

Rita Augutienė, Ieva Adomaitytė - Subačienė



Prekyba žmonėmis: ko nepasako specialistai

*Pasienio regionų socialinių darbuotojų
pasirengimas identifikuoti prekybos
žmonėmis atvejus bei teikti nukentėjusiems
kokybiškas socialines paslaugas*

Dėmesio! **VISA PARĄ** veikia Lietuvos Caritas programos "Pagalba prostitucijos ir prekybos žmonėmis aukoms" **SOS numeris +370-679-61617**, skirtas konsultuoti, patarti ir informuoti nukentėjusius nuo įvairių prekybos žmonėmis formų, prostitucijos, seksualinės prievartos, pabėgusius nepilnamečius. Šiuo numeriu skambinti kviečiame ir šeimų narius, bet kokių tarnybų atstovus, įtariančius apie galimą išnaudojimo, smurto ar apgavystės atveją. Specialistų komanda - socialinė darbuotoja, psichologė ir teisininkas - pasiruošę padėti tiek Lietuvoje, tiek už jos ribų.

Lietuvos
CARITAS



Rita Augutienė, Ieva Adomaitytė - Subačienė

Prekyba žmonėmis: ko nepasako specialistai

*Pasienio regionų socialinių darbuotojų
pasirengimas identifikuoti prekybos
žmonėmis atvejus bei teikti nukentėjusiems
kokybiškas socialines paslaugas*

Lietuvos 
CARITAS

Kaunas, 2016

IIVADAS	7
1. Lietuvos veiksmai kovoje su prekyba žmonėmis	8
1.1. Savalaikis nukentėjusiųjų asmenų atpažinimas.....	8
1.2. Pagalba prekybos žmonėmis aukims	9
1.2.1. Poreikių identifikavimas ir pagalbos organizavimas.....	10
1.2.2. Kokybiškų socialinių paslaugų teikimas aukoms.....	12
1.2.3. Socialinių paslaugų kokybė: kaip išmatuoti?.....	13
2. TYRIMO METODOLOGIJA	16
3. Tyrimo rezultatų apžvalga	18
3.1. Prekybos žmonėmis aktualumas	18
3.1.1. Prekybos žmonėmis atvejų identifikavimo sunkumai	19
3.1.2. Prekybos žmonėmis formos pasienyje - atidesnis žvilgsnis į realybę	21
3.2. Pagalbos procesas: pasirengimas teikti kokybiškas paslaugas	27
3.2.1. Pagalbos proceso planavimas	27
3.2.2. Organizacinė (ne)parama	29
3.2.3. Profesinis „(ne)įgalumas“	32
3.2.4. Saugumas ir darbo sąlygos.....	34
3.2.5. Profesinė kompetencija	35
IŠVADOS	37
REKOMENDACIJOS	39
LITERATŪROS SĄRAŠAS	41
PRIEDAI	43
Klausimynas	
<i>Preliminarūs klausimai interviuojamiesiems</i>	
APIE AUTORES	46

Leidžia Lietuvos Caritas, Kaunas
www.anti-trafficking.lt



Finansuoja Europos Ekonominės Erdvės finansiniai
mechanizmai - 2009-2014 m. periodo NVO
Programos Lietuvoje remiamas Lietuvos
Carito projektas „Lietuvos visuomenė prieš
prekybą žmonėmis: sisteminis pagalbos
modelis“



IVADAS

Tyrimas buvo atliekamas 2016 m. vasario – kovo mėn. Lietuvos Caritas programos „Pagalba prekybos žmonėmis ir prostitucijos aukoms“ užsakyму. Tyrimą atliko VŠĮ „Ekspertų lyga“.

Tiriamos problemos apibrėžimas, aktualumas ir paplitimas

Prekybos žmonėmis fenomenas šiandieninėje visuomenėje dažniausiai yra įvardijamas kaip moderni vergovės forma. Prekyba žmonėmis yra sunkus nusikaltimas, dažnai susijęs su organizuotu nusikalstamumu, šiurkščiai pažeidžiantis pagrindines žmogaus teises.

Vienas svarbiausių ir šiuo metu plačiausiai vartojamų prekybos žmonėmis apibrėžimų yra suformuluotas Jungtinių Tautų Organizacijos (JTO) 2000 m. priimtame Protokole dėl prekybos žmonėmis, ypač moterimis ir vaikais, prevencijos, sustabdymo bei baudimo už vertimąsi ja, papildančiame Jungtinių Tautų Organizacijos konvenciją prieš tarptautinį organizuotą nusikalstamumą. Šio protokolo 3 (a) straipsnyje prekyba žmonėmis apibrėžiama taip:

„Prekyba žmonėmis“ reiškia asmens verbavimą, transportavimą, perkėlimą, slėpimą arba priėmimą naudojant grasinimus, jėgą ar kitus prievartos, pagrobimo, apgavystės ar sukčiavimo būdus, naudojantis pažeidžiamumu, duodant ar gaunant pinigus ar gaunant naudą, norint įgauti kito asmens kontrolę, siekiant jį išnaudoti. Išnaudojimas apima išnaudojimą prostitucijai ar kitam seksualiniam išnaudojimui, priverstiniam darbui ar paslaugoms, vergystei ar panašioms į vergystę veikloms, nelaisvei ar organų pašalinimui.“ (2003, Nr. 49-2166).

Ekspertų vertinimu, kiekvienais metais pasaulyje prekybos žmonėmis aukomis galimai tampa šimtai tūkstančių vyrų, moterų ir vaikų. Europolo duomenimis, Europoje nuo prekeivių žmonėmis nukentėjančių asmenų skaičius galėtų būti apie 100 tūkst., tačiau užregistruotų atvejų yra gerokai mažiau. Pvz., 2013–2014 metais buvo užregistruoti 8 037 įtarimai dėl prekybos žmonėmis bei identifikuota 7 500 aukų ar potencialių aukų (Europol, 2016).

Kokie prekybos žmonėmis mastai Lietuvoje? Kaip ir visame pasaulyje, Lietuvoje tikslių duomenų apie tai nėra, nes prekyba žmonėmis – latentinis nusikaltimas, apie kurį labai dažnai nepranešama, jis neidentifikuojamas arba pasiekus teismus – perkvalifikuojamas į kito pobūdžio nusikaltimus, už kuriuos skiriamos mažesnės bausmės. Pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo proceso kodeksą nukentėjusiuoju pripažįstamas fizinis asmuo, kuriam nusikalstama veika padarė fizinės, turinės ar moralinės žalos. Asmuo pripažįstamas nukentėjusiuoju ikiteisminio tyrimo pareigūno, prokuroro nutarimu ar teismo nutartimi (*Lietuvos Respublikos baudžiamojo proceso kodeksas, 28 str. 1 d.*) Taigi šiandien Lietuvoje prekybos žmonėmis atvejai dažniausiai yra fiksuojami tuomet, kai asmenys yra pripažįstami nukentėjusiais teisėsaugos pareigūnų. 2013 m. Lietuvoje atliktuose ikiteisminiuose tyrimuose nukentėjusiais nuo prekybos žmonėmis buvo pripažinti 78 asmenys, 2014 m. – 47 asmenys (*Vidaus reikalų ministerijos 2013 m. ir 2014 m. duomenys*).

LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, socialinę pagalbą 2014 m. gavo 133 nuo prekybos žmonėmis nukentėję asmenys, iš kurių tik 37 bendradarbiavo su teisėsauga (Valstybė kontrolės ataskaita, 2015). Akivaizdu, jog nepripažintų aukomis asmenų (nesikreipusių į teisėsaugą ar neįrodžius nusikaltimo) skaičius buvo beveik tris kartus didesnis. Ekspertų vertinimu, realūs prekybos žmonėmis aukų skaičius gali ir

dešimtis kartų viršyti oficialiuosius duomenis. Ir nors bendrame kontekste šie skaičiai neatrodo dideli, tačiau, palyginę juos su kitų nusikaltimų statistika, matome, jog situacija yra aktuali ir Lietuvai.¹

1. Lietuvos veiksmai kovoje su prekyba žmonėmis

Prekybos žmonėmis prevencija ir kova su šiuo reiškiniu yra prioritetas Europos Sąjungos ir valstybių narių uždavinys. Lietuva nuo 2002 m. aktyviai įsitraukė į kovą su prekyba žmonėmis – buvo patvirtintos 3 nacionalinės programos, užsienio rėmėjų lėšomis finansuoti tiek pagalbos nukentėjusiems teikimo, tiek ir prevenciniai projektai, apmokyti pareigūnai, socialiniai darbuotojai. Svarbu pastebėti, jog iki 2010 metų dažniausiai buvo kalbama apie vieną prekybos žmonėmis formą – išnaudojamą prostitucijai, nes Lietuvai įstojus į ES ir atsivėrus sienoms bei atsiradus galimybei nevaržomai keliauti, nusikaltėliai pasinaudojo šia padėtimi ir prekybos žmonėmis aukomis pavertė šimtus merginų bei moterų. Taigi visi mokymai specialistams taip pat buvo sufokusuoti į gebėjimą atpažinti šią prekybos žmonėmis formą, ypač stengiantis parodyti tai, kas slepiasi po keista „savanoriškos prostitucijos“ sąvoka bei aiškinant asmens pažeidžiamumo ypatumus.

Šiandien Lietuvos baudžiamajame įstatyme yra įtvirtinti ir su ES teisiniais dokumentais suderinti visi pagrindiniai prekybos žmonėmis sampratos komponentai². Be tokių išnaudojimo sferų, kaip prostitucija, pornografija, vergovė, elgetavimas, organų donorystė, dalyvavimas darant nusikalstamas veikas, įstatyme yra palikta galimybė vykdyti baudžiamąjį persekiojimą ir už sandorius dėl žmogaus išnaudojimo priverstinei santuokai, moters išnaudojimo vaikų gimdymui, žmogaus pardavimo nelegalioms kovoms, aukos išnaudojimo kariniams tikslams ir pan. Tačiau norint kovoti su šiais nusikaltimais, pirmiausia reikia mokėti juos atpažinti.

1.1. Savalaikis nukentėjusiųjų asmenų atpažinimas

Svarbiausios tarptautinės sutartys kovos su prekyba žmonėmis srityje skatina imtis priemonių savalaikiai identifikuoti nukentėjusius nuo prekybos žmonėmis asmenis ir užtikrinti reikiamą jiems pagalbos teikimą. Viena tokių sutarčių – 2005 m. Europos Tarybos konvencija dėl veiksmų prieš prekybą žmonėmis Nr. 197, prie kurios Lietuva prisijungė 2012 m.³

Europos Parlamento ir Tarybos 2011 m. balandžio 5 d. direktyvoje 2011/36/ES dėl prekybos žmonėmis prevencijos, kovos su ja ir aukų apsaugos pabrėžiama, jog „Pareigūnai, kuriems gali tekti susidurti su prekybos žmonėmis aukomis arba galimomis aukomis, turėtų būti tinkamai parengti atpažinti tokias aukas ir mokėti su jomis elgtis. <...> pareiga pasirengti visų pirma turėtų būti taikoma šių kategorijų nariams, kuriems dirbant gali tekti susidurti su prekybos žmonėmis aukomis: policijos, sienos apsaugos tarnybų ir migracijos tarnybų pareigūnams, prokurorams, teisininkams, teisėjams bei teisminių

institucijų darbuotojams, darbo inspektoriams, socialinės rūpybos, vaikų teisių apsaugos ir sveikatos priežiūros darbuotojams bei konsulinių įstaigų personalui, tačiau, atsižvelgiant į vietos aplinkybes, ji galėtų būti taikoma ir kitų kategorijų valstybės pareigūnams, kuriems dirbant gali tekti susidurti su prekybos žmonėmis aukomis“.

Kaip pastebi ekspertai, nukentėjusieji asmenys labai dažnai patys neidentifikuoja savęs kaip prekybos žmonėmis aukų ir nesikreipia pagalbos, nes nežino, kad gali ją gauti (Teisės Institutas, 2011). Taigi siekiant suteikti pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, nors jos nustatyta tvarka ir nebuvo pripažintos nukentėjusiais, būtina jas identifikuoti.

2013 m. Vidaus reikalų ministerija atnaujino 2007 m. rengtus nukentėjusiųjų nuo prekybos žmonėmis identifikavimo kriterijus. Vidaus reikalų ministerijos siūlymu (2013-12-23 raštas Nr. 1D-11482(12) „Dėl nukentėjusiųjų nuo prekybos žmonėmis identifikavimo“) įvairios valstybinės institucijos bei nevyriausybinės organizacijos buvo pakviestos patvirtinti ministerijos parengtus ar pagal poreikius patikslintus nukentėjusiųjų nuo prekybos žmonėmis identifikavimo kriterijus. Įdomu, jog šiuos kriterijus pasitvirtino tik 14 proc. savivaldybių, 4 iš 12 valstybės institucijų bei 4 aktyviai dirbančios šioje srityje nevyriausybinės organizacijos (Lietuvos „Caritas“, Dingusių žmonių šeimų paramos centras, Klaipėdos socialinės ir psichologinės pagalbos centras, asociacija „Vyrių krizių centras“).

Deja, Valstybės kontrolės 2014 m. atlikto Valstybinio audito išvadose teigiama, jog, jeigu visų institucijų darbuotojai, galintys susidurti su prekybos žmonėmis aukomis, būtų tinkamai pasirengę jas identifikuoti (naudotų tinkamus identifikavimo kriterijus, būtų apmokyti juos taikyti praktikoje) – didėtų galimybė aukoms gauti pagalbą kuo anksčiau, ir tai padėtų užkirsti kelią nusikalstamoms veikoms (Valstybės kontrolės ataskaita, 2015).

1.2. Pagalba prekybos žmonėmis aukoms

Lietuva yra tarptautiniu mastu įsipareigojusi kovoti su prekyba žmonėmis ir teikti visokeriopą pagalbą prekybos žmonėmis aukoms. Tačiau tam, kad šie įsipareigojimai būtų vykdomi sklandžiai, būtinas bendras visų suinteresuotų įstaigų ir socialinių partnerių problemos suvokimas bei geranoriškas bendradarbiavimas.

„Pagalba turi būti prieinama visiems nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis asmenims“, - teigiama Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje⁵, kurioje taip pat nustatyti būtiniausi nusikaltimų aukų teisių, paramos joms ir jų apsaugos standartai, įtvirtinta teisė aukoms pirmojo kontakto su kompetentinga valdžios institucija metu gauti informaciją apie paramos rūšis ir kas ją teikia, įskaitant informaciją apie galimybę gauti medicininę pagalbą, specialisto paramą, psichologinę paramą, ir kitą apgyvendinimo vietą. Direktyvos nuostatos turėjo būti perkeltos į nacionalinę teisę ne vėliau kaip iki 2015 m. lapkričio 16 d., priimant atitinkamus įstatymus ir kitus teisės aktus.

2015 m. gruodžio 17 d. įsakymu Nr. I-327/1V-1015/A1-758 buvo patvirtintos Prekybos žmonėmis aukų nustatymo, ikiteisminio tyrimo ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo rekomendacijos, kurių atsiradimą inicijavo LR Generalinė prokuratūra. Šių patvirtintų rekomendacijų paskirtis – dar kartą apibrėžti prekybos žmonėmis aukų nustatymo kriterijus, prekybos žmonėmis nusikalstamų veikų ikiteisminio tyrimo ypatumus, siekiant užtikrinti kuo greitesnį bei efektyvesnį nusikalstamų veikų atskleidimą, ištyrimą, tinkamą įstatymų taikymą bei savalaikės pagalbos suteikimą.

Taigi įstatymais bei poįstatyminiais teisės aktais Lietuvoje šiandien yra pasirengta

¹ Pvz. smurto artimoje aplinkoje statistika yra tik kelis kartus didesnė pagal iškeltų bylų skaičių; seksualinės prievartos prieš vaikus atvejų Lietuvoje oficialiai registruojama panašiai – pvz., 2014 m. buvo registruoti 69 atvejai.

² LR BK 147 straipsnis. Prekyba žmonėmis ir LR BK 157 straipsnis. Vaiko pirkimas arba pardavimas.

³ Šią konvenciją Lietuvos Respublikos Seimas ratifikavo 2012 m. birželio 21 d. įstatymu Nr. XI-2115 (Žin., 2012, Nr. 96-4916)

⁵ 2012 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2012/29/ES, 4 str.

kovoti su prekybos žmonėmis reiškiniu: apibrėžti aukų identifikavimo kriterijai, numatytas tarpinstitucinis bendradarbiavimas teikiant pagalbą nukentėjusiems asmenims, baudžiamajame įstatyme įtvirtinti visi pagrindiniai prekybos žmonėmis sampratos komponentai.

Kaip visa tai veikia praktikoje? Kokia situacija žvelgiant į praktinį įstatymų ir poįstatyminių aktų įgyvendinimą kasdienėje veikloje?

Analizuojant situaciją pastebimas gana pasyvus valstybinių institucijų ir įstaigų įsitraukimas – pavyzdžiui, į LR Vidaus reikalų ministerijos kvietimą pasitvirtinti prekybos žmonėmis aukų identifikavimo kriterijus (2014 m.) atsiliepė tik labai maža dalis kviestų institucijų, na o apie Prekybos žmonėmis aukų nustatymo, ikiteisminio tyrimo ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo rekomendacijų (2015) poveikį esamai situacijai galima bus kalbėti ir jį tirti tik praėjus ilgesniam laiko tarpui.

Specializuotą pagalbą nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis šiandien Lietuvoje teikia keletas nevyriausybių organizacijų, gaunančių nedidelį finansavimą iš LR SADM⁶. Šių organizacijų nuomone, dėl atsakingų pareigūnų žinių ir praktinių įgūdžių trūkumo daug prekybos žmonėmis atvejų taip ir lieka nepastebėti, „nematomi“, todėl nukentėjusieji nesulaukia tinkamos pagalbos.

