Spēcināšana kā iespēja

Rokasgrāmata cilvēku iesaistīšanai sociālo pakalpojumu izstrādē un nodrošināšanā.

Interreg Baltic Sea Region
EUROPEAN UNION
EUROPEAN REGIONAL DEVELOPMENT FUND
SEMPRE

Izdevējs

VADOŠAIS PARTNERIS
Šlēsvigas-Holšteinas Diakonija
Landesverband der Inneren Mission e.V
Kanalufer 48
24768 Rendsburg
Telefon: 04331-593-0
Telefax: 04331-593-244
info@diakonie-sh.de

PROJEKTA KOORDINATORS
Dorisa Šēra (Doris Scheer,) scheer@diakonie-sh.de

PROJEKTA SABIEDRISKĀS ATTIECĪBAS
REM Consult, Hamburga
Hauke Zīmens (Hauke Siemen,)
sempre@rem-consult.eu

REDAKTORI
Anna Berlina, Gustavs Norlens
(Gustaf Norlén (Nordregio)

AUTORI
Dorisa Šēra (Doris Scheer), Gundija Šrētere Johansena (Gundi Schrötter Johannsen), Hauke Zīmens (Hauke Siemen), Anna Broka, Helēna Nilsone (Helen Nilsson), Kati Turtiainen, Mārtiņš Urdze, Monika Nēta (Monika Neht), Suzanna Jungerstama (Susanne Jungerstam), Martina Zīvertsena (Martina Sievertsen) un Merle Krigule (Merle Krigul).

TULKOJUMS NO ANGĻU VALODAS
Agata Babina

GRAFISKAIS DIZAINS
Linna Grevenica (Lynn Grevenitz), kulturkonsulat.com

ORĢINĀLIZDEVUMS
Icons: © fontawesome.com & © freepik.comva
Coverpictures (ccw.): © Margrethe Cæsar Bjerg, © Kathrin Harms – Laif, © Nathan Anderson – unsplash.com, © Ann-Britt Pada
Empowerment – Making it happen
A handbook on user involvement in social service design and delivery

Projekta ilgums: 2016. gada marts - 2019. gada februāris.

SEMPRE projektu līdzfinansējis Eiropas Reģionālās attīstības fonda Interreg Baltijas jūras reģiona transnacionālās sadarbības programma 2014. –2020. gadam.

Projektu arī atbalstīja Vācijas Transporta un digitālās infrastruktūras federālā ministrijas Transnacionālās sadarbības federālā programma.

Šīs rokasgrāmatas saturs atspoguļo autora / partnera viedokli. ES Komisija un vadošā iestāde / Apvienotais sekretariāts nav atbildīgi par tajā ietvertās informācijas izmantošanu.
Visi attēli ir aizsargāti ar autortiesībām un pieder to īpašniekiem.

Saturs

Aicinājums atklāt 4

01 PAR KO IR ŠĪ ROKASGRĀMATA? 6
Ko tajā atradīsiet sev? 6
Kā tapa šī rokasgrāmata? 7
Vai jums ir nepieciešamas kādas iepriekšējas zināšanas? 7

02 KO NOZĪMĒ SPĒCINĀŠANA UN GALA LIETOTĀJU IESAISTĪŠANA? . . 8
Spēcināšanas koncepcija 8
Saknes un ietekme 8
Kā zināšanas tiek vērtētas? 9
Pakalpojuma lietotāju iesaistīšana pakalpojumu inovācijā 10
Spēcināšanas dažādie līmeņi 11
Individuālā spēcināšana 11
Spēcināšana grupās 11
Organizācijas un spēcināšana 11
Sabiedrība un spēcināšana 13
Spēcināšana: atvērts pārmaiņu process 14
Spēcināšana SEMPRE projektā 14

03 SEMPRE PROJEKTA PAMATIDEJA 16
Pakalpojumu attīstības process SEMPRE projektā 16
Ieinteresēto pušu iesaistīšana vietējās sadarbības tīklos 20

04 SPĒCINĀŠANAS RĪKI 22
Kas ir spēcināšanas rīki? 22
(i)Vajadzību apzināšanas rīki 24
(ii) Pakalpojumu dizaina rīki 36
Pakalpojumu lietotāju iesaiste vajadzību apzināšanā un pakalpojumu izstrādē: padomi sekmīgai darbībai 44

05 KĀ SOCIĀLO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJI VAR ATBALSTĪT LIETOTĀJU INICIATĪVAS UN SOCIĀLOS UZŅĒMUMUS? 45
Mācīšanās un apmācības pasākumu veicināšana 45
Sociālās tīklošanās veicināšana 46
Vēršanās pie ārējām ieinteresētām pusēm 49
Radošums un stratēģijas finansējuma piesaistīšanā 50
Veicināt mentorēšanu 52
Mediji un komunikācija 53
Studiju vizītes 54
Uzraudzība un izvērtēšana 54

06 NOBEIGUMĀ 55

LITERATŪRA 56

Citas SEMPRE publikācijas 58

AICINĀJUMS ATKLĀT

Dārgie lasītāji,

Esiet laipni aicināti iepazīties ar ***Spēcināšana kā iespēja — rokasgrāmatu cilvēku iesaistīšanai sociālo pakalpojumu izstrādē un nodrošināšanā***, kura jūs soli pa solim iepazīstinās kā praktiski strādāt ar spēcināšanu.

Šo rokasgrāmatu sagatavojuši Eiropas komisijas finansētā projekta "Social Empowerment in Rural Areas" (latv. *Sabiedriskā spēcināšana lauku reģionos*) (SEMPRE) partneri, kuriem spēcināšana ir filosofija — iedvesmas avots darbā ar pakalpojuma lietotājiem, sociālo pakalpojumu nodrošinātājiem, ieinteresētajām puses un lēmumu pieņēmējiem. *Spēcināšanas* jēdziens ir cieši saistīts ar līdzdalību, piederības sajūtu, atzinību, dalīšanos un demokrātiju. Tās ir vērtības, kuras ir iesakņojušās SEMPRE projekta partneru sirdīs un īstenojušās caur mikroprojektiem, tīklošanos un savu interešu aizstāvēšanu.

Pakalpojumu uzsākšana, attīstīšana un īstenošana ar un nevis priekš pakalpojumu lietotājiem, kā tas noticis SEMPRE projektā, ir inovatīva pieeja pakalpojumu uzlabošanai un to vajadzību nodrošināšanai, kas savādāk nav tikušas nodrošinātas. Pakalpojumu saņēmēju pieredzes zināšanas ir augsti vērtējamas un ļoti nepieciešamas, ja mēs gribam nodrošināt to, ka pakalpojumi ir pieejami, ilgtspējīgi, kvalitatīvi un lietotājs tos var atļauties. Tie ir pakalpojumi, kurus jebkurš no mums vēlētos saņemt, ja būtu nepieciešamība, neatkarīgi no tā, vai dzīvojam laukos vai pilsētā.

Vēl jo svarīgāk ir tas, ka strādājot ar un nevis priekš pakalpojumu saņēmējiem, spēcināšana attiecas uz katru, kurš strādā sociāla pakalpojuma nodrošināšanā, ne tikai tāpēc, ka tas palīdz mums mūsu centienos nodrošināt labāku, mērķtiecīgāku pakalpojumu, bet arī tāpēc, ka tas mūs satuvina ar lietotāju un veido iekļaujošāku sabiedrību.

Kā SEMPRE projekta vadošais partneris, esmu pagodināts un priviliģēts aicināt jūs iepazīties ar projekta rezultātiem - Organizāciju ceļvedi, SEMPRE Ceļvedi spēcināšanas apmācībā, brošūru, kas iepazīstina ar īstenotajiem mikroprojektiem un ieteikumiem. Šīs publikācijas izceļ mūsu darba komplicētību un izaicinājumus ar kuriem saskarties strādājot ar spēcināšanu, taču daudz svarīgāk ir tas, ka tās atspoguļo augsta līmeņa iesaistīšanos, radošumu un iedvesmu, kas rodas, kad esam atvērti spēcināšanai kā darba principam.

Es ceru, ka strādājot ar šo rokasgrāmatu un iepazīstot SEMPRE materiālus jūs jutīsities uzmundrināti un motivēti savā darbā tāpat kā mēs esam bijuši vērīgi un motivēti iesaistoties *spēcināšanā*.

Ar cieņu,
Haiko Nass

Haiko Nass
Mācītājs,
Šlēsvigas-Holšteinas
Diakonijas vadītājs

© Daiga Ellaby – unsplas.com

© Wiebke Hinz

01
Par ko ir šī rokasgrāmata?

Šī rokasgrāmata iepazīstina ar rīkiem un metodēm, kas palīdz sniegt inovatīvus pakalpojumus un to izveides procesā iesaistīt pakalpojumu saņēmējus. Metodoloģija balstās **spēcināšanā** - dodot cilvēkiem, īpaši riska grupām piederošajiem, lielākas iespējas savas nākotnes noteikšanā un uzlabojot viņu spējas iesaistīties sociālās atjaunošanas procesos.

Rokasgrāmatā ar SEMPRE projekta Baltijas jūras reģiona partneru praktiskiem piemēriem ir aprakstīts, kad un kā tieši spēcināšanas rīki pielietojami. Šī projekta izvirzītā hipotēze paredz, ka aktīva pašu lietotāju iesaistīšana pakalpojumu attīstībā noved pie precīzāk izstrādātiem un ilgtspējīgiem sociāliem pakalpojumiem, īpaši lauku reģionos.
Pirmajā rokasgrāmatas sadaļā skaidrots spēcināšanas koncepcija un pakalpojuma lietotāja iesaiste sociālo pakalpojumu izstrādāšanā un nodrošināšanā, kas uzskatāma par projekta pamatu.
Nākamā nodaļā aprakstīta SEMPRE projekta iecere, kas kalpojusi kā modelis veiksmīgu pakalpojumu veidošanai. Rokasgrāmatas galvenā daļa apraksta dažādus rīkus vajadzību novērtēšanai un darbības attīstīšanai, lai pakalpojumu sniedzēji un sociālie darbinieki varētu tos lietot pakalpojumu saņēmēju iesaistīšanai jauna piedāvājuma veidošanā, attīstīšanā un īstenošanā vai jau esošā piedāvājuma uzlabošanā. Nobeigumā sniegti vispārēji ieteikumi, kā sociālo pakalpojumu sniedzēji var atbalstīt lietotāju iniciatīvas un sociālos uzņēmumus.

KO JŪS TAJĀ ATRADĪSIET SEV?

Šī rokasgrāmata ir domāta sociālo pakalpojumu sniedzējiem un sociālajiem darbiniekiem, kuri:

- vēlētos attīstīt jaunus vai uzlabot jau esošos sociālos pakalpojumus aktīvi iesaistot to lietotājus
- jau ir iesaistīti projektos/ pakalpojumos un meklē padomus, kā turpmāk attīstīt vai rast risinājumus aktīvi pakalpojumu lietotājus
- vēlas uzzināt vairāk par priekšrocībām un problēmām pakalpojumu lietotāju iesaistē un spēcināšanā.

Šī rokasgrāmata sniedz noderīgus padomus pakalpojumu lietotāju iesaistīšanā dažādos pakalpojuma attīstības posmos, sākot ar vajadzību identificēšanu līdz ideju attīstībai, īstenošanai un sociālā pakalpojuma tālākai virzīšanu. Tādējādi rokasgrāmata ir noderīga pakalpojumu sniedzējiem, kuri atrodas dažādos pakalpojumu attīstības posmos. SEMPRE nepiedāvā viena veida risinājumu, kas der visiem, bet drīzāk izceļ katra projekta partnera izvēlēto pieeju. Atšķirībā no grāmatas vai atskaites, šī rokasgrāmata nav jālasa no vāka līdz vākam. Drīzāk tā kalpo kā avots, kurā uzmeklēt atbildes uz specifiskiem jautājumiem.
Tā kā budžeta samazināšana un kvalificēta dar-

baspēka trūkums ir arvien lielāks izaicinājums valsts, pašvaldību, privātu un sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem, sociālo pakalpojumu infrastruktūras uzturēšana augstā līmenī kļūst arvien sarežģītāka. Pakalpojumu inovācijā, iesaistot to lietotājus, dažos gadījumos pat palīdzot viņiem pašiem kļūt par sociāliem uzņēmējiem, var mazināt šo spiedienu un nodrošināt jaunas perspektīvas un iespējas sociālajā darbā.

KĀ TAPA ŠĪ ROKASGRĀMATA?

Šī rokasgrāmata ir viens no Interreg Baltijas jūras reģiona programmas 2014-2020. gadam finansētā SEMPRE projekta[1] iznākumiem. SEMPRE veicina pakalpojumu lietotāju iesaistīšanos (proti, tādu nelabvēlīgā situācijā esošu grupu locekļu kā vienaudzinošo vecāku un migrantu iesaistīšanu sociālo pakalpojumu izstrādē un to sniegšanā) kā būtisku pakalpojumu inovācijas elementu. Spēcinot pakalpojumu lietotājus piedalīties pakalpojumu izstrādē un sniegšanā, projekts tiecas uzlabot sociālo pakalpojumu infrastruktūru lauku apvidos, vienlaikus uzlabojot attiecīgo grupu spēju ietekmēt gan sabiedrību, gan savu dzīvi. Lai gan projekta galvenā uzmanība ir pievērsta lauku apvidiem, kur demogrāfiskās problēmas un infrastruktūras trūkums īpaši apgrūtina augstas kvalitātes pakalpojumu sniegšanu. Projekta secinājumi attiecas uz plašāku ģeogrāfisku kontekstu.

Šajā rokasgrāmatā izklāstītas atziņas un ieteikumi pamatojas uz zināšanām un pieredzi, kas gūta no SEMPRE projekta partneriem, tostarp diakonijas centriem, nevalstiskajām organizācijām, asociācijām un universitātēm.

Izvēlētās spēcināšanas metodes ir pielāgotas atbilstoši katras konkrētas pakalpojumu lietotāju grupas iespējām un vajadzībām SEMPRE projektā. Pakalpojumu lietotāju iesaiste ievērojami atšķiras atkarībā no grupas īpatnībām, piemēram, viņu kvalifikācijas, pieejamā laika, veselības stāvokļa un valodas prasmēm. Tādējādi ir divi svarīgi faktori, kas ietekmē šo rokasgrāmatu. No vienas puses, nav ne iespējams, ne vēlams noteikt un piedāvāt vienu metodi, kas darbojas ar visām lietotāju grupām visos reģionos. No otras puses, šajā rokasgrāmatā ir iekļautas daudzas perspektīvas un pieredze, kas gūta, sadarbojoties ar atšķirīgām lietotāju grupām Baltijas jūras reģiona dalībvalstu ļoti dažādos sociālekonomiskajos apstākļos. Tādēļ šī rokasgrāmata nav jāinterpretē kā metožu kopums, bet gan kā iedvesma sociālajiem darbiniekiem un pakalpojumu sniedzējiem lietot rīkus un metodes, ko viņi, iespējams, iepriekš nav izmantojuši.

VAI JUMS IR NEPIECIEŠAMAS KĀDAS IEPRIEKŠĒJAS ZINĀŠANAS?

Nē, bet jums ir jābūt gataviem mācīties, eksperimentēt un strādāt, izmantojot lietotāju spēcināšanas pieeju.

Sociālie pakalpojumi ir pakalpojumju klāsts, ko organizācija sniedz cilvēkiem, kuri ir īpaši neaizsargāti vai saskaras ar grūtībām. Šie pakalpojumi aptver tādas jomas kā personas un ģimenes aprūpi, atbalstu cilvēkiem ar invaliditāti, vecāka gadagājuma cilvēku aprūpi un atbalstu migrantiem, bijušajiem likumpārkāpējiem un bezdarbniekiem u. c. Sociālos pakalpojumus var nodrošināt sabiedriskas, privātas un pilsoniskās sabiedrības iniciatīvas. Tos var veidot gan kā īstermiņa, gan kā ilgtermiņa darbības.

Sabiedrisko pakalpojumu inovācija ir jaunu vai uzlabotu sabiedrisko pakalpojumu izstrāde, lai labāk apmierinātu sociālās vajadzības (piemēram, veicināt lietotāju draudzīgumu un efektivitāti). Tas bieži nozīmē jaunus vai uzlabotus pakalpojumu izstrādes un sniegšanas veidus, piemēram, pakalpojumu lietotāju iesaistīšanu; pakalpojumu lietotāju iespēju palielināšanu, plašāku informācijas, zināšanu,atpazīstamības iegūšanu, un iespēju tikt sadzirdētam; mainīt pakalpojumu sniedzēju un lietotāju attiecības u.t.t. (Lindberga, 2018).

Pakalpojuma lietotājs ir cilvēks, kurš izmanto sociālo pakalpojumu. SEMPRE projektā tie ir vienaudzinošie vecāki, ģimenes ar zemiem ienākumiem vai bērni ar īpašām vajadzībām, gados vecāki pieaugušie, cilvēki ar invaliditāti, nelabvēlīgā situācijā esošas personas, cilvēki ar atkarībām, bijušie ieslodzītie un ilgstošie bezdarbnieki, kā arī (jaunie) bēgļi, patvēruma meklētāji un migranti.

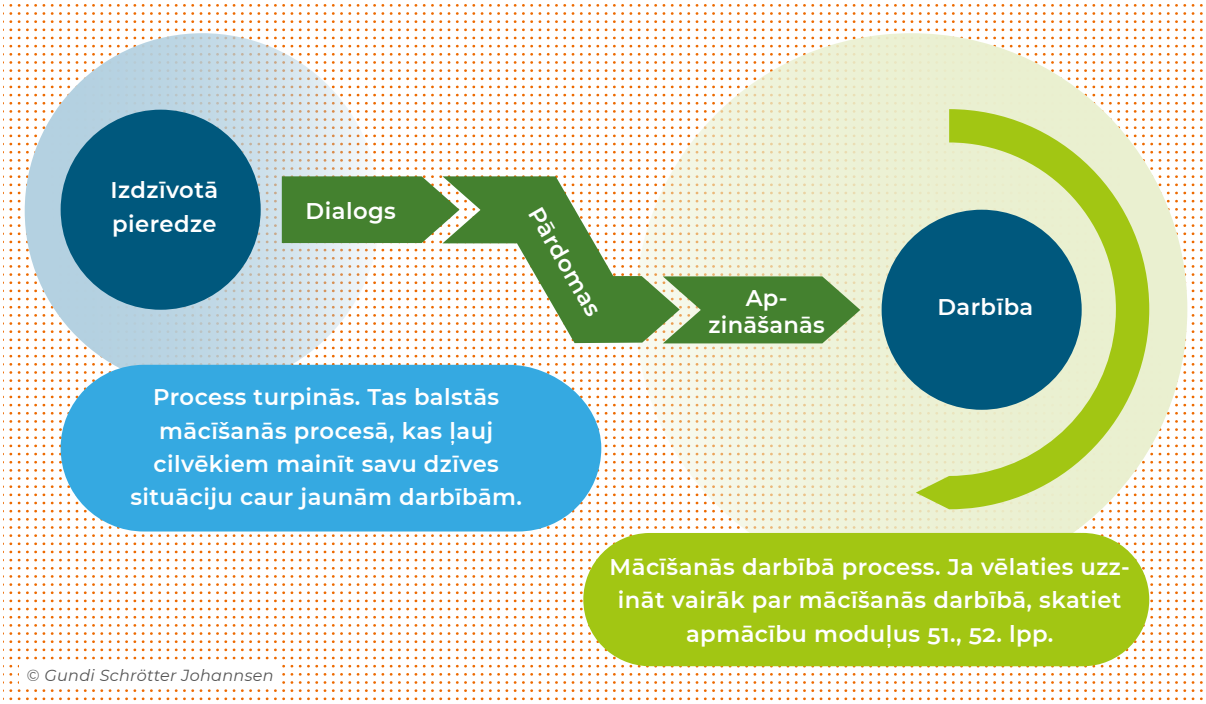
02
Ko nozīmē spēcināšana un gala lietotāju iesaistīšana?

SPĒCINĀŠANAS KONCEPCIJA

SAKNES UN IETEKME

Spēcināšanas jēdziens sakņojas, galvenokārt tādās sociālajās kustībās kā pilsoņu tiesību kustība Amerikas Savienotajās Valstīs 1950.gados, cilvēku ar invaliditāti kampaņā un kopienā balstītā attīstībā (Beresford, 2016; Herriger, 2014).
Šīs kustības aizņēmās no Paulo Freires, brazīliešu izglītības teorētiķa, viņa pārdomas par "apspiesto pedagoģiju" un viņa pieredzi, kuras pamatā ir viņa darbs ar bezzemniekiem un sīkzemniekiem Latīņamerikā (Freire, 2000).
Viņa koncepcijas būtiskākie elementi ir dialogs, pārdomas, apzināšanās un rīcība. Šie elementi mijiedarbojas savā starpā, veidojot nepārtrauktu transformācijas loku (1. attēls).

1. attēls ***Spēcināšanas transformācijas cikls.***



Freirem bija būtiski, lai cilvēki uztvertu savu dzīves realitāti un attiektos pret to kritiski. Šī procesa laikā cilvēki no jauna atklāj un piedzīvo savu radošumu, atgūstot spēju nosaukt realitāti saviem vārdiem. Šī apzināšanās ir rīcības un pārveides (transformācijas) virzītājspēks. "Pastāvēt cilvēciski ir nosaukt pasauli, mainīt to. [..] Cilvēks neveidojas klusumā, bet gan vārdos, darbos, pārdomātas rīcības rezultātā" (Freire, 2000: 88;). Šī pasaules (lietu) nosaukšana Freirem ir "radīšanas akts" (89. lpp.), un "autentiska refleksija" ir vērsta "uz cilvēkiem viņu attiecībās ar pasauli" (81. lpp.). Freire savās pārdomās vērš mūsu uzmanību uz SEMPRE projekta darbības ize-

jas punktiem, no kuriem viens ir radīt iespējas dialogam ar un starp pakalpojumu lietotājiem par viņu konkrētām dzīves situācijām un sociālo pakalpojumu pārveidošanai šo pārdomu rezultātā.
Pieaugušo izglītības speciālistam Stīvenam D. Brukfīldam kritiskās domāšanas mērķis ir identificēt un apstrīdēt mūsu pamatpieņēmumus, kas ir "... tie, kas ņemti par pašsaprotamām idejām, veselā saprāta ticējumiem un pašsaprotamiem noteikumiem, kas ietekmē mūsu domas un rīcību" (Mezirow,1990: 177). Šo pieņēmumu kritisku atspoguļojumu SEMPRE projektā ir atbalstījuši mācību kursi, kuru pamatā ir mācīšanās darbībā apguve. Lai iegūtu plašāku informāciju par kritisko refleksiju un mācīšanās darbībā apguvi, lūdzu, skatiet SEMPRE projekta Ceļvedi par spēcināšanas apmācību.
Paulo Freires grāmata pirmo reizi tika publicēta 1968. gadā, un vēl šodien tā nav zaudējusi savu nozīmi. Spēcināšana ir daudznozaru, pārrobežu, starptautiska koncepcija, un tai var izsekot dažādos diskursos. Piemēram, vācu sociologs Norberts Herrigers, kurš stingri orientējas uz spēcināšanu, definē "spēcināšanu" kā iedrošinošus pašpalīdzības procesus, kad cilvēki, kas atrodas situācijās, kurās valda zaudējums, trūkums vai sociālā atstumtība, sāk vadīt un lemt paši savas lietas (Herriger, 2014). Pīters Beresfords (Peter Beresford), britu pētnieks un eksperts pilsoņu līdzdalības un sociālās politikas jautājumos, apgalvo, ka spēcināšanas procesam ir jābūt vērstam uz "varas un kontroles pārdali" (Beresford, 2012: 26). Marks A. Cimermanim (Mark A. Zimmerman), ASV psihologam, konceptuālās pārdomas par spēcināšanu "liecina, ka līdzdalība ar citiem mērķu sasniegšanā, centieni piekļūt resursiem un dažas kritiskas izpratnes par sociālpolitisko vidi ir būves pamatelementi" (Zimmerman, 2000:44).

