts, J.Šields (*J.Shields*) norāda, ka sociālais dienests kā nekomerciāla organizācija nodrošina plašu materiālo un nemateriālo pakalpojumu spektru (Shields, 2002).

Rīgas sociālais dienests ir tāda institūcija, kur persona vai ģimene var saņemt sociālos pakalpojumus vai sociālo palīdzību (Latvijas Republikas Saeima, 2002).

Rīgas sociāla dienesta darbība tiek balstīta uz Latvijas Republikas Satversmi un Latvijas Republikas likumiem, savā darbā ievēro Latvijas Republikas Ministru kabineta un Latvijas Republikas Labklājības ministrijas normatīvos aktus, Rīgas domes lēmumus un rīkojumus, Rīgas domes Labklājības departamenta rīkojumus, kā arī Rīgas sociāla dienesta nolikumu.

Atbilstoši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumam pašvaldībās sociāla dienesta mērķis ir „nodrošināt iedzīvotāju vajadzību profesionālu izvērtēšanu un kvalitatīvu sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanu” (Latvijas Republikas Saeima, 2002).

Lai īstenot mērķi, Rīgas sociāla dienestā pēc Sociālas pakalpojuma un sociālas palīdzības likuma, ir noteikti uzdevumi mērķa sasniegšanai un pienākumi darbībai klienta interesēs (Rīgas dome, 2010). Uzdevumi un pienākumi ir aplūkoti autores izveidota tabulā Nr. 3.2, balsoties uz likumiem un normatīviem aktiem.

Rīgas Sociālajā Dienesta funkcijas ir:

- iedzīvotāju vajadzību profesionāla izvērtēšana, kvalitatīvu sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšana;
- sociālās palīdzības nodrošināšana Rīgas pilsētas pašvaldības iedzīvotājiem;
- sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības organizēšanas administrēšana.

Rīgas sociāla dienesta uzdevumi un pienākumi

Sociālā dienesta uzdevumi
- veikt sociālo darbu ar personām, ģimenēm un personu grupām;
- sniegt sociālos pakalpojumus vai organizēt to sniegšanu ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērna attīstībai nelabvēlīgi apstākļi, audžuģimenēm, aizbildņiem, personām, kuras aprūpē kādu no ģimenes locekļiem, invalīdiem, pensijas vecuma personām, personām ar garīga rakstura traucējumiem un citam personu grupām, kurām tas nepieciešams;
- novērtēt klientu vajadzības, materiālos un personiskos resursus;
- noteikt klientu līdzdarbības pienākumus;
- sniegt sociālo palīdzību;
- administrēt pašvaldības budžeta līdzekļus, kas novirzīti sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanai;
- novērtēt sociālā dienesta administrēto un pašvaldības finansēto sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības kvalitāti;
- izstrādāt sociālo pakalpojumu attīstības koncepcijas, mērķprogrammas un priekšlikumus jaunu pakalpojumu ieviešanai;
- informēt iedzīvotājus par sociālajiem pakalpojumiem un sociālo palīdzību.
Sociālā dienesta pienākumi
- sniegt personai informāciju par tiesībām saņemt sociālo pakalpojumus un sociālo palīdzību un to sniegšanas kārtību;
- rakstveida informēt personu, kas pieprasījusi sociālo pakalpojumu vai sociālo palīdzību, par pieņemto lēmumu un atteikuma gadījumā norādīt atteikuma iemeslu un lēmuma pārsūdzēšanas termiņus un kārtību;
- sniegt personai psihosociālu vai materiālu vai psihosociālu un materiālu palīdzību, lai sekmētu krīzes situācijas pārvarēšanu un veicinātu šīs personas iekļaušanos sabiedrībā;
- pašvaldības sociālajam dienestam ir pienākums sniegt informāciju un konsultācijas personai saprotamā veidā.

Pēc Sociālas pakalpojuma un sociālas palīdzības likuma spēkā stāšanās 18.12.2003. gadā tika parakstīts svarīgs stratēģisks sociālās politikas dokuments – Kopējās Iekļaušanas Memorands (KIM). To parakstīja Latvijas Labklājības ministre un Eiropas Komisijas Nodarbinātības un sociālo lietu komisāre, kurā galvenie politiskie mērķi ir nabadzības un sociālās atstumtības mazināšana. Pēc KIM parakstīšanas bija nepieciešams izveidot sociālā dienesta misiju (Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola „Attīstība”, 2006). Rīgas sociālajā dienestā izveidota sociālā dienesta misija.

Rīgas sociālā dienesta misija ir „veicināt Rīgas iedzīvotāju dzīves kvalitāti, nodrošināt sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sistēmas profesionālu, kvalitatīvu un efektīvu darbību atbilstoši iedzīvotāju vajadzībām” (Rīgas dome, 2010). Lai īstenotu Rīgas sociāla

dienestā mērķus, uzdevumi un misiju, Rīgas sociāla dienesta strādā sociāla darba speciālisti: sociālas palīdzības organizatori, sociālie darbinieki.

Rīgas sociālais dienests ir birokrātiska iestāde. Birokrātija ir mehānisms, kas ir vērsts uz iestādes darba efektivitātes paaugstināšanu.

Organizācijas vadības birokrātiskā modeļa funkcionālie aspekti ir sekojoši:

1. Visu darbinieku darbības var paredzēt, jo visi sociālās palīdzības organizatora darba pienākumi ir norādīti amata apraksta un darba procesā iztrūkst radošā darbība.

2. Katrs darbinieks pieņem lēmumu neatkarīgi no savām personiskajām īpašībām, un saskaņā ar savas tehniskās kompetences līmeni.

3. Jebkurš cits darbinieks šajā nodaļā jautājumu risinātu tādā pašā veidā. Citiem vārdiem sākot, lēmums tiek pieņemts nevis pēc individuālā vērtējuma, bet tās pilnībā balstās uz spēkā esošiem noteikumiem (Зайцев, Карпова, Лобачева, 2008).

Ņemot vērā to, ka birokrāti, tieši sociālās palīdzības organizatori, ir tikai vienkārši izpildītāji, kuriem darba uzdevums ir konkrētu noteikumu izpilde, cita persona „no ārpusēs” nevar iespaidot šo personu lēmumu pieņemšanu. Kā rezultātā birokrātijas aparāts izveido grupu, kuras mērķi ir neatkarīgi no sociāli svarīgiem mērķiem, un šāds aparāts var īstenot darbības, kuras nesaņem sabiedrības atbalstu.

Piemēram, zinātnieks Roberts Mertons (*Robert Merton*) norādīja, ka ņemot vērā birokrātisku struktūru, balstīta uz šādiem principiem organizācija (bet Rīgas sociālā dienesta teritoriālās nodaļas ir birokrātiskas), zaudē savu elastību, bet birokrātiskus noteikumus darbinieki sāk veikt kā rituālu, neņemot vērā visas organizācijas mērķus (Merton, 1957). Attiecīgi, darbinieki sāk veicināt savu interešu attīstību, mainās profesionālā identitāte.

3.1. Organizāciju kultūra teorijā un Rīgas sociālajā dienestā

Tā kā Rīgas sociālais dienests ir pašvaldības iestāde, kurā strādā profesionāli darbinieki, apkalpošanai jābūt kvalitatīvai, darbinieku darbam jābūt efektīvam. Lai izprastu organizācijas dzīves potenciāla pamatu, maģistra darba autore izskata organizācijas kultūras teoriju. Tiek pētītas darbinieku sadarbības īpatnības, noturīgas organizācijas pastāvēšanas un darbības normas un principi klientu sociālās situācijas uzlabošanai.

Rīgas sociālajā dienestā, kā organizācijā, strādā dažāda profila speciālisti, kuri izmanto tās dzīves un darbības normas un principus, veido savas attiecības ar citiem darbiniekiem. Organizācijas kultūra apvieno visus organizācijas darbības veidus un savstarpējās attiecības, padarot kolektīvu saliedētu un ražīgu. Organizācijas kultūra veido organizācijas ārējo tēlu. Organizācijas kultūras paudēji ir darbinieki.

Personāls ir jebkuras organizācijas galvenais resurss. Tieši tāpēc „mērķtiecīga un regulāra darbinieku kvalifikācijas celšana ir uzņēmuma veiksmīgas darbības garantija” (Зайцев, Карпова, Лобачева, 2008, 166. lpp.).

Kvalifikācijas celšana tiek aprakstīta kā papildus profesionālā izglītība cilvēka mūžizglītības konteksta ietvaros, paplašinot darbinieku prasmes un iemaņas.

Organizācijas intereses nedrīkst būt pretrunā ar cilvēktiesību ievērošanu, līdz ar to sociālā dienesta klientam ir centrālā loma pakalpojumu sniegšanas procesā (Зайцев, Карпова, Лобачева, 2008). Šajā gadījumā maģistra darba autore runā par organizācijas kultūras un profesionalitātes ideālo variantu, uz kuru ir jātiecas. Profesionālās ētikas un organizācijas kultūras esamība veicina panākumu sasniegšanu, ja ir pozitīva identifikācija ar sociālās jomas profesionāļiem, un ja ir saistība ar organizācijas ideoloģiju.

Maija Pļaveniece un Daina Škuškovnika savā grāmatā „Sociālā psiholoģija pedagogiem” atsaucas uz psiholoģisko zinātņu doktoru Anatoliju Zankovsku (*Занковский Анатолий*), ka „jēdziens “organizācijas kultūra” - ir filozofiski un ideoloģiski priekšstati, vērtības, pārliecības, nostādnes, gaitas, normas, kas apvieno organizāciju vienotā veselumā un tiek atzīti no tās dalībnieku puses” (Pļaveniece, Škuškovnika, 2002, 171. lpp.). Tieši kultūrā sakņojas svarīgākās bāzes vērtības un normas, kuras veicina efektīvu personāla darbu.

Viens no organizācijas kultūras slāņiem, kuru izdala Indijas kultūras un vērtību jomas speciālists Džajs Sinha (*Jai Sinha*) ir: organizācijas misija, redzējums, mērķi, uzdevumi, stratēģija un organizācijas darbības filozofija (Sinha, 2008). Organizācijas mērķus un uzdevumus veido sabiedrība (Sinha, 2008).

Pastāv saikne starp organizācijas kultūru un organizācijas darba efektivitāti (Evtihovs, Adolfs, 2014). Pēc maģistra darba autora domām, viens no organizācijas kultūras uzdevumiem efektīva darba veicināšanai ir pozitīva un kvalitatīva sadarbība organizācijas speciālistu vidū, lai uzlabotu klienta sociālo situāciju.

Sociālās palīdzības organizācijas struktūra, un, attiecīgi, arī kultūra, nemitīgi pilnveidosies un attīstīsies. Šajā sakarā rodas jautājums par to, kā mēs varētu iemācīties izstrādāt un apzināties sociālās palīdzības galvenās prasmes, zināšanas un vērtības, lai apmierinātu klientu prasības pie pastāvīgi mainīgiem apstākļiem. Ir jāizvēlas tāds modeļus, kas visvairāk atbilst situācijai, vai arī tāds, kurus var pielāgot pie citiem apstākļiem, ja tas ir nepieciešams. Piemēram, starp profesiju attiecībās un pakalpojumu sniegšanas jomā (Hafford-Letchfield, 2008).

Japāņu organizācijas kultūras zinātnieks Ričards Paskāls (*Richard Pascale*) organizācijas kultūru konceptualizē kā darbinieku organizācijas socializācijas procesu, kuru iedala divos svarīgākajos posmos:

- Darbinieku atlase: organizācijā jāstrādā darbiniekiem, kuriem ir atbilstoša izglītība un kuru vērtības atbilst organizācijas interesēm.
- Apmācība: organizācijai jāpalīdz darbiniekiem prasmju, pieredzes, pārliecību, vērtību un prasmes apgūšanā, kas veicina efektīvu organizācijas funkcionēšanu (Pascale, 1985, 38. lpp.).

Rīgas sociālais dienests ir atklāta sistēma, kura darbojas sabiedrības labā. Visi šīs sistēmas darbinieki ir vērsti uz vienu mērķi, visiem ir viens uzdevums – palīdzēt klientiem. Šajā maģistra darbā, svarīgākais akcents organizācijas kultūrā, tiek piešķirts sociālā darba speciālistu sadarbībai, konkrētāk, sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku sadarbībai, lai apmierinātu klientu vajadzības un kopīgi palīdzētu klienta sociālo problēmu risināšanā. Lai realizētu kvalitatīvu sadarbību, nepieciešams, lai sociālās palīdzības organizatoru vērtības un mērķi darbā ar klientu sakristu ar organizācijas vērtībām un uzdevumiem, ko, savukārt, veido profesionālā identitāte.

3.2. Sistēmas pieeja raksturojot Rīgas sociālā dienesta darbību

Autore savā maģistra darbā aplūko sistēmas pieeju, jo šīs pieejas pamatā ir ideja par to, ka iekšējai organizāciju funkcionēšanai jāatbilst organizācijas uzdevumiem.

Rīgas sociālais dienests ir vienota sistēma, kura ir sadalīta apakšsistēmās, kurās strādā sociālā darba speciālisti, tie funkcionē autonomi, taču ar vienu mērķi – palīdzēt cilvēkiem smagā dzīves situācijā, palīdzēt tiem sociālo problēmu risināšanā.

Klasiskā organizācijas teorija ir attīstījusies 20. gadsimta pirmajā pusē. To veido zinātniskās vadības, birokrātijas teorijas un administratīvās teorijas saplūšana (Walonick, 1996).

Sistēmu teoriju sākotnēji piedāvāja ungāru biologs Ludvigs fon Bartalanfi (*Ludwig von Bertalanffy*) 1928.gadā (Kast, Rosenzweig, 1972, 452. lpp.). Sistēmu teorijas pamatā ir tas, ka visi organizācijas komponenti ir savstarpēji saistīti, viena mainīgā lieluma izmaiņas var ietekmēt daudzus citus. Organizācijas tiek aplūkotas kā atvērtas sistēmas, kuras pastāvīgi mijiedarbojas ar apkārtējo vidi (Walonick, 1996).

Amerikāņu sociologs Viljams Skots (*William Scott*) noteica, ka vienīgais organizācijas izpētes veids ir to pētīt kā sistēmu. Mūsdienu organizācijas teorija un vispārīgā sistēmu teorija vienādi aplūko organizāciju kā vienu veselumu (Scott, 1961).

Amerikāņu profesori organizācijas vadības jomā Fremonts Kasts (*Fremont Kast*) un Džeims Rozencveigs (*James Rosenzweig*) norāda, ka par svarīgākajiem sistēmas teorijas teorētiķiem var uzskatīt Herbertu Simonu, Džeimsu Mārču, Talkotu Parsonu, Džordžu Homanu, E.Vaitu Baeku, Kenetu Bouldingu (Kast, Rosenzweig, 1972, 449. lpp.).

Sistēmu teorija organizācijas struktūru (sistēmu) aplūko kā „kārtības noteiktas attiecības organizācijas daļu starpā” (Kast, Rosenzweig, 1972, 451. lpp.). Pēc filozofijas doktora Deivida Valonika (*David Walonick*) domām īpaša loma organizācijā ir likumsakarībām darbinieku attiecībās un pienākumos (Walonick, 1996).

Sociāli ekoloģiskā vai sistēmas teorija sevī iekļauj jēdzienus „darbība” un „struktūra” (vai „sistēma”) un to loģisko sakarību.

Problēmas, kuras ir risināmas ar sistēmu teorijas palīdzību, tiek izmantotas atsevišķu personu vienotam priekšstatam par problēmu, šo teoriju ir vislabāk izmantot situācijās, kad vairākas situācijas ir nesaraujami saistītas un ietekmē viena otru.

Svarīgākais Rīgas sociālā dienesta kā sociālās sistēmas elements ir cilvēks ar savām vajadzībām un interesēm, savu kultūru un pasaules uzskatiem, ikdienas, ekonomisko stāvokli un sociālo statusu. Sistēma sastāv no, lielākā vai mazākā mērā, sīkām apakšsistēmām, kuras ietekmē viena otru. Katrs cilvēks apakšsistēmā pilda noteiktu sociālo lomu, t.i. normu kopumu, kurš attiecas uz iepriekš noteiktu sociālo uzdevumu izpildi (Martinussen, 1988).

Sistēmas pieejas amerikāņu autori Alans Pinkuss (*Пинкус Аллан*) un Anna Minahana (*Минахан Анна*) savā grāmatā „Sociālā darba prakse norāda sekojošo: “sociālā darba prakses centrā ir cilvēku un sistēmu mijiedarbība sociālajā vidē. Cilvēki materiālās un emocionālās palīdzības jautājumos, nodrošināšanā ar garīgo barību un pakalpojumiem, vajadzību un gaidu realizācijā, kas nepieciešama, lai tiktu galā ar dzīves problēmām, ir atkarīgi no sistēmas” (Пинкус, Минахан, 1993, 2. lpp.).

A. Pinkuss un A. Minahana iedala trīs sistēmu veidus, kuros cilvēki var saņemt palīdzību: neformālā jeb dabiskā palīdzības sistēma, formālā jeb sistēmas palīdzība, kā arī sociālā palīdzība.

Neformālās jeb dabiskās palīdzības sistēmu veido ģimene, radnieki, draugi, kaimiņi, kolēģi un citu cilvēki, kuri spēj palīdzēt. Šāda neformālā palīdzība ietver emocionālo atbalstu, padomu, informāciju, konkrētus pakalpojumus, tādus, kā bērnu pieskatīšana vecāku prombūtnē, naudas aizdošana, palīdzība griežoties pie formālajām sistēmām saistībā ar anketu aizpildīšanu, iesniegumu sastādīšanu utt.

Formālā sistēma ietver organizācijas ar dalību tajās, kuras ir vērstas uz savu locekļu interešu nodrošināšanu. Šī sistēma var nodrošināt tiešu palīdzību vai palīdzēt pārrunās ar dažādām sociālajām sistēmām (Пинкус, Минахан, 1993).

Rīgas sociālais dienests ir formāla un sociāla palīdzības sniegšanas sistēma, jo sociālā darba speciālisti strādā organizācijā un sadarbojas viens ar otru ar konkrētu mērķi – palīdzēt cilvēkiem. Sociālā darba speciālisti savā darba praksē ievieš personīgās vērtības un īpašības, dzīves pieredzi, prasmes un sajūtas.

Ja darbinieks atturas no iejūtības pret klienta situāciju, pastāv darba mehāniska automātisma draudi, kas rada grūtības saistībā ar citu speciālistu, kuri ir ieinteresēti klienta situācijas uzlabošanā, piesaisti (Пинкус, Минахан, 1993). Tāpēc, pēc darba autores domām, ir svarīgi, lai klienta sociālās situācijas uzlabošanā būtu ieinteresēti ne tikai sociālie darbinieki, bet arī sociālās palīdzības organizatori. No tā ir atkarīga produktīva sadarbība un kvalitatīva palīdzība klientam.

Maģistra darba autore izmanto sistēmas teoriju Rīgas sociālā dienesta kā organizācijas izpētē, lai izprastu attiecības starp apakšsistēmām un ievāktu informācijas materiālus, kas nepieciešami, lai izprastu vienas apakšsistēmas profesionālo identitāti (sociālās palīdzības organizatori) un noteiktu šīs apakšsistēmas profesionālo lomu Rīgas sociālajā dienestā kā sistēmā.

Organizācijas sistēmas un struktūras, apakšsistēmu sadarbības izpratne (tieši sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku starpā) palīdz pareizi vadīt sociālo darbu un apmierināt klientu vajadzības, lai uzlabotu to sociālo sistēmu apkārtējā vidē. Organizācijas sistēmas teorijas izpēte kalpo efektīvai sociālās palīdzības vadības praksei organizācijā.

Sistēmas pieejas sociālajam darbam mērķis, saskaņā ar A. Pinkuss un A. Minahan uzskatiem, ir ne tikai vienvirziena darbs ar klientu, bet arī sociālās palīdzības tīkla vai sistēmas izveide.

Lai izveidotu efektīva sociālā darba apstākļus organizācijā, pēc pieejas autoru uzskata, “nepieciešams izveidot „klientu sistēmu”, jābūt „pārmaiņu pavadonim” – sociālā darba speciālistam, kurš sniedz klientam sociālo atbalstu, sociālā darba speciālista un klienta starpā jābūt līgumattiecībām, darbā ar klientu jābūt „sistēmas pieejai”, kura paredz dinamisku izturēšanos pret klientu – viņa problēmām un vajadzībām” (Pinkuss, Minahan, 1977, 348. lpp.).