Kas turi pamatyti šiuos „nematomus“, prekybos žmonėmis atvejus? Vieni arčiausiai pažeidžiamų asmenų esantys specialistai – socialinių paslaugų teikėjai, socialiniai darbuotojai. Jie turi galimybę greičiausiai pastebėti prekybos žmonėmis nusikaltimo apraiškas ir užkirsti kelią tolimesniems nusikaltėlių veiksams, o nukentėjusiesiems suteikti savalaikę pagalbą. Tačiau ar šiems specialistams pakankamai suteikta informacijos bei žinių, kaip šiuos atvejus atpažinti, o įtarus ar nustačius minėtus nusikalstamos veikos atvejus, ar jie turi gebėjimų bei galimybių teisingai veikti?

1.2.1. Poreikių identifikavimas ir pagalbos organizavimas

Analizuodami/Išanalizavę prekybos žmonėmis aukų portretą, pagalbą nukentėjusiems asmenims teikiančių organizacijų ekspertai pastebi, kad į šias situacijas patękusiems asmenims ypač būdinga socialinės atskirties rizika: dėl visuomenėje vyraujančių stigmių, neretai nekalbama apie savo problemas ir išgyvenimus, užsisklendžiama savyje, izoliuojamasi nuo socialinės aplinkos. Todėl pagrindinis pagalbą galinčių suteikti socialinių darbuotojų tikslas – sukurti ryšį su klientu ir rasti tinkamą pagalbą metodą, įtraukiantį asmenį į sprendimų priėmimą. Žinoma, reikia pažymėti, kad vienas socialinis darbuotojas šiame procese menkai ką galėtų padaryti – tam būtinas komandinis darbas, artimas bendradarbiavimas su teisėsaugos institucijomis bei paties kliento įsitraukimas.

Organizuojant pagalbą nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis arba potencialioje rizikoje esantiems asmenims, labai svarbu, kad jie patys suvoktų, jog jiems reikia pagalbos, kad jie žinotų, jog yra institucijų, galinčių jiems padėti, ir kad jie patys norėtų bendradarbiauti. Socialiniame darbe kliento įtraukimas yra dar vadinamas įgalinimu, t. y. galių suteikimas. „Įgalinimo paradigma nukreipia socialinius darbuotojus ne į problemas, o į sprendimus, – žmonės gali juos priimti, kadangi yra aktyvūs savo gyvenimo kūrėjai“, teigia E. Erbay (Motiečienė, 2012). Taigi, siekiant sukurti efektyvų pagalbos (prevencijos) procesą, pirmiausia reikia identifikuoti, ko asmeniui labiausiai reikia konkrečiu metu. Dirbdami su prekybos žmonėmis aukomis, socialiniai darbuotojai turi būti aktyvūs veikėjai – jie pirmieji turi pastebėti pokyčius ir įvertinti aukų poreikius (Kairienė, Kučinova, 2008).

Vienas iš būdų nustatyti, kokia konkrečiai pagalba reikalinga asmeniui, patekusiam į

probleminę situaciją, yra išsiaiškinti, koks yra atitinkamo asmens socialinis tinklas (Pierce, 1997). D. Winemiller (1993) svarbiausiais pagalbos teikėjais įvardija būtent tuos asmenis, kurie ir sudaro socialinį tinklą – šeima, draugai, įvairios paslaugų teikimo įstaigos, kaimynai, kolegos, tam tikros organizacijos, grupės, kuriai priklauso žmogus, nariai (Kairienė, Kučinova, 2008). Lietuvos atveju, galima pripažinti, kad geriausiai klientų (galima kalbėti ir apie potencialias aukas) tinklą pažįsta būtent seniūnijų socialiniai darbuotojai – jie gali stebėti asmenį ir jo šeimą kasdienėje aplinkoje ir pastebėti net mažus pokyčius, nerimą, pakitusį elgesį (pvz., vaikas pradeda praleidinėti pamokas). Tačiau siekiant nustatyti asmens poreikius, labai svarbus bendradarbiavimas ir su kitomis institucijomis (policija, Vaikų teisių apsaugos tarnyba, mokykla, neformaliojo švietimo, gydymo įstaigomis ir pan.). Pirmame paveiksle pateikiami pagrindiniai prekybos žmonėmis aukų poreikių lygiai, kuriuos turi atliepti darbuotojai.



1 pav. Pagalbos aukoms poreikių lygiai (sudaryta autorių)

Kaip matome lentelėje, pagalbos poreikiai prasideda nuo medicininių paslaugų, teisinės ir fizinės apsaugos iki įgalinimo, palaikymo ir socialinio tinklo kūrimo. Tradiciškai socialinės pagalbos procese įprasta kalbėti apie kliento įgalinimą ir įtraukimą į sprendimų priėmimą, tačiau prekybos žmonėmis atveju, dėl patirto smurto, streso, žemos savivertės ir kitų priežasčių, įtraukti klientą gali būti labai didelis iššūkis. Todėl socialiniam darbuotojui reikalingos ne tik žinios, gebėjimai, bet ir organizacinė parama, pagalbos klientui tinklas, galimybė nedelsiant pasinaudoti įvairių institucijų pagalba (pvz., krizių centrai, psichologo konsultacija). Šio pagalbos tinklo Lietuvoje labai trūksta, kai kurios atokesnės savivaldybės neturi krizių tarnybų, vaikų globos institucijos yra perpildytos, trūksta kompleksinių paslaugų šeimai (2013-05-15 Nr. 103-S-22). Kalbant apie paslaugų tinklą, svarbu didinti skubios kompleksinės pagalbos (psichologinės, socialinės, medicininės ir

⁶ 2016 m. LR SADM finansavo šias organizacijas, teikiančias pagalbą prekybos žmonėmis aukoms: Dingusių žmonių šeimų paramos centras, Lietuvos „Caritas“, Vilniaus Arkivyskupijos „Caritas“, VŠĮ „Klaipėdos psichologinės ir socialinės pagalbos centras“ bei asociacija „Vyrų krizių centras“ (<http://www.socmin.lt/lt/konkursai/konkursu-rezultatai/projektu-skirtu-socialinei-fs7w.html>)

teisinės), skirtos vaikams ir jų šeimos nariams, plėtrą, prieinamumą ir kokybę savivaldybėse, ypač kaimuose.

Kaip jau buvo minėta, nemažai prekybos žmonėmis atvejų yra įtariama (kadangi įtarimai retai perkvalifikuojami į nusikaltimą) rizikos šeimose. Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijose (2003 m. gruodžio 17 d. Nr. A1-2072003) socialinės rizikos šeima yra apibrėžiama kaip šeima, kurioje narių bendradarbiavimas ir emocinis bendravimas yra sutrikę ir kurios neigiama aplinka neskatina sveiko ir produktyvaus asmenybės vystymosi bei augimo. Tokia šeima nesugeba tenkinti vaiko emocinių ir fizinių reikmių, be to, tokioje šeimoje esantis bendravimo būdas labai apriboja vaiko galimybes išreikšti poreikius ir jausmus. Šiose šeimose augantys vaikai ir paaugliai ne visada turi susiformavusius socialinius įgūdžius, todėl įgalinimas ir jo poreikių identifikavimas tampa vienu sudėtingiausių iššūkiu (2015 m. ataskaita apie prekybą žmonėmis Lietuvoje, Jungtinių Amerikos Valstijų ambasada).

Tyrimo metu seniūnijų socialinių darbuotojų buvo teirautasi, kas padeda jiems įgyti klientų pasitikėjimą, kokių žinių ar pagalbos jiems trūksta, kaip veikia pagalbos tinklas seniūnijoje, ar veikia supervizijos procesai, ar darbuotojams užtenka paramos ir pastiprinimo, kad įtarimai dėl prekybos žmonėmis virstų teisiniu procesu.

1.2.2. Kokybiškų socialinių paslaugų teikimas aukoms

„Kokybė – tai filosofija, iš kitų išsiskirianti savo principais, veikla ir metodais. Pagrindiniai trys šio požiūrio principai – tai dėmesio sutelkimas į klientą, nuolatinis tobulėjimas ir komandinis darbas“.

F. Crosby

Kodėl svarbu kalbėti apie kokybiškų paslaugų teikimą? „Mūsų šalyje žmogus turi turėti teisę sulaukti kokybiškos pagalbos tuomet, kai ji, jo gyvenimą, artimuosius ištinka nelaimė. Kokybės standartų būtinai reikia ir dėl to, kad socialinio darbo profesija Lietuvoje būtų iš tiesų pripažįstama, vertinama bei gerbiama“ – savo pranešime 2006 m. teigė Vilniaus universiteto tyrėja (dabartinė VU prorektorė) dr. Birutė Švedaitė-Sakalausė (2006). Tai, kad praėjus net dešimčiai metų šie žodžiai yra aktualūs kaip niekada, puikiai įrodo šio tyrimo metu surinkti duomenys („<...> mes čia visai vienos, va su seniūnu pasitariame ir tiek <...>“; „<...> mes gi žemiausia grandis <...>“).

Socialinės paslaugos siauruoju požiūriu – tai paslaugos, kurias teikia šiuolaikinė socialinės apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas: liga, invalidumas, senatvė, našlystė, šeima/vaikai, nedarbas, būstas, socialinė atskirtis.

Taigi, prekybos žmonėmis atveju klientai pagalbą galėtų gauti tik tuo atveju, jeigu kiltų rizika jiems patirtį socialinę atskirtį, tačiau kaip tai įrodyti?

Lietuvoje socialinių paslaugų tikslus apibrėžia LR socialinių paslaugų įstatymas, kuriame numatyta, kad socialinių paslaugų sistemos tikslas yra suteikti pagalbą asmeniui (šeimai), dėl amžiaus, neįgalumo, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam, neįgijusiam arba praradusiam gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimos) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Pagal Socialinių paslaugų įstatymo 13 straipsnį savivaldybės atsako už socialinių paslaugų teikimo savo teritorijos gyventojams užtikrinimą planuodamos ir organizuodamos socialines paslaugas, kontroliuodamos bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros kokybę. Taigi socialinės paslaugos yra integrali valstybės gerovės dalis, padedanti pagerinti daugelio žmonių gyvenimo kokybę ir atliepanti visuomenės poreikius socialiniam teisingumui ir saugumui. Iš čia išplaukia, kad siekiant teikti

kokybiškas paslaugas (nors reikia paminėti, kad paslaugų kokybė niekur nėra apibrėžta (Adomaitytė-Subačienė, 2015)) reikia specialistų kompetencijos, praktikos, patirties, pagalbos sistemos ir kliento įtraukimo.

Deja, šiandien Lietuvoje dar labai dažnai socialinio darbo kokybės vertinimas suprantamas kaip socialinio darbo su klientais metinių ataskaitų teikimas (2012-09-11 Nr. (6.3.-2011-25)-PR-192). Nėra aiškių kokybės vertinimo kriterijų ir rodiklių. Kaip socialiniam darbuotojui žinoti, kad jis dirba gerai, kada jis gali būti tikras, kad suteikė kokybiškas paslaugas, jeigu niekas įstaigose apie tai nekalba? Kas turėtų būti įgyvendinta įstaigoje, kad būtų užtikrintas kokybiškų socialinių paslaugų teikimas ir galima būtų užtikrinti veiksmingą pagalbos rizikos šeimoms procesą?

Šio tyrimo metu buvo siekiama įvertinti, kaip socialiniai darbuotojai suvokia pagalbos klientams procesą ir kokią pagalbą gauna savo įstaigoje, kad užtikrintų paslaugų kokybę. Autorės kėlė tikslą įvertinti subjektyvų socialinių darbuotojų požiūrį ir savijautą, kadangi darbuotojo nusiteikimas yra esminis kokybės užtikrinimo elementas. Taigi, toliau kalbėsime apie paslaugų teikimo procesą, kaip jis planuojamas ir kaip vertinamas socialinių paslaugų organizacijose.

Pastaba. Struktūros bei rezultato kokybė (įtraukiant klientų vertinimą, gyvenimo kokybės pokyčius) turėtų būti vertinama atskirai naudojant papildomus tyrimo metodus. Išsamų tyrimą autorės rekomenduoja atlikti siekiant išsamiai įvertinti pagalbos proceso eigą ir praktiką Lietuvoje.

1.2.3. Socialinių paslaugų kokybė: kaip išmatuoti?

Kaip išmatuoti, kad viską darome gerai arba ką reikia tobulinti? Tokį klausimą savo veikloje turėtų užduoti bet kokia organizacija. Kad atsakyti į šį klausimą, reikia atlikti kelis žingsnius (Dean JW and DE Bowen, 1994):

- išsiaiškinti paslaugų gavėjų poreikius;
- sukurti veiksmų planą;
- apibrėžti, kaip bus matuojama pažanga.

Europos savanoriškas socialinių paslaugų kokybės modelis (angl. A VOLUNTARY EUROPEAN QUALITY FRAMEWORK FOR SOCIAL SERVICES) apibrėžia, kad kokybę galima įvertinti tokiais parametrais: paslaugų prieinamumas, atskaitomybė, darbuotojų nuostatos ir elgsena, bendradarbiavimas, lankstumas ir reagavimas į pokyčius, gebėjimas atliepti klientų poreikius, konfidencialumas, darbuotojų gebėjimas kurti pasitikėjimą, užtikrinti privatumą ir orumą (Europos komisija) (SPC/2010/10/8 final).

E. Demingas, J. Juranas, A. Fgenbaumas, P. Crosby (Gower, 2003; Juran, 1951) ir kiti taip pat bandė išskirti kokybės kriterijus ar nuostatas, vedančias organizacijos tobulinimo link. Apibendrinant jų darbus, galima išskirti pagrindinius proceso kokybės kriterijus, aktualius socialinio darbo praktikai:

- *lyderystė*: organizacijos vadovas įsipareigoja siekti kokybės;
- *veiklos stebėseną*: įstaiga, siekdama institucinio tobulėjimo, reguliariai vykdo darbuotojų pažangos stebėjimą, kuria rodiklius ir pagal juos vertina;
- *darbuotojų motyvacija*: didina darbuotojų supratimą apie kokybę, ir juos motyvuoja;
- *palaikymas*: skatina atsikratyti baimės kalbėti apie problemas, skatina darbuotojus pranešti, su kokiomis problemomis susiduria;
- *organizacinė parama*: organizacija nustato veiklų tobulinimo tikslus, pagal juos vykdo darbuotojų mokymus;
- *orientacija į klientą*.

Vienas pirmųjų bandymų Lietuvoje apibrėžti socialinių paslaugų kokybės kriterijus ir standartizuoti paslaugų teikimą, buvo 2007 m. patvirtintos (papildytos 2012 m.) Socialinės globos normos (standartas). Socialinės globos normų įdiegimo pagrindas buvo 2002 m. Pasaulio banko ir UNICEF organizacijų iniciatyva parengta metodika *Improving Standards of Child Protection Services in ECA Countries* (Žalimiene, 2007). Socialinės globos normos aprašo IV skyriaus 6 punkte nurodoma, kad „siekdama socialinės globos efektyvumo, socialinės globos įstaiga (išskyrus šeimynas) nuolat pati vertina savo veiklą“, tačiau ši norma taikoma tik globos įstaigoms. Veiklos vertinimas praktikoje šiuo metu taikoma fragmentiškai.

Socialinių paslaugų kokybės parametrus siūlo ir EQUASS kokybės⁷ standartas, sukurtas praėjo dešimtmečio viduryje Olandijos ir Belgijos specialistų iniciatyva ir pritaikytas konkrečiai socialinių paslaugų sektoriui. Taikyti šį standartą rekomenduoja ir LR *Socialinės apsaugos ir darbo ministerija* kaip specializuotą vidinę veiklos ir paslaugų kokybės įsivertinimo sistemą, tačiau vėlgi – praktikoje yra vos kelios įstaigos kryptingai taikančios šį modelį (2015 m. vasario 13 d. įsakymo Nr. A1-75 redakcija). Standartas numato 9 svarbiausias sritis, į kurias organizacija turi atkreipti dėmesį: lyderystė, personalas, teisės, etika, partnerystė, dalyvavimas, orientacija į asmenį, kompleksiskumas, orientacija į rezultatus, nuolatinis tobulėjimas.

Nors Lietuvoje socialinių paslaugų kokybės rodiklių neturime, o esami bandymai taikomi labai fragmentiškai, tačiau kokybės užtikrinimas yra labai svarbus, ne tik todėl, kad socialinės paslaugos finansuojamos mokesčių rinkėjų lėšomis, bet ir todėl, kad tai gali padėti socialiniams darbuotojams jaustis saugiau, jie gali labiau pasitikėti savo priimamais sprendimais. Tyrimo duomenys parodė, kad būtent šio palaikymo darbuotojai labiausiai stokoja.

Taigi teoriškai situacija kovoje su prekyba žmonėmis identifikuojant bei teikiant pagalbą prekybos žmonėmis aukoms yra gana aiški: Lietuvos baudžiamajame įstatyme yra įtvirtinti ir su ES teisiniais dokumentais suderinti visi pagrindiniai prekybos žmonėmis sampratos komponentai, turime parengtus dokumentus bei rekomendacijas tarpinstitucinio bendradarbiavimo reglamentavimui, metodines priemones darbu su nukentėjusiais asmenimis.

Šio tyrimo metu norėjome pažvelgti, kokia situacija yra toli nuo administracinių rajonų centrų nutolusiuose regionuose ir kaip realybėje veikia įvairios priimtose tvarkos, rekomendacijos bei reglamentai, taip puikiai atrodantys politiniame bei ataskaitų lygmenyje. Ką apie tai žino realų darbą atliekantys specialistai – socialiniai darbuotojai? Su kokiais prekybos žmonėmis atvejais jie susiduria, kaip organizuoja bei teikia paslaugas ir kaip supranta teikiamų paslaugų kokybę. Kitaip tariant, norėjome pamatyti, kas vyksta „ant žemės“, nusileidus iš „popierinio lygmens“ į realų darbo lauką. Tyrimo metu buvo bandoma išsiaiškinti:

- kokių žinių apie prekybos žmonėmis reiškinį bei aukų identifikavimą turi socialinio darbo specialistai, dirbantys arčiausiai pažeidžiamų žmonių kaimiškose vietovėse pasienio regionuose?
- ką socialiniai darbuotojai žino apie nukentėjusiųjų nustatymo ir perdavimo pagalbai tvarkas?
- kaip veikia informacijos perdavimo mechanizmas?
- kaip teikiama pagalba nukentėjusiems asmenims ir kaip užtikrinama teikiamos pagalbos kokybė?