Tas ietver cilvēku tiesības paust savus uzskatus, vēlmes un cerības, kā tikt uzklausītam un ietekmēt sabiedriski politiskos procesus (Otto et al., 2010: 159–160).

Apzināšanās – vai apziņas attīstīšana – ir dialoģisks process, kas palīdz cilvēkiem apzināties savas dzīves situāciju un savas bezspēcības avotus. Freire uzskata, ka dialogs pats par sevi nozīmē sadarbību, kas nozīmē, ka cilvēki sadarbojas viens ar otru cieņpilni , lai mainītu vai pārveidotu savu realitāti. Piemēram, SEMPRE projektā mēs veicinājām apzināšanās procesu ar vajadzību novērtēšanas rīkiem, un mēs novērojām vēlmi ietekmēt savas dzīves realitātes ar mikroprojektiem, kas bija vērsti uz pakalpojumu lietotāju specifiskām vajadzībām.

KURU ZINĀŠANAS TIEK VĒRTĒTAS?

Šo īpašo jautājumu, izvirzīja Otto un citi (2010), runājot par leģitīmu un novērtētu zināšanu būtību. Līdz 1970./80. gadiem pozitīvisma pētniecības paradigma bija gandrīz neapšaubāma. Tikai pēdējās desmitgadēs kvalitatīvās pētniecības metodes ir nonākušas atzītu pētniecības pieeju lokā, un pēdējā laikā līdzdalības un lietotāju vadīti pētniecības projekti ir ieguvuši lielāku atbalstu (piemēram, Denzin un Lincoln, 2013: 1 –42; Norvoll, 2013: 13 –36). Šī pētniecības metožu maiņa nenozīmē, ka pozitīvisma paradigma ir pārvarēta, bet tā norāda, ka dažādi zināšanu veidi sāk ietekmēt pētniecības programmas. Tiek pārvērtētas dažāda veida zināšanas, un pieaugošais feministu, melno, homoseksuāļu, invaliditātes un trako literatūras pētījumu skaits pēta subjektīvo un viedokļa zināšanu nozīmi" (Beresford & Carr, 2018: 8).

Experiential knowledge has not only entered acaEksperimentālas zināšanas ir kļuvušas ne tikai par akadēmisku diskursu, bet mūsdienās tām ir arī lielāka nozīme pakalpojumu izstrādē un nodrošināšanā. Šo attīstību papildina pakalpojumu lietotāju perspektīvas, jo viņi ir tieši iesaistīti un saņem pakalpojumus. "Visticamāk, ka pakalpoju-

mu lietotāju un to organizāciju zināšanām un pieredzei būs noderīga loma, atbalstot labāk integrētu un koordinētu praksi sabiedrisko pakalpojumu jomā" (Beresford, 2017:68). Jaunais diskurss par to, ko var definēt kā novērtētas zināšanas, ir arī viens no galveniem pētniecības punktiem attiecībā uz rehabilitācijas darbu un ir labi zināms no psihiatrijas jomas, jo īpaši saistībā ar atveseļošanās procesiem. Veicinot atveseļošanos un spēcināšanu būtu jāsadarbojas dažādām zināšanu – uz pierādījumiem, praksi un pieredzi balstītas zināšanas – formām, lai radītu labāko pakalpojumu, kas atbilst konkrētām lietotāju vajadzībām.

PAKALPOJUMA LIETOTĀJU IESAISTĪŠANA PAKALPOJUMU INOVĀCIJĀ

Sabiedriskie un demogrāfiskie izaicinājumi, ko saasināja ietaupījumi labklājības jomā, ir piespieduši sociālās jomas pakalpojumu sniedzējus (valsts iestādes, labklājības organizācijas, NVO vai sociālos uzņēmumus) pārvērtēt savu situāciju un savas nākotnes stratēģijas; ja viņi to nedarītu, sociālo pakalpojumu sniegšanu, jo īpaši lauku un attālajos rajonos, ilgtermiņā nevarētu saglabāt (Copus et al., 2017). Lai risinātu šīs problēmas, ir vajadzīgas inovatīvas pieejas ilgtspējīgiem un uzlabotiem labklājības pakalpojumiem, gan lai ķertos klāt problēmām, gan to risināšanas procesam (piemēram, jauni veidi ieinteresēto pušu iesaistīšanai) (Lindberg, 2018).

Lietotāju iesaistīšana pakalpojumu izstrādes procesā ir uzskatīta par galveno pieeju sociālo pakalpojumu inovācijas paradigmā, jo tās potenciālam ir būtiska nozīme, lai ātrāk un elastīgāk pielāgotos mainīgajām prasībām un padarītu sociālos pakalpojumus efektīvākus, iekļaujošākus, iedarbīgākus un ilgtspējīgākus (Copus et al., 2017).

Pastāv divas perspektīvas attiecībā uz lietotāju iesaistīšanu. Pirmo atbalsta jaunā valsts pārvaldības sistēma (New Public Management), kas uzsver efektivitāti un rentabilitāti. Saskaņā ar šo uzskatu pakalpojumu lietotāji ir valsts sektora klienti, kas seko tirgus izvēles loģikai, bet bez pietiekamiem uzraudzības, kontroles un lēmumu pieņemšanas mehānismiem attiecībā uz resursiem, dizainu un piegādi. Otrai ir spēcīga demokrātiska/pilsoniska ievirze, un tās mērķis ir mazināt atstumtību un apspiešanu, kā arī pārdalīt varu (Beresford, 2016).

No vienas puses, plānojot pakalpojumus un risinājumus kopā ar pakalpojumu lietotājiem, nevis priekš viņiem, var sagaidīt labākus rezultātus, tostarp labākus rezultātus pakalpojumu lietotājiem, uzlabotu izstrādi un atbildību, dalīšanos un risinājumu ilgtspēju, palielinātu pakalpojumu efektivitāti un resursu izmantošanu, iespējami zemākas pakalpojumu sniegšanas izmaksas un/vai uzlabotu jaudu, lai apmierinātu pakalpojumu lietotāju vajadzības. No otras puses, lietotāju aktīva iesaistīšana pakalpojumu dizainā tiek uzskatīta par svarīgu nepiepildīto vajadzību identificēšanas un risināšanas procesā, kas palielina viņu spēju ietekmēt gan sabiedrību, gan viņu pašu dzīvi (Lindberga, 2018).

SPĒCINĀŠANAS DAŽĀDIE LĪMEŅI

INDIVIDUĀLĀ SPĒCINĀŠANA

Spēcināšana individuālajā līmenī tiek uzskatīta par identitātes spēcināšanu. Mērķis ir mainīt negatīvo pašuztveri, kas balstīta uz pārdzīvojumiem saistībā ar apspiešanu, bezspēcību un iemācīto bezpalīdzību, mainot savu attieksmi pozitīvākā un auglīgākā pašuztverē. Atsaucoties uz Mišelu Fuko (1986), individuālo spēcināšanu var uzskatīt par konfliktu starp "kā es redzu sevi" un "kā citi mani redz ". Šis līmenis ietver indivīda tiesības nosaukt savu realitāti, izlemt un darīt ar savu dzīvi to, ko viņš vēlas. Mērķis ir panākt, lai indivīdi varētu paši noteikt savu dzīvi. Cimermans uzskata, ka individuālā spēcināšana ir psiholoģisks spēks, kas "ietver pārliecību par savu kompetenci, centienus īstenot kontroli un izpratni par sociālpolitisko vidi" (Zimmerman, 2000: 46).

SPĒCINĀŠANA GRUPĀS

Spēcināšana grupas līmenī tiek uzskatīta par spēka pastiprināšanu. Pievienojoties grupai, indivīdiem ir iespēja dalīties pieredzē ar citiem, kas atrodas tādā pašā vai līdzīgā situācijā. Šo spēcināšanu var noteikt vairākos līmeņos: daloties savās problēmās un vajadzībās ar citiem, personiskais, individuālais aspekts zināmā mērā kļūst publisks; grupas dalībnieki var viens otram palīdzēt ar savstarpēju atbalstu; un grupa var palīdzēt novērst problēmas risināšanu un risinājumus, kurus izvēlas pakalpojumu sniedzēji, nevis tieši iesaistītie cilvēki.
Strādājot ar spēcināšanu, grupas mērķis ir panākt, lai dalībnieki, kuriem ir vienādi nosacījumi, pieredzētu, ka kopīga rīcība var radīt pārmaiņas (Lundemark Andersen et al., 2000: 110). Ir nepieciešams attīstīt noteiktas kompetences, strādājot ar grupu spēcināšanu. Grupas dalībniekiem jāattīsta prasmes darboties grupā, attīstīt dialektiku grupā, kā arī veidot un stiprināt sociālos atbalsta tīklus.

ORGANIZĀCIJAS UN SPĒCINĀŠANA

Organizācijām ir liela nozīme mūsu ikdienas dzīvē. Tās veido mūsu dzīves pasauli (izglītība, veselība, darbs utt.), un mūsdienu sabiedrībā tās bieži uzskata par instrumentiem problēmu risināšanai (Pohlmann, 2016:13). Sociālo pakalpojumu nodrošināšana ir cieši saistīta ar organizācijām, kas parasti tos sniedz. Finanšu spiediens un jaunas pārvaldības idejas saistībā ar centralizēšanu, palielināšanu un izaugsmi ir ietekmējušas sociālo pakalpojumu sniedzējus, kas bieži vien noved pie tā, ka tie kļūst vienoti ar stingrām hierarhijām un attur personāla un pakalpojumu lietotāju darbības.
Katra organizācija ir "unikāla ar savu kultūru, vidi un cilvēkresursiem" (McMillan in Beresford, 2016: 340). Organizatoriskās kultūras un to vērtības veido uzskatu sistēmas, kas piešķir nozīmi darbinieku ieguldītajam darbam un lietotāju saņemtajiem pakalpojumiem. Šīs uzskatu sistēmas atbalsta sociāli atzītas, pašsaprotamas "lietotāju" koncepcijas, kas bieži vien ir vērstas uz trūkumiem un ir nemotivējošu un stagnējošu sistēmu sekas. Šādas organizatorisko uzskatu sistēmas ir attīstījušās daudzu gadu laikā un veido personāla un lietotāju identitāti un uzvedību, un tāpēc tās ir ļoti izturīgas pret pārmaiņām.
Taču vides spiediens (demogrāfiskais, finansiālais, politiskais utt.), pieaugošs

© Tomas Lopata – norden.org

pašpārliecinātu pakalpojumu lietotāju un arvien lielāks skaits lietotāju organizāciju uzsver pārmaiņu nepieciešamību. Pārmaiņas var novērot profesionālajā un lietotāju sadarbībā. Lietotāju iesaistes, pieredzes un zināšanu izmantošana pakalpojumu izstrādē un sniegšanā prasa, lai darbinieki un vadība iesaistītos kritiskās pārdomās, lai izveidotu uz līdzdalību balstītas un spēcinošas organizatoriskās struktūras. Pakalpojumu lietotāji ne tikai izsaka kritiku par esošo organizāciju praksi, bet arī piedāvā risinājumus, lai pārvarētu šķēršļus, ar kuriem saskaras sadarbības partneri. Sadarbības prakse maina personāla un vadības lomu un perspektīvu, bagātina, nevis mazina viņu profesionālo identitāti. Sociālo pakalpojumu sniedzēju personāls, ko atbalsta "pieredzes eksperti", paplašina savu sniegto pakalpojumu klāstu (kļūstot par koordinatoriem, padomdevējiem, atbalstītājiem un tā tālāk) un iegūst jaunas vai padziļina esošās kompetences (saziņa, tīklu veidošana, sadarbība, kritiskās pārdomas). Lai uzņemtu pašapzinīgus darbiniekus, ir jāpārskata organizatoriskās struktūras: spēcināšana ir jāiegulda struktūrās, procesos un praksē (Laloux, 2015:139; Theunissen, 2009: 96). Piemēram, organizācijām, tostarp pakalpojumu sniedzējiem, ir jāpārkārto savas darba plūsmas, jāpārdala resursi, jārada telpa kritiskām pārdomām un dialogam, jāuzsāk kopienu aptaujāšana un jāpārdomā lēmumu pieņemšanas procesi (Reason & McArdel in Cummings, 2008: 123–135).

Tādējādi vara, kas parasti ir savienota ar hierarhijām un vadību, kļūst mazāk svarīga vai lieka. Teunisenam spēcināšana ir profesionāla prakse, kas ir gatava atteikties no savas tradicionālās hierarhiskās, paternālistiskās darba dimensijas par labu sarunām un kompromisu meklējumiem, kopīgu izpēti un atklājumiem (Theunissen, 2009: 29). Profesionālās zināšanas, ko saprot kā vienīgo veidu, kā prast pareizi veidot un sniegt pakalpojumus, kļūst novecojušas. Savās apcerēs Beresfords (2016: 341) un Lalūss (2015) šaubās, ka spēcināta sociālā prakse var patiešām uzplaukt tradicionāli organizētajos formātos. Viņi iestājas par lielāku daudzveidību organizatoriskajās formās, kas vecinātu spēcinātu un spēcinošu organizāciju izaugsmes.

SABIEDRĪBA UN SPĒCINĀŠANA

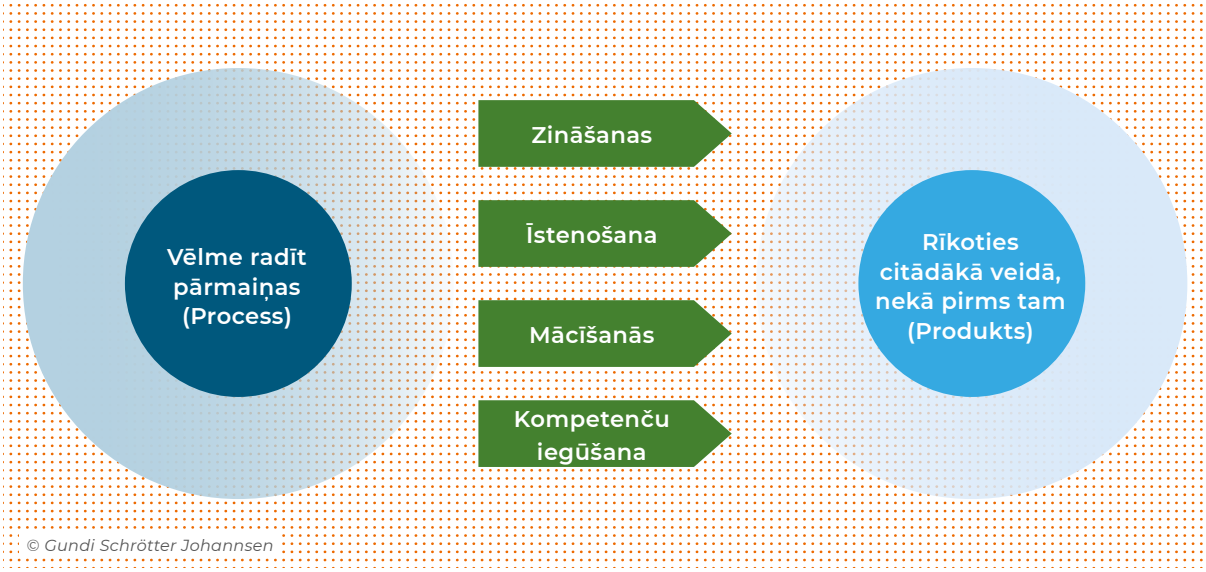
Pārmaiņu ieviešana ir viens no spēcināšanas mērķiem; un, ja pārmaiņas ir paredzētas kā ilgtspējīgas, tām ir jābūt cilvēku varā. Šis pieņēmums ir saistīts ne tikai ar personīgo, bet arī ar pārējiem trim līmeņiem (grupu, organizatorisko un sabiedrisko), kurus mēs aplūkojam šajā rokasgrāmatā. Personiskais, grupas, organizatoriskais un sabiedriskais līmenis mijiedarbojas, un sabiedrības līmenī spēcināšana pievēršas plašākām strukturālajām un politiskajām dimensijām. "Personīgais ir politisks" bija sieviešu kustības lozungs sešdesmitajos un septiņdesmitajos gados, un tās aktualitāte joprojām izpaužas sociālās politikas plānošanā, kas bieži vien ir akla vai netaktiska pret cilvēku vajadzībām. Lietotāju vajadzību un personīgo jautājumu izteikšana, kā arī aizstāvēšana, ir process, ko lietotāju vadītas organizācijas paužsabiedrībā un politikā. Iziešana sabiedrībā (piemēram, cilvēki ar fizisku invaliditāti bloķē piekļuvi sabiedriskām ēkām, tostarp vietējās domes birojiem, jo viņiem nav uzbrauktuves ratiņkrēsliem), liecina par personīgo un politisko jomu savstarpējo atkarību.

Attiecībā uz Apvienoto Karalisti Beresfords norāda, ka "vairākuma sociālā politika joprojām bieži pēc savas būtības ir administratīva politika, kas veido politikas attīstību un tiesību aktus, kurus nosaka "ekspertu" teorija, piedāvājot savus risinājumus" (Beresford, 2016: 359). Šis novērojums attiecas uz daudzām valstīm, un tas norāda, ka pieredzes zināšanas un lietotāju perspektīvas vēl nav daļa no sociālās politikas plānošanas. Sociālās politikas spēcināšana vai līdzdalība sociālās politikas pamatā sakņojas dažādos zināšanu un izpratnes veidos; turklāt tai ir vajadzīga novatoriski plānošanas un īstenošanas procesi, kuros iesaistīti pakalpojumu lietotāji analītiskā, strukturālā un sociālpolitiskā līmenī. Tādējādi daudzu lietotāju organizāciju cīņa par individuālo sociālo (labklājības) tiesību aizstāvēšanu ir ne tikai cīņa par sociālo politiku, kas ir vērsta uz lietotājiem, bet arī veicina jaunu pieeju novatoriskiem analīzes, novērtēšanas un teorijas veidiem (sal. "trako pētījumu" rašanās Kanādā un citās valstīs Beresford, 2016: 350). Cimermans (2000: 58) secina, ka spēcināšana "savieno individuālo labklājību ar lielāko sociālo un politisko vidi, un ierosina, ka cilvēkiem ir nepieciešamas iespējas aktīvi iesaistīties kopienas lēmumu pieņemšanā, lai uzlabotu savu, organizācijas un kopienas dzīvi."

SPĒCINĀŠANA: ATVĒRTS PĀRMAIŅU PROCESS

Darbs ar spēcināšanu profesionālā kontekstā vienmēr būs neprognozējams process, kurā pakalpojuma sniedzējam jāpieņem pazemīga un cieņpilna attieksme. Spēcināšana sākas ar cilvēku vēlmēm, vajadzībām un sapņiem, lai mainītu viņu dzīvi. Izšķirošais jautājums attiecībā uz spēcināšanu ir tas, ka jūs nevarat spēcināt citus; cilvēki var tikai spēcināt sevi. Tādā pašā veidā cilvēkiem ir jāat jāatgūst vara savā dzīvē; vara viņiem nevar tikt dota. Lai atbalstītu cilvēkus rīkoties citādā, brīvākā veidā, pakalpojuma sniedzējam ir jāveido vide, kas balstīta uz iespējām paplašināt zināšanas, pašrealizēties, mācīties un iegūt kompetences, kā arī jābūt profesionālai drosmei strādāt atklāti un neprognozējami. Atklātā procesa elementi ir parādīti 2. attēlā:

2. attēls. ***Spēcināšana - atvērts pārmaiņu process.***



SPĒCINĀŠANA SEMPRE PROJEKTĀ

Attālos reģionos, kas nav labi savienoti ar pilsētu centriem, ko būtiski ietekmē demogrāfiskās izmaiņas, sociālo pakalpojumu infrastruktūra bieži ir slikta un pasliktinās vēl vairāk. SEMPRE pamathipotēze paredzēja, ka pakalpojumu lietotāju spēcināšana palīdzēs uzlabot sociālos pakalpojumus šajās jomās.

SEMPRE projektā mēs definējam ***spēcināšanu kā procesu, kas ļauj pakalpojumu lietotājiem attīstīt pārliecību un iedzimto potenciālu, kā arī palielināt spēju kontrolēt savu dzīvi un apstākļus, aktīvi iesaistoties sociālo pakalpojumu risinājumu izstrādē un sniegšanā***. Spēcināšana šajā nozīmē tiek uzskatīta par procesu un vēlamu rezultātu, kas ļauj veidot un sniegt sociālos pakalpojumus tā, lai tie labāk atbilstu pakalpojumu lietotāju vajadzībām.

SEMPRE izmantotā spēcināšanas koncepcija balstās uz procesiem, kuros cilvēki, kas jūtas bezspēcīgi, var iegūt spēku un varu, lai pārvaldītu savu dzīvi, tikt galā ar materiālajiem, strukturālajiem, sociālajiem un kultūras šķēršļiem, kas viņus notur bezspēcīgā un apspiestībā (Elstad & Johanssen, 2017). Šādā veidā spēcināšana vienlaikus ir process un produkts, tas ir, darbs ar spēcināšanu ļauj pakalpojuma lietotājiem apzināties (nevis -īstenot) savu situāciju, un viņi apgūst un iegūst kompetenci, lai mainītu savu dzīves situāciju (sk. 2. attēlu). Šī spēcināšanas izpratne liecina, ka ir dažādas dimensijas, kas mijiedarbojas, komunicē un kuras ir jāņem vērā, ja spēcināšana varētu pilnībā izmantot savu potenciālu: spēcināšanas ietekme uz indivīdu, grupu, organizatorisko un sociālo dimensiju.

© Yadid Levy – Norden.org

03
SEMPRE projekta pamatideja

SEMPRE projekta ideja un izveide atspoguļo dažādus spēcināšanas līmeņus, kas aprakstīti iepriekš šajā rokasgrāmatā. Sākumpunktu jaunu sociālo pakalpojumu izstrādei vai esošo sociālo pakalpojumu uzlabošanai nosaka lietotāju vajadzības. Tāpēc katra partnerorganizācija izvēlējās starp vienu un trim lietotāju grupām, ar kurām strādāt. Šīs grupas tika iesaistīta spēcināšanā balstītā pakalpojumu izstrādes procesā, tādējādi pievēršoties **individuālajam un grupu spēcināšanas līmenim** (vairāk par dažādiem spēcināšanas līmeņiem lasiet 02. nodaļā). Šajā procesā tika iesaistīti vietējie sociālo pakalpojumu sniedzēji, kuri piedalījās SEMPRE partneru sniegtajās apmācībās. Šīs apmācības bija saistītas ar **organizatorisko** līmeni, un tās atbalstīja organizatoriskais ceļvedis, vēl viens SEMPRE projekta rezultāts. Visbeidzot, pakalpojumu attīstības procesu papildināja vietējo un reģionālo tīklu veidošana un saziņa ar valsts, pašvaldībass un privātā sektora dalībniekiem, kā arī ar biedrībām, sasniedzot **sabiedrības spēcināšanas līmeni**.

PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBAS PROCESS SEMPRE PROJEKTĀ

Projekta sākumā bija paredzēts, ka spēcināšanā balstītajā pakalpojumu attīstības procesā tiks ievērota diezgan lineāra pieeja, kas nosaka trīs atsevišķus posmus (sk. 3. attēlu):

1. Vajadzību noteikšana: pakalpojumu lietotāju iesaistīšana grupā, kas nosaka un izstrādā savas pakalpojumu vajadzības un vēlmes, kā arī nosaka to prioritātes.

2. Pakalpojumu dizains: izstrādāt idejas jauniem sociālajiem pakalpojumiem, kas atbilst 1. posmā apkopotajām vajadzībām, uzsākot lietotāju vadītus "mikroprojektus", kuru mērķis ir nodrošināt šos jaunos pakalpojumus.

3. Uzņēmējdarbības atbalsts mikroprojektiem: palīdzība un konsultācijas mikroprojektu iniciatoriem, lai atrastu pareizo organizatorisko formātu (piemēram, sociālie uzņēmumi, kooperatīvi, NVO) un izveidotu uzņēmējdarbības plānu, kas ļauj mikroprojektiem darboties neatkarīgi un bez ārēja finansējuma ilgtermiņā.

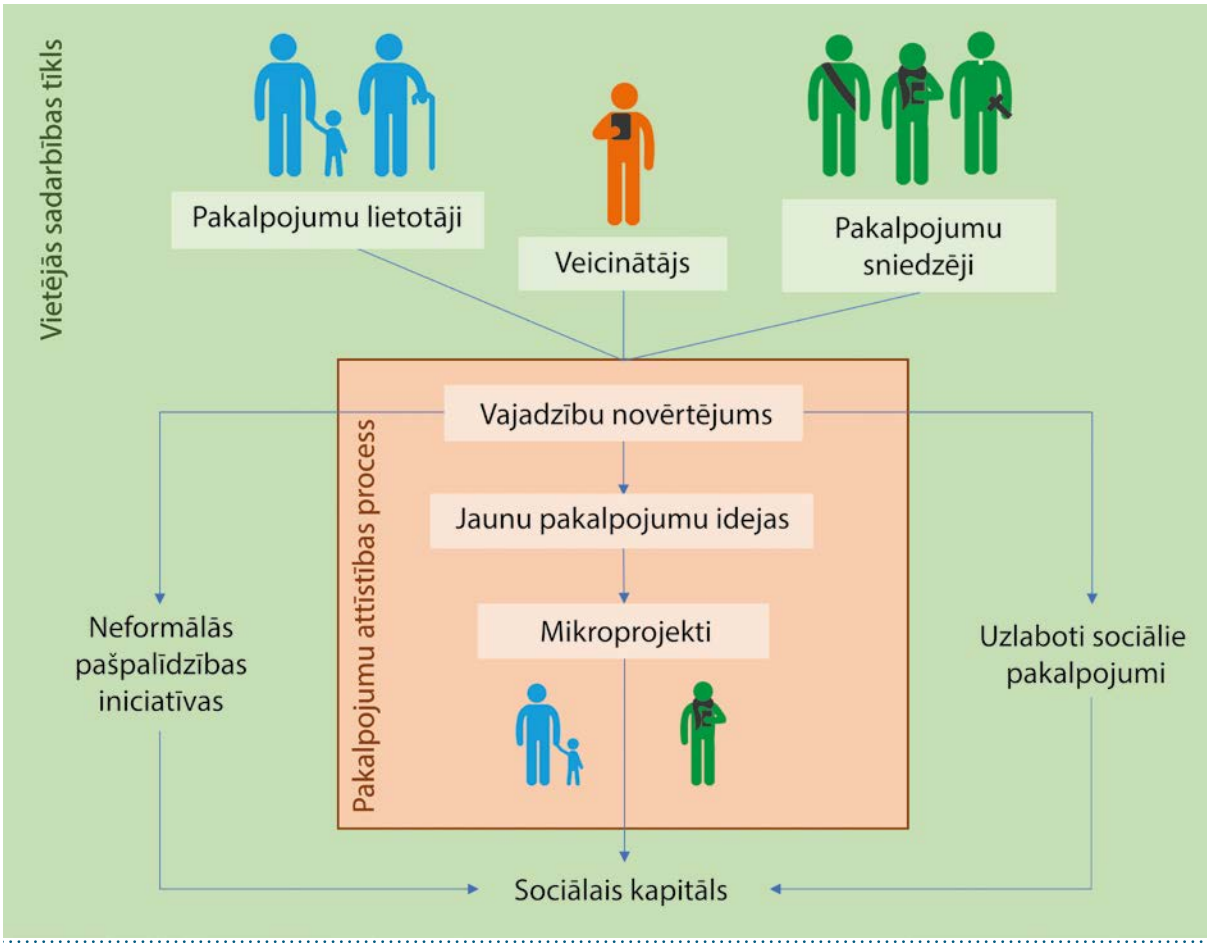
Šis pakalpojumu attīstības process bija jāveic SEMPRE partneriem atšķirīgos vietējos apstākļos, iesaistot neaizsargāto grupu pārstāvjus, kā arī vietējos sociālo pakalpojumu sniedzējus. SEMPRE partneru uzdevums bija atvieglot šo procesu un panākt mērenību starp pakalpojumu sniedzējiem un lietotājiem. Šajā nolūkā viņi izmēģināja dažādus "spēcināšanas rīkus", kas aprakstīti šajā rokasgrāmatā.

Par šā procesa galveno rezultātu tika uzskatīti **mikroprojekti** (sk. definīciju pa labi). Tika sagaidīts, ka labākajā gadījumā mikroprojekts varētu kļūt par pakalpojumu lietotāju kooperatīvu vai sociālo uzņēmumu, ko kopīgi vada pakalpojumu lietotāji un pakalpojumu sniedzēji. Dažos gadījumos šīs prognozes kļuva tika realizētas (sk. piemēru par drēbnieku

Mikroprojekti ir definēti SEMPRE kā maza mēroga iniciatīvas vietējā līmenī, kuru mērķis ir uzlabot nelabvēlīgā situācijā esošu mērķgrupu dalībnieku dzīves apstākļus Lai iniciatīvas SEMPRE varētu uzskatīt par mikroprojektu, tām jāatbilst šādiem kritērijiem:

- Tie vismaz daļēji jāierosina pakalpojumu lietotājiem (maznodrošinātās grupas dalībniekiem).
- Tām ir jāreaģē uz šīs nelabvēlīgās grupas īpašajām vajadzībām.
- Jāsniedz pakalpojums, kas iepriekš nebija pieejams, vai jāievēro nesen izstrādāta pieeja.

Tādējādi pakalpojumu lietotāji kļūst par sociālo pakalpojumu līdz ražotājiem, bet tradicionālie sociālo pakalpojumu sniedzēji darbojas kā šā procesa veicinātāji.



© REM Consult

3. attēls. **SEMPRE projekta pamatideja.**

kooperatīvu turpmāk tekstā). Tomēr daudzi citi mikroprojekti trīs gadu laikā nesasniedza šo brieduma pakāpi. Kā jau sagaidāms, pakalpojumu lietotāju pārveidošana par sociālajiem uzņēmējiem ir centieni, kas prasa laiku un resursus.

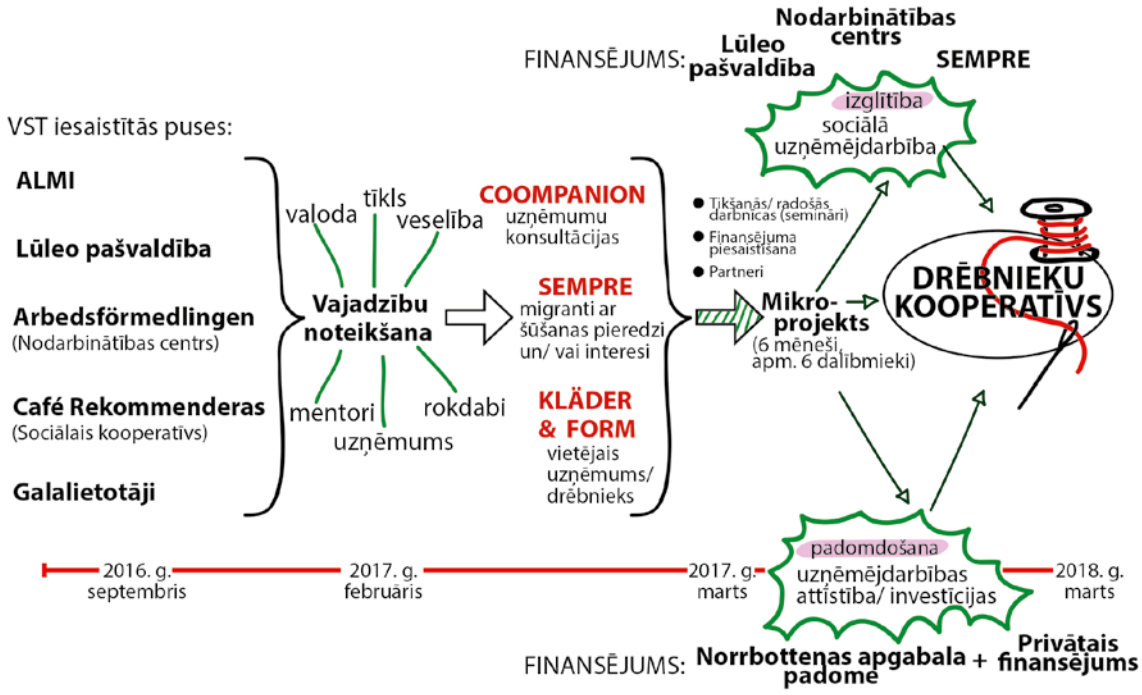
Turklāt izrādījās, ka pakalpojumu izstrādes procesā ne vienmēr ir ievērota iepriekš aprakstītā lineārā struktūra. Dažkārt jau nodibināti sociālo pakalpojumu sniedzēji pieņēma idejas, kas tika izstrādātas 1. un 2. posmā, lai uzlabotu to pakalpojumu piedāvājumu un veidotu mērķtiecīgākus pakalpojumus. Citos gadījumos izrādījās, ka pietiek ar to, ka cilvēki sazinās savā starpā, jo viņi izstrādāja neformālas pašpalīdzības iniciatīvas, kas tādējādi nodrošināja zema sliekšņa risinājumus pakalpojumu lietotāju vajadzībām.

Lai gan šāda veida pakalpojumu attīstības procesa rezultāti neatbilda mūsu pašu kritērijiem attiecībā uz mikroprojektiem, mēs tos uzskatījām par ļoti vērtīgiem SEMPRE projekta rezultātiem. Kopā ar "pareiziem" mikroprojektiem tie veido sociālo kapitālu (t. i., tīklus, attiecības un uzticēšanos starp dalībniekiem) lauku apvidos un uzlabo neaizsargāto grupu dzīves apstākļus.
Šis pakalpojumu attīstības process bija jāveic SEMPRE partneriem atšķirīgos vietējos apstākļos, iesaistot neaizsargāto grupu pārstāvjus, kā arī vietējos sociālo pakalpojumu sniedzējus. SEMPRE partneru uzdevums bija atvieglot šo procesu un panākt sabalansētu sadarbību starp pakalpojumu sniedzējiem un lietotājiem. Šajā nolūkā viņi izmēģināja dažādus spēcināšanas rīkus", kas aprakstīti šajā rokasgrāmatā.

Drēbnieku kooperatīvs: mikroprojekts Lūleo, Zviedrijā

Zemāk attēlotajā laika skalā ir no pašas pirmās dienas atspoguļots process, kādā Lūleo pilsētā, Zviedrijas ziemeļos, tika izveidots drēbnieku kooperatīvs. Process sākās, izveidojot Vietējo sadarbības tīklu, ko veido dažādas ieinteresētās puses ar kopēju interesi atbalstīt migrantus ceļā uz spēcināšanu un nodarbinātību (2016. gada septembris). Tam sekoja migrantu sieviešu grupas vajadzību novērtējums (2017. gada februāris) un ideju izstrāde kopīgam pakalpojumam vai projektam. Viena no sieviešu idejām iespējamai turpmākajai darbībai bija uzsākt savu biznesu amatniecībā vai šūšanā. Laimīgas sagadīšanās dēļ ar Coompanion Norrbotten (SEMPRE projekta partneris, kas sniedz uzņēmējdarbības konsultāciju pakalpojumus) vērsās vietējais drēbnieks, kurš ierosināja kopīgi izveidot drēbnieku kooperatīvu (2017. gada marts). Nākamo četru mēnešu laikā Coompanion Norrbotten veicināja vairākas tikšanās, kurās tika izstrādāts biznesa plāns kopā ar migrantēm un vietējo drēbnieku, un tika meklēti partneri un finansējums. Drēbnieku kooperatīvs tika uzsākts kā mikroprojekts ar finansiālu un cita veida atbalstu (piemēram, marketingu), ko sniedza ieinteresētās puses no vietējā spēcināšanas tīkla, Lūleo pašvaldības un Zviedrijas Valsts nodarbinātības dienesta. Kooperatīvs tagad nodarbina sešus cilvēkus, un to vada un attīsta gala lietotāji ar pastāvīgu mentoru atbalstu, tostarp izglītību sociālās uzņēmējdarbības jomā.

4. attēls. ***Drēbnieku kooperatīva izveides process.***



© Ellen Lundström

IEINTERESĒTO PUŠU IESAISTĪŠANA VIETĒJOS SADARBĪBAS TĪKLOS

Lai veicinātu pakalpojumu attīstīšanas projektu, katrs SEMPRE projekta partneris izveidoja vienu vai vairākus Vietējos sadarbības tīklus (VST), kuros bija pārstāvji no sociālo pakalpojumu sniedzējiem, valsts iestādēm un privātā un trešā sektora dalībniekiem. VST uzdevums bija savest kopā pakalpojumu lietotāju pārstāvjus un valsts, pašvaldības un privātā sektora pakalpojumu sniedzējus, kā arī praksē pārbaudīt spēcināšanas instrumentus. Fakts, ka šo dažādo dalībnieku tieša saziņa bija iespējama regulāri, bija svarīgs veiksmes faktors, un šī iemesla dēļ VST atradās pakalpojumu lietotāju dzīvesvietas pašvaldībā.

Vienas vai vairāku partnerorganizāciju darbinieki, kas darbojās konkrētā vietā, koordinēja VST un uzņēmās koordinatora lomu pakalpojumu attīstības procesā un spēcināšanas rīku testēšanā. Katrs no VST koncentrējas uz vienu vai vairākām maznodrošinātām grupām. Kopā ar pakalpojumu lietotājiem VST darbinieki apzināja pakalpojuma lietotāju vajadzības un idejas, kā arī izstrādāja mikroprojektus ar spēcināšanas rīku atbalstu.

VST piemērs Liepājā, Latvijā

Mārtiņš Urdze

Kas ir jūsu VST dalībnieki un kāda ir viņu motivācija iesaistīties?

"Mūsu VST Liepājā, Latvijā, pulcē kopā pārstāvjus no dažādām NVO un pašvaldību institūcijām, kas strādā ar cilvēkiem ar invaliditāti vai ir ieinteresēti viņus atbalstīt". Mūsu VST ir pārstāvji no četriem vietējo pašvaldību sociālajiem dienestiem, Liepājas Universitātes un tām atbalsta grupām, kuras esam uzsākuši. Piedalījušies arī žurnālisti un politiķi. Tiekamies lielā grupā reizi trijos vai četros mēnešos. Mums ir arī mazākas tikšanās reģionā ar personu ar invaliditāti atbalsta grupu vadītājiem. Tas ir atvērts tīkls, kurā dalībnieki piedalās atkarībā no sava laika un intereses."

"VST ir forums, kurā var iepazīties ar cilvēkiem, kas strādā dažādās organizācijās un dažādos apstākļos. VST mūsu atbalsta grupām piedāvā iespēju prezentēt savus sasniegumus vai grūtības plašākai auditorijai. Viņiem ir svarīgi, lai kāds izrādītu interesi par darbu, ko viņi dara, un lai viņi varētu mācīties viens no otra."

Kādi, pēc jūsu domām, ir bijuši galvenie ieguvumi un izaicinājumi sadarbībā VST ietvaros?

"VST ir palīdzējis dalībniekiem iepazīt viens otru un dalīties aktivitātēs. Tāpat VST piedāvā atšķirīgu skatījumu uz sociālo darbu, kur pakalpojumu lietotājiem ir daudz lielāka loma nekā ikdienas darba kontekstā. Viena problēma ir tā, ka daudzi sociālo pakalpojumu sniedzēji neredz nekādas iespējas mainīt pakalpojumu lietotāju domāšanas veidu savā darbā un vienkārši ir noguruši no pakalpojumu lietotāju negatīvās attieksmes, ko viņi izjūt savā institucionālajā vidē. Mēs esam mēģinājuši risināt arī dažus lielākus jautājumus, piemēram, mēs uzaicinājām vietējā transporta uzņēmuma pārstāvjus runāt par problēmām, ar kurām saskaras cilvēki ar invaliditāti, izmantojot sabiedrisko transportu. Diemžēl mēs netikām ļoti tālu juridisko jautājumu dēļ, kurus var atrisināt tikai valsts līmenī."

Kā sadarbība turpināsies pēc projekta beigām?

"VST turpinās regulāri tikties. Viena no idejām ir rīkot sapulces pie citām organizācijām, nevis tikai Liepājas Diakonijas centrā."

Kopumā dažādās Baltijas jūras reģiona valstīs tika izveidoti 16 VST. Katrs no šiem VST koncentrējās uz konkrētu pakalpojumu lietotāju grupu, un katrā VST tika iesaistīti 5 līdz 20 vietējie sociālo pakalpojumu sniedzēji un citas ieinteresētās puses.

1. tabula. ***Pārskats par izveidotajiem Vietējās sadarbības tīkliem, to pakalpojumu lietotāju grupām un iesaistītajiem partneriem.***

VST atrašanās	Pakalpojumu lietotāju grupa	Iesaistītais projekta partneris
Ditmāršenas apgabals, Meldorfas pilsēta (Vācija)	Vienaudzinošie vecāki	Šlēsvigas-Holšteinas Diakonija
Plēnas apgabals (Vācija)	Ilgtermiņa bezdarbnieki un viņu ģimenes	KDA (Baznīca un darbs) Ziemeļbaznīca
Ziemeļfrīzlandes apgabals (Vācija)	Migranti un bēgļi	Šlēsvigas-Holšteinas Ekonomikas Akadēmija
Vāsas pilsēta, Ostrobitnijas reģions and Turku apgabals (Somija)	Seniori (65+)	Novijas Sociālo zinātņu Universitāte
Kokolas and Pietersāri pašvaldības (Somija)	Migranti bezdarbnieki	Kokola Universitātes konsorcijs
Liepāja un apkārtējās pašvaldības (Latvija)	Cilvēki ar invaliditāti	Liepājas Diakonijas centrs
Paģēģu un Jurbarkas pilsētas (Lietuva)	1. Cilvēki,kas cieš no atkarībām (Paģēģii) 2. Vienaudzinošie vecāki (Jurbarka)	Luterāņu Diakonija
Veru, Pelvas, Viljandu and Harju apriņķi (Igaunija)	Harkujerves kopienas draudze (kopienas stiprināšana)	Igaunijas Evanģēliski luteriskā baznīca
Austrumveru, Rietumveru, Jervas un Harju apriņķi (Igaunija)	Ģimenes ar bērniem ar īpašām vajadzībām, kā arī vecāka gadagājuma pacienti slimnīcās. Bijušie ieslodzītie.	Sociālās rīcības fonds
Ričivola (Polija)	Lauku jaunatne (11–25+)	Mūžizglītības fonds PERITIA
Everturneo un Lūleo pilsētas (Zviedrija)	Migranti ar ilgtermiņa uzturēšanās atļauju	Coompanion Norrbotten
Lūleo un Bodenas pašvaldību teritorijas (Zviedrija)	Jaunie bēgļi, patvēruma meklētāji un cilvēki ar garīgu un fizisku invaliditāti	Sunderbijas Tautas skola
Vardes un Tenderas pašvaldību teritorijas (Dānija)	Bēgļi / migranti	Dienviddānijas Universitāte
Vidzemes novads (LV)	Jaunieši ar ierobežotām iespējām, vientuļie vecāki, cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem	Vidzemes Augstskola

04
Spēcināšanas rīki

KAS IR SPĒCINĀŠANAS RĪKI?

Šajā rokasgrāmatā aprakstīti spēcināšanas rīki ir līdzekļi un metodes, lai aktīvi iesaistītu pakalpojumu lietotājus jauna vai uzlabota sociālā pakalpojuma izstrādē, attīstīšanā un sniegšanā. Spēcināšanas instrumenti stiprina mijiedarbību starp pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu lietotājiem, lai attīstītu inovatīvus vai uzlabotus sociālos pakalpojumus. Pakalpojumu lietotāju mobilizācijas un iesaistes process pakalpojumu attīstībā, veicina viņu pašapziņu un vairo viņu zināšanas un kompetences. Tas arī dod viņiem iespēju piedalīties projektu ideju izstrādē un, vēl svarīgāk, šo ideju realizēšanā. Spēcināšanas rīki galvenokārt pievēršas individuālajam un grupas spēcināšanas līmenim (vairāk par to var izlasīt 2. nodaļā).
Pamatojoties uz SEMPRE projekta pieeju, šajā rokasgrāmatā iekļautie spēcināšanas instrumenti ir iedalīti divās plašās kategorijās vai posmos:

(i) Vajadzību apzināšana — pakalpojumu vajadzību noteikšana tādā veidā, kas veicina pakalpojumu lietotāju aktīvu iesaistīšanos un ļauj viņiem pašiem formulēt savas vajadzības, nevis rakstīt priekšā to, ko trešās personas uzskata par viņiem piemērotāko.

(ii) Pakalpojumu izstrāde — mudinot pakalpojumu sniedzējus un pakalpojumu lietotājus izvairīties no ierastajiem domāšanas modeļiem un sadarboties, lai radītu jaunas idejas, kas atbilst konkrētām sociālām vajadzībām un uzsāktu auglīgas attiecības, tīklošanos un sadarbību.

Šajā nodaļā sniegts pārskats par izvēlētajiem spēcināšanas instrumentiem, kurus pārbaudījuši SEMPRE projekta partneri un kuri atzīti par visvairāk noderīgiem Vietējo spēcināšanas tīklu un mikroprojektu realitātē. Lūdzu, ņemiet vērā, ka šajā nodaļā sniegtais rīku saraksts nav pilnīgs. Apraksti ir paredzēti, lai iepazīstinātu ar rīkiem un paņēmieniem, nevis sniegtu "galīgo skaidrojumu" par to, kā tos izmantot. Partneru atsauksmes, ieteikumi un pieredze, kas gūta šo rīku piemērošanas procesā, ir dokumentēti, lai sniegtu noderīgu ieskatu un mācīšanās iespējas plašākai sociālo pakalpojumu sniedzēju auditorijai.

