

2023 vasaris

SU ĮSISKOLINUSIAIS ASMENIMIS DIRBANČIŲ SPECIALISTŲ INTERVIU ANALIZĖ

Simona Deduchova | Rokas Keršys

Turinys

SAVOKOS	2
1. KONTEKSTAS	3
2. TIKSLAS	5
4. DALYVĖS	7
Socialinės darbuotojos	7
Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkės	8
Savivaldybių atvejo vadybininkės	9
5. INTERVIU APIBENDRINIMAS	10
Su kokiais žmonių grupėmis dirbama	10
Perteklinių įsiskolinimų paplitimas	11
Žmonių iššūkiai	14
Informacijos prieinamumas	15
Psichikos sveikata	17
Nedarbas	20
Socialiniai įgūdžiai, stigma ir aplinka	23
Finansinis raštingumas	25
Bendradarbiavimo svarba	29
6. IŠVADOS	36

SAVOKOS

Socialinę riziką patiriantys asmenys – asmenys (šeimos), veikiami veiksnių ir aplinkybių, dėl kurių šie asmenys (šeimos) patiria socialinę atskirtį ar yra pavojus ją patirti. Socialinę riziką patiriantys asmenys gali tuo pačiu metu būti laikomi ir socialinę atskirtį patiriančiais, ir socialiai pažeidžiamais asmenimis.

Socialiai pažeidžiami asmenys – asmenys (šeimos), kurie yra jautresni socialiniams, ekonominiams iššūkiams, rizikoms ir turi mažiau išteklių su jais sėkmingai susidoroti.

Socialinę atskirtį patiriantys asmenys – asmenys (šeimos), kurie dėl tam tikrų priežasčių yra atskirti nuo įvairių visuomenės gyvenimo sričių.

Socialinės integracijos veiklos – veiklos, skatinančios asmens socialinio savarankiškumo ir darbingumo, profesinės kompetencijos ir pajėgumo dalyvauti darbo rinkoje atkūrimą ir didinimą.¹

Pertekliniai įsiskolinimai - skolos, kurios negali būti išmokėtos arba jas mokant žmonės patiria didelius sunkumus.

Skurdo rizikos lygis – asmenų, kurių ekvivalentinės piniginės disponuojamosios pajamos mažesnės už skurdo rizikos ribą, dalis.

Skurdo rizikos riba – sąlyginis pajamų dydis, už kurį mažesnes disponuojamąsias pajamas gaunantys namų ūkiai priskiriami prie skurstančiųjų. Skurdo rizikos rodikliai apskaičiuoti naudojant skurdo rizikos ribą, lygią 60 proc. ekvivalentinių disponuojamųjų pajamų medianos.

Finansinis įsipareigojimas – sutartyje nustatytais sąlygomis privalomai reikiama grąžinti pinigų suma. Finansiniai įsipareigojimai apima paskolas, delspinigius, išlaikymą, lizingo sutarčių mokėjimus ir kt.

¹ <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/63d84ec2236911ea8f0dfdc2b5879561?ifwid=32wfbk9i>

1. KONTEKSTAS

2020 metų duomenimis, 14 % darbingo amžiaus žmonių Lietuvoje turi įsiskolinimus, dėl kurių pradėti oficialūs išieškojimo procesai, dažniausiai per antstolius.² O remiantis Eurofund gyvenimo kokybės apklausa, 26 procentams žmonių, dėl prisiimtų finansinių įsipareigojimų, tampa sunku sudurti galą su galu.³ Pasirinkta apklausti socialinius darbuotojus, Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkus ir savivaldybių atvejo vadybininkus dėl to, kad jie yra tie specialistai, kurie šiuo metu viešajame sektoriuje tiesiogiai dirba su įsiskolinusiais asmenimis.

