

DZĪVES JAUTĀJUMI

SOCIĀLĀ DARBA UN SOCIĀLĀS PEDAGOĢIJAS
TEORIJA UN PRAKSE

IX

ZINĀTNISKI METODISKS RAKSTU KRĀJUMS

175955

Riya

95-3

400

Latvijas Nacionālā
didaktiskā

SOCIĀLĀ DARBA UN SOCIĀLĀS
PEDAGOĢIJAS AUGSTSKOLA

“ATTĪSTĪBA”



L
3

DZĪVES JAUTĀJUMI

SOCIĀLĀ DARBA UN SOCIĀLĀS
PEDAGOĢIJAS TEORIJA
UN PRAKSE

ZINĀTNISKI METODISKS
RAKSTU KRĀJUMS

IX

RĪGA
2004

**Latvijas Nacionālā
bibliotēka**

Zinātniski metodiskais rakstu krājums ir sagatavots Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskolā "Attīstība", izmantojot augstskolas un partneraugstskolu mācību spēku, sociālā darba speciālistu un sociālo pedagogu, augstskolas absolventu un studentu zinātniski pētnieciskā un metodiskā darba rezultātus.

03040574116

Redkolēģija: Dr. paed. Raimonds Inne (zinātniskais redaktors)
Dr. soc. darba, prof. Marks Rodžerss
Dr. paed., prof. Aina Vilciņa

Tulkojumi: Teika Lapsa

Korektore: Inta Jansone

Vāka noformējums: Alvis Inne

Tehniskā redaktore: Aelita Pāvuliņa

DZĪVES JAUTĀJUMI IX

Darba autortiesības ir aizsargātas saskaņā ar LR likumu "Par autortiesībām un blakustiesībām". Darba pārpublicēšana jebkurā drukātā vai elektroniskā formā, kopumā vai daļām, tā izdošana, izplatīšana masu saziņas līdzekļos, kā arī kopēšana ir stingri aizliegta bez autoru rakstiskas piekrišanas.

Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskola "Attīstība".
LV - 1007, Rīgā, Eiženijas ielā 1

Iespiests tipogrāfijā JUMI
Lienes ielā 19

ISBN 9984-9695-8-4

© Sociālā darba un sociālās
pedagoģijas augstskola
"Attīstība", 2003

Saturs

Table of content	5
Priekšvārds	7

Sociālā darba teorija un prakse mūsdienās

Zane Lasmane, Iveta Grauduma. Klienta apmierinātības novērtēšanas būtiskākie aspekti sociālajās institūcijās	10
Anīta Ābele. Penitenciārās sistēmas demokratizēšana un liberalizācija Latvijā	36
Daina Vanaga, Evija Sedvalde. Kopienas filantropija – iespējas un ierobežojumi	54
Dace Danče, Monta Šice. Atbalsta grupu tīklojuma izveide un funkcionēšana	66

Ārvalstu sociālā darba pieredze

Golams M.Metbors, Marks E.Rodžerss, Robina S.Mama. Mainīgā nozīme līdzdalībai kopienas attīstībā: pieredze, kas iegūta Bangladešā	84
Mērija E.Svignonka. Vardarbība un seksuālā orientācija	98
Kellijs Varda. Konkurējošu vērtību struktūras izmantošana narkomānijas ārstēšanas kopienā	109
Nora Smita. Recidīva novēršana, atveseļojošas vides veicināšana: vienaudžu atbalsta grupu izmantošana darbā ar pusaudzēm ar ēšanas traucējumiem	121

Sociālā darba vadības problēmas

Lidija Šiļņeva. Sociālo dienestu modernas vadības centieni	132
Līga Āboltiņa. Supervīzijas implementēšanas perspektīva sociālā darba vadības praksē	165
Elīna Petrovska. Līderības jēdziens vadībā	177

Izglītība un sociālā pedagogija

Airita Brenča. Izglītības pakalpojumu mārketingis	184
Zigrīda Goša. Iedzīvotāju izglītības līmeņu izmaiņu tendences Latvijā 20.gadsimta beigās	201
Aina Vilciņa. Sociālā darbinieka profesionālo prasmju veidošana darbnīcās	213
Vita Roga, Sanija Ancāne, Gunita Blūma, Iveta Straupniece. Bērns kā līdzatkarīgais alkoholiķu ģimenēs	222
Autori	246
Summary	248

Table of content

Table of content	5
Foreword	7

Theory and practice of social work nowadays

Zane Lasmane, Iveta Grauduma. Basic aspects of evaluation of satisfaction of client in social institutions.....	10
Anita Ābele. Democratizing and liberalization of penitentiary system in Latvia.....	36
Daina Vanaga, Evija Sedvalde. Philanthropy of community - possibilities and limits	54
Dace Danče, Monta Šice. Development of network of support groups and functioning of the groups.	66

Experience of social work abroad

Golams M.Metbors, Marks E.Rodžerss, Robina S.Mama. The Changing Meaning of Participation in Community Development: Lessons Learned in Bangladesh	84
Mērija E.Svigonska. Violence and Sexual Orientation	98
Kellija Varda. Competing Values Framework Applied to a Drug Therapeutic Community.	109
Nora Smita. The use of peer support groups for Adolescent girls with eating disorders.....	121

Problems in management of social work

Lidija Šilņeva. The Art and Practice of Social Services Management	132
Līga Āboltiņa. Perspective of implementation of supervision in everyday practice of management of social work	165
Elīna Petrovska. Meaning of Leadership in Management	177

Education and social pedagogics

Airita Brenča. Marketing of educational services	184
Zigrīda Goša. Tendencies in changes in education levels of inhabitants in the end of 20 th century in Latvia.....	201
Aina Vilciņa. Creating professional skills of social work in workshops.....	213
Vita Roga, Sanija Ancāne, Gunita Blūma, Iveta Straupniece. Child as co-addicted in the families of alcoholics	222
Autori	246
Summary	248

Priekšvārds

Iznācis kārtējais zinātnisko un metodisko rakstu krājums "Dzīves jautājumi – sociālā darba un sociālās pedagogijas teorija un prakse". Krājums, kā parasts, ir atskaite par mācībspēku un studentu veiktajiem zinātniskajiem pētījumiem un metodiskajām izstrādņēm pagājušajā akadēmiskajā gadā. Krājumā ievietoti 15 raksti un to veidošanā piedalījušies 23 autori.

Saturiski krājumu veido četras sadaļas. Pirmajā sadaļā – "Sociālā darba teorija un prakse" iekļauti SDSPA "Attīstība" mācībspēku un vienas studentu grupas darbi. Zanes Lasmanes un Ivetas Graudumas raksts veltīts klientu apmierinātības novērtēšanas aspektiem. Anita Ābele pētījusi Latvijas penitenciārās sistēmas demokratizēšanas un liberalizācijas problēmas. Daina Vanaga kopā ar Eviju Sedvaldi publicējušas rakstu par kopienas filantropiju. Divas studentes Dace Danče un Monta Šice savā rakstā aplūko atbalsta grupu tīklojuma izveidi un funkcionēšanu.

Pagājušajā studiju gadā vairāki SDSPA "Attīstība" mācībspēki ar rektori profesori Fulbraitu stipendiāti Lidiju Šilņevu priekšgalā stažējās Monmoutas universitātē ASV. Personīgo kontaktu rezultātā Monmoutas universitātes mācībspēki atsūtījuši savas publikācijas krājumam "Dzīves jautājumi". No šīm publikācijām tapa krājuma otra sadaļa – "Ārvalstu sociālā darba pieredze". Trīs asociētie profesori – Golams M.Metbors, Marks E.Rodžerss un Robina S.Mama dalās savā pieredzē par kopienas attīstību Bangladešā. Mērija E.Svigonska raksta par vardarbību un seksiālo orientāciju. "Konkurējošo vērtību struktūras izmantošana narkomānijas ārstēšanā kopienā" – tādu virsrakstu savai publikācijai izvēlējusies Kellija Varda. Par atbalsta grupu izmantošanu darbā ar pusaudzēm, kurām ir ēšanas traucējumi, savā pieredzē dalās Nora Smita.

Trešā sadaļa veltīta vadības jautājumiem, tai dots virsraksts – "Sociālā darba vadības problēmas". Sadaļu ievada augstskolas rektores, profesores Lidijas Šilņevas raksts "Sociālo dienestu modernās vadības centieni". Apjomīgajā publikācijā autore skar vairākas vadīšanas teorētiskās un metodoloģiskās problēmas. Šajā sadaļā publicējas arī divas SDSPA "Attīstība" maģistrantes: Līga Āboltiņa pievērsusies supervīzijas problēmām, Elīna Petrovska iztīrā līderības jēdziena dažādos aspektus.

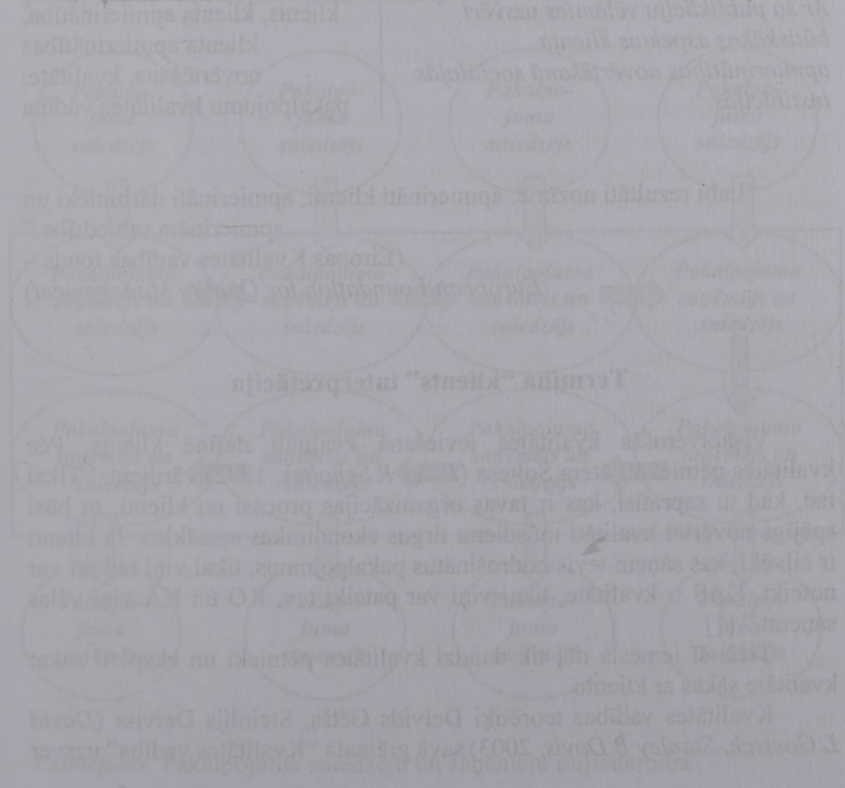
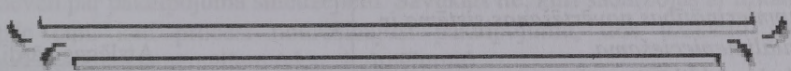
Šajā studiju gadā uzsākta jaunas sērijas "Sociālā pedagogija" izdošana (iznākušas jau divas brošūras). Neskatoties uz to, arī krājumā "Dzīves jautājumi" viena sadaļa veltīta sociālās pedagogijas jautājumiem. Šīs sadaļas iesākumā publicēts Airitas Brenčas raksts "Izglītības

pakalpojumu mārketingu”, kas daļēji turpina un attīsta VIII krājumā autore skartās idejas un pieejas. Zigrīda Goša ir tradicionāla krājuma autore. Šoreiz profesore savā rakstā analizē iedzīvotāju izglītības līmeņa izmaiņas tendences Latvijā 20.gadsimta beigās. Augstskolas prorektore, profesore Aina Vilciņa stāsta par vienu no mācību formām – darbnīcu un to izmantošanu sociālo darbinieku izglītošanā. Docentes Vitas Rogas vadībā studentu grupa Sanija Ancāne, Gunita Blūma un Iveta Straupniece iepazīstina ar savu pētījumu par tematu “Bērns kā līdzatkarīgais alkoholiķa ģimenē”.

Redkolēģija izsaka pateicību visiem autoriem, kā arī darbiniekiem, kas palīdzēja krājuma veidošanā.

Redkolēģija

Sociālā darba teorija un prakse mūsdienās



Klienta apmierinātības novērtēšanas būtiskākie aspekti sociālajās institūcijās

Starptautiskajos sociālās politikas normatīvajos aktos pēdējā laikā arvien biežāk uzsvēta klienta apmierinātības nozīme un loma sociālo pakalpojumu nodrošināšanā. Diemžēl Latvijas sociālās labklājības sistēmas prakse liecina – sociālo institūciju vadība ne vienmēr izprot, ka klienta apmierinātības novērtēšanas sistēma ir vitāli nepieciešama.

Ar šo publikāciju vēlamies uzsvērt būtiskākos aspektus klienta apmierinātības novērtēšanā sociālajās institūcijās.

**Zane Lasmane
Iveta Grauduma**

Atslēgas vārdi:

klients, klienta apmierinātība, klienta apmierinātības novērtēšana, kvalitāte, pakalpojumu kvalitātes vadība

“Labi rezultāti nozīmē: apmierināti klienti, apmierināti darbinieki un apmierināta sabiedrība.”

(Eiropas Kvalitātes vadības fonds –
European Foundation for Quality Management)

Termina “klients” interpretācija

Visaptverošās kvalitātes ieviešanā kvalitāti definē klients. Pēc kvalitātes pētnieka Pētera Šoltesa (*Peter R.Scholtes*, 1992) vārdiem: “Tikai tad, kad tu sapratīsi, kas ir tavas organizācijas procesi un klienti, tu būsi spējīgs novērtēt kvalitāti mūsdienu tirgus ekonomikas apstākļos. Ja klienti ir cilvēki, kas saņem tevis nodrošinātus pakalpojumus, tikai viņi tad arī var noteikt, KAS ir kvalitāte, tikai viņi var pateikt tev, KO un KĀ viņi vēlas saņemt.” [1]

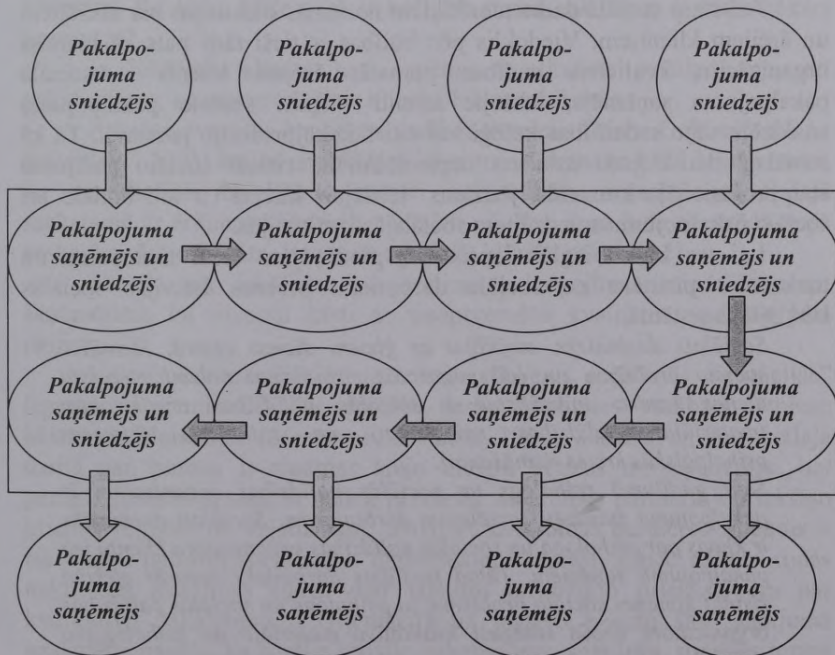
Tieši šī iemesla dēļ tik daudzi kvalitātes pētnieki un eksperti saka: kvalitāte sākas ar klientu.

Kvalitātes vadības teorētiķi Deivids Gētšs, Steinlijs Deiviss (*David L.Goetsch, Stanley B.Davis*, 2003) savā grāmatā “Kvalitātes vadība” uzsver

klientu kā kvalitātes vadības centrālo elementu un min, ka ir vispārpieņemts uztvert klientus kā indivīdus, kas pērk organizācijas piedāvātos produktus vai izmanto sniegtos pakalpojumus. Tie ir ārējie klienti. Tomēr katrā organizācijā ir arī iekšējie klienti – darbinieki. [2]

Visaptverošās kvalitātes ieviešanā klienti definē kvalitāti un pakalpojumu sniedzējas institūcijas darbinieki to rada. Līdz ar to organizācijas vadītājam, kurš vēlas nodrošināt kvalitatīvu pakalpojumu, par savas darbības centrālo elementu jāizvirza klients, attiecinot to gan uz iekšējiem, gan ārējiem klientiem.

D.Gētss un S.Deiviss skaidro, ka institūcija izmanto dažādus procesus, ar kuriem nodrošina savus pakalpojumus. Cilvēki, kas darbojas institūcijas vadītāja pakļautībā un nodrošina šos dažādos procesus, tiek dēvēti par pakalpojuma sniedzējiem. Savukārt tie, kuri sadarbojas ar iestādi pēc tam, kad procesi nodrošinājuši pakalpojumu, tiek uzskatīti par pakalpojuma saņēmējiem (skat. 1.zīmējumu).



1.zīmējums. Pakalpojuma sniedzēju un saņēmēju mijiedarbība

Redzam, ka visaptverošās kvalitātes īstenošanā pakalpojuma sniedzēji un saņēmēji eksistē gan institūcijas iekšienē, gan ārīnē.

Tas darbinieks, kurš ieņem augstāku amatu, ir pakalpojuma sniedzējs savā pakļautībā esošajam darbiniekam. Tomēr tā tas ir ne tikai darbinieka un darba devēja attiecībās. Jebkurš darbinieks, kura profesionālā darbība izriet no kāda cita darbinieka profesionālajām aktivitātēm un kas ir atkarīga no tām, ir šī pirmā darbinieka klients. [2]

Līdzīgi arī Dr. E. Deminga laikabiedrs Jozefs M. Džurāns (*Joseph M. Juran*) kvalitāti apskata kā pakāpenisku procesu.

Viņš definē, ka klients ir ne tikai tas, kurš beigās izmanto pakalpojumu vai pērk produktu, bet arī tas, kurš ir iesaistīts katra līmeņa procesā. Katrs solis ietekmē nākamo soli. Viena pakalpojuma ietvaros darbinieks veic noteiktas darbības, lai tās varētu turpināt nākamais darbinieks. Tādā gadījumā darbinieks, kurš pārņēmis darbus, kļūst par klientu. Tādējādi process, no vienas puses, nozīmē – apmierināt klienta vajadzības un, no otras, – identificēt savu klientu. [3]

Arī starp sociālā darba teorētiķiem norisinās diskusijas par iekšējiem un ārējiem klientiem. Viedoklis pēc būtības ir tieši tāds pats kā biznesa organizāciju kvalitātes vadības pamatā: ārējais klients – sociālā pakalpojuma saņēmējs; iekšējie klienti – paši sociālo pakalpojumu sniedzēji, viņu sadarbības kolēģi vai citi līdztājprofesiju pārstāvji. Tā kā sociālajā darbā īpaši uzsvērtā nepieciešamība risināt sociālo gadījumu starpprofesionāļu komandā, jēdziens “iekšējais klients” ir ļoti būtisks arī sociālo pakalpojumu sniedzējiem sociālajās institūcijās.

Lai tas būtu vieglāk izprotams, piedāvājam bieži sastopamu un uzskatāmu piemēru no sociālo darbinieku prakses Latvijas sociālās labklājības sistēmā.

Sociālais darbinieks, strādājot ar ģimeni dienas centrā, identificē sociālo problēmu un veiksmīgai tās risināšanai nolemj piesaistīt dienas centra speciālistus – sociālās palīdzības organizatoru (materiālās palīdzības sniegšanai) un psihologu (ģimenes psiholoģiskās krīzes risināšanai).

Šajā gadījumā psihologs un sociālās palīdzības organizators ir pakalpojuma sniedzēji sociālajam darbiniekam. Sociālais darbinieks ir kļuvis par psihologa un sociālās palīdzības organizatora klientu jeb pakalpojuma saņēmēju. Tātad sociālais darbinieks nevarēs efektīvi risināt ģimenes sociālo problēmu, ja psihologs un sociālās palīdzības organizators nebūs snieguši kvalitatīvu materiālo un psiholoģisko palīdzību. Līdz ar to redzam, ka sociālās palīdzības organizatora un psihologa sniegto pakalpojumu kvalitāte ietekmē sociālā darbinieka pakalpojumu kvalitāti.

D.Gētšs un S.Deiviss uzskata, ka tieši **atkarības** moments pakalpojuma sniegšanā ir izšķirošs pakalpojuma sniedzēja un saņēmēja attiecībās. Pakalpojuma saņēmējs neatkarīgi no tā, vai viņš ir iekšējais vai ārējais klients, ir atkarīgs no pakalpojuma sniedzēja, ja viņš vēlas nodrošināt **kvalitatīvu** pakalpojumu. [2]

Tā kā lielākā daļa organizāciju savas darbības novērtēšanā vismazāk atdzīst iekšējo klientu apmierinātības apzināšanas praktisko nozīmīgumu, teorētiski, pētnieki un eksperti tieši šai klientu grupai veltījuši īpašu uzmanību.

Strečkūdas universitātes Vadības zinātņu departamenta Glāzgovā Skotijā (*Department of Management Science, University of Strathclyde, Glasgow, Scotland*) docents Miks Višņevskis (*M.Wisniewski, 2001*) uzskata – ja kāda institūcija vispār vēlas sniegt kvalitatīvu pakalpojumu ārējiem klientiem, tai jāsāk ar kvalitatīvu pakalpojumu nodrošināšanu iekšējiem klientiem. Katrā organizācijā eksistē pakalpojumu ķēde – iekšēji saistītas aktivitātes visā organizācijā, kas nodrošina pakalpojumu gala klientam. Kā katra ķēde – tā ir tieši tik stipra, cik stiprs ir tās vājākais posms. [4]

Ja iekšējais klients nav saņēmis kvalitatīvu pakalpojumu, arī pakalpojums, ko saņems ārējais klients, būs neatbilstošs.

Arī visaptverošās kvalitātes vadības pētnieks Džons Ouklands (*John S.Oakland, 2003*) ārējos un iekšējos klientus salīdzina ar ķēdi. Viņš uzsver, ka neatbilstība jeb kļūme parasti tiek atklāta organizācijas tiešajā saskarsmē ar ārējiem klientiem, tādējādi cilvēks, kurš ikdienā strādā tiešā saskarē ar ārējo klientu, ir spiests izjust šīs kļūmes sekas. [12]

Teorija par iekšējiem un ārējiem pakalpojumu sniedzējiem un saņēmējiem kā vienotu ķēdi ir visaptverošās kvalitātes vadības pats pamats.

Vēlreiz koncentrējoties uz termina “klients sociālajās institūcijās” izpratni, jāpiemin Vācijas sociālā darba kvalitātes vadības pētniece Marianne Meinholde (*Marianne Meinhold, 1997*), kas uzsver, ka sociālajā darbā gan parasti ir zināmas ārējo klientu vēlmes un vajadzības, bet gandrīz nekāda uzmanība netiek pievērsta sadarbības partneru jeb iekšējo klientu vēlmēm un vajadzībām. Saredzēt sadarbības partneros klientus – tas varētu palīdzēt sociālajiem darbiniekiem saprast, kāpēc reizēm rodas uzkrītošas atšķirības starp viņu izpratni un pārējo priekšstatiem par kvalitatīvu pakalpojumu. Orientācija uz iekšējo klientu šajā gadījumā uzskatāmi parāda, ka pārējie sociālo pakalpojumu sniedzēji, sociālās jomas politiķi vai palīdzošo profesiju pārstāvji attiecīgajam pakalpojumam var izvirzīt pilnīgi atšķirīgas kvalitātes prasības nekā sociālā darba speciālisti.

Autore iesaka katrai starpprofesionāļu komandai pirms sadarbības noskaidrot citam cita vēlmes un ekspektācijas par konkrēto pakalpojumu/projektu/sadarbību un vienoties par kopīgiem kvalitātes kritērijiem. Kritēriju produktivitāti iespējams panākt arī tad, ja vadība šajā procesā neiesaistās. Patiesībā tam nevajadzētu būt grūti, jo sociālie darbinieki ir īpaši mācīti attīstīt empātiju – spēju izprast cita viedokli un iejusties viņa stāvoklī. Speciālisti sapratīs, ka var atšķirties ne tikai viņu un klientu viedoklis par kvalitāti, bet arī dažādu profesionāļu viedokļi par kvalitāti. [5]

Dažādos literatūras avotos dominē pieņēmums, ka sociālās labklājības sistēmā termina “klients” specifiku visvairāk nosaka sociālās labklājības sistēmas uzbūve, sociālo institūciju darbība, sociālo pakalpojumu attīstība un sociālo pakalpojumu sniedzēju profesionālais raksturojums.

Galvenā atšķirība starp sociālo pakalpojumu saņēmējiem un biznesa pakalpojumu saņēmējiem – lielākā daļa sociālo pakalpojumu saņēmēju nav maksātspējīgi. Tas nozīmē, ka klients neatrodas sociālās institūcijas darbības centrā tāpēc, ka tas nes organizācijai peļņu, bet gan tāpēc, ka tās ir klienta sociālās tiesības – atrasties sociālo institūciju darbības centrā. Sociālo institūciju pienākums ir ar savu darbību veicināt klienta sociālo labklājību. Tātad sociālo institūciju darbība centrēta nevis uz peļņas gūšanu, bet uz sabiedrības sociālās labklājības attīstību un sociālā taisnīguma veicināšanu sabiedrībā.

Klienta apmierinātības novērtēšanas loma pakalpojumu kvalitātes vadībā

Ja mēs sniedzam kvalitatīvu pakalpojumu, ir jānovērtē, cik daudz mums tas ir izdevies. Šim nolūkam par mērauklu noder klienta apmierinātība. Tas nozīmē, ka klienta apmierinātības novērtēšana var tikt uztverta kā būtiska pakalpojuma kvalitātes novērtēšanas sastāvdaļa.

Visaptverošās kvalitātes pētnieki Dž.Ouklands un Amriks Sohals (*John S.Oakland & Amric S.Sohal*, 2001) piedāvā galvenos iemeslus, kādēļ nepieciešama novērtēšana un kādēļ tā ir tik nozīmīga kvalitātes pilnveidē. Novērtēšana:

- panāk klientu vēlmju respektēšanu;
- izvirza racionālus mērķus un panāk to atbilstību praksei;
- nodrošina iespēju darbību salīdzināt ar iekšējiem un ārējiem standartiem;

- nodrošina pārskatāmību un sniedz "rezultātu tablo", lai cilvēki varētu kontrolēt paši savas darbības līmeni;
- izceļ kvalitātes problēmas un nosaka jomas, kam nepieciešama prioritāra uzmanība;
- identificē pilnveides iespējas;
- sniedz norādi uz zemas kvalitātes radītajām izmaksām;
- attaisno resursu izlietošanu;
- sniedz atgriezenisko saiti pēc uzlabošanas. [9]

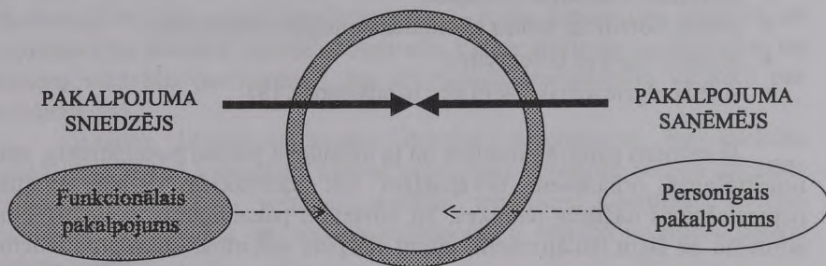
Ja ražotājs pārdod produktu un ja institūcija pārdod pakalpojumu, vai novērtēšanas principiem nevajadzētu būt identiskiem? Kādēļ mums nepieciešamas dažādas tehnikas, lai novērtētu pakalpojuma kvalitāti? Lai atbildētu uz šiem jautājumiem, mums jāizpēta atšķirības starp produktiem un pakalpojumiem. Lai gan principi ir vieni un tie paši abos gadījumos, ir dažas būtiskas atšķirības, kas nosaka, ka mēs nelietojam identiskas novērtēšanas procedūras.

Dž.Karlzons (*J. Carlzon*, 1987) uzskata, ka pakalpojumu kvalitātes vadībā atšķirībā no produktu kvalitātes vadības izšķirošs ir kontakts starp organizāciju un klientu, jo katra tikšanās reize, lai cik gara vai īsa tā būtu, dod klientam iespēju veidot priekšstatu par organizāciju un tās pakalpojumiem – justies aizkaitinātam vai apmierinātam. Līdz ar to – ja klients būs neapmierināts ar darbinieku, iespējams, ka šī neapmierinātība tiks attiecināta uz visu organizāciju kopumā.

Produktu kvalitātes vadībā mēs galvenokārt novērtējam taustāmas, materiālas lietas (piemēram, mašīnas ātrums, akselerācija, ietilpība u.c.), bet pakalpojumu kvalitātes vadībā mums jānovērtē netveramas, nemateriālas lietas (piemēram, laipnība, efektivitāte u.c.), ko sauc par abstrakcijām. Piemēram, atsaucība ir abstrakcija – tā ir cilvēka uzvedība, un tās ietekme būs subjektīva, kas tiks vērtēta pēc tādiem kritērijiem kā smaidīgums, uzmanība u.c. [6] Līdz ar to ir jābūt pilnīgai skaidrībai, kas un kāpēc ir jānovērtē pakalpojumu kvalitātes vadībā.

Pakalpojumu kvalitātes vadības pētnieks Čaks Čakrapani (*Chuck Chakrapani*, 1998) pakalpojumus grupē divās kategorijās: funkcionāls pakalpojums un personīgs pakalpojums. Funkcionāls pakalpojums attiecas uz tiem pakalpojuma raksturotājiem, kas var būt tuvi arī produktam. Funkcionālo pakalpojumu var uzlabot individuāli, bez tiešas klienta klātbūtnes. Piemēram, uzgaidāmajās telpās pavadītais laiks, informācija klientam saprotamā valodā, pakalpojuma pieejamība u.c. – tie ir funkcionālu pakalpojumu piemēri.

Personīgie pakalpojumi attiecas uz pakalpojuma raksturotājiem, ko ir grūti, pat neiespējami uzlabot bez atsaucies uz klientu. Piemēram, rūpes par klientu, elastīgums, risinot viņa problēmas, sūdzību izskatīšana u.c. – tie ir personīgo pakalpojumu piemēri (skat. 2.zīmējumu). [7]



2.zīmējums. Pakalpojumu kvalitātes vadības aspekti

Lielākajai daļai cilvēku termins “pakalpojuma kvalitāte” asociējas ar personīgajiem, nevis funkcionālajiem pakalpojumiem.

Piedāvājam Džima Klemmera (*Jim Clemmer*, 1990) apkopotos dažādu organizāciju vadītāju priekšstatus par pakalpojumu kvalitāti: tūlītēja reakcija uz klientu sūdzībām un problēmām; pieejamība; labas saskarsmes prasmes ar klientu; cieņas izrādīšana un vispārēja laipnība; saistību izpilde un vārda turēšana; pakalpojumu sniedzēju izglītošana; kvalitatīvas prasmes; perspektīvu pakalpojumu attīstības priekšlikumi nākotnei; izskats un akurātums; augstas kvalitātes darbs. [8]

Redzams, ka personīgie pakalpojumi daudzējādā ziņā tiek attiecināti uz vispārējo pakalpojumu kvalitāti.

Č.Čakrapani uzsver, ka personīgo pakalpojumu kvalitātes aspektus ir daudz sarežģītāk un grūtāk konsekventi īstenot nekā funkcionālo pakalpojumu kvalitātes aspektus. Tāpēc personīgie pakalpojumi izvirza arī lielākus metodoloģiskos izaicinājumus, izvēloties piemērotāko klienta apmierinātības novērtēšanas metodi personīgo pakalpojumu nodrošināšanā.

Nozīmīga atšķirība starp funkcionālajiem un personīgajiem pakalpojumiem ir ātrums, kādā katru no tiem iespējams sniegt. Funkcionālo pakalpojumu aspekti var tikt īstenoti un pilnveidoti ātri. Piemēram, organizācija var pagarināt darba laiku, nolikt uzgaidāmajā telpā vairāk un ērtākus krēslus, nodrošināt spilgtāku apgaismojumu studentu auditorijās u.c. To var izdarīt nekavējoties. Personīgos pakalpojumus ir daudz grūtāk uzlabot īsā laikā. Tie prasa vairāk nekā resursu pieejamību,

tie prasa vadības iesaisti, kas saistīta ar jaunu resursu piesaisti, darbinieku sadarbību un attieksmju maiņu – tam visam (vismaz līdz zināmai pakāpei) jānotiek, lai personīgo pakalpojumu varētu uzlabot.

Turklāt klientiem ir daudz vieglāk ieraudzīt uzlabojumus funkcionālo pakalpojumu sniegšanā – tūlīt pēc to pilnveides. Personīgo pakalpojumu pilnveidi, kas pakļauta subjektīvam vērtējumam, klienti var uzreiz nepamanīt. Tas nozīmē, ka personīgo pakalpojumu novērtēšanas rezultāti var norādīt, ka klienti vēl nav pamanījuši uzlabojumus. Līdz ar to personīgo pakalpojumu sniedzējiem ir jārēķinās ar ilgāku laiku, pirms klienti identificēs pakalpojumu uzlabošanu. [7]

Tāpēc, vērtējot klientu apmierinātību ar pakalpojumiem, ir svarīgi atšķirt funkcionālos no personīgajiem faktoriem. Ja šī atšķirība netiek ņemta vērā, ir risks izvēlēties nepareizas novērtēšanas metodes un neadekvāti interpretēt klienta apmierinātības līmeni.

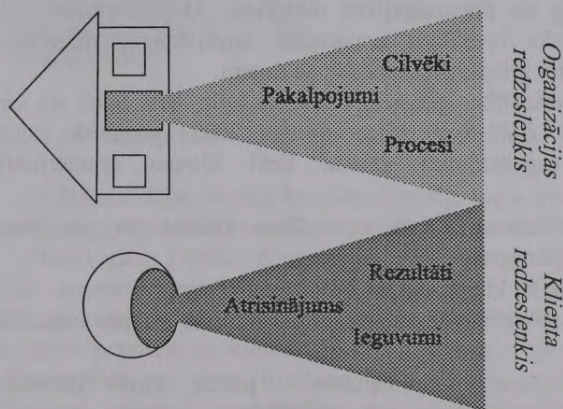
Klienta apmierinātības pētnieki Naidžels Hils, Bils Selfs un Gregs Rošē (*Nigel Hill, Bill Self, Greg Roche*, 2002) uzskaita vairākas privilēģijas, ko organizācijai sniedz tieši klienta apmierinātības novērtēšana:

- precīzi identificētas klienta vajadzības, vēlmes un prasības un noteikts to nozīmīgums;
- izpratne par to, kā klienti uztver jūsu organizāciju;
- informācija par to, vai jūsu pakalpojumi atbilst klientu vajadzībām un vēlmēm;
- identificētas pilnveides prioritātes – jomas, kurās uzlabojumi nodrošinās pilnīgāku klientu apmierinātību;
- precīzas norādes, kur jūsu darbinieki nav izpratuši klientu prioritātes vai nav apzinājušies savu nespēju apmierināt viņu vajadzības;
- iespēja izvairīties no pakalpojumu pilnveides un progresa novērtēšanas mērķus. [10]

Tomēr jāpatur prātā – klienta apmierinātības novērtēšanas sistēma var nodrošināt precīzus datus par viņa apmierinātību un izcelt procesus, ar kuriem klients ir vismazāk apmierināts, bet tā nevar atrisināt problēmas, uzlabot pakalpojumu vai pati par sevi celt klienta apmierinātību. Klienta apmierinātības novērtēšanas sistēmas efektivitāte atkarīga no rezultātā pieņemtajiem lēmumiem, faktiskās rīcības un liela darba ieguldījuma. Prakse rāda – ja klienta apmierinātības sistēma nesniedz efektīvus rezultātus, ir ļoti maza iespējamība, ka vainīga saņemtā informācija, galvenokārt vainojama organizācijas nespēja pārvērst to efektīvā rīcībā.

Lai izvirzītu ticamus klienta apmierinātības novērtēšanas kritērijus, ir jāiegūst precīza izpratne par klientu vajadzībām, vēlmēm un prasībām.

N.Hils, B.Selfs un G.Rošē uzskata, ka pirmā un viena no visbiežākajām organizāciju kļūdām ir pieņēmums, ka tām ir adekvāta izpratne un zināšanas par to, ko vēlas klients. Autori savā izdevumā "Klienta apmierinātības novērtēšana: ISO 9000:2000" iepazīstina ar Mičiganas universitātes docentu Maikla Džonsona un Andresa Gustavsona (*Michael Johnson & Andres Gustafsson*) izstrādāto teoriju "par klienta redzesleņķi jeb perspektīvu", pretnostatot to "organizācijas redzesleņķim" (skat. 3.zīmējumu).



3.zīmējums. Klienta un organizācijas redzesleņķis jeb perspektīva

Pakalpojuma sniedzēja organizācija un tās klienti bieži vien neredz norises vienādi. Pakalpojumu sniedzēji parasti domā par pakalpojumiem, ko viņi piegādā, par cilvēkiem, ko viņi nodarbina, un procesiem, kurus darbinieki izmanto, lai sniegtu pakalpojumu. Klienti savukārt uz visu raugās no sava skatupunkta, balstoties uz vērtējumu par pakalpojuma sniedzēju, uz faktu, vai panākti rezultāti, atrisināta problēma un gūts labums, pēc kā klients tiecies.

Ar šo uzskatāmo piemēru N.Hils, B.Selfs un G.Rošē pamato klienta vajadzību izpēti nepieciešamību kā vienu no klienta apmierinātības novērtēšanas sistēmas ieviešanas sākumpunktiem, lai ļautu klientiem pašiem izveidot plānu – uzsvērt galveno, kas viņus apmierina vai neapmierina.

0201027112

Tikai tad, ja klientu vajadzību identificēšanas un apmierinātības novērtēšanas metodes (piemēram, aptaujas anketa, fokusgrupas, intervijas u.c.) tiks izstrādātas, balstoties uz klienta redzesleņķi, tās nodrošinās precīzus novērtēšanas rezultātus par klienta apmierinātību. Ja klientu aptaujas anketa tiks izstrādāta, balstoties uz organizācijas redzesleņķi, pētījums noteiks, cik efektīva ir organizācijas darbība jomās, ko tā pati izvēlējusies pētīt, bet klienta apmierinātība paliks nenovērtēta. [10]

Tomēr organizācijas mērķim vajadzētu būt – pārsniegt klienta ekspektācijas, ne tikai apmierināt vēlmes.

P.Šoltess (*Peter Scholtes*, 1992), tāpat kā vairāki jau minētie autori, min, ka klientiem vajadzētu būt sajūsminātiem par to, cik lielu labumu viņi gūst no jūsu pakalpojuma. Lai sasniegtu šo mērķi, jums ir “jākolekcione” droša un izsmeļoša informācija par to, ko klientiem vajag un ko viņi grib no jūsu pakalpojuma. Tātad jānosaka iekšējo un ārējo pakalpojuma saņēmēju vajadzības un cieši jāsadarbojas ar iekšējiem un ārējiem pakalpojuma sniedzējiem. Tā darot, organizācijām radīsies iespējas uzzināt, vai to nodrošinātie procesi atbilst mērķim. [1]

Kioto universitātes Japānā goda profesors Jošio Kondo (*Yoshio Kondo*, 2001) savā referātā VI. Visaptverošās kvalitātes vadības kongresā 2001.gadā Sanktpēterburgā atgādināja visiem labi zināmo Ā.Maslova (*A.H.Maslow*) cilvēka vajadzību hierarhijas teorijas lomu klienta apmierinātības novērtēšanā. J.Kondo minēja, ka teorija skaidri parāda, kā var mainīties vajadzību raksturs, no ārējām un materiālām vajadzībām pirmajos līmeņos (1 = fizioloģiskās vajadzības, 2 = vajadzība pēc drošības) pieaugot uz garīgajām vajadzībām augstākajos līmeņos (3 – 5 = sociālās vajadzības, vajadzība pēc atzīšanas; pašapliecināšanās vajadzības). Līdz ar to naudas kompensācijas apmierina tikai cilvēka pamatvajadzības zemākajos līmeņos. Tādiem konceptiem kā klienta “iepriecinājums” un “klienta ekspektāciju pārspēšana” piemīt iekšējais un garīgais raksturs, kas ir augstāk par vienkāršu, ārēju un materiālu klienta apmierinātību.

Autors gan darbinieku, gan klientu apmierinātības novērtēšanu un vajadzību identificēšanu skata cēloņu un seku kopsakarībās, atsaucot atmiņā stāstu par trīs mūrniekiem.

Reiz kāds garāmgājējs, ieraudzījis trīs mūrniekus ceļam ēku, vaicāja: “Ko jūs darāt?” Pirmais mūrnieks atbildēja: “Esmu mūrnieks.” Otrs teica: “Es strādāju par 15 dolāriem stundā.” Trešais atbildēja: “Es ceļu katedrāli, kas no daudzus gadus stāvēs šajā vietā, lai dotu garīgu patvērumu neskaitāmiem ļaudīm.”

Stāsts par trīs mūrniekiem māca, ka pirmajam un otrajam mūrniekam varbūt pietiktu ar ārēju un materiālu vajadzību nodrošināšanu, lai sasniegtu

apmierinātību. Jāatzīst, ka naudas prēmijas vai materiāli pabalsti ir tipisks piemērs. Tomēr redzam, ka trešā mūrnieka motivācijai ir garīgs raksturs, uz kuru mums vajadzētu attiecīgi reaģēt. [11]

Tieši nodrošinot iekšējo un ārējo klientu apmierinātību un identificējot katra vajadzības, nevar iztikt bez vadības vai pakalpojuma sniedzēja īpašas uzmanības un iesaistes, lai nodrošinātu būtisku un patiesu klientu apmierinātību.

Dž.Ouklands (*John S.Oakland*, 2003), kas daudz pētījis iekšējo klientu apmierinātības novērtēšanu, dalās pieredzē, sakot, ka pārāk bieži starp organizācijas iekšējiem pakalpojumu sniedzējiem un saņēmējiem nenotiek nekāda informācijas apmaiņa, netiek identificētas iekšējo klientu vajadzības. Lai šo procesu atvieglotu, autors piedāvā katram organizācijas darbiniekam savas lomas un ar to saistītās atbildības identificēšanai uzdot sev vairākus pārbaudes jautājumus.

Es kā pakalpojuma sniedzējs

- Kuri šobrīd ir mani klienti?
- Kādas ir viņu patiesās vēlmes, vajadzības un prasības?
- Vai un kā es varu noskaidrot viņu vajadzības?
- Kā es varu novērtēt savas spējas apmierināt viņu vajadzības?
- Vai man ir nepieciešamās prasmes un iespējas, lai apmierinātu viņu vajadzības? (Ja nav, kas jāmaina, lai es iegūtu/uzlabotu šīs spējas un prasmes?)
- Vai mana darbība atbilst klienta vajadzībām un vēlmēm pastāvīgi/nepārtraukti? (Ja ne, kas mani kavē, ja man ir nepieciešamās prasmes?)
- Kā es novērtēju klienta vajadzību un vēlmju maiņu?

Es kā pakalpojuma saņēmējs

- Kuri ir mani šābrīža pakalpojuma sniedzēji?
- Kādas ir manas patiesās vēlmes un vajadzības?
- Kā es daru zināmas savas vajadzības?
- Kādā veidā es novērtēju viņu spējas, prasmes apmierināt manas vajadzības, vēlmes?
- Vai maniem pakalpojuma sniedzējiem ir atbilstošās spējas un prasmes, lai apmierinātu manas vajadzības un vēlmes?
- Vai manu pakalpojumu sniedzēju darbība atbilst manām vēlmēm pastāvīgi/nepārtraukti?
- Kā es informēju viņus par savu vajadzību un vēlmju maiņu?

Autors vērs īpašu uzmanību uz pakalpojuma sniedzēja spēju un prasmju nozīmīgumu kvalitātes ķēdē gan organizācijas iekšienē, gan ārienē. [12]

Katram cilvēkam organizācijā jāsaprot, ka jāievēro arī pakalpojuma sniedzēja vajadzības un vēlmes, lai sasniegtu pilnīgu apmierinātību.

Vēlamies minēt kvalitātes pionieri M.Džuranu (*M.Juran*, 1989), kurš raksta, ka klienta vajadzības nav statiskas. Nav nemainīga klientu vajadzību saraksta. Mēs esam bezspēcīgi pret mūsdienu spēkiem, kas ietekmē jebkuru jomu: jaunākās tehnoloģijas, tirgus konkurence, sociālie procesi, starptautiskie konflikti utt. [13] Šie mainīgie procesi rada jaunas klientu vajadzības un izmaina līdzšinējo vajadzību prioritātes.

Klienta apmierinātības novērtēšanas nozīme sociālo institūciju darbībā

Kā viens no nozīmīgiem šķēršļiem, sniedzot klienta vajadzībām atbilstošu, kvalitatīvu sociālo pakalpojumu, bieži tiek minēts finanšu trūkums. Piemēram, valdības visā pasaulē īpaši pastiprināti meklē veidus, kā samazināt izdevumus un ierobežot nodokļus. No vienas puses, sabiedrībā ir dažādi viedokļi par nodokļu sistēmu un vēlme saņemt kvalitatīvus sociālos pakalpojumus, bet, no otras puses, lielākā daļu valstu uzskata, ka nodokļu paaugstināšana nav nozīmīgs sociālo pakalpojumu kvalitātes pilnveides elements. [17] Tādēļ kvalitātes nodrošinātājiem ir jāmeklē efektīvāki veidi, kā izmantot valsts budžeta līdzekļus un piesaistīt finanses no citiem resursiem.

T.Kantāne savā rakstu krājumā “Sociālo institūciju kvalitātes novērtēšanas sistēmas konstruēšana” norāda, ka atšķirībā no biznesa organizācijām sociālo institūciju darbība nav vērsta uz peļņas gūšanu, tām galvenokārt ir jādome par izdevumu samazināšanu. Šīs organizācijas sniedz noteiktus pakalpojumus ar ierobežotiem budžeta līdzekļiem. Tādējādi tirgus ekonomikas apstākļos sociālo institūciju darbības mērķis ir – apmierināt klienta vajadzības ar optimālām izmaksām. [18]

Līdz ar to arī sociālajām institūcijām, tāpat kā biznesa organizācijām, ir kopīgs mērķis – darbības orientācija uz klienta – vai tā būtu sabiedrība, kopiena, grupa vai indivīds – vajadzību izzināšanu, atbalstošu pakalpojumu attīstīšanu, vadību, vajadzību apmierināšanu, t.i., pakalpojumiem jābūt vērstiem uz to saņēmējiem.

Pakalpojumu saņēmēji jeb sabiedrība kopumā, saņemot sociālos pakalpojumus, vēlas tieši to pašu, ko no komerciālajiem pakalpojumiem.

Tā vēlas saņemt labus pakalpojumus [kvalitatī], kas sniegti, ievērojot klienta cieņu [laipnība], un tieši tajā brīdī, kad viņiem tas nepieciešams [ātri]. Tā varētu raksturot šābrīža situāciju, kad aizvien pastiprinās centrēšanās uz klientu un tiek uzsvērti cilvēktiesību pamatprincipi.

Cilvēki vēlas, lai sociālie pakalpojumi veicinātu viņu neatkarību, nevis pārņemtu viņu dzīvi. Lēmumu pieņemšanas un savas dzīves vadīšanas prasmju attīstīšana, nevis cilvēku dzīves pārņemšana – tie ir sociālās politikas atslēgvārdi vairākumā valstu. Tāds bieži ir arī cilvēku ar invaliditāti un trūcīgās sabiedrības daļas lozungs. Tomēr sociālo pakalpojumu, kas tiek sniegti viegli ievainojamai sabiedrības daļai, pilnīga atstāšana biznesa organizāciju pārziņā būtu nedroša un bezatbildīga politika. Ir nepieciešams mehānisms, lai noteiktu sliktus pakalpojumus un veicinātu kvalitātes attīstību. [17]

Lai gan klienti tiek uzskatīti par galvenajiem pakalpojumu kvalitātes vērtētājiem, mūsdienās sociālo pakalpojumu kvalitāte bieži tiek radīta un nodrošināta, neņemot vērā klientus.

Sociālo pakalpojumu kvalitātes vadības pētnieks E.S.Āltonens (*E.S.Aaltonen*, 1999) min visbiežāk sastopamos šī faktora iemeslus.

- Organizācijas struktūras un profesionālisms – birokrātiskām un daļēji profesionālām sociālās palīdzības organizācijām var būt grūti izzināt un uztvert klientu vajadzības un saņemt atgriezenisko saiti. Klientiem netiek dotas iespējas pārraudzīt sabiedrisko palīdzības pakalpojumus (šādas iespējas paši var atrast ļoti aktīvi indivīdi). Šo iemeslu dēļ klientu viedokļus rada birokrātija un profesionāļi.
- Problēmas, kas saistītas ar vajadzību definēšanu. Lai gan klientu vajadzības ir galvenais kritērijs sociālo pakalpojumu attīstībai, šo vajadzību noteikšana saistīta ar zināmām grūtībām. Zināms risks saistīts ar to, ka paši klienti definē savas sociālās vajadzības, jo daļa klientu vispār neapzinās, kas viņiem ir vajadzīgs, savukārt citi uzskata, ka viņu vajadzības ir atšķirīgas no faktiskajām vajadzībām. Klienti, kas saņem sociālos pakalpojumus, bieži ir satraukti, nobijušies, atsvešinājušies, veci vai nespējīgi – viņiem ir apgrūtināta spēja un vēlme ziņot par savām vajadzībām un sniegt atgriezenisko saiti.
- Problemātiskā attieksme pret klientiem. Dažādu sociālo pakalpojumu sniedzēju vidū ir uzskats, ka klients nevar būt vienlīdzīgs dalībnieks sociālo pakalpojumu organizācijā. No vienas puses, ir viedoklis – klientam ir problēmas, no otras puses, klients pats tiek uztverts kā problēma. Klienti nevērtējot tiek raksturoti kā “cilvēki ar daudzām problēmām, kuri nespēj pietiekami kontrolēt savu dzīvi, izvairās no darba vai ir citādi pagrimuši”. [19]

Līdz ar to bieži rodas situācija, kad klienta vajadzību adekvātas izpētes vietā institūcija pakalpojumus plāno, nodrošina, attīsta un pilnveido uz tiesiskās bāzes pamata, t.i., šauri sekojot minimālajām prasībām, nevis pielāgojot pakalpojumus klientu mainīgajām vajadzībām.

Piemēram, T.Kantāne min, ka tiesiskās prasības (likumdošana) ir tā reglamentējošā bāze, kura nosaka ar sociālās institūcijas darbību saistītās robežas, kompetenci, atbildību, pienākumus u.c. normas. Šo prasību mērķis ir garantēt noteiktu drošības līmeni tiem cilvēkiem, kuri izmanto institūcijas pakalpojumus, tās var tikt attiecinātas uz pakalpojumu sniedzēju darbību un piedāvātajiem pakalpojumiem. Sociālo institūciju juridiskā bāze ir sociālā likumdošana. Sociālās likumdošanas galvenie kritēriji ir vienādi noteikumi, adekvātums (cik precīzi pakalpojums sasniedz adresātu), efektivitāte. Sociālā likumdošana ir tas instruments, ar kuru tiek noteikti un apstiprināti sociālās palīdzības sistēmas mērķi un reglamentēti nosacījumi to īstenošanai. Sociālajām institūcijām saistošās likumdošanas prasības ir pielīdzināmas ārēji noteiktajiem standartiem. [18]

Situācija, kad normatīvie akti nosaka sociālās institūcijas darbības kvalitātes prasības un nereti arī kvalitātes novērtēšanu ietver valsts funkcijās, starptautiskā līmenī aktualizējusi diskusiju par to, vai šajā procesā nav interešu konflikts.

Apvienotās Karalistes Audita komisijas un Veselības departamenta auditori Deivids Džons un Anna Bresertone (*David N.Jones & Anne Bretherton*, 2002) raksta, ka sociālie pakalpojumi Anglijā un Velsā, kā lielākā daļa Karalistes pakalpojumu ir pakļauti dažādām inspekcijām, auditiem un darbības standartiem, prasībām. Valdības viedoklis ir, ka tādējādi tiks nodrošināta pakalpojumu kvalitāte un vietējiem iedzīvotājiem tiks piedāvāta iespēja novērtēt, vai sociālie pakalpojumi ir labi vai slikti. Centrālā valdība īsteno ļoti stingru politiku, nosakot sociālo pakalpojumu un sociālā darba kvalitāti ar noteiktiem indikatoriem, lai informētu sabiedrību par rezultātiem. Karaliste iegulda resursus, lai izglītotu nacionālos inspektoros, celtu profesionāļu kompetenci un iedrošinātu vietējo sabiedrību. Sociālos pakalpojumus novērtē no valsts un pašvaldībām neatkarīga pārbaudes institūcija, neradot situāciju, kad valsts pati sniedz un pati novērtē pakalpojumus. Katru gadu tiek veikti neskaitāmi pētījumi, lai novērtētu pakalpojumu sniedzēju un saņēmēju vajadzības, vēlmes un apmierinātību. [17]

Minētais Apvienotās Karalistes piemērs un attīstīto valstu pieredze rāda, ka pārsvarā valsts loma dominē sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanā. Šajās valstīs tiesiskā bāze: prasības, standarti, indikatori,

noteikumi u.c., tiek izstrādāta, balstoties uz padziļinātiem, valsts mēroga pētījumiem par klientu aktuālajām sociālajām vajadzībām.

Šajā sakarā nevaram nepieminēt visā pasaulē aktuālu diskusiju – vai sociālos pakalpojumus iespējams standartizēt? Ir ļoti daudz argumentu par un tikpat daudz arī pret.

Piedāvājam iepazīties ar Norvēģijas sociālās aprūpes pakalpojumu ekspertes Britas Slegsvoldas (*Britt Slegsvold*, 1997) pretargumentiem rakstā “Kvalitātes kritēriji un to neplānotās sekas”.

Autore norāda, ka kvalitātes kritēriji (jeb standarti) kā instrumenti var uzrādīt, vai kvalitāte ir zema vai augsta, uzlabojas vai pasliktinās, ir atbilstoša vai neatbilstoša standartiem. Līdz ar to rodas jautājums par kritēriju ticamību: cik lielā mērā kvalitātes kritēriji novērtē to, kas tiem būtu jānovērtē? Šis ir būtisks jautājums pētniekiem: ja kritēriji ir nepārliciecināmi, to rezultāti un secinājumi arī būs nepārliciecināmi vai pat nederīgi. Jautājums par kritēriju ticamību kļūst daudz būtiskāks, ja kritēriji tiek lietoti tieši institūciju novērtēšanā (piemēram, institūcijas pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas rezultātā tiek likvidētas sociālās institūcijas ar sliktu pakalpojumu kvalitāti, kas noteikta pēc kritērijiem) vai kā vadlīnijas, lai uzlabotu ikdienas pakalpojumu kvalitāti. Ja kvalitātes kritērijiem ir zema ticamības pakāpe, var būt situācijas, kad tie pasliktinās vai mazinās kvalitāti.

B.Slegsvolda iepazīstina ar pētījumiem, kas atklājuši, ka kvalitātes kritēriju ticamība ir pārāk maza, lai tie spētu adekvāti noteikt atšķirību starp augstas un zemas kvalitātes aprūpes centriem (*Geron*, 1991; *Clark/Bowling*, 1990; *Slegsvold*, 1995; *Schwarz et al.*, 1994; *Booth*, 1985).

Secinājumos minēti iemesli, kāpēc netiek pētīta kvalitātes kritēriju ticamības mērīšana:

- kvalitātes pētniecībai bieži ir pārāk ierobežots budžets un laiks, lai veiktu adekvātu metodoloģisko darbu;
- kvalitātes kritērijiem ir augsta “acīmredzamā ticamība” (“*face validity*”). Šo kritēriju saturs šķiet tik acīmredzami saprātīgs un ticams, ka kritēriju izvērtēšana, kas patērē tik ļoti daudz laika, šķiet lieka gan praktiķiem, gan plānotājiem un politiķiem, par spīti labi zināmiem brīdinājumiem – pētniecībā ir bīstami uztvert kaut ko kā pašu par sevi saprotamu. Tikai nedaudzi ir uzdevuši tā sauktos mulķīgos jeb naivos jautājumus, piemēram, par vienvietīgo istabu nozīmīgumu aprūpes centros. Šķiet pats par sevi saprotams, ka vienvietīgo istabu pieejamība ir nozīmīgs kvalitātes aspekts. Rezultātā vienvietīgo istabu proporcija tiek plaši izmantota kā kvalitātes rādītājs, pat ja šis indikators nav bijis atbilstoši novērtēts. Daži empīriskie pētījumi, kas fokusēti uz attiecību

starp vienvietīgajām un daudzvietīgajām istabām un centra iemītneku labklājību, tomēr atklājuši pretējus rezultātus; ir pat atklāti faktori, kas veicina lielāku labsajūtu vai apmierinātību tieši daudzvietīgās istabās;

- faktiski ir ļoti grūti novērtēt kvalitātes kritērijus. Kam vēl šiem kvalitātes kritērijiem būtu jāatbilst, jātiek pielīdzinātiem? Kas vispār ir kvalitāte vecu ļaužu centros jeb sociālajās institūcijās? [20]

Autore īpašu uzmanību pievērš vispārpieņemto – standartizēto kritēriju jeb mērījumu piemērotības noteikšanai sociālajiem pakalpojumiem. Viņa uzskata, ka kvalitātes **novērtēšana pēc standartizētajiem kritērijiem** (kvalitātes novērtēšanas mērījumu veids, kas ir visu veidu pakalpojumu pamatā) attiecas uz primāro ieguldījumu un uz informāciju, kas ir viegli reģistrējama un dabiski pielīdzināma daudzumam. Standartizētie kritēriji faktiski nenovērtē kvalitātes aspektus veidā, kā būtu nepieciešams, tie nefiksē autonomijas veidu, aktivitāti vai sociālos kontaktus, kas ir būtiski klientu labklājībai, drīzāk tikai dažas oficiālas izvēles.

Autore un viņas kolēģi Norvēģijā veica pētījumu, kas, izmantojot novērošanas metodi, novērtēja standartizēto kritēriju piemērotību sociālo pakalpojumu specifikai. Tika secināts, ka, izmantojot standartizētos kritērijus, ir vairāki riski jeb draudi.

- Standartizētie kritēriji var pievērst novērtējamās sociālās institūcijas darbības prioritātes un uzvedību tam, kas tiek novērtēts. Risks “krist kārdinājumā un krāpties”, iespējams, būs vēl lielāks, ja darba samaksas sistēma būs cieši saistīta ar kvalitātes punktu skaitu.
- Ar mērķi būt labam un darīt labi bieži vērojama nekritiska gatavība pieņemt ieteikumus kvalitātes uzlabošanai. Standartizētie kritēriji var tikt interpretēti kā augstas kvalitātes recepte. Līdz ar to daudzi sociālo pakalpojumu sniedzēji it kā “medī” vadlīnijas, lai paaugstinātu kvalitāti. Standartizētie kritēriji un kvalitāte nav viens un tas pats. Standartizētajiem kritērijiem ir forma: tie tiek veidoti uz pieņēmumiem un attiecas uz aspektiem, kas var būt formāli un manipulēti, ko var viegli reģistrēt un saskaitīt. Kvalitāte, kas sniedz ieguldījumu iedzīvotāju labklājībā, ietver daudz vairāk.
- Standartizēto kritēriju izmantošana bieži var ieteikt sociālajam pakalpojumam maldīgu profesionālismu un racionalitāti. Piemēram, mēs pēkšņi uzskatām elementāru mājas darbu par “aktivitāšu terapiju”, klientu izvešanu pastaigā par “rehabilitāciju”, sīku sarunu organizēšanu par “grupu aktivitāti” u.tml., tā mēs riskējam padarīt nenozīmīgu sociālo aktivitāti par profesionālu pakalpojumu.

- Izmantojot standartizētos kritērijus, var tikt ignorēti pakalpojumu psihosociālie aspekti, jo tie ir grūtāk novērtējami. Standartizētie kritēriji, piemēram, reģistrē tikai formālos un plānotos kontaktus, bet psihosociālie aspekti novērtēšanā norāda gan uz spontānu mijiedarbību, gan rīcību, gan reakciju starp klientiem un pakalpojumu sniedzējiem. Standartizētie kritēriji var veicināt arī medicīnisko aspektu izvirzīšanu priekšplānā, jo tie daudzējādā ziņā atbilst racionalitātei, formalitātei un paredzamībai, kas viegli pakļaujas novērtēšanai. Psihosociālie aspekti, iespējams, ir visnozīmīgākais faktors kvalitātes novērtēšanā, ja vien kvalitāte nozīmē klientu labklājību.
- Standartizētie kritēriji var veicināt sociālo institūciju un sociālo pakalpojumu homogenizāciju, sociālie pakalpojumi kļūst arvien līdzīgāki cits citam, un pakāpeniski tiek iznīcināta to savdabība un oriģinalitāte. Standartizētie kritēriji var veicināt pakalpojumu pielīdzināšanu standartu prasībām, aizmetot būtiskus aspektus, kas raksturo veiksmīgas institūcijas. Vienādošanas dēļ var tikt likvidēti sociālie pakalpojumi vai institūcijas, kas ir labas prakses piemēri un no kuriem mēs būtu varējuši mācīties.
- Bieži standartizētie kritēriji tiek uzskatīti par prakses vadlīnijām. Ja nederīgi kvalitātes kritēriji, kas neatbilst sociālo pakalpojumu specifikai, tiek lietoti kā prakses vadlīnijas, nepaaugstināsies pakalpojumu saņēmēju labklājība, toties pakalpojumu sniedzēja organizācija izskatīsies labi – kā kvalitatīva institūcija. Standartizētie kritēriji var būt derīgi mērījumiem, bet tie neder kā prakses vadlīnijas un spriedumam par sociālās institūcijas darbības efektivitāti.

Pētījuma autore secina, ka jebkuri standartizētie kritēriji jeb mērījumi, ko izmanto sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai, ir vispirms jāpārbauda praksē, t.i., katrā sociālajā institūcijā šie kritēriji darbosies citādi – to prioritāte var mainīties atkarībā no sociālo pakalpojumu specifikas. [20]

Lielākā daļa sociālā darba teorētiķu uzskata, ka sociālo pakalpojumu kvalitātes vadībā, t.sk. arī klientu apmierinātības novērtēšanā, galvenokārt izmantojamas **kvalitatīvās** novērtēšanas metodes. Daudzi autori kā galveno sociālo pakalpojumu novērtēšanas kvalitatīvo metodi min novērošanu.

Piemēram, Monika Dowling (*Monica Dowling, 1997*) ir viena no sociālā darba teorētiķiem, kas uzskata, ka sociālo pakalpojumu saņēmēju un sniedzēju apmierinātības novērtēšanas galvenais instruments ir kvalitatīvās novērtēšanas metodes. Viņa praksē pierādījusi novērošanas

metodi, novērtējot sociālo pakalpojumu saņēmēju un sociālo pakalpojumu sniedzēju apmierinātību ar kopienas sniegtajiem pakalpojumiem. Autore atdzīst, ka procesos tieši un netieši iesaistīto dalībnieku novērošana ir metode, kas ir īpaši noderīga, lai izprastu sociālās institūcijas profesionālu un vadības, kā arī sociālo pakalpojumu sniedzēju un saņēmēju mijiedarbību. Šādas kvalitatīvās novērtēšanas metodes var izskaidrot, kāpēc konkrēti procesi pakalpojumu saņēmējus, sniedzējus un vadību neapmierina, analizējot dominējošo attieksmi un darbības, organizācijas kultūru un plašāku sociālās politikas vidi. [21]

B.Slegsvolda kā alternatīvu kvalitātes novērtēšanas metodi standartizētajiem kritērijiem izvirza arī novērošanu, kas ir tuvāk gan galarezultātiem, t.i., klientu un pakalpojumu sniedzēju novērotajai uzvedībai: izrādītā cieņa, piedāvātās un izmantotās izvēles, savstarpējās attiecības, emocionālā uzvedība un izpausmes, reakcija, iniciatīva, līgumi, aktivitātes u.tml., gan institūcijas sociālajai gaisotnei. [20]

Praksē īstenojamas vēl daudzas citas klientu apmierinātības novērtēšanas metodes, bet šajā publikācijā mēs vēlētos pakavēties vēl tikai pie vienas – klientu sūdzības, kas ir viena no populārākajām klientu apmierinātības novērtēšanas metodēm arī Latvijas sociālajās institūcijās.

Klientu sūdzību divējā daba

Klientu apmierinātības novērtēšanā īpaša uzmanība nenoliedzami tiek pievērsta klientu sūdzībām. Dažādos literatūras avotos uzsvērts, ka klientu sūdzības var kļūt gan par būtisku klientu apmierinātības novērtēšanas metodi, gan par vērā ņemamu šķērslī. Tikai ar klientu sūdzībām saistīto risku apzināšanās ļaus organizācijām tos novērst.

Bieži vien sliktu kvalitāti atklāj nevis organizācija, veicot pārbaudes, bet gan klients, pakalpojumu saņemot. Ja nenotiek aktīvs darbs ar klientu, šī kļūme var palikt pakalpojuma sniedzējam nezināma un neatbilstoša pakalpojuma sniegšana sistēmā turpināsies. Turklāt daudzas organizācijas uzskata, ka viņu pakalpojumi ir kvalitatīvi tieši tāpēc, ka tās saņem maz sūdzību no klientiem. Tomēr brīvprātīgas sūdzības ir neefektīvs klientu neapmierinātības novērtēšanas veids.

Latvijas kvalitātes vadības pētnieks J.Pildavs apkopojis statistikas datus par klientiem, kuri saņēmuši nekvalitatīvu pakalpojumu:

- tikai 4% klientu informē pakalpojuma sniedzēju par pakalpojuma neatbilstību;

- katrs neapmierinātais klients savu īgnumu izpauž vidēji 9–20 paziņām; Č.Čakrapani turklāt min, ka katrs apmierinātais klients darbosies kā organizācijas sabiedrisko attiecību speciālists un izstāstīs vēl aptuveni 5–8 cilvēkiem par savu apmierinātību [7];
- 90% klientu izvairās turpmāk pirkt šo pakalpojumu.

Pieredze rāda, ka katra neatbilstība, ko nav apzinājis pakalpojuma sniedzējs, bet ir atklājis klients, samazina pakalpojuma pieprasījumu par apmēram 4%. [14]

Līdzīgi arī D.Gētss un S.Deiviss uzskata, ka daudzas organizācijas kļūdās, problēmu identificēšanā paļaujoties vienīgi uz klienta brīvprātīgi sniegto atgriezenisko saiti: visbiežāk šim nolūkam tiek izmantotas klientu sūdzības. Atgriezeniskajai saitei jeb šajā gadījumā sūdzībām, lai gan tās ir nepieciešamas un lietderīgas, ir trīs būtiski trūkumi. Pirmkārt, tās tiek sniegtas, kad klients problēmu jau pieredzējis. Pat ja uzrādītās problēmas tiek ātri atrisinātas, klients, kurš sūdzējies, jau ir negatīvi noskaņots pret organizāciju. Šādu pieredzi parasti vienmēr atceras, pat neapzināti, neņemot vērā to, cik atsaucīgi organizācija rīkojas pēc tam.

Otrs šādas atgriezeniskās saites trūkums ir bieži sastopamais nepamatotais organizācijas viedoklis, ka visi neapmierinātie klienti iesniegs sūdzību. Daži – varbūt, bet lielākā daļa neiesniegs, jo daļa no viņiem vienkārši ir pārāk aizņemti, lai atlicinātu laiku sūdzību rakstīšanai, citi parādīs savu attieksmi, aizejot uz citu šo pašu pakalpojumu sniedzēju institūciju, nevis rakstīs sūdzību, daļa aizies tieši pie vadības, citi neiesniegs sūdzību, jo neizpratīs tās iesniegšanas kārtību. [2]

Piemēram, klientu uzvedības pētnieki Džons Gudmans un Stīvs Ņūmens (*John Goodmann & Steve Newman*, 2003) veikuši pētījumu, kurā atklājuši vairākus iemeslus, kādēļ klienti neiesniedz sūdzības:

- viņi uzskata, ka tas nav ieguldītā laika un pūļu vērts;
- viņi nezina, kā un kur var sūdzēties;
- viņi jau pieredzējuši vai netic, ka uzņēmums kaut ko darīs;
- viņi baidās no atmaksas, tīša kaitējuma. [15]

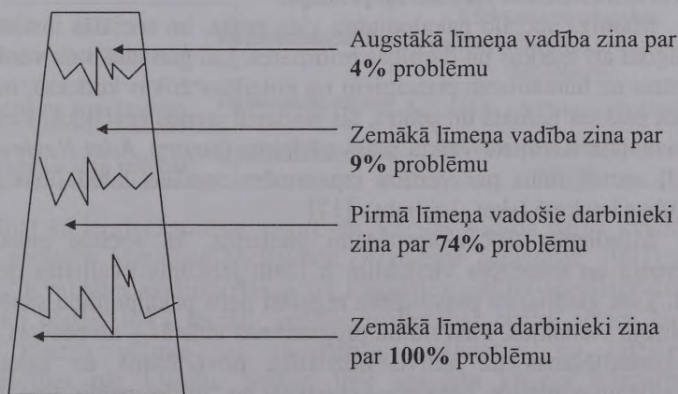
Trešais klientu sūdzību trūkums ir pārāk pavisā informācija, kas no tām iegūstama, tā nesniedz skaidru priekšstatu par problēmu. Dž.Gudmans un S.Ņūmens uzskata – lielākā problēma, apkopojot klientu sūdzībās norādītos datus, ir tā, ka sūdzības iemesls nav norobežots no tās cēloņiem. Parasti klienti min to, ko pieredzējuši, nevis nepilnību cēloņus. Tādējādi var velti iztērēt vērtīgus resursus, meklējot problēmas sekas, nevis likvidējot cēloņus. [2]

Šo problēmu saskatījis arī Mihails Lovenšteins (*Michael W.Lowenstein, 1995*).

Viņš uzskata, ka daudzas organizācijas kļūdās, rīkojoties tikai pēc tā, ko klienti raksta sūdzībās, un neņem vērā nepateikto. Viņš nosauc šo fenomenu par "aisberga sūdzību modeli". Reģistrētās sūdzības ir tikai aisberga virs ūdens redzamā daļa. Daudz lielāka daļa slēpta zem ūdens. Tieši tādēļ ir svarīgi, lai organizācijas saglabātu gan reģistrētās, gan mutiskās klientu sūdzības. [16]

Vēl viena raksturīga problēma – bieži organizācijas vadība neuzzina par nozīmīgām klientu sūdzībām.

Č.Čakrapani ar aisbergu salīdzina vadības zināšanu trūkumu par klientu sūdzību biežumu un problēmu raksturu. Autors uzskata – kad sūdzībā iekļautā informācija nonāk pie organizācijas atbildīgā darbinieka, tā bieži turpat arī paliek un nenonāk līdz vadībai. Tā rodas "neziņas aisberga" fenomens (lietojot līdzīgu apzīmējumu kā M.Lovenšteins). Klientu sūdzībām ir tendence "pazust" dažādos organizācijas līmeņos, īpaši ja tām paredzamas negatīvas sekas (skat. 4.zīmējumu).



4.zīmējums. Neziņas aisbergs

Autors nosauc arī galvenos šī fenomena iemeslus.

- "Informatora vainošana" – persona, kura informē vadību par problēmām, tiek arī tajās vainota. Šāda parādība dažādos veidos raksturīga lielākajā daļā organizāciju, tāpēc darbinieki baidās pasniegt sliktās ziņas. Bailes ir lielākais šķērslis efektīvai informācijas plūsmi. Organizācijai, uzlabojot pakalpojumus, ir jāievieš kārtība, kādā vadība

tiek informēta par problēmām. Vadībai vajadzētu pievērst īpašu uzmanību aisberga fenomena atklāšanai, radot organizācijā efektīvu informācijas apmaiņas sistēmu, kas ļautu klientu sūdzībām nekavēti "nonākt" no zemākā līmeņa darbiniekiem līdz augstākajai vadībai.

- Ja darbinieks saņēmis klienta sūdzību par pakalpojuma kvalitāti, viņš neinformē vadību, jo sūdzība var likt viņam izskatīties slikti.
- Klienti bieži savas rūpes un nepatiku izsaka sarunā ar tiešo pakalpojuma sniedzēju, bez ārējas sūdzību pazīmju izrādīšanas. Tādējādi rodas grūtības identificēt klienta neapmierinātību ar saņemto pakalpojumu. [7]

Klientu apmierinātības novērtēšanas sistēmai vajadzētu uzlabot informācijas plūsmu no klienta līdz vadībai.

Vērtības nemainās, mainās to izpausme

Sociālo pakalpojumu sniedzēju un saņēmēju attiecības daudzējādā ziņā nosaka morāles vērtības un principi.

Mainīgā sociālo pakalpojumu vide prasa, lai sociālās institūcijas tai pielāgotu arī mērķus un darbības prioritātes. Lai gan ideāli un vērtības, kas balstītas uz humānisma principiem un noteiktas ētikas kodeksā, nemainīgi paliek prakses pamatā un centrā, tās jāadaptē jaunos apstākļos. Piedāvājam Apvienotajā Karalistē veikta plaša pētījuma (autors: *Joint Reviews, U.K., 2000*) secinājumus par vērtību izpausmēm sociālās labklājības sistēmas attīstības ietekmē (skat. 1.tabulu). [17]

Mūsdienās tiek neapstrīdami pieņemts, ka sociālo pakalpojumu saņēmēju un sniedzēju viedoklim ir jābūt jebkuras kvalitātes definīcijas sirdī. Tiek gaidīts, ka pašvaldības regulāri pētīs pakalpojumu saņēmēju un sniedzēju viedokļus. Pašvaldību programmas attīstās – no pasīvas iesaistes un konsultēšanas uz aktīvu līdzdalību novērtēšanā un pakalpojumu pārveidē un pilnveidē. Mēs esam nonākuši no "profesionālis zina vislabāk" līdz "klients zina vislabāk". [17]

Līdz ar to interesanti un ne mazāk būtiski ir pievērst uzmanību sociālo pakalpojumu kvalitātes vadības problemātikai, kuras darbības centrā jābūt klientu vēlmēm un vajadzībām.

Vērtību izpaušmes sociālās labklājības sistēmas attīstības ietekmē

Vērtību izpaušmes līdz šim		Vērtību izpaušmes pašlaik
Atvērta, brīva pieeja pakalpojumiem	■ ■ ■ →	Taisnīga pieeja mērķtiecīgām vajadzībām
Kontrolējoša aprūpe	■ ■ ■ →	Neatkarības un integrācijas veicināšana
Institucionālie pakalpojumi	■ ■ ■ →	Alternatīvie – dzīvesvietā un kopienā centrētie pakalpojumi
Uzticēšanās tradīcijām	■ ■ ■ →	Paļaušanās uz rezultātu radītiem pierādījumiem
Kvalitatīvs pakalpojums caur individuāliem profesionāliem pienākumiem	■ ■ ■ →	Kvalitatīvs pakalpojums caur organizācijas darbības vadību
Valsts/pašvaldība nodrošina pakalpojumus	■ ■ ■ →	Valsts/pašvaldība pārņem un novērtē dažādu pakalpojumu sniedzēju pakalpojumus
Tiekšanās pēc pakalpojuma	□ □ →	Biznesa plānošana
Labas attiecības ar citiem	■ ■ ■ →	Efektīvas stratēģiskas partnerattiecības, kas sniedz ieguldījumu
Balansēšana ar grāmatām	■ ■ ■ →	Augstākās vērtības nodrošināšana
Profesionālis zina vislabāk	□ □ →	Pakalpojuma lietotājs zina vislabāk

Tāpat kā iepriekšminētie autori, arī Vācijas sociālā darba kvalitātes vadības pētniece Marianne Meinholde (*Marianne Meinhold, 1997*) savā grāmatā “Kvalitātes nodrošināšana un kvalitātes vadība sociālajā darbā” uzsver, ka pēdējā laikā sociālo institūciju darbības centrā arvien biežāk parādās klienta vēlmes un vajadzības, attālinoties no līdzšinējās aizbildniecības pār klientu. Šodien tiek uzsvērtā klienta līdzdarbības nozīme savu problēmu risināšanā. Taču reizē ar šī perspektīvā skatpunkta maiņu radušās diskusijas par tā atbilstību sociālā darba būtībai. [5]

Autore ieskicē vairākas problēmas, kas ņemamas vērā sociālo pakalpojumu kvalitātes vadībā, darbības centrā esot klientu vēlmēm un vajadzībām.

- Ja par “kvalitātes kritēriju” jeb mērauklu izvirza sociālā pakalpojuma saņēmēju apmierinātību, ir draudi, ka sociālais darbinieks rezultātā varētu būt tendēts uz sociālā pakalpojuma saņēmējiem jeb klientiem sāpīgu pārmaiņu novilcināšanu, atsakoties no dažām būtiskām sociālā

darba metodēm. Sociālā darba specifika bieži norāda, ka klienti, pretēji nekā tas ir psihoterapijā, pirmām kārtām vēlas apmierināt savas fizioloģiskās vai materiālās vajadzības, turklāt pēc iespējas ātrāk, nevis tālejoši risināt savas problēmas un mainīties. Tomēr sociālie darbinieki ne vienmēr var pieļaut klienta vēlmju patvaļu – reizēm viņiem klients ir jāierobežo, lai veiksmīgi atrisinātu problēmu. Tādējādi koncentrēšanās uz sociālo institūciju klientu vēlmēm un vajadzībām nenozīmē, ka turpmāk sociālā darba metodoloģiju noteiks klients. Tas tikai nozīmē, ka *viendimensionāla koncentrēšanās uz klientu vēlmēm* automātiski *nekļūst par labas kvalitātes indikatoru*.

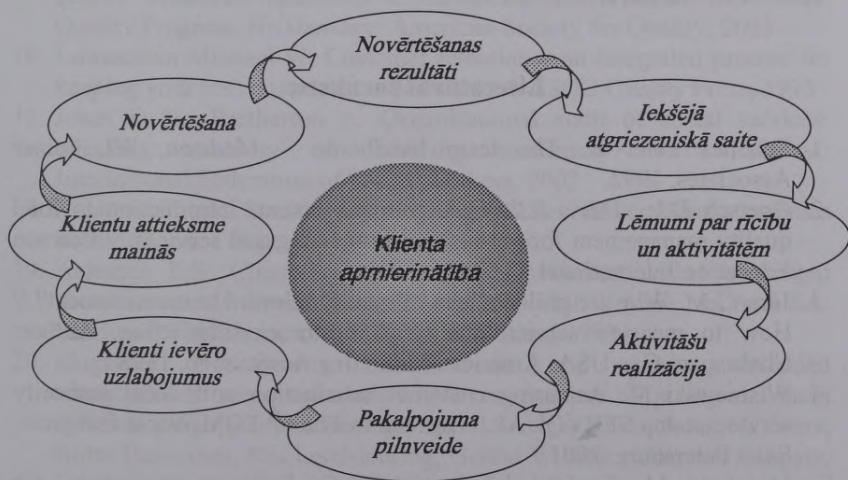
- Situācija, kad sociālos pakalpojumus pārsvarā sniedz valsts/pašvaldību institūcijas, rada apstākļus, kad klientam pēc attiecīgās palīdzības jāvēršas konkrētā iestādē pēc dzīvesvietas un viņam nav tiesību saņemt palīdzību, kur vien viņš to vēlas. Tādējādi klients zaudē kontroli pār situāciju un savu izvēli, turpretī biznesa organizāciju klienti ir situācijas noteicēji, var izvēlēties no sev vēlamo pakalpojumu sniedzēju un pirkt viņa pakalpojumu. Tomēr arī sociālās labklājības sistēmā arvien vairāk attīstās nevalstiskais un privātais sektors, kas, iespējams, kaut mazliet šo situāciju mainīs. Jebkurā gadījumā sociāli izolēto sabiedrības locekļu sociālais atbalsts diemžēl vēl ļoti ilgi būs galvenokārt valsts/pašvaldību funkcija.
- Vēl viena raksturīga sociālā darba iezīme, ko nevar neņemt vērā, ir birokrātija, kas liek pakļauties neskaitāmām procedūrām, pirms sociālā pakalpojuma sniedzējam ir tiesības sniegt klientam pakalpojumu. Biznesa organizācijas pašas veido sistēmu, kā apkalpot klientus, turpretim sociālajām institūcijām ir jārēķinās ar valsts noteiktu kārtību, kādā klienti drīkst saņemt sociālos pakalpojumus. Tādējādi sociālo pakalpojumu sniedzēju praksē bieži rodas nepieciešamība atbalstīt klientu, cīņa pret birokrātiju. Ir viedoklis, ka labs sociālais darbinieks zina birokrātijas vājās vietas un palīdz klientam vieglāk tikt cauri iestāžu un dokumentu labirintiem... Diskusijās par sociālo pakalpojumu kvalitāti šaura formālo struktūru akceptēšana var izrādīties vājais punkts.
- Pirms pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas plānošanas, kritēju izvēršanas un klienta vēlmju noteikšanas ir būtiski pārlicināties, vai pakalpojumu lietotāji vispār saprot piedāvātā pakalpojuma būtību. Autore min piemēru par sociālo pakalpojumu “ēdiens uz riteņiem”, kura būtība ir vieglāk uztverama nekā, piemēram, pakalpojumam “sociālpedagoģiskā palīdzība ģimenēm”, par kura saturu, visticamāk, klientam nebūs priekšstata.

Lai pakalpojuma lietotājam jeb klientam būtu skaidra tā būtība, pakalpojuma sniedzējam klients iepriekš jāinformē vai jānodrošina skaidra, viegli uztverama informācija, ņemot vērā visas klientu grupas un viņu specifiskās vajadzības – veci cilvēki, bērni un cilvēki ar invaliditāti (t.sk. garīgās, psihiskās attīstības traucējumiem, redzes, dzirdes traucējumiem vai kustību traucējumiem) u.c. [5]

Klienta apmierinātības novērtēšanas mērķis

Klienta apmierinātības novērtēšanas mērķis ir nevis pētīšana pati par sevi, bet nepārtraukta klientu apmierināšanas prasmes uzlabošana. Nav nekādas nozīmes novērtēt klientu apmierinātību biežāk, nekā institūcija spēj apkopot rezultātus un rīkoties.

5.zīmējumā piedāvājam N.Hila, B.Selfa un G.Rošē izstrādāto klienta apmierinātības novērtēšanas ciklu. Tajā parādīti procesi, kam jāiziet cauri, pirms nākamā novērtēšana var uzrādīt iepriekšējās rezultātus un klientu apmierinātības pilnveides efektivitāti.