2. tabula. ***Spēcināšanas rīku pārskats un īss apraksts.***

Spēcināšanas rīka mērķis	**Sociālo pakalpojumu inovācijas procesa posms ***	**Apraksts**	**Spēcināšanas līmenis**	**Metodes (rīku piemēri)**
Pakalpojuma lietotāju vajadzību apzināšana	Sākuma stadijā, regulāri atkārtojot	Indivīdi tiek lūgti izteikt viņu vajadzības pēc sociālā pakalpojuma un apzināt pašreizējās problēmas, ar kurām viņi saskaras	Individuālais un grupu līmenis	• Nākotnes darbnīca • Mugursomas metode • Fokusgrupu intervijas • Problēmu un risinājumu koks • Virtuves sarunas (Ātrs līdzdalību veicinošs novērtējums)
Pakalpojumu izstrāde (piemēram, ideja izstrāde un jauna pakalpojuma/ projekta izstrāde)	Pēc vajadzību apzināšanas un vēlākā pakalpojuma izstrādes procesa posmā	Stimulēt jaunu ideju izstrādi sociālajiem pakalpojumiem, inovatīviem sociālo pakalpojumu sniegšanas līdzekļiem vai esošo pakalpojumu pielāgošanai	Individuālais un grupu līmenis	• Pārmaiņu teorija • Kanvas biznesa modelis •Dubultdimants

Piezīme: *Nepastāv skaidrs iedalījums starp dažādiem pakalpojumu izstrādes procesa posmiem. Pakalpojumu inovācijas posmu nošķiršana tiek veikta, lai labāk izprastu procesu. Reālajā dzīvē spēcināšanas rīku izmantošana var skart dažādus pakalpojumu izstrādes procesa mērķus un posmus. Piemēram, Pārmaiņu teorija jau var tikt izmantota vajadzību apzināšanas posmā. Tāpat Problēmu koks pakalpojuma dizaina stadijā var pārvērsties par Risinājumu koku. Kopumā darbs ar spēcināšanas rīkiem būtu jāuzskata par integrētu procesu, kurā dažādos laika posmos atkarībā no konteksta var izmantot dažādus rīkus, lai sasniegtu dažādus mērķus.*

(i) VAJADZĪBU APZINĀŠANAS RĪKI

Lai izveidotu un sniegtu pakalpojumus, kas ir jēgpilni (t. i., atbilst pakalpojumu lietotāju grupu faktiskajām vajadzībām), efektīvi (t. i., uzlabo pakalpojuma lietotāja dzīves situāciju) un rentabli, ir svarīgi, lai pakalpojumu sniedzējiem būtu skaidrs priekšstats par nelabvēlīgā situācijā esošu grupu patiesajām vajadzībām, un lai tie pastāvīgi atjauninātu un pārskatītu šo ainu. Pārāk bieži pakalpojumu pamatā ir tradicionāli un novecojuši pieņēmumi par nelabvēlīgā situācijā esošu grupu stāvokli, nevis dialogs ar pakalpojumu lietotājiem. Līdzdalība vajadzību apzināšanā ne tikai nodrošina labāku saziņu starp pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu lietotājiem, bet arī rada nelabvēlīgo grupu pārstāvjiem sajūtu, ka viņi tiek atzīti un uztverti nopietni. Mainot vajadzību apzināšanas paradumus, pakalpojumu sniedzēji var atklāt jaunus ideju avotus inovatīviem sociālajiem pakalpojumiem un to nodrošināšanas veidiem.

Vajadzību apzināšanas veikšana ir noderīga, lai pārbaudītu pakalpojumu sniedzēju pieņēmumus par pakalpojumu lietotāju vajadzībām vai lai noteiktu prioritātes pakalpojumu nozīmīguma secībā. Šis process palīdz veidot uzticību un attīstīt attiecības ar pakalpojumu lietotāju grupām.

> *"Vajadzību novērtējums palīdz atzīt pakalpojumu lietotāju neviendabīgumu, kā arī fona un pieredzes nozīmi, ko viņi nes sev līdzi."*
>
> ***Dorisa Šēra, projekta vadītāja, Šlēsvigas-Holšteinas Diakonija, Vācija***

Kāds sociālā pakalpojuma lietotājs, kurš 2017. gadā piedalījās vajadzību apzināšanas procesā, sacīja:
"Man ir svarīgi, lai iniciatīva un tēmas nāktu no grupas. Tas ir ļoti svarīgs nosacījums, lai es varētu dot savu ieguldījumu."
Viena no SEMPRE projekta partneru gūtajām mācībām bija tā, ka vajadzību apzināšana ir nepārtraukts process un to vajadzētu īstenot vairākas reizes visā pakalpojuma izstrādes procesā. Iespējams, ir vajadzīgs zināms laiks, lai grupa apzinātos un formulētu savas vajadzības. Tāpat ir jārēķinās ar to, ka daži dalībnieki un līdz ar to arī grupas vajadzības var mainīties.

> *"Pirms mēs sākām vajadzību apzināšanas procesu, mēs paredzējām, ka mēs zināsim pakalpojuma lietotāju vajadzības. Mūsu cerības ir piepildījušās – pakalpojumu sniedzēji zināja par vienaudzinošo vecāku vajadzībām. Bet vienaudzinošie vecāki prasīja elastīgākus pakalpojumus, nekā pakalpojumu sniedzēji var piedāvāt šodien."*
>
> ***Klēra McDeniela, projekta partnere no Šlēsvigas-Holšteinas Diakonijas, Vācija***

Cita mācība bija tā, ka var būt lietderīgi apvienot dažādus rīkus un metodes (piemēram, grupās un individuāli), lai gūtu dziļāku izpratni par pakalpojumu lietotāju vajadzībām (sk. piemēru no Dānijas 35. lpp.).

Projekta partneri ir pārbaudījuši vairākus vajadzību apzināšanas rīkus gan atsevišķi, gan apvienojot tos. Populārākie no tiem - "Nākotnes darbnīca", "Mugursomas metode", "Fokusgrupas intervija", "Virtuves sarunas" (dalībnieku ātrās novērtēšanas daļa) un "Problēmu un Risinājumu koks", tiks aprakstīti turpmāk.

1.1 Nākotnes darbnīca

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītības pakāpe:** Viegla - vidēja
- **Ilgums:** Sagatavošana – no vairākām stundām līdz vairākām dienām; īstenošana – no 3 stundām līdz 1 dienai
- **Dalībnieku skaits:** 10–20 dalībnieki
- **Veicinātājam nepieciešamās prasmes:** Apmācība un zināšanas par rīku /fleksibilitāti vai elastību / spēju vienkāršot; kādas iepriekšējas zināšanas un izpratne par gala lietotāju grupu un viņu izaicinājumiem
- **Mērķgrupa SEMPRE projekā:** Bēgļi un migranti, gados vecāki cilvēki, vientuļie vecāki, cilvēki ar atkarībām

Nākotnes darbnīca ir metode, kuru 1970. gados izstrādāja Roberts Jungks ar domu palielināt cilvēku līdzdalību kolektīva vai kopīgu problēmu risināšanā. Tā ļauj cilvēku grupai atklāt, kāda varētu izskatīties ideāla nākotne, un ļauj izstrādāt jaunas idejas vai risinājumus kopīgi noteiktām vajadzībām, problēmām vai izaicinājumiem.

Nākotnes darbnīcas notiek grupās ar apmācītu moderatoru vai veicinātāju. Nākotnes darbnīcu veido trīs posmi: (i) problēmu fāze; (ii) fantāzijas fāze; (iii) īstenošanas/iztēles fāze. Problēmu fāze paredzēta problēmu un vajadzību apzināšanai, savukārt fantāzijas un īstenošanas fāzes tiek izmantotas ideju ģenerēšanai un iespējamo risinājumu vajadzību apmierināšanai. Tādēļ "Nākotnes darbnīcas" metodi var izmantot gan vajadzību apzināšanai (problēmu stadija), gan kā pakalpojumu izstrādes rīku (iztēles un realizācijas fāzes). Tās bieži papildina provizorisks sagatavošanās posms un tam sekojošs izmēģinājuma posms.

Darbnīcu sāk ar veicinātāja īsu prezentāciju, kurā izklāstīti pamatnoteikumi un darbnīcas grafiks. Pēc tam dalībniekus sadala mazākās grupās, vēlams iekļaut dažādus cilvēkus. Katrai grupai tiek dots papīrs vai līmlapiņas, uz kurām uzrakstīt savas idejas. Dalībnieki vispirms pārdomā šo jautājumu atsevišķi, veicot piezīmes, un pēc tam idejas tiek sadalītas grupās, pamatojoties uz to līdzību.

Fantāzijas fāzē fokuss mainās no problēmas uz risinājumu, katrai mazai grupai pielietojot "prāta vētru" par nākotnes vēlmēm un sapņiem attiecībā uz kopējo problēmu/jautājumu. Galvenais jautājums ir: "Ko jūs darītu, ja nebūtu ierobežojumu attiecībā uz resursiem un iespējām?" Pēc tam idejas izvērtē un nosaka prioritātes. Īstenošanas fāzē tiek izvēlētas daudzsološākās idejas un izstrādāts rīcības plāns redzējuma īstenošanai *(Vidal, 2006)*.

> *"Nākotnes darbnīcas rīks ir ļoti piemērots vajadzību apzināšanai. Procesa beigās jūs iegūstat konkrētus rezultātus, uz kuriem var būvēt turpmāko darbību plānus. Rezultātus mēs prezentējām dažiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem mūsu tīklā un saņēmām daudz pozitīvu atsauksmju. Prezentācijā piedalījās "Nākotnes darbnīcas" dalībnieki."*
>
> ***Maike Hāgemana-Šilinga, VST koordinatore Plēnas apgabalā, Vācijā***

Lasiet vairāk: Finland Futures Research Centre *(2014)*[2]

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR NĀKOTNES DARBNĪCAS METODI

PRIEKŠROCĪBAS

- ✚ Lietderīgs darbā ar cilvēkiem, kas satiekas pirmo reizi un dalās ar savām kopējām problēmām, ko viņi vēlas risināt
- ✚ Ietaupa laiku salīdzinājumā ar individuālām intervijām
- ✚ Labs rīks ideju ģenerēšanai, lai lūkotos pēc jauniem virzieniem un lai iztēlotos nākotni
- ✚ Tas ir viegli pielāgojams rīks (piemēram, iespējams lietot tikai vienu vai divas fāzes)
- ✚ Rīku viegli izprast un skaidrot citiem

TRŪKUMI

- – Aizņem daudz laika
- – Nepieciešamas labas valodas zināšanas, var būt apgrūtinoši lietojot to ar migrantiem un bēgļiem
- – Nepieciešams apmācīts veicinātājs

NĀKOTNES DARBNĪCAS PIEMĒRS, KURŠ TIKA ĪSTENOTS EVERTURNEO, ZVIEDRIJĀ

Nākotnes darbnīca izvēlēta par metodi migrantu vajadzību apzināšanai Everturneo pilsētā, Zviedrijā. Darbnīcā piedalījās 13 pakalpojumu lietotāji, kā arī pieci vietējie pakalpojumu sniedzēji, viens valodas skolotājs, viens tulks un divi SEMPRE grupas locekļi, kas darbojās kā veicinātāji. Vajadzību apzināšanas nolūkos tika izmantots tikai Nākotnes darbnīcas problēmu posms, kas ilga aptuveni četras stundas.
Dalībnieki tika iekļauti grupās atkarībā no viņu dzimtās valodas. Katrā grupā bija viens vietējais pakalpojumu sniedzējs, kas veica piezīmes. Tulks zināja vairākas valodas, kurās runā, un atbalstīja diskusijas grupās un plenārsēdēs. Tas, ka pakalpojuma lietotāji bija iepazinušies jau pirms tam, atviegloja semināra īstenošanu, jo viņi jutās ērtāk, daloties savos stāstos un vajadzībās. Vajadzības, ko dalībnieki novērtēja visaugstāk, bija saistītas ar valodu, veselību, praksi un izglītību, kā arī spēju kļūt/justies motivētai.

"Viena lieta, ko varēja darīt citādi, bija dot vairāk vietas pārdomām un analīzei un pārliecināties, ka mēs (veicinātāji) esam pareizi interpretējuši un apkopojuši gala lietotāju domas, pirms mēs lūdzam tos izvēlēties identificētās vajadzības un noteikt to prioritāti."
Helēna Nilsone (Helen Nilsson), projekta partnere no Coompanion Nord, Zviedrija

1.2 Mugursomas metode

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītības pakāpe:** Zema
- **Ilgums:** Sagatavošana un īstenošana – 1 diena vai 3–10 grupu tikšanās
- **Veicinātājam nepieciešamās prasmes:** Fleksibilitāte, sapratne par grupā notiekošo
- **Mērķgrupa SEMPRE projekā:** Bēgļi, migranti
- **Cits:** Nepieciešama mugursoma

Mugursomas metode ir rīks, kas palīdz cilvēku grupai pārdomāt indivīdam pieejamos resursus (cilvēku, sociālos, ekonomiskos) un viņa/viņas izaicinājumus (iekšējos un ārējos) tagad un pagātnē.
Grupai tiek izdalītas mugursomas un lūgts nosaukt dažas lietas, ko viņi vēlētos ielikt mugursomā, ieskaitot lietas, kas bijušas vērtīgas pagātnē un ko var ņemt līdzi nākotnē. Viņi nosauc arī dažas lietas, ko gribētu no tās izņemt – lietas, kas nav tik noderīgas un ko var atstāt aiz muguras. Šī metode palīdz atklāt: kāda izskatās vēlamā nākotne; kā var izmantot mugursomā esošās lietas; kādas lietas ir jāizmet; un kas jāpievieno (piemēram, attiecības, izglītība, materiālie resursi, sociālais atbalsts).

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR MUGURSOMAS METODI

PRIEKŠROCĪBAS

- ✚ Sniedz padziļinātu izpratni par indivīda vajadzībām viņa kontekstā
- ✚ Iespējams pielietot dažādos laika periodos (no vienas sapulces līdz iknedēļas vai mēneša grupas sapulcēm, kas ir garākas par sešiem mēnešiem)
- ✚ Palīdz atklāt grupas dalībnieku kompetences un prasmes, kas var būt vērtīgas, ja viņi ir iesaistīti arī pakalpojumu izstrādē
- ✚ Sniedz katram nepieciešamo telpu
- ✚ Laba metode uzticības veidošanai grupā un savstarpējai iepazīšanai
- ✚ Ļauj veidot pozitīvu nākotnes skatījumu

TRŪKUMI

- – Var būt grūti īstenojama lielākā grupā
- – Moderatoram nepieciešama spēja izteikties ar iejūtību pret pagātnes traumām (īpaši strādājot ar bēgļiem un migrantiem)

MUGURSOMAS METODES PIEREDZES PIEMĒRS KOKOLĀ, SOMIJĀ

Mugursomas metode tika izvēlēta kā rīks, lai apzinātu jaunu bēgļu grupas vajadzības Kokolā, Somijā. Grupa tikās reizi nedēļā piecas nedēļas, un katra tikšanās ilga apmēram divas stundas. Piecu dienu semināru var novadīt vienā dienā, ja grupa pirms tikšanās viena otru pazīst.
Pirmā tikšanās: tika ieviesta un izskaidrota mugursomas metode, un dalībniekiem tika pasniegtas mugursomas. Pirmajā tikšanās reizē galvenā uzmanība tika pievērsta tam, lai iepazītu viens otru un vairotu uzticību. Jo viendabīgāka ir grupa, jo vieglāk ir radīt uzticību un iedziļināties procesa laikā. Viendabīgums var nozīmēt izglītību, valodu un etnisko piederību. Moderators lūdza katram dalībniekam uz nākamo tikšanos atvest kaut ko pozitīvu/negatīvu no viņu pagātnes (piemēram, objektu, attēlu, kaut ko uzrak-

stītu vai zīmējumu).
Otrā tikšanās: isiem dalībniekiem tika dota iespēja pastāstīt grupai par savu pagātni un to, kas viņiem jāpatur nākotnei. Viņiem bija iespējams paturēt slepenībā dažas lietas; ne viss bija jāizrunā skaļi. Dažas lietas varēja glabāt mugursomā. Drošas gaisotnes radīšanai bija izšķiroša nozīme.

Trešā tikšanās: Katram dalībniekam tika lūgts apsvērt savu pašreizējo situāciju (sabiedriskā dzīve, atbalsts, veselības stāvoklis, brīvā laika pasākumi, skola/izglītība utt.) attiecībā uz plusiem un mīnusiem, un kas bija mugursomā: cik viegla/smaga bija mugursoma? Šajā brīdī dalībnieki sāka domāt par saviem nākotnes plāniem.

Ceturtā tikšanās: Katrs dalībnieks sāka izstrādāt konkrētus nākotnes plānus. Šis process sākās ar to, ka viņi apdomāja paši savas vēlmes un sapņus. Bija svarīgi uzsvērt, ka uzmanība jāpievērš viņu pašu, nevis vecāku vai kopienas vēlmēm. Pēc tam mugursomā salika konkrētos rīkus (attiecības, izglītību, atbalstu, prasmes utt.).

Piektā tikšanās: Šajā sesijā grupa apsvēra procesu, aplūkojot, kas ir mugursoma. Vēl bija iespēja kaut ko pievienot/izņemt ārā. Visa grupa tika lūgta to atbalstīt.

Galvenie jautājumi, kas bēgļiem tika uzdoti sanāksmju laikā, bija šādi:
- Kādas lietas mugursomā esi paņēmis no dzimtenes? Parādi dažus no tām, kas tev ir svarīgas. (Tie varētu būt arī simboli, idejas utt.)
- Ko tu šodien sapakotu mugursomā? Ko tu tagad vāc/kas tev tagad ir svarīgi?
- Kas tev vajadzīgs tavai nākotnei?
- Kāds tu būsi pēc pieciem vai desmit gadiem?
- Kas tev liedz realizēt savu plānu?

"Kopumā atsauksmes no dalībniekiem bija ļoti pozitīvas, jo metode ir konkrēta. Pārējo dalībnieku atbalsts tiek uzskatīts par svarīgu un iedrošinošu. Šī metode mums ļāva arī noteikt vajadzības un iespējas, kas nebija ienākušas prātā agrāk." Kati Turtiainena, projekta partneris no Kokolas universitātes, Somijā

1.3 Fokusgrupu intervijas

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītības pakāpe:** Vidēja
- **Ilgums:** 90–120 minūtes
- **Dalībnieku skaits:** 6–10 dalībnieki
- **Veicinātājam nepieciešamās prasmes:** Moderatora spējas
- **Mērķgrupa SEMPRE projekā:** Cilvēki ar invaliditāti, bijušie ieslodzītie, vientuļie vecāki

Fokusgrupas ir grupu intervijas, kurās parasti piedalās seši līdz desmit dalībnieki, kuri atrodas līdzīgā situācijā. Tā ir metode, kas daudz izmantota mārketingā (lai izprastu klientus), kā arī pētniecībā un sociālajā darbā. Fokusgrupas vada apmācīts moderators, kas vada diskusiju, pārāk neiejaucoties. Moderators seko vadlīnijām, nevis veic interviju kā tādu *(Grīnbaums, 1998)*. Tie, kas piedalās fokusgrupas intervijās, tiek atlasīti, jo viņi ir zinoši un viņiem ir ko teikt par tēmu. Tāpēc runa nav tikai par reprezentatīvas atlases iegūšanu. Fokusa grupu priekšrocība ir tā, ka jūs vienlaikus varat intervēt daudzus cilvēkus, dzirdēt dažādus viedokļus un veikt dalībnieku novērojumu *(Rabiee, 2004)*. Izaicinājumi ir saistīti ar grupas vadīšanu, lai ikvienam būtu iespēja runāt un turēt grupu "uz ceļa".

Moderatora loma fokusa grupās atšķiras atkarībā no pētniecības un sociālā darba kontekstiem. Sociālajā darbā moderators vairāk var tikt uztverts kā palīgs vai vidutājs, nevis datu savācējs. Moderatoram ir svarīga loma, tāpēc ieteicams, ja iespējams, izmantot arī moderatora palīgu *(Gaižauskaitė, 2012)*. Lai sagatavotu dalībniekus, ir noderīgi iepriekš uzdot viņiem dažus rakstiskus jautājumus, kas var būt kā vadlīnijas diskusijās. Ir arī labi iepriekš pateikt, cik ilgi process ilgs un nepārsniegt vairāk kā divas stundas, jo dalībnieki pēc tam būs mazāk uzmanīgi.

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR FOKUSGRUPU INTERVIJĀM

PRIEKŠROCĪBAS	TRŪKUMI
✚ Var intervēt vairākus cilvēkus ✚ Tas palīdz noteikt vajadzību prioritātes ✚ Cilvēki jūtas iedrošināti runāt, kad citiem ir līdzīgas problēmas ✚ Prasa maz laika	– Iegūt informāciju no grupas var būt apgrūtinoši, ja diskusija novirzās no sākotnējās tēmas – Dalībnieki var justies neērti dalīties grupā ar sensitīvu informāciju vai uzskatiem, īpaši, ja viens otru nepazīst – Nepieciešams apmācīts moderators, kurš uztur intervijas struktūru un kontrolē tās procesu

PIEMĒRS NO FOKUSGRUPU RĪKA IZMANTOŠANAS LIEPĀJĀ, LATVIJĀ

Fokusa grupas kā vajadzību novērtēšanas rīku izmantoja Liepājas Diakonijas centrs, kas strādā ar cilvēkiem ar invaliditāti Latvijas dienvidrietumos. Cilvēki ar invaliditāti bieži vien ir ļoti izolēti dēļ vides nepieejamības un attāluma no savām mājām līdz tuvākajai pilsētai vai ciemam. Tāpēc pirmais uzdevums bija savākt kopā pakalpojuma lietotājus. Sazinoties ar vietējiem pakalpojumu sniedzējiem un sadarbojoties ar NVO

un draudzēm, Diakonijas centram izdevās sasniegt pakalpojumu lietotājus un nodrošināt viņu dalību konferencēs un fokusgrupās. Kopumā dažādās vietās notika četras fokusgrupu intervijas.
Fokusgrupas intervija sākās ar diskusiju par dzīves apstākļiem, šķēršļiem, ar kuriem saskaras dalībnieki, un par to, ko varētu darīt, lai uzlabotu viņu dzīvi. Viena kopīga vajadzība, kas tika uzsvērta, bija vēlme satikt citus cilvēkus un lai būtu vieta, kur viņi jūtas gaidīti. Fokusgrupas rezultātā tika izveidotas piecas atbalsta grupas (tas bija viens no SEMPRE mikroprojektiem). Lielākā daļa atbalsta grupu tagad tiekas reizi mēnesī un kopā ir sākušas īstenot dažādas aktivitātes.