Skolų situacijos Lietuvoje apžvalgoje minėta, kad socialiniams darbuotojams neretai tenka padėti žmonėms su jų įsiskolinimais – jie tampa kertine parama namų ūkiams padedant išlipti iš perteklinių įsiskolinimų ir priimti gerus pinigų valdymo sprendimus. Kaip dalinasi Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos prezidentė Jūratė Tamašauskienė, dažniausi pagalbos būdai įtraukia skolų susistemimą bei tarpininkavimą asmenims ir antstoliams sudarant mokėjimų planus.

Nuo 2022 m. liepos 1 d. Užimtumo tarnyba kai kuriems savo klientams jų prašymu suteikia besirengiančio darbo rinkai asmens statusą. Jis suteikiamas asmenims, kurie:

- stokoja socialinių įgūdžių ir (ar) motyvacijos dirbti,
- turi prižiūrėti ir (ar) slaugyti šeimos narį ar kartu gyvenantį asmenį,
- neturi galimybių atvykti iš nuolatinės gyvenamosios vietos į darbo vietą,
- turi priklausomybę nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ir kitų psichiką veikiančių medžiagų, azartinių žaidimų,
- **turi apribotą disponavimą pinigėmis lėšomis**, esančiomis kredito įstaigos (įstaigų), mokėjimo ir (ar) elektroninių pinigų įstaigos sąskaitoje (sąskaitose), ir (ar) antstolio, kitų institucijų ar pareigūnų nurodymu priverstinai nurašomos piniginės lėšos skolai apmokėti.

Užimtumo tarnyba šį statusą jau suteikė 21,5 tūkst. klientų. Iš jų, 10,1 % yra apribotas disponavimas pinigėmis lėšomis (2022m. gruodžio 20d. duomenys).⁴

² Lietuvos Antstolių rūmų raštas LRS Socialinių reikalų ir darbo komitetui 2021 02 12

³ Eurofound (2020), Addressing household over-indebtedness, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

⁴ <https://uzt.lt/naujienos/8/besirengiantys-darbo-rinkai-ilgesnis-kelias-link-uzimtumo.134> [žiūrėta 2023 01 30]

2020 metais savivaldybėse pradėtas Užimtumo skatinimo ir motyvavimo nedirbantiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims modelio įgyvendinimas.⁵ Vienas iš pagrindinių šio modelio kūrimo tikslų – įdarbinus atvejo vadybininkus suderinti užimtumo skatinimo ir motyvavimo paslaugų bei piniginės socialinės paramos teikimą, teikti individualizuotą pagalbą. Tai svarbu įsiskolinimų turintiems asmenims, nes iki dalyvavimo modelyje, jie nurodė įsiskolinimus tarp pagrindinių nedarbo priežasčių.

⁵ Tautvydas Vencius, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija „Užimtumo skatinimo ir motyvavimo nedirbantiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims modelio įgyvendinimo“ ataskaita, 2022

2. TIKSLAS

Šių konsultacijų metu siekiama suprasti, kokią pagalbą tenka teikti įsiskolinusiems asmenims, su kokiais iššūkiais susiduria viešajame sektoriuje dirbantys specialistai ir tie žmonės, kuriems jie teikia paslaugas, bei ko šiems specialistams reikėtų, kad teikiama pagalba būtų efektyvesnė.

Šių susitikimų metu surinkta informacija bus naudojama kuriant perteklinio įsiskolinimo problemos sprendimo būdus Socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje.

