

**LATVIJAS UNIVERSITĀTE**

**DIPLOMDARBS**

**RĪGA 2009**

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

**KLIENTA LĪDZDARBĪBAS VEICINĀŠANAS  
PAŅĒMIENI SOCIĀLAJĀ DARBĀ  
AR ĢIMENĒM AR BĒRNIEM**

DIPLOMDARBS

Autore: Gunita Girbe  
Stud. apl. gg 07040  
Darba vadītājs: Mg. soc.d. Evija Apine

RĪGA 2009

## ANOTĀCIJA

Diplomdarba tēmas nosaukums ir „Klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieni sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem”.

Diplomdarba mērķis ir analizēt un pētīt klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus darbā ar ģimenēm ar bērniem.

Diplomdarba ietvaros teorētiskajā daļā ir apskatīti tādi jautājumi kā sociālais darbs ar ģimenēm ar bērniem, sociālā darbinieka mērķi, uzdevumi un funkcijas un piedāvātie pakalpojumu veidi sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem. Darba pamatā liela uzmanība pievērsta tieši klienta līdzdarbības veicināšanas nozīmei sociālā darbā, kā arī plašāk analizēta klienta motivēšana kā līdzdarbības veicināšanas paņemiens sociālā darbā ar ģimenēm ar bērniem.

Lai sasniegtu darba mērķi, autore veica empīrisko pētījumu, lai noskaidrotu, kā sociālie darbinieki motivē klientus līdzdarboties un, kādi ir visbiežāk sastopamie šķēršļi un neveiksmes klienta līdzdarbības veicināšanā. Tika noskaidrots arī klientu viedoklis par to, kas, viņuprāt, motivē vai, kāda sociālā darbinieka rīcība, veicina klientu iesaistīšanos un līdzdarbošanos savu problēmsituāciju un sociālās funkcionēšanas uzlabošanā.

Pamatojoties uz iegūtajiem pētījuma rezultātiem, ir izstrādāti ieteikumi sociālo darbinieku darbībai klienta līdzdarbības veicināšanai. Izstrādātie ieteikumi var palīdzēt un atvieglot sociālo darbinieku darbu ar klientiem to motivēšanai līdzdarboties savu problēmu risināšanā.

Atslēgvārdi: klients, klienta līdzdarbības veicināšana, ģimene, motivācija, sociālais darbs ar ģimeni.

## ANNOTATION

The bachelor theme is *“Promotion methods of the client's cooperation at the social work with families with children”*.

The bachelors aim is to analyze and research client participation promotional methods in work with families with children.

In bachelors theoretical part are considered questions like social work with families with children; aims, tasks and functions of social worker, provided service in social work with families with children. The main attention in bachelor is paid to client participation promotional meaning in social work and there is analyzed clients motivation as one of the participation promotional method in social work with families with children.

Authoress of the bachelor performed an empirical research to discover how social workers motivate clients to take a part and what kind of problems are more often to find in work with clients participation promotion. There is discovered an opinion of clients about their motivation and do some social worker actions motivate client to participate in resolving of his social problems.

According to findings there are developed suggestions for social workers to motivate clients in promotion of participation. The findings can help and make social workers work with clients and their motivation in participant of development their problems easier.

Key words: a client, the client participation promotion, family, motivation, social work with family.

## SATURS

Ievads.....	1 lpp
1. Sociālais darbs ar ģimenēm ar bērniem.....	5 lpp
1.1. Sociālā darbinieka mērķi, uzdevumi un funkcijas sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.....	6 lpp
1.2. Sociālo gadījumu vadīšanas process sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.....	11 lpp
1.3. Pakalpojumu veidi darbam ar ģimenēm ar bērniem.....	15 lpp
2. Klienta līdzdarbības veicināšana sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.....	19 lpp
2.1. Līdzdarbības jēdziens un tā nozīme sociālajā darbā .....	20 lpp
2.2. Motivēšana kā klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieni.....	23 lpp
2.3. Līdzdarbības veicināšanas paņēmieni sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.....	28 lpp
3. Sociālo darbinieku un klientu viedoklis par līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.....	31 lpp
3.1. Pētījuma metodoloģijas raksturojums.....	31 lpp
3.2. Pētījuma analīze.....	33 lpp
3.2.1. Atbalsta nodaļu ģimenēm ar bērniem sociālo darbinieku interviju apkopojums.....	34 lpp
3.2.2. Klientu interviju apkopojums.....	38 lpp
4. Ieteikumi sociālā darbinieka darbībai klienta līdzdarbības veicināšanai.....	42 lpp
Rezultāti un diskusija.....	44 lpp
Secinājumi.....	46 lpp
Izmantotā literatūra un avoti.....	48 lpp
Pielikumi.....	50 lpp
1. pielikums. Intervijas jautājumi sociālajiem darbiniekiem.....	51 lpp
2. pielikums. Intervijas jautājumi klientiem.....	52 lpp
3. pielikums. Intervija ar Alūksnes pilsētas domes Sociālās palīdzības centra atbalsta nodaļās ģimenēm ar bērniem sociālo darbinieci.....	53 lpp
4. pielikums. Intervija ar Balvu pilsētas pašvaldības aģentūras „Sociālais serviss” Ģimenes atbalsta nodaļas sociālo darbinieci.....	56 lpp
5. pielikums. Intervija ar Rīgas Latgales priekšpilsētas Sociālā dienesta Atbalsta nodaļas ģimenēm ar bērniem sociālo darbinieci.....	58 lpp
6. pielikums. Intervija ar obligāto klientu.....	60 lpp
7. pielikums. Intervija ar obligāto klientu.....	62 lpp
8. pielikums. Intervija ar brīvprātīgo klientu.....	64 lpp
9. pielikums. Intervija ar brīvprātīgo klientu.....	66 lpp
Dokumentārā lapa.....	68 lpp

## IEVADS

Pārmaiņu laiks, kas notika Latvijā pagājušā gadsimta deviņdesmito gadu sākumā, spēcīgi ietekmēja sabiedrību un, protams, arī ģimeni. Konkurences darba tirgū paaugstināšanās un vairāku vērtību nozīmes izmaiņas paaugstināja sociālo spriedzi, kas savukārt atstāja ietekmi uz ģimenes pilnvērtīgu funkcionēšanu. Notikušo izmaiņu rezultātā, radās nepieciešamība cilvēkiem pēc atbalsta, sapratnes un palīdzības. Pakāpeniski valstī tika attīstīts sociālais darbs.

Pāreja uz jaunām ekonomiskajām attiecībām ietekmēja iedzīvotāju līmeni. Sociālās sekas lielai daļai Latvijas ģimeņu radījušas nespēju pielāgoties mainīgajiem sociālajiem apstākļiem un ekonomiskajiem nosacījumiem. (15; 11.lpp.).

Raksturīgākie faktori, kas ietekmē daudzo ģimeņu multiproblēmu situāciju ir bezdarbs, zemais izglītības līmenis, atkarības (alkoholisms, narkomānija, toksikomānija, azartspēles). Daudzas no šīm ģimenēm līdz ar to nokļūst sociālo dienestu uzskaitē un ir lielā mērā atkarīgas no sociālo institūciju atbalsta nodaļu ģimenēm ar bērniem sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī no profesionālu sociālo darbinieku prasmes risināt viņu problēmas. (15; 14.lpp.).

Sociālais darbs ir profesija, kas tiek veikta, lai veicinātu sociālo pārmaiņu rašanos, cilvēku savstarpējo attiecību problēmu risināšanu, sekmētu cilvēka brīvības un iespēju paplašināšanu, lai paaugstinātu labklājību. Par sociālu problēmu var nosaukt situāciju, ja ģimenē ir trūkums, ja ir subjektīvs apgrūtinājums, ja ir tās risināšanas grūtības. Jāatzīst, ka arī pašreizējā valsts politika rada nabadzību, kā dēļ cilvēki nevar izmantot izglītības un brīvā laika pavadīšanas iespējas, kas rada nopietnas bažas par bērniem un to labklājību. Riska ģimenēm ar bērniem ir raksturīgs zems ekonomiskais līmenis, norobežošanās no sabiedrībā notiekošajiem procesiem, kā arī atkarība no sociālajiem pabalstiem. (14; 14.lpp.).

„Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma” 11. panta 2. daļā ir noteikti sociālo dienestu uzdevumi, kur viens no būtiskākajiem uzdevumiem ir sniegt sociālos pakalpojumus vai organizēt to sniegšanu ģimenēm, kurās ir bērna attīstībai nelabvēlīgi apstākļi. (10). Pamatojoties uz likumā noteiktajiem sociālo dienestu uzdevumiem dažāda palīdzība tiek sniegta klientiem vai ģimenēm un palīdzības mērķis ir sociālās problēmas risināšana un to vajadzību apmierināšana, lai klients vai ģimene spētu pilnvērtīgi un sociāli funkcionēt.

Sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem sociālā darbinieka primārā atbildība ir pret viņa klientiem. Sociālais darbinieks strādā institūcijas mērķu un resursu kontekstā, tomēr viņam ir jānodrošina tas, ka katrs klients saņem atbilstošu palīdzību, un jāsniedz klientam precīzu un

pilnīgu informāciju par pieejamajiem pakalpojumiem, to apjomu un būtību. Svarīgi ir arī klientam palīdzēt pašam izlemēt, kādi pakalpojumi vislabāk atbildīs viņa vajadzībām, lai produktīvi atrisinātos viņa problēmas. (14; 14.lpp).

Tēmas aktualitāte balstās uz to, ka, lai saņemtu dažāda veida sociālo palīdzību vai pakalpojumu veidus, klientam ir jāveic līdzdarbība. Līdzdarbība sociālā darba procesā nozīmē to, ka klientam pašam jāizlemj, ko un kā viņš spēj pats veikt. Aktīvi piedaloties savu problēmu risināšanā, klients attīsta dažādas iemaņas, tostarp pieņemt lēmumus, spēju uz klausīt un pārdzīvot kopā ar līdzcilvēkiem, uzņemties atbildību par saviem lēmumiem un rīcību. Sociālā darbinieka loma šajā procesā galvenokārt ir būt par starpnieku, kurš palīdzēs vai darbosies klienta interesēs.

Pētījuma problēma ir saistīta ar to, ka sociālā darba gadījuma vadīšanā būtiska ir funkciju dalīšana, kas mobilizē klientu un viņa ģimeni. Svarīgi, lai sociālā darbā, risinot gadījumus, klients pats apzinātos un spētu izmantot savas spējas un izmantotu piedāvātos pakalpojumus. Sociālā darba praksē viens no galvenajiem uzdevumiem ir klienta paša iesaistīšana viņa vajadzību noteikšanā un lēmumu pieņemšanā, taču, bieži vien sociālais darbinieks ir tas, kurš vairāk apzinās klienta vajadzības nekā klients pats, tādējādi neveicinot klienta iesaistīšanos gadījuma risināšanā vai nodrošinot iesaistīšanos ļoti pasīvi. Nereti klients uzskata, ka sociālais darbinieks ir veiksmīgi uzsācis viņa problēmas risināšanu, un viņa paša līdzdarbība problēmas risināšanā ir virspusēja vai ļoti pasīva, neuzskatot par vajadzīgu veikt jebkādas līdzdarbības pienākumus.

Klienta, ģimenes un sociālā darbinieka iesaistīšanās gadījuma vadībā ir savstarpēji vienojoša. Sociālajam darbiniekam un klientam ir iespējams dalīt atbildību par noteiktiem uzdevumiem problēmu risināšanā un, tādējādi, palielināt un veicināt klienta iesaistīšanos lēmumu pieņemšanā un problēmu risināšanā.

Autore uzskata, ka klientam ir pašam jāuzņemas atbildība par problēmu risinājumu un sociālajam darbiniekam jāprot panākt klienta iesaistīšanos un līdzdarbību, lai pēc iespējas ātrāk un efektīvāk rastu risinājumu problēmai.

**Diplomdarba mērķis:** Analizēt un pētīt klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.

**Lai sasniegtu diplomdarba mērķi, tiek izvirzīti sekojoši uzdevumi:**

1. Teorētiski pētīt un analizēt sociālo darbu ar ģimenēm ar bērniem.
2. Teorētiski analizēt līdzdarbības veicināšanas paņēmienus.
3. Analizēt klienta motivēšanu kā līdzdarbības veicināšanas paņēmieni.

4. Empīriski pētīt klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.
5. Izstrādāt ieteikumus sociālā darbinieka darbībai klienta līdzdarbības veicināšanai.

***Pētījumā izmantotās metodes:***

- literatūras analīze;
- strukturēta un daļēji strukturēta intervija.

***Pētījuma bāze:*** Alūksnes pilsētas domes Sociālās palīdzības centra, Balvu pilsētas pašvaldības aģentūras „Sociālais serviss” un Rīgas Latgales priekšpilsētas sociālo dienestu sociālie darbinieki darbā ar ģimenēm ar bērniem, kā arī Alūksnes un Balvu Atbalsta nodaļu ģimenēm ar bērniem klienti.

***Diplomdarbs balsīts uz*** M. Rosa, F. M. Lovenberga, Deci un Fleises, A. Maslova, H. H. Perlmanes, S.V. Teterskija, B. Kornoijera un citu autoru atziņām.

***Diplomdarba struktūra:***

Diplomdarba pirmajā nodaļā autore analizē sociālo darbu ar ģimenēm ar bērniem, apskata sociālā darbinieka funkcijas un mērķus, akcentē sociālā gadījuma risināšanas procesu, kas atspoguļo klienta iesaistīšanās nozīmi savu problēmu risināšanā, kā arī pakalpojuma veidus, ko piedāvā un sniedz sociālie darbinieki strādājot ar ģimenēm ar bērniem. Otrajā nodaļā autore apraksta klienta līdzdarbības veicināšanas iespējas sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem un analizē motivēšanu kā vienu no klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem. Diplomdarba trešajā nodaļā ir veikta pētījuma gaitā saņemto interviju un iegūto atbilžu analīze. Vadoties no teorētiskā un empīriskā pētījuma, ir izstrādāti ieteikumi sociālajiem darbiniekiem klienta līdzdarbības veicināšanai. Autore diplomdarba saturā ietver rezultātu un diskusijas izvērtējumu, kā arī secinājumu apkopojumu, ko noslēdz ar izmantotās literatūras un avotu sarakstu un pielikumiem.

Diplomdarba izstrādē tika izmantota zinātniskā literatūra un empīriskās daļas izstādē tika izmantota pētniecības metode – intervija. Strukturētas intervijas tika veiktas ar sociālajiem darbiniekiem, kas strādā Atbalsta nodaļās ģimenēm ar bērniem, kā arī daļēji strukturētas intervijas ar klientiem.

„Klients – persona, kas saņem sociālos pakalpojumus vai sociālo palīdzību”. (7;16. lpp).

„Klienta līdzdarbība – ir aktīva klienta iesaistīšanās savu sociālo problēmu risināšanā, kuru veicina sociālais darbinieks, izvērtējot klienta spējas un motivāciju”. (3; 220. lpp.).

„Ģimene - vēsturiski mainīga maza sociālā grupa, kuras locekļus vieno laulības vai asinsradniecības attiecības, kopēja sadzīve, savstarpēja palīdzība, morāla atbildība”. (19 ;68.lpp.).

„Klienta līdzdarbības veicināšana – sociālā darbinieka darbība, kas vērsta uz klientu iesaistīšanu savu sociālo problēmu risināšanā, motivējot un iedrošinot klientu pārmaiņām, attīstot viņa pašpalīdzības un problēmu risināšanas spējas, veicinot klientā atbildības sajūtu par savu problēmu risināšanu”. (3; 220.lpp.).

„Motivācija – vajadzības, intereses, tiesības un citi uzvedību veicinošie un vadošie elementi, kas ar attiecīgo darbību raksturo arī cilvēka personību”. (13; 90.lpp).

„Sociālais darbs – profesionāla sadarbība, lai palīdzētu personām, ģimenēm, personu grupām un sabiedrībai kopumā veicināt vai atjaunot savu spēju sociāli funkcionēt, kā arī radīt funkcionēšanai labvēlīgus apstākļus”. (10).

## 1. SOCIĀLAIS DARBS AR ĢIMENĒM AR BĒRNIEM

Visi cilvēki ir saistīti ar ģimeni – nākt šajā pasaulē, izaugt, attīstīties, realizēties, atdot vai dalīties savā pieredzē ar līdzcilvēkiem, un aiziet no šīs pasaules – bez ģimenes tas viss un vēl nenosauktais nemaz nav iespējams. Katrs cilvēks atbilstoši savai kompetences apziņai arī jūtas kā speciālists ģimenes jautājumos. Un nav pārāk liela tā katras sabiedrības daļa, kas nopietni aizdomājas, cik sarežģīts izpētes un iepazīšanas objekts ir tik labi pazīstamā ģimene. (5; 6.lpp).

Sabiedrībā ģimene tiek uzsvērtā kā vienots veselums. Ģimene ir vieta, kur tās ģimenes locekļi saņem morālo atbalstu no saviem līdzcilvēkiem. Mūdienu aktuālā problēma ir tā, ka ģimenes locekļi ir pārlietu aizņemti ar savām rūpēm, līdz ar to, tiek liegts morālais atbalsts ģimenes locekļiem, laika trūkuma un aizņemtības dēļ. (8; 237.lpp).

Ne mazāk svarīgas problēmas ir ģimeņu maznodrošināšana un nabadzība, kas divējādi ietekmē ģimenes. Nabadzība var saliedēt ģimeni, dažkārt pat tādu ģimeni, kas draud izirt, jo cilvēki saprot, ka tikai solidarīgi var atrisināt ekonomiskas problēmas, bet finansiālo problēmu radītais nepārtrauktais stress var ģimeni arī sašķelt, īpaši tad, ja nesaskaņas ģimenē bijušas jau agrāk. Alkoholisms, kas saistās ar bezdarbu, ir cēlonis ģimenes sairšanai un bērnu pamešanai novārtā. (23;157.lpp).

Darbā ar ģimenēm ar bērniem iepriekšminēto un daudzu citu problēmu cēloņi rodami ģimenes locekļu attieksmēs un savstarpējās attiecībās, tāpēc darbs ar ģimeni ir tik nozīmīgs. (27). Sarežģītas problēmsituācijas, kurās nonāk ģimenes, pieprasa laikus uzsāktu un profesionālu rīcību, tāpēc veiksmīgs darba rezultāts lielā mērā būs atkarīgs arī no speciālistu savstarpējās sadarbības. Darbs ar ģimenēm var būt efektīvs mainot netiešo klientu uzvedību tā uzlabojot ģimenes funkcionēšanu. Darba specifika ir tāda, ka darbs ar ģimenēm ir balstīts uz principiem – uzticību, konfidencialitāti, profesionālo iemaņu pielietojumu, kas ir jāizmanto sociālajam darbiniekiem. (15; 32.lpp).

Latvijā liela nozīme tiek pievērsta sociālajam darbam ar ģimenēm ar bērniem, pamatojoties uz to, ka dažādu faktoru ietekmē rodas vairāk un vairāk sociālo gadījumu, kad starp ģimenes locekļiem nav pozitīvu savstarpējo attiecību, vai tās ir traumētas būtiskos aspektos. Sabiedrībā liela daļa ģimeņu ikdienā sastopas ar dažāda rakstura grūtībām. Daudzi veiksmīgi risina šīs problēmas, bet daļai tas neizdodas – varbūt trūkst atbalsta, izglītības, noteiktu dzīves prasmju vai pieredzes. Ikvienā no šiem gadījumiem liela nozīme būs sociālajam darbam konkrētā pašvaldībā, ko var veikt gan speciālists individuāli, gan strādājot komandā. Sociālais darbinieks

vai speciālistu komanda strādā tā, lai palīdzētu ģimenei risināt kādu tās problēmu, sniegtu atbalstu un veicinātu tās iekļaušanos sabiedrībā. (1; 27.lpp).

### **1.1. Sociālā darbinieka mērķi, uzdevumi un funkcijas sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem**

Sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem sociālā darbinieka galvenais uzdevums ir sniegt konsultācijas, plānot un organizēt sociālos pakalpojumus ģimenēm ar bērniem un bez vecāku gādības palikušiem bērniem, kuriem nepieciešams sociālais un psiholoģiskais atbalsts. (7,15.lpp.).

„Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības” likumā, kas stājas spēkā 2003. gada 1. janvārī, 6. nodaļas 40. pantā ir noteikts sociālā darba mērķis. Tas tiek definēts, ka „sociālā darba mērķis ir palīdzēt personai, ģimenei un personu grupai noteikt, atrisināt vai mazināt sociālās problēmas, attīstot pašas personas resursus un iesaistot atbalsta sistēmas”. (10).

„Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā”, termins sociālais darbs ir definēta kā: „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.”(10). Minētais likums nostiprina principu, ka cilvēkiem ir tiesības saņemt savām vajadzībām atbilstošus pakalpojumus, cilvēku vajadzības tiek novērtētas, un sociālos pakalpojumus var sniegt pēc iespējas tuvāk personas dzīvesvietai un tikai tad, ja nav iespējams nodrošināt tos citur.

Gan valstij, gan pašvaldībām galvenais pienākums un kā neatņemama funkcija ir nodrošināt saviem iedzīvotājiem sociālās garantijas. Saskaņā ar valsts politiku sociālās palīdzības jomā, par mērķi izvirza sniegt personām individuālajām vajadzībām atbilstošu palīdzību, veicinot to pašnoteikšanos, līdzdalību palīdzības procesā, kā arī rosināt personu pašu atbildību. Pašvaldības institūcijās klienta iespējas saņemt sociālo palīdzību un pakalpojumus nodrošina sociālā darba speciālisti. Lielākoties klientam aktīvi jāpiedalās problēmas risināšanā, citādi nevar būtiski izmainīt viņu problemātisko sociālo situāciju. Sociālais darbinieks ir persona, kura nodrošina klientam atbilstošu pakalpojumu saņemšanu. (11).

Pievēršot uzmanību sociālā darbinieka lomai un darbībai, droši var teikt, ka šim profesionālim ir liela nozīme sociālā darba sfērā. Sociālā darbinieka pienākumus nosaka gan Sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu likums, gan neapšaubāmi Sociālā darbinieka

profesijas standarts. Sociālā darbinieka pienākumos ietilpst veikt sociālo darbu ar personām, ģimenēm, personu grupām, t.sk., bērnu un jāsniedz klientam sociālie pakalpojumi.

Sociālā darbinieka pienākums ir informēt pašvaldības iedzīvotājus par palīdzības saņemšanas iespējām darbā ar ģimenēm ar bērniem. Darbinieku pienākumos ietilpst arī sociālās koncepcijas un stratēģijas plānošana, kā arī jaunu pakalpojumu attīstīšana. Minētais likums nostiprina principu, ka cilvēkam ir tiesības saņemt savām vajadzībām atbilstošus pakalpojumus, cilvēku vajadzības tiek novērtētas un sociālie pakalpojumi jāsniedz pēc iespējas tuvāk dzīvesvietai un tikai tad, ja tas nav iespējams, tos nodrošina citus. (10).

Sociālā darbība ir vērsta uz to, lai panāktu un veicinātu indivīda sociālo problēmu praktisku risinājumu, viņa dzīves kvalitātes uzlabošanu, iekļaušanos sabiedrībā un spēju palīdzēt sev. (10).

„Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma” 6. nodaļas 45. panta 2. daļā ir noteikti konkrēti sociālā darbinieka profesionālās darbības galvenie uzdevumi, kas ir: „sniegt personai palīdzību un atbalstu sociālo problēmu risināšanā; palīdzēt personai attīstīt spēju risināt personiskās, starppersonu un sociālās problēmas; atbalstīt personas attīstības iespējas, kā arī tiesības patstāvīgi pieņemt lēmumus tos īstenot; piesaistīt sociālekonomiskos resursus un attiecīgos sociālos pakalpojumus personai vai personu grupas sociālo problēmu risināšanā; nodrošināt informāciju par sociālo pakalpojumu sniedzējiem un veidot kontaktus starp sociālo pakalpojumu saņēmējiem un sniedzējiem.” (10). Lai arī sociālajam darbiniekam, kurš strādā ar ģimenēm ar bērniem, likumā nav noteikti atsevišķi uzdevumi, darba autore ir apskatījusi Ilonas Reinholdes aprakstītos uzdevumus sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem:

- „izzināt ģimenes dzīvesstāstu, sociālo vēsturi t. i. ievākt informāciju par ģimenes pagātni un tagadējo statusu, par bērnu un vecāku veselības stāvokli, par attiecībām ģimenē, ģimenes vāmajām un stiprajām pusēm, specifiskām vajadzībām, sociālajām prasmēm un iemaņām, kontaktiem, resursiem, pakalpojumiem, kurus ģimene iepriekš saņēmusi;
- noteikt prioritāro problēmu;
- balstoties uz ģimenes un problēmu un vajadzību izpēti, nosaka ieteicamo palīdzību ģimenei (piesaista attiecīgos profesionāļu komandas speciālistus);
- uzturēt partnerattiecības ar ģimeni un pildīt koordinatora uzdevumus;
- veicināt ģimenes un tās locekļu pašnoteikšanās, adaptācijas un attīstības spēju veidošanu;
- izvērtēt esošos pakalpojumus un plānot jaunu pakalpojumu ieviešanu, jaunu resursu piesaisti;

- vadīt un administrēt starpprofesionāļu komandas darbu”. (14;.76 – 77lpp.).

Uzsākot sociālo darbu ar klientu, sociālajam darbiniekam ir svarīgi iegūt klienta uzticību, panākt atklāšanos un uzmanību. Sociālais darbinieks piesaista sociālekonomiskos resursus un attiecīgos sociālos pakalpojumus personas vai personu grupas sociālo problēmu risināšanai.

Sociālajam darbiniekam liela uzmanība jāpievērš tiesību aizsargājošai funkcijai – sniedzot konsultācijas un informējot gan vecākus, gan bērnus un jauniešus ģimenes tiesību aizsardzības jomā, kā arī profilaktiskai funkcijai, veicinot preventīvo darbu ar ģimenēm tieši bērna un ģimenes interesēs. Vecākiem ir jāsniedz zināšanas par kopienas resursiem, kā arī jāveicina vecāku stipro pušu mobilizēšana, nosakot mērķus un uzdevumus, kā arī izveidojot pārmaiņu plānu, noslēdzot līgumu ar ģimeni. Sociālais darbinieks ir tas, kurš cenšas virzīt ģimeni uz problēmu risinājumu. Pakalpojumu plāns ietver klienta izvēles īstermiņa un ilgtermiņa mērķus, kam klients ir piekritis. Rezultāti ir jāizvēlas tādi, kurus var izmantot, lai novērtētu, vai mērķi ir sasniegti un uzdevumi ir veikti. Daļai no sākotnējā plāna jābūt grafikam sākotnējo mērķu un plānu vērtēšanai un mainīšanai. Ja ir iespējams, klientam un/ vai ģimenei ir jāparaksta pakalpojumu plāns, lai norādītu uz vienošanos par šo plānu un līdzdalību plāna izveidē, kā arī sekojošās uzvedības veikšanā. (1; 27. lpp.).

Pēc atbalsta pašvaldību sociālo dienestu izveidotajās Atbalsta nodaļās ģimenēm ar bērniem var vērsties jebkura ģimene ar bērniem, kurai radušās sociālas grūtības. Jāuzsver, ka līdz šim brīvprātīgo klientu skaita pieaugums nav novērojams, jo pieaug citu institūciju piedāvāto pakalpojumu klāsts. Vairāk ģimeņu izvēlas vērsties citās institūcijās – bāriņtiesās, pagasttiesās, kas iesaka risinājumus problēmsituācijām, neizmantojot sociālo dienestu starpniecību. Tāpat arī ģimenes materiālā atbalsta saņemšanai bieži vien reklāmu iespaidā izmanto un saistās kredītparādos, kas nebūt neatvieglo ģimenes finansiālās grūtības. Dažkārt brīvprātīgajiem klientiem šādās situācijās ir nepieciešams tikai padoms un pietiek ar pāris konsultācijām pie sociālā darbinieka, tāpēc šie klienti netiek reģistrēti kā regulārie klienti pie sociālā darbinieka.

Obligāto klientu skaits pieaug, jo uzlabojoties sadarbībai ar citām institūcijām, tiek apzināts arvien vairāk ģimeņu, kurās ir sarežģītas problēmas. Par tām sociālos darbiniekus, kuri strādā ar ģimenēm ar bērniem, bieži vien informē bāriņtiesas, kaimiņi, ģimenes ārsti, gan valsts un pašvaldības policija, gan skolas un citas iestādes. (16,15.lpp.).

Sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem, jāuzsver, ka: „sociālā darbinieka pienākums ir sniegt informāciju un palīdzību ģimenēm ar bērniem tā, lai tiem būtu zināmas viņu iespējas, tiesības un pienākumi, norādot arī iespējamās sekas. Taču nav pieļaujams ietekmēt ģimenes iespējas vai noteikt, kas ir viņu interesēs, jo to izlemj paši pakalpojuma saņēmēji.”

Sociālā darba virzieni darbam ar ģimenēm ar bērniem:

- novērtēt vajadzības, materiālos un personiskos resursus;
- noteikt nepieciešamos psihosociālos un/ vai materiālos palīdzības veidus;
- nodrošināt ģimenei sociālo pakalpojumu klāstu, lai ģimeni atveseļotu;
- sadarbībā ar speciālistiem, nodrošināt to;
- motivēt ģimeni uz izmaiņām un sadarbību;
- izvērtēt ģimenes krīzes situācijas cēloņus;
- izvērtēt funkcionēšanas riska faktorus;
- izvirzīt mērķi, ko sasniegt kopā ar sociālajam darbiniekam ar ģimeni;
- noteikt ģimenes līdzdarbības pienākumus. (16, 15. lpp.).

Sociālais darbs ar ģimeni ar bērniem var notikt tikai tad, kad sociālais darbinieks neatkarīgi no klientu profesijas un darbības sfēras ir pret tiem pieklājīgs, laipns un izturas ar cieņu pret ikvienu ģimenes locekli, respektējot to tiesības, pienākumus, vēlmes un centienus. Nav atļauts diskriminēt klientu pēc tā sociālās izcelsmes, sociāli ekonomiskā stāvokļa, vecuma, dzimums, tautības, rases, reliģiskās vai idejiskās pārliecības. (28).

Sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem klientu lokā visbiežāk ir ģimenes:

- kurām ir grūtības bērnu audzināšanā;
- kuras ir nonākušas konfliktsituācijās;
- kurās bērni neapmeklē skolu;
- kurās bērni nesaņem pietiekamu aprūpi vai tiek atstāti novārtā;
- kuras ir nonākušas krīzes situācijā – vecāku šķiršanās, tuvinieku smaga saslimšana, tuvinieka nāve;
- kurās kāds ģimenes loceklis ir cietis no vardarbības;
- kurās ir alkohola, narkotiku, azartspēļu problēmas u.c. atkarības gadījumos. (16,15.lpp.).

Apskatot iepriekšminēto problēmu virkni, svarīgs darbā ar ģimeni ar bērniem ir fakts, ka ģimene atzīst šīs problēmas, kurās nepieciešama profesionāla iejaukšanās un risināšana, kas neapšaubāmi prasa ilgu un pastāvīgu darbu. Sociālo darbu ar konkrētu gadījumu sarežģītu padara klientu multiplās problēmas. Tas nozīmē, ka sociālajam darbiniekam jādarbojas un jāorganizē darbu ar individuālu sociālo gadījumu tā, lai tas iedarbotos vienlaicīgi uz vairākām problēmām, kas apdraud ģimenes pilnvērtīgu funkcionēšanu vai arī liek noteikt prioritārās problēmas, kuras nepieciešams risināt nekavējoties. Sociālā darba praksē ir apstiprinājies, ka gadījumu, kuros klientam – ģimenei, būtu tikai viena problēma, ir ārkārtīgi reti. Bieži vien šajos sociālajos

gadījumos ir novērojamas dažādas sociālo problēmu pazīmes, kuras rada ieilgušas un nerisinātas problēmsituācijas. (21; 21.lpp).

Veicot sociālo darbu, ne visas ģimenes izrāda vēlmi saņemt palīdzību. Nereti sociālajam darbiniekam ir jāapbruņojas ar milzīgu pacietību un jāveic vairāki mēģinājumi motivēt klientu līdzdarboties, lai problēmai būtu efektīvs risinājums. Darbu ar individuālu sociālo gadījumu var izprast kā sociālā darba formu, kur sociālais darbinieks, mijiedarbojoties ar klientu un analizējot viņa problēmas un vajadzības, izmanto noteiktas sociālā darba metodes un veic dažādas sociālā darbinieka lomas. Sociālā darbinieka izmantotās metodes un lomas, kas tiek pielietotas konkrētu sociālo gadījumu risināšanas gaitā darbā ar ģimenēm ar bērniem, ir vērstas uz klienta problēmu izmaiņu veicināšanu. Tātad, sociālo darbību fokusē uz indivīdu un ģimeņu grūtību pārvarēšanu, risinot vienu vai vairākus ikdienas jautājumus. Klienti ir cilvēki, kuri paši saviem spēkiem nespēj pārvarēt radušās grūtības un tikt galā ar kādu no dzīves uzdevumiem un kuriem ir nepieciešama palīdzība. (14; 32.lpp).

Sociālajam darbiniekam strādājot ar ģimeni, ir jāatceras, ka ģimene ir radusies jau pirms iesaistīšanās sociālā darba procesā ar sociālo darbinieku, kā arī pēc kopēja sociālā darba procesa tās locekļi turpina mijiedarboties. (26).

Darbam ar ģimeni ir jābalstās uz vairākiem principiem. Šo principu ievērošana ir svarīga, lai sasniegtu nozīmīgus rezultātus darbā ar ģimeni:

- Jāņem vērā, ka ģimene ir aplūkojama kā vienota sistēma, kas spējīga mainīties un ietekmēties. Darbā ar ģimeni izmaiņas būs efektīvas, ja var strādāt ar visu ģimeni.
- Ģimene ir atvērta sabiedrības sistēma, kuru ietekmē sociālekonomiskie un politiskie procesi.
- Īstenojot darbu ar ģimeni, jāņem vērā kultūra, tradīcijas un citi apstākļi, kas saistīti ar konkrēto vidi.
- Darbā ar ģimeni jāsekmē un jāatjauno ģimenes spējas darboties patstāvīgi.
- Ģimenes sekmīga sociālā funkcionēšana balstās uz ģimenes locekļu un palīdzošo profesiju speciālistu savstarpējo sadarbību.
- Katrs ģimenes loceklis jārespektē kā personība.
- Sociālā darbā ar ģimeni katram sociālajam darbiniekam svarīgi atzīt pozitīvos aspektus jeb spēka puses, kas ir atrodamas konkrētā ģimenē. Tas ir nepieciešams, lai varētu apsteigt problēmas tālāku attīstību un sociālās izolācijas veidošanos.

- Īpaša vērtība jāvelta arī palīdzības sniedzēja un ģimenes savstarpējai sadarbībai. Tā ir atkarīga no profesionāļa zināšanām, prasmēm un kompetences. (1;31 lpp).

Sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem pamazām, bet arvien vairāk, klienti ir gatavi sadarboties ar sociālo darbinieku un mēģināt līdzdarboties savas sociālās problēmas risināšanā. Ģimenes, jo īpaši kuras ir kā obligātie klienti, nereti sāk uzticēties un sadarboties tikai apsekojumos vai konsultācijās ģimenes dzīvesvietā, tāpēc apsekojumi dzīvesvietā ir svarīgi un veiksmīgi sociālā darba procesa virzībā. Turklāt sociālajam darbiniekam šī ir iespēja izvērtēt vides apstākļus, kas dažkārt būtiski ietekmē ģimenes sociālo problēmu risināšanas gaitu. (1,16.lpp.).

Lai labāk izvērtētu klientu līdzdarbības iespējas, nākamajā apakšnodaļā autore apskatīs sociālo gadījumu vadīšanas procesa virzību, kurā katrā no posmiem klientam ir jāuzņemas veikt līdzdarbību, kas veicinātu problēmas risināšanos.

## **1. 2. Sociālo gadījumu vadīšanas process darbā ar ģimenēm ar bērniem**

Sociālo gadījumu vadīšanas process iekļauj sevī sakārtotu stadiju secību un ir saistīts ar radošu sociālā darbinieka tehniku un zināšanu izmantošanu, kas virza klientu uz sasniegumiem problēmas risināšanas procesā. Tas tiek definēts arī kā metode, kas koordinē un integrē sevī virkni sociālo un veselības pakalpojumu un tiek izmantota dažādās formās, lai uzlabotu klientu sociālo funkcionēšanu un dzīves kvalitāti. Tā ir arī palīdzības sniegšanas vadīšana, ar mērķi uzlabot tās kvalitāti klienta interesēs, kas ietver darbības progresa novērtēšanu un pakalpojumu piesaistīšanu klienta situācijas atrisināšanai. Tātad sociālo gadījumu vadīšanas būtībā ir klientam nepieciešamo pakalpojumu un resursu plānošanas, organizēšanas, koordinēšanas un pārraudzīšanas process.

Autors L. Šulmans (*L. Shulman*) sociālo darbu ar ģimeni izdala divās kategorijās:

1. Ģimenes konsultēšana;
2. Ģimenes atbalsts.

Minētās kategorijas, sociālā darba procesā bieži vien ir īstermiņa un vērstas uz to, lai palīdzētu ģimenei pārvarēt krīzi. Sarežģītākos gadījumos sociālā darbinieka palīdzība ir nepieciešama ilgstošāk.

Sociālais darbinieks darbā ar ģimenēm ar bērniem ir sociālā gadījuma vadītājs, kad sociālais darbs norit jau ilgtermiņā. Sociālā gadījuma vadītājam ieteicams strādāt pieturoties pie principiem, ka:

- „jākoncentrējas uz klientu individuālajām un stiprajām īpašībām nevis uz patoloģijām;
- klienta – sociālā darbinieka attiecības ir svarīgas darbā ar sociālo gadījumu;
- intervencei jābalstās uz klienta pašnoteikšanās iespējām;
- kopiena ir viens no klienta resursiem;
- klienti var mācīties, augt un attīstīties”. (18; 237.lpp).

Būtiska nozīme ir arī H. H. Perlmanes (*H.H. Perlman*) piedāvātajai teorijai, kura uzsver, ka: „sociālais darbs ar gadījumiem un tā vadīšana ir viens no palīdzības veidiem sociālā darba profesijas ietvaros. Sociālais darbinieks veic sekojošas darbības, lai darbs ar gadījumu notiktu veiksmīgi. Šīs darbības ir:

- 1) atvieglot un dot virzību klienta motivācijai mainīties;
- 2) atbrīvot un tad veicināt klienta psihiskās, emocionālās un darbības spējas, kas nepieciešamas, lai tiktu galā ar problēmu;
- 3) atrast un darīt klientam pieejamus tādus resursus, kas ir nepieciešami problēmas atrisināšanai un mazināšanai”. (12; 38. lpp.).

#### **Sociālo gadījumu vadīšanas procesu veido sekojošas darbības fāzes, kas ir:**

1. **„Sociālā gadījuma studēšana** – šajā fāzē notiek sociālā gadījuma iepazīšana, informācijas vākšana par klientu un vajadzību uztveršana. Tiek iegūta un apkopota informācija par klienta spēju sociāli funkcionēt, pildot dažādas sociālās lomas. Sociālais darbinieks, kas ir sociālā gadījuma vadītājs, veido sociālās problēmas definējuma skici. Tas veicina sociālajam darbiniekam ierosināt izstrādāt sociālā gadījuma vadīšanas plānu un izpratošas attieksmes izrādīšanu klientam. Savukārt klienta uzdevums, kas šajā fāzē pauž līdzdarbību un nosaka klienta iesaistīšanos, ir sniegt ziņas un informāciju par to, kā viņš uztver savas problēmas un vajadzības, nekautrējoties pastāstīt par tiem veidiem, kā viņš gūst dzīves apmierinājumu un papildījumu, nosakot iespējamā atrisinājuma vēlamu rezultātu un pakalpojuma nepieciešamību.
2. **Novērtēšana** – tā ir sākotnējās informācijas novērtēšana, kurai jāseko lēmumam vai spriedumam par to, cik spēcīgi studēšanas procesā iegūtā informācija ietekmē klienta sistēmu un uzvedību, tāpat arī jāizprot klienta uzvedības nozīme. Novērtēšanas mērķis ir izprast problēmu un noteikt to rīcības veidu, kas mazinātu tās ietekmi. Sociālais darbinieks un klients izpēta un novērtē fizisko, psiholoģisko un sociālo apstākļu iedarbību uz klientu un situāciju.

Galvenais sociālā darbinieka uzdevums šajā fāzē ir ne tikai noteikt jeb nedefinēt sociālo problēmu, bet arī runāt ar klientu par šo problēmu un censties, lai klients akceptētu problēmu. Svarīgi arī, lai klientam būtu tāpat kā sociālajam darbiniekam vienota izpratne par problēmu un tās risināšanas iespējām. Klienta iesaistīšanās šajā fāzē ir ļoti būtiska, jo veiksmīga novērtēšana nosaka turpmākās fāzes klienta un sociālā darbinieka mērķus un uzdevumus.

3. **Darbības mērķu noteikšana** – šajā fāzē to skaidro kā procesu, kurā klients un darbinieks noskaidro intervences izvēles, kas attiecas uz noteiktām klienta vajadzībām spējām un īpašībām. Tiek noteikti īstermiņa un ilgtermiņa mērķi, kas atkarīgi no klienta vajadzībām un problēmsituācijas. Gadījuma gala mērķi nosaka darbības, kas būs jāveic klientam, lai tos sasniegtu. Klienta līdzdarbība šīs fāzes pamatā ir atbildēt un sociālā darbinieka uzdotajiem jautājumiem, ko klients pats cer sasniegt un kādas ir viņa gaidas problēmsituācijas risināšanā, kas varētu tikt mainīts, ko vajadzētu mainīt un ko klients noteikti nav spējīgs izmainīt.
4. **Kontrakta jeb vienošanās slēgšana** - norāda uz klienta un darbinieka vienošanos strādāt kopā, lai noteiktu intervences mērķus, un virzītos uz to sasniegšanu. Savstarpējā vienošanās norāda uz darbībām, kas jāveic, kā arī vienojas par periodisku intervences novērtēšanas veikšanu. Šāda vienošanās, neatkarīgi no tā vai tā noslēgta mutiskā vai rakstiskā veidā, palīdz noteikt intervences darbības. Viss darbības process, kas tiek veikts līdz pašai intervencei tiek dēvēts par sociālās intervences plānošanas procesu. Intervences plāns tiek veidots no darbībām, kas tiks veiktas, lai sasniegtu mērķi, kā arī plānā tiek iekļauta un noteikta konkrēta klienta līdzdarbība.
5. **Intervence** – šajā fāzē pamatu ir izveidojis viss iepriekš aprakstītais process, sākot no sociālā gadījuma studēšanas, novērtēšanas un slēdziena, līdz pat kontakta slēgšanai jeb vienošanās starp klientu un sociālo darbinieku. Šajā posmā notiek dažādu aktivitāšu veikšana – konsultēšana, klienta informēšana, modelēšana un citas darbības, kas veicina klienta izmaiņas. Sociālais darbinieks uzņemas dažādas lomas, tiek piesaistīti dažādi resursi un sniegti klientam nepieciešamie pakalpojumi – materiālā palīdzība, aprūpe, iesaistot tajā citus klientam nozīmīgus cilvēkus. Intervences pamatā ir palīdzēt klientam apmierināt savas vajadzības ar pieņemamiem problēmas risinājuma veidiem un pieejamajiem pakalpojumiem. Klienta līdzdarbība šajā intervences fāzē ir iekļauties procesā, kas ir pakāpeniski virzīts jau no sociālā gadījuma studēšanas brīža.

**6. Visaptveroša sociālā gadījuma novērtēšana** – šajā fāzē sociālajam darbiniekam ir jāveic visa palīdzības procesa novērtēšana, klienta uzvedības izmaiņu atspoguļošana un jūtu pētīšana, kas attiecas uz sociālā gadījuma izmaiņām. Intervences novērtēšanā galvenais tiek iesaistīts klients, tāpēc ir svarīgi novērtēt klienta progresu. Klientam šajā fāzē ir svarīgi sniegt savu vērtējumu. Jārēķinās, ka bieži vien tas būs subjektīvs un personisks, tāpēc tas tiek salīdzināts ar izvirzīto plānu. Saņemot no klienta atgriezenisko saikni, sociālais darbinieks var izlemt, kā rīkoties tālāk, jo redz, ko klients ir sasniedzis, kas vēl būtu jāpaveic un vajadzība ir turpmāk nepieciešama”. (7; 63 – 66.lpp.).

Sociālā gadījuma risinājuma gaitā ir nepieciešams izvērtēšanas posms, tomēr tieši ģimenes risinājuma gaitas plānošana un novērtēšana ir procesi, kas veicina klienta un darbinieka sadarbības attiecību veidošanos un procesa virzību. Veidojot sociālā gadījuma vēsturi, sociālais darbinieks ievāc, apkopo, kategorizē datus, tādejādi saskatot, kādām problēmām primāri jāpievērš uzmanība. Lai izvērtētu vispiemērotāko sākumpunktu sociālā darba uzsākšanai, sociālajam darbiniekam jāizvērtē sākotnējā informācija trīsdimensiju plaknē – problēma, persona, vide. Tikai strādājot ciešā sadarbībā ar klientu, var cerēt uz ātrākiem rezultātiem, tāpēc sociālais darbinieks mēģina atrast primāro problēmu, kuras risinājums ir visnepieciešamākais konkrētajā situācijā.

Jāpiemin, ka Dž. Vittakers (*J. Wittaker*) uzsver to, ka sociālā gadījuma vadīšanas posmu, problēmas risināšanas posmā noslēdz nobeigums un tālākā darbība. Tas ir domāts, ka sociālais darbinieks sociālās problēmas risināšanas procesu beidz, nodrošinot klientam mierīgu pāreju no palīdzības attiecībām ar sociālo darbinieku uz patstāvīgu dzīvi.

Savukārt, lai noteiktu ģimeņu atveseļošanas posmus un notiktu veiksmīga sociālā gadījuma vadīšanas process, autore ir apskatījusi M. Rosa (*Murray Ross*) 1955. gadā izdalītos 6 posmus, kas ir svarīgi darbā ar ģimeni ar bērniem:

- noteikt vajadzības un mērķus;
- sakārtot tos prioritārā secībā;
- veidot izpratni – darbs pie vajadzībām, mērķiem un līguma noslēgšanas;
- noteikt resursus – ārējos un iekšējos;
- veikt darbības, kas saistītas ar mērķa izpildi;
- paplašināt un attīstīt savstarpējo sadarbību. (27).

Analizējot sociālā darbinieka klienta gadījuma vadīšanas procesu, autore secina, ka svarīgi ir izvērtēt un uzskaitīt veicamos uzdevumus, sākot ar visnozīmīgāko, neatliekamāko, tā teikt primāro, kas jāatrisina ģimenei ir nekavējoties. Tāpat arī sociālās atveseļošanas procesā

klientam un ģimenei ir pašiem jādara pēc iespējas vairāk sava stāvokļa uzlabošanai. Tas nozīmē, ka sociālajam darbiniekam sociālā gadījuma procesā ir jādarbojas tā, lai problēmsituācijas risināšanās iesaistītos visi ģimenes locekļi un viņi izmantotu savus esošos resursus, bet sociālais darbinieks virzītu viņu darbošanos.

Tātad jāakcentē, ka viss sociālā gadījuma process nenotiek tikai ar vienu klientu, bet gan visu ģimeni kopumā, ņemot vērā katra ģimenes locekļa individuālās īpatnības un katra individuālo redzējumu uz problēmas risinājumu. Autoresprāt, tas tad arī ir pats galvenais sociālā gadījuma vadīšanas procesā, strādāt pēc iepriekš aprakstītajām sociālā gadījuma vadīšanas fāzēm, bet katrā no tām iesaistot un motivējot līdzdarboties visiem ģimenes locekļiem, veicinot klientu patstāvību un vēlmi pašiem būt aktīviem, lai sasniegtu izvirzīto mērķi.