1.4 Problēmu un risinājumu koks (Loģiskās pamatpieejas daļa)

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītība:** Zema - vidēja
- **Ilgums:** Sagatavošana – 1 stunda; īstenošana un izvērtēšana – 2,5 – 3 stundas
- **Dalībnieku skaits:** 10–20
- **Veicinātājam nepieciešamās prasmes:** Moderatora prasmes
- **Mērķgrupa SEMPRE projekā:** Vientuļie vecāki

Problēmu un risinājumu koka metode ir loģiskās pamatpieejas metodes (angl. Logical Framework Approach) daļa. "Problēmu koks" ir pirmais posms, kura laikā tiek attīstīta izpratne par problēmām un to cēloņiem. Moderators sadala dalībniekus mazākās grupās, lai apspriestu problēmu cēloņus un sekas no pakalpojumu lietotāju viedokļa. Rezultāti tiek uzrakstīti uz līmlapiņām . Viena zīmīte par katru cēloni un sekām.
Visas zīmītes ir pielīmētas pie sienas, lai izveidotu "problēmu koku". Saknes, rakstītas kā negatīvie aspekti, ir problēmas cēlonis; lapas ir problēmas sekas; un pati problēma veido koka stumbru. Piemēram, "iedzīvotāju skaita samazināšanās lauku apvidos" var tikt uzskatīta par problēmu; "darba iespēju trūkums" un "neapmierinoša infrastruktūra" kā cēloņi; un "mazāki ienākumi no nodokļiem" un "intelektuālā darbaspēka aizplūšana" kā dažas no sekām.
Koks tiek izmantots, lai vizualizētu, kā tiek savienoti cēloņi un problēmas. Tas palīdz veidot labāku izpratni par sarežģītām dzīves situācijām un kontekstu, kādā notiek projekts. Tas palīdz arī ilustrēt faktu, ka, lai spētu atrisināt kādu problēmu, ir jārisina tās saknes – problēmas cēloņi.
Kad problēma un tās cēloņi ir apzināti, uzmanība tiek novirzīta uz nākamo posmu – risinājumiem. "Risinājumu koka" mērķis ir izstrādāt alternatīvas pieejas vēlamas pārmaiņas sasniegšanai.

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR PROBLĒMU UN RISINĀJUMU KOKU

PRIEKŠROCĪBAS	TRŪKUMI
+ Labs problēmu un risinājumu vizuālais attēlojums ar simbolisku nozīmi + Labs rīks, lai uzsāktu pārdomas, debates un dalīšanos + Palīdz veidot sadarbības tīklus + Viegli pielāgojams dažādiem dalībniekiem + Katru zaru iespējams attīstīt jaunā kokā nākamajām darbnīcām	– Nepieciešami divi labi moderatori, kas spēj pārorientēt abas dalībnieku grupas no domāšanas par "problēmām" uz domāšanu par "risinājumiem"

PROBLĒMU UN RISINĀJUMU KOKA PIELIETOŠANAS PIEMĒRS DITMĀRŠENĀ, VĀCIJĀ

VST, kas strādā ar vienaudzinošajiem vecākiem, Ditmāršenas rajonā, Vācijā, SEMPRE procesa sākumā reģionā apsprieda Problēmu un risinājumu koku. Šis rīks (nevis -instruments) tika izraudzīts rūpīgi, lai gūtu vislabākos iespējamos rezultātus, vizualizētu problēmas un risinājumus pievilcīgā un tūlītējā veidā, sadalītu atbildību un turpinātu darbu ar rezultātiem. Problēmu un risinājumu koks atspoguļo SEMPRE pieeju, kuras

Problēmu un risinājumu koks, kas tapis darbnīcu laikā. *Foto: © Vibke Hinca*

mērķis ir koncentrēties uz risinājumiem, nevis uz trūkumiem.

Pamatojoties uz iepriekšējā pētniecības projekta rezultātiem par vienaudzinošajiem vecākiem, VST koordinatori koncentrēja savus problēmu/risinājumu jautājumus uz "veselības" dimensiju:

- Kāda ir "viena vecāka" sociālā statusa ietekme uz vienaudzinošo vecāku veselību un labklājību?
- Ko mēs varam noteikt kā elementus, kas negatīvi ietekmē vienaudzinošo vecāku veselību un labklājību?
- Kas ir vajadzīgs, lai uzlabotu vienaudzinošo vecāku labklājību?
- Kā mēs varam atbalstīt stabilitāti un paļāvību kā nozīmīgus stresa samazināšanas faktorus vienaudzinošo vecāku dzīvē?

30 cilvēku grupa tika sadalīta četrās apakšgrupās, un katra no tām koncentrējās uz vienu jautājumu, lai apspriestu problēmas un risinājumus un veiktu piezīmes uz lielām papīra loksnēm (flipcharts). Pēc šīs pārdomu un diskusiju sesijas konferences telpā tika izliktas papīra loksnes un galvenie punkti tika īsi ieskicēti citiem dalībniekiem.

Lai ilustrētu risinājumu saistošo raksturu, VST komanda sniedza dalībniekiem mazas lejkanniņas un lūdza, lai viņi uzraksta uz tām vienu vienīgu ideju, ko viņi vēlas ņemt līdzi no šīs

Lejkannas, kas var palīdzēt turpmākai attīstībai un atsaukt atmiņā konkrētus risinājumus/idejas. *Foto: © Vībke Hinca*

tikšanās, par kuru viņi justos atbildīgi, citiem vārdiem sakot, ideju, ko viņi uzaudzētu kā augu un vērotu, kā tas pieņemas spēkā.
Kā redzams fotogrāfijās, koks un ūdens tvertnes tiek izmantotas kā instrumenti ilgtspējas un atgādinājuma veicināšanai. Tos var parādīt turpmākās aktivitātēs, lai atgādinātu (nevis -palīdzēt atsaukt) konkrētus risinājumus/idejas.
TRīks ir viegli pielāgojams lietošanai darbā ar dažādiem dalībniekiem: ieinteresētajām personām, pakalpojumu lietotājiem utt. Lai grupa darbotos efektīvi un lai būtu laba moderētāju komanda (vēlams, vismaz divi cilvēki), ir svarīgi, lai sākumā būtu daudz mērķtiecīgu jautājumu. Šis rīks palīdz arī veidot tīklu un veidot apvienības: lai panāktu efektīvu risinājumu, jums būs nepieciešamas ieinteresētās puses un atbalstītāji ar dažādiem resursiem un kompetencēm.

"Īpašs uzdevums bija sasaistīt risinājumus ar pienākumiem. Mūsu triks bija laistīšanas kannas: redzams priekšmets ar atslēgas vārdu (risinājums), lai nodrošinātu, ka kāds no dalībniekiem uzņemas atbildību par to un seko tam līdzi. Mēs gribējām nodrošinat , ka labi risinājumi neiztvaiko."
Dorisa Šēra.

"Problēmu/risinājumu koks ir labs instruments, lai uzsāktu pārdomas, debates un dalīšanos. "Problēmu" un "risinājumu" dimensijas ir saistītas: problēma ir jāidentificē, bet ir būtiski to risināt. Šis instruments mūs motivē raudzīties nākotnē un apzināties, ka pārmaiņas ir iespējamas."

Dorisa Šēra, projekta vadītāja, Šlēsvigas-Holšteinas Diakonija, Vācija

1.5 Virtuves sarunas (daļa no Dalībnieku ātrās novērtēšanas)

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītība:** Augsta
- **Ilgums:** Sagatavošana – vairākas dienas; intervētāju apmācības – 1–2 dienas; intervēšana – 3 dienas; interviju apstrāde un prezentēšana – 2 dienas
- **Veicinātājam nepieciešamās spējas:** Procesa menedžments, prezentācijas spējas

Dalībnieku ātrais novērtējums (DAN) (angl. Participatory Rapid Appraisal - PRA) apvieno vairākas metodes un pieejas, lai izstrādātu provizorisku , kvalitatīvu situācijas izpratni. Īsumā, DAN ļauj neaizsargātām un atstumtām grupām dalīties, pārbaudīt un analizēt savas zināšanas par dzīvi, problēmām un apstākļiem, tādējādi ļaujot tām plānot, noteikt savus mērķus un rīkoties. Pastāv daudzas līdzdalības metodes un instrumenti, ko var izmantot; visām DAN metodēm ir kopīgs tas, ka tās ļauj apkopot informāciju no lielas cilvēku grupas un ļauj gūt ātrus rezultātus, līdz ar to nosaukums ir "ātrais novērtējums".

Viens no DAN paņēmieniem ir daļēji strukturētas intervijas, "Virtuves sarunas", ko vada apmācīti studenti. Process sākas ar 12 –20 studentu apmācību kā intervētājiem un ar daļēji strukturētas anketas izstrādi. Anketas mērķis ir noskaidrot, kā respondenti uztvēruši savas dzīves apstākļus, kā arī identificēt viņu problēmas, vajadzības, sapņus un mērķus.

Studenti parasti veic apmēram 45 intervijas. Respondenti tiek izvēlēti pēc nejaušības principa un oficiāli informēti par procesu iepriekš. Vairumā gadījumu intervijas notiek intervētāju mājās, tāpēc nosaukums ir "Virtuves sarunas".

Katru vakaru procesa laikā studenti tiekas, lai dalītos ar saviem rezultātiem. Pēc trīs dienu ilgām intervijām viņiem ir divas dienas laika, lai izvērtētu un interpretētu rezultātus; pēc tam pēdējā vakarā viņi ar rezultātiem iepazīstina respondentus (pakalpojumu lietotājus), augstskolu pasniedzējus, sociālo pakalpojumu sniedzējus un citas ieinteresētās puses (piemēram, reģionālos partnerus). Vakars beidzas ar diskusiju un nākamo pasākumu plānošanu.

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR VIRTUVES SARUNU METODI

PRIEKŠROCĪBAS	TRŪKUMI
✚ Ļauj vispusīgi un samērā ātri analizēt galvenās problēmas un pakalpojuma lietotāju vajadzības ✚ Iegūst informāciju no lielas cilvēku grupas ✚ Respondenti ātri iegūst rezultātus un ir iesaistīti rezultātu apspriešanā ✚ Rezultātu prezentēšana rada labvēlīgu vidi komunikācijai starp pakalpojumu lietotājiem un sociālo pakalpojumu sniedzējiem ✚ Studentu piesaiste raisa interesi, un pakalpojumu lietotāji to vērtē pozitīvi	– Laikietilpīga metode, kas prasa resursus. Sagatavošanās process prasa daudz laika, jo īpaši sadarbības nodibināšana ar universitāti, un studentu un respondentu atrašana – Īstenošanas posms ir atkarīgs no universitātes grafika (mācību programma/termini) – Analīzes rezultātu pārvēršana konkrētos pasākumos ir atkarīga no sociālo pakalpojumu sniedzēju ieinteresētības un motivācijas

DAŽĀDU VAJADZĪBU APZINĀŠANĀS RĪKU APVIENOJUMS TENDERĀ, DĀNIJĀ

Lai radītu vidi, kas veicina bēgļu spēju formulēt savas vajadzības un vēlmes, un tādējādi tos spēcinot kļūt par aktīviem dalībniekiem savas nākotnes dzīves veidošanā, projekta partneri Tenderā, Dānijā izvēlējās trīs veidu vajadzību apzināšanas rīku kombināciju. Bēgļus ar dažādu etnisko izcelsmi var iesaistīt daudz produktīvāk, koncentrējoties uz resursiem, ko viņi ir atveduši no savas izcelsmes valsts, nevis uz šķēršļiem, ar kuriem viņi ir saskārušies savā jaunajā valstī, vai uz rētām, kas viņiem ir radušās konfliktu vai citu pagātnes notikumu dēļ.

Pozitīvās pagātnes pieredzes un resursu izsaiņošanu iedvesmojusi mugursomas metode. SEMPRE komanda cerēja, ka bēgļu pagātnes pieredze varētu kalpot par sākuma punktu, lai viņi varētu izstrādāt nākotnes mērķus, kas bija nākotnes semināra galvenais mērķis. Trešā izmantotā pieeja bija atzinīgā izpēte (angl. - appreciative inquiry)3. Lai integrētu šīs trīs pieejas, SEMPRE darba grupa izmantoja fokusgrupas intervijas, lai izveidotu trīs posmus: pirmajā tika pievērsta uzmanība pagātnes pozitīvajai pieredzei un resursiem; otrajā tika pētīti sapņi un mērķi ; trešajā tika apspriests iespējamais ceļvedis šo mērķu īstenošanai. Pirmie divi posmi tika sadalīti piecās apakštēmās: dāņu valodas apguve; izglītība/darbs; brīvais laiks; ģimene un draugi; un mājas. Dalībniekiem tika lūgts apdomāt kādu tēmu un pēc tam uzrakstīt par tās galvenajiem aspektiem.

"Vecāku nakts: dalībnieki, mikroprojekts ar bēgļiem Tendera, Dānijā.
Foto: © Margrēte Cezara Bjerga

(ii) PAKALPOJUMU DIZAINA RĪKI

Pakalpojumu dizaina rīki palīdz pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu lietotājiem izstrādāt jaunas idejas sociālajiem pakalpojumiem, novatoriskiem sociālo pakalpojumu sniegšanas veidiem vai esošo pakalpojumu pielāgošanai.
Šie instrumenti var palīdzēt precizēt problēmas, padarīt tās taustāmas un izstrādāt iespējamos risinājumus ar skaidriem mērķiem un uzdevumiem, atskaites punktiem un darbībām. Turklāt šie instrumenti ir noderīgi, lai noteiktu resursus, kas vajadzīgi projekta vai pakalpojuma sekmīgai īstenošanai, kā arī ieinteresētās puses, kuras būtu jāiekļauj.
SEMPRE partneri norāda, ka pakalpojumu attīstības rīki palīdz radīt vidi, kurā ir iespējams dialogs, pakalpojumu lietotāju un sociālo pakalpojumu sniedzēju starpā veidojas jaunas attiecības un uzticēšanās. Šajā ziņā pakalpojumu attīstības rīki arī palīdz uzsākt auglīgas attiecības, veidot tīklus un sadarbību. Partneri arī novēroja "augošo ietekmi" uz pakalpojumu lietotājiem, veicinot viņu pašapziņu un attīstot jaunas prasmes, piemēram, projektu darbu un stratēģisko domāšanu.
Projekta partneri ir pārbaudījuši vairākus pakalpojumu izstrādes rīkus gan atsevišķi, gan kopā. Turpmāk tiks raksturoti trīs populārākie – "Pārmaiņu teorija", "Kanvas biznesa modelis" un "Dubultdimants".

© Katarzyna Grabowska – unsplash.com

2.1 Pārmaiņu teorija

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītības pakāpe:** Vidēja
- **Ilgums:** Sagatavošana –apmēram 4 stundas; īstenošana – 3–5 stundas; turpmākie pasākumi – pastāvīgi
- **Veicinātājam nepieciešamās spējas:** Līdera, grupu darba, projekta vadītāja pieredze, īpaša/s sociālā darbinieka izglītība/spējas vai pieredze darbā ar cilvēkiem ar zemu motivācijas līmeni, grupu terapeita spējas
- **Mērķgrupa SEMPRE projektā:** Ilgtermiņa bezdarbnieki, NEET (nav iesaistīti izglītībā vai darba tiesiskajās attiecībās) vecāki ar zemām dzīvesprasmes spējām, vienaudzinošie vecāki, cilvēki ar intelektuālu invaliditāti

Pārmaiņu teorija (ang. Theory of change - ToC) ir rīks, kas palīdz strukturēt projekta attīstību loģiskos posmos. Rīks tiek izmantots, lai noteiktu atskaites punktus un mērķus, vienlaikus parādot loģisko procesu, kā darbības rada vēlamo ietekmi. Šis rīks piedāvā struktūru *(Nesta, 2013)* un palīdz:

- noteikt mērķus un redzēt jaunā vai pielāgotā pakalpojuma priekšrocības
- aprakstīt un ilustrēt loģiskās darbības, kas vajadzīgas jaunu pakalpojumu izstrādei
- izprast, kam jāpievērš uzmanība
- noteikt un apsvērt iniciatīvas ietekmi un ekonomisko dzīvotspēju
- apzināt un izprast vājās vietas un šķēršļus, kas var rasties iniciatīvas izstrādes posmā, un radīt efektīvus risinājumus
- apsvērt konkrētas darbības kopā ar pakalpojuma lietotājiem
- vizualizēt, kā ikdienas darbības ir saistītas ar vispārējo misiju un ilgtermiņa mērķiem
- precizēt mērķus un rezultātus (kam un kādā kontekstā tiek radīta vērtība?)
- panākt labāku plānošanu un labāku novērtēšanu (iespējams, lai mērītu virzību uz mērķa sasniegšanu)
- pieteikties finansējumam.

ToC ietver šablonu, kurā iekļauta lodziņu kopa, kas attēlo risinājuma galvenos elementus (tostarp problēmas definīciju, galveno mērķauditoriju, ieejas punktu, lai sasniegtu auditoriju, soļus pārmaiņu virzienā, izmērāmus rezultātus, ilgtermiņa izmaiņas, galvenos pieņēmumus), un to savstarpējās attiecības.
Par ToC šablonu varat lasīt vairāk un to lejupielādēt: Development Impact and You by Nesta[4]

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR PĀRMAIŅU TEORIJU

PRIEKŠROCĪBAS	TRŪKUMI
✚ Palīdz precizēt mērķi un koncentrēties uz to ✚ Nodrošina labu struktūru ✚ Pakāpeniska pieeja ir motivējoša un noderīga, jo ir redzams progress un loģisks ceļš uz priekšu ✚ Noderīgi, lai apsvērtu un atkal izvērtētu izraudzītos soļus mērķu sasniegšanai ✚ Diezgan viegli lietojams rīks, nav vajadzīgs daudz zināšanu, lai ar to strādātu	– Dažām mērķa grupām ir jāvienkāršo paraugs un jautājumi – Vajadzīgs kvalificēts veicinātājs

PIEMĒRS, KĀ RĪKS TIKA PIELIETOTS VIDZEMĒ, LATVIJĀ

Pārmaiņu teorija tika izvēlēts kā līdzeklis vieaudzinošo vecāku mobilizēšanai un iesaistīšanai jauna pakalpojuma izstrādes procesā Vidzemē, Latvijā. Problēmas jau bija definētas pakalpojumu lietotāju vajadzību apzināšanas posmā, bet bija jānosaka prioritātes. Kopumā ToC sistēmas izstrādes procesā bija vajadzīgas apmēram 15 sanāksmes. Tā kā grupai bija zems izglītības līmenis un tajā bija iekļauti cilvēki ar intelektuāliem traucējumiem, veicinātāji mēģināja vienkāršot uzdevumu, izmantojot zīmējumus. Viņi kopā centās saprast, vai problēmas, ar kurām saskaras pakalpojumu lietotāji, proti, bezdarbs, sociālā izolācija, vientulība, sociālo pakalpojumu sniedzēju nepietiekams vai ļoti ierobežots atbalsts, varētu kaut kādā veidā tikt strukturētas un noteiktas prioritātes. Bija diezgan viegli panākt, lai pakalpojuma lietotāji atzītu problēmas kopienas līmenī, bet bija vajadzīga pacietība, lai mudinātu viņus atzīt tādas problēmas kā zems pašvērtējums, zems izglītības līmenis un darba pieredzes trūkums, tam bija nepieciešamas vairākās sanāksmēs. Kopīgu problēmu apzināšana, kas bija kopīgas grupas lielākajai daļai, bija īsts izaicinājums.

Ar ToC rīka palīdzību grupa nonāca pie secinājuma, ka galvenās kopīgās problēmas ir sociālā izolācija un darba, prakses, apmācību iespēju trūkums (galvenie pieņēmumi). Grupa nāca klajā ar ideju izveidot kafejnīcu, kurā pakalpojumu lietotājiem būtu iespēja socializēties, iesaistīties dažādās aktivitātēs, izveidot pašiem savu darba un mācību telpu un būt pirmajiem šajā lauku teritorijā, lai to īstenotu praksē.

Rezultātā tika atzīts, ka pārmaiņu veikšanai nepieciešamo pasākumu aprakstīšana ir noderīga, lai noskaidrotu, kā tieši tiks sasniegts mērķis. Vispirms bija svarīgi motivēt pakalpojuma lietotājus pilnībā iesaistīties procesā un paaugstināt pašcieņu. Veicinātājiem šajā procesā bija izšķiroša nozīme. Kopā ar pakalpojuma lietotājiem veicinātāji identificēja nākamos soļus. Īpaši svarīgi bija apzināt trūkstošās zināšanas un prasmes, kas jāattīsta un kā to darīt.

"Ar ToC rīka palīdzību grupa [vienaudzinošie vecāki] nonāca pie secinājuma, ka galvenās problēmas ir sociālā izolācija un darba un mācību iespēju trūkums [..] Rezultātā tika atzīts, ka pārmaiņu veikšanai nepieciešamo pasākumu aprakstīšana ir noderīga, lai noskaidrotu, kā tieši tiks sasniegts mērķis."
Anna Broka, VST koordinatore Vidzemē, Latvijā

2.2 Kanvas biznesa modelis

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītības pakāpe:** Vidēja
- **Ilgums:** 2 stundas vai vairāk
- **Veicinātājam nepieciešamās spējas:** Līdera, grupu darba vadīšanas, projekta vadīšanas pieredze, īpaša sociālā darbinieka izglītība/ spējas vai pieredze darbā ar cilvēkiem ar zemu motivācijas līmeni, grupu terapeita spējas
- **Mērķgrupa SEMPRE projektā:** Migranti un bēģļi, vienaudzinošie vecāki, NEET (nav iesaistīti izglītībā vai darba tiesiskajās attiecībās) vecāki ar zemām dzīvesprasmes spējām, ilgtermiņa bezdarbnieki

Kanvas biznesa modelis ir stratēģisks pārvaldības un uzņēmējdarbības instruments, kas piemērojams gan komerciālām, gan bezpeļņas iniciatīvām. Pastāv vairāki dažādi Kanvas biznesa modeļa varianti, ieskaitot sociālā biznesa modeļa kanvas. Neatkarīgi no varianta, kanva palīdz aprakstīt jaunu vai jau esošu biznesa modeli taustāmākā, holistiskākā un vizuālākā veidā.
Lai gan Kanvas biznesa modelis nav tik saprotams kā biznesa plāns, tas ļauj saņemt īsāku, vieglāk izlasāmu, izstrādājamā biznesa plāna versiju, ko vēlāk var pārskatīt un pārstrādāt. Kanvas biznesa modelis ir arī komunikācijas instruments; tas palīdz informēt ieinteresētās puses un klientus par mērķiem, un to var izmantot, lai piesaistītu finansējumu.
Kanvas biznesa modelis sastāv no deviņiem pamata veidošanas blokiem, tādējādi sadalot biznesa modeli viegli saprotamos segmentos: galvenie partneri; galvenās aktivitātes; galvenie resursi; vērtības piedāvājumi; klientu attiecības; kanāli; klientu segmenti; izmaksu struktūra; ieņēmumu plūsmas.

Pamatprincipi darbam ar biznesa modeļa kanvām (Strategyzer) ietver:
- līmlapiņu izmantošanu (viena lapiņa katras idejas piezīmei), lai varētu pārvietot lietas vai noņemt elementus no kanvas
- līmlapiņu izmantošana katram no deviņiem veidošanas blokiem
- dažādu krāsainu līmlapiņu izmantošana, lai izceltu noteiktus sava biznesa modeļa aspektus
- izvairīšanās no pārāk daudzu dažādu ideju aprakstīšanas vienā biznesa modelī, jo tas var radīt apjukumu
- vairāku kanvāžu izveide, lai kartētu biznesa modeļa iespējas; tas ļauj kartēt dažādas iespējas, pēc tam izvēlēties visdaudzsološākās un apstiprināt soli pa solim, nevis vienkārši iet ar pirmo domu *(Orgler, 2018)*
- regulāri pārskatot kanvu, tam nepieciešama pastāvīga atjaunināšana!
- padarīt kanvu redzamu komandai (piemēram, piestiprinot to pie sienas).