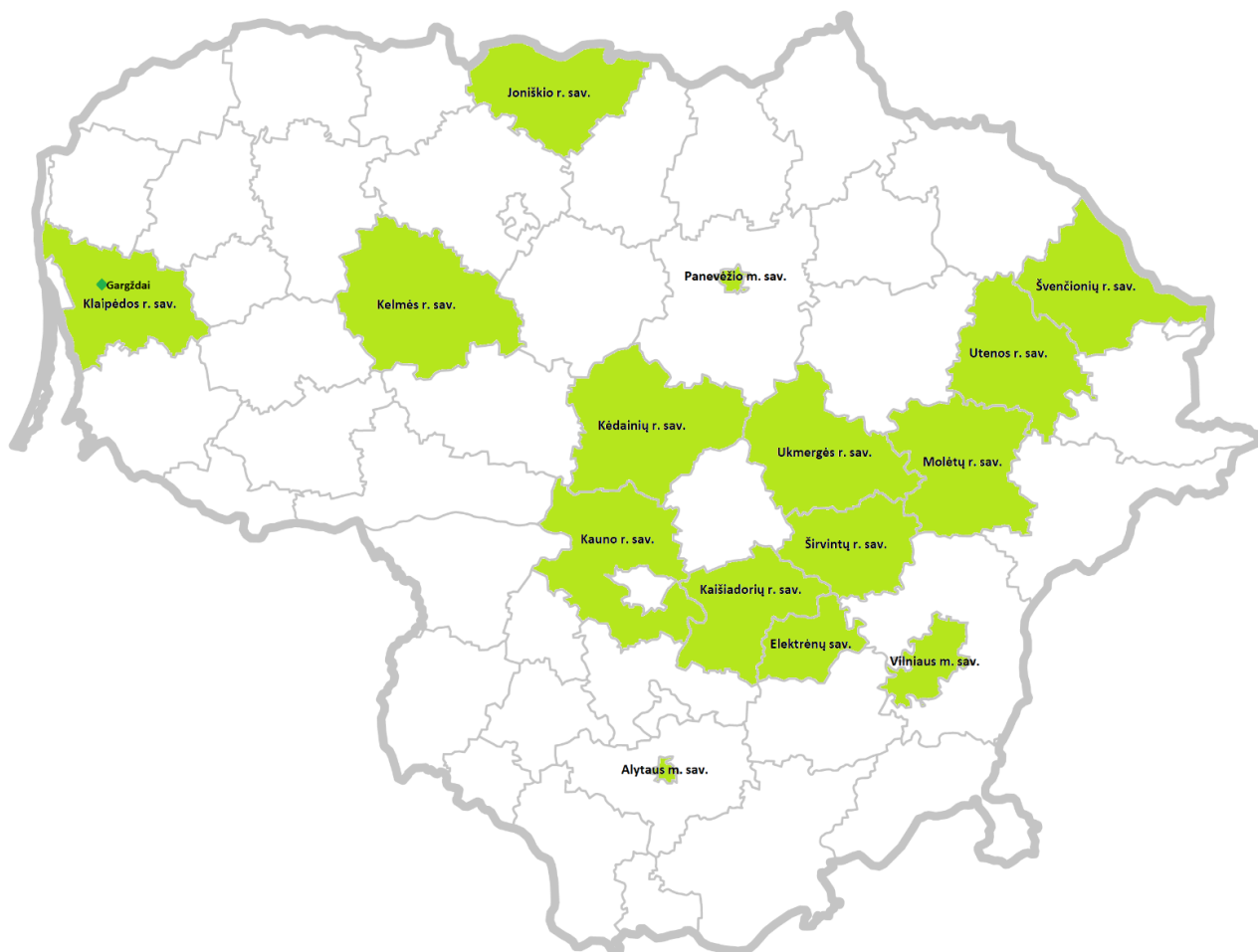
3. METODAS

2022 metų Gruodžio ir 2023 metų Sausio mėnesiais vykdyti individualūs ir grupiniai kokybiniai interviu su socialinėmis darbuotojomis ir savivaldybių atvejo vadybininkėmis, taip pat įvyko fokus grupė su Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkėmis.

Iš viso apklausta 19 dalyvių – 4 socialinės darbuotojos, 9 Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkės, 6 savivaldybių atvejo vadybininkės. Atsižvelgiant į jų prašymą, kai kurių dalyvių išreikštos nuomonės ir informacija bus apibendrintos anonimiškai.