### **1.3. Pakalpojumu veidi darbam ar ģimeni ar bērniem**

Sniedzot sociālos pakalpojumus un palīdzību individuāliem klientiem vai ģimenēm, palīdzības mērķis ir sociālās problēmas risināšana, vajadzību apmierināšana, līdz ar to sociālās funkcionēšanas uzlabošana jeb sociālā gadījuma vadīšana. (10.).

Pašvaldības sociālo dienestu uzdevumos ietilpst sniegt sociālos pakalpojumus vai organizēt to sniegšanu ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērna attīstībai nelabvēlīgi apstākļi. Sociālais darbinieks ir tas, kurš piesaista sociālekonomiskos resursus un attiecīgos sociālos pakalpojumus personas vai personu grupas sociālo problēmu risināšanai.

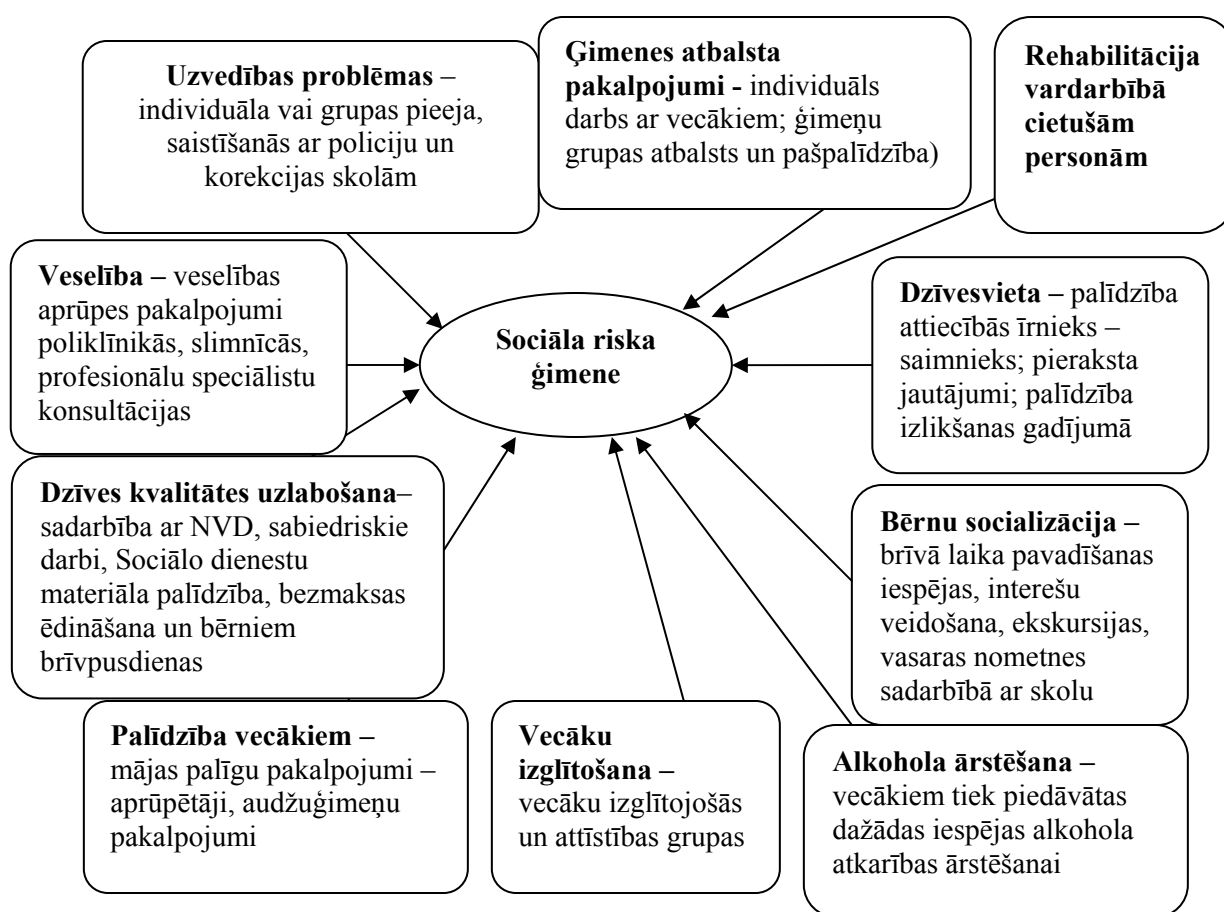
Iesaistoties pakalpojumu sniegšanā un risinot sociālo darbu ar ģimeni ar bērniem, rūpes pret klientiem jāpauž ne tikai savlaicīgi un efektīvi, bet arī laipni un pieklājīgi, neizliekoties, nepaužot pārāku optimismu vai pārākumu pret klientu vai ģimeni kopumā. Pakalpojums sociālajam darbiniekam jāsniedz profesionāli. Lai gan arvien lielāka uzmanība un iespējas tiek paredzētas sociālā darba sfērā, nodrošinot palīdzību un atbalstu ģimenēm ar bērniem, kurās bieži vien ir apdraudēta bērnu dzīvība, riska ģimeņu skaits Latvijā joprojām katru gadu pieaug, par ko liecina Labklājības ministrijas pieejamie dati liecina, ka vairāk kā 20 000 jeb aptuveni 4% bērnu Latvijā atrodas attīstībai nelabvēlīgos apstākļos un viņu ģimenēm ir nepieciešama palīdzība. Jāatzīst, ka ne visas riska ģimenes nokļūst speciālistu – sociālo darbinieku, policijas darbinieku, bērnu tiesību aizsardzības speciālistu un bāriņtiesu redzeslokā. (26).

Tātad, sociālais darbinieks nodrošina bērnam, ģimenei sociālā rehabilitācijas plāna izstrādi, kas regulāri tiek papildināts. Informācijai jābūt aktuālai, tai jābalstās uz pilnīgu novērtējumu un tā tiek rūpīgi izanalizēta un plānota pirms katras tikšanās reizes. Pakalpojumu

plāna īstenošana ietver dažādu pakalpojumu organizēšanu, kas tiek sniegti klientiem ar formālu un neformālu sistēmu palīdzību un pārliecināšanos, ka šie pakalpojumi gan atbilst klienta vajadzībām, gan ir efektīvi. (8, 12.lpp).

Sociālo darbinieku redzeslokā nonākušām riska ģimenēm ir nepieciešams sniegt dažādus sociālos pakalpojumus. Tiem galvenokārt ir atbalsta raksturs un nozīme. Lai uzlabotu sociālo situāciju ģimenēs ar bērniem, atbalsta funkcijas, kuras tiek sniegtas ģimenēm ar bērniem, ir apkopotas 1. attēlā „Atbalsta pakalpojumi sociāla riska ģimenēm”.

### Atbalsta pakalpojumi sociāla riska ģimenēm



Attēls Nr. 1. **Atbalsta pakalpojumi sociāla riska ģimenēm**

Avots: *Bērns un kriminalitāte*: Metodiski informatīvo materiālu krājums. R.; Raka, 2001. 99.lpp

Analizējot 1. attēla "Atbalsta pakalpojumi sociāla riska ģimenēm" problēmu risināšanas iespējas, var secināt, ka sociālā darbinieka piedāvāto atbalsta pakalpojumu lauks ir plašs, ietverot

savās darbības funkcijas, kas mazina vai novērš problēmas, kas ir sastopamas sociālā riska ģimenēs. (17; 99. lpp).

Sociālajam darbiniekam ir jābūt biežiem kontaktiem ar klientiem, lai tiktu nodrošināts, ka pakalpojumi tiek sniegti atbilstoši pakalpojumu plānam un pārliecinātos, ka piedāvātie pakalpojumi turpina apmierināt klienta vajadzības. Klienta saņemto pakalpojumu pārraudzība ir nozīmīgs elements patstāvīgajā klienta statusa iejaukšanās plāna vēlreizējā novērtēšanā. Pārraudzība ļauj sociālajam darbiniekam ātrāk reaģēt uz izmaiņām klienta vajadzībās un atbilstoši mainīt pakalpojuma sniegšanu klientam. Tas nodrošina, ka tiek sniegti atbilstoši pakalpojumi un ka pārmērīgs pakalpojumu daudzums nesamazina klienta un ģimenes spēju apmierināt savas vajadzības.

Lai uzlabotu sociālo situāciju riska ģimenē, pakalpojumi, kas tiek sniegti, ir vērsti uz dažādu problēmu risināšanu. Sociālais darbinieks darbā ar ģimenēm ar bērniem kā atbalsta pakalpojumu veidu var piedāvāt ģimenes dzīves kvalitātes uzlabošanu. Šajā pakalpojumu veidā tiek ietvertas problēmu risināšanas iespējas, kas saistās ar bezdarba jautājumu risināšanu, dzīvesvietas nodrošinājumu, veselības uzlabošanu un bērnu socializāciju ārpus ģimenes. Problēmas, kas saistītas ar vecāku vājām spējām veikt savus pienākumus, kā atbalsta pakalpojumu veidi, kam tiek pievērsta uzmanība, ir vecāku izglītošana un ģimenes atbalsta pakalpojumi, kuri sniedz zināšanas un prasmes, kā labāk veikt vecāku lomu savā ģimenē. Svarīgs sociālais atbalsts ģimenei ir tad, ja tā nonākusi problēmās, kas saistītas ar krīzes situāciju, kad ģimenei nav pilnīgi nekādu iztikas iespēju vai alkohola atkarīgs ģimenes loceklis apdraud pārējo ģimenes locekļu dzīvības. Šādās situācijās tiek meklētas iespējas un realizēti pakalpojumi, ko piedāvā valsts atmaksāta rehabilitācijas programma vardarbībā cietušiem personām un nodrošināta gan bērniem, gan pieaugušajiem. Jāuzsver, ka svarīgi ir strādāt arī ar varmāku, kurš ir veicis vardarbību ģimenē, piedāvājot apmeklēt konsultācijas pie psihologa vai psihoterapeita. Tāpat problēmas tiek risinātas arī tad, kad tiek šķirtas laulības vai rodas pēkšņa invaliditāte. Šajā jomā tiek piesaistīti arī citu speciālistu pakalpojumi – psihologi, bāriņtiesas locekļi, policijas darbinieki, juristi u.c. Tāpat sociālā darbinieka darbības jomā tiek iekļauta palīdzība problēmu risināšanā, kas saistītas ar specifiskām ģimenes situācijām - bērnu uzvedības problēmas, nepieciešamība pēc pakalpojuma mājās, ko sniedz, ja ģimenē ir cilvēks ar īpašām vajadzībām, kā arī alkohola ārstēšana un līdzatkarības problēmu risināšana. (1; 28.lpp).

Par konkrēta pakalpojuma sniedzēju var būt tikai institūcijas profesionāls darbinieks – sociālais darbinieks vai sociālais pedagogs, kurš nodrošina sociālās lietas virzību un vienotu komandas darbu, organizē darbu ar bērnu un viņa ģimeni, pēc vajadzības pieaicinot citu

institūciju speciālistus kā resursu organizācijai. Lai nodrošinātu pakalpojuma pieejamību, koordinētu mērķtiecīgu ģimenes problēmas risināšanas gaitu, sociālais darbinieks uzņemas atbildību par pakalpojuma nepieciešamību, bet klients jeb riska ģimene, kā pakalpojuma saņēmēj, aktīvi līdzdarbojas.(6, 35.lpp).

Apkopojot piedāvāto atbalsta pakalpojumu klāstu, ko sociālā darba procesā ar ģimenēm ar bērniem veic sociālais darbinieks, ietilpst - individuālu konsultāciju sniegšana, nepieciešamās informācijas sniegšana, pārrunas ar ģimeni, morālā atbalsta sniegšana, motivēšana problēmu risināšanai, palīdzēšana attīstīt ģimenes locekļiem nepieciešamās prasmes – konfliktsituāciju risināšanai, bērnu audzināšanai u.c., lai uzlabotu ģimenes dzīves situāciju, kā arī citu speciālistu iesaistīšana ģimenes atbalsta sniegšanā.

Sociālais darbs ar ģimenēm ar bērniem var būt efektīvs tikai tad, ja darbā var piesaistīt un sadarboties ar citiem speciālistiem un atbildīgajām institūcijām. „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma” 4. panta 3. punktā ir teikts: ka, sniedzot sociālos pakalpojumus, institūcijas nodrošina starpprofesionāļu un starpinstitucionāļu sadarbību. (10). Tātad, ja problēma ir komplicēta, tad ar konsultācijām bieži vien ir par maz – ir jāveido starpprofesionāļu komanda, kur katrs profesionālis strādā savas kompetences robežās, bet kopumā palīdz vienai ģimenei. Piemēram, psihologs konsultē vecākus, sociālais pedagogs strādā ar bērnu skolā, sociālais aprūpētājs rūpējas par vecu cilvēku ģimenē, kurš pats vairs nespēja veikt nepieciešamās aprūpes funkcijas.

Sniedzot atbalstu ģimenēm, starpprofesionāļu komandas sastāvā var būt bērnu tiesību aizsardzības speciālists, bāriņtiesas/ pagasttiesas speciālists, nepilngadīgo lietu inspektors, pašvaldības policists, psihologs, skolotāji, klases audzinātāji, ģimenes ārsts, jurists, sabiedrisko organizāciju pārstāvis, un šis sastāvs var mainīties. Svarīgākais, lai šajā komandā būtu iekļauti tie speciālisti, kas var sniegt atbalstu konkrētās problēmas risināšanai. Jāuzsver, ka būtiskākais nav arī komandā iesaistīto speciālistu daudzums, bet gan dažādo profesiju un speciālistu ieinteresētība sadarboties un kopīgi centieni sasniegt mērķi. (1; 20.lpp).

Autore uzskata, ka starpprofesionāļu iesaistīšanās un sadarbībai konkrēta gadījuma risināšanas procesā ir jābūt kopīgi izlemtai par to, ko katrs speciālists darīs un kādas metodes pielietos. Lai starpprofesionāļu darbība būtu efektīva un klientam tā sniegtu atbalstu, katram profesionālim darbā ar klientu ir jāsniedz konkrēti uzdevumi un jānosaka līdzdarbības noteikumi, lai nerastos klientam neizpratne par to, ko katrs speciālists vēlas no klienta.

## 2. KLIENTA LĪDZDARBĪBAS VEICINĀŠANA SOCIĀLAJĀ DARBĀ

Sociālo darbinieku ilgstošs darbs un darbs ar gadījumu tiek balstīts uz Latvijas likumdošanu un ētikas kodeksa principiem. Katram speciālistam ir jāstrādā savas profesionālās kompetences ietvaros, ievērojot klienta tiesības un pienākumus, sniedzot palīdzību un izvērtējot sociālā gadījuma risināšanas gaitu. Sociālā darba mikropraksē darbība tiek vērsta uz konkrēta klienta vai ģimenes problēmas atrisināšanu.

Klients sociālajā darbā ir persona, kas no sociālā darbinieka saņem profesionālu dažāda veida palīdzību vai pakalpojumus. Klients ir kāds, kas tiek aizsargāts vai izglītots. Klients ir tas, kuru pasargā, klients ir saistīts ar sociālo darbinieku un saņem profesionālu padomu vai kāda veida pakalpojumu. Mūsdienu sociālā darba literatūra klientu aplūko kā patērētāju vai pakalpojumu lietotāju. Tas ir cilvēks, kurš „pērk” un „izmanto” sociālā darbinieka piedāvāto „preci” jeb sociālo pakalpojumu. Cilvēks vienmēr kļūst par klientu, kad sāk apzināties dažus savas dzīves neskaidros, nenokārtotos jautājumus, kam nepieciešams risinājums. Darbā ar individuāliem gadījumiem atšķirība no citām sociālā darba formām ir tā, ka uzmanība tiek pievērsta individuāliem gadījumiem, personai vai ģimenei, tātad sociālā darbinieka klienti ir indivīdi vai arī ģimenes. (9, 246 – 247lpp).

Ja klients ir sociāla riska ģimene, tad tā nelabprāt griezīsies pēc palīdzības pie sociālā darbinieka, jo nereti ģimene neuzskata, pat nezina, ka viņiem ir kāda problēma, tāpēc riska ģimeni jādefinē kā „obligāto” klientu. Sociālo darbu ir nepieciešams veikt vispusīgu ar riska ģimenēm, rēķinoties ar ģimeni kā „obligāto klientu”, kad klientam ir jāattīsta vēlme līdzdarboties. (5, 125.lpp).

Ir zināms, ka sociālās problēmas risināšana bieži prasa no klienta pārāk daudz, tāpēc sociālajam darbiniekam prasības jāizsaka soli pa solim, jācenšas izpildīt atsevišķus uzdevumus, kas atbilst konkrētā klienta varēšanai konkrētā situācijā. Svarīgi sociālajam darbiniekam ir pamatot savas prasības. Klientiem nedrīkst rasties iespaids, ka viņiem pavēl tāpēc, ka viņi ir vainīgi šajā problēmā un tas ir sods. Sociālajam darbiniekam ir ar attiecību ietekmi un kompetentu konsultēšanu jāmudina izpildīt prasības, kuras viņš klientam ir izvirzījis. Klientiem jāpiedalās problēmas risināšanā nevis aiz bailēm vai izpatikšanas sociālajiem darbiniekiem, bet izpratnes un motivācijas vadītiem. (11, 22.lpp)

„Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma” 11. panta 2. daļā ir noteikti sociālo dienestu uzdevumi, kur viens no tiem ir sniegt sociālos pakalpojumus vai organizēt to saņemšanu

ģimenēm ar bērniem, kurās ir bērna attīstībai nelabvēlīgi apstākļi. Jāpiebilst, ka šī paša likuma 11. panta 4. punkts nosaka klientu līdzdarbības pienākumus. Tātad, jebkurā gadījumā, klientam saņemot sociālo palīdzību, ir jāveic līdzdarbības pienākumi. (10). Ikvienam klientam ir tiesības saņemt viņa vajadzībām atbilstošus un drošus pakalpojumus. Lai arī, iesaistoties dažādu pakalpojumu saņemšanā, klientam būs jāpiedzīvo nepatīkamas izjūtas, emocionālas un psiholoģiskas grūtības, smagu atkarību gadījumos arī fizisks nespēks, slikta dūša, iespējams arī sāpes, klientam ir tiesības zināt, kādas pārmaiņas viņu sagaida un kā sociālā palīdzība un pakalpojumi var ietekmēt viņa problēmsituāciju. Klientam ir tiesības uz brīvu izvēli, taču jāņem vērā, ka atteikšanās no palīdzības, sadarbības ar sociālo darbinieku, kā arī līdzdarbības savas sociālās problēmas uzlabošanā, bieži vien ir pirmā klienta loģiskā reakcija uz jebkuru darbību vai ieteikumu. Tāpēc, sociālajam darbiniekam uzsākot darbu ar klientu, nepieciešamas izskaidrot, kādas būs galvenās turpmākās sadarbības iezīmes ar speciālistu, kāda loma ir pašam klientam un kādi ir iespējamie pozitīvie un negatīvie pielietoto metožu efekti. Ja klients piekrīt piedāvātajiem noteikumiem, var sastādīt sadarbības līgumu. (7, 31.lpp).

## **2.1. Līdzdarbības jēdziens un tā nozīme sociālajā darbā**

Līdzdarbības prakse sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem ir stratēģija, kurā sadarbojas sociālais darbinieks un klients, tā tiek balstīta uz ticību, ka klienti paši ir eksperti un viņi paši zina, kas ir vislabākais, lai risinātu problēmas. Sadarbības procesam ir svarīgas abas puses – gan sociālā darba speciālists, gan klients. Risināšana un sadarbība nenozīmē, ka klients ir vienīgais nozīmīgais dalībnieks palīdzības procesā: gan klienti, gan sociālais darbinieks ir vienlīdzīgi svarīgi. Sadarbība nozīmē strādāt kopā – līdzdarboties, kā arī sociālajam darbiniekam veicināt klienta līdzdarbību.

Sociālais darbinieks var palīdzēt personai konstatēt savu problēmu un palīdzēt izstrādāt rīcības plānu šīs problēmas mazināšanā vai novēršanā, taču, lai problēmu mazinātu vai atrisinātu, nepieciešama paša cilvēka aktīva rīcība. Līdzdarbības mērķis ir aktivizēt sociālās palīdzības saņēmēju savas situācijas uzlabošanai. Lai personai uzdotu kādu no līdzdarbības pienākumiem, vispirms sociālajam darbiniekam kopā ar personu (vai visiem ģimenes pieaugušajiem) ir jākonstatē problēma, kura ir izraisījusi ģimenē tādu materiālo situāciju, ka nepieciešama sociālā palīdzība. Visiem kopā konstatējot problēmu, arī notiek vienošanās par problēmas risinājumu. (3; 8.lpp.).

### **Personas līdzdarbībai ir divi mērķi:**

1. nodrošināt savu sociālo tiesību (t.sk. tiesību uz sociālo palīdzību) īstenošanu un
2. iesaistīšanās savu problēmu risināšanā un situācijas uzlabošanā.

Līdzdarbības efektivitāti nosaka tas, cik ilgā laikā ar attiecīgo līdzdarbības veidu tiks sasniegts sociālās palīdzības saņēmēja un sociālā darba speciālista kopīgi uzstādītais mērķis – sociālās palīdzības saņēmējs vairs nebūs sociālās palīdzības saņēmējs, viņš kļūs par sabiedrības locekli, kurš apzinās un spēj atrisināt savas problēmas.

Latvijas Republikas „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā” 7. pantā ir konkrēti definēti klienta pienākumi, kuri tiek uzskatīti un sociālā darba praksē tiek izvirzīti kā obligāti **klienta līdzdarbības uzdevumi**. Tie ir:

- 1) „aktīvi iesaistīties savas problēmas risināšanā, pildot līdzdarbības pienākumus;
- 2) sniegt ziņas par sevi;
- 3) aktīvi darboties, lai palielinātu savu pelnītspēju un ienākumus;
- 4) izmantot iespējas saņemt sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, ja klientam vai kādam no viņa ģimenes locekļiem ir atkarības problēmas (atkarība no alkohola, narkotikām, azartspēlēm);
- 5) saņemto sociālo palīdzību izmantot atbilstoši paredzētajiem mērķiem”.(10).

Likums nosaka skaidras un konkrētas darbības, kas jāveic klientam, lai saņemtu sociālu palīdzību savas pašvaldības dienestos. Taču prakse pierāda, ka bieži vien ir gadījumi, kad sociālajam darbiniekam ir jāizvirza konkrētas un stingras prasības, kā klientam izturēties. Nenoliedzami šīm prasībām jābūt adekvātām, tas nozīmē, piemērotām klienta garīgām, psihiskām un fiziskajām spējām, kā arī viņa cilvēciskajai būtībai. Klientiem jādara tik daudz, cik viņi ir spējīgi un prasības nedrīkst būt pārāk augstas.

Sociālā darba teorētiķis F. M. Lovenbergs (*F. M. Loewenberg*) ir apkopojis dažādas pieejas klienta līdzdarbības izpratnei, izceļot trīs no tām:

1. sociālais darbinieks labāk par klientu zina, kā risināt viņa sociālo problēmu. Ir profesionāļi, kuri atklāti atzīst, ka labāk par citiem pārzina noteiktu lietu būtību un labāk par klientiem zina, kas tiem traucē atrisināt problēmas. Patiešām, dažu sociālo darbinieku profesionālās darbības pierāda, ka viņiem ir lielāka kompetence un lielākas izpratnes spējas nekā viņu klientiem un ka šis fakts dod viņiem zināmas tiesības un pienākumus. Daži darbinieki tic, ka klienti nekādi nevar apzināties savu īsto palīdzības lūgšanas iemeslu. Citi uzskata, ka vispārināts mērķis, piemēram, pozitīva garīgā veselība vai garantēts ekonomiskais nodrošinājums, ir svarīgāks par jebkuru citu klienta izvirzītu

problēmu. Sociālie darbinieki, kas seko šim pieņēmumam, nemēģina panākt aktīvu klienta līdzdarbību viņa problēmu identificēšanā un risināšanā. Šī pieeja pamatā ietver tikai fizisku klienta klātesamību problēmas risināšanā. Netiek ņemts vērā tik svarīgais problēmas risināšanas aspekts kā klienta iekšējie resursi – motivācija uzlabot savas dzīves kvalitāti, dzīves un problēmu risināšanas pieredze, personīgās spējas un savas problēmas redzējums – definējums. Šī pieeja atklāj to, ka sociālā darbinieka un klienta sadarbībai nav būtiskas nozīmes problēmu risināšanā.