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR KANVAS BIZNESA MODELI

PRIEKŠROCĪBAS	TRŪKUMI
✚ Priekšrocības līdzīgas kā Pārmaiņu teorijā (Skatīt 37. lpp.) ✚ Viegli mainīt ✚ Vizuāli pārskatāmsl ✚ Lietderīgs hipotēžu apstiprinājuma izsekošanai ✚ Viegli un ātri izveidojams ✚ Lietderīgs ideju prezentēšanai ieinteresētajām personām	– Nav pietiekami detalizēts, neparedz prioritātes un neņem vērā konkurenci – Tas var palīdzēt izstrādāt koncepciju, bet nepieciešama turpmāka analīze – Dažām mērķgrupām veidne un jautājumi ir jāvienkāršo – Nepieciešams spējīgs veicinātājs

Vairāk par Kanvas biznesa modeli varat lasīt vai lejupielādēt to Strategyzer[5]. Sociālā biznesa kanvas pieejamas šeit[6].

PIEMĒRS, KĀ KANVAS BIZNESA MODEĻA RĪKS TIKA LIETOTS BODENĀ, ZVIEDRIJĀ

Sunderbijas Tautas vidusskola izveidoja divu stundu semināru, kurā piedalījās vietējie interesenti un pakalpojum lietotāji (patvēruma meklētāji). Veicinātājs bija sagatavojis uz tāfeles lielu zīmējumu ar Kanvas biznesa modeli, un visiem dalībniekiem tika pasniegtas nodrukātas tukšas audekla lapas. Veicinātājs izskaidroja modeli (to visvieglāk izdarīt, sniedzot konkrētu piemēru). Par mikroprojekta sākotnējo ideju tika panākta iepriekšēja vienošanās. Ideja bija sākt kooperatīvu, kurā patvēruma meklētāji lasītu un pārdotu ogas. Kā otro soli kooperatīvs izstrādātu pārstrādes uzņēmumu ievārījumu, marmelādes un limonādes ražošanai.

Nodarbības laikā dalībnieki viens pēc otra izgāja cauri dažādām sadaļām, sākot ar vērtību piedāvājumu. Vispirms viņi katrs pats pāris minūšu domāja par to, un tad visi dalījās domās, tikmēr veicinātājs aizpildīja kanvu uz baltās tāfeles. Veicinātāja uzdevums ir pārliecināties, ka tiek apsvērts katrs aspekts un ka viss ir savstarpēji saistīts. Visā procesā lietas tika pievienotas un mainītas, un tas ietekmēja citas kanvas sadaļas. Tādēļ vislabāk ir strādāt ar tāfeli, līmlapiņām vai abiem kopā. Ja tas šķiet reāli, kanva var kalpot par pamatu biznesa plānam (sk. 5.attēlu)

.

"Kanvas Biznesa modeli mēs uzskatījām par ļoti noderīgu. Tas dod priekšstatu, par kādiem aspektiem ir jādomā un vai ideja ir reālistiska vai ne – viss atspoguļots vienā lapā. Tas noder arī, skaidrojot savu ideju citiem. Viens padoms, kad esat aizpildījis savu kanvu, pēc dienas vai divām paskatīties uz to vēlreiz, lai redzētu, vai ir kāda kļūda vai kaut kas pietrūkst ."

Helēna Nilsone, projekta partnere,
Companion Nord,
Zviedrija

5. attēls. **Kanvas biznesa modelis mikroprojektam par ogu lasīšanu, iesaistot patvēruma meklētājus.**

Avots: Sunderbijas Tautas vidusskola. 2017. g.

GALVENIE PARTNERI	GALVENĀS AKTIVITĀTES	VĒRTĪBU PIEDĀVĀJUMS	ATTIECĪBAS AR PIRCĒJIEM	PIRCĒJU PROFILS
KOMERCIĀLIE Zemes īpašnieki Brīvprātīgie OK Q8 (deg- vielas uzpildes stacijas un automašīnu noma) ABF (pieaugušo izglītības apvienība) SEMPRE SOCIĀLIE Darba centrs Pašvaldība	KOMERCIĀLĀS Lasīt ogas, identificēt un sazināties ar pircējiem, sazināties ar brīvprātīgajiem, organizēt kursus un identificēt konkurenci SOCIĀLĀS Sazināties ar Darba centrs un noteikt kvalitātes kritērijus **GALVENIE RESURSI** KOMERCIĀLIE Zeme/mežs Zināšanas Darbarīki Transports Administrēšana SOCIĀLIE Darbaspēks un uzraudzība	KOMERCIĀLIE Melleņu un lāceņu pārdošana (ievārījumu gatavošana utml. kā nākamais solis) SOCIĀLIE Piedāvāt darbu Pārdot darba apmācības	KOMERCIĀLĀS Piegāde Iesaiņošana SOCIĀLĀS Kvalitātes garantija Personīgais kontakts **KANĀLI** KOMERCIĀLIE Tikšanās, reklāma, zemnieku tirdziņi SOCIĀLIE Personīgas tikšanās	KOMERCIĀLIE Pircēji Restorāni Privātie bērnudārzi Pārstrādes uzņēmumi SOCIĀLIE Darba centrs Pašvaldība

IZMAKSAS	IENĀKUMU KANĀLI
KOMERCIĀLĀS Degviela Apdrošināšana Nomas izmaksas Ieguldījumi Telpas Algas SOCIĀLĀS Algas Administratīvās	KOMERCIĀLIE Peļņa Sponsori Fondi SOCIĀLIE Subsīdijas

Kanvas biznesa modelis ar ietekmi uz sabiedrību

2.3 Dubultdimants

Vajadzību izvērtēšana → Pakalpojumu plāns

- **Sarežģītība:** Zema
- **Ilgums:** 60–120 minūtes
- **Veicinātājam nepieciešamās spējas:** Nav nepieciešamas
- **Mērķgrupa SEMPRE projektā:** Bēgļi, migranti

Dubultdimants ir vienkārša dizaina procesa vizuālā karte, kuru iespējams piemērot sociālajam darbam un citām jomām. Tā ir sadalīta četrās fāzēs: atklāt, definēt, izstrādāt un nodot. Pirmajās divās fāzēs galvenā uzmanība tiek pievērsta problēmu noteikšanai, savukārt trešajā un ceturtajā posmā galvenā uzmanība tiek pievērsta ideju izstrādei un pilnveidošanai un to sašaurināšanai, līdz tiek radīta labāka ideja. Šis rīks palīdz strukturēt darbu un saglabāt fokusu procesa laikā. Idejas tiek izstrādātas, pārbaudītas un pilnveidotas vairākas reizes, lai izvēlētos spēcīgāko ideju ar vislielāko īstenošanas potenciālu *(DesignCouncil, 2018)*.

Atklāt: Šis Dulbultdimanta modeļa posms paredz iepazīt kontekstu un ieskatīties problēmās. Tas ir izpētes posms, kas ietver pakalpojumu lietotāju vajadzību un problēmu, kuras varētu risināt, noteikšanu.

Definēt: Šajā posmā grupa cenšas noteikt konkrētas jomas, kurām pievērsties un uz kurām koncentrēties – kuras no problēmām un vajadzībām, kas identificētas atklāšanas fāzē, ir vissvarīgākās ? Grupa tiek mudināta izmantot "konverģentu domāšanu", lai sašaurinātu iespējas līdz visatbilstošākajām vai iespējamākajam izaicinājumam vai nepieciešamajam risinājumam. Jautājumi, uz kuriem jāatbild šajā posmā, ir šādi: kas ir izdarāms un ar kādu izaicinājumu vai vajadzību sākt vispirms?

Izstrādāt: Šī ir tā fāze, kurā tiek radīti un testēti risinājumi vai koncepcijas. Tas ir izmēģinājumu un kļūdu process, kas ļoti palīdz uzlabot un pilnveidot idejas un risinājumus. Process sākas ar plašu ideju apkopošanu jaunam pakalpojumam. Šajā posmā tiek izmantota "diverģentā domāšana", kurā visi radoši risinājumi ir apsveicami. Mērķis ir ģenerēt daudz iespējamo ideju un domāt ārpus rāmjiem.

Īstenot: Šajā posmā tiek atlasīti risinājumi, kas darbojas vislabāk (piemēram, balsojot). Šajā pēdējā posmā atkal tiek izmantota "konverģenta domāšana", koncentrējoties uz to, ko tiešām var sasniegt, un uz labākajiem risinājumiem, lai apmierinātu pakalpojumu lietotāju vajadzības. Šajā posmā, starp citu, jāatbild uz šādiem jautājumiem: kas ir iespējams un ar kādām idejām mums jārīkojas? Visbeidzot, risinājumi tiek īstenoti praksē.

Dubultdimanta paraugu iespējams lejupielādēt Design Council website[7].

SEMPRE PROJEKTA PARTNERU ATGRIEZENISKĀ SAITE PAR DUBULTDIMANTA

PRIEKŠROCĪBAS	TRŪKUMI
✚ Viegli saprotams un lietojams ✚ Viegli savienojams ar citiem sarežģītākiem pakalpojumu attīstīšanas rīkiem un metodēm (piemēram Pārmaiņu teoriju) ✚ Labi iederas strādājot ar bēgļiem un migrantiem, kuriem bieži ir vājas valodas zināšanas, tādējādi neliels teksta daudzums ir priekšrocība	– Zema fleksibilitāte un diezgan elementāri rezultāti – Nenodrošina šķēršļu un risku identificēšanu un novēršanu

PIEMĒRS NO DUBULTDIMANTA RĪKA PIELIETOŠANAS ZIEMĒLFRĪSLANDĒ, VĀCIJĀ

Dubultdimants tika izvēlēts kā pakalpojumu attīstības rīks darbā ar bēgļiem un migrantiem Ziemeļfrīslandē, Vācijā (sk. 6. attēlu). Sākuma (atklāšanas) posms ilga aptuveni divus mēnešus, un tajā bija iekļauti semināri ar pakalpojumu lietotājiem, kuros tika identificētas vajadzības un problēmas. Nākamajā posmā grupa pārgāja no problēmas definīcijas uz ideju izstrādi. Tika apspriestas un uzskaitītas iespējamās idejas kopīgajiem projektiem.

Attīstības stadijā kopā ar pakalpojuma lietotājiem tika izvēlētas visīstenojamākās un daudzsološākās idejas. Tas ietvēra ar darbu integrētas apmācības izstrādi uzņēmējdarbības attīstības jomā, ko atbalstīja mentori un personiskās izaugsmes treneri. Lai strādātu ar grupu, tika nodarbināti divi apmācītāji. Projekta ideja tika popularizēta integrācijas kursu laikā un dažādu ieinteresēto pušu vidū reģionā. Bija vajadzīgs apmēram mēnesis, lai atrastu projekta dalībniekus. SEMPRE komanda secināja, ka ir jāvienkāršo dokumenti un mācību materiāli pakalpojumu lietotājiem, jo dalībniekiem bieži vien ir sliktas valodas prasmes.

Īstenošanas posmā risinājums tika realizēts un saņemts atbalsts no Darba centra un Nodarbinātības aģentūras.

6. attēls. **Aizpildīts Dubultdimants Nordfrīslandē, Vācijā.**

PAKALPOJUMU LIETOTĀJU IESAISTE VAJADZĪBU APZINĀŠANĀ UN PAKALPOJUMU IZSTRĀDĒ: PADOMI SEKMĪGAI DARBĪBAI

Strādājot ar dažādām lietotāju grupām dažādos sociāli ekonomiskajos apstākļos Baltijas jūras reģionā, SEMPRE projekta partneri ieguva dažādas perspektīvas un pieredzi. Turpmāk ir izklāstīti vispārīgie novērojumi un atziņas, kas gūtas saistībā ar vajadzību apzināšanas īstenošanu un pakalpojumu izstrādes procesu. Lūdzu, ņemiet vērā, ka ieteikumi atspoguļo tikai SEMPRE partneru pieredzi un ka var būt nepieciešams tos pielāgot atšķirīgiem kontekstiem.

Tālāk sniegti daži padomi no SEMPRE partneru puses par pakalpojumu lietotāju veiksmīgu iesaistīšanu vajadzību apzināšanā un pakalpojumu izstrādē:

- **Plānojiet papildus laiku procesiem, kas saistīti ar sociālo tīklu veidošanu, uzticības veidošanu un piesaistes radīšanu, vēlams, to darīt pirms vajadzību apzināšanas.** Tas palīdz radīt auglīgu pamatu turpmāku darbību un saistību izstrādei. Tāpat arī tāpēc, ka pakalpojumu lietotāji veido dažādas un neviendabīgas grupas, iepazīšanās vienam ar otru un attiecību veidošana prasa laiku – bieži vien vairāk laika, nekā gaidīts. Mēs iesakām nenovērtēt par zemu izmantot dažādus atraisīšanas un uzticības veidošanas vingrinājumus.
- Dažiem pakalpojumu lietotājiem var būt grūti piekļūt, jo īpaši darbības sākuma posmā. Svarīgi ir **izmantot pareizos informācijas kanālus un "durvju atvērējus"**. Durvju atvērējs var būt vietējā sabiedrībā strādājošs cilvēks (uzticams indivīds vai kopienas vadītājs) vai atzīta organizācija, kas var palīdzēt izplatīt informāciju par darbnīcu, izveidot pirmo kontaktu un pulcināt cilvēkus kopā, it īpaši, ja pakalpojumu sniedzējiem nav bijis tieša kontakta ar pakalpojumu lietotāju grupu.
- Iesaistiet apmācītu un pieredzējušu **veicinātāju**, kurš zina par spēcināšanas metodēm un izvēlētajiem rīkiem un kuram ir zināšanas gan par procesu, gan par mērķa grupu (vairāk par to lasiet tekstlodziņā). Pārliecinieties, vai veicinātājs vai sociālo pakalpojumu sniedzējs nepārņem diskusiju.
- Strādājot ar noteiktām mērķgrupām darbnīcās noderīgi ir **izmantot vizualizācijas rīkus**, piemēram, plakātus un zīmējumus. Piemēram, vizuālie rīki palīdzēja samazināt valodas barjeras, strādājot ar bēgļiem vai migrantiem, kas nesen ieradušies. Tomēr šādu uzdevumu var izmantot tikai līdz noteiktam punktam, un dalībniekiem būtu jādod iespēja paust savu viedokli un vajadzības debatēs un dialogā. Citi saziņas līdzekļi, piemēram, mūzika un lomu spēlēšana, nav izmantoti SEMPRE, bet tie var būt efektīvi veidi, kā izteikt vajadzības.
- **Izvēlieties sapulcei piemērotu vietu.** Jums jācenšas pielāgoties, lai nodrošinātu to, ka atrašanās vieta atbilst konkrētās pakalpojumu lietotāju grupas vajadzībām. Piemēram, varat doties uz pakalpojumu lietotāju sapulci vai organizēt sapulci viņiem ērtā vietā, nevis organizēt to savā birojā.
- Runājot par **tikšanās biežumu**, ar pakalpojumu lietotājiem, vislabāk neatstāt starp tām pārāk daudz laika, citādi var būt grūti noturēt pakalpojuma lietotāju interesi un vēlmi iesaistīties procesā. Atbildību par konkrētiem uzdevumiem var nodot lietotājiem, lai palielinātu viņu motivāciju un apņemšanos.

Atrast īsto veicinātāju ir ārkārtīgi svarīgi

"Vardā, Dānijā, jaunatnes grupas panākumu atslēga bija tās veicinātājs. Viens no iemesliem, kāpēc jauniešu grupai ir ciešas saites un attiecības, ir tas, ka veicinātājs patiešām tic tām, un tā ir svarīga kvalitāte grupas spēcināšanai." (Anete Nīlsena, Dienviddānijas Universitātes projekta partnere)

Kompetences: empātija; atvērtība; pieņemšana; pacietība; spēja veidot uzticamas attiecības, bet arī motivēt un iedvesmot citus; "vienkārša runāšana"; spēcīgas vadības īpašības, bet nepārņemot diskusiju.

Prasmes: Pieredze sociālajā darbā un izpratne par darba metodi.

Kā attīstīt šīs prasmes un iemaņas? Skatīt: SEMPRE ceļvedi spēcināšanas apmācībā
www.sempre-project.eu/training

05

Kā sociālo pakalpojumu sniedzēji var atbalstīt lietotāju iniciatīvas un sociālos uzņēmējus?

Atbalsta instrumenti ir darbības un pasākumi, kas palīdz uzlabot pakalpojumu lietotāju spējas, pašapziņu un uzņēmējdarbības prasmes. Šādas prasmes un kompetences ir svarīgas sociālo pakalpojumu vai projektu īstenošanai un uzturēšanai ilgtermiņā.

Galvenais SEMPRE projekta mērķis atbalsta instrumentu pielietošanā ir atbildības uzņemšanās par mikroprojektu īstenošanu no pakalpojumu lietotāju puses un ka mikroprojekti turpina pastāvēt arī pēc projekta beigām.
Tas var prasīt papildu palīdzību no sociālo pakalpojumu sniedzējiem un ārējiem dalībniekiem, tāpēc atbalsta pasākumi attiecas arī uz plašāku ieinteresēto personu grupu.
Liela atbalsta pasākumu dažādība atspoguļo pakalpojumu lietotāju grupu atšķirīgās vajadzības un jauno sociālo pakalpojumu mērķus. Atbalsta pasākumus var piemērot visā pakalpojumu attīstības procesā, bet tie ir īpaši svarīgi vēlākos posmos, jo īpaši tad, kad tiek izstrādāts jauns pakalpojums un jāmēģina nodrošināt tā ilgtspējību un neatkarību. Daži atbalsta instrumenti galvenokārt ir paredzēti pakalpojumu lietotājiem, savukārt citi, piemēram, finansējums un ārējie tīkli, domāti arī sociālo pakalpojumu sniedzējiem. Šīs nodaļas mērķis ir iedvesmot sociālo pakalpojumu sniedzējus viņu darbā, lai atbalstītu lietotāju vadītu iniciatīvu radīšanu. Tāpēc, atšķirībā no iepriekšējās nodaļas, atbalsta pasākumu apraksts ir diezgan vispārīgs un ne tik formāls, un tas atstāj iespēju dažādi interpretēt un pielāgot dažādas realitātes. Svarīgi atzīmēt, ka šīs nodaļas mērķis nav sniegt pilnīgu sarakstu ar atbalsta pasākumiem, bet drīzāk izcelt būtiskākos pasākumus SEMPRE projekta kontekstā un aprakstīt projekta partneru pieredzi.

MĀCĪŠANĀS UN APMĀCĪBU PASĀKUMU VEICINĀŠANA

Mācīšanās un apmācību pasākumi ir ļoti

svarīgi, lai paaugstinātu lietotāju pašcieņu, veidotu indivīdu stiprās puses un kompetences, lai mainītu ne tikai viņu dzīves, bet arī citu cilvēku dzīves situāciju. Apmācību pasākumi ir svarīgi, lai palielinātu pakalpojuma lietotāju spējas, motivāciju un iesaistīšanos, lai tie būtu daļa no pakalpojuma vai projekta ilgtermiņā.

SEMPRE projekta partneri atzina par noderīgām gan valsts finansētās mācības un kvalifikācijas celšanas iespējas (piemēram, valsts nodarbinātības aģentūru un attiecīgo ministriju piedāvātie kursi), gan dažādas esošās NVO un aģentūru piedāvātās tiešsaistes apmācības. Atkarībā no pakalpojumu lietotāju vajadzībām un mikroprojekta tematikas mācību aktivitātes bija, sākot no valodu kursiem, rokdarbiem, CV rakstīšanas un IT prasmju pilnveidošanas līdz līdzekļu piesaistei, (sociālajai) uzņēmējdarbībai, biznesa attīstības un pārdošanas stratēģijām, projektu koordinēšanai un vadībai. Dažiem mikroprojektiem bija svarīgi specifiskāki kursi, piemēram, Liepas kafejnīcas gadījumā, tā bija ēdienu gatavošana un higiēna.

Vairāki projekta partneri izveidoja paši savus mācību kursus un apmācības, reaģējot uz pakalpojumu lietotāju vajadzībām un to nozīmi mikroprojekos. Piemēram, sociālo uzņēmēju kursu, kuru izstrādāja organizācija Companioon, Zviedrijā. Tas sastāvēja no 15 visaptverošām radošām darbnīcām, kurās tika vērsta uzmanība uz atšķirīgām tēmām, sākot no vadības un sadarbības vērtībām līdz klientiem, mārketinga un pārdošanas normām. Vēl viens piemērs ir Liepājas Diakonijas centrs, Latvijā, kas izstrādāja kursu atbalsta personām. Kurss sniedza pamatzināšanas par to, kā atbalstīt cilvēkus ar invaliditāti, ietverot gan medicīniskos, gan psiholoģiskos aspektus. Kurss galvenokārt paredzēts cilvēkiem ar invaliditāti, kuri vēlējās kļūt par "atbalsta personām", kā arī cilvēku ar invaliditāti radiniekiem. Kursus vadīja vietējie profesionāļi.

Lieki piebilst, ka, veiksmīgi piemērojot jaunas darba metodes un pieejas, ir nepieciešama sociālo pakalpojumu sniedzēju nepārtraukta mācīšanās un apmācība. Lekcijas sociālajiem darbiniekiem par spēcināšanu un sociālo uzņēmējdarbību sniedza vairāki projekta partneri. Sociālo pakalpojumu sniedzēji arī piedalījās apmācībās par metoringu, supervīziju un grupu konfliktu terapiju.

Mācīšanās rīcībā tika novērtēta kā vērtīga pieeja dažādu SEMPRE partneru īstenotās aktivitātēs, gan attiecībā uz pakalpojumu lietotājiem, gan uz pakalpojumu sniedzējiem.

Ieteikumi panākumu sasniegšanai:

- Svarīgi nodrošināt, lai mācīšanās un apmācības pasākumi būtu pielāgoti pakalpojumu lietotāju vajadzībām un iespējām. Piemēram, apsveriet nepieciešamo laiku, nobraucamo attālumu utt.
- Mācību un apmācības pasākumiem jābalstās uz dažādiem komunikācijas veidiem, kas var derēt dažādiem cilvēkiem.
- Iesaistīt pakalpojumu lietotājus mācību un mācību pasākumu plānošanā un vadīšanā.
- Vislabākos rezultātus var sasniegt, ja apmācību vada pakalpojumu lietotāji pakalpojumu lietotājiem.
- Iedrošināt mācīties par spēcināšanu un pakalpojumu lietotāju iesaistīšanos, lai palielinātu interesi, pieredzi un zināšanas.
- Padomājiet par zināšanu nodošanu un varas sadali. *"Lai patiesi darbotos ar spēcināšanas procesu, gudrs grupas vadītājs nodod savas zināšanas un mudina grupu pārņemt iniciatīvu. Svarīga ir varas dalīšana. Tas nav viegls uzdevums veicinātājam, jo tam vajadzētu sniegt norādījumus, bet ne tik pamanāmā veidā"*, norāda projekta partnere no Vidzemes augstskolas Anna Broka.

SOCIĀLĀS TĪKLOŠANAS VEICINĀŠANA

Sociālos tīklus var definēt kā saites starp indivīdiem vai grupām, un tie var veidot "formālus" tīklus (piemēram, brīvprātīgo organizācijas un apvienības) un "neformālus" (piemēram, ģimene, draugi un atpūtas grupas) *(Afridi, 2011)*. Izvērtētās intervijās ar SEMPRE projekta partneriem tika uzsvērts, ka vietējie tīkli deva iespēju cilvēkiem praktizēt brīvprātīgo darbu un dalīties ar laiku, zināšanām un prasmēm ar cilvēkiem, kuri varētu gūt no tā labumu. Spēcīguma un ietekmes sajūta bija abpusēja.