4. DALYVĖS

Šioje viešojoje konsultacijoje dalyvavo trijų suinteresuotųjų šalių – socialinių darbuotojų, Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkų ir savivaldybių atvejų vadybininkų – atstovės. Dalyvės buvo iš 15 Lietuvos savivaldybių (žr. 1 pav.)



1 pav. Dalyvių žemėlapis. Žemėlapis kontūrai paimti iš Transparency International tinklapio.⁶

Socialinės darbuotojos

Šioje grupėje dalyvavo socialinės darbuotojos, kurios buvo atrinktos savanoriškumo principu – kvietimu pasidalinta su Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos prezidente Jūrate Tamašauskiene, kuri persiuntė kvietimą nariams. Susitikimas organizuotas nuotoliniu būdu „Teams“ platformoje,

⁶ https://www.transparency.lt/wp-content/uploads/2022/05/301660_220421-115339_tik-zemelapis.png

norint suteikti galimybę dalyvauti darbuotojams iš įvairių Lietuvos vietovių. Į kvietimą atsakė 11 socialinių darbuotojų, visiems išsiųstas kvietimas į susitikimą. Pirmajame susitikime dalyvavo 3 darbuotojos, buvo išsiųstas pakartotinis kvietimas ir jame dalyvavo 1 darbuotoja, tad atliktas pusiau struktūruotas kokybinis interviu.

Dalyvės:

1. Angelė Suchovienė – Socialinio darbo organizatorė, Vilniaus „Vilko pėdos“ namai
2. Neringa Šiaulienė - Vyriausioji socialinė darbuotoja darbui su šeimomis patiriančiomis sunkumus, Molėtų raj. savivaldybė.
3. N.M. – socialinė darbuotoja, Širvintų raj.
4. Živilė Puikienė – socialinė darbuotoja, Vilniaus miestas

Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkės

Šioje grupėje dalyvavo Užimtumo tarnybos atvejo vadybininkės, dirbančios su besiruošiančiojo darbu asmens statusą turinčiais asmenimis. Kvietimas dalyvauti išsiųstas per Užimtumo tarnybą ir gavus sąrašą norinčiųjų dalyvauti, jiems išsiųsti kvietimai į susitikimą. Kvietimas nusiųstas 10 atvejo vadybininkų, susitikime 2023 01 04 dalyvavo 9.

Dalyvės:

1. Sigutė Bartkevičienė – Alytaus klientų aptarnavimo skyriaus (KAS) atvejo vadybininkė
2. Neringa Žirlytė – Kauno raj. KAS atvejo vadybininkė
3. Sigita Čepienė – Švenčionių skyriaus atvejo vadybininkė
4. Greta Dapkuvienė – Ukmergės skyriaus atvejo vadybininkė
5. Rūta Šaulė – Gargždų skyriaus atvejo vadybininkė
6. Lina Gaulienė – Utenos KAS atvejo vadybininkė
7. Silvija Vidugirienė – Panevėžio 1-ojo skyriaus atvejo vadybininkė
8. Vaiva Adomaitė – Joniškio KAS atvejo vadybininkė
9. Inga Žimkienė – Kelmės KAS atvejo vadybininkė

Savivaldybių atvejo vadybininkės

Išsiųstas kvietimas 34 atvejo vadybininkėms savivaldybėse, dalyvavusiose „Užimtumo skatinimo ir motyvavimo nedirbantiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims“ modelyje. Į kvietimą atsiliepė 10 vadybininkių, kurioms išsiųsti kvietimai į interviu, kurie vykdėti sausio mėnesį. Juose dalyvavo 6 vadybininkės.

Dalyvės:

1. Rasa Matijoškienė – Elektrėnų savivaldybė
2. Indrė Radzevičienė – Kaišiadorių raj. savivaldybė
3. Vilma Vaitkienė – Klaipėdos raj. savivaldybė
4. Inga Barunova – Molėtų raj. savivaldybė
5. Atvejo vadybininkės iš dviejų rajoninių savivaldybių.