Šajā sistēmu teorijā svarīgākais akcents ir individuālā darba metožu integrācija, kā arī sabiedrības – grupas darba metožu integrācija klienta problēmu risināšanai. Šajā sistēmu teorijā klienta problēmu risināšanas dalībnieki ir ne tikai klients un sociālais darbinieks, bet arī citi sociālā darba speciālisti, kuriem ir resursi, lai sniegtu palīdzību klientam. Sistēma ir organizācija, kurā apakšsistēmas veido visi tie sociālā darba speciālisti, kuriem jāpalīdz klientam, lai sasniegtu organizācijas nosprausto mērķi.

A. Pinkuss un A. Minahana savā teorijā klientus iedala potenciālajos un reālajos klientos. Autori savā teorijā norāda uz sociālā darbinieka atbildību par klientu. Sociālajam darbiniekam jāstrādā ar tiem klientiem, kuri lūdz palīdzību (Пинкус, Минахан, 1993).

4. METODOLOĢIJA SOCIĀLĀS PALĪDZĪBAS ORGANIZATORA PROFESIONĀLĀS IDENTITĀTES UN PROFESIONĀLĀS LOMAS SOCIĀLAJĀ DARBĀ IZPĒTĒ

Lai sasniegtu pētījuma izvirzīto mērķi – izpētīt sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klientu problēmu risināšanā, tā profesionālo lomu, kā arī noskaidrot, kā sociālās palīdzības organizatora darba nepieciešamību Rīgas sociālā dienestā redz sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki, pētījuma gaita tika īstenota saskaņā ar pētījuma dizainu, kur tika izmantota kvalitatīva metodoloģija.

4.1. Datu iegūšanas metode un interviju gaita

Daudzi autori izdala divas lielas pētījumu metožu grupas: kvalitatīvās metodes un kvantitatīvās metodes. Vēl ir izdalīta trešā grupa – jaukta metožu grupa, kas iekļauj sevī kvalitatīvas un kvantitatīvas grupas metožu kopumu.

Maģistra darbā autore izmanto kvalitatīvo izpēti. Kvalitatīvās pētījumu metodes ir kopīgas sociālajās zinātnēs (DeCoster, Lichtenstein, 2007).

„Kvalitatīvā izpēte ir pētniecības pieeja, kurai raksturīga kvalitatīvas un padziļinātas informācijas iegūšana par dažādiem notikumiem un procesiem sabiedrībā” (Sabiedriskās domas un tirgus izpētes centrs).

Kvalitatīvās metodes parasti izmanto, lai saprastu respondentu pieredzi un attieksmi pret jautājumu. Kvalitatīvā metode atbild uz jautājumiem : "ko", "kā" vai "kāpēc".

Ja mērķis ir saprast, kā sabiedrība vai indivīdi uztver konkrēto jautājumu, ir nepieciešams izmantot kvalitatīvo pieeju (McCusker, Gunaydin, 2015). Šī maģistra darba pētījuma mērķis ir izpētīt sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klientu problēmu risināšanā, noskaidrot profesionālo identitāti un organizatorisko identificēšanu, kā arī noskaidrot, kā sociālās palīdzības organizatora darbu nepieciešamību Rīgas sociālā dienestā redz sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki, tāpēc tiek pielietota kvalitatīvā izpētē, tieši- daļēji strukturēta intervija.

Metodoloģijā kvalitatīvo pētījumu uzmanība tiek vērsta tam, lai identificētu respondentu pieredzi un viedokli. Kvalitatīvie pētījumi tiek izmantoti, lai, intervijas laikā, interpretētu respondentu stāstus. Kvalitatīvs pētījums ļauj pētniekam identificēt plašu informāciju par pētāmo parādību (DeCoster, Lichtenstein, 2007).

Daļēji strukturētās intervijās, intervētājs zina jautājumus, kurus jāuzdod intervijā. Daļēji strukturēta intervija tika izmantota, jo pētnieks intervijas laikā, reaģējot uz nozīmīgiem jautājumiem, var uzdot papildus jautājumus (Mārtinsone, Pipere, 2011).

Intervētājam ir iepriekš sagatavoti jautājumiem, kurus viņš uzdod intervijas laikā. Daļēji strukturēta intervija ļauj respondentiem atbildēt uz jautājumiem saskaņā ar viņu viedokli. Intervija starp intervētāju un respondentu izveidojas dialoga laikā (Tavakol, Sandars, 2014).

Daļēji strukturēta intervija tika izvēlēta, lai noskaidrotu, ko ietver sevī sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klienta problēmas risināšanā, respondentu viedoklis par sociālās palīdzības organizatora lomu Rīgas sociālajā dienestā, kā arī par sociālās palīdzības organizatoru nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā.

Daļēji strukturēta intervija balstās uz atvērtiem jautājumiem, kas ļauj identificēt sociālās palīdzības organizatoru subjektīvo uztveri par to darbības būtību, nepieciešamās īpašības un nosacījumus veiksmīgai profesionalizācijai, attieksmi pret attiecīgo profesiju, attiecības ar citiem organizācijas locekļiem veiksmīgai profesionalizācijai, kā arī apmierinātības pakāpi pret darbu un savu identifikāciju ar organizāciju. Pirmie jautājumi intervijā tika uzdoti tādi, lai tiktu nodibināts kontakts ar intervējamo. Jautājumi bija viegli un veicināja dialogu starp pētnieku un respondentu.

Darbu uzsākot, daļēja strukturētas intervijas jautājumi tika izdalīti blokos: tika uzdoti jautājumi, lai uzzinātu sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, organizatorisko identificēšanu un jautājumi par nepieciešamību sociālās palīdzības organizatoru sadarbībai ar sociālajiem darbiniekiem, kā arī, lai uzzinātu par kopējo sadarbību ko vairāk.

Jautājumu, par profesionālās identitātes definīciju, pamatā tika izmantota L. Šneideres teorija, kurā izdalītas trīs profesionālās identitātes sastāvdaļas, kuras attēlotas autora izveidotajā tabulā Nr. 4.3. Jautājumu, par Rīgas sociālā dienesta sociālās palīdzības organizatoru organizatoriskās identitātes definīciju, pamatā ir izmantotas A. Lovakova identifikācijas korelācijas, kuras norāda uz pozitīvu identifikāciju ar organizāciju, A. Lovakova skatījumā ir sekojošas:

- apmierinātība ar darbu;
- virslomu uzvedība (kad darbinieks dara organizācijas labā vairāk, nekā noteikts amata aprakstā, un nesāņem par to darba algu.)
- negatīva identifikācija saistās ar nodomu pamest darbu (ЛОВАКОВ, 2010).

Uzdotie jautājumi ļāva noskaidrot, kas ir līdzīgs un kas atšķirīgs sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka skatījumā par sociālās palīdzības organizatora lomu Rīgas sociālajā dienestā, kā arī par sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka sadarbību,

par sadarbības nepieciešamību, ja sadarbība notiek, tad kādā veidā tā notiek. Par pamatu tika ņemti normatīvie akti un sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka amata apraksti.

Jautājumi, kuri tika uzdoti, lai noskaidrotu profesionālās identitātes komponentus sociālās palīdzības organizatoriem, tika izveidota darba autores tabula Nr. 4.3. Jautājumi tika veidoti balsoties uz L. Šneideres profesionālās identitātes teoriju.

4.3. tabula
Profesionālās identitātes sastāvdaļas

Kognitīvā sastāvdaļa	Manas zināšanas par profesiju, “Es” profesionālā sabiedrībā. Vai ir kādas profesionālās zināšanas profesijā ?
Emocionāla sastāvdaļa	Prieks vai vilšanās profesijā, ieņemamā amata plusi un mīnusi, “Es” kā profesionālis mijiedarbībā ar citiem sociālā darba speciālistiem.
Uzvedības sastāvdaļa	Motīvi, palīdzot izvēlēties profesiju, profesionālie plāni, mani profesionālie mērķi. Manas profesionālās darbības potenciālie ieguvumi.

Pētījums tika veikts mikrolīmenī, tikai Rīgas sociālā dienesta teritoriālajos centros, un tajā piedalījās desmit sociālās palīdzības organizatori un desmit sociālie darbinieki: palīdzības joma, sociālie darbinieki pakalpojumu jomā un sociālie darbinieki, kuri strādā ar ģimenēm ar bērniem. Kopumā tika intervēti divdesmit sociālā darba speciālisti.

Pētījuma dalībnieku atlase intervijai tika veikta balstoties uz pieredzi sociālā darba jomā, darbā Rīgas sociālajā dienestā. Atlases kritērijs - vismaz 1 gada darba pieredze Rīgas sociālajā dienestā, gan sociālās palīdzības organizatoriem, gan sociālajiem darbiniekiem, kā arī tika veikta daļēji strukturēta intervija ar sociālās palīdzības organizatoriem, kuri Rīgas sociālajā dienestā strādā par sociālās palīdzības organizatoru no šī amata dibināšanas laikā.

Pētnieciskās daļas dati tika vākti 2016.gada aprīlī un maijā. Intervijas vidēji ilga 45-60 minūtes. Pētījuma veikšana, pirms datu ievākšanas, tika saskaņota ar Rīgas Sociālā dienesta vadību. Sākotnēji, uzsākot pētījuma dalībnieku intervēšanu, tika veikts pilotpētījums ar 2 sociālās palīdzības organizatoriem un 2 sociālajiem darbiniekiem, lai noskaidrotu, vai intervijas jautājumi dalībniekiem ir saprotami. Tā kā intervēšana noritēja veiksmīgi, tika saņemtas visas nepieciešamās atbildes un dalībniekiem neskaidrības neradās, intervijas saturs netika mainīts. Intervijās piedalījās 1 sociālās palīdzības organizators vīrietis, pārējie 9

sociālās palīdzības organizatori bija sievietes. 1 sociālais darbinieks bija vīrietis un 9 sociālās darbinieces bija sievietes.

Tā kā pētījuma dalībnieku atlase tikai paredzēja tos dalībniekus, kuri strādā Rīgas sociālajā dienesta vismaz 1 gadu, pirmais jautājums sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem tika uzdots ar mērķi, noskaidrot darbinieku darba stāžu ieņemamajā amatā. Pētījuma dalībnieku darba stāžs bija no 1 līdz 16 gadiem, kas ir attēlots pielikumā Nr. 1.

Visi pētījuma dalībnieki tika informēti par pētījuma mērķi un norisi, kā arī par to, ka iegūtie dati tiks izmantoti apkopotā veidā, ievērojot konfidencialitāti. Iesaistīšanās pētījumā bija brīvprātīga. Tā kā lielāka daļa respondentu nevelējās, lai tiktu publicēti viņu vārdi un darba vietas, analīze veikta apkopotā veidā. Dalībniekiem nebija iebildumu par to, ka maģistra darbā tiks citēts viņu viedoklis.

Daļēji strukturēta intervija tika veikta ar audioierakstu, lai saglabātu intervijas laikā iegūtos datus, pēc tam tika veikta kvalitatīvu datu transformācija drukātā tekstā. Divi sociālā darba speciālisti piekrita tam, ka maģistra darba autore maģistra darba pielikumā pievienos intervijas ar viņiem (skatīt pielikumus Nr.2 un Nr.3).

Kā galvenā empīriskā pētījuma metode tika izvēlēta daļēji strukturēta intervija. Jautājumi tika uzdoti visiem dalībniekiem vienādi, bet ar papildus jautājumiem, kuri radās dialogā starp intervētāju un intervējamo.

4.2. Datu analīzes metodes un analīzes gaita

Lai noskaidrotu par sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti un sevis organizatorisko identificēšanu ar Rīgas sociālo dienestu kā palīdzības organizāciju, tika izmantota teorijā balstīta analīze, jo analīze ir vadīta un strukturēta, pamatojoties uz jau esošām teorijām (Kropļijs, Raščevska, 2010): L. Šneideres profesionālā identitāte un A. Lovakova organizatoriskā identificēšana.

Teorijā balstīta analīze tika kombinēta ar kvalitatīvo salīdzinošo analīzi, lai analizētu respondentu jautājumus par sociālo palīdzības organizatoru lomu un nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā, lai saprastu, ko par to domā paši sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki, kas ir kopīgs un atšķirīgs, kā arī, kā sociālā darba speciālisti skatās uz sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klienta problēmu risināšanā.

Datu analīzes gaitā darba autore izmantoja 58 lapaspušu transkriptu. Datu analīzē tika izmantota Mailza un Hubermana metodes, kas izdalītas posmos:

- Datu reducēšana;

- Datu atspoguļojums;
- Secinājuma veikšana un salīdzinošā analīze (Mārtinsone, Pipere, 2011).

No sākuma darba autore ievāko datu kopumu noorganizē, noreducē un sakārto pēc teorijās balstītas kodēšanas, izdalot datus pēc kategorijām jeb tēmām: profesionālā identitāte, organizatoriskā identificēšana, profesionālā loma, nozīme, sadarbība ar sociālajiem darbiniekiem. Iegūtos datus darba autore ar transkriptu formu pārveidoja tālākai pētījuma problēmas risināšanai, saglabājot datu jēgu.

Pēc reducētas datu izveidošanas, darba autore datus atspoguļoja, meklējot intervijās izteikumus kā kompaktu informācijas kopumu, kas atbilstu L. Šneidera profesionālās identitātes pazīmēm un A. Lovakova organizatoriskās identificēšanas pazīmēm, lai izdarītu secinājumus. Secinājuma veikšanā, datu jēga novērtēta saistībā ar pētījuma jautājumiem, kā arī tika veikta nepārtraukta salīdzinājuma analīze-intervija ar interviju, sociālās palīdzības organizatora viedoklis ar sociālā darbinieka viedokli.

5. SOCIĀLĀS PALĪDZĪBAS ORGANIZATORA PROFESIONĀLĀS IDENTITĀTES UN PROFESIONĀLĀS LOMAS SOCIĀLAJĀ DARBĀ IEGŪTO REZULTĀTU ANALĪZE UN DISKUSIJA

Lai izpētītu sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, organizatorisko identificēšanu, profesionālo lomu, nozīmi Rīgas sociālajā dienestā, kā arī sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem klienta problēmu risināšanā, tika noformulēti pētījuma jautājumi:

- Kāda ir sociālās palīdzības organizatora profesionālā loma un nozīme Rīgas sociālajā dienestā, pēc paša sociālās palīdzības organizatora viedokļa un sociālā darbinieka viedokļa.
- Noskaidrot, kāda ir organizatoriskā identificēšanās sociālās palīdzības organizatoriem, strādājot Rīgas sociālajā dienestā.
- Kādi ir sociālās palīdzības organizatora profesionālās identitātes nozīmīgākie kognitīvie, emocionālie un uzvedības komponenti.
- Kādā veidā Rīgas sociālajā dienestā kā sistēmā notiek sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku, kurš veic sociālo darbu ar klientu, klienta problēmas risināšanā.
- Kas ir līdzīgs un kas ir atšķirīgs sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka skatījumā par sociālās palīdzības organizatora lomu Rīgas sociālajā dienestā.

Intervijai tika izvēlēti otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki, kuru darba stāžs Rīgas sociālajā dienestā ir ilgāks par gadu, kā arī tie otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki, kuru darba stāžs ir vairāk, kā 10 gadi. Darbinieki ar dažādu stāžu intervijai tika izvēlēti tāpēc, lai redzētu atšķirības par sociālās palīdzības organizatoru izpratni, kā arī, lai salīdzinātu sociālās palīdzības darbinieku darbu 5-10 gadus atpakaļ un tagadējo darbu. Otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatori tika izvēlēti, jo, salīdzinot ar pirmā līmeņa sociālās palīdzības organizatoriem, viņi ar klientu vairāk apspriež klienta problēmas, vajadzības. Sociālās palīdzības organizatoram ir jāsaprot klienta sociālās problēmas, jo sociālās palīdzības organizators slēdz ar klientu vienošanos par līdzdarbību ar Rīgas sociālo dienestu, kurā ir paredzēti punkti, kas klientam ir jāizpilda, lai tiktu atrisināta viņa sociālā problēma. Otrā līmeņa sociālo palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku darba stāžs tika atspoguļots darba autores izveidotas tabulas, pielikumā Nr. 1.

Intervēto sociālās palīdzības organizatoru darba ilgums Rīgas sociālajā dienestā ir sekojošs:

- 4 sociālās palīdzības organizatori ar darba stāžu 1-2 gadi;

- 3 sociālās palīdzības organizatori ar darba stāžu 3-4 gadi;
- 3 sociālās palīdzības organizatori ar darba stāžu 7-12 gadi.

Intervēto sociālo darbinieku darba pieredze Rīgas sociālajā dienestā ir sekojoša:

- 3 sociālie darbinieki ar darba stāžu 1-2 gadi;
- 4 sociālie darbinieki ar darba stāžu 3-6 gadi;
- 3 sociālie darbinieki ar darba stāžu 8-16 gadi.

Pēc Lidijas Šneideres viedokļa, sevis identificēšana ar nodarbošanos un citiem profesionālās grupas pārstāvjiem izpaužas sevis paša kognitīvajos, emocionālajos un uzvedības aprakstos (Шнейдер, 2007).

1. Kognitīvā sastāvdaļa (profesionālas zināšanas un prasmes).
2. Uzvedības sastāvdaļa (atbilstoša reakcija, kura cita starpā var izpausties uzvedībā).

3. Emocionāla sastāvdaļa (emocionālā un vērtību attieksme pret profesionālo pārliecību un zināšanām, sevi pašu kā “darītāju”), emocionālo un vērtību attieksmi raksturo pozitīva attieksme pret profesiju un profesionālās kompetences sasniegšanas nozīmība. Emocionālā sastāvdaļa, profesionālā identitātē, liecina par pozitīvu profesionālo identitāti, ja darbinieks gūst prieku no izvēlēta amata. Ja darbiniekam nepatīk viņa darbs, tad profesionālā identitāte ir neskaidra, un svarīgi saprast, kāpēc darbinieks vispār strādā šajā amatā un veic viņam uzticētos darba pienākumus. Saprast, vai sociālās palīdzības organizatori uzskata savu darbu kā mehānisku darbu, domā, ka viņi ir kā menedžeri, bez radošām izpausmēm savā darbā.

Intervijas sākumā autore vēlējās noskaidrot vai sociālās palīdzības organizatoriem vispār ir sociālās palīdzības organizatora, sociālā darbinieka izglītība, ja nav, vai ir vēlēšanās to iegūt. Tas tika darīts ar mērķi, lai saprastu, kādu profesiju pārstāvji ir tagadējie Rīgas sociālā dienesta teritoriālo centru sociālās palīdzības organizatori, jo intervijas mērķis bija noteikt sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti. Viens no iemesliem, kāpēc trūkst profesionālās identitātes, balstās uz teoriju, ka darba ņēmējiem trūkst pienācīgas izglītības ieņemamā amata pienākumu pildīšanai. Viena no profesionālās identitātes sastāvdaļām, kuru izdalīja Lidija Šneidere ir kognitīvā sastāvdaļa, kura norāda to, ka profesionālā identitāte veidojas, ja darbiniekiem ir profesionālas zināšanas un prasmes savā darba jomā.

Intervēto sociālās palīdzības organizatoru iepriekš apgūto profesiju un iegūtās izglītības saraksts atspoguļots darba autores izveidotajā tabulā Nr. 5.4.

Sociālās palīdzības organizatoru profesijas un izglītība

Intervēto sociālās palīdzības organizatoru iepriekš apgūtā profesija un iegūtā izglītība
• Juriskonsults, profesionālais bakalaurs tiesību zinātnēs, juridiskā izglītība.
• Filoloģijas bakalaurs, filologs, akadēmiskā izglītība.
• Inženieris-enerģētiķis, augstākā tehniskā izglītība.
• Sociālais karitatīvais darbinieks, profesionālais bakalaurs.
• Teologs, bakalaurs un sociālās palīdzības organizators, pirmā līmeņa augstākā izglītība.
• Inženieris – ekonomists, augstākā tehniskā izglītība.
• Grāmatvedis, pirmā līmeņa augstākā izglītība.
• Ekonomists, augstākā ekonomiskā izglītība.
• Tulks, profesionālā izglītība.
• Filoloģijas bakalaurs, filologs, akadēmiskā izglītība.