SEMPRE starptautiskās konferences dalībnieki Tallinā, Igaunijā. *Foto: © Urmas Roos*

Mācīšanās rīcībā kā visaptverošs atbalsts pakalpojumu lietotāju iesaistīšanai

Mācīšanās rīcībā (MR) ir līdzdalības pētījumu veids, kas balstās uz cilvēktiesību, sociālā taisnīguma, cilvēka cieņas un vērtības pamatvērtībām. MR apzināti vēlas radīt sociālas pārmaiņas, un to veic sadarbībā ar tiem, kas veic šo darbību. MR atbalsta mijiedarbību un sociālo dinamiku, un to raksturo ieinteresēto personu kā līdzpētnieku un līdzdalībnieku iekļaušana visā procesā. Tās process ietver plānošanu, rīcību, novērošanu, refleksiju un pāreju uz jaunu plānošanas posmu (Reason and Bradbury, 2008). Galvenais MR princips ir tas, ka tā pamatā ir pieredze un tiek risinātas konkrētas problēmas un uzdevumi.
Mācīšanās darbībā tika izmantota kā visaptverošs atbalsta pamats vairāku projektu partneru darbību veikšanai SEMPRE projektā, un tā varētu būt piemērota pieeja izmantošanai arī citos projektos un citos kontekstos. MR var izmantot visos pakalpojumu izstrādes procesa posmos (vairāk par to, kā piemērot MR praksē, lasiet SEMPRE Ceļvedī par spēcināšanas apmācību).

Mikroprojekta "Vietējā dzīves prieka ražošana" sapulce Korsholmā, Somijā. Foto: © Ann-Britt Pada

Daloties ar informāciju, vienādrangu mijiedarbību un savstarpēju atbalstu, sociālie tīkli palīdz stiprināt saites un veidot uzticību grupā, kas ir svarīgi priekšnoteikumi, lai gūtu panākumus visās lietotāju vadītās iniciatīvās. Turklāt sociālie tīkli var stiprināt kopienas piederības sajūtu, kas savukārt palielina cilvēku apņemšanos, iesaistīšanos un motivāciju iesaistīties projektā vai iniciatīvā. Jauniešu grupa Vardē, Dānijā, tam ir labs piemērs: *"Jaunieši izmanto sava tīkla spēku, lai organizētu pasākumus citiem, kam tas nepieciešams, tādējādi viņiem ir iespēja mainīt savu paštēlu un iekļauties grupā, vai arī viņi veido jaunu tīklu. Piemēram, jaunieši ir noorganizējuši brīvdienas laukos vienaudzinošajiem vecākiem gan no Dānijas, gan no etniskajām minoritātēm. Tas ir radījis jaunus sadarbības tīklus dalībnieku vidū, un daži no iesaistītajiem jauniešiem pēc tam ir pievienojušies grupai",* stāsta Anete Nīlsena, projekta partnere no Dienviddānijas Universitātes. Šeit Vardes kopiena gūst labumu no sociālā kapitāla, kas pieaug, jo jauniešu grupa iesaistās kopienas veidošanā.

Lietotāju vadītiem sociālajiem tīkliem ir svarīga funkcija mazaizsargātajās sabiedrības grupās, sniedzot tām psiholoģisku, emocionālu, sociālu un praktisku atbalstu. Turklāt šādi tīkli ir svarīgi lietotāju pašapziņas veidošanai, iesaistes veicināšanai un uzticības vairošanai grupā, kas var veicināt citu pasākumu un iniciatīvu attīstību. Šie tīkli veicina spēcināšanu grupas līmenī (vairāk lasiet 2. nodaļā).

Viens no šādu lietotāju vadīto tīklu piemēriem ir tā sauktās "pašpalīdzības grupas", kuras veido pakalpojumu lietotāji ar kopīgu pieredzi un kurās tiek ņemti vērā cilvēku traucējumi, un šķēršļi, ar kuriem viņi var saskarties. Kā daļa no SEMPRE projekta mikroprojektiem tika izveidotas vairākas pašpalīdzības grupas. Šeit sociālie tīkli pulcē dalībniekus, lai sniegtu un apmainītos ar tādiem pakalpojumiem kā bērnu aprūpe un ar citiem atbalsta veidiem (piemēram, mācīšana, mācīšanās un dalīšanās) un labklājību.

Četrās lauku pašvaldībās Latvijā tika izveidotas atbalsta grupas, lai nodrošinātu organizētu palīdzību cilvēkiem, kuriem tā ir nepieciešama. Grupas dalībnieku sastāvā ir cilvēki ar invaliditāti un viņu radinieki, kuri palīdz viens otram risināt ikdienas problēmas, piemēram, aizvest līdz ārstam vai aizņemties ratiņkrēslu. Pašpalīdzības grupas ilgstošajiem bezdarbniekiem ir izveidotas arī iniciatīvas "Wirkstatt" ietvaros Plēnā, Vācijā. Grupu dalībnieki paši nosaka savu dienas kārtību un mērķus (piemēram, izveidot mediācijas pakalpojumu ar vietējo darba centru).

Vairāki brīvprātīgie saņēma apmācību kā

atbalsta personas, lai sniegtu palīdzību bijušajiem likumpārkāpējiem Austrumviru un Rietumviru apgabalos Igaunijā. Atbalsta personu dienestam ir svarīga nozīme, palīdzot bijušajiem likumpārkāpējiem no jauna integrēties sabiedrībā, atrast dzīvesvietu un darbu utt. Pakalpojuma (nevis -Dienesta) ideja izriet no tā, ka bijušajiem likumpārkāpējiem ir nepieciešams cilvēcisks kontakts un kāds, kas vada un palīdz pierast pie dzīves brīvībā.
Arī strādājot ar vienaudzinošajiem vecākiem, vietējie tīkli tika uzskatīti par ļoti svarīgiem. *"Jurbarkā bija jārada vieta vientuļajiem vecākiem, ai viņi varētu runāt un dalīties pieredzē. Projekts ļāva savienot personas, kas vēlējās veikt izmaiņas. Tagad viņi var sākt šīs pārmaiņas. Tagad viņi zina, kur saņemt atbalstu. Ilgtermiņā pastāv cerība izveidot "klubu", kur var sanākt atsevišķi vecāki un iegūt atbalstu un profesionālo apmācību par vadību un uzņēmējdarbību"* (Mindaugs Kairis, projekta partneris no Lietuvas Luterāņu Diakonijas).

Ieteikumi panākumu sasniegšanai:

- Nodrošiniet drošu vietu cieņpilna dialogam. Kopīgas aktivitātes, kuras dalībniekiem ir nozīmīgas un jēgpilnas, vēlams, regulāras, sniedz viņiem stimulu piedalīties un iesaistīties. Piedāvājot gan formālas, gan mazāk formālas tikšanās ar dažādām darba kārtībām, var palielināt pakalpojumu lietotāju motivāciju piedalīties. Tomēr svarīgi ir, lai gala lietotāji būtu vienlīdzīgi iesaistīti tīklošanās pasākumos, organizēšanā, lēmumu pieņemšanā un finanšu jautājumos.
- Sociālo pakalpojumu sniedzējiem ir jābūt uzmanīgiem, lai nepārņemtu pārāk lielu kontroli pār tīklu veidošanās procesu un sniegtu tikai tik daudz palīdzības, cik nepieciešams. Ieteicams, lai pakalpojumu sniedzēji sāktu ar aktīvāku iesaisti un tad pakāpeniski samazinātu savu iesaisti.
- Ļaujiet pakalpojumu lietotājiem pašiem lemt, vai viņi vēlas neformālā veidā turpināt savu tīklu vai kļūt par NVO vai citām oficiālām organizatoriskām formām. Ja tīkls ir mazāk formāls, tas nenozīmē, ka tam ir mazāk spēcinoša ietekme uz pakalpojuma lietotājiem. *"Ir svarīgi aptvert, ka ir nepieciešami dažāda veida tīkli. Daļa cilvēku nevēlas piedalīties, ja no viņiem tiek sagaidīta pārāk liela formāla un oficiāla iesaistīšanās, citi vēlas regulāru un pastāvīgu aktivitāti."* (Dorisa Šēra, projekta partneris no Šlēsvigas-Holšteinas Diakonijas.)

VĒRŠANĀS PIE ĀRĒJĀM IEINTERESĒTĀM PUSĒM

Attiecību modeļa "cilvēks cilvēkam" spēks pārsniedz iekšējā tīkla robežas, ko veido pakalpojumu lietotāji un pakalpojumu sniedzēji. Projektiem un iniciatīvām ir lielākas izredzes gūt panākumus ilgtermiņā, ja tās ir nostiprinātas labā vietējo vai pat nacionālo partneru tīklā. Saikņu veidošana un vēršanās pie ārējām ieinteresētām pusēm, piemēram, valsts vai pašvaldības iestādēm, dažādiem uzņēmējdarbības tīkliem, nekomerciālām organizācijām un vietējās kopienas locekļiem, ir būtiska, lai izstrādātu patstāvīgu iniciatīvu. Šī sadarbība var pavērt jaunas iespējas finansējumam un sadarbībai, veicināt varas un atbildības sadali.
Svarīga loma var būt vietējām pašvaldībām un to tīkliem. Tās var piedāvāt piekļuvi pieejamajām telpām bez maksas, kā tas ir Drēbnieku kooperatīvā Zviedrijā. Harkujervē, Igaunijā, tika pārņemta tukša baznīca un dota jauna dzīve un nozīme kā kopienas centram. Rakverē, arī Igaunījā, vietējā baznīca sniedza sanāksmju telpas un atbalstu, organizējot rokdarbu nodarbības un mācību kursus vecākiem un viņu bērniem ar autisma spektra traucējumiem. Turklāt Dienvidigaunijas vietējās iestādes arī palīdzēja rast transporta risinājumus.
Piedevām, brīvprātīgo iesaiste var dot vērā ņemamu rezultātus. Piemēram, Harkujervē Kopienas centrs vairākus brīvprātīgos iesaistīja restaurācijā un kopienas baznīcas darbības izveidē. Šodien kopienas centrs sniedz bērnu aprūpes un dienas aprūpes pakalpojumus bērniem ar smagu un dziļu invaliditāti, atbalsta personu pakalpojumus viņu ģimenēm, kā arī citas darbības, kas palielina vietējās sabiedrības labklājību (piemēram, valodu kursi, deju nodarbības, dārzniecība un koncerti).

Plaša dalībnieku tīkla iesaistīšana, izmantojot vietējo sadarbības tīklus (VST), ir neatņemama SEMPRE projekta darbības

Ko SEMPRE projekta partneri saka par Vietējiem sadarbības tīkliem?

"Ieinteresētās puses ir nozīmīgas, jo tās ir plašāka auditorija un var dot tālāk informāciju. VST ir noderīgi projektu nostiprināšanai."

"Iesaistot VST projektā, ieinteresētās puses vairāk atbalsta gala produktu."

sastāvdaļa (vairāk lasiet 3. nodaļā). VST izveide tiek uzskatīta par veidu, kā mobilizēt vairākas nozīmīgas ieinteresētās puses. Sadarbību VST ietvaros ir novērtējušas pašas ieinteresētās puses, kurām citādi nebūtu iespēja tikties, lai gan tās darbojas vienā un tajā pašā ģeogrāfiskajā apgabalā un ar tām pašām lietotāju grupām.
VST sadarbība ir devusi pozitīvus rezultātus, izveidojot migrantu vadītu drēbnieku kooperatīvu Lūleo pilsētā, Zviedrijas ziemeļos. Plaša tīkla dalībnieku iesaistīšana bija viens no galvenajiem veiksmes faktoriem. VST tika izveidots no ieinteresētajām pusēm, kas ir ieinteresētas atbalstīt migrantus ceļā uz pašpietiekamību un nodarbinātību. Tīkls apvienoja vietējo Lūleo pašvaldību, Zviedrijas Valsts nodarbinātības dienestu, pilsoniskās sabiedrības dalībniekus un pakalpojumu lietotājus - bezdarbnieču grupu no dažādām valstīm ārpus Eiropas. Šodien VST dalībnieki turpina atbalstīt drēbnieku kooperatīvu gan finansiāli, gan ar citiem līdzekļiem.

Ieteikumi panākumu sasniegšanai :

- VST izveide ir viena no pieejām, kas tika pārbaudītas SEMPRE projektā un kas ilgtermiņā deva pozitīvus rezultātus, kurus varētu izmantot citi vietējie un reģionālie pakalpojumu sniedzēji (vairāk lasiet 03. nodaļā).
- Ņemot vērā SEMPRE projekta partneru pieredzi, agrīna dažādu ieinteresēto pušu iesaistīšana liek tām vairāk atbalstīt galaproduktu. Tādējādi var būt lietderīgi identificēt galvenās ieinteresētās puses, kas varētu būt svarīgas, lai iesaistītu vai sniegtu palīdzību jau pakalpojuma izstrādes procesā, piemēram, veicot ieinteresēto pušu analīzi un ierakstot galvenās ieinteresētās puses pārmaiņu teoriju vai Kanvas biznesa modeļa veidlapās. Šo procesu SEMPRE projekta partneri atzina par lietderīgu, jo tas palīdzēja atklāt, kādi resursi ir pieejami un kurus varētu mobilizēt projektu iniciatīvu īstenošanai. Turklāt, aizpildot Kanvas biznesa veidlapu tika atzīts par lietderīgu saziņā ar ieinteresētām pusēm, tādējādi projekts tika uztverts nopietnāk.
- Lielāka sadarbība un koordinācija starp ieinteresētajām pusēm varētu palīdzēt noteikt saiknes un papildinājumus, kā arī pakalpojumu trūkumus. Pat mazajām pašvaldībām dažkārt nav viegli gūt labu pārskatu par visiem pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem, ko sniedz valsts, privātās un trešā sektora organizācijas. Apvienojot dažādas ieinteresētās puses ar atšķirīgām iemaņām un zināšanām, var radīt jaunas partnerības un negaidītus pozitīvus rezultātus, kas ir pirmais solis uz inovāciju (sk. piemēru tekstlodziņā).

RADOŠUMS UN STRATĒĢIJA FINANSĒJUMA PIESAISTĪŠANĀ

Finansējuma atrašana aktivitāšu īstenošanai var būt nogurdinošs uzdevums, bet tas ir būtisks, lai aktivitātes turpinātos arī pēc izmēģinājuma posma. Lai gan dažām darbībām ir vajadzīgs tikai ierobežots finansējums, piemēram, izdevumu segšana sanāksmes organizēšanai, daudzas bezpeļņas iniciatīvas ir lielā mērā atkarīgas no dotāciju finansējuma, lai turpinātu darbību. Tādējādi bezpeļņas organizācijas sekmīgai pārvaldībai ir vajadzīga spēja efektīvi iegūt finansējumu organizācijas darbībai.
Dažādos attīstības posmos ir pieejami dažādi gan valsts, gan privātie finansējuma veidi sociālām un bezpeļņas iniciatīvām. Pakalpojumu sniedzēji kopumā ir labi informēti par finansējuma iespējām, piemēram, par ES struktūrfondiem, mikrokredītu aizdevumiem un atbalsta mehānismiem sociālajiem uzņēmumiem ES dalībvalstīs, biznesa inkubatora atbalstu, kā arī valsts un reģionālajām programmām.
Daži SEMPRE mikroprojekti ir saņēmuši atbalstu no privātiem uzņēmumiem, izman-

tojot sponsorēšanu, kā arī no filantropijas organizācijām, nodibinājumiem un investīciju fondiem. Nevajag ignorēt arī alternatīvos finansējuma veidus, tādus kā pūļa finansējumu (ang. crowd funding) (piemēram, Kickstarter). Vairāki nodibinājumi, organizācijas un iestādes arī sniedz līdzfinansējumu, lai piedalītos ES finansētos projektos.
Parasti neformālu tīklu finansēšanas iespējas bieži ir ierobežotas. Lielākajā daļā gadījumu, kad izveidota organizatoriskā forma (piemēram, NVO, sociālais uzņēmums vai kooperatīvs), ir priekšnoteikums, lai varētu saņemt finansējumu, kā tas bija gadījumā ar NVO izveidi afgāņu bēgļiem Kokkolā, Somijā. Lai gan SEMPRE projekta partneri šo prasību ļoti kritizēja, ir svarīgi atzīt šo vispārējo noteikumu. Daži izņēmumi no šī vispārējā noteikuma tika konstatēti Zviedrijā, kur ir pieejama "ātrās naudas" (snabba pengar) finansējums atsevišķām personām un jauniešu grupām nelielu aktivitāšu organizēšanai.

Ieteikumi panākumu sasniegšanai:

- Apvienojiet finanšu resursus ar citiem pakalpojumu sniedzējiem, tādējādi piedāvājot zināmu finansiālu atbalstu pakalpojumu lietotājiem.
- Esiet atvērti potenciālajiem finanšu atbalstītājiem: nodibinājumiem, privātajiem sponsoriem un citiem.
- Darbojieties kā padomdevēji un piedāvājiet savu biroja infrastruktūru mikroprojektiem uz ierobežotu laiku.
- Apsveriet dažādas finansējuma iespējas. Vispārīgs ieteikums ir apvienot dažādus ienākumu avotus, jo tas palīdz samazināt risku būt atkarīgam no viena konkrēta finansējuma avota.
- Jau no paša sākuma iekļaujiet iespējamos finansistus VST un uzrunājiet ieinteresētās puses, kas varētu būt ieinteresētas vai zina par finanšu atbalsta saņemšanas veidiem.
- Sagatavojiet skaidru biznesa plānu — šeit var ļoti noderēt Kanvas biznesa rīks. Uzņēmējdarbības plāns ir pirmais solis uz panākumiem, jo tas rosina apzināt iespējamos finansējuma avotus jau pakalpojumu attīstības procesa laikā. Tas ir arī labs veids, kā vizualizēt projekta plānu, palielinot iespējas saņemt finansējumu.
- Iesaistieties līdzekļu piesaistes apmācībās. Finansējuma pieteikumu rakstīšana ir smags darbs, bet bieži vien tā ir nepieciešamība un prasa īpašas iemaņas. Granta pieprasījuma rakstīšana var būt arī spēcinoša pieredze pakalpojuma lietotājiem, jo īpaši, ja rezultāts izrādās

Pasaules kafejnīca par sociālo inovāciju SEMPRE konferencē Tallinā, Igaunijā, *Foto: © Urmas Roos*

pozitīvs. Vairāki SEMPRE projekta partneri piedalījās līdzekļu vākšanas un grantu rakstīšanas apmācībā. Piemēram, VST Ditmāršenā Vācijā organizēja semināru par finansējuma piesaisti vienam no mikroprojektiem. Profesionāls finansētājs skaidroja finansējuma piesaistes stratēģijas un pirmos soļus tā praktiskā īstenošanā. Šajā seminārā tika iekļauti arī jautājumi par juridiskām un/vai neformālām organizatoriskām formām, kas ir nepieciešamas līdzekļu vākšanai.

VEICINĀT MENTORĒŠANU

Mentorēšanu var raksturot kā individuālas apmācības procesu, kurā pieredzējis mentors vada un atbalsta pieredzes pārņēmēju (mentorējamo) (Ross-Šerifs un Orme, 2017). Mentorēšanas programmas ir vērstas uz personīgo izaugsmi un prasmju attīstīšanu kā līdzekli, lai novērst trūkumus un atstumtību.

SEMPRE projektā tika izmantota mentorēšana, lai sniegtu norādījumus un konsultācijas, kā arī nodrošinātu praktisku atbalstu, iesaistītos problēmu risināšanā un veicinātu spēcināšanu.

Mentorēšanai tika piešķirta īpaša nozīme, strādājot ar jauniem migrantiem Vardē, Dānijā, kur pieredzējis sociālais darbinieks bija padomdevējs jauniešu grupai ar atšķirīgu etnisko izcelsmi. Mentore darbojās kā uzvedības paraugs un atbalsta persona jauniešu grupai vairāk nekā divus gadus. Viņa piešķīra jauniešiem aizvien lielāku atbildību un daļu no darbībām viņi tagad veic paši.

Liepā, Latvijā, kāda bērna ar intelektuālo invaliditāti māte (pati sociālā darbiniece) piedalījās kā mentore citām māmiņām reģionā. Šī mamma/mentore bija labs informācijas un zināšanu resurss par dažādiem sociāliem, atbalsta un bērnu aprūpes pakalpojumiem, kas pieejami bērniem invalīdiem un viņu vecākiem. Būt vienlaicīgi gan gala lietotāja, gan mentora lomā ir iedarbīgāk un personiskāk nekā iesaistīt sociālo darbinieku. Tas arī atviegloja atbalstošas vides radīšanu, un mammas/mentores pieredze spēcināja grupu.

Plēnā, Vācijā, daži pakalpojumu lietotāji (ilglaicīgie bezdarbnieki) piedalījās men-

Praktiski piemēri sadarbības nozīmīgumam

Viens no daudzajiem piemēriem par sadarbības vērtību starp ieinteresētajām pusēm nāk no Korsholmas, Somijā. Strādājot ar gados vecākiem pieaugušajiem un sociālo pakalpojumu sniedzējiem šajā reģionā, SEMPRE projekta partneri secināja, ka, lai gan ir pieejami dažādi sabiedriskie pasākumi un sapulces, kas tiek organizētas gados vecākiem pieaugušajiem pašvaldībā, informācija par tiem ne vienmēr sasniedz pakalpojuma lietotājus. Turklāt pašu sociālo pakalpojumu sniedzēju vidū ir ierobežotas zināšanas par pieejamajiem piedāvājumiem. Šis secinājums norādīja uz nepieciešamību pakalpojumu sniedzējiem ciešāk sadarboties un saskaņot savus centienus, kā rezultātā kā mikroprojekts tika izstrādāts pasākumu kalendārs (digitālais un drukātais). Kalendārs apkopo pašvaldībā piedāvātās aktivitātes, kas ļauj tiem labāk koordinēt un plānot (piemēram, pielāgojot pakalpojumu sniegšanas laiku), cita starpā.

Neveiksmīga mikroprojekta piemērs parāda medaļas otro pusi – kā sadarbības ieinteresēto pušu atbalsta trūkums palēnina un, beigu beigās, pārtrauc lietotāju virzītu iniciatīvi. Vīlkopolskas reģionā Polijā SEMPRE partneris izveidoja vietējo sadarbības tīklu un ielūdza jauniešus uz semināriem par vajadzību apzināšanu un pakalpojumu attīstību. Jauniešu grupa vēlējās aizpildīt bojātas sienas pašvaldībā ar lego ķieģeļiem, tādējādi parādot, ka viņi rūpējas par vidi un grib iesaistīties. Tomēr vietējā iestāde, kas sākumā bija atbalstījusi šo iniciatīvu un pat parakstījusi sadarbības līgumu, samazināja savu atbalstu. Vairāki sociālie pakalpojumu sniedzēji no vietējā sadarbības tīkla sekoja šim piemēram, atstāja jauniešus vienus. Bez sajūtas, ka viņus sadzird un ņem nopietni, jauniešu motivācija īstenot mikroprojektu ātri vien pazuda. Šī pieredze liek jautāt, vai pašvaldības iestādes un NVO tik tiešām ir gatavas dalīt varu ar pakalpojumu lietotājiem. Ilglaicīgi "pilsoņu budžeti" un citi darbarīki, lai atbalstītu un finansētu iniciatīvas, kas nāk no apakšas, varētu būt risinājums.

torēšanas programmā, lai kļūtu pašiem par vadītājiem un mentoriem. Tas nozīmē, ka viņi bija apmācīti veikt konkrētus uzdevumus mikroprojekta ietvaros. Piemēram, trīs pakalpojumu lietotāji tika apmācīti kā grupas viedokļa paudēji (runātāji) un projekta pārstāvji preses konferencēs, semināros vai citos pasākumos. Citi tika apmācīti kā grupas līderi un citu organizatorisko uzdevumu veikšanai. Grupas biedrs, kuram bija īpašas zināšanas par šiem uzdevumiem, un vietējā sociālo pakalpojumu sniedzēja vadītājs šajā gadījumā darbojās kā mentori.