Apibendrinant aukščiau pateiktas įžvalgas, tyrimui buvo pasirinktas žemiau pateiktas modelis (priedas Nr. 1 - *Tyrimo klausimynas*):

Kategorija	Subkategorija
Prekybos žmonėmis reiškinio aktualumas seniūnijai	Prekybos žmonėmis atvejai
Prekybos žmonėmis aukų identifikavimas	Įtarimai
	Veiksmai, esant įtarimams
	Ikiteisminiai tyrimai, bylos
Prekybos žmonėmis formų paplitimas pasienio seniūnijose	Vergiškas darbas
	Seksualinis išnaudojimas
	Išnaudojimas nusikaltimams vykdyti
	Priverstinė santuoka
	Kitos pasinaudojimo asmenų pažeidžiamumu formos
Tapimo aukomis priežastys	Kokie asmenys tampa aukomis
Socialinių paslaugų organizavimas (planuok, daryk, vertink, tobulink)	Vadovo vaidmuo (lyderystė)
	Pagalbos proceso organizavimo gairės ir taisyklės
	Veiklos stebėseną
Organizacinė parama	Palaikymas
	Komandinis darbas ir bendradarbiavimas
	Išorinė motyvacija
	Darbuotojų (ne)įgalinimas
Darbo aplinka ir darbo sąlygos	Saugumas
Kompetencija	Kvalifikacijos kėlimo galimybės, supervizija



⁷ www.equass.com

2. TYRIMO METODOLOGIJA

Tyrimo tikslas: atskleisti, kaip pasienio savivaldybių seniūnijų socialiniai darbuotojai supranta prekybos žmonėmis aukų sąvoką bei ar yra pasirengę teikti kokybiškas socialines paslaugas aukoms.

Tyrimo uždaviniai:

1. ištirti, kaip pasienio seniūnijų socialiniai darbuotojai vertina prekybos žmonėmis situaciją jų regione, seniūnijoje, kaip jie suvokia sąvoką „prekyba žmonėmis“;
2. ištirti, kokias prekybos žmonėmis formas gali identifikuoti seniūnijų socialiniai darbuotojai;
3. apžvelgti konkrečiais prekybos žmonėmis atvejais teikiamą (suteiktą) socialinę pagalbą;
4. ištirti, kaip seniūnijų socialiniai darbuotojai yra pasirengę teikti kokybiškas paslaugas, ar yra pasiruošę planuoti pagalbos procesą aukoms;
5. išanalizuoti, kaip darbuotojai vertina institucijų organizacinę paramą teikiant paslaugas?
6. išanalizuoti, ar darbuotojai pasirengę matuoti paslaugų teikimo pažangą, geba identifikuoti rodiklius;
7. ištirti, kaip jaučiasi socialiniai darbuotojai dirbdami seniūnijose, kas juos motyvuoja ir įgalina.

Tyrimui pasirinkta kokybinio tyrimo metodologinė prieiga. Kokybiniai tyrimai sociologijos mokslo empirikoje vertinami gana nevienareikšmiškai. Dėl kokybinei prieigai būdingo neapibrėžtumo iki šiol yra diskutuojamos kokybės problemos, kylančios vykdamas kokybinius tyrimus. Tačiau kokybiniai tyrimai, kaip interpretacinis įrankis, padeda pažvelgti giliau, suvokti galimas reiškinių priežastis (Stake, 2010). Kokybinė paradigma gali būti vertinama kaip natūralus būdas rinkti duomenis apie socialinį pasaulį, tiesiogiai susiliejant su socialine aplinka ir ją „prisipratinant“ (Bryman, 1988). Jautriam socialiniam reiškiniui tirti (prekyba žmonėmis) yra svarbu empatiškumas, gebėjimas užmegzti pilnavertį pasitikėjimo kontaktą. Grupinio tyrimo atveju – užtikrinti grupės (pvz., focus grupės) bendrą klimata, galimybę kiekvienam išsakyti savo nuomonę (Creswell, 2014.) Asmeninė prieiga šiam tyrimui ir buvo pasirinkta siekiant efektyviau įsigilinti į tiriamąjį fenomeną ir analizuoti gilumines respondentų įžvalgas. Užmezgus kontaktą su respondентаis, tyrėjoms pavyko atskleisti socialinių darbuotojų praktikoje galimai pasitaikiusius prekybos žmonėmis atvejus, kurie dėl vienokių ar kitokių priežasčių nebuvo laiku identifikuoti ir ištirti.

Naudojami duomenų rinkimo metodai: giluminis interviu bei fokusuotos diskusijų grupės. Buvo organizuotos 5 fokusuotos grupės ir atlikti 9 individualūs giluminiai interviu.

Tyrimo imtis:

Iš viso tyrime dalyvavo 29 asmenys – socialiniai darbuotojai, dirbantys su rizikos šeimomis, bei socialinio darbo organizatoriai, dirbantys 8-iose skirtingose pasienio savivaldybėse. Tyrimo metu pakalbinome 16-os seniūnijų darbuotojus.

Pasienio savivaldybės buvo pasirinktos kaip rizikingiausios, kuriose vykdyti nurodytus nusikaltimus yra objektyviai palankesnės sąlygos dėl bedarbystės, atitolimo nuo administracinių centrų bei skurdo. Tyrime dalyvavo savivaldybių, turinčių išorinę ES sieną ir besiribojančių su Rusija bei Baltarusija, socialiniai darbuotojai bei savivaldybių, besiribojančių su Latvija bei Lenkija, specialistai.

Darbuotojai, dirbantys su rizikos šeimomis seniūnijose, pasirinkti todėl, kad tyrimais įrodyta, jog tapti prekybos žmonėmis aukomis didesnę tikimybę turi socialinėje rizikoje esantys asmenys, ir ypač vaikai. Dažniausiai prekybos vaikais aukos yra vaikai iš socialinės rizikos, nedarnių šeimų, vadinamieji „gatvės vaikai“, taip pat vaikai, turintys emocinių, mokymosi, raidos sutrikimų ar elgesio sunkumų (Kairienė, Kučinova, 2008). Seniūnijų socialinio darbo organizatoriai – tai specialistai, kurie nustato paslaugų poreikį bei mato visą socialinių problemų spektrą konkrečiame „lauke“, tad jų darbo sritis – dar platesnė, suteikianti galimybę matyti ir kitus asmenis, kurie gali tapti prekybos žmonėmis aukomis.



3. TYRIMO REZULTATŲ APŽVALGA

3.1. Prekybos žmonėmis aktualumas

Nyčės prielaida: ką bedarytume, visada supaprastiname, taigi, falsifikuojame. Tai darome iš būtinumo, nes negalime apdoroti mus supančios informacijos gauros. Kai žvelgiame į medį, nematome kiekvienos šakos ir lapo, geriausiu atveju regime tik medžio „pavidalą“ arba „šešėlį“.

Dauguma problemų sprendimų yra galimi tik tuomet, kai identifikuojame problemas ir pripažįstame, kad jos egzistuoja. Kaip buvo minėta teorinėje dalyje, kasmet pripažintų prekybos žmonėmis aukų skaičius Lietuvoje nėra itin didelis – aukas skaičiuojame dešimtimis.

Tiriant Lietuvos pasienių regionuose esančią situaciją, pirmasis klausimas, kurį uždavėme socialinių paslaugų teikėjams interviu metu, buvo apie tai, ar jų seniūnijoje yra aktuali prekybos žmonėmis problema. Pirminiai atsakymai nežadėjo ilgų pokalbių – atrodė, jog arčiausiai šalia pažeidžiamų asmenų esantys specialistai visiškai nuoširdžiai nemato problemos aktualumo.

Kaip manote, ar jūsų seniūnijai yra aktuali prekybos žmonėmis tema? – klausėme 29-ių socialinių darbuotojų, dirbančių pasienio regionuose.

Tiesiogiai „taip“ į šį klausimą buvo atsakyta tik vienoje seniūnijoje, kur kalbėjomės su dviem respondentėmis (iš viso tyrime dalyvavo 29 respondentai). Įdomu pastebėti, jog teigiamai į šį klausimą atsakiusios socialinės darbuotojos – aktyvios veikėjos socialinio darbo lauke bei yra dalyvavę net keliuose mokymuose apie prekybą žmonėmis. Be to, dar prieš sutikdamos duoti interviu, jos pasakė, jog neturi ko slėpti, leido įrašinėti pokalbį bei sakė „na blogiau tai jau tikrai nebus“.

Dar trys respondentės, atsakydamos į šį klausimą, paminėjo, kad šiuo metu – kaip ir nėra aktuali problema, tačiau „anksčiau – yra buvę“. Visi likusieji atsakymai buvo neigiami.

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Prekybos žmonėmis temas aktualumas	Aktualu	„taip“; „taip, aktualu“
	Anksčiau buvo aktualu	„anksčiau – yra buvę“; „turėjome čia merginą“; „buvo grąžinta iš užsienio“
	Neaktualu	„gal kažkur kažkas gali būti, bet būtent kad pas mus... ne“; „na taip labai jau – tai ne...“; „pas mus tikrai nėra tokių atvejų“; „nelabai mane kas nors informavo, ne ką ir žinau...“ ir pan.

Įdomu, jog dalis respondentų tarsi laukia, jog kažkas turėtų apie tai informuoti („Kad gautumėm informaciją – nėra“; „Nežinau, niekas neinformuoja“). Bet tolimesnis pokalbis su respondentėmis, gilinant ir klausiant, o ką specialistai yra girdėję apie prekybos žmonėmis atvejus juos supančioje darbo bei gyvenimo aplinkoje, atskleidžia kiek kitokį vaizdą („Kad taip patys žinotumėm – nebuvo. Tik paskui pradėjo eiti iš teismo prašymai“; „Ne, tokių yra, kad vaikinukai kažkur išvažiavo ir dingo. Gal jau ir liks kažkur, ir nežinia...“; „Gal kokie artimieji žino? Nes jei iš tų šeimų kur lankom – žinotumėm, o jei iš normalių – gali ir nesužinoti... niekas nesako...“; „Konkrečiai, kad jei grįžo ir kažkas kažką sakytų – tai tik spėjimai“; „Mes kažką girdėjom, kad ieško tokių žmonių“.

Taigi akivaizdu, jog respondentų atsakymai, neigiantys problemos egzistavimą, akivaizdžiai nesutampa su tolimesnio pokalbio metu gautais duomenimis.

3.1.1. Prekybos žmonėmis atvejų identifikavimo sunkumai

Pastebėta, jog, paprašyti įvertinti problemos aktualumą jų seniūnijoje, respondentai tai suprato kaip šiandieninės situacijos apibūdinimą ir tai darė gana santūriai, tuo tarpu apie praeityje turėtus konkrečius atvejus jie buvo linkę kalbėti drąsiau, išsamiau ir daugiau – saugiau yra kalbėti apie tai, ko nereikia spręsti, kas jau išspręsta ir pamiršta. Pamažu pokalbio eigoje buvo atskleisti dar ir kiti konkretūs ir labai įvairūs susidūrimai su galimais prekybos žmonėmis atvejais. Jie plačiau aptariami 2.3 skyriuje, pristatant prekybos žmonėmis formų įvairovę.

Kalbant apie prekybos žmonėmis atvejus, akivaizdžiai atsiskleidžia šio nusikaltimo identifikavimo sudėtingumas, nes dažnai respondentai teigia, kad tikro, patvirtinto atvejo – kaip ir neturėjo, bet įtarimų buvę: („Tokio rimtai apčiuopiamo atvejo – tai ne, nebuvo, bet įtarimai, kad tai vyksta – yra...“ – teigė viena iš Latvijos pasienyje dirbančių specialistėčių ir pasakojo toliau: „Mergaitės, nepilnametės. Ko gero, ten jau yra ruošiamos, nes pilnametis vaikas prie keturiolikos metų merginų kabinosi, draugelis toks, meilės tipo, naktiniai pasivažinėjimai...“). Prisimenama ir daugiau: „Buvo išvažiavusi [į užsienį], tik kaime šnekėjo, kad motina savo dukrą pardavė“.

Socialiniai darbuotojai sako, kad įtaria įvairias prekybos žmonėmis situacijas, bet tai nėra patvirtinta. Akivaizdu, kad patvirtinti tokių atvejų nedrįstama, o atsakymai į klausimą „ką specialistai daro, išgirdę apie galimus prekybos žmonėmis atvejus, kaip elgiasi, kam praneša?“ – kalba patys už save:

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Prekybos žmonėmis atvejų identifikavimas	Įtarimai	„Tokio rimtai apčiuopiamo atvejo – tai ne, nebuvo, bet įtarimai, kad tai vyksta – yra...“; „Tik girdėjome – gal...“; „Tik mūsų paspėliojimai. Faktų gyno – kaip ir nėra“; „Mes kažką girdėjom, kad ieško tokių žmonių“; „kad grynai grynai per prievartą vežami – bent jau iki mūsų informacija neatėjo...“; „Bet realiai, tikrai, kad faktas būtų aiškus, jog buvo, kad gautum informaciją iš kažkur, kad buvo baustas ar nukentėjo kuris, kad atkreiptumėm dėmesį – nieko...“; „Nu va, kaime žino, kad tas ir tas nutiko. Arba – parėjęs vyras papasakoja. Yra šnekų, biškų, žinai...“;

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Prekybos žmonėmis atvejų identifikavimas		„O kad man kas nors ims ir patikės tos aplinkos paslaptis“; „Nežinau asmeniškai, nieks nepasiekė“.
	Veiksmai, esant įtarimui	„Kaip ir nieko. Na paspėliojam. Ką gali?“; „Kuo remiantis gali teikti informaciją – tik iš pletkų lygio... Neturi tu faktų, gal tu žmogų šmeiži? Nu fakto realaus nematei, kad taip įvyko?“; „Bet realiai – tu turėjai matyti tą nusikaltimą, dar kažką, būti užtikrintas. O dabar – kaip sako „viena boba sakė“... Man kažkas kažką pakuždėjo, bet aš nemačiu, nesu įsitikinęs, kad kažkas kažką padarė“; „Esam girdėję. Bet irgi – „pliotkų lygy“. Bet yra. Kažkur, kažkas, kažką, kažkaip...“.
	Ikiteisminiai tyrimai, teismai	„Dar – moteris buvo, ir teismai buvo... bet pačios pabaigos mes net ir kaip nežinome“; „Oi ne, turbūt niekada dar. Nėra įrodymų..“; „Ir ką mes galime įrodyti? Nes bylos be įrodymų – nepradeda“; „perdaviau informaciją, sakė pasidomėsim, bet nieko paskui – ryšio nėra“; „Niekas manęs dar neinformuoja kol kas, vyksta tyrimas, žinau tik tiek, kiek pati mergaitė pasakiusi“; „O ar pradėta byla kokia nors – šito aš jau nežinau. Nes jau čia nebe mano...“.

Socialinių darbuotojų pasakojimuose atsiskleidžia ir gynybinė pozicija – „mums niekas neperduoda tokios informacijos“:

- „Bet realiai, tikrai, kad faktas būtų aiškus, jog buvo, kad gautum informaciją iš kažkur, kad buvo baustas ar nukentėjo kuris, kad atkreiptumėm dėmesį – nieko...“;
- „Nu va, kaime žino, kad tas ir tas nutiko. Arba – parėjęs vyras papasakoja. Yra šnekų, biškų, žinai...“;
- „O kad man kas nors ims ir patikės tos aplinkos paslaptis“;
- „nežinau asmeniškai, nieks nepasiekė“.

Situaciją pasienio regionuose atspindi ir atsakymai į klausimą „O ar buvo pradėti ikiteisminiai tyrimai, ar bylos pasiekė teismus, ar buvo nuteistų asmenų?“. Atsakymai, pateikiami lentelėje, rodo, jog informacijos iš teisėsaugos apie nukentėjusius nuo prekybos žmonėmis asmenis specialistai negauna.

Čia galima pastebėti, kad socialiniai darbuotojai ne tik negauna oficialios informacijos, bet ir patys niekam jokios informacijos neperdavinėja (pvz., policijai, kitoms įstaigoms). Akivaizdu, jog nuolatinio, kasdienio realaus darbo, bendradarbiavimo pasitariant bei veikiant nėra nei su policija, nei su kitomis institucijomis (minimi Vaikų teisių apsaugos specialistai, mokyklos, medikai, specializuotą pagalbą aukoms teikiančios organizacijos ir

kt.).

Taigi kyla klausimas – o kas gali / turi identifikuoti ir teikti pagalbą prekybos žmonėmis aukoms?

Kaip buvo aprašyta teorinėje dalyje, galimų prekybos žmonėmis atvejų identifikavimas yra reglamentuotas *Prekybos žmonėmis aukų nustatymo, ikiteisminio tyrimo ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo rekomendacijose*, na o teorinėje dalyje minėtas nukentėjusiųjų nustatymo bei perdavimo pagalbai tvarkas yra pasitvirtinusi tik viena iš tyrimo dalyvavusių savivaldybių. Paradoksas, bet apie tokios tvarkos egzistavimą niekas net neužsiminė ir toje vienintelėje savivaldybėje, kuri yra pasitvirtinusi identifikavimo tvarką (apklausti 4 socialiniai darbuotojai bei skyriaus vedėja), vadinasi – tvarka realiai nefunkcionuoja..