Sociālās palīdzības organizators ir profesija ar savu reģistrācijas numuru PS 0133 un profesijas kodu 341203. Faktiski, Rīgas sociālajā dienestā strādā dažādu izglītību un profesiju ieguvuši sociālās palīdzības organizatori. Tikai diviem no intervējamiem sociālās palīdzības organizatoriem ir ar sociālo darbu saistītas profesijas: sociālās palīdzības organizators ar sociālās palīdzības organizatora izglītību, kurš strādā par sociālās palīdzības organizatoru Rīgas sociālajā dienestā divus gadus un sociālās palīdzības organizators, ar sociālā karitatīvā darbinieka izglītību, kurš strādā Rīgas sociālajā dienestā desmit gadus.

Sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā nav noteikts, ka strādāt par sociālās palīdzības organizatoru var tikai tie darbinieki, kuriem ir speciālā izglītība, savukārt sociālās palīdzības organizatora amata aprakstā, kas apstiprināts ar Rīgas sociālā dienesta vadītāja 18.10.2010. rīkojumu Nr. RSD-10-483-rs, ir noteikta, ka par sociālās palīdzības organizatoru var strādāt tikai tie darbinieki, kuriem ir:

- 1. līmeņa augstākā profesionālā izglītība sociālās palīdzības jomā;
- 2. līmeņa augstākā profesionālā vai akadēmiskā izglītība sociālajā darbā;
- izglītība karitatīvajā sociālajā darbā;
- students, kurš vēl iegūst izglītību šajās studiju programmās (Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, 2002).

Faktiski, reālā situācija, kas ir šobrīd, neatbilst sociālās palīdzības organizatora amata aprakstam. Sociālās palīdzības organizatori, kuri tika intervēti, bija ieguvuši izglītību dažādās jomās: humanitārajā, ekonomikas, sociālajā jomā un pat divi inženierzinātņu jomas pārstāvji, kas ir pretrunā ar sociālās palīdzības organizatora amata aprakstu.

Pēc visu intervējamo sociālās palīdzības organizatoru domām, sociālās izglītības trūkums netraucē pildīt sociālās palīdzības organizatora pienākumus. Pētījuma dalībnieki uzskatīja, ka apgūt sociālās palīdzības organizatora darba pienākumus nav grūti, jo ar laiku rodas pieredze. Pēc sociālās palīdzības organizatoru domām, strādājot ar klientiem, vairāk ir nepieciešamas psiholoģijas zināšanas, nekā zināšanas sociālajā darbā. Darbinieki, kuru darba stāžs ir mazāks par 5 gadiem uzsvēra, ka šajā profesijā strādājot nav nepieciešamas sociālā darba zināšanās, jo sociālās palīdzības organizators nerisina klienta problēmas, kā arī vairāk runā ar klientu par materiālo palīdzību, kur ir vairāk nepieciešamas psiholoģiskās zināšanas, jo klienti nāk uz Rīgas sociālo dienestu dažādi noskaņoti. Tie sociālās palīdzības organizatori, kuru darba stāžs ir ilgāks par 5 gadiem uzsvēra, ka agrāk, kad ar klientu bija lielāks kontakts, sociālās palīdzības organizatori jūta, ka dara vajadzīgu darbu, ka palīdz klientam risināt viņa problēmas, ne tikai materiālās, bet arī sociālās. Šobrīd, pēc pieredzes bagātāku sociālās palīdzības organizatoru viedokļa, tādas sadarbības ar klientu nav, un vairs nav nepieciešamas zināšanas sociālajā darbā.

Lai saprastu kognitīvo profesionālās identitātes sastāvdaļu, svarīgi noskaidrot, vai un kā sociālās palīdzības organizatori saprot savu profesionālo jēgu, kā arī palīdz saprast, kā organizators saprot savu profesionālo lomu Rīgas sociālajā dienestā. Sociālās palīdzības organizatori norāda, ka sociālās palīdzības organizators ir tas darbinieks kurš:

- pieņem klientus, redz klientus pirmais; Sociālās palīdzības organizators ir Rīgas sociālā dienesta tēls;
- pieņem no klientiem nepieciešamos dokumentus sociālās palīdzības saņemšanai un piešķirt materiālo palīdzību; Strādā kā operators;
- Sociālās palīdzības organizatoram ir jāsaprot klienta problēmu, lai novirzītu klientu pie sociālā darbinieka; Sociālās palīdzības organizators kā menedžeris, kurš izskata klienta problēmu un sūta klientu pie sociālā darba speciālista;
- konsultē klientu par iespējām materiālās palīdzības saņemšanai; Sociālās palīdzības organizators ir konsultants.

Par sociālās palīdzības organizatoru kā profesiju tika saņemtas atbildes, ka tā ir mākslīgi uzpūsta profesija, bet materiālā palīdzība ir viens no elementiem, bez kura nevar iztikt, kādam darbiniekam šī palīdzība ir jāpiešķir, jādara šis darbs. Sociālās palīdzības organizatoriem ir divējāda sajūta: no vienas puses sociālās palīdzības organizators tikai

pieņem dokumentus, lai izskatītu iespēju piešķirt klientiem materiālo palīdzību, bet no otras puses, sociālās palīdzības organizators klientam reāli nepalīdz, jo problēmu neatrisinās tikai materiālās palīdzības piešķiršana. Pēc sociālās palīdzības organizatoru domām, viennozīmīgi sociālās palīdzības organizatori Rīgas sociālajā dienestā ir nepieciešami .

Viena no profesionālās identitātes sastāvdaļām, kas apspriesta šajā maģistra darbā ir uzvedības motivācija. Ja darbinieka profesionālā identitāte ir pozitīva, tad viņš centīsies pilnveidot savas zināšanas un iegūt attiecīgo izglītību.

Veicot intervijas ar visiem 10 sociālās palīdzības organizatoriem, tika noskaidrots, ka ne visi darbinieki, kuriem nav izglītības sociālajā jomā, vēlētos to iegūt. Tie sociālās palīdzības organizatori, kuri norāda, ka viņiem ir vēlēšanas iegūt izglītību sociālajā darbā, norāda, ka sociālā darba izglītība sociālās palīdzības organizatoriem palīdzētu labāk saprast un izvērtēt klientu emocionālo un psiholoģisko stāvokli, labāk saprast viņu vajadzības, palīdzētu vieglāk saprast īsto klienta problēmu.

Sociālās palīdzības organizatori, kuriem nav vēlēšanās iegūt sociālā darba izglītību, uztver, ka, lai strādātu par sociālās palīdzības organizatoru, sociālā darba izglītībai nav nekādas nozīmes, jo darbs pārsvarā ir ar papīriem, nevis ar cilvēkiem. Sociālās palīdzības organizatora darbā ir maz komunikācijas ar klientiem, vairāk uzmanība tiek vērsta tam, lai būtu sakārtota visa dokumentācija. Sociālās palīdzības organizatora darbs ir kā grāmatveža darbs, kur sociālās palīdzības organizators tikai aprēķina pabalstus un piešķir materiālo palīdzību. Komunikācijai ar klientiem sociālās palīdzības organizatoram nav laika, jo ir noteikts laiks, kurā ir jāiekļaujas, pieņemot klientu. Pēc sociālās palīdzības organizatoru uzskatiem, darot šo darbu rodas pieredze, jo maz kas mainās sociālās palīdzības organizatora darba specifikā.

Kā kavējošie faktori, kāpēc sociālās palīdzības organizatori nevēlas iegūt sociālā darba izglītību, tika norādīti: ka ir jāmaksā par izglītību, grūti savienot darbu ar mācībām, lieks stress.

Pēc sociālo zinātņu doktora Nikolaja Barmina (*Бармин Николай*) viedokļa, jo vairāk cilvēkam ir iespēju izmēģināt savas spējas praksē un trenēt jau iegūtās iemaņas, jo augstākus profesionālisma pakāpienus viņš sasniegs (Бармин, 2010). Par katra profesionālisma galveno nosacījumu kļūst prasme organizēt savu profesionālu apmācību. Profesionālā identitātē tiek panākta nepārtrauktas apmācības procesā, līdz ar to sociālās palīdzības organizatoriem tika uzdoti jautājumi, lai noskaidrotu vēlēšanos uzlabot savas profesionālās zināšanas, kā arī pielietot praksē jau iegūtās zināšanas, savas profesionalitātes pilnveidošanai. Profesionālās identitātes paaugstināšanai, darbiniekam jābūt ne tikai profesionāliem plāniem, bet arī vēlmei pašizglītoties.

Neskatoties uz izglītības trūkumu, visi sociālās palīdzības organizatori, kuri tika intervēti, norādīja, ka nekādu literatūru, kas saistīta ar sociālo darbu, viņi nelasa. Par iemesliem bija minēts tas, ka trūkst laika, nav vēlēšanās, nav nepieciešams. Visi sociālās palīdzības organizatori norādīja, ka lasa tikai likumus, normatīvos aktus un iekšējos protokolus, jo tas ir nepieciešams tieši darba pienākumu pildīšanai.

Viens sociālās palīdzības organizators norāda, ka šobrīd mācās par sociālās palīdzības organizatoru un ir nepieciešams lasīt daudz literatūras, kas nav saistīta ar sociālo darbu, bet vairāk ar psiholoģiju, ekonomiku un politiku. Uz uzdotu jautājumu par to, vai sociālās palīdzības organizators mācās kā pareizi izvērtēt klienta problēmu, tika saņemta atbilde, „*nē, jo sociālās palīdzības organizators neveic sociālo darbu ar klientu*”.

Profesionālās identitātes izpētē svarīgi ir noskaidrot darba izvēles motivāciju.

Neviens no sociālās palīdzības organizatoriem speciāli neizvēlas šo profesiju. Minētie darba izvēles iemesli bija:

- darba piedāvājums caur draugiem un radiem;
- darba atrašana caur sludinājumu;
- izvēle izmēģināt kaut ko jaunu dzīvē;
- interese par sociālo darbu.

Daži sociālās palīdzības organizatori gribēja strādāt par sociālajiem darbiniekiem, bet sociālā darba izglītības trūkuma dēļ, tika pieņemti uz sociālās palīdzības organizatora darbu. Visi sociālās palīdzības organizatori, kuri piedalījās intervijā, kamēr nebija uzsākuši darbu kā sociālās palīdzības organizatori, nemaz nezināja par šādu amatu. Uz doto brīdi, mācīties par sociālās palīdzības organizatoru vēlmes sociālās palīdzības organizatoriem nav, bet dažiem ir vēlme iegūt izglītību sociālajā darbā.

Tas, ka daži sociālās palīdzības organizatori vēlas iegūt sociālā darba izglītību, bet dažādu iemeslu dēļ nav to izdarījuši, var norādīt uz to, ka profesionālā identitāte uzvedības līmenī ir pozitīva.

Viens no šī pētījuma mērķiem, izprast sociālās palīdzības organizatoru lomu Rīgas sociālajā dienestā. Lai noteiktu profesionālo lomu, svarīgi, lai darbinieks justu sevi kā profesionāli profesionālai identitātei. Teorētiskajā daļā tika izskatīta profesionālā identitāte kā veids, kurā cilvēks pieņem profesionālās vērtību pozīcijas divos līmeņos: sociālajā un psiholoģiskajā. To raksturo atbilstošu profesionālu lomu un funkciju pieņemšana, kā arī attieksme pret sevi pašu kā profesionāli (Волкова, Андрианов, 2013). Sociālās palīdzības organizatori uzskata ka profesionālis ir:

- darbinieks, kurš pilnībā pārziņa savu darba jomu;
- darbinieks, kuram ir nepieciešamā kvalifikācija;

- darbinieks, kuram ir liela pieredze;
- darbinieks, kurš visu laiku attīstās, mācās, lai pilnveidotu savas zināšanas;
- darbinieks, kurš var izturēt psihoemocionālo spriedzi;
- darbinieks, kurš var palīdzēt kolēģiem.

No visiem desmit intervētajiem sociālās palīdzības organizatoriem, tikai puse uzskata sevi par profesionāļiem sava darba jomā, otra puse neuzskata sevi par profesionāļiem.

Par iemesliem, kāpēc sociālās palīdzības organizatori neuzskata sevi par profesionāļiem tika norādīts:

- nav nepieciešamās izglītības;
- nav pieredzes;
- nav pietiekošu zināšanu;
- ir grūti atdalīt personisko dzīvi no darba, „gulēšana ar domu par klientu mājās”.

Lai veiktu darbu kvalitatīvi, ir nepieciešams būt pārliecinātam par savām zināšanām, jābūt domām, ka tu esi profesionālis, jo klientam ir jāsaņem kvalitatīva apkalpošana, jo sociālās palīdzības organizatori ir *“pirmie darbinieki, ar kuriem tiekas klients”*. Sociālās palīdzības organizatori veido Rīgas sociālā dienesta tēlu.

Savas profesijas pozitīvai identitātei, tieši uzvedības sastāvdaļa norāda uz sociālās palīdzības organizatoru vēlmi attīstīties profesionāli, vēlēšanos strādāt, izpildot, ne tikai savus tiešos darba pienākumus, kas norādīti darba līgumā un amata aprakstā, bet darīt vairāk, vēlēšanos sadarboties ar sociālajiem darbiniekiem, savu zināšanu pilnveidošanai, klienta sociālās situācijas uzlabošanai.

Visi sociālās palīdzības organizatori norāda, ka piekristu piedalīties klienta problēmas risināšanā kopā ar sociālajiem darbiniekiem, vairāki sociālās palīdzības organizatori gribētu apsekot klientu dzīvesvietā, lai vairāk saprastu klienta vajadzības, novērtētu personas ģimenes stāvokli, sociālo situāciju, kā arī lai pievērstu uzmanību tādām lietām, kā dzīvojošo personu skaitam dzīvesvietā, jo pēc sociālās palīdzības organizatora domām, sociālajam darbiniekam, kurš veic klientu apsekošanu un dzīves apstākļu novērtēšanu dzīvesvietā, jāpiefiksē tikai tas, kas ir norādīts apsekošanas aktā, bet, viens no sociālās palīdzības organizatora uzdevumiem, kas ir norādīts profesijas standartā, ir pārbaudīt klienta sniegto un par klientu saņemto informāciju, jo lēmumu par materiālās palīdzības piešķiršanu piešķir sociālās palīdzības organizators, un visa atbildība ir uz viņu.

Sociālās palīdzības organizatora profesijas klasifikācijā ir norādīts, ka sociālās palīdzības organizatoram viens no uzdevumiem ir apsekot klienta dzīves apstākļus dzīvesvietā, bet praksē tā nenotiek, jo šī uzdevuma veikšanai ir atsevišķs sociālais darbinieks. Runājot ar sociālās palīdzības organizatoriem, kuriem ir liels darba stāžs, tika noskaidrots, ka

agrāk klienta sociālā un materiālā situācija tika pārbaudīta kvalitatīvāk, sociālās palīdzības organizators bija kā sociālais darbinieks, kurš apsekošanas laikā varēja piedāvāt klientam nepieciešamo palīdzību, sociālās palīdzības organizators vairāk zināja par klienta problēmām, jo bija vairāk laika to izpētīt un tajā iedziļināties.

Uz šo brīdi sociālās palīdzības organizatoriem ir ļoti minimāla sadarbība ar darbinieku, kurš veic klienta dzīves apstākļu novērtēšanu dzīvesvietā, tikai tik, cik nosūtīt apsekošanas aktu, ja pirmā līmeņa sociālās palīdzības organizators to nav izdarījis, noskaidrot, vai konkrētais klients ir apsekots dzīvesvietā, ja sociālais darbinieks nav ievadījis apsekošanas rezultātus Sociālās palīdzības administrēšanas sistēmā. Intervējot sociālo darbinieku, kurš veic klienta dzīves apstākļu novērtēšanu dzīvesvietā, tika noskaidrots, ka viņam nav nepieciešama sadarbība ar sociālās palīdzības organizatoru, jo tam neesot nekādas jēgas.

Par piedalīšanos kovīzijās, sociālās palīdzības organizatori norāda, ka ir laba ideja, jo tā būtu laba iespēja izglītoties un uzzināt vairāk par sociālo darbu. Vēl viens no iemesliem tika norādīts tas, ka sociālās palīdzības organizatora darbs ir saistīts vairāk ar papīriem, kur sociālās palīdzības organizators visu dienu sēž pie datora, un spriež par klienta problēmu, balstoties tikai uz iesniegto dokumentāciju par klientu un viņa materiālo un sociālo stāvokli. Būtu iespēja uzzināt vairāk par klientu, lai kvalitatīvāk un precīzāk tiktu sastādīta vienošanās par līdzdarbību ar klientu, jo, ja sociālās palīdzības organizators zinātu vairāk par klienta sociālo situāciju, būtu vieglāk viņam palīdzēt, un varbūt sociālās palīdzības organizators varētu pats novirzīt klientu pie speciālistiem, sociālajiem darbiniekiem, kuri strādā ar klientiem ar bezdarba problēmām, atkarības speciālistiem un citām sadarbības institūcijām ārpus Rīgas sociālā dienestā, lai problēma tiktu atrisināta, nevis sūtītu klientu uzreiz, piespiedu kārtā pie sociālā darbinieka. Diemžēl, otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatoriem praksē bieži vien ir tā, ka darbinieki klientu redz tikai tad, kad viņš ierodas jau pakal trūcīgas vai maznodrošinātas personas/ģimenes statusu apliecināšanai izziņai un vienošanās, balstoties uz klienta iesniegto dokumentāciju un Sociālās palīdzības administrēšanas sistēmā ievadītajām konsultācijām un apsekošanas rezultātiem, jau ir sagatavotas. Pēc sociālās palīdzības organizatoru domām, otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatoriem komunikācija ar klientiem ir mazāka, nekā pirmā līmeņa sociālās palīdzības organizatoriem.

Intervēšanas laikā, no sociālās palīdzības organizatoriem, tika saņemtas arī negatīvas atbildes par sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku piedalīšanos, klienta problēmu risināšanā. Nav nepieciešams sociālās palīdzības organizatoriem kopā ar sociālajiem darbiniekiem piedalīties klienta apsekošanā dzīvesvietā, piedalīties kovīzijās, sociālajās komisijās, jo sociālās palīdzības organizatoriem tās neko nedos, un sociālās

palīdzības organizatoriem nav jādomā par klienta problēmām, jo sociālās palīdzības organizators ir tikai kā operators, kurš pieņem iesniegumus un piešķir pabalstus, un nekādā veidā nerisina klienta sociālās problēmas.

Par sociālās palīdzības organizatora piedalīšanos sociālajās komisijās, par pozitīvo iespēju ir atzīmējuši tie sociālās palīdzības organizatori, kuriem ir liels darba stāžs, norādot uz to, ka iepriekš, kad nebija sociālo palīdzības organizatoru sadalījums pa līmeņiem, bija tikai viens sociālās palīdzības organizators, kurš varēja par klienta problēmām un situāciju zināt vairāk, nekā sociālais darbinieks. Uz šo brīdi, ir sociālais darbinieks palīdzības jomā, kurš gatavo klienta lietas uz sociālo komisiju, bet joprojām sociālās palīdzības organizators par klienta problēmām zina vairāk, nekā sociālais darbinieks palīdzības jomā. Praksē, sociālās palīdzības organizators nevar piedalīties sociālajās komisijās, jo nav viņam nav atbilstošas izglītības.

Lai noteiktu sociālās palīdzības organizatoru profesionālās identitātes emocionālo komponentu, svarīgi saprast: profesionālā darbība sociālās palīdzības organizatoriem sniedz prieku vai vilšanos, pēc sociālās palīdzības organizatoru domām, kādus plusus un mīnusos viņi gūst no savu pienākumu pildīšanas. Zemāk redzamajā autora izveidotajā tabulā Nr. 5.5 ir norādīts, ko sociālās palīdzības organizatori uzskata par plusiem un par mīnusiem savā darbā.

5.5. tabula

Sociālās palīdzības organizatora plusi un mīnusi darbā

Darba plusi	Darba mīnusi
Patīk darbs ar klientiem	Darbs ar papīriem
Patīk, ka darbā nav nekas jauns jāizdomā, darbs ir jāveic strikti pēc noteiktajiem likumiem, saistošajiem noteikumiem	Nepatīk formālas attiecības ar klientiem (caur papīriem)
Katru dienu jauni klienti	Darbs veido rutīnu
Tiek palīdzēts cilvēkiem	Agresīvi klienti
No darba devēja tiek piedāvātas apmācības	Attieksme no vadības
	Darbā ar klientu nav konfidencialitātes
	Darbs ir mehānisks

Analizējot sociālās palīdzības organizatoru, kuru darba stāžs ir no 1 gada līdz 12 gadiem atbildes, autore pamanīja, ka visbiežāk tie sociālās palīdzības organizatori, kuru darba

stāžs ir līdz 3 gadiem, norāda par plusiem savā darbā to, ka darbs ar klientiem ir pēc noteiktiem kritērijiem: stingri pēc likumiem, normatīvajiem aktiem, ka nav nepieciešams izdomāt neko jaunu. Vēl kā plusu min to, ka darbs ar klientiem nav apnicīgs tādā nozīmē, ka katru dienu Sociālajā dienestā vēršas jauni klienti, kuriem nepieciešama palīdzība, kā arī tas, ka darba devējs piedāvā dažādas apmācības darbinieku attīstībai un izaugsmei. Kā mīnus, sociālās palīdzības organizatori norāda to, ka ir jāstrādā ar agresīviem klientiem, un ka nav atbalsta no vadības.