5.zīmējums. Klienta apmierinātības novērtēšanas cikls

Klientu apmierinātības novērtēšanas cikls, ņemot vērā mūsdienu modernās sabiedrības attīstības tendences, varētu ilgt ne vairāk kā gadu.

Organizācijās, kuru darbību stipri ietekmē jaunākās tirgus attīstības tendences, iespējams, novērtēšana būtu jāveic ik pēc ceturkšņa vai sešiem mēnešiem.

Svarīgs noteikums – novērtēšana vienmēr ir jāveic vienā un tajā pašā laikā. Organizācijai nevajadzētu vienreiz veikt pētījumu vasarā, bet otrreiz – nākamā gada ziemā. Turklāt vajadzētu iepriekš pārliecināties, vai organizācijas darbību nav ietekmējuši kādi specifiski notikumi, kas varētu nelabvēlīgi iespaidot arī klientu apmierinātību. [10]

Pakalpojuma kvalitātes un klienta apmierinātības pētniecībā jeb novērtēšanā, iespējams, vairāk nekā jebkurā citā pētniecības jomā pētniecības metodes un analīzi noteiks filosofija. Tas nozīmē, ka institūcijas vadības izpratne par to, KO, KAPĒC un KĀ tā vēlas novērtēt, arī noteiks novērtēšanas rezultativitāti. Novērtēšanas sistēma, lai cik efektīvas būtu izvēlētās metodes, nenodrošina pakalpojumu kvalitātes uzlabošanos. Pakalpojumus pilnveido pati institūcija, balstoties uz novērtēšanas rezultātiem un secinājumiem. Pakalpojumu sniedzējiem katra pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metode jāadaptē savas institūcijas darbības specifikai un jāattiecinā gan uz iekšējo, gan ārējo klientu apmierinātības novērtēšanu.

Literatūras saraksts:

1. Scholtes Peter R. The team handbook. – Madison, WI, Joiner Associates, 1992.
2. Goetsch D.L., Davis S.B. Quality management: introduction to total quality management for production, processing and services. – Pearson Education International, 2003.
3. Juran J.M. Why are philosophers of quality relevant to measurement? // How to measure service quality & customer satisfaction. Author: Chakrapani C. – USA: American Marketing Association, 1998
4. Wisniewski M. Assessing customer satisfaction with local authority services using SERVQUAL. – Speech in The 6th TQM World Congress, Saint Petersburg, 2001
5. Meinhold M. Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit: Einführung und Arbeitshilfen. – 2. Aufl. – Deutschland, Freiburg im Breisgau: Lambertus, 1997. – 124. b.
6. Carlzon J. Moments of truth. – New York: Ballinger, 1987

7. Chakrapani C. How to measure service quality & customer satisfaction: the informal field guide for tools and techniques. – USA: American Marketing Association, 1998
8. Clemmer J. Firing on all cylinders. – Toronto, ON: Ms Millan Canada, 1990
9. Oakland J.S., Sohal A.S. Total quality management: text with cases. – Pacific Rim Edition, 2001
10. Hill N., Self B., Roche G. Customer satisfaction measurement for ISO 9000:2000. – England: Butterworth–Heinemann, 2002
11. Kondo Y. Customer satisfaction – how can I measure it? – Speech in The 6th TQM World Congress, Saint Petersburg, 2001
12. Oakland J.S. TQM: text with cases. – Third Edition, Elsevier Butterworth – Heinemann Publications, 2003
13. Juran Joseph M. Juran on leadership for quality. – New York: Free Press, 1989
14. Pildavs J. Kvalitātes vadīšanas teorijas pamati. – Rīga: J.Pildavs, 2002
15. Goodman J., Newman S. Understand customer behaviour and complaints: eight areas of quantifiable data can be integrated into quality assurance decisions // Advancing Performance Excellence, Quality Progress. No. January: American Society for Quality, 2003
16. Lowenstein Michael W. Customer retention – an integrated process for keeping your best customers. – Milwaukee: ASQC Quality Press, 1995
17. Jones D.N., Bretherton A. Organisational audit of social services: releasing creativity or enforcing conformity? – Switzerland: International Federation of Social Workers, 2002
18. Kantāne Taiga. Sociālo institūciju kvalitātes novērtēšanas sistēmas konstruēšana. – Rīga: SDSPA Attīstība, 2000
19. Aaltonen E.S. Client-oriented quality assessment within municipal social services // International Journal of Social Welfare No.2 – USA: Blackwell Publishers, Oxford, UK and Boston, 1999
20. Slagsvold B. Quality measurements and some unintended consequences: can quasi-quality be a consequence of quality standards // Developing quality in personal social services / Eds. Adalbert Evers, Riitta Haverinen, Kai Leichsenring, Gerald Wistow – Austria: Ashgate, European Centre Vienna, 1997
21. Dowling M. Measuring quality in personal social services? // Developing quality in personal social services / Eds. Adalbert Evers, Riitta Haverinen, Kai Leichsenring, Gerald Wistow – Austria: Ashgate, European Centre Vienna, 1997

Penitenciārās sistēmas demokratizēšana un liberalizēšana Latvijā

Šī raksta mērķis ir sniegt īsu pārskatu par penitenciārās sistēmas demokratizēšanu un liberalizēšanu valstī, kā arī par sociālās rehabilitācijas pakalpojumu uzlabošanu personām, kas ir atbrīvotas no brīvības atņemšanas soda izciešanas vietām. Kā svarīgākie uzdevumi ir minēti – brīvības atņemšanas iestāžu un kriminālsodu reforma, probācijas sistēmas attīstība, audzināšu piespiedu līdzekļu ieviešana bērniem. Raksturota sociālā rehabilitētāja profesionālā darbība bijušo ieslodzīto sociālajā rehabilitācijā starpprofesionālā komandā.

Anita Ābele

Atslēgas vārdi: izvērtēšanas ziņojums, kontrole, probācija, probācijas dienests, probācijas klients, sabiedrībā izciešams kriminālsods, sociālā rehabilitācija, sociālās uzvedības korekcija, uzraudzība

Atslēgas vārdu skaidrojumi

- Izvērtēšanas ziņojums** – informācija, kas raksturo probācijas klientu, ko probācijas dienesta darbinieks sagatavo un iesniedz pēc tiesas vai prokuratūras pieprasījuma. [12]
- Kontrole** – pasākumi, lai pārliecinātos, vai tiek pildītas izvirzītās prasības un noteikumi, kā arī pasākumi, lai nodrošinātu sodu izpildi, piemērojot vai brīdinot par sankciju piemērošanu, ja notiek izvairīšanās no soda. [11]
- Probācija** – likumpārkāpēja uzraudzība un sociālās uzvedības korekcija, lai novērstu atkārtotus likumpārkāpumus. [12]
- Probācijas dienests** – uzraudzības iestāde, kurā izcieš sodu gan nosacīti notiesāta, gan no brīvības atņemšanas soda izciešanas pirms termiņa nosacīti atbrīvota persona. [12]
- Probācijas klients** – persona, kas saskaņā ar likumu izcieš sodu sabiedrībā un saņem palīdzību no probācijas dienesta tā kompetences ietvaros, kā arī pilda uzdotos pienākumus. [12]

Sabiedrībā izciešams kriminālsods – sods, kas nav saistīts ar personas piespiedu turēšanu ieslodzījumā un kura izciešanas laikā notiesātā persona tiek uzraudzīta sabiedrībā. [11]

Sociālā rehabilitācija – pasākumu kopums, lai atjaunotu vai uzlabotu sociālās funkcionēšanas spējas, lai nodrošinātu sociālā statusa atgūšanu un iekļaušanos sabiedrībā, kas ietver pakalpojumus personas dzīvesvietā un sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās vai dzīvesvietā vai sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās. [7]

Sociālās uzvedības korekcija – metodoloģiski organizēts pasākumu kopums personas integrēšanai sabiedrībā. [12]

Uzraudzība – palīdzības pasākumi, ko veic uzraudzības institūcija vai cita organizācija tās vārdā, lai paturētu likumpārkāpēju sabiedrībā, un pasākumi, lai nodrošinātu, ka likumpārkāpējs pilda izvirzītās prasības vai noteikumus. [11]

Starptautiskās organizācijas (ANO, EP, ES u.c.) Latviju regulāri kritizē par cilvēktiesību pārkāpumiem valstī, par nepilngadīgo likumpārkāpēju lielo īpatsvaru, par viņu ilgo turēšanu pirmstiesas izmeklēšanas cietumos. LR Krimināllikums nosaka, ka pirmstiesas izmeklēšanas termiņu nepilngadīgajiem drīkst pagarināt līdz sešiem mēnešiem, bet tikai izņēmuma gadījumā un tikai tiem, kuri ir apsūdzēti smagos noziegumos. [3] Diemžēl ieslodzījuma vietās atrodas nepilngadīgie, kas iepriekšējā izmeklēšanā ir pat gadu vai pusotra gada. Tas ir pretrunā ar Bērna tiesību konvencijas 37.panta b paragrāfu, kas paredz: “Dalībvalstīm ir jānodrošina, ka bērna apcietināšana, aizturēšana vai ieslodzījums piemērojami tikai kā galējs līdzeklis un uz iespējami īsāku laiku”. [1]

Saskaņā ar Latvijas Republikas Iekšlietu ministrijas 2002.gada statistikas datiem pirmstiesas apcietinājumā atrodas vairāk nekā trešdaļa ieslodzīto, t.i., 43% no visiem likumpārkāpējiem, taču šis skaitlis ir vēl lielāks nepilngadīgo likumpārkāpēju vidū, proti, 63,4% no visiem nepilngadīgajiem likumpārkāpējiem. [14] Ilgais laiks līdz tiesai, pārāk bargi sodi, sliktie sadzīves apstākļi joprojām ir aktuālākās problēmas ieslodzījuma vietās. Tiek pieteikti bada streiki, protestējot pret ilgo atrašanos pirmstiesas apcietinājumā. Ir bijušas nepilngadīgo pašnāvības, kas saistītas ar apstākļiem ieslodzījuma vietā.

Vairākas Latvijas cietumu ēkas būvētas pagājušā gadsimta sākumā. Tās ir novecojušas un neatbilst ne vietējām, ne starptautiskajām ieslodzīto

uzturēšanas prasībām: slikti sadzīves apstākļi; neprofesionāli darbinieki; vāja drošības sistēma; bezdarbība un cietsirdība – maz ticams, ka jaunieši šādā vidē var laboties.

No jaunajām ES dalībvalstīm Latvijā ir visvairāk ieslodzīto – 350 uz 100 000 iedzīvotāju. Citu valstu vidū ieslodzīto skaita ziņā Latvija no 14.vietas ir noslīdējusi uz 17.vietu. Kopējā cietumu noslogotība ir 101,2%, no tiem slēgtā tipa cietumos sodu izcieš 81,9%, daļēji slēgtā tipa cietumos – 13,6%, atklātā tipa cietumos – 1,8%, audzināšanas iestādēs nepilngadīgajiem – 2,7% notiesāto personu.

Statistika liecina, ka 57% noziegumu izdara pusaudži, kuri nekur nestrādā un nemācās, neprot lietderīgi izmantot savu brīvo laiku: klaiņo, lieto alkoholu, narkotikas. Daudzi noziedznieki ir “ielas bērni”. Nepilngadīgo noziedzīgās grupās izdarītie noziegumi veido 50,1% no visiem nepilngadīgo noziegumiem. Dominē mantiskie noziegumi – 70-80% no visiem noziegumiem, taču ir raksturīga arī smago noziegumu izdarīšana. Statistika liecina, ka smagie noziegumi veido 72,8% no nepilngadīgo noziegumiem. Pretrunīgi ir dati par to, cik slepkavību ir izdarījuši nepilngadīgie. Pēc Latvijas Tieslietu ministrijas mājas lapas datiem, 2003.gadā nepilngadīgie izdarījuši sešas slepkavības. [15] Pēc Rīgas domes Drošības un kārtības jautājumu komitejas priekšsēdētāja Andreja Vilka runā starptautiskajā konferencē “Bēmu drošība – mūsu nākotne” 2004.gada 30.janvārī teiktā, aina ir citāda – 2003.gadā nepilngadīgie ir veikuši 11 slepkavības, kas ir par vienu slepkavību vairāk nekā 2002.gadā. Likumpārkāpēju kopskaitā ir ievērojams tādu personu īpatsvars (42,3%), kuras jau agrāk izdarījušas likumpārkāpumus, kas netieši liecina gan par sodu zemo efektivitāti, gan par šo personu integrācijas grūtībām sabiedrībā.

Ieslodzītajiem joprojām ir ierobežotas sociālās rehabilitācijas iespējas. Vispārējās izglītības programmās ir iesaistīti tikai 4% ieslodzīto, arodizglītībā – 4%, nodarbinātībā iesaistīto ieslodzīto skaits ir 26,2%.

Pēc Tieslietu ministrijas ziņām, viens ieslodzītais valstij dienā izmaksā Ls 3,61, gadā Ls 1317,65. Vidēji katru gadu ieslodzījuma vietās atrodas 8800 ieslodzīto. Šie fakti liecina, ka katru gadu no valsts budžeta tiek atvēlēti lieli līdzekļi ieslodzījuma vietu uzturēšanai, bet sods nesasniedz mērķi (par to liecina statistikas dati par likumpārkāpēju lielo īpatsvaru un ieslodzījumu vietu noslogotību). [15]

Lai novērstu izklāstīto problēmsituāciju un mazinātu recidīva pieaugumu valstī, tiek veiktas dažādas darbības, lai demokratizētu un liberalizētu penitenciāro sistēmu. Nozīmīgākais pasākums penitenciārās sistēmas uzlabošanai ir brīvības atņemšanas iestāžu reforma.

Brīvības atņemšanas iestāžu reformas galvenie aspekti

1994.gadā Latvijā tika sākta brīvības atņemšanas iestāžu reforma. Saskaņā ar angļu sodu izpildes progresīvās sistēmas paraugu noteica cietumu sadalījumu pēc izdarītā nozieguma smaguma:

- ☞ slēgta tipa cietumi;
- ☞ daļēji slēgta tipa cietumi;
- ☞ atklāta tipa cietumi;
- ☞ audzināšanas iestādes nepilngadīgajiem.

Kas ir sodu izpildes progresīvā sistēma? Tas ir noteikts Latvijas Republikas Sodų izpildes kodeksa 50.1.pantā: “Sodu progresīvā izpilde pamatojas uz notiesāto diferenciāciju katra brīvības atņemšanas iestādes veida un režīma ietvaros, kā arī notiesāto pārvietošanu no viena veida cietuma uz cita veida cietumu, ņemot vērā izciestā soda daļu, notiesātā uzvedību, izdarītā nozieguma raksturu, agrākās sodāmības, attieksmi pret citiem notiesātajiem un cietuma personālu.” Tādējādi slēgtā tipa un daļēji slēgtā tipa cietumos soda izciešanas režīms tiek iedalīts trijās pakāpēs:

- ☞ augstākā,
- ☞ vidējā,
- ☞ zemākā. [8]

Apstākļi uzlabojas no zemākās uz augstāko režīma pakāpi. Ja notiesātā persona labi uzvedas, nepārkāpj soda izpildes iestādes iekšējās kārtības noteikumus, tā tiek pārcelta no vienas režīma pakāpes uz nākamo. Atklātā tipa cietums ir soda progresīvās izpildes sistēmas elements, kurā soda izciešanas pakāpes nenosaka. Šī sistēma pati par sevi ir progresīva. Ja uzskatām, ka soda galvenais mērķis ir audzināt notiesāto un mudināt viņu atgriezties sabiedrībā, atklātā tipa cietumos tas ir visefektīvāk īstenojams. Atklātā tipa cietumā notiesātais var kontaktēties ar apkārtējiem un nav izolēts no sabiedrības. Tādējādi tiek saglabāta saikne ar ģimeni. Ņemot vērā minētos apstākļus, var secināt, ka sods – brīvības atņemšana – atklātā tipa cietumā netiek veikts. Tāds sods vairāk pielīdzināms brīvības ierobežojumam.

Brīvības atņemšanas iestāžu reformu augstu novērtēja ne tikai Latvijā, bet arī starptautiskajā sabiedrībā, jo tā būtiski ietekmē soda izpildes tiesisko kārtību. Cietumu reforma norit sešos galvenajos virzienos.

1. **Likumdošanas normu demokratizēšana, harmonizācija** (normatīvo aktu pieskaņošana ES prasībām un jaunu izstrāde, kas paredz sociālās garantijas).

2. **Cietumu rekonstrukcija** (cietuma vide pēc iespējas tuvināta mājas videi, t.i., ieslodzīto dzīvojamo telpu pārbūve: 1-4; 4-8; 8-18 notiesāto izvietojšanai katrā telpā).
3. **Profesionālas apsardzes ieviešana** (līdz 2004.gadam visos cietumos).
4. **Cietumu sistēmas pārstrukturēšana** (sadzīves un personiskās higiēnas apstākļu uzlabošana).
5. **Jaunu resocializācijas programmu ieviešana** (tuberkulozes apkarošanas programmas, cietumu medicīniskās aprūpes reforma u.c.).
6. **Cietumu sistēmas pāreja no Iekšlietu ministrijas uz Tieslietu ministriju** (jau realizēta no 2002.gada).

Par valsts aktīvu iesaistīšanos penitenciārās sistēmas uzlabošanā liecina kriminālsodu politikas demokratizēšana, kā rezultātā tika atcelts nāves sods, pieņemts LR Krimināllikums, ieviesti alternatīvie soda veidi (piespiedu darbs), izstrādāti grozījumi sodu izpildes normatīvajos aktos, probācijas sistēmas attīstība Latvijā u.c. darbības. Pašlaik tiek izstrādāta alkoholisma un apreibinošo vielu lietošanas ierobežošanas valsts programma. Ir paredzēts, ka cietumos strādās narkologi.

Kā nozīmīgu penitenciārās sistēmas demokratizēšanas un liberalizēšanas pasākumu var minēt alternatīvu kriminālsodu attīstību, kas nav saistīti ar notiesātās personas izolāciju no sabiedrības. Tomēr jāsaprot, ka cietumi netiks likvidēti, neizdosies novērst visus noziegumus, par kuriem tiek piemērots sods – brīvības atņemšana. Runa ir par tādas sistēmas izveidošanu, kurā ir gan viena, gan otra veida sodi.

Kriminālsodu reformas galvenie aspekti

Brīvības atņemšana ir ne visai iedarbīgs un ļoti dārgs soda veids, kā secinājām, apskatot situāciju valstī. Ilgstoši atrodoties ieslodzījuma vietā, notiesātā persona nevar laboties, jo ir izolēta no sabiedrības. Cietumos ieslodzītie mainās noziegumu pieredzē. Vairākkārt sodītās personas daļās pieredzē ar jaunatnācējiem, tiek izstrādātas jaunas, “drošas” noziegumu metodes. Tā nebūt nav labākā pieredze, ko vajadzētu iegūt.

Ieslodzījuma vietās netiek nodrošināta:

- ☞ nodarbinātība,
- ☞ izglītība,
- ☞ arodizglītība.

Nodarbinātības, izglītības un aroda iegūšanas iespējas ieslodzījuma vietās dotu notiesātajai personai nākotnes perspektīvu. Salīdzinot ar angļu penitenciāro sistēmu, kas paredz šo pasākumu klāstu, valsts budžets neparedz vispārīzglītojošo un arodskolu atvēršanu ieslodzījuma vietās (izņemot Cēsu AIN). Tāpēc saglabājas ieslodzīto degradācijas un personības deformācijas riska faktori, ir apdraudēta veiksmīga resocializācija, kas sekmē noziegumu recidīvu.

Ieslodzīto galvenās problēmas ieslodzījuma vietās ir:

- ☞ nespēja pilnvērtīgi funkcionēt,
- ☞ sarukušās socializācijas iespējas,
- ☞ psiholoģiskās problēmas,
- ☞ sociālo lomu zudums.

Brīvības atņemšana pati par sevi ir smaga psiholoģiska trauma, kas negatīvi ietekmē indivīda psihi. Vēl lielākiem psiholoģiskiem satricinājumiem ir pakļauti tie jaunie cilvēki, kuri no ieslodzījuma vietām iznāk brīvībā. Viņus šokē ne tikai ātrais dzīves ritms, bet arī sociālā neaizsargātība, dzīvesvietas reģistrācijas problēmas, darbā iekārtošanās neiespējamība un grūtības reintegrēties sabiedrībā, kurā ir strauji mainījušās vērtības.

Ņemot vērā minētās problēmas, kādas notiesātajām personām ir ieslodzījuma vietās un resocializācijā, Krimināllikums paredz piespiedu sabiedrisko darbu – kā vienu no sabiedrībā izciešamajiem kriminālsodiem. LR Krimināllikumā piespiedu sabiedriskais darbs ir paredzēts par 83 noziedzīgiem nodarījumiem. To var piespriest no 40 līdz 280 stundām.

Piespiedu sabiedriskais darbs ietver:

- ☞ darbu sabiedrības interesēs;
- ☞ darbu 2-4 stundas dienā;
- ☞ darbu brīvajā laikā;
- ☞ darbu bez samaksas;
- ☞ sodu, kas jāizpilda 5-10 mēnešos;
- ☞ apcietinājumu, ja soda nosacījumi tiek pārkāpti. [3]

Statistikas dati liecina, ka 1999.gadā, kad stājās spēkā jaunais Krimināllikums, tiesa piespiedu darbu piesprieda 183 personām. 2000.gadā šāds soda veids tika piespriests 596 cilvēkiem. 2001.gads iezīmējās kā kriminālsodu politikas liberalizācijas gads – 1020 gadījumos tika piespriesti sabiedriskie piespiedu darbi. Tas ir liels solis uz Latvijas sodu izciešanas demokratizāciju. [10]

Rīgas dome ir izstrādājusi noteikumus nr. 52 "Par piespiedu darba izpildes kārtību Rīgā", kuros ir definēts piespiedu sabiedriskais darbs: "Tiesas piespriests, ar brīvības atņemšanu nesaistīts kriminālsods – piespiedu iesaistīšana sabiedrībai nepieciešamajos darbos; notiesātā persona sodu izcieš, veicot dzīvesvietas apvidū pašvaldības noteiktos darbus no pamatdarba vai mācībām brīvajā laikā un bez atlīdzības". Šie noteikumi nosaka darba devēja un piespiedu darba izpildes institūciju pienākumus, tiesības un kontroles funkcijas. [5]

Piespiedu darba izpildes institūcija ir Rīgas pašvaldības policija un tās pilnvarotas amatpersonas vai Piespiedu darba uzraudzības dienests (Rīgas pašvaldības policijas sastāvā). 2002.gada martā apstiprinātā Piespiedu darba izpildes instrukcija un Piespiedu darba uzraudzības dienesta nolikums paredz policijai iespējas sadarboties ar NVO un citām sabiedriskajām organizācijām piespiedu darba uzraudzībā un koordinēšanā. Jāpiebilst, ka joprojām nav izstrādāti kritēriji darbinieku pieņemšanai darbam alternatīvā soda piemērošanā. Izvēloties darbinieku, būtu jāņem vērā viņa motivācija, jo tas ir būtisks priekšnoteikums nepilngadīgās personas delinkventās uzvedības novēršanai. Liela nozīme ir speciālai izglītībai, jo tā dod iespēju profesionāli strādāt ar notiesāto personu.

Piespiedu darba piemērošanas liederība ir jau pārbaudīta praksē. Tas ir efektīvs alternatīvais soda veids, jo:

- ☞ valstij izmaksā lētāk (nav jāmaksā par reintegrāciju);
- ☞ notiesātie par piespiedu darbu nesaņem samaksu, bet peļņa nonāk pašvaldības rīcībā, kas uzrauga šo piespiedu darba izpildi;
- ☞ palīdzība vietējai sabiedrībai sociālajā jomā (notiesātais palīdz sakopt pašvaldības teritorijas un objektus: kapus, parkus, lielceļu malas, palīdz slimnīcām, skolām, pansionātiem, baznīcām u.c.);
- ☞ notiesātie ir sabiedrībai redzami un ietekmē to audzinoši (sabiedrības acu priekšā tiek izciests sods – kā labs brīdinājums pārējiem);
- ☞ notiesātie netiek pakļauti cietumu negatīvajai ietekmei (cietumos var saslimt ar infekcijas slimībām: tuberkulozi, HIV/AIDS u.c.);
- ☞ notiesātie netiek pakļauti sabiedrības vides pārmaiņām (nav adaptācijas problēmu un nevajag rehabilitācijas pakalpojumus);
- ☞ notiesātie netiek atrauti no ģimenes un tā necieš (notiesātais turpina strādāt, spēj uzturēt ģimeni, netiek pārtraukts vecāku un bērnu kontakts);
- ☞ sodu izcieš pats vainīgais (ja tiesa likumpārkāpējam piespriež naudas sodu – cieš visa ģimene; šajā gadījumā sodu izcieš vainīgais viens pats).

Sabiedrībā ir izveidojies priekšstats, ka piespiedu sabiedriskais darbs nav sods. Gluži pretēji – piespiedu darbs ir smags un nepatīkams sods, jo sodītajai personai piespriestās stundas ir jānostrādā citu cilvēku acu priekšā – sods ir jāizcieš tajā vidē, kurā pastrādāts noziegums.

Lai veicinātu sabiedrības pozitīvo nostāju pret šādu sodu, tā ir jāizglīto. Sabiedrība ir jāinformē par apstākļiem ieslodzījuma vietās, kādos nonāk nepilngadīgie likumpārkāpēji. Sabiedrība ir jāinformē arī par to, ka piespiedu sabiedriskais darbs ir viens no efektīvākajiem kriminālsodiem, kas nav saistīts ar brīvības atņemšanu un novērš minētos tēriņus no valsts budžeta, kas nebūt nav mazi. “Sabiedrībai nevajadzētu sevi mānīt, ka brīvības atņemšana audzina vai pāraudzina noziedzniekus. Šādu mērķi nav iespējams sasniegt ar tādu metodi kā indivīda izolēšana no sabiedrības. Cilvēka izolēšana no sabiedrības vienmēr ir stresa situācijas pārdzīvojums.” [13]

Alternatīvā soda veida realizācijai nav izveidotas koordinācijas un uzraudzības institūcijas. Trūkst vienotas metodikas soda izpildes organizēšanā. Atbilstoši Eiropas valstu praksei šo darbu veic probācijas dienesti. 2000. un 2001.gadā Eiropas Komisijas progresa ziņojumos ir uzsvērts, ka Latvijā joprojām nav izveidots probācijas dienests. Acīmredzot Eiropas spiediena dēļ 2003.gadā tika izstrādāta un akceptēta Valsts Probācijas dienesta koncepcija un Saeimā iesniegts likumprojekts “Par Valsts Probācijas dienestu”. Līdz ar to esam nonākuši līdz Valsts Probācijas dienesta izveidei. Nākamais solis penitenciārās sistēmas uzlabošanā, ko mēs apskatīsim, ir probācijas dienesta izveide Latvijā.

Pirmie soļi probācijas sistēmas attīstībā

ES dalībvalstīs probācijas dienesti ir izveidoti 19.gadsimtā, bet to funkcijas paplašinājās 20.gadsimta 60.gados, kad Eiropā tika ieviesti jauni ar brīvības atņemšanu nesaistīti sodi. ANO un EP uzskata, ka šādi sodi ir efektīvi noziedzības novēršanā, jo palīdz izvairīties no brīvības atņemšanas kaitīgajām sekām, un ir pieņēmušas virkni dokumentu kopīgu standartu veidošanai kriminālsodu politikā. Valsts Probācijas dienesta koncepcijā ir uzskaitīti šādi dokumenti, kas rosina dalībvalstis plašāk piemērot sodus, kuri nav saistīti ar brīvības atņemšanu: “ANO Minimālie standartnoteikumi par sodiem bez brīvības atņemšanas” (Tokio noteikumi), EP rekomendācija nr. R(92) 16 “Eiropas noteikumi par sabiedrībā izciešamiem sodiem un pasākumiem”, rekomendācija (99) 22 “Par cietumu pārapdzīvotību un ieslodzīto skaita palielināšanos”, rekomendācija R

(2000) par Eiropas noteikumu "Par sabiedrībā izciešamiem sodiem un pasākumiem" ieviešanas uzlabošanu. Dalībvalstīm ieteikts veidot efektīvas sodu izpildes uzraudzības institūcijas arī nepilngadīgajiem noziedzniekiem. [11]

Pirmais solis nepilngadīgo noziedzības problēmu risināšanā Latvijā tika sperts 2000.gadā, kad Jūrmalā notika starptautiska konference par jauniešu likumpārkāpumiem. Tajā piedalījās pārstāvji no Kanādas, kas bija šī pasākuma idejas autori. Kā galvenais mērķis, kam jāveltī uzmanība jauniešu noziedzības profilaksē, tika nosaukts šis: "Tieslietās saistībā ar nepilngadīgajiem ir jāveido elastīga pieeja brīvības atņemšanas gadījumā, piemērojot alternatīvos soda veidus." Soli pa solim konferences dalībnieki nonāca pie secinājuma, ka valstī ir jāveido probācijas dienests. Par īstenošanas vietu tika izvēlētas Cēsis, jo tur ilgus gadus ir bijusi audzināšanas iestāde nepilngadīgajiem.

Saskaņā ar bērnu tiesību aizsardzības likumu pašvaldībām ir jāuzņemas vadošā loma nepilngadīgo noziedzības apkarošanā. [2] Lai darbs probācijas jomā būtu efektīvs un tiktu atslogotas pašvaldības, 2001.gadā Cēsis tika izveidots Nepilngadīgo uzraudzības dienests (ar Kanādas valdības un "Sorosa fonda-Latvija" atbalstu). Viens no uzraudzības dienestu principiem ir notiesātās personas sociālās integrācijas princips. Notiesāto personu regulāri uzrauga Nepilngadīgo uzraudzības dienesta darbinieks, un tās pienākums ir strādāt vai izglītoties. Par to liecina Cēsu Nepilngadīgo uzraudzības dienesta darbības raksturojums.

- ☞ Katram Nepilngadīgo uzraudzības dienesta uzskaitē esošajam bērnam reizi mēnesī jāierodas dienestā. Ja bērns nevar ierasties, viņam ir jāpiezvana dienesta darbiniekam. Neierašanās gadījumā viņam var uzlikt administratīvo sodu. Starplaikā dienesta darbinieks apmeklē bērnu mājās. Pusaudži ir sapratuši, ka attiecības ar dienestu ir jāuztver nopietni.
- ☞ Katram Nepilngadīgo uzraudzības dienesta uzskaitē esošajam bērnam ir uzskaites kartīte, izstrādāta arī riska novērtējuma anketa, kas balstīta uz Kanādas probācijas dienesta pieredzi, bet adaptēta Latvijas apstākļiem.
- ☞ Katram bērnam ir izstrādāts korekcijas plāns.
- ☞ Ir apzināti katra pusaudža un viņa ģimenes dzīves apstākļi. Nepieciešamības gadījumā Nepilngadīgo uzraudzības dienests var sniegt pusaudža raksturojumu tiesai, tā darbinieki var piedalīties tiesā kā klausītāji.
- ☞ Nepilngadīgo uzraudzības dienests palīdz pusaudžiem iekārtoties skolā vai darbā un, kad tas nepieciešams, dod viņa raksturojumu.

- ☞ Nepilngadīgo uzraudzības dienests regulāri sadarbojas ar skolām. Šā dienesta darbinieki tiek ar skolu direktoriem un klašu audzinātājiem, kontrolē, kā pusaudži apmeklē skolu. Ir panākta vienošanās, ka skolotāji ar parakstu dienasgrāmatā apliecina, ka pusaudzis ir bijis skolā.
- ☞ Reizi pusgadā Nepilngadīgo uzraudzības dienests kopā ar Nepilngadīgo lietu inspekciju analizē, kurus jauniešus var svītrot no uzskaites.
- ☞ Nepilngadīgo uzraudzības dienests regulāri organizē lekcijas šā dienesta uzskaitē esošo nepilngadīgo vecākiem, vecvecākiem par bērnu audzināšanas jautājumiem un viņu psiholoģiskajām īpatnībām.
- ☞ Vasaras brīvlaikā dienests organizē pusaudžiem dažādus sarīkojumus, piemēram, apkārtnes uzkopšanas un krūmu izciršanas talku, nometni un izbraukumu ar laivām. [10]

Valsts Probācijas dienesta izveide

Saskaņā ar LR SIK pārejas noteikumiem, kas nosaka, ka “MK jānodrošina, lai līdz 2002.g. 01.04. tiek izveidots un darbu uzsāk Probācijas dienests TM pārraudzībā, kas nodrošina palīdzības sniegšanu personām, kuras atbrīvotas no brīvības atņemšanas iestādēm” [9], ar LR Ministru kabineta 2003.gada 9.janvāra rīkojumu nr. 9 tiek apstiprināta “Valsts Probācijas dienesta koncepcija” un izveidots Valsts Probācijas dienests, lai novērstu problēmsituāciju, kas aprakstīta iepriekš, un sniegtu no brīvības atņemšanas soda izciešanas vietām atbrīvotajām personām reālu palīdzību pēc atbrīvošanas (mitekļis, dokumenti, darba meklēšana, u.c.). Probācijas dienests tiek izveidots, lai sekmētu noziedzības novēršanu valstī, nodrošinātu sabiedrībā izciešamo sodu kvalitatīvu izpildi un koordināciju. Probācijas dienests ir uzraudzības iestāde, kurā izcieš sodu gan nosacīti notiesāta, gan no brīvības atņemšanas soda izciešanas pirms termiņa nosacīti atbrīvota persona. [12] Principā – tas ir cietums jeb cietuma tipa iestāde ar daudz liberālāku režīmu. Tiek uzskatīts, ka Probācijas dienests ir kā pusceļš no ieslodzījuma vietas uz iekļaušanos sabiedrībā.

Dienests ir LR Tieslietu ministrijas institūcija, kas ievērojami atvieglos pārejo tiesību aizsardzības iestāžu darbu. 2003.gadā tas sāka savu darbību sešos rajonos: Valmierā, Daugavpilī, Rēzeknē, Tukumā, Saldū un Rīgā. Valsts probācijas sistēmas attīstība tiek plānota pakāpeniski – līdz 2007.gadam pamazām apgūt un sākt pildīt aizvien jaunas funkcijas, aptverot visu Latvijas teritoriju.

Saskaņā ar Valsts Probācijas dienesta likumu dienesta galvenās funkcijas ir:

- ☞ novērst atkārtotus likumpārkāpumus;
- ☞ iesaistīt likumpārkāpējus, cietušos un sabiedrību noziedzības negatīvo seku mazināšanā;
- ☞ uzraudzīt likumpārkāpējus sabiedrībā un veicināt viņu sociālo integrāciju;
- ☞ sniegt izvērtēšanas ziņojumu par likumpārkāpēju;
- ☞ organizēt sociālās uzvedības korekcijas programmu izstrādi un nodrošināt preventīvo pasākumu izpildi;
- ☞ koordinēt piespiedu darba uzraudzības dienestu darbību;
- ☞ sadarboties ar valsts un pašvaldību institūcijām un sabiedriskajām organizācijām probācijas funkciju veikšanai;
- ☞ uzraudzīt lēmumu par sabiedrisko darbu izpildi bērniem;
- ☞ pārbaudes laikā uzraudzīt tās personas, pret kurām izbeigta krimināllieta, nosacīti atbrīvojot no kriminālatbildības. [12]

Valsts Probācijas dienests patlaban pilda divas nozīmīgas funkcijas:

- 1) piespiedu darba koordinācija;
- 2) izvērtēšanas ziņojuma sniegšana par likumpārkāpēju tiesai un prokuratūrai.

Runājot par pirmo funkciju, Valsts Probācijas dienesta likums paredz, ka "Valsts Probācijas dienests administrē piespiedu darba izpildes līdzfinansējumu (kā valsts institūcija) un koordinē šo darbu". Runājot par otro funkciju, jāatzīmē, ka izvērtēšanas ziņojums ir informācija, kas raksturo probācijas klientu, ko Probācijas dienesta darbinieks sagatavo un iesniedz pēc tiesas vai prokuratūras pieprasījuma. [12] Jāpiebilst, ka informācijai ir jābūt precīzai, jo tā tiks izvērtēta, pieņemot lēmumu par notiesāto personu.

Valsts Probācijas dienests savas kompetences ietvaros sniedz šādu palīdzību no ieslodzījuma vietām atbrīvotajām personām:

- ☞ gādā par pagaidu mājvietu atbrīvotajām personām, kurām nav dzīvojamās platības; palīdz no brīvības atņemšanas iestādēm atbrīvotajām un arestu izcietušajām personām atrast sabiedriski derīgu nodarbošanos;
- ☞ palīdz personām, kas atbrīvotas no brīvības atņemšanas iestādēm, iegūt personu apliecinošus dokumentus;
- ☞ informē bāriņtiesu (pagasttiesu) par nepilngadīgo personu, kurai nav vecāku vai aizbildņu, un sadarbībā ar bāriņtiesu un pagasttiesu, sociālās

palīdzības un citām iesaistītajām institūcijām rīkojas, lai atrisinātu šo nepilngadīgo sociālās problēmas;

☞ konsultē atbrīvotās personas par problēmu risināšanu, kas saistītas ar viņu reintegrāciju sabiedrībā.

Probācijas dienesta darba pamatā ir trīs probācijas principi.

1. *Sadarbības princips* – institūciju sadarbības organizēšana un veicināšana, lai optimāli, vienotas politikas ietvaros izmantotu valsts, pašvaldību un sabiedrisko organizāciju resursus, kas tiek virzīti probācijas kompetencē esošo uzdevumu risināšanai.
2. *Optimizācijas princips* – probācijas darbs tiek organizēts pēc probācijas funkciju ekonomijas principa, deleģējot tās attiecīgām pašvaldībām un sabiedriskajām organizācijām, paturot tiesības noteikt un kontrolēt šo funkciju realizācijas kritērijus.
3. *Sociālās integrācijas princips* – probācijas darba pamatā ir klienta integrācija sabiedrībā, koriģējot un uzraugot sociālo uzvedību. [12]

Stākā neanalizējot šos principus, jāuzsver, ka sociālajiem darbiniekiem, sociālajiem rehabilitētājiem, sociālajiem pedagogiem, psihologiem, juristiem, policijas darbiniekiem u.c. speciālistiem, veicot nepilngadīgās personas sociālās uzvedības korekciju vai uzraudzību, ir jāņem vērā būtisks priekšnosacījums, lai notiesāto pusaudzi reintegrētu sabiedrībā – sabiedrībai ir jāvēlas viņu pieņemt. Citādi visa audzināšana, sociālā korekcija un resocializācija būs bijusi veltīga no brīža, kad sabiedrība šo cilvēku atstums. Tālākais ceļš ir vienkāršs – alkohols → narkotikas → jauns noziegums → cietums.

Kriminālās tiesvedības jomā īpaša uzmanība ir jāpievērš pusaudžiem – ne tikai tāpēc, ka viņi veido lielu noziedzīgo nodarījumu recidīva īpatsvaru, bet arī tāpēc, ka viņi labāk pakļaujas uzvedības korekcijai. Veidojot nepilngadīgo likumpārkāpēju sociālās uzvedības korekcijas programmas, liela uzmanība jāpievērš preventīvajiem pasākumiem sabiedrībai nevēlamu parādību novēršanā gan pusaudžu, gan pieaugušo vidē. Nepilngadīgo likumpārkāpumu profilaksei jābūt vērstai uz nepilngadīgo likumpārkāpumu samazināšanu pusaudžu vidū, izvēršot audzinoši profilaktisko darbu jau skolās. Profilakses darbā svarīga loma ir diagnosticējoši koriģējošai programmai, kurā darbības lauks ir paredzēts katram speciālistam un institūcijai, kas nodarbojas ar nepilngadīgo likumpārkāpēju profilaksi.

Līdz šim Latvijā nebija pietiekami iedarbīgu audzināšanas un brīdinoša rakstura sodu, kas būtu piemēroti nepilngadīgajiem, kuri ir

pārkāpuši likumu, nemācās un klaiņo, piemēram, brīvības un uzvedības ierobežošana (aizliegums apmeklēt sabiedriskos pasākumus, pienākums atrasties noteiktā laikā mājās u.c.).

2002.gada 31.oktobrī Saeimā tika pieņemts likums "Par audzinoša rakstura piespiedu līdzekļu piemērošanu bērniem", kas paredz audzinoša rakstura piespiedu līdzekļu piemērošanu nepilngadīgajām personām, ja tās ir pārkāpušas likumus. Šādu sodu izmantošana ir uzskatāma par progresīvu.

Saskaņā ar likumu "Par audzinoša rakstura piespiedu līdzekļu piemērošanu bērniem", kas stāsies spēkā 2005.gada 1.janvārī, bērnam var noteikt šādus uzvedības ierobežojumus:

- ☞ aizliegt apmeklēt noteiktas sabiedriskās vietas;
- ☞ aizliegt satikties ar noteiktām personām;
- ☞ uzlikt pienākumu noteiktā diennakts laikā atrasties savā dzīvesvietā;
- ☞ uzlikt pienākumu periodiski (vienu līdz četras reizes mēnesī) ierasties uz reģistrāciju bāriņtiesā (pagasttiesā), bērnu tiesību aizsardzības centrā, pašvaldības sociālajā dienestā vai citā audzinoša rakstura piespiedu līdzekļa noteiktajā institūcijā;
- ☞ uzlikt pienākumu piedalīties sociālās korekcijas vai sociālās palīdzības programmās;
- ☞ uzlikt pienākumu apmeklēt izglītības iestādi vai turpināt darbu;
- ☞ uzlikt pienākumu ierasties uz konsultāciju pie psihologa, ārsta vai cita speciālista. [4]

Piemērojot audzinoša rakstura piespiedu līdzekļus, likuma izstrādātāji iesaka ņemt vērā nodarījuma un pārkāpuma motīvus, raksturu un cēloņus, bērna vecumu un dzīves apstākļus, viņa līdzdalības pakāpi nodarījumā, kā arī uzvedību izglītības iestādē vai darbavietā un sadzīvē.

Esam guvuši priekšstatu par dažādiem pasākumiem un darbībām, kas veiktas, lai novērstu izklāstīto problēmsituāciju valstī un mazinātu recidīva pieaugumu, kā arī veicinātu penitenciārās sistēmas demokratizāciju un liberalizāciju. Iepazināties ar statistikas datiem – ar skaitļiem, aiz kuriem slēpjas nepilngadīgo personu noziedzīgi nodarījumi; aiz kuriem slēpjas nepilngadīgie noziedznieki – pusaudži no mūsu vidus. Tās ir personas, kurām ir daudzas grūtības ne tikai ieslodzījuma vietās, bet arī pēc iznākšanas no tām – resocializācijas laikā.

Katru gadu no brīvības atņemšanas soda izciešanas vietām vidēji tiek atbrīvoti 2500 cilvēku, kas saskaras ar daudzām grūti atrisināmām problēmām. Pirmā problēma ir – kur pārņakšņot? Lai gan likums "Par pašvaldību palīdzību dzīvokļa jautājuma risināšanā", kas LR Saeimā

pieņemts 2001.gada 6.decembrī, nosaka palīdzību bijušajiem ieslodzītajiem, pašvaldībām ir grūti izpildīt likuma prasības un nodrošināt bijušos ieslodzītos ar dzīvojamo platību, jo pašvaldību dzīvojamā fondā nav brīvu dzīvokļu.

Bieži vien bijušie ieslodzītie saskaras ar sabiedrības negatīvo attieksmi. Daudzi no viņiem jūtas apmulsuši, nespēj pielāgoties jaunajiem apstākļiem un tāpēc nonāk sociālā riska situācijā. Viņi jūtas atstumti no sabiedrības, ģimenes un draugiem. Neatraduši savu vietu sabiedrībā un nesaņēmuši eksistences līdzekļus, bijušie ieslodzītie izdara jaunus noziegumus un atkal nokļūst cietumā.

Rezumējot jāsecina, ka bijušo ieslodzīto problēmas postpenitenciārā periodā ir aktualizējušas situāciju, kad praksē nepieciešama sadarbība starpprofesionālā komandā un profesionāļu sociālā mijiedarbība (sociālie rehabilitētāji, sociālie darbinieki, sociālie pedagogi, psihologi, policijas darbinieki, brīvprātīgie probācijas darbinieki, Probācijas dienesta teritoriālo nodaļu speciālisti u.c.), lai kopīgi sasniegtu mērķi, ieguldot visas pūles vispārējā profilaktiskajā darbā ar nepilngadīgajām personām.

Lai personas, kas ir atbrīvotas no brīvības atņemšanas soda vietām, veiksmīgi reintegrētos sabiedrībā, tām ir nepieciešami Probācijas dienesta sociālās rehabilitācijas pakalpojumi. Savukārt, lai sociālās rehabilitācijas pakalpojumi būtu adekvāti bijušās ieslodzītās personas vajadzībām, sociālajam rehabilitētājam ir jāsadarbojas ar pašvaldību sociālajiem dienestiem, ar ieslodzījuma vietu administrāciju u.c. institūcijām, lai noskaidrotu, kāda palīdzība ir nepieciešama.

Sociālā rehabilitētāja profesionālā darbība Valsts Probācijas dienestā

Sociālā rehabilitētāja profesija ir jauna profesija. Saskaņā ar likumu "Par sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem", kas ir stājies spēkā 2003.gada 1.janvārī, sociālās rehabilitācijas pakalpojumi ir "pasākumu kopums, kas vērsts uz sociālās funkcionēšanas spēju atjaunošanu vai uzlabošanu, lai nodrošinātu sociālā statusa atgūšanu un iekļaušanos sabiedrībā, un ietver sevī pakalpojumus personas dzīvesvietā un sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās vai dzīvesvietā vai sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā".

Savukārt likuma 19.pants izvirza šādu sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas mērķi: "Novērst vai mazināt invaliditātes,

darbspējas, brīvības atņemšanas soda izciešanas, atkarības vai vardarbības u.c. faktoru izraisītās negatīvās sekas personas dzīvē". [7]

Sociālā rehabilitētāja pienākumi un uzdevumi, kā arī nepieciešamās zināšanas un prasmes ir ietvertas Sociālā darba speciālistu profesiju standartos, kas ir izstrādāti saskaņā ar Ministru kabineta noteikumiem nr. 131 un apstiprināti ar Izglītības un zinātnes ministrijas rīkojumu nr. 642. [6]

Likuma "Par sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem" 42.pants nosaka personas, kurām ir tiesības sniegt sociālās rehabilitācijas pakalpojumus. Tiesības sniegt sociālās rehabilitācijas pakalpojumus ir:

- ☞ personām, kas ieguvušas pirmā līmeņa profesionālo augstāko izglītību sociālās rehabilitācijas jomā;
- ☞ ir reģistrētas sociālā darba speciālistu reģistrā;
- ☞ ir saņēmušas sociālā rehabilitētāja sertifikātu.

Savukārt likuma 47.pants nosaka sociālā rehabilitētāja profesionālos uzdevumus.

1. Sociālais rehabilitētājs plāno, vada un organizē sociālās aktivizēšanas darbu tā, lai veicinātu indivīda iekļaušanos sabiedrībā.

2. Sociālais rehabilitētājs:

- ☞ palīdz sociālajam darbiniekam sadarbībā ar citiem speciālistiem izstrādāt un īstenot klientu individuālos sociālās rehabilitācijas plānus, mainīt un papildināt tos atbilstoši pārmaiņām klienta dzīves situācijā;
- ☞ palīdz klientam uzlabot esošās un apgūt jaunas sociālās prasmes. [7]

Lai efektīvāk realizētos Valsts Probācijas dienesta pārvaldes plānotās darbības saskaņā ar Valsts Probācijas dienesta koncepciju, tajās ir jāiesaista sociālie darbinieki un sociālie rehabilitētāji. Tie ir profesionāļi, kas varētu ieņemt nozīmīgu vietu Probācijas dienestā; katrai sociāli rehabilitējamai personai izstrādāt un īstenot individuālās sociālās rehabilitācijas plānu; piedalīties sociālās uzvedības korekcijas programmu gatavošanā jauniešiem, kuri ir pārkāpuši likumus, nemācās un klaiņo, kā arī palīdzēt izstrādāt programmas bērnu un pusaudžu noziedzīgo darbību novēršanai un veikt citus darbus. Darbs ar sekām, ko veic Probācijas dienesti, ir daudz dārgāks nekā preventīvais darbs, kas ir vērsts uz agrīnu intervenci, lai samazinātu bērnu skaitu, kuri tiek iesaistīti formālajā tiesvedības procesā. Uzdevumi, kas ir jāpilda sociālajiem rehabilitētājiem, sociālajiem darbiniekiem, sociālajiem pedagogiem, psihologiem, policijas darbiniekiem, brīvprātīgajiem probācijas darbiniekiem, Probācijas dienesta

teritoriālo nodaļu speciālistiem, ir dažādi, taču mērķis, ko šie speciālisti izvirza, lai veiksmīgi reintegrētu bijušo ieslodzīto sabiedrībā, lielākoties ir kopīgs. Ja Probācijas dienestā sociālās rehabilitācijas darba komandā tiks iekļauts sociālais rehabilitētājs, saskaņā ar likuma "Par sociālo palīdzību un sociālajiem pakalpojumiem" 24.pantu "lai sekmētu pašvaldībā pieejamo resursu izmantošanu un nodrošinātu personas iekļaušanos sabiedrībā, sociālais darbinieks un sociālais rehabilitētājs sadarbībā ar citiem speciālistiem katrai sociāli rehabilitējamai personai izstrādā un īsteno individuālās sociālās rehabilitācijas plānu". [7] Saskaņā ar Sociālā darba speciālistu profesiju standartiem sociālajiem rehabilitētājiem būs jāpilda arī šādas funkcijas:

- ☞ jāveicina klienta sociālo prasmju pilnveide un jaunu prasmju veidošana;
- ☞ jāīsteno klienta sociālā aktivizācija;
- ☞ jāstimulē klienta interese, vēlme un griba patstāvīgi un pilnvērtīgi dzīvot;
- ☞ jānovērtē sniegtie sociālās rehabilitācijas pakalpojumi un jāizstrādā priekšlikumi to pilnveidei;
- ☞ jānodrošina klienta līdzdalība optimālu sociālo prasmju izvēlē un to saņemšanā;
- ☞ jā piedalās individuālās sociālās rehabilitācijas plāna izstrādē;
- ☞ jānovērtē klientu apmierinātība ar sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem;
- ☞ jāstrādā profesionāla sociālā darbinieka pārraudzībā. [6]

Lai sociālais rehabilitētājs profesionāli strādātu ar personām, kas ir atbrīvotas no ieslodzījuma vietām, viņam ir ne tikai jāpārzina sociālā politika valstī, bet arī jābūt zināšanām par klientu psiholoģiskajām un emocionālajām īpatnībām. Strādājot ar personām, kas ir atbrīvotas no ieslodzījuma, sociālajam rehabilitētājam ir jāpalīdz pārvarēt psiholoģiskās grūtības, kas daudzējādā ziņā būs saistītas ar sabiedrībā jūtamo negatīvo attieksmi pret bijušajiem ieslodzītajiem. Šī problēma parādīsies arī saskarsmē ar iespējamo darba devēju.

Studentu (topošo sociālās rehabilitācijas speciālistu) anketās, kas tika izdalītas, lai noskaidrotu "Kas ir jādara, lai veiksmīgi resocializētu sabiedrībā bijušo ieslodzīto", topošie speciālisti galvenokārt uzsver, ka ir nepieciešami sociālās rehabilitācijas pakalpojumi (28,5%), 24% aptaujāto studentu uzskata, ka jāmaina sabiedrības negatīvā attieksme, 21% – ka jāveic izglītojošs un motivējošs darbs jau ieslodzījuma vietās, 16% – ka jāpalīdz personām, kas atbrīvotas no ieslodzījuma vietām, darba meklēšanā

un informācijas nodrošināšanā. 10,5% aptaujāto uzskata, ka pašām personām ir jāvēlas dzīvot likumpaklausīgu dzīvesveidu, tikai tad viņām var palīdzēt.

Anketēšanas rezultāti liecina, ka Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskolā "Attīstība" I līmeņa profesionālās augstākās sociālā darba izglītības studiju programmu sociālajā rehabilitācijā apgūst daudz studentu, kuriem ir augsta motivācija palīdzēt bijušajiem ieslodzītajiem reintegrēties sabiedrībā. Daudzi aspekti, kas ir saistīti ar šo personu iekļaušanos sabiedrībā, ir atkarīgi no sabiedrības attieksmes, kas nebūt nav pozitīva. Topošos sociālās rehabilitācijas speciālistus gaida grūts uzdevums – darbs ar sabiedrību, lai mainītu tās negatīvo attieksmi. Par to, kā to panākt, jādomā jau tagad.

Literatūras saraksts:

1. Bērna tiesību konvencija, pieņemta ANO ĢA 1989.g. 20.novembrī.
2. LR Bērnu tiesību aizsardzības likums, pieņemts Saeimā 1998.g. 19.jūnijā. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.
3. LR Krimināllikums, pieņemts Saeimā 1998.g. 17.jūnijā. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.
4. LR likums "Par audzinoša rakstura piespiedu līdzekļu piemērošanu bērniem", pieņemts Saeimā 2002.g. 31.oktobrī. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.
5. LR RD noteikumi nr. 52 "Piespiedu darba izpildes kārtība Rīgā", pieņemti 2000.g. 21.novembrī; sk. internetā <http://www.rcc.lv/>.
6. Sociālā darba speciālistu profesiju standarti, apstiprināti ar Izglītības un zinātnes ministrijas 2002.g. 6.jūnija rīkojumu nr. 642. – Rīga: SDSPA Attīstība, 2002.
7. LR Sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu likums, pieņemts Saeimā 2002. 31.oktobrī. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.
8. LR Sodū izpildes kodekss, grozījumi pieņemti Saeimā 1998.g. 14.oktobrī. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.
9. LR Sodū izpildes kodekss, grozījumi pieņemti Saeimā 1999.g. 11.novembrī. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.
10. Trapenciere I., Rungule R. Alternatīvas brīvības atņemšanai nepilngadīgajiem. Pašvaldību pieredze: UNDP pētījums. – Rīga: UNDP, 2002. – 51.lpp.
11. LR Valsts Probācijas dienesta koncepcija, apstiprināta ar LR MK 2003.g. 9.janvāra rīkojumu nr. 9. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.

12. LR Valsts Probācijas dienesta likums, pieņemts Saeimā 2003.g. 18.decembrī. Sk. internetā <http://www.likumi.lv/>.
13. Хохлаков Г.Ф. Парадоксы тюрьмы. – М: Юрид. лит. – 1991. – 224с.
14. <http://www.iem.gov.lv/>.
15. <http://www.tm.gov.lv/>.
16. <http://www.vp.gov.lv/>.

Kopienas filantropija – iespējas un ierobežojumi

Problēmu risinājumu meklēšana ar vietējās sabiedrības līdzdalību ir veids, kas ļauj paskatīties uz sociālās dimensijas stiprināšanu ne tikai caur valsts sociāli ekonomiskās politikas prizmu, bet arī caur vietējo priekšnosacījumu aspektu.

Šī raksta mērķis ir pētīt kopienas filantropijas pieredzi, kas rāda sabiedrības līdzdalības modeli vietējās pašvaldības līmenī. Tas notiek, mobilizējot un piesaistot vietējo interesentu (iedzīvotāju, uzņēmēju, pašvaldību politiķu u.c.) resursus, piedāvājot sadarbības modeļus pozitīvu sociālo izmaiņu sasniegšanai ilgtermiņā.

*Daina Vanaga
Evija Sedvalde*

Atslēgas vārdi: sociālā attīstība, postmodernisms, kopienas filantropija, līdzdalība, kopienas fonds

“Ikvienai sabiedrībai potenciāli ir daudz dažādu veidu, kā sevi pilnveidot. Filantropija ir viens no tiem. Tās klātbūtne vai trūkums sabiedrībā spēj liecināt gan par gribu un iespēju katram indivīdam līdzdarboties, gan par piederības sajūtu savai videi un atbildības sajūtu pret to.”

(Latvijas Valsts prezidente Vaira Vīķe-Freiberga)

Ievads

Līdz ar iestāšanos Eiropas Savienībā mūsu valstij jāuzņemas daudz pienākumu, lai sociālā dimensija tiktu iedzīvināta valsts sociāli ekonomiskajā politikā. Turklāt neatbildēts ir jautājums – kā apmierināt pieaugošās un atšķirīgās vajadzības apstākļos, kad resursu nepietiek un valsts atbildība sociālās labklājības nodrošināšanā ir pastāvīgs diskusiju objekts. Uzsvars tiek likts uz funkciju decentralizāciju vietējā līmenī, jaunu

dažādu interesentu sadarbības formu attīstīšanu, vietējās sabiedrības un sociālo grupu līdzdalību savu vajadzību aizstāvībā un politikas veidošanā.

Ja vēlamies sabiedrībā sasniegt pozitīvas pārmaiņas, šie jautājumi ir būtiski. Nav vienas atbildes uz tiem, jo pieredze, kā veicināt pozitīvas pārmaiņas vietējā līmenī, ir atšķirīga un līdz šim nav pietiekami plaši zināma un analizēta.

Sociālās attīstības dimensija

Atbildi uz jautājumu par to, kā sasniegt pozitīvas sociālās attīstības pārmaiņas sabiedrībā, var meklēt sociālās attīstības pieejās. [4] Saskaņā ar sociālās attīstības teoriju ekonomiskais pieaugums nenodrošina sabiedrības locekļu labklājības līmeņa celšanos, tāpēc valdības uzdevums ir ar plānošanas programmām nodrošināt ekonomisko resursu pārdali sabiedrības locekļiem.

Sociālās attīstības likumsakarības balstās uz līdzsvarotu resursu pārdali starp ekonomisko pieaugumu un sociālo labklājību. Sociālās attīstības īstenošanas instrumenti ir attīstības plāni un programmas, kuru izstrādes sastāvdaļa ir plānošanas elementi un universāli risinājumi. Sociālā attīstība tiek nodrošināta, īstenojot, piemēram, izglītības, veselības, nodarbinātības politikas programmas, un risinājumi aptver visus sabiedrības locekļus. [4]

Tātad sociālā attīstība darbojas kā labklājības nodrošināšanas modelis, par kura izstrādi un īstenošanu atbildību uzņemas valdība un kura pamatnostādne ir ekonomiskās un sociālās attīstības mijiedarbības nepieciešamība. Latvijā sociālās attīstības instrumenti ir nacionālais attīstības plāns, reģionālie un vietējā līmeņa attīstības plāni, ko izstrādā profesionāli ministrijās, reģionālās attīstības aģentūrās un pašvaldībās.

Tomēr jebkurš ideālais valdības programmu īstenošanas variants ir pakļauts vietējiem priekšnosacījumiem, kas neizbēgami rada atšķirīgas iespējas programmu realizācijai. Realitāte bieži vien izvirza citas prasības.

Jaunie izaicinājumi

Jebkurš sabiedrības attīstības cikls ir pakļauts vērtību, attieksmju, atbildības atšķirībām un maiņai. Šodienas pārmaiņas tiek raksturotas kā globalizācija, un laiks, kurā mēs dzīvojam, tiek saukts par postmodernisma

laiku. Ir teorētiski, kas fenomenu saista ar sociālās labklājības valsts modeļa kā modernisma posmā radīta risinājuma norietu. [1]

Kas ir postmodernisms, kādas ir tā izpausmes, atkarīgs no tā, kādu jautājumu vēlamies analizēt saistībā ar konkrēto jēdzienu. No sākotnējām postmodernajām diskusijām kulturoloģijas jomā uzmanība pakāpeniski pievērsta arī socioloģiskajiem fenomeniem.

Ir viedoklis, ka postmodernismu vislabāk var saprast kā modernisma pēdējo posmu, kurā mēs atskatāmies uz pagājušo laiku un izvēlamies kritisku skatījumu uz tagad notiekošo, tāpēc arī sociālās attīstības perspektīva tiek pakļauta kritiskai analīzei. [3] Uzmanība tiek pievērsta tām pazīmēm, kas pašreizējo stāvokli atšķir no agrākā. Tātad - kas atšķir modernismu šodien no modernisma vakar, piedāvājot šodienas procesus analizēt no jauna – postmodernisma skatupunkta.

Viena no pazīmēm, kas, pēc postmodernisma piekritēju viedokļa, liecina par modernisma un industrializācijas periodā veidotas labklājības problēmām, attiecināma uz apjomīgām “mūsdienīgām” risinājumu sistēmām. Postmodernistu nostāja ir skeptiska, un viņi dod priekšroku maza mēroga sociālajām sistēmām, kas nozīmē decentralizētu varu, izteiktākas sociālās attīstības formas un spēcīgāku etniskās identitātes izjūtu. Sociālajai attīstībai pārmaiņu rezultātā tiek atvēlēta pārāk neliela vieta. [6]

Funkciju decentralizācija, resursu trūkums, vietējās vajadzības un priekšnosacījumi rada apstākļus, kad plānotie risinājumi vietējā kontekstā ir nepietiekami.

Piemēram, zinātniski tehniskais progress postindustriālās sabiedrībā padarījis par nosacītām it kā stabilas lietas: var mainīties ne tikai tautība, reliģiskā vai sociālā piederība, bet arī dzimums un izskats. Dzīvesveida kļūst intensīvāks, cilvēkiem ir vispusīgākas attiecības ar lielāku cilvēku skaitu. Pasaule kļūst sarežģītāka, un viengabalainība – aizvien grūtāk panākama. Jo īpaši tas izjūtams sabiedrībā, kas pakļautas tā sauktajām vēlinas un paātrinātās modernizācijas sekām. Šeit procesi norisinās pretrunīgi un sāpīgi. Tos pavada krīzes, kas dažādi izpaužas un palielina dažādus riskus. [10]

Ir risks tapt izstumtam no attīstības gaitas finansiālo vai citu resursu trūkuma dēļ. Turklāt riskam var tikt pakļauts ne tikai indivīds, bet arī noteikta cilvēku grupa, kopiena vai vesels reģions.

No postmodernistu pozīcijām raugoties, sociālās attīstības pasākumi riska situācijas novēršanai un dzīves kvalitātes uzlabošanai kļūst nepietiekami un, iespējams, neatbilstoši. Postmodernisti ir noraidoši pret sociālās attīstības racionālo bāzi, kas balstīta uz plānošanu, administrāciju,

koordināciju. Sociālā attīstība ir atkarīga no valsts un citām kompleksām organizācijām, kas bieži saistītas ar birokrātiju un centralizāciju. Tas mazina atbilstošu risinājumu meklēšanu daudzveidīgajām un atšķirīgajām vajadzībām vietējā līmenī.

Kādus risinājumus piedāvā postmodernisti, tas vēl jāanalizē. Tiek uzsvērts, ka tieši postmodernisma kontekstā nepieciešama lielāka solidaritāte, mobilizējošas sociālās perspektīvas. [7]

Uz ko balstīt solidaritāti un mobilizējošās perspektīvas? Kāpēc cilvēkiem būtu jārikojas solidāri un jābūt ieinteresētiem ieguldīt resursus kopīgās situācijas uzlabošanā? Iespējams, viena no iespējām ir sociālā kustība, kurā iesaistītie cilvēki definē savas vajadzības un meklē to aizstāvēšanas un nodrošināšanas veidus. [3] Šīs kustības darbības stratēģija ir "no apakšas uz augšu", un tā balstīta kopienas identitātes apziņā.

Taču sociālās attīstības un postmodernisma nostādņu dilemma paliek neatrisināta. No vienas puses – jautājums, cik labi sociālās attīstības universālie racionālie problēmas risinājumi spēj apmierināt augošās diferencētās vajadzības, ņemot vērā vietējos priekšnosacījumus? Turklāt iespējas un ierobežojumus vietējā līmenī nosaka ne tikai finansiālie, bet arī cilvēkresursi.

No otras puses - jautājums, kādus uzlabojumus plašākā attīstības kontekstā var panākt, lietojot postmodernisma pieeju vietēji organizētiem problēmu risinājumiem? Cik daudz vietējie iedzīvotāji ir gatavi ziedot, būt solidāri un darboties kopīga labuma dēļ, un cik spēcīga ir kopienas identitātes izjūta? Arī šajā gadījumā runa ir par resursiem, to mobilizācijas iespējām, kā arī par stratēģijām un prasmēm sasniegt pozitīvas pārmaiņas.

Kopienas filantropija – atbilde uz vietējām vajadzībām

Vietēji problēmu risinājumi sabiedrības attīstīšanai pasaulē pazīstami jau sen. Arī Latvijā pakāpeniski aug iespēju klāsts vietējo resursu mobilizācijai un kopienas iesaistīšanai. Viens no tiem ir kopienas filantropijas modelis.

Kopienas filantropija tiek uzskatīta par atšķirīgu pieeju sociālās attīstības veicināšanai, ja salīdzina to ar sociālās politikas programmu un ekonomiskās attīstības sasaisti, taču dažādu stratēģiju līdzsvarošana ir nozīmīga sociālās labklājības nodrošināšanai sabiedrībā. [6]

Ar ko atšķiras labdarība, filantropija un sponsorēšana?

Labdarība – palīdzība, kas sniegta spontāni, aiz līdzjūtības un bez īpašas plānošanas kādam, kam tā ir vajadzīga, visbiežāk indivīdiem, neprasot nekādu atlīdzību par to. [16]

Labdarība un žēlastība – šie jēdzieni attīstījušies no kristietības jēdziena “pašaižiedzīga, nesavtīga mīlestība”. Angļu valodā šī vēsturiskā saikne iemūžināta arī leksiski: tajā viens un tas pats vārds “*charity*” nozīmē gan Jaunajā Derībā sludināto mīlestību uz tuvāko, gan žēlsirdību, gan labdarību, t.i., žēlastības dāvanu došanu, pabalstu sniegšanu un citādu darbību, ar ko indivīdi palīdz nabadzīgajiem un postā nonākušajiem. Tagad vārdu “*charity*” attiecina uz jebkuru neatkarīgu aģentūru, kas patstāvīgi organizē šādu palīdzību. [17]

Savukārt filantropija ir mērķtiecīga un plānota līdzekļu vai citu resursu ziedošana kādiem sabiedriskiem mērķiem, visbiežāk organizācijām. Filantropija atbalsta plašu sabiedrības vajadzību spektru, piemēram, sociālās vajadzības, izglītība, veselības aprūpe, māksla un kultūra, pētniecība, stipendiju programmas u.c. [16]

Sponsorēšanu var skaidrot kā savstarpēji izdevīgu darījumu starp organizāciju, kas saņem ziedojumu, un uzņēmēju, kas sniedz atbalstu konkrētai organizācijai no mārketinga vai reklāmas izdevumu budžeta. Sponsorēšanas rezultātā uzņēmums iegūst reklāmu. Sponsorēšana ir savstarpēji atbildīgs darījums, kad vienlīdz publiski izskan gan sponsorētāja, gan sponsorējamā vārds. [16]

Sponsors (finansālais atbalstītājs) – organizācija, uzņēmums vai privātpersona, kas ar savu naudu vai mantiskajām vērtībām bez atlīdzības pilnīgi vai daļēji finansē kādu pasākumu. [18]

Taču kopienas filantropija ir kas vairāk nekā ziedošana un finansiāls atbalsts. Kopienas filantropijas modelis piedāvā jaunas iedzīvotāju līdzdalības formas, piemēram, iedzīvotāju forumus, kad vietējās kopienas pārstāvji sapulcējas, lai pārrunātu savas problēmas un meklētu tām risinājumus.

Līdzdalība ir viens no svarīgākajiem pilsoniskās sabiedrības veidošanās nosacījumiem – tā ir aktīva iesaistīšanās sev svarīgās norisēs, paužot savu viedokli un sniedzot personīgo ieguldījumu. Tāpēc ikvienam sabiedrības loceklim ir svarīgi apzināties, kā viņš var piedalīties sabiedrībai svarīgu lēmumu pieņemšanā ne tikai vietējā, bet arī pašvaldību un valsts līmenī. Ir svarīgi būt informētiem par to, kas notiek kopienā, pilsētā vai valstī, un piedalīties diskusijās, lai ietekmētu sabiedrībai svarīgus lēmumus.

Kopienas filantropijas kontekstā jārunā par kopienas fondu, kas ir labdarības organizācija, ko radījuši vietējie cilvēki, lai uzlabotu vietējās

dzīves kvalitāti. Kopienas fondi kalpo plašiem sabiedriska labuma mērķiem, palīdzot sasniegt to, kas ir svarīgi vietējai sabiedrībai.

Kopienas filantropijas fonds vietējai sabiedrībai kopienā:

- veicina vietējo problēmu risināšanu ar vietējiem resursiem;
- veicina valsts, nevalstiskā un privātā sektora sadarbību;
- attīsta vietējās ziedošanas tradīcijas, vienlaikus nodrošinot kopienas attīstībai nepieciešamos resursus;
- stiprina kopienas attīstības neatkarību no ārējiem finanšu avotiem;
- rada iespēju īstenot kopienai nozīmīgus projektus;
- rada iespēju iesaistīties un piedalīties līdz šim mazāk aktīvām sabiedrības grupām;
- veicina vietējā kopienas fonda izveidi. [16]

Tāpat kopienas filantropijas fondi var nodrošināt kopienas attīstību.

Kopienas fondam ir trīs noteiktas pazīmes.

1. Plašs visaptverošs mērķis:

- pārzina un sasniedz visas kopienas vajadzības, nodrošina mākslu un kultūru, ekonomisko attīstību, izglītību, vidi, veselību;
- reaģē uz mainīgām vajadzībām;
- atbalsta plaša spektra bezpeļņas aktivitātes;
- atbalsta radošus risinājumus;
- kalpo kā starpnieks, veicinātājs un brokeris.

2. Pastāvīgs līdzekļu uzkrājums:

- nodrošina kopienai ilgtermiņa resursus;
- iesaista vietējos donorus;
- apvieno resursus kopējām investīcijām;
- investē un saglabā pamatkapitālu;
- sadala uzkrājuma peļņu grantos.

3. Darbs ar ziedotājiem:

- pieņem dažādus ziedojumus (skaidrā naudā, "graudā", īpašuma formā) no dažādiem ziedotājiem (indivīdi un ģimenes, uzņēmumi, citi fondi, valsts institūcijas);
- ziedojumi varbūt dažādiem mērķiem un dažāda lieluma. [16]

Tātad kopienas fondu raksturo trīs izvirzītie kritēriji. Kopienas fondu statūti nosaka konkrētu kritēriju realizāciju kopienas fondu darbības nodrošināšanai.

1.tabula

Dažādu interesentu ieguldījums kopienas fondā un ieguvums no tā darbības

Uzņēmēji		NVO		Vietējās pašvaldības	
ieguldījums	plusi	ieguldījums	plusi	ieguldījums	plusi
Līdzekļi	Filantropijas programmas tēla efektivitāte	Zināšanas	Vieglāk pieejami līdzekļi	Zināšanas	Problēmu risināšana
Sakari		„Darba-spēks”		Pieredze	
Problēmu izpratne	Vietējo problēmu risināšana		Palielina autoritāti kopienā	Likumdošanas atbalsts	Palielina autoritāti reģionā
				Līdzekļi	Atrod jaunus partnerus

Kopienas fondu modeļus nosaka katras konkrētās kopienas vēsturiskā, sociālā un ekonomiskā situācija un tradīcijas. Galvenais kopienas organizācijas vienojošais motīvs ir vietējo resursu mobilizēšana vietējās kopienas attīstības atbalstam.

Kopienas filantropijas attīstība pasaulē

Ieskatu kopienas filantropijas kustības attīstībā pasaulē sniedz M.Čertoka (*M.Chertok*). [11] Kopienas filantropijas aizsākumi meklējami viduslaiku Itālijā. 16.gadsimtā tur dominēja vairākas lielpilsētas, no kurām daudzas, mainoties politisko un ekonomisko spēku ietekmei, tika novestas līdz nabadzībai. Šis faktors veicināja kopienas filantropijas tradīciju attīstību šajās pilsētās.

Kopienas fondu pirmie iedīgli ir kopienas kases, kad pārtikušie tirgotāju šķiras pārstāvji ziedoja naudu baznīcām. Vācijā 19.gadsimtā izplatījās arī pilsētu fondi. Polijā filantropijas aizsākumi parādījās 20.gadsimta sākumā, kad turīgie poļu baņķieri nodibināja banku depozītus trūcīgajiem, vientuļajām māmiņām un pamestajiem bērniem.

Daudzās pasaules valstīs kopienas filantropijas attīstības aizsākumos liela nozīme ir bijusi reliģiskajai pārliecībai. Indijā tempļi kalpoja par ziedojumu sadales vietu nabadzīgajiem. Musulmaņu kopienās valda sena tradīcija "zakats" – ikgadējo ienākumu daļas ziedojums kopienas fondam, lai nodotu to nabadzīgajiem iedzīvotājiem.

Dienvīdāfrikā bantu kopienās ir saglabājušās vietējās pirmskoloniālā laika filantropijas tradīcijas, kad tā tika lietota krīzes situāciju novēršanai, palīdzot atraitnēm un bāreņiem. Eiropā līdz pat mūsdienām vietējās baznīcas ieņem nozīmīgu lomu kopienas filantropijas jomā.

Mūsdienās pasaulē plaši izplatīti ir kopienas fondi. Eiropā pēdējos desmit gados ir izveidots vairāk nekā 250 kopienas fondu. Līderes kopienas fondu vai filantropijas organizāciju skaita ziņā ir Lielbritānija, Vācija, Krievija, Bulgārija, Polija, Itālija un Slovākija.

Kopienas fondi ar panākumiem attīstās Krievijā. *CAF (Carities Aid Foundation)* 1994.gadā sāka kampaņu kopienas fondu izveidei Krievijā. Pirmais kopienas fonds Krievijā reģistrēts 1998.gada 18.martā Togliati. 2002.gadā reģistrēti jau 17 kopienas fondi. Kopā piešķirti 12 miljoni rubļu 565 projektiem. Kopējais līdzekļu uzkrājums ir septiņi miljoni rubļu. ASV darbojas aptuveni 650 kopienas fondu. [11]

Kopienas filantropijas aizsākumi Latvijā

Latvijā kopienas fondu darbības iniciatīva īstenojusies Baltijas un Amerikas partnerattiecību programmas atbalsta dēļ, kā arī NVO centra līdzdalības dēļ. Pirmie pilotprojekti veiksmīgi īstenoti Lielvārdē un Talsos.

2002.gada 6.aprīlī **Lielvārdē notika pirmais iedzīvotāju forums.** Pirms tā notika iedzīvotāju aptauja, kurā viņiem lūdza atbildēt, kas būtu jāizdara, lai sakārtotu vai uzlabotu dzīvi Lielvārdē. Kas būtu vairāk nepieciešams – finansējums vai cilvēku resursi, kāda var būt pašu iedzīvotāju līdzdalība. 48% uzskatīja, ka galvenais ir pašu lielvārdiešu līdzdalība, prasmīgi organizējot strādāt grībošos un varošos cilvēkus. Iedzīvotājiem tika izsniegtas 3000 aptaujas anketu (Lielvārdes pilsētā ar lauku teritoriju ir 7216 iedzīvotāju), atpakaļ tika saņemtas 1000 anketas, kurās bija izteikti aptuveni 800 priekšlikumu. Iedzīvotāju forumā

izkristalizējās pieci priekšlikumi pilsētas attīstībai: ierīkot rotaļlaukumu un soliņus, organizēt jauniešu forumu, ierīkot gājēju pāreju pāri satiksmes maģistrālei, izveidot Lielvārdes jauniešu centru un ierīkot sociālo māju. Iedzīvotāju atsaucība forumā, kā arī aktīvā darbošanās pēc tam liecina par pilotprojekta veiksmīgu norisi. Forumā cilvēki atzina, ka šis pasākums ir pozitīvs piemērs, kā sākt dialogu starp dažādām grupām – pašvaldību, uzņēmējiem un sabiedrību. Tā ir ilglaicīga sadarbība. Nākamais solis Lielvārdē ir īstenots – 2003.gada decembrī Lielvārdē nodibināts kopienas filantropijas fonds.

Nākamais iedzīvotāju forums sadarbībā ar Baltijas un Amerikas partnerattiecību programmu un NVO centra atbalstu notika Talsos 2002.gada maijā. Pirmo kopienas filantropijas fondu 2003.gada februārī nodibināja Talsos. Fonda ieceri atbalstīja un dibināšanu koordinēja Ziemeļkurzemes Nevalstisko organizāciju atbalsta centrs. Sākotnēji Talsu novada fondu dibināja 40 biedri. Katra fonda biedra iemaksa gadā tika noteikta Ls 25. Mazo projektu programmai no biedru iemaksām tiek novirzīti 75% iemaksu, 25% no kopējām iemaksām tiek novirzīti pastāvīgajam finanšu uzkrājumam. Katru gadu plānots kopienas fondam piesaistīt jaunus biedrus. Paredzēts, ka 2008.gadā varētu būt jau 325 biedri, kopējās iemaksas fondā plānotas Ls 21 500. Mazo projektu programmām būtu novirzīti Ls 16 125, bet pastāvīgais finanšu uzkrājums jau sasniegtu Ls 5375.

No 2003.gada fonda līdzekļiem finansēti septiņi pilsētas iedzīvotāju labumam paredzēti projekti, ko varēja ieteikt, izstrādāt un realizēt gan paša kopienas fonda dalībnieki, gan iedzīvotāji. Konkursā kopienas fonds atbalstīja rotaļlaukuma labiekārtošanu divos pilsētas bērnudārzos, sporta laukuma iekārtošanu pie pilsētas vidusskolas, Starptautiskā pūtēju orķestra salidojuma organizēšanu. Turpinās projekti “Talsu bēbīšu skoliņa”, futbola laukuma ierīkošana, nodarbības ar bērniem, kam ir īpašas vajadzības.

Talsu fondā turpinās konkursi projektiem par atbalstu pensijas vecuma iedzīvotājiem un cilvēkiem ar speciālām vajadzībām, kā arī citu iedzīvotāju forumā izteikto ideju piepildīšanai. Nākamā gada iecerēs ir strādāt ar Talsu novada stipendiātu programmu, veikt akciju “Simts draugu Talsu novadam”. 2004.gada februārī paredzēts noorganizēt Talsos starptautisku kopienas filantropijas jautājumiem Baltijas valstīs vēltu konferenci.

NVO centra mērķis ir reģionālo atbalsta centru pilotprojekts – filantropijas attīstība laukos. Šis projekts sastāv no četriem NVO reģionālajiem atbalsta centriem – Alūksne, Madona, Cēsis un Dienvidlatgale.

Secinājumi un diskusija

Iedzīvotāju līdzdalības un iniciatīvas attīstīšana ir kopienas filantropijas būtība, īpaši situācijā, kad ārvalstu finansējums Latvijai sarūk. Esam iestājušies Eiropas Savienībā, tāpēc dažādu projektu īstenošanā vajadzēs paļauties uz saviem spēkiem un pašiem kļūt pārticīgākiem. Tātad mums arvien vairāk jāspēj rūpēties par savām vajadzībām. Turklāt vietēja mēroga atbalsts – gan ar finansēm, gan ar zināšanām, gan ar laiku – rada cilvēkos lielāku atbildības sajūtu un piederību kādai idejai, tāpēc šādas aktivitātes var nebūt vienreizējas, bet attīstīties ilgtermiņā.

Kopumā var teikt, ka kopienas filantropijas attīstību var raksturot kā fenomenu, kas rodas konkrētā sabiedrībā ar noteiktiem nosacījumiem. To ietekmē katras valsts un kopienas vēsturiskā, sociāli ekonomiskā situācijā un tradīcijas. Tomēr galvenais šo organizāciju vienojošais motīvs ir vietējo resursu mobilizēšana kopienas vajadzību atbalstam. To var raksturot arī kā jaunu solidaritātes formu, kas balstīta uz kopienas identitātes apziņu.

Latvijas tendences kopienas fondu attīstībā ir veicināt vietējo filantropiju un nodrošināt pakāpenisku līdzekļu uzkrājumu veidošanu. Pozitīvie piemēri liecina, ka šādu organizāciju attīstība Latvijā ir perspektīva un nākotnē tās varētu ieņemt aizvien nozīmīgāku vietu dinamiskas vietējās sabiedrības attīstības un labklājības līmeņa celšanā. Šīs pieredzes aspektus varēs izmantot arī plašākā mērogā.

Kopienas filantropijas kustību raksturo šādi aspekti:

- tā stiprina identitātes izjūtu un ir laba vide, lai cilvēki vienotos kopīgu mērķu sasniegšanai. Pozitīva pieredze un acīmredzami rezultāti veicina kopienas locekļu ieinteresētību turpināt filantropijas kustības idejas;
- tā sniedz risinājumu problēmām, kas aktuālas vietējām kopienām.

Kopienas filantropija ir mēģinājums ar vietējiem resursiem apmierināt vajadzības, kam nepietiek attīstības programmu universālo risinājumu.

Taču jāuzdod jautājums par kopienas filantropiju kā iniciatīvu, kuras darbības rezultāti tiks ņemti vērā plašākā attīstības kontekstā pašvaldībās, reģionālā un nacionālā līmenī, ja pieņemam, ka līdzīgi darbības modeļi varētu tikt iedzīvotāju vidēs ar līdzīgiem priekšnosacījumiem. Cik efektīvs var būt iedzīvotāju forums kā metode attīstības plānu izstrādē, cik tālu sniedzas kopienas iespējas to reāli ietekmēt? Vai dialogs kā forma lēmuma ietekmēšanā vienmēr būs atbilstošs dažādu interešu un spēku sadursmes brīdī?

Kā redzams, kopienas filantropijas ideju realizācijai tiek izmantoti vietējās kopienas resursi, kas var būt gan finanšu līdzekļi, gan brīvprātīga līdzdarbošanās. Tomēr centieni uzņemties pakalpojumu nodrošināšanu pašvaldības vietā var novest pie apjukuma attiecībā uz atbildības sadalījumu starp valsti, pašvaldību un kopienas iniciatīvām. Pašvaldībām, izmantojot savus resursus, jādomā arī par kopienas filantropijas izmantoto metožu pielietojumu. Tā profesionāļiem rastos iespēja izstrādāt uz vietējās kopienas definētām vajadzībām balstītus attīstības plānus un to īstenošanas programmas, kā arī paredzēt finansējumu to realizācijai.

Literatūras saraksts:

Grāmatas un monogrāfijas:

1. Ferguson I., Charlie J. Postmodernism and Social Welfare: a Critique in Lavelette M., Pratt. A. (ed.) in Social Policy: a Conceptual and Theoretical Introduction. – London: Sage, 2001.
2. Hermansens O. Sociālais darbs kopienā // Dzīves jautājumi III. – Rīga: SDSPA Attīstība, 1998.
3. Leonard P. Postmodern Welfare: Reconstructing an Emancipatory Project. – London: SAGE Publications, 1997.
4. Midgley J. Social Work and International Social Development: Promoting a Developmental Perspective in the Profession in Hokenstad, 1997.
5. M.C., Midgley J. (ed.). Issues in International Social Work: Global Challenges for a New Century D.C.: NASW Press, Washington.
6. Midglijs Dž. Sociālā attīstība // Attīstības perspektīvas sociālajā labklājībā. Rīga: SDSPA Attīstība.
7. Rūms G.J. Sociālā izslēgšana, solidaritāte un izaicinājums globalizācijai. L.Šilņevas mācību kurss “Sociālā darba vadība un kopienas organizācija un attīstība: teorētiskie raksti”. – Rīga: SDSPA Attīstība.