5. INTERVIU APIBENDRINIMAS

Interviu metu surinkta informacija apibendrinta ir paliečia šias temas:

- kokiems asmenims tenka teikti su jų įsiskolinimais susijusią pagalbą;
- kokie šios grupės asmenų pagrindiniai bruožai ir iš to kylantys iššūkiai;
- kokią pagalbą specialistai jiems teikia;
- su kokiais iššūkiais susiduria darbe bei kas padėtų jų darbą atlikti efektyviau;
- kokius perteklinių įsiskolinimų sprendimo būdus jie siūlytų, remdamiesi savo patirtimi.

Vykdamas interviu taip pat išryškėjo, kad visos šios temos persidengia tarp specialistų, nes neretai pas juos per bendradarbiavimą patenka net tie patys žmonės. Dėl to apibendrinimas nebus išskirtas pagal dalyvių specialybes – informacija susisteminta pagal temas.

Su kokiomis žmonių grupėmis dirbama



„Tai yra mūsų žmonės“

– *Angelė Suchovienė*

Pasak savivaldybių atvejo vadybininkų, vidutinis jų tikslinės grupės asmuo yra apie 50 metų amžiaus [vyras arba moteris], turintis pagrindinį išsilavinimą ir patiriantis socialinę riziką. Išsamesnė šios grupės analizė leidžia išskirti specifines grupes (žr. 2 pav.) ir joms būdingus iššūkius. (žr. 4 pav.).



2 pav. Žmonių grupės, su kuriomis dirba apklausti specialistai

Atvejo vadybininkai pabrėžia, kad siekiant teigiamų rezultatų, svarbu net tik vadovautis bendroms grupių įžvalgomis, bet matyti individualius žmones, jų unikalias patirtis ir istorijas, bei teikti pagalbą su supratimu ir pagarba.



„Besirengiančio darbo rinkai portretas – tai žmogus, į kurį sukrenta visos didžiosios kliūtys, kurios trukdo įsidarbinti – alkoholis, teritorinis judumas ir įsiskolinimai antstoliams.“

– Sigita Čepienė

Perteklinių įsiskolinimų paplitimas

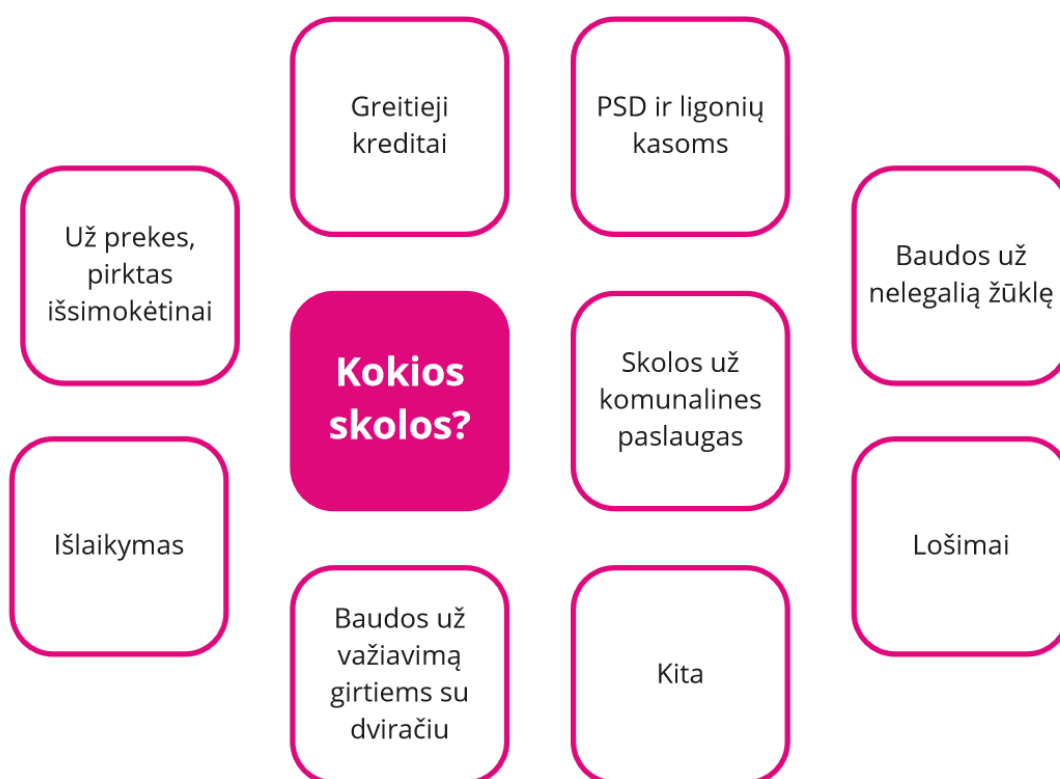
Interviu pašnekovių teigimu, skolos yra viena reikšmingiausių ir sudėtingiausių problemų. Didžiosios dalies jų klientų skolos yra perduodamos antstoliams. Iš specialistų teikiamos informacijos, galime daryti prielaidą, kad bent kas penktas-aštuntas jų klientas turi įsiskolinimų.



