

Profesionalaus vaiko teisių apsaugos darbuotojų veikimo prielaidų modelis ir rekomendacijos

Skiriamos VTAJT darbuotojams, įgyvendinantiems
vaiko paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos funkciją

Ar kuo
paminti?

Ar nederom
klojdos?

Kaip sekis
vaikai?

Kuo's sprendimas
priešais?

Socialinės integracijos įstatymai

Straipsnio dalies pakeitimai:

Nr. [XIII-1296](#), 2018-06-26, paskelbtas

20 straipsnis. Vaiko teisių

1. Tėvai ar kiti vaiko apsaugos įstaigos turi užtikrinti vaiko apsaugą.
2. Vaikas, nukentėjęs nuo šeimyninės prievartos, turi gauti interesus atitinkančią pagalbą.
3. Valstybė ir savivaldybės turi užtikrinti teisinių ir kitų būtinų priemonių



Lietuvos
mokslo
taryba

Profesionalaus vaiko teisių apsaugos darbuotojų veikimo prielaidų modelis ir rekomendacijos

**Skiriamos VTAJT darbuotojams, įgyvendinantiems
vaiko paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos funkciją**

Rekomendacijas parengė:

**Miroslavas Seniutis, Lijana Gvaldaitė, Laimutė Žalimienė,
Violeta Gevorgianienė, Jūratė Charenkova,
Eglė Šumskienė, Donata Petružytė**

Vilniaus universiteto
Socialinio darbo ir socialinės gerovės katedra

Parengta įgyvendinant Lietuvos mokslo tarybos projektą
VAIKO GEROVĖS PROFESIONALŲ DARBO VIETOS KOKYBĖ.
2019–2021. LMTLT. S-MIP-19-37

Leidinio bibliografinė informacija pateikiama
Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos
Nacionalinės bibliografijos duomenų banke (NBDB)

© Miroslavas Seniutis, Lijana Gvaldaitė, Laimutė Žalimienė, Violeta Gevorgianienė,
Jūratė Charenkova, Eglė Šumskienė, Donata Petružytė, 2021
© Vilniaus universitetas, 2021

ISBN 978-609-07-0609-1 (skaitmeninis PDF)

Įvadas

Vaiko paėmimas iš nesaugios šeimos aplinkos siekiant užtikrinti jo gerovę yra viena iš atsakingiausių ir sudėtingiausių vaiko teisių apsaugos sistemoje dirbančių darbuotojų funkcijų, kurios įgyvendinimas, ką patvirtina atliekami tyrimai, vyksta ypatingo neapibrėžtumo, netikrumo ir rizikos kontekste (Munro, 1996; Munro, 2018; Benbenishty et al., 2015). Todėl šiai funkcijai tinkamai įgyvendinti reikia ne tik aukštos pavienių darbuotojų profesinės kompetencijos, tai priklauso ir nuo organizacinio konteksto, teisinio reglamentavimo ypatumų, visuomenės požiūrio ir kitų veiksnių. Profesionalumo samprata pirmiausia nurodo į meistriškumą taikant žinias ir įgūdžius, profesinės etikos laikymąsi, pabrėžia gebėjimą jas taikyti neapibrėžtumu pasižyminčiose darbinėse situacijose (Evetts, 2011). Profesionalų veikimą galima vertinti žvelgiant į paties darbuotojo kaip profesionalo veikimą, į jo veikimą kliento ir kitų profesionalų atžvilgiu, taip pat vertinant visuomenės požiūrį į darbuotojo veikimą.

Turint tikslą tobulinti vaiko paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos funkciją įgyvendinančių Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos (toliau – VTAĮT) darbuotojų¹ profesionalų veikimą ir jų gerovę darbo vietoje, pateikiamos 2019–2021 metais Vilniaus universiteto Socialinio darbo ir socialinės gerovės katedros mokslininkų įgyvendinto mokslinio tyrimo rezultatų pagrindu parengtos rekomendacijos. Šios rekomendacijos grindžiamos tiek mokslinės literatūros analize, tiek rezultatais, gautais projekto įgyvendinimo metu atliktais empiriniais tyrimais: VTAĮT darbuotojų anketine apklausa, pusiau struktūruotais interviu su šiais specialistais, taip pat interviu su tėvais ir vaikais, turinčiais vaiko paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos patirtį, bei visuomenės informavimo priemonių diskurso apie VTAĮT darbuotojų veiklą analize.

VTAĮT darbuotojų profesionalų veikimą lemiančios prielaidos ir jų tarpusavio ryšys pateikiamas vizualizuotame modelyje (žr. 1 pav.), kuriame išskirtos prielaidos, galinčios daryti poveikį VTAĮT darbuotojų profesionalumui mikro-, mezo- ir makro- lygmenimis. Rekomendacijomis (žr. 2 pav.) siekiama prisidėti prie VTAĮT darbuotojų darbo sąlygų ir organizacinės paramos tobulinimo, tai padėtų mažinti jų patiriamą stresą priimant atsakingą sprendimą, o kartu ir tikimybę netinkamai veikti, kai sąveikaujama su klientais. VTAĮT darbuotojų profesinio veikimo kokybę lemiančių veiksnių specifikuojimas taip pat yra svarbus kuriant efektyvesnes darbo vietos kokybės užtikrinimo strategijas politiniu lygmeniu, jas įgyvendinant organizaciniu lygmeniu ir padedant patiems praktikams geriau valdyti savo profesinį veikimą.

1 Projekte ir pateikiamose Rekomendacijose vaiko teisių apsaugos darbuotojai – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos darbuotojai, nagrinėjantys pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus: vyr. specialistai gynėjai ir vyr. specialistai budėtojai.

PIRMA DALIS

Profesionalaus veikimo prielaidų modelis

Modelį sudaro šešios prielaidų grupės (žr. 1 pav.), kurios yra svarbios siekiant užtikrinti profesionalų VTAIT darbuotojų veikimą konkrečioje vaiko paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos situacijoje. Šios prielaidos yra pagrįstos skirtingomis šios situacijos dalyvių perspektyvomis (remiantis jų išsakyta patirtimi: a) pačių vaiko teisių apsaugos darbuotojų, b) policijos darbuotojų, kurie dalyvauja paimant vaiką, c) tėvų, iš kurių buvo paimti vaikai, ir d) suaugusių vaikų, kurie buvo paimti iš šeimos vaikystėje.

1. Asmeninės prielaidos

1.1. Motyvacija

Nors VTAIT darbuotojai labai dažnai dirba iš pašaukimo ir svarbiausia profesinė motyvacija jiems yra vaikų gerovė, vis dėlto sudėtinga ir įtempta darbo aplinka ilgainiui nulemia, kad kartais jie patiria savo darbą kaip prievolę, kas savo ruožtu skatina priimti formalius sprendimus, abejingą arba atmetiną veikimą (pavyzdžiui, darbuotojų nepakankamas pastangas išsaugoti šeimos vientisumą, numanomą neigiamą nusiteikimo klientų atžvilgiu). Tai ne tik sukelia papildomos žalos tėvams ir (ar) vaikams (toliau – klientams), bet ir paskatina darbuotojų perdegimą. Siekiant turėti vaiko teisių apsaugos sektoriuje motyvuotus darbuotojus būtų svarbu ne tik jų asmeninių savybių tinkamumas šiam darbui, bet ir nuolatinė organizacinė parama įvairiomis jos formomis padėti išlaikyti darbuotojų vidinę motyvaciją (pavyzdžiui, išreiškiant pasitikėjimą jų sprendimais ar veiksmais).