Sociālās palīdzības organizatori, kuri Rīgas sociālajā dienestā strādā jau vairāk kā 4 gadus, mazāk runāja par plusiem savā darbā, kā par mīnusi tajā: ka darbā ar klientu nav konfidencialitātes, jo kabinetā sēž vismaz 2 sociālās palīdzības organizatori, un pieņemšanas laiks abiem darbiniekiem ir vienāds. Min, ka darbs ir mehānisks, tas veido rutīnu, ir jāstrādā vairāk ar dokumentāciju, nevis ar klientiem, gribas klientiem palīdzēt savādākā veidā, nevis sastādīt ar klientu vienošanos par līdzdarbību, piespiedu kārtā sūtīt klientu pie sociālā darbinieka, kā arī kā mīnusu min to, ka ir jāraksta atteikuma un informatīvās vēstules, ka darbā ir vairāk negatīvā, nekā pozitīvā, jo bieži, likumā noteiktā dēļ, nav iespējams palīdzēt cilvēkiem.

Par iemesliem, kāpēc tie sociālās palīdzības organizatori, kuri savā darbā saskata vairāk mīnusu, nekā plusu, bet turpina strādāt, atzīmēja sekojošus faktorus:

- stabils valsts darbs;
- apdrošināšana, sociālās garantijas;
- atalgojums;
- vecums;
- grūtības atrast citu darbu.

Darba autore savā darbā izskatīja arī jautājumu par sociālās palīdzības organizatora organizatorisko identificēšanu ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju.

Kā rakstīja psiholoģisko zinātņu kandidāts S. Lipatovs, lai paaugstinātu organizācijas darbības efektivitāti, svarīgi ir izprast šīs organizācijas darbinieku psiholoģisko stāvokli (Липатов, 2010). Pēc organizāciju psiholoģijas maģistra, Andreja Lovakova, darbinieku organizatoriskā identifikācija ir pozitīvi saistīta ar viņu apmierinātību ar darbu, lojalitāti, darba ražīgumu, iesaistīšanos organizācijas darbībā, organizatoriski pilsonisku uzvedību un negatīvi saistās ar nodomu pamest organizāciju (Ловаков, 2010).

Lai noskaidrotu sociālās palīdzības organizatoru organizatorisko sevis identificēšanu ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju, tika noskaidrota viņu apmierinātība ar darbu, lai saprastu vai sociālās palīdzības organizatoriem patīk savs darbs, vai nepatīk, kas, konkrēti,

patīk vai nepatīk, kā arī sociālās palīdzības organizatoru viedokli par iespējām mainīt kaut ko viņu darbā.

Analizējot apmierinātību ar darbu kopumā, visi sociālās palīdzības organizatori ir apmierināti ar savu darbu. Neskatoties uz to, ka ir liela slodze, emocionāli grūts darbs, sociālās palīdzības organizatori norāda, ka Rīgas sociālajam dienestam viņu darbs ir vajadzīgs, ka labprāt sociālās palīdzības organizatori piedalās Rīgas sociālā dienesta organizētos pasākumos, kas norāda uz pozitīvu identificēšanos ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju.

Balstoties uz organizatoriskās identifikācijas teoriju, kad darbiniekam ir vēlme darīt kaut ko vairāk, nekā rakstīts viņa darba līgumā un amata aprakstā, norāda uz organizatoriskās identifikācijas klātbūtni darbiniekiem ar organizāciju. Šī iemesla dēļ, tika jautāts, vai sociālās palīdzības organizatori, kopumā, būtu ar mieru piedalīties kā brīvprātīgie Rīgas sociālā dienesta organizētos pasākumos, lai palīdzētu klientiem. Sociālās palīdzības organizatori norāda uz sekojošiem darbiem, kuros vēlētos piedalīties:

1. Piedalīties pusdienu izdalīšanā;
2. Piedalīties kopīgā nakts apsekošanā ar mobilo brigādi;
3. Piedalīties informatīvā dienā, lai sociālās palīdzības organizators varētu vērsties sociālajās mājās un informēt klientus par sociālo palīdzību trūcīgiem klientiem.
4. Piedalīties kaut kādās aktivitātēs, lai emocionāli atbalstītu klientus, sniegtu psiholoģisko palīdzību klientiem.

Saņemtas arī negatīvas atbildes, jo, pēc sociālās palīdzības organizatoru uzskatiem, viņu darbā tā jau ir liela slodze un darīt brīvprātīgo darbu bez papildu samaksas būtu lieki. Kā iemesli tika norādīts laika un vēlēšanās trūkums, ka nav labas veselības, lai papildus strādātu.

Analizējot atbildes, darba autore secināja, ka tie darbinieki kuriem nav bijusi vēlēšanās iegūt sociālā darba izglītību, arī nav gatavi piedalīties kā brīvprātīgie Rīgas sociālā dienesta organizētos pasākumos, lai palīdzētu klientiem, kā arī šie darbinieki ir norādījuši, ka plus ir tas, ka darbā nav nekas jauns jāizdomā, darbs ir veicams un noteikts stingri pēc likumiem. Šie darbinieki nav motivēti kaut ko mainīt savā darba procesā, viņus apmierina tagadējais sadarbības ar sociālajiem darbiniekiem modelis. Attieksme pret savu darbu šiem darbiniekiem ir tāda, ka viņi, atnākot uz darbu, atstrādā savas astoņas stundas un viss. Šie darbinieki arī neslēpa to, ka viņi uz darbu nāk atstrādāt savas astoņas stundas un „attiecīgi, saņemt par to atalgojumu. Tie darbinieki, kuri ir gatavi piedalīties kā brīvprātīgie Rīgas sociālā dienesta organizētajos pasākumos, lai palīdzētu klientiem, tieši otrādi, vēlas mācīties par sociālo darbinieku, viņi uzskata, ka darba pluss ir tas, ka katru dienu ir daudz jaunu klientu, kuriem

viņi var palīdzēt, kā arī min kā mīnusu to, ka darbs ar klientu notiek pārsvarā formāli, caur papīriem, kā arī to, ka darbs ir mehānisks, bez radošām izpausmēm.

Svarīgi bija arī noskaidrot par vēlēšanos aiziet no darba, par tā iemesliem. Šajā gadījumā ir svarīgi apsvērt motīvus vēlmei aiziet no darba. Motīvi atstāt darbu ir katra organizācijas darbinieka subjektīvs lēmums.

Šobrīd, nevienam no intervētajiem sociālās palīdzības organizatoriem nav vēlēšanās aiziet no darba. Daudzi sociālās palīdzības organizatori norāda, kā tāda vēlēšanās ir bijusi sākumā, kad sociālās palīdzības organizatori tikai uzsākuši savu darbu. Pēc sociālās palīdzības organizatoru uzskatiem, visgrūtāk ir sākumā, jo vēl nav pieredzes un ir liela emocionālā spriedze, agresīvi klienti, nekāda atbalsta no vadības, supervīzijas no sākuma netiek nodrošinātas, un darbs liekas ļoti grūts, pilns stresa, kā rezultātā rodas veselības problēmas, kā arī uzreiz ir jāapgūst daudz likumu, saistošo noteikumu un iekšējo noteikumu.

Organizatoriskā identificēšana ar organizāciju, kur darbinieks strādā, teorijā ir norādīts, ka viņš, identificējot sevi ar organizāciju, tiecas uzturēt organizāciju, veicināt tās mērķu un interešu sasniegšanu, kā arī just savu emocionālo pieķeršanos tai.

Atbilstoši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumam pašvaldībās, sociālā dienesta mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju vajadzību profesionālu izvērtēšanu un kvalitatīvu sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanu (Latvijas Republikas Saeima, 2002).

Intervēšanas laikā tika noskaidrots, ka ne visi sociālās palīdzības organizatori zina par organizāciju, kurā viņi strādā, tās mērķiem.

Intervijas laikā, visiem sociālās palīdzības organizatoriem bija nepieciešams atgādināt Rīgas sociālā dienesta mērķi. Tikai daži sociālās palīdzības organizatori piekrīt Rīgas sociāla dienesta mērķim, kas ir rakstīts likumā. Pēc sociālās palīdzības organizatoru novērojumiem, šis mērķis ir labs, bet praksē tas nedarbojas. Uz šo brīdi, Rīgas sociālajā dienestā nav nodrošināta klienta sociālās situācijas profesionāla izvērtēšana, lai piešķirtu klientam materiālo palīdzību. Šobrīd jebkurš cilvēks var atnākt uz sociālo dienestu, pieprasīt pabalstu un saņemt to. Ir daudz „caurumu” likumā, līdz ar to, materiālā palīdzība nav īslaicīga palīdzība krīzes periodā, kā ir rakstīts likumā, bet palīdzība tiek sniegta gadiem. Rīgas sociāla dienestā ir jau paaudzēs kuri saņem materiālo pabalstu katru mēnesī. Uz jautājumu, kādai ir jābūt materiālai palīdzībai, sociālās palīdzības organizatoru viedokļi bija, ka tai ir jābūt „īslaicīgai palīdzībai, ja ar klientu strādā sociālais darbinieks, tad, lai sociālais darbinieks norāda, uz kādu laiku klientam materiālā palīdzība ir nepieciešama ” (sociālās palīdzības organizators, darba stāžs 3 gadi).

Rīgas sociālajā dienestā sociālie darbinieki strādā tikai ar noteiktu grupu klientiem: ar bezdarbniekiem, ar ģimenēm, kurās ir bērni un sociālie darbinieki pakalpojumu jomā, kurā

darbs ir ar tiem klientiem, kuriem ir nepieciešama aprūpe. „*Sociālās palīdzības organizators izvērtē tikai klienta materiālās vajadzības, un ja klients neietilpst kādā no piedāvātām grupām, tad tālāk par materiālo vajadzību izvērtēšana nenotiek*” (sociālās palīdzības organizators, darba stāžs 10 gadi).

Daži sociālās palīdzības organizatori nepiekrīt Rīgas sociālā dienesta mērķim, pamatojot to ar to, ka Rīgas sociālā dienesta mērķim būtu jābūt tādām, *lai Rīgas sociālā dienesta pamatā tiktu veikts sociālais darbs ar klientu, nevis materiālās palīdzības vai pakalpojumu piešķiršana, materiālajai palīdzībai ir jābūt sekundārai, nevis primārai, kā tas notiek pašlaik*” (sociālās palīdzības organizators, darba stāžs 7 gadi).

Sociālās palīdzības organizatori norāda, ka klienti, kuri nāk uz Rīgas sociālo dienestu pēc sociālās palīdzības, ieinteresēti vairāk saņemt materiālo palīdzību, nevis mainīt savu sociālo situāciju, līdz ar to, Rīgas sociālā dienesta mērķis ir labs pēc būtības, bet nav šobrīd realizējams.

Lai saprastu, ko sociālās palīdzības organizatori saprot par sociālo darbu, ko ir nepieciešams iekļaut Rīgas sociālā dienesta mērķī, pēc pašu sociālās palīdzības organizatoru domām, tika prasīts pastāstīt, kas, viņuprāt, ir sociālais darbs. Atbildes bija sekojošas:

- Sociālais darbs, tā ir morāla, garīga un materiāla palīdzība klientiem;
- Sociālais darbs, tas ir morālais atbalsts krīzes situācijā;
- Sociālais darbs ir nepieciešamo pakalpojumu piešķiršana klientiem, lai uzlabotu viņu sociālo situāciju;
- Sociālais darbs, tā ir sociālā darbinieka palīdzība klienta problēmu risināšanā;
- Sociālais darbs, tas ir darbs, ne tikai ar klientu, bet arī ar klienta ģimeni un vidi.

Tā kā sociālās palīdzības organizatori kopā ar sociālajiem darbiniekiem strādā Rīgas sociālajā dienestā, un tāpat kā sociālie darbinieki ir sociālā darba speciālisti, bija interesanti uzzināt, vai sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka viņi arī veic sociālo darbu ar klientu un kāda, tomēr, ir sociālās palīdzības organizatora loma Rīgas sociālajā dienestā.

Daži sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka viņi arī ar klientu veic sociālo darbu, jo konsultācijas laikā palīdz klientam, sniedzot nepieciešamo informāciju, kur vērsties pēc sociālās palīdzības, ne tikai materiālās, bet arī emocionālās. Sociālās palīdzības organizators var izsniegt klientam nosūtījumu pie jurista, paskaidrot, kur ir apģērbu izdalīšanas vietas, par bezmaksas ēdināšanas iespējām, par sociālo dzīvokļu rindu, kur vērsties, lai uzlabotu savu sociālo situāciju. Sociālās palīdzības organizators sniedz klientam emocionālo atbalstu, jo konsultācijas laikā darbiniekam ir jāuzklausā klientu. Sociālās palīdzības organizators sadarbojas arī ar Nodarbinātības valsts aģentūras darbiniekiem, skolām, bērnudārziem un

citām institūcijām, ja ir nepieciešams uzzināt par klienta situāciju padziļināti, lai palīdzētu viņam. Sociālās palīdzības organizatora loma Rīgas sociālajā dienestā ir ne tikai sniegt materiālo palīdzību klientiem, bet sociālās palīdzības organizatori arī piedalās klienta problēmu risināšanā.

Vairāki sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka nekādā mērā neveic sociālo darbu, jo tas nav viņu kompetencē. Sociālās palīdzības organizators sniedz tikai materiālo palīdzību un, nepieciešamības gadījumā, sociālās palīdzības organizators nosūta klientu pie sociālā darbinieka, ja klients pats to pieprasa vai piespiedu kārtā, lai kopīgi ar sociālo darbinieku risinātu savas problēmas.

Kopumā visi intervējamie sociālās palīdzības organizatori izprot sociālā darba būtību, kā arī uzsver, ka arī veic sociālo darbu ar klientu, jo palīdz klientiem risināt viņu problēmas.

Analizējot sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti un organizatorisko identificēšanu ar Rīgas sociālo dienestu, kā arī profesionālo lomu, maģistra darba autore secināja, ka Rīgas sociālajā dienestā strādā sociālās palīdzības organizatori ar dažādām profesionālajām identitātēm. Ja skatās uz sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti no profesionālās identitātes zinātniskā pētnieka Eleonoras Maikovas uzskata, kura atzīmēja, ka diplomēts speciālists tiek skatīts kā identisks iegūtajai profesijai, faktiski, Rīgas sociālajā dienestā strādā dažādu profesiju sociālās palīdzības organizatori, kas norāda uz nenoturīgu profesionālo identitāti.

Eleonora Maikova, atzīmē, ka papildus dokumentam par izglītību, sociālās palīdzības organizatoru profesionālās identitātes ietekmē arī cerības un vēlmes no ieņemamā amata, kā arī sociālās palīdzības organizatoriem vērtību pamati izvēlētajā amata pienākumu pildīšanā. Pamatojoties uz sociālās palīdzības organizatoru sniegtajām atbildēm, no šī var secināt, ka, sociālās palīdzības organizatoru profesionālā identitāte ir nenoturīga, jo sociālās palīdzības organizatori speciāli neizvēlas šo amatu, bet strādā, jo šis darbs ir stabils pašvaldības darbs, ir labs atalgojums, darba devējs piedāvā darbiniekam dažādas priekšrocības. Var secināt, ka galvenie motīvi, strādāt Rīgas sociālajā dienestā par sociālās palīdzības organizatoriem, ir, nevis saistīti ar profesionālajiem motīviem, bet ārējiem motīviem, ko piedāvā darba devējs.

Visi intervējamie sociālās palīdzības organizatori pārzina savas funkcijas un uzdevumus, strādājot Rīgas sociālajā dienestā, pusei no intervētajiem ir vēlme pilnveidot savas profesionālās zināšanas, kā arī visiem intervētajiem sociālās palīdzības organizatoriem ir lepnums par ieņemamo amatu, kas pēc zinātnieku konsultēšanas jomā Teodora Remleja (*Theodore Remley*) un Barbaras Herlihejas (*Barbara Herlihy*) uzskatiem nozīmē to, ka profesionāla identitāte ir pozitīva.

Tomēr intervētie sociālas palīdzības organizatori neuzskata sevi par profesionāļiem, kas pēc psiholoģijas zinātņu doktora, vispārīgās un sociālās psiholoģijas profesora J. Povarjonkova ir svarīgs kritērijs profesionālajai identitātei. Lai justu sevi kā profesionāli, pēc sociālās palīdzības organizatoru domām, ir nepieciešams pilnībā pārzināt savu darba jomu, kurā ir nepieciešama kvalifikācija, kurā ir jābūt lielai pieredzei, darbiniekam, kurš visu laiku attīstās, mācās, lai pilnveidotu savas zināšanas, kurš var izturēt psihoemocionālo spriedzi, kurš var palīdzēt kolēģiem, bet tiem sociālās palīdzības organizatoriem, kuri piedalījās intervijā, trūkst šo iemaņu.

Pieturoties pie L. Šneideres redzējuma, profesionālās identitātes struktūras elementi ir: izpratne par piederību konkrētai profesionālai kopienai, cilvēka zināšanas par profesionālo grupu atzīšanas līmeni, priekšstats par sevi un savu darbu nākotnē, profesionālās darbības korelācijas un “Es tēls”. Analizējot profesionālās identitātes strukturālos elementus: izziņas, emocionālos un uzvedības, autore nonāca pie secinājuma, kas attēloti tabulā Nr.5.6.

5.6. tabula

Sociālās palīdzības organizatora profesionālās identitātes komponenti

Profesionālās identitātes sastāvdaļas	Sociālās palīdzības organizatora profesionālā identitāte
Kognitīvā sastāvdaļa	<ul style="list-style-type: none"> • Ne visiem sociālās palīdzības organizatoriem ir sociālās palīdzības organizatora vai sociālā darbinieka izglītība. • Visi sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka sociālās palīdzības organizatora darbu var veikt bez sociālās palīdzības organizatora vai sociālā darbinieka izglītības. • Visi sociālās palīdzības organizatori lasa tikai likumus, normatīvos aktus un saistošos noteikumus, kas ir saistīti ar sociālās palīdzības organizatora darbu, par sociālo darbu literatūra netiek lasīta.
Emocionāla sastāvdaļa	<ul style="list-style-type: none"> • Sociālās palīdzības organizatori savā darbā saredz vairāk mīnusu nekā plusu.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sociālās palīdzības organizatoriem trūkst ciešas sadarbības ar sociālajiem darbiniekiem. • Kopumā, sociālās palīdzības organizatori ir apmierināti ar savu darbu. • Sociālās palīdzības organizatoriem patīk darbs ar klientiem.
Uzvedības sastāvdaļa	<ul style="list-style-type: none"> • Visiem intervētajiem sociālās palīdzības organizatoriem ir ārēji motīvi pienākumu izvēlē. • Ir sociālās palīdzības organizatori, kuriem ir vēlme iegūt sociālā darbinieka vai sociālās palīdzības organizatora izglītību un ir tādi, kuriem šādas vēlmes nav. • Visi sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka viņu darbs ir nepieciešams Rīgas sociālajam dienestam.