Publikācijas:

8. Baltača B. Lielvārdiešu forums 2002.
<http://www.politika.lv/index.php?id=102933&lang=lv>
9. Вутенко И.А. Постмодернизм, данный нам ощущениях// Социс. Нр.4. – Москва: Наука, 2000.

10. Chertok M. Prezentācija NVO 2002.gada forumā par kopienas fondiem Krievijā un pasaulē, Caritas Aid Foundation Russian Office http://www.politika.lv/polit_real/files/lv/Maria_prez_lv.ppt
11. Indriksons M. Talsinieki gatavi filantropijai. <http://www.politika.lv/index.php?id=103143&lang=lv>
12. Sabiedrības līdzdalība. NVO centrs/Laikraksta Diena speciālpielikums. – 25.11.2002.
13. Trops J. Fonds vieš ticību pašu varēšanai // Laikraksts Diena 15.12.2003.
14. Upnere A. Nostiprina mērķtiecīgas ziedošanas tradīcijas // Sociālais darbinieks. – Nr.6, SDSPA Attīstība, 2003.
15. NVO centrs. Kopienas filantropija. Metodiskais materiāls “Tēma”. http://www.ngo.org.lv/files/4455_nvo-t-3.doc
16. Ideju vārdnīca. - Rīga: Zvaigzne ABC, 1999. – 294.lpp.
17. Ekonomikas skaidrojošā vārdnīca. - Rīga: Zinātne, 2000. – 154.lpp.

Nepublicētie materiāli:

18. Lielvārdiešu foruma “Tu runāsi – Tevi sadzirdēs” 06.04.2002. materiāli.
19. Talsu Atklātā sabiedriskā fonda dibināšanas kopsapulces 24.02.2003. materiāli.

Atbalsta grupu tīklojuma nozīme indivīda drošības radīšanā un uzturēšanā

*Pasaule mainās. Notiek process, ko mēs saucam par **globalizāciju**. Tas, kas bija virzošs un noderīgs pirms gadiem 20, tagad ir zaudējis izšķirošo nozīmi. Kādreiz cilvēkam pamatprasmju līmenī pietika ar to, ka viņš prata lasīt un rakstīt, bet tagad tikpat nepieciešamas ir svešvalodu zināšanas un prasme strādāt ar datoru. Daļa cilvēku psiholoģiski nespēj pielāgoties šādām pārmaiņām, šādam dzīves ritmam. [6]*

*Daļa no šiem cilvēkiem, kuri nav spējusi pielāgoties pārmaiņām, nonāk sociālo dienestu redzeslokā. Sociālais darbs ar sociālo gadījumu ir kļuvis par neatņemamu sociālā darba sastāvdaļu, tomēr, lai efektīvi risinātu klientu sociālās problēmas un atjaunotu viņu spēju sociāli funkcionēt, sociālā darba profesionāļi arvien biežāk praksē veic **sociālo darbu ar grupām**, veidojot atbalsta grupas.*

Šis raksts ir izstrādāts, balstoties uz diplomdarbu. Zinātniskā darba vadītāja Dr. paed., prof. Aina Vilciņa.

*Dace Danče
Monta Šice*

Atslēgas vārdi:

globalizācija, sociālais darbs ar grupu, atbalsta grupas, klienta vajadzības, sociālā izolācija, atbalsts, atbalsta grupu tīklojums, atbalsta grupu tīklojuma izveide, tīkli, sabiedriskie tīkli, oficiālie tīkli, neoficiālie tīkli, tīklošanās, tīklojums, tīklspēja, drošumspēja, sociālais kapitāls

Ievads

Sociālo dienestu redzeslokā nonāk klienti ar dažnedažādām problēmām – gan sociālām, gan psiholoģiskām, gan veselības. Sociālie pakalpojumi (to skaitā atbalsta grupas) tiek veidoti atbilstoši klientu vajadzībām.

Diemžēl sociālie darbinieki nespēj nodrošināt klientus ar tik plašu atbalsta grupu spektru, kas atbilstu katra klienta situācijai, tāpēc ir radusies nepieciešamība pēc *atbalsta grupu tīklojuma*, kas radītu klientiem iespēju saņemt kompetentu atbalstu.

Sociālajos dienestos liela uzmanība jāvelta sociālo pakalpojumu attīstībai. Tai ir jābūt prioritātei ne tikai koncepciju līmenī, bet arī dzīvē. Pakalpojumi jāattīsta, pašvaldībām sadarbojoties ar valsts un sabiedriskajām organizācijām. [6]

Atbalsta grupu galvenais mērķis ir uzturēt un atjaunot saskarsmi un labas attiecības ar daudziem cilvēkiem un paplašināt kontaktus, attīstīt iejūtību un vēlēšanos palīdzēt citiem. Savukārt sociālā darbinieka galvenā loma ir konstatēt atbalsta grupas nepieciešamību, atlasīt grupas dalībniekus un nodrošināt grupas darbību.

Cilvēki, kas iesaistās atbalsta grupās, risina savas sociālās problēmas, saņemot atgriezenisko saiti no citiem grupas dalībniekiem, uzlabo savas saskarsmes iemaņas, mazinās viņu sociālā ierobežotība. Lai atbalsta grupas darbotos pēc iespējas efektīvāk, sociālais darbinieks pēc vajadzības piesaista citus speciālistus: ārstus, psihoterapeitus u.c.

Mainoties sociālpolitiskajai situācijai un pieaugošās globalizācijas ietekmē daudzi iedzīvotāji tiek pakļauti pārmaiņām, uz cilvēkiem iedarbojas vislielākais stressors – neziņa. Tāpēc ļoti daudziem cilvēkiem ir nepieciešams atbalsts. Atbalsta grupās viņi var saņemt kompetentu palīdzību, jo grupu pamatā ielikta unikālas iespējas.

Sociālās problēmas risināt ir ļoti sarežģīti, jo to centrā ir cilvēks ar savām īpatnībām, unikālo dzīves pieredzi un uzskatiem. Sociālajam darbiniekam ir jāpalīdz viņam tikt galā ar problēmu, un, lai to paveiktu, nepieciešamas speciālas zināšanas un prasmes. [6]

Sociālo darbinieku redzeslokā nonāk trūcīgas ģimenes, cilvēki ar atkarības problēmām, no ieslodzījuma vietām atbrīvotās personas, vardarbībā cietušie, bez vecāku gādības palikušie bērni, kuri atstājuši aprūpes iestādes, audžuģimenes, aizbildņi, cilvēki ar speciālām vajadzībām, bezpajumtnieki, nepilngadīgās māmiņas, bezdarbnieki, no cilvēku tirdzniecības cietušas personas un daudzi citi mazaizsargāto sociālo grupu pārstāvji. Daļa no šiem cilvēkiem ir sociāli izslēgti un cieš no sociālā atbalsta trūkuma.

Sociālie darbinieki, strādājot ar mazaizsargāto sociālo grupu pārstāvjiem, palīdz tiem veidot motivāciju turpmākai problēmsituācijas risināšanai, tiek piesaistīti arī nepieciešamie resursi. Viens no iespējamajiem resursiem ir *atbalsta grupas*.

Lai klientu nonākšana *atbalsta grupu sistēmā* būtu efektīva, nepieciešams *atbalsta grupu tīklojums*.

Sociālā darba terminoloģijas vārdnīcā termins "*tīklojums*" definēts šādi – *formāla vai neformāla saikne starp cilvēkiem vai organizācijām, kas izpaužas iespējā dalīties resursos, prasmēs, sociālos kontaktos un zināšanās*. [5]

Dzīvē ir daudz problēmu, kas nav atrisināmas individuāli, jo prasa sadarbību ar citiem. Līdzdalība sabiedriskos tīklos nostiprina attiecības starp indivīdiem un starp sociālajām grupām, saliedē cilvēkus, kam ir līdzīgi uzskati un līdzīga pieeja, kopīga mērķa sasniegšanai, veicina savstarpēju uzticēšanos un solidaritāti, vēlēšanos brīvprātīgi uzņemties pienākumus. Kopienas locekļu tīkls var ārkārtīgi palielināt tā dalībnieku un visas kopienas un apkārtējās vides drošību. [1, 97]

Viena no problēmu risināšanas iespējām ir *atbalsta grupu tīklojuma izveide*. Vairākas institūcijas sadarbojas un apvienojas starpprofesionāļu komandā, lai risinātu personu un ģimenes sociālās problēmas un iesaistītu cilvēkus atbalsta sistēmā.

Diemžēl atbalsta grupas kā resurss sociālo pakalpojumu jomā netiek pietiekami izmantots, sabiedrība nav informēta un neizprot atbalsta grupas.

1. Sabiedriskā tīkla nozīme indivīda drošības radīšanā 2. un uzturēšanā

Šajā nodaļā apskatīsim sabiedriskā tīkla nozīmi indivīda drošības radīšanā un uzturēšanā, sniegsim teorētiskas atziņas par sabiedriskajiem tīkliem, kā arī piedāvāsim terminu definējumus.

Tīkli jeb sabiedriskie tīkli (*networks, social networks*) daudziem Latvijas iedzīvotājiem ir nozīmīgs drošumspējas avots, kas sniedz gan drošību, gan drošības sajūtu. [1, 82]

Tīkli jeb sabiedriskie tīkli ir tādi uz uzticēšanos un solidaritāti balstīti cilvēku kontakti un attiecības, kas dod sociālo kapitālu. [1, 83]

Drošumspēja – indivīda spēja nezaudēt drošību un drošības sajūtu, bet, ja tas noticis, spēja drošību un drošības sajūtu atgūt. [1, 17]

Drošumspējas jēdziens netieši atspoguļo to, ka drošības sajūta ir atkarīga gan no faktiskās drošības, gan arī no cilvēka priekšstatiem par drošību. [1, 22]

Tīklus neoficiālās grupās veiksmīgi veido daudzi Latvijas iedzīvotāji. Taču vēsturisku iemeslu dēļ (piecdesmit padomju varas gadi) oficiālie tīkli, kas spētu novērst, mazināt riskus vai tikt galā ar tiem, Latvijā ir nepietiekami attīstīts resurss. Ieguvumus, ko dod tīklošanās jeb tīklojums, mēdz saukt par sociālo kapitālu. [1, 82]

Tīklošanās jeb tīklojums (networking) ir oficiālu un neoficiālu sabiedrisko tīklu veidošanās, kas notiek, cilvēkiem vērstoties citam pie cita, lai saņemtu palīdzību un atbalstu.

Sociālais kapitāls (social capital) ir būtiskās priekšrocības, ko indivīdam, ģimenei vai grupai dod labākie kontakti. [1, 83]

Tā kā sociālais kapitāls vairo drošumspēju tiem, kuri saprot, kā tas darbojas, iespējama polarizācija: tie, kuri labi prot tīklot, var uzlabot savu drošumspēju, turpretim tie, kuriem ir mazāk tīklošanas iemaņu, var kļūt aizvien nedrošāki.

Sabiedriskos tīklus veido cilvēku, grupu vai organizāciju attiecības, kas balstās uz sabiedrību vai kopīgu mērķu sasniegšanu. Tīkli var koncentrēties tikai vienā ģimenē vai arī aptvert plašāku teritoriju – pagastu, reģionu, pilsētu un/vai pasauli. Tie var būt gan ilgstoši, gan īslaicīgi.

Termins “tīkls” ir tēlainis un simbolisks: cilvēkus, grupas un to radītās organizācijas tas raksturo kā tīkla mezglus, bet to savstarpējās attiecības – kā līnijas. [1, 82]

Analizējot tīklu īpašības un to attīstības īpatnības Latvijas kontekstā, rodamas atbildes, kā uzlabot tīklus kā drošumspējas avotu.

Tiem, kuri iesaistās sabiedriskos tīklos, rodas sociālais kapitāls. Sociālā kapitāla pētnieks Pjērs Burdjē (*Pjer Burdje*) to definē kā personisku līdzekli, kas tiem indivīdiem, ģimenēm un grupām, kurām ir labāki kontakti savā starpā, nodrošina būtiskas priekšrocības. [1, 82]

Sabiedrisko tīklu dimensijas, panākumu nosacījumi un to nozīme drošumspējas palielināšanā

Oficiālie sabiedriskie tīkli no neoficiāliem pēc pazīmēm ir grūti nodalāmi. Latvijā neoficiālais tīklojums ir augstu attīstīts un tiek uzskatīts par primāro cilvēkdrošības avotu, turpretim oficiālo tīklu potenciāls vēl nav realizēts. [1, 82]

- *Neoficiālos tīklus* veido attiecības ar ģimenes locekļiem, radiem, draugiem, partneriem, kaimiņiem u.tml. Parasti tos neregulē nekādi rakstīti noteikumi, tie darbojas saskaņā ar mutiskām normām un norunām. [1, 82]
- Turpretim *oficiālie tīkli* veidojas un darbojas plašākās kopības. Tie, piemēram, balstās uz formālām attiecībām darbavietās (uzņēmuma vai iestādes personāls, arodbiedrība), dažādās organizētās grupās un apvienībās (izglītība, sports, izklaide, mūzika un māksla, baznīca, labdarības organizācijas, brīvprātīgais darbs, pašpalīdzība). Bieži, bet ne vienmēr, oficiālie tīkli ir oficiāli reglamentētas struktūras (gada sapulces, statūti, formalizētas finansiālas procedūras), un bieži, bet ne vienmēr, tās ir reģistrētas. Tās var būt gan vietējās, gan nacionālās, gan starptautiskās. [1, 83]

Tīkli darbojas ar panākumiem, ja sava mērķa sasniegšanai apvieno tajos iesaistīto indivīdu un organizāciju resursus. Sabiedriskie tīkli lielākoties ir ietvars resursu apmaiņai, tāpēc ir efektīvi tikai tad, ja spēj piesaistīt un koordinēt šādus resursus: tajos iesaistīto laiks, profesionālās zināšanas un nauda.

Vēl viena tīklu panākumu atslēga ir spēja sadarboties ar apkārtējo vidi. Tīklam ir vajadzīga stratēģija ārpusaulē pieejamo resursu izmantošanai. [1, 83]

Sadarbība grupu iekšienē jāveicina tīklu sabiedriskajām normām – tādām, kuru ievērošanu cits no cita pamatoti gaida tīklu dalībnieki. Vis svarīgākās no šīm normām ir *pildīt pienākumus* un *turēt dotu vārdu*. Svarīgs ir *savstarpīguma princips*, jo sabiedriskā tīkla dalībnieki ir savstarpēji saistīti ar pienākumiem, gaidām un savstarpēju izpratni par to, ka kopīgie pūliņi būs rezultatīvi. Tīklus pašregulē arī tā sauktā ierobežojošā solidaritāte. Piemēram, tīklā iesaistītie cilvēki uzrauga cits cita uzvedību, jo viena cilvēka negodīga vai amorāla rīcība varētu mest ēnu uz visu organizāciju kopumā.

Par tīkla normu pārkāpšanu bieži vien jāmaksā ļoti dārgi: vainīgais zaudē cieņu un uzticību gan tīkla dalībnieku acīs, gan arī ārpus tīkla. [1, 83]

Sabiedriskie tīkli darbojas četrējādi.

1) Tīkli var sniegt *visādu atbalstu* (emocionālu, materiālu, fizisku). Piemēram, to dalībnieki var cits citam palīdzēt dažādās ikdienas dzīves situācijās (ja pietrūcis naudas, ja nav, kas aprūpē bērnus, pieskata dzīvokli vai māju prombūtnes laikā vai slimības gadījumā u.tml.). [1, 83]

- 2) Tīkli var *darboties kā tiešs informācijas avots*, kas uzreiz palielina drošību – informēt par nodarbinātības iespējām, par ielām, kas drošas tumsā, par labākajiem ārstiem un tamlīdzīgi. Jā cilvēks ir informēts par savām tiesībām, laikus saņem brīdinājumus vai viegli var pārbaudīt radušās aizdomas par briesmām, viņš jūtas drošāk nekā tad, ja aktuāla informācija nav pieejama. Turklāt, tīklus prasmīgi izmantojot informācijas ieguvē, cilvēks var iegūt citus būtiskus resursus – laiku, zināšanas, jaunus sakarus. [1, 83-84]
- 3) Tīkli var *veicināt socializēšanos*. Viens no galvenajiem cilvēkdrošības stabilitātes nosacījumiem ir indivīda spēja panākt, lai savas drošumspējas vairošanā viņš varētu paļauties uz sevi un citiem. Šī spēja attīstās pakāpeniski. Jau sākotnējās socializācijas tīklā - ģimenē daudzi labi iemācās gādāt par savu drošību: pārvarēt krīzes, veidot pozitīvas attiecības, nodrošināties ar nepieciešamo palīdzību, kā arī palīdzēt citiem. Tālākā drošumspējas prasmju ieaudzinašanā piedalās izglītības sistēma, un daudz ko šajā ziņā indivīds var apgūt, arī darbojoties sabiedriskās organizācijā. [1, 84]
- 4) Tīkli var nostiprināt *piederības apziņu*, kas arī ir svarīgs drošumspējas faktors.

Tīkla dalībnieki iemanto pozitīvu sociālo identitāti un gūst iespēju uzturēt un attīstīt etniskās, valodiskās, reliģiskās, profesionālās vai jebkādas citas piederības apziņu. [1, 84]

Tādējādi sabiedriskie tīkli, sniedzot atbalstu, darbojoties par tiešu informācijas avotu, veicinot socializēšanos un stiprinot piederības apziņu, ir nozīmīgi atbalsta grupu tīklojuma izveidē un funkcionēšanā.

Paši par sevi nekādi tīkli gan drošumspēju nepalielina. Vēl vairāk: tīklā iesaistoties, indivīdam grupas drošības labad var būt jāriskē ar drošību. Ne visi neoficiālie un oficiālie tīkli darbojas saskaņā ar visas sabiedrības interesēm. Piemēram, dažādos noziedzīgos grupējumos (mafija, rekets, ielu bandas), ultraradikālās reliģiskās vai politiskās organizācijās, tāpat kā jebkuros citos sabiedriskajos tīklos, valda dalībnieku savstarpējā uzticība, noteiktas normas un sociālā kontrole, taču šie tīkli darbojas šaurās interesēs, kas lielākoties ir pretrunā ar sabiedrības normām. [1, 84]

Sabiedrisko tīklu veidošanā un funkcionēšanā ir zināmi priekšrocību nosacījumi, kurus apskatīsim tālāk.

Sabiedriskie tīkli: to priekšrocību nosacījumi, veidošanās un funkcionēšana

Sabiedriskie tīkli dod ne ar ko neaizstājamu labumu gan indivīdam, gan sabiedrībai, gan valstij. Indivīdam sabiedriskie tīkli ir elastīgs, efektīvs, individuālām vajadzībām piemērots, viegli pieejams un bieži vien ekonomiski izdevīgs aizstāvības un atbalsta avots. Sabiedrībā ar tīklu palīdzību var stiprināt identitātes un piederības apziņu, pozitīvi ietekmēt uzvedību, nostiprināt saliedētību. Visbeidzot – tīklu līdzdalība politisku jautājumu izlemšanā demokratizē valsts politisko dzīvi.

Vēsturiski Latvijā tīklu loma politiskajā dzīvē nav bijusi pietiekami novērtēta. Tomēr pēdējā laika tendences liecina, ka arī mūsu valstī pamazām sāk izprast, ko dod sociālais kapitāls un sabiedrisko tīklu darbība vietējā un reģionālajā līmenī, it īpaši valdības atbalstīto sociālo programmu realizēšanā. Lai sabiedrisko tīklu darbība kopumā būtu veiksmīga un veicinātu cilvēkdrošību, visos valsts pārvaldes līmeņos kā prioritāte jāuztūko tieši kopienas attīstība. [1, 84]

I.tabula

Sabiedriskie tīkli kā drošumspējas avots salīdzinājumā ar indivīdu un valsti [1, 85]

Tīklu priekšrocības salīdzinājumā ar indivīdu	Tīklu priekšrocības salīdzinājumā ar valsti
Apziņa, ka indivīds nav viens ar savu problēmu	Mazāks birokrātiskums un lielāka elastība lemsnā un lēmumu pildīšanā
Kolektīva darbība, kas daudzu problēmu risināšanā ir pārāka par individuālu darbošanos	Bieži vien ekonomiski izdevīgāks vietēju sociālo problēmu risināšanas līdzeklis
Plašāks pieejamo resursu spektrs	Lielāka personīgā motivācija līdzdarboties
Lielākas atbalsta iespējas	Spēja operatīvāk reaģēt uz pārmaiņām cilvēku vajadzībās

Jāuzsver, ka sabiedriskajiem tīkliem nav jākompensē valdības institūciju nespēja pildīt tām uzticētos uzdevumus drošības stiprināšanā. Tīkliem pašiem nebūtu jāuzņemas atrisināt tādas problēmas kā bezdarbs valsts mērogā, mazatalgotība vai sociālās nodrošināšanas trūkumi. Parasti tīkliem nav tik plašu resursu, lai tie varētu nodrošināt, ka to dienesti vai

pakalpojumi ir vienlīdz pieejami visā valstī. Tīkli arī nevar kompensēt to, ka valdības ieguldījumi tās pārzinātajās jomās (piemēram, veselības aprūpes sistēmā) nav pietiekami. [1, 85]

Oficiālie tīkli attīstās pēc noteiktām likumsakarībām. Lai tīkls veiksmīgi darbotos un attīstītos, ir svarīgi četri priekšnosacījumi: *izjusta vajadzība vai problēma, vēlēšanās un mēģinājumi rīkoties, pieredze vai priekšzīme un konkrēta darbība*.

Tīklu panākumus un ilgtspēju veicina arī citi faktori, piemēram, *sociālo normu uzturēšana un ievērošana, cilvēkresursu koordinēšana, veiksmīga ārējo resursu izmantošana*. [1, 91]

Tīklu veidošanās sākās ar *vajadzību*, ko izjūt sabiedrības locekļi. Nākamais solis, kas cilvēkus tuvina sabiedrisko kontaktu tīkla izveidei, ir *vēlēšanās un cenšanās rīkoties*, lai stāvoklis mainītos. Vēl viens būtisks solis sabiedrisko kontaktu tīkla tapšanā ir citu *pieredze vai priekšzīme* – “grūdiens no malas”, kas vēlēšanos rīkoties pārvērš aktīvā rīcībā. Un visbeidzot sākas *konkrēta darbība*.

Oficiālo sabiedrisko tīklu izveidošanā svarīga loma ir vadītājiem. Viņiem parasti ir pieredze, viņi ir spējīgi rādīt priekšzīmi. Cilvēki, kuri savu laiku un enerģiju atvēl arī vispārības interesēm, ļoti labi spēj pamudināt uz rīcību citus.

Izšķirīga nozīme ir vietējo iedzīvotāju, pašvaldību un uzņēmēju atbalstam. Pašvaldības var atvēlēt finansu un cilvēku resursus, palīdzēt informācijas izplatīšanā, sniegt morālu atbalstu. Bieži vien oficiālo tīklu panākumos izšķirīga nozīme ir uzņēmumu filantropijai. Tīkla dalībniekus var iedrošināt sabiedrības atbalsts un plašsaziņas līdzekļi, kas var informēt par tīkla misiju un piesaistīt tam jaunus dalībniekus. [1, 91]

Sabiedriskā tīkla darbības un attīstības gaitā atklājas jaunas vajadzības, paveras jaunas to apmierināšanas iespējas. Tīklojums var uzlabot drošību gandrīz jebkurā jomā. Īpaši rezultatīvi tas var veicināt personīgo (fizisko) drošību un ekonomisko drošību. [1, 92]

Ekonomikas profesors (Nīderlande) K. de Neiburgs (*K. de Neiburg*) norāda, ka ekonomisko drošību vairo ne tikai iesaistīšanās darba tirgū, bet arī pašlaušanās uz savu ģimeni un iesaistīšanos citos sabiedriskos tīklos.

Savukārt sabiedrisko tīklu pētnieks Dž.Koulmans (*J.Coleman*) parāda sakarību starp sociālo kapitālu un ekonomisko attīstību. Viņš uzsver, ka sabiedriskajās sistēmās, kurās attīstās dažādas sociālās organizācijas un augsts pilsoniskās līdzdalības līmenis, ir daudz lielāks ekonomiskās attīstības potenciāls.

Viena no primārām tīklojuma kā drošumspējas avota priekšrocībām ir tā proaktivitāte. Pat attiecībā uz ekonomisko drošību būt aktīvam un

iesaistīties sabiedriskos tīklos (ģimene, draugi, vietēja sabiedrība), lai dalītos resursos, ir daudz produktīvāk nekā pasīvi gaidīt un izvirzīt pārāk augstas prasības pašvaldībai un valdībai. [1, 93]

Tīklspeja ir drošumspējas faktors, kas cilvēkiem ļauj ne vien justies droši, bet arī īstenībā uzlabot savu drošību. Tā arī pastiprina citus drošumspējas faktoros. [1, 94]

Tīklspeja – indivīda spēja pozitīvi iesaistīties sabiedriskos tīklos (ģimene, draugi un kolēģi, oficiālas un neoficiālas organizācijas). [1, 17]

Potenciāli lielas iespējas palīdzēt Latvijas iedzīvotājiem paaugstināt savu drošības līmeni ir oficiālajiem tīkliem, piemēram, nevalstiskajām un citām oficiālajām organizācijām. Tas, cik veiksmīga būs šo organizāciju darbība cilvēkdrošības laukā, ir īpaši atkarīgs no indivīdu tīklspejas, tāpēc tā jāattīsta. [1, 24]

Kā piemēru var minēt tīklojuma svarīgo nozīmi individuālās drošumspējas veicināšanā. Ja cilvēkus, kas līdz šim tikai pasīvi kaut ko gaidījuši no valdības vai sabiedriskajām organizācijām, iesaista oficiālos tīklos, palielinās viņu uzņēmība un apziņa, ka arī viņi ir drošības avots. Iesaistoties tīklos, indivīds sevī nostiprina tādas īpašības, kas viņam dod iespēju jautājumu risināšanā vairāk pašauties uz sevi un sadarboties ar citiem. Individuālās drošumspējas attīstība savukārt stiprina tīklu. [1, 94]

Tas, cik intensīvi un cik bieži dažādi cilvēki iesaistās oficiālajos un neoficiālajos sabiedriskajos tīklos, ir atkarīgs no dažādiem faktoriem, kuru vidū svarīgākie ir *materiālais stāvoklis, dzīvesvieta, vecums, nodarbošanās un izglītība*. [1, 85]

Tālāk apskatīsim faktoros, kas Latvijā ietekmē cilvēku iesaistīšanos sabiedriskajos tīklos, un raksturosim katru no šiem faktoriem.

➤ *Materiālais stāvoklis.* Iesaistīšanās neoficiālajos sabiedriskajos tīklos sevišķi jūtami var veicināt to cilvēku drošumspēju, kam ir mazi ienākumi. Cilvēki jūtas droši, ja viņu tuvumā ir citi, ar kuriem var regulāri tikties un dalīties informācijā, kuriem var lūgt padomu, palīdzību un atbalstu. Centrālās statistikas pārvaldes “Dzīves apstākļu apsekojums Latvijā 1999.gadā” liecina, ka cilvēki ar zemākiem ienākumiem vidēji biežāk nekā pārējie tiekas tikai ar vienu vai abiem vecākiem. Daudziem attiecības ar vecākiem, kaimiņiem un draugiem ir vienīgais veids, kā saņemt uzmundrinošu vārdu, iegūt informāciju, tikt pie precēm vai pakalpojumiem, aizņemties naudu. [1, 85]

- *Cilvēki ar speciālām vajadzībām.* Cilvēkiem ar speciālām vajadzībām bieži vien ir ierobežoti sabiedriskie kontakti. Pirmkārt, viņiem tūri fiziski ir ierobežotas iespējas sasniegt citus. Otrkārt, viņiem ir specifiskas izglītības, apmācības un darba vajadzības. Treškārt, ģimenēm, kurās ir cilvēks ar īpašām vajadzībām, bieži vien ir grūts materiālais stāvoklis.
- *Ienākumu līmenis paša vērtējumā.* Cilvēki, kuri savu ienākumu līmeni vērtē optimistiskāk, biežāk atzīst, ka aktīva dalība sabiedriskajos tīklos viņiem ir svarīgs drošumspējas faktors.
- *Dzīvesvieta.* Jo urbanizētāka vide, jo lielāka nozīme cilvēka drošumspējā ir sabiedriskajiem tīkliem. Jo mazāk urbanizēta ir vide, jo vairāk kaimiņi apmainās ar informāciju un cits citu atbalsta.
- *Dzimums.* Sievietēm un vīriešiem sabiedrisko kontaktu biežums ir diezgan līdzīgs. “Dzīves apstākļu apsekojums Latvijā 1999.gadā” liecina, ka ar radniekiem vīrieši un sievietes tiekas vienlīdz bieži, taču ārpus darba laika ar kolēģiem vīrieši tiekas biežāk (26%) nekā sievietes (16%). [1, 86]
- *Vecums.* Vecumam pieaugot, gan sabiedrisko kontaktu biežums, gan to plašums samazinās. Ikmēneša sabiedriskie kontakti visāurākākie ir vecumā pēc 65 gadiem, bet visplašākie – vecumā no 18 līdz 24 gadiem. “Dzīves apstākļu apsekojums Latvijā 1999.gadā” liecina, ka 44 gadi ir robeža, aiz kuras kontakti ar draugiem kļūst manāmi retāki. Vecumam pieaugot, samazinās arī cilvēku iespējas un gatavība izmantot sabiedriskos tīklus kā drošības avotu. Veci cilvēki ir viena no sabiedrības grupām, kurās ir augsts sociālās atstumtības risks un nedrošība, un sabiedriskie tīkli viņiem varētu palīdzēt. [1, 87]
- *Nodarbošanās.* “Dzīves apstākļu apsekojums Latvijā 1999.gadā” liecina, ka visplašākos sabiedriskus kontaktus ar radniekiem vai citiem cilvēkiem ārpus mājsaimes uztur bezdarbnieki. Uzņēmēji un pašnodarbinātie priekšroku dod profesionālām saitēm. [1, 88]
- *Izglītība.* Tie, kuru izglītība ir zemāka, retāk piedalās oficiālos sabiedriskos tīklos (arodbiedrībās, partijās, reliģiskās organizācijās, sporta apvienībās, brīvā laika, interešu un vides organizācijās utt.) [1, 89]

Šie faktori ir nozīmīgi *atbalsta grupu tīklojuma izveidē un funkcionēšanā.*

Sociālais kapitāls, ko rada iesaistīšanās sabiedrisko kontaktu tīklos, cilvēkus var polarizēt tāpat kā atšķirīgi ienākumi. Cilvēki ar augstiem ienākumiem, izglītību un ar prasmēm, ko var izmantot gan neoficiālos, gan oficiālos tīklos, viegli spēj sasniegt mērķus, jo viņi zina, kā savā labā

izmantot tīklojuma priekšrocības. Cilvēki, kas prot formulēt mērķus, apvienot resursus šo mērķu sasniegšanai, tie, kuriem ir iemaņas normu vārdiskā formulēšanā un aizstāvēšanā, tie, kuri spēj sadarboties ar citiem un (vairāk par visu) var finansiāli atļauties tīkloties un ticēt šim procesam, tieši tā arī dara un gūst labumus. [1, 94]

Indivīdiem apvienojoties sabiedrisko kontaktu tīklos, palielinās viņu spēja uzlabot drošību savā vidē, iejaukties dažādās norisēs, piemēram, huligānisma vai vandalisma novēršanā vai sociālās atstumtības mazināšanā. Sabiedrisko kontaktu tīkli cilvēkos pastiprina kopienas izjūtu, kas savukārt palielina sabiedrisku spiedienu uz krimināli noskaņotiem indivīdiem. Sabiedrisko kontaktu tīkli var arī efektīvi aizstāvēt sabiedrības intereses un mazināt ietekmīgu cilvēku visatļautību. [1, 96-97]

Tīklojums samazina neuzticēšanos valdībai un pazemina pārāk augstas prasības tai. Tīkli indivīdos nostiprina ticību, ka viņi paši spēj panākt pārmaiņas, un noņem šo slogu no vadības pleciem. Tas savukārt palielina uzticēšanos valdībai. [1, 97]

Šajā nodaļā apskatīti sabiedrisko tīklu veidošanās un funkcionēšanas priekšrocību nosacījumi, nākamajā nodaļā aprakstīsim atbalsta grupu veidus, mērķus un darbības organizāciju.

2. Atbalsta grupu veidi, mērķi un darbības organizācija

Daudzās pasaules valstīs ir atbalsta grupas, ko veido cilvēki, kuri grib kopīgiem spēkiem risināt savas vai ģimenes locekļu problēmas.

Pētījumi liecina: cilvēkam iesaistoties šādā grupā, viņa psiholoģiskais un veselības stāvoklis ievērojami uzlabojas. [14]

Atbalsta grupas tiek veidotas cilvēkiem, kuri ir saskārušies ar dažnedažādām problēmām. Dosim vairākus piemērus.

➤ *Atbalsta grupas sievietēm, kuras cietušas vai cieš no vardarbības ģimenē*

Grupās mērķis ir izprast ilgstošu vardarbību, tās sekas un rast atbalstu iekšējo resursu apzināšanā, lai varētu sevi pasargāt no vardarbības.

➤ *Atbalsta grupas vīriešiem, kuri ir vai ir bijuši vardarbīgi attiecībās ģimenē*

Grupās mērķis ir palīdzēt vīriešiem apzināt agresīvas uzvedības problēmu, ilgstošas vardarbības sekas un mācīties nevardarbīgas uzvedības prasmes, kas palīdzētu tikt galā ar stresu un dusmām. [17]

➤ *Atbalsta grupas sievietēm un meitenēm, kas cietušas no seksuālas vardarbības*

Atbalsta grupas palīdz pārstrādāt traumatisko pieredzi un integrēt to, lai negatīvas atmiņas vairs netraucētu sievietes tālākajā dzīvē. Tas dod drošības sajūtu un palīdz atjaunot zaudēto uzticēšanos cilvēkiem un pasaulei.

➤ *Atbalsta grupas garīgi slimo cilvēku tuviniekiem*

Grupās paredzēts pārrunāt slimību norisi, izprast garīgi slimā tuvinieka uzvedību. Daloties problēmās, kas saistītas ar ģimenes locekļa slimību, atbalstīt citam citu.

➤ *Jauniešu atbalsta grupas*

Grupās veido, lai palīdzētu uzlabot jauniešu saskarsmes iemaņas, pašvērtējumu, kā arī risinātu grūtības, ar kurām jaunieši var saskarties ikdienā. [17]

➤ *Geju, lesbiešu jauniešu atbalsta grupas*

Grupās paredzētas homoseksuāli, biseksuāli un transseksuāli orientētiem jauniešiem no 18 līdz 26 gadu vecumam. Grupas mērķis – homoseksuālu, biseksuālu un transseksuālu jauniešu interešu aizstāvība. Geju, lesbiešu jauniešu atbalsta grupas vēlas veidot drošu un draudzīgu vidi jauniešiem, palīdzēt iegūt jaunus draugus un domubiedrus, diskutēt par aktuālām tēmām. [9]

Atbalsta grupu definīcijas

- Cilvēku grupa ar vienādām kaitēm, kuri satiekas un pārrunā, kā panākt sekmīgu atveseļošanu. [13]
- Atbalsta grupas domātas cilvēkiem, kuriem nepieciešams emocionāls atbalsts. Grupā var saņemt praktisku palīdzību, informāciju un atgriezenisko saiti, kas palīdz tikt galā ar stresu. [16]
- Organizēts tīkls, kura sastāvdaļa ir cilvēki, kam ir kas vienojošs, kas viņus tuvina, kuri dod vai saņem palīdzību, ieteikumus, draudzību un emocionālu atbalstu. [15]
- Sapulce cilvēkiem, kuri dalās kādā noteiktā problēmā un rūpēs, satiekas, lai pārrunātu, kā risināt problēmas. Atbalsta grupas sniedz emocionālu atbalstu, samazina cilvēku vientulības sajūtu. [10]
- Grupa, kas satiekas noteiktā laikā un pēc zināma grafika, lai varētu dalīties savstarpējā atbalstā, bieži fokusējas uz kopīgām grūtībām. [8]
- Grupa, kas satiekas noteiktā laikā un pēc zināma grafika, dalās domās par kopēju problēmu. Atbalsta grupas palīdz cilvēkiem risināt

problēmas, piedāvājot iespēju dalīties rūpēs un informācijā ar citiem grupas dalībniekiem. [12]

- Atbalsta grupas apvieno cilvēkus ar līdzīgām rūpēm, kuri sanāk kopā, lai dalītos problēmās un palīdzētu citiem. [7]

Atbalsta grupu priekšrocības

Grupas pamatā ir ieliktas unikālas iespējas, ko nevar realizēt individuālajā darbā ar klientu. Pirmkārt, tās ir sociālas starppersonu mācības, kas palīdz iepazīties ar savu uzvedības stilu un apgūt efektīvas sociālās iemaņas. Grupa dod iespēju ar citu acīm palūkoties uz sevi no malas, modelējot savu uzvedību "šeit un tagad". Grupā var novērot citu dalībnieku reakcijas, ar viņu palīdzību izprast savu uzvedību ne tikai grupas iekšienē, bet arī ārpus tās. Grupa sniedz tās dalībniekiem arī atbalstu, trenējot jaunus uzvedības prasmes. Grupa daudz labāk atbilst indivīda ikdienas realitātei. [2, 21]

Pēc sistēmiskās teorijas, grupa ir konkrēta sistēma, kas jāuztver ne tikai kā elementu summa, bet kā dinamisks mijiedarbības produkts, kurā ir iesaistīti visi grupas dalībnieki. Tādējādi grupas dinamika ir nepārtraukts dalīšanās, komunikācijas un psiholoģiskas difūzijas process. [3, 29]

Psihoanalītiķis no Štutgartes Pīters Kuters (*Peter Kutter*), analizējot grupas terapiju, uzsver, ka grupa kopumā un katrs grupas dalībnieks ir divi līdzvērtīgi novērošanas objekti. [3, 28]

Katrs grupas dalībnieks tajā ienes gan savu biogrāfiju, gan nepārvarēto konfliktu, gan baiļu un cerību elementus. [3, 32]

Atbalsta grupas pēc satura līdzinās pašpalīdzības grupām, bet atbalsta grupas dalībnieki mazāk dalās personīgajos pārdzīvojumos, vairāk orientējoties uz kopīgā mērķa sasniegšanu. Šai priekšrocībai ir sociāls raksturs. Grupas dalībnieku nepieciešamība apvienoties kopīgas problēmas dēļ tiek izmantota, lai informācijas apmaiņa būtu pēc iespējas efektīvāka un palīdzētu stabilizēt dzīvi, kas sašķobījusies slimības, ilūziju, emocionālu traucējumu vai krīžu dēļ. [2, 35]

Nonākot grupā, katrs grupas dalībnieks mācās no citiem tās locekļiem. Tas notiek divējādi:

- ◆ kad klients izmēģina jaunus, potenciāli pozitīvus uzvedības veidus attiecībās ar citiem grupas locekļiem;
- ◆ kad klients izmēģina jaunus potenciāli pozitīvus reakcijas veidus, atbildot uz citu grupas dalībnieku uzvedību. [4, 34]

Nonākot grupā, grupas dalībnieki tiek motivēti pēc iespējas godīgāk un atklātāk stāstīt par sevi un vērtēt citus. Pārējo dalībnieku reakcija var iedarboties uz paštēlu, mainot to un veicinot citādu izturēšanos. Veiksmīga grupas aktivitāte spēj jūtami palielināt cilvēka pašapziņu, izpratni par savām attiecībām ar citiem. [11]

Grupās ir trīs atgriezeniskās saites iegūšanas un godīgu, brīvu iespaidu izklāstīšanas un dzirdēšanas veids.

Grupās ir trīs atgriezenisko saišu veidi.

1. Atgriezeniskā saite, ko sniedz viens vai vairāki grupas locekļi, lai ***raksturotu kāda indivīda uzvedību grupā***. Piemēram, divi grupas dalībnieki saka trešajam, ka viņš ir rupjš, stūrgalvīgs, sevi pārmērīgi kontrolē, ir kluss, noslēdzies vai uzvedas kā klauns.
2. Atgriezeniskā saite, ko sniedz viens vai vairāki grupas locekļi, lai ***raksturotu kāda indivīda izskatu pašreizējā brīdī***.
3. Atgriezeniskā saite, ko sniedz viens vai vairāki grupas locekļi, lai ***raksturotu savas personiskās reakcijas uz kādu uzvedības aspektu***. Piemēram, citi grupas locekļi var teikt "Tu mani tracini, kad tu...", "Man patīk, ka tu...", "Es tevi apbrīnoju, kad tu..."

Šajos piemēros redzams, ka atgriezeniskās saites saturs var būt dažāds. Nav ierobežojumu, kas noteiktu to, ko klients var atklāt. Atgriezeniskā saite var būt verbāla un neverbāla. [4, 35]

Secinājumi

- Tīkli gūst panākumus, ja mērķa sasniegšanai apvieno tajos iesaistīto indivīdu un organizāciju resursus, kā arī spēju sadarboties ar apkārtējo vidi. Resursu apmaiņa un spēja piesaistīt un koordinēt ir tīklu panākumu atslēgas. Lai tīkli darbotos rezultatīvāk, ir svarīga valsts, pašvaldības un nevalstisko organizāciju sadarbība.
- Sabiedriskie tīkli ir elastīgs, efektīvs, individuālām vajadzībām piemērots, viegli pieejams un bieži vien ekonomiski izdevīgs aizstāvības un atbalsta avots. Sabiedrībā ar tīklu palīdzību var stiprināt identitātes un piederības apziņu, pozitīvi ietekmēt uzvedību, nostiprināt saliedētību.
- Tīklojums samazina neuzticēšanos un nostiprina indivīdu ticību, ka viņi paši spēj panākt pārmaiņas. Viena no primārām tīklojuma kā drošumspējas avota priekšrocībām ir tās proaktivitāte. Savukārt viens no

galvenajiem drošumspējas faktoriem ir tīklspēja, kas cilvēkiem ļauj ne vien justies droši, bet arī ļauj uzlabot savu drošību.

- Sabiedriskajam tīklam ir liela nozīme indivīda drošības radīšanā un uzturēšanā.
- Liela daļa Latvijas iedzīvotāju veiksmīgi veido neoficiālos tīklus, turpretim oficiālie tīkli ir nepietiekami attīstīts resurss. Tīklojot cilvēki var uzlabot savu drošumspēju.
- Atbalsta grupu veidi un mērķi ir atšķirīgi, tie tiek izraudzīti atbilstoši klientu mērķgrupas vajadzībām.
- Atbalsta grupas tiek definētas dažādi, tomēr tās visas vieno kas kopīgs – *atbalsta grupas ir domātas cilvēkiem, kuriem nepieciešams emocionāls atbalsts un kuri dalās noteiktā problēmā. Viņi satiekas noteiktā laikā un pēc zināma grafika, dalās informācijā un rūpēs, kā arī sniedz atgriezenisko saiti.*
- Atbalsta grupas sniedz zināmas priekšrocības. Atbalsta grupu pamatā tiek ieliktas unikālas iespējas, ko nevar realizēt individuālajā darbā ar klientu. Atbalsta grupas palīdz iepazīties ar savu uzvedības stilu, apgūt efektīvas sociālās iemaņas, saņemt atbalstu un trenēt jaunas uzvedības prasmes.
- Atbalsta grupas ir nepārtraukts dalīšanās, komunikācijas un psiholoģiskās difūzijas process, un tās ir orientētas uz kopīga mērķa sasniegšanu.

Literatūras saraksts:

1. Latvija. Pārskats par tautas attīstību 2002/2003. – Rīga: UNDP Latvija, 2003. –154.lpp.
2. Кочюнас Р. Психотерапевтические группы: теория и практика. – Москва: Академический Проект, 2000.
3. Куттер П. Элементы групповой терапии. Введение в психоаналитическую практику. – Санкт-Петербург: Б.С.К., 1998.
4. Reids Kenets E. Sociālā darba prakse grupās.
5. Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca. – Rīga: SDSPA Attīstība, 2000.
6. Sociālās Palīdzības Vēstis// Par labklājības sistēmas attīstību, prioritātēm un iespējām. - 2003.gada novembris, nr. 10

Elektroniskie resursi:

7. <http://academics.tjhsst.edu/psych/oldPsych/ch15-2/glossary.htm>
8. <http://www.alcase.org/education/publications/glossarysx.html>

9. <http://www.apollo.lv/portal/articles/7059>
10. <http://asthma.bsd.uchicago.edu/AboutAsthma/AAGlossaryM.html>
11. <http://www.dklubs.triped.com/depresijasklubs/id13.html>
12. http://highered.mcgraw-hill.com/sites/0072412976/student_view0/chapter11/glossary.html
13. <http://www.hyperdictionary.com/medical/support+group>
14. <http://www.iespējas.50megs.com/cgi-bin/inline?page=index.html&Rtime=1590>
15. <http://naam-alzheimers.lle.org/Glossary.html>
16. <http://www.nbcc.org.au/pages/info/resource/nbccpubs/clincon/glossary.htm>
17. <http://www.psih.lv/skalbes/grupas.php>

9. <http://www.pisa.it/eng/ricerca/2009>
 10. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 11. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 12. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 13. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 14. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 15. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 16. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 17. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 18. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 19. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 20. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>

Литература

1. *Линдберг, В.* Экономика России. М.: Эксмо, 2009. 304 с.
2. *Ковалева, Т.* Демографический кризис в России. М.: Эксмо, 2009.
3. *Крылов, Д.* Демографический кризис в России. М.: Эксмо, 2009.
4. *Ковалева, Т.* Демографический кризис в России. М.: Эксмо, 2009.
5. *Ковалева, Т.* Демографический кризис в России. М.: Эксмо, 2009.
6. *Ковалева, Т.* Демографический кризис в России. М.: Эксмо, 2009.

7. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>
 8. <http://www.istat.it/it/nuovi-dati/2009/01/2009-01-01>

Līdzdalība kopienas attīstībā un tās mainīgā būtība: Bangladešā gūtā pieredze

Šajā rakstā aplūkota līdzdalība kopienas attīstības projektos un tās mainīgā būtība, izmantojot piemērus no piekrastes resursu vadības Bangladešā. Pagātnē attīstības organizācijas pārliecināja iedzīvotājus par viņu pašu atbildību un galveno lomu savu problēmu risināšanā. Tomēr šī retorika nepārtapa realitātē, jo organizācijas nenodibināja vietējo iedzīvotāju tiesības un īpašumtiesības attīstības projektos. Vietējie cilvēki jūta, ka attīstības organizācijas viņus ignorē vietējās attīstības ziņā, un pamazām sāka pretoties attīstībai un projektiem. Šajā rakstā noteiksim efektīva līdzdalības modeļa faktoros kopienas attīstības projektos, raugoties no vietējo iedzīvotāju skatupunkta.

*Golams M.Metbors
Marks E.Rodžerss
Robina S.Mama*

Atslēgas vārdi: kopienas attīstība, sociālā plānošana, starptautiskais sociālais darbs, kopienas līdzdalība, iespēju došana

Ievads

Kopienu sociāli kulturālās, demogrāfiskās, ekonomiskās un ekoloģiskās iezīmes ir pakļautas pastāvīgām izmaiņām. Daļa no tām notiek pašas par sevi, citas tiek kontrolētas, lai tās atbilstu īpašām privātajām interesēm, kas var sakrist un var nesakrist ar vietējo iedzīvotāju interesēm, domājot par kopienas labklājību, bet daļu no tām vietējie iedzīvotāji virza uz mērķiem, kas tiek uzskatīti par kopienai labvēlīgiem (Edvards un Dorotijs (*Edward & Dorothy*)). [11] Edvards un Dorotijs uzskata, ka pēdējais minētais kopienas izmaiņu risināšanas veids pasaulē tiek izmantots arvien biežāk un dēvējams par “kopienu attīstību”.

Kas ir kopienas attīstība

“Kopienas attīstība” ir termins, kas sociālajā darbā un starptautiskajā literatūrā tiek bieži izmantots, lai aprakstītu prakses nozari, kā arī procesu vai metodi darbā ar kopienām. Midžlijs (*Midgley*) piedāvā formālu kopienas attīstības definīciju no sociālā darba literatūras: “Kopienas attīstība ir process, lai apvienotu kopienas vietējos resursus ar ārējo aģentu resursiem, lai paaugstinātu dzīves standartus un veicinātu kopienas integrāciju.” [21] Kopienas resursi ietver ikviena cilvēka līdzdalību lēmumu pieņemšanā un savu centienu, laika un darba mobilizēšanu attīstības projektos.

Saskaņā ar Rankopo (*Rankopo*) uzskatu termina “kopienas attīstība” saturs būtiski mainās un to lieto saistībā ar tādām frāzēm kā “alternatīvās attīstības paradigma” un “sociālā attīstība”. [23] Jaunā paradigma iesaka attīstības politikai veicināt cilvēku attīstību, iedrošināt cilvēkus un dot viņiem iespēju mainīties, kā arī ietekmēt izaugsmes un cilvēku līdzdalības līdzsvaru, lai notiktu pastāvīga attīstība (*Robinsons (Robinson)*). [24] Viens no galvenajiem kopienas attīstības mērķiem ir veicināt kopienas kā veseluma līdzdalību. Ir pieņemta vienošanās, ka kopienas līdzdalība un iesaistīšanās būtiski palielina attīstības projektu efektivitāti (*Kortens (Korten)*, *Vaits (White)*, *Maksnīfs (Max-Neef)*, *Hellingers (Hellinger)*, *Smīlijs (Smillie)*). [16; 28; 20; 23; 25] Tomēr joprojām trūkst vienošanās par to, kas tiek saprasts ar “kopienas līdzdalību”. Iespējams, tāpēc bieži netiek īstenoti uz šīs stratēģijas ieviešanu vērstie projekti.

Kas ir kopienas līdzdalība?

Kopienas līdzdalību dažādi cilvēki var izprast dažādi. Raugoties no valdības skatupunkta, kopienas līdzdalību var izmantot kopienas dalībnieku apvienošanai, lai legalizētu darbības, ko valdība jau noteikusi (*Laions, Smuts un Stefens (Lyons, Smuts & Stephens)*). [17] Kopienas dalībnieku iesaistīšana šādos projektos tiek skaļi apspriesta, bet tā visai maz ietekmē kopienas iespējas kontrolēt un pieņemt lēmumus. No otras puses, kopienas līdzdalību var saistīt ar iespēju došanu kopienai – tās dalībniekiem tiek dotas iespējas pieņemt lēmumus un kontrolēt projektu. Šis jautājums galvenokārt saistīts ar to, cik daudz kopienas dalībnieki ietekmē kopienu un kāda ir šīs ietekmes kvalitāte. [17] Tāpēc rodas

jautājums, vai "līdzdalība ir līdzeklis un rezultāts vienlaikus" (Buhijs un Reiss (*Buchy & Race*)). [6]

Piemēram, kopienas līdzdalība ir nepieciešama projektos, kas piekrastes zonas vadībā iesaista dabas resursus (*CCIC*). [8] Daudzos gadījumos resursu, piemēram, mangrovju (tropisko applūstošo piekrastes mežu) veģetācijas, piekrastes zivju un koraļļu rifu pareiza izmantošana ir atkarīga no kopienas izpratnes par šo resursu trauslo būtību un par ierosināto projektu ietekmi uz viņu labklājību nākotnē. Aktīva līdzdalība piekrastes attīstības projektos bieži izteikti pozitīvi ietekmē projekta pastāvīgumu un piekrastes resursu un vides aizsardzību, kas ir nozīmīga piekrastes kopienu izdzīvošanai (*CIDA*). [9] Ir pierādīts, ka piekrastes kopienas attīstība var būt jēgpilna tikai tad, ja vietējie iedzīvotāji ir iesaistīti to projektu noteikšanā un attīstīšanā, kas viņiem dos labumu (Buhijs ar kolēģiem (*Buchy et al*), Kalams (*Kalam*)). [6; 15] Nodrošinot vienlīdzīgu pieeju jūras un piekrastes resursiem un to izmantošanai, kopienu var motivēt uz aktīvu ieguldījumu resursu saglabāšanā. Tomēr bieži kopienām, kas ir stipri atkarīgas no meža resursiem, ir maz iespēju ietekmēt šo resursu izmantošanu. [6]

Bangladešā kopienas līdzdalībā ir iesaistīti tikai tie kopienas iedzīvotāji, kuri izmanto piekrastes resursus. Taču viņiem ir ļoti mazas iespējas izteikties vai kontrolēt piekrastes resursus – viņi ir strādnieki. Bangladešā galveno attīstības projektu īpašumtiesības pieder elitei, un lielākā tās daļa nedzīvo piekrastes rajonos (Metbors (*Mathbor*)). [19] Tāpēc piekrastes kopienām nav ilgtermiņa intereses par piekrastes reģionu vadību. Īpašumtiesībām un/vai resursu kontrolei ir izteikta ietekme uz resursu vadību (*CIDA*). [9]

Līdzdalības mainīgā būtība

Bangladeša ir Dienvidāzijas valsts un atrodas Bengālijas līča krastā. Bangladešas krasts, ko ietver Gangas-Bramaputras-Megnas upes sistēma, ir resursiem bagāts. Tomēr attīstības ziņā šī zona ir starp tām, kas faktiski pamestas novārtā. Piekrastes kopienu vajadzības bieži tiek pieminētas piekrastes vadības projektu plānošanā un īstenošanā, taču faktiski tās netiek ņemtas vērā. Tāpēc kopienas līdzdalības trūkuma dēļ piekrastes attīstības projekti Bangladešā parasti nav veiksmīgi. [19]

Valdības pieeja piekrastes kopienai ir bijusi pārmērīgi centralizēta, un kopienas līdzdalība ir bijusi minimāla. Ir uzskatīts, ka plānotājiem, tehniķiem un ekspertiem ir zināšanas, gudrība un īpašības, kas

nepieciešamas, lai sasniegtu attīstību un nabadzīgie iedzīvotāji iegūtu nepieciešamos labumus. [19] Tradicionālā zināšanu sistēma un kultūra, kurā tika augstu vērtēta pamatota dabas resursu izmantošana, ir degradēta, un tās vērtība ir pazemināta zinātnes un tehnoloģijas vārdā.

Nevalstiskās organizācijas, kas strādā Bangladešā, norāda, ka daudzas šīs valsts piekrastes problēmas ir radušās pašvaldību ekonomiskās attīstības modeļa dēļ, ko veicina un sponsorē starptautiskas finanšu institūcijas un ziedotāji. Šī modeļa mērķis ir neierobežota izaugsme, jo ir uzskats, ka iekšzemes kopprodukta pieaugums ir attīstības panaceja (Ahmeds (*Ahmed*)), taču minimāla uzmanība tiek pievērsta vides uzturēšanai un spēju palielināšanai. [2] Ahmeds uzsver arī to, ka šāda vide veicina tādas vērtības un kultūru, kurā tiek nepienācīgi novērtēta nabadzīgo iedzīvotāju vienlīdzība, sociālais taisnīgums un pieeja resursiem. [2] Tā vietā tiek popularizēta bezrobežu patērētāju filosofija. Šis attīstības veids rada ekonomiskās, sociālās, kultūras un politiskās varas centralizāciju, tiek uzurpēti cilvēku resursi, vara un autonomija. [2] Tāpēc piekrastes iedzīvotāji kļūst pasīvi, jo neatrod jēgpilnu iespēju piedalīties.

Darbā, kas aplūko dalības, iespēju došanas un uzturēšanas saistību, Laions ar kolēģiem (*Lyons*) atklāj, ka kopienas līdzdalība var notikt vairākos veidos. [17] Pirmais, kā jau minēts, ir kopienas sadarbība, jo lēmumu pieņemšana “no augšas uz apakšu” dod kopienai minimālu pieredzi un tai nerodas atbildības izjūta par projektu. Otrā pieeja ietver kontroles un lēmumu pieņemšanas decentralizāciju, iesaistot tajā iedzīvotājus. “Iespēju došana ietver darbības pašā zemākajā līmenī, tiek celta pašapziņa un veicināta sabiedrības transformācija, radot varas dalīšanu pēc savstarpējas vienošanās (uzsvars – mūsu).” Visbeidzot, ir iespēju došana kā līdzdalības rezultāts, kurā mērķis ir pati līdzdalība. [17]

Tāpat attīstības projektiem ir jāietver visaptverošas un integrētas līdzdalības pieejas gan sabiedriskajam, gan privātajam sektoram. Patiesai līdzdalībai ir nepieciešamas sociālā darba metodes, kas ņem vērā kopienas vidi, vietējās vides unikālo vēsturi, kā arī ideoloģiskās un kultūras atšķirības. Pēdējā laikā attīstības praktiķi un valdības lēmumu pieņēmēji, sajūtot tradicionālo attīstības stratēģiju un organizāciju ierobežojumus, ir atzinuši, cik nozīmīga ir kopienas līdzdalība kā vispārējā attīstības pieeja. [2]

Jadama (*Yadama*) salīdzināja “līdzdalības” jēdziena izmantošanu un pārkāpšanu, balstoties uz starptautisku perspektīvu:

Arvien vairāk nevalstisko organizāciju (NVO) plāno, organizē un ievieš kopienu mežniecības programmas Dienvidāzijā, kas veidojas daļēji valsts attīstības programmu neveiksmju dēļ. Ir

daudz dokumentu, kas liecina, ka valdības kopienas mežniecības programmas nav pievērsušas uzmanību tiem, kuri piedalās un kas saņem ieguvumus. Galvenais kritērijs ir – valsts programmas ignorē kopienas mežniecības programmu sociālās labklājības aspektu. Daudzas no šīm programmām ir veiksmīgas jaunu mežu resursu izveidē, bet nespēj veiksmīgi iesaistīt nabadzīgos cilvēkus, tāpēc minimāli ietekmē ekonomisko labklājību. [31]

Aplūkojot līdzdalības pierādījumus, ir svarīgi sākt ar pārkāpumiem, kas saistīti ar līdzdalību attīstības projektos. Līdzdalības pārkāpums ir Bangladešas valdības reakcija uz piekrastes apmežošanas projekta vadību. Meža izciršana Bangladešā ir kritiska problēma, jo tikai 9% no tās teritorijas klāj meži (tas ir mazāk nekā lielākajā daļā valstu) un mežs ir nozīmīga nacionālo dabas resursu bāze. [2] Dienvidu daļu, piemēram, Bangladešas piekrastes rajonus, daba ir ar šiem svarīgajiem resursiem apveltījusi. Mežam šajā rajonā ir ne tikai ekonomiska nozīme, tas arī aizšķērso ceļu cikloniem, paisumiem un erozijai. Tajā mīt daudzas savvaļas dzīvnieku sugas, tas nodrošina daudzus cilvēkus, kuri zvejo, vāc medu, auž audumus, tas dod malku un koksni māju celtniecībai. Mangrovju koki un citi meža resursi pēdējos 50 gados ir ārkārtēji intensīvi zaudēti. Mežu pastāvīgi iznīcina dabas katastrofas – cikloni, vētras. "Ieinteresētās grupas", kas nocērt daudzus kokus, lai īstenotu garneļu audzēšanas projektus, arvien vairāk pastiprina šo problēmu.

Tāpēc valdība šajā rajonā ir sākusi meža atjaunošanas projektus. Viens no galvenajiem jautājumiem tajos ir monokultūras veicināšana. Faktiski mežu izdevies atjaunot tikai ar ļoti nedaudzām ātri augošām koku sugām, piemēram, eikaliptiem. Šīs retās sugas tālab tika pārvietotas. Tika meklēts īstermiņa ieguvums no ātri augošām sugām, neņemot vērā ilgtermiņa rezultātus.

Ātri augošu sugu stādīšana radīja vairākas sekas. Pirmās – ūdens resursu izsīkšana šajā rajonā, jo ātri augošās sugas ir pieradušas pie bagātīgiem ūdens krājumiem. Zaudējot oriģinālās sugas un monokultūru, tika zaudēta bioloģiskā dažādība. Cilvēki, kuri bija balstījušies uz dažādo ekoloģisko sistēmu un tās produktiem, zaudēja iztiku. Tas, protams, negatīvi ietekmēja kopienas un ģimenes, kas dzīvoja šajā rajonā.

Sekoja vardarbības akti pret tiem, kuri bija veicinājuši šīs izmaiņas. Notika uzbrukumi valsts iestādēm, tās tika iznīcinātas, tika piekauti daži valsts ierēdņi. Daudzas nevalstiskās organizācijas šajā rajonā sāka pretoties valdībai, jo tā veicināja monokultūru stādīšanu.

Valdības pieeja meža atjaunošanai bija pārmērīgi centralizēta, un piekrastes vides resursu aizsardzībā bija vērojama minimāla līdzdalība. Trūka jebkādas divvirzienu komunikācijas starp valdību un vietējiem iedzīvotājiem. Bija pieņemts, ka plānotājiem, tehniķiem un ekspertiem ir visas nepieciešamās zināšanas un īpašības, lai panāktu attīstību, un nabadzīgajiem cilvēkiem bija jābūt atsaucīgiem un pateicīgiem labuma saņēmējiem. [19] Tradicionālā zināšanu sistēma un kultūra, kurā tika augstu vērtēta dabas resursu pamatota izmantošana, ir degradēta, valdības ierēdņi, runājot par zinātni un tehnoloģiju, ir pazeminājuši tās vērtību. Taču daudzos gadījumos ir atklāts, ka piekrastes attīstības projektu pareiza ieviešana ir atkarīga no kopienas izpratnes par resursu traukslumu un par ierosināto projektu ietekmi uz viņu labklājību nākotnē. [9]

Šajā gadījumā piekrastes cilvēki sajuta, ka valdība viņus ir piekrāpusi, jo projekts kopienām radīja zaudējumus, nevis jaunas iespējas. Uzskatu, ka zināšanas par šīm divām situācijām dod mums empīrisku scenāriju jēdziena "līdzdalība" pārceļšanai attīstības praksē.

Sieviešu līdzdalība attīstībā

Domājot par kopienas attīstību, jāatzīst sieviešu lomu tajā un jāmēģina viņas iesaistīt. Pārāk bieži programmu veidotājiem ir nepareizs priekšstats par to, kas šajā projektā nepieciešams sievietēm, taču viņu definīcijas tiek izmantotas, lai programmu plānotu un ieviestu. "Sieviešu vajadzības vai nu tiek pārāk zemu novērtētas (un tad aizmirstas), (...) vai arī, ja tās aplūko atsevišķi, tās parasti saista ar viņu lomām – māte, sieva un ģimenes aprūpētāja." (Kabīrs (*Kabeer*)) [14, 110] Sievietes ir īpaši jā mudina piedalīties kopienas vajadzību noteikšanā. "Ja tiek uzklaustītas sieviešu balsis, var parādīties pavisam atšķirīgs vajadzību kopums." [14, 111]

Jūdelmans (*Yudelman*) uzskata, ka ir vairāki faktori, kas neļauj sievietēm pilnvērtīgi piedalīties kopienas attīstības projektos. [32] Tie ietver juridiskās tiesības, kultūras ierobežojumus, institucionalizēto seksismu un konkurenci par trūkstošajiem resursiem. Pagātnē attīstībai sniegtā palīdzība saistījās vai nu ar ekonomisko izaugsmi, vai krīzes risinājumu. Abi šie virzieni ietvēra viedokli, ka sievietes ir atkarīgas pakalpojumu patērētājas, tādējādi vēl pastiprinot viņu tradicionālās lomas. Daudzās pasaules kultūrās sievietes joprojām uzskata par pakļautām vīriešiem, un daudzas kopienās notiekošās aktivitātes pastiprina šo lomu.

Ja sievietes tiek uzskatītas par aktīvām kopienas attīstības projektu dalībniecēm, viņām būs tieši jākonkurē ar vīriešiem par resursu attīstību.

Tomēr ir bijuši veiksmīgi kopienas projekti, kas ir veicinājuši sieviešu līdzdalību. Piemēram, pēc Ceturtās pasaules konferences par sievietēm Pekinā 1995.gadā Dienvidāzijas nevalstiskās organizācijas izveidoja kopīgu projektu, lai izplatītu informāciju par konferences atziņām, kā arī organizēja Nevalstisko organizāciju forumu. Projekts notika Bangladešā, Indijā, Pakistānā un Šrilankā. Katra valsts izvirzīja savas prioritātes un mērķus, tomēr tika noteikti arī kopīgi jautājumi (nabadzība, vardarbība pret sievietēm, nepilngadīgās mātes). Katra valsts izveidoja informācijas paketi, kurā ietilpa plakāti, radioprogrammas, dzejoļi, dziesmas, ielas teātra izrādes un video. "Šos projektus veidoja ne tikai nevalstiskās organizācijas, bet arī sievietes no dažādām grupām – no sabiedrības pamatgrupām līdz pat valstiskajām institūcijām. (..) Šie cilvēki noteica savas kopienas, ģimenes un individuālās problēmas un pārrunāja risinājumus ar citiem iedzīvotājiem." [30, 58]

Galvenie veiksmīgas kopienas līdzdalības faktori

Literatūras pārskats, kopienas attīstības novērojumi un autoru sadarbības rezultāti rāda, ka ir vairāki faktori, kas nepieciešami, lai nodrošinātu veiksmīgu līdzdalību kopienas attīstības projektos. Tie ir:

- **Pilsoņu iesaistīšanās lēmumu pieņemšanā.** Kopienas attīstības centieniem ir jāiesaista atsevišķi indivīdi vai grupas, nevis jāizslēdz tie. Šiem cilvēkiem jāpiedāvā dažādas nozīmīgas interešu grupas, neņemot vērā sociālo klasi, kastu, reliģisko pārliecību, dzīvesstilu, seksuālo orientāciju utt. Turklāt pilsoņiem jādod iespēja piedalīties jau lēmumu pieņemšanas sākumstadijā. Brands (*Brand*) min kopienas līdzdalības piemēru – iesaistot maksimāli daudz cilvēku, organizējot kopēja viedokļa veidošanas darbnīcas vides izmaiņu plānošanai un ieviešanai konkrētajā reģionā. [5] Tām vajadzētu aptvert cilvēkus un grupas. Tas palīdz iesaistīt cilvēkus lēmumu pieņemšanā organizācijā (Bekers (*Becker*)). [4, 115] Līdzdalība iesaista sabiedrību lēmumu pieņemšanā. Un mēs piekrītam, ka tas ir jādara procesa sākumstadijā. "Tomēr vietējo iedzīvotāju iesaistīšana lēmumu pieņemšanā ir daļēji nedabisks process, jo tas bieži ir pretrunā ar tradicionālo varas dalījumu." (Morisons, Bergmans un Rodžerss (*Morrison, Bergmann & Rodgers*)) [22, 77]

Ir plaši atzīts, ka ieinteresēto pušu sabiedriska iesaistīšana attīstības projektos ir procesa ļoti nozīmīga sastāvdaļa. Laikus notikusi, labi izplānota un ieviesta sabiedrības iesaistīšana veicina veiksmīgu priekšlikumu izteikšanu, ieviešanu, darbību un vadību. [27] Piemēram, vides ietekmes novērtēšanā parasti ir iesaistītas šādas ieinteresētās puses: 1) vietējās kopienas cilvēki, indivīdi un grupas; 2) projekta veicinātāji un citi atbalstītāji; 3) valsts iestādes; 4) nevalstiskās organizācijas; 5) citas personas, piemēram, ziedotāji, privātais sektors un akadēmiķi, u.c.

- **Adekvāta vajadzību novērtēšanas tehnoloģija.** Ņemot vērā pieejamo vajadzību novērtēšanas tehnoloģiju klāstu, nevienam kopienas attīstības projektam nevajadzētu notikt bez vienas vai vairāku tehnoloģiju izmantošanas. Plānošanā ir izmantotas šādas metodes: nominālās grupas tehnika, līdzdalības lauku rajonos analīze, "Delfi" tehnika, *PERT* u.c. Efektīvas vajadzību novērtēšanas tehnoloģijas izmantošana negarantē veiksmīgu attīstību, turpretim šo tehniku neizmantošana, bez šaubām, veicina tās izgāšanos. Daudzas metodes projektos tiek izmantotas konsultācijās, piemēram, sabiedriskajās noklausīšanās, sabiedriskajās sanāksmēs, vispārējās sabiedrības informācijas sanāksmēs, neformālās mazo grupu sanāksmēs, sabiedrības analīzē, prakses ceļojumos, vizītēs, rakstiskos komentāru pieprasījumos, materiālos masu medijiem un reakcijā uz sabiedrības aptaujām. Vietējo iedzīvotāju zināšanas ir jāatzīst, un viņi kā potenciālie eksperti jāiesaista attīstības projektu veidošanā.
- **Valdības iesaistīšanās.** 80. un 90.gados nevalstiskās organizācijas tika attīstītas un izmantotas, lai veicinātu ekonomisko un sociālo attīstību. 21.gadsimtā pieaug apziņa, ka ir svarīgi iesaistīt valdību un iegūt īpašumtiesības attīstības procesā. Nevalstiskās organizācijas ir sapratušas, ka nevar visu izdarīt pašas un ka valdības noliegšana ir būtisks šķērslis panākumiem. Iedzīvotāju līdzdalība attīstības aktivitātēs dod lielāku iespēju uztvert viņu vajadzības. Aktīvi līdzdarbojoties, vietējie iedzīvotāji nosaka savas vajadzības, kā arī programmas vēlamos mērķus. Piedaloties lēmumu pieņemšanā un to ieviešanā, vietējie iedzīvotāji palīdz projekta veidotājiem un īstenotājiem noteikt a) vajadzības, b) stratēģijas šo vajadzību apmierināšanai un c) resursus, kas vajadzīgi dažādo stratēģiju īstenošanai. [31]
- **Caurskatāmība.** Informācijas pieejamība ir nozīmīgs attīstības veiksmes priekšnosacījums. Attīstības veicinātājam ir jāsniedz pietiekami daudz informācijas par projektu, piemēram, projekta rezultātā iegūtās

priekšrocības, ieviešanas izmaksas, ieviešanas finansēšana un iespējamie riska faktori. Turklāt, ja sievietes nepiedalās sākotnējā programmas plānošanā, viņas parasti netiek pietiekami augstu novērtētas arī projekta ieviešanas stadijā. [32] Caurskatāmības trūkums bieži rada projekta autoritāšu un vietējo kopienu savstarpēju neuzticēšanos un neizpratni. [27] Gadījumā ar Dienvidāzijas sieviešu projektu "līdzdalība ir visefektīvākais līdzeklis, kā izplatīt informāciju, lai veicinātu īpašumtiesību sajūtu". [30, 59]

- **Pastāvīga komunikācija.** Bieži vien projekta agrīnajā stadijā komunikācija ir, bet tā īstenošanas gaitā informācija netiek sniegta un nenotiek arī citāda mijiedarbība. Tas rada neuzticēšanos starp projektu attīstītājiem un vietējām kopienām. Tāpēc vietējie iedzīvotāji ignorē šādu projektu. Var teikt, ka veiksmi nosaka arī pastāvīga komunikācija visās projekta stadijās. "Komunikācija atvieglo resursu apmaiņu un kalpo kā informācijas apmaiņas mehānisms, ja tā ir resurss pati par sevi." [22, 75]

Patiesa komunikācija ietver cilvēku mudināšanu izteikties par ierosināto akciju un viņu iesaistīšanu dialogā. Tā ir divvirzienu informācijas plūsma starp attīstītājiem un sabiedrību. Tā sniedz sabiedrībai iespēju izteikt viedokļus par projekta pieteikumu un alternatīvajām iespējām. Pēc diskusijām ir jāveic projekta plānošana un ieviešana. Bieži komunikācija ietver izglītošanu, informācijas apmaiņu un sarunas, lai panāktu labāku lēmumu, organizācijām konsultējoties ar visiem iedzīvotājiem. Tā ļauj novārtā pamestajiem cilvēkiem tapt sadzirdētiem un izteikt viedokļus par attīstību. Dalībnieki ir jāiedrošina izteikt idejas, un projektam ir jābalstās uz šīm idejām. Divvirzienu komunikācija, bez šaubām, ir sabiedrības iesaistīšanas programmu centrā.

- **Iespēju došana.** Kopienas veiksmīgas līdzdalības papildu sastāvdaļa ir – personisku iespēju došana vietējiem iedzīvotājiem. Tas sākotnēji tiek sasniegts ar apmācīšanu, formālām un neformālām informācijas sesijām, pieeju nozīmīgiem projekta dokumentiem un datiem, kā arī tā, ka projekta attīstītāji, raugoties uz vietējiem dalībniekiem, ņem vērā viņu spēcīgās puses. Metbors piebilst, ka ir jāspēcina kopienas iespējas saistībā ar sociālo apzināšanos, izglītību, ekonomisko situāciju, infrastruktūru, transportu un masu komunikāciju, lai nodrošinātu efektīvu kopienas līdzdalību attīstības projektos. [19] Ir novērots, ka dažādu kopienu iespējas ir atšķirīgas, jo atšķiras cilvēku zināšanas par attīstības stratēģijām, vietējo infrastruktūru, masu komunikācijas līdzekļiem, sociālajām struktūrām, grupām un cilvēku izglītības līmenis.

Tādējādi dotās personiskās iespējas kļūst par nozīmīgāko faktoru noteikto mērķu sasniegšanā vietējās attīstības projektā. Ja kādas iespējas ir dotas, iesaistītā persona sāk uzskatīt sevi par sadarbības veidotāju. Tas ļauj tai justies kā attīstības partnerim. Puses nevis demonstrē darbinieka un klienta attiecības, bet gan vienojas par partnerattiecībām. Latīņamerikāņu aktīvistu lietotais izteiciens, aprakstot savas attiecības ar cilvēkiem (kopienām, grupām), ar ko viņi strādā, ir “*acompanamiento*” jeb “procesu pavadīšana” (Vilsons un Vaitmors (*Wilson & Whitmore*)). [29] Vilsons un Vaitmors noteikuši principu kopumu sadarbībai dažādās vietās un situācijās. Tie ietver neuzmācīgu sadarbību, savstarpēju uzticēšanos un cieņu, kopēju problēmas analīzi, solidaritāti un vienlīdzību attiecībās, atklātu vērstību uz procesu, kā arī valodas nozīmi. Iespēju došana dabiski rada spēcīgākas lomas starp partneriem.

- **Izaugsmes un ieguvumu vadība.** Līdzdalībai ir nozīmīga loma tajā, kā cilvēki vada savas darbības. Ir atklāts, ka īpašumtiesībām un resursu kontrolei ir ievērojama ietekme uz līdzdalību attīstības projektā. [19] Ferers (*Ferrer*) uzsvēra četras jomas, kurās jāstrādā uz līdzdalību balstītā piekrastes resursu vadības programmā un kas var noderēt arī citos kopienu attīstības projektos: lielāka ekonomiskā un sociālā vienlīdzība, labāka pieeja pakalpojumiem visiem iedzīvotājiem, dziļāka iesaistīšanās organizēšanā, kas veidojas, dodot cilvēkiem iespējas. [12] Turklāt ir redzams – lai gan līdzdalība projektā sniedz priekšrocības, tas ir frustrējošs process. Zaharijs un Sorjamortijs (*Zachariah and Sooryamoorthy*) arī uzsver, ka labumi ir jāsadala godīgi un vienlīdzīgi, tas pats attiecas uz precēm un pakalpojumiem, ļaujot nabadzīgākiem cilvēkiem iegūt lielāku daļu no kopienas labklājības un pilnvērtīgi piedalīties attīstībā. [33]
- **Uzskaitāmība.** Uzskaitāmības prasība attiecas uz visām šādā projektā iesaistītajām pusēm, piemēram, projektu vadītājiem, ārējiem organizētājiem, tradicionālajiem vadītājiem, kā arī citiem līderiem nabadzīgo un neprivilģēto iedzīvotāju vidū (Adnans ar kolēģiem (*Adnan et al*)). [1, 32] Autori uzsver arī to, ka institūcijām, kas iesaistītas projektu vadībā un iesaistīšanā, saskaņā ar procedūru periodiski jāsniedz pārskati cilvēkiem, kas dzīvo projekta reģionā, kā arī valsts pilsoņiem. Visiem cilvēkiem ir jāapzinās savas lomas projektā un projekta plānošanā. Iesaistītās kopienas uzskaitāmība it īpaši jānodrošina pēc lēmuma pieņemšanas.

Secinājums

Kopienas līdzdalība attīstībā ir nozīmīga un ietver specifisku aktivitāšu kopumu. Līdzdalības nepieciešamība ir atzīta un plaši pieņemta, tomēr kopienas līdzdalības lietošana ir jānosaka attīstības sākumā. Attīstības veiksmē un/vai neveiksmē ir atkarīga no līdzdalības. Tas ir redzams, aplūkojot šajā rakstā sniegtos piemērus – līdzdalība bez varas pārdales, resursu sadalīšanas un iespēju došanas vietējiem iedzīvotājiem ir tukšs un frustrējošs process tiem, kuri nav pie varas.

Galvenie līdzdalības elementi ir: pilsoņu iesaistīšana lēmumu pieņemšanā, atbilstošu vajadzību novērtēšanas tehnoloģiju izmantošana, vietējo pašvaldības organizāciju iesaistīšana, atbilstošo iesaistīto pušu noteikšana, projekta dokumentu publiskošana sabiedrībai, iespēju došana vietējiem cilvēkiem projekta sākumstadijā, pareiza projekta rezultātā iegūto priekšrocību vadība, visu projektā iesaistīto pušu uzskaitāmība. Starp projekta vadītājiem un labuma guvējiem ir jābūt pastāvīgai komunikācijai, sākot no projekta sākuma līdz noslēgumam, lai izvairītos no neuzticēšanās starp šīm pusēm. Rakstā parādīts, ka veiksmīga kopienas līdzdalība ir kopīgs pasākums (partnerība), kurā iesaistās vietējie iedzīvotāji un attīstības projektu vadītāji. Visiem iesaistītajiem ir jāstrādā kopā, lai izveidotu, īstenotu un novērtētu projektu.

Literatūras saraksts:

1. Adnan, S. et al. (1992). People's Participation, NGO, and the Flood Action Plan. Dhaka, Bangladesh: Resource and the Advisory Services/OXFAM.
2. Ahmed, Q.F. (1994). "Environment and Development: A Perspective on Policy and Action," a paper presented at the Regional Workshop on South Asian Platform of Action, Koita, Bangladesh.
3. Bartelmus, P. (1986). Environment and Development. Boston: Allen & Unwin.
4. Becker, H. (1997). Social Impact Assessment. London: UCL Press.
5. Brand, P. S. (1983). Community Participation on California's Coast-Coastal Zone, 83, pp. 2654-2661.
6. Buchy, M, Race, D. (2001). The twists and turns of community participation in natural resource management in Australia: What is

- missing? *Journal of Environmental Planning & Management*. 44:3, 293-309. Taken from EBSCOhost, 1/7/04.
7. Buckland, J. & Rahman, M. (1999). Community Development and Disaster Management: A Case Study of Three Rural Communities in the 1997 Red River Flood in Canada. Menneo Simmons College, Web: <http://www.uwinnipeg.ca/~msc/FLDRTV2.htm>.
 8. Canadian Council for International Cooperation (CCIC). (1995). Environmental Screening of NGO Development Projects: Dryland Agriculture. Ottawa: CICI.
 9. Canadian International Development Agency (CIDA). (1993). Women and Fisheries Development, Hull, Quebec: CIDA.
 10. Chowdhury, A. N. (1996). Let grassroots speak: People's Participation, Self-help groups and NGO's in Bangladesh. Dhaka: The University Press ltd.
 11. Edward, A. D., & Dorothy, G. J. (1976). Community and Community Development. The Hague: Mouton & Co.
 12. Ferrer, M. E. (1988). People's Participation in Coastal Area Management, Regional Policy Workshop on Coastal Area Management, Johore Bahru – 1988.
 13. Hellinger, S. et al. (1988). Aid for Just Development. Boulder, Colorado: Lynne Rienner.
 14. Kabeer, N. (1995). Targeting women or transforming institutions? Policy lessons from NGO anti-poverty efforts. *Development in Practice*, 5(2): 108-116.
 15. Kalam, M. A. (1992). Impact of Human Interference on Coastal Environment and Ecology: Bangladesh perspectives. Paper presented at the seminar in Coastal Zone Management in Bangladesh Organized by UNESCO, Dhaka, Bangladesh.
 16. Korten, D. C. (1990). Community Organization and Rural Development: A Learning process Approach. *Public Administration Review*, 40.5, 480-511.
 17. Lyons, M, Smuts, C. Stephens, A. (2001). Participation, empowerment and sustainability: (How) do the links work? *Urban Studies*, 38:8, 1233-1252. Taken from Ebscohost, 1/7/04.
 18. Mathbor, G. M. (1999). The Perception of Effective Community Participation: Coastal Development Projects in Bangladesh (A Grounded Theory Study). Calgary: Faculty of Social Work, The University of Calgary.

19. Mathbor, G. M. (1990). People's Participation in Upazila Rural Development Activities: Problems and Prospects, Ministry of Planning, Government of Bangladesh.
20. Max-Neef, M. (1991). Human Scale Development: Conception, application and further reflections. New York: Apex Press.
21. Midgley, J. (1993). Promoting a development focus in the community organization curriculum: relevance of the African experience. *Journal of Social Work Education*, Fall 93, 29:3, 269-279. Taken from Ebscohost, 1/11/04.
22. Morrison, J., Bergmann, S. & Rodgers, M. (1982). Rural community development processes: A re-examination of citizen participation and networks as key factors. *Social Development Issues*, Vol 6, 68-78.
23. Rankopo, M. (1995). Community Participation and the RDP: Lessons from Botswana, paper presented at the JUC Conference, Cape Town.
24. Robinson, M. (1995). Towards a New Paradigm of Community Development. *Community Development Journal*, Vol. 30, No. 1. London: Oxford University Press.
25. Smillie, I. (1991). *Mastering the Machine: Poverty, Aid and Technology*. Boulder, Colorado: West view Press, IT Publications.
26. Stackhouse, J. (1998, September 19). Bangladesh After the Flood, What Next? Globe and mail, Toronto, Canada.
27. United Nations Environmental Programme (UNEP). (1996). *Environmental Impact Assessment Training Manual*, June 1996. Nairobi, Kenya: Environment and Economic Unit (EEU).
28. White, A. (1987). Two Community Based Marine Resources: Lessons for Coastal Management- ICARARM Conference Proceedings, 1991.
29. Wilson, M. & Whitmore, E. (1997). Accompanying the process: Social work and international development practice. *International Social Work*, Vol. 40, pp. 57-74. Thousands Oaks, CA: Sage Publications.
30. Women's International Network News. 1998. Bringing Beijing to villages: The experience of South Asian NGOs. 24(4): 58-59.
31. Yadama, G. N. (1995). Participation in Nongovernmental and Governmental Development Programs: An empirical study of Community Forestry Programs. *Social Development Issues*, Vol. 17(1), 1995. Illinois: IUCISD.
32. Yudelman, S.W. 1987. The integration of women into development projects: Observations on the NGO experience in general and in Latin America in particular. *World Development*, 15:179-187.