1.2. Asmeninės savybės

Darbuotojų asmeninės savybės ir gyvenimo patirtis dažnai lemia skirtingą šeimos situacijos matymą, traktavimą, nevienodą reagavimą į tą pačią situaciją. VTAIT darbuotojams atvykus pagal iškviетimą į šeimą, klientai neretai patiria nerimą, baimą. Todėl darbuotojo geranoriškumas, pozityvumas, atvirumas santykyje su vaikais ir tėvais / globėjais atliekant vaiko paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos funkciją, padėtų sumažinti klientų išgyvenamą įtampą, o kartu pačių darbuotojų patiriamą stresą.

1.3. Kompetencijos

1.3.1 Emocijų valdymas

Atvykęs į šeimą pagal iškvietimą dėl galimo pavojaus vaiko saugumui darbuotojas jaučiasi „įmestas“ į dinamišką ir sudėtingą situaciją, kurioje emociniam išitraukimui nėra laiko. Ilgainiui dėl tokių pasikartojančių streso kupinų situacijų kyla ir perdegimo pavojus, o nuoširdumą ir empatiją, kurių darbuotojams veikiant pasigenda tėvai, gali pakeisti formalus, emociškai „sterilus“, vien norint gauti informacijos susiklostęs santykis su klientu. Sudėtingose šeimos situacijose darbuotojams ne visada pavyksta išlaikyti emocinę pusiausvyrą ir pasitaiko, kad jie netinkamai reaguoja į klientus ar į bendradarbius. Gebėjimas priimti kliento reiškiamas emocijas ir tinkamai išreikšti savąsias bendraujant su klientu, ypač kylant konfliktui, gali padėti sumažinti galimų neprofesionalaus veikimo scenarijų riziką.

1.3.2. Gebėjimas kurti santykius įvertinant klientų grupės specifiką

Aiški ir pagarbi komunikacija yra labai svarbi paimant vaiką iš nesaugios šeimos aplinkos. Iškvietimo aplinkybės reikalauja iš darbuotojų ne tik komunikavimo įgūdžių, bet ir gebėjimo veikti greitai, ypač kai tenka veikti vienam be kolegų pagalbos. Pasitaiko atvejų, kai darbuotojams trūksta tiek gebėjimo bendrauti su vaikais, tiek gebėjimo paprasta, aiškia, kasdiene kalba paaiškinti tėvams, kas vyksta ir ką jie turi daryti po vaiko paėmimo. Darbuotojų komunikacijos sunkumai susiję ne tik su asmeninėmis darbuotojų savybėmis, bet ir kvalifikacijos šioje srityje stoka. Darbuotojai turėtų būti pasirengę susitikti su apsvaigusiais, smurtaujančiais vaiko tėvais / globėjais ir būti aptarę (ar išbandę mokymuose) bendravimo su tokiais asmenimis būdus.

1.3.3. Bendravimas su trauminę patirtį turinčiais asmenimis

VTAIT darbuotojai dažnai susiduria su itin sudėtingais skirtingo pobūdžio smurto šeimoje atvejais. Pasitaiko situacijų, kai darbuotojai neturi reikiamų žinių ir gebėjimų atlipti kliento (vaiko) trauminei patirčiai, patys jusdami savo ribotumą ir išgyvendami stiprų emocinį sukrėtimą. Darbuotojai turėtų gerai išmanyti vaiko paėmimo iš šeimos procesą, žinoti, kaip vaiką nuo tėvų atskirti taip, kad vaikui nebūtų sukeliama papildomo streso ar gilinama trauma.

1.3.4. Gebėjimas reflektuoti savo darbo patirtį ir ja remtis

VTAIT darbuotojai turi labai gerai išmanyti savo darbo specifiką ir priimti sprendimus ar vykdyti vaiko paėmimą iš šeimos tik turėdami praktinių tokios funkcijos įgyvendinimo įgūdžių. Todėl svarbu, kad neturintis tokios patirties darbuotojas vyktų su kolega, turinčiu tokios patirties, taip pat būtų tokių praktinių situacijų simuliacinio mokymo aplinkoje galimybės, patirties reflektavimas. Patirtis ir žinojimas, kaip elgtis įstatymo ir (ar) kitų darbo instrukcijų neapibrėžtomis aplinkybėmis, gali sumažinti patiriamą įtampą, ypač pradedančių savo veiklą darbuotojų.

1.3.5. Gebėjimas pasitelkti organizacijos paramą

Darbuotojams labiausiai reikia organizacinės paramos tais atvejais, kai tenka savarankiškai interpretuoti atvejus, kurie neatitinka standartinių veikimo gairių. Todėl svarbu ne tik mokėti taikyti (turėti patirties) teisės aktų nuostatas konkrečiomis individualiomis aplinkybėmis, bet ir konsultuotis su kolegomis, vadovais, kurie tuo metu nedalyvauja realioje situacijoje, bet turi didesnę patirtį ar platesnį konteksto išmanymą.

2. Organizacinės prielaidos

2.1. Darbo krūvio valdymas

2.1.1. Pakankamas darbo laikas užduotims atlikti ir darbuotojų skaičius

Pakankamas personalo skaičius leistų sumažinti darbo krūvį ir išvengti nuovargio ir skuboto, chaotiško veikimo, lemiančio klaidas ir nusivylimą darbo rezultatais. Vaiko paėmimo iš šeimos staigumas ir VTAIT darbuotojų veikimas paskubomis susijęs ne vien su darbuotojų pasirinkimu skirti daugiau ar mažiau laiko veikti šeimoje, bet pirmiausia su normatyviniais reikalavimais, keliamais tokios intervencijos trukmei. Lankstesni laiko reikalavimai galėtų sumažinti ne tik klientų, bet ir darbuotojų patiriamą įtampą, suteiktų galimybę veikti nuosekliau ir priimti gerai pamatuotus sprendimus. Šie aspektai svarbūs ne tik skubaus, bet ir planinio paėmimo atvejais.

2.1.2. Įvertinti su individualiu atveju susijusio administracinio darbo krūvį

Nemažą VTAIT darbuotojų darbo krūvio dalį sudaro reikalingų vaiko paėmimo situacijoje formų, dokumentų pildymas, informacijos fiksavimas. Darbuotojai patiria ypatingą vadovų dėmesį ir spaudimą sutvarkyti kiekvieno atvejo dokumentus per formaliai numatytą laiką, kurį jie jaučia netgi būdami šeimose vaiko paėmimo situacijoje. Administracinių užduočių krūvio įvertinimas, palyginti su visuminiu darbo krūviu, užtikrintų galimybes labiau koncentruotis į tiesioginį darbą su klientu (t. y. sprendimo priėmimą atvykus į šeimą pagal iškvietimą) ir nuosekliau vertinti jų situacijas.