„Aš iki Naujų metų dirbau su 50 asmenų, iš jų gal tik 7 neturi įsiskolinimų“.

– Rasa Matijoškienė

Atsižvelgiant į anksčiau mūsų įvykdytą Skolų situacijos Lietuvoje apžvalgą, interviu minėtos skolos buvo suskirstytos į keletą dažniausiai pasitaikančių kategorijų (žr. 3 pav.).



3 pav. dažniausiai tarp klientų pasitaikančios skolos

PSD (privalomojo sveikatos draudimo) skolos atsiranda, kai žmonės nežino, kad jie privalo mokėti, neturint tam galimybių arba vengiant šios atsakomybės. 2021 gruodžio duomenimis, 71 880 žmonių buvo įsiskolinę „Sodrai“ už PSD ilgiau kaip 2 metus.⁷ Pasak Silvijos Vidugirienės, darbo rinkai besirengiančio asmens statuso priėmimas yra labai vertingas, nes žmonės gali išlaikyti PSD ir kitas socialines garantijas. Taip pat turint šį statusą, žmonėms nėra siūlomas darbas, jie nėra siunčiami mokytis, o stengiamasi tiesiogiai spręsti tas problemas, kurios kelia sunkumų norint įsidarbinti.

⁷ <http://kurkl.lt/projektai/pertekliniu-skolu-prevencija-parama-ir-reabilitacija/>

Greitųjų kreditų įsiskolinimai yra dažni tarp šeimų ir jaunesnių žmonių. Vienos iš reikšmingesnių priežasčių yra žemi finansinio raštingumo įgūdžiai, nepalanki socialinė aplinka arba finansinio konsultavimo paslaugų nepasiekiamumas.



„Dirbame su šeima, kuri turi beveik 10 tūkst. eurų skolą. Prieš 3-4 metus buvo paimtas kreditas su 20 proc. palūkanomis. Dabar vieniša mama su dviem nepilnamečiais vaikais, neturėdama normalaus gyvenamojo būsto, kas mėnesį privalo mokėti 150 eurų palūkanas, bet neturi galimybės mažinti pačios skolos. Klientė be darbo. Kreditą ją privertė paimti jos „draugai“, su niekuo nesitarė, dabar gailisi. Klientė neturi finansinių įgūdžių, negalvoja apie pasekmes.”

- (N.M.)