33. Zachariah, M. & Sooryamoorthy, R. (1994). Science in participatory Development: The Achievements and Dilemmas of a Development Movement; the Case of Kerala. London & New Jersey: Zed Books.

Vardarbība un seksuālā orientācija¹

Šajā rakstā mēģināts izpētīt divus galvenos jautājumus: Kāpēc notiek vardarbība pret gejiem un lesbietēm? Kā to var novērst? Lai atbildētu uz pirmo jautājumu, pārrunāti trīs normatīvie faktori, kas ļauj veidoties vardarbībai. Atbildot uz otro jautājumu, kā pieeja vardarbības novēršanai tiek ierosināta cilvēktiesību kultūras radīšana.

Mērija E.Svigonska

Atslēgas vārdi: vardarbība, cilvēktiesības, seksuālā orientācija, geji, lesbietes, ļaunums

Visbiežāk vardarbība tiek definēta kā darbība pret indivīdiem vai īpašumu. Taču tā ietekmē ne tikai tiešo upuri, bet arī viņa tiešās vai paplašinātās ģimenes locekļus. Vardarbība var sagraut ģimenes dinamiku, radot emocionālas reakcijas, piemēram, bailes un trauksmi gan tiešajā upurī, gan citos ģimenes locekļos, negatīvi ietekmējot komunikācijas modeļus un ģimenes locekļu emocionālo pieejamību. Vardarbība var sagraut arī ģimenes struktūras, ja hospitalizācija, nespēja vai nāve samazina vai iznīcina personas spēju pildīt lomas ģimenē, vai arī pilnībā atņem ģimenei kādu tās loekli. Vardarbība tieši un netieši ietekmē ģimenes attiecības un funkcionēšanu, kā arī ģimenes spēju darboties kopienā un plašākā sabiedrībā. Vardarbība un tās novēršana ir nozīmīga problēma tiem, kuri vēlas palīdzēt ģimenēm un bērniem, kā arī tiem, kuri vēlas izveidot pretimnākošu sociālo vidi.

Šis raksts mudina līdzās pārējām pašreizējām reaktīvajām pieejām cīņā ar vardarbību izmantot profilaktisku pieeju. Rakstā pievēršamies trim jautājumiem:

- kādēļ notiek vardarbība pret gejiem un lesbietēm;
- ko mēs varam darīt, lai novērstu vardarbību;
- kāpēc vardarbība?

¹ Autore vēlētos pateikties Petijai Ivrijai (*Patty Ivry*) un Sociālā darba departamenta 2001.gada kursam Rietumu Konektikutas štata Valsts universitātē par viņu darbu vardarbības novēršanai un laipno uzaicinājumu uzstāties *Bea Nemser* simpozijā. Šis raksts ir pārveidota uzstāšanās versija.

Izpētīsim trīs normatīvos faktorus, kas ļauj veidoties vardarbībai. Šie faktori ir daļēji atkarīgi no kultūras, kas vismaz taktiski pieļauj, ka turpinās vardarbība. Viens no šīs sadaļas mērķiem ir piedāvāt jēdzienu un valodas kopumu, lai veicinātu šī pieļāvuma analīzi un novērtēšanu. Sociālās normas nosaka uzvedības parametrus, kas tiek pieņemti sabiedrībā. Katrs no aprakstītajiem trim normatīvajiem faktoriem ir saistīts ar pārējiem diviem:

- ļauuma akceptēšana;
- cieņas trūkums pret personas dzīvi;
- bailes no dažādības un atšķirīguma.

Ļauuma akceptēšana

Fundamentāls iemesls tam, ka pastāv vardarbība, ir personiska un sociāla ļauuma akceptēšana – indivīdi un grupas vēlas to darīt un arī iesaistās kaitīgās un kļūdainās darbībās, kas sāpina citus. Diskusija par ļaunumu nav pierasta sociālos pakalpojumus sniedošo profesionāļu vidū. Bet, kā uzskata Hobgūds (*Hobgood, 2000*), mēs kļūstam īpaši uzņēmīgi pret ļaunumu tieši tad, ja neanalizējam tā sociālo reproducēšanos kultūrā, kurā vardarbība tiek uztverta ar iecietību. Diskusijas par ļaunumu ir tā novēršanas priekšnoteikums.

Apspriežot piecas ļaunuma kategorijas, mēģināsim atrast valodu, ko mēs varētu izmantot šajā diskusijā. Rodžers Šatuks (*Roger Shattuck, 2000*) izdala četras ļaunuma kategorijas. Trīs no tām saistītas ar ļaunu rīcību. Balstoties uz Hannas Arendas (*Hanna Arendt, 1958*), Hobgūda (*Hobgood, 2000*) un Tutu (*Tutu, 1999*) darbiem, es uzskatu, ka ir vēl viena ļaunuma kategorija, kas palīdz izprast vardarbību. Sākot ar Arendas izveidoto kategoriju – banālo ļaunumu – vispirms izskaidrošu katru ļaunuma kategoriju un tad saistīšu to ar vardarbības gadījumiem.

Banālais ļaunums – ļaunums, kas rodas no kļūdainiem un nepieņemtiem lēmumiem cilvēka dzīvē, kuri laika gaitā atļauj vai veicina lielāku izvīrtību. Šīs kategorijas ļaunums izpaužas gan kā bezdarbība, gan kā dažāda rīcība. Bezdarbība rada gaisotni, kas ļauj aizspriedumiem pret dzelībām un mocīšanu kļūt par krimināli sodāmām darbībām. Nespēja atbildēt uz apsaukšanos, aizspriedumainiem jokiem un citiem uzvedības veidiem, kas rada nelabvēlīgu vidi, rada pastāvīgu uzvedības modeli, kas pats par sevi ir kaitīgs un nolīdzina taciņu uz intensīvām vardarbības izpausmēm. Banālais ļaunums ir morālā, radikālā un metafiziskā ļaunuma pamats.

Vardarbības un aizspriedumu upuri, kas cietuši no banālā ļaunuma, var meklēt mierinājumu juridiskās iestādēs. Tomēr, kad varmākas tiek iesūdzēti tiesā, bieži ir dzirdamas liecības par vainīgā morālo stāju, kas "citādi ir parauga cienīga". Nav iedomājams, ka tiktu izpētīts upura raksturs un ka upuris un upura ģimene tiktu sociāli sankcionēta uzstāties pret tik "cienījamu personu". Tāpēc vardarbības upuri banālā ļaunuma kategorijā nemeklē likumdevēju palīdzību un nokļūst paradoksālā situācijā – tiek sociāli nokaunināti un saņem aizliegumu kaitēt cilvēkam, kas jau kaitējis viņiem. Vainīgie šajā kategorijā bieži saņem tikai brīdinājumu, jo tas ir viņu pirmais likumpārkāpums. Daži ir atzinuši šo paradoksālo kaitējuma dublēšanos un pāreju no varmākas uz upuri un mēģina šo paradoksu novērst, radot atbilstošāku likumdošanu. Krimināllikuma uzlabošana ir nepieciešama, bet ar to nepietiek – tas ir vērsts uz vainīgā sodīšanu, bet nedara neko, lai mazinātu upurim nodarīto ļaunumu. Visefektīvākā pieeja ļaunuma izbeigšanai, ko izjūt vardarbības upuri, ir profilakse.

Šatuka izdalītās ļaunuma kategorijas [10]

1. Dabiskais ļaunums. Šī kategorija ietver nelaimes, kas var ietekmēt jebkuru no mums un pār kurām mums ir minimāla kontrole. Vardarbība pret gejiem un lesbietēm šajā kategorijā neietilpst.
2. Morālais ļaunums. Šajā kategorijā ietilpst darbības, kuru veicējs zina, ka tās radīs ļaunumu vai ekspluatēs citus cilvēkus, bet viņš darbojas, pārkāpjot sabiedrībā pieņemtos morāles principus. Morālajam ļaunumam pieskaitāmie pārkāpumi ir pakļauti tiesāšanai un sodīšanai, ieslodzījumam un soda izciešanai. Skaidrs, ka šī ļaunuma kategorija ietver vardarbību pret gejiem un lesbietēm. Morālā ļaunuma vardarbības aktus ir viegli atpazīt. Kopienas locekļi saprot, ka ir izdarījis kaut kas slikts. Šo vardarbības aktu veicēji var saprast, ka ir izdarījuši nepareizi, tāpēc ir iespējama nožēlošana un uzvedības izmaiņa. Pašvaldības, reģiona un valsts likumi skaidri nosoda šādas darbības, un upuriem (vai viņu ģimenēm, vai kopienām) ir skaidras un efektīvas juridiskās taisnības pieprasīšanas metodes.
3. Radikālais ļaunums. Šajā kategorijā ietilpst personas vai sabiedrības amorāla uzvedība, kas ir tik intensīva, ka visi iekšējie ierobežojumi ir mazinājušies. Ļaunuma pārsvars personā vai kopienā ir tik milzīgs, ka vardarbības veicēji vairs neatpazīst savu darbību kaitīgumu. Vardarbības veidi, kas ietilpst šajā kategorijā, ir sarežģītāki un grūtāk

risināmi. Vardarbības veicēji, kas ietilpst šajā kategorijā, būs patiesi pārliecināti, ka "tas notika", un neapzināsies personisko vai sociālo atbildību par savām darbībām. Maz iespējams, ka vainīgais vēlēsies laboties un izmainīt savu uzvedību. Vēsturiskās reakcijas uz sievietes izvarošanu (viņai tur nevajadzēja būt, viņai tā nevajadzēja gērbties, viņa izaicināja) parāda, kā sabiedrībā izpaužas radikālais ļaunums. Darbības, ko veic vai atbalsta kukluksklans vai citas ekstrēmistu grupas, ir vardarbības piemēri, kas saistīti ar radikālā ļaunuma fenomenu. Geji un lesbietes, kas cieš no šīs ļaunuma kategorijas vardarbības, var nezināt skaidras un efektīvas metodes, kā ar to juridisko cīnīties. Gejus un lesbietes, viņu ģimenes un kopienas, kas cieš no šādas vardarbības, var gaidīt arī papildu ciešanas, sociālas sankcijas un diskriminācija publicitātes dēļ, kas saistīta ar noziegumu.

4. Metafiziskais ļaunums. Šajā kategorijā ietilpst uzvedības veidi, kas parādās kā akceptējoša attieksme pret morālo un radikālo ļaunumu, kā pierādījums pārākai cilvēka gribai un varai. Ļaunuma formām, kas rodas cilvēcisku attiecību rezultātā, tiek piešķirts nenovēršamības statuss. Vainīgie tiek attaisnoti, balstoties uz vēsturi, kā arī uz stiprāko un veselāko cilvēku evolucionāro izdzīvošanu. Metafiziskais ļaunums iznīcina visus mēģinājumus izveidot ierobežojumus ar likumu un sociālās attieksmes palīdzību. Vardarbības akti, kas ietilpst šajā ļaunuma kategorijā, ir īpaši komplicēti, un tos ir grūti risināt. Varmākas darbojas ar taisnīguma un pareizas darbības izjūtu. Upurus parasti uzskata par mazāk vērtīgiem cilvēkiem, par tādiem, kas pelnījuši pazemojumus un degradāciju. Nožēlošanas un uzvedības izmaiņu iespējamība netiek pat izskatīta. Varmākas parasti saņem atzinību savā sociālajā grupā un netiek nekā sodīti. Verdzība, etniskā tīrīšana, selektīva Sodomas likumu ieviešana un sievu un bērnu sodīšana – tie ir vēsturiski piemēri vardarbībai, kas sakņojas metafiziskā līmenī. Ģimenēm/šī veida vardarbības upuriem nav pieejas aizsardzībai ar likumdošanas palīdzību, turklāt likumi bieži pakļauj šīs ģimenes/upurus tālākām sociālām un juridiskām sankcijām.

Banālais, morālais, radikālais un metafiziskais ļaunums – tās visas ir izpausmes nepietiekamai cieņai pret personas dzīvi, kā arī neuzticēšanās un bailes no atšķirībām. Tālāk aplūkosim vardarbības saistību ar cieņas trūkumu pret personas dzīvi un bailēm no atšķirīgā.

Cieņas trūkums pret personas dzīvi

Visas nozīmīgākās pasaules reliģijas pieprasa cieņu pret dzīvību (Vronka (*Wronka*)). [17; 18] Reliģiju izvirzītais aizliegums ir universāls, taču tas gandrīz visur tiek pārkāpts. Faktiski mēs dzīvojam pasaulē, kurā vienas dzīvības ir privilēģētākas, vairāk cienītas un vērtīgākas nekā citas. Šīs privilēģijas un nepietiekama cieņa pret dzīvi ir radījušas nacionālus un starptautiskus precedentus, kad ir pārkāptas cilvēciskās cieņas pamatvērtības un galvenās cilvēktiesības (ANO, 1994).

Šajā ziņā likumus var uztvert kā sabiedrības nepietiekami ievērotu normu atspoguļojumu. ASV Neatkarības deklarācija, Konstitūcija un Tiesību deklarācija uzsver, ka visa pamatā ir cilvēciskā cieņa. Tomēr Konstitūcija un Tiesību deklarācija sākotnēji tika izmantotas tikai saistībā ar zemes īpašniekiem eiropiešiem un amerikāņiem (ja tika runāts par vergiem, katru no viņiem uzskatīja tikai par daļu no personas) - cieņa bija fundamentāla, cilvēciskums bija ierobežots. Verdzības laikā kristietības propagandētāji debatēja par afrikāņu un Amerikas kontinenta pamatiedzīvotāju cieņu. Ebreju noniecināšana radīja viedokli par viņiem kā mazāk vērtīgiem cilvēkiem. Sievietes un bērni tika definēti kā vīrieša īpašums, kam nebija tiesību un aizsardzības iespēju. Lesbietes un geji ir nosaukti par amorāliem un mazāk vērtīgiem cilvēkiem. Necieņa pret kādas grupas locekļu dzīvi pakļauj viņus metafiziskajam ļaunumam un nosauc viņus par deviantiem un atšķirīgiem. Šī citu cilvēku noniecināšana rada pretnostatījumus "mēs un viņi" un "mūsējie un svešinieki". Daži cilvēki tiek uzskatīti par tādiem, kas pelnījuši mazāku cieņu, tāpēc kļūst vieglāk veikt vardarbību pret tiem, jo viņi "nav pilnvērtīgi", viņu ir mazāk, viņi ir atšķirīgi, apdraudoši vai nobijušies.

Bailes no dažādības un atšķirīguma

Mēs dzīvojam pasaulē, kas māca pievērsties atšķirības un dažādības radītājam izmaksām un trūkumiem. Mūs māca uzskatīt, ka atšķirība ir deviance, baidīties no atšķirīgajiem un uzskatīt viņus par konkurentiem uz limitēto varas un resursu kopumu. Mēs iemācāmies domāt par atšķirībām kā atsvešināšanās iemeslu, un uzskatām, ka šīs atšķirības darbojas, lai atšķirtu indivīdus, ģimenes un grupas citu no citas. Tas veicina atdalīšanas un apkarošanas stratēģijas. Mēs domājam, ka atšķirības vienmēr jāsaista ar pretstatiem "labāks un sliktāks", "lielāks un mazāks". Mēs iemācāmies izmantot atšķirības, lai veidotu tādas kategorijas kā "es jeb pilnvērtīgais

cilvēks” un “tie, kuri ir atšķirīgi no manis, jeb nepilnīgie cilvēki”. Mēs iemācāmies lietot atšķirības, lai attaisnotu dihotomo domāšanu par cilvēkiem un esības veidiem – labs un slikts, pieņemams un nepieņemams, cilvēks un necilvēks, cilvēcisks un necilvēcisks, cieņas vērts un nevērtīgs. Mēs iemācāmies lietot atšķirības, lai izvairītos no empātijas (Jangs (*Young*)) un nesauktu par deviantiem tos, kas dara ļaunu atšķirīgajiem. [19] Viņi ir atšķirīgi, viņi ir “mazāk cilvēki”, un kaitēšana viņiem ir mazāks ļaunums.

Šajā kontekstā mēs nepamanām atšķirīguma un dažādības priekšrocības. Mēs vairs nespējam ieraudzīt, ka varam saistīties ar citiem, balstoties uz mūsu kopējām iezīmēm, un paplašināt savu redzesloku, pieredzi un resursus ar mūsu atšķirību palīdzību. Mēs nespējam atšķirības uztvert kā palielinātu iespēju, perspektīvu, radošas darbības un niansētākas pieredžu izpratnes avotu. Mēs iemācāmies uzskatīt atšķirības par svešuma sinonīmu, kas it kā attaisno vardarbību pret atšķirīgo.

Iecietība pret ļaunumu, nespēja cienīt dzīvi un dažādības uzskatīšana par devianci un mazāku cilvēciskumu ir sociālās normas, kas atļauj veikt vardarbību. Ir skaidrs, ka ne tikai sociālās normas definē mūsdienu Eiropas un Amerikas kultūru, un es nevēlos apgalvot, ka tā ir. Arī labestība, cieņa pret dzīvi un iecietība pret atšķirībām ir sociālās normas. Abi šie normu kopumi ietekmē sociālo uzvedību un personu attiecības. Rodas jautājums, kā vislabāk strādāt ar šīm normām, lai novērstu vardarbību?

Kā novērst vardarbību?

Vardarbības novēršana, domājot ar veselo saprātu, nozīmē darīt kaut ko tagad, lai novērstu vai samazinātu kaut ko nepatīkamu vai nevēlamu, kas varētu notikt nākotnē, vai darīt kaut ko tagad, lai tas palielinātu vēlamu rezultātu iespējamību nākotnē (Albijs un Raians (*Albee & Ryan*)). [1] Novēršana ir daudzpusīgs projekts. Literatūrā par sabiedrības veselību novēršana iedalīta trijos tipos:

- 1) primārā novēršana mēģina samazināt jaunu nevēlamu notikumu biežumu – neļauj tiem notikt;
- 2) sekundārā novēršana mēģina samazināt izplatību populācijā - ātri iznīcina nevēlamos notikumus;
- 3) terciārā novēršana mēģina samazināt atlikušo nevēlamo notikumu proporciju – samazina efektus un sekas (Kaplans un Kaplans (*Caplan & Caplan*)). [3, 12]

Albijs un Raians iesaka noteiktas stratēģijas, izmantojot katru no trim novēršanas veidiem:

- 1) primārā novēršana: nosaka cēloni, kas rada kaitīgo ietekmi un problēmu, un mēģina to likvidēt vai neitralizēt;
- 2) sekundārā novēršana: spēcina pretestību kaitīgās ietekmes cēloņiem;
- 3) terciārā novērtēšana: novērš kaitīgās ietekmes cēloņa popularizēšanu un izplatību. [1, 442]

Šo koncepciju izmantošana vardarbības novēršanā liek mums domāt, ka vardarbības novēršana nozīmē darboties, lai noteiktu un likvidētu kaitīgās ietekmes cēloņus, kas veicina vardarbību. Daudzi ar vardarbības novēršanu saistīti centieni ir bijuši vērsti uz vardarbības samazināšanu, izmantojot likumdošanu, palielinot sodus par aizspriedumu veicinātiem noziegumiem un sniedzot pakalpojumus vardarbības upuriem. Šīs pieejas ir vērstas uz sekundārajiem un terciārajiem novēršanas mērķiem, mēģinot samazināt vardarbības izplatību un ietekmi. Šie centieni ir nepieciešami, bet ar tiem nepietiek, lai novērstu negatīvās parādības. Tie minimāli veicina kaitīgās ietekmes cēloņu noteikšanu un to likvidēšanu.

Es uzskatu, ka ļaunums, cieņas prasības pret personas dzīvi un bailes no atšķirīgā rada kaitīgo ietekmi vai vismaz veicina vardarbības izplatīšanos. (Negribu teikt, ka šie faktori ir vienīgie, kas rada kaitīgo ietekmi, vienkārši par tiem nav notikusi adekvāta diskusija.) Kā vislabāk varētu neitralizēt šos kaitīgos faktoros? Kā varam veicināt optimālas personu un sociālās attiecības? Radot cilvēktiesību kultūru – kultūru, kas domāta, lai iesaistītos, palīdzot citiem, kas ciena visu dzīvo un atrod veidus, kā cienīt un veicināt dažādību.

Vispusīgi izglītotu sociālā darba praktiķu fundamentālais viedoklis ir – spēcīgāku ietekmi atstāj pievēršanās mērķim, ko vēlamies sasniegt, nekā dziļāka pievēršanās problēmai (Milejs, O'Melija un Dibuā (*Miley, O'Melia & DuBois*)). [8] Ir svarīgi saprast problēmu, zināt, kur jūs esat. Vienlīdz svarīgi ir skaidri zināt mērķi, ko vēlaties sasniegt - vienkārši tāpēc, lai zinātu, kurp jūs ejat, un spētu noteikt, kad esat nonācis galā. Iespēja radīt cilvēktiesību kultūru ir mērķis, kas rada iespēju novērst vardarbību.

Cilvēktiesības balstās uz "cilvēciskās cieņas atzīšanu un vienlīdzīgām tiesībām visiem cilvēces locekļiem" (ANO, 1948). "20.gadsimta beigās ANO Cilvēktiesību deklarācija ir kļuvusi par starptautisku civiltiesisku un politisku standartu ekonomiskām, sociālām un kultūras tiesībām (Vecels (*Wetzel*)). [15] Cilvēktiesības ietver civiltiesiskas un politiskas tiesības, kā arī ekonomiskas, sociālas un

kultūras tiesības, kas piemīt indivīdiem un grupām (ANO, 1994). Šīs tiesības ietver cilvēku veselību un labklājību; pamata resursus, kas saistīti ar tādiem standartiem kā ēdiens, apģērbs, medicīniskā aprūpe un sociālie pakalpojumi; drošību saistībā ar tādiem faktoriem, kas nepakļaujas katra cilvēka kontrolei, piemēram, bezdarbs, slimības, nespēja, atrašanās vieta vai vecums. Vardarbība ir cilvēktiesību pārkāpums. Būtībā vardarbība pārkāpj ANO Vispārējās cilvēktiesību deklarācijas 1. un 3.pantu (ANO, 1948.).

1.pants. Visi cilvēki piedzimst brīvi un vienlīdzīgi savā cieņā un tiesībās. Viņiem ir saprāts un sirdsapziņa, un viņiem citam pret citu jāizturas brālības garā.

3.pants. Katram cilvēkam ir tiesības uz dzīvību, brīvību un personas neaizskaramību.

Vardarbība pārkāpj cilvēktiesības. Dažos gadījumos tiek pārkāptas tikai tiešā vardarbības upura cilvēktiesības. Ir ierobežotas arī to cilvēku cilvēktiesības, kam ir līdzīgas iezīmes, to cilvēku tiesības, kas ir upura ģimenes locekļi vai iekļauti tajā pašā sociālajā grupā; piecu cilvēktiesībām ierobežo draudi, kas ietilpst nozieguma būtībā. Cilvēktiesību kultūra kā profilaktisks vardarbības samazinātājs iekļauj vērtības un pārstāv sociālās institūcijas (ģimene, izglītība, valdība, reliģija, ekonomika un sociālā labklājība), kas veicina un aizsargā indivīda, ģimenes un kopienas cilvēktiesības, kuras balstītas uz vienotām cilvēciskām vērtībām, kas parādās dažādās kultūrās. Tā ļauj atrast iespējas un atrisina negatīvās pieredzes.

Cilvēktiesības vienmēr saistītas ar attiecībām (Meintjess (*Meintjes*)), kā arī ar varas izplatību un izmantošanu attiecībās starp indivīdiem, grupām, sabiedrību un valsti. [7] Cilvēktiesības ir rezultāts tam, kā mēs izturamies cits pret citu mūsu kultūru un politiskā konteksta rezultātā (Spektors (*Spector*)). [11] Cilvēktiesības definē starptautiski atzītu vērtību un principu paradīgu aizstāvībai pret arvien pieaugošu vardarbību.

Cilvēktiesību izmantošana par vadlīnijām, pēc kurām tiek aplūkota vardarbība, piedāvā mums vērtību kopumu, ko izmantojot varam apspriest kādas darbības morāli. Tās piedāvā universāli atzītu platformu, uz ko var balstīt uzvedības modeļus, kas izsaka cieņu pret cilvēciskumu, cilvēka pašcieņu. Ja par atskaites punktu pieņemam vienu no cilvēktiesībām, analīze un iesaistīšanās no vienkāršas pārkāpumu samazināšanas pārvēršas spēcīgā prakses modelī - spēcīgo pušu pastiprināšana un pretošanās spējas attīstīšana (meklējiet piemērus Lī (*Lee*); Mileja, O'Melija un Dibuā darbos). [6; 8] Šis ir spēcīgs pamats sociālā darba novērtēšanā, plānošanā un intervencē.

Ja fokusēsim mūsu darbu uz cilvēktiesību ievērošanu, tas neapšaubāmi atbildīs prakses standartiem, kas atspoguļoti Starptautiskās Sociālo darbinieku federācijas Ētikas kodeksā. Sociālā darba profesionālajai identitātei ļoti nozīmīgas ir cilvēktiesības, kas nosauktas ANO Vispārējā cilvēktiesību deklarācijā (Vitkins (*Witkin*)). [16] Varas neatbilstošas izmantošanas nepieļaušana, pamatvajadzību nodrošināšana un tiesības uz solidaritāti ir nešķiramas no sociālā darba teorijas, vērtībām, ētikas un prakses (Vitkins; Vronka). [16; 18; 17]

Sociālie darbinieki vienmēr ir mācījuši un veicinājuši iecietību, cieņu pret dzīvību, atšķirībām un to novērtēšanu, spēju darīt labu kā pretstatu neapdomātai pakļautībai ļaunumam. Mēs ilgstoši esam kontrolējuši vardarbību, lietojuši konfliktu vadību un atrisināšanu un dusmu vadību kā nozīmīgas iekļaušanās stratēģijas. Mēģinot novērst vardarbību, radot cilvēktiesību kultūru, mēs šīs darbības skatām cilvēktiesību kontekstā. Tas mums piedāvā izaicinājumu - pieņemt tās ar jaunu entuziasmu un uzmanību, novērst vardarbību un aizsargāt cilvēka tiesības mīlēt atbilstoši iedzimtajai seksuālajai orientācijai.

Mēs - sociālie darbinieki, kas veicina cilvēktiesības, vardarbības novēršanu un cilvēka tiesības mīlēt, - varam sākt strādāt paši ar sevi. Katrs var izpētīt savas attieksmes un uzvedību, lai noskaidrotu, vai mēs paši neveicinām banālo ļaunumu pret gejiem un lesbietēm, vai spējam aizstāvēt šo grupu aicinājumus respektēt viņu tiesības mīlēt brīvi un atklāti. Vai mūsu organizāciju politika un prakse atklāti vai slēpti neveicina kaitējumu lesbietēm un gejiem vai vardarbību pret viņiem? Ko jūs darāt, lai ierobežotu šo ļaunumu? Vai jūsu organizācijā ir politika un prakse lesbiešu un geju atbalstīšanai? Ja nav, ko jūs vēlētos darīt, lai viņus aizstāvētu?

Ja katrs no mums izdarītu kaut nedaudz, lai aizstāvētu cilvēktiesības un samazinātu vardarbību, cilvēktiesību kultūra un cerība uz to laika gaitā pastiprinātos. Ja katrs no mums izaicinātu kultūru, kas iecietīgi izturas pret ļaunumu, kaut vai tikai konfrontējot šos cilvēkus vai finansiāli atbalstot nevalstiskās organizācijas, kas aizstāv cilvēktiesības un nevardarbīgas attiecības, tiktu veicināta cilvēktiesību kultūra. Tad speciālisti nākotnē varētu rakstīt par labestību, nevis par banālo ļaunumu. Lielākajā daļā gadījumu cilvēktiesības un vardarbības novēršana sākas netālu no mājām, ar maziem darbiņiem, kas veicina cerību un drosmi.

Literatūras saraksts:

1. Albee, G.; Ryan, K. (1998). An overview of primary prevention. Journal of Mental Health, 7(5) 44–450.
2. Arendt, H. (1958). The Human Condition. Chicago: University of Chicago Press.
3. Caplan, G.; Caplan, R. (2000). Principles of Community Psychiatry. Community Mental Health Journal, 36 (1 February), 7-24.
4. Federal Bureau of Investigation. 1996. Training Guide for Violence Data Collection Uniform Crime Reporting. Washington, D.C.: FBI
5. Hobgood, M. E. (2000). Dismantling Privilege: An Ethics of Accountability. Cleveland, OH: Pilgrim Press.
6. Lee, J. A. B. (2001). The Empowerment Approach to Social Work Practice: Building the Beloved Community (Second Edition). New York: Columbia University Press.
7. Meintjes, G. (1997). Human rights education as empowerment: Reflections on Pedagogy. In G.J Andreopoulos, & R. R. Claude (Eds), Human Rights Education for the Twenty-First Century. (pp. 64-79). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
8. Miley, K. K.; O'Melia, M.; and DuBois, B. (2001). Generalist Social Work Practice: an Empowering Approach (Third Edition). Boston: Allyn and Bacon.
9. National Violence Documentation Network. (2001). <http://www.lambda.org/>.
10. Shattuck, R. (2000). When Evil is "Cool" In P. Zaleski, (Ed). The Best Spiritual Writing 2000. pp. 296–310. New York: Harper Collins.
11. Spector, P. (1997). Training of trainers. In G.J Andreopoulos & R. R. Claude (Eds), Human Rights Education for the Twenty-First Century. (pp. 176-193). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
12. Tutu, D. (1999). No Future Without Forgiveness. New York: Image Doubleday Press.
13. United Nations. (1948). Universal Declaration of Human Rights. (<http://www.unhchr.ch/udhr/lang/eng.htm>)
14. United Nations (1994). Human Rights and Social Work: A manual for schools of social work and the social work profession. Geneva, Switzerland: Center for Human Rights, United Nations.
15. Wetzel, J. W. (2001). "Human rights in the 20th century: weren't gays and lesbians human?" Special Issue of the Journal of Gay and Lesbian Social Services: From Violence to Human Rights: a Tribute to Matt Shephard 13 (1/2), 15-31.

16. Witkin, S. L. (1998). Human rights and social work. Social Work 43 (3), 197-202.
17. Wronka, J. (1995). Human rights. In R. L. Edwards (Ed.), Encyclopedia of Social Work, 19th Edition. (pp. 1405-1418). Washington, DC: NASW Press.
18. Wronka, J. (1998). Human rights and social policy in the 21st century. New York: University Press of America.
19. Young, I. M. (1990). Justice and the Politics of Difference. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Konkurējošo vērtību struktūras izmantošana narkomānijas ārstēšanas kopienā

Terapeitiskās kopienas ārstēšanas modelis tiek izmantots psihiatriskajā palīdzībā, kā arī ārstējot atkarību no ķīmiskām vielām. Šo modeli izmanto tikai sociālo pakalpojumu organizācijās, un tā rezultātā ir mainījies ne vien tas, kā terapija tiek uztverta, bet arī tās administrēšana. [11, 3] Rakstā izskaidrots, kas ir terapeitiskā kopiena un kā konkurējošu vērtību pieeja organizācijas efektivitātei ļauj labāk izprast terapeitiskās kopienas administrēšanu.

Kellija Varda

Atslēgas vārdi:
terapeitiskā kopiena, palīdzības dienestu vadība, konkurējošās vērtības

Konkurējošo vērtību struktūra

21.gadsimtā būtiski mainījušās tehnoloģijas un populācijas demogrāfiskā situācija. Šai augošajai populācijai atvēlētie resursi samazinās. Tas spiež sociālo pakalpojumu organizācijas darboties maksimāli efektīvi un efektīgi. Sociālo pakalpojumu organizāciju vadītājiem jāspēj efektīvi strādāt vidē, kurā ir dažādas lomas un konkurējošas vērtības. [6] Vadītājiem ir jāizprot, kuras ir šīs vērtības, kā tās ietvert pakalpojumu klāstā un izmantot organizācijas labā. [7; 14]

Kvinna un Makgrata (*Quinn and McGrath*) izveidotais modelis, kas tiek izmantots konkurējošo vērtību struktūrā, palīdz izskaidrot, kā tiek iegūti tādi resursi kā personāls un finansējums, kā arī izskaidrot sociālo pakalpojumu organizācijas ikdienas darbu un uzdevumu deleģēšanas veidu. Kvinns un Makgrats atzina, ka organizācijas efektivitātes modeli ir grūti izmantot, un izveidoja konkurējošo vērtību struktūru, lai mēs uz organizācijas efektivitāti neraudzītos tikai vienā dimensijā. Konkurējošo vērtību pieejā izmantoti 30 kritēriji, lai izmērītu organizācijas efektivitāti un integrētu to vienā pieejā. [7]

Konkurējošo vērtību modelis izskaidro trīs stāvokļus, kas veidojas organizācijās un rada grūtības administratoriem. Pirmkārt, vadītājiem bieži vienlaikus jāizmanto vairākas prasmes, jo prasības izvirza vienlaikus no

vairākiem aspektiem. Otrkārt, vadītājiem ir jādiferencē prasmes, kas nepieciešamas, lai vadītu organizāciju. Treškārt, var runāt arī par daudzajām prasmēm, kuru nepieciešamība atkarīgas no vadītāja vietas organizācijā. [5]

Konkurējošo vērtību modelis ir uzskatāmi attēlots struktūras paraugā 1.zīmējumā. Šis modelis ir izveidots, balstoties uz divām dimensijām, kas pārstāv daudzās organizācijā ietilpstošās lomas. [5]

Šīs dimensijas ir definētas kā elastība un kontrole (vai centralizācija un decentralizācija) un iekšējais vai ārējais fokuss. [2; 5] Iekšējā dimensija uzsver daļu koordināciju organizācijā, bet ārējā dimensija – visas organizācijas labklājību. [7; 14] Kvinns piebilst – lai gan šie kvadranti rada organizācijai četras dažādas perspektīvas, ir svarīgi tās aplūkot kā integrētu struktūru ar acīmredzamām attiecībām. Ir pārstāvēts cilvēcisko attiecību, atvērta sistēmas, racionālu mērķu un iekšējo procesu modelis. Katram kvadrantam ir divi darbības kritēriju kopumi, kas definēti kā līdzeklis un galarezultāts. Tie izmantoti, lai noteiktu institūcijas efektivitāti konkrētā kvadrantā. [7]

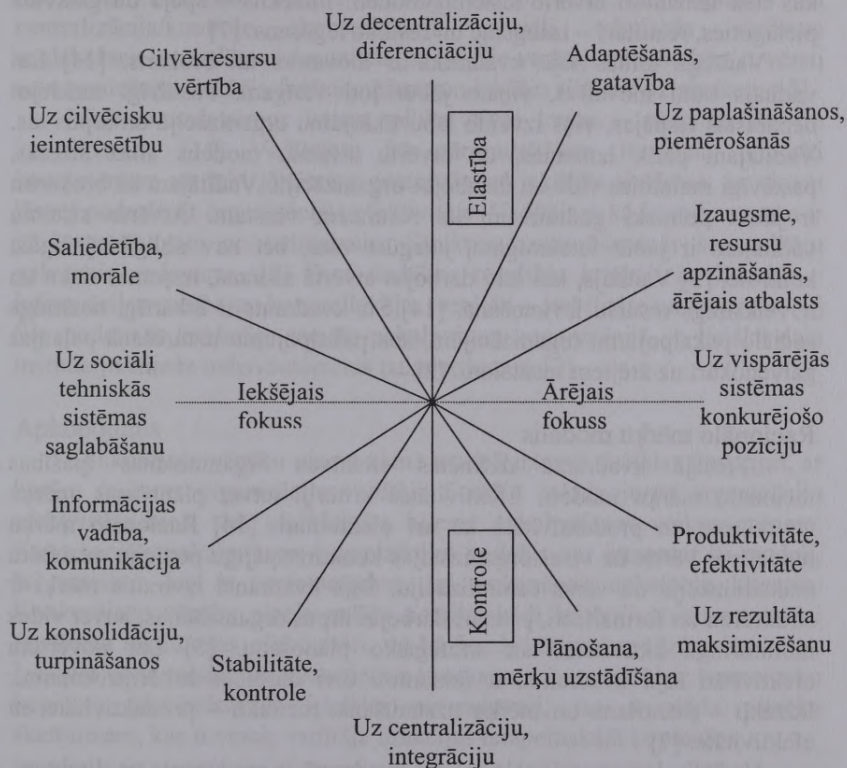
Cilvēcisko attiecību modelis

Augšējais kreisais stūris konkurējošo vērtību modelī pārstāv cilvēcisko attiecību modeli. Tā kritēriji uzsver vadītāja lomu – personāla saliedēšanu, morāles palielināšanu un attīstību ar motivācijas un mobilitātes palīdzību. [14; 2] Šis kvadrants ir vērst uz sociāli tehniskās sistēmas saglabāšanu, ieinteresētību cilvēkos, tas ir decentralizēts un ar iekšēju organizācijas fokusu. [2] Vadītāji, kas strādā šajā sektorā, rūpējas par personāla kompetenci un spēju veikt uzdevumus. [5] Veikuma kritēriji, kas tiek izmantoti: līdzeklis – morāle un saliedētība, rezultāts – cilvēkresursu attīstība un izglītošana. [7]

Vadītāja lomas šajā sektorā ir – skolotājs un grupas darba veicinātājs. [14] Vadītājam skolotāja lomā jābūt godīgam un objektīvam, jāuztver darbinieki kā organizācijas vērtība un jāizturas pret viņiem ar empātiju un rūpēm. Darbojoties kā grupas darba veicinātājam, viņam jābūt taktiķim un īpaši jātiecas būt efektīvam. Šīs prasmes palīdz saliedēt grupu, panākt kompromisus un darbinieku vienprātību. [5] Cilvēcisko attiecību kvadrants ir ārkārtīgi nozīmīgs sociālo pakalpojumu organizācijās, jo pakalpojumi tiek sniegti, indivīdiem mijiedarbojoties. [2]

Cilvēcisko attiecību modelis

Atvērto sistēmu modelis



Iekšējo procesu modelis

Racionālo mērķu modelis

1. zīmējums. Konkurējošo vērtību struktūra: efektivitāte [14]

Atvērto sistēmu modelis

Otrais kvadrants (pulksteņa rādītāja virzienā) definē atvērto sistēmu modeli. Atvērto sistēmu modelis ir vērst uz elastību un sagatavotību, kā arī uz izaugsmi, ārēju atbalstu un resursu saņemšanu. [14] Atvērtā sistēma ir vēsta uz decentralizāciju, diferenciāciju un visas organizācijas konkurētspējīgu pozīciju. [7] Šajā gadījumā vadītājs rūpējas par organizācijas reputāciju un dzīvesprieku, it īpaši tad, kad ir sīva konkurence par resursiem. Vadītājs pastāvīgi cenšas pozicionēt

organizāciju, lai tā būtu pēc iespējas veiksmīgāka. [5] Veikuma kritēriji, kas tiek izmantoti atvērto sistēmu modelī: līdzeklis – spēja un gatavība pielāgoties, rezultāts – izaugsme un resursu iegūšana. [7]

Vadītāja lomas šajā kvadrantā ir inovators un brokeris. [14] Lai vadītājs būtu inovatīvs, viņam jābūt ļoti vērīgam. Pastāvīgi meklējot neparastas iespējas, viņš izveido labu tīklojumu organizācijā un ārpus tās. Vadītājam patīk izmaiņas, un atvērto sistēmu modelis allaž atūstās, pastāvīgi mainoties vidē un uzlabojot organizāciju. Vadītājam kā brokerim ir jābūt politiski gudram un uz resursiem vērstam. Atvērto sistēmu vadītājam ir jābūt ietekmīgam, jāiegūst vara, bet nav obligāti jāiegūst kontrole. [5] Vadītājs, kas labi darbojas atvērtā sistēmā, uzņemas risku un ir veiksmīgs resursu izvietošana. [14] Šis kvadrants ir ārkārtīgi nozīmīgs sociālo pakalpojumu organizācijām, kas pakalpojumu uzturēšanā paļaujas galvenokārt uz ārējiem resursiem. [2]

Racionālo mērķu modelis

Trešajā kvadrantā definētas efektīvas organizēšanas īpašības racionālo mērķu modelī. Efektivitātes kritēriji ietver plānošanu, mērķu izvirzīšanu un produktivitāti, kā arī efektivitāti. [14] Racionālo mērķu modelis ir vērsts uz visas organizācijas konkurētspējīgu pozīciju, rezultātu maksimizāciju un varas centralizāciju. Šajā kvadrantā izvirzītie mērķi ir strukturēti un formalizēti, primāri darbojas ārpus organizācijas, ietver vides monitoringa aktivitātes un stratēģisko plānošanu. [5] Lai novērtētu efektivitāti šajā kvadrantā, ir izmantoti divi darbības kritēriju kopumi: līdzekļi – plānošana un mērķu uzstādīšana, rezultāti – produktivitāte un efektivitāte. [7]

Vadītāja lomas racionālo mērķu kvadrantā ir producents un direktors. [14] Lai kļūtu par labu producentu, vadītājam jābūt vērstam uz mērķiem, fokusētam uz darbu un jāspēj gūt gandarījumu par pabeigtajiem projektiem. Turklāt individuālajam vadītājam kā direktoram ir jāizveido skaidras vadlīnijas, jāizvirza sasniedzami mērķi un uzdevumi un jāspēj efektīvi sadalīt lomas, lai varētu izmantot izaicinājumus, ko rada darbs racionālo mērķu modelī. [5] Šis vadītājs cenšas uzlabot efektivitāti un tādējādi uzlabo arī efektivitāti. Sociālo pakalpojumu organizāciju misija ir nemitīgi risināt specifiskas problēmas, sasniedzot organizācijas mērķus. [2]

Iekšējo procesu modelis

Ceturtais komponents, kas ietverts konkurējošo vērtību pieejā un attēlots kreisajā apakšējā kvadrantā, ir iekšējo procesu modelis. Tas uzsver vadību un komunikāciju, uzskatot stabilitāti un kontroli par vienlīdz

nozīmīgām iezīmēm. [14] Saskaņā ar Edvardsu, Fairmanu un Makgratu (*Edwards, Faerman, and McGrath*) šis modelis tiek definēts kā centralizācija/kontrole, konsolidācija, sociāli tehniskās sistēmas saglabāšana un vadības komunikācija. [7] Šie vadītāji galvenokārt ir vērsti uz organizācijas iekšējo funkcionēšanu un iekšējo sistēmu uzlabošanu. [5]

Minētos uzdevumus īsteno, pildot divas lomas – pārraudzītājs un koordinators. [14] Vadītājam kā pārraudzītājam ir jābūt tehniski kompetentam un labi jāpārzina organizācijas iekšējās sistēmas, jo viņam jāspēj nodrošināt organizācijas efektivitāti. Vadītājam kā koordinatoram ir jābūt pastāvīgam un uzticamam. Struktūras uzturēšana ir šo vadītāju galvenais uzdevums. [5] Divi darbības rezultātu kritēriji ir: līdzekļi – informācijas vadība un komunikācija, rezultāti – stabilitāte un kontrole. [7] Šis modelis ir lietderīgs sociālo pakalpojumu organizācijā, jo lielākā daļa institūciju sniedz individualizētus pakalpojumus. [2]

Apkopoījums

Konkurējošo vērtību pieeja vienā modelī integrē dažādas funkcijas, ar kurām saskaras organizāciju vadītāji. Sociālo pakalpojumu organizāciju efektivitāte bieži tiek pielīdzināta klientu apkalpošanas veiksmīgumam. Katrs sociālo pakalpojumu organizācijas vadītājs var izmantot šo modeli, lai noteiktu, kas ir nepieciešamas, lai veiksmīgāk apkalpotu klientus. Konkurējošo vērtību pieeja palīdz noteikt, kādi kritēriji ir izmantoti, lai novērtētu institūcijas efektivitāti, un kā šos kritērijus vajadzētu izmantot. Izmantojot šo modeli un visus četrus kvadrantus, kas saistīti ar terapeitisko kopieni, pievērsīsimies iekšējai perspektīvai, tas ir, tāda cilvēka skatījumam, kas ir veicis vadītāja funkcijas terapeitiskajā kopienā.

Terapeitiskā kopiena

Terapeitiskās kopienas modelis ir izmantots ārstēšanai psihiatriskajās klīnikās jau kopš Otrā pasaules kara, kā arī no narkotikām atkarīgo kopienā kopš 20.gadsimta 50.gadiem. [4; 3] Lai gan abi šie modeļi ir līdzīgi, pievērsīsimies narkomānu terapeitiskajai kopienai. Pirmā terapeitiskā kopiena tika izveidota Sinanonā Kalifornijā, un to dibināja Makss Dīteriks (*Max Diterick*). [10] Pamatideja bija tāda: tieši klienti, nevis personāls, vislabāk saprot, kas viņiem nepieciešams, lai atveseļotos. Šī modeļa izmantošanas sākumā personāls nebija pieredzējis atkarību no alkohola vai narkotikām un varēja neapzināties, kas klientiem nepieciešams, lai atveseļotos, kā arī to, kā pieiet terapijai. Tādējādi “vadītāju” (personāla) loma bija vairāk saistīta ar veicināšanu, nevis kontrolēšanu.

Terapeitiskās kopienas koncepcija radās gadu gaitā. Ir svarīgi izprast

galveno koncepciju, ko ir izveidojusi un savā rokasgrāmatā ievietojusi Amerikas Terapeitiskā kopiena. Ja nav izprastas terapeitiskās kopienas koncepcijas galvenās iezīmes, novērotājs no malas neizprātis arī organizācijas funkcionēšanu. Terapeitiskās kopienas primārais mērķis ir veicināt personisko izaugsmi, izmainot indivīda dzīves stilu, ieinteresētu cilvēku kopienai kopā strādājot, lai palīdzētu paši sev un cits citam (pašpalīdzība/savstarpējā palīdzība). [16]

Terapeitiskā kopiena ir skaidri strukturēta institūcija ar stingriem morāliem un ētiskiem standartiem. Atvēršanās un izaugsmes procesā izmantojot kopienā noteiktās sankcijas un sodus, kā arī nopelnītu statusa paaugstināšanu, dalībnieki panāk progresu ilgtermiņa terapijā – tā var ilgt pat 12-24 mēnešus. [11]

Rezidenti nav klienti vai pacienti, viņus varam uzskatīt par dalībniekiem. Viņiem ir nozīmīga loma – vadīt terapeitisko kopienu un darboties kā pozitīvu lomu modeļiem citiem. [12] Rezidentus atbalsta personāls, sniedzot arī nepieciešamo palīdzību. Notiek mērķtiecīgs darbs, tādējādi tiek veiktas nozīmīgas investīcijas kopienā, uzsverot personisko atbildību. [13]

Vienaudžu spiediens bieži pārveido kritiku un personiskās atklāsmes pozitīvās izmaiņas. Augstas ekspektācijas un augsts dalībnieku un personāla iesaistīšanās līmenis veicina pozitīvās izmaiņas. Terapeitiskā kopiena iesver indivīda integrāciju tajā, un progress tiek mērīts, ņemot vērā kopienas ekspektācijas. [4; 1]

Vara ir gan horizontāla, gan vertikāla, kas atbilst dalītas atbildības jēdzienam un veicina dalību lēmumu pieņemšanā atbilstoši terapeitiskās kopienas filosofijai un mērķiem. [11]

Amerikas Terapeitiskās kopienas sertifikācijas rokasgrāmatā nosauktas arī desmit kompetences, kas nepieciešamas personālam, lai to varētu izvirzīt augstākās pozīcijās un saglabāt terapeitiskajā kopienā. [16] Šīs kompetences ietver tādas vides veidošanu, kurā valda pašpalīdzība, savstarpēja palīdzība un izpratne, kā arī netiek attīstīta “mēs – jūs” dihotomija. Tas norāda uz terapeitiskās kopienas mērķi – attīstīt izteikti veselīgus un funkcionētspējīgus cilvēkus, radot arī atbildības sajūtu un pašpietiekamu kopienu.

Trijos štatos ir daudz terapeitisko kopienu, to vidū arī *Daytop*, *Phoenix House*, *Discovery*, *Renaissance*, *C.U.R.A.* un *Integrity House*, kas atrodas Ņjuarkā Ņjuorkas štatā. *Integrity House* 1968.gadā izveidoja Deivids Kers (*David Kerr*). Šī programma radās tāpat kā lielākā daļa terapeitisko kopienu – īstenojot izmaiņas, ko rekomendēja Amerikas Terapeitiskā kopiena, piemēram, organizējot mazāk personības (ego)

veidošanas pasākumu un mazāk stresu radošu aktivitāšu, tomēr uzsverot atbildības uzņemšanās nozīmi un saglabājot pašpalīdzības/savstarpējas palīdzības vidi. [8] Lielākā daļa no pašreizējiem darbiniekiem, ieskaitot gandrīz visu medicīnisko personālu, daļu no atbalsta personāla un piecus galvenos administratorus, ir programmas absolventi. Lai gan šī programma jautājumā par horizontālu vai vertikālu varu balstīta uz Amerikas Terapeitiskās kopienas sertifikācijas rokasgrāmatu, personāla un rezidentu hierarhija ir stingri strukturēta un birokrātiska. Ir vairāki konsultantu līmeņi, ieskaitot gadījumu vadības palīgus (*case aides*), pirmo konsultantu un otro konsultantu. Direktoriem ir tādi paši līmeņi – mājas vadītājs, pirmais direktors un otrais direktors, kā arī galvenais direktors. Hierarhija tiek piemērota visiem gadījumiem. Rezidentiem ir tāda pati hierarhija kā personālam, kas ļauj programmai funkcionēt. Viņu struktūrā ir “*ram-rod*”, nodaļas vadītājs (*department head*), otrais ekspeditors (*#2 expeditor*), pirmais ekspeditors (*#1 expeditor*) un vadītājs (*chief*): viņi kopīgi ir atbildīgi par šīs organizācijas (mājas) ikdienas darbu - sākot no citu rezidentu modināšanas no rītiem līdz pat garšīga ēdiena pagatavošanai un rezidentu sapulcēšanai grupās.

Terapeitiskā kopiena ir mainījusies un attīstījusies, bet tā nekad nav zaudējusi savu pamata misiju, kas saistīta ar personiskās izaugsmes veicināšanu pašpalīdzības/savstarpējās palīdzības gaitā. Rezidentu iezīmes ir mainījušās – gan dzimums, gan vecums, gan narkotisko vielu izvēle. Šie faktori ir radījuši jaunus izaicinājumus, bet terapeitiskā kopiena joprojām saglabā tās sākotnējo filosofiju, kas ļauj visiem rezidentiem būt atbildīgiem par savu terapiju un palīdz vadīt kopieni, kurā viņi dzīvo.

Konkurējošo vērtību modeļa izmantošana terapeitiskajā kopienā

Konkurējošo vērtību modelis ir piemērots terapeitiskās kopienas efektivitātes veicināšanai. Pašpalīdzības/savstarpējās palīdzības programma piedāvā visiem vienlīdzīgu iespēju darboties katrā modeļa sektorā; tomēr organizācijas hierarhijas struktūras dēļ katrs līmenis reāli funkcionē primāri vienā konkurējošo vērtību modeļa kvadrantā.

Cilvēcisko attiecību modelī galvenais direktors ir uzņēmies morāles veidotāja un motivētāja lomu. Tā ir organizāciju pārstāvoša persona, kas atbild par palīdzību cilvēkiem, lai sasniegtu kompromisu un sadarbības iespējas. Galvenā direktora primārā funkcija ir ar lomu modelēšanu un mācībām attīstīt personālu un nodrošināt, lai tas būtu apmierināts ar lomām organizācijā. Ja viņi atbildīs lomām, viņi iekļausies kopienā un visi, ieskaitot kopienas rezidentus, kļūs laimīgāki. Galvenais direktors netieši ir starpnieks starp administrāciju un medicīnisko personālu. Šī loma pārveido

divu grupu funkcijas un aktivitātes tā, lai katrs saprastu, kā citi veicina pastāvīgu izaugsmi un saglabā organizāciju.

Piemēram, kad radās draudi, ka narkomānijas apkarošanas programmām Nūdžersijas štatā varētu atņemt finansējumu, administrācija izveidota iesaistīto pilsoņu gājienu, kurā piedalījās arī visi programmas rezidenti. Gājiena dalībniekiem neviens neteica: "Jums tas ir jādara!" Viņiem tika noorganizēta tikšanās, kurā personāls izskaidroja gājiena nozīmi un to, kā viņus ietekmētu finansējuma samazināšana. Dalībnieki ne tikai vēlējās iet gājienā, daži no viņiem arī uzstājās ar runu un citi izrādīja atbalstu.

Arī pārējie programmas direktori organizācijā (pirmais direktors un otrs direktors) darbojas cilvēcisko attiecību jomā. Viņu loma ir vērsta uz decentralizāciju katrā nodaļā, taču galvenais viņu uzdevums ir personāla attīstība un dalībnieku terapijas nodrošināšana savās programmās. Visu direktoru un administratoru ikmēneša tikšanās nodrošina pilnīgāku komunikāciju starp šīm organizācijas sastāvdaļām.

Saliedētība un morāle arī ir administrācijas funkcijas, lai gan tās nav primārās. Organizācijas dalībnieki ietur kopīgas maltītes, dalās sasniegumos un neveiksmēs, piedalās aktīvajā atpūtā, tāpēc tā sāk izskatīties pēc ģimenes, kas ir pretstats strukturētai organizācijai, kuras mērķis ir klientu atbrīvošanās no narkotiku atkarības.

Organizācijas prezidents vislabāk izpilda pienākumus, kas iekļauti atvērto sistēmu modeļa kvadrantā. Šajā gadījumā galvenie ir ārējie uzdevumi, kā noteikts ceturtajā kvadrantā. Prezidents, finanšu nodaļa un finansētāji (*grants person*) ir atbildīgi par to, lai organizācija turpinātu saņemt visu veidu finansējumu un tiktu piesaistīti jauni finansētāji. Svarīgāka par darbu ar dokumentiem, kas ietver organizācijas mērķus, tomēr ir ārējā tīkla veidošana ar valstiskajām institūcijām un citām narkomānijas ārstēšanas programmām štatā, valstī un pasaulē. Šajās sesijās primārā ir finansējuma, jaunu tehnoloģiju un jaunu terapijas iespēju piesaistīšana. Prezidents izmanto radošās spējas un iesaistās atkarības terapijā, lai spētu garantēt pastāvīgu finansējumu, kā arī ziedojumus un īpašumu palielināšanos. Šīs darba sadales piemērs ietver organizācijas attīstību kā vienu no trijiem narkotiku terapijas noņem, kas ir finansētas no valsts federālajiem valstī. Šī organizācija bija galvenā institūcija, kas bija izveidota Sīkasā (*Seacacus*) Nūdžersijā. Šīs organizācijas prezidentam, kas darbojas kā Amerikas Terapeitiskās kopienas prezidents, ir pieeja lobijam Vašingtonā, kas viņam ļāva labāk apzināties terapijas attīstību Amerikā un pasaulē, kā arī finansēšanas mehānismus, kas palīdz veidot jaunas programmas. Pēdējos desmit gados datu apkopošana Nūdžersijas

štatā ir kļuvusi vienota, tiek izmantota datorizēta datu bāze, ko izveidoja *Integrity*.

Programmas vadītāji, kā arī rezidenti, piedalās atvērto sistēmu modelī. Daži no vadītājiem ir uzrakstījuši savus finansējuma (grantu) pieteikumus un saņēmuši finansējumu, citi pārstāv institūcijas valstiskās komitejās vai konferencēs. Rezidenti saņem ziedojumus arī no uzņēmumiem, piemēram, biļetes uz sporta pasākumiem, rotaļlietas bērniem, kas izmanto dienas aprūpi, kā arī atlaides pārtikas produktiem. Terapeitiskās kopienas moto ir "Nekas nav tik pastāvīgs kā izmaiņas". Tas visskaidrāk izsaka, kā terapeitiskā kopiena izprot atklātās sistēmas lomu. Tas saistīts ar demonstrēto organizācijas mērķi – ārējo atbalstu un resursu apgūšanu.

Racionālo mērķu modeli vislabāk iezīmē organizācijas prezidents, kā arī divi vadošā personāla pārstāvji. Šo vadītāju loma ir plānot un organizēt organizācijas nākotni. Ar izvēlētu padomnieku valdi šī organizācija ir parādījusi, ka ir viena no populārākajām narkomānijas terapijas programmām štatā. Valde regulāri tiekas, un tā ir plānojusi organizācijas izaugsmi un virzību nākotnē, balstoties uz perioda politiskajiem apstākļiem un finansējumu. Tā ietver tālāku ekspansiju Ņuarkā, Ņūdžersijā, kā arī paplašināšanos jaunos virzienos, piemēram, terapija sievietēm pēc dzemdībām. Viena no prioritātēm ir pētījumi, kas pierādītu terapijas efektivitāti, un to nodrošina konsultants, kas palīdz plānošanā. Tas balstīts uz varas centralizāciju un rezultātu maksimizāciju, kas ietverta racionālo mērķu modelī.

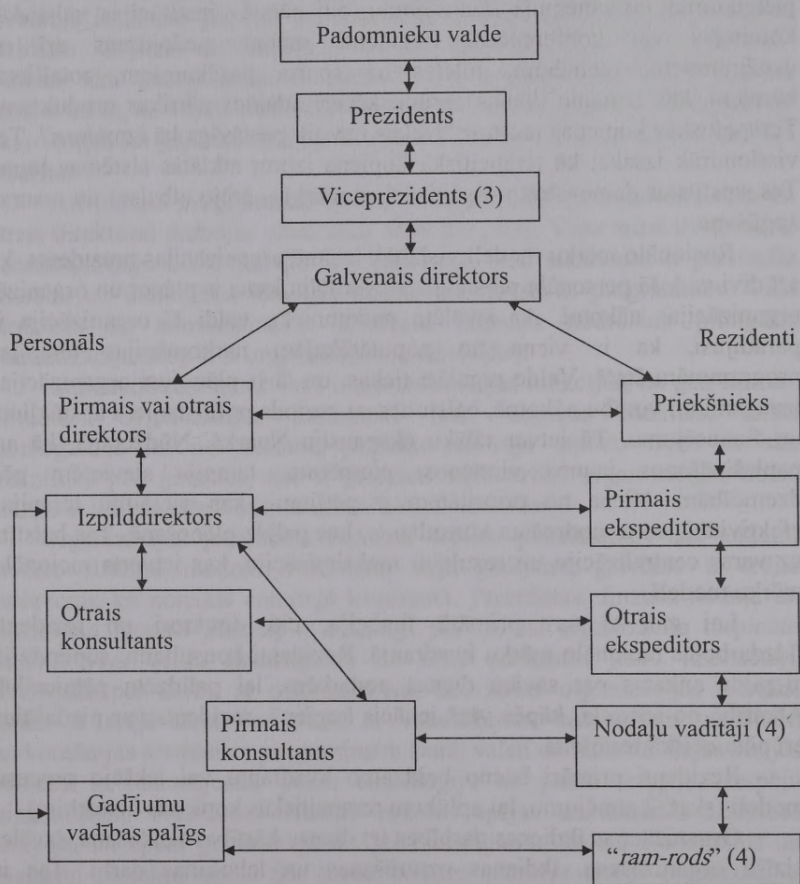
Lai gan tā nav primārā funkcija, citi direktori un rezidenti līdzdarbojas racionālo mērķu kvadrantā. Rezidenti konsultantu supervīzijā aizpilda anketas par savām dienas nodarbēm, lai palīdzētu pētniecībā. Atkarībā no iemesla, kāpēc viņš ienācis kopienā, rezidents var piedalīties arī pētnieciskā testēšanā.

Rezidenti primāri īsteno beidzamo kvadrantu vai iekšējo procesu modeli (skat. 2.zīmējumu, lai aplūkotu terapeitiskās kopienas hierarhiju).

Organizācijas ikdienas darbības ir: dienas kārtības veidošana, izvēle, vizīšu organizēšana, ikdienas uzturēšanas un labošanas darbi. Tas ir rezidentu pienākums. Ar priekšnieka un viņa asistentu hierarhiju tiek veidots virziens, kas nodrošina programmas gludu funkcionēšanu. Rezidenti uzrauga cits citu, lai nodrošinātu, ka katrs strādā ar saviem individuālās terapijas jautājumiem un ir vienlīdzīgi atbildīgs par kopienas uzturēšanu un uzkopšanu. Katrs rezidents sadarībā ar konsultantiem izveido pats savu terapijas plānu, dalās šajā informācijā ar citiem rezidenti, lai saņemtu palīdzību un maksimālo ieguvumu no terapijas.

No rezidentiem gaida, lai viņi pievērstos jebkuram jautājumam, ar ko nestrādā citi rezidenti, lai terapija būtu pastāvīgs process.

Horizontālā un vertikālā vara



2.zīmējums. Organizācijas struktūra terapeitiskajā kopienā

Svarīgāka par pastāvīgu pārraudzīšanu tomēr ir koordinācija, kas arī tiek veikta pastāvīgi. Priekšnieks un viņa asistenti ir atbildīgi par visu rezidentu – vairāk nekā 200 – dienas kārtības koordināciju, aptverot arī medicīniskas vizītes, tiesas datumus, skolu, sporta un mūzikas nodarbības

(organizācijai ir treks, volejbola un basketbola komanda un gospeļu koris), kā arī ēdiena gatavošanu un citus ikdienas darbus. Šie pienākumi māca atbildību un var nodrošināt nākotnes darba prasmju apguvi. Administratīvā ziņā tas ļauj vadības hierarhijas līmenim pievērsties organizācijas ārējām vajadzībām un sniegt plašāku terapiju lielākam skaitam cilvēku, jo nav jāveltī uzmanība tikai ikdienas darbiem.

Konsultantiem, tāpat kā direktoriem, reizēm ir jāpārtrauc un jāpiedalās iekšējo procesu modelī. Komunikācija par papildu aktivitātēm, piemēram, cīņu par finansējumu vai rezidentu pilnvaru izmaiņām, ir personāla atbildība un notiek sadarbojoties – tā sanāksmēs. Augstākajai vadībai ir minimāla vai nekāda atbildība šajā konkurējošo vērtību modeļa kvadrantā.

Secinājums

Terapeitiskās kopienas struktūra piedāvā unikālu iespēju ievērot visus četrus konkurējošo vērtību modeļa kvadrantus vienas darbības laikā. Konkurējošo vērtību modelis pilnvērtīgi izskaidro organizācijas hierarhijas attīstību, un tas var piedāvāt ar organizācijas efektivitāti saistītas idejas citām sociālo pakalpojumu organizācijām. Klientu iedrošināšana un iespēju došana ar šī modeļa palīdzību ļauj vadītājam izmantot laiku tām darbībām, kas vislabāk veicina organizācijas vispārējo efektivitāti.

Literatūras saraksts:

1. Antonelli, P., & Thoren, G. (1980). Making the paperwork: the evolution of treatment planning in the therapeutic community. International Journal of Therapeutic Communities, 1(1), 15-23.
2. Austin, D.M. (1995). The human service executive. In Troupman, J.E., Erlich, J.L., & Rothman, J. (Eds.), Tactics and techniques of community intervention (pp. 248-263). Itasca, IL: Peacock.
3. Bierenbroodspot, P. (1980). The therapeutic community: its model, its possible aid to community mental health. International Journal of Therapeutic Communities, 1(1), 24-37.
4. DeLeon, G. (1988). The therapeutic community perspective and approach for adolescent substance abusers. In Feinstein, S. (Ed.), Adolescent Psychiatry (pp. 535-557). Chicago: University of Chicago.

5. Edwards, R. & Austin, D. (1991). Managing Effectively in an Environment of Competing Values. In Edwards, R. & Yankey, J. (Eds.), Skills for Effective Human Services Management (pp. 1-9). Silver Springs, MD: NASW Press.
6. Edwards, R. and Yankey, J. (1991). Skills for effective human services management. Silver Springs, MD: NASW Press.
7. Edwards, R., Faerman, S., & McGrath, M. (1986). The competing values approach to organizational effectiveness: a tool for agency administrators. Administration in Social Work, 10(4), 1-14.
8. Freudenberger, H. (1976). The therapeutic community revisited. American Journal of Drug and Alcohol Abuse, 3(1), 33-43.
9. Integrity House Inc. (1987) Employee Manual, revised. (Available from Integrity, Inc. P.O. Box 510, Newark, NJ, 07101)
10. Jones, M. (speaker). (1985). Ward meeting: self-help/ mutual-help (Cassette Recording). Newark, NJ: Therapeutic Communities of America.
11. Luger, M. (1991). Supervising a drug therapeutic community. Journal of Drug Issues, 21(3), 573-578.
12. Mello, C.O., Pechansky, F., Inciardi, J. & Suratt, H. (1997). Participant observation of a therapeutic community model for offenders in drug treatment. Journal of Drug Issues, 27(2), 299-314.
13. Nielsen, A., & Scarpitti, N (1997). Changing the behaviors of substance abusers: factors influencing the effectiveness of therapeutic communities. Journal of Drug Issues, 27(2), 279-298.
14. Quinn, R. (1988). Beyond rational management. San Francisco: Jossey Bass.
15. Quinn, R. & McGrath, M. (1982). Moving Beyond the single system perspective: the competing values approach as a diagnostic tool. The Journal of Applied Behavioral Science, 18, 463-472.
16. Therapeutic Communities of America Certification Manual. (1987). Newark, NJ: Therapeutic Communities of America.

Recidīva novēršana, atveseļojošas vides veicināšana:
vienaudzū atbalsta grupu izmantošana darbā ar pusaudzēm ar
ēšanas traucējumiem

Šajā rakstā ir atspoguļoti divi piemēri, kuros *anorexia nervosa* jeb anoreksijas ārstēšana ir iekļauta individuālajā un ģimenes konsultēšanā, vienlaikus izmantojot vienaudzū grupas. Aprakstītas pozitīva sabiedriskā tīklojuma veidošanas priekšrocības pusaudža atveseļošanās periodā. Raksts sākas ar literatūras apskatu un pamatojumu klienta iekļaušanai vienaudzū grupā, lai palīdzētu cīnīties ar ēšanas traucējumiem un izkropļotu izpratni par ķermeņa tēlu. Sniegti ierosinājumi šo grupu vadīšanai, ietverot gan psiholoģiski izglītojošās, gan atbalstošās grupas.

Nora Smita

Atslēgas vārdi:
pusaudži, ēšanas traucējumi,
vienaudzū atbalsts

1999.gadā žurnāls *Women's Health Weekly* ziņoja, ka aptuveni desmit miljoni sieviešu ASV cieš no ēšanas traucējumiem. Tātad 5-10% no visām pusaudža vecuma meitenēm un sievietēm ASV cīnās ar ēšanas traucējumiem un simptomiem, kas traucē pilnvērtīgai dzīvei. Tigemans (*Tiggemann*) uzskata, ka "pēdējās desmitgadēs mediju atspoguļotais ideālā ķermeņa tēls ir kļuvis arvien tievāks, turpretim vidusmēra sievietes ir kļuvušas smagākas. Tāpēc nav pārsteidzoši, ka tik daudzas sievietes ir neapmierinātas ar sava ķermeņa izmēru un formu." [13] Mani kā klīnisko sociālo darbinieci šī informācija pārsteidz, jo pēdējos divos gados privātā ģimenes konsultēšanas klīnikā ASV austrumkrastā esmu pieredzējusi daudzus nosūtījumus, kas saistīti tieši ar ēšanas traucējumiem.

Izmantojot dažādus pētījumus un ieteiktās terapijas metodes kombinācijā ar katru ģimenes sistēmu, es meklēju efektīvu veidu, kā novērst pacienšu atkārtotu ievietošanu slimnīcā. Tas bija mans primārais

mērķis, jo lielākā daļa jauno sieviešu, ko es sāku ārstēt, medicīniskā ziņā pirms hospitalizācijas bija krīzes situācijā. Es sāku ar spēcīgas iesaistes panākšanu, kā arī veidoju terapijas līgumu, kurā jaunās sievietes parakstījās par atvaseļošanu. No šī brīža es sāku meklēt mērķus, sākot pētījumu par ēšanas traucējumu cēloņiem.

Profesionālajā literatūrā atspoguļoti vairāki ēšanas traucējumu cēloņi. Ēšanas traucējumi tiek raksturoti kā sabiedrības ietekmes sekas, īpaši – ideāla ķermeņa tēla un mediju ietekmes sekas, kas mūsdienā jaunajām sievietēm uzspiež noteiktus standartus (Šervuks un Noimarks-Štainers (*Sherwook and Neumark-Stainer*); Tigemans). [12, 13] Pusaudžu vecumā šie standarti ietekmē skolas vidi, popularitāti vienaudžu vidū, iespēju iet uz randiņiem un attiecības ar vienaudžiem (Daiers un Tigemans (*Dyer and Tiggemann*), Pakstona (*Paxton*)). [3, 9] Pētījumos ir atklāts arī tas, ka ģimenes dinamika, vecāku un bērnu konflikti, vecāku audzināšanas stils un mātes uzvedība ietekmē bērnu uzvedību, kas saistīta ar diētām, ķermeņa tēlu un traucētiem ēšanas paradumiem (Budebergs-Fišers un Budebergs (*Buddeberg-Fischer and Buddeberg*), Grifits un Makeibs (*Griffiths and McCabe*), Kīls ar kolēģiem (*Keel et al*), 1997; Libermans ar kolēģiem (*Lieberman et al*), Rodss un Krogers (*Rhodes and Kroger*), Šarps ar kolēģiem (*Sharpe et al*)). [2, 5, 6, 7, 10] Turklāt atklājās, ka veicinošie faktori ir arī pēctraumatisks sindroms un seksuālas vardarbības ietekme (Noimarks-Štainers). [8, 12] Šervuds ar kolēģiem (*Sherwood et al*, 1999) pētīja meitenes pirms pusaudža vecuma un atklāja, ka diētu ieturēšana, pārmērīga uztraukšanās par ķermeņa svara jautājumiem un neapmierinātība ar savu ķermeni ir problēma arī meitenēm, kas vēl nav sasniegušas pusaudža vecumu. [12]

Manis veiktais izcelsmes teoriju novērtējums palīdzēja izprast ēšanas traucējumu būtību – ķermeņa tēls un izskats ir ēšanas traucējumu ārējais iemesls. Pieņemot ēšanas traucējumus kā simptomu, es meklēju slāņus, kas rada šo slimību. Kopīga tēma, kas atrodama daudzos literatūras avotos, ir emocionālā diskomforta jautājumi, paštēls un uzskati par savu kompetenci, kā arī drošības sajūta ģimeniskajās un sociālajās attiecībās. Sākot darbu ar sievietēm pusaudža vecumā, es aprakstīju šīs teorijas un lūdzu savām klientēm tās pārdomāt, lai atrastu iemeslus un atrisinātu daudzslāņaino problēmu.

Dažas sievietes atklāja, ka ir pakļautas sociālajam spiedienam būt tievām, ka tikai tad viņas tiks augstu novērtētas mājās un skolā. Dažas secināja, ka svarīgs ir vecāku uzvedības stils, īpaši tas, ko Rodss un Krogers apraksta kā bezpieķeršanās kontroli, kad meitenes cenšas iegūt neatkarību un identitāti. [10] Tikai dažas atklāja seksuālās vardarbības

gadījumus, tomēr vienā gadījumā no astoņiem, ar ko es strādāju, tas atklājās.

Sekundārie mērķi tika veidoti vienlaikus ar svara atgūšanu un recidīva novēršanu, jo bija jāpievēršas slimības dziļākajiem cēloņiem, kas radījuši ēšanas traucējumu diagnozi. Šajā rakstā es aplūkošu terapiju, ko lietoju, lai pievērštos dziļākajiem slāņiem, tāpēc piedāvāšu divus piemērus. Šie gadījumu apraksti parādīs, kā tika izmantota ekoloģiskā pieeja, kurā tika ietverta gan pusaudža ģimene un sociālie tīklojumi, gan individuālā konsultēšana. Ekoloģiskā pieeja nozīmē paplašinātu terapiju, kas ietver ne tikai indivīdu un viņa iekšējos procesus, bet arī tos cilvēkus, kuri visciešāk iesaistīti klientes dzīvē. Abos atspoguļotajos gadījumos tika izmantota komunikācija ģimenes sesijās, psiholoģiskā izglītošana un atbalsts pusaudžu grupās. Vienlaikus pusaudzei tika piedāvāta individuālā konsultēšana, lai pastiprinātu un motivētu patstāvīgam darbam savā ekosistēmā. Individuālais, ģimenes un vienaudžu grupas darba plāns tika izveidots, lai veicinātu indivīda identitāti un pašvērtējumu, uzlabotu komunikāciju ģimenē, attīstītu pozitīvu sociālo tīklojumu. Šie mērķi modelē to, kas ieteikts literatūrā, un noteikti atbilst iemesliem, ko ir atklājušas pašas jaunās sievietes.

Taras gadījums

Tara pirmo reizi ieradās uz konsultāciju pēc hospitalizācijas, kuras laikā tika ārstēta viņas nespēja ēst un svara zudums. Tajā laikā Tara bija 17 gadu veca. Viņa ir Kaukāza izcelsmes amerikāniete. Viņas vecāki, kas norunāja pirmo tikšanos, nebija pārliecināti par meitai uzstādīto anoreksijas diagnozi, tomēr jūta, ka meita pārmērīgi pievēršas diētām - vairāk nekā citas viņas vecuma meitenes. Pēc divām novērtēšanas sesijām kļuva skaidrs, ka nepieciešama ģimenes konsultēšana, lai izjauktu dinamiku, kas bija veicinājusi Taras sliktās domas par savu ķermeni. Tas spētu likvidēt viņas iekšējo nepieciešamību kļūt tievai, lai izpelnītos uzmanību ģimenē, kurā viņa ir vidējais bērns. Individuālajā konsultācijā izdevās izveidot spēcīgas klienta un darbinieka attiecības un motivēt Taru ieklausīties savās jūtās pret vecākiem un māsām, kas bija izraisījušas ierasto komunikācijas veidu - neēst un mēģināt kļūt tievākai, dažos gadījumos arī vājākai, lai izrādītu neapmierinātību ar savu vietu ģimenē. Individuālās sesijas tika izmantotas arī, lai palīdzētu Tarai izveidot pozitīvu paštēlu un identitāti, kļūt apmierinātai ar savu izskatu. Svarīgi bija tas, ka Tara spēja noteikt savas labās īpašības, intelektuālās spējas un talantus.

Ģimenes konsultācijās es mēģināju uzsvērt nepieciešamību mainīt ģimenes komunikācijas modeli, kā arī visu ģimenes locekļu iesaistīšanās

nepieciešamību. Sastapos ar pretestību, un to risināju, kā pierasts darbā ar ģimenes komunikāciju.

Šī darba novērtēšanas stadijā atklājās, ka Taras draudzenes bija būtiski pastiprinājušas viņas ēšanas traucējumus. Atklāju, ka draudzenes vajadzētu iesaistīt terapijā, un ieteicu uzaicināt viņas uz sesiju. Tara uzaicināja trīs draudzenes, kas, viņasprāt, bija pievērsušas īpašu uzmanību ķermenim, drēbju izmēram un izskatam. Šajā sesijā es sāku darbu ar psiholoģiski izglītojošu modeli, izskaidrojot ēšanas traucējumu un ķermeņa tēla jēdzienu. Es aicināju draudzenes iesaistīties, lai palīdzētu Tarai atveseļoties. Es lūdzu meitenes noteikt, kā viņas varētu palīdzēt, un mēs noslēdzām vienošanos par mērķiem. Pirmais mērķis bija apzināties, ka viņas pašas ir pievērsušas pārmērīgu uzmanību savam izskatam, cinsties izprast savu paštēlu un tā atkarību no viņu izskata. Visas meitenes nolēma, ka tas ir nepieciešams, jo tomēr nevēlējās iekļūt sabiedrības radītajos slazdos un modelēt savu ķermeni atbilstoši izdomātai modei. Es palīdzēju grupai, lūdzot meitenēm noteikt viņu unikālās īpašības, neņemot vērā ārējo izskatu.

Otrs mērķis bija izveidot plānu, kā palīdzēt Tarai, kad viņas uzvedībā sāk parādīties recidīva pazīmes. Piemēram, Taras pārlieku biežā lūkošanās spoguļī, jautājumi, vai viņa ir resna, atteikšanās piedalīties saviesīgos sarīkojumos, jo viņa neizskatoties pietiekami labi. Katra meitene izveidoja reakcijas modeli uz šīm recidīva pazīmēm un piekrita konfrontēt Taru, ja tās parādītos. Vēlākā individuālā sesijā Tara pavēstīja, ka šī sesija bijusi līdz šim visefektīvākā, un atklāja, ka draudzenes ļoti palīdzējušas. Tika ieplānotas vēl divas grupas sesijas ar draudzenēm, un viņas tika uzaicinātas uz terapijas sesiju, kam sekoja tikai noslēguma sesija.

Ar Taru strādāju sešus mēnešus. Viņa centās palielināt svaru un veiksmīgi sasniedza sekundāros mērķus – tika izmainīts ģimenes komunikācijas modelis un izveidots atbalstošs sociālais tīklojums. Trīs mēnešus pēc terapijas beigām Tara piezvanīja, lai pārrunātu savus panākumus pirmajā koledžas gadā un izvirzītos karjeras mērķus. Lai gan Tara bija saglabājusi svaru, viņa bija turpinājusi cīnīties ar savu izkropļoto izpratni par ķermeņa tēlu, izmantojot recidīva novēršanas plānu. Viņa to atzina par efektīvu.

Lonijas gadījums

Lonijas māte vērsās pie manis pēc meitas hospitalizācijas anoreksijas dēļ. Kad mēs sākam darbu, Lonijai bija 16 gadu un viņa pretojās konsultēšanai. Arī viņa bija Kaukāza izcelsmes amerikāniete. Pēc vairākām individuālām sesijām tika izveidots terapijas plāns, kas līdzinājās Taras

terapijas plānam. Lonija teica, ka viņai nav skaidrs, kāpēc viņai ir ēšanas traucējumi, bet paskaidroja, ka viņas skolā izcēlusies gandrīz vai anoreksijas "epidēmija" un viņas vēlmi būt tievai rada un pastiprina tieši gaisotne skolā. Notika ģimenes konsultācija, lai izprastu ģimenes sistēmas dinamiku. Vēlāk tika veidotas vienaudžu atbalsta grupas saskaņā ar ekoloģisko pieeju, kas tika izmantota arī darbā ar Taru. Lonija izteicās, ka viņai nepieciešama uzmanība gan ģimenē, gan skolā. Viņa mēdza neveiksmes kompensēt ar svara zaudēšanu, lai pierādītu savu vērtīgumu un parādītu, ka arī viņa ir nelaimīga.

Arī četras Lonijas draudzenes runāja, ka viņām jābūt tievām un ka viņas izjūt spiedienu valkāt noteikta izmēra apģērbu. Meitenes stāstīja par dažādiem veidiem, kā izvairīties no ēšanas, un ka ir izjutušas cita citas spiedienu būt vistievākajai. Šajā diskusijā tika apspriests arī tas, kā neēst pusdienas vai kā visu dienu ēst tikai lapu salātus. Meitenes atzina, ka liela daļa viņu sarunu skolā un ārpus tās allaž ir par resnumu un vēlmi būt tievām. Ar Loniju kā primāro klienti mēs runājām, kā šī apsēstība ar tievumu ietekmējusi viņas dzīvi, un meitenes izteica savas emocijas un bailes, kas bija saistītas ar Lonijas hospitalizāciju. Es lūdzu meitenēm noteikt veidus, kā viņas varētu palīdzēt Lonijai atveseļoties. Pirmais mērķis bija katru dienu skolā kopīgi paēst pusdienas. Tika norunāts tajās izvairīties no runām par ēšanu un svaru. Otrs mērķis, par ko viņas vienojās, bija atbalstīt Loniju, kad viņa sāks atgūt svaru, un uzslavēt viņu, svara pieaugumu uzskatot par pozitīvu. Trešais mērķis, ko viņas izvirzīja, bija – iesaistīties nodarbēs, kurās izskats nav pats galvenais. Meitenes izlēma pievienoties skolas teātra pulciņam.

Tālākajās individuālajās sesijās Lonija stāstīja, ka ir apmierināta ar teātra pulciņu un draudzeņu vēlmi kopīgi ēst pusdienas. Meitene teica, ka izjutusi no draudzenēm lielāku atbalstu nekā no ģimenes, un bija nepieciešams papildu darbs ar viņas māti. Lonija strādāja individuālajās sesijās, lai pilnīgi izprastu, kā panākt, lai mātes emocionālā prombūtne nepastiprinātu ēšanas traucējumus mājās. Ģimenes sesijās Lonija ļoti centās izpaust savas izjūtas par emocionālo atsveinātību un ilgām pēc tuvības ģimenē. Es strādāju ar Loniju astoņus mēnešus. Šajā laikā meitene pieņēma svarā par 16 mārciņām un stāstīja, ka viņas bailes kļūt smagāki un ēšanas traucējumi vairs neesot tik izteikti, jo viņa izjuta ģimenes un draugu atbalstu, kad bija atzinusies savā vēlmē atturēties no ēdiena.

Diskusija

Strādājot ar pusaudža vecuma meitenēm un turpinot pārskatīt pētījumus, es atklāju, ka vienaudžu atbalsta grupas var palīdzēt ārstēt šo

slimību, ja tiek izmantota arī individuālā un ģimenes konsultēšana. Praksē pievērsties dažādiem ārstēšanās nosūtījuma iemesliem, kad parastajā terapijā tiek izmantots darbs gan ar indivīdu, gan ar ģimeni, esmu atklājis, ka vienaudžu atbalsta grupu iekļaušana darbā ar pusaudzēm meitenēm būs mans jaunais visbiežāk izmantojamais terapijas veids. Aprakstot vienaudžu atbalsta grupu izmantošanu, nav jāpieņem, ka individuālais un ģimenes darbs neveicina meiteņu atveseļošanos. Taču darbs ar vienaudžu atbalsta grupām nav prezentēts profesionālajā literatūrā, un tam ir nepieciešama pārbaude un tālāka izpēte. Manu klientu sniegtie ziņojumi līdz ar specifiskiem pētījumiem par vienaudžu ietekmi uz atveseļošanos vēlreiz apliecina manis izvēlētas prakses noderīgumu.

Lībermans ar kolēģiem ziņo par 876 pusaudža vecuma meitenēm, kuru ēšanas ieradumus un viedokli par ķermeņa svaru bija būtiski ietekmējis vienaudžu spiediens. [7] Šie autori uzsvēra izglītošanas nozīmi skolā, kas varētu samazināt spiedienu būt tievām. Šajā rakstā ir atspoguļota sociālās pastiprināšanas un vienaudžu modelēšanas ietekme, pusaudžu meiteņu diētas ierobežojumu rašanās, uzvedības traucējumi un pārmērīgā pievērsšanās ķermeņa formai.

Daiers un Tigemans ir salīdzinājuši ķermeņa tēla uztveri skolās, kurās mācās abu dzimumu skolēni, un tajās skolās, kurās mācās tikai meitenes. [3] Šis pētījums liecināja, ka pusaudža vecuma meitenes, kas apmeklēja abiem dzimumiem domātās skolas, sveras ievērojami biežāk nekā meitenes, kas apmeklēja meiteņu skolu, lai gan viņu patiesās formas bija vienādas. Turklāt šo skolu meitenes uzskatīja, ka ideāla ir tievāka figūra, un ar lielāku neapmierinātību runāja par savu ķermeni. Pētījums liecina par motivāciju viena dzimuma vienaudžu grupās būt tieviem, kā arī par fiziskās pievilcības nozīmīgumu.