Būtiski pieminēt, ka ne visi intervētie sociālās palīdzības organizatori uzskata sevi par profesionāļiem, daži nav pārliecināti par sevi un savām spējām, bet skaidri apzinās savu lomu un veicamos darba pienākumus, atzīst, ka viņu ieņemamais amats ir svarīgs organizācijai. Profesionālisma psiholoģiskā jēdziena autore A. Markova, secinājusi, ka profesionāļiem ir izveidojies profesionāls apziņas līmenis, ir paaugstināta darba efektivitāte, viņi ir apmierinātāki ar veicamo darbu, viņiem ir paaugstināta vēlme uz pašrealizāciju, ir pašpārliecinātāki par sevi. Daži sociālās palīdzības organizatori vēlas attīstīt savas prasmes, kas liecina par vēlmi pašattīstīties, bet papildus literatūru paši nelasa. Vairāki sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka viņiem nav nepieciešamības pēc profesionālās attīstības, viņu darbs ir skaidri organizēts pēc noteiktiem likumiem, normām, viņi veic noteiktas darbības un viņu darbs tiek vērtēts kā operatora darbs. Kopumā visi sociālās palīdzības organizatori ar savu darbu ir apmierināti, atzīmējot, ka viņiem patīkot darbs ar cilvēkiem, kuriem ir iespēja palīdzēt, darbā ir iespējams sevi attīstīt, jo darba devējs piedāvā dažādus kursus un seminārus izaugsmei. Kā grūtības sociālās palīdzību organizatori savā darbā min agresīvus klientus, atbalsta trūkumu no vadības, trūkst iespēju radoši veikt savu darbu, jo

darbs saistīts tikai ar dokumentāciju, tā veikšanai ir ierobežots laiks, tas veicina rutīnu un darbs ir mehānisks.

Kopumā, ir sociālās palīdzības organizatori, kuriem patīk, ka darbs ir mehānisks un nav nepieciešams neko jaunu izdomāt, ka darbs ir veicams un noteikts stingri pēc likumiem. Ir sociālās palīdzības organizatori, kuriem trūkst iespējas ar klientiem strādāt vairāk, savas kompetences ietvaros. Šie sociālās palīdzības organizatori izjūt gandarījumu no tā, ka ir iespēja iesaistīties sociālā darbinieka darbā, ka darbs ir vairāk ar klientu, nevis ar dokumentāciju.

Sociālās palīdzības organizatoru uzdevums ir izprast viņu profesionālās grupas, sociālās palīdzības organizatoriem ir atšķirīga izpratne par viņu profesionālo statusu, kas norāda uz to, ka, profesionālā identitāte sociālās palīdzības organizatoriem ir atšķirīga. Viena sociālo palīdzības organizatoru grupa identificē sevi ar sociālo darbinieku profesionālo grupu, norādot, ka sociālās palīdzības organizatori, tāpat kā sociālie darbinieki veic ar klientu sociālo darbu. Cita sociālās palīdzības organizatoru grupa identificē sevi ar profesionālo grupu, kas ir neatkarīga no sociālā darba, pamatojot to ar to, ka viņi veic sašaurinātas sociālās palīdzības funkcijas, un tās nav nepieciešamas klientu problēmas padziļinātā risināšanā.

Pēc psiholoģijas zinātņu kandidāta S. Lipatova, lai paaugstinātu organizācijas darbības efektivitāti, svarīgi ir izprast šīs organizācijas darbinieku psiholoģisko stāvokli. Daudzi sociālās palīdzības organizatori ir apmierināti ar savu darbu, uzskata ka ir iekļauti organizācijas darbībā, piedalās organizācijas organizētos pasākumos, ir vēlme palīdzēt klientiem ārpus darba (piedalīties kā brīvprātīgie), un nav nodoma pamest darbu, var teikt, ka sociālās palīdzības organizatori identificē sevi un savu darbu ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju. Diemžēl, ne visi sociālās palīdzības organizatori pārzina Rīgas sociālā dienesta mērķi, kopumā, piekrīt šim mērķim, norādot, ka mērķis ir labs, bet nestrādā realitātē. Sociālās palīdzības organizatori, kuri nepiekrīt esošam Rīgas sociāla dienesta mērķim, uzskata, ka Rīgas sociālā dienesta mērķim ir jābūt vairāk vērstam uz sociālo darbu ar klientu, nevis uz materiālo palīdzību. Šobrīd, pārsvarā, visi klienti vērsas Rīgas sociālajā dienestā pabalstu dēļ.

Tā kā, pēc maģistra darba autora domām un pēc sociālā darba speciālista amata apraksta, viens no organizācijas kultūras uzdevumiem efektīva darba veicināšanai ir pozitīva un kvalitatīva sadarbība organizācijas speciālistu vidū, lai uzlabotu klienta sociālo situāciju, sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem, tika noskaidrots par savstarpējo sadarbību klienta problēmu risināšanā.

Pēc maģistra darba autores novērojumiem, Rīgas sociālajā dienestā, starp sociālā darba speciālistiem notiek vāja sadarbība klienta problēmu risināšanā. Tātad, viens no

maģistra darba pētījuma uzdevumiem ir izpētīt sociālās palīdzības organizatora profesionālo lomu un nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā, kā arī izpētīt sociālās palīdzības organizatora sadarbību ar sociālo darbinieku klienta problēmu risināšanā. Noskaidrot, kā notiek sadarbība starp sociālā darba speciālistiem klienta problēmu risināšanā, noskaidrot viņu viedokli par šīs sadarbības nepieciešamību, kā arī par vēlamo sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku. Uzzināt, kas ir līdzīgs un kas ir atšķirīgs sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka skatījumā par sociālās palīdzības organizatora nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā.

Sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka pārraudzība notiek nevis no sociālā darbinieka, bet gan no vecākā sociālā darbinieka palīdzības jomā, jo ar šo sociālo darbinieku sociālās palīdzības organizatoriem ir ciešāks kontakts. Ar citu jomu sociālajiem darbiniekiem ir nevis pārraudzība, bet formāla sadarbība. Šī sadarbība izpaužas tīri caur vienošanos, kad klients tiek sūtīts no sociālās palīdzības organizatora pie sociālā darbinieka, vai caur e-pastu, kad sociālais darbinieks informē sociālās palīdzības organizatoru par to, ka klients ir bijis uz konsultāciju un sociālās palīdzības organizators var palaist klientam pabalstu izmaksai. Ar šo visa sadarbība beidzas.

Par vēlamo sadarbību ar sociālajiem darbiniekiem klienta problēmu risināšanā, sociālās palīdzības organizatori norāda:

1. Piedalīšanos kovīzijās ar sociālajiem darbiniekiem, izglītojošam mērķim;
2. Vairāk atgriezeniskās saites no sociālā darbinieka, lai saprastu klienta problēmu vairāk un sastādītu kvalitatīvāku vienošanos, lai klientam palīdzētu patstāvīgi uzsākt risināt savas materiālās problēmas;
3. Vairāk komunikācijas starp sociālo darbinieku un sociālās palīdzības organizatoru, lai veidotos komandas darbs.

Daži sociālās palīdzības organizatori norāda, ka viņiem nav nepieciešama ciešāka sadarbība ar sociālajiem darbiniekiem, tagadējais sadarbības modelis ir apmierinošs, un nav vajadzības vēl vairāk noslogot sociālās palīdzības organizatorus, jo sociālās palīdzības organizatora uzdevums ir piešķirt materiālo palīdzību, kas klientam pienākas, izvērtējot klienta iesniegtos dokumentus, un sastādot ar klientu vienošanos par līdzdarbību, pēc nepieciešamības novirzīt pie sociālā darbinieka. Tālākais ir sociālā darbinieka kompetence un sociālās palīdzības organizatoriem nav jāzina par klienta problēmām.

Sociālās palīdzības organizatori, kuriem ir liels darba stāžs, norāda, ka agrāk, pirms tam, kad vēl nebija sociālo palīdzības organizatoru sadalījums līmeņos, sociālās palīdzības organizatoram bija ciešāks kontakts ar sociālo darbinieku, nekā tas ir tagad. Šobrīd tāda kontakta ar sociālo darbinieku nav un nav nepieciešams, jo sociālās palīdzības organizatoriem

vairs nav klientu sadalījums pa teritorijām, par kuriem jāatbild, bet katru dienu ir jauni klienti, par kuriem sociālās palīdzības organizators vairs neko nezina, nav nepieciešams iedziļināties klienta problēmu risināšanā. Sociālās palīdzības organizators ir padarīts par mehānisku darbinieku ar “šauriem” uzdevumiem, līdz ar to, sadarbība notiek formāli.

Sociālie darbinieki norāda, ka sociālās palīdzības organizatoriem visciešākā sadarbība ir ar sociālo darbinieku palīdzības jomā un sociālo darbinieku darbā ar bezdarba problēmām, un mazāka sadarbība ar sociālo darbinieku, kurš strādā ar ģimenēm ar bērniem un sociālajiem darbiniekiem pakalpojumu jomā.

Sociālajiem darbiniekiem darbā ar bezdarba problēmām sadarbība ar sociālās palīdzības organizatoriem notiek tikai caur vienošanos, kuru sastāda klients un sociālās palīdzības organizators, kura tiek parakstīta, lai klients uzsāktu sadarbību ar sociālo darbinieku. Sadarbība ir formāla, caur sociālā darbinieka atzinumu par klienta sadarbību ar sociālo darbinieku vai e- pastu, kurā sociālais darbinieks norāda par klienta ierašanos vai neierašanos uz konsultāciju, sniegtu informāciju par sabiedriskajiem vai algotajiem pagaidu sabiedriskajiem darbiem saistībā ar klientu, lai sociālās palīdzības organizators varētu piešķirt klientam pabalstus un statusu vai tos atteikt.

Par uzdoto jautājumu, vai klientu sūtīšana piespiedu kārtā pie sociālā darbinieka nav kā manipulēšana ar materiālo palīdzību, gan sociālās palīdzības organizatori, gan sociālie darbinieki norādīja, ka ir, bet precizēja, ka labāk to norādīt kā motivēšanu, jo parasti klienti nav motivēti mainīt savu sociālo situāciju, bet ja iesaistīta nauda, tad motivācija aug.

Pēc sociālo darbinieku uzskatiem, ir nepieciešama ciešāka sadarbība ar sociālās palīdzības organizatoriem, jo sociālais darbs ar klientu ir saistīts ar materiālo palīdzību un tieši ar sociālajiem darbiniekiem pakalpojumā jomā, bez sociālās palīdzības organizatora darba viņi nevar veikt savus darba pienākumus, jo iztikas līdzekļa deklarācijas, Rīgas sociālajā dienestā, pilda tikai sociālās palīdzības organizatori.

Sociālie darbinieki vēlētos, lai būtu lielāka informācijas apmaiņa ar sociālās palīdzības organizatoriem, jo visi sociālā darba speciālisti, kuri strādā Rīgas sociālajā dienestā, strādā ar vienu mērķi – palīdzēt cilvēkiem, un sadarbībai jābūt komandas darbam.

Sociālie darbinieki uzsāk darbu ar klientu pēc sociālās palīdzības organizatora nosūtījuma. Lai saprastu, pēc kādiem kritērijiem klients tiek nosūtīts pie sociālā darbinieka, sociālajiem darbiniekiem tika uzdots jautājums par viņu domām, kā sociālās palīdzības organizators izvērtē nepieciešamību klienta sadarbībai ar sociālo darbinieku, klienta problēmu risināšanā.

Atbildes tika saņemtas sekojošas:

1. Ja klients pats pieprasa;

2. Ja ir redzams pēc Sociālās palīdzības administrēšanas sistēmas datubāzes, ka klients ir ilgstošs pabalstu saņēmējs;
3. Ja klients ir ilgstošs bezdarbnieks;
4. Ja sociālās palīdzības organizatoram ir aizdomas, ka klientam ir „slēptie” ienākumi;
5. Ja klientam (ģimenei) ir jau piesaistīts sociālais darbinieks;
6. Ja sociālās palīdzības organizators saredz klientam (ģimenē) kādas sociālas problēmas.

Runājot par sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku, kāda bija agrāk, sociālie darbinieki atzīmēja, ka sadarbība bijusi ciešāka, nekā tā ir tagad un bijusi efektīvāka. Sociālās palīdzības organizators varēja kopā ar sociālo darbinieku apsekot klientu dzīvesvietā, sociālās palīdzības organizatoriem bija vairāk laikā pārrunāt ar klientu viņa problēmas, izvērtēt tās, un, nepieciešamības gadījumā, piesaistīt sociālo darbinieku. Uz šo brīdi, sociālās palīdzības organizatoriem ir noteikti kritēriji, kādos gadījumos ir jāsaista klients pie sociālā darbinieka. Klients tiek nosūtīts piespiedu kārtā pie sociālā darbinieka, ņemot vērā noteiktos kritērijus, neizvērtējot kopējo klienta sociālo situāciju.

Uz šo brīdi šī sadarbība ir mazinājusies, sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki ir divas dažādas jomas, kur sociālās palīdzības organizatori piešķir tikai materiālo palīdzību klientiem, bet sociālie darbinieki veic ar klientu sociālo darbu. Pēc sociālo darbinieku uzskata, sociālās palīdzības organizators ar klientu sociālo darbu neveic.

Vairāki sociālās palīdzības organizatori vēlētos kopā ar dažiem sociālajiem darbiniekiem piedalīties klienta problēmu risināšanā. Sociālās palīdzības organizatoriem ir vēlme izglītoties, attīstīties profesionālā plānā, vairāk zināt par sociālo darbu. Strādāt, ne tikai savus tiešos darba pienākumus: sniegt materiālo palīdzību klientiem, bet arī uzzināt par klienta problēmām dziļāk, un kopā ar sociālajiem darbiniekiem palīdzēt klientam tās risināt. Līdz ar to, sociālajiem darbiniekiem tika uzdots tāds pats jautājums, lai saprastu, ko par šādu iespēju domā sociālie darbinieki.

Pēc sociālo darbinieku uzskatiem, sociālās palīdzības organizatoru piedalīšanās kovīzijās būtu lietderīga. Sociālās palīdzības organizators ir tas, kurš pārzina visu par materiālo palīdzību, var sniegt sociālajam darbiniekam padomu vai izskaidrot kādas izmaiņas sociālajā palīdzībā. Ja kovīzijā tiek izskatīts grūts gadījums, *„sociālās palīdzības organizatoram ir savs skats, savas darbības, ko viņš veic, sociālās palīdzības organizators nezina, piemēram, par sociālā darbinieka darbu, es kā sociālais darbinieks nezinu visu par sociālās palīdzības organizatora darbu, būtu labi visu klienta situāciju izskatīt no visām iespējamajām pusēm, lai efektīvāk palīdzētu viņam atrisināt viņa problēmu”* (Sociālais

darbinieks, darba stāžs 10 gadi). Agrāk sociālās palīdzības organizatori tika aicināti uz kovīzijām, šobrīd tas praksē netiek darīts.

Sociālie darbinieki informēja, ka uz šo brīdi sociālās palīdzības organizatora funkcijas ir:

1. piešķirt sociālo palīdzību klientiem;
2. izprast klienta vajadzības, problēmas;
3. novirzīt klientu pie sociālā darbinieka;
4. sniegt klientam informāciju par iespējamo palīdzību, ko var piedāvāt Rīgas sociālais dienests;
5. sniegt klientam psiho-emocionālo atbalstu;
6. sekot klienta sociālās palīdzības saņemšanas ilgumam;
7. nepieciešamības gadījumā, palīdzēt klientam risināt viņa problēmas.

Runājot par sociālajām komisijām, sociālie darbinieki pārsvarā bija ar mieru, ka sociālās palīdzības organizatori piedalītos tajās, jo pēc sociālo darbinieku uzskata, sociālās palīdzības organizatoriem ir vairāk kontaktu ar klientu, nekā ar sociālo darbinieku palīdzības jomā. „Ir svarīgi tas, ka klients ne ar visiem darbiniekiem var izveidot kontaktu, man, kad es strādāju par sociālās palīdzības organizatoru, tas izdevās, es par klienta problēmu zināju vairāk, nekā sociālais darbinieks, tad sociālajās komisijās varēju pastāstīt vairāk par klienta problēmu” (Sociālais darbinieks, darba stāžs 4 gadi). Šobrīd sociālās palīdzības organizatoriem nav sociālās izglītības un, pēc vadības uzskata, sociālās palīdzības organizators nevar kvalitatīvi izvērtēt klienta situāciju.

Analizējot sociālās palīdzības organizatora sadarbību ar sociālo darbinieku klienta problēma risināšanā, maģistra darba autore secināja, ka sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku ir tāds jautājums, kurā katram ir savs viedoklis par tās nepieciešamību, un viennozīmīga viedokļa nav. Vairāki sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki uzskata, ka sadarbība ir nepieciešama un būtu jāpielieto darba praksē, lai:

- izglītotu sociālās palīdzības organizatorus;
- izmantotu sociālās palīdzības organizatora profesionālās zināšanas, lai kvalitatīvāk palīdzētu klientam viņa problēmu risināšanā;
- būtu kolektīvs darbs, kas ir nepieciešams kvalitatīvai darba veikšanai;
- aktuālai darba informācijas apmaiņai, lai sociālās palīdzības organizators varētu zināt vairāk par sociālā darbinieka darbu, un sociālais darbinieks par izmaiņām sociālajā palīdzībā.

Daži sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki uzskata, ka savstarpēja sadarbība nav nepieciešama, jo sociālās palīdzības organizatori tik un tā ir pārslogoti, nav

nepieciešams viņus pārslogot vēl vairāk, sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka tā nav viņu kompetence, iedziļināties klienta problēmā, un vēl palīdzēt klientam risināt to, jo uzskata, ka viņi ir kā operatori, kuri piešķir materiālo palīdzību, un zināt par klienta problēmu, pildot savus darba pienākumus, nav nepieciešams.

Sociālie darbinieki, kuri uzskata, ka sadarbība nav nepieciešama norāda uz to, ka sociālās palīdzības organizators nevar kvalitatīvi izvērtēt klienta problēmu, izprast tā vajadzības, jo sociālās palīdzības organizatoriem nav sociālās izglītības, ka tas ir lieki, jo apgrūtinās gan viņa darbu, gan sociālā darbinieka darbu.

Ja sociālās palīdzības organizatoram ir pozitīva identitāte ar sava darbu, organizatoriskā identificēšanas ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju, kur sociālās palīdzības organizatori strādā, ir nepieciešams noskaidrot vai sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka viņi ir nepieciešami šajā organizācijā, kā arī kā uz viņu darbu skatās citi sociālā darba speciālisti. Tāpēc tālāk tiks aplūkots, kā sociālās palīdzības organizatora darba nepieciešamību redz sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki.

Sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka viņu darbs, tiešie darba pienākumi ir nepieciešami Rīgas sociālajam dienestam, jo sociālā dienesta mērķis ir nodrošināt palīdzības sniegšanu, krīzes situācijā nonākušam iedzīvotājam, tajā skaitā materiālo palīdzību. Daži sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka sociālās palīdzības organizatora darbs ir emocionāli grūtāks, nekā sociālā darbinieka darbs, jo sociālās palīdzības organizatoram ir jāstrādā ar skaitliski lielu daļu klientu, bet sociālajam darbiniekam ir skaitliski mazāks skaits klientu.

Sociālās palīdzības organizatori atzīmēja, ka ir klienti, kuriem nav nepieciešama sociālā darbinieka palīdzība, piemēram, pensionāri ar mazām pensijām. Sociālās palīdzības organizatori šādiem klientiem piešķir materiālo palīdzību un klienta sadarbība notiek tikai ar sociālās palīdzības organizatoru.

Sociālās palīdzības organizatori ir pārliecināti par sava amata nepieciešamību un noraida iespēju, ka Rīgas sociālajā dienestā nebūtu sociālās palīdzības organizatoru, jo dienestā vēršas liels klientu skaits, un sociālie darbinieki netiktu galā ar klientiem, sociālās palīdzības organizatori atvieglo sociālajiem darbiniekiem darbu. „*Sociālās palīdzības organizators strādā tīri papīra darbu, sakārto visus nepieciešamos dokumentus, lai sociālais darbinieks varētu strādāt tīri kā gadījuma vadītājs*” (Sociālās palīdzības organizators, darba stāžs 3 gadi).

Ja Rīgas sociālajā dienestā nebūtu sociālās palīdzības organizatoru, tad sociālajiem darbiniekiem būtu nepieciešams pašiem izvērtēt klienta materiālo situāciju, un „*darboties*” ar visu nepieciešamo dokumentāciju, tad viņiem pietrūktu laiks tieši sociālajam darbam. No

otras puses, sociālās palīdzības organizatori ir atzīmējuši, ka iespējams tad klientu skaits būtu mazāks, jo sociālais darbinieks izvērtētu, ne tikai sociālo un materiālo situāciju ģimenē, bet kopumā visu sociālo situāciju ģimenē, un varētu piešķirt materiālo palīdzību tieši uz noteiktu laiku, kā ir rakstīts likumā. Klienta problēma tiktu ātrāk atrisināta, jo sadarbība būtu ciešāka, nevis caur sociālās palīdzības organizatoru, bet uzreiz ar sociālo darbinieku, „*kuram ir lielāka vara rīkoties ar klientu, lai palīdzētu viņam problēmas risināšanā*” (Sociālās palīdzības organizators, darba stāžs 7 gadi).