2.1.3. Pritaikytos darbo priemonės

Išėję iš emociškai įtemptų situacijų šeimose, darbuotojai turi ne tik savo dėmesį skirti vežamiems vaikams, bet ir vairuoti automobilį (kartais naktį, kai kada kaimo keliukais), prisiimti tuo metu visišką atsakomybę už vaikų saugumą. Pasitaiko atvejų, kai dėl nepakankamo vietų skaičiaus automobilyje vaikus pervežti iš šeimos į globos vietą tampa problemiška.

Normatyvinio ir (ar) instrukcinio pobūdžio dokumentai, kuriais darbuotojas turi vadovautis priimdamas sprendimą, ne visada padeda vertinti atvejus individualiai, skatina priimti formalius sprendimus, o kartais netgi trukdo daryti būtinus skubius sprendimus

vaiko labai. Be to, informacija apie klientą, kurią darbuotojai randa informacinėje sistemoje ar fiksuoja popierinėse duomenų rinkimo priemonėse, ne visada yra aiškiai pateikta, pakankamai išsami, o tai ypač apsunkina naujų, darbo patirties neturinčių darbuotojų praktiką. Galimybė prieiti prie išsamių duomenų apie klientą, tinkamai sutvarkytos procedūros ar parengti veikimo tam tikrose situacijose modeliai galėtų palengvinti darbą vaiko paėmimo situacijose.

2.2. Pagalbos proceso vientisumas

2.2.1. Skirtingų specialistų veiksmų koordinavimo sistema

Vaiką paimant iš nesaugios šeimos aplinkos dalyvauja specialistai, priklausantys skirtingoms institucijoms, pavyzdžiui, policininkai, medikai, kartais švietimo įstaigų darbuotojai. Aiški ir suderinta jų komunikavimo ir veiksmų koordinavimo sistema padėtų VTAĮT darbuotojams išvengti papildomų iššūkių užtikrinant šeimos gerovę ir siekiant geriausių vaiko interesų.

2.2.2. Pareigybės, orientuotos į pagalbos proceso visumą ir tęstinumą

Kai vaikas paimamas iš nesaugios šeimos aplinkos, dalyvauja ir VTAĮT darbuotojai, atliekantys specifines / siaurai apibrėžtas funkcijas, pavyzdžiui, vyr. specialistai budėtojai². Pareigybės, orientuotos į platesnį pagalbos vaikui procesą, padėtų labiau įsigilinti į šeimos situaciją ir priimti tinkamiausią sprendimą vaiko ir šeimos gerovei užtikrinti. Taip pat pagalbos proceso strategijos, numatančios VTAĮT darbuotojų tęstinį darbą su šeima, skatintų darbuotojus įgyti klientų pasitikėjimą ir plačiau žvelgti į situaciją atvykus į šeimą.

2.2.3. Klientų įtraukimas į sprendimų priėmimą

Situacija šeimoje, sprendimo priėmimo kontekstas atvykus į šeimą pagal iškvietimą dėl grėsmės vaiko saugumui neretai lemia darbuotojų nuomonės dominavimą. Dėl laiko stokos, kitų aplinkybių vaikai nedažnai įtraukiami į sprendimo dėl jų paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos priėmimą. Tėvai ne visada supažindinami su informacija ir duomenimis, kuriuos apie juos renka, fiksuoja ar kuriais disponuoja darbuotojai. Šios informacijos pagal galimybes dalijimasis / aptarimas su tėvais galėtų padėti kurti didesnio pasitikėjimo santykius ir mažinti klientų abejones VTAĮT darbuotojų veiklos tinkamumu ar jų intervencijos būtinumu, stiprintų bendradarbiavimą. Procedūros, užtikrinančios tiek vaikų, tiek tėvų dalyvavimą gilinantis į aplinkybes dėl galimo vaiko teisių pažeidimo ar nesaugumo šeimoje padėtų labiau visapusiškai įsigilinti į situaciją.

2 VTAĮT vyr. specialistai budėtojai dirba naktį, savaitgaliais ir švenčių dienomis. Jų pagrindinė funkcija – nagrinėti pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus. Skirtingai negu VTAĮT vyr. specialistai gynėjai, šie darbuotojai neatlieka vaiko situacijos vertinimo, o tik nustato poreikį (ne)vertinti vaiko situaciją ir jeigu toks poreikis yra ir nustatomas vaiko apsaugos poreikis, budėtojai paima vaiką iš nesaugios šeimos aplinkos.

2.2.4. Nuoseklių logistinių veiksmų, priėmus sprendimą paimti vaiką iš šeimos, užtikrinimas

Paimdami vaiką iš nesaugios aplinkos, dažnai VTAIT darbuotojai susiduria su sunkiais rasti jam laikino apgyvendinimo vietą arba žmones, kurie juo laikinai pasirūpintų. Aiškūs logistiniai sprendimai užtikrinant saugią aplinką vaikui leistų išvengti papildomos sumaišties tiek klientams, tiek darbuotojams.

2.3. Pasidalijimas patirtimi, sisteminga supervizija ir mokymai

VTAIT darbuotojai pripažįsta dažniausiai patiriantys stresą ir sunkius emocinius išgyvenimus priimdami sprendimą paimti vaiką iš nesaugios šeimos aplinkos. Dėl to jaučiamas noras būti išklausytiems ir pasidalyti emociniais išgyvenimais. VTAIT darbuotojai teikia emocinį palaikymą vieni kitiems, kartais reflektuoja ir aptaria buvusias situacijas kolektyve, tačiau tai turėtų būti tapti nuolatine ir sisteminga pagalbos darbuotojams praktika. Be to, darbuotojai pasigenda profesionalios pagalbos: psichologinių, profesinių konsultacijų, supervizijų, tai leistų geriau valdyti emocinę atmosferą įgyvendinant darbo funkcijas.

2.4. Sąveika su bendradarbiais ir vadovais

2.4.1. Bendradarbiavimo komandoje svarba

Vaiko paėmimo iš nesaugios šeimos aplinkos metu darbuotojų komandinis veikimas turi ypač didelę reikšmę jų darbo rezultatams. Įtampa, atsirandanti dėl nesusikalbėjimo, nepadeda darbuotojams būti tikriems vykdant savo funkcijas, o geras komandos suderinamumas ir komandos narių supratingumas sustiprina saugumą ir pasitikėjimą sprendimais. Todėl yra svarbu skirti dėmesio komandos sutelktumui ugdyti, tai padėtų sklandžiai pasiskirstyti vaidmenimis pagal turimas kompetencijas ir išvengti papildomos įtampos. Darbuotojai tikisi komandos narių palaikymo ir paramos, todėl svarbu kurti organizacinę kultūrą, kurioje būtų puoselėjami komandinio darbo principai.

2.4.2. Konstruktyvi pavaldumo santykių kultūra

Patirdami abejonių, netikrumo vaiko paėmimo iš šeimos situacijose VTAIT darbuotojai kartais pasigenda tiesioginių vadovų palaikymo, pripažinimo ir teigiamo įvertinimo. Pasitikėjimo ir palaikymo santykiai priimant atsakingus sprendimus yra labai svarbūs. Tuo tarpu dažna kritika dėl atliekamo darbo, kritinės pastabos mažina šią paramą ir griaua pasitikėjimo santykius, taip pat formuoja klaidų baimės kultūrą, kuri neskatina mokymosi iš klaidų kultūros organizacijoje. Tiesioginių vadovų palaikymas ir pasitikėjimas galėtų padėti praktikams uoliau atlikti darbo užduotis, konsultuotis dėl galimų klaidų priežasčių.