Tyrimo metu socialiniai darbuotojai, dirbantys su rizikos šeimomis seniūnijose minėjo, jog nukentėjusieji nuo prekybos žmonėmis ar galimai nukentėjusieji oficialiai jų klientais gali būti tik tokiais atvejais, kuomet jie yra priskirti rizikos šeimoms, t.y., gyvena šeimose, kuriose yra nepilnamečių vaikų arba patys yra nepilnamečiai. Pareigybinuose aprašuose tokie klientai kaip pilnamečiai asmenys, nukentėję nuo prekybos žmonėmis, nėra minimi. Tai patvirtina ir darbuotojų pasakojimai: „Yra buvę, kai pagalvoji, tokių atvejų... Ne iš mano šeimų, bet yra“; „Ir daugiau tokių buvę, bet ne mano“; „Nepilnametis buvo Anglijoje, berods, vogė... Bet paskui – ir vėl išvažiavo. Bet šeima – nebuvo įrašyta į rizikos, tai kaip ir nelabai priskirta man“; „nes čia jau nebe mano“.

Socialinio darbo organizatoriaus seniūnijose funkcijų spektras – labai platus, bet svarbiausias –organizuoti ir kontroliuoti socialinį darbą seniūnijoje. Tačiau realiai pagrindinė, daugiausiai laiko bei jėgų atimanti funkcija, kurią jie vykdo – tai išmokų ir paslaugų skyrimas bei visa su tuo susijusi dokumentacija. Na o paslaugų gavėjai – tai ir vieniši asmenys, ir rizikos šeimos, o taip pat socialiai remtini asmenys, neįgalieji, daugiavaikės šeimos.

Taigi su prekybos žmonėmis atvejais visose kalbintose seniūnijose praktiškai nesusiduriama ir joks darbas nevykdomas, nes identifikuotų ir patvirtintų atvejų nėra. Atvejai neidentifikuojami, kadangi to daryti socialiniams darbuotojams tarsi ir nepriklauso, o be to – tarnyba oficialiai nėra informuojama apie asmens pripažinimą prekybos žmonėmis auka. Nukentėję nuo prekybos žmonėmis asmenys dažniausiai ir patys nesupranta, kad jie – aukos, tad seniūnijose tokių asmenų identifikavimo galimybės – minimalios. Šis darbas nėra įtrauktas į socialinių darbuotojų pareigybinius aprašus, tad yra tarsi savanoriška veikla. Sudėtingiausia yra tai, kad darbuotojui identifikavus atvejį, jam ne tik tektų su nukentėjusiu asmeniu dirbti papildomai, bet ir patekti į tam tikrą rizikos zoną, keliančią pavojų darbuotojo ir jo šeimos saugumui – prekyba žmonėmis yra siejama su sunkiais nusikaltimais, kurių organizatoriai gauna didelį pelną ir gali padaryti viską, kad aukos tylėtų, o nusikaltimai nebūtų atskleisti. Dėl šios priežasties specialistai yra linkę nesiimti iniciatyvos – daug ramiau ir saugiau yra neidentifikuoti problemų.

Tai, be abejonės, ne tik specialistų kvalifikacijos, bet ir pačios sistemos trūkumas: jei kiekvienas socialinio darbuotojo identifikuotas ar su kitų institucijų pagalba išspręstas atvejis būtų retrospektyviai įtrauktas į jo krūvį su visomis išlaidomis ir darbo laiko sąnaudomis, tuomet motyvacijos atpažinti nusikaltimus būtų daugiau. O jei specialistai jaustų palaikymą, pagalbą iš kitų institucijų – tai irgi padidintų atskleidžiamų atvejų skaičių.

3.1.1. Prekybos žmonėmis formos pasienyje – atidesnis žvilgsnis į realybę

Tyrimo eigoje daugelis specialistų, pradžioje sakė, kad PŽ problema jų seniūnijose yra neaktuali, o atvejų – nelabai buvę, detaliau klausinėjami apie skirtingas PŽ formas, ima kalbėti visiškai kitaip.

Kalbėjimas apie skirtingas prekybos žmonėmis formas ir respondento įtraukimas į diskusiją pastariesiems yra tarsi „saugesnė zona“, nes tokiam pokalbyje šiek tiek atsitraukiama nuo konkrečios vietos bei laiko, nebeakcentuojama šiandieninė situacija konkrečioje seniūnijoje. Diskusija apie prekybos žmonėmis latentškumą bei formų įvairovę ir kaitą respondentams yra ir „patogesnė“ tema, nes toje pačioje aplinkoje gyvenantys ir dirbantys žmonės galimai nenori „juodinti“ savo aplinkos, atskleisti joje vešiančių problemų, nes patys yra su ja glaudžiai susiję, patys identifikuoja savo miestelių bei kaimų gyventojais. Tuo tarpu konkretesnis pokalbis apie respondentams artimos aplinkos žmonių galimą tapimą nusikaltimų aukomis, jiems kelia stresą, nes tai iš dalies gali būti traktuojama kaip jų netinkamai vykdytos prevencinės veiklos, nepamatytų problemų atspindys, kitaip tariant – jų atliekamo darbo kritikos objektas.

➤ Vergiškas darbas

Viena pirmųjų prekybos žmonėmis formų, apie kurią respondentų buvo prašoma pagalvoti – vergiškas darbas. Įvardydami šią formą, klausdavome apie iš užsienio grįžusius asmenis, kurie nieko neuždirbo ir nieko apie tai nepasakoja. Tikėtina, kad jie galėjo tapti nusikaltimų aukomis, mat minėtas elgesys būdingas PŽ traumas patyrusiems žmonėms. Lentelėje pateikiami respondentų įvardyti atvejai, kurie galimai buvo susiję su PŽ nusikaltimais ir apie kuriuos greičiausiai nei policija, nei pagalbą teikiančios organizacijos nieko nežino:

Vergiškas darbas	<p>„Vieną žinau. Bet čia jau seniai, prieš kokius keturis metus. Buvo toks sportiškas, tvirtas vyras, grįžo „beveik kojomis“, sukūdes. Manau, kad niekur nesikreipė. Visi galai liko Ispanijoje...“;</p> <p>„Yra buvę, kad negauna pinigų ir grįžti neturi kaip. Tai ten sukasi patys, kol susiranda kažką...“;</p> <p>„Iš asmeninės aplinkos – yra giminaičiui taip buvę. Sunkiai ten – ir gatvė miegodavo, ir visai. Nieko nesumokėjo, eik kur tu nori, o pažadėti buvo aukso klodai“;</p> <p>„Buvo. Buvo, buvo. Iš Anglijos. Dvi šeimos. Ir nieko neuždirbo. Ir jaunuoliai dar – iš Anglijos...“;</p> <p>„Yra – vyrai grįžta, sako, neužmokėjo. Bet būna, kad ir pralošia, prauliavoja, tai jie nieko nepasakoja ir nesiskundžia“.</p> <p>„Buvo vyrai, kur sakė, kad dirbo sunkiai, bet pinigų negavo. Dėl priverstinio darbo, tai būna laimingi, kad grįžo gyvi ir mano – pats kvailas. Yra tokių, niekur nesikreipia“;</p> <p>„<...> buvo toks atvejis, kai reikėjo ieškot pagalbos, per ambasadą, kad surast, kas pargabena iš Ispanijos“;</p> <p>„<...> vyrai, apie trisdešimt metų, toks tas jų būrys. Gal jie ir savo noru važiuoja, nes ten vieniši tokie. Bet jie dažniausiai yra iš vaikų namų išėję, gal pas kažką glaudžiasi, tai jie dažniausiai dokumentų kartais neturi. Jiems padaro. Vienas čia, sako, irgi jau kažkur dingo, pas ūkininką vis važiuodavo padirbėti, o dabar dingo. Sako, čia su vienu tokiu mūsų, kur mėgsta visokius – vogti, „verslauti“ – susidėjo“.</p>
-------------------------	---

Ne visi socialiniai darbuotojai supranta asmenų verbavimo vergiškam darbui ir išnaudojimo subtilybes. Kai kuriems atrodo, jog prekyba žmonėmis išnaudojant juos vergiškam darbui – tai nusikaltimas, kuris būtinai turi būti susijęs suprievarta („O kad grynai per prievartą [būtų vyrai išvežti] – bent jau iki mūsų informacija neatėjo...“). Kai kurie jų mano, jog aukos statusu gali būti ir manipuluojama, t. y., apsimetama nukentėjusiuoju („Aš

netikiu, kad jie ten dirbo ir juos apgavo, matyt, ir ten tikėjosi gyventi iš pašalpų. Paskui grįžta ir sako, kad va apgavo“).

➤ Seksualinis išnaudojimas (prostitucija) kaip viena iš prekybos žmonėmis formų

Išnaudojimas prostitucijai – tai prekybos žmonėmis forma, apie kurią Lietuvoje kalbama seniausiai, taigi tai geriausiai žinomas reiškinys. Kalbant su respondentais apie seksualinį išnaudojimą kaip prekybos žmonėmis formą jų seniūnijose, interviu metu buvo užsiminta apie kelis seniau buvusius atvejus, kai buvo bendradarbiauta tiek su pagalbą teikiančiomis organizacijomis, tiek ir su teisėsauga („Buvo mergina, išvyko iš mūsų seniūnijos, paskui grįžo iš užsienio. Ten jai padėjo iš Panevėžio. Prekybos žmonėmis skyrius... Nelabai mane kas nors informavo, ne ką ir žinau...“; „Turėjome dingusią be žinios, atsirado Vokietijoje...“).

Įdomu, jog dalis respondentų galimai prekybos žmonėmis požymius mato ir artimiausioje aplinkoje:

Seksualinis išnaudojimas (prekybos žmonėmis požymiai)	<p>„Jaunos mergaitės – kad į užsienį vyktų – tai nežinau, bet čia vietoj tai tokių yra. Ar ten daiktai su jom atsiskaito, ar pinigais, ar dar kažkuo tai. Tokių būna“;</p> <p>„Tai viena organizatorių pakviečia paneles, tai – vaikinai organizuoja. O kas ten toliau būna – ar tik vaisės, aš jau nežinau. Iš kažkur tų pinigų pas jas atsiranda“;</p> <p>„Gal prieš tris metus mūsų viena mergaitė, gal šešiolikos buvo. Tokia lengvo būdo. Susipažino su porele, kurie kalbino teikti už pinigus seksualines paslaugas. Bet tą porą sulaukė, pasodino. Neatsimenu, kas identifkavo. Gal su kokiomis kitomis bėdomis pakliuvo?“.</p>
--	---

Nepaisant daugiamečio įvairių organizacijų darbo, siekiant informuoti visuomenę ir parodyti prostituciją kaip prievartos prieš moteris formą, dažniausiai turinčią ir prekybos žmonėmis požymių, socialiniai darbuotojai neretai vis dar abejoja, ar jų darbo praktikoje pasitaikę atvejai būtų priskirtini prie prekybos žmonėmis:

Seksualinis išnaudojimas (abejonės)	<p>„Oi, čia – dar viena šeima mano, rizikos. Moteris ten – serganti šizofrenija, kaip aš suprantu, pati, sako, nori – išvažiuoja savaitei-kitai, padirba ir grįžta. <...> Tai klausėme – kur tu išvyksti, kur dirbi? Atsakė, kad tai Vilniuje, tai Kaune, priklausau kaip ją iškviečia. Kai paklausėme, kuo tu dirbi?, – atsakė: „masažiste“. Kai klausėm, kur tas tavo salonas? – neatsakė. O vieną kartą, kai tiesiai paklausiau, nepaneigė ir sakė: „O kaip man kitaip užsidirbti?“.</p> <p>Palieka vyrą su vaikais ir uždirba pinigus. Ir kaip supratau – pati, savanoriškai, be jokių pardavinėjimų“;</p> <p>„Pas mus čia miškai. Turėjom šventę rudenį, grybavimo čempionatą, tai miestelio pakrašty aikštelė prie miško yra tokia. Ruošiam mes ten toj aikštelėj šventę – išlenda tokios dvi gyventojos, pasipuošę, gražios. Sakom – grybautojos, bet nei krepšelių, nei maišelių... Ir iš tų miškų išbrist – o ką ten veikt tame miške. O ten – visi keliai nuo Tauragės, gali atvažiuot. Va tokie įtarimai. Kad ir dabar praneši (nes viena nepilnametė yra) – įtarimas, bet realiai pranešimą kokį?“;</p> <p>„Yra moteris, kuri turi penkis vaikus, <...> eina per vyrus, stovi, pati stabdo fūras ir tuoj turės dar vieną vaiką. Ji kartais sumoka vyrams, kad ją „priimtų“, alaus jiems nuperka“;</p>
--	---

Seksualinis išnaudojimas (abejonės)	<p>„Buvo šiandien viena atėjusi. Kai paklausai, atrodo, kad kosmose gyvena. Ir gyvena bet kaip, penktą kartą nėščia. <...> Yra hiperseksualumas ir dar priklausomybės, rūko žolę“;</p> <p>„Seksualinis išnaudojimas labai dažnas. Jaunos merginos pradeda ieškoti pažinčių su vyrais, net nepilnametė bando užsidirbti taip. Jai gal net patikdavo?“;</p> <p>„Nu ne, ne. Vienos tik moterys išvažiuoja į užsienį. Yra kelios šeimos, kad vyrai liko čia, o moterys išvažiuoja. Tris mėnesius pabūna ir paskui parvažiuoja. Ir va taip. O šiaip, kad užsiimtų kažkokia prostitucija – na nežinau, nebent kažko nesako“.</p>
--	--

Atskiro aptarimo verti pasakojimai tų socialinių darbuotojų, kurios labai aiškiai pasakė ir dar pakartojo, jog prekybos žmonėmis atvejų savo seniūnijoje neturi:

Seksualinis išnaudojimas (prekybos žmonėmis atvejų nėra)	<p>„Mūsų mergaitės buvo trys išvažiuavę ir grįžo be pinigų. Yra, ir pas mus tokių buvo. Ir ką tos mergaitės, niekas nepradės jokio tyrimo. Dar vienas šou. Jos ir nenori jokių tyrimų ir niekas nenori nieko žinot ir matyt“;</p> <p>„Buvo vienas toks vyrukas, kuris vienas augino sūnų, tai visos tos paauglės iš mūsų šeimų draugaudavo su juo. Mes įtarėme, kad jis jas išnaudoja. Ir VTAT sakėm apie tai. Buvo įprasta, kad graži mergina pasipuošusi išeina į plentą ir jas su mašinom pasiima. Mes įtariame, kad jis gal sąvadautojas. Viena mergina guodėsi, kad ji taip daro, nes jos šeima neturi maisto. Policija žino juk...“;</p> <p>„Kai Valeriją (vardas pakeistas) mama veždavo į užsienį, sakė, kad veža ją gydyti, o ji ten su kažkokiais juodžiais gulėjo. Mama norėjo, kad ji pastotų ir pinigų užsienyje gautų“.</p>
---	---

➤ Išnaudojimas nusikaltimams vykdyti

Klausimas apie galimą asmenų išnaudojimą nusikaltimams vykdyti kaip prekybos žmonėmis formą buvo užduodamas jį praplečiant ir teiraujantis apie nusikaltimus darančius nepilnamečius arba tik pilnametystės sulaukusius asmenis – ne tik tuos, kurie buvo užsienyje, bet ir čia, Lietuvoje. Toks klausimo formulavimo būdas pasiteisino – „durus“ tarsi atsivėrė – respondentai ėmė pasakoti apie praeityje buvusius ir jiems žinomus atvejus:

Išnaudojimas nusikaltimams vykdyti (vagystės)	<p>„Yra buvę, kai pagalvoji, tokių atvejų... Ne iš mano šeimų, bet yra. Pagrinde – berniukai išvežti buvo...“;</p> <p>„Buvo vienas atvejis su tokiu berniuku, su vagystėmis buvo susijęs. Bet neilgai mes su juo dirbom, jam sukako aštuoniolika ir jis kaip ir automatiškai nestebimas. Kaip dabar tas berniukas – aš nežinau...“;</p> <p>„Yra seniau buvę – berniukas, tik sulaukęs pilnametystės, išvežtas vogti į Vokietiją... Ir daugiau tokių buvę. Bet ką – jie pakliūna į įkalinimo įstaigas ir paskui sugrįžta“;</p> <p>„Turėjome čia tokį vieną, penkiolikos, kai vietinį įtraukė į vagystes. Man atrodė – kad čia jau gali būti PŽ požymių, bet jis pats prisiėmė kaltę ir nieko policija nedarė.“</p>
--	---

Pasiteiravus apie nepilnamečių įtraukimo į kontrabandos gabenimą atvejus, tiek Rusijos, tiek ir Baltarusijos pasienyje dirbantys specialistai turėjo ką papasakoti:

- „Oi, buvo čia... Baisu buvo į gatvę išeiti, o mokykloje vaikai su mobiliais sėdėdavo ir laukdavo žinutės. Jei gaudavo – tiesiog vidury pamokų atsistodavo ir išeidavo... Dabar – kameros pasieny sudėtos, tai bent jau didžioji dalis tos kontrabandos – suvaldyta...“;
- „Visas jaunimėlis prie Aibės stovėdavo, prie stotelės – pagrindiniai taškai. Jie ten „šucheriaudavo“. Įtraukti buvo visi, kurių gali nebaust“;
- „Bet kol nebuvo kameros sustatytos – kas ką norėjo, tą darė. Čia važiuodavo – ohoho, nespėdavai sumatyt <...>. Paskui sustatė tas kameras ir jie čia mažėjo, mažėjo... Bet dažniausiai jie, tas jaunimas, dar ir būdavo atvežti iš kitur. Ne vietiniai, atvežti. Ir pasileidžia juos. Veiksmas kitoks vykdavo. Tik pralekia čia, net baisu...“.