Sociālie darbinieki norāda, uz to, ka, ja nebūtu sociālās palīdzības organizatoru Rīgas sociālajā dienestā, tad sistemātiski būtu citāda veida palīdzība klientiem:

- ar klientu tiktu veikts vairāk sociālais darbs, psihosociālais darbs;
- nebūtu tik daudz no pabalstiem atkarīgu klientu;
- materiālo palīdzību piešķirtu sociālie darbinieki;
- pastāvētu risks, ka sociālā darbinieka neuzmanības dēļ, materiālā palīdzība tiktu izmaksāta likumiski nepamatoti.

Kopumā sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki norādīja, ka sociālās palīdzības organizatoriem ir liela un svarīga loma Rīgas sociālajā dienestā, jo materiālā palīdzība ir viena daļa no sociālā darba ar klientu. Visi darbinieki norādīja uz to, ka sociālās palīdzības organizatora darbs tiek padarīts par mehānisku, tīri materiālā palīdzības piešķiršana un klientu nosūtīšana pie sociālā darbinieka pēc norādītajiem kritērijiem, jo sociālās palīdzības organizatoriem pietrūkst laikā, strādājot ar klientu, un, tā kā klienti katru dienu mainās, sociālās palīdzības organizatoriem nav nepieciešams iedziļināties klienta situācijā dziļāk par klienta materiālo vajadzību apmierināšanu.

SECINĀJUMI

Maģistra darba mērķis - izpētīt sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, profesionālo lomu, sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klientu problēmu risināšanā, kā arī noskaidrot, kā sociālās palīdzības organizatora darba nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā redz sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki. Mērķa sasniegšanai tika izvirzīti pētījuma jautājumi.

Maģistra darba autores galvenie secinājumi par sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, ietver secinājumus par darbinieka lomu organizācijā, profesionālo pašidentifikāciju, tās kognitīvos, emocionālos un uzvedības komponentus, kā arī profesionālo lomu sociālajā darbā un sadarbībā ar sociālo darbinieku klienta problēmu risināšanā.

Vieni no pētījuma jautājumiem bija noskaidrot sociālās palīdzības organizatora un sociāla darbinieka viedokļus par sociālās palīdzības organizatora profesionālo lomu, to nozīmi Rīgas sociālā dienesta, kā arī noskaidrot līdzīgos un atšķirīgos sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka uzskatus par sociālās palīdzības organizatora nepieciešamību Rīgas sociālajā dienestā.

Sociālās palīdzības organizatora un sociālā darbinieka redzējums par sociālās palīdzības organizatora profesionālo lomu Rīgas sociālajā dienestā, pamatā, sakrīt, turklāt, redzējums par sociālās palīdzības organizatora profesionālo lomu, pamatā, sakrīt arī ar tas, kas ir paredzēts, atbilstoši sociālās palīdzības organizatora profesijas standartam. Gan sociālās palīdzības organizatori, gan sociālie darbinieki saskata, ka sociālās palīdzības organizators ir:

1. darbinieks, kurš, pārsvarā, pirmais pieņem klientus, pēc sociālās palīdzības organizatora, klienti spriež par visu Rīgas sociālo dienestu, sociālās palīdzības organizators ir Rīgas sociālā dienesta tēls;
2. darbinieks, kurš, pamatā, veic darbu ar papīriem, jo pieņem no klientiem nepieciešamos dokumentus sociālās palīdzības saņemšanai un piešķir materiālo palīdzību;
3. darbinieks, kurš izvērtē klienta situāciju, vajadzības, problēmas;
4. menedžeris, jo viena no sociālās palīdzības organizatora funkcijām ir klienta novirzīšana pie sociālā darbinieka;
5. konsultants, kurš sniedz klientam nepieciešamo informāciju, materiālās palīdzības saņemšanai.
6. Darbinieks, kurš seko materiālās palīdzības saņemšanas ilgumam;

Sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā noteikts, ka sociālās palīdzības organizators nodrošina īslaicīgu materiālu atbalstu trūcumā nonākušām personām, novērtējot personas sociālo un materiālo situāciju, piešķir materiālo palīdzību, atbilstoši normatīvajiem

aktiem, apseko klientu dzīvesvietā, strādā profesionāla sociālā darbinieka pārraudzībā, kā arī veido sadarbību ar sociālo darbinieku, personīgi informējot par klientam sniegto palīdzību un citu jauniegūto informāciju. Praksē tikai daļēji tiek īstenotas sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā noteiktās lomas.

Pēc pētījuma rezultātiem tika noskaidrots, ka pastāv arī atšķirības no profesijas standartā minētajiem pienākumiem. Sociālās palīdzības organizatori, veicot savus profesionālos pienākumus, reāli, neveic apsekošanu klienta dzīvesvietā, jo tam ir paredzēts atsevišķs sociālais darbinieks, sociālās palīdzības organizatori nestrādā profesionāla sociālā darbinieka pārraudzībā, kā arī neveido sadarbību ar sociālo darbinieku, personīgi informējot par klientam sniegto palīdzību un citu jauniegūto informāciju.

Viennozīmīgi, kā sociālās palīdzības organizatori, tā arī sociālie darbinieki uzskata, ka sociālās palīdzības organizatori ir nepieciešami Rīgas sociālajā dienestā un viņiem ir svarīga loma tajā, jo materiālā palīdzība ir viena daļa no sociālā darba ar klientu. Visi darbinieki norāda uz to, ka sociālās palīdzības organizatora darbs tiek padarīts par operatora darbu, tīri, materiālas palīdzības piešķiršana un nosūtīšana pie sociālā darbinieka, pēc norādītajiem kritērijiem, jo sociālās palīdzības organizatoriem pietrūkst laika, strādājot ar klientu, un tā, kā klienti katru dienu mainās, sociālas palīdzības organizatoriem nav nepieciešams iedziļināties klienta situācijā, dziļāk par materiālo vajadzību. Viena daļa no intervētajiem sociālās palīdzības organizatoriem sniedz šādu viedokli, ka šāda mehāniskā pieeja darbam ir apmierinoša, savukārt, otra daļa sociālās palīdzības organizatori tomēr vēlētos vairāk iedziļināties klienta situācijā, lai kvalitatīvāk sniegtu palīdzību klientam, ciešākā sadarbībā ar sociālo darbinieku.

Darba autore, savā darbā arī izskatīja jautājumu par sociālās palīdzības organizatora organizatorisko identificēšanos ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju. Pētot organizatorisko identificēšanu, tiek pievērsta uzmanība tam, vai darbinieki būtu ar mieru uzņemties virslomu savā profesionālajā darbībā, tieši, piedalīties kā brīvprātīgie. Pētījumā tika secināts, ka ne visi sociālās palīdzības organizatori būtu ar mieru piedalīties kā brīvprātīgie Rīgas sociālajā dienesta organizētos pasākumos, jo darbs ir ar lielu slodzi un bez papildus samaksas, palīdzēt klientiem būtu lieks. Par iemesliem tika norādīts, ka nav laika, nav vēlēšanās, nav labas veselības.

Visi sociālās palīdzības organizatori labprāt piedalītos Rīgas sociālā dienesta organizētos pasākumos, kas norāda uz pozitīvu identificēšanu ar Rīgas sociālo dienestu kā organizāciju.

Pēc organizatoriskās identificēšanas ar organizāciju teorijas, ir norādīts, ka darbinieks, identificējot sevi ar organizāciju, tiecas uzturēt organizāciju, veicināt tās mērķu un interešu

sasniegšanu, kā arī just savu emocionālo pieķeršanos tai. Atbilstoši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumam pašvaldībās, sociālā dienesta mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju vajadzību profesionālu izvērtēšanu un kvalitatīvu sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanu (Latvijas Republikas Saeima, 2002).

Analizējot sociālās palīdzības organizatora organizatorisko identificēšanos ar organizāciju, attiecībā uz mērķa un interešu sasniegšanu, darba autore secināja:

1. Ne visi sociālās palīdzības organizatori pārzina Rīgas sociālā dienesta mērķi;
2. Ne visi sociālās palīdzības organizatori piekrīt Rīgas sociālā dienesta mērķim;
3. Pēc dažu sociālās palīdzības organizatoru uzskata, mērķis ir labs, bet faktiski nestrādā, jo sociālās palīdzības sniegšana nav kvalitatīvi izvērtēta, kā rezultātā rodas ilgstoši pabalsta saņēmēji.

Nevienam intervētajām sociālās palīdzības organizatoram nav velēšanās pamest savu darbu, kas arī var norādīt uz organizatorisko identificēšanos ar Rīgas sociālo dienestu.

Vēl viena organizatoriskās identifikācijas korelācija, kura norāda uz pozitīvu identifikāciju ar organizāciju, ir apmierinātība ar darbu.

Kopumā, visi sociālās palīdzības organizatori ir apmierināti ar savu darbu, norādot uz to, kas darbā patīk un nepatīk. Negatīvo faktoru ir vairāk. Sociālās palīdzības organizatoriem patīk, ka:

1. darbs ir ar klientiem un katru dienu ir jauni klienti;
2. darbā nav nekas jauns jāizdomā, darbs ir jāveic strikti pēc noteiktajiem likumiem, saistošajiem noteikumiem;
3. no darba devēja tiek piedāvātas apmācības.

Sociālās palīdzības organizatoriem darbā nepatīk:

1. ka darbs ir ar papīriem (formālas attiecības ar klientu);
2. ka darbs veido rutīnu, darbs ir mehānisks;
3. ka ir daudz agresīvu klientu;
4. ka darbā ar klientu nav konfidencialitātes;
5. attieksme no vadības.

Analizējot sociālās palīdzības organizatora profesionālas identitātes komponentus: kognitīvus, emocionālos un uzvedības komponentus, autore secināja, ka:

1. Ne visiem sociālās palīdzības organizatoriem ir atbilstoša izglītība, kam būtu pēc sociālās palīdzības organizatora amata apraksta, kas ir apstiprināts ar Rīgas sociālā dienesta vadītāja 18.10.2010. rīkojumu Nr. RSD-10-483-rs. Sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā nav noteikts, ka strādāt par sociālās palīdzības organizatoru var tikai tie darbinieki, kuriem ir speciālā izglītība;

2. Sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka sociālās palīdzības organizatora darbu var veikt bez sociālās palīdzības organizatora vai sociālā darbinieka izglītības, ka apgūt sociālās palīdzības organizatora darba pienākumus nav grūti, jo ar laiku rodas pieredze. Darbā vairāk ir nepieciešamas psiholoģiskās zināšanas, jo klienti nāk uz Rīgas sociālo dienestu dažādi noskaņoti, darbs nav orientēts uz sociālo darbu ar klientu.

3. Sociālās palīdzības organizatori nelasa speciālo literatūru par sociālo darbu. Sociālās palīdzības organizatori lasa literatūru, kas ir saistīta, tieši, ar viņa darba pienākumiem (likumi, normatīvie akti, iekšējie dokumenti);

4. Kopumā, visi sociālās palīdzības organizatori ir apmierināti ar savu darbu, viņiem patīk darbs ar klientiem, bet savā darbā saredz vairāk mīnusu, nekā plusu;

5. Dažiem sociālās palīdzības organizatoriem trūkst sadarbības ar sociālajiem darbiniekiem, kaut arī sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā tiek norādīts, ka ir jāveido sadarbība ar sociālo darbinieku;

6. Neviens sociālās palīdzības organizators neizvēlas šo amatu speciāli, visiem sociālās palīdzības organizatoriem ir ārēji motīvi amata izvēlē;

7. Ne visiem sociālās palīdzības organizatoriem ir vēlme mācīties sociālo darbu; Ne visi sociālās palīdzības organizatori uzskata sevi par profesionāļiem sava darba jomā, jo uzskata, ka viņiem nav izglītības, nav pietiekošas pieredzes, nav pietiekošu zināšanu, ir grūtības izturēt psihoemocionālo spriedzi.

Analizējot sadarbību starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku klienta problēma risināšanā, darba autore secināja, ka:

1. Starp sociālā darba speciālistiem sadarbība notiek tikai formālā veidā;
2. Ciešāka sadarbība sociālās palīdzības organizatoriem ir ar sociālajiem darbiniekiem palīdzības jomā un ar sociālajiem darbiniekiem, kuri strādā ar bezdarbniekiem;
3. Klients tiek motivēts no sociālās palīdzības organizatora puses sadarboties ar sociālo darbinieku savu problēmu risināšanā, pretējā gadījumā, sociālās palīdzības organizatori ir tiesīgi likumā noteiktajā kārtībā atteikt klientam materiālo palīdzību. Savukārt dažu klientu patiesais mērķis sadarboties ar sociālo darbinieku nevis, lai risinātu savas problēmas, bet, lai „atzīmētos” un saņemtu pabalstus;
4. Sociālās palīdzības organizatoram trūkst atgriezeniskās saites no sociālajiem darbiniekiem, kā rezultātā trūkst informācijas par klienta problēmām, lai kvalitatīvāk noformētu vienošanās, kuros sociālās palīdzības organizators slēdz ar klientu, viņu problēmas risināšanā;

5. Sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem trūkst komunikācijas savā starpā, sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem nav komandas darbs.

6. Agrāk, kad sociālās palīdzības organizatori nebija sadalīti divos līmeņos, sociālās palīdzības organizatoriem un sociālajiem darbiniekiem bija ciešāks kontakts un sociālā darba speciālisti kopīgi palīdzēja klientam risināt problēmas.

Ir sociālās palīdzības organizatori, kuri uzskata, ka nav nepieciešama ciešāka sadarbība ar sociālajiem darbiniekiem, jo katrai nodaļai ir sava specifika un katram darbiniekam ir jāstrādā pēc savas kompetences, un nav nepieciešams vēl vairāk noslogot sociālās palīdzības organizatoru darbu. Daži sociālās palīdzības organizatori uzskata, ka sociālās palīdzības organizatoriem nav jāzina par klienta problēmām.

Analizējot sociālās palīdzības organizatora sadarbību ar sociālo darbinieku klienta problēmas risināšanā, maģistra darba autore secināja, ka sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku ir tāds jautājums, kur katram ir savs viedoklis par tās nepieciešamību, un viennozīmīga viedokļa nav. Daži sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki uzskata, ka sadarbība ir nepieciešama un tā jāpielieto darba praksē, lai:

1. izglītotu sociālās palīdzības organizatorus;
2. izmantotu sociālās palīdzības organizatora profesionālās zināšanās, lai kvalitatīvāk palīdzētu klientam viņa problēmas risināšanā;
3. būtu kolektīvs darbs, kas ir nepieciešams kvalitatīvai darba veikšanai;
4. aktuālai darba informācijas apmaiņai, lai sociālās palīdzības organizators varētu zināt vairāk par sociālā darbinieka darbu un sociālais darbinieks par izmaiņām sociālajā palīdzībā;

Tamdēļ, ka sociālās palīdzības organizatori palīdz klientiem viņu sociālo problēmu risināšanā, sociālās palīdzības organizatorus, pēc autora domām ir jāintegrē sociālo darbinieku darbā. Sociālās palīdzības organizatoru integrācija notiek nepārtrauktā sadarbībā ar sociālajiem darbiniekiem, lai īstenotu mērķi, kas ir kopīgs gan sociālā darba speciālistiem, gan arī Rīgas sociālajam dienestam kā organizācijai, lai uzlabotu klienta dzīves kvalitāti un viņa lēmumus sociālu, psiholoģisku un ekonomisku problēmu risināšanā.

Analizējot darba gaitā veidojušos secinājumus pēc izvirzītajiem pētnieciskajiem jautājumiem un pamatojoties uz sociālās palīdzības organizatora un sociāla darbinieka viedokļiem, var izvērst hipotēzi: **Sociālās palīdzības organizatorus ir nepieciešams integrēt sociāla darbinieka darbā, lai nostiprinātu sociālās palīdzības organizatora profesionālo identitāti, padarot sociālās palīdzības organizatora darbu mazāk mehānisku un vairāk radošāku, kā arī, lai klientiem sniegtu kvalitatīvāku pakalpojumu.**

IZMANTOTIE INFORMĀCIJAS AVOTI

Akhtar, F. N. (2013). *Mastering Social Work Values and Ethics*. London: Jessica Kingsley Publishers. Retrieved from:

<http://datubazes.lanet.lv:3537/ehost/detail?sid=50bed7a6-7992-4eef-9209-f106b478e07d@sessionmgr4003&vid=20#AN=537051&db=e000xww>

Apine, E., & Roga, V. (2011). *Klienta identitātes transformācija sociālā darba procesā: mācību metodiskais palīg līdzeklis*. Rīga: LU Akadēmiskais apgāds.

British Association of Social Workers (BASW). Retrieved from: www.basw.co.uk

Coulshed, V., Orme, J. (2012). *Social Work Practice: An Introduction* (5th ed.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Dent, M., & Whitehead, S. (2002). *Managing professional identities: Knowledge, performativity and the new professional*. London: Routledge. Retrieved from: <http://datubazes.lanet.lv:3536/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=12159b2a-1789-4803-86d5-69c50909c1c2%40sessionmgr112&vid=24&hid=115>

Edwards M.R., Peccei R. (2007). Organization identification: Development and testing of a conceptually grounded measure. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16. 1. 25–57. DOI: 10.1080/13594320601088195

Geertsema, H., (2008). Identiteit en kwaliteit: Over het nut van een identiteitsbeschrijving van het maatschappelijk werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*. 14(1), pp.22–30. DOI: <http://doi.org/10.18352/jsi.47>

Hafford-Letchfield, T., & Gallop, L. (2012). *How to Become a Better Manager in Social Work and Social Care: Essential Skills for Managing Care*. London: Jessica Kingsley Publishers.

International Federation of Social Work (IFSW). Retrieved from: www.ifsw.org

Jamie DeCoster & Bronwen Lichtenstein (2007) Integrating Quantitative and Qualitative Methods in Communication Research, *Communication Methods and Measures*, 1:4, 227-242, DOI: 10.1080/19312450701636599

Kast, F., Rosenzweig, J. (1972, december). General Systems Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447-485. Retrieved from:

http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/general_system_theory_applications_for_organization_and_management.pdf

Kropļiņš, A., Raščevska, M. (2010). *Kvalitatīvās pētniecības metodes sociālajās zinātnēs*. Rīga: RaKa

Lasmane, Z. (2001). *Sociālais darbs kā profesionālā karjera Latvijā*. Rīga: SDSPA „Attīstība”.

Latvijas Republikas Saeima. (2002). Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums. (Pieņemts: 31.10.2002.) Latvijas Vēstnesis, 168 (2743), 2002, 19. nov.; Ziņotājs, 23, 2002, 12. dec. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=68488>

Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss. (2001). Pieņemts 10.05.2001 Latvijas profesionālo sociālo un aprūpes darbinieku asociācijas kopsapulce, Rīgā.

Lynne S Giddings & Barbara M Grant (2006) Mixed methods research for the novice researcher, *Contemporary Nurse*, 23:1, 3-11, DOI: 10.5172/conu.2006.23.1.3

Mael F., Ashfort B.E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organization Behavior*, 13.2. 103-123.

Martinussen, W. (1988). *Sosiologisk analyse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Merton R. K. (1957). *Social Theory and Social Structure*. New York: Free Press. Retrieved from: <http://www.studmed.ru/docs/document6577/robert-merton-social-theory-and-social-structure>

McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research. *Perfusion*, 30(7), 537-542. doi:10.1177/0267659114559116

McNutt, J. (2008). *Social work practice: History and evolution*. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Editors – in - Chief), *Encyclopedia of social work* (vol. 4, pp. 138-141). Washington, DC: NASW press.

Minahan, A., Pincus, A. (1977). Conceptual framework for social work practice. *Social Work*, 22(5), 347-352. Retrieved from: <http://datubazes.lanet.lv:3537/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=e6561113-c351-4b26-bf8e-70dda4140be4%40sessionmgr4001&hid=4209>

Moors, M. (2007). Sociālā darbinieka profesionālās identitātes veidošanās problēmas. *Sociālais darbinieks Nr.2 (23)*, 10.-13. Pieejams: <http://www.socialwork.lv/raksti/2007-2/sociala-darbinieka-profesionalas-identitates-veidosanas-problemas/>

Nicole Renee Baptiste (2007, november). Tightening the link between employee wellbeing at work and performance. Graduate Business School, Manchester Metropolitan University, Manchester, UK, 284-309. <http://www.choixdecariere.com/pdf/6573/2010/Baptiste2008.pdf>

Omārova, S. (2003). *Cilvēks dzīvo grupā*. Rīga: Kamene SIA.