Darbuotojų pasitikėjimą savo sprendimais didina ir komunikavimo su organizacijos aukščiausio lygio vadovais kultūra. Griežta subordinacijos principų tvarka ir jei nėra tie-

sioginio grįžtamojo ryšio galimybės su aukščiausia vadovybe verčia darbuotojus nepasitikėti savo sprendimais, taip pat prisideda, kad kuriamos darbo priemonės neatitinka praktikų poreikių.

2.5. Saugi darbo aplinka

2.5.1. Rizikų darbuotojų sveikatai mažinimas

VTAIT darbuotojai patiria nesaugumo jausmą ne tik spręsdami konfliktines situacijas su tėvais atvykę į šeimą, bet ir veikdami tokiomis aplinkybėmis, kurios kelia riziką jų sveikatai, pavyzdžiui, lankydami šeimas, kuriose nėra paisoma higienos normų, kyla pavojus užsikrėsti infekcinėmis lygomis. Kaimiškose gyvenvietėse pasitaiko atvejų, kai „tenka gintis nuo tyčia paleistų šunų“. Dauguma tyrimo dalyvių teigia turintys savarankiškai pasirūpinti savo saugumu, kita vertus, gana skirtingai vertina įvairių saugumo priemonių poreikį ir naudą. Todėl būtų svarbu turėti aiškia, su darbuotojais aptartą ir suderintą organizacijos politiką dėl jų saugumo užtikrinimo priemonių ir jų naudojimo konkrečiose situacijose.

2.5.2. Į darbuotoją orientuota darbo apmokėjimo sistema

Darbo apmokėjimo sistema, anot VTAIT darbuotojų, nėra pakankamai gerai pritaikyta tiek viso darbo krūvio, tiek viršvalandžių apskaitai. Papildomų darbo valandų dokumentavimas yra biurokratizuotas, todėl darbuotojai vengia jas fiksuoti. Aiški darbo laiko apskaita ir su tuo susieti atlygio už darbą principai turėtų įtakos didesniai darbuotojų pasitenkinimui atliekamu darbu.

3. Situacinės prielaidos

3.1. Verbalinės ir neverbalinės klientų reakcijos į darbuotojų intervenciją

VTAIT darbuotojams tenka susidurti su tėvų agresyviais fiziniais veiksmais, tokiais kaip stumdymas, apipylimas vandeniu, mėtymasis daiktais etc. Toks elgesys tampa darbuotojų profesionalaus veikimo išbandymu. Ypač dažnai sulaukiama fizinės ir psichologinės agresijos iš šeimų, kurios, nenorėdamos priimti jokios pagalbos, yra priešiška nusiteikusios visų pagalbos specialistų atžvilgiu. Kartais klientų agresyvius veiksmus išprovokuoja netinkama darbuotojų laikysena, susijusi su galios demonstravimu. Tėvų geranoriškam bendradarbiavimui labai svarbu išsami, suprantama informacija, aiškumas, pas ką ir (ar) į kokią vietą vaikas bus perkeliamas.

Kur kas dažniau VTAIT darbuotojai sulaukia iš klientų grasinimų, įžeidinėjimų ir (ar) žodinių provokacijų. Atsitinka, kad tėvai, nenorėdami, kad vaikas būtų paimtas, slapsto vaikus, meluoja darbuotojams, slepia faktus apie galimą vaiko teisių pažeidimą. Komu-

nikaciją su tėvais apsunkina jų turimos sveikatos problemos arba dažnas neblaivumas, todėl pasiekti susitarimą trunka ypač daug laiko. Nors VTAIT darbuotojai supranta tėvų ir vaikų priešišumą, nes vykdo intervenciją į šeimos gyvenimą, vis dėlto tokios sąveikos su klientais, paliečiančios asmens jausmus, kelia išbandymų darbuotojams.

3.2. Probleminis darbo pobūdis (institucinės agresijos aplinka)

Tam tikrais atvejais specialistų darbas su socialiai pažeidžiamais asmenimis yra priskiriamas socialiai ir moraliai nepatraukliai veiklai, nes tam tikrose institucijose darbuotojai turi naudoti metodus, susijusius su agresija, konfrontacija. Vadinamoji institucinė agresija yra būdinga organizacijoms, kurioms valstybė priskiria tam tikras prievartos funkcijas (Natalier, 2017). Darbuotojų intervencija į šeimą paimant vaiką iš nesaugios aplinkos taip pat gali būti traktuojama kaip funkcija ir veikla, kuri kelia darbuotojams papildomą stresą ir blogina jų darbo vietos kokybę.

VTAIT darbuotojai pripažįsta dažnai patiriantys stresą. Ypač sudėtingus išgyvenimus jie sieja būtent su vaiko paėmimu iš nesaugios aplinkos, kai aplanko mišrūs jausmai: viena vertus, apgailestavimas dėl tėvų negebėjimo pasirūpinti vaiku, kita vertus, pyktis dėl jam padarytos skriaudos arba kai tenka susidurti su ribiniais atvejais, kai darbuotojui kyla daug abejonių, kas vaikui atneš daugiau žalos – palikti šeimoje ar paimti iš šeimos. Kartu dalyvaujantys policijos pareigūnai taip pat tvirtina, kad vaiko paėmimo iš šeimos situacijos yra itin sudėtingos emociškai ir pasižymi didele įtampa. VTAIT darbuotojams, norint veikti profesionaliai, reikia ypač atliepti šį emocinį atliekamo darbo aspektą.

4. Tarpinstitucinės prielaidos

4.1. Bendradarbiavimo su kitų institucijų specialistais svarba

Paimant vaiką iš nesaugios šeimos aplinkos itin reikšmingas yra VTAIT darbuotojų bendradarbiavimas su policijos pareigūnais, kurie, turėdami įgaliojimus taikyti fizinę jėgą, kai to reikalauja aplinkybės, turi užtikrinti VTAIT darbuotojų saugumą. Be to, dažniausiai VTAIT darbuotojams reikalinga skubi sveikatos, švietimo įstaigų specialistų, globos įstaigų specialistų pagalba, konsultacija vaiką paimant. Todėl svarbu turėti aptartas kompetencijų pasidalijimo ir veikimo taisykles su minėtomis institucijomis.

5. Visuomeninės prielaidos

5.1. Žiniasklaidoje pateikiamos informacijos vienašališkumas

Dažniausiai žiniasklaidos dėmesio sulaukia VTAĮT darbuotojų profesiniai sprendimai, susiję su itin jautriomis vaiko teisių pažeidimo situacijomis. Darbuotojai išreiškia susirūpinimą dėl to, kad žiniasklaida pateikia šališką, kartais tikrovės neatitinkančią informaciją, tuo tarpu kai patiems VTAĮT darbuotojams viešai ir laisvai aiškinti savo profesinius pasirinkimus, o kartais net ginti savo pozicijas neleidžia asmens duomenų apsaugos principai, šeimos konfidencialumo svarba. VTAĮT būtų svarbu turėti aktyvaus reagavimo į tokią žiniasklaidoje pateikiamos informacijos politiką, nenutylėti situacijos, bet pateikti svarius argumentus.