Respondentų pasiteiravus apie šiandieninę situaciją ir paklausus, ar šiandien vaikai nebūna įtraukiami į kontrabandą, ar netampa „žvalgiais“, pasakojimai tęsiasi:

Išnaudojimas nusikaltimams vykdyti (kontrabanda, vagystės)	<p>„Tai labai daug, gal pusė kaimo... Arba patys, arba stebi, padeda“;</p> <p>„Mes turim vieną vaikinuką, kuris jau žino, kad gali būti baudžiamas, tai jis jau ieško mažesnių aplink save, bet jie dar nebaudžiami. Jau kelios naktys atlieka visokius žygius. Kai jis paaugs, tai bus dar blogiau. Ir nėra atvejų, kaip juos suvaldyti“.</p> <p>„<...> tas vyras metalą naktį vogdavo su paaugliais. Jis surasdavo, kad paaugliai jam neštu metalą. Dar turėjo tokią mergaitę, ji nėščia buvo nuo jo, paskui ta mergaitė dingo. Paskui jis dingo iš mūsų, jis keičia gyvenamą vietą“;</p> <p>„<...> bet yra tokių atvejų, kai nuo vaikystės daro nusikaltimus. Jie dažniausiai aukos. Tas mūsų N..., prie „Gėrimo pasaulio“ išlipdavo iš prabangių mašinų ir vaikšto su suaugusiais vyrais. O kitas jaunimo mokykloje stumdo rusiškas cigaretes, visada su Adidas treningais. X chebra, jie net turi grupę susikūrę Facebook-e (grupėje – virš 7000 sekėjų – tyrėjų pastaba)“.</p>
---	--

Taigi pasakojimai apie nepilnamečių išnaudojimą nusikaltimams vykdyti – labai spalvingi ir dažniausiai yra persipynę su informacija apie suaugusius asmenis, kurie juos išnaudoja.

Įdomu, jog apie narkotikų gabenimo atvejus kaip galimą prekybą žmonėmis, pasinaudojant asmenų pažeidžiamumu, pasakojama išskirtinai viename pasienio rajone. Šio rajono specialistai, kaip buvo minėta anksčiau, yra dalyvavę mokymuose apie prekybą žmonėmis. Kituose – apie tai nežinoma arba žinoma tik iš nuogirdų:

Išnaudojimas nusikaltimams vykdyti (narkotikų gabenimas)	<p>„Yra vienas vyriškis, prekybos narkotikais lizde buvo įsisukęs. Norėjo labai greitai praturtėti, tai buvo „transporteris“, sėdi dabar kalėjime“;</p> <p>„Ne vienas čia toks... Ir Argentinoj, ir Prancūzijoje sėdėjęs ne vienas, ir dar keli šiuo metu sėdi...“;</p> <p>„Dar vienas Argentinoj praleido kalėjime kokius šešis metus. Tai jis jau dabar yra nusižudęs“;</p> <p>„Kad gabenami narkotikai – tik girdėjome. Buvo verbuojami, gavo užstatą prieš gabendami, išgėrė – ir visam kaimui pasipasakojo. Ir tada žmonės pranešė ir buvo sulaikytas tas žmogelis...“.</p>
---	--

➤ **Priverstinė santuoka**

Visos kalbintos respondentės tikino, jog priverstinės santuokos atvejų savo darbo praktikoje neturėję, tačiau kelios papasakojo apie fiktyvių santuokų su užsieniečiais (tadžiku, rusais) atvejus:

Priverstinės santuokos	<i>„Mūsų viena rizikos šeima, moteris ištekėjo už tadžiko. Kai tas stumdė mašinas, tie tadžikai gaudavo laikiną leidimą gyventi. Tas tadžikas jai pažadėjo pinigų, kad gautų normalų leidimą, ir iškart po vestuvių dingo. Jos (tos aukos) automobilių savo vardu prisiregistravę prabangių, o kai reikėjo pašalpu, paaiškėjo, kad yra „turingos“; „Už Rusijos piliečio buvo viena. Kai reikėjo pašalpu – paaiškėjo, jog santuoka sudaryta fiktyvi“.</i>
-------------------------------	--

➤ **Situacijos, kuomet nusikaltėliai pasinaudoja asmenų socialiniu, fiziniu, psichologiniu ar finansiniu pažeidžiamumu**

Interviu metu kalbant apie tai, jog nusikaltėliai naudojami asmenimis, kurie yra pažeidžiami, pasienio regionų socialiniai darbuotojai vieningai teigė, jog tokių žmonių nuolatos ieškoma. Dažniausiai pasinaudojama tokių asmenų dokumentais paskoloms gauti, jų vardu registruojamos mašinos, kuriomis gabenama kontrabanda, atidarinėjamos firmos:

Kitos pasinaudojimo asmenų pažeidžiamumu formos	<i>„Dėl tų kreditų – vasarą buvo čia pas mus tokios kalbos, kad automobilis važinėja per kaimus ir klausia žmonių, kalbina. Ir kiek aš žinau, keli žmonės pakliuvo į tas pinkles. Ir tas automobilis – pastoviai buvo kitas. Gal žmonės važinėjo ir tie patys, bet automobilį keitė. Tai tikrai pas mus buvo“;</i> <i>„Vienas toks žmogus – labai pasitikintis buvo. Tai jį susirado ir sako – tu padėk pakrauti kažką, duosim penkiasdešimt eurų. Bet liepė pasą paimti – tai žinokit, jie jį nuvežė į banką ir paėmė paskolą... Jis pats – nieko neprisimena, pareigūnai rado vėliau jį kažkur klaidžiojantį. Tai keturi tūkst. eurų skolos...“;</i> <i>„Pas mus panašiai buvo rugsėjo mėnesį – pas mus tai apie dešimt žmonių taip pakliuvo. Važiavo per kaimus, kalbino. Sakė – paimk tik pasą, reikia priduoti metalą. O kaip ten paskui buvo – nepasakoja žmonės. Tik ėjo į banką ir kažkaip ten paskolas gavo... Policija – nieko neieškojo... Jau antstoliai tik atėjo“;</i> <i>„Mašinas užregistruoja, kad pergabenti be muito automobilį... Ateina laiška iš Rusijos, kad padarytos avarijos, ten baudos didžiausios. Buvo tokių...“;</i> <i>„Su viena proto negalia turinčia moteriške – tikrai irgi sutarė, ir banke pasirašė paskolos sutartį. Gal banke turi savo žmonių? Nes kaip taip?“;</i> <i>„Ir firmas atidarinėja tų žmonių vardu...“;</i> <i>„Buvo tokių atvejų dėl skolų – ypač prieš dvejus metus. Veždavo tuos žmones, surasdavo socialinės pašalpos gavėjus ir su pasais – veždavo į bankus. Ir jau kai ateidavo antstoliai – tie žmonės kreipdavosi į mus...“;</i> <i>„Važinėja nusikaltėliai po kaimus, pasikalba, įgauna pasitikėjimą ir paskui už kelius eurus – pasirašo visokius dokumentus“.</i>
--	--

Taigi nusikaltėliai naudojami tokių žmonių dokumentais bei paverčia juos skolingais bankams. Nežinodami, kaip elgtis tokiose situacijose ir neturėdami galimybių atiduoti skolas, šie asmenys tampa dar labiau pažeidžiamais: norėdami atsikratyti skolų, jie tampa

dar lengviau prieinamu „grobiu“ prekeiviams žmonėmis, nes jais manipuluoti, juos apgauti – dar lengviau.

➤ **Prevenција**

Interviu metu apie vykdomą prevenciją klausimų pateikta nebuvo, tačiau pasakojant apie atvejus atsiskleidžia, kad darbuotojai pagal galimybes vykdo ir prevenciją, ypač – jei tai susiję su nepilnamečių įtraukimu ar galimu pasinaudojimu jais:

- „Susėdę svarstėm – ką daryt? Nes vieną sykį buvo išsivežę ją [penkiolikmetę] ir pasiūlė: „aš tau padarysiu pasą, nereikės, kad tėvai daryt...“ Tai mes sukrotom, mama policiją išsikvietė <...>. Čia vietiniai mūsų. Tik jau tokia šneka – gal jas verbavo, gal apdirbinėja“;
- „Tai kai ji tai papasakojo, sakau: „tu atsargiai, čia gali tau ir visko būti, nežinia kur nuveš ir padarys prostitute, pardavinės...“;
- „Prieš išvažiuojant aš jį informavau, sakau (o buvau kaip tik po seminaro): „ar tu žinai, kaip atpažinti prekybą žmonėmis?“. Papasakojau jam viską, surašiau ambasadų numerius, jei jau tikrai bėda būtų, kad skambintųsi, ieškotų sau pagalbos. Ir pasakiau, kad kišenėj turėtų, ne telefone, nes gali ir telefoną atimti, ir dokumentus... Bet to nebuvo, neprisiekė... Bet man tikrai buvo neramu.“

Tyrimo duomenys atskleidė, kad pasienio regionuose specialistai gana dažnai susiduria su įvairiomis prekybos žmonėmis formomis ir daugumą jų geba atpažinti, identifikuoja galimus pavojus pažeidžiamiesiems asmenims, tačiau tolimesnės pagalbos neteikia. Interviu pabaigoje respondentai net patys būdavo nustebę, jog pirminis jų vertinimas apie PŽ problemos egzistavimą jų seniūnijose buvęs nepamatotas, neatitinkantis tikrovės: „va, matai, gal ir turime...“

3.2. Pagalbos procesas: pasirengimas teikti kokybiškas paslaugas

Siekiant stiprinti kovą su prekyba žmonėmis, būtina atskleisti ne tik jau įvykdytus nusikaltimus, bet ne mažiau svarbu vykdyti ir veiksmingą prekybos žmonėmis nusikaltimų prevenciją, užtikrinti kompleksinės pagalbos teikimą. Apie tai valstybės auditoriai pasisakė dar 2005 metais. Tačiau ir praėjus dešimčiai metų – 2015-iais Valstybės kontrolei pakartotinai atlikus kovos su prekyba žmonėmis auditą, buvo konstatuota, kad iki šiol nebaigtos spręsti esminės kovos su prekyba žmonėmis organizavimo problemos: nesukurta veiksminga prekybos žmonėmis prevencijos ir kontrolės subjektų sistema; nenustatyta, kokiomis kryptimis turėtų būti plėtojama prekybos prevencija, o ir vykdoma ji nepakankamai koordinuotai; esama pagalbos teikimo sistema neužtikrina, kad visoms prekybos žmonėmis aukoms būtų suteikta reikiama pagalba; tinkamai nepasirengta atpažinti šio nusikaltimo aukas; nepakankamai reglamentuotas pagalbos teikimo organizavimas.

3.2.1. Pagalbos proceso planavimas

Teikiant bet kokias paslaugas, taip pat ir socialines, svarbu turėti aiškią veiklos schemą, t. y. žinoti, kaip ir ką turime daryti. Tai galima padaryti keliais būdais: apibrėžiant labai detalius veiklos standartus, taisykles ir gaires, arba įtraukiant visus organizacijos darbuotojus ir kartu aptariant kaip reikia veikti konkrečiose situacijose. Tačiau abiem atvejais svarbu, kad organizacija veiktų kaip sistema, o ne stichinis neorganizuotas

junginys – bendras tikslų aptarimas, susitarimas dėl veiklos strategijos yra būtinas. Be to, kiekvienai organizacijai ir darbuotojui reikia suvokti aiškią subordinaciją ir funkcijų pasidalinimą, t. y., kas už ką atsako. Kai darbuotojai nuolat dirba neapibrėžtumo sąlygomis, neturėdami aiškių veiklos kriterijų ir gairių, sistema negali būti efektyvi ir tą pripažįsta patys tyrimo dalyviai („<...> nėra pas mus tų atvejų, o gal mes nemokam atpažinti“). Reikia pastebėti, kad organizuojant pagalbą, neveikia sisteminiis požūris. Pagalbos planavimo ir strateginio valdymo procesai vyksta labai fragmentiškai ir labiau priklauso nuo asmeninių iniciatyvų, negu nuo aiškių procedūrų („susitikimai anksčiau vykdavo – VTAS darbuotoja organizuodavo. Bet dabar pasigimdė vaikelį, išėjo astotogų ir niekas nevyksta“).

Bendras ir kryptingas darbas sunkiai įmanomas, kai nėra organizacinės struktūros, vadovavimo, tikslų išskėlimo.

Tyrimo metu išaiškėjo, kad seniūnijų socialiniai darbuotojai dažnai negali įvardyti savo vadovo. Vadovo vaidmuo svarbus ne tik dėl sprendimų priėmimo, tačiau taip pat ir dėl to, kad jis gali patarti, išklausti, pagerinti darbo sąlygas, palaikyti („Mus labai valdžia palaiko, mūsų direktorė pietu stoji už mus. Turim labai didelį palaikymą, kitaip negalėtumėme dirbti, todėl pas mus nėra darbuotojų kaitos“). Pozityvus bendradarbiavimo su vadovu vertinimas buvo išsakytas tik vienoje savivaldybėje, ir tai akivaizdžiai parodė, kad vadovo palaikymas gali motyvuoti darbuotoją kokybiškiau dirbti, geriau padėti klientams.

Darbuotojai savo darbdaviu ir vadovu dažniau įvardija seniūną, nors formaliai juos į darbą priima savivaldybės administracijos direktorius. Retai darbuotojai nurodydavo, kad vadovo funkcijas atlieka savivaldybės socialinės paramos skyriaus vadovas. Akivaizdu, jog vadovu darbuotojai pasirenkė tą asmenį, kuris gali jiems realiai padėti, patarti, į ką jie gali kreiptis („mūsų skyriaus pavaduotoja tokia jauna, jai visada galiu paskambinti, tai skyrių ir laikome vadovais“). Pirmoje lentelėje pateikiama daugiau pavyzdžių, iliustruojančių, kad darbuotojai dažnai neturi tikro vadovo, su kuriuo gali pasitarti. Šiuos teiginius papildė ir vienišumo tema, kuri plačiau analizuojama 2 lentelėje.

1 lentelė

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Pagalbos proceso planavimas ir veikimas (planuok, daryk, vertink, tobulink)	Nėra konkretaus vadovo (lyderio)	<p>„Tarp mūsų seniūnijoje ir pasikalbame. Skyriuje (savivaldybėje) aš irgi galiu pasiskambinti. Dar ir nuo kiekvienos (savivaldybės darbuotojos) asmeninių savybių priklauso – tiek, kiek moki ir kaip moki bendrauti. Jei mokėsi nusileist, parodyti savo poziciją, bet nepiktai, nes jeigu tik pradėsi pykti – tai „užsisėsi“;</p> <p>„O seniūnas – tai galima sakyti – antras socialinis darbuotojas. Kai kuriuos dalykus jis ir pats organizuoja“;</p> <p>„Mano vadovas – seniūnas <...>“;</p> <p>„Nuėjau prieš naujus metus pas administracijos direktorių, kaip atstovas nuo visų socialinio darbo organizatorių, nes mūsų atlyginimai labai maži. <...> tai jis paklausė: „ką jūs aplamai ten darot?“;</p> <p>„Iš seniūno dar pagalbos gaunam, bet iš aukštesnio lygio... ten nedomina, kuo mes gyvenam“;</p> <p>„<...> iš administracijos direktoriaus girdim: „tik neprisigalvokit“.</p>

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Pagalbos proceso planavimas ir veikimas (planuok, daryk, vertink, tobulink)	Nėra aprašytas ir paaiškintas pagalbos procesas, trūksta institucinio planavimo	<p>„Mes padedam tiems vaikams augti <...>. Ir sakyčiau tai daugiau socialinė priežiūra, o ne socialinių įgūdžių ugdymas“;</p> <p>„Stengiamės laikytis tų rekomendacijų „rėmelių“, kad galėtumėme nustatyti, ar ten koks „smurtelis...““;</p> <p>„Yra seniūnijose komisijos, bet labai sunku jas surinkti, kad apsitarti“;</p> <p>„Socialinės paramos skyrius rengia pasitarimus, bet dabar skyrius labai retai juos organizuoja. Nežinau, gal įstatymai keičiasi greičiau, nei gali organizuoti susitikimus“;</p> <p>„Susitikimai anksčiau vykdavo – VTAS darbuotoja organizuodavo. Bet dabar pasigimdė vaikelį, išėjo astotogų ir niekas nevyksta“;</p> <p>„Turi būti metodiniai nurodymai, kad būtų ne rekomendaciniai, o patvirtinti. Vieningos gairės visoje šalyje turėtų būti, nes mums anksčiau sakė: „eikit blynus kept, langus valyt...“.</p>
	Neaišku, kaip matuoti veiklą	<p>„Mes neturime iš kur tą kokybę paimti“;</p> <p>„<...> daugiau kriterijų tai niekas niekur neįvardino. Todėl vyksta įvairios interpretacijos...“;</p> <p>„<...> faktiškai ką paklausi, to negausi <...> dirbkit, darykit, o jeigu, kas nutinka, tai mes kalti“;</p> <p>„Yra ta skalė ministerijos, bet tai neobjektyvu, nes šios šeimos pakyla ir vėl skausmingai nukrenta, ir vėl pakyla... Aš tai asmeniškai pati sau darau tyrimą, kokias paslaugas teikiame ir kokių jiems reikia. Viena moteris man pasakė: „kaip gerai, kad tu man duodi tas anketas, tai aš galiu įsivertinti kaip žengiu aukštyn“;</p> <p>„Anketą pati sau sugalvojau, nes aš asmeniškai noriu suprast, kodėl mums nesiseka išlaikyti tiesios linijos“;</p> <p>„Tokie absurdiški klausimai, kurie nieko absoliučiai neduoda... bereikalinga „linija“, bet privaloma“.</p>

3.2.2. Organizacinė (ne)parama

Tik tada, kai darbuotojai gerai suvokia organizacijos kultūrą ir vertybes, supranta veiklos strateginius tikslus, jie išvengia neigiamos emocinės įtampos ir tai garantuoja geresnius veikos rezultatus (Moorhead, Griffin, 1992). Organizacinis teisingumas teigiamai veikia suvoktą organizacinę paramą, įsipareigojimą organizacijai bei patitenkinimą darbu. Mokslininkai, tiriantys organizacinės paramos įtaką darbuotojų motyvacijai (Kiaunytė, 2008), patvirtina, kad socialiniai darbuotojai, kurie nurodo, jog nemalonius darbo aplinkos įvykius vertina kaip grėsmę, dažniausia gauna nepakankamą paramą, ir labiau stokoja informacijos bei palaikymo. Organizacinė parama yra apibūdinama kaip darbuotojo įsitikinimas, kad organizacija vertina jo indėlį ir rūpinasi jo gerove (Lazauskaitė-Zabielskė et al. 2014). Nuo to, kaip darbuotojas suvokia ir jaučia organizacinę paramą, priklauso darbuotojo darbo kokybė, motyvacija ir lojalumas. Tyrimas

atskleidė, kad seniūnijų darbuotojai jaučiasi neįvertinti ir nemotyvuoti („*jau 9 metus dirbu, niekas man nesakė, kad aš gerai dirbu*“; „*eikit ir darykit, jūs socialinės, jūs turit žinot kaip*“, „*žinau, kad mano veiklą vertina, bet niekas niekada nesakė pagal ką ir rezultatų nesakė*“). Dažnai darbuotojų motyvacija darbui yra paremta vidiniais asmeniniais motyvais („*aš dėl tų vaikų einu, tik dėl jų*“; „*labai pergyvenu, naktimis nemiegu*“). Ši situacija neretai skatina darbuotojų vienišumo jausmą, kai jis neturi su kuo pasitarti ir kam pasiguosti („*O kokias mes turime teises? Jokių...*“). Stokojama institucinio sisteminio požiūrio į paslaugų teikimą („*Visi reikalavimus kelia, viską raštu, o pagalbos jokios neturim. Nei su kuo pasitarti, nei ką. Sako jūs dirbat, jūs ir darykit*“).