Pakstona raksta par to, kā "draudzība un vienaudžu vide rada subkultūru, kas var veicināt vai samazināt tievuma nozīmi un iesaistīšanos svara zaudēšanas stratēģiju īstenošanā, runājot, modelējot uzvedību un ķircinoties". [9] Šī autore apraksta, kā "runāšana par resnumu", apsēstība ar svara palielināšanos vai resnumu pastiprina tievuma nozīmi un rada kopīgu vērtību, kas ietver domu, cik slikti ir būt resnai. "Runāšana par resnumu", pēc Pakstona apraksta, bija kopīga tēma vienaudžu grupās, ko es vadīju, un šī apsēstība kļuva par vienojošo jautājumu diskusijai meiteņu pusaudžu grupā. Pakstona noslēdz savu rakstu ar domu, ka cīņa ar "runāšanu par resnumu" būtu jāietver terapijas programmās, un iesaka terapijas laikā "pievērsties arī klienta draudzības subkultūrai". [9] Pusaudžiem ir raksturīgi augstu vērtēt savu draugu vērtības un uzvedību, un tas ir pretstatā ar pieaugušo cilvēku uzvedību. Tas vēl vairāk apstiprina

grupas izmantošanas ieteicamību gadījumā, ja pēc terapijas ir nepieciešama terapeitisko mērķu pastiprināta turpināšanās.

2001.gada janvārī Amerikas Anoreksijas/bulīmijas asociācijas Nūdžersijas nodaļā tika prezentēta speciāla sadaļa "Meitenes palīdz meitenēm". Šajā rakstā atspoguļošu konferences "Vienaudžu attiecību nozīme ēšanas traucējumu attīstībā" rezultātus. Konferences dalībnieks Dr. Ērvins (*Erwin*) spriež, ka sociālās klišejas ir spēcīgākas nekā jebkad un spiedienu būt tievam ir īpaši stiprs. [4]

Ieteikumi vienaudžu atbalsta grupu izmantošanā

Tāpat kā darbā ar visu veidu grupām ir jāizvirza mērķi, lai radītu darba nozīmīguma sajūtu (Toselands un Rivas (*Toseland & Rivas*), 1998). Izmantojot vienaudžu atbalsta grupas darbā ar pusaudžiem ar ēšanas traucējumiem, manis noteiktais mērķis bija – atbalstīt klienta patstāvīgo atveseļošanu. Šis mērķis ietver psiholoģisko izglītošanu, sniedzot informāciju par ēšanas traucējumiem, simptomiem un to sastopamību starp sievietēm. Es strādāju, lai iekļautu katru pusaudža vecuma grupas dalībnieku, runājot par viņa pieredzi ar noteikto klientu, un lai veicinātu mana darba ietekmi uz visiem pusaudžiem, jo viņi redz, kā viņu draugi mēģina tikt gadā ar šo problēmu. Sākotnējais darbs rada piederības izjūtu grupai un ļauj klientam izprast, kā viņa vienaudži novērtē viņa progresu. Nākošais solis ir izpēte – kā ēšanas traucējumi un negatīvs ķermeņa tēls ietekmē viņa vienaudžu grupu. Pēc šīs diskusijas grupai lūdz noteikt uzdevumus, lai sasniegtu mērķi un noteiktais klients atveseļotos.

Ja grupai bija nepieciešama palīdzība mērķu izvēršanā, es viņus sūtīju atpakaļ uz izglītojošajiem pasākumiem par ēšanas traucējumiem. Ieteikumi grupai varēja būt dažādi:

- 1) veicināt veselīgu ēšanu,
- 2) paaugstināt pašvērtējumu, nepievēršoties izskatam,
- 3) izvairīties no "runāšanas par resnumu" un pārmērīgām runām par tievumu,
- 4) sniegt atbalstu citiem grupas locekļiem par ģimenes jautājumiem,
- 5) veidi, kā konfrontēt noteikto klientu, kad viņam parādās slimības recidīva simptomi.

Manis vadītajās vienaudžu grupās tika organizētas trīs sesijas. Pirmajā sesijā es strādāju, lai izveidotu atveseļošanās mērķi, sniegtu izglītojošu informāciju un noteiktu uzdevumus. Otrās tikšanās mērķis bija pastiprināt uzdevumus un runāt grupā par klientu progresu. Pēdējās grupas tikšanās laikā es pārskatīju klienta progresu un izveidoju tālāka pastāvīga

atbalsta plānu. Šī ir ieteicamā secība pilnīgai ekoloģiskās pieejas izmantošanai sieviešu ārstēšanai:

- 1) I sesija. Novērtēšana
- 2) II sesija. Novērtēšana un mērķu izvirzīšana
- 3) III sesija. Individuālā konsultēšana un sagatavošanās darbam ar ģimeni
- 4) IV sesija. Ģimenes konsultēšana
- 5) V sesija. Vienaudžu atbalsta grupa
- 6) VI un VII sesija. Individuālā konsultēšana
- 7) VIII sesija. Ģimenes konsultēšana
- 8) IX sesija. Vienaudžu atbalsta grupa
- 9) X sesija. Ģimenes konsultēšana
- 10) XI un XII sesija. Individuālā konsultēšana
- 11) XIII sesija. Ģimenes konsultēšana
- 12) XIV sesija. Individuālā konsultēšana un sagatavošanās noslēgumam
- 13) XV sesija. Vienaudžu atbalsta grupa
- 14) XVI sesija. Ģimenes konsultēšana
- 15) XVII sesija. Noslēguma individuālā sesija

Šī secība ir tikai ieteikums, lai parādītu izmantoto individuālās, ģimenes un vienaudžu konsultāciju kombināciju. Jāvelti īpaša uzmanība katra klienta sistēmas individuālajām vajadzībām, kā arī institūcijai un aprūpes politikai.

Es ticu, ka vienaudžu grupas ne vien sniedz atbalstu klientam, bet arī ir izmantojamas, lai spēcinātu klienta un darbinieka attiecības, jo tā ir iespēja labāk iepazīt klienta sociālo sistēmu. Turklāt, ja raugāties uz to plašāk nekā tikai no konkrētā klienta ieguvuma viedokļa, jāatzīst - vienaudžu grupās meitenes gūst papildu informāciju par ēšanas traucējumiem un tas ir arī profilaktisks līdzeklis. Divos gadījumos jaunietes tika nosūtītas uz terapiju, jo bija sapratušas, ka arī viņu izpratne par ķermeņa tēlu ir izkropļota un parādījušies pirmie ēšanas traucējumu simptomi.

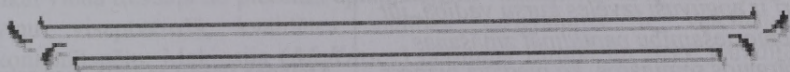
Pārējos astoņos gadījumos pēdējos divos gados, kad esmu izmantojusi šo pieeju, ideja par vienaudžu atbalsta grupu tika atbalstīta un nesaņēma īpašu pretestību. Būtu ļoti noderīgs arī papildu pētījums par sniegtā atbalsta ilgtermiņa ietekmi. No prakses viedokļa, ir nepieciešama pastāvīga uzmanība un dalīšanās informācijā par terapiju ēšanas traucējumu ārstēšanā, jo trūkst pētījumu par ēšanas traucējumu izcelsmi un faktoriem, kas novērš slimības recidīvu un veicina atveseļošanos. Šī raksta mērķis bija dalīties pieredzē par veiksmīgu vienaudžu grupu izmantošanu, kā arī mudināt praktiķus ietvert šo darbības veidu savā praksē.

Literatūras saraksts:

1. Allen-Meares P. *Social Work with Children and Adolescents*. – New York: Longman Publishers, 1995.
2. Buddeberg-Fisher. *Separation and Somatization in Adolescence: Family Dynamics and Sociocultural Aspects of Eating Disorders*. – *Eating Disorders*, 1995, 3(4), 351-358.
3. Dyer G., Tiggemann M. *The Effects of School Environment on Body Concerns in adolescent women*. – *Sex Roles*, 1996, 34(1/2), 127-138.
4. Erwin E. *Girls helping girls. Chapter Happenings*. The American Anorexia/Bulimia Association, 2001, 10(4), 1-2.
5. Griffiths J.A., McCabe M.P. *The Influence on Significant Others on Disordered eating and Body Dissatisfaction Among Early Adolescent Girls*. – *European Eating Disorders Review*, 2001, 8(4), 301-314.
6. Keel P., Heatherton T.F., Harnden J.L., Hornig C.D. *Mothers, Fathers and Daughters: Dieting and Disordered Eating*. – *Eating Disorders*, 1997, 5(3), 217-228.
7. Lieberman M., Gauvin L., Bukowski W.M., White D.R. *Interpersonal Influence and Disordered Eating Behaviors in Adolescent Girls: The Role of Peer Modeling, Social Reinforcement and Body Related Testing*. – *Eating Behaviors* 2, 2001, 215-236.
8. Neumark-Sztainer D., Story M., Hannan P.J., Beuhring T., Resnick M.D. *Disordered Eating Among Adolescents: Associations with Sexual/physical Abuse and other Familial/psychosocial factors*. – *Disordered Eating*, 1999, April, 249-258.
9. Paxton S.J. *Prevention Implications of Peer Influences on Body Image: Dissatisfaction and Disturbed Eating in Adolescent girls*. – *Eating Disorders*, 1996, 4(4), 334-347.
10. Rhodes B., Kroger J. *Parental Bonding and Separation Individuation Difficulties Among Late Adolescent Eating Disordered Women*. – *Child Psychiatry and Human Development*, 1992, 22(4), 249-263.
11. Sharpe T.M., Killen J.D., Bryson S.W., Shisslak C.M., Estes L.S., Gray N., Crago M., Taylor C.B. *Attachment Style and Weight Concerns in Preadolescent and Adolescent girls*. – *International Journal of Eating Disorders*, 1998, 23(1), 39-48.
12. Sherwood N.E., Neumark-Sztainer D. *Internalization of the Sociocultural Ideal: Weight Related Attitudes and Dieting Behaviors Among Young Adolescent Girls*. – *American Journal of Health Promotion*, 2001, 15(4), 228-231.

13. Tiggeman M. The Impact of Adolescent Girls Life Concerns and Leisure Activities On Body Dissatisfaction. *Disordered Eating and Self Esteem*. – *The Journal of Genetic Psychology*, 2001, 162(2), 133-142.
14. *Women's Health Weekly*. 10 Million American Women Sufer from Eating Disorders, 1999, 1(4), 8-9.

Sociālā darba vadības problēmas



Sociālo dienestu modernas vadības centieni

Sociālais darbs nevar izbēgt no nepieciešamības uzlabot savu vadību. Jau gadiem ir skaidrs, ka daudzas vadības pieejas vienlīdz labi var izmantot gan peļņu nesošās, gan bezpeļņas organizācijās. Pašvaldību institūcijas ir atzinušas, ka jācenšas pilnībā izmantot savus resursus. Turklāt, kā rāda mans pētījums "Sociālo institūciju vadība ASV", daudzi sociālie darbinieki pēc izglītības pabeigšanas, lai arī ir apguvuši izvēles kursu vadībā, jūt nepieciešamību papildināt zināšanas dārgajos semināros, ko piedāvā biznesa vai sabiedrības vadības skolas. Sociālais darbs vēsturiski ir aizguvis labāko no dažādām zinātnēm, tomēr tā praktiski var vēl uzlabot savas prasmes un izmantot savu mērķu sasniegšanai modernā menedžmenta teorētiku atzinumus. Šie sociālā darba attīstības centieni ir šā raksta tēma, un tā ir daļa no manas Fulbraita pētījuma programmas ASV 2003./2004. mācību gadā.

Lidija Šilņeva

Atslēgas vārdi: sociālo dienestu vadība, kvalitātes vadība, Starptautiskā standartizācijas organizācija, patērētāju filozofija, klients, novērtēšana, sertificēts sociālā darba vadītājs, kompetence, Nacionālais sociālā darba vadītāju tīklojums, līderība, zināšanu vadība, organizācijas mācīšanās un mācīšanās organizācijas

“Personai, kas strādā kādā iestādē, ir jāatbild tai un ar savām darbībām, domām un vārdiem jāpārstāv šī iestāde. Jebkura organizācija pārstāv noteiktus standartus un principus, uzliek pienākumus un atbildību. Iestādes darbiniekam ir jācenšas iemiesot savas organizācijas garu. Cienot darbavietu, persona var pat mainīt savu dzīvi”.

(Torkoms Saraidarians (*Torkom Saraydarian*)) [1]

1. Modernās vadības principi

Organizācija ir viens no cilvēces visu laiku lielākajiem izgudrojumiem. Organizācijai jādarbojas kā vienībai, kuras visas daļas efektīvi saskaņo savu rīcību. Bet pārāk bieži tā nenotiek. Daļu darbības efektivitātes līmeņi ir dažādi vai pārklājas, daļas darbojas pretēji cita citas interesēm un tādējādi – pret organizācijas kā veseluma interesēm. Notiek pārpratumi un kļūdaina komunikācija, dažreiz tas notiek nejausi, dažreiz ne.

Visaptverošā kvalitātes vadība (*Total Quality Management – TQM*) ilgtermiņā cietusi neveiksmi ASV. Lai gan ir skaidrs, ka kvalitātes vadības principi un prakse radījuši revolucionāras izmaiņas Japānā un cītur un ir dziļi iesakņojušies dažās ASV korporācijās, Artūra D.Litla (*Arthur D.Little*) 1992.gadā veiktais kvalitātes programmu pētījums parādīja, ka tikai viena trešdaļa no piecsimt aptaujātajiem vadītājiem ASV uzskatīja, ka viņu visaptverošā kvalitātes vadības programma ir veicinājusi konkurētspēju. Makinsija (*McKinsey*) pētījums Eiropā un ASV parādīja, ka divas trešdaļas korporatīvo kvalitātes programmu “vienkārši apstājās, jo tās nespēja radīt gaidītos rezultātus”. [2]

Galvenie kvalitātes vadības instrumenti, piemēram, statistiskās procesa analīzes metodes, ir plaši atzīti. V.Edvardss Demings (*W.Edwards Deming*), iespējams, pasaulē vislabāk pazīstamais cilvēks, kas saistīts ar kvalitātes vadību un pats bija statistiķis, bieži teica, ka statistika ir “divi procenti no darba”. Pārējie 98%, kā uzskatīja Demings, ietvēr galvenās izmaiņas veidos, kā cilvēki tiek atzīti un apbalvoti, kā arī fundamentālas vadības izmaiņas – no mērķu izvirzīšanas un cilvēku virzīšanas uz sasniegumiem līdz uzmanības pievēršanai pastāvīgai to “sistēmu” uzlabošanai, kas vada organizācijas darbību.

Ir daži kopīgi elementi, kas ietverti jaunākajā menedžmenta literatūrā: virzība uz organizācijas kultūru; organizācijas misijas un mērķu precizēšana; orientācija uz patērētājiem/klientiem; ilgtermiņa stratēģiskās plānošanas nepieciešamība, vajadzība sasniegt īstermiņa mērķus un uzlabot kvalitāti; organizācijas dalībnieku iesaistīšana lēmumu pieņemšanā, īpašu uzmanību pievēršot efektivitātes un kvalitātes kontroles jautājumiem.

Iespējams, vislielākā veiksmē saistīta ar ISO 9001:2000 principiem kvalitātes vadības sistēmā. Starptautiskā Standartizācijas organizācija sniedz atskaites punktu jeb piedāvā kopēju tehnoloģisku valodu pakalpojumu sniedzējam (piedāvātājam) un viņa klientiem.

Kāpēc organizācijai būtu jāievieš ISO 9000? ISO 9000 standartu grupa pārstāv starptautisku vienošanos par labas vadības praksi, lai

izpildītu kvalitātes prasības, veicinātu patērētāju apmierinātību un pastāvīgi uzlabotu darbu šo mērķu labad. Tas ir standartizētu prasību kopums kvalitātes vadības sistēmai neatkarīgi no organizācijas darbības jomas un izmēra – gan privātiem uzņēmumiem, gan sabiedriskā sektora iestādēm. ISO 9000 piedāvā pārbaudītu atskaites punktu sistemātiskai pieejai organizācijas vadībā, lai šīs organizācijas produkti atbilstu klientu gaidītajam. [3]

Iedziļināsimies galveno ISO 9001:2000 kvalitātes vadības principu būtībā.

1.princips <u>Virzība uz klientu</u>	
Organizācijas ir atkarīgas no klientiem, tāpēc tām ir jāizprot pašreizējās un turpmākās klientu vajadzības, jāapmierina viņu prasības un jāmēģina būt pat labākām, nekā klients pieprasa.	
Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none"> • efektīvāka organizācijas resursu izmantošana, lai veicinātu klientu apmierinātību; • klientu lojalitātes palielināšanās, kas rada atkārtotas sadarbības iespējas; • palielināti ieguvumi un tirgus daļa, kas ir iegūta, elastīgi un ātri reaģējot uz tirgus iespējām 	<ul style="list-style-type: none"> • klientu vajadzību un ekspektāciju izpēti un izpratni; • pārliecināšanos, ka organizācijas mērķi ir saistīti ar klientu vajadzībām un ekspektācijām; • klientu vajadzību un ekspektāciju pārzināšanu visā organizācijā; • klientu apmierinātības mērīšanu un darbību saskaņā ar rezultātiem; • attiecību ar klientiem sistemātisku vadīšanu; • līdzsvarotu pieeju klienta un citu ieinteresēto pušu (piemēram, īpašnieku, darbinieku, finansētāju, vietējo kopienu un sabiedrības kā veseluma) apmierinātības veicināšanā

2.princips

Līderība

Līderi rada organizācijas mērķa un virziena kopumu. Viņiem jārada un jāuztur iekšējā vide, kurā cilvēki var pilnībā iesaistīties, lai sasniegtu organizācijas mērķus.

Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none">• cilvēki izprot un ir motivēti saprast organizācijas mērķus un uzdevumus;• aktivitātes tiek novērtētas, pielāgotas un efektīvi ieviestas;• uzlabojas komunikācija starp dažādiem organizācijas līmeņiem	<ul style="list-style-type: none">• visu ieinteresēto pušu, ieskaitot klientus, īpašniekus, darbiniekus, vietējās kopienas, vajadzību ievērošanu;• skaidras organizācijas nākotnes vīzijas izveidi;• izaicinošu mērķu un uzdevumu izvirzīšanu;• kopīgu vērtību un ētikas modeļu radīšanu un uzturēšanu visos organizācijas līmeņos;• nepieciešamo resursu, mācību un atbildīgas rīcības brīvības piedāvāšanu cilvēkiem;• iedvesmošanu, iedrošināšanu un cilvēku ieguldījumu novērtēšanu

3.princips

Cilvēku iesaistīšana

Cilvēki visos organizācijas līmeņos ir tās būtība, un viņu pilnīga iesaistīšanās dod iespēju izmantot viņu spējas organizācijas labā.

Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none">• motivēti, iesaistīti un ieinteresēti cilvēki organizācijā;• inovācija un radoša darbība ceļā uz organizācijas mērķiem;• cilvēki sniedz pārskatu par savu veikumu;• cilvēki dedzīgi vēlas piedalīties un pilnveidoties	<ul style="list-style-type: none">• cilvēku izpratni par viņu ieguldījuma nozīmi un lomu organizācijā;• cilvēki nosaka ierobežojumus savai darbībai;• cilvēki pieņem to, ka viņiem ir problēmas, un atzīst savu atbildību par to risināšanu;• cilvēki novērtē savu veikumu saistībā ar personiskajiem mērķiem un uzdevumiem;• cilvēki aktīvi meklē iespējas veicināt savu kompetenci, zināšanas un pieredzi;• cilvēki brīvi dalās zināšanās un pieredzē;

	<ul style="list-style-type: none"> • cilvēki atklāti diskutē par savām problēmām un citiem jautājumiem
--	---

4.princips
Procesa pieeja

Rezultāts sasniedzams daudz efektīvāk, ja darbības vada kā vienotu procesu.

Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none"> • zemākas izmaksas un mazāks laika patēriņš, jo resursi izmantoti efektīvāk; • uzlaboti, konsekventi un paredzami rezultāti; • fokusētas un pēc prioritātes sakārtotas pilnveidošanās iespējas 	<ul style="list-style-type: none"> • sistemātisku darbību definēšanu rezultāta sasniegšanai; • skaidri noteiktas atbildības izveidošanu un pārskatu sniegšanu par darbības jomām; • galveno darbības jomu kapacitātes analizēšanu un mērīšanu; • galveno darbību mijiedarbības noteikšanu ar organizācijas funkcijām; • pievēršanos resursiem, metodēm un materiāliem, kas uzlabotu organizācijas galvenās darbības jomas; • risku, seku un darbības ietekmes uz klientiem, pakalpojumu sniedzējiem un citām ieinteresētajām pusēm novērtēšana

5.princips
Sistēmas pieeja

Savstarpēji saistīto procesu kā sistēmisku organizācijas efektivitātes un efektīguma ietekmētāju noteikšana, izpratne un vadība ceļā uz tās mērķiem.

Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none"> • procesu integrācija un pilnveidošana, lai sasniegtu vēlamos rezultātus; • spēja pievērsties galvenajiem procesiem; 	<ul style="list-style-type: none"> • sistēmas strukturēšanu, lai efektīvi un efektīgi sasniegtu organizācijas mērķus; • procesu savstarpējās atkarības izpratni; • strukturētu pieeju, kas harmonizē un integrē procesus; • izpratni par lomām un pienākumiem, kas

<ul style="list-style-type: none"> • ieinteresēto pušu pārliecināšana par organizācijas konsekvenci, efektivitāti un efektīgumu 	<p>nepieciešami kopīgo mērķu sasniegšanai un barjeru samazināšanai starp dažādām funkcijām;</p> <ul style="list-style-type: none"> • izpratni par organizācijas spējām un resursu ierobežojumu noteikšanu pirms darbības; • mērķauditorijas izvēli un apzināšanos, kā specifiskas aktivitātes darbojas sistēmā; • pastāvīgu situācijas uzlabošanu, ņemot vērā mērījumu un novērtēšanu
--	--

6.princips Pastāvīga pilnveidošanās

Organizācijas veikuma pilnveidošanai jābūt tās pastāvīgam uzdevumam.

Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none"> • efektīvāka darbība, uzlabojot organizācijas spējas; • pilnveidošanās visos organizācijas līmeņos stratēģisko mērķu sasniegšanai; • elastīgums, kas nepieciešams, lai ātri reaģētu uz iespējām 	<ul style="list-style-type: none"> • pastāvīgas pieejas izmantošanu visos organizācijas līmeņos, lai nemitīgi pilnveidotu tās veikumu; • cilvēku izglītošanu par pastāvīgas pilnveidošanās metodēm un principiem; • pastāvīgu produktu, procesu un sistēmu pilnveidošanu kā katra indivīda uzdevumu organizācijā; • mērķu uzstādīšanu, lai vadītu un mērītu pilnveidošanos; pilnveidošanās nepieciešamības atzīšanu un izpratni

7.princips Faktu pieeja lēmumu pieņemšanā

Efektīvi lēmumi balstās uz datu analīzi un informāciju.

Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none"> • uz pilnīgu informāciju balstīti lēmumi; • lielāka spēja pierādīt 	<ul style="list-style-type: none"> • precīzu un uzticamu datu un informācijas nodrošināšanu; • datu pieejamības nodrošināšanu tiem,

<p>pagātnē pieņemtu lēmumu efektivitāti, runājot par faktiskiem datiem;</p> <ul style="list-style-type: none"> • lielāka spēja pārskatīt, izaicināt un izmainīt viedokļus un lēmumus 	<p>kuriem tie nepieciešami;</p> <ul style="list-style-type: none"> • datu un informācijas analizēšanu ar drošām metodēm; • lēmumu un darbības pamatošanu ar faktu analīzi, līdzsvarojot to ar pieredzi un intuīciju
---	---

8.princips

Savstarpēji izdevīgas pakalpojumu sniedzēju attiecības

Organizācija un tās pakalpojumu sniedzēji ir savstarpēji atkarīgi, un abpusēji izdevīgas attiecības veicina abu pušu iespēju radīt vērtību.

Galvenie ieguvumi	Principa izmantošana parasti veicina
<ul style="list-style-type: none"> • palielināta abu pušu spēja radīt vērtību; • elastīgums un kopīgu darbību ātrums, reaģējot uz mainīgo tirgu vai patērētāju vajadzībām un ekspektācijām; • izmaksu un resursu optimizācija 	<ul style="list-style-type: none"> • attiecību izveidi, kas līdzsvaro īstermiņa ieguvumus un ilgtermiņa apsvērumus; • ekspertīzes un resursu sapludināšanu ar partneriem; • skaidru un atklātu komunikāciju; • dalīšanos informācijā un nākotnes plānos; • kopīgu attīstības un pilnveides darbību izveidošanu; • pakalpojumu sniedzēju iedvesmošanu, iedrošināšanu, kā arī pilnveidošanās un sasniegumu atzīšanu

[4]

ISO 9000:2000 kvalitātes vadības principu īstenošana nozīmē, ka tiek noteikti mērķi, ko vēlaties sasniegt, noteikts tas, ko citi no jums gaida, iegūta informācija par ISO 9000 grupu, jūsu vadības sistēmā izmantoti ISO 9000 standarti, iegūtas konsultācijas par specifiskām tēmām kvalitātes vadības sistēmā (projektu vadībā, mērījumu sistēmā, kvalitātes dokumentācijā, izglītošanā, audītēšanā), noteikts jūsu pašreizējais statuss, atšķirības starp jūsu kvalitātes vadības sistēmu un ISO 9001:2000 prasībām (pašnovērtējums, ārējas organizācijas veikts novērtējums), noteikti sociālo pakalpojumu procesi, notiek periodisks iekšējs novērtējums, turpinās efektivitātes uzlabošana.

Kā redzams, ISO 9000:2000 standartu principi balstīti uz vadības vidi un domu, ka efektīvai vadībai jābūt saistītai ar laiku un apstākļiem, kādos tā tiek īstenota. Lai arī astoņi pamatprincipi izveidoti uzņēmējdarbībai, tie ir pielietojami un nozīmīgi arī brīvprātīgajās un pašvaldību sociālo pakalpojumu organizācijās. To mērķi ir atšķirīgi, jo uzņēmējdarbība vienmēr ir vērsta uz peļņu, bet sociālo pakalpojumu organizācijas – uz citiem veiksmes indikatoriem, tomēr astoņi ISO principi ir noderīgi jebkura veida organizētiem centieniem sasniegt mērķi.

2. Patērētāju filosofija un sociālais darbs

Eiropas Padomes vadības grupas sociālās politikas koordinēto pētījumu programmas eksperti no 1989. līdz 2001.gadam pētīja un vērtēja sociālās institūcijas visā Eiropā. Viņu ieteikums bija – noteikt sociālo pakalpojumu kvalitātes standartus, kuros būtu ņemtas vērā patērētāju (klientu) vajadzības un ekspektācijas, profesionālie mērķi un izmaksu efektivitāte. Šos standartus vajadzētu atvasināt no pētījuma, tiem jābūt caurskatāmiem un regulāri pārbaudāmiem.

Sociālā darba būtība, novērtējuma sarežģītība un nepieciešamā spriedumu kvalitāte liek sociālo dienestu vadītājiem izmantot gan no pētījumiem, gan no pieredzes gūtās atziņas. Lielā atbildība par lēmumu pieņemšanu, īpašā autoritāte un sprieduma iespējamā ietekme uz cilvēku dzīvi rada nepieciešamību pēc augsti kompetentas vadības. Ir dažādi viedokļi par to, kuri principi ir vissvarīgākie veiksmīgā sociālo pakalpojumu organizāciju vadībā, bet Eiropas Padome kā svarīgākos principus attīstībai un stratēģiskajai plānošanai izdalījusi šādus: klientam/patērētājam pievērsta uzmanība, partnerība vai sadarbība, korporatīvais darbs, atklātība, skaidra korporatīva vadība, inovatīva kultūra. [5]

Kā redzams, arī šie principi daudzējādā ziņā balstīti uz ISO kvalitātes vadības pamatprincipiem. Daudzās labklājības valstīs visā Eiropā neapmierinātība ar birokrātiju, intensīvuma un pakalpojumu kontroles trūkumu radīja pamatu patērētāju filosofijai. “Sociālie pakalpojumi bija balstīti uz rūpīgu klienta un pacienta “vajadzību” klasificēšanu, atspoguļojot integrētu subjektu kopīgās vajadzības, nevis konfliktējošu un kulturāli dažādu indivīdu un populācijas atšķirīgās vajadzības.” [6] Patērētāju filosofijas solījums bija – tirgus un vadītāji radīs izvēles un kontroles iespējas pakalpojumu izmantotājiem, jo viņi no klientiem tika pārveidoti par patērētājiem. [7]

Šo pozīciju var kritizēt, runājot par tās sekām, tomēr jāsaprot, ko patērētāju filosofija nozīmē sociālās palīdzības dienestu vadītājiem. Ir izveidotas trīs tēmas, kas saistītas ar patērētāju filosofiju un ietver sociālo pakalpojumu attīstības iespēju pamatus: pakalpojumiem vairāk jāatbilst sociālajai dažādībai; organizācijas uzmanība jāpievērš pakalpojumu sniegšanai un tiešai mijiedarbībai ar to izmantotājiem; jābūt aktīvam viedoklim par pakalpojumu lietotājiem, un viņi jāuzskata par dalībniekiem, kas nosaka savas vajadzības, nevis par pasīviem pakalpojuma saņēmējiem.

Ņemot to vērā, sociālo pakalpojumu lietotājiem un sociālajiem darbiniekiem dažādās valstīs, dienestos, institūcijās un apstākļos ir jācinās par sociālajām tiesībām. Būt tuvu patērētājam nozīmē noteikt un pielāgoties patērētāju filosofijas koncepcijām un terminoloģijai, kā arī pielāgoties sociālā darba praksei (Vai jūs iesaistāt klientus/patērētājus? Vai jūs izprotat vajadzības un saklausāt klientu atgriezenisko saiti? Vai jūs prognozējat darbības un izdevumus? Vai jūs koordinējat savas darbības ar citiem dienestiem? Vai jūsu patērētāji zina, kur sūdzēties, un vai viņu sūdzības tiek ņemtas vērā? Vai jūsu budžets tiek veiksmīgi vadīts? Vai jums ir līdzekļi efektivitātes uzlabošanai?). Daudzējādā ziņā var teikt, ka patērētāju aprūpe loģiski paplašina orientāciju uz cilvēkiem, kas ir neatņemama modernās vadības sastāvdaļa. Pīters un Ostins (*Peter&Austin*) pirms vairāk nekā piecpadsmit gadiem apkopojusi šādu viedokli:

- patērētājs ir nozīmīgākā persona birojā (..) – personiski vai ar e-pasta starpniecību;
- patērētājs nav atkarīgs no mums (..), mēs esam atkarīgi no viņa;
- patērētājs nav traucēklis mūsu darbā (..), viņš ir tā pamats. Mēs neizdarām viņam pakalpojumu, viņu apkalpojot (..), viņš izdara pakalpojumu, dodams mums tādu iespēju;
- patērētājs ir persona, kas mums atnes savas vēlmes. Mūsu uzdevums ir tās risināt izdevīgi viņam un mums. [8]

Tāpat orientācija uz cilvēkiem, grupas procesiem, kopīgām vērtībām, proaktīva orientācija un kvalitātes piedāvāšana patērētājiem ir modernas pakalpojumu vadības filosofiskie principi.

3. Pētījumi un sociālo pakalpojumu novērtēšana

Ir vērtīgi dokumentēt pakalpojumu ietekmi un demonstrēt uzskaitāmību. Tas var veicināt efektīvāku programmu izveidi, sniegt

lielākas iespējas mācīties un uzlabot zināšanas par to, kas ir efektīvs. Uz kopienu bāzētu institūciju novērtējums balstāms uz attiecīgo kopienu izvērtējumu – to apstākļu un problēmu apzināšanu.

Efektīvs novērtējums stimulē organizācijas izmantot to kā iedarbīgu vadības funkciju. Novērtējums nav “gada beigu notikums”, bet gan pastāvīga norise, kas palīdz lēmumu pieņēmējiem labāk izprast procesu – kā tas ietekmē patērētājus, partneru institūcijas un kopienu, kā to ietekmē iekšēji un ārēji faktori.

Sākotnējā programmas novērtēšanas misija sociālo pakalpojumu jomā ir palīdzēt uzlabot sociālo programmu **kvalitāti**. Tomēr dažādu iemeslu dēļ programmas novērtēšana bieži tiek izmantota pierādījuma sniegšanai, ka sociālā programma ir efektīva, nevis programmas **uzlabošanai**. Tas ir radījis līdzsvara trūkumu sociālo pakalpojumu novērtēšanā – tiek uzsvērti pierādījumi, ka sociālā institūcija ir efektīva, izmantojot kvantitatīvus pētījumus, un pārāk maz uzmanības pievērsts kvalitatīvai novērtēšanai, lai uzlabotu sociālos pakalpojumus.

“Sociālo pakalpojumu dienestu novērtēšana ir atsevišķa profesionālās prakses joma, kas izveidota divu iemeslu dēļ. Pirmkārt, sapratne, ka nav pietiekami naudas, lai izdarītu visu nepieciešamo; otrkārt, pat ja ir pietiekami naudas, nepieciešams kas vairāk, lai atrisinātu kompleksas cilvēciskas un sociālas problēmas. **Tā kā nav iespējams izdarīt visu, ir nepieciešams pamats lēmumam, ko ir vērts darīt**”. [9] Mūsdienās joprojām izjūtam nepieciešamību pierādīt mūsu sociālo programmu efektivitāti, lai pārliecinātu valdības ierēdņus, finansētājus, novērtētājus, ekspertus un plašāku sabiedrību, ka viņu investīcijas ir bijušas vērtīgas. Ierobežoti resursi, arvien sarežģītākas un slāņainākas sociālās problēmas, mainīgs politiskais klimats un šķietamās izmaiņas sabiedrības viedoklī par to, kurām valsts un citām institūcijām vajadzētu atbalstīt neprivilģētās vai nelabvēlīgās sabiedrības daļas, ir pievērsušas vēl lielāku, pat pārmērīgu uzmanību pierādījumiem, ka programmas ir efektīvas, nevis to kvalitātei.

Otrs faktors, kas liek pievērst lielāku uzmanību pierādījumiem, vai sociālā programma ir efektīva, ir zinātnisko metožu ietekme uz sociālo pakalpojumu novērtēšanu. Kad cilvēki runā par sociālo pakalpojumu novērtēšanu, viņi domā par sarežģītiem eksperimentāliem projektiem ar sociālo intervenci un kontroles grupām, kuros novērtētāji mēra programmu efektivitāti, balstoties uz statistiski nozīmīgām izmaiņām rezultātos. Zinātniskā metode balstīta uz **hipotētiski deduktīvo metodoloģiju**. Tas nozīmē, ka novērtētāji pārbauda hipotēzes par sociālo aktivitāšu efektivitāti, izmantojot statistiskās analīzes tehnikas.

Hipotētiski deduktīvais dabaszinātņu modelis ir izveidots, lai izskaidrotu, kas ir noticis, un parādītu cēloņsakarības starp rezultātiem un pakalpojumiem šo rezultātu veidošanai. Ja tas tiek veidots un vadīts efektīvi, eksperimentālais jeb kvaziekperimentālais modelis var sniegt nozīmīgu informāciju par noteiktu sociālās programmas ietekmi. Tomēr daudzi kritēriji, kas nepieciešami, lai vadītu novērtēšanu, ierobežo to izmantojamību vienā iekļaušanās programmā pilnīgi kontrolētās vidēs. Vispārīgi runājot, var teikt, ka ir daudzas vājās vietas, jo parastie novērtēšanas veidi nav bijuši pievērsti procesam, ieviešanai un pilnveidošanai. Tie var izteikti negatīvi ietekmēt kompleksās, visaptverošās kopienas iniciatīvas. Tālāk aprakstīsim dažas no daudzajām sekām, ko rada ierobežota novērtēšana.

1. rezultāts. Mēs sākam ticēt, ka ir tikai viens novērtēšanas veids.

Lielākā daļa cilvēku (pat tie, kuri apguvuši pētniecības un novērtēšanas metodes) nesaprot, ka izmantotās metodes, piemēram, eksperimentālie projekti, ir daļa no plašāka viedokļa vai pētījumu paradigmas. Šīs paradigmas balstītas uz dažādiem pieņēmumiem par šādām tēmām:

- kas ir realitātes būtība;
- kā mēs kaut ko uzzinām;
- kādām jābūt attiecībām starp novērtētāju un dalībniekiem novērtēšanas laikā.

Dominējošā pētījumu paradigma, kas ir aprakstīta iepriekš (hipotētiski deduktīvā), ir atvasināta no medicīnas un citām dabaszinātnēm un ir tikai viena no paradigmām. Kad kāda pētījuma paradigma sāk dominēt, ir viegli aizmirst, ka ir arī citas - vērstas uz dažādiem mērķiem un jautājumiem. "Hipotētiski deduktīvās paradigmas dominēšana, kas uzsver kvantitatīvo un eksperimentālo virzienu, ir atņēmusi lielākajai daļai tās praktizētāju vēlmi nopietni apsvērt jebkādas alternatīvas pētījumu paradigmas vai metodes. Vārds "novērtēšana" ir kļuvis par ekvivalentu "zinātniskas metodes" izmantošanai, strādājot dominējošajā paradigmā." [9] Citiem vārdiem runājot, cilvēki notic, ka ir tikai viens kontrolēšanas veids.

2. rezultāts. Mēs neuzdodam un neizpētām vienlīdz nozīmīgus jautājumus.

Bieži izmantotās metodes neatklāj mums, kā un kāpēc programmas ir efektīvas, kam un kādos apstākļos tās ir efektīvas. Tomēr, ņemot vērā arvien sarežģītākās sociālās problēmas un situācijas, ar ko mūsdienās

jāsaskaras, kā arī arvien sarežģītākās sociālās programmas, kas izveidotas šo problēmu risināšanai, tie ir nozīmīgi jautājumi, uz kuriem jāatbild. Nozīmīgāk par to, ka ir dažādas paradigmas ar dažādiem pieņēmumiem par pasauli un tās darbību, ir tas, cik daudz mūsu paradigma ietekmē mūsu uzdotos jautājumus; mūsu domas par to, ko ir svarīgi zināt; izmantotās novērtēšanas metodes; pat mūsu interpretācijas un secinājumus.

3.rezultāts. Mēs ciešam neveiksmi, kad mēģinām novērtēt sarežģītās sistēmu maiņas un visaptverošas kopienas iniciatīvas.

Politiskajā un sociālajā klimatā, kas rada skepsi pret sociālo programmu efektivitāti un izmaksām, dažas no daudzsoļākajām iniciatīvām netiek pienācīgi novērtētas un tām draud pārtraukšana. Tās ir iniciatīvas, kas saistītas ar sistēmas un visaptverošām kopienas izmaiņām, kas mainītu bērnu, jauniešu un ģimeņu dzīvi. "Tā kā šīs iniciatīvas balstītas uz vairāku avotu un kopienas sadarbību, to mērķis un galvenās aktivitātes pastāvīgi mainās un veidojas, lai apmierinātu iesaistīto pušu vajadzības. Tātad šīs iniciatīvas ir "nenovērtējamas", izmantojot dabaszinātņu paradigmu. Tas nozīmē, ka ir izniekoti lieli resursi un tā iespējams tikai nedaudz uzzināt par to, kā šīs sociālās akcijas īstenībā darbojas un kāds varētu būt to patiesais potenciāls." [10]

4.rezultāts. Mēs neapzināmies, ka visa novērtēšana ir politiska un balstīta uz vērtībām.

Kad raugāmies uz programmas rezultātiem, izmantojot tikai vienu metodi, mēs zaudējam nozīmīgu kontekstu. Katra novērtēšanas stadija ir saistīta ar politiskiem jautājumiem, kas ietekmēs visu, kam tiks pievērsta uzmanība: pieņemtos lēmumus, to, kā pasaule uztver projektu, to, kura intereses tiek īstenotas. Novērtētājiem ir jāizprot savas darbības sekas visās novērtēšanas fāzēs un jābūt jutīgiem pret sociālo dienestu vadītājiem, personālu, klientiem un citām ieinteresētajām pusēm. Tādēļ nepieciešams pastāvīgs dialogs ar visām ieinteresētajām grupām un atbildības izjūta, pārstāvot sociālo institūciju visā novērtēšanas gaitā. Konfliktējoši plāni, ierobežoti resursi, dažādas perspektīvas vai kopīgas zināšanu bāzes trūkums var radīt saspīlējumu starp novērtētājiem, sociālo dienestu vadītājiem un personālu. Ir svarīgi runāt atklāti par to, kā šie faktori ietekmē novērtēšanu.

Kā mēs varam radīt līdzsvaru?

Ir vairākas citas metodes – dažas no tām izveidojušās citās disciplīnās, piemēram, antropoloģijā, citas izveidojušās kā reakcija uz dominējošo paradigmu.

- **Konstruktīvisms.** Konstruktīvistu paradigma ir veidojusies antropoloģijas tradīcijā. Šī paradigma ir vērsta nevis uz izskaidrošanu, bet gan uz pētītā fenomena izpratni, īstenojot pastāvīgu un padziļinātu saskarsmi un attiecības ar iesaistītajām personām (piemēram, padziļinātu novērošanu un intervēšanu). Konstruktīvistu paradigmas mērķis ir izprast sociālās programmas, balstoties uz kvalitatīviem datiem un bagātīgiem aprakstiem, kas veidojas tuvās un pastāvīgās attiecībās, un ņemot vērā dažādas perspektīvas. [11] Šāda novērtēšana palīdz izprast kontekstu un programmu kompleksumu, kā arī pieņemt lēmumus par sociālo pakalpojumu vadības pilnveidošanu.
- **Feminisma pētījuma metodes.** Feminisma pētījumu metodes tiek raksturotas kā “kontekstuālas, ietverošas, uz pieredzi balstītas, sociāli atbilstošas, multimetodoloģiskas, pilnīgas, bet ne vienmēr replicējamas, videi atklātas, tādas, kas emocijas un notikumus uzskata par pieredzi”. [12]
- **Uz teoriju balstīta novērtēšana.** Uz teoriju balstīta novērtēšana sākas ar premisu, ka katra sociālā programma ir balstīta uz teoriju – domāšanu par to, kā un kāpēc tā ir efektīva. Priekšnosacījums izpratnei, kas notiek ar programmu, ir šīs teorijas noteikšana. [13] Šis process ir pazīstams arī kā **programmas loģiskā modeļa izveidošana**, aprakstot, kā programma darbojas. Novērtētāji un personāls var izmantot šo teoriju, radot galvenos starpposmu rezultātus (gan mērķa auditorijai, gan sadarbības institūcijām un organizācijām), kas veicinās ilgtermiņa rezultātus.
- **Līdzdalības novērtēšana.** Pētījumu metode, ko arvien biežāk lieto jaunattīstības valstīs, ir līdzdalības novērtēšana, kas primāri ir vērsta uz šādām darbībām:
 - 1) egalitāra procesa radīšanu, kurā novērtētāja perspektīvai netiek piešķirta lielāka nozīme kā citu ieinteresēto pušu, ieskaitot programmas dalībniekus, perspektīvai;
 - 2) novērtēšanas un tās rezultātu veidošanu, lai tie būtu noderīgi un atbilstoši nākotnes darbībām. Līdzdalības pieejām ir jābūt praktiskām, noderīgām un jādod iespējas daudzām ieinteresētajām pusēm. [9]

- **Jautājumu uzdošana par jautājumiem.** Atvērtas vides radīšana, kurā tiek augstu vērtētas dažādas perspektīvas, veicinās pārdomas par to, kuri jautājumi nav atbildēti un kāpēc. Iespējams, šos jautājumus ir noslēpusi izmantotā paradigma. Iespējams, tie nav jautājumi, kas ir politiski nozīmīgi tiem, kuri ir varas pozīcijās. Iespējams, tie slēpj norādes uz sāpīgu pieredzi, par ko parasti sabiedrībā atklāti nerunā.

Lielākā daļa no mums domā, ka mūsu sociālās institūcijas ir unikālas. Kā labāk veikt novērtējumu? Atbilde ir tāda – ISO 9000 izvirza prasības, kas jāapmierina institūcijas kvalitātes sistēmai, bet neparāda, kā tas organizācijā jāizdara, un tas pieļauj elastīgu pieeju dažādos sektoros un pakalpojumu jomās, kā arī dažādās nacionālajās kultūrās.

4. Sertificēts sociālā darba vadītājs

Sociālos darbiniekus var atrast visos līderības un vadības līmeņos gan veselības aprūpes un sociālajās institūcijās, gan ārpus tām. Šos sociālos darbiniekus ar citiem vieno kopīga izglītības pieredze un ētikas kodekss. Bet, tā kā sociālie darbinieki ir vairāk pievērsušies tiešam darbam ar indivīdiem un mazām grupām, šajā profesijā ir bijis mazāks atbalsts sociālajiem darbiniekiem, kas vada organizācijas.

ASV 1988. gadā, lai sniegtu šo atbalstu, izveidots Nacionālais sociālā darba vadītāju tīklojums. 1997. gadā šī organizācija izveidoja diplomu “Sertificēts sociālā darba vadītājs” (*Certified Social Work Manager*) – sociālajiem darbiniekiem, kas ir vadītāji. Asociācijas valde pašlaik veido standartus, lai definētu labu praksi sociālajiem darbiniekiem vadības un līderības pozīcijās. Šie standarti noteiks kompetences, kas nepieciešamas, lai saņemtu šo diplomu, un ietvers tādas indikatorus kā vadītāja ētiskā profesionālā uzvedība, sociālo pakalpojumu un projektu novērtēšanas instrumentārija pārvaldīšana, sociālās aizstāvības prasmes, sociāli politisko aktivitāšu organizēšanas prasmes, cilvēkresursu vadības prasmes, sabiedrisko attiecību veidošanas un mārketinga prasmes, jauno programmu un pakalpojumu konceptualizēšanas un plānošanas/ieviešanas prasmes, darbinieku supervīzijas prasmes. [14]

ASV Darba departaments norādījis, ka sociālais darbs ir profesija tiem, kuri ļoti vēlas uzlabot cilvēku dzīvi, un nodarbinātība šajā profesijā pieaug straujāk nekā vidēji. [15] Zinātniskais un profesionālais grāds ir kļuvis par standartu daudzās pozīcijās.

“Maģistra grāds sociālajā darbā (*MSW*) ir nepieciešams amatos veselības un sociālās aprūpes institūcijās, un tas parasti nepieciešams

sertifikāta iegūšanai sociālajā darbā. Arī darbam sabiedriskajās organizācijās bieži ir nepieciešama atbilstoša izglītība, piemēram, maģistra grāds sociālo pakalpojumu politikā vai administrēšanā. Supervīzijas, administrācijas un personāla izglītošanas amati parasti tiek piedāvāti tikai kandidātiem ar maģistra un zinātnisko grādu. Sociālā darba administratori slimnīcās, klīnikās vai citās institūcijās, kas piedāvā sociālā darbinieka pakalpojumus, parasti veic vispārējas vadības funkcijas. Sociālā darba plānotāji un politikas veidotāji izstrādā programmas, lai pievērstos vardarbībai pret bērniem, bezpajumtniekiem, narkomānijai, nabadzībai un vardarbībai. Šie darbinieki pēta un analizē politikas, programmas un normatīvus. Viņi nosaka sociālās problēmas un ierosina ar likumdošanu saistītus un citus risinājumus. Viņi var palīdzēt apgūt fondu finansējumu vai rakstīt projektus stipendijām, lai atbalstītu šīs programmas.” [15]

Diskusijās par to, kā labāk tikt galā ar šo izaicinājumu, arvien biežāk izskan sociālo dienestu vadītāju **kompetences** jautājums. Pirms divdesmit gadiem, kad šis termins tika izmantots, tas galvenokārt tika saistīts ar prasmēm un zināšanām, kas nepieciešamas, lai veiktu noteiktu un paredzamu uzdevumu kopumu atbilstoši noteiktam standartam. Dažos pēdējos gados šis jēdziens ir paplašināts un ietver daudz vairāk nekā tikai tehniskās prasmes un zināšanas. Tiek atzīts – lai veiksmīgi darbotos pastāvīgu izmaiņu kontekstā, ir jādoma proaktīvi, kritiski un radoši, lai atrisinātu neskaidrības un efektīvi vadītu savu personisko mācīšanos. Jaunais termins “**zināšanu vadība**” ir kļuvis par visnozīmīgāko modernajā vadībā, un tas ir vērst uz vienmēr mainīgo vidi.

“Labā prakse” netiek ieviesta, ja pirms tam nav iztaujāti cilvēki, kas tajā ir piedalījušies. Cilvēki iesaistās aktīvā jēgas veidošanā, pastāvīgi novērtējot “labās prakses” efektivitāti. Pamata premisa ir tāda – “labās prakses”, kas bija aktuālas vakar, nevar neapsverot uzskatīt par “labākajām praksēm” šodien vai rīt. Tāpēc mācīšanās, pārmācīšanās un vēlreizēja mācīšanās ir jāpārveido organizācijas procesos.” [16] Pats galvenais ir nemitīgi novērtēt rutīnu, uz ko balstīta lēmumu pieņemšana, lai atklātu pieņemumus, kas varētu kavēt mācīšanos un inovācijas, kā arī pārspētu tradicionālās informācijas sistēmas, kļūstot par dinamisku organizāciju. [16] Ir skaidrs, ka sociālo pakalpojumu vadībai ir nepieciešams daudz vairāk nekā tikai specifiskas zināšanas un prasmes, lai gan arī tās ir ļoti nozīmīgas. Kā parāda mani pētījumi par kompetentiem vadītājiem Austrālijā [17] un G.Skota (*G.Scott*, 1995) pētījums, lai vadītājs varētu kompetenti darboties pastāvīgu izmaiņu laikā, viņam vajadzētu spēt sevī apvienot šādas lietas:

- emocionālo inteligenci;
- īpašu radošu domāšanu un sava prāta kontroli;
- ar kontekstu saistītas specifiskas “diagnostiskās kartes”, kas dod iespēju interpretēt (atrast jēgu) notiekošo un noteikt, kas nepieciešams katrā situācijā;
- tās pamatprasmes un zināšanas, kas, lai gan ir izmantojamas dažādos kontekstos, veicina pašreizējās lomas izpildi (piemēram, spēja izmantot teksta apstrādes datorprogrammas, vadīt savu rīcību un konstruktīvi strādāt ar citiem);
- specifiskās prasmes un zināšanas, kas izmantojamas tikai pašreizējā kontekstā un lomā. [18]

Nemot vērā atspoguļotos pētījumus, ir skaidrs, ka šo visu piecu sastāvdaļu kombinācija rada īpašo kompetenci un to trūkums var nozīmīgi samazināt veikuma kvalitāti.

5. Sociālo pakalpojumu dienestu vadītāju izglītošana

Mana Fulbraita programmas pētījuma rezultāti rāda, ka sociālo pakalpojumu dienestu dažāda līmeņa vadītāju vidū vispopulārākā izglītība ir šādi trīs profesionālie grādi – **biznesa vadības, sabiedrības vadības un sociālā darba maģistra grāds**. Tāpēc ir īpaši svarīgi apsvērt, kāda vieta katrai no šīm trim izglītības programmām ir saistībā ar pašreizējo un attīstības stadijā esošo vadības pedagoģiju un kādi ir ieguldījumi, ko tās var dot sociālo pakalpojumu vadībā. Pievēršoties tam, kā šie trīs grādi sagatavo absolventus sociālo pakalpojumu vadīšanai, vēlams domāt par profesionālo identitāti, ko katrs no grādiem sekmē.

Biznesa vadības maģistra grāds (*Master of Business Administration – MBA*). *MBA* programmas pēdējos gados ir nozīmīgi attīstījušās. Tomēr, kā norāda P.Kejs un L.Grīnbergs (*P.Key & L.Grinsberg*), ne visas norises ir bijušas patīkamas skolām, kas piedāvā iegūt *MBA* grādu. Skolas ir kritizētas par to, ka tām nav izdevies izglīt *MBA* programmas studentus par jaunajām tehnoloģijām. Turklāt dažas skolas, piemēram, prestižā Hārvarda Biznesa skola, ir kritizētas par to, ka tajās pārmērīgi uzsvērtas kvantitatīvās prasmes, pametot novārtā cilvēciskās vērtības. [19] Jautājums ir šāds: daži biznesa speciālisti saka, ka vadība ir vadība, neņemot vērā kontekstu. Tie, kuriem ir pretējs viedoklis, ir pārliecināti, ka sociālo pakalpojumu un biznesa sektorā atšķiras mērķi, struktūra un personāls. Mēs varam palūkoties, kāds ir *MBA* studiju programmas saturs. Analizējot

daudzas ASV piedāvātas biznesa vadības studiju programmas, esmu secinājusi, ka galvenās sastāvdaļas ir:

- ekonomiskās un juridiskās vides analīze, tās ietekme uz peļņas un bezpeļņas sektoru; ētiski apsvērumi, sociālas un politiskas ietekmes, ar ko jārēķinās šādām organizācijām;
- jēdzienu, procesu un institūciju radīts pamats preču un/vai pakalpojumu ražošanā un mārketingā, kā arī biznesa uzņēmuma finansēšanā;
- pamatizpratne par jēdzieniem un to lietošanu grāmatvedībā, kvantitatīvajās metodēs un vadības informācijas sistēmās, ieskaitot datora izmantojumu;
- vadības procesu izmantošana nenoteiktības apstākļos, ietverot integrācijas analīzi un politikas noteikšanu vispārējā vadības līmenī.

Biznesa skolām ir raksturīga zināma elastība un brīvība, pārveidojot zināšanu kopumu specifiskajos mācībuursos/moduļos. Piemēram, Monmoutas universitātē piedāvātajā *MBA* programmā, kurā uzsvērta veselības aprūpes vadība, piedāvā daudzus kursus: ētika, likumdošana un sociālā atbildība; mārketinga vadība; biznesa finanses; mārketinga pētījumi; starptautiskā mārketinga vadība; patērētāju uzvedība; reklāmas un mediju vadība; stratēģiskā vadība; veselības aprūpes ekonomika; veselības aprūpes organizāciju vadība; finanšu fondu līdzekļu iegūšana, izvietošana un izmantošana u.c. [20] Tātad varam secināt, ka *MBA* grāds nav īpaši vērst uz sociālo pakalpojumu vadības saturu. Tomēr lielās sociālās institūcijas, gan peļņas, gan bezpeļņas, parasti augstu vērtē *MBA* grādu ieguvušos kā kvalificētus budžeta, finanšu vadības amatu veikšanai.

Sabiedrības vadības maģistra grāds (*Master of Public Administration – MPA*). *MPA* grāds ir visgrūtāk aprakstāmais no iepriekš nosauktajiem trijiem grādiem, galvenokārt tāpēc, ka tas vēsturiski bijis pakļauts dažādām ietekmēm un institucionālais lokuss ir tik ļoti dažāds. Piemēram, dažās programmās, kas ieviestas politisko zinātņu fakultātēs, sabiedrības vadību uzskata par politisko zinātņu apakšnozari. Dažas sabiedrības vadības programmās ir vērstas uz vispārīgo vadību un administrēšanu. Un ir vadības programmas, kas sniedz noteiktas zināšanas par sociālajiem pakalpojumiem. Parasti šādas programmas ir biznesa skolās, kurās viena no nozarēm ir sabiedrības pakalpojumu vadība.

Tātad *MPA* programmām ir ļoti atšķirīgi mērķi un uzmanības virzieni. Tomēr ir izvirzītas prasības par studiju programmas kopējām sastāvdaļām:

- politiskās un juridiskās institūcijas un procesi;
- ekonomiskās un sociālās institūcijas un procesi;
- organizācijas un vadības koncepcijas, ieskaitot cilvēkresursu vadību;
- analīzes tehnikas, ietverot kvantitatīvās, ekonomiskās un statistiskās metodes.

Mani pētījumi par sociālo pakalpojumu vadību Ņūdžersijā (ASV) rāda, ka *MPA* ieguvēji, it īpaši tie, kuri pabeiguši programmas ar uzsvaru uz vadību, var ieņemt vadītāju amatus personāla vai atbalsta nodaļās, daži no viņiem kļūst par struktūrvienību vadītājiem, citi – par lielu institūciju vadītājiem. *MPA* grāda ieguvējiem ir lieliskas zināšanas par valdības un politiskajiem procesiem, kā arī civildienestu, kas viņus sagatavo lielākajai daļai vadības pozīciju valsts un reģionālajās sociālajās un veselības aprūpes institūcijās.

Sociālā darba maģistrs (*Master of Social Work – MSW*). Sociālā darba izglītībā dominē skatījums, kas uzsver attiecības “viens pret vienu”. Tieši šī orientācija nemaldīgi atšķir profesionālu sociālā darba izglītību no *MBA* un *MPA* programmas. *MBA* un *MPA* studentiem māca meklēt iespējas, kas ietvertas organizācijā, valdības struktūrā vai tirgū.

Šo skatījumu fundamentālā atšķirība rada sociālā darba skolām dilemmu. Kā radīt mācību programmu, kas ļautu studentiem darboties divos virzienos? Tāpēc klīnisku specialitāšu studenti specializējas sociālā darba praksē ar indivīdiem un ģimenēm, bet vadības studenti pievēršas “administrācijai”. Administrācijas mācības bieži sastāv no izvēles kursa administrācijas teorijā un praksē.

Piemēram, Monmoutas *MSW* programma starptautiskajā un kopienas attīstībā piedāvā izvēles kursu sociālā darba administrēšanā (6 kredītpunkti). Šī kursa beigās studentam vajadzētu:

- zināt, kā izmantot bezpeļņas organizācijas statusu un dibināt institūciju Ņūdžersijas štatā;
- izprast organizēšanu, plānošanu un grantu pieteikumu rakstīšanu, kā arī citu veidu bezpeļņas ienākumu iegūšanas veidus;
- izprast, kā attīstīt, analizēt un pārraudzīt budžetu, kas atvēlēts sociālajiem projektiem;
- spēt atlasīt un izvēlēties darbiniekus, analizēt un veidot amata aprakstus, kā arī izprast darbinieku atlaišanas juridisko kontekstu;
- izprast, kā analizēt darbinieku priekšrocības un administrēt kompensācijas;

- izveidot administratīvu uzvedības modeli, kas atbilst visiem likumiem, normatīviem un valstiskajiem kodeksiem, zināt, kā strādāt ar likumdevējām iestādēm un citām institūcijām;
- būt sagatavotam vadīt izmaiņas darbavietā;
- labāk izprast, kā sociālo pakalpojumu dienestu vadība ir iesaistīta cilvēktiesību ievērošanā. [22]

Līdz ar zināšanām par sociālo pakalpojumu organizācijas būtību un sociālo pakalpojumu sniedzēja profesiju vadītājam, kas ir ieguvis *MSW* grādu, ir mācīta arī pieeja, kas saistīta ar cilvēciskajām attiecībām – tā tiek aprakstīta kā jaunā vadības teorija. Darbinieku līdzdalības, sadarbības un lēmumu pieņemšanas, cilvēku motivēšanas, mijiedarbības, grupas dinamikas, uzdevumu rezultātu un emociju apmaiņas uzsvēršana skaidri parāda sociālā darba izglītības filosofisko un konceptuālo pamatu. Pamatkursi, piemēram, cilvēka uzvedība un sociālā vide, sociālā darba prakse, sociālais grupu darbs, un daudzi citi efektīvi kursi, kas aptver teoriju un darba tehnikas ar indivīdiem un ģimenēm, veicina vispārīgu humānu pieeju darbam ar cilvēkiem.

Tomēr nedrīkstam aizmirst dažas grūtības. Mēs varam izprast atšķirības starp divu veidu sociālo pakalpojumu institūcijām – plānošanas organizācijām un pakalpojumu sniegšanas organizācijām. **Plānošanas organizācija** nesniedz pakalpojumu tieši klientam. Sabiedriskajā sektorā šādu organizāciju mērķis parasti ir plānot sociālo politiku, sasniegt fiskālās programmas uzskaitāmību; pārraudzīt, nodrošināt un integrēt dažādu līmeņu pakalpojumus. Privātajā sektorā plānošanas organizācijai ir līdzīgi mērķi: iegūt finansējumu, sasniegt programmas un fiskālo uzskaitāmību, kā arī koordinēt pakalpojumu programmas. **Pakalpojumu sniegšanas organizācija** mijiedarbojas ar klientiem, tā sniedz pakalpojumus. Šāda organizācija parasti ir daļa no tīklojuma, kas ietver vienu vai vairākas plānošanas organizācijas.

Šo divu veidu organizāciju vadība parasti ir ļoti atšķirīga. Tieši tāpēc 74% no intervētajiem sociālo dienestu vadītājiem Ņujorkā un Ņūdžersijā saka: “Mums ir jāuzlabo visnozīmīgākās zināšanas, kurām jābūt sociālo pakalpojumu vadītājam: kvalitātes nodrošināšanas vadība, personāla vadība, vadības psiholoģija, novērtēšana un kontrole, tehnoloģiju izmantošana sociālajos pakalpojumos, valsts normatīvie akti un likumi.” Komentāri, ko sniedza šīs grupas respondenti, parasti ietvēra šāda satura izteikumus:

- “Man ir *MSW* grāds, bet neesmu pārliecināts, ka grāds sociālajā darbā (pretstatā, piemēram, grādam sabiedrības vadībā) ir nepieciešams.”
- “Ir daži sociālā darba vadības aspekti, kas ir specifiski šai profesijai (piemēram, ētika) un kuru apgūšanai nepieciešama izglītība sociālajā darbā. Bet mums jāspēj pieņemt sarežģītus lēmumus, un mēs nezinām, kā...”
- “Protams, jums nepieciešamas tehniskas zināšanas un prasmes, piemēram, kā darbojas budžets, kādi ir normatīvi personāla pieņemšanai. Taču patiešām nozīmīgi ir tas, cik labi jūs risināt negaidītus “gadījumus”. Tie parasti ir cieši saistīti ar personālu un cilvēciskām attiecībām.”
- “Vienmēr ir jāizprot situācija un jāizlemj, kāda ir labākā taktika konkrētajā brīdī.”
- “Kas mēs esam? Ja mums nav mācīta loģiskā analīze, nespējam veidot formālus argumentus vadības jautājumos.”
- “Es *MSW* programmā nestudēju riska vadību, bet tas, cik labi jūs tīkat galā ar negaidīto, rada atšķirību starp uzvarētāju un zaudētāju.”
- “Pat ja jūs kaut ko darāt viens, tas nenozīmē, ka jums tam jāgatavojas vienatnē. Es vēlētos, kaut skolā man vairāk būtu mācīts, kā strādāt kopā.”
- “Jums ir nepieciešami cilvēki, kas var plānot, uzdot īstos jautājumus un klausīties.”

Plānošanas organizācijā ir nepieciešama minimāla pakalpojumu vadība. Tās perspektīva ir tālāka nekā pakalpojumu sniegšanas organizācijā. Šādā organizācijā principi, kas apgūti *MPA* programmā, šķiet izmantojami, un tie, kā jau teikts, ir centrālā daļa *MSW* programmā. Arvien augošā mūsdienu sociālās labklājības pakalpojumu sarežģītība un izmaksas parāda, ka nepieciešami spējīgi administratori, sociālie plānotāji un politikas analītiķi. **Vadības analītiķi**, kas bieži tiek dēvēti par vadības konsultantiem, analizē un ierosina, kā uzlabot organizācijas struktūru un pakalpojumu efektivitāti. Visos gadījumos viņi savāc, pārlūko un analizē informāciju, lai sagatavotu ieteikumus vadītājiem. Šiem profesionāļiem ir jābūt prasmīgiem modernajā vadībā, politikas analizē un stratēģiskās plānošanas tehnikās, kā arī jāspēj pārraudzīt un novērtēt sociālo politiku, programmu un pakalpojumu ietekmi. Kritiskās analīzes prasmes tiek augstu vērtētas saistībā ar sociālo pakalpojumu novērtēšanu un attīstību.

Realitātē konkurējošās vērtības ietekmē sociālo pakalpojumu vadību un sociālā darba izglītību. Sociālā darba izglītības padome ASV ir

akreditējusi vairāk nekā 150 MSW programmu. Doktora grāda izglītības grupa (*Group for the Advancement of Doctoral Education – GADE*) uzskaitījusi 71 doktora grāda programmu sociālajā darbā (*PhD* vai *DSW*). [15] Daudzas universitātes sākušas piedāvāt programmas divu grādu iegūšanai, piemēram, sociālā darba un speciālās izglītības, sociālā darba un biznesa vadības, sociālā darba un likumdošanas, sociālā darba un pilsētas plānošanas, sociālā darba un sabiedrības veselības (Kolumbijas universitāte). [23] Tulanas universitātes sociālā darba skola piedāvā divu grādu programmu sociālajā darbā un veselības aprūpē krīžu situācijās.

“Kopīgs grāds krīžu situācijās un kompleksos ārkārtas stāvokļos palielina studentu karjeras iespējas nākotnē, sniedzot indivīdam divus izteikti komplementāru prasņu kopumus: klīniskās krīzes sociālā darba prasmes un starptautiskās sabiedrības veselības aprūpes prasmes kompleksos ārkārtas stāvokļos (vadība, plānošana, novērtēšana). Šo programmu it īpaši var izmantot studenti, kam ir pieredze starptautiskās institūcijās un kuri vēlas strādāt starptautiskajā jomā, ietverot starptautisko sociālo darbu”. [24] Sociālo pakalpojumu administrēšanas skola (Čikāgas universitāte) piedāvā daudzus kursus par modernās vadības metodēm sociālo pakalpojumu organizācijās. Vadības kursu galvenie uzdevumi ir:

- palīdzēt studentiem izprast īpašās sociālo pakalpojumu institūciju un plašākas darbības vides iezīmes;
- iepazīstināt studentus ar organizācijas vadību, lēmumu pieņemšanu un prakses jautājumiem, kas var kavēt vai veicināt problēmu risināšanu;
- palīdzēt studentiem apgūt finanšu un budžeta veidošanas prasmes, kas nepieciešamas efektīvai organizācijas vadībai un līderībai. [25]

Sociālo pakalpojumu administrācijas programma sagatavo studentus profesionālajai praksei sociālo pakalpojumu institūciju vadībā, kopienas organizācijā un attīstībā, politikas analīzē. Darba veidi, kādiem studenti ir sagatavoti, ietver pozīcijas federālajās, valsts, štata un pašvaldības varas iestādēs, privātās bezpeļņas un peļņu nesošās organizācijās, sabiedrības politikas pētījumos un aizstāvības organizācijās un vēlēšanu politikas pozīcijās visos valdības līmeņos. Sociālo pakalpojumu administrācijas skola piedāvā studentiem dažādas iespējas kombinēt profesionālos grādus, lai radītu unikālu daudzpusīgu programmu. Šīs divu grādu programmas sasaista profesionālās studijas divos komplementāros laukos, lai sniegtu studentam dažādus instrumentus un pieejas sociālo izmaiņu jautājumu risināšanā. [26]

Tā kā mūsdienās vadītāja kompetences koncepcija ir paplašināta, sabiedrības prasības pret izglītību arī ir attiecīgi mainījušās. “Sabiedrība gaida, lai tās pilsoņi visu dzīvi spētu proaktīvi strādāt ar izmaiņām gan individuāli, gan kolektīvi dinamiskas, multikulturālas, globālas transformācijas kontekstā. No visām sabiedrības institūcijām izglītība ir vienīgā, kas var sniegt ieguldījumu šā mērķa sasniegšanā. Tomēr izglītība ir tālu no tā, lai iemācītu cilvēkiem tikt galā ar izmaiņām, tieši pretēji.” [27] Vai tas ir izaicinājums?

6. Jaunā paradigma cilvēka attīstībā un sociālo institūciju jauninājumos

Uz atzinību balstīta pētīšana (*Appreciative Inquiry – AI*) radās organizāciju attīstības jomā, un drīz kļuva skaidrs, ka *AI* ir jauns veids, kā skatīties uz pasauli, jauns veids, kā domāt, darboties un būt. Tās radītājs Dr. Deivids L.Kūperaiders (*David L. Cooperrider*) teicis: “*AI* liek mums pievērst īpašu uzmanību labākajam, kas ir noticis pagātnē un tagadnē, lai iekvēlinātu kolektīvo iztēli par to, kas varētu būt.” Uz atzinību balstīta pētīšana ļauj ieraudzīt to, ko citi var nepamanīt. Tā veicina mūsu pašu un citu cilvēku vērtību apzināšanos, tā saistīta ar spēku un potenciālu, kā arī ar ierobežojumu pārvarēšanu, ko mēs paši bieži vien apzināti vai neapzināti uzliekam savām spējām.

Ikdienā lielāko daļu cilvēku un organizāciju ierobežo viedoklis, ka viņu resursi un līdz ar to arī viņu iespējas ir ierobežotas. Viedoklis, ka “mums ir jāskatās realitātē”, neapšaubāmi ir lielākais ierobežojums cilvēka iztēlei un darbīgumam. Uz atzinību balstītā pētīšana sākas ar dažādu pieņēmumu kopumu. “Mēs sākam ar uzskatu, ka mums ir **izvēle** – ka mēs apzināti varam izvēlēties to, ko “redzam” un ko darām. Gan personiskajā, gan sociālajā jomā mēs varam izvēlēties pievērsties problēmām, trūkumiem un vajadzībām – tradicionālajai problēmu risināšanas pieejai. Vai arī mēs varam izvēlēties redzēt iespējas, spējas un priekšrocības – uz atzinību balstītas pētīšanas pamatu.” [28]

Pievērsieties tam, kas ir pareizi, nevis tam, kas ir nepareizi sociālajā institūcijā, individuā vai pat sabiedrībā, *AI* dod mums iespēju piekļūt enerģijai, kas var transformēties. Ja mums ir šāda enerģija darbam, mūsos rodas **pārliecība** – attīstīties un iegūt jaunu tēlu nākotnē. Galvenais jautājums ir: ja vēlamies iedvesmot, mobilizēt un saglabāt cilvēcisko enerģiju, kurš ir efektīvākais veids – pievēršanās problēmām vai iespējām? *AI* ir radošs process, kas ļauj mums ieviest dzīvē iespējas un attīstīt mūsu

spējas. Ar rūpīgi izveidotu jautājumu kopumu dialogā mēs atklājam mūsu “labāko pieredzi” – tos brīžus mūsu dzīvē, kad esam jutušies visefektīvākie, vissaisītākie, visdzīvākie. Šie stāsti sniedz neapgāžamu mūsu spēju pierādījumu. Tie ļauj veidot jaunus tēlus, kas varētu īstenoties nākotnē. “Realitātes akceptēšanas” vietā mēs redzam – to, ko saucam par “realitāti”, nosaka tas, ko mēs izvēlamies redzēt, ko mēs izvēlamies domāt un par ko runāt, ko mēs izvēlamies darīt. Tātad mums ir iespēja radīt tādu nākotni, kādu mēs vēlamies.

Parastā uz trūkumiem balstītā domāšana pretstatā uz atzinību balstītajai pētišanai un meklējumiem (pēc D.L.Kūperaidera) [28]

Uz trūkumiem balstītā domāšana	Meklējumi
Problēmas	Iespējas
“Glāze ir pustukša”	“Glāze ir līdz pusei pilna”
Problēmu vadīta	Vīziju vadīta
Nauda	Sociālā nozīme/vērtība
Resursu trūkums	Resursu pārpilnība
Kritiska domāšana	Radoša domāšana
Pretošanās	Enerģija
Pieaugošas grūtības	Bezprecedenta sasniegumi
Balstīšanās uz solījumiem	Jēgpilna iesaistīšanās
Citu izmantošana	Sadarbība ar citiem
Transakcijas	Attiecības
Profesionāli vērsta	Sevī vērsta

Dr. D.L.Kūperaiders un viņa kolēģi *AI* izveidoja kā jaunu paradigmu, kas varētu aizvietot parasti izmantotās problēmu risināšanas metodes organizāciju attīstībā. Dažus gadus vēlāk Tao institūts pieņēma šo procesu filantropijas jomā un tas kļuva pazīstams kā “filantropijas sasniegums”. Šie centieni joprojām bija vērsti uz **organizācijām** kā globālo izmaiņu veidotājiem.

“Mēs uzdomam jautājumus par pasauli, kurā vēlamies dzīvot, nevis par to, kas jādara vai kādai jābūt organizācijai.” Stāsti, kas izskan intervijās un konferencēs, var ļaut saprast, kāda izskatītos ideālā sabiedrība. Tādējādi atklājumi par pašu cilvēku un sabiedrību organizācijas jomā var funkcionēt kā **metafora**. Pētījums par cilvēku vīzijām var būt pietiekams, lai pārveidotu organizāciju ar **metaforas palīdzību**. Organizācija, kas sāk šo metodi – radošas sarunas par nākotni, var kļūt gan par katalizatoru, gan par plašāku sociālu un pat globālu izmaiņu modeli. Tā kā organizācijas un

sabiedrības ir **sociāli veidotas**, t.i., tās rada indivīdi (“realitātes” sociālo vienošanos rezultātā), šīs teorijas piekritēji uzskata, ka jēgpilna transformācija sākas ar mums.

Mūsu realitāte balstīta uz priekšnoteikumiem, un to bieži rada tie tēli, vērtības, plāni un uzskati, ko mēs gaidām. **Tēlam** ir liela ietekme darbības vadībā un noteikšanā. Pozitīvas iztēles spēks ir ne tikai populāra ilūzija, bet arī galvenais faktors jebkurā darbībā. Piemēram, *placebo* efekts ir fascinējošs un sarežģīts process, kurā pozitīvais uzskats par medikamenta dziedinošo ietekmi rada atvēršošānās reakciju, kas var būt vismaz tikpat efektīva kā parastā terapija. Lai gan uzskati par *placebo* efektu pēdējos 20 gados ir bijuši pretrunīgi, lielākā daļa medicīnu tagad uzskata, ka trešdaļa līdz divu trešdaļu pacientu fizioloģiskā un emocionālā veselība ievērojami uzlabosies no ticības, ka viņiem tiek sniegta efektīva terapija, pat ja zāļu vietā ir tikai cukura graudiņš vai cita neitrāla viela. [29]

AI teorija izveidoja **darbības un pētījumu** pieeju organizācijas analīzei. Parastie jautājumi, kas ietilpst šīs pieejas datu vākšanā jeb “problēmu sajūšanā”, būtu: kādas problēmas jūs redzat jūsu grupā, ieskaitot problēmas starp cilvēkiem; kas traucē veikt jūsu darbu tā, kā jūs vēlaties; kādas problēmas jūs saskatāt organizācijā? Šādi atvērti jautājumi ļauj respondentiem domāt un iedrošina viņus **stāstīt par problēmām** tā, kā viņi tās redz. “Lielākā daļa organizāciju pētījumu ir vērsti uz vadītāju interešu apmierināšanu, nevis uz plašāku cilvēcisku/sociālu parādību izpēti. Bet vēl svarīgāk ir tas, ka šī joma nav pietiekami labi kalpojusi vadītāju interesēm, jo pētījumi ir bijuši vērsti uz īstermiņa problēmām, nevis formulējuši jaunas organizācijas formas. Pētījumi ir veidoti tā, it kā disciplīnā ietvertā sociālās sistēmas attīstības koncepcija nozīmētu tikai izkropļojumu noskaidrošanu pašreizējā darbībā (horizontālā attīstība), un neietver koncepciju par attīstību uz pilnīgi jaunu vai transformētu realitāti (vertikālā attīstība vai otrreizējas izmaiņas).” [30] Ideāls pētījuma rezultāts ir līdzīgs spoguļattēlam, kas parāda organizācijas problēmas un to iemeslus. Emocijām un spekulācijām tiek iedalīta minimāla loma. Darbības pētniekam nevajadzētu būt ne emocionālam aizstāvim, ne iedvesmotam sapņotājam (utopistam domātājam). “Uzticama informācija ir tā, kas apraksta faktorus, kā arī to attiecības, kas rada problēmas.” [30]

Tādējādi mēs varam izteikt nelielu konceptuālu slēdzienu, ka darbības un pētījumu pieejai ir raksturīga tendence klienta sistēmā izveidot institucionalizētu modeli – kā pastāvīgi vākt datus, pētīt sistēmas procesus un pārskatīt jau zināmās problemātiskās jomas. Problēmu risināšana kļūst par organizācijas dzīvesveidu. Uz atzinību balstītā pētīšana paredzēta atklāšanai, izprašanai un jauninājumu veicināšanai organizācijas sociālajā

vidē un procesos. Tai ir jādod ieguldījums sociālās zinātnes radoši teorētiskajos mērķos un jāveicina egalitārs dialogs, lai sociālā sistēma kļūtu efektīvāka. Sociālās sistēmas efektivitāte šajā gadījumā tiek definēta kā saskaņa starp sociālajām organizācijas vērtībām (mūžīgi mainīgais vērtību, ideju vai interešu normatīvais kopums, kas ir raksturīgs sistēmas locekļiem, atbildot uz jautājumu “Kā mums vajadzētu sevi organizēt?”) un organizācijas sociālajām ikdienas praksēm.

Tātad uz atzinību balstītā pētīšana saistīta gan ar zināšanu meklējumiem, gan ar apdomātas kolektīvas darbības teoriju, kas izveidota, lai palīdzētu veidot normatīvo vīziju un grupas, organizācijas vai sabiedrības kā veseluma gribu. Tieši pētījuma process apstiprina mūsu simboliskās iztēles spējas un prātu, kā arī mūsu sociālo spēju apzināti izvēlēties un attīstīties kultūras ietvaros. Tā mērķi ir gan zinātniski (sociālo racionālistu nozīmē), gan pragmatiski (sociālo inovāciju nozīmē), kā arī metafiziski un normatīvi (saistībā ar ētiskiem centieniem pieņemt, kāda ir sociālā eksistence un kādai tai jābūt).

Uz atzinību balstītā pētīšana ir zinātniska/teorētiska → ir metafiziska
→ ir normatīva → ir pragmatiska.

Meklē sociāli racionālas zināšanas (interpretējoša) → meklē novērtējošas zināšanas par organizācijas tēlu → meklē praktiskas zināšanas → tiecas uz apzinātu darbību.

Pamatota novērošana → vīzijas loģika sadarbībā notiekošs dialogs un izvēle → kolektīva eksperimentēšana.

Vislabākais no “Kas ir” → ideāls no “Kas varētu būt” → Piekrišana
“Kam vajadzētu būt” → Pieredze par “Kas var būt”.

S.Šrivastva apraksta četrus galvenos principus darbības pētīšanas modelī cilvēciski nozīmīgai radošai administrācijas zinātnēi.

1.p princips. Pētījums par organizācijas dzīves sociālo (inovatīvo) potenciālu ir jāsāk ar novērtēšanu.

Šajā pamatprincipā pieņemts, ka katra sociālā sistēma ir “efektīva”, t.i., tā nav pilnīgā entropijas stāvoklī, un ka primārais pētījuma mērķis ir atklāt, aprakstīt un izskaidrot sociālos jauninājumus, kas, lai arī ir mazi, ļauj atdzīvināt sistēmu un aktivizēt tās locekļu kompetenci un enerģiju, lai tie būtu pilnvērtīgāk funkcionējoši dalībnieki organizācijas veidošanā un

parveidošanā. Novērtējošā pieeja iedvesmojas no pašreizējā stāvokļa "Kas ir" un mēģina atrast visaptverošu izpratni par faktoriem un organizācijas spēkiem, kas paaugstinātu organizācijas potenciālu, lai sasniegtu cilvēcisko un sociālo ideālu.

2.princips. Pētījumam par organizācijas dzīves sociālo potenciālu jābūt izmantojamam.

Lai sasniegtu nozīmīgumu cilvēciskā izpratnē, administrācijas praktiskajām zinībām ir jārada teorētiskās zināšanas, kuras var izmantot, piemērot un tādējādi pilnveidot darbībā. Izmantojama aptauja nav utopiska, runājot par zināšanu radīšanu, nav ierobežota tikai akadēmiskās aprindās un netiek prezentēta veidos, kas šķistu minimāli saistīti ar ikdienas valodu un simbolismu tiem cilvēkiem, kuri varētu izmantot atklājumus.

3.princips. Pētījumam par organizācijas dzīves sociālo potenciālu ir jābūt provokatīvam.

Šajā gadījumā par aksiomu tiek uzskatīts tas, ka organizācija faktiski ir atvērta, nenoteikta sistēma, kas spēj: 1) kļūt par kaut ko vairāk, nekā tā ir pašlaik; 2) mācīties, kā aktīvi piedalīties tās attīstībā. Tādējādi novērtējošas zināšanas par to, kas ir (runājot par "krasākajiem" sociālajiem jauninājumiem organizēšanā), liek domāt par to, kas varētu būt. Šādas zināšanas var izmantot, lai radītu reālistisku attīstības iespēju tēlus, ar kuriem var eksperimentēt plašākā mērogā. Šādā ziņā uz atzinību balstītā pētīšana var būt gan pragmatiska, gan vīziju ietveroša. Tā kļūst provokatīva tādā ziņā, ka pētījuma atklājumi iegūst normatīvu vērtību organizācijas dalībnieku acīs, un tas var notikt tikai viņu pašu kritisku pārdomu un izvēles rezultātā. (Mēs domājam, ka šis atklājums ir (nav) mums tik nozīmīgs, lai mēs to uzskatītu par ideālu, uz ko tiekties plašākā praksē.) Tādējādi uz atzinību balstītā pētīšana ļauj mums pārdomas, vīzijas ietverošo loģiku uzlikt uz stingra empīriskā pamata un izmantot sistemātiskus pētījumus, lai palīdzētu organizācijas locekļiem pilnveidot viņu sociālo pasauli atbilstoši viņu pašu iztēles un morāles vajadzībām.

4.princips. Pētījumam par organizācijas dzīves sociālo potenciālu ir jānotiek sadarbībā.

Šis princips ir saistīts ar pieņemto eksistējošo saistību starp aptaujas procesu un tās saturu. Tādējādi uz sadarbību balstītās pētnieka un organizācijas locekļu attiecības ir uzskatāmas par būtiskām, balstoties uz epistemoloģiskiem un praktiskiem/ētiskiem pamatiem. [32] Uz atzinību balstītās pētīšanas metafiziskā dimensija ir mazāk nozīmīga nekā atbildes

atrašanas veids, bet ir nozīmīga, jo tā paaugstina godbijības un aprīna dzīvo pieredzi, kas liek mūsos rasties jauniem jautājumiem, kad mēs esam kā pētnieki ar plaši atvērtām acīm. Tikai uzdodot inovatīvus jautājumus, teorijā un praksē tiks atrasti jauninājumi. Tā kā jautājumi, ko mēs uzdodam, ietekmē to, ko mēs atrodam, mums vajadzētu uzsvērt to, kas apmierina mūsu zinātkāri un domāšanu.