5.2. Neigiamos visuomenės nuostatos dėl VTAĮT darbuotojų veiklos

VTAĮT darbuotojai jaučiasi visuomenės nuvertinami kaip specialistai ir kaip žmonės. Apie tai, anot jų, byloja nedraugiškas, kartais priešiškas kaimynų, vietos bendruomenės ar miesto gyventojų nusiteikimas VTAĮT ir jos darbuotojų atžvilgiu. Neigiamas visuomenės požiūris atsiliepia darbuotojams ir vaiką paimant iš šeimos: kelia įtampą, didina stresą, mažina pasitikėjimą savo jėgomis. Yra svarbi VTAĮT viešųjų ryšių veikla, kuri didintų visuomenės pasitikėjimą darbuotojų profesionaliu veikimu.

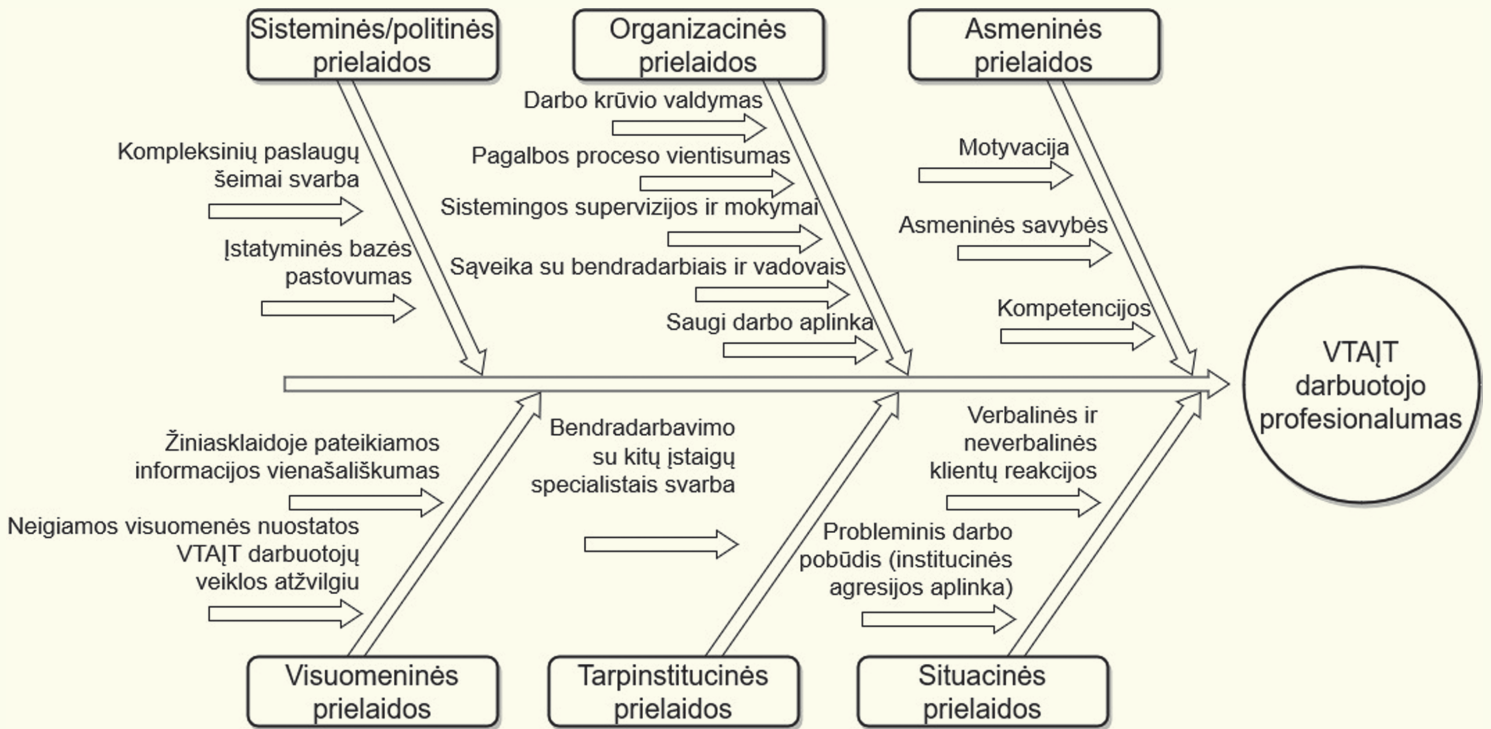
6. Sisteminės / politinės prielaidos

6.1. Kompleksinių paslaugų šeimai svarba

VTAĮT darbuotojų intervencija į šeimą užtikrinant vaiko saugumą yra labai siauro pobūdžio, orientuota tik į trumpalaikį sprendimą, mažai siejamą su problemos priežasčių šalinimu. Kitaip tariant, ši VTAĮT funkcija yra tik atskiras pagalbos fragmentas, kuris nėra pakankamai integruotas su visa vaiko gerovės sistema, kompleksinių paslaugų šeimai užtikrinimu, ką būtų galima pasiekti tik pertvarkant vaiko socialinės apsaugos sistemą.

6.2. Įstatyminės bazės pastovumas

Dažnai keičiami įstatymai yra dar vienas iššūkis, su kuriuo susiduria VTAĮT darbuotojai. Įstatymų ir poįstatyminių aktų pokyčiai nėra sistemiškai lydimi darbuotojų detalaus apmokymo ar konsultavimo, kaip juos taikyti, tai apsunkina sprendimų priėmimą ypač sudėtingose ar skubiose vaiko paėmimo situacijose. Skubotų teisinės bazės korekcijų atveju darbuotojams tenka greitai išmokti ir patiems perprasti naujas teisines gaires, nes mokymai nėra organizuojami laiku ir tinkamai.



1 pav. Profesionalaus veikimo prielaidų modelis

ANTRA DALIS

Rekomendacijos

Toliau siūloma ir aprašoma, kokios darbo organizavimo, kompetencijų tobulinimo ir organizacinės paramos priemonės sukurtų sąlygas / netrukdytų reikštis VTAIT darbuotojų profesionaliam veikimui, užtikrinti aukštesnę jų darbo vietos kokybę (žr. 2 pav.).

1. Darbo organizavimas

1.1. Užduočių perskirstymas ir joms numatytų laiko limitų pratęsimas

Būtų svarbu mažinti darbuotojų administracinio pobūdžio užduotims skirtą laiką (taip pat peržiūrėti pačių užduočių racionalumą), o daugiau laiko skirti tiesioginiam darbui su klientais. Rekomenduojama peržiūrėti popierines ir skaitmenines duomenų rinkimo priemones ir procedūras, kad joms pildyti, tvarkyti ar vykdyti reikėtų kuo mažiau laiko, racionaliau perskirstyti administracines dokumentų ir duomenų tvarkymo užduotis specialistams.