Profesinis vienišumas

Vienatvė gali būti visokia – pasirinkta savo noru ar nulemta aplinkybių, slegianti arba išlaisvinanti, žlugdanti arba padedanti gyventi. Vienišumas yra emocinė būklė, kai atsiranda nepasitikėjimas savimi, gali kilti pyktis aplinkiniams, apima apatija, nušyvimas, dingsta entuziazmas kasdieni veiklai. A. Šliogeris straipsnyje „Apie save ir kitą“ (Šliogeris, 1993) teigia: „juo turtingesnis mano Aš, juo jis gilesnis ir kūrybiškesnis, tuo daugiau gijų sieja mane su daiktai ir žmonėmis, kurie yra man atrama ir teikia mano gyvenimui prasmės“. Taigi profesinė vienatvė yra emocinė būseną, kai neįaučiamas aplinkinių palaikymas ar domėjimasis tavo darbu, kai darbuotojas yra paliktas vienas su sudėtingais sprendimais, turi pats prisiimti atsakomybę už savo darbo pasekmes („*<...> mes čia visai užmirštos*“). Anot mokslininkų, jeigu žmogus jaučiasi socialiai izoliuotas, jo organizme sužadina procesai, vadinami ūmine reakcija į stresą („*Būsiu gal nepopuliari, bet žinokit sunku...*“).

Šio tyrimo metu gauti duomenys atskleidė kitą sudėtingą profesinio vienišumo aspektą – komandinio darbo ir bendradarbiavimo trūkumą. Darbuotojai pripažino, jog už priimtus sprendimus atsakomybė krenta ant jų pečių („*Na, žinokit, jie gauna vieną dieną tuos pinigus, kitą dieną jų jau gali nebūti. Ir ką man daryti?*“; „*Klientai į mus žiūri kaip į savo įrankį, kad jiems priklausom*“). Jie jaučia pastovią įtampą ir atsakomybę dėl klientų bei nuolatinę kontrolę ir nepasitikėjimą („*atvažiuoja auditas, randa stiklą išdaužtą ir purto tą darbuotoją, kodėl nepamatė, kad stiklą išdaužė. – Mes kaip miesto sanitaras*“; „*mes kaip beždžionės aplink langus bėgiojam*“; „*<...> kokias mes teises turim? Jokių...*“).

Darbuotojai nurodo, kad jie gana retai kviečiami į bendrus susirinkimus savivaldybėse, nebent atsiskaityti, pateikti ataskaitas Vaikų teisių apsaugos skyriui (toliau – VTAS). Jie retai sulaukia atgalinio ryšio ir pagalbos. Tik vienoje savivaldybėje darbuotojai pasakojo apie glaudų ryšį su VTAS, daug dažniau jie jaučiasi atskaitingi ir pavaldūs VTAS. Tyrėjams uždavus klausimą apie veiklos matavimą, rodiklius, pažangos stebėjimą, tyrimo dalyviai pasijusdavo neįaukiai, negalėdavo atsakyti į šį klausimą iškart. Akivaizdu, kad daugeliu atveju veiklos pažangos rodiklių nėra, darbuotojai tiesiog sukasi iš situacijos kas kaip išmano („*kai vaikai pamaitinti, tai ir rezultatas*“; „*jeigu užsikidav*“; „*nežinau <...> kai bendrauti pradedi, įsileidžia*“). Toliau, 2 lentelėje, pateikiamos darbuotojų išvalgos, pagrindžiančios profesinį vienišumą ir organizacinės paramos trūkumą.

2 lentelė

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Organizacinė parama (darbuotojų įgalinimas)	Profesinis vienišumas	„ <i>Būsiu gal nepopuliari, bet, žinokit, sunku...</i> “; „ <i><...> mes čia visai užmirštos</i> “; „ <i>O seniūnas – tai galima sakyti – antras socialinis darbuotojas. Kai kuriuos dalykus jis ir pats</i> “

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Organizacinė parama (darbuotojų įgalinimas)	Profesinis vienišumas	„ <i>organizuoja</i> “; „ <i><...> su sekretore pakalbam, ji visada padeda</i> “; „ <i>Mums pasakė, jeigu nepatinka – eikit į Maximą dirbti</i> “; „ <i>Kokias mes teises turim? Net policija neturi. Nebent grėsia sveikatai ar gyvybei. Bet kaip tu tą grėsmę pamatuosi?</i> “; „ <i>Esam vieni, dažniausiai visiškai vieni</i> “; „ <i>Visur eilinis biurokratizmas ir socialinis darbuotojas eilinį kartą lieka kaltas</i> “; „ <i>Kai jau nepavyksta rast sprendimų – prisipažįstu, kad aš nebeturiu resursų ir tuomet skambinu: „gal galite padėti kolegos?“</i> “; „ <i><...> tada sapnuoji sapnuoji ir susapnuoji kokį variantą. Socialiniam darbuotojui turbūt neįmanoma po darbo „uždaryti duris“ ir net nežinau, kaip tai padaryti</i> “; „ <i><...> pasidaliname – pasiskambiname su kolegomis ir tiek. Va toks receptas</i> “; „ <i>Ir galvoji – ar čia reikšt savo nuomonę, ar geriau patylėt...</i> “
	Komandinio darbo ir bendradarbiavimo trūkumas	„ <i>VTAT sau ir savivaldybė susirinkimus daro retai</i> “; „ <i>Aplamai nėra bendradarbiavimo tarp institucijų. Tiek policija, tiek medicina. Nesenai VTAT paprašė statistikos, kiek psichikos sutrikimų klientų aš turiu? Kuo remiantis aš galiu tą informaciją pateikti? Niekas mums tokių diagnozių nesako</i> “; „ <i><...> nusipirkau pirštines, važiavau, ploviau ten viską, čiužinys nuo šlapimo išpuvęs... O kas ten daugiau valys?</i> “; „ <i>Su savivaldybe bendraujam tik kritiniu atveju, kai reikia vaiką iš šeimos paimti. Na kartais dar pas šeimos gydytoją prašom pagalbos, bet mūsų gydytojas labai „užgultas“. Jis pats mums padeda, turi pažįstamų...</i> “; „ <i>Kartais ateina seniūnas. Mes ir seniūnas. Tokia komanda</i> “; „ <i>Turim tarpdisciplininę komandą – va praeitais metais keturis kartus buvom susitikę</i> “; „ <i>Kartą per mėnesį vyksta susirinkimai, bet nežinau, ką jie duoda. Mes pasakojame problemas, o kiti nieko nesako, nei mokyklų soc. pedagogai, nei VTAs. Turi būti ir gydytojai ir policija, ir socialinės paramos skyrius, bet retai visi susirenka</i> “.

3.2.3. Profesinis „(ne)įgalumas“

Neįgalumas gali būti fizinis, kai žmogaus neklauso fizinis kūnas, jam sunku judėti, todėl jam reikia aplinkos pritaikymo ir aplinkinių pagalbos. Gali būti proto arba sielos negalia, kai žmogui taip pat reikia aplinkinių pagalbos. Tačiau gali būti ir profesinis neįgalumas, kai savo darbinėje aplinkoje reikia kitų specialistų, vadovų, bendruomenės paramos, tačiau jos nesulaukiama. Darbuotojas negali išspręsti kasdienių klientų problemų. Dar daugiau – vietoj to, kad turėtų įgalinti klientus, pats jaučiasi neįgalus: „*klientai į mus žiūri kaip į savo įrankį, kad jiems priklausom.*“

Profesinio neįgalumo požymiai:

- negalėjimas savarankiškai priimti sprendimų („VTAS grąžina į šeimą vaikus, mūsų net nepaklausia, o mes gi žinom, kad kitą dieną ji bus girta. Paskui jie (klientai) žiūri į mus ir šaiposi: „*ir ką, jūs gi nieko negalit padaryt?*“; „*ką mes galim – parašom, prašom, maldaujam?*“);
- negalėjimas išspręsti klientų problemų ir atliepti jų poreikių („...*pas mus savivaldybėje labai bloga padėtis, nes turim tik vienus laikinos globos namus, ir jie yra pilni. Turėjom situaciją, kai savaitgalį palikom vaikučius su geriančia mama?*“; „*Bet, kad infrastruktūros mes kaime visiškai neturime <...>, tam tikrų specialistų pagalbos reikia vykti į miestą, o galimybių nuvykti dažniausiai nėra.*“);
- negalėjimas tobulėti, gauti naujaujų žinių, kelti kvalifikaciją ar dalyvauti atestacijose („*nebuvo mokymuose senai <...>, gal aš per sena?*“; „*važiuojam į visus nemokamus, į mokamus mus nesiunčia, savivaldybė taupo.*“).

Negalėjimas kažko atlikti gali pasireikšti kaip vidinė savybė (tarkim kompetencijų ir patirties stoka) ir kaip išorinių aplinkybių visuma. Profesinis neįgalumas šiame tyrime yra nagrinėjamas kaip išorinė aplinkybė, mažai priklausanti nuo socialinio darbuotojo ir tuo dar labiau gilinti jo „profesinę degradaciją“ („*Jokių krizių centrų neturime... plauni kokį kampa, ieškai baldelių, kad būtų kur atsigulti vaikeliams?*“; „*aš taip bijau, kad to vaikelio nenužudyty, sakau tik mums atnešk, kai pagimdysi, kad tik kur nenumesty?*“). Kartu paminėtina, kad kai kuriais atvejais darbuotojai įgia tam tikrų klientams būdingų savybių, tampa reikalingi nuolatinio išorinio įgalinimo, tam tikra prasme profesiskai degradoja. Terminas „degradacija“ remiantis tarptautinių žodžių žodynu, reiškia kokios nors savybės mažėjimą, taigi augant profesiniam neįgalumui, tolygiai didėja profesinė degradacija („*o kam rūpi? Visi žino, kad jos ant kelio stovi, policija žino ir niekam nerūpi?*“; „*geriausias darbuotojas esi, kai tyli, nekeli problemų?*“; „*buvo mergaitės šeimoje, kur įtarėme, kad ten kažkas negerai. Paklausėme, ar jus skriaudžia, pasakė VTAS ir niekas nieko nedaro.*“). Tokiose situacijose darbuotojai pasijunta bejėgiai, tačiau tuo pačiu tampa vaikų išnaudojimą ir kitus nusikaltimus slepiančiais asmenimis, to patys nesuprasdami. Tai dar kartą rodo socialinių paslaugų sistemos trūkumus ir patvirtina, kad esant prekybos žmonėmis atvejams, darbuotojai lygiai taip pat jaustųsi bejėgiai kažką padaryti („*taigi vaikšto pas mus prie parduotuvės tas x treninguotas, naujus treningus turi, su vyresniais visada aplink Gėrimų pasaulį vaikšto?*“; „*yra pas mus net tokia Facebook-o grupė – Kapsuko chebra vadinasi?*“; „*buvo pas mus toks x, bet dabar kažkur išvažiavo, visi žinojo, kad su visomis tomis mūsų rizikos mergaitėmis draugavo, paskui matydavome vakarais tas merginas išsipuošusias ant plento.*“).

Priešingas terminas profesiniam neįgalumui yra įgalinimas. Mokslininkai Tarik Tuncay ir Ercümentas Erbay (2008), analizuodami įgalinimo paradigmą įvairių autorių (A. Rafael, Ch. Gibbson, R. Jones ir A. Meleis) darbuose, išskyrė pagrindinį įgalinimo paradigmos bruožą – klientai turi būti aktyvūs ir vienodai įsitraukti į savo pačių pokyčio procesą. Lietuvių

mokslininkų tyrimas atskleidė (Motiečienė, 2012), kad dirbant su socialinės rizikos šeimomis, tai padaryti labai sudėtinga („*jie nieko nenori <...> alkoholio klanai?*“; „*jau naujos kartos tokių žmonių išaugo, jie kitaip nematė?*“; „*jeigu išbraukiam iš socialinės rizikos, tai todėl, kad vaikai užaugo arba išsikraustė?*“; „*yra moteris, jau aštuntą kartą laukiasi, penki vaikai jau atimti ir vis tiek pas vyrus laksto <...>*“). Trečioje lentelėje pateikiami kiti profesinio neįgalumo pavyzdžius parodantys atvejai.

3 lentelė

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Profesinis neįgalumas	Paslaugų prieinamumo trūkumas (objektyvizuotas neįgalumas)	<p>„<i>Jokių krizių centrų neturime... plauni kokį kampa, ieškai baldelių, kad būtų kur atsigulti vaikeliams.</i>“</p> <p>„<i>Čia dar to provincialumo problema, nei psichologo pagalba prieinama, labai tik išimtiniais atvejais.</i>“</p> <p>„<i>Bet, kad infrastruktūros mes kaime visiškai neturime <...> – tam tikrų specialistų pagalbos reikia vykti į miestą, o galimybių nuvykti dažniausiai nėra.</i>“</p> <p>„<i>Dirbame tame sociume su tais resursais, kuriuos turime <...></i>“</p> <p>„<i>Buvo praeitais metais atvejais, kai du sugyventiniai girtavo ir jau antras mėnuo... „balti arkliukai“ liaudiškai šnekant jau prasidėjo, vaikas jau iš namų pas močiutę išėjęs. Mes kviečiamės Vaikų teises, šie nesuranda galimybės atvažiuoti, patiki mum patiem čia spręsti. Policijai skambinu, šie kažkur išvykę ir negali greitai prisistatyti. Tai ką? – Uždarai duris ir išvažiuoji, tikėdamasi, kad surasi prablaivėjusius. Stengiesi ryte važiuoti – atrandi neprablaivėjusius.</i>“</p> <p>„<i>Resursų ne tik finansinių, bet ir žmogiškųjų trūksta. Du (policijos) ekipažai visam rajonui. Labai sunku juos prisikviesti.</i>“</p> <p>„<i>Pas mus savivaldybėje labai bloga padėtis, nes turim tik vienus laikinos globos namus ir jie pilni. Turėjom situaciją, kai savaitgalį palikom vaikučius su geriančia mama. Visą dieną sėdėjom toje šeimoje, bet buvo po išmokų, tai visko juk gali būti.</i>“</p>
	Paslaugų prieinamumo trūkumas (objektyvizuotas neįgalumas)	<p>„<i><...> aš nepriklausomas – noriu geru, noriu ne...“ (cituoja klientą), – ir ką aš jam galiu?</i>“</p> <p>„<i><...> dirbkit, darykit, jeigu, kas nors nutinka, tai mes, socialiniai, kalti. Mes žemiausias laiptelis.</i>“</p> <p>„<i>Daugiausia pasipiktinimų sulaukiame, kai pasiūlom darbo <...>. Pas mus rajone yra to darbo, bet gi jie nenori. Ar mes galim juos priversti?</i>“</p> <p>„<i>Jie (klientai) neįsileidžia <...>. Nes štai higienos įgūdžiai – ar vaikas naudojasi dantų šepetėliu? Ar aš ten galiu būti nuo ryto iki vakaro?</i>“</p> <p>„<i>Pinigai netikslingai panaudojami, nes visur tie kvitai. O kaime pieno, bulvių galima pigiau iš žmogaus nusipirkti. Šiaip realiai jie labai brangiai gyvena, aš savo vaikams neperku naujų rūbų.</i>“</p>

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Profesinis neįgalumas	Paslaugų prieinamumo trūkumas (objektyvizuotas neįgalumas)	„Na, žinokit, jie (klientai) gauna vieną dieną tuos pinigus, kitą dieną jų jau gali nebūti. Ir ką man daryti? Stengiuosi tartis su mūsų parduotuvėmis, kad duotų jiems maisto produktų“. „Klientai į mus žiūri, kaip į savo įrankį, kad jiems priklausom.“ „Atvažiuoja auditas (iš savivaldybės), randa stiklą išdaužtą ir purto tą darbuotoją, kodėl nepamatėt, kad stiklą išdaužė. Mes kaip miesto sanitaras.“ „<...> o tu nieko neturi, nieko negali. O mums sako – tu neatlieki savo darbo...“.

3.2.4. Saugumas ir darbo sąlygos

Daugelyje šalių socialinio darbo ir socialinių paslaugų sritis, kurioje dirba socialiniai darbuotojai, priskiriama prie didesnės profesinės rizikos sričių. 2002 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas nutarimas Dėl pavojingų darbų sąrašo, remiantis kuriuo socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, suaugusiais asmenimis ar žmonėmis, turinčiais psichikos negalią, darbas įtrauktas į pavojingų darbų sąrašą. 2008 m. šis sąrašas patikslintas išplečiant socialinių darbuotojų, dirbančių su tam tikromis klientų grupėmis, pavojingų darbų sąrašą (Lazutka et al., 2008). Tačiau praktikoje situacija visai kitokia. Lietuvos Valstybinė darbo inspekcija nurodo, kad pagal ekonominę veiklą „žmogaus sveikatos priežiūra ir socialinis darbas“, sunkių nelaimingų atsitikimų darbe atvejų užfiksuojama po 1, 2 per metus. Mirtinų atvejų nuo 2013 m. fiksuota nebuvo, vadinasi Kražiuose įvykusi tragedija nepapuola į oficialią statistiką? Valstybinė darbo inspekcija pastebi, kad nagrinėjant nelaimingus atsitikimus darbe, nustatyta, kad dažniausiai dėl patiriamo fizinio smurto darbe sužalojami asmens sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojai (slaugytojai, jų padėjėjai, pagalbiniai medicinos, socialinės globos bei rūpybos darbuotojai). Išskirtinė įvykių darbe, įvykusių dėl smurto, ypatybė ta, kad jų priežastys dažniausiai yra ne konkrečių reikalavimų pažeidimai, o yra susijusios su nukentėjusio darbuotojo ir žala padariusio individo asmeninėmis savybėmis, bendrąja darbdavio pareiga įvertinti riziką darbo vietoje, numatyti atitinkamas elgesio procedūras ir procesus bei apmokyti darbuotojus.