2. tikai klients zina, kā risināt savu sociālo problēmu. Ir sociālie darbinieki, kuri uzskata, ka tikai klients var identificēt savu problēmu, ka klients savu problēmu zina labāk nekā jebkurš cits, jo viņš ar to ir dzīvojis, cietis no tās, identificējis to pirms nākšanas uz sociālo dienestu un tagad lūdz sociālo darbinieku šo problēmu atrisināt. Sociālie darbinieki, kuri strādā, pamatojoties uz iepriekšminēto pieeju, problēmas identifikācijas fāzē paliks salīdzinoši pasīvi. Tas ir pozitīvi, ja sociālais darbinieks respektē klienta viedokli un problēmas identificēšanā izmanto klienta personīgo problēmas definējumu, bet jāņem vērā, ka klienta skatījums uz problēmu var būt subjektīvs. Turklāt problēma var būt šķietama un var nebūt īstā problēma, kuru nepieciešams risināt. Lai identificētu problēmu, ir nepieciešama dziļāka situācijas analīze un sociālo apstākļu izpēte.

sociālais darbinieks un klients sadarbojoties risina sociālo problēmu.

3. Gan sociālajam darbiniekam, gan klientam ir jāpiedalās problēmas identificēšanā. Sociālajam darbiniekam droši vien ir lielāka pieredze un plašāka izpratne, bet tajā pašā laikā viņam ir jāatzīst, ka klients nav tikai problēmas nesējs, bet arī problēmas risinātājs. Veiksmīga iejaukšanās prasa, lai klients aktīvi piedalītos katrā sociālās iejaukšanās daļā. Identificēšanai būtu jā sākas ar klienta izvirzīto problēmu, bet sākotnējais mērķis ir noskaidrot darbinieka un klienta izpratni par šo problēmu. Sākot ar klienta izvirzīto problēmu un uzsverot to kā īstu, sociālais darbinieks no paša sākuma demonstrē, ka sociālā iejaukšanās izpaužas kā klienta un darbinieka sadarbība. Var būt, ka darbiniekam ir vieglāk problēmu definēt vienam, bet tas nenovedīs pie efektīvas sociālās iejaukšanās. Šī pieeja ietver sociālā darbinieka un klienta sadarbības nozīmīgumu, kā arī pamato klienta līdzdarbības nepieciešamību problēmas risināšanā. (9; p.215.).

Autore uzskata, ka par efektīvu līdzdarbību var runāt trešajā gadījumā, kad sociālais darbinieks kopā ar klientu risina sociālās problēmas, jo tad tiek īstenots abu kopīgi uzstādītais mērķis un izpildīti sadarbības līgumā noteiktie klienta un sociālā darbinieka uzdevumi.

Trīs aprakstītās dažādās līdzdarbības pieejas sniedz dažādu izpratni par sociālo problēmu identificēšanu un attīstības risināšanas gaitu, nosakot līdzdarbību jau pirmajā problēmas risināšanas stadijā.

Klienta līdzdalība sociālo problēmu risināšanā galvenokārt izpaužas kā:

- dalīšanās ar sociālo darbinieku personīgajā pieredzē un informācijā, kas nepieciešama problēmas risināšanā;
- iesaistīšanās problēmas identificēšanā;
- iesaistīšanās problēmas risināšanas iespēju meklēšanā;
- iesaistīšanās problēmas risināšanas plāna izstrādē;
- iesaistīšanās lēmumu pieņemšanā;
- problēmas risināšanai nepieciešamo uzdevumu izpilde;
- vēlēšanās risināt radušās problēmas;
- atbildības uzņemšanās par problēmas risinājumu. (3; 220.lpp.).

Aplūkojot teorētiski klienta līdzdarbības izpausmi un nozīmi sociālajā darbā, jāmin, ka visbūtiskākā loma ir klienta reālai darbībai savu problēmu risināšanā. Sociālā darba praktiskā darbībā ir apstiprinājies viedoklis, ka klienta līdzdarbība sociālo problēmu risināšanā jāveicina, lai klients pēc kopīgas problēmu risināšanas ar sociālo darbinieku spētu savas problēmas risināt bez sociālā darbinieka. (3; 220.lpp).

Līdzdarbības veicināšanā sociālajam darbiniekam nav ieteikts izvirzīt problēmas dalībniekam vispārīgas prasības, bet gan noteikt uzdevumus, kuri ir vienkārši, skaidri un laika ziņā noteikti. Klients, saņemot šādus uzdevumus, precīzi zina, kas viņam jādara, un sociālais darbinieks var novērtēt, vai uzdevums tiek pildīts vai nē. Jāuzsver, ka liela nozīme uzdevumu izvirzīšanā ir arī tam, cik klients ir motivēts veikt noteiktus uzdevumus, tāpēc nākamajā apakšnodaļā autore ir aprakstījusi motivēšanu kā vienu no iespējamajiem līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem.

## **2.2. Motivēšana kā līdzdarbības veicināšanas paņēmiens**

Viens faktors, kas visbiežāk tiek uzsvērts no profesionālu darbinieku puses ir attiecināms uz klientu motivācijas līmeni. Sociālie darbinieki bieži atzīst to, ka nevar mainīt kādu, kas nevēlas mainīties un to, ka darbinieku enerģija tiek tērēta ar nemotivētiem klientiem. (16; 38.lpp).

Motivācija ir personības individuāli psiholoģisko faktoru jeb motīvu kopums, kas izraisa uzvedību un piešķir tai virzienu jeb nosaka uzvedības mērķi. (18, 178 lpp). Motivācija darbojas kā domāšanas un uzvedības ierosinātājs. Līdz ar to, saprotot cilvēka motivāciju, var stimulēt vēlamo uzvedību un konkrēto mērķu sasniegšanu.

Nozīmīgākie faktori, kas iespaido cilvēku motivāciju darbam un konkrētu mērķu sasniegšanu, ir motivācijas avoti. Tiek izšķirti divi motivācijas avoti:

- Iekšējie motīvi jeb iekšējie psiholoģiskie uzvedības ierosinātāji.
- Ārējie notikumi jeb stimuli. (4;180. lpp).

Iekšējie motīvi cilvēkam ir daudzveidīgi, tomēr arī tos var grupēt trīs pamatgrupās: vajadzības, domāšanas modeļi un emocijas. Iekšējā motivācija ir dabiska tieksmās atraisīt savas intereses un izmantot savas spējas, tādejādi šajā dabiskajā procesā arī meklēt un apgūt jaunus izaicinājumus. Iekšējā motivācija rodas no cilvēka psiholoģiskajām vajadzībām, zinātkāres, kā arī no dabiskās tieksmes attīstīties un augt. Iekšējās motivācijas pamatā ir cilvēka interese par kaut ko, kas izraisa darbību. Līdz ar to cilvēka uzvedība ir spontāna, ko izraisījusi interese, un tai nav ārēja iemesla vai motīva. Iekšējās motivācijas izziņāšana nozīmē saprast, kas klientu virza, kāpēc viņš strādā un ko vēlas sasniegt savā dzīvē. (18,181.lpp)

Jāuzsver arī ārējie notikumi kā motivācijas izraisītāji jeb ārējā motivācija, kas jāsaprot ar to, ka stimul ir ārpus cilvēka. (4; 181.lpp) Ārējā motivācija darbojas saskaņā ar formulu: „Dati to un tu saņemsi šo!” Lai izraisītu ārējo motivāciju, tai ir jārezonē ar cilvēka iekšējiem motīviem. Pretējā gadījumā ārējam stimulam nebūs personīgas nozīmes, un tas neraisīs motivāciju jeb vēlamo uzvedību. Novērojot cilvēku darbībā, bieži vien nav iespējams noteikt, kādi ir viņa rīcības motīvi, - vai darbojas iekšējā vai ārējā motivācija. Iekšējās motivācijas gadījumā to izraisa psiholoģiskās vajadzības un spontānā apmierinātība, ko rada konkrētā darbība vai uzvedība. Ārējās motivācijas gadījumā uzvedību izraisa stimulu un seku jeb konsekvencu subjektīvs novērtējums. Klientu motivēšanu sociālajiem darbiniekiem var apgrūtināt tas, ka vienas un tās pašas darbības pamatā var būt gan ārēja, gan iekšējā motivācija. Tas nozīmē, - lai saprastu, kas ir ierosinājis darbību, ir jāveic detalizētāka analīze un nepieciešamas arī padziļinātas sarunas ar klientu par to, kas viņu patiesi motivē. Dažkārt tā šķiet lieka laika tērēšana, jo galu galā, ja vēlamo rezultātu sasniegts, t.i., darbības mērķis ir sasniegts, tad kāda nozīme ir tam, kā un ar kādiem līdzekļiem tas noticis, un ko tas no klienta ir prasījis. Tomēr šāda pieeja ir efektīva tikai īstermiņā. Neizprotot patiesos rīcības motīvus, līdzīgos apstākļos nākotnē, sociālajam darbiniekam darbojoties pēc iepriekšējās shēmas, kas izrādījusies veiksmīga, rezultāti var netikt

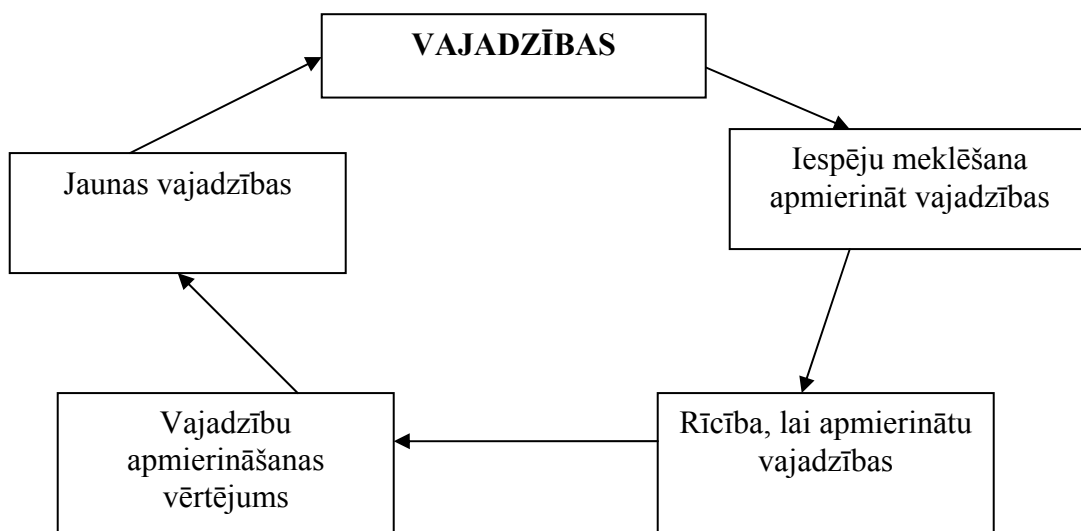
sasniegti, jo gan iepriekšējā, gan šajā reizē varbūt nav izvēlētas pareizās „atslēgas”, lai „atslēgtu” klientu motivāciju. (4; 182. lpp).

Vieni no mūsdienu atzītākajiem motivācijas pētniekiem Deci un Fleise (*Deci; Fleiste, 1995*) uzsver, ka jautājums: „Kā cilvēki var motivēt citus?” nav pareizais jautājums. (4; 182 lpp). Tas ir jāformulē šādi: „Kā cilvēki var radīt tādus apstākļus, kuros citi varēs motivēt sevi pašu?” Šāds jautājuma formulējums maina skatījumu uz to, kāda, piemēram, ir sociālā darbinieka loma attiecībā uz motivāciju. Sociālā darbinieka uzdevums ir ne tikai motivēt savus klientus, bet arī veidot tādus apstākļus, kas izraisa klientā pašmotivāciju. Līdz ar to mainās pat vārda „motivēšana” nozīme – tā vairs nav ārējo stimulu piemērošana, lai panāktu vēlamu rezultātu, bet gan līdzekļu un paņēmienu kopums, kas sekmē klientu iekšējās motivācijas atraisīšanu.

Motivācija ir apzināta ieinteresētība veikt noteiktu darbību. Motivācija, kā virzošais spēks cilvēka uzvedībā, neapšaubāmi ieņem vietu personības struktūrā un nosaka personības virzību, raksturu, emocijas, spējas, darbības un psihiskos procesus. Motivācijas pamatā ir cilvēku vēlmes un vajadzības. Vajadzības var būt gan materiālas, gan nemateriālas. Šīs vajadzības arī lielākoties nosaka cilvēka apmierinātību ar darbu, veido motivāciju strādāt efektīvāk, precīzāk un rūpīgāk, kā arī bieži vien nosaka darba rezultātu. Darba motivācijas mērķis ir izveidot nepieciešamos nosacījumus un stimulus katra cilvēka iespējami lielākai sava darba potenciāla realizācijai konkrētajā darba vietā. (29).

Vēsturiski vissenākais iekšējās motivācijas izpētes virziens ir bijis skatījums uz klientu motivāciju, analizējot viņu vajadzības. (4; 183 lpp). Sociālā darbā motivēšana sākas ar klientu vajadzību apzināšanu.

Motivēts klients vienmēr meklēs jaunas iespējas apmierināt savas vajadzības. Motivējums ir noteiktu motīvu komplekss, kas veicina cilvēku rīcību noteiktā virzienā. (skat. 2. attēlu).



## 2. attēls **Motivēšanas modelis**

Avots: Šmite, A. *Izglītības iestādes vadība IV daļa, Vadītājs izglītības sistēmā*. Izdevniecība Raka, 2006. 266.

Izvērtējot motivēšanas modeli var secināt, ka vajadzība ir indivīdam būtiski apstākļi, kuru apmierināšana ļauj viņam izdzīvot, attīstīties un justies labi. Vajadzības veic arī citas nozīmīgas funkcijas, piemēram, emocionālā stāvokļa regulācijas funkciju un mācīšanās funkciju. (22; 266.lpp.).

Viena no pirmajām motivācijas teorijām ir A. Maslova (*A. Maslow, 1954*) vajadzību teorija, kas joprojām ir atzīta. Pēc A. Maslova domām cilvēku vajadzību var izskaidrot no vajadzību viedokļa, kas ar dažādu intensitāti parādās visu laiku. Viņš uzsver, ka katram cilvēkam ir nepieciešams apmierināt sekojošas pamatvajadzības:

- fizioloģiskās – vajadzības, kas nodrošina cilvēka kā bioloģiskas būtnes eksistenci;
- drošības – vajadzības justies fiziski, sociāli un ekonomiski droši;
- piederības – vajadzība pēc pozitīvām draudzības un mīlestības piesātinātām attiecībām;
- pašcieņas – vajadzība tikt novērtētam, baudīt apkārtējo cilvēku un sabiedrības cieņu;
- pašaktualizācijas – vajadzība apzināt un īstenot savu personības potenciālu.

Neapmierinātas vajadzības rada iekšēju psiholoģisku spriedzi, kas izraisa vēlmi darboties, lai sasniegtu kādu mērķi, kas apmierinātu radušos vajadzību. Piemēram, lai apmierinātu vajadzību pēc ēdiena, komfortabliem dzīves apstākļiem, cilvēks strādā, saņem atalgojumu, un tas ļauj apmierināt vajadzības. Tātad, tiek secināts, ka motivācija ir process, kura laikā neapmierinātā vajadzība rada enerģiju un piešķir darbības virzienu, lai sasniegtu kādu mērķi, tādejādi

apmierinot vajadzības. Tikai neapmierinātas vajadzības kalpo kā motivācijas avots, bet apmierinātas vajadzības nerada spriedzi un līdz ar to motivāciju. (4; 183. lpp.).

Iespējams, vissvarīgākais apgalvojums attiecībā uz klienta motivāciju ir radies no B. Komptones (*Beulah Compton*) un B. Galaveja (*Burt Galaway*) (25; 39 lpp.), kuri norāda, ka klienta motivācijas līmeni ir grūti nodalīt no savstarpējās mijiedarbības, kas ir starp darbinieku un klientu.

Cilvēks, kurš pats spēj tikt galā ar savu dzīvi un risināt problēmas bez profesionāļu palīdzības, pats ir savu problēmu risinātājs. Ja sociālais darbinieks var klientu, kuram nepieciešama palīdzība, padarīt par personīgo problēmu risinātāju, to var uzskatīt par optimālo panākumu. Jebkurā gadījumā sociālais darbinieks cenšas palielināt dalībpersonu patstāvību savu vajadzību apmierināšanā, motivējot viņus līdzdarboties.

Klienta motivēšanai no sociālā darbinieka puses jānotiek jau pašā sākumā, kad ziņotājs aicina doties pie problēmas dalībniekiem, tomēr sociālais darbinieks uzstāj, ka svarīgi, lai klienti paši ierastos institūcijā, tādējādi mudinot klientus uz patstāvīgu soli. Sociālajam darbiniekam nevajadzētu nekad radīt klientam iespaidu, ka viņš to grib padarīt atkarīgu no savas gribas. Arī obligāto klientu gadījumā viņam jācenšas tā attīstīt un stabilizēt šo cilvēku kompetenci un spēju patstāvīgi rīkoties, lai viņi vairs nebūtu piespiedu klienti.

Sociālā darba sfērā, nebūt nav retums, ka klients gaida, lai viņa problēmas atrisinātu sociālais darbinieks. Šādus klientus vēl vairāk ir nepieciešams motivēt risināt problēmas patstāvīgi ar sociālā darbinieka palīdzību, jo vecākiem, visbiežāk, trūkst apņēmības un optimisms, lai sāktu risināt radušās problēmas. Balstoties uz autora S.V. Teterskija atziņu, ka: „sociālā darbinieka pienākums ir ne tikai grūtībās nonākušai ģimenei sniegt palīdzību, piesaistot nepieciešamo pašvaldības palīdzību, bet arī jāiemāca, ka arī ģimenes locekļi var palīdzēt rast risinājumu problēmai. Ne vienmēr visas problēmas ir iespējams atrisināt ar piešķirtajiem pabalstiem. Sociālajam darbiniekam nākas strādāt arī pie klientu pārliecināšanas, motivēšanas, ka lielāks gandarījums ir saņemt paša nopelnīto atalgojumu nekā saņemt pašvaldības piešķirtos pabalstus”. (24; 409 – 410 lpp).

Motivēšanas procesā ļoti svarīgs kompetences pieņēmums ir, ka sociālais darbinieks izrāda pārliecību par to, ka klienti paši ir spējīgi saprātīgi spriest un rīkoties, kas ir līdzdarbības veicināšanas process. Sociālais darbinieks klientam pašam liek meklēt darba vietu vai noslēgt īres līgumu vai iesaka veikt pārrunas sievai ar vīru, lai mudinātu viņu uz kopīgu ģimenes terapiju utt., tādējādi ar šādu rīcību pierādot problēmā iesaistītajām personām, ka viņi spēj patstāvīgi rīkoties un izlemt. Svarīgi tikai ir, lai sociālais darbinieks motivēšanā liktu klientiem justies aicinātiem un spējīgiem savu darbību pārdomāt, lai tā virzītos uz vēlamu pozitīvo rezultātu.

Nereti gadās, ka sociālais darbinieks klientus necenšas motivēt līdzdarboties, lai viņi pēc sadarbības ar speciālistu varētu rīkoties patstāvīgi, bet kritizē klientu iniciatīvu un uzsver, ka kādas no konkrētām darbībām varētu veikt labāk nekā problēmas dalībnieks. Šādā situācijā ir jāpārdomā, vai tomēr no situācijas atrisināšanas perspektīvas nebūtu efektīvāk, ja klienta rīkotos pats, neatkarīgi no tā, vai viņa centieni sākumā ir veiksmīgi vai nē.

Taču nenoliedzami visi klienti nemaz nevēlas būt motivēti līdzdarboties un nekāro baudīt personīgo brīvību darboties ar atbildību. Dažiem klientiem tieši ļoti patīk, ka sociālais darbinieks rīkojas viņa vietā. Tādi klienti nereti sociālo darbinieku uztver kā savu aizbildni jeb pārstāvi. Ikvienā tamlīdzīgā situācijā ir jāpārlicinās, vai lietas, kuras ir jāveic un klienta zemais kompetences līmenis, rada nepieciešamību sociālajam darbiniekam viņu pārstāvēt. Ja šādas nepieciešamības nav, tad sociālais darbinieks motivē klientu rīkoties pašam. (4; 183. lpp.).

Analizējot literatūru par motivēšanu, sociālā darba jomā svarīgi jau sociālā gadījuma risināšanas sākumstadijā, sociālajam darbiniekam kopā ar klientu noteikt tās vajadzības, kuras nepieciešams apmierināt vispirms. Pēc šo vajadzību noteikšanas var veicināt klienta motivāciju darboties, lai sasniegtu vēlamu rezultātu un izvirzīto mērķi.

### **2.3. Līdzdarbības veicināšanas paņēmieni sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem**

Sociālā darbinieka līdzdarbības veicināšanā ģimenēm ar bērniem svarīgi ir palīdzēt klientiem identificēt viņu vajadzības, palīdzēt apvienoties un atbalstīt viņus līdzdarbības īstenošanā, palīdzēt sasniegt izvirzītos mērķus, uzlabot prasmes un iemaņas veiksmīgu savstarpēju attiecību veidošanā, kā arī radīt izpratni par problēmu risināšanas veiksmīgiem rezultātiem, tādējādi paaugstinot pašapziņu, jo visi tiek iesaistīti.

Tātad sociālajā darbā, lai veicinātu klientu līdzdarbību, sociālajam darbiniekam, kurš strādā ar ģimenēm ar bērniem, ir arī sava personība jāizmanto kā resurss. B. Kornoijers (*B. Cournoyer*) uzsver, ka sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem, sociālā darbinieka personība kā resurss līdzdarbības veicināšanā un veiksmīgas problēmas risināšanas uzsākšanā ir tad, ja tā satur šādas īpašības:

- empātija – spēja iejusties klienta situācijā;
- cieņa – beznosacījuma pozitīva attieksme pret klientu;
- autentiskums – spēja dalīties ar klientu patiesos pārdzīvojumos, spēja būt dabiskam, spontānam, iejūtīgam un atsaucīgam;

- paškontrolē – spēja pārvaldīt savas domas, jūtas, žestus, uzvedību;
- atbildības pilna pašapziņa – māka paust domas un jūtas tā, lai neaizskartu klienta cieņu, kā arī ievērotu viņa tiesības.

Šīs personības iezīmes ietekmē sociālā darbinieka saskarsmi un sociālā darba procesu ar klientu. Jo labāk sociālie darbinieki savā darbībā apzinās, kā viņu uzskati, uztvere, uzvedība un uzliktie pienākumi var ietekmēt klienta dzīves uzlabošanu, jo labāk klienti spēs patstāvīgi darboties, sociālo darbinieku uztverot tikai kā padomdevēju. Sociālais darbinieks vislabāk var veicināt klienta līdzdarbošanos tikai tad, ja viņi savstarpēji spēj sadarboties. Tāpēc, novērtējot klienta spēkus un resursus, sociālajam darbiniekam nevajadzētu ieņemt „eksperta” lomas, it īpaši darbā ar mātēm, bet, galvenokārt, sniegt atbildes uz interesējošiem jautājumiem, izteikt iedrošinājumus par lietām, kuras klienti pārzina, bet viņiem šķiet, ka tos pielieto nepareizi. Sociālie darbinieki dažkārt pieļauj kļūdas, novērtējot par zemu kāda ģimenes locekļa zināšanas, spējas un varēšanu, tāpēc visefektīvākās metodes ir intervija un pārrunas, kuru rezultātā rodas izpratne par klientu zināšanām.