Remiantis kitų šalių patirtimi galima pažymėti (Gillingham, 2015; Huuskonen & Vakkaari, 2015), kad, steigiant papildomas darbo vietas, skirtas išskirtinai administraciniam ar kitam pagalbiniam darbui atlikti (pavyzdžiui, vairavimo funkciją), sudaroma galimybė vaiko gerovės srityje dirbantiems praktikams efektyviau dirbti tiesioginį darbą su klientais.

Būtų tikslinga pagrįsti realiais stebėjimais ir vertinimais tam tikroms darbuotojų užduotims atlikti reikalingo laiko poreikį bei inicijuoti teisinius ir organizacinius pokyčius įtvirtinant pagrįstus darbo laiko normatyvus, užtikrinančius kokybišką darbuotojų funkcijų atlikimą.

1.2. Išsamių darbo procedūrų kūrimas

Visas vaiko paėmimo iš nesaugios aplinkos procesas, pradedant gautu pranešimu tarnyboje ir baigiant išvykimu iš šeimos, priėmus adekvatų vaiko situacijai sprendimą, turėtų būti pakankamai detalizuotas kiekvienos tarnybos veiklos kontekste, kad įvairiuose šio proceso etapuose nekeltų VTAIT darbuotojams papildomų sunkumų. Rekomenduojama stiprinti bendradarbiavimą su krizių centrais, laikiniaisios globėjais ir kitomis organizacijomis ar pavieniais asmenimis, kad tam tikrais atvejais vaikui saugios aplinkos paieška nebūtų išskirtinai VTAIT darbuotojo prerogatyva.

1.3. Į praktiką orientuotų sprendimo priėmimo priemonių vystymas

Siekiant sukurti VTAĮT darbuotojų profesinio veikimo standartus, kurie, viena, būtų pakankamai detalūs, kad suteiktų orientyrus pačiose įvairiausiose ir netikėčiausiose situacijose, o kita, leistų darbuotojams veikti lanksčiai, kūrybingai ir intuityviai, svarbu remtis VTAĮT darbuotojų praktine patirtimi. Skirtingos darbo instrukcijos, pareigybių aprašai, popierinės ir skaitmeninės duomenų rinkimo priemonės, galiausiai netgi vaiko gerovę užtikrinantys įstatymai bei kitos teisinės ir praktinės priemonės turėtų būti skirtos palaikyti kasdienę VTAĮT darbuotojų praktiką.

Todėl svarbu skatinti ir užtikrinti VTAĮT darbuotojų dalyvavimą priimant skirtingo pobūdžio normatyvinius susitarimus, ypač tuos, kurie struktūroja praktikų profesinių sprendimų priėmimą. VTAĮT darbuotojų (1) grįžtamasis ryšys, (2) kartu su jais vykdoma nestandartinių situacijų analizė, (3) galimų sprendimų aptarimas – galimi jų įtraukimo būdai. Akademinio lauko atstovų dalyvavimas tokiose darbo grupėse galėtų padėti konceptualizuoti ir operacionalizuoti į praktiką atsižvelgiančius sprendimus.

Sukurta profesinių standartų ir konkrečių priemonių, kurios apibrėžia VTAĮT darbuotojų veikimą, sistema turėtų užtikrinti (1) VTAĮT darbuotojams galimybę gauti emocinį palaikymą, (2) suteiktų galimybę dalytis savo patirtimi ir tokiu būdu dar labiau įprasinti save profesiniame lauke, (3) leistų išgryninti ir remiantis realia patirtimi sukurti tokius darbo instrumentus ir (ar) instrukcijas, kurios atitiktų jų darbo tikrovę ir leistų efektyviai veikti praktiškai.

1.4. Darbo užmokestis ir papildomos garantijos

Įvertinant atliekamos veiklos atsakingumą ir sudėtingumą, svarbą vaiko ir visuomenės gerovei būtų svarbu užtikrinti adekvatų atlygį, taip pat turėti aiškius skatinimo už papildomai virš numatyto darbo krūvio atliekamas užduotis principus. Tai prisidėtų sprendžiant personalo stokos ir kvalifikacijos bei motyvacijos dirbti šį darbą problemą. Darbo atlygis turėtų apimti ir šių darbuotojų saugumo darbe rizikos kompensavimą.

1.5. Į kliento įtraukimą orientuotas komunikavimas

VTAĮT darbuotojų intervencijos į šeimos gyvenamąją aplinką, taip pat klientų sąveika su skirtingais specialistais (pavyzdžiui, budėtojais, atvejo vadybininkais, mobilios komandos darbuotojais) kelia klientams daug streso, sumaišties ir pasipriešinimo, kartais netgi traumuojamąjį poveikį (ypač vaikams). Rekomenduojama vystyti vaiko teisių pažeidimų prevencijai skirtas organizacijos veiklos strategijas, rengti programas, paslaugų paketus, kad būtų mažinama kritinių situacijų tikimybė, o kasdienio veikimo lygmeniu organizuoti ir vykdyti intervencijas keliant aiškaus ir pozityvaus komunikavimo su klientu prioritetą. Išsamus informavimas ir atviras komunikavimas galėtų padėti klientams sąmoningiau dalyvauti priimant sprendimus, tiesiogiai susijusius su jų šeimos gyvenimu.

1.6. Komandų formavimas

Formuojant darbuotojų komandas arba suskirstant juos dirbti poromis rekomenduojama atsižvelgti į darbuotojų gebėjimus kurti ryšį su skirtingomis klientų grupėmis: tėvais ir (ar) vaikais. Svarbu, kad poroje ir (ar) komandoje dirbantys asmenys galėtų papildyti vienas kito veikimą individualiomis stiprybėmis, turimu išsilavinimu ir darbo patirtimi. Naujus VTAĮT darbuotojus rekomenduojama skirti į komandą su patyrusiais specialistais.

1.7. Bendradarbiavimas su kitų įstaigų specialistais

VTAĮT darbuotojų bendradarbiavimas su policijos darbuotojais, medikais, pedagogais ir kitais specialistais paimant vaiką iš nesaugios aplinkos turi kartinę reikšmę ne tik paties proceso sklandumui, bet pirmiausia vaiko gerovei. Rekomenduojama gilinti institucijų bendradarbiavimą, stiprinti ir gryninti turimus susitarimus, nuosekliai planuoti naujus, taip pat reguliariai aptarti bendradarbiavimo patirtį, kad būtų išvengta situacijų, kai yra nesuderinami / prieštaringi skirtingų įstaigų specialistų turimi įgaliojimai ir (ar) kompetencijos.

2. Kompetencijų ugdymas

Numatant darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą derėtų atsižvelgti į skirtingas darbuotojų grupes, jų vykdomas pareigas, atliekamų užduočių ypatumus, pavyzdžiui, vieni mokymai galėtų būti skirti budėjoms, kiti – gynėjams. Svarbu užtikrinti mokymų reguliarumą ir jų praktinį pobūdį. Po kiekvieno reikšmingo teisės akto pakeitimo turėtų būti rengiami atitinkami praktiniai mokymai, vedami teisininkų arba kitų specialistų, turinčių darbo vaiko gerovės srityje patirtį. Renkantis mokymų programas svarbu atsižvelgti, kad jos būtų pakankamai specializuotos konkrečioms profesinės veiklos funkcijoms ar pareigybėms. Toliau yra pateikiamos specialiųjų kompetencijų grupės ir kompetencijų sąrašai, kurie turėtų padėti tikslingai vykdyti vaiko teisių apsaugos specialistų kvalifikacijos tobulinimą.