Pastaruoju metu Lietuvoje diskutuojant apie sunkių pedagogų darbą ir sunkias darbo sąlygas, mažai kalbama apie nuolatinę riziką ir pavojų darbe, kurį patiria jokio specialaus pasirengimo ir saugos priemonių neturintys socialiniai darbuotojai. Seniūnijų darbuotojai bene 100 proc. yra moterys. Didžioji dalis darbuotojų nėra fiziškai ir net psichologiškai pasirengusios atremti agresyvių klientų išpuolius: „Baisu būna. Gašdina. Vienąsyk irgi man buvo – rėkė: „dabar tai tau bus...“ Vajetus, tik vaikam puoliau skambint, kad greičiau grįžtu namo, baisu, kad neatkeršytų ant vaikų <...>“; „Agresijos iš klientų yra labai daug. Kartais baisu ir pavojinga. Net stengiesi paslėpti, jei ten ant stalo koks didesnis daiktas, skylamušis ar kas būna <...>“. Darbuotojos dažnai į pagalbą kviečia savo vyrus, vaikus, prašo pagalbos kitų kolegų, seniūno. Sudėtinga paaiškinti, kaip teikiamos profesionalios paslaugos, jeigu darbuotoją rizikos šeimoje nuolat lydi svetimas žmogus: „važiuoju su seniūnu, kad drąsiau būtų, bet jis gi nelauks valandą, kol aš pakalbėsiu“; „Mums neduoda apsaugos priemonių – dujų balionėlį sau nusipirkau, juk nežinai, ką rasi.“

Darbuotojai, dirbdami nuolatinio streso ir baimės sąlygomis, negali užtikrinti kokybiškų profesionalių paslaugų. Seniūnijų darbuotojų saugumas yra savivaldybių atsakomybėje ir

priklauso nuo kiekvienos savivaldybės politikos, finansinių galimybių ir kitų aplinkybių: „girdėjome, kad x savivaldybėje yra priimtas nutarimas, kad policija turi lydėti socialinius darbuotojus į šeimas. Čia po tų atvejų.“ Žemiau, 4 lentelėje, pateikiami kiti nesaugumo darbe atvejai.

4 lentelė

Kategorija	Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Nesaugumas	Nuolatinis pavojus dėl sveikatos	„Stengiesi ryte važiuoti, atrandi neprablaivējusius. Negana to, sulauki agresyvaus puolimo su kumščiais: „Aš tave, k... užmušiu <...>“; „<...> ir džiaugiesi išnešusi „pindalus“, atsiprašant <...>“; „Gera, kai ne vienas kabinete sėdi, tai saugiau. Arba skambinam ūkvedžiui – jis atbėga ir už durų laukia, jei triukšmas. Jei kas atsitiktų <...>“; „Išklausėm mokymus ir todėl administracija sako, dabar galite eiti po vieną, nes mokat. O kai dviese, tai kita gal spės paskambint arba mašiną apsukt <...>“; „Radau keturis turemščiukus. Sako, lįsk iš čia kol dar negavai į snukį. Pažiūrėjau – ant stalo peilių nėra, žiūriu, jis nelabai atsikelia, girtas. Na ką, galvoju, „dėsiu į <...>“ ir pabėgsiu.“ „Buvo tokių atvejų, kad kirvį paleido. Dabar aš viena tikrai nevažiuočiau, nors mums liepia. Nors ir vidutinė ar lengva rizika, nerekomenduoju ir kitoms.“

3.2.5. Profesinė kompetencija

Negalėjimas tobulėti, gauti naujausių žinių, kelti kvalifikaciją

Bet kokio reiškinio prevencija ar pagalba nukentėjusiems asmenims grindžiama to reiškinio visapusišku pažinimu. Viena iš pažinimo sričių – susijusi su tam tikrą reiškinį lemiančiomis priežastimis. Socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje taip pat susiduria su struktūriniais, funkciniais, motyvaciniais pokyčiais, o tai ir sukelia nerimo, baimės, sutrikimo jausmą. Nauji iššūkiai, naujos socialinės problemos (pvz. NEET (angl. not in education not in employment) jaunimas, pabėgėlių integracija) yra tokie dinamiški, kad joks universitetas negali suteikti žinių visiems šiems atvejams, todėl socialiniame darbe esminiu dalyku tampa bendradarbiavimas, komandinis darbas, supervizija, praktiniai mokymai ir kitos priemonės, padedančios kelti kvalifikaciją.

Atliktas tyrimas atskleidė, kad seniūnijose dirbančių socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimui nėra skiriama dėmesio, nevertinama darbuotojų kompetencija, nevyksta metiniai aptarimo pokalbiai, darbuotojai neturi savo asmeninių tobulėjimo planų, jie net nežino, kaip ir pagal ką yra vertinamas jų darbas. Bendrą darbuotojų nuotaiką geriausiai apibūdina šis pavyzdys: „nesigilinu, nes nematau prasmės ir motyvacijos kelti kvalifikaciją. Man netgi žinokit buvo laisva vieta skyriuje – nemačiau prasmės dalyvaut. Nėra stimulo kilti auksčiau, nes niekas nesikeičia – nei piniginis atlygis, nei darbo valandos. O pažymėjimų prikaupta, nusiunti į personalo skyrių ir tuo baigiasi.“

Kategorija	Subkategorija	Irodantys teiginiai
Kompetencija	Nėra kvalifikacijos kėlimo galimybių	<p>„Senai buvau mokymuose, gal prieš devynis metus. Kaip faina buvo, kaip įdomu, rašėm darbus, turėjom apsiginti... ir dabar norėčiau, bet gal aš per sena <...>“;</p> <p>„Savivaldybė taupo, o mūsų atlyginimai per maži“;</p> <p>„nesigilinu, nes nematau prasmės ir motyvacijos kelti kvalifikaciją. Man netgi žinokit buvo laisva vieta skyriuje – nemačiau prasmės dalyvaut. Nėra stimulo kilti aukščiau, nes niekas nesikeičia – nei piniginis atlygis, nei darbo valandos. O pažymėjimų prikaupta, nusiunti į personalo skyrių ir tu baigiasi“;</p> <p>„Iš kiekvieno gali kažką pasiimti, atsirenki, pasidalini ir supranti, kad tu ne vienas, ne dumas, jei nesiseka“.</p> <p>„Būna seminariukų, jeigu savivaldybė nuperka“;</p> <p>„einam į visus, kur nemokami, nes savivaldybė retai gali skirti lėšų“.</p> <p>„Pernai buvo mokymai vieną kartąnepamenu apie ką...“</p>

Kitas aspektas, neigiamai veikiantis socialinių paslaugų kokybę bei nesuderinamas su gera socialinio darbo praktika – supervizijų trūkumas. 2005 m. supervizija socialiniame darbe buvo apibrėžta Lietuvos teisiniuose dokumentuose, ją numatant kaip vieną iš kvalifikacijos kėlimo priemonių (2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92). Čia supervizija yra apibrėžiama kaip socialinio darbo specialistų profesinės veiklos priežiūra ir pagalba, skatinanti ir padedanti socialiniams darbuotojams vertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos tobulinimo kryptis bei padidinti profesinę kompetenciją, turint ilgalaikį ir profesionalų specialisto – supervizoriaus palydėjimą.

Kad realybėje supervizijos vyksta tik labai išimtiniais atvejais parodė ir šis tyrimas – tik 4 iš visų kalbintų specialistų buvo dalyvavę ilgalaikiuose supervizijos procesuose.

Į tyrimo metu pateiktą klausimą apie dalyvavimą mokymuose, kaip atpažinti ir kaip dirbti su prekybos žmonėmis atvejais, teigiamai atsakė vos kelios socialinės darbuotojos; kitos minėjo, kad kažkada seniai dalyvavo Lietuvos „Caritas“ organizuotuose seminaruose-pristatymuose, kuriuose buvo trumpai supažindinama su problema, tačiau vėliau darbuotojai neturėjo galimybės ugdyti savo gebėjimų padėti aukoms arba ilgalaikiuose praktiniuose užsiėmimuose mokytis dirbti prevencinį darbą, analizuoti atvejus ir aptarti sprendimus.



Prekybos žmonėmis problema – „niekieno žemė“ arba nedidelis bandymas „lįsti gilyn“.

Jei prekybos žmonėmis situaciją bei jos paplitimą Lietuvoje tirtume anketavimo būdu (o taip dažniausiai ir yra daroma) – atsakymai būtų akivaizdūs: problema pasienio regionuose neaktuali, atvejų nėra (arba tik pavieniai). Na, o jei prekybos žmonėmis problemos nėra – tuomet nereikalingomis gali pasirodyti ir paslaugos, juolab, kad prekybos žmonėmis aukos (kurių „nėra“) – nėra priskiriamos prie socialinio darbo klientų, kuriems teikiamos paslaugos seniūnijose, sąrašo. Taigi kiekybinis prekybos žmonėmis situacijos bei paslaugų poreikio tyrimas anketomis bei oficialūs užklausimai, kurie kasmet yra siunčiami į savivaldybes, iš tikrųjų neatspindi realybės – tai atskleidė atsakymai į pirmąjį interviu klausimą apie šios problemos aktualumą seniūnijai. „Pas mus – neaktualu“, „nelabai čia jums bus naudos“, „kad nėra šitos problemos pas mus“ – teigė ir savivaldybių socialinės paramos skyrių vadovai, su kuriais tarėmės dėl interviu, ir socialiniai darbuotojai. Bet mes „įsiprašėme“ (deja, ne visur, kur norėjome).

Šis tyrimas – giluminiai interviu – parodė, jog prekybos žmonėmis nusikaltimas ne veltui vadinamas latentiniu – jį slepia ne tik nusikaltėliai, bijantys bausmės, ar nusikaltimų aukos, dažnai net nesuprantačios, kad tapo aukomis, ir kaltinančios save, bet ir specialistai, esantys arčiausiai pažeidžiamų asmenų. Taip yra ne tik dėl žinių trūkumo, bet ir dėl pagalbos sistemos nebuvimo.

Individualus lygmuo

- Pasienio seniūnijose prekybos žmonėmis problema pakankamai aktuali – giluminiai interviu atskleidė socialinių darbuotojų įtarimus dėl šių ar į juos panašių nusikaltimų egzistavimo jų seniūnijose. Taigi atpažinti galimus prekybos žmonėmis atvejus nemaža dalis darbuotojų geba.

- Socialiniai darbuotojai, dirbantys seniūnijose, nežino, ar jiems priklauso identifikuoti ir teikti pagalbą nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis: jų pareigybinuose aprašuose nėra numatyta ši klientų grupė (jei jie nėra priskirti socialinės rizikos šeimoms).

- Socialines paslaugas seniūnijose teikiantys darbuotojai dažniausiai neturi pakankamai žinių, įgūdžių bei palaikymo, kaip reikia elgtis, susidūrus su galimais prekybos žmonėmis atvejais. Jie nėra aktyvūs veikėjai, nes nenori pridaryti klaidų, už kurias gali sulaukti papildomos kritikos ar papildomo neatlygintino darbo.

- Specialistai yra „susitapatinę“ su savo gyvenamąja vieta ir stengiasi „išsaugoti“ seniūnijos „gerą vardą“, todėl vengia atskleisti tikrąją situaciją, teigdami, kad prekybos žmonėmis problema realiai neegzistuoja. Gali būti, jog taip elgiamasi siekiant išvengti kaltinimų dėl nevykdomos prevencijos ar dėl galimai padidėsančio darbo krūvio.

- Pasienio seniūnijose (ypač besiribojančiose su išorinėmis ES sienomis) gana dažnai pasitaiko pasinaudojimo asmenų pažeidžiamumu atvejų, išnaudojant juos kontrabandai, nusikaltimų vykdymui, kitoms nelegalioms veikoms (paskolos, įmonių, transporto priemonių registracija pažeidžiamų asmenų vardu ir pan.). Pasienio seniūnijose, turinčiose vidines ES šalių sienas, šiek tiek aktualesnės vergiško darbo, prostitucijos problemos. Socialiniai darbuotojai dažnai nesiima jų spręsti, savo

neveiklumą teisindami laisvanorišku asmenų pasirinkimu teikti seksualines paslaugas, jų „žioplumų“, „hiperseksualumų“ arba laisvanorišku pasirinkimu verstis prostitucija, siekiant išlaikyti šeimą ar gauti „lengvų pinigų“.

- Tyrimo metu specialistų papasakoti atvejai rodo, jog nusikaltėliai aktyviai veikia atokesniuose regionuose, ieškodami potencialių aukų, kuriomis nesunkiai būtų galima pasinaudoti.

Savivaldybių lygmuo:

- Šiuo metu egzistuojanti socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo, atestacijos sistema apklaustų darbuotojų nuomone nėra pakankamai aiški. Savivaldybės ne visuomet užtikrina seniūnijų socialinių darbuotojų dalyvavimą kvalifikacijos tobulinimo ir atestacijos sistemoje. Dėl šių priežasčių seniūnijų darbuotojai kvalifikaciją kelia fragmentiškai, dažnai savo lėšomis, neretai netgi nežino apie galimybę dalyvauti atestacijoje.

- Tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų, dirbančių seniūnijoje, kvalifikacijos ir motyvacijos užtikrinimui nėra skiriama pakankamai dėmesio: nėra vertinama darbuotojų kompetencija, nevyksta metiniai aptarimo pokalbiai, darbuotojai neturi savo asmeninių tobulėjimo planų, jie nežino, kaip ir pagal ką yra vertinamas jų darbo „sėkmingumas“.

- Bendras ir kryptingas pagalbos aukoms darbas sunkiai įmanomas, kai nėra aiškios organizacinės struktūros, vadovavimo, tikslų išskėlimo ir aptarimo bei kitų organizacijai būdingų elementų. Tyrimo metu išaiškėjo, kad seniūnijų socialiniai darbuotojai dažnai negali įvardyti savo vadovo. Savo darbdaviu ir vadovu jie dažniau įvardija seniūną, o ne savivaldybės socialinės paramos skyriaus (ar socialinių paslaugų centro) vadovą. Vadovu darbuotojai pasirenką tą asmenį, kuris gali jiems padėti, patarti, į ką gali kreiptis pagalbos. Tai rodo, kad, teikiant paslaugas, seniūnijose labai stokojama organizacinės paramos. Tik tada, kai darbuotojai gerai suvokia vertybes, supranta savo veiklos strateginius tikslus, jie išvengia neigiamos emocinės įtampos ir tai garantuoja geresnius veikos rezultatus. Tyrimo metu gauti duomenys atskleidė kitą sudėtingą profesinio vienišumo aspektą – komandinio darbo ir bendradarbiavimo trūkumą. Darbuotojai pripažino, jog už priimtus sprendimus atsakomybė krenta ant jų pečių, jie jaučia pastovią įtampą ir atsakomybę dėl klientų bei nuolatinę kontrolę ir nepasitikėjimą.

- Bendradarbiavimas su teisėsaugos pareigūnais ir NVO seniūnijose yra fragmentiškas ir neretai paremtas asmeniniu santykiu. Nėra sukurta vieninga bendradarbiavimo sistema, trūksta kompetetingų psichologų, neužtikrinamas pagalbos tinklas aukoms – be darbo išvien su teisėsaugos pareigūnais ir kitais specialistais, kovoti su prekyba žmonėmis yra neįmanoma.

- Socialiniai darbuotojai, dirbdami nuolatinio streso ir baimės sąlygomis, negali teikti kokybiškų profesionalių paslaugų prekybos žmonėmis aukoms bei užtikrinti prevencijos, kadangi patys nuolat patiria pavojų sveikatai, bijo nusikaltėlių, dažnai gyvenančių toje pačioje bendruomenėje, kaip ir jie. Seniūnijų darbuotojų saugumas yra savivaldybių atsakomybės sritis ir priklauso nuo kiekvienos savivaldybės politikos, finansinių galimybių kitų aplinkybių.

REKOMENDACIJOS

- Socialiniai darbuotojai, dirbantys šiame lauke vieni, praktiškai yra bejėgiai – jiems būtina veikti išvien su teisėsaugos pareigūnais. Seniūnijose dirbantys socialiniai darbuotojai, turi bendradarbiauti ir veikti išvien – taigi vienas iš siektinų tikslų būtų stiprinti socialinių darbuotojų bei policijos pareigūnų bendradarbiavimą rajonuose, kuriuose prekybos žmonėmis atvejai yra dažnesni.

- Seniūnijų socialiniams darbuotojams, dirbantiems su rizikos šeimomis ir organizuojantiems socialinį darbą, svarbu parengti rekomendacijas, padedančias atpažinti galimas prekybos žmonėmis situacijas ir nurodančias, kokių veiksmų imtis. Šios rekomendacijos bei veikimo žingsniai turi būti suderinti su rekomendacijoms, skirtomis policijos pareigūnams. Tiek pareigūnai, tiek ir socialiniai darbuotojai su šiomis rekomendacijomis turi būti supažindinti bendruose susirinkimuose / užsiėmimuose / kursuose – tai turėtų juos paskatinti bendram ir vieningam veikimui.