Ģimene ir kā sava veida organisms, kas patstāvīgi attīstās un aug, pārdzīvojot vairākus posmus un katram no tiem ir raksturīgas savas grūtības, tieši tāpēc ir nepieciešams sagatavošanās posms un nepieciešamo spēku sakārtošana tālākai darbībai, lai ģimene spētu tikt galā ar radušām grūtībām. (30).

Klienta līdzdarbības veicināšanas iespējas sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem sasaistās ar spēku perspektīvas modeļa principiem. Šis modelis pakāpeniski ļauj ģimenei virzīties uz problēmas risinājumu vai sekmē tā secīgu gaitu. Šie principi ir apkopoti, lai kalpotu kā vadlīnijas klienta problēmu risināšanā un radītu veselīgas attiecības.

- 1) **Palīdzības process** fokusējas uz katras personas spēkiem, interesēm, spējām, zināšanām, nevis uz viņu diagnozi, vājumu vai trūkumiem. Ģimenes ar bērniem, kuras griežas pēc palīdzības ir kas vairāk kā ģimene, kurai ir ieilgušu problēmu apvienojums. Klientiem ir apbrīnojamas pielāgošanās spējas.
- 2) **Attiecības starp klientu** kā „pakalpojumu saņēmēju” **un sociālo darbinieku** kā sociālā gadījuma vadītāju kļūst par galveno elementu palīdzības un līdzdarbības procesā, un šīs attiecības raksturo savstarpēja vienošanās, sadarbība un klienta līdzdarbības nodrošināšana.
- 3) **Sociālā darba klienti** ir jāuztver kā sociālā procesa vadītāji. Spēku modelis nosaka, ka sociālajam darbiniekam ir jāļauj klientam pieņemt individuālus lēmumus, tādejādi

aktivizējot klientu līdzdarboties, lai labāk saprastu savu motivāciju konkrētai rīcībai un spētu to mainīt.

- 4) **Katram klientam piemīt spēja mācīties, attīstīties un mainīties.** Šeit parādās princips, ka klientam pašam ir tiesības riskēt un kļūdīties pieņemot nepareizus lēmumus, tā rezultātā izvērtējot neveiksmes un iegūt lielāku izturību.
- 5) **Sociālajam darbiniekam ir jāorganizē darbs tā, lai tas parādītos un izpaustos kopienā,** nevis atrodoties sociālā dienestā pie sociālā darbinieka. Šāda līdzdarbības rīcība dod rezultātus:

- klienta pats uzzina daudz vairāk par resursiem – gan formāliem, gan neformāliem, kuri ir pieejami;
- klientiem ir iespēja veidot attiecības ar citiem cilvēkiem, piemēram, darba devējiem, kaimiņiem, radniekiem;
- klientiem ir iespēja apgūt prasmes un uzvedību, kādu nebūtu iespējams apgūt, ja rīkotos tikai pēc sociālā darbinieka norādījumiem un atrodoties dienesta telpās.

- 6) **Kopiena ir jāuzlūko kā klienta potenciālo resursu oāze.** Šis princips prasa, lai darbinieks ik pa laikam novērtētu klienta vēlmes, vajadzības un rezultātus, kas sasniegti. (14; 111 - 112.lpp).

Analizējot literatūru tika secināts, ka klientu motivācija sadarboties ar sociālo darbinieku un veikt līdzdarbību savu ģimenes sociālo problēmu risināšanā ir panākama ilgā laika posmā. Vieglāk strādāt ar sociālo gadījumu ir tad, ja ģimene ir motivēta un pati izprot situāciju, kā arī, ja sociālais darbinieks un klients ir vienādās domās un dialogā par klienta problēmas risinājumu – klients pats aktīvi iesaistās problēmas risināšanas plāna sastādīšanā. Analizējot literatūru apstiprinājās, ka obligātais klients, atšķirībā no brīvprātīgā klienta, ir jāmotivē līdzdarboties savas problēmas risināšanā, jo problēmu risinājums, kas nav panākts ar paša klienta līdzdarbību, ir īslaicīgs un nedod pārlicību par savām spējām atrisināt problēmas. Jāakcentē, ka līdzdarbības veicināšanas pienākumi ir jānosaka izvērtējot katru gadījumu individuāli.

### **3. SOCIĀLO DARBINIEKU UN KLIENTU VIEDOKLIS PAR LĪDZDARBĪBAS VEICINĀŠANAS PAŅĒMIENIEM SOCIĀLAJĀ DARBĀ AR ĢIMENĒM AR BĒRNIEM**

Balstoties uz analizēto teoriju, lai pilnīgāk un precīzāk izprastu klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus un izstrādātu ieteikumus sociālajiem darbiniekiem klienta līdzdarbības veicināšanai, diplomdarba autore veica empīrisko pētījumu. Nākamajās nodaļās ir aprakstīta empīriskā pētījuma izstrāde un tā veikšana, kā arī apkopoti gan sociālo darbinieku, gan klientu viedokļi par līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.

#### **3.1. Pētījuma metodoloģijas raksturojums**

Pētījums tika veikts un tas palīdzēja noskaidrot sociālo darbinieku, kuri strādā Sociālo dienestu Atbalsta nodaļās ģimenēm ar bērniem viedokli (turpmāk ANĢA) un, viņuprāt, būtiskākos iemeslus, kas kavē vai neveicina klienta līdzdarbību savu problēmu risināšanā, kā arī Atbalsta nodaļu ģimenēm ar bērniem klientu viedokli par sadarbību ar sociālo darbinieku un līdzdarbības efektivitāti problēmsituācijas risināšanas procesā.

##### ***Empīriskā pētījuma mērķi:***

- 1) Noskaidrot sociālo darbinieku viedokli par līdzdarbības veicināšanas iespējām darbā ar klientu.
- 2) Noskaidrot klientu viedokli par līdzdarbības efektivitāti savu problēmsituāciju risināšanā.

##### ***Pētījuma metode***

Empīriskā pētījuma mērķa nolūkā tika pielietota un izmantota kvalitatīva datu ieguves metode - intervija. Pētījuma gaitā ar sociālajiem darbiniekiem tika izmantota strukturētā intervijas metode. Šīs intervijas priekšrocības ir tādas, ka jautājumi jau ir iepriekš sagatavoti un strukturēti. Intervijas ilgums sastādīja gandrīz 60 minūtes. Sociālo darbinieku intervijas jautājumus skatīt 1. pielikumā.

Pētījuma gaitā ar klientiem tika izmantota daļēji strukturēta intervijas metode, kas skaidrojams ar to, ka tika definētas tēmas un galvenie jautājumi, bet sarunas laikā tika uzdoti arī papildjautājumi, lai iegūtu vairāk informācijas. Šīs intervijas galvenās priekšrocības ir elastīgums

un tas, ka klienti nereti baidās atklāties, un daļēji strukturēta intervija ar klientiem sniedz pilnīgus rezultātus. Intervijas jautājumus ar klientiem skatīt 2. pielikumā.

### ***Respondentu atlase***

Pētījuma gaitā tika intervēti trīs respondenti, kas strādā par sociālajiem darbiniekiem Atbalsta nodaļās ģimenēm ar bērniem. Par respondentiem šajā gadījumā tika izraudzīti cilvēki, kuri savā profesionālajā darbībā dažādos veidos ir ciešā saistībā ar klientu tā līdzdarbības veicināšanā. Respondenti bija sociālie darbinieki no Alūksnes pilsētas domes Sociālās palīdzības centra (skatīt 3. pielikumu), Balvu pilsētas pašvaldības aģentūras „Sociālais serviss” (skatīt 4. pielikumu) un Rīgas Latgales priekšpilsētas Sociālā dienesta (skatīt 5. pielikumu). Visas intervijas notika klātienē. Respondentu atlase ir skaidrojama ar to, ka darba autore vēlējās noskaidrot sociālo darbinieku viedokli un pieredzi darbā par klienta līdzdarbības veicināšanu sociālajā darbā ar ģimenēm un bērniem.

Veicot pētījumu, tika intervēti klienti, kuri ir Alūksnes pilsētas domes Sociālās palīdzības centra ANĢA un Balvu pilsētas pašvaldības aģentūras „Sociālais serviss” Ģimenes atbalsta nodaļas redzeslokā. Intervēti tika divi obligātie klienti, ar kuriem intervijas bija mazliet saspringtas no klientu puses, (skatīt 6. un 7. pielikumu) un divi brīvprātīgie klienti, ar kuriem intervijas noritēja mierīgā gaisotnē un ļoti produktīvi, jo tās sniedza konkrētas atbildes uz uzdotajiem jautājumiem (skatīt 8. un 9. pielikumu).

### ***Norises gaita un laiks***

Pētījums par līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem tika veikts 2009. gada aprīļa beigās un maija sākumā. Intervijas tika plānotas un tās tika saskaņotas ar respondentu vēlamu laiku un vietu. Jāuzsver, ka grūtības radīja vienošanās ar sociālajiem darbiniekiem par intervijas norises laiku, jo, kā zināms, sociālā darba speciālisti ir noslogoti, kā arī viņu darbu iepriekš nav iespējams plānot, jo var notikt kas neplānots un negaidīts, kad sociālajam darbiniekam ir nekavējoties jāreaģē.

Pētījuma norises laikā, lai iegūtu klientu viedokli, tika lūgtas klientu atļaujas un vēlēšanās piedalīties intervijā, neakcentējot klienta problēmas, kādēļ viņi ir sociālo darbinieku redzeslokā. Pirms intervijas norises tika noskaidrots, kā viņi ir nokļuvuši sociālo darbinieku redzeslokā, tātad, vai brīvprātīgi ir vēlējušies lūgt palīdzību, vai kāda institūcija ir ziņojusi, jo tas bija svarīgi, lai izvērtētu, kā klienti uztver līdzdarbības veicināšanas nozīmi un kā tā ietekmē viņa dzīvi.

### ***Datu ticamība***

Intervēto respondentu sniegtās atbildes uz intervijas jautājumiem tika uzklausītas, ņemot vērā katra respondenta viedokli un tas nekādā veidā netika ietekmēts un katrā intervijā

respondents varēja brīvi izteikties. Interviju norises labvēlīgu gaisotni radīja arī iespēja katrai intervijai notikt telpās, kur intervija varēja notikt netraucēti.

Autore secināja, ka gan intervēto sociālo darbinieku, gan klientu sniegtās atbildes ietekmēja pašu respondentu noskaņojums un tā brīža emocijas. Katras intervijas ilgums ar sociālo darbinieku un klientu sastādīja gandrīz 60 minūtes.

### ***Datu apstrāde***

Tāpat arī respondentu sniegtās atbildes intervijas laikā tika pierakstītas ar roku, jo diktofona izmantošana dažkārt rada satraukumu gan intervētājam, gan intervijas sniedzējam un mēdz notikt tehniski traucējumi, kad ir grūtības saprast sacīto vai kā citādi ir traucēta sarunas ierakstīšanās

X. Kroplija un M. Raščevskas pieņēmumi par to, lai varētu analizēt intervijās iegūto informāciju ir nepieciešams informāciju noskaidrot un apkopot. Viņi pamato, ka „noskaidrošana prasa pārformulēt tekstu tā, lai tā nozīme ir skaidra, bet bez respondenta nozīmes mainīšanas.” (6; 124. lpp.) Datu apstrādes procesā darba autore ir izdalījusi svarīgāko informāciju, lai atspoguļotu, kāda ir līdzdarbības nozīme un tās veicināšanas paņēmieni sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.

## **3.2. Pētījuma analīze**

Pētījuma mērķu sasniegšanā tika izmantotas strukturētas intervijas, kuras darba autore veica ar sociālajiem darbiniekiem, kuri strādā sociālo dienestu ANĢA - Rīgā, Alūksnē, Balvos un klientiem, kuri ir sociālo pakalpojumu saņēmēji Alūksnes un Balvu ANĢA. Intervijās tika ietverti jautājumi par līdzdarbības jēdzienu, par to, kāda rīcība motivē klientu līdzdarboties, kas var veicināt klientu kļūt aktīvam savu problēmu risināšanā un par to, kāda rīcība nemotivē klientu līdzdarbībai.

Klientu intervijās tika iekļauti jautājumi, kas atklāja klientu viedokli par to, vai kāda sociālā darbinieka rīcība veicina klientu līdzdarbībai un kāda tieši nepalīdz aktīvi iesaistīties savu problēmsituāciju uzlabošanai, kas pēc klientu domām ir līdzdarbība un vai līdzdarbība palīdz izmainīt vai uzlabot klienta situāciju.

Pēc interviju veikšanas un norises, autore uzsāka iegūtās informācijas datu apstrādi un analīzi, lai apkopotu respondentu viedokļus par pētāmo problēmu. Iegūtie rezultāti ir apkopoti nākamajās apakšnodaļās, kur katrā no tām ir atspoguļota sociālo darbinieku un klientu viedoklis par līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem sociālajā darbā.

### 3.2.1. Atbalsta nodaļu ģimenēm ar bērniem sociālo darbinieku interviju apkopojums

Šajā apakšnodaļā ir apkopoti sociālo darbinieku viedokļi par to, kas sociālo darbinieku izpratnē ir līdzdarbības veicināšana, kāda sociālā darbinieka rīcība palīdz motivēt klientus līdzdarboties un, kāda rīcība nemotivē, kas sociālā darbinieka rīcībā var veicināt to, ka klients kļūst aktīvs savu problēmsituāciju risināšanā, kā arī citas sniegto interviju atbildes. Respondentu sniegtās atbildes ir apkopotas arī tabulu veidā.

Pirmais jautājums, **vai klientam ir jāveic līdzdarbība, lai risinātu savu vai ģimenes problēmsituāciju** atklāja, ka visi intervētie sociālie darbinieki ir viennozīmīgi atbildējuši ar apstiprinošu atbildi. Tika apstiprināts, ka līdzdarbība ir jāveic obligāti par jebkura pakalpojuma veidu, ko klients vēlas saņemt, tomēr tai jābūt tādai, lai tā mainītu dzīves kvalitāti un līdzdarbības veicēju skatījumu uz problēmām.

Izvērtējot visu aptaujāto sociālo darbinieku apstiprinošās atbildes autore secina, ka līdzdarbība ir jāveic, jo, ja klientam pašam nav vēlmes, gribas un motivācijas līdzdarboties, tad veiksmīga gadījuma risināšana nav iespējama.

Apkopojot iegūtās atbildes 1. tabulā uz nākamo jautājumu, autore secina, ka sociālie darbinieki līdzdarbības jēdzienu skaidro kā klienta izpratnes veidošanos par savu problēmu un to, ka līdzdarbība ir vērsta uz klientu izglītošanu, ko atklāj pašpalīdzības attīstīšanu, klienta vērtību un domāšanas maiņu. Līdzdarbībai ir jābūt apzināti veiktai un tai nav pamata, ja to veic bez izpratnes un sapratnes, ka tas nav sociālā darbinieka labā, bet gan nepieciešams pašam klientam. Tāpat uzsvars tika likts, ka līdzdarbība ir abpusējs process, kurā piedalās gan klients, gan sociālais darbinieks, ko atklāja Rīgas Latgales priekšpilsētas Sociālā dienesta sociālā darbiniece.

Sociālā darbinieka definētā klienta līdzdarbības veicināšana par to, ka sociālais darbinieks iedod klientam maksšķeri, kas ir klienta atbalsta un informācijas sniegšana problēmas risināšanas procesā, lai viņš varētu noķert zivi, kas nozīmē to, ka klients uzsāk risināt savas problēmas. Līdzdarbība ir „āķis lūpā”, kad klients gandrīz visas savas problēmas ir atrisinājis un līdzdarbības mērķis ir sociālajam darbiniekam „iedot klientam āķi”, lai viņš spētu problēmas risināt bez sociālā darbinieka starpniecības. Stāsts par zivi un maksšķeri sociālās palīdzības jomā ir dzirdēts jau sen, tomēr autore līdz šim nebija dzirdējusi šādu salīdzinājumu, kas, autoresprāt, ir oriģināli atspoguļots un atbilst līdzdarbības būtībai.

### Līdzdarbības veicināšana sociālo darbinieku izpratnē

ANĢA sociālais darbinieks	Atbildes apkopojums
Alūksnes pilsētas domes Sociālās palīdzības centrs	Līdzdarbība ir „āķis lūpā” un līdzdarbības mērķis ir „iedot klientam āķi”.
Rīgas Latgales priekšpilsētas Sociālais dienests	Līdzdarbība ir abpusējs process – klients darbojas, lai risinātu savas sociālās, attiecību ģimenē, bērna aprūpes un citas problēmas un sociālais darbinieks ar savu nostāju, profesionālo attiecību veidošanu ar klientu, konsekvenci rada darbības un attieksmju modeli, kas veicina šo sadarbību.
Balvu pilsētas pašvaldības aģentūra „Sociālais serviss”	Veicinot līdzdarbību, klientam ir iespējas gūt resursus, kas palīdzētu risināt problēmu – tas, piemēram, sliktu ģimenes savstarpējo attiecību gadījumā, ir saskarsmes prasmju pilnveidošana vai citā gadījumā darba iemaņu pilnveidošana, pārkvalifikācija.

Izvērtējot sociālā darba speciālistu sniegtās atbildes uz trešo jautājumu, kuras ir apkopotas 2. tabulā, autore secina, ka sociālie darbinieki savā darbībā, lai motivētu klientus, izmanto iedrošināšanu. Sociālie darbinieki cenšas pilnveidot klienta izpratni par to, cik svarīgi ir vairot spējas un rast risinājumus. Sociālā darbinieka rīcība darbā ar ģimenēm ar bērniem, motivējot klientus līdzdarbībai, atšķiras no sociālā darbinieka rīcības, kuri strādā ar pabalstu piešķiršanu, jo piešķirot pabalstu tiek apmierinātas zināmas pamatvajadzības, piemēram, apģērbs, pārtika, mājoklis, bet sociālais darbinieks ģimenēm ar bērniem tikai vairāk cenšas izmainīt uz pozitīvo pusi ģimenes locekļu savstarpējās attiecības, novērst konfliktsituācijas un citas darbības.

### Sociālā darbinieka rīcība klienta motivēšanai

ANĢA sociālais darbinieks	Atbildes apkopojums
Alūksnes pilsētas domes Sociālās palīdzības centrs	Sociālais darbinieks, konsultējot klientu, palīdz klientam vairot viņa spējas, risināt un saredzēt savas problēmas, palīdz celt viņa pašapziņu un iedrošina līdzdarboties un būt aktīvam.
Rīgas Latgales priekšpilsētas Sociālais dienests	Konkrēti definēt problēmu, identificēt riskus un kopīgi ar klientu noteikt mērķus.

Balvu pilsētas pašvaldības aģentūra „Sociālais serviss”	Sniegt klientam dažādas konsultācijas un veikt pārrunas, kas iedrošinātu viņu izprast savas problēmas un piedalīties to risināšanā.
---	---

Sociālie darbinieki sniedzot atbildes uz šo jautājumu, uzsvēra, ka katrs gadījums ir individuāls, līdz ar to individuāls ir arī problēmas risinājums un motivēšanas pielietojums. Svarīgi, lai gadījuma risināšanas procesā, klients apgūtu un izprastu savas stiprās un vājās puses, kas traucē dzīvot pēc vēlamiem uzskatiem un, kas nepieciešams, lai to sasniegtu. Autore secina, ka sociālie darbinieki, lai motivētu klientu līdzdarbībai, strādā tā, lai klients pēc sadarbības ar sociālo darbinieku spētu pats tikt galā ar savām krīzes situācijām.

3.tabula

### Sociālo darbinieku motivēšana klientu līdzdarboties

ANĢA sociālais darbinieks	Atbildes apkopojums
Alūksnes pilsētas domes Sociālās palīdzības centrs	Motivējot klientu tiek uzsvērts, ka viņam ir iespējas saņemt dažādus sociālos pakalpojumus un palīdzību, lai spētu tikt galā ar sociālajām problēmām un tām ir jāpievērš uzmanība.
Rīgas Latgales priekšpilsētas Sociālais dienests	Motivējot klientu, uzsveru, ka līdzdarbībai ir jābalstās uz to, ka pēc gadījuma atrisināšanās, klientam pašam ir jāspēj funkcionēt un prast atrast risinājumus.
Balvu pilsētas pašvaldības aģentūra „Sociālais serviss”	Klientam ir jāizprot savas problēmas, to rašanās cēloņi un turpmākās sekas, ja sociālās problēmas netiks risinātas. Tikai tad, kad klients problēmas sāk apzināties var ieteikt labākos risinājumus un motivēt klientu līdzdarbībai.

Piektā jautājuma, **kuri klienti - brīvprātīgie vai obligātie klienti, ir vieglāk motivējami līdzdarboties**, atbildes atklāja, ka tie noteikti ir brīvprātīgie klienti. Apkopojot iegūto informāciju, var secināt, ka tas skaidrojams ar to, ka brīvprātīgie klienti atzīst problēmas esamību un līdz ar to viņi ir aktīvi to risinātāji. Brīvprātīgie klienti ir arī tie, kuri paši jau sāk apzināties problēmu, meklē palīdzību un ir motivēti darboties. Jāatzīst, ka atbildēs tika uzsvērts arī tas, ka bieži vien brīvprātīgie klienti vēlas saņemt „ātru” palīdzību. Mēdz būt gadījumi, ka klienti apzinās problēmu, bet nenojauš, cik nopietnas sekas var būt un, cik lielas pūles un līdzdarbība jāveic, lai problēmsituācija atrisinātos.

Nav izslēdzams fakts, ka bieži vien tikai neliela sociālā darbinieka iejaukšanās – konsultāciju sniegšana vai pārrunas, var veicināt brīvprātīgā klienta darbības virzību, jo nereti jau klients savās problēmās ir tik „dziļi”, ka nespēj to analizēt no malas un tad sociālā darbinieka padoms virza klienta rīcību uz to, kas jāveic, lai situācija uzlabotos.

Atbildot uz sesto jautājumu, **kas var veicināt vai palīdzēt klientam kļūt aktīvam savu problēmsituāciju risināšanā**, sociālie darbinieki atklāja, ka bieži vien līdzdarbojoties klients redz savas problēmas sekmīgu risināšanos un, tādejādi arī kļūst aktīvāks līdzdarbojoties, jo secina, ka pūliņi nav veltīgi un, ka paveiktajam ir rezultāts. Tāpat arī atbildēs tika atklāts, ka veicināt klientu kļūt aktīvam var motivēšana, kas gan ir grūts process un konkrētas sociālā darbinieka norādes problēmu risināšanā, kas ietver sevī „uzdevums – pārbaude – rezultāts”. Jāuzsver, ka klienta aktivitāti var veicināt uzdevumi, kuri īsā laika posmā rada rezultātu nevis ir plaši izvērsti ilgtermiņā un klientam šķiet nesasniedzami. Sociālie darbinieki neslēpa, ka svarīga ir arī darbinieka ticība un uzticēšanās klienta spējām un viņa „labo darbu” atzīmēšana un uzsvēršana, kas, savukārt, veicina klienta pašapziņas līmeņa paaugstināšanos.

Šī jautājuma atbildēs izskanēja arī domas par to, ka, ja klientam ir izvirzīta noteikta līdzdarbība, un viņš no tās atsakās, tad tiek piedāvāta iespēja veikt citu līdzdarbību. Autore nenoliedz un daļēji piekrīt, ka šādas iespējas ir jāpiedāvā, tomēr klients var atteikties no visām piedāvātajām līdzdarbībām un gadījuma risināšana var būt neveiksmīga.