Metafiziskais jautājums par to, kas ļauj pastāvēt sociālajai eksistencei, nekad nepazudīs. Radoši teorētiskais jautājums par jaunu iespēju apgūšanu nekad nepazudīs. Normatīvais jautājums par to, kura sociālā organizācijas kārtība ir vislabākā, viscienītākā un taisnīgākā, nekad nepazudīs. Nepazudīs arī pragmatiskais jautājums, kā tuvojies ideālam.

Uz atzinību balstītā pētīšana tās pragmatiskajā formā reprezentē uz datiem bāzētu teorijas veidošanas metodoloģiju, lai būtu iespējams radīt un īstenot praksē grupas vai organizācijas kolektīvo gribu. Tajā tiek augstu novērtēts labākais no tā, “kas ir”, lai rosinātu intuīciju par to, kas ir iespējams, un tad cieši, rūpīgi un ieinteresēti apvieno šos abus aspektus teorētiskā hipotēzē par iespējamo nākotni. Uzdodot arvien jaunus jautājumus, kas ir novērtējoši, izmantojami un provocējoši, pētnieks sadarbojas, lai zinātniski konstruētu savu pasauli. “Pozīcija, ko esam izveidojuši, ļauj īstenot darbības pētījuma potenciālu, un tas var kļūt par sociālu jauninājumu sasniegšanas līdzekli. Ar mūsu pieņēmumu un metožu izvēles palīdzību mēs radām pasauli, ko vēlāk atklāsim.” [31]

7. Vai jūsu organizācijā ir mācīšanās traucējumi?

“Mācīšanās organizācija” ir kļuvusi par vienu no populārākajiem menedžmenta untumiem 90.gadu pirmajā pusē. 1994.gadā D.Vestona (*D. Weston*), balstoties uz vadītāju aptauju četrpadsmit firmās ar atzītiem organizācijas mācīšanās traucējumiem, atklāja trīs “konteksta” elementus, ko viņa definē kā “nozīmes atrašanu un perspektīvas uzstādīšanu” mācīšanās organizācijas centienos:

- vīzija, vērtības un integritāte,
- dialogs,
- sistēmiska domāšana.

Viņa nosaka arī trīs galvenās “prakses mācīšanās un ikdienas darba integrēšanai”, no kurām pirmā ir “mentālā modelēšana” (atlikušās divas ir “mācīšanās darbībā” un “mācīšanās ietekme”). [32] Centrālais šīs alternatīvās paradigmas vēstījums ir tas, ka izmaiņas būs nepieciešamas ne

tikai "mūsu organizācijās", bet arī mūsos pašos. Mūsu organizācijas darbību ietekmē arī tas, kā mēs domājam un mijiedarbojamies. Tikai mainot to, kā mēs domājam, varam izmainīt dziļi iesakņojušās politikas un praksi. Tikai mainot to, kā mijiedarbojamies, mēs varam dalīties vīzijās, kopīgā izpratnē, kā arī var veidoties jaunas iespējas īstenot koordinētu darbību. Šī atziņa ir jaunums lielākajai daļai no mums.

P.Senge (*P.Senge*) saka: "Mums ir raksturīga spēcīga tendence redzēt izmaiņas, kas mums ir nepieciešamas, lai ļautu mums dzīvot ārējā pasaulē, nevis mūsu iekšējā pasaulē. Ir izaicinoši domāt, ka laikā, kamēr mēs pārveidojam mūsu organizāciju struktūras, mums ir jāpārveido arī mūsu "mentālo modeļu" iekšējā struktūra." [33] Bet "mentālo modeļu pārveidošana" nav tas pats, kas tehnikas pārveidošana. Mūsu īpašumā nav mentālo modeļu. Mēs esam mūsu mentālie modeļi. Tie ir līdzeklis, ar kura palīdzību mēs mijiedarbojamies ar pasauli. Mācīšanās, kas maina mentālos modeļus, ir pastāvīgi izaicinoša. Tā var būt biedējoša, kad konfrontējam stabilus uzskatus un pieņēmumus.

Ieviešot moduļu mācīšanās sistēmu sociālā darba augstskolā "Attīstība", mēs zinājām, ka ir relatīvi viegli ieinteresēt cilvēkus jaunās idejās, bet pavisam cita lieta ir uzturēt viņu centienus, it īpaši tad, ja prakse ir ilgstoša. Veidojot mācīšanās organizācijas, nav galamērķa, tas ir ceļojums mūža garumā.

"Mācīšanās organizācijas" veidošana kā pēdējais mērķis ir ļoti sarežģīts uz mērķi orientētiem vadītājiem. Lielākajā daļā Rietumu (un arī Latvijas) organizāciju par veiksmīgu vadītāju tiek uzskatīts cilvēks, kas viegli pieņem lēmumus, kontrolē situāciju, zina, kas notiek, kam ir atbildes uz visiem jautājumiem un kas tik intensīvi aizstāv savus uzskatus, ka citi tiem piekrīt. Tādas disciplīnas kā sistēmiskā domāšana, mentālo modeļu pārdomāšana, dalītas (kā pretstats uzspiestai) darbības veidošana un dialoga praktizēšana komandas mācīšanās gaitā ir vērstas dažādos virzienos. Problēmas daļa saistīta ar kultūru. Sloanas (ASV) Menedžmenta skolas Organizācijas mācīšanās centra dibinātājs un direktors Pīters M.Senge (*Peter M.Senge*) apraksta piecas "komponentu tehnoloģijas", kas pakāpeniski veicina mācīšanās organizāciju izveidi. Katra no tām ir vitāli nepieciešama tādu organizāciju izveidē, kas patiesi var mācīties, kas var pastāvīgi veicināt to spēju īstenot augstākās vajadzības.

Sistēmiskā domāšana. Sociālo pakalpojumu organizācijas arī ir sistēmas. Arī tās ir savstarpēji saistītas, un bieži ir nepieciešami gadi, lai tās pilnībā izspēlētu savstarpējo ietekmi. Sistēmiskā domāšana ir koncepcija, zināšanas un metodes, kas izveidotas pēdējos piecdesmit

gados, lai noskaidrotu darbības modeļus un palīdzētu mums saprast, kā tos efektīvi izmainīt.

Personiskā meistarība. Šajā gadījumā meistarība nozīmē īpašu profesionālisma līmeni. Tā ietver pastāvīgu mūsu personiskās vīzijas noskaidrošanu un padziļināšanu, mūsu enerģijas virzīšanu, pacietības attīstīšanu un objektīvu realitātes saskatīšanu. Tā ir mācīšanās organizācijas izveides un uzturēšanas garīgais pamats. Šīs disciplīnas saknes sniedzas Rietumu un Austrumu garīgajās un reliģiskajās tradīcijās. "Bet pārsteidzoši, ka tikai dažas organizācijas veicina savu darbinieku izaugsmi šādā veidā. Rezultāts ir plaši neizmantoti resursi: cilvēki ienāk biznesā spilgti, labi izglītoti un enerģiski, viņi vēlas kaut ko mainīt. Pēc kāda laika viņiem ir 30, daži no viņiem pieredz "ātru karjeru", bet pārējie gaida nedēļas nogali, lai darītu to, kas viņiem ir svarīgi. Viņi zaudē iesaisti, misijas sajūtu un to sajūsmu, ar kuru viņi sāka darbu. Mēs iegūstam nožēlojami mazu daļu viņu enerģijas un faktiski neko no viņu gara." [33] Personiskā meistarība sākas ar to aspektu noskaidrošanu, kas mums ir patiesi nozīmīgi, un dzīvošanu atbilstoši savām augstākajām vērtībām.

Mentālie modeļi. "Mentālie modeļi" ir dziļi iesakņojušies pieņēmumi, vispārinājumi, pat attēli vai tēli, kas ietekmē mūsu pasaules izpratni un darbošanos. Ļoti bieži mēs neapzināmies savus mentālos modeļus vai to, kā tie ietekmē mūsu uzvedību. Pīters Senge uzskata, ka darbs ar mentālajiem modeļiem sākas ar iekšējo "spoguļošanu". Šī disciplīna iekļauj arī spēju "mācoši" sarunāties, līdzsvarojot aptaujāšanu un aizstāvību, lai cilvēks efektīvi parādītu savu domāšanu un pakļautu to cita ietekmei.

Kopīgu vīziju veidošana. Līderības ideja, kas ir iedvesmojusi organizācijas gadu tūkstošiem, ir spēja uzturēt kopīgu nākotnes vīziju. Ja ir patiesa vīzija, cilvēki pilnveidojas un mācās, un nevis tāpēc, ka viņiem liktu to darīt, bet tāpēc, ka viņi to vēlas. Kopīgas vīzijas prakse ietver kopīgu "nākotnes attēlu" atrašanu, kas veicina patiesu iesaisti un entuziasmu, nevis tikai konformismu.

Komandas mācīšanās. P.Senge jautā: "Kā ieinteresēt vadītāju, kura individuālais inteliģences koeficients ir pārsniedzis 120 punktus, ja grupas kopīgais inteliģences koeficients var būt 63 punkti?" Komandas mācīšanās disciplīna konfrontē šo paradoksus. Ir piemēri, kad komandas intelekts pārsniedz tajā esošo indivīdu intelektu un komanda attīsta neparastu spēju koordinēti darboties. Kad komanda patiesi mācās, tā ne tikai sasniedz ārkārtējus rezultātus, bet arī katrs grupas dalībnieks attīstās vairāk, nekā viņš to spētu izdarīt citādi. Komandas mācīšanās sākas ar "dialogu" -

komandas locekļu spēju apkopot pieņēmumus un sākt patiesu “kopīgu domāšanu”.

Grieķiem “*dia-logos*” nozīmēja brīvu plūsmu grupā, ļaujot tai veidot atklāsmes, ko nav iespējams sasniegt individuāli. Interesanti, ka dialoga prakse ir saglabāta daudzās “primitīvajās kultūrās”, bet tā ir gandrīz zudusi modernajā sabiedrībā. Mūsdienās dialoga principi un prakse tiek vēlreiz atklāti un ievietoti šodienas kontekstā. (Dialogs atšķiras no pierastākās “diskusijas”!) Komandas mācīšanās ir vitāli nozīmīga, jo tieši komandas, nevis indivīdi, ir fundamentālā mācīšanās vienība modernās organizācijās. Bet mēs nekad neesam ceļa galā. Lai darbotos šajā disciplīnā, mums jāmacās visu mūžu. [33]

Mācīšanās traucējumi ir traģiski bērniem, bet tie ir tikpat traģiski organizācijām. P.Senge ir noteicis vairākus mācīšanās traucējumus.

1. “**Es esmu mans ieņemamais amats**”. Mēs esam mācīti izturēties lojāli pret savu darbu – tik ļoti, ka mēs to sajaucam ar savu identitāti. Cilvēki “dara savu darbu”, iegulda laiku un mēģina tikt galā ar spēkiem, ko viņi nespēj kontrolēt. Tāpēc viņiem ir raksturīgi uztvert savus pienākumus ieņemamā amata robežās. Kad cilvēks organizācijā pievēršas tikai savam amatam, viņš izjūt ļoti mazu atbildību par visas organizācijas rezultātiem, kas rodas visu amatu mijiedarbībā. Ja rezultāti liek vilties, iespējams, ir ļoti grūti saprast, kāpēc tā noticis.
2. “**Ārpusē ir ienaidnieks**”. Sindroms “Ārpusē ir ienaidnieks” ir sindroma “Es esmu mans ieņemamais amats” blakusprodukts – tas ir nesistēmisks pasaules uztveres veids. Ja pievēršamies tikai savam ieņemamajam amatam, mēs nesaprotam, kā mūsu darbība sniedzas pāri tā robežai. Kad šīm darbībām rodas sekas, kas mūs sāpina, mēs kļūdaini uztveram šīs problēmas kā ārēju spēku radītas. Tāpat kā persona, kurai dzenas pakaļ pašas ēna, mēs nevaram to sapurināt. Par “ienaidnieku” ir kļuvusi Eiropas Savienība, kas ietekmē Latvijas uzņēmējdarbību, daudzām amerikāņu firmām - japāņu un ķīniešu konkurenti, arodbiedrības, valdība vai patērētāji... “Tur, ārā” un “šeit, iekšā” parasti ir vienas sistēmas daļas. Šis mācīšanās traucējums rada situāciju, kad ir gandrīz neiespējami noteikt metodes, ko varam izmantot “šeit, iekšā”, lai risinātu problēmas, kas ir pārkāpušas robežu starp mums un “tur, ārā”.
3. **Rūpju uzņemšanās ilūzija**. Būt “**proaktīvam**” ir neskaidrs termins. Sociālā darba izglītībā mēs bieži uzsveram, ka ir jāuzņemas atbildība, saskaroties ar sarežģītām problēmām. Ar to parasti domāts, ka vajadzētu risināt sarežģītās situācijas, negaidot kādu, kas to darīs, risināt problēmas, pirms tās pārvērtušās krīzēs. Proaktīva rīcība parasti nozīmē pretstatu “reaktīvai” rīcībai, kad cilvēks vilcinās, līdz situācija kļūst

nekontrolējama. Bet vai "agresīvas darbības" sākšana pret "ārēju ienaidnieku" ir sinonīms proaktīvai darbībai? Ja mēs kļūstam agresīvāki cīņā pret ienaidnieku "tur, ārā", mēs reaģējam, lai kā mēs to sauktu. Patiesi proaktīva darbība veidojas, ja saprotam to, ka mūsu darbība ir ieguldījums, lai atrisinātu problēmu. Tas ir domāšanas veida, nevis mūsu emocionālā stāvokļa rezultāts.

4. **Fokusēšanās uz īstermiņa notikumiem.** Attīstoties mēs tiešām mēdzam fokusēties uz notikumiem. Nav iespējams uzturēt radošu mācīšanos organizācijā, ja cilvēku domāšanā dominē īstermiņa notikumi. Ja pievērsamies notikumiem (jaunā budžeta ierobežojumi, cilvēki, kas tikko paaugstināti vai atlaisti, jaunie NVO paziņotie pakalpojumi utt.), labākais, ko mēs varam darīt, ir paredzēt notikumu pirms tā, lai mēs varētu optimāli rīkoties.
5. **Mācīšanās atšķiršana no pieredzes.** Cilvēks visvairāk mācās, gūstot tiešu pieredzi. Bet kas notiek, kad ja vairs nevaram novērot savas darbības rezultātus? Šeit parādās galvenā dilemma, kas konfrontē organizācijas: mēs vislabāk mācāmies no savas pieredzes, bet nekad tieši nepieredzam daudzu mūsu nozīmīgāko lēmumu sekas.

Būtībā vadītāja uzdevums ir izveidot mācīšanās procesus, lai cilvēki organizācijā varētu produktīvi risināt kritiskus jautājumus, kā arī pilnveidot savu meistarību mācīšanās disciplīnās. Šis ir jauns pienākums lielākajai daļai pieredzējušu vadītāju, no kuriem daudzi nonākuši augstā pozīcijā savas lēmumu pieņemšanas un problēmu risināšanas prasmes, nevis mācīšanās un vadīšanas prasmes dēļ. Visbeidzot - cilvēki seko cilvēkam, kas kaut kam tic un kas spēj sasniegt rezultātus šīs ticības veicināšanai. Citiem vārdiem sakot - kas ir dabiskie mācīšanās organizāciju līderi? Tie ir cilvēki, kuri mācās.

Noslēgums

Daži vadītāji mēģina noteikt vīzijas vērtību, citi koncentrējas uz zināšanu attīstīšanu un atspoguļošanu, kā arī uz garīgās paradigmas integrāciju vadībā... "Pat ja jums nav grupas vai cilvēku, ar ko runāt un ar ko saistīties, jūsu prāts rada līderību, kas nozīmē - sniegt tik daudz gaismas, mīlestības un enerģijas, lai citi to sajustu. Galvenais ir būt līderim, lai vadītu cilvēciskumu, uzlabotu dzīvi, ārstētu slimības, samazinātu piesārņojumu. Tas ir hierarhisks darbs. Hierarhiskais darbs

nenozīmē braukt uz Himalajiem un dzīvot alās. Katrs, kas dara nozīmīgu darbu, lai uzlabotu cilvēku dzīvi, ir daļa no hierarhijas.” [34]

Šķiet, ka cilvēki meklē jaunus veidus, kā būt, domāt un rīkoties tā, lai atvērtu durvis jēgpilnākai dzīvei, personiskajai efektivitātei un pašaktualizācijai. Lielākajai daļai no mums atdeve organizācijai nozīmē atdevi augstākiem mērķiem: ideāliem, kuru labad izveidota organizācija. Mēs ceram, ka mūsu darbs organizācijā ietekmēs kopienu un sabiedrību. Ja mēs augstāk vērtējam sevi, mēs augstāk novērtējam arī citus, un tad viņi kļūst labvēlīgāki pret mums. Ja mēs varam modelēt citiem patīkamu esamības veidu un piedāvājam viņiem labvēlīgu metodoloģiju, mums ir lielāka iespēja sagaidīt pozitīvu reakciju. Tādējādi mēs nokļūstam ideālā pozīcijā, lai izmantotu sevi kā izmaiņu līdzekli.

Literatūras saraksts:

1. Saraydarian T. Karma and reincarnation. – Arizona: T.S.G.Publishing Foundation, Inc., 1999.
2. Burne J. Management's new Gurus. Organizational Dynamics. – American Management Association, 1993.
3. www.iso.ch
4. www.iso.ch/sales.iso.org
5. Council of Europe Steering Committee on Social Policy co-ordinated research programmes in the social field, 2000.
6. Leonard P. Three discourses on practice: a postmodern reappraisal // Journal of Sociology and Social Welfare, 23. UK, 1996.
7. Glennerster H., Midgley J. The radical right and the welfare state. – Hemel Hempstead, Harvester Wheatsheaf, 1991.
8. Peters T. & Austin N. A passion for excellence: The leadership difference. – New York: Warner Books, 1986.
9. Patton M. Utilization-focused evaluation: The new century text. – Thousand Oaks, CA: Sage.
10. <http://www.unitedway.org>
11. Chen H. (1990). Theory driven evaluations. - Newbury Park, CA: Sage, 1997.
12. Nielson J. Feminist Research Methods. – USA: Westview Press, 1990.
13. Weiss C. Evaluation: Methods for studying programs and policies. – Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1998.
14. <http://www.socialworkmanager.org>

15. <http://stats.bls.gov/oco/ocos060.htm>
16. <http://www.brint.com/km/>
17. Šilņeva L., Eglīte E. Kas ir promlēmbalstīta izglītība. – Rīga: SDSPA Attīstība, 2001.
18. Scott G. Professional Development & Review: Evaluation Report. – Sydney, 1995.
19. Keys P. & Cupaiuolo A. Rebuilding the relationship between social work and public welfare administration. Public administration in social work, 2. – USA, 1997.
20. <http://www.Monmouth.edu/academics>
21. <http://www.Monmouth.edu/graduate/programs/mbahmc.asp>
22. Monmouth University, Department of Social Work. MSW Program. SW 618 Social Work Administration. Course description, 2003.
23. <http://www.Columbia.edu/cu/ssw/academics/>
24. Tulane University. School of Social Work. Prospectus, 2003.
25. <http://www.ssa.uchicago.edu>
26. The University of Chicago. The School of Social Service Administration. Announcements 2003-2004. Volume 23.
27. Fullan M. Constructive change for complex time. ASCD 1997 Yearbook, Alexandria V.A.
28. <http://www.appreciative-inquiry.org/>
29. Morgan G. Paradigms, metaphors, and puzzle solving in organizational theory. – Administrative Science Quarterly 24, 1980.
30. Kolb D. Problem management: Learning from experience. San Francisco: Jossey-Bass, 1983.
31. Srivastva S. Executive power. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
32. Weston D. Organization learning as strategy. Melno Park, CA.: SRI International, Business Intelligence Program.
33. Senge P. The fifth discipline. – New York: Dell Publishing Group, Inc.
34. Saraydarian T. The eyes of hierarchy. – Arizona: New Vision Publishing, Sedona, 1998.

Supervīzijas implementēšanas perspektīva sociālā darba vadībā

Sociālā darba pašreizējā attīstības stadijā supervīzija joprojām ir jauna pieceja profesionālā atbalsta un izaugsmes veicināšanā. Šajā rakstā, kura pamatā ir maģistra darbs „Sociālo dienestu vadītāju supervīzēšana”, analizēti jautājumi, kas skar nepārtrauktas un pastāvīgas supervīzijas implementēšanas perspektīvu sociālā darba vadības praksē. Ņemot vērā pasaules pieredzi, tiks salīdzinātas supervīzijas alternatīvas.

Līga Āboltiņa

Atslēgas vārdi:
supervīzijas implementēšana (*implementation* – angļu val. “ieviešana, īstenošana”), sociālā darba vadība, supervīzija, koučings (*coaching* - angļu val. “treneris, privātskolotājs, skolotājs”)

Sociālā darba praksē organizācijas vadītājam, lai īstenotu savu profesionālās identitātes misiju, jāprot rast personības izaugsmes iespējas, saglabāt toleranci, vadītāja tēlu un nodrošināt adekvātu savstarpēju uztveri organizācijā. Šāds domāšanas veids rosina radošu pieeju inovāciju ieviešanai konkrētajā organizācijā. Ne katrs vadītājs nevainojami pārzina supervīzijas iespējamus rezultātus un iespējas, ko tā sniedz, ne katrs vadītājs arī ir pietiekami kompetents, lai noteiktu savas darba spējas un atrisinātu grūtības bez laba supervizora profesionāla atbalsta.

Pēdējā laikā pasaulē ir kļuvušas populāras vairāku autoru publikācijas, kas piedāvā samērā jaunu supervīzijas konceptu – vadītāju un supervizoru attiecības kā jaunā gadsimta paradigmu (“*New Millenium*” & “*New Paradigm*”) organizāciju vadībā.

Filosofijas doktors Kārters Maknamara (*Carter McNamara*), daudzu organizāciju konsultāciju partneris, analizējot pēdējo gadu pieredzi, secina, ka vadītāji un supervizori savā starpā cīnās tāpēc, ka neizprot šo moderno konceptu. Par vienu no galvenajām problēmām šis autors uzskata parādību, ka vadītāji nespēj tikt galā ar pamatprincipiem jeb vadības procesu kritiskajām pamatstruktūrām: vadības un indivīdu mijiedarbību viņu darba vidē. Šādu organizācijas sistēmu raksturo izteiciens: “Struktūras nosaka

uzvedību, kas nosaka notikumus (rezultātus)” (“*Structures determine behaviors that determine events*” – angļu val.). [1]

Vadībā ļoti bieži tiek pieļauta kļūda, pārlieku uzmanību veltot rezultātiem un uzvedībai. Tādējādi zaudējam kompetenci, ieraugot citas struktūras, kas spēj attīstīt efektīvu vadību. Tiek radītas dažnedažādas attīstības programmas, kas vispirms akcentē līdera stilu un tā novērtēšanu, saskaņā ar to kultivētu personības izaugsmi. Cīnoties ar vadības personības stila pareizību, tiek aizmirsts, ka vadības procesam efektīvāks atbalsts būtu tāda struktūra, kas ir atbilstoša organizācijas specifikai un spētu sistēmiski izprast vajadzības un problēmas organizācijā.

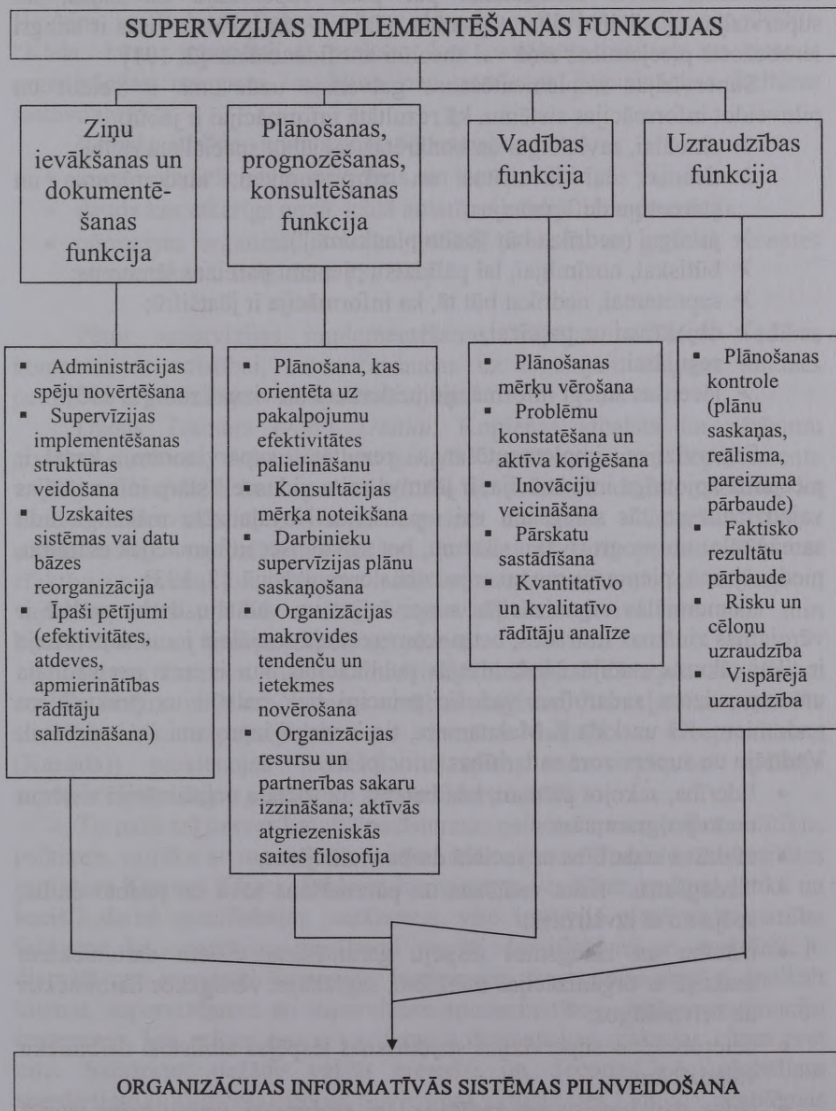
Supervīzijas implementēšana vadītāja praksē un organizācijā ir viens no nedaudzajiem risinājumiem, kas garantētu pakāpenisku pāreju uz profesionāli vadītu organizāciju. [1]

Teorētiski raugoties uz vienu no pasaulē pazīstamajiem supervīzijas implementēšanas veidiem, šo jēdzienu var skaidrot kā supervīzijas “iebūvēšanu” organizācijas vadības struktūrā (saskatot daļējas līdzības ar uzņēmumu vadību un adaptējot tās sociālā darba vadības līmenim), nodrošinot sistemātiskus organizācijas vadības pasākumus: plānošanas, kontroles un informācijas aprites mērķtiecīgu saskaņošanu un koordinēšanu, vadības nepilnību, traucējumu, risku un konfliktu novēršanu.

Supervizors, ja viņš ir organizācijā iesaistīta persona, parasti ir autoritāte, un viens no viņa pienākumiem ir uzraudzīt padotos darbiniekus. Tomēr viņa statusā ir zināmi nedrošības momenti, ko rada objektīva un savdabīga situācija, ka supervizora kā vadības posma darbinieka kompetence ir visai ierobežota: supervizors nav ne īstens vadītājs, ne arī darbinieks.

Mūsdienās supervīzijas nozīmīgums būtu pozitīvi novērtējams un palielināms, lai paplašinātu supervizora līdzdalību un apzinātos viņa atbildību organizācijai svarīgu lēmumu pieņemšanā. Sākot supervīzijas implementēšanu organizācijā, nopietni jāsaprot stratēģija un praktiskie pasākumi. [2,55,191] Tiem ir jābūt pakāpeniskiem, loģiski izkārtotiem un atbilstoši organizācijas informācijas sistēmai.

1.shēmā redzamo supervīzijas implementēšanas funkciju rezultātā tiek nodrošināta organizācijas informatīvās sistēmas pilnveidošana, kas iespaido organizācijas informācijas plūsmu – ziņu pārvietošanos no viena darbinieka vai struktūrvienības pie cita darbinieka vai struktūrvienības, kas ļauj īstenot vadības procesus kopumā, kā arī vairo vadītāja un supervizora kompetenci par savu pilnvaru apjomu un jautājumiem, kas skar nepieciešamo zināšanu loku.



I.shēma. Supervīzijas implementēšanas funkcijas [1, 191]

Informācija, kas ir nepieciešama supervīzijas mērķu un uzdevumu realizēšanai, ietver kompetenci par pašu supervīziju un ziņas, ko supervīzijas speciālisti fiksē, apstrādā, glabā, – tās gandrīz visas ir stingri ierobežotas pieejamības ziņā vai absolūti konfidencialas. [2, 191]

Supervīzijas implementēšanas galvenais uzdevums ir veidot un pilnveidot informācijas sistēmu, kā rezultātā informācijai ir jābūt:

- aktuālai, savlaicīgai un konkrētai, tai jābūt speciālistu rīcībā;
- ticamai, lai izvairītos no pārpratumiem, aizdomīguma un stereotipu deformācijas;
- pilnīgai (nedrīkst būt “balto plankumu”);
- būtiskai, nozīmīgai, lai palīdzētu pieņemt pareizos lēmumus;
- saprotamai, nedrīkst būt tā, ka informācija ir jāatsifrē;
- objektīvai un precīzai;
- regulārai;
- jācenšas sniegt informāciju uzskatāmi un vizualizēti. [2, 193]

Supervīzijas implementēšanas rezultātā supervīzoram, kam ir pieejama apjomīga informācija, ir jāatrod zelta vidusceļš starp informācijas vajadzībām un tās sniegšanu vai izpaušanu. Nevajadzētu mākslīgi radīt sarežģītāku un progresīvāku sistēmu, bet sabalansēt informācijas esamību, piedāvājumu, pieprasījumu un vajadzības organizācijā. [2, 193]

Komerציālās organizācijās supervīzijas un vadītāju darba praksē ir vērojamas zināmas iestrādes, bet nekomerciālajā sociālajā jomā supervīzija ir tikai sākuma stadijā. Nedaudzajās publikācijās, kur ir runa par vadītāja un supervīzora sadarbību, vadošie principi tiek balstīti uz praktiskiem padomiem. Kā uzskata K.Maknamara, tie ir viegli izprotami un ieviešami. Vadītāju un supervīzora sadarbības principi ir:

- līderība, sekojot plānam, kas balstīts uz sociālo organizāciju sistēmu un to programmām;
- efektīva sadarbība ar sociālā darba vadītājiem;
- “izdegšanas” riska vadīšana un pārzināšana savā un padoto darbā, spēja no tā izvairīties;
- mācību un izaugsmes iespēju garantēšana visiem darbiniekiem saskaņā ar organizācijas mērķiem, saglabājot vērtīgākos darbiniekus un brīvprātīgos;
- neierobežotas supervīzijas saņemšanas iespējas atbilstoši darbinieku vajadzībām;
- tādas darba gaisotnes radīšana, lai darbinieki varētu brīvi izteikt savas vēlmes. [29]

Pirms atbilstoša supervīzijas veida, modeļa un tipa izvēlēšanās katras organizācijas vadītājam būtu jāatbild uz jautājumu, ko uzdod arī Pīters Havkins un Roberts Šohets (*Peter Hawkins & Robins Shohet*, 2000): “Kāda būtu supervīzijas prakse, kas veicinātu manu un manas organizācijas izaugsmi un kļūtu par pastāvīgu organizācijas kultūras sastāvdaļu?”

Kritiska atbilde varētu saturēt šādus argumentus:

- visas organizācijas ir atšķirīgas, un tām ir atšķirīgas vajadzības;
- daudz kas atkarīgs no tā, kādā attīstības stadijā ir organizācija;
- pārmaiņas organizācijā ir komplekss process, un gatavas receptes pārņemšana ir liels risks. [3, 298]

Pētot supervīzijas implementēšanas iespējas atbilstoši vadības kompetences attīstībai, autore atsaucas uz iegūtajām augstas raudzes palīdzīgo organizāciju vadītāju intervijām.

Džons Trainors (*John Trainor*, Kopienas atbalsta un pētījumu nodaļas direktors, Atkarības un garīgās veselības centra departamenta vadītājs (Kanāda)), kura pamatizglītība ir sociālajā darbā, uzskata, ka vadības supervīzēšanā ir svarīgi respektēt hierarhiju – līderības striktu administratīvo vajadzību noteikšanu, jo tikai tā katrs profesionālis var efektīvi un produktīvi izmantot laika un naudas resursus, kā arī saņemt vajadzīgo atbalstu. Kā vadītāju supervīzēšanas ekvivalentu viņš min konsultēšanas un treniņa (*coaching*) pieeju.

Džona Trainora kolēģe Džordžina Veldhorsta (*Georgina Veldhorst*, sociālo zinātņu maģistre, biznesa vadības maģistre, Ziemeļjorkas centrālās slimnīcas klientu pakalpojumu un virsmāsu vadītāja un viceprezidente (Kanāda)) pievienojas iepriekš teiktajam, taču apšauba vadītāju supervīzēšanas ētikas jautājumu un konfidencialitāti.

To pašu arī uzsver Latvijā pazīstamais psihoterapeits, psihoanalītiķis, psihiatrs, vairāku ar supervīziju saistītu rakstu autors Toronto universitātes profesors Kaspars Tūters. Būdam kompetents veselības aprūpes laukā un sociālā darba specifiskajos jautājumos, viņš intervijā pievērsa uzmanību faktoram, ka supervīzijas panākumi ir grūti identificējami un izmērāmi, jo diemžēl nav izgudroti tik smalki instrumenti, kas varētu precīzi analizēt klientu, supervīzējamo un supervīzoru apmierinātību – psihes un emociju izpausmes, kas mūsos pašos var izraisīt dramatisks reakcijas citam pret citu. Salīdzinot dažādo valstu pieredzi un tiecoties pēc globāliem standartiem (mūsdienā Eiropas Savienības aktualitātes Latvijā), problēmas un domstarpības ir pat terminoloģijas jautājumos, kur nu vēl kādu noteiktu supervīzijas modeļu standartizēšanā. [4] Tāpēc tiek uzsvērts, ka pieejai

jābūt radošai, un galvenais kritērijs, kā uzskata profesors K. Tūters, ir ētikas normu strikta ievērošana atbilstoši mentalitātei, profesijas standartiem un konkrētajā organizācijā pieņemtiem nosacījumiem.

Viens no pasaulē zināmiem modeļiem ir jau minētās supervīzijas instances (*instantia* – latīņu val. “tiešs tuvums” – amatpersona, kas ir pastāvīgs organizācijas pārvaldes posms) vai struktūras ieviešana sociālas institūcijas organizācijā. [2, 146]

Tas ir ASV izplatītais modelis, kurā supervizors ir kontrolieris un iestādes personāls atbild par savu darbu ar supervīzējamo speciālistu. Otrs ir Eiropas modelis, kurā supervizors ir palīgs, atbalstītājs un neveic kontroles funkcijas jeb, citiem vārdiem sakot, ir “ārējais” padomdevējs un neatbild arī par vadītāja darba kvalitāti. [5]

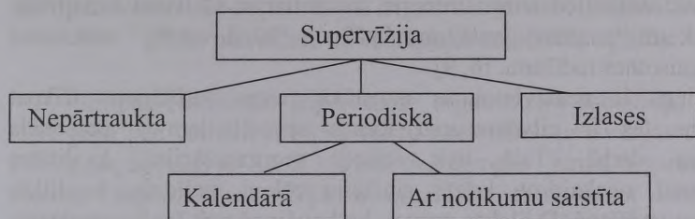
Paralēli šiem modeļiem Peta Hanta (*P.Hunt*, 1986) izvirza trīs supervīzijas tipus, kas pēc būtības ir līdzīgi vadītāja un līdera personības uzvedības tipiem (*Fleishman et al., Leadership and Supervision*):

- orientēšanās uz problēmu – supervīzējamais un supervizors apspriež gadījumu no “tur un tad” pozīcijas;
- orientēšanās uz supervīzējamo – fokuss uz supervīzējamā uzvedību un jūtām;
- orientēšanās/fokuss uz sadarbību – supervīzijas terapeitisko procesu. [6, 372-375]

Lai gan minētā autore īpaši norāda uz nepieciešamību būt piesardzīgiem, supervīzijā izmantojot tikai vienu no tiem, tomēr, kā pati apgalvo, orientējoties tieši uz sadarbību, supervīzoram ir mazāks risks intelektualizēt supervīzējamā iekšējo pasauli. [3, 148]

Tā kā vadītāja statuss nosaka īpašu specifiku, jāņem vērā, ka supervīzija katrā gadījumā ir implementējama atšķirīgi un, lai īstenotu Latvijas sociālā darba vadībai atbilstošāko supervīzēšanu, ir jāseko vajadzībām un iespējām.

Analizējot pētījumā iegūto informāciju, ko sniedza sociālo dienestu vadītāji, Latvijas praktizējošie supervizori, ārvalstu eksperti supervīzijas jautājumos, kā arī Eiropas Nacionālo supervīzijas organizāciju asociācijas (*ANSE – Association of Organizations for Supervision in Europe*) 2.konferences dalībnieki – supervizori ar lielu pieredzi, var izcelt praktiskās vadlīnijas, kas būtu jānoskaidro, lai īstenotu veiksmīgu supervīzijas praksi.



2. shēma. Praktiskas vadlīnijas supervīzijas īstenošanai

Kaut arī supervīzija ir kļuvusi par profesiju un interdisciplināru zinātnes apakšnozari, tiek uzskatīts, ka tikai 20.gadsimta 90.gados tā ir kļuvusi par iedarbīgāko metodi, lai palīdzētu organizāciju vadībā un kompetences attīstībā. Tomēr, pamatojoties uz vadītāju specifiskajām prasībām, ir lietderīgi pievērst uzmanību dažiem supervīzijai radniecīgiem ekvivalentiem un salīdzināt to atšķirības.

Ar ko atšķiras nepārtraukta supervīzija no periodiskas, piemēram, no treniņa pieejas (*coaching* – “treneris, privātskolotājs, skolotājs”)?

Supervīzijas terminu jau nedaudz apskatījām un arī turpmāk salīdzināsim. Pētot treniņa pieeju jeb *coaching*, nav vienotas atbildes, jo viedokļi ir atšķirīgi. Tulkojot no angļu valodas (pirmatnēji ungāru val. cilme), piemērotākie vārdi ir “mājskolotājs, repetitors, kas trenē kādas noteiktas prasmes”. Tā kā pasaulē šo jēdzienu mēdz lietot plašākā izpratnē, raksta autore atļausies turpmākajā tekstā izmantot latviskotu, izrunai atbilstošu angļu termina pārcēlumu – koučings.

Žuzanna Bāna (*Zsuzanna Ban*), Ungārijas supervīzijas speciāliste, balstoties uz jau pieminēto Eiropas vai kontinentālo modeli, skaidro, ka koučings ir indivīda (vienas personas) supervīzija, kas tiek papildināta ar iespējām dažādot šā darba organizāciju. Koučings ir vadītājam individuāli sniegta konsultācija, tikai viņam piemērota palīdzība, atbalsts. [5] Tas individuāli sagatavo vadītāju viņa uzdevumu pildīšanai garākā laika posmā.

Džīna Harisa (*G.Harris*, 2002) koučingu nosauc kā vienu no eksperta konsultanta pakalpojuma veidiem. S.Torpa un Dž.Kliforda (*S.Torpe, J.Klifford*, 2003) piedāvā arī grupu un organizāciju koučinga metodes [7, 16-18], lai gan profesionāls koučings vadītājs Deivids Flekss (*D.Flex*)

savos darbos atdala jēdzienus: treneris, konsultants. Galveno sadarbības akcentu liek uz "pareizo" jautājumu "kā?" un "kādā veidā?" uzdošanas metodi un gaisotnes radīšanu. [8, 9]

Koučings ir neaizvietojams augstākā ranga vadītājiem. Tikpat nepieciešams tas ir cilvēkresursu jomas speciālistiem – personāla organizācijas darbā. Tajā tiek sekots reorganizācijai, kvalitātes nodrošināšanai, noskaidroti krīzes situāciju cēloņi, palīdzēts konfliktu risināšanā un vadīšanā. D.Flekss uzsver, ka koučingā tiek īpaši respektētas klienta vēlmes un optimālais laika limits. [8, 11]

Krievijā pazīstamais šīs nozares praktiķis Aleksandrs Savkins (*А.Савкин*) apgalvo, ka koučings ir unikāla pieeja, kas absorbējusi pašu vērtīgāko no citām palīdzošajām sistēmām: supervīzijas, psihoterapijas u.c. [8, 11]

Rietumeiropā "trenera" klātbūtne vadītāja darbā ir ikdienišķa parādība. Arvien biežāk vadītāju viedoklis mainās, un viņi vairs neuzskata, ka ar personu, kam "nepieciešams attīstīties", kaut kas nav kārtībā. Modernu vadītāju attieksmē dominē pārlicība: "Es daru atbildīgu darbu, esmu ambiciozs, labi sagatavots speciālists, un man pienākas supervizors – speciālists un būtisks atbalsts manā darbā, lai es varētu būt vēl noderīgāks savai komandai un organizācijai." [5]

Arī moderno supervīzijas nozares autoru darbos arvien pārliciecināms parādās koučinga jēdziens. Tas tiek piedāvāts kā netieša stratēģiska tehnika ("*transgenerational models*", sastopams arī kā "*intergenerational*" un "*multigenerational*") un pieeja ģimenes un starppaaudžu supervīzijā. Šo tehniku praksē izmanto Laura G. Roberto (*L.G.Roberto*, 2002), kura, atsaucoties uz citu autoru (*Nelson, Heilbrun, & Figley*, 1993) darbiem, uzskata, ka koučings ir supervīzijas vidusceļš – instruments starp prasmju orientētu supervīziju un personāla terapiju. [9, 166]

Salīdzinot minēto autoru viedokļus šajā jomā, kas pārstāv ASV supervīzijas un koučinga praksi, un pretstatot Rietumeiropas koučinga un supervīzijas tradīcijas, abas pieejas analizējot, ir iespējams pamanīt būtiskas atšķirības: ASV praksi var uzskatīt par ļoti striktu un savā attīstības mehānismā stabilu, bet Eiropas praksi var vērtēt kā kreatīvu, dinamisku un uz īpaši humānām vērtībām orientētu.

Vadoties pēc jaunākajiem materiāliem, kas tika apgūti Eiropas Nacionālo supervīzijas organizāciju asociācijas 2.konferencē 07.05.2004. – 08.05.2004. Leidenē, var analizēt supervīzijas un koučinga perspektīvas Eiropā.

Eiropas Nacionālo supervīzijas organizāciju asociācijas 2.konferencē gūtās pieredzes un teorētisko materiālu analīze

Eiropas Nacionālo supervīzijas organizāciju asociācija ir dibināta 1997.gadā pēc vairāku Eiropas valstu nacionālo supervīzijas organizāciju 1975.gada iniciatīvas. Tā ir kļuvusi par Eiropas "jumta organizāciju" šajā nozarē. Organizācijas mērķis ir organizēt un apvienot Eiropas valstu supervīzijas organizācijas, celt supervīzijas profesionalitāti un ieviest supervīziju, konsultāciju, padomdošanu profesionāļu un menedžmenta praksē. Pēc 2000.gada datiem, asociācija apvieno vairāk nekā 6500 kvalificētu supervīzoru un 60 sertificētu institūciju no desmit Eiropas valstīm. [10]

2.konferences pamattēmas devīze bija Nīderlandes mākslinieka un dzejnieka Luceberta (*Lucebert*) vārdi: "Viss vērtīgais ir trausls" ("*Alles van waarde is weeroos*" – nīderl. val.), uzsverot vērtību nozīmi ikvienā personā un procesā.

Konferences darbība tika veidots pēc Kolba (*D.A.Kolb*) mācību apla teorētiskā principa, balstoties uz divām teorētiskām saiknēm. Tās ir šādas:

- prof. Dr. Zigmunda Baumana (*Zigmund Bauman, Leeds GB*) [11], postmoderna sociologa, skatījums uz supervīzijas trajektoriju, uzsverot laika kontekstu, kurā svarīgi būt brīvam un neatkarīgam, tomēr izjūtot milzīgu atbildību par ikviena supervīzijas darbā iesaistītā vērtībām sociālo un profesionālo normu kontekstā;
- prof. Dr. Pētera Heintela (*Peter Heintel*) [12], filosofa un Klāgenfurtes universitātes profesora, skatījums sniedza konferences dalībniekiem jaunu teorētisku konceptu, caur profesionālas ētikas un morāles prizmu risinot un attīstot supervīzijas un koučinga sistēmisko vērtībproblemātiku.

Plašajā tēmū un 21 darbnīcas piedāvājumā tika analizētas problēmas, kas ļoti plaši atklāja supervīzijas un koučinga darbības lauku:

- sociālā darba supervīzijas starpkulturālās izmaiņas un attīstība pārejas perioda valstīs;
- vērtību atklāšana;
- interkulturālās sistēmas dimensija supervīzijā un koučingā;
- supervīzija kara un krīzes reģionos: Kosovā un Šrilankā;
- bailes un mīlestība supervīzijas attiecībās;
- pozitīvas idejas humāni ekoloģiskajā (*human-ecological*) pieejā koučingā un supervīzora darbā ar klientu, u.c.

Koučings	Supervīzija
➤ Orientēšanās uz rezultātu	➤ Orientēšanās uz procesu
➤ Receptoloģiski	➤ Pašrefleksīvi
➤ Personas ieguldījums	➤ Organizācijas daļība un saistība
➤ Iesaistīšanās palīdzībā	➤ Palīdzība pašpalīdzībā
➤ Zināšanu tālāk nodošana (<i>daudz</i>)	➤ Zināšanu tālāk nodošana (<i>maz</i>)
➤ Prasmju trenēšana (<i>daudz</i>)	➤ Prasmju trenēšana (<i>maz</i>)
➤ Temps (<i>ātrs</i>)	➤ Temps (<i>lēns</i>)
➤ Mārketingi (<i>aktīvs</i>)	➤ Mārketingi (<i>pasīvs</i>)
➤ Uzslavēšana (<i>daudz</i>)	➤ Uzslavēšana (<i>maz</i>)
➤ Orientēts uz tirgu	➤ Sociāli orientēts
➤ Profesionālā specifika (<i>maza</i>)	➤ Profesionālā specifika (<i>dominējoša</i>)
➤ Komplicēti koncepti (<i>maz</i>)	➤ Komplicēti koncepti (<i>daudz</i>)
➤ Pielietojuma plašums (<i>mazs</i>)	➤ Pielietojuma plašums (<i>liels</i>)

3.shēma. Koučinga un supervīzijas darbības veida versija. Pēc F.Būera [10]

Analizējot konferencē gūto informāciju un materiālus par supervīzijas/koučinga darbības lauku, pēc Ferdinanda Būera (*F.Buer*)

parauga tika izveidota tabula, kurā iezīmējas abu šo pieeju jomas un darbības kopējās un atšķirīgās pazīmes. [10]

Ar divu krāsu apliem iezīmēti raksturīgie uzdevumi un tehnikas, kas tiek izmantotas gan koučingā, gan supervīzijā. Labi uzskatāmi ir saskares punkti, kur daļēji var pārklāties darbības lauks, kā arī pēc būtības atšķirīgās tehnikas (orientēšanās uz rezultātu un procesu), kas strikti identificē specifiskās atšķirības. Praksē vienlīdz svarīgi ir apzināties gan atšķirības, gan arī darbības lauku, kas pārklājas un šķietami dublējas.

Salīdzinot supervīzijas un koučinga darbības jomu, var pārliecināties, ka koučinga darbības virziens ir vadības un biznesa joma, taču supervīzijas jomā, kas ir krietni vien plašāk lietojama, pārliecinoši vērojama komplicēta profesionālā specifika.

Tomēr, racionāli raugoties uz vadītāju ikdienas darba situāciju, koučings ir atzīstams par vienu no supervīzijas metodēm, kas ir perspektīvs profesionālā atbalsta veids sociālā darba administratīvajā līmenī.

Kopsavilkums

Šajā rakstā supervīzijas implementēšana analizēta kā priekšnoteikums profesionālai sociālā darba vadībai visos administrācijas līmeņos, kā pamatā ir pilnveidota organizācijas informācijas sistēma, kam ir noteiktas funkcijas.

Akcentēti supervīzora un vadītāja sadarbības principi un supervīzijas implementēšanas iespējas organizācijā atbilstoši vadītāja kompetencei. Maģistra darba, kas ir šī raksta pamatā, rezultāti ļāva secināt, ka, ņemot vērā vajadzību specifiku un iespējas, sociālā darba vadības praksē ir iespējams veiksmīgi īstenot supervīzijai alternatīvas pieejas. Tādējādi perspektīvā attīstītos nepārtraukta supervīzija, dažos gadījumos kā specifisku tehniku lietojot supervīzijas ekvivalentu – koučingu jeb konsultāciju un treniņa metodi.

Literatūras saraksts:

1. www.authenticityconsulting.com
2. Klauss A. Zinības vadītājam. – Rīga: Preses nams, 2002. – 558 lpp.
3. Hawkins, P. & Shohet, R. Supervision in the Helping Professions: an individual, group and organizational approach. - 2-nd ed.– Buckingham Philadelpia: Open University Press, 2000. - 351 p.

4. Tüters K. Psihoterapija – kādā veidā šī profesija ierindojas plašā veselības aprūpes laukā: skats uz Latvijas patreizējo situāciju salīdzinājumā ar daudzām citām rietumu valstīm / Manuskripts. - Kanāda, 2004.
5. <http://www.triviums.lv/lat/>
6. Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. Organizations: Behavior, Structure, Processes. – 8 ed. Burr Ridge, Illinois/Boston, Massachusetts/Sydney. Australia: IRWIN, 1994. – 660 p.
7. Thorpe S., Clifford J. The Coaching Handbook: an action kit for trainers & managers. - Kogan Page, 2003. - 223 p.
8. Савкин А., Данилова М. Коучинг по-русски: смелость желать.- Санкт-Петербург: Речь, 2003. – 107 с.
9. Roberto, L.G. Supervision The Transgenerational Models / Tomas, T.C. Storm, C.L. The Complete Systemic Supervisor: Context, Philosophy, and Pragmatics. – New York: Choice Press, 2002.
10. Kessel, L., Fellermann, J. Supervision and Coaching in an European Perspective. - Keln: ANSE, 2000.
11. Bauman, Z. Postmodern Trajectories of Supervision. – ANSE (kserokopija).
12. Heintel, P. Die Weteproblematik in Supervision und Coaching. - ANSE (kserokopija).

Līderības jēdziens vadībā

Šis raksts ir tapis, balstoties uz maģistra darbu "Profesionālās maģistratūras specializācijas programma "Vadība un supervīzija sociālajā darbā"". Raksta mērķis – izprast līderības jēdziena būtību sociālā darba vadībā.

Šajā rakstā tiek analizēta līderība sociālajā darbā. Sniegts līderības jēdziena un tā dažādo interpretāciju skaidrojums. Rakstā arī apskatīts līderības un vadības līdzsvars organizācijā. Līderība sociālā darba vadībā tiek skatīta arī no supervīzijas skatupunkta.

Elīna Petrovska

Atslēgas vārdi: līderība, kritiskā domāšana un pašapziņa, līderis, vadītājs, sociālā darba vadība, vadība, līderības un vadības līdzsvars, supervīzija, organizācija.

Līderība

Termins "līderība" tiek bieži interpretēts kā "vadība", dēļ tā angliskā termina "*leadership*". Tomēr, ņemot krievu kolēģu interpretāciju šim terminam, mēs nonākam pie secinājuma, ka runa ir par līderību jeb *лидерство* (krievu val.), kurš ir ticis atvasināts no vārda "līderis" (*лидер* – krievu val.). Lai būtu izpratne par to, kas ir līderība turpinājumā piedāvāju termina "līderība" definējumu (skat. 1.tabulu).

1. tabula

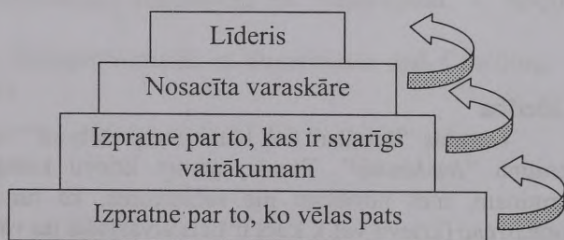
Līderības definējums

Autors	Definīcija
Baldbridžas nacionālā kvalitātes programma (Baldrige National Quality Program)	Līderības kategorija pārbauda kā organizācijas vecākie līderi ievēro vērtības, norādījumus un izpilda ekspektācijas. Līderība fokusējas uz: klientiem un citiem akcionāriem, pilnvarošanu, jauninājumiem un apmācību. Tā pārbauda, kā organizācija tiek galā ar tās pienākumiem attiecībā uz publiku un atbalstu kopienai. [3]

Izlasījuši definīciju, varam secināt, ka līderim obligāti ir jābūt labi attīstītām prasmēm, iemaņām u.c. Līderis ir cilvēks ar plašām zināšanām, viņam piemīt fleksibilitāte. Līderis zina, no kā sastāv organizācija, pārzina tās struktūru, sniedz atbalstu darbiniekiem šajā struktūrā. Līderība piemīt cilvēkam, kurš nebaidās atzīt savas kļūdas, kā saka Deils Kārnegijs (*Dale Carnegie & Associates*) ir "jāatzīst savas kļūdas, pirms kādam citam radusies izdevība uz tām norādīt". [1, 139] Labs līderis prātīs atzīt savas kļūdas un šajā ziņā nav atšķirības, vai runa būs par līderi no padoto vidus, vai par vadības līmeņa līderi. Cilvēki sāk uzticēties kādam, ja redz, ka viņš nebaidās no kritikas.

Kas liek līderim mainīt savu viedokli un atzīt savas kļūdas? Var uzskatīt, ka dažreiz tā ir dzīves pieredze, dažreiz tā ir manipulācija ar augstāko varu. Tomēr ne vienmēr šie pieņēmumi būs pareizi.

Analizējot līderību un to, kā top par līderiem, var nonākt pie apstiprinājuma tam, ka ir citi procesi, kuri ietekmē līderību organizācijā, līdz ar to arī ietekmē pašu līderi (skat. 1. attēlu).



1.attēls. Kā top par līderi [1]

Redzam – lai kļūtu par līderi, cilvēkam ir jāizdzīvo trīs posmi. Šie posmi ir izpratne par to, ko mēs paši īstenībā vēlamies, izpratne par to, kas ir svarīgs vairākumam (cilvēkiem, kuri ir mums apkārt) un jābūt izpratnei par to, kāda ir mūsu varaskāre – respektīvi, vai mēs vēlamies apkārtējos padarīt atkarīgus no sevis, jeb iegūt savu ideju brīvprātīgus atbalstītājus (tā būs nosacīta varaskāre).

Nepietiek ar to, ka cilvēks vēlas kļūt par līderi tikai tāpēc, ka to nav vai viņš ir organizācijas vadītājs. Vispirms ir jāapgūst noteiktas prasmes, lai spētu apzināties savas spējas un galvenais iespējas no tā hierarhijas stāvokļa, kurā šis cilvēks atrodas. Spēja analizēt situāciju, izvērtēt pozitīvo un negatīvo – tās ir prasmes, kurām ir vajadzīga pieredze. Respektīvi, par

līderi nekļūst stundas, vienas dienas vai gada laikā, tas ir ilgstošs process, kas var prasīt gadus.

Tātad mēs nonākam pie nākamā jautājuma. Ja ir zināms, ka līderis ne vienmēr ir vadītājs un otrādi, tad, kādas ir šīs atšķirības?

Līderis ir vadības dzenulis. Vadītājs ir “burta kalps”, kurš izpilda visu tā, kā to prasa reglaments. Līderis gan vairāk fokusējas uz cilvēkiem, gan mēģina ieviest jauninājumus organizācijā. Vadītājam ir svarīgi, lai darbs būtu padarīts laikā, nekaitējot sistēmai un organizācijas struktūrai, turpretim līderis izaicina kolēģus ieviest pārmaiņas, un šajā gadījumā līderis pats ir vadītājs un nevis padotais.

Ir arī citāds pieņēmums par to, kādas ir vadītāja un līdera atšķirības. Tās ir šādas:

⇒ līderi ir tie, kas vada, vadītāji ir tie, kas izpilda;

⇒ vadība ir kā kapitālieguldījums – iegūt vislabāko no visiem resursiem – paša enerģijas, talanta, laika un visiem pārzināmajiem organizācijas resursiem;

⇒ vadība pieprasa efektivitāti, rentabilitāti – izmantojot minimālas investīcijas maksimāliem ienākumiem. [5]

Var piekrist arī šim pieņēmumam. Ja vēl joprojām uzskatām, ka līderis ir cilvēku dzenulis, tad patiešām viņš ir tas, kurš vada. Īstenībā viņš vada ne tikai cilvēkus, kuri strādā organizācijā, bet arī daļēji nosaka vadības stilu un vadītāju pieeju saskarsmē ar padotajiem (ja pats līderis nav vadītājs). Līdz ar to nonākam pie nākamā aspekta, kas ir līderības neatņemama sastāvdaļa. Tie ir līderības stili. Ir zināms, ka “līderība mēdz būt neformāla un formāla; atkarībā no līdera un grupas tiek izšķirts autoritārs, demokrātisks un liberāls stils.” [6, 103]

Neformālā līderība nozīmē nesankcionētu tās izpausmi, un tā parasti nav ilgstoša. Formālā līderība nozīmē, ka līderis tiek ievēlēts formāli – to izdara kāds no vadītājiem.

Atskaitīšanās

Autoritārs līderības stils nozīmē, ka persona vienpersonīgi pieņems lēmumus un ar idejām nerēķinās (tās vienkārši neņems vērā).

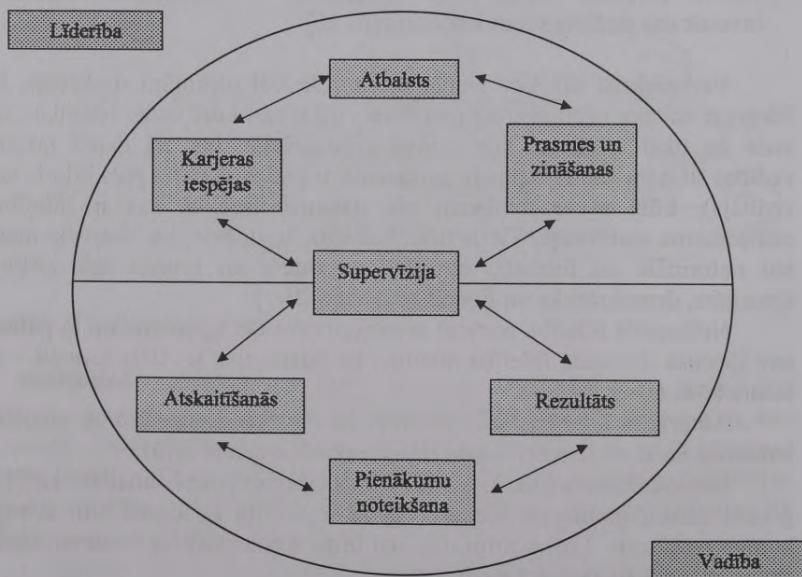
Demokrātiskais līderības stils – šāds līderis vienmēr analizēs kolēģu, grupas biedru domas un idejas. Viņam ir svarīgi ko domā citi, svarīgs kopīgs iznākums. Ļoti svarīgi, lai visi būtu apmierināti ar lēmumu, tāpēc centrā ir vārda un domas brīvība.

Liberālais stils nozīmē to, ka “vadītājs tieši vai netieši atsakās no saviem pienākumiem. Parasti grupā parādās neformālais līderis, tomēr viņš nevar garantēt ne augstu darba efektivitāti, ne labvēlīgu psiholoģisko klimatu grupā”. [2, 149]

Līderība ir neatņemama vadības sastāvdaļa. Organizācija bez līdera zaudē attīstības spējas, jo vadītājs ir pārāk aizņemts ar pienākumiem. Ar retiem izņēmumiem paši vadītāji ir līderi, kas, nepārprotami, palīdz organizācijai sasniegt augstu produktivitāti bez liekiem zaudējumiem. Piekrītu pieņēmumam, ka līderībai un vadībai organizācijā visu laiku ir jābūt līdzsvarā (skat. 2.attēlu).

Līderības un vadības līdzsvars palīdz noturēt līdzsvarā ražošanas jautājumus un jautājumus, kas saistīti ar cilvēku apmierinātību ar veicamo darbu. Katram cilvēkam ir svarīgi zināt, ko viņš iegūs veicot kādu darbu, vai viņam nepieciešamības gadījumā būs atbalsts. Protams, vadībai vairāk interesē pienākumu sadale un tas, vai darbam ir rezultāts – produktivitāte. Tomēr vadība ir ieinteresēta cilvēku motivācijā, jo tā organizācija var attīstīties un ietaupīt daudz resursu. Svarīgi ir atrast līdzsvaru starp individuālajām un vadības interesēm.

Līdzsvaru starp vadību un līderību var iegūt, ja cilvēkam ir skaidra gan līderības, gan vadības koncepcija.



2.attēls. Līdzsvara attēlojums starp līderību un vadību. [4]

Runājot par vadības un indivīda interesēm, jāuzsver, ka svarīga loma ir supervīzijai (skat. 2.attēlu). Redzam, ka indivīdam ir vajadzīgs atbalsts. Kas to var nodrošināt? Vai atbalstu sniedz vadība? Lai gan vadība ir ieinteresēta iztērēt pēc iespējas mazāk resursu, tā nevēlas piedzīvot zaudējumus. Supervīzija ir atbalsta veids darbiniekiem, kas motivē viņus vairāk strādāt organizācijas labā. Supervīzija fokusējas uz padoto darba produktivitāti, jo tā palīdz izprast padotajam kā viņš/ viņa varēs attīstīt savas prasmes un zināšanas. Supervīzija rada līderības un vadības līdzsvaru (skat. 2.attēlu), jo gan līderībai (kas skar cilvēku), gan vadībai (kura skar ražošanu), gan supervīzijā ir svarīgi saprast, organizācijas mērķus un uzdevumus.

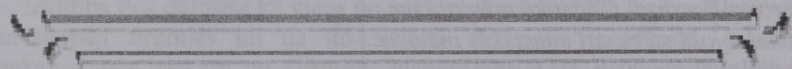
Secinājumi par līderību

Termins līderība (*leadership* – angļu val; *лидерство* - krievu val.)r latviešu valodā radies nesēn. Tas nenozīmē vadību vai vadīšanu un saistās ar indivīda prasmēm organizēt un vadīt grupu. Līderības prasmes var apgūt, “izejot” cauri trijiem posmiem. Lai institūcijas veiksmīgi attīstīties, ir jāveicina līderības un vadības līdzsvars. Ir jābūt līdzsvaram starp to, ko vēlas cilvēks (kas skar cilvēku) un, ko vēlas institūcijas vadība (kas skar ražošanu).

Literatūras saraksts:

1. Kārnegijs D. un biedri, a/s; Levins S.R., Kroms M.A. Līderis tevī. – Rīga: Jumava, 1997. - 139. lpp.
2. Vadības stili // Psiholoģijas vārdnīca. – Rīga: Mācību grāmata, 1999. - 149.lpp.
3. Criteria for Performance Excellence. Baldrige National Quality Program, 2002, p.12
4. Douglas S. Fletcher. Art of Leadership – Human Side of Enterprise (Part One) Acquired in on-line 01.03.04.- <http://www.leader-values.com/print.asp?Category=Themes&Section=.....>
5. Self Renewal Group 1996-2004. What's the Difference Between Leaders and Managers? Acquired in 30.01.03. on-line: <http://www.leadersdirect.com/mgevsllead.html>
6. Лидерство // Словарь социального педагога и социального работника, 2-е издание. –Минск: Беларуская Энцыклопедыя, 2003. - 103 с.

Izglītība un sociālā pedagoģija



Izglītības pakalpojumu mārketinga

Pārmaiņas, kas pašlaik notiek sabiedrībā un tautsaimniecībā, izvirza izglītības sistēmai jaunas prasības; daudzas valstis pārstrukturējas, lai kļūtu par "zināšanu ekonomikas" valstīm. Valstī jānodrošina tāda izglītības kvalitāte, lai tajā būtu augsti izglītoti un konkurētspējīgi iedzīvotāji, kuri spētu aktīvi piedalīties starptautiskajā darbaspēka tirgū. Tāpat kā ražojošā un apkalpojošā sfēra, arī augstākās mācību iestādes cenšas sasniegt kvalitatīvu darba rezultātu.

Izglītoti iedzīvotāji un kvalificēts darbaspēks ir galvenais Latvijas sekmīgas konkurētspējas nosacījums. Tirgus ekonomikas principi augstākajā izglītībā kļūst arvien aktuālāki, īpaši pasaules vispārējo tendenču un Latvijas pievienošanās Eiropas Savienībai (ES) kontekstā. Raksta mērķis ir aktualizēt tematu, iepazīstinot ar izglītības mārketinga vēsturisko attīstību, termina teorētisko skaidrojumu un mārketinga galvenajām tendencēm izglītības iestāžu, galvenokārt augstskolu, darbībā.

Airita Brenča

Atslēgas vārdi: GATS, izglītības pakalpojumu mārketinga attīstības stadijas, funkcijas un kompleksa elementi – "4 C", "5 R", izglītības pakalpojumu mārketinga dimensijas un galvenās tendences

Ievads

Pēc neatkarības iegūšanas, īpaši laika posmā pēc 1995.gada, dažādu Latvijas normatīvo dokumentu veiktās izmaiņas augstākajā izglītībā ir saistītas ar Latvijas integrāciju Eiropas Savienības 25 valstu grupā. Tas nosaka Lisabonas konvencijas un Boloņas procesa principu ievērošanu, kā arī mūsu valsts nepieciešamību iekļauties un aktīvi darboties Eiropas

augstākās izglītības telpā, ievērojot globalizācijas tendences, jo augstākās izglītības mācību iestādes jebkur pasaulē ir šo tendenču priekšmets.

Par to liecina Pasaules Bankas dokuments "Augstākās izglītības finansēšana un menedžments: ziņojums par pasaules reformām" [13], kas tika prezentēts 1998.gadā UNESCO konferencē un bija rezultāts pētījumam par tendencēm valstīs no Eiropas līdz Amerikai (t.sk. bijušajā staļinistiskajā blokā, Ķīnā, Vjetnamā un "trešās pasaules" valstīs). Pasaules Tirdzniecības organizācija (PTO) izskata jautājumu par augstākās izglītības "importa" un "eksporta" noteikumiem, augstāko izglītību uzskatot par vienu no savām interesēm, un patlaban saskaņā ar oficiālu dokumentu, kas ir saistošs daudzām valdībām – Vispārējo nolīgumu par tirdzniecību un pakalpojumiem (*GATS (General Agreement on Trade and Services)*) [16] –, izglītība tiek definēta kā viens no pakalpojuma veidiem, ar ko valstis var savstarpēji tirgoties un uz ko attiecas tie paši nosacījumi, kas uz pakalpojumu importu un eksportu vispār, līdz ar to jēdziens "izglītības pakalpojumu tirgus" ir kļuvis par realitāti un nepieciešamību visām PTO valstīm, ieskaitot Latviju (PTO padome nobalsoja par Latvijas uzņemšanu tajā 1998.gada 15.oktobrī). Šo iniciatīvu atbalstījušas arī Amerikas Savienotās Valstis – Izglītības starptautiskās tirdzniecības nacionālā komiteja un grupa izglītības iestāžu pārstāvju. [1, 2-3]

Lai arī tiek diskutēts par *GATS* dažādo ietekmi uz augstāko izglītību, par iespējamo iespaidu uz augstāko izglītību tirdzniecības liberalizācijas ar "izglītības pakalpojumiem" kontekstā, tomēr jāņem vērā tirgus ekonomikas prasības attiecībā uz pilnīgi visiem apgrozībā esošajiem produktiem un pakalpojumiem. Kā novitāte minētā dokumenta realizācijā minami 2003.gada 19.-20.februārī notikušajā Boloņas procesa oficiālajā seminārā Atēnās rezumētie ES paziņojumi [2], no kuriem kā septiņi būtiskākie mārketinga kontekstā atzīmējami šie:

- 1) augstākajā izglītībā ir vērojama tendence uz konkurenci pasaules mērogā. Eiropas augstākās izglītības telpas sociālo aspektu uzlabošanai jālīdzsvaro nepieciešamība pēc konkurētspējas un sociālo aspektu uzlabošanās jāuzskata par vienu no konkurētspējas avotiem;
- 2) sarunas par tirdzniecību ar izglītības pakalpojumiem nedrīkst apdraudēt valstu atbildību par valsts sektora finansēšanu augstākajā izglītībā;
- 3) *GATS* sarunas nedrīkst apšaubīt starptautiskos dokumentus par diplomu atzīšanu un kvalitātes nodrošināšanas mehānismus;
- 4) ir jāgarantē iespēja uzturēt esošos un veidot jaunus nacionālus un starptautiskus regulējošus mehānismus un finansēšanas shēmas;
- 5) katrai valstij ir jāizvērtē *GATS* iespējamā ietekme uz izglītības sistēmu, ņemot vērā izglītības sistēmas lomu sabiedrībā;

- 6) augstākā izglītība jāpadara vienādi sasniedzama visiem, pamatojoties tikai uz spējām, t.sk. īpaši atbalstot un aizstāvēt bezmaksas izglītību;
- 7) jānodrošina, lai studentu sociālie apstākļi nebūtu šķērslis studiju sekmīgai apguvei paredzētajā termiņā (stipendijas, granti, apmešanās, veselības aprūpe, studiju un sociālā padomdošana).

Zināšanas šajā gadsimtā kļūst par attīstības galveno dzinējspēku visās darbības jomās. Lai gan materiālo un enerģijas resursu, kā arī citu fiziskā kapitāla elementu nozīme nemazinās, to izmantošana, pateicoties zināšanām, kļūst arvien racionālāka. Valsts drošību pasaulē tagad nosaka ne tikai un ne tik daudz militārais, bet arī ekonomiskais potenciāls, sabiedrības izglītības līmenis, ekonomiskā un politiskā aktivitāte, dažādu sociālo grupu solidaritāte. Informācijas apjoms un tās apstrādes līmenis, kā arī uzkrātais zināšanu potenciāls ir pietiekami augsts, lai sabiedrība pārietu nākamajā attīstības stadijā un sāktu veidoties informācijas sabiedrība.

Pasaulē vēl pirms 30 gadiem uzskatīja, ka bizness un izglītība ir nesavienojami jēdzieni. Pirmā valsts, kas šo "patiesību" neņēma vērā un apliecināja pilnīgi pretēju iespējamu situāciju ar faktiem, bija viena no valstīm, kam ir nozīmīga loma pasaules ekonomikā, – ASV.

Pagājušajā gadu desmitā mārketinga leksika izglītības iestādēs - īpaši mārketinga pētījumu, tirgus segmentēšanas un stratēģiskās plānošanas jēdzieni – ir plaši lietoti un tagad kļuvuši labi pazīstami ne tikai vadošajās pasaules universitātēs ASV un Austrālijā, bet arī Eiropā, t.sk. Austrumeiropā. Piemēram, Krievijā, Tomskas Valsts pedagoģiskajā universitātē, tika veikts mārketinga pētījums [8, 2], kas tiek atzīts par nozīmīgu mārketinga aktivitāti ne tikai šai universitātei, bet arī Krievijai kopumā, jo līdz tai nebija šāda veida pieredzes. Pētījuma mērķis bija darba tirgus kompetences novērtējums attiecībā uz izglītības jomu Tomskas apgabalā (kur darbojas sešas valsts un piecas privātās augstskolas). Tika veiktas pasniegēju pieprasījuma prognozes un izstrādātas tehnikas korespondējošās datu bāzes apstrādei un analīzei. Pētījumā uzsverta modernās Krievijas iezīme jaunu pieeju meklējumos, lai paaugstinātu organizāciju menedžmenta efektivitāti mārketinga sistēmās, kā arī izglītības sistēmas adaptāciju tirgus ekonomikā, kur līdz šim (tāpat kā citur Austrumeiropā) tika uzskatīts, ka izglītība ir kaut kas ārpus tirgus jomas, kas nosaka kvantitatīvo parametru prioritāti un atzīst faktu, ka tirgum nav nepieciešams izglītības menedžmenta vērtējums.

Pēdējā desmitgadē jaunie zinātnes sasniegumi Eiropas valstīs un ASV ir nodrošinājuši strauju ražošanas augšupeju un dzīves līmeņa

celšanas, pārliecināti pierādot nesaraucamo saiti starp augstskolu un tās sociālajiem partneriem darba tirgū.

Augstākās izglītības komercializēšanās ir sasniegusi globālo tirgu, un augstākā izglītība patlaban tiek pieskaitīta komerciālajiem produktiem. Tā funkcionē ne tikai kā potenciāla kalve, bet arī kā ienākumu avots.

Augstākās izglītības pētījumiem un praksei, kā arī tendencēm aktīvi līdzīgi seko starptautiskas organizācijas, piemēram, Akadēmiskās sadarbības asociācija (*Academic Cooperation Association (ACA)*), Starptautiskās izglītības Eiropas asociācija (*European Association for International Education (EAIE)*), Starptautiskās sociālās attīstības universitāšu konsorcijs (*Inter-university Consortium for International Social Development*) u.c.

Pēdējos piecos gados tiek regulāri organizētas dažādas starptautiskās konferences un semināri par izglītības mārketingu dažādās Eiropas valstīs. Piemēram, Starptautiskās izglītības Eiropas asociācija 2004.gada septembrī Itālijā, Torino, organizēs sešpadsmito ikgadējo konferenci, kas šajā gadā pievērsīsies jaunākajai aktualitātei - augstākās izglītības mārketingam, un tās tēma būs "Universitātes: izglītotāji vai tirgus aktīvi dalībnieki?"

Pašlaik notiek arī strauja izglītības centru attīstība ASV, Lielbritānijā, Kanādā, Austrālijā, Vācijā, Francijā, kā arī Itālijā un Spānijā. Šajās valstīs atrodas ne tikai dominējošās augstākās izglītības mācību iestādes un pētnieciskie centri, bet arī lielās starptautiskās korporācijas, piemēram, *Microsoft* un *IBM* informācijas un tehnoloģijas firmas, *Merck* un *Biogen* biotehnoloģijas un farmaceitiskās firmas, *Elservier* un *Bertelsmann* starptautiskās izdevniecības. Ir daudzi un dažādi augstskolu mācību centri, kas sniedz konsultācijas un izstrādā mācību programmas augstākajām izglītības iestādēm mārketinga menedžmentā.

Arī valdība un nevalstiskās organizācijas nodarbojas ar dažādu pakalpojumu komerciju, kaut gan šo organizāciju darbība katrā valstī ir atšķirīga, ņemot vērā tās tradīcijas un politiskās vērtības. Daudzās valstīs universitātes, slimnīcas un muzeji ir sabiedriska īpašums vai arī darbojas uz bezpeļņas pamata, bet, protams, ir arī katras šādas iestādes peļņas versija.

Vairākums valdību arvien lielāku nozīmi piešķir izglītības nodrošināšanai. Tas, cik daudz dažādas valstis iegulda izglītībā (attiecīgi no iekšzemes kopprodukta (IK)), atspoguļo atšķirības valstu centienos uzlabot nacionālo cilvēkkapitālu. Attīstības valstu valdības patlaban izglītībā iegulda lielāku IK daļu nekā astoņdesmitajos gados. Tomēr šī daļa ir mazāka nekā attīstītajās valstīs - 3,3% no IK valstīs ar zemiem ienākumiem un 4,8% valstīs ar vidējiem ienākumiem. Attīstītajās valstīs ar augstiem ienākumiem tie ir 5,4% no IK.

Kā liecina amerikāņu valdības statistika, lielākā daļa jauno darba vietu pēdējos gados ir radušās pakalpojumu sfēras dēļ; arī visās Eiropas Savienības dalībvalstīs IK ir ļoti atkarīgs no pakalpojumu sfēras. Pat valstīs, kur ekonomika tikai tagad attīstās, pakalpojumu nozarei ir liela nozīme gan darba vietu radīšanā, gan IK.

Eiropas valstu pieredzi [19] skatot, iespējams secināt, ka visas valstis ir uzņēmušās atbildību par atbalstu studentiem. Īpašas rūpes par studentiem izrāda mazās nācijas, piemēram, Ziemeļvalstis un Austrija, Grieķija, kas ir labi saprotams, jo milzīgs mazo nāciju resurss mūsdienu pasaulē ir augsts inteliģences koeficients. Augstskolu studentiem par mācībām nav jāmaksā arī Vācijā, Luksemburgā, bet citās Eiropas valstīs studentus atbalsta ar Izglītības ministrijas stipendijām, bieži atbilstoši studenta sociālajam stāvoklim tiek piedāvāti valsts aizdevumi un granti, lai varētu segt uztura, studiju un dzīvošanas izdevumus.

Latvija pašlaik valsts finansējuma ziņā atpaliek no citām Baltijas valstīm gan investīcijās zinātnē un tehnoloģijā, gan zinātnisko atklājumu un inovāciju komercializācijā. Valsts izdevumi zinātnē un izstrādņēm procentos no IK Latvijā 2001./2002.gadā ir bijuši 0,3%, Lietuvā – 0,6%, Igaunijā – 0,8%. Savukārt pozitīvi ir vērtējams privātā sektora finansējums šim mērķim, kur Latvija ir vienlīdzīgās pozīcijās ar Lietuvu – 0,2%, bet Igaunija norādījusi 0,1%. [7, 5]

Mārketinga pirmsākumi izglītības iestādēs

Mārketings nebūt nav jauna aktivitāte izglītības iestādēs, jo jau pagājušā gadsimta vidū amerikāņu zinātnieks Skots Katlips (*Scott Cutlip*) runāja par tām amerikāņu koledžām un universitātēm valsts un privātajā sektorā, kuras bija pievērsušās reklāmas, publicitātes, aģitēšanas, resursu un studentu piesaistes aktivitātēm. [15, 21-28]

Izglītības pakalpojumu mārketinga dibinātāji ir Džons Magirs (*John Maguire*), Jūdžins Freims (*Eugen Fram*) un citi, kas 70.gados bija sapratuši, ka mārketingam ir ko piedāvāt izglītības iestādēm.

Izglītības iestāžu vadītāji ir tikai ieguvēji no pieaugošā pakalpojumu mārketinga kvalitātes izglītības mārketinga un stratēģijas nodrošināšanā. 80.gados pakalpojumu mārketingu un kvalitāti pētīja eksperti Džons Batesons (*John Bateson*), Leonards Berijs (*Leonard Berry*), Mērija Džo Bitnere (*Mary Jo Bitner*), Viljams Davidovs (*William Davidow*), Kristians Grūnrūss (*Christian Gronroos*), Kristofers Loveloks (*Christopher Lovelock*), A.Parasuramans (*A.Parasuraman*), Daniels Seimors (*Daniel*

Seymour), Valarija Caitamla (*Valarie Zeithaml*), Rons Zemke (*Ron Zemke*).

Daudzi autori uzmanību ir pievērsuši izglītības pakalpojumu mārketingam un tā stratēģijai, starp tiem Roberts Kope (*Robert Cope*), Viljams Ihlandfelds (*William Ihlanfeldt*), Džordžs Kellers (*George Keller*), Larijs Litens (*Larry Litten*) un Džeimss Skenels (*James Scannel*). [10, xi]

1975.gadā ASV veiktajā pētījumā uz jautājumu "Kas ir mārketingus?" atbildējušas tās 300 izglītības iestādes, kurās bija sarukusi studentu uzņemšana, pieaugušas izmaksas un palielinājusies studiju maksa. Rezultāti parādīja, ka 61% vērtē mārketingu kā pārdošanas, reklāmas un sabiedrisko attiecību apvienojumu. 21% atbildēja, ka savā augstskolā izmanto vienu no šīm trim aktivitātēm. Tikai daži respondenti zināja, ka ar mārketinga palīdzību var novērtēt vajadzības, noteikt mārketinga pētījumus, produkta attīstību, cenas un produkta izplatīšanu (*Mērfijs (Murphy)*), kā viņu citējis Kotlers (*Kotler*) un Foksa (*Fox*).

Līdzīga situācija tika novērota Apvienotajā Karalistē. Pirms 1945.gada izglītības iestādēs nebija faktiski nekādas mārketinga darbības. Tā šajā sektorā ievērojami pieauga tikai pēc Robina (*Robin*) ziņojuma 1963.gadā (*Moore*, 1989). Dažādi valdības "baltie ziņojumi" (*White Papers*) un revīziju komisiju ziņojumi norādīja koledžām un vietējām izglītības iestādēm, ka nepieciešams vairāk pievērsties mārketingam, bet Džereta (*Jarratt*) ziņojums 1985.gadā atklāja, ka dažas universitātes ir iekļāvušas savā darbībā sistemātisku mārketingu vai stratēģisko plānošanu.

Apvienotās Karalistes universitāšu mārketinga darbības fundamentālo pārmaiņu posmus 1995.gadā dokumentējis Smits (*Smith*), kas identificējis piecas tās fāzes, kur kulminācija ir "mārketinga institūcija". Šādās institūcijās darbojas integrēta mārketinga funkcija, pieaug sadarbība starp departamentiem un piemērotajām organizatoriskajām struktūrām. Mārketingus tipiskā veidā virza institūciju no pārdošanas funkcijas uz vairāk proaktīvas lomas izpildi, nosakot tās nākotnes stratēģijas. [11, 3-4]

Šīs ilgās attīstības laikā mārketinga koncepcija izglītības iestādēs ir akceptēta un attīstījusies. Studentu piesaistīšana joprojām palikusi būtiska, taču viena no svarīgākajām mārketinga lomām ir finanšu resursu piesaiste, augstskolas tēla un sabiedrības izpratnes par to veidošana. Augstskolas novēro, vērtē un salīdzina ne tikai, piemēram, sekmīgāko izglītības pakalpojumu sniedzēju studiju programmu veidošanu, studentu pieplūduma cēloņus, bet arī finanšu piesaistes un pārdales sistēmas dažādās valstīs izglītības tirgū.

Izglītības mārketinga mūsdienās

Eiropā vēl 90.gados mārketinga bieži tika uzskatīts par neērtu un nepiemērotu terminu izglītības pakalpojumu sniegšanā, taču vienlaikus ar jēdziena "sadarbība" nomaīņu pret "konkurenci" starptautiskajā izglītībā mārketinga un viens no tā pamatuzdevumiem – studentu, stipendiātu uzņemšana – tagad kļuvuši vispāratzīti.

Izglītības institūcijas ir daudz ko mācījušās no uzņēmējdarbības, iekļaujot uzlabotu budžeta sistēmu, dāvinājumus, mērķdotācijas un citas finanšu menedžmenta procedūras, kā arī darbaspēka specializācijas menedžmenta funkcijas. Lai piesaistītu resursus, augstskolas pārņem un adaptē būtiskākās biznesa koncepcijas. Latvijā tas patlaban ir sākuma stadijā. Kamēr skolām ir pietiekami resursu un studentu, tās turpina mārketinga aktivitātes bez lielām pārdomām, un visu šo laiku tiek uzskatīts, ka "augstskolā nav mārketinga".

Līdz ar to var sacīt, ka augstskolas izmanto daudzas mārketinga funkcijas, taču nav to formulējušas kā mārketingu, jo nav pietiekamas izpratnes par izglītības mārketinga saturu.