- Tais atvejais, kai savivaldybės yra priėmusios ar ketina priimti LR VRM rekomenduotus aukų identifikavimo kriterijus⁸, su jais būtina supažindinti ir seniūnijose dirbančius socialinius darbuotojus bei vietinius policijos pareigūnus.

- Svarbu, kad valstybiniame lygmenyje priimtos aukų nukreipimo, perdavimo tvarkos, identifikaciniai kriterijai ir pan. pasiektų ir mikrolygmenį (socialinio darbo su individu ir šeima specialistus bei policijos pareigūnus), nes šiandien dalis sukurtų tvarkų praktinio panaudojimo lygmenis taip ir nepasiekia.

- Įpareigoti kiekvieną savivaldybę parengti realų darbo su rizikos šeimomis planą, įtraukiant ir prekybos žmonėmis riziką bei sukuriant realų problemų sprendimo mechanizmą bei suteikti seniūnijų socialiniams darbuotojams daugiau galių ir įpareigojimų priimti sprendimus. Socialinių darbuotojų, dirbančių seniūnijose su rizikos šeimomis, pareiginiuose nuostatuose galėtų būti numatytas ne tik darbas su rizikos šeimomis, tačiau ir pagalbos teikimas nukentėjusiems nuo prekybos žmonėmis. Šiandieninė situacija parodė, jog, jei šeima nėra įtraukta į rizikos šeimų sąrašą, toks darbas nėra įskaičiuojamas į darbo krūvį ir realiai tampa savanoriška specialistų veikla.

- Reikia užtikrinti, kad socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo sistema veiktų visose seniūnijose, nes savalaikis žinių atnaujinimas ir pasikeitimas gerąja praktika yra pagrindinis būdas, padedantis išvengti perdegimo ir klaidų bei užtikrinti paslaugų kokybę. Rekomenduojama SPPD prie SADM reguliariai analizuoti kvalifikacijos kėlimo situaciją seniūnijų lygmeniu, atskirai tirti seniūnijų socialinių darbuotojų poreikius.

- Svarbu, kad kiekvienoje savivaldybėje veiktų pagalbos aukoms bei prevencijos tinklas ir būtų užtikrintas reikalingų paslaugų prieinamumas (križių tarnybos, psichologo, psichiatro, vaikų psichologo). Rekomenduojama finansuoti vizituojančių psichologų, supervizorių ir kitų trūkstančių specialistų paslaugas. Toks paslaugų modelis būtų efektyvesnis, nes mažose atokiose savivaldybėse organizuoti visas paslaugas nėra efektyvu – tiek dėl mažesnio jų poreikio, tiek dėl geriams specialistams nepatrauklių darbo sąlygų.

⁸2013-12-23 raštas Nr. 1D-11482(12) „Dėl nukentėjusių nuo prekybos žmonėmis identifikavimo“, LR VRM.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

- Siekiant efektyvesnio darbo su prekybos žmonėmis aukomis bei nuolatinės prevencijos užtikrinimo, būtina suteikti darbuotojams atitinkamą informaciją ir nuolatinį organizacijos palaikymą. Šiuo metu egzistuojanti sistema, kai seniūnijų socialiniai darbuotojai dirba atskirai nuo kitų socialinių paslaugų centrų ar skyrių specialistų, yra žalinga tiek specialistams, tiek klientams ir paslaugų kokybei. Seniūnijų socialiniai darbuotojai dėl sudėtingų darbo sąlygų turi gauti nuolatinį palaikymą ir profesionalią pagalbą – šiuo metu jie gali pasitarti tik tarpusavyje.

- Būtina kuo skubiau priimti bendrą nacionalinį reglamentą dėl seniūnijų socialinių darbuotojų, dirbančių su rizikos šeimomis, saugumo darbe ir įpareigoti savivaldybes užtikrinti bendrąsias bei ilgalaikes saugumo priemones (specialūs mokymai, palydos sistema, pagalbos skambutis arba mygtukas automobilyje, kitos saugumo priemonės). Neretai šie darbuotojai susiduria ne tik su agresyviais klientais, bet ir su nusikaltėliais, kurie įtraukia aukas į nusikalstamą veiklą ir neretai gyvena toje pačioje bendruomenėje. Socialiniai darbuotojai yra persekiojami ir baiminasi dėl savo ir savo šeimos saugumo.

- Siekiant išsiaiškinti prekybos žmonėmis situaciją, nors kartą per kelis metus rekomenduojama daryti ne kiekybines apklausas, o kokybinius tyrimus – dėl šio nusikaltimo latentiško kiekybiniai tyrimai parodo tik pavienius, dažniausiai teismus pasiekusius prekybos žmonėmis atvejus, bet neatskleidžia realios situacijos.

Apibendrinant šiame darbe pateiktas rekomendacijas, būtina pabrėžti, kad prekybos žmonėmis problemos pripažinimas aktualia nereiškia blogai atliekamo darbo. Tačiau pripažinti problemas mums vis dar trūksta drąsos. Tad be atvirų, užtikrintų ir su teisėsaugos institucijomis suderintų veiksmų, be aktyvaus bendradarbiavimo su bendruomenėmis, prekybos žmonėmis reiškinių plitimo sustabdymas gali užtrukti dar ne vieną dešimtmetį...



1. Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). *Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas*. STEPP. Nr. 2015 (11).
2. Bryman, A. (1988). *Quantity and Quality in Social Research*. New York.
3. Dean, J. W., Bowen, D.E. (1994). *Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice through Theory Development*. Academy of Management Review, 19(2): 392–418.
4. Gower (2003) *Handbook of quality management: Handbook*, third edition. London: Gower publishing company.
5. Juran, J. M. (1951). *Quality Control Handbook*. McGraw-Hill: NY.
6. Kairienė, B., Kučinova, N. (2008). *Prekyba vaikais: pagalba aukai ir prevencijos galimybės*. Socialinis darbas. Nr. 7(1). Vilnius.
7. Kiaunytė, A. (2008). *Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės*. Socialinis darbas. Nr. 7(2). Vilnius.
8. Lazauskaitė-Zabielskė, J. et al. (2014). *Darbuotojas– darbas– organizacija. Tyrimų problematika ir gairės*. Vilniaus universiteto leidykla.
9. Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., Kazakevičiūtė, J. (2008). *Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai*. Socialinis darbas. Nr. 7(3)
10. Moorhead, G., Griffin, R. (1992). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Boston.
11. Motiečienė, R. (2012). *Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje*. Socialinis darbas, praktika ir metodai. Vilnius.
12. Šliogeris, A. (1993). *Apie save ir kitą*. Gairės. Kaunas: Šviesa.
13. Švedaitė-Sakalauskė, B. *Socialinių darbuotojų vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje: konferencijos pranešimas*. Vilnius, 2006-09-25.
14. Žalimienė, L. (2007). *Vaikų socialinės globos kokybė ir jos vertinimas*. Socialinių tyrimų institutas.

Teisės aktai:

1. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2012/29/ES, 4 str. 2012 m. spalio 25 d.
2. Jungtinių Tautų Organizacijos konvencija prieš tarptautinį organizuotą nusikalstamumą. Protokolas 3 (a) straipsnis. 2003, Nr. 49-2166.
3. Lietuvos Respublikos Baudžiamojo kodekso įstatymas. 2000 m. rugsėjo 26 d. Nr. VIII-1968
4. Lietuvos Respublikos Seimo Socialinių reikalų ir darbo komiteto sprendimas dėl vaiko teisių apsaugos sistemos tobulinimo. 2013-05-15 Nr. 103-S-22.
5. Lietuvos Respublikos Generalinio prokuroro, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl prekybos žmonėmis aukų nustatymo, ikiteisminio ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo rekomendacijų patvirtinimo. 2015 m. gruodžio 17 d. Nr. I-327/1V-1015/A1-758.
6. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo. 2003 m. gruodžio 17 d. Nr. A1-207.
7. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92.

8. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus Pažyma dėl tyrimo vaiko teisių apsaugos kontrolierės iniciatyva dėl socialinių paslaugų organizavimo ir teikimo socialinės rizikos šeimoms problemų bei įtakos vaiko teisių apsaugos užtikrinimui. 2012-09-11 Nr. (6.3.-2011-25)-PR-192.

9. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos, socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92, pakeitimas 2015 m. vasario 13 d. Nr. A1-75.

Ataskaitos ir kiti metodiniai dokumentai:

1. A Voluntary European Quality Framework for Social Services. The Social Protection Committee. SPC/2010/10/8 final.

2. Ataskaita apie prekybą žmonėmis Lietuvoje. Jungtinių Amerikos Valstijų ambasada. 2015.

3. Įvykių darbe, įvykusių dėl darbuotojo patirto smurto darbe, tyrimo metodinės rekomendacijos. Valstybinė darbo inspekcija. Prieiga internetu: <http://www.vdi.lt/PdfUploads/MRsmurtas.pdf>

4. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos 2013 m. ir 2014 m. ataskaitos apie situaciją kovos su prekybą žmonėmis srityje Lietuvoje.

5. Mirtinų ir sunkių nelaimingų atsitikimų darbe pasiskirstymas pagal įmonių ekonominės veiklos rūšis 2013–2016 metais ataskaita. Valstybinė darbo inspekcija. Prieiga internetu: <http://www.vdi.lt/PdfUploads/NAprognoseVeikla2016.pdf>

6. „Registruotas ir latentinis nusikalstamumas Lietuvoje: tendencijos, lyginamieji aspektai ir aplinkos veiksniai“, Teisės institutas, Vilnius, 2011.

7. Trafficking in Human Beings in the EU. Situation Report. Europol, 2016.

8. Valstybės kontrolės Valstybinio audito ataskaita „Prekyba žmonėmis – prevencija ir pagalba nusikaltimų aukoms“, 2015 m. rugsėjo 14 d. Nr. VA-P-40-2-11.



PRIEDAI

Klausimynas

Preliminarūs klausimai interviuojamiesiems (gali būti pateikiami tiek individualių interviu metu, tiek ir mini fokus grupėse):

Prekybos žmonėmis aukų atpažinimas

1. Kiek laiko dirbate šioje seniūnijoje socialiniu darbuotoju?
2. Kaip jaučiatės dirbdami šį darbą? Kas džiugina, palaiko?
3. Jūsų nuomone, kas šiandien dažniausiai tampa prekybos žmonėmis auka (moterys, vyrai, vaikai) ir kokia prekybos žmonėmis forma paplitusi labiausiai?
4. Kaip manote, ar jūsų rajonui (seniūnijai) aktuali prekybos žmonėmis problema?
5. Ar galite prisiminti iš savo (ar savo kolegų) praktikos prekybos žmonėmis atvejį. Jei taip, papasakokite plačiau.
 - Kaip buvo identifikuota auka?
 - Su kuo bendradarbiavote teikiant pagalbą?
 - Kokia pagalba buvo pati svarbiausia nukentėjusiajam?
 - Ar buvo atliekamas tyrimas bei nuteisti nusikaltimą įvykdžiusieji?
 - Kokios pagalbos, palaikymo sulaukėte jūs kaip socialinis darbuotojas?
6. Kaip manote, ar šie nusikaltimai gali būti susiję su prekyba žmonėmis:

	visiškai sutinku	sutinku	nežinau, neturiu nuomonės	nesutinku	visiškai nesutinku
Seksualinis išnaudojimas					
Elgetavimas					
Priverstinė (fiktyvi) santuoka					
Vergiškas darbas					
Prekyba organais					
Nepilnamečių daromi nusikaltimai – vagystės (tiek užsienyje, tiek ir Lietuvoje)					
Vaikų pornografija					
Surogatinė motinystė					

7. Prisiminkite, ar jūsų rajone, seniūnijoje yra buvę tokių ar panašių atvejų. Jei taip – papasakokite detaliau apie šias situacijas:

	TAIP	NE	KITA
Į užsienį nepilnamečiai vaikai ar jaunuoliai, tik ką sulaukę pilnametystės, išvyksta vieni?			
Kreipiasi moterys, ištekėjusios už užsieniečių ir norinčios išsiskirti?			
Vyrai, grįžę iš užsienio ir nieko neuždirbę, kurie nenori apie tai nieko pasakoti?			
Šeimos, kurių nariai išvyko į užsienį ir ilgą laiką neinformavo apie save artimiesiems?			
Nepilnamečiai, darantys nusikaltimus čia, Lietuvoje, ir planuojantys išvykti į užsienį?			

8. Kodėl, jūsų manymu, tampama prekybos žmonėmis aukomis? Kas atsitinka, kad žmonės pasitiki nusikaltėliais?

Pagalbos procesas, pasirengimas teikti kokybiškas paslaugas

1. Jeigu turėtumėte organizuoti pagalbos procesą prekybos žmonėmis aukoms, ar žinotumėte nuo ko pradėti? Turite kokį „paruoštuką“, kriterijus, kaip atpažinti tokį asmenį?
2. Kas jums yra kokybiška paslauga jūsų darbe? Kada jaučiate, kad gerai viską padarėte?
3. Ar organizacijos viduje esate apsitareę, kas yra kokybiška paslauga, dirbant su rizikos grupėmis, kokių tikslų siekiate dirbdami su šiais žmonėmis?
4. Ar vadovai dažnai inicijuoja kokį susirinkimą, sudėtingų atvejų aptarimą darbe? Gal jūs arba jūsų kolegos inicijuoja tokius susitikimus?
5. Kaip jaučiatės, pasakodami savo kolegoms, kad kažkas nepavyko? Kaip reaguoja jūsų vadovai? Su kuo apskritai kalbate apie problemas darbe?
6. Ar kažkaip fiksuojate darbo su rizikos grupių asmenimis pažangą? Kokiais požymiais galėtumėte apibūdinti, kad pavyko padėti?
7. Ar bendradarbiaujate su policija teikdami paslaugas rizikos grupių asmenims? Ar

galite detalizuoti, kaip vyksta bendradarbiavimas? Ar policininkai geranoriški tokiais (prekybos žmonėmis aukų) atvejais?

8. Ar jaučiate, kad jums trūksta žinių, patirties, o gal psichologinio pasirengimo darbant (jeigu tektų) su prekybos žmonėmis aukomis? Kaip manote, ar jūsų kolegos irgi taip jaučiasi? Ar pasikalbate apie tai?
9. Ar teko klausyti mokymų apie pagalbą prekybos žmonėmis aukoms? Kaip dažnai jūs keliate savo kvalifikaciją? Ar ieškote patys galimybių, kur pasimokyti, ar jums siūlo vadovai? Gal kolegos iš savivaldybės organizuoja vieni kitiems pasidalinimo patirtimi mokymus?



APIE AUTORES

Rita Augutienė – viešosios įstaigos „Ekspertų lyga“ vadovė, socialinio darbo magistrė, supervizorė, Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacijos tarybos narė, beveik dešimtmetį dirbusi Tarptautinės migracijos organizacijos Vilniaus biure bei dėščiusi Mykolo Romerio Universitete. Šiuo metu kartu su mokslininkų – tyrėjų grupėmis atlieka kokybinius tyrimus, yra Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Kvalifikacijos kėlimo programų vertinimo komisijos narė, keliolikos metodinių leidinių, skirtų policijos pareigūnams, pedagogams, socialiniams darbuotojams bei vaiko teisių apsaugos specialistams, bedraautorė. R. Augutienė taip pat konsultuoja organizacijas, išgyvenančias pokyčius, vykdo supervizijas komandoms bei grupėms.

„Migracijos keliami iššūkiai, tarp jų - prekybos žmonėmis reiškinys Lietuvoje – viena iš domėjimosi bei aktyvaus darbo sričių, kuriai paskyriau daugiau nei 10 savo profesinės veiklos metų. Ir asmeniškai man sudėtingiausia šiame darbe - įrodinėti, kad žmonės, atsidūrę įvairiose nepalankiai visuomenės vertinamose situacijose, patys to nepasirinko. Nes visi jie gimė ir augo šalia mūsų. Tačiau jų gyvenime kažkas nutiko. Na o mes, šalia esantys, laiku nepastebėjome. Arba nieko nedarėme įtardami, jog kažkas šalia vyksta ne taip. Ir taip savo abejingumu ar neveiklumu pasmerkėme juos tapti nusikaltimų aukomis, bendrininkais, prostitutėmis, elgetomis ar narkotikų platintojais. Bet tokiais jie negimė. Ir yra nukentėję. Nuo abejingumo”.

Ieva Adomaitytė-Subačienė – Vilniaus Universiteto Socialinio darbo katedros dėstytoja, socialinio darbo magistrė, doktorantė, Lietuvos socialinių tyrimų centro mokslo darbuotoja. Daugiau kaip dešimt metų I. Adomaitytė-Subačienė dalyvauja įvairiuose tarptautiniuose socialinių paslaugų vystymo projektuose, stažavosi socialinių paslaugų įstaigose Švedijoje, Italijoje, Vokietijoje, papildomai studijavo Italijoje, Bergeno koledže Norvegijoje. Tyrinėtoja yra paskelbusi mokslinių publikacijų, aktyviai dalyvauja tarptautinėse konferencijose. Tyrimų sritys: socialinių paslaugų organizacijų vystymas, socialinių paslaugų kokybė, projektų valdymas, socialinis verslumas. I. Adomaitytė-Subačienė taip pat dirba organizacijų konsultante, yra konsultacijų platformos **Konsultantas.eu** įkūrėja, socialinių projektų bei programų ekspertė, lektorė, mokymų trenerė, daugelio tarptautinių projektų ekspertė. Tarp I. Adomaitytės-Subačienės klientų yra Europos socialinio darbo mokyklų asociacija (European Association of Schools of Social Work).

„Dirbu socialinėje srityje ir konsultuoju verslo įmones. Galiu palyginti šiuos du skirtingus sektorius. Fenomenalu yra tai, kad socialinė sfera egzistuoja prieš visus organizacijų valdymo principus – darbuotojai yra retai motyvuojami, jie negauna paramos, nėra jokio strateginio planavimo, trūksta kokybės kultūros, tačiau sistema kažkaip veikia. Veikia, nes joje dirbantiems žmonėms rūpi asmeniškai ir labai giliai. Ant to rūpesčio ir pastatyta sistema”.