Pamatojot atbildes par to, **kāpēc klienti dažkārt ir pasīvi savu problēmsituāciju risināšanas procesā**, tika uzsvērts, ka klienti ir nonākuši krīzes situācijā un bezcerībā. Kā pasivitāti radoši iemesli tika minēti klientu motivācijas trūkums mainīt esošo situāciju, zemais izglītības līmenis, atkarības problēmas, slinkums un savas problēmas neatzīšana, kā arī dažkārt izdevīgums atrasties šādā pozīcijā. Klienti arī vairs neredz iespējas mainīt un uzlabot situāciju, ir vairākkārt izjutuši negatīvu un noraidošu attieksmi no līdzcilvēkiem, tāpēc arī ir zudusi ticība. Klienti arī netic sociālo darbinieku solījumiem par to, ka, ja līdzdarbība būs aktīva, tad mazināsies spriedze un tas atvieglos problēmsituācijas risināšanos.

Tātad, apkopojot šī jautājuma atbildes, var secināt, ka neticība saviem spēkiem, motivācijas trūkums, neticība sociālo darbinieku solījumiem, zemais izglītības līmenis, dažāda veida atkarības un savas problēmas neatzīšana ir galvenie un būtiskākie cēloņi, kas rada klientu pasivitāti un nesekmīgu iesaistīšanos problēmsituāciju risināšanā. Pats svarīgākais faktors, kas rada klientos pasivitāti ir tas, ka viņi vēlas pēc iespējas ātrāk sasniegt mērķi, lai gan ieilgušas ģimenes problēmas bieži vien veiksmīgi var atrisināties tikai tad, ja strādā sociālais darbinieks un klients ilgtermiņā.

Par to, **kāda sociālā darbinieka rīcība nemotivē klientus līdzdarbībai** tika saņemtas šādas atbildes – kritika, bļaušana, agresivitāte, „nuņāšanās un iztapšana klientam”, kontroles trūkums, ”lekciju un morāles skaitīšana”. Sociālie darbinieki neslēpa arī viedokli, ka šī darba speciālisti nedrīkst būt vienaldzīgi, viņiem ir jābūt vēlmei vienmēr klientam izskaidrot labākos risinājumus, jāizrāda ieinteresētība un nedrīkst uzspiest savas vēlmes, nerespektējot klienta vai darbojoties pretrunā ar klienta vēlmēm. Tika uzsvērts, ka sociālā darbinieka rīcība, kas nemotivē klientu līdzdarbībai ir tāda, ja viņš neņem vērā ētikas kodeksu un darbojas tikai no varas pozīcijas, ņemot vērā savus uzskatus un pieredzi.

### 3.2.2. Klientu interviju apkopojums

Lai labāk izprastu klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus, tika veiktas intervijas arī ar sociālo pakalpojumu saņēmējiem – klientiem. Šajā apakšnodaļā ir apkopotas klientu sniegtās atbildes, kuras tika veiktas ar četriem klientiem, kuri ir Alūksnes un Balvu sociālo dienestu atbalsta nodaļu redzeslokā.

Atklājot intervijas laikā iegūtās atbildes ar klientiem, jautājums, **vai klientam ir jāpiedalās savu problēmsituāciju risināšanā, tādejādi veicot līdzdarbību**, divas intervēto respondentu atbildes bija apstiprinošas. Autoresprāt, tas liecina par to, ka klienti saprot, ka, lai veicinātu situācijas uzlabošanu, ir jāpiedalās savu problēmu risināšanā. Savukārt divi respondenti neslēpa, ka līdzdarbība būtu jāveic tikai atsevišķās situācijās, kas skaidrojams ar to, ka klienti neizprot līdzdarbības nozīmi, jo tā ir cilvēka sevis pilnveidošana un pašpalīdzības spēju attīstīšana. Iespējams, ka šo klientu noraidošās atbildes skaidrojamas ar to, ka viņi neuzskata sevi kā problēmā iesaistīto personu. Tas nozīmē, ka šo klientu ģimenē problēmsituācija ir, bet tā vairāk izpaužas kādam citam ģimenes loceklim, piemēram, dēls saskarsmē ar vienaudžiem ir rupjš un agresīvs, kas pedagogiem ir licis secināt, ka puisis savas attiecības ar vienaudžiem veido pēc savu vecāku un viņu draugu attiecību modeļa. Tas nozīmē, ka ir jāstrādā ar visu ģimeni, lai novērstu šādu negatīvu piemēru atdarināšanu, bet pieaugušie savu vainu problēmsituācijā neatzīst, uzsverot, ka problēmas ir dēlam.

**Līdzdarbības jēdziens klientu skatījumā** ir vairāk saistīts ar dažādu darbu veikšanu, kas balstās uz sabiedriskajiem darbiem vai telpu labiekārtošanu, ko piedāvā pašvaldību sociālie dienesti. Pēc autores domām, tas klientos rada lielāku piederības sajūtu un gandarījuma sajūtu, jo veiktie darbi ir labāk redzami, nekā klientā radušās izmaiņas pēc psihologu apmeklējumiem vai citu speciālistu sniegtās palīdzības. Tomēr respondenti neslēpa, ka dažkārt līdzdarbības veikšana

ir kā izraušanās no ikdienas rutīnas. Tas autorei liek secināt, ka šiem cilvēkiem trūkst atbalsta ģimenē vai starp līdzcilvēkiem, nav saskarsmes ar bērniem, kaut kādu iemeslu dēļ kāds no ģimenes locekļiem jūtas vientuļš, ir atkarības problēmas un šo un citu iemeslu dēļ viņi saprot, ka paši nespēj saviem spēkiem neko mainīt, tādēļ arī vērsas pēc palīdzības, iegūstot atbalstu no sociālā darbinieka.

**Par to, kas klientu motivē līdzdarboties,** tika atklāts, ka tas var notikt gan pēc paša ieinteresētības, gan ņemot vērā sociālā darbinieka ieteikumus. Izņemot gadījumus, kad ir nepieciešams pabalsts materiālās palīdzības saņemšanai, klienti ir motivēti arī tāpēc, ka viņiem ir nepieciešams sociālā darbinieka atbalsts un nepieciešama informācija par problēmas risināšanas iespējām.

**Sociālā darbinieka rīcība, kura palīdz aktīvi veikt līdzdarbību savas problēmsituācijas uzlabošanā** pēc aptaujāto klientu domām tā ir iejūtība un izpratne par klienta situāciju. Viņi uzsvēra, ka nevis pārmetumi un nosodījumi no sociālā darbinieka puses un uzslavas, labi vārdi un pateicības par klienta paveikto viņā rada patiku nevis nepatiku gan pret sociālo darbinieku, gan sava gadījuma risināšanās procesu. Ņemot vērā šīs atbildes, autore secina, ka tieši norādīta nepareizi veikta rīcība ar pamācošu saturu veicina motivāciju turpmākai līdzdarbībai.

Savukārt klientu atbildēs par **sociālā darbinieka rīcību, kas nepalīdz aktīvi iesaistīties savu problēmsituāciju risināšanā** tika minēts, ka tā ir nievājoša, pārāk uzstājīga, bezjūtīga un neieinteresēta sociālā darbinieka attieksme. Tas liek secināt, ka sociālajam darbiniekam ir jāpārdomā šādas savas attieksmes un rīcības iemesli, jo motivēt klientu pārmaiņām un veicināt viņa līdzdarbību ir katra sociālā darbinieka pienākums.

Respondentu atbildēs uz jautājumu, **vai klienta sadarbība un līdzdarbība uzlabo situāciju,** tika noskaidrots, ka tā tas ir. Respondenti uzsvēra, ka bezcerības situācijā ir labi, ja ir kāds cilvēks, kurš spēj palīdzēt un būt kopā. Autoresprāt, ir svarīgi šajā sadarbībā un līdzdarbībā uzmanību pievērst arī tam, ka lai mainītu cilvēka uzskatus, mainītu cilvēka vērtības un izpratni, ir jādod iespēja pašam darboties, tādejādi veicinot jaunu uzskatu un pieredzes uzkrāšanos. Par to, vai situācija var mainīties, klienti nespēj saprast līdz brīdim, kamēr nav iesaistījies tās risināšanā. Tikai līdzdarbība un sekmīga sadarbība ar sociālo darbinieku var veicināt izmaiņas konkrētās situācijās.

**Lai klients pats izlemtu savu rīcību, kas veicinātu situācijas uzlabošanos,** respondenti neslēpa un norādīja, ka viņiem ir svarīgi apzināties to, ka viņi arī paši izvērtē savu rīcību. Viennozīmīgi netika noliegts, ka sociālā darbinieka viedoklis, ieteikumi, prasības un noteiktie

uzdevumi ir liels palīgs problēmas risināšanā, bet arī viņu pašu piedalīšanās un lēmuma pieņemšana ir svarīga.

**Sociālā darbinieka līdzdarbība pēc noteikta plāna** respondentu skatījumā dažkārt iebiedē un tādēļ no klientu puses ir tik noraidoša attieksme. Klienti neslēpj, ka sociālo darbinieku prasības ir pārāk augstas un tās klientam lielā krīzes situācijā šķiet neizpildāmas, tādēļ līdzdarbība notiek vai nu ļoti pasīvi, vai nenotiek nemaz.

Apkopojot iepriekšminēto abu jautājumu respondentu atbildes, autore secina, ka klientam pat ir vēlams un ieteicams pašam no piedāvātajiem pakalpojumiem izvēlēties sev atbilstošāko un tādu, kas, viņaprāt, viņam ir paveicams un noderīgs. Šādā gadījumā ieguvēji ir abi – gan sociālais darbinieks, kurš piedāvā un norāda iespējamus variantus un klients, kurš izmanto un piedalās savas situācijas uzlabošanā.

Jautājums, **vai Jūsu situācijas uzlabošanā un līdzdarbībā iesaistās arī citi ģimenes locekļi, ja tas nepieciešams**, tika noskaidrots, ka divos gadījumos tas notiek, bet divos nē. Respondenti, kuri apstiprināja, ka problēmas risināšanā līdzdarbojas visa ģimene, ir klienti, kuri paši ir meklējuši palīdzību. Savukārt klienti, kuru ģimenes locekļi nevēlas iesaistīties problēmas risināšanā uzskata, ka viņiem neviens tāpat nevar palīdzēt. Tātad apstiprinās noteikums, ka klienta līdzdarbības veicināšanas pamatā liela nozīme ir motivēšanai uz izmaiņu radīšanu un situācijas uzlabošanu. Pēc autores domām, šādā situācijā ir daudz jāstrādā ar klientu un viņa ģimeni, kurš vēlas sadarboties, risināt savas ģimenes problēmas un arī līdzdarboties.

**Palīdzības lūgšana un līdzdarbošanās savu problēmsituāciju izmanīšanā** pēc aptaujāto respondentu saņemtajām atbildēm ļāva secināt, ka viņi ir daļēji apmierināti ar iegūto un sasniegto savu problēmsituāciju risināšanā. Autore izvērtējot atbildes var secināt, ka ir svarīgi sociālajam darbiniekam katrā sociālā gadījuma vadīšanas procesā izskaidrot klientam tā līdzdarbības efektivitātes nozīmi un labumu, ko viņš iegūs pēc tam – iemaņas, zināšanas un prasmes kā tikt galā ar citām problēmām, sevis attīstīšana un pilnveidošana.

Analizējot gan sociālo darbinieku, gan klientu atbildes uz sniegtajiem jautājumiem, var secināt, ka līdzdarbībai liela nozīme sociālā darbā ar ģimenēm ar bērniem, jo tā motivē klientus iegūt pieeju plašākām iespējām. Apkopojot interviju gaitā gūtās atbildes, autore secina, ka līdzdarbība ir gan līdzeklis, gan mērķis, kas notiek procesā nevis atsevišķā notikumā, kas savukārt veicina ģimenes funkcionēšanas attīstību. Izvērtējot sociālo darbinieku atbildes, apstiprinās teorijas pamatojums, ka ieilgušas un nerisinātas problēmas rada nepieciešamību sociālā darba procesam notikt ilgtermiņā un klientam ir jāpieliek visas pūles, lai nezaudētu motivāciju un sasniegtu rezultātus.

Pētījuma gaitā tika secināts, ka intervētie klienti, kas sociālo darbinieku redzeslokā nonākuši dažādu iemeslu dēļ vēlas, lai līdzdarbības process tiktu balstīts arī ņemot vērā viņu intereses, uzskatus un lēmumus.

Izvērtējot obligāto klientu un brīvprātīgo klientu viedokli par līdzdarbības veicināšanas efektivitāti savu problēmsituāciju risināšanas procesā, autore secina, ka gan teorija, gan praktiskā pieredze rāda, ka izmaiņas visveiksmīgāk notiek ar klientu tad, ja iniciatīva mainīties, vērst par labu esošās problēmsituācijas, sadarboties ar sociālo darbinieku, iespēju un resursu piesaiste un izmantošana rodas pašam klientam un viņš lūdz palīdzību, ko sociālā darbā uzskata par brīvprātīgo klientu. Tomēr neizslēdzama iespēja ir klientu motivēt sadarboties un līdzdarboties arī tad, ja viņš sākumā pats nav vērsies pēc palīdzības, bet to ir ziņojusi kāda institūcija vai tuvinieki.

Izvērtējot diplomdarba izstrādes laikā gan literatūras analīze, gan empīriskā pētījuma norise autorei ir palīdzējusi labāk izprast gan teorētiski, gan praktiski līdzdarbības veicināšanas paņēmieni efektivitāti sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem, kas nenoliedzami ir paplašinājis zināšanas un papildinājis pieredzi.

## **4. IETEIKUMI SOCIĀLĀ DARBINIEKA DARBĪBAI KLIENTA LĪDZDARBĪBAS VEICINĀŠANAI**

Pamatojoties uz analizēto literatūru un balstoties uz empīriskā pētījumā gūtajiem rezultātiem, ir izstrādāti ieteikumi sociālā darbinieka darbībai klienta līdzdarbības veicināšanai.

1. Sociālā darbinieka darba mērķis klienta līdzdarbības veicināšanā ir panākt, lai klienta prasības pret savu dzīvi un sevi pašu pieaug. Klienta uzdevums ir pašam uzņemties atbildību par savu dzīvi, un sociālais darbinieks nedrīkst atļaut klientam šo atbildību deleģēt sociālajam darbiniekam vai pašvaldības sociālajam dienestam.
2. Sociālajam darbam ar klientiem un viņu ģimenēm nav jānotiek vienādi visos gadījumos, bet tam ir jābūt atšķirīgam, ņemot vērā klientu motivāciju un ievērojot individuālo pieeju. Sociālā darba speciālistam ir jāatceras, ka bieži vien visi klienti apgalvo, ka vēlas mainīt savu situāciju, bet reāli līdzdarboties tās izmaiņu veicināšanā visi negrib un pat nav gatavi.
3. Jebkurā sociālā gadījuma risināšanas procesā darbā ar ģimenēm ar bērniem, sociālajam darbiniekam ir jāizskaidro pieejamo pakalpojumu būtība, kā arī jāstrādā, ņemot vērā novēroto realitāti ģimenē un ģimenes problēmas prioritātes. Sociālais darbinieks kā speciālists spēj redzēt to, kas konkrētā situācijā būtu vislabāk ģimenei, lai mazinātu tās problēmas.
4. Sociālajam darbiniekam ir patstāvīgi jāpievērš uzmanība klienta motivēšanai. Klientiem bieži vien nav noturības un apņēmības pieņemto lēmumu izpildē. Šādos gadījumos sociālajam darbiniekam ir jāmotivē klientu „noturēties” – darbā, nedzeršanā, ģimenes attiecībās.
5. Tā kā sociālais darbs ar ģimenēm ar bērniem ir sarežģīts, jo līdzdarboties ir jāveicina visi ģimenes locekļi, tad sociālajam darbiniekam ir jāizvirza vienkārši mērķi, kuru pamatā ir elementāru lietu sakārtošana un kurus spēj veikt katrs no ģimenes locekļiem, lai kopīgi sasniegtu vienotu mērķi.
6. Klienta līdzdarbības veicināšanu var radīt sociālā darbinieka ticība tam, ka klients spēj darboties, lai rastu iespējas mainīt savu situāciju. Tas nozīmē, ka sociālajam darbiniekam ir nepārtraukti jāatgādina, ka klients ir spējīgs izmainīt situāciju. Ticības radīšana no sociālā darbinieka puses stiprina klienta spējas pat sarežģītā situācijā.

7. Klienta līdzdarbību iespējams veicināt arī tad, ja sociālais darbinieks rada klientam iespēju būt uzklusītam. Klientam ir būtiski apzināties, ka ir cilvēks, kas viņu uzklusa, ļauj izrunāties, atbalsta un saprot.
8. Gadījuma risināšanas gaitā sociālajam darbiniekam ir svarīgi noskaidrot klienta un viņa ģimenes locekļu uzskatus un viedokļus par situāciju un tās virzību. Svarīgi sociālajam darbiniekam ir zināt, piemēram, kā klienti uztver apstākļus, kas šo situāciju ir radījuši? kas viņiem palīdzētu mainīt esošo situāciju? kā viņi spētu izmainīt situāciju?, kas tādejādi veicina klienta iesaistīšanos problēmsituācijas risināšanā.
9. Klienti bieži vien nav gatavi līdzdarbībai, jo neredz iemeslus rīcībai un uzskata, ka nav vērts cīnīties par izmaiņām. Šādos gadījumos sociālajam darbiniekam ir jācenšas pierādīt kaut vai ar piemēriem no reālās dzīves, ka ir vērts cīnīties, ka ir iespējas un veidi, kā atgriezties pilnvērtīgā dzīvē.
10. Sociālo darbinieku redzeslokā nereti nokļūst klienti, kuri jau ir ilgstoši klienti. Ik pa laikam notiek kāds uzlabojums un tad atkal klienti vēlas, lai viņu vietā risinātu problēmas. Šādos gadījumos darbs jāiegulda visvairāk tur, kur tiek redzēts, ka klients ir sasparojies un risina savu problēmu. Savukārt ar tiem klientiem, kuri neizrāda savu līdzdarbību un pat nedarbojas pēc sociālo darbinieku norādījumiem, vienīgais, ko var darīt sociālais darbinieks ir nepārtraukt klientu motivēt un cerēt, ka klients to sadzirdēs un sāks risināt savu problēmsituāciju.
11. Klientu līdzdarbībai motivē arī tas, ja viņā saskata cilvēku. Bieži vien ģimenēs, kurās ir bērni, kas cieš no vecāku alkoholisma, vardarbības, vienaldzīgas attieksmes, nestabilām savstarpējām attiecībām un citas amorālas uzvedības pazīmes, līdzcilvēki novēršas, uzskatot, ka neko nav iespējams mainīt. Tomēr sociālo darbinieku uzdevums ir klientam ļaut pierādīt sevi, novērtējot viņu pēc personības un cilvēciskajām īpašībām, nevis sociālās piederības, kas klientam veicina pašapziņu.

## REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Diplomdarba mērķis bija analizēt un pētīt klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus darbā ar ģimenēm ar bērniem.

Diplomdarba izstrādes gaitā tika analizēta un pētīta dažāda literatūra par sociālo darbu ar ģimenēm ar bērniem, par sociālā darbinieka funkcijām, uzdevumiem, mērķiem, piedāvātajiem pakalpojumiem un atbalsta iespējām ģimenēm, kā arī par klienta līdzdarbības veicināšanu un motivēšanu kā vienu no galvenajiem klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem.

Teorētiskajā daļā analizētā teorija atklāja informāciju par pētāmo problēmu un ļāva secināt, ka līdzdarbība ir veiksmīga, ja klients tajā līdzdarbojas un tādejādi spēj nodrošināt un apmierināt savas un ģimenes pamatvajadzības un labvēlīgu psiholoģisko atmosfēru. Bieži vien ģimenes nokļūst sociālo darbinieku redzeslokā, kad esošās problēmas rada jaunu problēmu rašanos. Analizējot literatūru par sociālo darbu ar ģimenēm ar bērniem, autore secināja, ka ieilgušas sociālās problēmas ģimene vairs nespēj patstāvīgi bez sociālā darbinieka palīdzības risināt. Šādos gadījumos sociālajam darbiniekam ir jāpieliek lielas pūles klienta motivēšanai un līdzdarbības veicināšanai, jo bieži vien klienti ir nokļuvuši bezcerībā un nespēj izvērtēt savu situāciju, lai rastu risinājumus.

Darba praktiskajā daļā tika veikts empīriskais pētījums par klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieniem un to nozīmi klienta problēmsituāciju risināšanā. Pētījums apstiprināja teorētiskajā daļā gūtās atziņas un autore secināja, ka klienta līdzdarbības veicināšanai nav izstrādātu noteiktu līdzdarbības veicināšanas paņēmienus, kas darbotos kā palīgs, lai atvieglotu sociālā darbinieka darbu ar ģimenēm ar bērniem. To apstiprināja pētījuma gaitā iegūtā informācija no sociālajiem darbiniekiem, jo kā klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieni tika uzsvērti sociālo darbinieku pieredzes gaitā gūtās iemaņas, kas ir klienta iedrošināšana, pārliecināšana, atbalsta sniegšana un motivēšana.

Gan teorētiskajā daļā, gan veicot pētījumu, apstiprinājās, ka klienti ir jāmotivē līdzdarboties un jāveicina to iesaistīšanās savu problēmu risināšanā. Teorijā aplūkotie sociālo pakalpojumu piedāvājumi ģimenēm ar bērniem mazpilsētu sociālajos dienestos vēl joprojām vai nu nav pieejami vai ir pieejami tikai daļēji, ko apstiprina arī sociālo darbinieku sniegtās atbildes (skatīt 4. pielikumu). Autore uzskata, ka šis ir viens no iemesliem, kādēļ klientu motivēšana sociālajam darbiniekam sarūpē tik lielas pūles un tas rada klienta līdzdarbības pasivitāti.

Teorētiski aprakstot sociālā darba teorētiķa F. M. Lovenberga (*F. M. Loewenberg*) klienta līdzdarbības trešo pieeju, kas norāda, ka sociālais darbinieks un klienta sadarbojoties risina klienta un viņa ģimenes sociālo problēmu apstiprina pētījuma gaitā sociālo darbinieku viedokli par to, ka līdzdarbība ir abpusējs process, kurā klients pats darbojas, lai risinātu savas problēmas, bet sociālais darbinieks veicina attieksmi un darbības, kas nostiprina šo sadarbību (skatīt 5. pielikumu).

Pamatojoties uz teorētiskajā daļā gūtajām atziņām un interviju gūtajiem rezultātiem, tika izstrādāti ieteikumi sociālajiem darbiniekiem klientu līdzdarbības veicināšanai. Ieteikumu saturā tiek piedāvāti veidi, kā sociālajiem darbiniekiem motivēt klientu līdzdarboties.

Teorijas analizēšana un empīriskais pētījums autorei sniedza iespēju plašāk izprast klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus un iespējas sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem. Pētījuma gaitā apstiprinātie dati var būt noderīgi metodiskā materiāla izstrādē par sociālā darbinieka darbībām klienta līdzdarbības veicināšanas procesā sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem.

Diplomdarba izvirzītais mērķis – analizēt un pētīt klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus darbā ar ģimenēm ar bērniem, tika sasniegts un uzdevumi tika izpildīti.

## SECINĀJUMI

Diplomdarba izvirzītais mērķis bija analizēt un pētīt klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmienus sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem. Lai mērķis tiktu sasniegts tika izmantota literatūras analīze un veikts empīriskais pētījums. Jāuzsver, ka autoresprāt, izvirzītais mērķis ir sasniegts un izvirzītie uzdevumi ir izpildīti.