Patti, R. (2000). The landscape of social welfare management. In R. Patti (Ed.), *The handbook of human services management* (pp. 1–25). Thousand Oaks, CA: Sage.

Pascale, R.T. (1985). The Paradox of Corporate Culture: Reconciling Ourselves to Socialization. *California Management Review*, 27. lpp. 26-41

Payne, M. (2005). *Modern social work theory* (3rd ed.). Chicago: Lyceum Books.

Plāveniece, M., Škuškovnika, D. (2005). *Sociālā psiholoģija pedagogiem*. Rīga.:RaKa.

Profesijas standarts. (2002). Sociālās palīdzības organizators. (Pieņemts: 14.11.2002.) Izglītības un zinātnes ministrija, rīkojums Nr. 642, 2002, 14. nov. Pieejams: <http://visc.gov.lv/profizglitiba/dokumenti/standarti/ps0133.pdf>

Redakcijas kolēģija. (2003). *Starptautiskā funkcionēšanas, nespējas un veselības klasifikācija: SFK*. Rīga: PVO Ženēva.

Remley, T. P., Jr., & Herlihy, B. (2014). *Ethical, legal, and professional issues in counseling* (4th ed.). Boston, MA: Pearson.

Rīgas dome. (2010). Rīgas sociālā dienesta nolikums. (Pieņemts: 11.05.2010.) Nr.53 (prot.Nr.33,4.§).Pieejams:http://www.ld.riga.lv/files/assets/Socialais%20dienests/RD_RSD_nolikums_nr_53.pdf

Sabiedriskās domas un tirgus izpētes centrs. (b.g.). *Kvalitatīva izpēte*. Pieejams: <http://www.petijumi.lv/2011/08/117/>

Scott, W. G. (1961, april). Organization theory: An overview and an appraisal. *The Journal of the Academy of Management* 4(1): 7-26

Shields, J. (2002). *The Third Sector: Neo-liberal Restructuring, Governance and the Re-making of State-Civil Society Relationships*. In: Dunn Christopher, ed. *The Handbook of Canadian Public Administration*. Toronto: Oxford University Press. Retrieved from: <http://datubazes.lanet.lv:3537/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1fcdca6-c740-4307-be50-b6a5b102aafa%40sessionmgr4002&vid=6&hid=4212>

Sinha, J. P. (2008). *Culture and Organizational Behaviour*. New Delhi: SAGE Publications India Pvt., Ltd. Retrieved from: <http://datubazes.lanet.lv:3537/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjc4MzM0X19BTg2?sid=0f99f4fd-d1f6-478b-98da-0cee83718bfc@sessionmgr4001&vid=8&format=EB&rid=4>

Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola „Attīstība”. (2006). *Sociālā darba vēsturiskā attīstība Latvijā 20 gs*. Rīga: SDSPA.

Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola „Attīstība”. (2002). *Dzīves jautājumi. Sociālā darba un sociālās pedagoģijas teorija un prakse*. Rīga: SDSPA.

Spolander, G., & Martin, L. (2012). *Successful Project Management in Social Work and Social Care : Managing Resources, Assessing Risks and Measuring Outcomes*. London: Jessica Kingsley Publishers. Retrieved from: <http://datubazes.lanet.lv:3537/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0171af5a-5a7f-416b-ac1e-16d6ce29e4ac%40sessionmgr4005&vid=33&hid=4209>

Škuškovnika, D., Pļaveniece, M. (2001). *Sociālā psiholoģija pedagogiem*. Rīga: RaKa.

Tavakol, M., & Sandars, J. (2014). Quantitative and qualitative methods in medical education research: AMEE Guide No 90: Part II. *Medical Teacher*, 36(10), 838-848. doi:10.3109/0142159X.2014.915297

Teater, B. (2014). *Contemporary Social Work Practice: A Handbook For Students*. Maidenhead: McGraw-Hill Education. Retrieved from: <http://datubazes.lanet.lv:3537/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNjk3NTUwX19BTg2?sid=274ce26c-ef6d-4d48-a7c7-56cbf4522f02@sessionmgr4002&vid=5&format=EB&rid=3>

Terrasse, S., Brackelaire, C., From, L., Hashemi Afrapoli, Z., Neu, D., Vandriette, Y. M., & ... Corten, P. (2012). LIEN ENTRE BURN-OUT ET SYNDROME DÉPRESSIF. *Acta Psychiatrica Belgica*, 112(1), 19-24. Retrieved from: <http://datubazes.lanet.lv:2095/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=85762263&site=ehost-live>

Trevithick, P. (2012). *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook* (3rd ed.). Maidenhead: Open University Press.

Van Dick, R. (2001). Identification in organizational contexts: Linking theory and research from social and organizational psychology. *International Journal of Management Reviews*, Vol. 3. No. 4. 265–283.

Vītoliņa, K., Erkena, D., Gulbe, D., Rozentāle, I. (2014, Maijs). Sociālā aprūpētāja profesoināla tēla atspoguļojums presē. *Proceeding of the International Scientific Conference*. LU P.Stradiņa medicīnas koledža. (345.-353) Izgūts no <http://journals.ru.lv/index.php/SIE/article/viewFile/728/842>

Walonick D. (1993). *Organizational Theory and Behavior*. Pieejams: <http://www.statpac.org/walonick/organizational-theory.htm>

Whitaker, T., Weismiller, T., & Clark, E. (2006). Assuring the sufficiency of a frontline workforce: *A national study of licensed social workers—Executive summary*. Retrieved from: http://workforce.socialworkers.org/studies/nasw_06_execsummary.pdf

Бармин, Н. (2010). *Образование взрослых в условиях новой экономики: социально-философский анализ*. Новгород: НИРО.

Бернс, Р. (1986). *Развитие Я-концепции и воспитание*. Москва: Прогресс, 422 с.

Волкова, О., Андрианов, А. (2013). Роль профессиональной идентичности работников в социальных процессах. *Вестник Адыгейского государственного университета*, 1(113). Pееjams: <http://cyberleninka.ru/article/n/rol-professionalnoy-identichnosti-rabotnikov-v-sotsialnyh-protssah>

Дафт, Р. (2000). *Менеджмент*. пер. с англ. В.Вольского, С.Жильцова, Д. Раевского. Санктпетербург: Питер.

Евтихов О. В., Адольф В. А. (2014). Организационная культура как компонент образовательной среды вуза правоохранительных органов. *Психопедагогика в правоохранительных органах*, 3 (58). 15-19. Pееjams: <http://cyberleninka.ru/article/n/organizatsionnaya-kultura-kak-komponent-obrazovatelnoy-sredy-vuza-pravoohranitelnyh-organov> (Skatīs: 18.03.2016).

Ермолаева, Е. (2008). *Психология социальной реализации профессионала*. Москва: ИП РАН.

Зайцев Д.В., Карпова Г.Г, Лобачева Г.В. и др. (2008). *Социальный менеджмент*. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. Саратов: Саратовский государственный технический университет, Центр социальной политики и гендерных исследований, 276 с. Pееjams: http://socpolicy.ru/wp-content/uploads/2012/02/SOC_MANAGEMENT.pdf

Иванова, Н. (2007). *Самоопределение личности в бизнесе*. Монография. Москва-Ярославль: МАПН – «Аверс-Плюс».

Липатов, С. (2010). *Социальная психология организационного поведения*. Москва: ГУ-ВШЭ.

Ловаков, А. (2010). Разработка и апробация методики диагностики организационной идентификации. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 4. 108–116. Pееjams: <https://psy-journal.hse.ru/data/2011/04/21/1210907303/7-10.pdf>

Майкова, Э. (2013). Становление профессиональной идентичности в парадигме личностной автономии. *Современные исследования социальных проблем*, 1(21). DOI: 10.12731/2218-7405-2013-1-26

Малютина, Т. (2014). Профессиональная идентичность, её структура и компоненты. *Омский научный вестник. Сер. Общество. История. Современность*, 5 (132). 149.-152. Pееjams: <http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-identichnost-ee-struktura-i-komponenty>

Пинкус, А., Минахан, А. (1993). *Практика социальной работы (формы и методы)*. Москва: Союз.

Шафоростов, А. (2011). Онтологический аспект проблемы идентичности. *Вестник ИрГТУ*, 8. 320.-324.

Шнейдер, Л. (2001). *Профессиональная идентичность: структура, генезис и условия становления*. (Диссертация). Москва: Московский педагогический государственный университет, психология развития. Pisejams: <http://www.dissercat.com/content/professionalnaya-identichnost-struktura-genezis-i-usloviya-stanovleniya>

Шнейдер, Л. (2007). *Личностная, гендерная и профессиональная идентичность: теория и методы диагностики*. Москва: МПСИ.

Эннс, Е. (2012, февраль). Понятие профессионального самосознания в психологической науке. *Психологические науки: теория и практика*. Международная научная конференция. Москва, 127-129. Pisejams: <http://www.moluch.ru/conf/psy/archive/33/1719/>

Ярская В. Н. (1998). Антропология социальной политики. *Человеческие ресурсы*. № 1. С. 4-6.

Яшина, А. (2007). *Профессиональная идентичность молодого преподавателя вуза*. (Диссертация). Волгоград: Волгоградский государственный университет, факультет социальной психологии.

PIELIKUMI

Intervējamo sociālās palīdzības organizatora un sociāla darbinieka darba stāžs

7.tabula

Intervējamo sociālās palīdzības organizatora darba stāžs

Darba stāžs
Gads un 3 mēneši
Gads un 5 mēneši
Gads un 9 mēneši
Divi gadi un 7 mēneši
Trīs gadi un 2 mēneši
Trīs gadi un 9 mēneši
Četri gadi un 3 mēneši
Septiņi gadi un 2 mēneši
Desmit gadi un 3 mēneši
Divpadsmit gadi

8.tabula

Intervējamo sociāla darbinieka darba stāžs

Darba stāžs
Viens gads un 3 mēneši
Viens gads 9 mēneši
Divi gadi 5 mēneši
Trīs gadi 1mēnesis
Četri gadi 7 mēneši
Četri gadi 9 mēneši
Seši gadi 3 mēneši
Astoņi gadi
Desmit gadi
Sešpadsmit gadi

Daļēji strukturētu interviju jautājumi ar sociālās palīdzības organizatoriem

1. Cik ilgi Jūs strādājat par otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatoru?

Rīgas sociālajā dienestā es strādāju 4 gadus bet par otrā līmeņa sociālās palīdzības organizatoru, strādāju 2 gadus.

2. Kāpēc Jūs izvēlējāties sociālās palīdzības organizatora darbu?

Speciāli šo darbu neizvēlējos, vienkārši, meklēju darbu, bija darba piedāvājums caur draugu, kurš strādāja šajā amatā. Tiku izvēlēta ierasties uz darba pārrunām un mani pieņēma darbā. Iepriekš es neko par šādu profesiju netiku dzirdējusi un nezināju par tās esamību.

3. Kāda ir Jūsu izglītība? Kas Jūs esat pēc profesijas?

Pēc profesijas esmu juriskonsults, esmu ieguvusi profesionālo bakalauru tiesību zinātnēs.

4. Vai Jums ir vēlēšanās iegūt sociālā darba izglītību? Kā sociālā darba izglītība palīdzētu Jūsu darbā? (Ja atbilde ir „nē” – Kā Jūs domājat, kā sociālās palīdzības organizators var pildīt savus darba pienākumus bez sociālā darba izglītības?)

Reizēm, jā, ir vēlēšanās iegūt izglītību, bet mani biedē mācīšanās, viss tas stress un eksāmeni. Agrāk es domāju, ka es gribu apgūt sociālā darbinieka amatu, papildināt zināšanas, lai kāptu pa karjeras kāpnēm, lai strādātu par sociālo darbinieku ar ģimenēm ar bērniem, bet ir arī otra puse -mācību maksa, ko šobrīd nevaru atļauties maksāt un lielais stress, kas var pasliktināt veselību. Domas dalās: tā kā „jā” un „nē”.

Iespējams, ka palīdzētu, bet teorija no prakses ļoti atšķiras, jo teorija ir “sausī” fakti, bet reāli praksē ir jāstrādā ar cilvēku, gadījumu, un grāmatas ir rakstīti tikai pamati, pie kuriem pieturēties, struktūra, bet neviens skolā neiemāca, kā strādāt ar klientiem, tikai teorētiski, ne praktiski.

5. Pastāstiet, lūdzu, kas Jums patīk Jūsu darbā? Kas nepatīk? Kāpēc?

Man patīk man darbs, jo man patīk darbs ar klientiem, arī tas, ka man nav nekas no jauna jāizdomā, man patīk tāds vienmērīgums. Es zinu, kas man ir jādara, lai gan ļoti bieži tiek veikti grozījumi likumā, saistošajos noteikumos, kārtība, kādā kas veicams savādāk, vai kādi uzlabojumi SOPĀ (Sociālās palīdzības administrēšanas sistēmā), bet tik un tā viss ir vienkāršs un ātri apgūstams.

Nepatīk man vēstuļu rakstīšana, it īpaši tas, ka tiek ieguldīts laiks vēstuļu sagatavošana, bet klients vērsas augstākstāvošā instancē un visu, manis atteikto, iegūst. Sanāk lieki ieguldīts laiks. Nepatīk man tas, ka ir jāseko vienošanos izpildei. Klienti bieži vien tās nepilda, un sanāk, ka ir jāzvina klientam un jāatgādina par vienošanās nepildīšanu

un nepildīšanas sekām, it kā man vajadzētu sociālo palīdzību, nevis klientiem. Ja klients nelīdzdarbojas, nepilda vienošanos, vajadzētu uzreiz atteikt sociālo palīdzību, nevis nākt viņam pretī un auklēties. Nepatīk arī tas, ka klienti vairāk vēršas dienesta mēneša pirmajās dienās un mēneša pēdējās dienās, bet pa vidu nāk mazāk. Tā, kā ir strikti noteikti lietu apstrādāšanas termiņi, sanāk, ka, klientu plūsmas dēļ, kādam klientam netiek piešķirta pienākošā palīdzība, jo noslodzes dēļ, termiņos iekļauties nav iespējams, moka pārmetumi, ka netika palīdzēts.

6. Vai Jums kādreiz ir radusies vēlēšanās aiziet no darba? Nosauciet, lūdzu, kādi bijuši iemesli?

Vairākas reizes „jā”. Attieksmes jautājums, vairāk no vadības, no kolēģiem, jo šis teritoriālais centrs nav pirmais, kurā es strādāju. Arī darbs ar klientiem rada pārslodzi, biežais stress ietekmē veselību, un tad negribas vairs tādu darbu. Darbs ir pilns stresa un ar nelielu atalgojumu Rīgas pašvaldībai.

7. Pēc Jūsu domām, kas ir sociālās palīdzības organizators Rīgas sociālajā dienestā. Nosauciet, lūdzu, sociālās palīdzības organizatora funkcijas un uzdevumus?

Tā ir mākslīgi uzpūsta profesija, bet, manuprāt, sociālās palīdzības organizators, ir viens no elementiem, bez kura, ne klients, ne vadība nevar iztikt, jo vadītājs taču pats nepieņems klientus. SPO ir tas darbinieks, posms, caur kuru iziet praktiski visi klienti, lai nonāktu pie palīdzības, pie gadījumiem, arī nodrošina sociālajam darbiniekam darbu.

Uzdevumi un funkcijas ir pieņemt klientu, noformēt iztikas līdzekļu deklarāciju, piešķirt pabalstus, apstrādāt iesniegumus, sastādīt vienošanos, izsniegt izziņas, sekot vienošanām, sadarboties ar sociālo darbinieku gadījumos ar bezdarbu, ar ģimenēm ar bērniem, kā arī rakstīt atteikuma, uzaicinājuma un informatīvās vēstules.

8. Pastāstiet, lūdzu, kas pēc Jūsu domām ir profesionālis? Vai Jūs uzskatāt sevi par profesionāli savā darba jomā? Kā tas izpaužas?

Cilvēks īstajā vietā, īstajā laikā, kurš zina visu un ir speciālists savā jomā, spēj orientēties savā jomā, zina, ko viņš dara, spēj arī citiem kaut ko iemācīt, pastāstīt, paskaidrot. Nē, es neuzskatu sevi par profesionāli savā jomā, man liekas, ka man ir vēl kur augt. Es strādāju pēc klientu apkalpošanas standartiem, bet tāpat, manuprāt, man kaut kas “pieklibo” līdz profesionālim. Ko tu esi gatava darīt, lai būtu profesionālis? Apmeklēt piedāvātos kursus, apmācības, iespējams, palasīt kaut kādu teoriju par sociālo palīdzību, darbu un tad izdomāt, varbūt iet mācīties.

9. Vai Jums kā profesionālim ir nepieciešama sadarbība ar citiem Rīgas sociālā dienesta sociālā darba speciālistiem?

*Jā, ir nepieciešama, kā arī ar pirmā līmeņa darbiniekiem, lai novērstu kļūdas, un ar sociālajiem darbiniekiem lai risinātu klienta problēmas gadījumos ar bezdarbu. Ja es jūtu, ka ģimenē ir problēmas, pēc apsekošanas aktiem vai klients pats kaut ko pastāsta, vai alkoholisms, vai kaut kas tamlīdzīgs ,protams, nepieciešama sadarbība, jo SPO viens pats nevar šīs situācijas risināt. Klientu SPO sūta pie sociālā darbinieka ja viņš ir ilgstoši bezdarbnieks, redzam caur NVA datiem, ka nekas ar viņu nemainās, palasot SD konsultācijas saptotam ,ka klientam ir kādas problēmas, vai redzam ka bērns neapmeklē skolu, vai klientam ir ļoti ilgstošas slimības. Klients pats var neprasīt SD palīdzību, SPO redz ka, piemēram, nav nokārtoti uzturlīdzekļi, tad SPO nosūta pie jurista, SPO nosūt klientu pie SD, lai SD palīdzētu klientam. **Tātad, Jūs sūtat klientu pie SD bez viņa piekrišanas?** Mēs īsti neprasām klientam piekrišanu, ja mēs saredzam nepieciešamību, mēs aizsūtām klientu pie SD, jo klients pats neatzīst, ka viņam ir problēma, viņš pats neies, un bez mūsu nosūtīšanas klients tā arī neuzzinās, ar ko SD nodarbojas, sūtam klientu pie SD, lai veiktu pārrunas un varbūt sadarbība starp SD un klientu izveidosies pozitīva un klientam palīdzēs atrisināt viņa problēmas.*

10. Sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā ir noteikts, ka Jums ir jāstrādā sociālā darbinieka pārraudzībā. Pastāstiet, lūdzu, kā Jums notiek sadarbība ar sociālo darbinieku klienta problēmu risināšanā? Kādu sadarbību ar sociālo darbinieku Jūs vēlētos ?

*Es neteiktu, ka es strādāju kāda pārraudzībā, visi SD sniedz atgriezenisko saiti, SD lemj par sadarbības turpināšanu ar klientu vai informē par vienošanās nepildīšanu , vai viņš sadarbojas. Ja SD uzskata, ka sadarbība notiek , ne tikai formāli, bet arī reāli ,es kā SPO palaižu pabalstu. Par pabalstu palaišanu un izmaksāšanu ,es konsultējos ar attiecīgās jomas SD. **Sanāk ,ka pabalstu piešķiršana ir atkarīga no tā ,ko saka SD?** Jā. **Sadarbība notiek formāli?** Nē, mēs runājam, ko darīt ar klientu tālāk, turpināt klientam sadarbību ar SD vai sūtīt viņu uz APSD vai PSD. **Sanāk, ka klienta problēmu Jūs izrunājat ar SD?** Nē, nav, jau tā, ka es kā SPO nezinu visas tās problēmas, to cēloņus un sekas. Es zinu tikai to, kas ir virspusēji, man nav nepieciešams zināt tik padziļināti klienta problēmas, kā to dara SD. **Kādā veidā notiek Jums šī sadarbība?** Parasti caur e-pastu vai arī klātienē apspriežam kādas lietas. Divatā: SPO un SD.*

Varētu SPO kopā ar SD sanākt kovīzijā, lai visi jomu speciālisti ,kas strādā ar klientu sanāktu un risinātu problēmu kopīgi. Lai SPO arī būtu informēti par klienta problēmu, bet es īsti nezinu, vai tas ir vajadzīgs, vai ir nepieciešams SPO uzņemties papildus problēmas, jo klientu tik un tā pa dienu ir ļoti daudz, un nezinu vai SPO ir nepieciešams zināt vēl kaut ko vairāk par klientu privāto dzīvi Man patīk šī brīža sadarbība ,kāda tā ir tagad, bet gribētos

zinošākus SD ,lai SPO nebūtu jāuzņemas SD darbu un nestrādātu pāri savai kompetencei. Reizēm es nejūtu, kāda ir šī sadarbība starp SD un klientu. Dažreiz SD savu darbu neizdara un to dara SPO.