- 2.1.** *Profesionalus santykis su savo veikla* (asmeninės ir profesinės savižinos gebėjimai) apima gebėjimus: (a) reflektuoti savo patirtį analizuojant konkrečias praktines situacijas; (b) suteikti ir priimti grįžtamąjį ryšį; (c) pripažinti asmeninę klaidą ir iš jos mokytis; (d) aptarti trūkumus ir nesėkmes neprarandant tikėjimo savo gebėjimais; (e) atkurti emocinę pusiausvyrą po varginančios intervencijos; (f) suprasti agresyvių, „sudėtingų“ klientų elgesį ir tinkamai reaguoti; (g) susikaupti ir valdyti savo emocijas konflikto metu, valdyti stresą; (h) identifikuoti pavojingas situacijas ir pritaikyti būtinosios ginties priemones ir būdus;

- 2.2. *Profesionalus veikimas kolegų atžvilgiu* (bendradarbiavimo komandoje gebėjimai) aprėpia gebėjimus: (a) derinti veiksmus su kitų įstaigų darbuotojais; (b) aptarti nuomonių skirtumus tiesiogiai su bendradarbiais ir kolegialiai priimti sprendimą; (c) pasirinkti tinkamą laiką ir vietą grįžtamajam ryšiui; (d) suteikti emocinę paramą partnerei (-iui), (e) atskirti asmeninius ir profesinius interesus derybų su kolegomis metu; (f) tinkamai perduoti / deleguoti darbo atvejus; (g) pagrįsti priimtą sprendimą teisės aktais ir situacijos charakteristika; (h) identifikuoti situacijas, kai būtina vadovų konsultacija ir parama;
- 2.3. *Profesionalus veikimas klientų atžvilgiu* (darbo su klientais gebėjimai) apima gebėjimus: (1) bendrauti ir bendradarbiauti su šeimos sistema: (a) išsaugoti profesinę paslaptį; (b) pasirūpinti kliento sistema, tačiau netapti jos dalimi; (c) rimtai ir pagarbiai priimti klientų nuomonę; (d) pripažinti klientų kultūros ir kitus skirtumus; (e) atpažinti savo nuostatas klientų atžvilgiu; (2) su atskirais šeimos sistemos nariais: santykis su vaiku paėmimo iš nesaugios aplinkos metu apima gebėjimus: (a) užmegzti ryšį su vaiku, tinkamai informuoti apie paėmimo priežastis; (b) pasirinkti tinkamą veikimo būdą, jei vaikas priešinasi būti paimamas; (c) pasirinkti tinkamą kalbėjimo būdą įtikinti vaiką važiuoti kartu; (d) mokėti išgirsti ir priimti vaiko nuomonę; (e) bendrauti su skirtingo amžiaus vaikais, specialiųjų poreikių, elgesio problemų turinčiais vaikais; (f) suprasti, kaip jaučiasi vaikas paėmimo metu ir „sušvelninti“ jo patiriamus išgyvenimus; santykis su vaiko tėvais (globėjais) paėmimo iš nesaugios aplinkos metu apima gebėjimus: (a) identifikuoti įvairius smurto ir vaiko nepriežiūros požymius; (b) „iššifruoti“ elgesio ir verbalinės komunikacijos prasmę veikiant sudėtingose (pvz., smurto) situacijose, bendraujant su agresyviais, neblaiviais globėjais, turinčiais priklausomybių, intelekto sutrikimą ar psichikos negalią; (c) paaiškinti tėvams vaiko paėmimo priežastis ir būtinumą, informuoti tėvus apie tolesnius jų veiksmus susigražinant vaiką;
- 2.4. *Profesionalus veikimas visuomenės atžvilgiu* (formuojant viešąją nuomonę) yra gebėjimai: (a) kritiškai vertinti teikiamų paslaugų kokybę identifikuojant praktikos trūkumus; (b) viešai (žiniasklaidai, susirinkime ar pan.) paaiškinti savo profesinio veikimo ir priimamų sprendimų priežastis bei numatomą jų poveikį klientui, išsaugant konfidencialumą ir laikantis profesinės etikos reikalavimų; (c) grįsti savo praktiką mokslinėmis žiniomis ir praktinio veikimo įrodymais ir ją plėtoti.

3. Organizacinė parama

3.1. Emocinė parama

Rekomenduojama kurti emocinės paramos sistemą visiems tiesiogiai su klientais dirbantiems VTAĮT darbuotojams. Viena iš galimų pagalbos formų – sistemingos profesionalios tiek individualios, tiek grupinės supervizijos. Kita – galimybė kritiniais atvejais gauti

psichologo konsultacijas. Darbo metu patyrus traumą (pavyzdžiui, labai komplikotas vaiko paėmimo procesas) ar kitais itin sudėtingais atvejais svarbu, kad darbuotojas turėtų galimybę gauti psichologo ar kitų kompetentingų specialistų konsultaciją.

3.2. Vadovų palaikymas

Priimant jautrius sprendimus darbuotojams svarbu turėti tiesioginių (vietos teritorinių skyrių) vadovų palaikymą ir konstruktyvų grįžtamąjį ryšį. Rekomenduojama tobulinti konsultavimosi procedūras, ypač tarp vadovų ir praktikų, kad atsirastų sąlygos kartu analizuoti sudėtingas darbinės situacijas ir darbuotojai nebūtų palikti priimti sprendimus arbitražu. Galimybė konsultuotis taip pat padėtų skatinti pasitikėjimu grindžiamus vadovaujančias pareigas einančių darbuotojų ir jiems pavaldžių darbuotojų santykius. Palaiškantys vadovų ir jiems pavaldžių darbuotojų ryšiai stiprintų organizacijoje solidarumą tarp skirtingų darbuotojų grupių, padėtų puoselėti komandinį darbą.