Mārketinga zinātne pēdējos gados ir strauji attīstījusies. Agrāk pasaulē bija pazīstams tikai uzņēmējdarbības mārketinga peļņas sektorā, bet tagad ir izstrādāta mārketinga specifika bezpeļņas sektorā un ir attīstīties benčmārkings, pakalpojumu, sociālo pakalpojumu, veselības aprūpes, attiecību mārketinga, sociālais, sporta, globālais, tūrisma, konversijas, lojalitātes, kultūras un arī izglītības mārketinga.

Augstākajā izglītībā vairākumā gadījumu tiek lietots divu veidu mārketinga: attiecību mārketinga (*relationship marketing*) un benčmārkings (*benchmarking*).

Attiecību mārketinga uzsver, ka visu mārketinga darbību pamats ir klienta pazišana. Lai pazītu klientu, ir svarīgi apzināties savu spēju otru saprast, citiem vārdiem sakot, institucionālās attiecības nosaka jūsu mārketinga darbības. Vadot iekšējo auditu uzņemšanas nodaļā, mārketinga, sabiedrisko attiecību nodaļā un ar to saistīto personālu, jūs varat noskaidrot jūsu institūcijas iekšējo darbību.

Termins "**benčmārkings**" (*benchmark* – angļu val.) apzīmē māku izziņāt un izmantot savā darbībā citu uzņēmumu sasniegumus jeb "labākās prakses modeli". Benčmārkings uz salīdzināšanas un analīzes bāzes ir virzīts uz konkurentu (un ne tikai) darbības adaptāciju atbilstoši savām biznesa interesēm. [6, 120] Šis mārketinga veids ir inovatīvs ne tikai

augstākajā izglītībā, bet arī vispārējā mārketinga praksē; tā ir viena no jaunākajām tendencēm uz mārketingu orientētās augstskolās.

Eiropas Komisija ir izstrādājusi ieteikumus benčmārkinga principu ieviešanai augstākajā izglītībā un apmācībā attiecībā uz investīcijām. [4, 8-10].

Mārketinga pamatā ir fakts, ka cilvēkiem ir vajadzības un vēlmes. Mārketingu ir tad, kad cilvēki nolemj apmierināt savas vajadzības un vēlmes ar maiņas palīdzību. Izglītības iestādēm vajadzīgs noteikts resursu daudzums, lai varētu sabiedrībai piedāvāt savus pakalpojumus. Skolas un augstskolas ir atkarīgas no samaksātās mācību maksas, nodokļu maksātāju iemaksām (valsts iestādēs), ziedojumiem un finansiālām subsīdijām, no iestādes pakalpojumu saņēmējiem (studentiem un citiem klientiem) un no iestādes pakalpojumu sniedzējiem (administratīvā personāla, lektoriem, docentiem). Ja iestāde nespēs piesaistīt studentus, naudu, personālu, docentus vai atrast telpas un aprīkojumu, tā pārtrauks darboties.

Vairākums izglītības iestāžu resursus iegūst ar maiņas palīdzību. Maina ir vēlamā produkta vai labuma ieguve, piedāvājot kaut ko pretī. Iestāde piedāvā apmierinājumu tās tirgum ar dažādiem kursiem, studiju programmām un sagatavošanos karjerai vai citiem pakalpojumiem un labumiem un atpakaļ saņem resursus – mācību maksu, ziedojumus, brīvprātīgos, naudu, laiku un enerģiju. Piedalīšanās maiņas procesā ir brīvprātīga, un katra puse vēlas gūt iespējami lielāku labumu no tās.

Mārketingu ir moderno institūciju galvenā aktivitāte, kas radusies, meklējot efektīvāko veidu cilvēku noteiktu vajadzību apmierināšanai. Lai izdzīvotu un gūtu sekmes, iestādēm jāpārzina tirgus; jāpiesaista pietiekami resursu; jāpārvērš resursi piemērotās programmās, pakalpojumos un idejās; efektīvi jāizplata tās sabiedrībā un dažādos tirgos. Šo uzdevumu veicēji darbojas pēc brīvprātības principa tāpēc, ka cer uz personīgu labumu un/ vai vēlas dot ieguldījumu sabiedrības labklājībā. Mūsdienīga iestāde cenšas sasniegt tās mērķus, galvenokārt piedāvājot un apmainoties dažādiem lielumiem ar dažādiem tirgiem un publiku.

Izglītības mārketinga attīstības sešas stadijas

Amerikāņu mārketinga asociācijas (*American Marketing Association*) prezidents prof. Dr. F.Kotlers un Kārena Foksa izglītības iestāžu mārketinga attīstībā izdala sešas stadijas. [10, 11-12]

1. Mārketingu ir nevajadzīgs. Daudzas izglītības iestādes pieņēma, ka izglītības vērtība un nozīme ir tik acīmredzama, ka cilvēki, kuri gribēs

mācīties, paši atradīs ceļu uz skolu. Studiju programmas mainījās ļoti lēni, jo tās pamatojās uz gadu desmitus, pat gadsimtus senām tradīcijām un bija "apstājušās pārbaudīt laiku". Studenti pieteicās uz studijām vai nu tāpēc, ka vēlējās mācīties tieši to, ko augstskola piedāvāja, vai arī viņiem nebija citas izvēles. Augstskolas nejuta nepieciešamību pēc studentu "vervēšanas" jeb mārketinga. Vispieprasītākās augstskolas izstrādāja procedūras, kā no visiem studēt gribētājiem atlasīt vispēcīgākos kandidātus.

2. Mārketingis ir virzība. Parādījās tendence, ka izglītības iestādes vairs nevarēja savākt pietiekami studentu. Augstskolas saprata, ka iespējamie studiju pretendenti vai nu par tām neko nezina, vai arī viņiem trūkst motivācijas pašiem meklēt izglītības iestādi. Augstskolas intensīvi meklēja studentus un palielināja komplektēšanas aktivitātes. Tika ieviesta komplektēšanas funkcija (dažkārt fakultātes dekanāta pienākumos) un vēlāk izveidota uzņemšanas nodaļa, kas augstskolā galvenokārt funkcionēja kā pārdošanas daļa. Uzņemšanas nodaļas personāla pārstāvji darbojās kā pārdevēji, zvanot un izsūtot katalogus, brošūras un plakātus.
3. Mārketingis ir segmentēšana un mārketinga pētījums. Progresīvākās vai vairāk cietušās augstskolas sāka saprast, ka uzņemšanas nodaļa resursus varētu izmantot efektīvāk, ja tie tiktu pievilcīgāk vadīti. Piemēram, ja uzņemšanas nodaļa labāk saprastu potenciālos studentus, piesaistīt tos būtu vienkāršāk. Ja būtu skaidrs, kā top studenta "pirkšanas lēmums", skolas varētu sniegt "pareizo informāciju pareizajā laikā". Uzņemšanas nodaļas vai nu pašas veica pētījumus, strādājot kopā ar skolas direktoru vai pētījumu centru (ja skolā tāds bija), vai arī nolīga konsultantus, lai tie vadītu, analizētu mārketinga pētījumus un izstrādātu secinājumus.
4. Mārketingis ir pozicionēšana. Tiklīdz augstskolas sāka intensīvāk pievērsties komplektēšanai un virzībai, papildinot šīs darbības ar pētījumiem, dažas atrada jaunus līdzekļus konkurencei. Tās sāka saprast savstarpējā atšķirīguma lielo nozīmi potenciālo studentu prātos. Skolas saprata, ka nevar piedāvāt visas programmas un ka nevar būt vislabākās visiem studentiem. Tās nolēma analizēt savu vēsturi, atšķirīgo raksturojumu un iespējas, "ieņemt savu pozīciju" pārējo izglītības iestāžu vidū.

Pozicionēšana iet kopsolī ar iestādes tēla veidošanu. Pozicionēšana ir mēģinājums padarīt augstskolu atšķirīgu no sāncensiem, lai noteiktu studentu segments to atzītu par labāko. Pozicionēšanas mērķis - atrast īstās atšķirības, kuras būtu jāprezentē, jo studentam ir jāzina, kura skola spēs vislabāk apmierināt viņa vajadzības.

5. Mārketings ir stratēģiskā plānošana. Dažas augstskolas ir cīnījušās ne tikai ar citām augstskolām - sāncensēm, bet arī ar būtiskām izmaiņām ekonomikā, demogrāfijā, vērtību sistēmā un citās jomās, ko iestāde tieši nekontrolē. Šīs augstskolas sāka saprast ārējās vides izmaiņu un iestādes tēla, tās pozīcijas, programmu un daudzu citu aspektu mijiedarbību, iekļaujot tās spēju piesaistīt un apkalpot studentus. Šīs augstskolas identificēja galvenās tendences un novērtēja, vai tām atbilst, pēc tam pielāgoja studiju programmas, procedūras un citas darbības.
6. Mārketings ir studentu uzņemšanas vadīšana. Dažas augstskolas saprata, ka studentu uzņemšanas nodaļa, lai arī efektīva, tomēr ir tikai daļa no lielas sistēmas. Studentu piesaistīšana, pieteikumu anketu apstrāde un interesentu motivēšana stāties augstskolā bija ārkārtīgi svarīga, taču nelika mieru jautājums, kas varētu uzlabot studentu pieredzi augstskolā. Atbilde bija: uztvert katra studenta iestāšanos augstskolā kā attiecību sākumu ar šo izglītības iestādi, kas varētu ilgt visu studiju laiku līdz augstskolas beigšanai un pēc tam - kā apmierinātam absolventam un, iespējams, kā sponsoram vai atbalstītājam. [10, 11-12]

F.Kotlers un K.Foksa izstrādājuši mārketinga definīciju izglītības iestādēm, ko plaši izmanto izglītības mārketinga profesionāļi [10, 6]:

“Mārketings ir rūpīgi izstrādātu studiju programmu analīze, plānošana, ieviešana un kontrole, lai kopā ar mērķa tirgu radītu brīvprātīgas vērtību maiņas un sasniegtu institūcijas mērķus. Mārketings iekļauj mācību iestādes piemērota piedāvājuma izveidi mērķa tirgus vajadzību un vēlmju apmierināšanai, kā arī efektīvu cenu veidošanu, komunikāciju un izplatīšanu, lai informētu, motivētu un apkalpotu mērķa tirgu.”

Analītiski vērtējot, izglītības mārketinga funkcijas tiek raksturotas:

- 1) kā organizatorisks process, kurā iekļauta analīze, plānošana, ieviešana un kontrole. Šī definīcija akcentē mārketinga kā palīdzētāja lomu pedagogiem, kad viņi saskaras ar ļoti praktiskām mārketinga problēmām;
- 2) nevis uz labu laimi radītas darbības, bet ļoti rūpīgi izstrādātas *studiju programmas*. Mārketinga efektivitāte ir atkarīga no programmu plānošanas un uzmanīgas ieviešanas;
- 3) centieni piesaistīt klientus, *apmierinot viņu vajadzības*. Piemēram, augstskola nākamajiem studentiem piedāvās spēcīgu akadēmisko programmu, finansiālu atbalstu, karjeras iespējas, darbu un citus labumus;

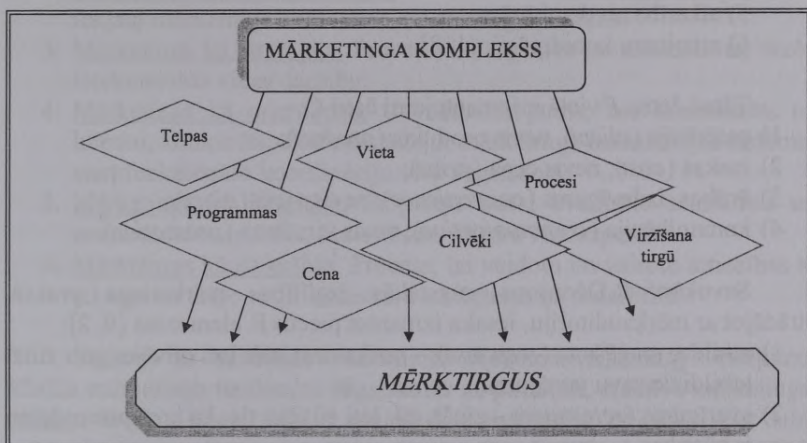
- 4) drīzāk *mērķa tirgus atlase* nekā visu minēto aspektu lietošana visiem cilvēkiem. Mārketinga speciālisti parasti redz atšķirību starp dažādiem tirgus segmentiem un izlemj, kurš no tiem būs atbilstošāks skolas misijai un resursiem. Sabiedrības un klientu sarežģītajā vidē izglītības iestādes vairāk strādā efektīvai mērķa tirgus sasniegšanai, kas ir pat svarīgāk nekā mārketinga panākumi;
- 5) mārketings palīdz institūcijām izdzīvot un zelt, apkalpojot viņu tirgu ar *lielāku efektivitāti*. Mārketinga plānošanā ir būtiski, lai institūcija ļoti labi pārzinātu savus mērķus;
- 6) mārketings paļaujas uz institūcijas piedāvājuma rūpīgu izstrādi mērķa tirgus *vajadzību un vēlmju* kontekstā. Ja mēģinās piedāvāt programmu, pakalpojumu vai ideju, kas nesaskan ar tirgus vajadzībām vai vēlmēm, piedāvājums izgāzīsies. Efektīvs mārketings orientējas uz klientu, nevis uz pārdevēju.

Izglītības pakalpojumu mārketinga komplekss

Austrāliešu zinātnieks Lavrijs Draizdeils (*Lawrie Drysdale*) pakalpojumu organizācijās, piemēram, skolās, saskata septiņus mārketinga kompleksa elementus – produkts, cena, virzīšana, vieta, procesi, cilvēki, fiziskais pierādījums (acīmredzamība) (*product, price, promotion, place, processes, people, physical evidence*). [5, 2-3]

Savukārt F.Kotlers un K.Foksa *izglītības mārketinga praksē* lieto atšķirīgu skatījumu uz mārketinga kompleksa elementiem, un šī autore atzīst, ka tas ir precīzāks un atbilstošāks izglītības pakalpojumu mārketināšanai augstskolās. Lai arī abu pieeju definējumā ir septiņi kompleksa elementi, tomēr divi no tiem ir atšķirīgi: Kotlers un Foksa piedāvā telpas (*physical facilities*), bet Draizdeils – fizisko pierādījumu (*physical evidence*), Kotlers un Foksa – programmas (*programs*), Draizdeils – produktu (*product*).

Kotlera un Foksas piedāvātais pakalpojumu *mārketinga komplekss* (*marketing mix*), kā minēts, sastāv no septiņiem elementiem (skat. 1.zīmējumu “Pakalpojumu mārketinga kompleksa elementi izglītībā”), un tie ir: programmas, cena, vieta (piegādes sistēmas), virzīšana tirgū (iekļaujot reklāmu, sabiedriskās attiecības, personīgos kontaktus un citas aktivitātes), procesi, telpas un cilvēki (ārzemju literatūrā šo septiņu elementu kompleksu sauc par mārketingu “*mix*” jeb septiņiem *P* (*programs, price, place, promotion, processes, physical facilities and people*)). [10]



1. zīmējums. Pakalpojumu mārketinga kompleksa elementi izglītībā

Shēmu salīdzinot ar biznesa mārketinga kompleksa elementiem, kas ir četri: produkts, cena, virzība, sadale un izvietojums (šo četru elementu kompleksu ārzemju literatūrā sauc par mārketingu “mix” jeb četriem P (*product, price, promotion, placement*)), var secināt, ka pieeja ir identiska pakalpojumu mārketingam un abu veidu mārketinga kompleksu kopējie elementi ir divi – cena un virzība. Atšķirīgie elementi biznesa mārketingā ir produkts, sadale un izvietojums, bet izglītības pakalpojumu mārketingā – programmas, procesi, telpas un cilvēki.

Amerikāņu zinātnieks *Dr. paed. Roberts Džonsons (Robert Johnson)*, augstākās izglītības pakalpojumu mārketinga speciālists, piedāvā biznesa mārketinga kompleksa 4 P aizstāt ar 4 C. Identisks piedāvājums ir atrodams *Stamats Communications* pētījumu un mārketinga viceprezidenta Roberta Sevjēra (*Robert Sevier*) zinātniskajā rakstā; taču viņš minētos četrus C sauc par “integrētā mārketinga 4 C”. Saskaņā ar zinātnieka veikto **integrētais mārketing**s ir relatīvi jauns termins augstākajā izglītībā, kas īsti vēl nav ticis definēts, taču ir zināms, ka šāds mārketingš satur sešus pamatelementus:

- 1) fokusēšanās uz ārējo vidi;
- 2) stratēģisku problēmu risināšana vairāk stratēģiskā nekā taktiskā līmenī;
- 3) stratēģiskā, organizatoriskā ziņojumu integrācija;

- 4) aktīva klienta uzklausišana;
- 5) atkarība no datubāzēm;
- 6) ziņojumu koordinācija. [18]

Tātad četru *P* vietā ir izmantojami četri *C*:

- 1) patērētājs (*client*), nevis produkts (*product*);
- 2) maksa (*cost*), nevis cena (*price*);
- 3) ērtības, izdevīgums (*convenience*), nevis vieta (*place*);
- 4) komunikācija (*communication*), nevis virzīšana (*promotion*).

Savukārt R.Džonsons augstākās izglītības mārketinga praksē, strādājot ar mērķauditoriju, iesaka izmantot piecus *R* elementus [9, 2]:

- 1) atbilde, reaģēšana (*response*) – noskaidrot, cik ļoti cilvēks grib zināt atbildi uz savu jautājumu;
- 2) svarīgums (*relevance*) – zināt, cik ļoti cilvēks tic, ka jautājums viņam ir būtisks;
- 3) ietilpība (*receptivity*) – saprast citu interesentu priekšrocības, gūstamos labumus;
- 4) atpazīstamība (*recognition*) – saņemt atbildes par to, ko mēs darām;
- 5) attiecības (*relationship*) – noskaidrot mijiedarbību summu, kas mums ar kādu ir izveidojusies.

Tāpat kā izglītības mārketinga funkcijas un mārketinga kompleksa elementi, būtiskas ir arī mārketinga dimensijas, kas būtu jāievēro augstskolu izglītības pakalpojumu sniegšanā.

Tāpēc piedāvāju austrāliešu zinātnieka L.Draizdeila skatījumu uz mārketinga dimensijām. Viņš savā terminoloģijā lieto džungļu metaforu, paužot izaicinājumu dažkārt acīmredzami šaurajam un vecmodīgajam skatījumam dažu Austrālijas skolu praksē. Saskaņā ar viņa atziņu mārketinga perspektīva var tikt pielīdzināta zilonim. Zilonis ir liels dzīvnieks, kuru grūti uzreiz pilnībā novērtēt – viņš jāapskata no visām pusēm. Līdzīgi arī mārketinga jāskata kā menedžmenta un vadības pieeja no dažādām perspektīvām, lai novērtētu tā vērtību un potenciālu.

L.Draizdeils izglītības iestāžu vadītāju uzmanību vērš uz to, lai mārketinga tiktu skatīts plašākā kontekstā un varētu atpazīt svarīgākās mārketinga dimensijas, kas vairotu skolas sniegumu un uzlabotu tās menedžmentu. Viņš izvira sešas mārketinga dimensijas. [5]

1. Mārketinga kā filozofija. Ietver ideju vai kultūru, kas studentus un vecākus atzīst par prioritāti.

2. Mārketingas kā menedžments. Menedžmenta funkcija, kas plāno un iekļauj mārketinga aktivitātes, lai sasniegtu mērķus.
3. Mārketingas kā stratēģija. Process, lai saprastu un atbildētu uz skolu ietekmējošās vides darbību.
4. Mārketingas kā orientācija. Uzvedību kopums, kas koncentrēts uz klientu, konkurētspējas orientāciju, mārketinga informācijas sistēmu, starpfunkcionālo koordināciju visā augstskolā.
5. Mārketingas kā kvalitāte. Šī pieeja atzīst kvalitātes taustāmos un netaustāmos aspektus, skatoties no klientu redzespunkta.
6. Mārketingas kā attiecības. Process, lai veidotu un vairotu attiecības ar iekšējo un ārējo tirgu ar uzsvāru uz ilgtermiņa sadarbību.

Saskaņā ar austrāliešu zinātnieka Ruvolda (*Ruwoldt*) vērtējumu, šībrīža mārketinga tendences augstskolās ir, pirmkārt, efektīvs mārketingas, otrkārt, ārējie faktori, kas ir mainījuši universitāšu attieksmi par labu mārketingam, treškārt, kopējais tirgus. Detalizētāk iepriekš minētais izskatās šādi:

1. Efektīva mārketinga būtiskie elementi:

- patērētāju uzvedība,
- tirgus izpratne,
- benčmārkings,
- vajadzību novērtēšana,
- tendences,
- starplaiki mārketingā. [14]

2. Ārējie faktori, kas ir mainījuši universitāšu attieksmi par labu mārketinga nepieciešamībai:

- finanšu piesaiste,
- internacionalizācija,
- pieaugoša mērķauditorijas piedalīšanās augstākajā izglītībā,
- mūsu tirgu izsmalcinātība un briedums.

3. Tirgus tendences:

- marķēšana (*branding*),
- produkta attīstība,
- mārketingas internetā (*online marketing*),
- kvalitātes menedžments,
- koncentrēšanās uz klientu (*customer focus*),
- integrētais mārketingas – tirgus segmenti, iekšējās vienības, patērētāju dzīves cikls.

Augstskolas, kurās mārketinga aktivitātes ir notikušas vēsturiski visnenāk (piemēram, ASV, Jaunzēlandes, Austrālijas, Apvienotās Karalistes universitātes), mūsdienās ir vadošās globālajā izglītības tirgū un, ievērojot minētās tendences, veiksmīgi realizē studentu eksportu no citām valstīm pasaulē; daudzas no tām vada ienesīgu komercuzņēmumus.

Piemēram, izglītība ASV ir viena no svarīgākajām eksportprecēm viņu rangu tabulā – tikai četri eksporta veidi apsteidz izglītību, tātad ASV izglītība ir ļoti nopietna komercdarbība. Līdzīgi ir dati Jaunzēlandes izglītības eksportā, kas ir ceturtais lielākais pakalpojumu sektora eksports, tātad atrodas vienu pozīciju augstāk nekā ASV. [12]

Austrālijas universitāšu izglītības eksports veido ikgadēju divu miljardu dolāru papildu ienākumu valsts budžetā; aptuveni pusi šīs summas sedz studentu mācību maksa, ko maksā starptautiskie studenti (18% no visiem studentiem valstī), kas ir 10% no vidējiem universitāšu ieņēmumiem. [3]

Eiropas Komisija aicina dalībvalstis turpināt īstenot Lisabonas mērķus, proti, būtiski palielināt ikgadējās investīcijas cilvēkresursos, rēķinot uz vienu cilvēku, un šajā saistībā noteikt caurskatāmus kritērijus, kas jādara zināmi Padomei un Komisijai. Tiek uzsvērts, ka ir svarīgi piešķirt naudu tām jomām, kur gaidāma augsti kvalitatīva atdeve. Gan izglītības pakalpojumu potenciālajiem saņēmējiem, gan izglītības pakalpojumu sniedzējiem ir nepieciešama jauna pieeja investīcijām, lai nodrošinātu to jauno zināšanu un kompetences veidu apguvi, kas vajadzīgi uz zināšanām pamatotai sabiedrībai. [4, 8-10]

Mūsu valsts, tāpat kā daudzas citas valstis, patlaban pārstrukturē savu izglītības sistēmu. Latvija par “zināšanu ekonomikas” valsti var kļūt, mērķtiecīgi ieguldot dažādus resursus izglītībā un pētniecībā.

Autore uzskata, ka Latvijā jāņem vērā pasaules tendences augstākās izglītības menedžmentā, kur arvien lielāka nozīme tiek piešķirta mārketingam kā efektīvai un nepieciešamai menedžmenta funkcijai augstskolās.

Jāievēro arī fakts, ka mārketinga ir kļuvis par internacionalizācijas daļu plašākā nozīmē, tātad mūsu valstī jāpievērš pastiprināta uzmanība citu valstu studentu piesaistei augstskolās, kā arī jā sagatavo to uzņemšanai atbilstoši resursi – starptautisko studiju programmu izstrāde; vietējo studentu, pasniedzēju un administratīvā personāla svešvalodu mācības; administratīvā personāla stažēšanās tajās ārvalstu augstskolās, kurās tiek īstenots veiksmīgs izglītības menedžments; ārvalstu un vietējā finansējuma piesaiste studiju kvalitatīvai realizācijai. Nākotnē izglītība kā eksporta

prece Latvijas izglītības sistēmā var sniegt būtisku finansiālu atbalstu valstij turpmākajā sistēmas sakārtošanā, taču pašlaik, neapšaubāmi, valdībai jāturpina palielināt finansējums izglītībai, jo viens no tās kvalitātes pamataktiem ir finansiālais nodrošinājums.

Izglītības mārketingas ir mērķtiecīgi jāattīsta un jāiekļauj visu Latvijas augstskolu darbībā, tātad arī izglītības mārketinga speciālista profesija, kas būs jauna valsts darba tirgū, jāiekļauj Profesiju klasifikatorā, Izglītības klasifikācijā u.c. saistītajos LR normatīvajos aktos.

Literatūras saraksts:

1. Altbach P. Higher Education and the WTO: Globalization Run Amok. Sk. internetā (10.04.2004.) http://www.bc.edu/bc_org/avp/soe/cihe/newsletter/News23/text001.htm
2. Boloņas procesa sociālie aspekti. Secinājumi. Boloņas procesa oficiālais seminārs Atēnās 2003.gada 19.-20.februārī. Skat. internetā (04.04.2004.) <http://www.aic.lv/Rp/Latv/file///C:/Windows/Temporary%20Internet%20Files>
3. Commonwealth of Australia. Meeting the Challenges the Governance and Management of Universities // Commonwealth Department of Education Science and Training, Australia, August, 2002. Sk. <http://www.dest.gov.au>
4. Communication from the Commission. European Benchmarks in Education and Training: Follow-up to the Lisbon European Council. – Commission of the European Communities, Brussels, 20.11.2002., COM (2002) 629 final, pp. 8-10. Skat. internetā (07.05.2003.) www.aic.lv/Rp/Latv/STARPT/konsult.htm
5. Drysdale L. Looking at Elephants: Dimensions of Marketing, Australia. Skat. Internetā (22.05.2003.) http://staff.edfac.unimelb.edu.au/lawrie_drysdale/papers/Dimensions.pdf
6. Eglīte E., Ivsiņš J. Benčmārkings – kvalitātes pilnveides metode // Dzīves jautājumi. – R.: JUMI, 2002. - 120.lpp.
7. European Commission, DG Enterprise. Innovation Policy in Seven Candidate Countries (Preliminary Findings). November 2002, 5. p.
8. Forecast of the Teachers Demand in Tomsk Region and Rools for the Processing and Analysis of Corresponding Data Base // projects suggested by Tomsk RIN. Sk. internetā (10.05.2003.) <http://www.cctpu.edu.ru/RIN/english/ep.html>

9. Johnson R.E. The Future of Marketing in Higher Education: Are You Ready for Tomorrow? USA. Sk. internetā (01.12.2002.) <http://www.ccaneyyork.com/ppts/thefuture.ppt>
10. Kotler P., Fox F.A. Karen. Strategic Marketing for Educational Institutions (second edition). – USA: Prentice Hall Europe, New Jersey, 1995, 484 p.
11. Naude P., Ivy J. The Marketing Strategies in the United Kingdom // The International Journal of Educational Marketing, UK, Bradford, 1999, pp. 3-4.
12. Negotiating Proposal for Education Services by Ministry of Foreign Affairs and Trade of New Zealand. Sk. internetā (12.05.2003.) <http://www.mft.govt.nz/foreign/tnd/wtonegotiations/topics/services-prosp2htm>
13. Robinson B. New Capitalism. Marketing Higher Education // Workers' Liberty No 61, 4 p. Skat. internetā (03.03.2004.) <http://archive.workersliberty.org/wlmags/w161/bruce.htm>
14. Ruwoldt M.L. The Web's Role in Marketing, Australia. Skat. internetā (20.05.2003.) <http://www.unimelb.edu.au/development/web/articles/0205marketing.html>
15. Scott Cutlip M. "Advertising" Higher Education: The Early Years of College Public Relations// College and University Journal, Part I: 9, No 4 (Fall 1970), pp.21-28.
16. Secretariat Background Document. GATS. Steering Committee on Higher Education and Research (CD-ESR) Working Party on the Bologna Process. Sk. internetā (05.04.2004.) <http://www.wto.org>
17. Sevier A.R. Five Audacious Moves, USA. Sk. internetā (11.05.2003.) <http://www.stamats.com/whitepapers/fivemoves.asp>
18. Sevier A.R. Much Do About Something, USA. Skat. internetā (11.05.2003.) <http://www.stamats.com/whitepapers/fivemoves.asp>
19. Structure of the Education and Initial Training Systems in the European Union, second edition, European Commission, DG XXII, Education, Training and Youth, 1995, 458 p.

Iedzīvotāju izglītības līmeņa izmaiņu tendences Latvijā 20.gadsimta beigās

Izglītības sistēmā valstī ir ne tikai pozitīvas, bet arī negatīvas tendences. Tautas skaitīšanas dati sniedz pilnīgu informāciju par iedzīvotāju izglītības līmeni un citiem jautājumiem.

Raksta mērķis – analizēt vīriešu un sieviešu izglītības līmeni Latvijā un tā izmaiņas laika posmā no 1989. līdz 2000. gadam.

Rakstā liela uzmanība veltīta jauniešu izglītības līmenim salīdzinājumā ar 30 gadus vecu un vecāku iedzīvotāju izglītības līmeni, tā dinamikai Latvijas reģionos un dažādu tautību iedzīvotājiem.

Zigrīda Goša

Atslēgas vārdi:

izglītības līmenis, augstākā, vidējā speciālā, vispārējā vidējā, pamatskolas, sākumskolas, zemāka par sākumskolas izglītību, vecums, dzimums, reģioni, tautība

Par izglītības sistēmas attīstību Latvijā rakstīju 7.krājumā “Dzīves jautājumi”. Analizējot bērnu un jauniešu skaitu, kuri mācās, secināju, ka no 1990. līdz 2000.gadam valstī bijušas ne tikai pozitīvas, bet arī negatīvas tendences:

- strauji palielinājās studentu skaits. Salīdzinājumā ar citām valstīm Latvijā studentu skaits augstākajā (terciārā) izglītības pakāpē uz 10 000 iedzīvotāju 2000.gadā bija viens no augstākajiem Eiropā un pasaulē. Pēdējos gados vērojamas izmaiņas studentu vecuma sastāvā, pieaug studējošo skaits 24–29 gadu vecuma grupā un vecumā pēc 30 gadiem;
- skolēnu skaits vidusskolās būtiski nav mainījies, tomēr 2000./2001.mācību gada sākumā tikai 71,1% no 16–18 gadu vecajiem jauniešiem apguva vidējā līmeņa mācību programmu;
- likuma prasība par obligāto deviņu klašu pamatizglītību netiek pilnībā realizēta. Par to liecina bērnu skaits, kuri neapmeklē skolu, atskaitīto skolēnu skaits (2,6% no 1.–9.klases skolēniem), otrgadnieku skaits, bērnu skaits, kuri apgūst pamatizglītības

līmeņa mācību programmu. Jau deviņdesmito gadu sākumā Latvijā bija vērojama jauna negatīva tendence – strauji palielinājās bērnu skaits, kuri neapmeklēja skolu. 2000./2001.mācību gada sākumā pamatizglītības 1.pakāpes mācību programmu 7–10 gadu vecumā neapguva 11,8% bērnu un pamatizglītības 2.pakāpes mācību programmu 11–15 gadu vecumā neapguva 14,5% no attiecīgā vecuma iedzīvotājiem. Tas nozīmē, ka pamatizglītību neapguva 10–20 tūkstoši bērnu;

- kopš 1991.gada Latvijā slēgtas daudzas pirmsskolas iestādes, un līdz ar to tikai daļai pirmsskolas vecuma bērnu ir iespēja apgūt pirmsskolas izglītības līmeņa mācību programmu. 2000./2001.mācību gada sākumā to apguva tikai 59,9% no 3–6 gadus vecajiem bērniem;
- samazinājies profesionālo izglītības iestāžu skaits un līdz ar to audzēkņu skaits. Statistikas dati rāda, ka darba meklētāju vidū visvairāk ir cilvēku ar vidējo izglītību bez profesionālas klasifikācijas, ar pamata un nepabeigtu pamata izglītību, bet vismazāk – ar augstāko izglītību. Tas nozīmē, ka izglītība būtiski ietekmē cilvēka pozīciju darba tirgū. [1, 39–50]

Šīs pozitīvās un negatīvās tendences daļēji parāda 2000.gada tautas skaitīšanas rezultāti.

2000.gada tautas skaitīšana bija pirmā tautas skaitīšana Latvijā kopš tās valstiskās neatkarības atjaunošanas. Tās mērķis bija iegūt visaptverošu un objektīvu informāciju par iedzīvotāju skaitu, sastāvu, izglītības līmeni, nodarbošanos un citiem jautājumiem. Iepriekšējā vispārējā tautas skaitīšana notika 1989.gadā. No 1989. līdz 2000.gadam valstī bija notikušas daudzas būtiskas izmaiņas. Kā uzsvērts iepriekš, arī izglītībā. Tautas skaitīšanā personas no 7 gadu vecuma atbildēja uz jautājumu “Jūsu izglītības līmenis”. Aptaujas lapā bija jāatzīmē viens no izglītības līmeņiem: augstākā, vidējā speciālā, vispārējā vidējā, pamatskolas, sākumskolas, mazāk par četrām klasēm, nav nekādas izglītības, neprotu lasīt un rakstīt.

Pamatskolas izglītību atzīmēja personām, kam bija šāds klašu skaits: līdz 1940.gadam – sešas klases, līdz 1961.gadam – septiņas klases, 1962.–1980.gadā – astoņas klases, 1990.gadā un vēlāk – deviņas klases.

Sākumskolas izglītību atzīmēja personām, kas bija pabeigušas mazāk klašu, nekā nepieciešams pamatskolas līmenim, taču vismaz četras klases. [2, 282–283]

LR Centrālā statistikas pārvalde ir publicējusi datus par 15 gadu vecu un vecāku iedzīvotāju izglītības līmeni. [2, 183–202]

Analizējot tautas skaitīšanas datus, jāņem vērā, ka izglītības līmenis nav uzrādījuši 9,9% no kopējā 15 gadu vecu un vecāku iedzīvotāju skaita un tas ir atšķirīgs dažādām iedzīvotāju grupām. Līdz ar to analīze veikta, pamatojoties uz iedzīvotāju skaitu, kas sniedza atbildes uz jautājumu par izglītības līmeni.

Visu iedzīvotāju izglītības līmenis

Laika posmā no 1989. līdz 2000. gadam iedzīvotāju izglītības līmenis ir paaugstinājies.

Kopējā 15 gadu vecu un vecāku iedzīvotāju skaitā (tālāk tekstā – kopējā iedzīvotāju skaitā) palielinājies iedzīvotāju skaits ar augstāko izglītību, vidējo speciālo, vispārējo vidējo un pamatskolas izglītību un strauji samazinājies iedzīvotāju skaits ar sākumskolas izglītību (1. tabula).

1. tabula

Iedzīvotāju izglītības līmenis Latvijā [2, 187]

Gads	Uz 1000 iedzīvotājiem 15 un vairāk gadu vecumā ir cilvēki ar izglītību					
	augstāko	vidējo speciālo	vispārējo vidējo	pamatskolas	sākumskolas	zemāku par sākumskolas
1989.	115	191	298	234	128	34
2000.	139	203	310	265	59	24
2000. gads % pret 1989. gadu	120,9	106,3	104,0	113,2	46,1	70,6

Iedzīvotāju izglītības līmenis pēc vecuma

Ekonomikas un izglītības attīstība veicina izglītības līmeņa celšanos. Likumsakarīgi, ka viena vecuma iedzīvotāju, piemēram, 30–39 gadu veco

iedzīvotāju, izglītības līmenis pašreiz ir augstāks nekā šī paša vecuma iedzīvotāju izglītības līmenis pirms vairākiem gadiem, bet dažādu faktoru ietekmē var parādīties nelielas novirzes no šīs vispārējās tendences (2.tabula).

2.tabula

Latvijas iedzīvotāju izglītības līmenis pēc vecuma
[2, 188–189; 3, 177–179]

Vecums, gadi	Uz 1000 attiecīgā vecuma iedzīvotājiem ir cilvēki ar izglītību					
	aug- stāko	vidējo speciālo	vispā- rējo vidējo	pamat- skolas	sākum- skolas	zemāku par sākum- skolas
<i>15–19</i>						
1989.	-	44	322	595	32	7
2000.	-	17	183	648	144	8
<i>20–29</i>						
1989.	115	303	498	73	7	4
2000.	122	206	436	214	16	6
<i>30–39</i>						
1989.	186	258	400	137	16	3
2000.	184	286	443	79	4	4
<i>40–49</i>						
1989.	157	212	294	265	66	6
2000.	202	272	383	134	6	3
<i>50 un vecāki</i>						
1989.	90	129	146	263	289	83
2000.	134	181	206	328	101	50

Salīdzinot iedzīvotāju skaitu ar augstāko, vidējo speciālo utt. izglītību uz 1000 iedzīvotājiem 2000. un 1989.gadā, parādās vairākas spilgtas tendences:

- pazeminājies 15–19 un 20–29 gadu veco iedzīvotāju izglītības līmenis, turpretim strauji audzis 30 gadu vecu un vecāku iedzīvotāju izglītības līmenis;
- strauji samazinājies 15–19 gadu vecu iedzīvotāju skaits ar vidējo speciālo izglītību (par 61,4%) un ar vispārējo vidējo izglītību

(par 43,2%), turpretim 4,5 reizes audzis iedzīvotāju skaits ar sākumskolas izglītību un par 14,3% – ar zemāku par sākumskolas izglītību. Daudzi 15–19 gadu veci iedzīvotāji tautas skaitīšanas laikā mācījās, līdz ar to nākotnē viņu izglītības līmenis būs augstāks, tomēr ne visiem. Daudziem no viņiem pašreiz ir zems un pat ļoti zems izglītības līmenis. Septītajai daļai jauniešu ir tikai sākumskolas izglītība. Turklāt 0,2% ir bez izglītības un 0,3% neprot lasīt un rakstīt. Tas galvenokārt saistīts ar to, ka deviņdesmitajos gados un tagad daudzi bērni dažādu iemeslu dēļ neapmeklēja skolu;

- 20–29 gadus vecu jauniešu izglītības līmenis nav tik būtiski mainījies, tomēr arī šajā vecuma grupā parādās negatīvas tendences. Pozitīvi, ka par 6,1% palielinājies iedzīvotāju skaits ar augstāko izglītību. Turpretim par 32,0% samazinājies jauniešu skaits ar vidējo speciālo izglītību un par 12,4% – ar vispārējo vidējo izglītību, līdz ar to ļoti strauji palielinājies jauniešu skaits ar pamatskolas (2,9 reizes) un ar sākumskolas izglītību (2,3 reizes). Tātad jaunāko darbības vecuma iedzīvotāju izglītības līmenis ir pazeminājies salīdzinājumā ar 1989.gadu. Salīdzinoši zemais izglītības līmenis ir viens no faktoriem, kas ietekmē bezdarba līmeņa pieaugumu jauniešu vidū;
- visaugstākais izglītības līmenis pašreiz ir 30–49 gadu veciem iedzīvotājiem. Rēķinot uz 1000 iedzīvotājiem, vislielākais iedzīvotāju skaits ar augstāko, vidējo speciālo un vispārējo vidējo izglītību ir 30–39 gadu vecumā (913 cilvēki) un 40–49 gadu vecumā (857 cilvēki), turpretim 20–29 gadu vecumā – tikai 764 cilvēki. Tas daļēji izskaidrojams ar to, ka šī vecuma iedzīvotāji vēl turpina mācīties vidējās mācību iestādēs vai augstskolās. Tomēr jāuzsver, ka no visiem 20–29 gadu vecajiem iedzīvotājiem 23,1% ir tikai pamatskolas vai sākumskolas izglītība, turpretim 30–39 gadu vecumā tā tas ir 8,4%, 40–49 gadu vecumā – 14%. Salīdzinot divdesmitgadīgos ar 30–49 gadu vecajiem iedzīvotājiem, ir ievērojami vairāk iedzīvotāju ar izglītību mazāku par četrām klasēm, bez izglītības un cilvēki, kuri neprot lasīt un rakstīt. Šie cilvēki ir maz piemēroti darba tirgus prasībām;
- pieaugot iedzīvotāju vecumam pēc 50 gadiem, cilvēku skaits ar augstāko, vidējo speciālo un vispārējo vidējo izglītību pakāpeniski samazinās un strauji pieaug cilvēku skaits ar pamatskolas, sākumskolas un zemāku izglītības līmeni.

Analizējot iedzīvotāju ar augstāko, vidējo speciālo utt. izglītību sadalījumu pēc vecuma 2000.gadā, jāsecina:

- no visiem iedzīvotājiem, kuriem ir augstākā un vidējā speciālā izglītība, gandrīz puse (attiecīgi 46,4% un 46,1%) ir 30–49 gadu vecumā;
- no visiem iedzīvotājiem, kuriem ir vispārējā vidējā izglītība, divas trešdaļas ir 20–40 gadu vecumā, turpretim iedzīvotāji ar pamatskolas un sākumskolas izglītību galvenokārt ir vecumā no 15 līdz 19 gadiem un pēc 60 gadiem.

Rēķinoties ar iedzimto garīgo spēju atšķirībām, attīstības iespēju dažādībām ģimenēs, tālākās izglītošanās pieejamības ierobežojumiem nabadzīgākajiem un attālākos apvidos dzīvojošiem jauniešiem, nevar cerēt, ka pilnīgi visi no viņiem iegūs augstāko vai vidējo izglītību. Izglītības likuma 17.pantā noteikts, ka katrai pašvaldībai ir pienākums savā administratīvajā teritorijā dzīvojošajiem bērniem nodrošināt iespēju iegūt pirmsskolas izglītību un pamatizglītību bērna dzīvesvietai tuvākajā mācību iestādē, nodrošināt jauniešiem iespēju iegūt vidējo izglītību un koordinēt obligāto izglītības vecumu sasniegušo bērnu uzskaiti Ministru kabineta noteiktajā kārtībā. [4, 74–75] Tikai 1999.gadā valstī sāka bērnu, kuri neapmeklē skolu, reģistra uzskaiti. Pēc rajonu (pilsētu) vietējo pašvaldību informācijas, 2001.gada septembrī 1,8 tūkstoši obligātās izglītības vecuma bērnu nemācījās un nebija ieguvuši pamatizglītību. Salīdzinot Izglītības un zinātnes ministrijas apkopoto pašvaldību informāciju par bērnu skaitu, kuri neapmeklē izglītības iestādes, ar bērnu skaitu attiecīgajā vecuma grupā Iedzīvotāju reģistrā, jāsecina, ka lielajās pilsētās (izņemot Ventspili) vēl arvien nav skaidrības par bērnu skaitu, kuri neapmeklē skolu. [5, 30] Lielāku uzmanību šim jautājumam vajadzētu veltīt sociālajiem darbiniekiem un sociālajiem pedagogiem pilsētās un laukos.

Sieviešu un vīriešu izglītības līmenis

Vecumā no 15 līdz 49 gadiem sieviešu izglītības līmenis ir augstāks nekā vīriešiem. Rēķinot uz 1000 iedzīvotājiem, sieviešu skaits ar augstāko un vidējo speciālo izglītību ir ievērojami lielāks nekā vīriešu skaits, bet ar pamatskolas, sākumskolas un zemāku izglītības līmeni – ievērojami mazāks (3.tabula).

Vīriešu un sieviešu izglītības līmenis pēc vecuma 2000.gadā
(uz 1000 attiecīgā vecuma un dzimuma iedzīvotājiem) [2, 188–189]

Izglītības līmenis	Vecuma grupas, gadi				
	15-19	20-29	30-39	40-49	50 gadu un vecāki
Augstākā					
Vīrieši	-	90	138	169	150
Sievietes	-	153	226	230	124
Vidējā speciālā					
Vīrieši	18	193	254	234	178
Sievietes	17	219	315	304	182
Vispārējā vidējā					
Vīrieši	152	416	489	409	199
Sievietes	215	456	400	361	210
Pamatskolas					
Vīrieši	650	270	108	176	349
Sievietes	645	158	53	98	315
Sākumskolas					
Vīrieši	170	24	5	8	95
Sievietes	118	9	3	4	105
Mazāka par četrām klasēm					
Vīrieši	4	2	2	1	21
Sievietes	2	1	1	1	43
Bez izglītības					
Vīrieši	3	3	2	2	6
Sievietes	1	2	1	1	16
Neprot lasīt un rakstīt					
Vīrieši	3	2	2	1	2
Sievietes	2	2	1	1	5

Vecumā līdz 50 gadiem vīriešu skaits bez izglītības ir 1,5 reizes lielāks nekā sieviešu skaits, bet vīriešu skaits, kuri neprot lasīt un rakstīt, ir 1,3 reizes lielāks.

2000.gadā salīdzinājumā ar 1989.gadu sieviešu izglītības līmenis ir paaugstinājies, bet tas ir noticis ievērojami straujāk nekā vīriešiem. Rēķinot uz 1000 iedzīvotājiem, notikušas šādas izmaiņas:

- visās vecuma grupās palielinājies sieviešu skaits ar augstāko izglītību (no 9,7% 30–39 gadu vecumā līdz 48,9% 50 un vairāk gadu vecumā). Vīriešu skaits ar augstāko izglītību ir samazinājies 20–29 gadu vecumā par 2,2% un 30–39 gadu vecumā par 16,9%;
- sieviešu skaits ar vidējo speciālo izglītību ir palielinājies visās vecuma grupās, sākot no 30 gadu vecuma (no 5,7% 30–39 gadu vecumā līdz 40,3% 50 un vairāk gadu vecumā). Turpretim 15–19 gadu vecumā sieviešu skaits ar vidējo speciālo izglītību ir samazinājies par 71,2% un 20–29 gadu vecumā – par 13,4%. Deviņdesmitajos gados slēdza daudzas profesionālās izglītības iestādes un strauji samazinājās audzēkņu skaits. 2000.gadā salīdzinājumā ar 1990.gadu audzēkņu skaits profesionālajās mācību iestādēs bija par 18,8 tūkstošiem mazāks. Straujš audzēkņu skaita samazinājums sākās jau no 1991.gada, un tas turpinājās līdz 1995.gadam. Kopš 1995.gada pieaug audzēkņu skaits maksas grupās. Viena no profesionālās izglītības neatrisinātajām problēmām ir tās pieejamība. To ierobežo par valsts budžeta līdzekļiem finansēto mācību vietu skaits, no vienas puses, un vecāku nespēja maksāt par mācībām, no otras puses;
- sieviešu skaits ar vispārējo vidējo izglītību ir palielinājies visās vecuma grupās no 20 gadu vecuma. Tikai 15–19 gadu vecumā sieviešu skaits ar vispārējo vidējo izglītību ir samazinājies par 31,1%. Šī negatīvā tendence vīriešiem ir spilgtāk izteikta nekā sievietēm. Vīriešu skaits ar vispārējo vidējo izglītību 15–19 gadu vecumā ir samazinājies par 54,2% un 20–29 gadu vecumā - par 23,9%;
- samazinoties iedzīvotāju skaitam ar vidējo izglītību, pieaug iedzīvotāju skaits ar zemāku izglītības līmeni. Tas spilgti izpaužas 15–29 gadu vecajiem iedzīvotājiem. Sieviešu skaits ar pamatskolas izglītību 20–29 gadu vecumā palielinājies 3,0 reizes un vīriešu skaits – 2,9 reizes. 15–19 gadu veco jauniešu vidū strauji palielinājies iedzīvotāju skaits ar sākumskolas izglītību (sievietēm – 4,1 reizi un vīriešiem – 4,7 reizes).

Sieviešu augstais izglītības līmenis būtiski ietekmē sieviešu nodarbinātību. 2000.gada tautas skaitīšanas dati pierāda, ka vīriešu un sieviešu galvenais iztikas līdzekļu avots ir ekonomiskās aktivitātes.

Ekonomiski aktīvo sieviešu īpatsvars vecumā no 35 gadiem līdz 54 gadiem ir augstāks nekā vīriešiem. [2, 215–216]

Latvijas reģionu iedzīvotāju izglītības līmenis

Iedzīvotāju izglītības līmenis ir palielinājies visos Latvijas reģionos, tomēr iedzīvotāju ar augstāko, vidējo speciālo utt. izglītību sadalījums pa reģioniem ir ļoti nevienmērīgs.

Rīgas reģionā ietilpst Rīga, Jūrmala un Rīgas rajons.

Zemgales reģionā ietilpst Jelgava, Aizkraukles, Bauskas, Dobeles, Jelgavas, Jēkabpils un Tukuma rajons.

Latgales reģionā ietilpst Daugavpils, Rēzekne, Balvu, Daugavpils, Krāslavas, Ludzas, Preiļu un Rēzeknes rajons.

Vidzemes reģionā ietilpst Alūksnes, Cēsu, Gulbenes, Limbažu, Madonas, Ogres, Valkas un Valmieras rajons.

Kurzemes reģionā ietilpst Liepāja, Ventspils, Kuldīgas, Liepājas, Saldus, Talsu un Ventspils rajons.

Iedzīvotāju ar augstāko, vidējo speciālo utt. izglītību sadalījuma nevienmērīgumu parāda dati par iedzīvotāju ar augstāko utt. izglītību skaitu uz 1000 reģiona iedzīvotājiem (4.tabula).

4.tabula

Iedzīvotāju izglītības līmenis reģionos 2000.gadā [2, 189–201]

	Uz 1000 reģiona iedzīvotājiem 15 un vairāk gadu vecumā cilvēki ar izglītību					
	augstāko	vidējo speciālo	vispārējo vidējo	pamatskolas	sākumskolas	zemāku par sākumskolas
Rīgas	207	228	317	194	40	14
Zemgales	97	180	302	319	70	32
Latgales	96	188	312	266	93	45
Vidzemes	93	172	323	333	58	21
Kurzemes	92	206	283	334	63	22

Salīdzinot iedzīvotāju izglītības līmeni (rēķinot uz 1000 reģiona iedzīvotājiem) pa reģioniem, jāsecina, ka būtiski atšķiras Rīgas reģions, kurā iedzīvotāju ar augstāko izglītību skaits ir divas reizes lielāks nekā

citos reģionos, bet ar vidējo speciālo izglītību – 1,1 līdz 1,3 reizes lielāks. Turpretim Rīgas reģionā ievērojami mazāks ir iedzīvotāju skaits ar pamatskolas, sākumskolas un zemāku par sākumskolas izglītību. Tas ir cieši saistīts ar dažādu darbības veidu (ražošanas, medicīnas, zinātnes, mākslas, kultūras, izglītības u.c.) attīstību, kur ir liels pieprasījums pēc speciālistiem ar augstāko un vidējo speciālo izglītību. Visos reģionos, izņemot Rīgas, iedzīvotāju izglītības līmenis ir zemāks par vidējo līmeni Latvijā un būtiski neatšķiras.

Iedzīvotāju izglītības līmeņa pieaugums reģionā 2000.gadā salīdzinājumā ar 1989.gadu ir atšķirīgs [2, 189–201; 3, 191–192]:

- visstraujāk palielinājies iedzīvotāju skaits ar augstāko izglītību (no 10,8% Kurzemes reģionā līdz 41,2% Latgales reģionā, Latvijā – par 20,9%);
- Latgales reģionā salīdzinājumā ar citiem reģioniem iedzīvotāju skaits ar augstāko izglītību un ar vidējo speciālo izglītību ir pieaudzis visstraujāk. Neņemot vērā šo pieaugumu, iedzīvotāju skaits ar augstāko izglītību ir par 41% mazāks nekā vidēji Latvijā;
- iedzīvotāju skaits ar vidējo speciālo izglītību palielinājies no 3,0% Vidzemes reģionā līdz 16,8% Latgales reģionā, Latvijā – par 6,3%;
- iedzīvotāju skaits ar vispārējo vidējo izglītību ir pieaudzis visos reģionos, izņemot Rīgas rajonu, kur tas ir samazinājies par 3,1%;
- strauji samazinājies iedzīvotāju skaits ar sākumskolas un ar zemāku par sākumskolas izglītību. Šis samazinājums galvenokārt saistīts ar iedzīvotāju dabisko kustību, tas ir, pakāpeniski nomirst vecie cilvēki, kuriem izglītības līmenis ir zemāks.

Zems izglītības līmenis negatīvi ietekmē tautsaimniecības attīstību un līdz ar to iedzīvotāju nodarbinātību. Jo augstāks ir darbaspēka izglītības līmenis, jo zemāks ir bezdarba līmenis. Tautas skaitīšanas dati ļauj prognozēt, ka nākotnē ražošana un pakalpojumu sniegšana attīstīsies ne tikai Rīgas reģionā, bet arī citos reģionos.

Dažādu tautību iedzīvotāju izglītības līmenis

Krievu, latviešu u.c. tautību iedzīvotāju izglītības līmenis būtiski atšķiras. To ietekmē ne tikai katras tautības iedzīvotāju vēlēšanās mācīties, bet arī dzimuma un vecumsastāvs, dzīvesvieta un citi faktori.

Sakārtojot skaitliski lielāko tautību iedzīvotājus pēc iedzīvotāju skaita ar augstāko izglītību uz 1000 iedzīvotājiem, spilgti parādās, ka visaugstākais izglītības līmenis ir ebrejiem, ukraiņiem, krieviem, kā arī igauņiem un vāciešiem (5.tabula).

5.tabula

Latvijas skaitliski lielāko tautību iedzīvotāju izglītības līmenis 2000.gadā
[2, 202]

Tautība	Uz 1000 iedzīvotājiem 15 un vairāk gadu vecumā ir cilvēki ar izglītību					
	augstāko	vidējo speciālo	vispārējo vidējo	pamatskolas	sākumskolas	zemāku par sākumskolas
Ebreji	451	177	226	113	24	9
Ukraiņi	182	260	324	185	36	13
Krievi	156	214	321	222	60	27
Igauņi	151	199	309	264	52	25
Vācieši	149	190	312	251	63	35
Latvieši	133	195	307	293	54	18
Poļi	100	201	309	263	86	41
Baltkrievi	98	221	301	243	91	46
Lietuvieši	54	153	259	344	125	65
Čigāni	6	16	89	320	244	325
Citas tautības	218	218	341	177	33	13

Latvieši pēc iedzīvotāju skaita ar augstāko izglītību uz 1000 iedzīvotājiem ir tikai sestajā vietā. Ļoti zems izglītības līmenis ir čigāniem. Vairāk nekā pusei (56,9%) no visiem čigāniem ir sākumskolas un zemāka izglītība. Zemais izglītības līmenis negatīvi ietekmē iespējas kļūt par darba ņēmēju.

Salīdzinoši augsts izglītības līmenis ir citu tautību iedzīvotājiem. 77,7% no visiem citu tautību iedzīvotājiem ir augstākā, vidējā speciālā vai vispārējā vidējā izglītība. Latviešu īpatsvars ar šādu izglītības līmeni ir ievērojami mazāks, tikai 63,5% no visiem latviešiem ir šāds izglītības līmenis.

Visu skaitliski lielāko tautību iedzīvotāju izglītības līmenis ir pieaudzis laika posmā no 1989. līdz 2000.gadam. Rēķinot uz 1000

iedzīvotājiem, strauji palielinājies iedzīvotāju skaits ar augstāko izglītību (piemēram, lietuviešu skaits ir palielinājies par 50%, poļu – par 42,9% un latviešu - par 38,5%), ar vidējo speciālo izglītību un ar vidējo izglītību, bet samazinājies iedzīvotāju skaits ar sākumskolas un zemāku izglītību.

Ministru kabinets 2001.gada 17.jūlijā akceptēja Ekonomikas ministrijas izstrādāto Latvijas ilgtermiņa ekonomisko stratēģiju. Latvijas ilgtermiņa ekonomiskās stratēģijas mērķis ir nākamajos 20–30 gados sasniegt Eiropas Savienības valstu vidējo iekšzemes kopprodukta līmeni uz vienu iedzīvotāju. Lai to panāktu, iecerēts Latvijas ekonomikā pašreiz dominējošo modeli mainīt, jo tam raksturīga lēta darbaspēka izmantošana un produkcijas ar zemu pievienoto vērtību ražošana. Piedāvātais ceļš – zināšanu un augsto tehnoloģiju intensīva izmantošana, pāreja uz darbietilpīgas ekonomikas un zināšanu ietilpīgu ekonomiku. Tālākā valsts attīstība ir iespējama, realizējot uz nākotnes prasībām orientētas izglītības sistēmas reformu. Cilvēkresursu attīstība ir jāveicina, gan uzlabojot vispārējās izglītības kvalitāti, gan ceļot augstākās un profesionālās izglītības līmeni un tuvinot to darba tirgus šodienas un nākotnes prasībām, gan arī veidojot plašu mūža izglītības sistēmu. [6, 143–144]

Literatūras saraksts:

1. Goša Z. Izglītība – pamats tautas attīstībai // Dzīves jautājumi VII. Sociālā darba un sociālās pedagoģijas teorija un prakse. – R., 2002. – 39.–50.lpp.
2. LR CSP. Latvijas 2000.gada tautas skaitīšanas rezultāti. – R., 2002.
3. VSK. 1989.gada tautas skaitīšanas rezultāti Latvijā. – R., 1992.
4. Izglītības likums // LR Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs nr. 24. – R., 1998.
5. LR CSP. Sociālie procesi Latvijā. – R., 2003.
6. LR Ekonomikas ministrija. Ziņojums par Latvijas tautsaimniecības attīstību. – R., 2002.gada decembris.

Sociālā darbinieka profesionālo prasmju veidošana darbnīcās

Profesionālim ir svarīgi ne tikai pārzināt dažādas teorijas, metodes un darbības formas, bet arī prast tās lietot praksē.

Sociālo darbinieku sagatavošanā, kā arī profesionālajā pilnveidē nozīmīgu vietu ieņem darbnīcas, kuru galvenais mērķis ir veidot prasmes.

Rakstā, balstoties uz pieredzi darbnīcu vadīšanā, apskatīta sociālpedagoģisko metožu lietošanas prasmju darbnīcu organizēšana, vadība un rezultātu novērtēšana.

Aina Vilciņa

Atslēgas vārdi:

prasmes, kreativitāte, attieksmes, radoša darbība, darbnīcas organizācija, darbnīcas vadība, prasmju novērtēšana

Ievadam

Profesionālo prasmju veidošana ir viens no sarežģītākajiem augstskolas uzdevumiem, jo:

- prasmes nevar iegūt, klausoties lekcijas un lasot literatūru, tās veidojas praksē, tāpēc studentiem jābūt iespēja vingrināties prasmju lietošanā;
- sociālajā darbā nepieciešams plašs prasmju spektrs, turklāt prasmes jāprot variēt atbilstoši darbības mērķiem, darbībā iesaistītajiem subjektiem, faktoriem, kas ietekmē darbību, u.c.;
- prasmju apguves līmeņa noteikšanai ir nepieciešami kritēriji, vērtējuma objektivitāte pieaug, ja prasmes lieto dažādās situācijās.

Studiju laikā vislielākās prasmju veidošanas iespējas ir praksēs. Tā kā sociālo darbinieku sagatavošanā praksei četros gados ir atvēlētas 1000 stundas, varētu uzskatīt, ka to ir pietiekami, lai veidotu nepieciešamās prasmes. Tomēr jāapskata arī studentu gatavība praksei. Mūsu augstskolā, izmantojot problēmbalstītās izglītības pieeju, liela uzmanība studijās tiek pievērsta teorijas un prakses sasaistei. Par studentu un pasniedzēju ikdienu ir kļuvis grupu darbs, problēmsituāciju risināšana, miniprojektu izstrāde un

prezentācija u.c. Visas šīs metodes sekmē prasmju veidošanos, tomēr izrādās, ka ar to nepietiek.

Vērtējot grūtības, ar kurām studenti saskaras praksēs, augstskolas mācību spēki vairākus gadus strādāja, lai pilnveidotu studiju saturu un labāk sagatavotu studentus praksei. Metodoloģiskajos semināros izkristalizējās atziņa, ka vissekmīgāk šo mērķi varētu sasniegt, piedāvājot studentiem izvēles darbnīcas 2.kursā pirms prakses. 2002./2003.gadā studiju plānā tika ietvertas darbnīcas bakalaura programmas studentiem un 1.kursa maģistrantiem, šogad pievienotas arī darbnīcas 1.līmeņa augstākās izglītības programmu studentiem. Raksta autore ir uzkrājusi pieredzi, ne tikai organizējot darbnīcas studentiem un maģistrantiem, bet arī vadot profesionālās pilnveides darbnīcas cilvēkiem, kuri strādā sociālā darba un sociālās pedagoģijas jomā.

Prasmju veidošana darbnīcās – radošs process

Prasmju veidošanai vislabvēlīgākā ir radoša jeb kreatīva vide. Kreativitāte izpaužas kā cilvēka gatavība darboties, atvērtība dažādu uzdevumu veikšanai. To raksturo darbošanās un saskarsme brīvā, nepiespiestā, draudzīgā gaisotnē. Ikvienas darbnīcas virsuzdevums ir nodrošināt kreatīvu vidi. Šādā vidē veidojas attieksmes, kurās valda tolerance, patiesa vienlīdzība, ļaujot ikvienam izteikt savas domas, izrādīt iniciatīvu, nekritizējot, necenšoties vadīt, neapspiežot grupas biedrus, ļaujot visiem izjust atbildību par darbību. Darbnīcas dod lieliskas iespējas attieksmju veidošanā, kas profesionālai darbībai ir vienlīdz svarīgas līdzās zināšanām un prasmēm.

Tā kā sociālo darbu var aplūkot arī kā radošu procesu, viena no svarīgākajām sociālā darbinieka personības īpašībām ir “spēja būt radošam, artistiskam, strādāt ar iedvesmu”. [4, 37]

Prasmēm veidojoties, ja tas notiek kreatīvā vidē un darbība prasa radošu attieksmi, izdomu, rodas arī gandarījuma sajūta. Tā sekmē radošas personības veidošanos. Radošās darbības kritēriju izstrāde ir sarežģīta, jo to raksturo kvalitatīvas parādības.

M.Mejerovičs, L.Šragina (*М.И.Меерович, Л.И.Шрагина*), salīdzinot Dž.Gilforda (1959), V.Lovenfelda, K.Beitela (1959) veiktos pētījumus, nosauc būtiskākos kreativitātes kritērijus:

- prasme ieraudzīt problēmu;
- prasme saskatīt problēmā pēc iespējas vairāk aspektu un sakarību;
- elastība kā prasme:

- jauna skatījuma izpratne,
- atteikšanās no pieņemta skatījuma;
- oriģinalitāte, prasme attālināties no šablona;
- spēja pārgrupēt idejas un sakarības;
- abstrakcijas un analīzes spēja;
- spēja konkretizēt un sintezēt;
- spēja sajuxt ideju organizācijas sakārtotību. [5, 22]

Tālāk apskatīsim darbnīcu organizēšanu, lai parādītu, kādas metodes palīdz sasniegt mērķi – veidot profesionālās prasmes.

Darbnīcu organizēšana un metodes profesionālo prasmju veidošanai

R.Midleman un G.Vuds (*Middleman R.R., Wood G.G.*) izdala četras prasmju kategorijas:

- iekšējās prasmes ietekmē iekšējo lēmumu pieņemšanu, kas raksturo sociālā darbinieka garīgo gatavību darbībai;
- mijiedarbības prasmes – tās nepieciešamas sociālā darbinieka saskarsmē ar indivīdu;
- prasmes darbam ar grupu;
- stratēģiskās prasmes, ko izmanto īpašos gadījumos. [3, 14]

Sākot plānot darbnīcu, ir jānosaka, kādas prasmes tajā attīstīs. Tā kā prasmes ir saistītas, jānosaka tās prasmes, kuru veidošanai izvēlēties metodes un noteiks darbnīcas saturu. R.Midlemana un G.Vuda klasifikācija dod iespēju noteikt prioritārās trenējamās prasmes, kā arī nosacīt, kādās attiecībās darbnīcā būs grupu darbs, individuālais, ar kādiem paņēmieniem varēs trenēt cilvēka gatavību aktīvi, ieinteresēti, ar iniciatīvu piedalīties darbnīcā.

Prasmju trenēšanai svarīgs ir dalībnieku skaits – optimālais ir 12-20 cilvēku. Protams, tas ir atkarīgs no darbnīcas veida. Piemēram, darbnīcā “Zīmju valodas prasmes”, “Latgaļu valoda” vēlams cilvēku skaits būtu 10-12. Turpretī darbnīcā “Animācijas metožu lietošana sociālpedagoģiskajā darbībā” varētu būt līdz 25 cilvēkiem. Tas saistīts ar to, ka pirmajās divās darbnīcās pārsvarā būs individuālais darbs un darbs pāros, bet, mācot lietot animācijas metodes, notiks darbs grupās.

Sākot plānošanu, jānosaka darbnīcas ilgums. Tas varētu būt no divām līdz sešām dienām. Te ir iespējamas divas pieejas – ja darbnīcas ilgums ir 2-3 dienas, tām vajadzētu būt citai pēc citas, jo tad iespējama vairākas dienas ilga saistīta darbība. Otra pieeja – darbnīca ilgst 4-6 dienas (vairākus mēnešus pa divām dienām pēc kārtas katrā). Darbnīcas nodarbību starplaikā tiek uzdoti uzdevumi – mēģināt prasmes lietot praksē. Piemēram, darbnīcā “Lomu spēļu izmantošana sociālo prasmju veidošanā” dalībnieku mājas uzdevums varētu būt:

- noteikt, kādu sociālo prasmi trenēs;
- sadalīt prasmi komponentos.

Dalībnieki darbnīcā pirms tam ir grupās mācījušies, kā var sadalīt prasmi komponentos un noteikt, no kā sākt šīs sociālās prasmes veidošanu, kā izmantot lomu spēles.

Nākamajās nodarbībās tiek analizēti mājas darbi un atbilstoši tiem izstrādātas lomu spēļu situācijas noteiktam vecumam, kā arī modelēta nodarbība, kurā trenēs šīs prasmes.

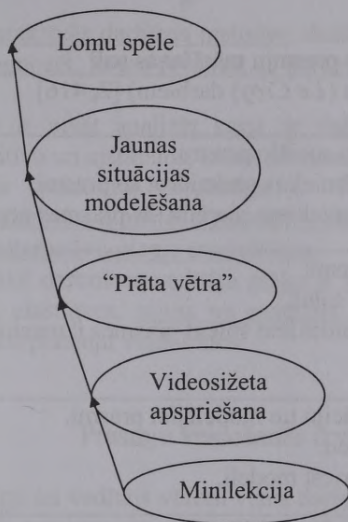
Nākamais mājas uzdevums ir mēģināt trenēt izvēlēto prasmi, izmantojot modelēto nodarbību. Pēc tam var analizēt sasniegto un grūtības, turpināt mācīties, kā novērtēt prasmju veidošanos.

Darbnīcai izvirzītais mērķis noteiks metožu izvēli. Metožu izvēlē svarīgi ievērot, ka darbnīcas dalībniekiem jādod iespēja vairāk trenēt prasmes, turklāt dažādos veidos.

Kā rāda pieredze, darbnīcās neliela vieta tiek ierādīta lekcijas metodei, izmanto 15-25 minūšu garas minilekcijas, vairāk laika atvēlot interaktīvām metodēm: diskusijai, “prāta vētrai”, videosižetu analīzei un darbības modelēšanai, lomu spēlēm u.c. Metožu izvēlē svarīgi ievērot, ka darbībai jāattīstās pa spirāli, sākot no vienkāršākiem paņēmieniem līdz sarežģītākiem. Tas nepieciešams, lai iedrošinātu dalībniekus, lai veidotos labvēlīgāka attieksme, lai būtu iespējams gūt panākumus un veidotos iekšējās prasmes: noskaņot sevi darbībai, būt gatavam uzņemties arvien sarežģītākus uzdevumus.

Tālāk parādīšu 1.dienas metožu izvēli darbnīcā “Animācijas metožu lietošana sociālpedagoģiskajā darbībā” (skat. 1.zīm.). Dalībnieki strādā 7-8 cilvēku grupās.

Kā redzam, metožu izvēle ir saistīta ar uzdevumiem, kuros studentus iesaista aktīvā darbībā: katrā spirāles posmā nāk jauna metode, kas prasa visu dalībnieku aktīvu līdzdalību. Šajā gadījumā visu dienu strādā ar vienu speciāli sagatavotu videosižetu.



1. zīmējums. Metožu izvēle darbnīcā

Pēc tam seko dienā paveiktā kopīga analīze, mājas uzdevums, un nākamais rīts sākas ar vingrināšanos, izmantojot mēmo šovu. 2.dienā grupas saņem sarežģītāku uzdevumu: noteikt mērķus, izplānot noteiktas aktivitātes, piemēram, vasaras nometni pusaudžiem ar deviantu uzvedību, akciju “Datoratkarībai – nē!” u.c. Prezentācijā jātiekas ar mērķgrupu, kuras lomā iejūtas pārējo grupu dalībnieki, un jāieinteresē viņi, iesaistot aktivitāšu sagatavošanā. Tātad uzdevums ir sarežģītāks un jātrenējas dažādās prasmēs: gan spējā izrādīt iniciatīvu, veidot kontaktus, prasmē saprasties un diskutēt, organizatoriskajās prasmēs. Jāprot lietot dažādus paņēmienus, lai ieinteresētu, jābūt elastīgiem, atbildot uz jautājumiem. Svarīgi, ka ir dota iespēja izkopt arī stratēģiskās prasmes.

Darbnīcas rezultativitāte ir atkarīga no tās vadības.

Darbnīcas vadīšana

Viena no pamatprasībām sociālo prasmju veidošanas darbnīcas vadītājam ir – labi pārzināt sociālo prasmju mācīšanas soļus (skat. 1.tabulu).

Sociālo prasmju mācīšanas soļi
(pēc Lekroja (*Le Croy*) darbiem) [2, 416]

<p>1. Iepazīstiniet ar apgūstamo sociālo prasmi. A. Lūdziet grupas dalībniekus paskaidrot šo prasmi. B. Lieciet grupas dalībniekiem pierādīt šīs prasmes nepieciešamību.</p>
<p>2. Apspriediet šo sociālo prasmi. A. Uzskaitiet prasmes soļus. B. Lieciet grupas dalībniekiem sniegt prasmes izmantošanas piemērus.</p>
<p>3. Raksturojiet problēmsituāciju un modelējiet prasmi. A. Novērtējiet sniegumu. B. Lieciet grupai apspriest modeli.</p>
<p>4. Sagatavojieties prasmes attēlošanai lomā spēlē. A. Izvēlieties grupas dalībniekus lomā spēlei. B. Lieciet grupas dalībniekiem novērot lomā spēli.</p>
<p>5. Lieciet grupas dalībniekiem attēlot šo prasmi. A. Ja nepieciešams, dodiet padomu. B. Lieciet grupas dalībniekiem sniegt atgriezenisko saiti par prasmes verbālajiem un neverbālajiem elementiem.</p>
<p>6. Trenējieties, izmantojot sarežģītas prasmju situācijas. A. Māciet papildu prasmes, piemēram, problēmu risināšanu. B. Lieciet grupas dalībniekiem apspriest situācijas un sniegt atgriezenisko saiti.</p>
<p>7. Mācieties vispārināt un saglabāt prasmi. A. Mudiniet praktizēt prasmes ārpus grupas. B. Mudiniet dalībniekus apspriest viņu problēmsituācijas grupā.</p>

Prasmju veidošanai ir jānotiek secīgi. Lekroja septiņu soļu pieeja sociālo prasmju veidošanai veiksmīgi darbojas praksē, nerodas arī grūtības to lietošanā.

Pēc darbnīcas mērķa izvirzīšanas, balstoties uz pieeju sociālo prasmju veidošanai, jāmodelē dalībnieku darbība tā, lai sekmētu prasmju veidošanos. Šis uzdevums izvirza nākošo nosacījumu: vadītājam labi

jāpārzina interaktīvās darbības metodes, dažādi paņēmieni un tehnikas, kā arī jāprot prognozēt, kādas prasmes ar kurām metodēm var visveiksmīgāk veidot.

Svarīgi ir prast analizēt kopā ar dalībniekiem paveikto, lai visi saskatītu pozitīvo un apzinātos, kuras prasmes jāturpina veidot.

Prasmju veidošanā nozīmīga ir vadītāja māka radīt brīvu, nepiespiestu, darbībai atbilstošu gaisotni, nekritizēt neveiksmes, bet visiem kopā strādāt alternatīvu pieeju modelēšanai.

Vislielākā darbnīcas vadītāja māka ir vadīt, dodot ierosmes radošai darbībai, būt elastīgam, sajūst un paredzēt darbnīcā notiekošo, veicinot visu dalībnieku prasmju veidošanos.

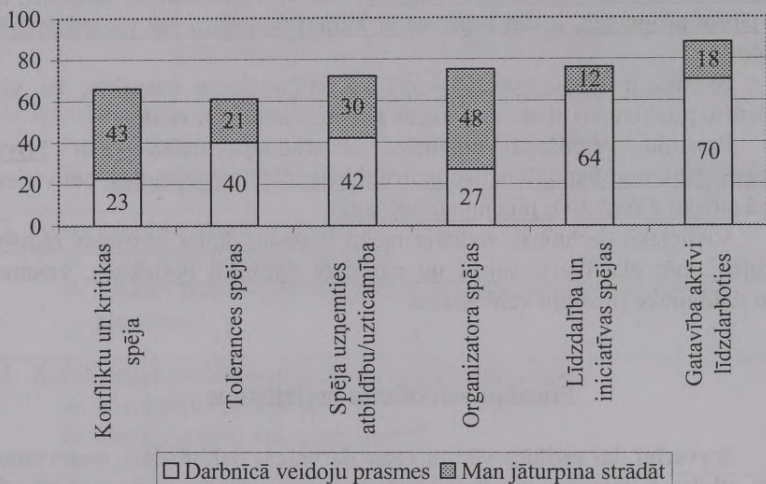
Prasmju veidošanās izvērtējums

Ir svarīgi, lai vadītājs vērotu visus darbnīcas dalībniekus, uzdevumus dotu atbilstoši tempam, jo steiga neļauj visiem attīstīt prasmes, bet rada stresu un neapmierinātību tajos, kuri strādā lēnāk. Darbnīcas rezultativitāti ietekmē vadītāja laikus sniegta palīdzība, kā arī nepārtraukta atgriezeniskās saiknes ieguve un savlaicīgas korekcijas plānotajā.

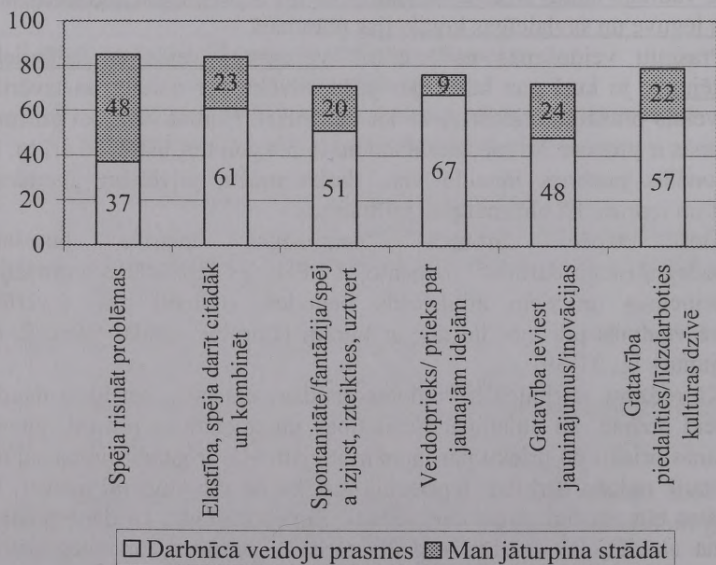
Prasmju veidošanās novērtēšanā veiksmīgs veids ir dalībnieku pašvērtējums, jo kurš gan labāk par pašu cilvēku var noteikt un izvērtēt, kas paveikts prasmju veidošanā un kā vēl trūkst. Ņemot vērā, ka prasmju veidošanās ir process, ko mēs nesākam no 0, bet gan turpinām, kā arī to, ka profesionālās prasmes jāveido visu darba mūžu, cilvēkam jāiemācās izvērtēt un izprast, kā turpināt pašizglītošanos.

Tieši tāpēc darbnīcā “Animācijas metožu lietošana sociālpedagoģiskajā darbībā”, izmantojot I.Plaudes izstrādātos animācijas pamatprincipus un tiem atbilstošās metodes, studenti paši izvērtēja darbnīcā veidotās prasmes un tās, ar kurām jāturpina strādāt (skat. 2. un 3.zīmējumu). [1, 37-39]

Kā redzam, darbnīcā ir veidotas daudzas prasmes, bet īpaši daudzi dalībnieki atzīmē, ka attīstījuši līdzdalības un iniciatīvas prasmi, guvuši darbošanās prieku un prieku par jaunām idejām – tā ir gandarījuma sajūta, kas stimulē radošu darbību. Iepriecina tas, ka daudzi studenti uzsver, ka mācījušies būt elastīgi, prast darīt citādi. Zīmējumi rāda, ka dalībniekiem jāturpina strādāt, lai attīstītu organizatoriskās prasmes, prasmes risināt konfliktus, spēju risināt problēmas.



2.zīmējums. Līdzdalība: mācīties kopīgu iniciatīvu



3.zīmējums. Kulturalizācija: mācīties aktīvi un radoši līdzdarboties veidošanas procesā

Izmantojot nepabeigto teikumu, uzzinājām, ka visgrūtāk bijis:

- vienoties par kādu konkrētu ideju ar grupas biedriem;
- iejusties lomu spēlēs;
- runāt grupas vārdā, prezentējot paveikto;
- aktīvi iesaistīties visā notiekošajā.

Studenti raksta, ka vislielākais ieguvums ir:

- vēlme aktīvi darboties;
- prasme "iedzīvināt" grupu;
- tas, ka idejas tikušas uzklauskātas un pieņemtas;
- komunikācijas prasmju attīstīšana;
- prasmes, kuras var lietot ikdienas darbos.

Izanalizējot studentu vērtējumu par darbnīcu, varam secināt, ka jāpilnveido satura atlase un izvēlētās metodes, kā arī jāveido metodika, kā noteikt prasmju līmeni, sākot darbu darbnīcā, jo analīze rāda, ka studentu grupās ir rādītāji, kuros būtiski atšķiras darbnīcā veidotās prasmes.

Kopsavilkums

Darbnīcas ir ieviestas augstskolā "Attīstība" kā jauna darba forma, kas dod iespēju veiksmīgi veidot topošo sociālo darbinieku profesionālās prasmes, tās var sekmīgi izmantot arī profesionālajā pilnveidē. Tās ir ieguvušas atzinību studentu un strādājošo sociālo darbinieku un sociālo pedagogu vērtējumā. Šo darba formu var ieteikt izmantot augstskolās un arī pašvaldībās kvalifikācijas celšanai.

Literatūras saraksts:

1. Plaude I. Sociālā pedagogija. – Rīga: RaKa, 2001.
2. Sociālais darbs skolā. – Rīga: Jumava, 2001.
3. Middleman R.R., Wood G.G. Skills for Direct Practice in Social Work. – New York: Columbia University Press, 1990.
4. Козлов А.А., Иванова Т.Б. Практикум социального работника. – Ростов-на Дону: Феникс, 2001.
5. Меерович М.И., Шрагина Л.И. Технология творческого мышления: Практическое пособие. – Минск: Харвест, 2000

Bērns kā līdzatkarīgais alkoholiķa ģimenē

Šis raksts ir tapis pēc pētījuma par bērnu kā līdzatkarīgo alkoholiķa ģimenē. Raksta galvenais mērķis ir veidot lasītājā izpratni par bērniem, kuri dzīvo alkoholatkarīgās ģimenēs un par kuru sociālajām problēmām sabiedrībā nav plaši diskutēti. Īpaši svarīgi par to runāt, jo uzvedības modelis un nespēja risināt problēmas tiek mantota no vecākiem un turpinās, bērnam pieaugot. Autoru grupas skatījumā, atkarības problēma sastāv no četrām galvenajām tendencēm:

- *valstī kļūst arvien vairāk ģimeņu, kurās kāds cieš no alkohola atkarības;*
- *arvien jaunāki cilvēki ir tendēti uz atkarību izraisošo vielu lietošanu;*
- *arvien biežāk sociālā pedagoga un sociālā darbinieka redzeslokā nonāk bērni, kas auguši alkoholatkarīgās ģimenēs;*
- *palīdzība tiek sniegta atkarīgajām personām, nepievēršot pienācīgu uzmanību šo personu bērnu problēmām.*

*Vita Roga
Sanija Ancāne
Gunita Blūma
Iveta Straupniece*

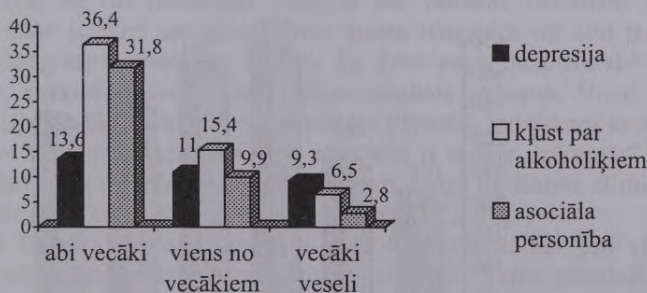
Atslēgas vārdi: alkoholisms, alkoholatkarība, līdzatkarība, bērns kā līdzatkarīgais

Latvijā pēdējos gados daudz tiek runāts par narkoloģisko atkarību (narkomānija, alkoholisms) kā slimību, tiek meklētas iespējas ārstēšanai, profilaksei. Tomēr jāatzīst, ka samērā maz uzmanības tiek pievērsts tiem cilvēkiem, kuri ar atkarīgo (alkoholiķi, narkomānu) sastopas pirmie. Tā ir ģimene – sieva, bērni, arī draugi, darba devēji.

Bieži vien atkarīgā persona ir kā Saule, ap kuru tuvinieki riņķo kā planētas, kuru dzīves ritms ir no tās atkarīgs. Domāšana, personīgās izjūtas ir pakārtotas viņam.