11. Ja Jums būtu iespēja piedalīties klienta problēmas risināšanā kopā ar sociālajiem darbiniekiem (piedalīties kovīzijās, komisijās, kopīgi apsekot klientu viņa dzīvesvietā utt.), vai Jūs piekristu to izmantot un pielietot savā darba praksē? Jūsprāt, kāda tam būtu nozīme?

Jā, es piekristu, piemēram, kopā ar apsekotāju apsekot klientu dzīvesvietā, jo reizēm apsekot iet viens darbinieks, kurš var kaut ko būtisku nepamanīt, piemēram, ja ienāk ziņas, ka klients dzīvo ar otro pusi, bet deklarē tikai savus ienākumus, SPO var ieraudzīt kaut ko vairāk, jo SD apsekotājam ir jāfiksā tikai tas, kas ir apsekošanas aktā norādīts, apsekotājs tikai formāli aiziet apsekot, bet SPO varētu ieraudzīt kaut ko vairāk, koncentrētos uz to, kas viņam ir vajadzīgs konstatēšanai un darba atvieglošanai. SPO var piedāvāt apsekošanas laika SD konsultācijas, ieraudzīt, kādas problēmas varētu būt klientam pēc viņa dzīvesvietas apstākļiem, informēt par dažāda veida sociālās palīdzības saņemšanas iespējām. Interesanti būtu arī piedalīties kovīzijās prakses pēc, jo ja būs atkārtoti tāds pats gadījums citam klientam, varētu zināt, kā rīkoties.

12. Pastāstiet, lūdzu, vai Jūs piekrītat Rīgas sociālā dienesta darbības mērķim? Jūsprāt, kādam jābūt Rīgas sociālā dienesta mērķim?

Jā, bet man liekas, ka RSD klientus “baro” ar pabalstiem, un iedzen tādā stāvoklī, kurā klientiem ir labi un ērti, jo praktiski nekas nav jādara, bet dzīvoklis tiek apmaksāts un vēl piešķirta nauda dzīvošanai. Klients var vērsties pēc palīdzības, viņam šī palīdzība, praktiski vienmēr, tiks piešķirta, jo sociālā palīdzība nav īslaicīga, nav krīzes palīdzība. Daudziem klientiem šī krīzes situācijas velkas gadu desmitiem. Domāju, ka pie šīs situācija vainojami nepilnīgi izstrādāti likumi un saistošie noteikumi. Ja SPO un SD strādātu kopīgi ar klientu (piemēram ilgstošo bezdarbnieku), klienta problēmu varētu risināt ātrāk, jo viņš vairs nevarētu iet tikai pie SD atzīmēties un saņemt pabalstu, jo mūsu klientiem ir tendence sadarboties ar SD “ķeksīša” dēļ. Ja ar klienta lietu strādātu kopīgi, klients varbūt ātrāk atrastu darbu, jo darbs ir un darbu nav grūti atrast., tikai klients nav motivēts strādāt, jo gadiem, par nekā nedarīšanu saņēmis pabalstus. SPO un SD var kopīgi motivēt klientu uzlabot viņa materiālo un sociālo stāvokli.

Palīdzēt klientiem, bet ne tik ilgstoši, kā līdz šim. Varbūt vajadzētu noteikt kādu īslaicīgu palīdzību, teiksim, līdz gadam, lai klients ātrāk pats nostājas uz savam kājām.

13. Lūdzu aprakstiet, kas ir sociālais darbs?

Kaut kāds funkciju kopums: mērķi, uzdevumi, kas darbiniekam ir jāveic, lai atrisinātu klienta situāciju.

14. Vai uzskatāt, ka kādā mērā arī Jūs veicat sociālo darbu ar klientu? Kā tas izpaužas?

Jā, SPO klientam kaut ko rekomendē, izstāsta, kas ir nepieciešams, lai uzlabotu savu situāciju, sūtām klientus pie sociālajiem darbiniekiem, pie jurista, sniedzam informāciju par apģērbu izdales vietām, par dzīvokļa rindu, par pārtikas pakām, par siltajām pusdienām un atvieglojumiem, kas pienākas ar trūcīgas vai maznodrošinātas personas vai ģimenes statusu apliecinājo izziņu. Sniedzam padomus, kā un kur ko nokārtot, lai uzlabotu klienta situāciju. Es domāju ka „jā” SPO arī ir sociālie darbinieki.

15. Kādu literatūru Jūs lasāt, kas tieši saistīta ar Jūsu darba specifiku?

Nekādu. Lasu tikai likuma izmaiņas, metodiku, protokolus un dažāda veida informāciju, kas attiecas uz darbu.

16. Kā Jūs uzskatāt, darbs, ko Jūs darāt, (vai Jūsu darba pienākumi) ir nepieciešami Rīgas sociālajam dienestam? Lūdzu, paskaidrojiet savu viedokli.

Ir nepieciešami, jā. Katrs darbinieks ir kā šūniņa. Pie tās rotācijas, kāda tā ir tagad, ir svarīgs katrs darbinieks. Ja SPO nevajadzētu, tad es te nestrādātu.

17. Pastāstiet, lūdzu, kā Jūs redzat Rīgas sociālā dienesta darbu, ja nebūtu sociālās palīdzības organizatoru?

SPO atvieglo SD darbu, viņš dara visu papīru darbu. Viņš aizpilda iztikas līdzekļu deklarācijas, sūta klientu pie SD, visu sakārto, lai SD varētu strādāt jau kā ar gadījumu. Pateicoties tam, SD var ar mazāku klientu skaitu strādāt. Bet varbūt otrādi, SD jau risinātu klienta problēmas, un nevajadzētu pildīt iztikas līdzekļu deklarācijas, iespējams, samazinātos klientu skaits. SPO darbs ir sarežģītāks, nekā SD darbs, jo SPO ir jāstrādā ar lielu klientu skaitu, bet SD ir tikai daži gadījumi un īpaši klienti,

18. Jūs būtu ar mieru piedalīties kā brīvprātīgais (bez papildu samaksas) Rīgas sociālā dienesta organizētos pasākumos, lai palīdzētu klientiem? Kādos darbos Jūs vēlētos piedalīties?

Jā, bet tam būtu jānotiek tādā laikā, lai tas netraucētu manam darba laikam, brīvdienās tas arī nevarētu būt, es nezinu, kas tas varētu būt par tādu brīvprātīgo darbu, varbūt varētu piedalīties pusdienu izdalīšanā, jo no tā arī var iegūt ieguldījumu, ja ne finansiālu, tad apziņu, ka kādam ir palīdzēts, ka cilvēks nav badā.

19. Jūs esat apmierināts (a) ar savu darbu? Lūdzu, nosauciet iemeslus.

Kopumā, jā. Man ļoti apmierina kolektīvs. Tā kā parādās arvien jauni uzlabojumi, jaunas datu bāzes, tas atvieglo darbu. Patīk iekšējie pasākumi, es labprāt piedalos RSD

organizētos pasākumos. Neapmierina tikai tas, ka it kā ir apdrošināšanas polise, bet nav laika aiziet pie ārsta un to izmantot, jo darbalaiks ārstam un man parasti sakrīt, un brīvdienās iet pie ārsta nav vēlšanās, un ne visi strādā brīvdienās. Atalgojums mani neapmierina, jo tas nav atbilstošs tādām stresa pilnam darbam, kā arī ir lielajai slodzei. Neapmierina arī tas, ka darba vide nav sakārtota. Krēsls un galds neatbilst darba un veselības noteikumiem, var iedzīvoties veselības problēmās.

Daļēji strukturētu interviju jautājumi ar sociālajiem darbiniekiem

1. Cik ilgi Jūs strādājat par sociālo darbinieku?

Par sociālo darbinieku Rīgas sociālajā dienestā es strādāju 3 gadus. Līdz šim Jūs strādājat par sociālās palīdzības organizatoru? Es sāku strādāt kā organizators, strādāju ,apmēram ,2 gadus, pēc tām es strādāju par sociālo darbinieku kā apsekotāju un tagad es strādāju par sociālo darbinieku ģimenēm ar bērniem.

2. Lūdzu aprakstiet, Jūsprāt, kas ir sociālās palīdzības organizators Rīgas sociālajā dienestā, kādas ir tā funkcijas, uzdevumi?

Sociālās palīdzības organizators, šobrīd, apstrādā visus dokumentus, izvērtē un piešķir sociālo palīdzību. Un kā bija agrāk, kad Jūs strādājat par sociālās palīdzības organizatoru? Agrāk bija tā, ka sociālās palīdzības organizators pieņēma klientu, izvērtēja sociālo un materiālo situāciju, aizgāja apsekoja klientu dzīvesvietā, un viņam darbs ar šo klientu bija nepārtraukts. Darbs bija no A līdz Z. Sociālās palīdzības organizatoriem klienti bija sadalīti pa teritorijām, pieņemsim, pie tevis kā sociālās palīdzības organizatora nāk klients, kurš nāk pēc katriem trim mēnešiem pie tevis, tu jau zini visu ģimenes situāciju, un tu varēji vairāk novērot šīs ģimenes problēmas, vai ir nepieciešama sociālā darbinieka palīdzība.

3. Pastāstiet, lūdzu, kā Jūs redzat Rīgas sociālā dienesta darbu, ja nebūtu sociālās palīdzības organizatoru?

Tad mēs strādātu sociālo darbu, psihosociālo darbu. Klienti ietu pie sociālā darbinieka ne caur palīdzību, piemēram, viņi gadiem saņem palīdzību, un nekad nenonāk sociālā darbinieka redzes lokā, redzes lokā šis klients tikai nonāktu, ja sociālajam darbiniekam tiktu paziņots no policijas vai skolas. Ja būtu sistēmā otrādāk, no sākuma sociālais darbinieks, tad varbūt sociālie darbinieki varētu ātrāk palīdzēt klientam mainīt kaut ko dzīvē un šī ģimene nenonāktu policijas redzeslokā.

4. Sociālās palīdzības organizatora profesijas standartā ir noteikts, ka viņiem ir jāstrādā sociālā darbinieka pārraudzībā. Pastāstiet, lūdzu, kā Jums notiek sadarbība ar sociālās palīdzības organizatoru, klienta problēmu risināšanā? Kādu sadarbību Jūs vēlētos, lai Jums būtu ar sociālas palīdzības organizatoru? Kāda veidā sociālās palīdzības organizators var palīdzēt Jums klienta problēmu risināšanā?

Es domāju, ka tā pārraudzība notiek starp vecāko sociālo darbinieku palīdzības jomā un sociālās palīdzības organizatoru, jo man kā sociālajam darbiniekam, kurš strādā ar ģimenēm ar bērniem ,nav nekādas sociālās palīdzības organizatora pārraudzības. Ja man ir

nepieciešams, piemēram, lai klients netiku sūtīts pie manis katru mēnesi, es esmu pie sociālās palīdzības organizatoru un prasu, lai viņi neliktu manam klientam šo vienošanās punktu, kurā ir paredzēta klienta sadarbība ar mani piespiedu kārtā, jo nevajag, lai klients, kuram problēmas ir mazinājušās, nāktu pie manis katru mēnesi atzīmēties, ka viņš pie manis ir bijis.

Agrāk sadarbība bija veiksmīgāka, nekā tagad, sociālās palīdzības organizators ar sociālo darbinieku kopīgi runāja par klienta problēmu, tagad sadarbība ar sociālās palīdzības organizatoriem ir caur vienošanos starp sociālās palīdzības organizatoru un klientu. Sadarbība šobrīd starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku ir tikai, ja klientam pietrūkst materiālo līdzekļu. Man, kā sociālajam darbiniekam ar ģimenēm ar bērniem ir lielāka sadarbība ar sociālo darbinieku palīdzības jomā, nekā ar sociālās palīdzības organizatoru.

Godīgi, man liekas, ka sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki ir divas atsevišķas jomas, un tas darba apjoms, kas viņiem ir, vienkārši sēž, piešķir pabalstu un izsniedz izziņas. **Sociālās palīdzības organizatori, pēc Jūsu domām, neveic sociālo darbu? Es uzskatu, ka neveic. Vai Jūs negribētu izmantot sociālās palīdzības organizatora darbu savam darbam, kā kādu resursu, lai viņi palīdzētu Jums klienta problēmu risināšanā?** Tad būtu jāmaina visu sistēmu, tad sociālās palīdzības organizatoriem ir jābūt ar sociālā darbinieka izglītību, būtu nepieciešams, lai katram sociālās palīdzības organizatoriem būtu konkrēti klienti sadalīti, piemēram, pa ielām, kā agrāk bija, vai sociālās palīdzības organizatoriem būtu iespēja iedot klientam kādu anketu aizpildīt, lai sociālās palīdzības organizatoriem būtu kaut kādas novērtēšanas kritēriji, lai viņi saprastu, vai tam klientam vai ģimenei ir sociālās problēmas, vai nav. Jo, uz šo brīdi, viņi prasa tikai par materiālo pusi: **alimenti, kādi ir ienākumi, viņi izskata materiālo pusi. Kā Jums šķiet, materiālā puse ir svarīga klientu problēma risināšanai?** Protams, bet šobrīd mums ir tik daudz klientu, kuriem mēs dodam materiālo palīdzību ilgstoši, mēs nedodam uz kaut kādu laiku. **Kā Jūs domājat, kāpēc tā ir? Politiskā sistēma tāda ir. Kā Jums liekas, ja būtu otrādāk, sociālais darbinieks izvērtētu klienta situāciju un, nepieciešamības gadījumā, piesaistītu sociālās palīdzības organizatoru klienta problēmu risināšana, tad ilgstošu klientu būtu mazāk?** Ja sociālo palīdzību piešķir tikai uz kādu laiku, darbinieks strādā ar klientu, lai viņu motivētu mainīt savu sociālo situāciju, līdz kamēr klients neuzsāk kaut ko darīt savas problēmas risināšanā, viņā nevarēs nokārtot materiālo palīdzību, tas būtu ideāls variants. Tad ir jāmaina visa sistēma. Mēs jau klientus esam pieradinājuši, grūti būs kaut ko pamainīt, jo ir saprotams, ka klienti ir atkarīgi.

5. Vai sociālās palīdzības organizators palīdz Jūsu klientam kaut kādā mērā risināt savas problēmas?

*Cik es sapratu, uz šo brīdi, sociālās palīdzības organizatoriem ir tīri informācija par to, kas ir sociālā palīdzība, viņiem nav informācijas tieši par sociālā darba jautājumiem, jo organizatoriem nepietiek laika, lai iedziļinātos un izstāstītu klientam par iespējam, kuras var piedāvāt sociālais darbinieks. **Bet otrā līmeņa organizatoriem ir vairāk laika, lai parunātu ar klientu un palīdzētu problēmu risināšanā... Bet vai viņi zina? Jo pēc informācijas apmaiņas, tā informācija, kādu ir jāzina sociālajam darbiniekam, nesaņem sociālās palīdzības organizatori, jo, piemēram, es par sociālās palīdzības izmaiņām informāciju nesaņemu, un nezinu, kad un ka tur mainās likumi, pabalsta apmēri. **Kā Jums šķiet, tas ir pareizi? Es domāju ka nē, jo ,vispār, Rīgas sociālajā dienestā darbiniekam ir jābūt universālam, jo, ja pie tevis atnāk klients un pajautā, piemēram, par bezmaksas ēdināšanu skolā, tad es nezinu, k tas notiek, man klientu ir jāsūta pie sociālās palīdzības organizatora. Sapulces par kaut kādām izmaiņām sociālās palīdzības organizatoriem ir atsevišķas un sociālajiem darbiniekiem ir atsevišķas. **Kā Jūs domājat, ja, piemēram, sociālās palīdzības organizators zina, kā palīdzēt klientam atrisināt viņa problēmu, vai viņam, vispār, ir tiesības tādā veidā palīdzēt klientam? Protams, jo viņš ir Rīgas sociālā dienesta darbinieks un viņam ir jāsniedz klientam visu informāciju, kādi pakalpojumi ir pieejami Rīgā. Un jāsūta pie darbinieka, lai tās noformētu pakalpojumu. Bet es domāju, ka uz šo brīdi, sociālās palīdzības organizators nevar sniegt klientam informāciju, piemēram, par krīzes centra pakalpojumu. **Kā bija agrāk, vai sociālās palīdzības organizators un sociālais darbinieks kopīgi saņēma visu informāciju un sociālās palīdzības organizatoriem bija vairāk zināšanu par sociālo darbu? Agrāk iekšējās sapulces bija kopīgas, mēs tur domājām, kā labāk nosūtīt klientu pie darbinieka, mums bija tāda kā shēma, mēs runājām, kā labāk atrisināt klienta problēmu, sadarbība starp sociālās palīdzības organizatoru un sociālo darbinieku bija ciešāka. **Vai var teikt, ka Jums bija komandas darbs? Jā, mums bija komandas darbs, tagad tā nav. Mums pat supervīzijas tagad notiek atsevišķi, sociālās palīdzības organizatori un sociālie darbinieki atsevišķi.***********

6. Pastāstiet, lūdzu, savas domas par to, ja sociālās palīdzības organizatori varētu sniegt, ne tikai materiālo palīdzību un konsultācijas klientiem, bet kopā ar Jums (sociālajiem darbiniekiem) piedalītos klienta problēmas risināšanā (piedalīties kovīzijās, komisijās, kopīgi apsekot klientu viņa dzīvesvietā).

Jā, tieši kovīzijā ,es domāju jā, jo tas būtu lietderīgi, sociālās palīdzības organizatoram ir savs skats, savas darbības, ko viņš veic, viņš nezina, piemēram, ko dara darbinieks, agrāk mēs aicinājām sociālās palīdzības organizatoru, kad biju sarežģīti gadījumi, kur klients nevarēja nokārtot materiālo palīdzību, tad mēs aicinājām organizatorus uz kovīziju, lai meklētu kopīgu izeju un kaut kādā veidā mainītu klienta situāciju. Ja, sociālās

palīdzības organizators piedalītos kovīzijās, tad būtu tāds komandas darbs. Būtu iespēja atrunāt par sociālās palīdzības termiņu, ne tikai, lai klients palīdzību tikai saņemtu un saņemtu, bet kopīgi, vienojoties, strādātu ar šo klientu. Ir arī gadījumi, kad klients paliek neatrisinātu problēmu, piemēram, ir klients ar firmu, kurš nevar dabūt sev maznodrošinātas personas statusu, es kā darbinieks nezinu ko darīt, lai to likvidētu, tas ir jāzina sociālās palīdzības organizatoram, bet sociālās palīdzības organizators sūta ar šo problēmu klientu pie sociālā darbinieka. Kad nav komandas, grūti saprast, kurš par ko ir atbildīgs, ja tas nav izrunāts. Trūkst kopīgu sapulču ar sociālās palīdzības organizatoriem, lai diskutētu par to, kurš ko dara.

Dokumentārā lapa

Maģistra darbs

„Sociālās palīdzības organizatora profesionālā identitāte un profesionālā loma sociālajā darbā Rīgas sociālajā dienestā” izstrādāts LU Sociālo zinātņu fakultātē.

Ar savu parakstu apliecinu, ka pētījums veikts patstāvīgi, izmantoti tikai tajā norādītie informācijas avoti.

Darba apjoms (neskaitot titullapu, satura rādītāju, apzīmējumu sarakstu, izmantotās informācijas avotu sarakstu, pielikumus, dokumentāro lapu un zemspvītras atsauces) ir 172056 rakstu zīmes (ieskaitot intervālus).

Autors: Alīna Serostanova

Rekomendēju/nerekomendēju darbu aizstāvēšanai

Vadītāja: asociētā profesore Dr.sc.soc. Baiba Bela _____

____. _____.2016.

Recenzents: docente Dr.sc.soc. Līga Rasnača _____

Darbs iesniegts Socioloģijas nodaļā

Dekāna pilnvarotā persona: metodiķe Inga Poļaka

Darbs aizstāvēts maģistra gala pārbaudījuma komisijas sēdē

11.06.2016. prot. Nr. _____

Komisijas sekretārs: docents Mareks Niklass _____