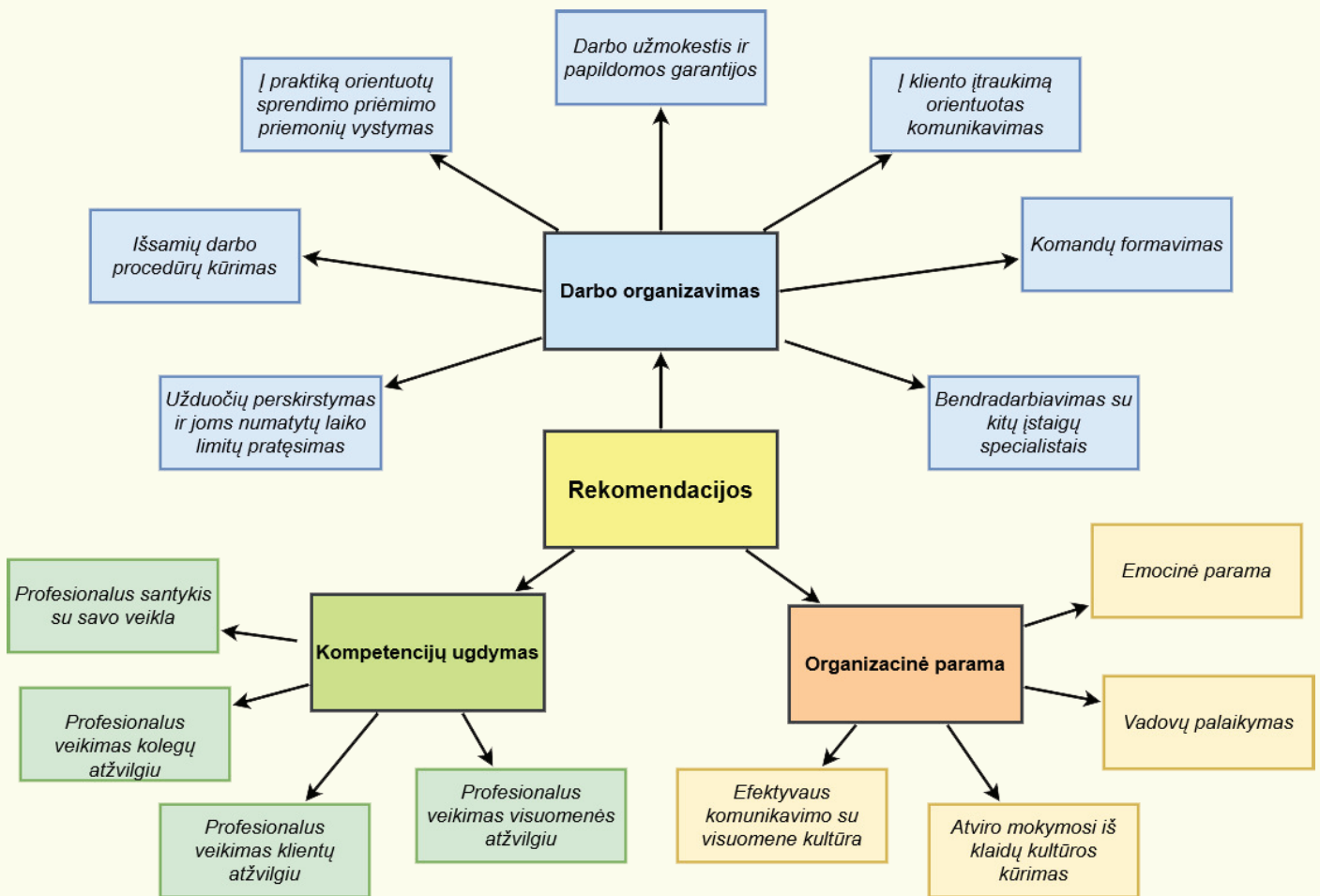
Taip pat rekomenduojama plėtoti tvirtesnius ryšius tarp vietos teritoriniuose skyriuose dirbančių darbuotojų ir administracijos. Svarbu ieškoti įvairių tinkamų komunikavimo būdų, pavyzdžiui, inicijuoti darbo grupes, organizuoti reguliarias diskusijas su padalinių darbuotojais, turėti tikslingus susitikimus su aukščiausio lygio vadovais. Tai padėtų pastariesiems išsamiau pažinti kasdienę VTAIT darbuotojų praktiką, taip pat atskleisti sisteminės organizacijos spragas. Praktikų grįžtamasis ryšys leistų priimti jų darbą palaiškiančius sprendimus aukščiausiu lygmeniu, o patys darbuotojai taptų svarbiais sistemos veikėjais ir kūrėjais.

3.3. Atviro mokymosi iš klaidų kultūros kūrimas

Nekonstruktyvi darbuotojų klaidų kritika skatina jas slėpti, o tai neatneša naudos nei darbuotojui, nei organizacijai. Objektyvus, nešališkas klaidų aptarimas, konsultavimas apie geriausius būdus, kaip jų išvengti, kuria pasitikėjimo atmosferą, kurioje mokosi ne tik klaidą padaręs darbuotojas, bet ir kolegos, o vadovas gauna papildomos informacijos organizaciniam procesams tobulinti. Rekomenduojama organizacijoms diegti atvejų aptarimo tradiciją, reguliariai ir konstruktyviai atvejus aptarti, tai padės tobulinti darbuotojų ir organizacijos veiklą.

3.4. Efektyvaus komunikavimo su visuomene kultūra

Rekomenduojama stiprinti organizacijos skyriaus, atsakingo už komunikaciją ir ryšius su visuomene, veiklą, investuoti į šioje srityje dirbančių specialistų kompetencijas, dėti pastangas atskleisti VTAIT darbuotojų kasdienės darbo praktikos sunkumus, investuoti ir į socialinę reklamą, skatinti ir padėti darbuotojams profesionaliai atstovauti viešajame diskurse savo veiklai.



2 pav. Rekomendacijos

Literatūra

- Evetts, J. (2011). A new professionalism? Challenges and opportunities. *Current Sociology*, 59(4), 406–422. <http://doi/abs/10.1177/0011392111402585>
- Benbenishty et al. (2015). Decision making in child protection: An international comparative study on maltreatment substantiation, risk assessment and interventions recommendations, and the role of professionals' child welfare attitudes. *Child Abuse & Neglect*, 49, 63–75. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.03.015>
- Broadley, K. (2016). Making the Decision to Remove a Child from Parental Care: Twelve Decision-Making Criteria. *Children Australia*, 41(2), 90–97. <https://doi:10.1017/cha.2015.58>
- Munro, E. (1996). Avoidable and Unavoidable Mistakes in Child Protection Work. *British Journal of Social Work*, 26, 793–808.
- Munro, E. (2018). Decision-making under uncertainty in child protection: Creating a just and learning culture. *Child & Family Social Work*, 24(3). <https://doi.org/10.1111/cfs.12589>
- Natalier, K. (2017). 'Micro-Aggressions, Single Mothers and Interactions with Government Workers: The Case of Australia's Child Support Bureaucracy', *Journal of Sociology*, 53(3), 622–636. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1177/1440783317709358> (žiūrėta 2020 03 29).
- Gillingham, Philip. (2015) Electronic Information Systems in Human Service Organisations: The What, Who, Why and How of Information. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1598–1613.
- Huuskonen, Saila and Vakkari, Pertti. (2015). Selective clients' trajectories in case files: Filtering out information in the recording process in child protection. *British Journal of Social Work*, 45(3), 792–808.

Leidinyje *Profesionalaus vaiko teisių apsaugos darbuotojų veikimo prielaidų modelis ir rekomendacijos* yra aprašomos darbuotojų, įgyvendinančių vaiko paėmimą iš nesaugios šeimos aplinkos, profesionalų veikimą lemiančios prielaidos. Taip pat formuluojamos rekomendacijos, kurių tikslas padėti tobulinti profesionalų veikimą bei gerinti darbo vietos kokybę.

Kalbos redaktorė Danutė Petrauskienė
Dailininkė Jurga Tėvelienė
Maketuotoja Vida Vaidakavičienė

Vilniaus universiteto leidykla, Saulėtekio al. 9, LT-10222 Vilnius
info@leidykla.vu.lt, www.leidykla.vu.lt
Knygos internete *knygnas.vu.lt*
Mokslo periodikos žurnalai *zurnalai.vu.lt*
0,95 aut. l.