Ziemeļfrīslandē, Vācijā, darbā ar bēgļiem tika iesaistīta mācību firma, kas nodrošināja profesionālu mentorēšanu un apmācību. Mērķis bija atvieglot šīs grupas piekļuvi reģionālajam darba tirgum. Dalībnieki izstrādāja uzņēmuma struktūras. Ar divu lektoru/mentoru atbalstu, viņi pēc tam apguva un īstenoja darbības procedūras. Dalībnieki izmēģināja darbu dažādos departamentos, (piemēram, veikalos, pārdošanā, iegādē) un mācījās, iegūstot zināšanas, prasmes un pieredzi komerciālās darbības jomās un tūrisma nozarē.

Ieteikumi panākumu sasniegšanai:

- Iesaistiet pakalpojumu lietotājus (vai bijušos pakalpojumu lietotājus) kā mentorus vai paraugmodeļus.
- Pārliecinieties, ka abas puses (mentors un mentorējamais) ir apņēmušies iesaistīties procesā un ka attiecības ir balstītas uz savstarpēju uzticēšanos un iesaistīšanos.
- Atrast īsto mentoru var nebūt viegli! Meklējiet tādas īpašības kā pacietību, uztveres spējas, optimismu, emocionālo inteliģenci un pašapziņu, kā arī prasmes attiecību veidošanā, komunikācijā, koučingā un apmācībā *(Boddy, 2012)*.

MEDIJI UN KOMUNIKĀCIJA

Svarīgi ir novērtēt plašsaziņas līdzekļu un komunikācijas ietekmi mūsdienu sabiedrībā. Mediji ir spēcīgs līdzeklis, ko var izmantot, lai sazinātos ar lielu auditoriju, vairotu izpratni un piesaistītu auditoriju, lai veiktu pārmaiņas un piedalītos problēmas risināšanā.

Plašsaziņas līdzekļu iesaistīšana var būt noderīga dažādos iniciatīvu izstrādes posmos, sākot ar reklāmu par vietējiem semināriem, lai piesaistītu pakalpojuma lietotājus. Kopumā SEMPRE Vietējo sadarbības tīklu gadījumā lauku teritorijās noderīgāki plašsaziņas līdzekļi bija vietējie laikraksti un radio nekā citi masu mediji un sociālie tīkli.

Turklāt plašsaziņas līdzekļi var būt noderīgs līdzeklis, lai vairotu izpratni un pievērstu uzmanību kutelīgiem jautājumiem sabiedrībā un pat mainītu konkrētu grupu uztveri sabiedrībā. Piemēram, bijušie likumpārkāpēji un migranti bieži tiek apzīmēti kā problemātiskas grupas. Viņu grūtības var sarežģīt stereotipi un aizspriedumi sabiedrībā. Skaidrs, ka tas nav ātri novēršams, bet daļa no risinājuma ir iestāžu un plašas sabiedrības izglītošana. Raksti un intervijas plašsaziņas līdzekļos ir viens no instrumentiem, kas var palīdzēt novērstu aizspriedumus, neuzticēšanos un diskrimināciju, un tos ir izmantojuši SEMPRE partneri, kas strādā ar bijušajiem likumpārkāpējiem, migrantiem un ilgstošajiem bezdarbniekiem.

Plašsaziņas līdzekļu uzmanība var spēcināt pakalpojuma lietotājus. Piemēram, mikroprojekta "Wirkstatt" dalībnieki Plēnā, Vācijā, un jauniešu grupas dalībnieki Vardē, Dānijā, tika aicināti sniegt intervijas vietējai avīzei un pastāstīt par viņu dzīves apstākļiem un mikroprojektu darbību. Plašsaziņas līdzekļu atzinība un pamanīšana veicināja pakalpojumu lietotāju pašcieņas un pašapziņas vairošanu un bija svarīga, lai palielinātu motivāciju un iesaistīšanos darbībās. Turklāt tas palielināja informētību par aktuālo darbību, reklamējot mikroprojektus.

Stresa noņemšanas bumbiņas, kuras gatavoja mikroprojekts Igaunijā. *Foto: © Urmas Roos*

Vairākos mikroprojektos plašsaziņas līdzekļi tika izmantoti gan kā atbalsta instruments, gan kā gala rezultāts. Ziemeļfrīslandē, Vācijā, tika izstrādāta bilingvāla mājaslapa un avīze kā mikroprojekta ar bēgļiem rezultāts. Raksti ir rakstīti gan arābu, gan vācu valodā, un avīze ir pieejama gan drukātā, gan tiešsaistes formā. Tiešsaistes platformai un avīzei ir spēcinoša ietekme uz pakalpojuma lietotājiem, jo tā dod iespēju paust savu viedokli, vienlaikus sniedzot iespēju sazināties ar citiem kopienas locekļiem un veicināt starpkultūru izpratni.
Kokolā un Pītarsārī, Somijā, migranti piedalījās īsfilmu veidošanā, kurās stāstīja par savu pieredzi, dzīvojot Somijas lauku teritorijā. Šīs īsfilmas tagad izmanto sociālo pakalpojumu sniedzēji kā atbalsta instrumentu, lai izglītotu jaunos migrantus par Somijas sabiedrību.

Ieteikumi panākumu sasniegšanai:

- Ja mēģiniet sasniegt pakalpojumu lietotājus, kādus medijus tie parasti lieto.
- Padomājiet par digitālu un tradicionālu saziņas kanālu apvienošanu (piemēram, strādājiet ar sociāliem medijiem un rakstiem vietējā avīzē.
- Lietojiet tos medijus un sakaru kanālus, kas ir piemēroti konkrētām pakalpojumu lietotāju grupām.

STUDIJU VIZĪTES

Mācīties no labās prakses piemēriem var būt motivējoši, iedvesmojoši un izglītojoši. Studiju vizītes var būt noderīgi atbalsta instrumenti projektu vai iniciatīvu tālākai izstrādei. Studiju vizīšu laikā var uzdot praktiskus jautājumus, uzzināt, kā tika pārvarētas noteiktas problēmas, kā arī apgūt jaunas prasmes. Gan sociālo pakalpojumu sniedzēji, gan pakalpojumu lietotāji, kuri piedalījās pētījuma apmeklējumos pie citiem projekta partneriem, šo pieredzi atzina par iedvesmojošu. Viens no SEMPRE projekta partneriem atzina, ka studiju vizīte sniedza labu ieguldījumu attiecībā uz organizatoriskajiem jautājumiem, iedvesmu produktu un pakalpojumu attīstībai, kā arī vērtīgus kontaktus nākotnes sadarbībai.

UZRAUDZĪBA UN IZVĒRTĒŠANA

Ir nepieciešama aktivitāšu un to rezultātu uzraudzība un novērtēšana (vai turpināšana un apzināšana). Novērtēšana palīdz saprast, vai ir sasniegti sākotnējie mērķi un uzdevumi, kas noteikti pakalpojumu izstrādes procesa plānošanas posmos. Tā palīdz noteikt, ko var uzlabot, kā izvairīties no kļūmēm nākotnē un ko var izmantot, lai atzīmētu panākumus (atzīstot pakalpojumu lietotāju un citu darbinieku sasniegumus un ieguldījumu). Turklāt vērtēšana bieži vien ir finanšu devēja prasība un nepieciešama, lai motivētu ieinteresētās puses turpināt atbalstīt darbību. Ar atsauksmēm un novērtējumu pakalpojumu lietotājiem un pakalpojumu sniedzējiem ir iespēja reāli ietekmēt produktu/pakalpojumu. Esošo uzraudzības un novērtēšanas metožu labāka izmantošana var būt labs veids, kā aprakstīt/izcelt iniciatīvas ietekmi, kas savukārt varētu atvieglot klientu piesaistīšanu un/vai finansējumu. Tas ir veids, kā identificēt trūkstošās prasmes, komunikācijas izaicinājumus vai sniegt atgriezenisko saiti vienam pret otru.
SEMPRE projekta mikroprojektos veikto novērtējumu piemērs bija novērtēšanas stratēģija, ko pieņēma mikroprojekts "Guest at School" (latv. "Viesis skolā") Korsholmas vidusskolā, Somijā. Vērtēšanu veica trīs ieinteresēto personu grupas, tostarp pakalpojumu lietotāji, pakalpojumu sniedzēji un vadība. Novērtējuma rezultāti ietvēra priekšlikumus attīstībai no dažādu ieinteresēto personu viedokļa. Rezultāti bija ļoti pozitīvi, un novērtējuma konstatējumi rosināja trešo personu iesaisti SEMPRE projektā izstrādāto pasākumu veicināšanā visas valsts mērogā.
Dažus no 4. nodaļā aprakstītiem spēcināšanas rīkiem var lietot arī izvērtēšanas vajadzībām. Piemēram, biznesa modeļa kanvu vai pārmaiņu teoriju grupa var lietot, lai pati uzraudzītu savu progresu, apzinātu nepabeigtos darbus un svinētu sasniegtos panākumus

Ieteikumi panākumu sasniegšanai:

- Iesaistiet pakalpojuma lietotāju novērtēšanas izstrādē un rīku izvēlē.
- Strādājot ar anketām, lietojiet vienkāršu valodu.
- Apdomājiet laika resursus (pakalpojuma lietotāji var būt brīvprātīgie – vienaudzinošās mātes AllDi grupā Ditmāršenā ir pilnas slodzes darbinieki).
- Novērtēšanas rezultātiem jābūt caurskatāmiem (Kas tos novērojis? Kā tie ietekmē?)

SEMPRE partnerība
projekta sanāksmē Esbjergā, Dānijā

06
Nobeigumā

Projekts SEMPRE deva rīkus un metodes darbam ar spēcināšanas pieeju un pakalpojumu lietotāju iesaistīšanu pakalpojumu izstrādē Baltijas jūras reģiona lauku apvidos. Šajā 3 gadu ilgajā ceļojumā mēs esam uzzinājuši, ka spēcināšana un lietotāju iesaistīšana ir ilgtermiņa pārmaiņu process, nevis vienreizēja pieeja vai burvju nūjiņa. Šīs pārmaiņas attiecas ne tikai uz individuālo uzvedību, darba praksi, vadības un organizatoriskajām pārmaiņām, bet arī uz sabiedriskajām struktūrām (piemēram, kopienu sociālais kapitāls). Tas ir garš ceļš, kas reizēm var kļūt par grūtu ceļu, tāpēc ir svarīgi apstāties un atgādināt sev, kāpēc jūs to darāt (ar skaidriem mērķiem un uzdevumiem) un kāpēc tas ir tik svarīgi.

Neatkarīgi no izvēlētajiem rīkiem galvenais ir nepārtrauktība un apņemšanās šajā procesā. Tajā nav pareizi vai nepareizi rezultāti, un jūs varat izpētīt dažādas prakses, metodes un rīkus, ja vien jūs ievērojat galvenos principus pakalpojumu lietotāju iesaistīšanai, kas ir: atbalsts un pieejamība.

Pakalpojumu lietotāju iesaistīšana var nozīmēt daudzas lietas. Atbalsts varētu būt ne tikai tādas sanāksmju struktūras pielāgošana, kas ir labāk piemērota pakalpojumu lietotājiem (bez žargona un viegli saprotama), bet arī pārliecības un prasmju veidošana, kā arī praktiskas palīdzības piedāvāšana (piemēram, personām, kurām nepieciešama fiziska palīdzība).

Vēl viens būtisks elements pakalpojumu lietotāju iesaistīšanai ir pieejamība. Pieejamība nozīmē, ka ir jānovērtē pakalpojumu lietotāju uzskati, viņu viedoklis ir atļauts un uzklausāms. Viņiem ir jānodrošina piekļuve organizācijām un lēmumu pieņemšanas struktūrās, ar reālu līdzdalību *(Beresford, 2013)*. Tas nozīmē, ka ir svarīgi nopietni uztvert spēcināšanu un lietotāju iesaistīšanos. Ja lietotāju iesaistīšana tiek apliecināta tikai ar vārdiem, tā var novest pie vilšanās sajūtas un bezspēcības *(Beresford, 2013; Blow, 2008)* - pretēji patiesajam nodomam: atbrīvot, iesaistīt un dot atzinību.

Visbeidzot, ja vēlaties uzzināt vairāk par daudzajiem mikroprojektu piemēriem, kas minēti šajā rokasgrāmatā, visu mikroprojektu apkopojumu atradīsiet projekta tīmekļa vietnē. Un, ja jūs vai jūsu organizācija vēlaties padziļināti iedziļināties spēcināšanas un lietotāju iesaistīšanas koncepcijās un sākt to īstenot praksē, iesakām apskatīt organizāciju ceļvedi un SEMPRE ceļvedi par spēcināšanas apmācībām. Abas publikācijas ir atrodamas: www.sempre-project.eu

Kopā mēs varam sasniegt mērķi - ļaujies spēcināšanai!

SEMPRE projekta partneri novēl jums panākumiem bagātu ceļu uz spēcināšanu!

Literatūra

Bibliography

Afridi A (2011) Social Networks: Their Role in Addressing Poverty. York, UK: Joseph Rowntree Foundation. Available at: http://www.jrf.org.uk/sites/files/jrf/poverty-social-networks-full.pdf (accessed 17 October 2018).

Beresford P (2013) Beyond the usual suspects. Research Report. London. Available at: https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/beresford.pdf (accessed 25 October 2018).

Beresford P (2016) All Our Welfare: Towards Participatory Social Policy. Policy press.

Beresford P (2017) Participatory Approach to Services. In: Eide, A. H.; Josephsson, S. & Vik, K. (2017): Participation in Health and Welfare Services. 1st ed. London & New York: Routledge. Available at: https://www.routledge.com/Participation-in-Health-and-Welfare-Services-Professional-Concepts-and/Eide-Josephsson-Vik/p/book/9781138644854 (accessed 27 October 2018).

Beresford P and Carr S (2012) Social Care, Service Users and User Involvement. London: Jessica Kingsley Publishers.

Beresford P and Carr S (2018) Social Policy First Hand: An International Introduction to Participatory Social Welfare. Policy Press. Available at: https://www.waterstones.com/book/social-policy-first-hand/peter-beresford/sarah-carr/9781447332367 (accessed 7 November 2018).

Blow B (2008) Empowering to disempower: a dilemma when working with adults with learning difficulties. Anthropology Matters 10(1). Available at: https://www.anthropologymatters.com/index.php/anth_matters/article/view/43 (accessed 18 October 2018).

Boddy J (2012) Mentoring in social work: Key findings from a women's community-based mentoring program. Journal of Social Work Practice 26(3). Available at: https://www.researchgate.net/publication/263185931_Mentoring_in_social_work_Key_findings_from_a_women's_community-based_mentoring_program (accessed 9 October 2018).

Copus A, Perjo L, Berlina A, et al. (2017) Social innovation in local development: Lessons from the Nordic countries and Scotland.

Denzin N and Lincoln Y (2013) The Landscape of Qualitative Research. 4th ed. Los Angeles: SAGE Inc.

DesignCouncil (2018) The Design Process: What is the Double Diamond? Available at: https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond (accessed 16 May 2018).

Elstad T and Johanssen G (2017) Mental Heath, Participation and Social Identity. In: Eide, A. H.; Josephsson, S. & Vik, K. (2017): Participation in Health and Welfare Services. 1st Edition (Hardback)-Routledge. Available at: https://www.routledge.com/Participation-in-Health-and-Welfare-Services-Professional-Concepts-and/Eide-Josephsson-Vik/p/book/9781138644854 (accessed 27 October 2018).

Foucault M (1986) The Care of the Self. London: Pinguin Books.

Freire, P. (2000) Pedagogy of the Oppressed: 30th Anniversary Edition. Anniversary. Translated by M. B. Ramos. New York: BLOOMSBURY ACADEMIC US.

Gaižauskaitė I (2012) The Use of the Focus Group Method in Social Work Research. Social Work 11(1): 19–30.

Greenbaum T (1998) The Handbook for Focus Group Research. 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States of America: SAGE Publications, Inc. DOI: 10.4135/9781412986151.

Herriger N (2014) Empowerment in Der Sozialen Arbeit: Eine Einführung. 5th ed. Stuttgart: Kohlhammer Verlag. Laloux F (2015) Reinventing Organizations: Ein Leitfaden Zur Gestaltung Sinnstiftender Formen Der Zusammenarbeit. München: Franz Vahlen.

Lindberg M (2018) Promoting and sustaining rural social innovation. European Public & Social Innovation Review 2(2): 30–41.

Lundemark Andersen M, Nørlund Brok P and Mathiasen H (2000) Empowerment på dansk. Frederikshavn. Dafolo. Available at: https://www.saxo.com/dk/empowerment-paa-dansk_maja-lundemark-andersen-pernille-noerlund-brok-henrik-mathiasen_epub_9788771600353 (accessed 27 October 2018).

Mezirow J (1990) Fostering Critical Reflection in Adulthood: A Guide to Transformative and Emancipatory Learning. Jossey-Bass Publishers.

Nesta (2013) Theory of change. Available at: https://www.nesta.org.uk/toolkit/theory-change/ (accessed 16 October 2018).

Norvoll R (2013) Samfunn og psykisk helse. Oslo.: Gyldendal Akademisk. Available at: https://www.gyldendal.no/Faglitteratur/Samfunnsfag/Sosiologi/Samfunn-og-psykisk-helse (accessed 27 October 2018).

Orgler M (2018) What are the cons of a business model canvas? Available at: https://www.quora.com/What-are-the-cons-of-a-business-model-canvas (accessed 16 October 2018).

Otto H-U, Scherr A and Ziegler H (2010) Wieviel und welche Normativität benötigt die Soziale Arbeit? Neue Praxis, Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik (2010/2): 137–163.

Pohlmann M (2016) Soziologie Der Organisation: Eine Einführung. Stuttgart: UTB.

Rabiee F (2004) Focus-group interview and data analysis. The Proceedings of the Nutrition Society 63(4): 655–660.

Reason P and McArdel KL (2008) Action Research and Organisation Development. In: Handbook of Organisation Development. London: Sage Publications.

Ross-Sheriff F and Orme J (2017) Mentoring and Coaching. Encyclopedia of Social Work. DOI: 10.1093/acrefore/9780199975839.013.1146.

Strategyzer (n.d.) The Business Model Canvas Instruction Manual. Available at: https://assets.strategyzer.com/assets/resources/the-business-model-canvas-instruction-manual.pdf.

Theunissen G (2009) Empowerment Und Inklusive Behinderter Menschen Eine Einführung in Heilpädagogik Und Soziale Arbeit. 2nd ed. Freiburg: Lambertus-Verlag.

Vidal RVV (2006) The Future Workshop: Democratic problem solving. Economic Analysis Working Papers (2002-2010). Atlantic Review of Economics (2011–2016) 5: 1–25.

Zimmerman M (2000) Empowerment Theory. Psychological, Organizational and Community Levels of Analyses. In: (2000): Rappaprot, J. & Seidman, J. (edt.) (2000): Handbook of Community Psychology. Available at: https://www.springer.com/us/book/9780306461606 (accessed 27 October 2018).

Zemsvītras piezīmes

1 http://www.sempre-project.eu

2 https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/kehittamispalvelut/futuresfocus/Documents/futures-workshops.pdf

3 Atzinīga izpēte (AI) ir daļa no rīcības pētniecības pieejas. Tā sakņojas pozitīvisma idejā pretstatā tradicionālākām pētniecības metodēm, kas koncentrējas uz deficītu vai problēmu risināšanu AI sākas, identificējot situāciju ar kaut ko pozitīvu, kaut ko, kas cilvēkiem dod enerģiju un par ko viņi visvairāk rūpējas, lai radītu un precizētu vīziju un iedvesmotu pārmaiņu rīcībai.

4 https://diytoolkit.org/tools/theory-of-change/?cn-reloaded=1

5 https://strategyzer.com/

6 http://www.socialbusinessmodelcanvas.com/wp-content/uploads/SBMC-v2.png

7 https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf

CITAS SEMPRE PUBLIKĀCIJAS:

Organizāciju ceļvedis - paredzēts izmantot sociālo organizāciju vadītājiem. Tas sniedz iedvesmu un norādes, kā īstenot lietotāju iesaistīšanos kā organizatorisku praksi.
www.sempre-project.eu/roadmap

SEMPRE Spēcināšanas apmācību ceļvedis sniedz ieskatu pa mācību moduļiem, kas kopīgi izstrādāti un izmēģināti vairākos SEMPRE partner-reģionos. To var izmantot nākotnes sociālo darbinieku apmācībām un izglītošanai par spēcināšanu un lietotāju iesaistīšanu.
www.sempre-project.eu/training

Mikroprojektu apkopojums - mikroprojekti, kas tika uzsākti SEMPRE projekta vietējos sadarbības tīklos, liecina par lietotāju iniciatīvu dažādību un līdzdalības vērtību pakalpojumu izstrādē.
www.sempre-project.eu/micro-projects

SEMPRE politikas ieteikumi attiecas uz politikas veidotājiem tādās jomās kā sociālās lietas, reģionālā attīstība un inovācija. Tajos uzsvērts, cik svarīgi ir veicināt sociālo inovāciju un uzklausīt marginalizētas grupas, jo īpaši lauku apvidos.
www.sempre-project.eu/recommendations

SEMPRE PROJEKTA PARTNERI

Eiropas Savienības dalībvalstis
valstis, kas nav Eiropas Savienības dalībvalstis

1. Šlēsvigas-Holšteinas Diakonija (Vācija)
2. Evanģēliski luteriskā baznīca Ziemeļvācijā (Vācija)
3. Šlēsvigas-Holšteinas Ekonomikas Akadēmija (Vācija)
4. Novijas Sociālo zinātņu Universitāte (Somija)
5. Kokolas Universitātes konsorcijs (Somija)
7. Liepājas Diakonijas Centrs (Latvija)
8. Latvijas Universitāte (Latvija)
9. Luterāņu Diakonija (Lietuva)
10. Igaunijas Evanģēliski luteriskā baznīca (Igaunija)
11. Sabiedriskās aktivitātes fonds (Igaunija)
12. Mūžizglītības fonds PERITIA (Polija)
13. Coompanion Noorbotten (Zviedrija)
14. Sunderbijas Tautas Vidusskola (Zviedrija)
15. Dienviddānijas Universitāte (Dānija)
16. Nordregio (Zviedrija)
17. Vidzemes augstskola (Latvija)

© unsplash.com – Katie Emslie

Kā mēs varam veidot spēcinošu vidi, kurā tiek novērtēta pakalpojumu lietotāju pieredze un veicināta inovatīva un ilgtspējīga pakalpojumu attīstība? Šī rokasgrāmata balstās uz trīs gadu sadarbības starptautiskā projektā SEMPRE pieredzi un sniedz praktiskus padomus un iedvesmu ikvienam, kas strādā ar sociālajiem pakalpojumiem un to ietvaros.