Izstrādājot diplomdarbu, gan gūtās teorētiskās atziņas, gan pētījuma gaitā interviju rezultāti, autorei ir ļāvuši secināt, ka:

1. Valsts politika sociālā darba jomā par mērķi izvirza sniegt personām to individuālajām vajadzībām atbilstošu palīdzību, veicinot pašnoteikšanos, līdzdalību palīdzības procesā, kā arī rosināt klientu pašu atbildību.
2. Līdzdarbība nozīmē to, ka klients ir pilnvarots piedalīties sev būtisku un nozīmīgu jautājumu izlemšanā un viņam ir dota pieeja un iespējas ietekmēt visus procesus, kas savukārt rezultātā labvēlīgi ietekmē viņa dzīvi.
3. Bieži vien sociālo darbinieku darbā ar ģimenēm ar bērniem redzeslokā nokļūst ģimenes, kurās esošās sociālās problēmas veicina jaunu rašanos un padziļina esošās problēmas, kas rada nepieciešamību meklēt profesionālu palīdzību un atbilstošus pakalpojuma veidus problēmu risināšanai.
4. Sociālajam darbiniekam darbā ar ģimenēm ar bērniem jāpalīdz sekmēt un atjaunot ģimenes spējas darboties patstāvīgi, lai klientam būtu zināšanas un prasmes, kā pārvarēt savas ģimenes krīzes situācijas.
5. Sociālais darbinieks līdzdarbošanos vislabāk var veicināt tikai tad, ja sociālā darba speciālists un viņa klients spēj savstarpēji sadarboties.
6. Risinot sociālos gadījumus, sociālajam darbiniekam ir jāspēj izvērtēt gadījumu, lai saprastu un klientam radītu pareizu izpratni, ko no viņa sagaida sociālais darbinieks un ko vēlas sasniegt pats klients problēmu atrisināšanai.
7. Līdzdarbības prakse sociālā darbā ar ģimenēm ar bērniem ir stratēģija, kurā sadarbojas sociālais darbinieks un klients. Šī sadarbība tiek balstīta lielā mērā uz ticību, ka klienti paši ir eksperti un paši zina, kas ir vislabākais, lai risinātu problēmas.
8. Līdzdarbības veikšana ir notikusi tad, ja klients līdzdarbojoties sasniedz savu izvirzīto mērķi un situācija ir uzlabojusies.

9. Veiksmīga klienta līdzdarbība un sadarbība ar sociālo darbinieku veicina to, ka turpmākā nākotnē klients jeb sociālo pakalpojumu saņēmējs pats apzinās un spēj patstāvīgi atrisināt savas problēmas.
10. Sociālā darbinieka līdzdarbības veicināšanā darbā ar ģimenēm ar bērniem svarīgi ir palīdzēt klientiem identificēt viņu vajadzības, palīdzēt apvienoties ar ģimenes locekļiem un atbalstīt viņus līdzdarbības īstenošanā.
11. Sociālā darba procesa gaitā, klientam jāattīsta spējas atzīt pozitīvos aspektus jeb spēka puses, kas ir viņa ģimenē. Tas ir nepieciešams, lai varētu apsteigt problēmas tālāku attīstību un veicinātu līdzdarbības noturību.
12. Viens no galvenajiem līdzdarbības veicināšanas apgrūtinājumiem, sociālā darba procesā ir tāds, ka klientiem trūkst motivācijas saņemt jaunas zināšanas un apgūt jaunas prasmes, tāpat arī attīstīt sevī pašpalīdzības spējas, jo netic izmaiņām un situācijas uzlabojumiem.
13. Empīriskā pētījuma izstrādes laikā sociālie darbinieki apliecināja, ka mazajās pašvaldībās ir ierobežoti sociālā darbinieka piedāvāto pakalpojumu resursi darbā ar ģimenēm ar bērniem, kas arī neveicina klienta iesaistīšanos savu problēmsituāciju risināšanā.
14. Pētījuma gaitā gūtie rezultāti apstiprināja teorijā gūtās atziņas, ka ar brīvprātīgo klientu ģimeni ir vieglāk strādāt, jo tā ir motivēta un ģimenes locekļi mērķtiecīgi meklē risinājumus un izprot situāciju, tomēr bieži vien viņiem ir vēlme „uz ātru risinājumu”.
15. Sociālā darbinieka darbā ar ģimenēm ar bērniem līdzdarbības veicināšanā un noteikšanā jāņem vērā klienta atbildība par līdzdarbības pienākumu veikšanu. Ne visi klienti ir ieinteresēti pēc iespējas ātrāk atrisināt savas sociālās problēmas, un bieži vien tie ir klienti, kuri sociālo darbinieku redzeslokā nokļuvuši kā obligātie klienti.
16. Apstiprinājās, ka obligāto klientu ģimene, kura sociālo darbinieku redzeslokā ir nonākusi ne pēc savas vēlēšanās, ir jāmotivē līdzdarboties savas problēmas risināšanā, jo problēmu risinājums, kas nav panākts ar paša klienta līdzdarbību, ir īslaicīgs un nedod klientam pārliecību par savām spējām atrisināt problēmas.

## IZMANTOTĀ LITERATŪRA UN AVOTI

1. *Alternatīvas cietumam: darbs ar riska bērniem pašvaldībās*: Rokasgrāmata. UNDP, 2003. 70. lpp.
2. Bērns un kriminalitāte: *Metodiski informatīvo materiālu krājums*. R: Raka, 2001. 363.lpp
3. Daniele, V., Dzilna, I., Ēvele J., Holma. J., Ozoliņa. L., Sociālā darbinieka darbība klienta līdzdarbības veicināšanā. *Dzīves jautājumi VII* . Rīga: SDSPA Attīstība 2002. 316. lpp.
4. Dāvidsone, G., *Organizāciju efektivitātes modelis*. Organization development academy. 2008. 328. lpp.
5. Karpova, Ā. *Ģimenes psiholoģija*. Rīga: RaKa, 2000. 235. lpp.
6. Kroplijs, A., Raščevska, M. Kvalitatīvās pētniecības metodes sociālajās zinātnēs. Rīga: Raka, 2004. 124. lpp.
7. Liepa, B., *Sociālo gadījumu vadīšanas problemātika sociālo pakalpojumu sniegšanā*. Rīga: SDSPA Attīstība. 2000. 136. lpp.
8. Liepa, B., Sociālo gadījumu vadīšana sociālā darba praksē. *Dzīves jautājumi V*. Rīga: SDSPA Attīstība 2000.
9. Loewenberg., T.M. *Fundamentals of Social Intervention*, 1979, p.215.
10. LR likums “Sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu likums” 2003.
11. Masejeva A. Atbildes uz reģionālo semināru dalībnieku uzdotajiem jautājumiem par garantētā minimālā ienākuma (GMI) pabalstu // Sociālās Palīdzības Vēstis Nr.9, 2003.gada oktobris – 8 lpp.)
12. Perlman., H. H. *Sociālais darbs ar gadījumiem: problēmu risināšanas process*. USA: University of Chicago, 1970, p 38.
13. *Psiholoģijas vārdnīca*: Mācību grāmata. Rīga, 1999. 157.lpp.
14. Reinholde, I., Vanaga, D. *Sociālais darbs ar augsta riska ģimenēm*. Rīga: SDSPA Attīstība. 2001. 163. lpp.
15. Riska faktoru novērtēšanas kritēriji nelabvēlīgajās ģimenēs. Metodisks materiāls, Rīga: 2005. 85. lpp.
16. *Rokasgrāmata speciālistiem darbā ar riska grupas bērniem*. Rīgas domes Atkarības profilakses centrs, Rīga: 2008. 54.lpp.

17. Rudņicka. Z., Ukstiņa. R., Elme. A. *Ģimeņu izglītība sociālajā pedagogijā*. R: Raka, 2001. 146.lpp.
18. Shulman, L. *The skills of helping individuals, families, groups, and communities*. Itasca, IL: F.E. Pecoock Publishers, 1999. 884.p
19. Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca. Rīga: SDSPA Attīstība, 2000. 249.lpp.
20. Sociālā gadījuma vadīšanas standarti. Mācību modulis. *Sociālais darbs ar sociālo gadījumu*. Rīga: SDSPA Attīstība.2002/ 2003. 20.lpp.
21. Šiļņeva., L. Metodisko darbu principu pielietojums sociālā darbinieka praksē. *Dzīves jautājumi VIII* . Rīga: SDSPA Attīstība 2003.
22. Šmite, A. *Izglītības iestādes vadība IV daļa, Vadītājs izglītības sistēmā*. Izdevniecība Raka, 2006. 295.lpp.
23. *Tautas attīstība*: Mācību līdzeklis. Jumava, 2002. 266.lpp.
24. Тетерский, С. В. *Введение в социальную психологическую работу: учебное пособие для высшей школы*. Москва: Академический Проект, 2001. с. 493.
25. Trotter, C. *Working with Involuntary Clients: a guide to practice*. SAGE Publications, 1999. p. 165.
26. Arāja, D. *Robainais bērnu drošības tīkls*. [tiešsaiste]. [Aplūkots 20.03.09.] Pieejams internetā:<http://www.riskaģimenes.lv/referati/petniecisks-darbs/problemas-gimene.html>
27. *Darbs ar ģimeni*. [tiešsaiste]. [Aplūkots 14.03.09.] Pieejams internetā:<http://www.gudrinieks.lv/referati/petniecisks-darbs/problemas-gimene.html>
28. *Sociālā darba process*. [tiešsaiste]. [Aplūkots 14.03.09.] Pieejams internetā:<http://www.google.lv/search?hl=soc.darba+process.htm>.
29. *Motivācija un motivēšana* [tiešsaiste]. [Aplūkots 20.04.2009.] Pieejams internetā:<http://www.gudrinieks.lv/referati/eseja-domraksts/motivacija-un-motivesana.html>
30. *Attiecības ģimenē*. [tiešsaiste]. [Aplūkots 15.04.2009.]. Pieejams internetā:<http://www.gudrinieks.lv/referati/cits/attiecibas-gimene.html>

# PIELIKUMI

### **Intervijas jautājumi sociālajiem darbiniekiem**

Labdien! Es esmu Gunita Girbe un mācos Latvijas Universitātes sociālā darba profesionālā studiju programmā. Šobrīd izstrādāju diplomdarbu „Klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieni sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem” un šī darba ietvaros tiek veiktas vairākas intervijas. Jūsu sniegtās atbildes tiks izmantotas mana diplomdarba pētnieciskajā daļā.

Būšu Jums pateicīga, ja atbildēsiet uz manis uzdotajiem jautājumiem!

1. Vai, Jūsaprāt, klientam ir jāveic līdzdarbība, lai risinātu savu vai ģimenes kopīgu problēmsituāciju?
2. Pēc Jūsu domām, kas ir klienta līdzdarbības veicināšana?
3. Kāda ir Jūsu rīcība, lai palīdzētu motivēt klientu?
4. Kā Jūs motivējat klientus līdzdarboties, lai risinātu viņu sociālās problēmas?
5. Kuri klienti - obligātie klienti vai brīvprātīgie klienti ir vieglāk motivējami līdzdarboties?
6. Ja klients nevēlas līdzdarboties un ir pasīvs savu problēmu risināšanā, kas var veicināt vai palīdzēt klientam kļūt aktīvākam savu problēmu risināšanā?
7. Kāpēc, Jūsaprāt, klienti dažkārt ir pasīvi savu problēmsituāciju risināšanas procesā?
8. Kāda sociālā darbinieka rīcība nemotivē klientu līdzdarboties?

Paldies par interviju!

### **Intervijas jautājumi klientiem.**

Labdien! Es esmu Gunita Girbe un mācos Latvijas Universitātes sociālā darba profesionālā studiju programmā. Šobrīd izstrādāju diplomdarbu „Klienta līdzdarbības veicināšanas paņēmieni sociālajā darbā ar ģimenēm ar bērniem” un šī darba ietvaros tiek veiktas vairākas intervijas. Jūsu sniegtās atbildes tiks izmantotas mana diplomdarba pētnieciskajā daļā.

Būšu Jums pateicīga, ja atbildēsiet uz manis uzdotajiem jautājumiem!

1. Vai, Jūsaprāt, klientam kā sociālo pakalpojumu saņēmējam ir jāpiedalās savu problēmsituāciju risināšanā?
2. Kas, Jūsaprāt, ir līdzdarbība?
3. Kas Jūs motivē līdzdarboties?
4. Kāda sociālā darbinieka rīcība palīdz klientam aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas situācijas uzlabošanā?
5. Kāda sociālā darbinieka rīcība nepalīdz aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas problēmsituācijas uzlabošanā?
6. Vai klienta sadarbība un līdzdarbība ar sociālo darbinieku izmaina vai uzlabo situāciju?
7. Vai, Jūsaprāt, klientam ir pašam jāizlemj sava rīcība, lai veicinātu situācijas uzlabošanu?
8. Vai klientam jāveic līdzdarbība tikai pēc sociālā darbinieka noteikta plāna?
9. Vai situācijas uzlabošanā un līdzdarbībā iesaistās arī Jūsu ģimenes locekļi?
10. Vai palīdzības lūgšana un līdzdarbošanās ir izmainījusi Jūsu līdzšinējo situāciju?

Paldies par interviju!

**1. Vai, Jūsaprāt, klientam ir jāveic līdzdarbība, lai risinātu savu vai ģimenes kopīgu problēmsituāciju?**

Klientam noteikti ir jāveic līdzdarbība. Citādi jau nevar notikt darbs ar klientu un viņa ģimeni.

**2. Pēc Jūsu domām, kas ir klienta līdzdarbības veicināšana?**

Es klienta līdzdarbību veicināšanu skaidroju tā, ka sociālais darbinieks iedod klientam makšķeri, – tas ir atbalsta klientu un sniedz viņam informāciju un konsultācijas par problēmas risināšanas procesu, lai viņš varētu noķert zivi – tas ir spētu būt tik stiprs un risināt savas problēmas. Līdzdarbība ir „āķis lūpā”, kas nozīmē, ka problēmas ir gandrīz atrisinātas un līdzdarbības mērķis manā, kā sociālā darbinieka izpratnē, ir „iedot klientam āķi”, lai viņš spētu risināt savas problēmas, izprastu savas dzīves izmaiņas, vairotu viņa spējas, saredzētu savas problēmas, iedrošinātu līdzdarboties un būt aktīvam, lai dzīvotu labāk.

**3. Kāda ir Jūsu rīcība, lai palīdzētu motivēt klientu?**

Kā sociālā darba speciālists darbā ar ģimenēm ar bērniem, konsultējot klientu jebkurā gadījumā cenšos palīdzēt klientam vairojot viņa paša spējas, risināt un galvenais saredzēt savas problēmas. Esmu pārliecinājies, ka klienti baidās nonākt sociālo darbinieku redzeslokā, jo uzskata, ka sociālais dienests ir tā vieta, kur mācīs viņam dzīvot. Jā, nenoliedzami sociālais darbinieks dažkārt ir stingrāks un noteiktāks savās prasībās, bet tas ir tāpēc, lai klients veiktu to, par ko ar sociālo darbinieku ir vienojušies. Savā pieredzē esmu saskārusies ar to, ka, ja pret klientu kļūsti tāds, nu tāds „čomiskāks”, tad šīs prasības un rīcība var klientam kļūt vienaldzīga un viņš darbinieku tā arī sāk uztvert – vienaldzīgāk. Tas ir, piemēram, teica, man apmeklēt psihologu, neaizgāju nu un ko tad man izdarīs? Savā rīcībā cenšos būt noteiktāka un vairāk domāju par to, lai ar savu konsultēšanu un runāšanu vairotu viņa pašapziņu un iedrošinu līdzdarboties un būt aktīvam.

**4. Kā Jūs motivējat klientus līdzdarboties, lai risinātu viņu sociālās problēmas?**

Galvenais, ko es atgādinu saviem klientiem ir tas, ka līdzdarbība svarīga ir tāpēc, ka tā nodrošina klienta paša aktivitātes savu problēmu risināšanā. Tā jau liekas, ka klients atnāks uz sociālo centru un tad jau kaut ko man tie sociālie darbinieki ieteiks, palīdzēs vai pat iedos un

atkal problēmas būs atrisinātas. Šobrīd arī šie te sabiedriskie darbi, kas vairāk attiecas uz gmi pabalsta saņemšanu, nu tā ir darba iemaņu nezaudēšana.

### **5. Kuri klienti - obligātie klienti vai brīvprātīgie klienti ir vieglāk motivējami līdzdarboties?**

Tie noteikti, ka ir brīvprātīgie klienti.

### **6. Kāpēc?**

Brīvprātīgie klienti ir tie, kuri atzīst problēmas esamību, nenoliedz to un līdz ar to ir aktīvi to risinātāji. Brīvprātīgie klienti uzklausa visus sociālā darbinieka ieteikumus, izmēģina tos un virzās uz priekšu. Darbā ar brīvprātīgajiem klientiem sociālais darbinieks ir vairāk kā palīdzētājs ar resursu ieteikšanu un nodrošināšanu.

### **7. Ja klients nevēlas līdzdarboties un ir pasīvs savu problēmu risināšanā, kas var veicināt vai palīdzēt klientam kļūt aktīvākam savu problēmu risināšanā?**

Klientiem ļoti patīk, ja viņiem tiek noteikti uzdevumi, kuri īsā laika periodā sniedz rezultātu. Ir gadījumi, kad klients saka, ka es taču izdarīju visu kā teicāt, bet nekas jau nemainījās. Svarīgi jau pirmajās tikšanās reizēs ar klientu neizvirzīt ilgtermiņa mērķus. Tam arī ir būtiska nozīme, jo tas nosaka problēmas risinājumu, bet sākumā es ar klientu strādāju viņa iespēju robežās. Labi darbojas uzdevums – pārbaude – rezultāts, jo uzdevums ir jāveic klientam, pārbaudi veic sociālais darbinieks un rezultātu tad pārrunā gan sociālais darbinieks, gan klients. Izvērtējot sasniegto rezultātu, labi darbojas kā motivējošais faktors arī labo darbu atzīmēšana. Tā iekļauj sevī pārspriešanu par to, kas tad klientam ir veicies vislabāk, kas sagādājis pūles, ko vel nav paveicis. Šādā veidā notiek arī klienta pašapziņas celšana, kas ir ļoti svarīgi līdzdarbības procesā.

### **8. Kāpēc, Jūsprāt, klienti dažkārt ir pasīvi savu problēmsituāciju risināšanas procesā?**

Es esmu novērojusi tā, ka, ja klientam ir radusies viena problēma, tad lielākoties, gandrīz 98% gadījumos viņš nav pasīvs un vēlas to risināt. Pasīvs viņš kļūst tad, kad problēmu lauks ir vesela gūzma un tad vairs cilvēks nespēj saskatīt problēmām izeju un tiek atmests visam ar roku. Šādos gadījumos klientu pasivitāte pārņem pilnībā. Ir labi, ja šādos gadījumos cilvēks nokļūst pie profesionāla sociālā darbinieka.

### **9. Kāda sociālā darbinieka rīcība nemotivē klientu līdzdarboties?**

Mmmmm..... nu man šķiet, ka tā ir tāda sociālā darbinieka „ņunāšanās”, visa veida iztapšana klientam vai pat lietu nokārtošana viņa vietā, arī ilgstoša bezkontrole nemotivē klientu līdzdarboties, lai gan dažkārt šķiet, ka ir labi, ja klientam ļaušu kādu laiku padzīvot bez manas

kontroles, piemēram, apsekošanas un uzraudzības. Tas klientā atkal rada sajūtas, ka viņam nav jāveic sociālā darbinieka norādījumi vai nav jāpilda savstarpējā vienošanās. Tāpat arī lieli sociālā darbinieka „pātari” par to, ka atkal klients nav veicis to vai to vai „morāles lasīšana” nekad nav motivējusi klientu līdzdarbībai, bet gan pasivitātei un sociālā darbinieka ignorēšanai un neņemšanai vērā. Bet no otras puses „pārāk labi arī nav labi”, ja klientu tikai slavē un sociālais darbinieks tikai sniedz atbalstu un palīdzību, klientam neuzstādot nekādas prasības.

**Paldies par atbildēm uz intervijas jautājumiem!**

Lūdzu un, lai veicas!

**1. Vai, Jūsaprāt, klientam ir jāveic līdzdarbība, lai risinātu savu vai ģimenes kopīgu problēmsituāciju?**

Uzskatu, ka klientam līdzdarbība ir jāveic obligāti un līdzdarbībai jābūt vērstai uz to, lai klients mainītu savu dzīves kvalitāti.

**2. Pēc Jūsu domām, kas ir klienta līdzdarbības veicināšana?**

Manuprāt, klienta līdzdarbības veicināšana ir klienta aktīva darbība, kuras rezultātā tiek veiktas kādas izmaiņas klienta dzīvē. Klienta līdzdarbības veicināšanas procesā, līdzdarbojoties klients labāk pats izprot savu problēmu un sociālais darbinieks palīdz klienta problēmas redzēt no malas, saskatīt tās lietas, kuras klientam konkrētā brīdī kavē normālu funkcionēšanu.

**3. Kāda ir Jūsu rīcība, lai palīdzētu motivēt klientu?**

Es savā darbībā sniedzu klientam konsultācijas un veicu pārrunas, par visiem tiem jautājumiem, kas klientu satrauc. Tieši šajās sarunās un konsultācijās uzsveru, ka svarīga ir paša klienta gribēšana, uzdrīkstēšanās un nebaidīšanās lūgt palīdzību. Bieži vien šādās sarunās es stāstu par manā pieredzē notikušajiem pozitīvajiem piemēriem, kad kāda ģimene vai klients ir veiksmīgi nonākuši līdz risinājumam, kas sniedz gan pilnvērtīgu dzīvi, gan gandarījumu par to, ka viņi ir spējuši tikt ar problēmām galā. Motivējot klientu cenšos panākt, lai viņš izprastu savas problēmas.

**4. Kā Jūs motivējat klientus līdzdarboties, lai risinātu viņu sociālās problēmas?**

Uzskatu, ka klientam vispirms ir jāapzinās, ka viņam ir problēmas. Tikai tad, ja klients pats sāk izprast un apzināties problēmas negatīvās iezīmes viņa un visas ģimenes dzīvē, tikai tad var runāt par klienta motivēšanu uzsākt risināt problēmas. Svarīgi ir palīdzēt atklāt klientiem tās stiprās puses, kas viņiem piemīt un kas ģimenē rada pozitīvas emocijas. Vairāk strādājot pie ģimenes labo lietu akcentēšanas, veiksmīgāk izdodas klientus motivēt uzsākt problēmas risināšanas gaitu.

**5. Kuri klienti - obligātie klienti vai brīvprātīgie klienti ir vieglāk motivējami līdzdarboties?**

Mana pieredze ir diezgan dažāda. Esmu saskārusies ar tādu faktu, ka dažkārt ar klientu, kurš šķiet vieglprātīgs un nemotivēts un sociālo darbinieku redzeslokā ir nonācis nelabprāt, ir vieglāk strādāt un sadarboties nekā ar klientu, kurš ir brīvprātīgi izvēlējis lūgt padomu un

palīdzību. Bet, nu, protams, ka brīvprātīgie klienti ir vieglāk motivējami līdzdarboties, jo viņi jau paši vēlas risināt problēmas tikai dažkārt mēdz notikt tā, ka viņi savas problēmas iespējamās risināšanas veidus uzstājīgi pieprasa, ka tikai tā un ne savādāk. Lai arī mūsu pašvaldībā pamazām attīstās dažāda veida pakalpojumu piedāvājumi, piemēram, Ģimenes atbalsta nodaļā strādā sociālais pedagogs, kurš veiksmīgi risina un sadarbojas ar pilsētas skolām, lai risinātu dažādus jautājumus par bērnu un pusaudžu problēmām, resursi vēl ar vien ir diezgan ierobežoti un tas tad arī ir par iemeslu tam, ka klientu ir tik grūti motivēt.

**6. Ja klients nevēlas līdzdarboties un ir pasīvs savu problēmu risināšanā, kas var veicināt vai palīdzēt klientam kļūt aktīvākam savu problēmu risināšanā?**

Es kā sociālā darba speciāliste ar klientu vienojos par konkrētas līdzdarbības veikšanu un uzdevumu izpildi, kas var veicināt problēmu risināšanos. Ja nozīmēto līdzdarbību klients neveic un pat atsakās to veikt, tad vienojamies par citas līdzdarbības veikšanas iespējām un par to, ko tad klients pats labprātīgi uzņemas izdarīt.