Pasaules Veselības organizācijas (turpmāk tekstā – PVO) zinātniskie pētījumi par alkohola politiku un sabiedrības labklājību 2002.gadā apstiprina alkoholisma un tā radīto seku aktualitāti: “Pasaules iedzīvotāju alkohola lietošanas sekas ir ciešanas un ekonomiski zaudējumi, kas nelabvēlīgi ietekmē vīriešu un sieviešu veselību; bērnus un pieaugušos; tos, kuri dzer, un tos, kuri cieš no dzerošo uzvedības. Alkohols ir ļoti liela problēma veselības aizsardzības sistēmai. Tam ir liela starpsektoru iedarbība, tas ietekmē veselības aizsardzību, sociālo aprūpi, ģimenes aizsardzību, jauniešus utt.” [7, 3]

Pēc PVO statistikas datiem, vecāku alkoholisms ir visbiežāk norādītais bērnu garīgās atpalicības iemesls. Francijā – 60%, ASV – 50%, Norvēģijā – 40% pusaudžiem ar deviantu uzvedību atzīmēta vecāku alkoholisma ietekme. Par līdzatkarības problēmu nopietnību var spriest pēc Krievijas statistikas datiem, kur 71,2% sieviešu, kuras griezušās pēc medicīniskās palīdzības, neirozes bija saistītas ar vīra dzeršanu. Nav grūti iedomāties, kā šādā situācijā jūtas bērni. [26, 10]



1. diagramma. Statistikas dati par vecāku alkoholisma ietekmi uz bērniem [9]

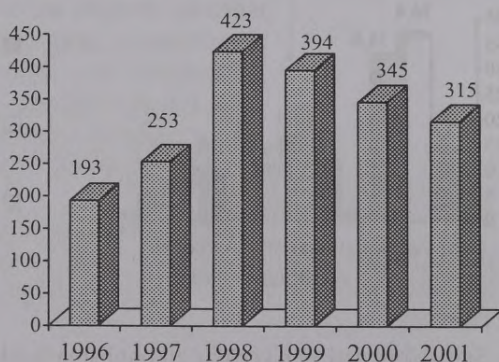
Bērnu līdzatkarība kā problēma statistikas datus pagaidām neatspoguļojas, bet nav grūti to iedomāties, zinot skaitļus, kas izriet no pētījumiem par alkoholisma ietekmi uz bērnu veselību.

Vērā ņemama ir Francijas pieredze alkoholiķu bērnu jautājumu risināšanā, kas apstiprina alkoholiķu bērnu kā līdzatkarīgo problēmas aktualitāti. Francijā jau 1994.gadā tika runāts par bērnu līdzatkarību. “Kad jūs palīdzat bērniem, jūs varat sākt pārmaiņas visā ģimenē. Ar laiku paši vecāki var atrast motivāciju mainīties un izmainīt attieksmi pret alkoholu.

Līdzatkarības problēmu atzīšana dod iespēju atbrīvoties no līdzatkarīgām attiecībām, tas izraisa situācijas maiņu.” [27]

ASV par bērnu līdzatkarību tika runāts jau pēc 1935.gada, kad dibināta pirmā anonīmo alkoholiķu (turpmāk tekstā AA) kustība, no kuras tika radītas analogas pašpalīdzības grupas līdzatkarīgiem bērniem “Alateen” un “Alanon” līdzatkarīgajiem pieaugušajiem. [153]

Latvijā, tāpat kā vairākumā industriāli attīstīto zemju, alkohola lietošana ir nopietna sociāla problēma. Alkohola nesaprātīga lietošana neizbēgami rada kaitējumu. Skaitliski, naudas izteiksmē diezgan precīzi var izteikt tikai ekonomiska rakstura zaudējumus. Taču ir arī otra negatīvas ietekmes joma – sociālā (ģimenes šķiršanās, veselības un darba spēju priekšlaicīgs zudums, alkoholiķu ģimenēs dzimušo bērnu intelektuālās attīstības traucējumi, cilvēku dzīves ilguma, īpaši tās aktīvā perioda sarukums u.tml.), kuras zudumu skaitliska novērtēšana ir grūta. Pašreizējā uzskaites sistēma vēl nav tā sakārtota, lai uztvertu visus alkohola lietošanas dēļ radušos kaitējumus un precīzi noteiktu to lielumu. [10]



2.diagramma. Pusaudžu skaits, kuriem diagnosticēta alkohola pārmērīga lietošana absolūtos skaitļos Latvijā [6, 82]

Alkohola pieejamība veicina tā pastiprinātu lietošanu ne tikai starp alkoholiķiem, bet arī starp tā sauktajiem sociālajiem dzērājiem un īpaši problēmdzērājiem, kuriem nav vēl izveidojies fiziskais, bet gan psiholoģiskais pieradums. Tas rada negatīvu piemēru jaunākajai paaudzei – bērniem. Alkohola lietošana sabiedriskās vietās vairs nav tabu. Jaunā paaudze to redz un bieži vien vairs nemāk atpūsties bez atkarību

izraisošām vielām. Jaunieši atdarina vecākās paaudzes un citu autoritāšu uzvedības paraugu. [10]

Pēc statistikas datiem, alkohola patēriņš varētu nedaudz mainīties, bet alkoholisma sekas tas nemazina. Mirstība no alkoholisma pakāpeniski pieaug. Narkoloģe I. Vārpa atzīst – katram alkoholiķim apkārt ir vismaz astoņi līdzatkarīgie, kas cieš no tuvinieka uzvedības. [14] Tāpat statistikas skaitļus var vēl pareizināt ar 8, tad līdzcietēju statistika būtu šokējoša.

Alkoholatkarības problēma Latvijā ir aktuāla, jo alkoholatkarīgo personu skaits pakāpeniski aug. Lai situāciju mainītu, jāatveseļo ne tikai pats alkoholiķis, bet arī viņa ģimene. Ir dažādi interesanti pētījumi, kas veikti, lai vēsturiski atspoguļotu līdzatkarību kā problēmu. Sniegsim īsu ieskatu dažās idejās.

Cilvēki alkoholiskos dzērienus ir lietojuši tūkstošiem gadu, un vācu zinātnieks Kellers (*Keller*, 1979) šo faktu komentē tā: “Sākumā bija alkohols.” [29, 28]

Jau senajā pasaulē cilvēki saprata, ka alkohols sabojā ne vien paša alkoholatkarīgā, bet arī pēcnācēju veselību pat vairākās paaudzēs. Par alkohola postošo ietekmi uz pēcnācējiem stāsta sengrieķu un citu tautu mitoloģija. Sengrieķu mitoloģijā minēts, ka Zevs savu dēlu Hefaistu – klibo kalēju, mākslas dievu – esot radījis alkohola reibumā. Viens no pazīstamākajiem antīkās senatnes rakstniekiem Plūtarhs, redzēdams kroplu jaunekli, esot atzinis: “Mans dēls, tavš tēvs tevi ir radījis dzērumā.” Ne velti vēl tagad par alkohola skurbumā radītiem garīgi un fiziski slimiem bērniem mēdz teikt, ka tie ir “jautro vakariņu” bērni. [2, 98]

Bībelē līdzatkarība nav nosaukta tieši šādā vārdā, bet ļoti cieši saistīta ar tā cilvēka dzīvi, kurš pārmērīgi lieto alkoholu. Tāpēc pieminēsim alkoholatkarīgās personas dzīvesveida aprakstu no Zālamana pamācībām 23:29-35, kur rakstīti šādi vārdi: “Kur ir sāpes un gaudas? Kur ir ciešanas? Kur ir nesaskaņas? Kur ir sūdzēšanās? Kur ir brūces bez kāda pamata? Kur ir neskaidras acis? Pie tiem, kas vēlu sēž pie vīna kausa, lai izdzertu kas ieliets. Neuzlūko vīnu, ka tas ir tik sārts un kausā tik jauki zaļo, ka tas tik vēlīgi un gludeni ierit cilvēkā! Bet pēc tam tas kož kā čūska un dzeļ kā odze; Tavas acis tad skatīsies pēc citām un svešām sievietēm, un tava sirds runās pavisam aplamas lietas, Un tu būsi kā tāds, kas jūras vidū guļ, un kā tāds, kas laivas masta galā guļ. Viņi sit mani, bet man tas nesagādā sāpes; viņi kuļ un slāna mani, bet es to nejūtu. Kad es pamodušos? Tad es gribu atkal darīt tāpat un meklēt vīnu no jauna!” [3, 10]

Par to, ka Latvijā šī problēma ir ļoti sena, liecina latviešu tautasdziesmas, kas nes sevī līdzī laikmeta skatījumu uz alkoholisma problēmu un tuvinieku ciešanām. Tautasdziesmās tiek pieminēts arī tas, cik

svarīga ir dzīvesbiedra izvēle, jo cilvēki labi apzinājās sekas, kas būs, ja dzīvi saistīs ar alkoholatkarīgu personu.

“Visvairāk no žūpības cieš sieviete pie dzērāja vīra. Līdz ar bērniem viņai jācieš bads un trūkums, ļauni vārdi un sitieni. Bet, kur bēdas, tur tās vairojas pašas no sevis: bērni, pieraduši pamazām pie tādas apkārtnes, iedomājas, ka citādi dzīvot neder, un jau priekšlaikus nododas dzeršanai, netikumiem, kas nereti noved līdz noziedzībām”. [1]

Sieva raud, bērni raud, bez putrainu kāpostīņi;

Vīriņš skaļi gaviļē krogus galda galiņā. [1]

Prof., Dr. med. Kārlis Barons rakstā “Sargies no alkohola un sargiet no tā bērnus” rakstīja: “Nevainīgai jaunatnei nereti jācieš vecāku vainu un kaislību dēļ. Tas stāv sakarā ar iedzimtības parādību: vecāku miesīgās un garīgās, kā arī rakstura īpašības pāriet uz viņu bērniem, vienalga, vai tās labas, stipras, veselīgas, vai tās sliktas, vājas, slimīgas.” [1]

19.gadsimta pirmajā pusē Latvijā radās pretkrogu kustība, ko galvenokārt vadīja garīdznieki, kas bija gandrīz vienīgie inteliģences pārstāvji, piemēram, Vecais Stenders, mācītājs Treijs, Alūksnes mācītājs Otto Girgensons, kuram divu gadu laikā aptuveni 7000 latviešu zemnieku deva zvērestu nelietot brandavīnu (alkoholu). Diemžēl 1835.gadā mācītājiem tika dots stingrs norādījums nodarboties tikai ar garīgām lietām.

19.gadsimta beigās tika dibināta pirmā strādnieku atturības biedrība “Auseklis” (1891.gada 11.oktobrī). Biedrības dibināšanu sekmēja G.Freibergs-Brīvkalnieks, kurš pārtulkojis arī profesora Bunges grāmatu “Die Alkoholhrage”, ko Jelgavā izdeva ar nosaukumu “Par alus, brandavīna un vīna dzeršanu”.

No 20.gadsimta sākuma līdz 1940.gadam izveidojās šādas pretalkohola biedrības un organizācijas:

- “Blāzma” – Kurzemē;
- “Ausma” – Ilūkstes apriņķī;
- Alojās atturības biedrība;
- dažādas skolēnu atturības biedrības;
- Starptautiskā sieviešu atturības organizācija “Baltā lenta”.

Lūk, dažas alkoholisma definīcijas mūsdienu interpretācijā.

- **Alkoholisms** (arābu val. *al-kuhl* – smalks pulveris) – visizplatītākā atkarības slimība. Alkoholisma galvenā pazīme ir tā, ka alkohola lietošana indivīdam kļūst svarīgāka par visu. Slimību raksturo abstinences simptoms, ko slimnieks cenšas atvieglot, atkārtoti dzerot,

nespēja kontrolēt izdzertā daudzumu, pārmaiņas uzvedībā. Alkoholisma problēmu loks var būt ļoti plašs – veselība, psihe, darba zaudējums, problēmas ģimenē u.c. [13, 13]

Piekrītam psihoterapeita Viestura Rudzīša viedoklim, ka:

- svarīgs ir atkarības objektu lietošanas mērķis vai apzinātie un neapzinātie motīvi, nevis pats objekts;
- atkarības smagumu nosaka galvenokārt cilvēka psiholoģiskā un sociālā attīstība, nevis pati atkarība un šīs atkarības objekti;
- atkarība ir process, kura mērķis ir cilvēka dzīves zaudējumu sadziedēšana, drošības izjūtas atgūšana un līdz ar to – pieaugošas spējas izturēt psiholoģisko slodzi;
- atkarības problemātiku nosaka nevis pats atkarības fenomens, bet gan tas, ar ko turpinās vārdu savienojums “atkarīgs no...”. [11, 45]

Terminu **līdzatkarība** pirmo reizi piemin ASV aptuveni pirms 50 gadiem, kad atveseļojušos alkoholatkarīgo tuvinieki izjuta šīs slimības sekas savā dzīvē, lai arī alkoholiķis nelietoja alkoholu jau ilgāku laiku. Anonīmo alkoholiķu kustības dibinātāja Bila Veisa (*B. Wais*) sieva, kura nodibināja “Alanon” (pašpalīdzības kustība līdzatkarīgajiem alkoholiķu tuviniekiem), pēc kāda laika nonāca pie pārlicēbas, ka alkoholisms ir savdabīga “jūtu infekcijas slimība”. Alkoholiķa ģimene ir inficēta ar šo slimību un slimo neatkarīgi no tā, kas notiek ar alkoholiķi. [15, 116]

Par līdzatkarību kā problēmu profesionāļu aprindās interese parādījās 70.gadu beigās vairākās Minesotas (ASV) klīnikās. R.Sabijs (*R.Subby*) un Dž.Fraiels (*J.Friel*) rakstīja, ka “pirmsākumos šis vārds izmantots, lai aprakstītu tādu personu, kuras dzīvi iespaido tas, ka tā piesaistīta kādai personai ar farmakoloģisku atkarību (atkarību izraisošo vielu). [14, 162]

Dažādu valstu zinātnieki savos pētījumos ir definējuši līdzatkarību no sociālā, medicīniskā un psiholoģiskā viedokļa. Ieskatam esam apkopojušas dažus definējumus.

Apkopojot definīcijas, varam veidot kopsavilkumu par līdzatkarību kā atbildes reakciju uz ielngušu stresa situāciju ģimenē. Īpaši jūtīgi šajā situācijā ir bērni. Dzīves pieredzes un psihiska brieduma trūkums noved pie tā, ka mājās valdošā disharmonija, strīdi un skandāli, neprognozējamība un nedrošība, kā arī vecāku bieži neizskaidrojamā rīcība dziļi traumē bērna psihi, kas spēcīgi iespaido visu viņu dzīvi.

Līdzatkarības definīciju atslēgas vārdi

Veids kā apmierināt vajadzības [14]	Iemācīts uzvedības formu vai rakstura defektu kopums [28]
Emocionāls, psiholoģisks uzvedības stāvoklis kā kādas ģimenes problēmas adaptācijas rezultāts [23]	Aizsardzības vai izdzīvošanas veids nelabvēlīgas ģimenes apstākļos, kas kļūst par dzīvesveidu [23]
Kopēja atkarība, kurā nonāk atkarīgā radnieki [11]	Viena no izplatītākajām problēmām, kas traucē cilvēkiem pilnvērtīgi dzīvot [22]
Specifisks stāvoklis, kam raksturīga stipra pārņemība un norūpēšanās [25]	Galēja atkarība no cilvēka, kuras dēļ veidojas patoloģisks stāvoklis [25]
Slikta veselība, adaptācijas traucējumi un uzvedības problēmas [20]	Nespēja realizēt autonomiju un intimitāti, sevis aizliegšana, identitāšu sajaukšana [30]

Salīdzināsim arī dažas definīcijas, kas raksturo līdzatkarīgu personu.

- Līdzatkarīgais – sākotnēji šo terminu lietoja, lai aprakstītu personas, kurām radušies traucējumi tāpēc, ka tās iesaistītas attiecībās ar kādu, kurš ir ķīmiski atkarīgs no kādām narkotiskām vielām. Līdzatkarīgais dzīvesbiedrs (-e), dēls, meita vai kāds cits tika skatīts kā cilvēks, kuram tuvinieka pārmērīgās alkohola vai narkotiku lietošanas dēļ ir attīstījušies neveselīgi dzīves grūtību pārvarēšanas veidi. [15, 47]
- Līdzatkarīgais ļauj citas personas uzvedībai sevi ietekmēt, ir pārņemts ar šīs personas kontrolēšanu, tā ir centrēšanās uz kādu citu. Tā ir dzīvošana ekstrēmi. Tā ir pamatkarība no visa – bezspēcība, kas rada atsvešināšanos no visa, ko dzīve dod. Tā ir nepareiza separācija un nepareiza piesaiste. [00, 140]
- Līdzatkarīgi cilvēki izjūt pastāvīgu nepieciešamību pēc apkārtējo atzinības un jūtas bezspēcīgi kaut ko mainīt, neapzinās savas patiesās vēlmes un vajadzības un nav spējīgi izjust patiesu tuvību un mīlestību. [22]
- Līdzatkarīgie nespēj novērtēt, kurš par ko ir atbildīgs, un bieži vien veicina ļaunumu. Šiem cilvēkiem nekad nav skaidrības par robežām. Uzņemoties atbildību par citiem, viņiem neizdodas izturēties atbildīgi attiecībās ar šiem cilvēkiem, par kuriem viņi ir uzņēmušies atbildību. [5, 175]

Kādā Lielbritānijas autoru zinātniskā publikācijā par alkoholisma ietekmi uz bērniem un dzīvesbiedriem ir atzīmēti arī kuriozi līdzatkarības

raksturojumi “šīka, izsmalcināta mūsdienu neuroze”, “atkritumu laulības”, “nosliece uz neveselīgām rūpēm savstarpējās attiecībās”. [30, 20]

Lai spētu definēt un sniegtu mūsu grupas definīciju par terminiem “līdzatkarība” un “līdzatkarīgais”, 2.tabulā apkopojām raksturīgākās pazīmes, izmantojot minētās definīcijas.

2.tabula

Terminu “līdzatkarība” un “līdzatkarīgais” raksturīgākās pazīmes

Līdzatkarība	Līdzatkarīgais
<ul style="list-style-type: none"> ▪ līdzatkarība rodas, dzīvojot kopā ar alkoholatkarīgo ▪ līdzatkarība – process, kas vienmēr attīstās ▪ tā ir visas ģimenes slimība un vienlaikus sociālā problēma ▪ līdzatkarībai ir daudz formu un izpausmes veidu ▪ savu vajadzību noliegšana ▪ slimīgs, psiholoģisks, emocionāls stāvoklis, kas līdzatkarīgajam traucē uzturēt attiecības (funkcionālas) ▪ dziļa atkarība no citiem ▪ līdzatkarība kā “izplūdis” un nenoteikts stāvoklis ▪ veids vajadzību apmierināšanai, kas neapmierina nekādas vajadzības ▪ pašdestruktīva rakstura iemācīts uzvedības formu vai rakstura defektu kopums ▪ līdzatkarība – atkarība, kas pastarpināta caur citiem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tas var būt jebkurš cilvēks ▪ cilvēks, kas jūtas bezspēcīgs mainīt savu dzīvi ▪ tas, kurš ļāvis citam pārmērīgi ietekmēt savu dzīvi ▪ persona, kurai radušies traucējumi, jo tā ir iesaistīta attiecībās ar atkarīgu personu ▪ persona, kuras dzīve kļūst nevadāma, dzīvojot ciešās attiecībās ar alkoholatkarīgo ▪ cilvēks, kas savas pašsajūtas uzlabošanai izmanto otru cilvēku, nevis, piemēram, alkoholu

Varam secināt, ka līdzatkarība ir ģimenes slimība, kam ir daudz formu un izpausmes veidu. Līdzatkarība ir slimīgs stāvoklis, kas daļēji ir kādas ģimenes problēmas adaptācijas rezultāts, tā ir kopēja atkarība, kurā nonāk alkoholatkarīgās personas tuvie cilvēki.

Apkopojot līdzatkarības definīcijas, izveidojām savu definīciju, kas visprecīzāk raksturotu līdzatkarīgo personu:

Līdzatkarīga persona var būt ikviens cilvēks, kam radušies traucējumi, jo viņš ir iesaistīts attiecībās ar atkarīgu personu. Līdzatkarīgām personām raksturīgs:

- *zems pašvērtējums,*
- *nespēja identificēt un izteikt savas jūtas,*
- *veselības traucējumi stresa dēļ,*
- *vajadzību noliegšana,*
- *problēmas risināšanas prasmju trūkums.*

Zinātniskajā literatūrā joprojām nav vienota viedokļa par līdzatkarības cēloņiem. Daži autori apgalvo, ka tie ir ģenētiski predisponēti, citi kā līdzatkarības cēloni min dzīvi kopā ar alkoholiķi vai alkoholiķa ģimeni.

ASV pētnieki Berijs un Džeina Veinholdi (*Barry K. Weinhold, Jane B. Weinhold*) uzskata, ka līdzatkarības cēloņi ir evolucionāri noteikti, tā ir iegūta disfunkcionāla uzvedība, kuras aizsākumi meklējami agrā bērnībā, vienlaikus skatot to kā sistēmproblēmu, kas saistīta ar audzināšanu disfunkcionālā ģimenē un disfunkcionālā sabiedrībā. [22, 6]

Krievijas zinātniece V. Moskaļenko (*В. Москаленко*) ir secinājusi, ka līdzatkarības galvenais cēlonis ir bērna rakstura veidošanās ģimenē, kur liela nozīme ir agrīnajā vecumā gūtajām psiholoģiskajām traumām, pieminot arī citus faktorus – nepietiekams sociāls atbalsts, prasmju trūkums dažādu problēmu risināšanā.

Savā darbā līdzatkarības attīstības priekšnosacījumus pētījām pēc bioloģiskajiem, psiholoģiskajiem un sociālajiem faktoriem.

Bioloģiskie faktori

Zinātniski teorētiskajā literatūrā nav minēti konkrēti līdzatkarības attīstības bioloģiskie priekšnosacījumi, tāpēc bioloģiskos faktorus skatīsim kā alkohola toksisko iedarbību uz bērna organismu, kas nosaka bērna nepilnvērtīgu attīstību.

Alkohola radītās sekas bērna attīstībā

1. Alkohola lietošana pirms un pēc bērna ieņemšanas (mātei) ir ļoti bīstama, jo toksiskās vielas, kas rodas, etanolam noārdoties, ietekmē dzimumšūnu dalīšanos (var izraisīt iedzimtas patoloģijas).
2. Īpaši smagus augļa attīstības traucējumus rada mātes alkohola lietošana grūtniecības laikā.

Augļa attīstībā izdala tā sauktos kritiskos periodus, kad alkohola lietošana ir visbīstamākā – pirmajā nedēļā pēc apaugļošanās un līdz divpadsmitajai grūtniecības nedēļai.

Alkohols izraisa:

- smagus nervu sistēmas bojājumus, kas izpaužas kā garīga atpalicība un psihes traucējumi;
- izmaiņas augļa attīstībā – izpaužas kā fiziski defekti. [18, 34]

Alkoholatkarīgām personām 30–45% gadījumu dzimst bērni ar fiziskām patoloģijām:

- samazināta ķermeņa masa un galvas apkārtmērs;
- patoloģiski mazs augšžoklis, mazi acu āboli, šauras acis, iekritusi virsdegune;
- locekļu un locītavu anomālijas;
- nieru, urīnceļu, dzimumorgānu, lielo asinsvadu anomālijas, sirds un aknu patoloģijas.

Medicīnas zinātņu doktors, Narkoloģijas katedras profesors P.D.Šabanovs (*П.Д.Шабанов*) no Krievijas apraksta bērniem praksē visbiežāk sastopamās vecāku alkohola lietošanas sekas:

- garīgās, psihiskās attīstības aizture; CNS funkciju traucējumi:
 - dienas un nakts urīna nesaturēšana (enurēze un enkoprēze),
 - nervu tiki,
 - valodas raustīšana jeb logoneiroze,
 - histērija,
 - epilepsija;
- pazemināta imunitāte un pretestība infekcijas slimībām (bieži slimo);
- fiziskās attīstības aizture (normālie zīdaiņa attīstības periodi tiek iekavēti līdz pat 3–5 gadiem);
- dažādi uzvedības traucējumi. [24, 37]

Diemžēl aptuveni 30% alkoholiķu bērnu ir augļa alkohola sindroms, kas attīstās dažādās smaguma pakāpēs. Šādiem bērniem tiek prognozēta uzņēmība pret alkoholismu. Tikai 17% no viņiem spēj mācīties vispārizglītojošās skolās, 51% mācās speciālajās skolās, 12% vispār nav izglītojami. Rīgas psihoneiroloģiskajā dispanserā 44% bērnu ir no alkoholiķu ģimenēm. [17, 2]

Būtiski pieminēt, ka ne jau vienmēr vecākiem alkoholiķiem arī bērni ir alkoholiķi. Savukārt to, ka iedzimtība ietekmē bērna atkarību no alkohola, apstiprina novērojumi – alkoholiķu bērni bieži vien kļūst par alkoholatkarīgiem, pat ja viņi ir adoptēti un aug labdabīgā vidē. Lielāku jutību pret alkoholu alkoholiķi tēvi “uzdāvina” savām meitām, turpretī alkoholiķes mātes to “uzdāvina” dēliem. Te derētu atgādināt kāda angļu zinātnieka atziņu: “Visas alkoholisma izraisītās slimības tiek pārmantotas 1., 2., 3., 4.paaudzē. Ja pēcteči turpina lietot alkoholu, slimības vēl vairāk saasinās un galu galā dzimta izmirst.” [2, 98]

Psiholoģiskie faktori

“Normālai personības attīstībai un savstarpējām attiecībām ir jābalstās uz pašatbildību, rūpēm pirmām kārtām par sevi, uz cilvēka neatņemamām tiesībām brīvi izvēlēties, kļūdīties un būt atbildīgam par sekām. Tiesības izteikt patiku vai nepatiku, mainīt savus lēmumus, bez vainas sajūtas pateikt nē un visu to pašu pieņemt no citiem. Ja cilvēki alkoholisma vai citu atkarību ietekmē zaudē šīs dabiskās, cilvēciskās īpašības, pakāpeniski veidojas līdzatkarība.” [4, 4]

Krievijas medicīnas zinātņu doktore V.Moskaļenko atzīmē, ka līdzatkarības attīstību veicina vairāki faktori, bet kā galveno viņa min bērna rakstura veidošanos ģimenē līdz sešu gadu vecumam. Līdzatkarības pirmssākumi ir meklējami agrā bērnībā, kur būtiska loma ir gūtajām psiholoģiskajām traumām. [30, 21]

Pētnieki Berijs un Džeina Veinholdi trīsdesmit gadu pētījuši līdzatkarības problēmas un tās cēloņu skaidrošanai izmanto “evolucionāru” pieeju pretstatā tradicionālajai medicīniskajai pieejai, kas norāda uz līdzatkarību kā primāru saslimšanu – kā kaut ko iedzimtu, pastāvīgu, progresējošu un terapijai nepakļāvīgu.

Autori jauno līdzatkarības nostādni definē šādi: **līdzatkarība** ir iegūta disfunkcionāla uzvedība, kas radusies neatrisinātu personības attīstības uzdevumu dēļ agrā bērnībā. [22, 5]

Šie paši autori līdzatkarības cēloņus skaidro šādi: “No dzimšanas brīža līdz divu triju gadu vecumam bērns paveic daļu savas personības attīstības uzdevumu. Attīstības psiholoģiskais uzdevums ir uzticības nostiprināšana starp māti un bērnu. Ja bāzes jūtu piesaiste notikusi veiksmīgi, bērns jūtas pietiekami drošs, lai izzinātu pasauli un divu triju gadu vecumā notiek otrā vai tā sauktā “psiholoģiskā piedzimšana”. Bērns mācās būt psiholoģiski neatkarīgs no mātes, sāk apzināties savu “Es”.

Ja šī attīstības stadija nenorit veiksmīgi, bērns kļūst psiholoģiski atkarīgs no citiem, nenotiek sava "Es" apzināšanās, un tas ir viņa sociālā portreta pamatā:

- trūkst precīza priekšstata par sava "Es" robežām, kas es esmu;
- attiecībās ar tuviem cilvēkiem var zaudēt identitāti;
- zaudē pozitīvu priekšstatu par sevi, kad kāds izsaka kritiku;
- dzīvē vadošā un kontrolējošā loma ir cilvēkiem un lietām, kas atrodas ārpus paša personības;
- traucēta psiholoģiskās autonomijas veidošanās.

Autori atzīmē, ka uz šo iemeslu pamata veidojas pieaugušo cilvēku līdzatkarība. Diviem psiholoģiski atkarīgiem cilvēkiem veidojot attiecības, katrs tajās ienes to, kas viņam nepieciešams, lai izveidotu psiholoģiski neatkarīgu personību. Tā kā neviens no viņiem nevar justies labi un darboties pilnīgi neatkarīgi no otra, viņi turas viens pie otra kā pielīmēti. Līdzatkarīgi cilvēki cenšas viens otru kontrolēt, vaino otru savās problēmās un cer, ka otrs uzvedīsies tā, kā vēlas partneris. Rezultātā uzmanība tiek koncentrēta uz otra personību, nevis uz sevi pašu. [22, 15]

Aizdomāties liek autoru apgalvojums: "Līdzatkarība ir raksturīga gandrīz 98% pieaugušo un ir daudzu ciešanu iemesls." [21, 5] Ja jau 98%, tad to varētu pieņemt par normu. Iespējams, ka tā arī ir. Līdzatkarība var kļūt par slimību, ja tā realizējas neefektīvi, respektīvi, iestrēgst, kā V.Rudzītis saka par atkarību. [11, 45]

Evolucionārajā piecējā līdzatkarības cēloņi tiek skaidroti šādi:

- tā nav primāra saslimšana – tie ir traucējumi, kas attīstās, jo nav pabeigtas svarīgas attīstības stadijas agrā bērnībā. Galvenajai stadijai, ko bieži sauc par psiholoģisko piedzimšanu, jābeidzas aptuveni divu triju gadu vecumā, kaut gan 98% cilvēku tā nebeidzas laikus. Tā kā arī vecāki nav laikus beiguši šo attīstības stadiju, viņi nevar palīdzēt bērniem, pat zemapziņā var pretoties bērnu centieniem to pabeigt;
- līdzatkarības modeļi atjaunojas – ja līdz divu triju gadu vecumam nav beigusies psiholoģiskās autonomijas stadija, neatrisinātās problēmas kavē bērna attīstību un tiek pārnestas pieaugušā dzīvē;
- tā ir kultūras parādība – ja raugāties kultūras perspektīvā, ir skaidrs, ka visas sabiedrības institūcijas balstītas uz atkarīgām attiecībām. Mūsu izveidotā sociālā struktūra var palikt līdzatkarīga, ja lielākajai daļai cilvēku saglabāsies līdzatkarīga uzvedība. Ja mainīsim savus līdzatkarības modeļus, izmaiņas skars arī lielākas sociālās struktūras. [22, 15]

Sociālie faktori

Vecāku alkoholisms ir viens no nelabvēlīgākajiem faktoriem. Tas izjauc ne tikai ģimenes, bet arī bērna dvēseles līdzsvaru. Tas var izrādīties liktenīgi ne tikai bērna ieņemšanas brīdī vai grūtniecības laikā, bet arī ietekmēt visu dzīvi. Ģimenes, kurās viens vai abi vecāki ir alkoholatkarīgi, ar laiku kļūst disfunkcionālas.

Pētījumā piedāvājam ģimenes problēmu pazīmes, kas vissmagāk ietekmē bērna personības veidošanos.

▪ Sava "Es" robežu nenoteiktība

Tā kā visa ģimenes dzīve ir nesakārtota un neprognozējama, bērni bieži nezina, kuras viņu jūtas ir normālas, kuras nenormālas. Viņi zaudē psiholoģiskās augsnes noturību zem kājām. Ambivalence skar daudzas ģimenes dzīves jomas. Tas noved pie sava "Es" robežu nenoteiktības.

▪ Noliegšana

Alkoholatkarīgas ģimenes dzīvē daudz kas ir balstīts uz meliem, tāpēc bērnam ir grūti atpazīt patiesību. Pieaugušie cenšas noliegt ģimenē notiekošā negatīvo raksturu, tāpēc bērns pārstāj saprast, kas patiesībā notiek ap viņu.

▪ Patstāvības trūkums

Tā kā bērna vajadzības netiek pilnīgi apmierinātas un viņam trūkst pieaugušo uzmanības, viņam rodas likumsakarīga vēlēšanās, lai ar viņu nodarbotos. Viņš cenšas pievērst sev apkārtējo uzmanību ar jebkuriem līdzekļiem, ieskaitot deviantas un delinkventas uzvedības formas.

▪ Zems pašvērtējums

Audzinašana tādā ģimenē piespiež bērnu noticēt, ka viņš ir vainīgs notiekošajā, ka viņš ir pelnījis visu to, kas ar viņu notiek. Pakāpeniski bērns zaudē pašcieņu un pieaugušo vainu novel uz sevi.

▪ Informācijas trūkums par veselās ģimenes funkcionēšanu

Alkoholatkarīgajā ģimenē dzīve ir nestabila, jo alkoholisms atņem daudz enerģijas, kura normālā ģimenē tiek izmantota labvēlīga psiholoģiskā klimata uzturēšanai, personības pašattīstībai un pašrealizācijai. Ģimenes psiholoģiskā klimata indikators ir mātes (sievas) emocionālais stāvoklis un uzvedība. Kopdzīve ar alkoholatkarīgo noved sievu pie nopietnām rakstura īpašību novirzēm, kuru kompleksu speciālisti apzīmē ar terminu "līdzatkarība". [23, 28]

Bērni cieš ne tikai no vecāku alkoholisma, bet arī no līdzatkarīgā vecāka audzināšanas stila, kurš ienes būtisku noslieci psiholoģiskajā līmenī uz dažādu atkarību attīstības risku turpmākajā bērnu dzīvē (sk. 3.tabulu).

Raksturīgākie līdzatkarīgo vecāku tipi un to ietekme uz bērnu

Līdzatkarīgā vecāka tips	Raksturīgākais audzināšanas stils	Ietekme uz bērnu
Prasīgais vecāks	Diktatoriska attieksme, pārlieku augstas prasības pret bērnu, kas izriet no vecāku personiskā viedokļa. Izvēlas bērna vietā, nomāc viņa vēlmi būt patstāvīgam. Mīl bērnu, bet nemāk to adekvāti izrādīt. Šāds audzināšanas stils nāk no paša pieaugušā bērnības, kad viņš bijis bailīgs, nepārliecināts par sevi. Lai to kompensētu un radītu drošības izjūtu, viņš pārmērīgi kontrolē bērnu.	Bērnā izveidojas vājš, pakļāvīgs raksturs, izteikta vainas sajūta, nevērtības izjūta, viņš noslēdzas sevī, kļūst kautrīgs. Bērns var uzvesties arī pretēji – izaicinoši, darot visu sev par sliktu. Bērns melo, pierod pie tā un zaudē saikni ar realitāti. Tas var novest pie likumpārkāpumiem, agrīna seksa, grūtniecības, atkarības, domām par pašnāvību. Bērns izvēlas partneri, kas dara pāri.
Kritizējošais vecāks	Jebkuru bērna uzvedību kritizē. Uzslavu un kritikas attiecības 1:10. Perfekcionists, tiecas pēc pilnības, pat uz bērna labklājības rēķina. Emocionāli distancējas no bērna. Aizpārliecinātības slēpjas ar sevi neapmierināts cilvēks, kas bērnībā centies izpelnīties vecāku atzinību un mīlestību, bet tā arī to nav saņēmis.	Bērnā trūkst pašpārliecinātības, tiecas uz panākumiem pāri saviem spēkiem, kļūst par darbaholiķi. Neapmierināts ar dzīvi, jo viņa darbs tāpat netiks novērtēts. Bērns var kļūt naidīgs, kritisks, baidās riskēt, lai nezaudētu. Pašvērtības un pašcieņas trūkums. Nejūt vecāku mīlestību un līdzjūtību.
Pārlieku rūpīgais vecāks	Uzskata, ka bez viņa palīdzības bērns nevarēs izdzīvot. Kontrolē bērna dzīvi līdz sīkumiem, arī kad bērns ir pieaudzis. Manipulē ar bērnu, izmantojot viņa vainas sajūtu vecāka priekšā.	Bērns sāk ticēt, ka nav kompetents nevienā dzīves jomā, netic sev, baidās riskēt, patērē daudz laika, lai izvairītos no konfliktiem. Otra galējība – riskē, ne ar ko nerēķinoties, dzīvo bezatbildīgi. Izvairās no patstāvīgiem lēmumiem, baidās no dzīves.

Atraidītais vecāks	Zema pašcieņa, akūts vecāku mīlestības deficīts. Maskējas ar darbaholismu. Vecāks ir bērnam nepieejams.	Netiek apmierinātas bērna emocionālās vajadzības (pieskārienī, atbalsts, uzmundrinājums, atzinība). Bērns jūtas atgrūsts, bezvērtīgs, zūd pašcieņa, sevi nemīl. Sirds dziļumos bērns jūtas pamests, bet pats sev to neatzīst, apspiež savas jūtas. Dvēseles sāpes var izpausties kā dusmas, agresija vai vainas sajūta. Dusmas pret vecāku izrādīt neuzdrošinās, bet tas var izpausties kā nepieņemama uzvedība bērnudārzā vai skolā.
--------------------	---	---

V.Moskaļenko, aprakstot līdzatkarīgu vecāku tipus, secina, ka dzīvē visu līdzatkarīgo vecāku tipu izpausmes pārklājas un vairāk raksturojamas kā tendences. Līdzatkarīga uzvedība nav kaunpilna uzvedība, bet gan likumsakarīga reakcija uz grūtībām. Cilvēks šo uzvedības formu nav izvēlējis labprātīgi. Līdzatkarība attīstās pēc psiholoģijas likumsakarībām personām, kas izaugušas disfunkcionālā ģimenē, īpaši ja kādam ģimenē ir atkarības problēmas. [20, 45]

Zinātniskajā literatūrā ir raksturotas trīs atkarības fāzes ģimenes sistēmā, kurās parādītas paralēlas norises atkarīgajos un līdzatkarīgajos ģimenes locekļos.

Ģimenē ar alkoholatkarības problēmu dzīve ir nemierīga un nedroša. Neatkarīgi no dzimuma alkoholatkarīgā dzīvesbiedrs pārdzīvo tās pašas izjūtas – kaunu, niknumu, bailes, aizvainojumu, vainas izjūtu, pretīgumu, vilšanos, nicinājumu un žēlumu, nepacietību un pārakumu pār dzērāju un mazvērtību attiecībā pret apkārtējiem. Kad alkoholatkarīgais, šķiet, nedomā ne par ko, viņa tuvinieki uztraucas, izjūt nemitīgu spriedzi, raizējas un kontrolē, krīt izmisumā un bezcerībā. Alkoholatkarīgā rīcība kļūst aizvien neprognozējamāka, un ģimene dzīvo pastāvīgās bailēs. Sākumā visi kopīgi cenšas noliegt un slēpt nesaskaņas, lai nekļūtu vēl sliktāk, pēc tam sāk dzīvot ar vienu vienīgo domu – kā glābt savu

alkoholiķi. Ģimenes locekļi gadiem noņemas tikai ar viņu, aizmirstot paši savu dzīvi un vajadzības.

Alkohola lietošanas attīstība ģimenes sistēmā

1. **Agrīnajā jeb sākuma fāzē** problēma sāk veidoties un attiecību centrā ir jautājums: "Vai tas ir alkoholisms, un kas ar mums notiek?"

4. tabula

Lietotājs	Dzīvesbiedrs	Bērni
<p>Biežas iedzeršanas. Jautrība. Eiforija. Reizēm kauns. Sola mazāk iedzert. Izvēlas draugus, kuri lieto alkoholu. Sāk noliegt problēmas. Uzbudināts, kad runā par alkohola lietošanu, tā ierobežošanu. Strīdas. Nepacietīgs. Jūtīgs. Attaisnojas. Pa laikam meklē alkoholu, pieaug izdzertā alkohola daudzums. Parādās pirmās negatīvās dzeršanas sekas.</p>	<p>Noliedz problēmas, vaino tajās kādu citu. Vilšanās. Neiet ciemos, var nepatikt lietotāja draugi, sargā ģimenes reputāciju. Ievēro problēmas šādās jomās:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nauda, - mājas, - draugi, - pienākumi, - bērni, - sekss. <p>Sāk kontrolēt lietotāja uzvedību. Izsaka pārmetumus. Taisnojas. Ir iebiedēts, neuzticas, mokās šaubās. Iesaista bērnus, lai lietotājs pārstātu dzert. Izjūt žēlumu pret sevi. Uztur laimīgas, stabilas ģimenes ilūziju.</p>	<p> Cenšas visu iztēloties labāk, nekā ir. Zina par vecāku ciešanām. Neved draugus mājās, jo kauns no citiem. Pieprasa pārtraukt lietot alkoholu. Nerunā par mājas dzīvi vai fantazē par laimīgām mājām. Sāk justies vainīgi visā. Sāk justies neadekvāti. Darbojas kā starpnieki starp lietotāju un dzīvesbiedru. Aizvainoti. Nepaklausīgi.</p>

2. **Krīzes jeb vidējā fāzē** attīstās gan atkarība, gan līdzatkarība un ģimenes sistēma kļūst nefunkcionējoša.

Lietotājs	Dzīvesbiedrs	Bērni
Nekontrolē izdzertā alkohola daudzumu. Mēģina nelietot, lai pierādītu, ka problēmu nav. Provocējoša uzvedība, lai attaisnotu dzeršanas nepieciešamību. Agresīvs. Konflikti mājās, darbā. Nemiers, raizes. Vainas apziņa. Vientulība. Pašcieņas trūkums. Negodīgums.	Uzņemas atbildību par notiekošo ģimenē, parādās somatiskie simptomi (muguras sāpes, galvassāpes, čūlas utt.), bezcerība, bailes sajukt prātā, spriedze, draudi, noslēgtība, nedrošība, nemiers, sevis žēlošana. Vaino cilvēkus savās nelaimēs, jūtas vainīgs, vientulība, dusmas. Var sākt lietot zāles vai meklēt palīdzību ārpus mājas.	Zaudē uzticību vecākiem. Sāk pārņemt pieaugušo atbildību. Sāk izrādīt emocionālo stresu skolā un draugu vidū. Var izlikties, maina uzvedību mājās. Vaino sevi ģimenes problēmās. Var pārceņties, zaudē paškontroli. Var atkārtot lietotāja uzvedību - pārēdas, dzer, smēķē. Var lietot tabletes, narkotikas. Melo. Var izolēties un aizbēgt no mājām.

3. Beigu jeb hroniskajā fāzē visi šajā slimajā sistēmā ir pieraduši pie tāda dzīvesveida un vairs necer, ka kaut kas varētu mainīties.

6.tabula

Lietotājs	Dzīvesbiedrs	Bērni
Turpina apvainot, izrādīt sašutumu, emocionāli noslēgts, jūtas izolēts, vainīgs, dusmīgs. Ļaunprātīgi lieto alkoholu, nelaimes gadījumi, slimības, darba zaudēšana, likumpārkāpumi. Zūd vērtības, nav pašcieņas, bailes, bezcerība, vardarbīga rīcība.	Problēmas visās dzīves jomās: - fiziskajā, - emocionālajā, - intelektuālajā, - garīgajā. Ir vēlēšanās atmaksāt par zaudēto ticību.	Problēmas visās dzīves jomās: - fiziskajā, - emocionālajā, - intelektuālajā, - garīgajā. Neveiksmes skolā. Nopietni nelaimes gadījumi vai slimības. Savāda uzvedība. Pieņem pieaugušo lomas. Nav pašcieņas. Nomākti.

Alkohols kā zāles pret depresiju, dvēseles sāpēm. Problēmas visās dzīves jomās: - fiziskajā, - emocionālajā, - intelektuālajā, - garīgajā.	Pašnāvības domas, vainas izjūta, padziļinās bailes, pašcieņas trūkums, sāpes, nesaprātīga uzvedība. Depresija. Var vēlēties lietotāja nāvi. Lēmums šķirties.	Dziļa depresija. Pašnāvības domas. Agri sāk dzimumdzīvi. Var sākt lietot alkoholu, pārdozēt narkotikas, agri aiziet no mājām. Attiecības problemātiskas.
--	--	--

Apkopojot zinātniskajā literatūrā iegūto informāciju par līdzatkarības attīstības priekšnosacījumiem, zīmējumā tos parādīsim kā biopsihosociālu modeli, ko attēlojam kā trīs riska faktoru ietekmes laukumus, kuriem mijiedarbojoties palielinās iespēja kļūt par līdzatkarīgu personu.

Alkoholatkarīgo ģimenēs, pēc zinātnieku viedokļa, parasti izstrādājas trīs pamatnoteikumi, ko pieaugušie iemāca saviem bērniem un kas kļūst par bērnu dzīves kredo. [23, 20]

“Nerunā”. Nerunāt par to, kas patiesībā notiek. Bērns ne tikai ārpus ģimenes, bet arī tajā nevar runāt par lietu patieso būtību. Būt alkoholiķa bērnam ir kauns un sāpīgi, tāpēc neviens par to labprātīgi nestāstīs. Ja kāds no malas to pasaka, bērns cenšas to noliegt. Vecāku alkoholisms ir slēpjams, par to nedrīkst runāt, tas ir “ģimenes noslēpums”.

“Netici”. Neticēt ir viens no veidiem, kā pasargāt sevi no dvēseles sāpēm, ko nodara alkoholiķis. Ticība bieži vien tiek sagrauta neatgriezeniski, ko bērns visbiežāk nespēj vecākiem piedot. Tāpēc labāk ir neticēt tam, kas patiesībā notiek. Bērns jūtas vecāku nodots. Nepiepildītie solījumi noved pie vilšanās priekšnojautām un neuzticības turpmākajā dzīvē, bērns paliek sociāli nenobriedis un infantils.

“Nejūti”. Bērnam izstrādājas lieliska noliegšanas sistēma par to, kas notiek apkārt un kā viņš jūtas. Dalīties jūtās nav pieņemts, un bērns iemācās tās noliegt un apspiest gan to, ko mīl, gan to, kas sāp. Nejust dažreiz ir vienīgais veids, kā izdzīvot, citādi būtu nepanesami smagi izturēt to, kas notiek alkoholatkarīgajā ģimenē. [16, 75]

Šos bērna dzīves kredo var attēlot shematiski, izdalot būtiskākos apgūtos dzīves pamatnoteikumus:

- patieso jūtu noliegums un apspiešana
- realitātes noliegšana

NEJŪTI

NERUNĀ



NETICI

- nerunā par to, kas notiek īstenībā
- problēmas noliegums
- problēmas slēpšana

- netic tam, kas īstenībā notiek
- jūtas vecāku nodots
- neuzticas nevienam cilvēkam

1.attēls. Alkoholatkarīgās ģimenes bērna apgūtie dzīves pamatnoteikumi

Bērni jau agrā bērnībā iemācās norobežoties no savām izjūtām un domām. Taču īpaši ievainojami viņi ir pusaudža vecumā. Pusaudzis ne tikai dziļi pārdzīvo ģimenē notiekošo, bet arī pats nereti meklē problēmu risinājumu alkoholā.

Zinātniece M.Celuiko nosauc raksturīgākās pusaudžu pazīmes alkoholatkarīgā ģimenē un atzīmē, ka tie veido ģenētisko riska grupu saslimstībai ar alkoholismu:

- grūtības patstāvīgi pieņemt lēmumus;
- tieksme melot;
- zema pašcieņa;
- vāja humora izjūta;
- attiecībās peld pa straumi, piemērojas apkārtējiem;
- nav apstākļu noteicēji;
- neizpaužas radoša individualitāte;
- šaubīgi, nepārliecināti par savu rīcību;
- rupji, cietsirdīgi, naidīgi pret sev tuviem cilvēkiem;
- vienaldzīgi, iekšēji tukši, pieaug apātija, nevēlēšanās darboties;
- agresija, nosliece uz antisociālu uzvedību;
- problēmu risinājumu saskata alkohola lietošanā.

Minētās bērnu un pusaudžu personības izmaiņas veidojas pakāpeniski ģimenes gaisotnes un alkoholatkarīgā vecāka uzvedības dēļ. Bērni ir pret savu gribu iesaistīti ģimenes problēmu risināšanā, vienlaikus

juzdamies atbildīgi par to, kas notiek ģimenē. Tas ietekmē bērnu pasaules uztveri, jūtas un uzvedību. [23, 21]

Kā jau minējām, alkoholatkarībai progresējot, stresu un negatīvas emocijas izjūt visi ģimenes locekļi, īpaši bērni. Viņi nelabprāt runā par sāpīgajām, slimīgajām izjūtām, tomēr tās izjūt.

Dusmas. Bērni ir dusmīgi, ka viņiem ir jāpārdzīvo negatīvās izjūtas alkoholatkarīgajā ģimenē. Paradokss, taču bērni gan mīl alkoholatkarīgo vecāku, gan izjūt dusmas un naidu pret viņu.

Kauns. Bērnam ir kauns par savu ģimeni, par alkoholatkarīgo vecāku. Kad situācija ģimenē pasliktinās, kauna izjūta aug un ir kauns pašam par sevi. Kauns izraisa zemu pašvērtējumu.

Vainas sajūta. Bērni vaino citus ģimenē, ka viņi slikti jūtas. Ar laiku viņi sāk vainot sevi alkoholatkarīgā problēmās. Sevis vainošana pastiprina kauna un vainas izjūtu.

Sāpes. Bērna emocionālās sāpes ir ļoti dziļas. Sāpīgi redzēt, kā vecāki strīdas, viens otru rupji apvaino, sāpīgi, ka neviens nepievērš bērnam uzmanību un par viņu nerūpējas.

Bailes. Bērns pastāvīgi izjūt bailes, jo dzīve alkoholiķa ģimenē ir neprognozējama – ir bail par tagadni un nākotni, jo situācija var pasliktināties.

Vientulības izjūta. Bērnam rodas izjūta, ka alkoholatkarīgais vecāks mīl alkoholu vairāk par bērnu, bērns jūtas atstumts un pamests novārtā.

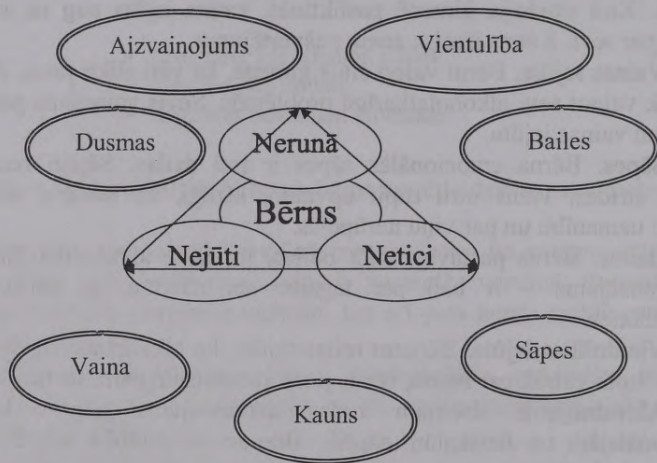
Aizvainojums. Bērnam rodas aizvainojums par nodarītajām emocionālajām un fiziskajām sāpēm. Bērnam visu mūžu ir grūti piedot vecāku pāridarījumu.

Alkoholatkarīgo ģimeņu bērniem ir raksturīgas arī kopīgas iezīmes:

- **izkropļots priekšstats par ģimeni** – “rozā brilles”, idealizācija; var runāt un smaidīt, kaut gan paši jūt iekšēju spriedzi, sāpes,
- **vainas meklēšana sevī** – kad dzīve kļūst nekontrolējama, meklē vainu sevī,
- **grūti meklēt palīdzību** - meklēt palīdzību nozīmē atzīt sevi par nespējīgu,
- **cieš no piespiedu bezdarbības** - neprasme aizpildīt brīvo laiku, kaut kā trūkst, bet bieži garīgās un fiziskās vēlmes ir neskaidras,
- **tieksme uz noslēgtību** - nevēlas runāt par saviem nodomiem,
- **nosliece uz trauksmi un depresiju** – tā nav smaga klīniska depresija, drīzāk nespēja atrīboties no dusmām, bēdām, sasprindzinājuma, kas parādās, ilgst dienas, nedēļas vai pat mēnešus,

- liela pašizliedzība ģimenes labā - ir gatavi upurēties ģimenes labā, zaudē individualitāti, citu labā dara vairāk, nekā ir viņu spēkos, nerēķinoties ar savām vēlmēm un vajadzībām. [8, 16]

Teorētiski analizējot literatūru, izveidojām bērna kā līdzatkarīgā psihosociālo portretu, kuru piedāvājam kā alkoholatkarīgo ģimeņu bērnu izdzīvošanai nepieciešamo pamatnoteikumu, jūtu un pielāgošanās uzvedības tipu mijiedarbības shēmu.



2.attēls. Alkoholatkarīgo ģimeņu bērnu izdzīvošanai nepieciešamo pamatnoteikumu, jūtu un pielāgošanās uzvedības tipu mijiedarbība

Pētījumā nonācām pie ļoti būtiska secinājuma – bērns, būdams līdzatkarīgais alkoholiķa ģimenē, cieš smagāk nekā pieaugušais, bieži vien gūstot neatgriezeniskas psihoemocionālas traumas. Par to liecina arī nerakstītu ģimenes likumu iekļaušanās bērna uzvedības modelī. Problēmu pastiprina tas, ka bērns ģimenē notiekošajā ir iesaistīts pret savu gribu. Tas ietekmē viņa pasaules uztveri, jūtas, attieksmi pret apkārtējiem, attiecību veidošanu un, protams, pašapziņu.

Sociālajam darbiniekam un sociālajam pedagogam būtu ļoti svarīgi atpazīt līdzatkarīgo bērnu no alkohola atkarīgās ģimenes. Grūtības varētu radīt arī citas problēmas šādās ģimenēs, tāpēc katram gadījumam jāpieiet individuāli un elastīgi. Pētījumā tika veikta arī ekspertu intervēšana un

anonīmās literatūras analīze, kas būtiski papildināja literatūras analīzi. Rezultātā izstrādājām ieteikumus gan sociālajiem darbiniekiem, gan sociālajiem pedagogiem. Nosauksim dažus no tiem.

- Alkoholisms ir ģimenes slimība, tāpēc jācenšas sadarboties ar visu ģimeni.
- Ģimenē notiekošais bērnam rada lielu bezcerības sajūtu, tāpēc viņam jānodod cerība, ka visu var mainīt, var palīdzēt arī vecākiem. Jāliek saprast, ka var izmainīt bērna attieksmi pret ģimenē notiekošo.
- Bērnam ir jāpalīdz saprast un noticēt, ka viņš nav vainīgs vecāku alkoholismā, tas nenotiek viņa dēļ. Jāpalīdz saprast, ka bērns pats par sevi ir vērtība.
- Jāpalīdz saprast, ka bērnam nav jāslēpj vecāku alkoholisms, jāmelo. Ir jādzīvo sava dzīve, nav jābūt tēva vai mātes vietā.
- Jāpalīdz saprast, ka bērns var veidot savu dzīvi, kā vēlas. Izprotot to, ko alkoholisms ir nodarījis viņa vecākiem un kā tas iespaidojis viņu pašu, bērns varēs veidot savu dzīvi tā, kā pats vēlēšies, nevis atkārtot vecāku kļūdas.
- Ja bērnam ir teikts, ka jāmacās dzīvot citādi, viņam tas jāparāda, jo bērns nezina, ko nozīmē dzīvot citādi.
- Nevērsties pret bērnu no problēmas viedokļa, jo bērnam ir grūti, nevajadzētu viņu sāpināt vēl vairāk.
- Palīdzēt bērnam saskatīt gaišo un pozitīvo sevī.
- Bērns jāmotivē regulāri apmeklēt skolu un mācīties, kā arī apmeklēt interešu pulciņus, darbojoties kopā.
- Jāparāda bērnam, ka viņš spēj uzņemties iniciatīvu.

Nobeigums

Viens no Eiropas alkohola hartas ētiskajiem principiem ir: ikvienam bērnam un pusaudzīam ir tiesības augt vidē, kas pasargāta no alkohola lietošanas negatīvās ietekmes un iespēju robežās no pamudinājumiem uz alkoholisko dzērienu lietošanu.

Lai īstenotu hartas ētisko principu, jāveic vairāki svarīgi uzdevumi.

- Informēt iedzīvotājus par alkohola ietekmi uz veselību, ģimeni, sabiedrību. Jārada apjomīgas izglītības programmas visu vecumu iedzīvotājiem, sākot no bērniem.
- Nodrošināt efektīvu, viegli pieejamu rehabilitācijas dienestu alkoholiķiem un viņu ģimenes locekļiem.

- Atbalstīt nevalstiskās pašpalīdzības kustības, kas palīdz popularizēt veselīgu dzīvesveidu – īpaši tās, kuras cenšas novērst vai mazināt alkohola radīto postu.
- Atbalstot reklāmas aizliegumus, kas ir spēkā dažādās valstīs, stingri kontrolēt alkoholisko dzērienu tiešo un netiešo reklāmu. Tā nekādā gadījumā nedrīkst būt veltīta īpaši jaunatnei, piemēram, saistīta ar sporta notikumiem un pasākumiem.
- Uzlabot sabiedrības spēju risināt ar alkoholu saistītās problēmas, sagatavojot veselības aizsardzības, sociālās nodrošināšanas, izglītības, tieslietu speciālistus. [3]

Literatūras saraksts:

1. Barons K. Sargies no alkohola un sargi no tā bērnu. – Rīga: Edgars, BB “Ziemeļblāzma”, 1989.
2. Beldava I. Cilvēks alkohola gūstā. – Rīga: Narkoloģijas centrs, 2003/138. - 98 lpp.
3. Eiropas alkohola harta. Eiropas konference “Veselība, sabiedrība un alkohols”. - Parīze. 1995.gada 12.–14.decembris
4. Jaksons V. Kas ir līdzatkarība? // Ziemeļblāzma. - 1994. - 4.lpp.
5. Klauds H. Dziedinošās pārmaiņas. - Agape Latvija, 1992. - 175.lpp.
6. Alkoholisma, narkomānijas un smēķēšanas izplatība un sekas. - Narkoloģijas centrs, 2002. – 10.izdevums.
7. Pasaules Veselības organizācija. Pasaules Veselības organizācijas zinātnisko pētījumu kopsavilkums par alkohola politiku un sabiedrības labklājību – Rīgas Narkomānijas profilakses centrs. 2002.
8. Pētersone K. Līdzatkarīga cilvēka drāma // Psiholoģijas Pasaule. - 2004/01.
9. Raipulis J. Alkohola lietošana un alkoholisma ietekme uz pēctečiem. – RPIVA, 2001.
10. Rīgas alkohola politika un pilsētas labklājība. - Rīgas Narkomānijas profilakses centrs, Kongresu nams, 2002.gada 18.marts, materiālu apkopojums.
11. Rudzītis V. Atkarība, tās atkarīga un neatkarīga izpratne // Psiholoģijas Pasaule. - 2003/10. - 45.–49.lpp.
12. Rudzītis V. Bendes meitiņa un viņas tēvs. – Preses nams, 2002.
13. Šilņeva L. Sociālā darba terminoloģijas vārdnīca. – Rīga: SDSPA Attīstība, 2000.
14. Vārpa I. Līdzatkarība // Latvijas Ārsts. - 1998./1. - 162.–163.lpp

15. Voidillo E., Osjatinskis V. Es izvēlos brīvību. – Globālserviss.
16. Айвазова А.Е. Психологические аспекты зависимости. - Речь. 2003.
17. Битти М. Алкоголик в семье, или преодолите созависимости.
18. Де Гольжак В. История в наследство. – М.: Изд-во Института Психотерапии. 2003. - 233 с.
19. Ключников С. Пьянство спасения. – Питер, 2002.
20. Москаленко В. Созависимость при алкоголизме и наркомании. – Москва, 2002.
21. Семье Осис. Восстановительный процесс семьи. – Киев, 1995.
22. Уайнхолд Б., Уайнхолд Д. Освобождение от созависимости. – Москва: Независимая фирма Класс, 2002.
23. Целуйко В.М. Психология неблаголучной семьи. - Владос пресс, 2002.
24. Шабанов П. Д. Основии наркологии. - 2002.
25. Шорохова О.А. Жизненные ловушки зависимости и созависимости. – Санкт-петербург: Речь, 2002.
26. Яценко Ю. Т. Двойная жизнь. Институт общегуманитарных исследований. - Москва. 2001.
27. Dornier V., Michaud P. Helping Children of Alcoholics. – France, 1994.
28. Larsen E. Codependency. 2000. (kserokopija, semināra materiāli)
29. Maisto A.S., Galizio M., Connors J. G. Drug Use and Abuse. - Rīgas narkomānijas profilakses centrs.
30. May D. Codependency: Powerless, Soulless. - USA, 1994. - 300 p.

Rakstu autori

Sanija Ancāne – SDSPA “Attīstība” studente.

Anita Ābele – pedagoģijas maģistre, SDSPA “Attīstība” lektore.

Līga Āboltiņa – SDSPA “Attīstība” maģistrante.

Gunita Blūma – SDSPA “Attīstība” studente.

Airita Brenča – sociālo zinātņu maģistre vadībzinātnē, SDSPA “Attīstība” sabiedrisko un starptautisko attiecību centra vadītāja, SDSPA “Attīstība” un LU absolvente.

Dace Danče – SDSPA “Attīstība” studente.

Iveta Grauduma – maģistre visaptverošajā kvalitātes vadībā, SDSPA “Attīstība” absolvente, SDSPA “Attīstība” prakses koordinatore.

Zigrīda Goša – Dr. oec., LU Ekonomikas fakultātes Statistikas un demogrāfijas katedras profesore, SDSPA “Attīstība” Senāta priekšsēdētāja.

Zane Lasmane – maģistre visaptverošajā kvalitātes vadībā, SDSPA “Attīstība” absolvente, Sociālās labklājības informācijas centra vadītāja.

Robina M.Mama – Dr.phil, Monmoutas universitātes (ASV) Sociālā darba katedras asociētā profesore, sociālā darba studiju programmas direktore.

Golams M.Metbors – Dr.phil, Monmoutas universitātes (ASV) Sociālā darba katedras asociētā profesors.

Elīna Petrovska – SDSPA “Attīstība” maģistrante, SDSPA “Attīstība” lektore.

Marks E.Rodžerss – sociālā darba doktors, Monmoutas universitātes (ASV) Sociālā darba katedras asociētā profesors, sociālā darba maģistra studiju programmas direktors.

Vita Roga – pedagoģijas maģistre, LU PPI doktorante, SDSPA “Attīstība” docente.

Evija Sedvalde – Stokholmas universitātes Sociālā darba augstskolas maģistrante, SDSPA “Attīstības” absolvente, SDSPA “Attīstība” lektore.

Nora Smita – Dr.phil, Monmoutas universitātes (ASV) Sociālā darba katedras mācībspēks.

Iveta Straupniece – SDSPA “Attīstība” studente.

Mērija E.Svigonski – Monmoutas universitātes (ASV) Sociālā darba katedras mācībspēks.

Monta Šice – SDSPA “Attīstība” studente.

Lidija Šilņeva – pedagoģijas doktore, profesore, SDSPA “Attīstība” rektore, Fulbraita stipendiāte.

Daina Vanaga – SDSPA “Attīstība” maģistrante, SDSPA “Attīstība” prakses direktore.

Kellija Varda – Monmoutas universitātes (ASV) Sociālā darba katedras asociētā profesore.

Aina Vilciņa – pedagoģijas doktore, profesore, SDSPA “Attīstība” zinātniskā darba prorektore.

Summary

Zane Lasmane – Master in general quality management, graduate of HSSWSP „Attīstība”, Head of Information centre of social welfare.

Iveta Grauduma – Master in general quality management, graduate of HSSWSP “Attīstība”, practice coordinator of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Basic aspects of evaluation of satisfaction of client in social institutions.*

Due to international social policy in the normative acts, the significance of satisfaction of clients and their role in the process of providing social services is emphasized more in the recent time. However, unfortunately, the practice of system of social welfare in Latvia proves that the management of social institutions sometimes fails to understand and see a crucial necessity to implement the system of evaluation of satisfaction of client.

Using this publication, we want to emphasize the most essential aspects in the evaluation of satisfaction of client in social institutions.

Anita Ābele – master of pedagogy, graduate of HSSWSP “Attīstība”, lector of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Democratizing and liberalization of penitentiary system in Latvia.*

The goal of the article is to offer short review on democratizing and liberalization of penitentiary system in the country, as well on the improvement of social rehabilitation services for persons coming out from penitentiary institutions. The main goals mentioned are the reform of imprisonment institutions and criminal offences, development of probation system, implementation of measures of compulsion of education of children. The professional activities of social rehabilitator in the social rehabilitation of former imprisoned persons in inter-professional team are described.

Daina Vanaga – master program student of HSSWSP “Attīstība”, practice director of HSSWSP “Attīstība”.

Evija Sedvalde – master program student of the higher school of social work of the University of Stockholm, lector of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Philanthropy of community- possibilities and limits.*

Seeking for solutions of problems using the participation of local society is one of the ways allowing looking at strengthening social dimension not just through the prism of politics of social economy of the state, but through the local aspect of preconditions as well.

The goal of the article is to research the experience of philanthropy of community showing the model of participation of society in the level of local municipality. It takes place by mobilizing and attracting the resources of local interested people (inhabitants, entrepreneurs, politics of local municipalities, etc.), offering models for cooperation in order to reach positive social changes in long term.

Dace Danče, Monta Šice – students of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Development of network of support groups and functioning of the groups.*

The entire world is changing today. The process called globalization is taking place. The things being frontline and useful some 20 years ago have lost their crucial significance today. If reading and writing were the basic skills necessary for a person some time ago, nowadays knowledge of foreign languages and computer literacy is as necessary. One part of people cannot adapt to the changes and the rhythm of life yet [6]. Therefore, one part of the people, which have not been able to adapt the changes, comes in the sphere of direct attention of social services. Social work with social case has become an integral part of social work, but, in order to solve the social problems of clients effectively and renovate their skills to function socially, the professionals of social work are doing social work with groups more and more frequently in the practice, creating support groups. This work is elaborated, taking diploma paper as a basis. The manager of scientific work – Dr.paed., prof.Aina Vilciņa.

Golams M.Metbors – Dr. phil., Associate Professor Department of Social Work Monmouth University (USA).

Marks E.Rodžerss – DSW, Associate Professor Department of Social Work, Monmouth University, Chair and MSW Program Director.

Robina S.Mama – Dr.phil., Associate Professor Department of Social Work Monmouth University, BSW Program Director.

Article *The Changing Meaning of Participation in Community Development: Lessons Learned in Bangladesh.*

This conceptual paper looks into the changing meaning of participation in community development projects using examples from coastal resource management in Bangladesh. In the past, development organizations assured local people of their major role in terms of management of their own affairs. However, rhetoric did not become a reality since organizations did not establish the right and ownership by the local residents in the development projects. Therefore, local people felt ignored by the development organizations in the process of local development and occasionally become resistive to the development process and projects. This paper will identify the determinants of an effective participation model in community development projects from a local resident's perspectives.

Mary E. Swigonski - Monmouth University Department of Social Work.

Article *Violence and Sexual Orientation.*

This article seeks to explore two general questions: Why is there violence against lesbians and gay men? And how can it be prevented? In response to the first question, three normative factors that permit violence are discussed. In response to the second question, the creation of a culture of human rights is proposed as an approach to violence prevention.

Kelly Vard - Dr. phil., Assistant Professor of Social Work at Monmouth University.

Article *Competing Values Framework Applied to a Drug Therapeutic Community.*

The Therapeutic Community treatment model has been used in psychiatric services as well as substance abuse treatment. This model is unique to human service organizations in that through its development, it has created changes not only in how treatment is perceived, but also, more importantly how it is administered (Luger, 1991; Bierenbroodspot, 1980). This paper will explain what a therapeutic community is and how the competing values approach to organizational effectiveness clearly and adequately explains the administration of a therapeutic community.

Nora Smita - Dr.phil., Monmouth University Department of Social Work.

Article *The use of peer support groups for Adolescent girls with eating disorders.*

This paper presents two case examples where the treatment of anorexia nervosa included individual and family counseling in addition to the use of peer support groups. The benefits of building a positive social network for the adolescent in recovery are described. The paper begins with a review of the literature and a rationale for the inclusion of the client's friendship group to help combat disordered eating and body image. Suggestions for the facilitation of these groups are provided, combining both a psycho-educational and supportive group format.

Lidija Šilņeva – Dr.paed., professor, rector of the HSSWSP “Attīstība”.

Article *The Art and Practice of Social Services Management.*

Social work has not escaped the pressure to improve its management. For many years, it has been clear that many management practices apply equally well to profit- and nonprofit organizations. Public (pashvaldiibu) agencies have recognized the crucial need to stretch their resources-to do the most with whatever they have. Furthermore, many social workers, as shows my research “Social services management”, after completing their education, which often includes an elective course on management, have felt it necessary to supplement their training with some of the expensive seminars from business or public administration schools. Social work, which historically has borrowed the best teaching from different sciences, can improve itself and the skills of its practitioners by using the teaching of the best modern management theorists for its purposes. That effort, in the tradition of social work knowledge development, is the subject of this article, which is the part of my Fulbright Scholar program in the USA/2003/2004.

Līga Āboltiņa – master program student of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Perspective of implementation of supervision in everyday practice of management of social work.*

In the current stage of development of social work supervision is still an inovative approach to promotion of professional support and improvement. In the article basing on master paper “Supervising managers of social services” the author will analyze the questions concerning the

perspective of implementation of continuous and consistent supervision in everyday practice of social work, as well as will compare alternatives of other possible supervisions, basing on the actual experience of the world.

Elīna Petrovska – master program student of HSSWSP “Attīstība”, lecturer at HSSWSP “Attīstība”.

Article *Meaning of Leadership in Management.*

The article was made based on master thesis “MSW Concentration “Management and Supervision in Social Work””. The aim of the article – to deepen understanding about leadership in social work management. The article analyses leadership in social work. Also, the article gives enunciate about leadership and its different interpretations. The article describes balance between leadership and management in organizations. The leadership in social work has viewed from supervision perspective.

Airita Brenča – master of social science in management science in the University of Latvia, the head of the Centre of public relations and international relations of HSSWSP “Attīstība”, graduate of HSSWSP “Attīstība” and the University of Latvia.

Article *Marketing of educational services.*

Changes taking place in society and economy create new requirements for the system of education; many countries are being restructured in order to become countries of “knowledge economy”. A certain level of education should be ensured in order to include highly educated and competitive inhabitants of state being able to participate in international labor market. Besides industrial and service area, higher education establishments are trying to reach a result of high quality.

Educated inhabitants and qualified labor force is the main precondition of successful competitiveness of Latvia. The principles of market economy in the higher education become more and actual, especially in the context of the general tendencies in the world, and joining of Latvia to the European Union. The goal of the article is to actualize the topic, informing on the historical development of marketing, the theoretical explanation of the term and the main tendencies of marketing in the activities of educational institutions, mainly – high schools.

Zigrīda Goša – Dr. oec., professor of department of Statistics and Economy of the Faculty of Economy of the University of Latvia, chairman of the Senate of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Tendencies in changes in education levels of inhabitants in the end of 20th century in Latvia*.

Both positive and negative tendencies take place in educational system in the country. The data of population census offer thorough information on the level of education of inhabitants and other questions. The goal of the article – to analyze the level of education of male and female persons in Latvia, and the changes in the level from 1989 till 2000. I will pay my attention to the level of education of youth in comparison to the level of education of people being 30 years old and older, as well to the dynamics of it in the regions of Latvia and for different nationalities living in Latvia.

Aina Vilciņa – doctor of pedagogy, professor, pro-rector of scientific work of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Creating professional skills of social work in workshops*

It is important for a professional not only to know different theories, methods and forms of activities, but to be able to use them in practice as well. In the process of preparation of social workers as well as in the professional improvement of the specialists, workshops occupy an important place, and the main goal of workshops is to create skills. In this article, basing on the experience in management of workshops, I will review on the usage of socially pedagogic methods in organization, management and evaluation of results of skills workshops.

Vita Roga – master of pedagogy, doctor program student of the University of Latvia, the Institute of Adult Education, docent of HSSWSP “Attīstība”.

Sanija Ancāne, Gunita Blūma, Iveta Straupniece – students of HSSWSP “Attīstība”.

Article *Child as co-addicted in the families of alcoholics*.

This article has been created in the result of research on a child as co-addict in families of alcoholics. The main goal of the article is to create an understanding on children living in families of alcoholics, because the society has not discussed the problem widely yet. It is very important to speak on it, because the model of behavior dependency and the inability to solve problems is inherited from parents and it is continuing when people

are grown-ups already. The group of the authors thinks that the problem of dependency consists of two main tendencies:

- there are even more families in the country, one of the members of the families suffering from dependency from alcohol;
- even younger people have the tendency to use the substances creating addiction from alcohol;
- more and more often social pedagogues and social workers have to work with children which have grown up in families being addictive from alcohol;
- the addicts receive assistance, but not enough attention is paid to the children of the persons.

Sociālā darba un sociālās pedagoģijas augstskolas "Attīstība" absolventi

2003.gadā augstskolu "Attīstība" absolvēja un profesionālos
diplomus saņēma:

- | | | |
|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1. Inese Andersone | 35. Biruta Kleina | 69. Staņislava Pommere |
| 2. Lidija Apeināne | 36. Santija Kononoviča | 70. Nellija Pujate |
| 3. Ārija Apkalne | 37. Jeļena Koškorjova | 71. Iveta Purne |
| 4. Natālija Aprāne | 38. Eva Kručāne | 72. Dace Rozefelde |
| 5. Ģirts Baķis | 39. Inguna Krūkle | 73. Iveta Rozenberga |
| 6. Ruta Baltiņa | 40. Egita Kubliņa | 74. Velta Runča |
| 7. Līgita Bane | 41. Larisa Laizāne | 75. Sanita Rutkovska |
| 8. Valentīna Barišņikova | 42. Sintija Langenfelde | 76. Līga Salnāja |
| 9. Anita Batare | 43. Rudīte Laugale | 77. Inese Segliņa |
| 10. Valda Beinaroviča | 44. Kaspars Lācis | 78. Līga Silakaktiņa |
| 11. Vitālijs Bogdans | 45. Aija Legzdiņa | 79. Sintija Spila |
| 12. Gundega Bolšteina | 46. Valentīna Liniņa | 80. Nataļja Stepanova |
| 13. Dace Bondare | 47. Kaspars Ločmelis | 81. Silvija Strankale |
| 14. Kristīne Caturova | 48. Inese Lodziņa | 82. Daila Strupiša |
| 15. Edīte Čudina | 49. Vita Logina | 83. Daiga Šiliņa |
| 16. Vineta Daniele | 50. Baiba Lucaua | 84. Mārīte Šīre |
| 17. Alla Dervinika | 51. Ineta Lukašēviča | 85. Ieva Tavare |
| 18. Zane Dzalbe | 52. Daina Lūse | 86. Ilona Teihmane |
| 19. Dace Dzilna | 53. Elīna Ļihačeva | 87. Irēna Tilnere |
| 20. Ineta Dzilna | 54. Gunta Makarova | 88. Ilona Vagoliņa |
| 21. Guna Eglīte | 55. Olga Makejeva | 89. Kristiāna Vaivade |
| 22. Jolanta Ēvele | 56. Jurijs Medvedējs | 90. Andrejs Vaivars |
| 23. Skaidrīte Garnele | 57. Larisa Moroza | 91. Vija Vārtukapteine |
| 24. Anita Golubeva | 58. Inga Motivāne | 92. Sanita Veiriņa |
| 25. Lilita Gorbunova | 59. Ivars Nagainis | 93. Solvita Viekale |
| 26. Ilze Graikste | 60. Gatis Neimanis | 94. Ilze Vilciņa |
| 27. Ramona Gredzena | 61. Māris Neļķe | 95. Gunta Vītola |
| 28. Vija Grišina | 62. Inese Nikoņenoka | 96. Olga Volosatova |
| 29. Jevģēnija Gruzinska | 63. Alla Nikulina | 97. Sivija Zača |
| 30. Anita Holma | 64. Dace Ozoliņa | 98. Inguna Zariņa |
| 31. Santa Jēkabsons | 65. Lāsma Ozoliņa | 99. Māris Zemītis |
| 32. Valda Kalnača | 66. Oksana Petroviča | 100. Liene Zunde |
| 33. Inguna Kampare | 67. Egita Piešiņa | 101. Mudīte Zvejniece |
| 34. Sanita Kauliņa | 68. Anna Plauča | |

Ar valsts finansējumu 2003.gadā augstskolu "Attīstība" absolvēja un profesionālos diplomus saņēma:

- | | | |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1. Pēteris Aide | 27. Inita Jansone | 54. Tija Rauga |
| 2. Mārīte Andiņa | 28. Skaidrīte Jansone | 55. Līga Rācene |
| 3. Ādams Arbidāns | 29. Jekaterina Jeremejeva | 56. Ināra Riherte |
| 4. Ieva Apsīte | 30. Sandra Jirgensone | 57. Rita Rindža |
| 5. Emma Babuškina | 31. Ainārs Judeiks | 58. Māris Rišķis |
| 6. Inese Bergmane-Behmane | 32. Rannija Kalniņa | 59. Lelde Riža |
| 7. Bella Bogdanova | 33. Maija Kalnkaziņa | 60. Valda Saleniece |
| 8. Irēna Brinteniece | 34. Inese Karpa | 61. Agita Sniedze |
| 9. Gunta Bruģētāja | 35. Ilona Kazia | 62. Maija Sproģe |
| 10. Iveta Bružāne | 36. Vineta Kļava | 63. Viktorija Stivriška |
| 11. Andris Cīrulis | 37. Rita Krinberga | 64. Sarmīte Sverņikova |
| 12. Inga Černika | 38. Vita Lapiņa | 65. Ilze Šakurova |
| 13. Sandra Darkevica | 39. Iveta Liepiņa | 66. Sigita Šrēdere |
| 14. Sigita Dēliņa | 40. Zane Liepiņa | 67. Evija Švalbe |
| 15. Maira Dudareva | 41. Iveta Ļaudaka | 68. Leons Tiļļa |
| 16. Biruta Dzērve | 42. Baiba Mačtama | 69. Inese Upīte |
| 17. Anita Ermansone | 43. Ināra Magone | 70. Anita Ūdre |
| 18. Dzintra Filipoviča | 44. Janīna Meļka | 71. Diāna Vasilāne |
| 19. Sandra Fiļipova | 45. Lillija Mucelāne | 72. Gatis Vācietis |
| 20. Reinis Freimanis | 46. Mārtiņš Namnieks | 73. Agris Veidemanis |
| 21. Einārs Grāveris | 47. Ilze Orupe | 74. Uldis Veidemanis |
| 22. Vizbulīte Griķe | 48. Ieva Pavlovska | 75. Sarmīte Verze |
| 23. Liena Grīnberga | 49. Reināte Pluce | 76. Marita Vilciņa |
| 24. Mārīte Grīviņa | 50. Zanda Poruka | 77. Janeks Volkovs |
| 25. Gunta Gumbina | 51. Iveta Priede | 78. Sandra Zalcmane |
| 26. Mārīta Jakuša | 52. Viesturs Pumpurs | 79. Valda Zālamane |
| | 53. Inese Putniņa | 80. Nataļja Žovņerčuka |

2003.gadā augstskolu "Attīstība" absolvēja un profesionālo maģistra grādu sociālajā darbā saņēma:

1. Skaidrīte Astahova
2. Irina Gutjare
3. Indra Igaune
4. Jeļena Laškova
5. Sarmīte Petkune
6. Ilze Skrodele
7. Ēstere Zemīte
8. Rasma Ziediņa

SOCIĀLĀ DARBA UN SOCIĀLĀS PEDAGOĢIJAS



AUGSTSKOLA "ATTĪSTĪBA"

IZSLUDINA STUDENTU UZŅEMŠANU 2004./2005. STUDIJU GADAM:

1. Pirmā līmeņa profesionālās augstākās sociālā darba izglītības studiju programmās:
 - ☞ sociālās palīdzības organizēšana
 - ☞ sociālā aprūpe
 - ☞ sociālā rehabilitācija ar iespēju iegūt specializāciju darbam ar cilvēkiem ar speciālām vajadzībām
2. Otrā līmeņa profesionālās augstākās sociālā darba izglītības studiju programmā "Sociālais darbs" ar iespēju iegūt specializāciju sociālajā pedagoģijā
3. Otrā līmeņa profesionālās augstākās sociālā darba izglītības bakalaura studiju programmā "Sociālais darbs" ar iespēju iegūt specializāciju sociālajā pedagoģijā
4. Profesionālā augstākās sociālā darba izglītības maģistra studiju programmā "Sociālais darbs".

Specializācijas: sociālā labklājība un sociālā politika, sociālā darba menedžments, nevalstisko organizāciju vadība, sociālā darba vadība un supervīzija, sociālais darbs ar ģimeni un bērniem

Augstskolas adrese:

Eiženijas ielā 1, Rīgā, LV – 1007

Tel. 7 458937; fax: 7 470937

e-pasts: attistib@latnet.lv

<http://www.attistiba.lv>

Dr. paed. Lidijas Šilņevas virsredakcijā 2003.gadā
nāca klajā augstskolas "Attīstība"
zinātniski metodiskā rakstu krājuma
"Dzīves jautājumi" VIII sējums
"SOCIĀLĀ DARBA UN SOCIĀLĀS PEDAGOĢIJAS TEORIJA UN PRAKSE"

Rakstu krājums tika sagatavots, izmantojot augstskolas mācībspēku, sociālā darba un sociālās pedagoģijas speciālistu, augstskolas studentu zinātniski pētnieciskā darba rezultātus.

Rakstu krājuma VIII sējumā ievietoti šādi raksti:

Lidija Šilņeva. Metodisko darbības principu pielietojums sociālā darbinieka praksē ■ Liesma Čepuka, Daiga Dērica, Dagnija Gorlova, Ingrīda Lielbārde, Indra Vitenberga. Sociālo problēmu klasifikācijas kritēriji sociālā darba mikropraksē ■ Airita Brenča. Marketinga kompleksa elementu specifika un darbs ar masu saziņas līdzekļiem sociālajā darbā ■ Jeļena Laškova, Irina Gutjare. Standartu loma sociālajā darbā ■ Ligita Damberga, Māra Muktupāvela, Silva Poiša. Kognitīvi biheiviorālās teorijas izmantošana sociālajā darbā ar sociālo gadījumu ■ Natālija Aprāne, Rudīte Laugale, Ilze Orupe, Sanita Veiriņa. Sociālās pedagoģijas ideju vēsturiskā attīstība Latvijā ■ Aina Vilciņa. Sadarbības un mijiedarbības ietekme uz sociālā pedagoga darbību ■ Dace Lazdiņa. Bērnu ar cerebrālo trieku sociālā integrācija ■ Zigrīda Goša. Bērni sociālās aprūpes iestādēs ■ Rejs Belikoze. Pusaudžu izmantotā kontracepcija: vai to ietekmē komunikācija ģimenē? ■ Edgars Arsoba, Ērika Kalviša, Olga Kalviša, Inga Sprūģe, Raisa Vagale. Novērošana kā pētniecības metode sociālā pedagoga darbā ■ Lidija Šilņeva. Sociālā darba mācības mazā grupā ■ Dagnija Gorlova. Komandas funkcionēšanas uzlabošana Ināra Bite. Labklājības sistēma Latvijā ■ Maira Dudareva, Mārīta Jakuša, Maija Kalnkaziņa. Sociālās labklājības informācija un tās nozīme sabiedrības attīstības veicināšanā ■ Čads Morss. Līderība: kritiska sociālā darba prakses sastāvdaļa ■ Sandra Liniņa, Ina Balgalve. Sociālais darbinieks kā multiplikators

Tuvākas ziņas pa tālr. 7459089, 7458937, 6321858

LATVIJAS NACIONĀLA BIBLIOTEKA



0304057116

OBLIGĀTAIS
EKSEMPĻĀRS

1,50

95-3

400

IX