**7. Kāpēc, Jūsuprāt, klienti dažkārt ir pasīvi savu problēmsituāciju risināšanas procesā?**

Tas, manuprāt, ir saistīts ar to, ka klienti vairs neredz izeju savām problēmām, kā arī vairs netic saviem spēkiem, ka kaut ko ir iespējams mainīt. Pasivitāti rada arī tas, ka klientiem ir zudusi ticība jebkādiem solījumiem gan no līdzcilvēku puses, gan speciālistu.

**8. Kāda sociālā darbinieka rīcība nemotivē klientu līdzdarboties?**

No sociālā darbinieka puses tā noteikti ir vienaldzība un nevēlēšanās klientam izskaidrot viņa iespējas un neiedziļināšanās klienta problēmās. Klientu līdzdarboties nemotivēs arī tas, ja sociālajam darbiniekam būs pretrunīga attieksme pret klienta vēlmēm, - ja katrs noteiks savas prioritātes un nebūs vienota lēmuma par to, kā tad risināt problēmas.

Sociālais darbinieks nedrīkst arī izrādīt savu negatīvo attieksmi pret klientu, bļaut uz viņu vai pat izrādīt kritiku par viņa situāciju.

Paldies par interviju!

**1. Vai, Jūsaprāt, klientam ir jāveic līdzdarbība, lai risinātu savu vai ģimenes kopīgu problēmsituāciju?**

Jā.

**2. Pēc Jūsu domām, kas ir klienta līdzdarbības veicināšana?**

Manuprāt, klienta līdzdarbība ir problēmas risināšanas veicināšana jeb motivēšana. Turklāt, ja klienta līdzdarbības pasākumus izprot tieši sociālā darba kontekstā, tad es par svarīgākiem uzskatu un vadus ne tikai pēc likuma „Par sociālo drošību”, kas nosaka klienta sociālo tiesību īstenošanu, bet arī ņemu vērā Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodeksā noteiktos Sociālo darbinieku ētikas standartus, kas ir nodrošināt klientam tiesības uz sadarbības attiecībām, kas balstītas uz uzticēšanos, privātās dzīves respektēšanu un konfidencialitāti, kā arī atbildīgu informācijas izmantošanu un visu to, kas attiecas uz cilvēktiesību īstenošanu.

Sociālajiem darbiniekiem, kas strādā ar ģimenēm ar bērniem, īpaši liela uzmanība jāpievērš bērnu tiesību nodrošināšanai. Līdzdarbība ir abpusējs process – klients darbojas, lai risinātu savas sociālās, attiecību ģimenē, bērna aprūpes un citas problēmas un sociālais darbinieks ar savu nostāju, profesionālo attiecību veidošanu ar klientu, konsekvenci rada darbības un attieksmju modeli, kas veicina šo sadarbību.

**3. Kāda ir Jūsu rīcība, lai palīdzētu motivēt klientu?**

Mana rīcība ir definēt klienta problēmu, identificēt apdraudējuma riskus bērniem un ģimenei, kopā ar klientu noteikt mērķus atbilstoši individuālam gadījuma risinājumam. Rehabilitācijas plāns arī var būt motivējošs instruments.

**4. Kā Jūs motivējat klientus līdzdarboties, lai risinātu viņu sociālās problēmas?**

Tas pats, ko jau iepriekš minēju – motivēšana iekļaujas sociālā darba procesā gan veicot darbu ar individuālu gadījumu, gan konsultēšanu. Klienta viedoklis un viņa iepriekšējā dzīves pieredze un vajadzības ir galvenais, lai piedāvātu kādus sociālos pakalpojumus. Jāuzsver, ka katras p

**5. Kuri klienti - obligātie klienti vai brīvprātīgie klienti ir vieglāk motivējami līdzdarboties?**

Noteikti tie ir brīvprātīgie klienti.

**6. Ja klients nevēlas līdzdarboties un ir pasīvs savu problēmu risināšanā, kas var veicināt vai palīdzēt klientam kļūt aktīvākam savu problēmu risināšanā?**

Tā jau arī ir, ka pie sociālā darbinieka nāk ģimenes, kas ir motivētas savu dzīvi mainīt, taču lielākoties ģimenēm, kurās ir vardarbība, trūkst tieši motivācijas. Ir grūti šādas ģimenes motivēt mainīties un līdzdarboties, lai novērstu draudus ģimenes labvēlīgai funkcionēšanai.

Manuprāt, joprojām daudzi sociālie darbinieki par savu galveno misiju uzskata materiālās palīdzības sniegšanu, kuru tad uzskata par vienu no problēmas cēloņu novēršanas iespējām un veidu kā veicināt klientam iesaistīties sadarbībā ar sociālo darbinieku. Taču jāatzīmē, ka pabalsts neatrisina, piemēram, vardarbības problēmas ģimenē un arī ne visās ģimenēs, kurās bērni cieš no vecāku nežēlības, ir finansiālas problēmas. Nenoliegšu, ka ir grūti izglītēt vecākus audzināšanas jomā un veicināt viņa aktivitātes, jo nereti ir grūti pārliecināt klientu par to, ka ir iespējams pamēģināt varbūt, ka izdodas.

**7. Kāpēc, Jūsaprāt, klienti dažkārt ir pasīvi savu problēmsituāciju risināšanas procesā?**

Klientam šķiet, ka viņa dzīvē viss ir samērā labi, jo viņa pieredze ir tāda kāda viņa ir, un problēmas jau ir dažkārt attīstījušās paaudzēs.

Šajā laikā, kad valstī valda lielas neskaidrības, satraukums ir katrā ģimenē un tāpat kā iedzīvotāji no valdības vēlas ātras un skaidras atbildes uz daudziem jautājumiem, tā arī klienti, saprotot, ka viņu ģimenē ir morālei nepieņemams gadījums, tā uzreiz grib ātru sociālā darbinieka rīcību un steidzamus rezultātus. Pasivitāti rada arī tas, ka ātri veiktās darbības ģimeni „izsit no sliedēm” un rodas jauni sarežģījumi un tā gaidītā rezultāta nav, tāpēc mēs uzreiz sakām, ka sociālajam darbiniekam ar ģimeni un ģimenei pašai ir jāstrādā ilgtermiņā.

**8. Kāda sociālā darbinieka rīcība nemotivē klientu līdzdarboties?**

Klientu nemotivē, kad sociālais darbinieks neņem vērā ētikas kodeksu, ja darbojas no varas pozīcijas, neklausās klienta vēlmēs un vajadzības, bet viņa problēmas risina, ņemot vērā savu pieredzi, nostāju un uzskatus.

**Liels paldies par Jūsu interviju! Lai veicas Jums turpmāk, veicot šo grūto darbu!**

Paldies un Jums vēl veiksmi diplomdarba aizstāvēšanā!

**Paldies un uz tikšanos!**

Visu labu!

**1. Vai, Jūsaprāt, klientam kā sociālo pakalpojumu saņēmējam ir jāpiedalās savu problēmsituāciju risināšanā?**

Nu nezinu, vai.

**2. Kā tad, Jūsaprāt, tam būtu jānotiek?**

Nu es tak atnāku uz dienestu prasīt palīdzību, bet man vēl liek veikt kaut ko, plānot un domāt. Es jau nenāktu, ja pati ar visu tiktu galā.

**3. Kas, Jūsaprāt, ir līdzdarbība?**

Nu tie ir tie sabiedriskie darbi, ko mums liek veikt, dažreiz jāapmeklē kādas nodarbības vai lekcijas.

**4. Kādi tie ir?**

Nu parasti jau liek strādāt kaut kur labiekārtošanas darbos, apkārtnes uzkopšanā.

**5. Jums patīk veikt šos sabiedriskos darbu?**

Nu nav jau ne vainas. Vismaz izraujies no mājas.

**6. Vai citas līdzdarbības iespējas Jums nepiedāvā?**

Nu ja vajag, tad jau piedāvā. Dažreiz liek nokārtot lietas, kas saistās ar dēla audzināšanu. Tad es aizbraucu uz dēla skolu, satiekos ar skolotājiem, parunājos ar skolas psihologu. Sociālā darbiniece vienmēr saka, ka man mājai jābūt tīrai, kad dēls atbrauc mājās.

**7. Kas Jūs motivē līdzdarboties?**

Sociālais darbinieks saka, ka būtu labi, ja es tā vai šitā rīkotos.

**8. Kāda sociālā darbinieka rīcība palīdz klientam aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas situācijas uzlabošanā?**

Nu man jau patīk, ka sociālā darbiniece ir tāda laba. Viņa mums daudz ir palīdzējusi. Es atnāku pie viņas, kad man vajag parunāties, kad nezinu, kā kārtot dokumentus vai citas lietas un tad viņa man paskaidro.

**9. Kāda sociālā darbinieka rīcība nepalīdz aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas problēmsituācijas uzlabošanā?**

Nu man nepatīk, ja man kaut ko pārmet vai aizrāda. Visi jau nevar būt tik gudri un visu izdarīt "kā no bībeles".

**10. Vai klienta sadarbība un līdzdarbība ar sociālo darbinieku izmaina vai uzlabo situāciju?**

Nu it kā jau jā. Tagad mums daudzas lietas ir sakārtotas. Vienmēr nomaksāju elektrību, kad ir pabalstu diena. Nu ir cilvēks pie kā atnākt un padomu paprasīt.

**11. Vai, Jūsprāt, klientam ir pašam jāizlemj sava rīcība, lai veicinātu situācijas uzlabošanos?**

Nu es jau pati pasaku, ko es varu izdarīt un ko nē, kad viņa man liek darīt dažādas lietas.

**12. Vai klientam jāveic līdzdarbība tikai pēc sociālā darbinieka noteikta plāna?**

Nu kaut kādus plānus jau mēs tur sastādam, bet vai tad es visu varu atcerēties.

**13. Bet Jums ir viņš sastādīts divos eksmplāros?**

Nu ir jau, bet vai tad es nu tur katru uzraktīto rindiņu skatīšos. Galveno, ko liek izdarīt es izdaru.

**14. Vai situācijas uzlabošanā un līdzdarbībā iesaistās arī Jūsu ģimenes locekļi?**

Dēls jau man ļoti cenšas. Viņš kā kaut kas nav tā kā vajag, aiziet un izstāsta sociālajai darbiniecei. Ir pat aizgājis uz sociālo dienstu, lai izsauktu policiju, bet tā es pati tieku galā.

**15. Vai palīdzības lūgšana un līdzdarbošanās ir izmainījusi Jūsu līdzšinējo situāciju?**

Nu laikam jau ir. Ir jau man daudz palīdzējusi X, bet tāpat jau visādu problēmu pietiek. Varbūt, ja būtu darbs būtu citādāk, tad pati varētu rīkoties kā gribu.

**Lai Jums veicas un paldies par interviju!**

Jā, lūdzu!

**1. Vai, Jūsaprāt, klientam kā sociālo pakalpojumu saņēmējam ir jāpiedalās savu problēmsituāciju risināšanā?**

Nezinu gan. Atkarībā no situācijas.

**2. Kāda tad būtu tā situācija, kad klientam būtu jāiesaistās savu problēmsituāciju risināšanā?**

Varbūt tad, kad problēmā ir iesaistīti vairāki cilvēki.

**3. Jūs domājat ģimenes locekļus?**

Laikam jau, jā.

**4. Vai šī iesaistīšanās varētu notikt, tad, ja, piemēram, vecākiem ir alkohola lietošanas**

**problēmas un bērni bieži vien tiek atstāti novārtā, neēduši, aukstumā?**

Mums tā nav!

**5. Nē, es nedomāju Jūsu ģimeni, bet izsaku tikai to kā piemēru. Vai tādos gadījumos būtu klientam jāpiedalās savu problēmu risināšanā?**

Tādos jā, nevis kad mazas problēmiņas, jau brauc ar policiju un saceļ lielu kņadu.

**6. Kas, Jūsaprāt, ir līdzdarbība?**

Tas, ko mums sociālais darbinieks saka, lai mēs izdarītu.

**7. Un kādu līdzdarbības veikšanu Jums sociālais darbinieks piedāvā? Kādas pēdējās darbības sociālais darbinieks ieteica veikt, lai risinātu Jūsu problēmas?**

Man tagad ir ar abiem dēliem ir jāiet pie psihologa, jānorunā konsultāciju laiks, jānokārto tur tie nepieciešamie dokumenti un tad jāatnes sociālajam darbiniekam.

**8. Kas Jūs motivē līdzdarboties?**

Mums uz šejieni ieteica atnākt dēla audzinātāja un pēc tam arī policijas nepilngadīgo lietu inspektore. Tad atbrauca uz mājām sociālie darbinieki, apskatījās, teica, lai nākam vēl un tā mēs tagad te staigājam. Un visu, ko iesaka sociālais darbinieks, to arī izdarām.

**9. Kāda sociālā darbinieka rīcība palīdz klientam aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas situācijas uzlabošanā?**

Agrāk es domāju, ka man te nebūs jānāk, bet kad sākās grūtības vispirms vienam, vecākajam dēlam, ar uzvedību skolā un visādas sīkās zādzības, tad jaunākajam, bija jāmeklē palīdzība. Sociālā darbiniece jau cenšas palīdzēt ir tāda saprotoša, nav nosodoša. Pusaudžiem jau nevar neko stingru teikt, tad jau atkal ir spuras gaisā.

**10. Kāda sociālā darbinieka rīcība nepalīdz aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas problēmsituācijas uzlabošanā?**

Ja viņš ir neiejūtīgs un nelaipns.

**11. Vai klienta sadarbība un līdzdarbība ar sociālo darbinieku izmaina vai uzlabo situāciju?**

Ir jau labi, ka var tā atnākt un parunāties, tā kā atbalstu rast.

**12. Vai, Jūsaprāt, klientam ir pašam jāizlemj sava rīcība, lai veicinātu situācijas uzlabošanos?**

Es jau cenšos pati darīt cik vien varu, gan ar dēliem runāju, gan meklēju palīdzību, jo vajag jau arī kāda zinošāka cilvēka domas zināt. Tagad jau citādāki laiki nekā tad, kad mēs augām.

**13. Vai klientam jāveic līdzdarbība tikai pēc sociālā darbinieka noteikta plāna?**

Man jau liekas, ka gan jā, gan nē. Nu es izstāstu situāciju un to, kas ir atgadījies un tad jau atkal sociālais darbinieks iesaka, ko mums darīt tālāk.

**14. Vai situācijas uzlabošanā un līdzdarbībā iesaistās arī Jūsu ģimenes locekļi?**

Dēli jau, kad runā ar viņiem māj ar galvu un apgalvo, ka visu saprot, ka vairāk neko sliktu nedarīs, ka nedraudzēsies ar tādiem draugiem, kas tikai nepatikšanās ievilina, bet pēc laika runātais jau aizmirstas. Ja sociālais darbinieks pēc stundām viņiem liek atnākt uz pārrunām, tad jau viņi atnāk, bet ir jau arī tā, kad neatnāk. Visādi jau mums notiek. Ko tad daudz te arī var izdarīt?

**15. Vai palīdzības lūgšana un līdzdarbošanās ir izmainījusi Jūsu līdzšinējo situāciju?**

Mazliet.

**16. Bet varbūt paši esiet bijuši pasīvi un neesiet tā nopietni centušies iedziļināties problēmas risināšanas procesā?**

Var jau būt, bet ko tad daudz te vari arī izmainīt. Tāda tā dzīve.

**Vēlu Jums tomēr izturību un veiksmi!!!**

Paldies par interviju!

**1. Vai, Jūsaprāt, klientam kā sociālo pakalpojumu saņēmējam ir jāpiedalās savu problēmsituāciju risināšanā?**

Protams.

**2. Kas, Jūsaprāt, ir līdzdarbība?**

Tā ir iesaistīšanās savu problēmu risināšanā.

**3. Kas Jūs motivē līdzdarboties?**

Sapratām, ka paši saviem spēkiem nespēsim neko mainīt un nebija vairs iespēju, kā risināt radušās grūtības, tāpēc meklējām palīdzību gan bāriņtiesā, gan pie sociālajiem darbiniekiem.

**4. Vai bāriņtiesā Jums ieteica rast palīdzību sociālajā dienestā?**

Jā, tā bija. Vispirms mēs devāmies uz bāriņtiesu un lūdzām, lai mums iesaka, kā rīkoties. Bāriņtiesas priekšsēdētāja ieteica griezties sociālajā dienestā. Tā mēs arī atnācām uz sociālo dienestu, izstāstījām situāciju un tagad sadarbojamies ar sociālā dienesta darbiniekiem.

**5. Kāda sociālā darbinieka rīcība palīdz klientam aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas situācijas uzlabošanā?**

Tā ir atklātība un atbalsts. Man patīk, ja es izjūtu to, ka sociālais darbinieks ir ar mani sadarbībā, iedziļinās manās problēmās un cenšas palīdzēt man. Sociālā darbinieka rīcībā augsti vērtēju to, ka viņš norāda uz manām veiksmēm un neveiksmēm par to, ko esmu izpildījusi. Maniem ģimenes locekļiem bija grūti, it sevišķi vīram, atzīt to, ka mūsu ģimenei ir nepieciešama profesionāla palīdzība, tāpēc tas, ka sociālais darbinieks daudz uzslavēja, izteica labus vārdus vai pateicās par to, ka mēs atkārtoti ieradāmies, man kā klientei radīja cieņas un uzticības pilnu pārlicību par to, ka esam rīkojušies pareizi, meklējot palīdzību.

**6. Kāda sociālā darbinieka rīcība nepalīdz aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas problēmsituācijas uzlabošanā?**

Oj, tā noteikti ir situācija, kad sociālais darbinieks nav informējis klientu par to, kā veidosies viņu sadarbība. Sociālajam darbiniekam noteikti ir jāvienojas ar klientu par tādu līdzdarbības veidu, kas nestu vislielāko labumu klienta dzīvē. Runājot par mūsu situāciju, sociālie darbinieki un citi speciālisti ļoti centās uzreiz mums rast risinājumus, bet dažreiz jau nepietiek tikai ar to, ka klientam izskaidro līdzdarbības nozīmi. Patiesībā jau daudz kas ir atkarīgs arī no cilvēku gribas. Sociālais darbinieks var darīt visu, lai klientu virzītu aktīvai darbībai, bet, ja klients nevēlēsies, tad nekādas izmaiņas arī nenotiks. Es tā domāju, nezinu varbūt, ka tā nav!

### **7. Vai klienta sadarbība un līdzdarbība ar sociālo darbinieku izmaina vai uzlabo situāciju?**

Tad, kad tev vairs nav citu iespēju un problēma tikai padziļinās, tad ir jādomā par tās risināšanu. Tad, kad cilvēks sāk iesaistīties un darboties jau pēc speciālistu ieteikumiem, tikai tad var pateikt, vai situācija uzlabojas. Tad, kad neko nedari, tad jau nevar zināt, kā būtu, ja būtu, vai ne?

### **8. Vai, Jūsprāt, klientam ir pašam jāizlemj sava rīcība, lai veicinātu situācijas uzlabošanos?**

Hmm, tad jau mums nevienam nevajadzētu meklēt palīdzību, ja es pati visu zinātu.

### **9. Es domāju, vai tad, kad sociālais darbinieks iesaka, ko un kā rīkoties, piemēram, izstrādā konkrētu plānu, klientam ir jāveic līdzdarbība tikai pēc viņa norādījumiem?**

Es domāju, ka sociālais darbinieks jau zina, kā vajadzētu rīkoties klientam, tomēr, jā, man ir svarīgi izteikt savu viedokli. Es noteikti nevarētu visu veikt tikai pēc sociālo darbinieku norādījumiem.

### **10. Vai situācijas uzlabošanā un līdzdarbībā iesaistās arī Jūsu ģimenes locekļi?**

Es varu paļauties uz ģimenes locekļu sapratni un ģimenes problēmas mēs uztveram visi tā, ka tās ir mūsu ģimenes problēmas, tāpēc visiem ir jāpieliek pūles, lai tās ātrāk atrisinātos.

### **11. Vai palīdzības lūgšana un līdzdarbošanās ir izmainījusi Jūsu līdzšinējo situāciju?**

Mēs tikai nesen esam sākuši apmeklēt sociālo dienestu un sadarboties ar sociālo darbinieku, tāpēc man tā uzreiz nevaru spriest par to, vai tas ir izmainījis esošo situāciju bet es ļoti ceru, ka šī sadarbība palīdzēs mums atrisināt radušās problēmas.

**Lai Jums izdodas un paldies par interviju!**

Paldies!

**Uz redzēšanos!**

**1. Vai, Jūsaprāt, klientam kā sociālo pakalpojumu saņēmējam ir jāpiedalās savu problēmsituāciju risināšanā?**

Jā.

**2. Kas, Jūsaprāt, ir līdzdarbība?**

Man radās grūtības un es nācu pie sociālā darbinieka, lai rastu iespējas tās risināt. Man ieteica apmeklēt narkologu, lai sāktu risināt alkohola atkarības problēmas.

**3. Kas Jūs motivē līdzdarboties?**

Sociālais darbinieks man pastāstīja, kā notiek alkohola ārstēšanas process un viņa mani arī sāka pārliecināt, ka ir nepieciešams ārstēties, jo citādi no tā cieš visa man ģimene.

**4. Kāda sociālā darbinieka rīcība palīdz klientam aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas situācijas uzlabošanā?**

Sociālie darbinieki mani pārliecināja, ka es varu ārstēties, ka viņi man palīdzēs un atbalstīs un es arī pats gribu beigt dzert.

**5. Kāda sociālā darbinieka rīcība nepalīdz aktīvi iesaistīties un līdzdarboties savas problēmsituācijas uzlabošanā?**

Nu tad, ja viņi piedraud, ka man atņems bērnus. Es pateicu, ka manus bērnus man neviens neatņems. Draudēšana un biedēšana nepalīdz cilvēkam saprast problēmu, bet tāda sociālo darbinieku rīcība tikai sakaitina un vedina rīkoties pret sociālo darbinieku.

**6. Vai klienta sadarbība un līdzdarbība ar sociālo darbinieku izmaina vai uzlabo situāciju?**

Manā situācijā, sadarbība ir tikai nākusi par labu. Agrāk mēs ar sievu abi dzērām. Tad viņa pārtrauca lietot, jo atrada darbu un es dzēru ar draugiem un kur vien varēja dabūt alkoholu. Tagad gan sieva, gan sociālais darbinieks cenšas man palīdzēt tikt galā ar šo nelaimi.

**7. Vai, Jūsaprāt, klientam ir pašam jāizlemj sava rīcība, lai veicinātu situācijas uzlabošanos?**

Nu ko tad es tur varēju izlemt! Es solījos gan sievai, gan bērniem, ka dzeršu vēl tikai šodien un tad viss, bet atkal nākamajā dienā radās iespējas iedzert un tā dienu no dienas. Sieva teica, ka lūgs sociālajiem palīdzību, bet es apgalvoju, ka pats spēšu tikt galā. Viņa tomēr aizgāja un tad sociālā darbiniece Y mani sāka uzraudzīt.

**8. Es domāju, vai Jūs, kad uzsākt sadarbību ar sociālo darbinieku pats izlēmāt uzsākt ārstēšanos vai rīkojāties tikai pēc sociālā darbinieka noteikta plāna?**

Es pats jau sen sapratu, ka gribu pārtraukt dzer, bet nespēju pats ar to cīnīties. Vienmēr draugi vai paziņas, vai nu nāca pie manis, vai kā citādi, bet atradu iespējas iedzert. Tad sociālie darbinieki bieži sāka apsekot mūsu dzīvesvietu, sāka mani pārliecināt, ka vajag ārstēties un teica, ka, lai es nāku uz dienestu, kad esmu gatavs sākt dzīvot savādāk.

**9. Vai situācijas uzlabošanā un līdzdarbībā iesaistās arī Jūsu ģimenes locekļi?**

Jā, sieva man daudz palīdz. Bez viņas palīdzības es nespētu tikt galā.

**10. Vai palīdzības lūgšana un līdzdarbošanās ir izmainījusi Jūsu līdzšinējo situāciju?**

Ir gan kļuvis labāk, lai gan pats es tam sākumā neticēju.

**Vēlu Jums nezaudēt spēku un izturību, lai sasniegtu iecerēto!**

Paldies!