Baudos už važiavimą girtiemis su dviračiu – itin dažnai pasitaikanti įsiskolinimų priežastis. Regionuose, dviratis gali būti viena pagrindinių asmens transporto priemonių, taip pat žmonės neretai turi alkoholio vartojimo problemų. Kaip siūlo specialistai, šioje vietoje vertingiau būtų skirti viešuosius darbus, nes tai leistų jiems išmokti naujų praktinių įgūdžių ir jie gautų galimybę plėsti savo socialinį ratą. Taip pat padėtų išvengti papildomų finansinių įsipareigojimų.

Skolos už komunalines paslaugas susidaro, nes žmonės arba neturi lėšų, arba nemoka planuoti savo biudžeto, tad dažniausiai šiuos mokesčius atideda vėlesnei dienai.

Skolos už nelegalią žūklę dažniausiai būna vienos iš didesnių – vyresnio amžiaus arba mažiau informuoti žmonės yra linkę laikyti vandens telkinius bendra nuosavybe.

Išlaidymas (alimentai) yra itin dažnai pasitaikanti skola. Antstolių rūmų duomenimis, 2023 metų sausio pradžioje vykdomos 45 426 išlaidymo išieškojimo bylos.⁸ Dažniausiai skolininkai yra vyrai. Tarp išlaidymo nemokėjimo priežasčių yra mažos gaunamos pajamos, bėgimas nuo atsakomybės. Dažnai nurodoma, kad jie nenori, jog vaikui mokamus pinigus valdytų mama. Dėl to, kad kartu negyvena ir yra įpratę išgyventi iš mažesnių pajamų, jie neturi žinių apie tai, kiek gali kainuoti vaiko išlaidymas. Taip pat ne visada nori pripažinti, kad tai jų vaikas.

⁸ <https://www.registrucentras.lt/p/1606>

Kitos pasitaikančios skolos būna dėl lošimų priklausomybės, už prekes, pasiimtas išsimokėtinai (telefonai, televizoriai ir kt.).

Žmonių iššūkiai



„Kiekvienas žmogus yra su savo istorijomis – yra netektys, mirtys, skyrybos. Asmenys turi suicidinių ir savižalos minčių, o prie šito priveda tai, kad žmonės nemato tikslo dėl ko gyventi, nes yra didžiulėse skolose ir neturi priemonių, kaip tas skolas spręsti.“

– *Vilma Vaitkienė*

Vienas pagrindinių iššūkių, su kuriais susiduria specialistai, norėdami identifikuoti, su kokiomis problemomis ir sunkumais susiduria jų klientai ir paslaugų gavėjai, yra jų prakalbinimas:



„Pirmiausia atraskime tuos žmones, susidraugaukime, integruokime, kad jie ateitų ir kalbėtų ir išsikalbėtų“

– *Inga Barunova*

Įgavę klientų pasitikėjimą, jie pastebi keletą pagrindinių iššūkių (žr. 4 pav.), kuriems spręsti sutelkiami visi galimi resursai – jie bus smulkiau aptariami toliau skyriuje.



4 pav. Iššūkiai, su kuriais susiduria paslaugų gavėjai

Informacijos prieinamumas

Informacijos apie skolas prieinamumas gali būti didžiuoju barjeru tiek įsiskolinusiems asmenims, tiek jiems pagalbą teikiantiems specialistams.

Įsiskolinusių asmenų barjerai:

- **Skolos dydžio, šaltinio ir antstolio nežinojimas.** Reikšminga dalis įsiskolinusių žmonių nežino kam ir kiek jie yra skolingi. Nuo 2021 metų naujos skolos turi būti nukreipiamos pas vieną antstolį, tačiau anksčiau sukauptos skolos gali būti pas kelis antstolius ir tai dar labiau apsunkina informacijos pasiekiamumą.
- **Technologinių priemonių bei įgūdžių stoka.** Dauguma asmenų neturi priemonių arba įgūdžių internetu prisijungti prie Antstolių informacinės sistemos ir gauti informaciją apie savo skolas.

- **Komunikacijos prieinama kalba trūkumas.** Įsiskolinusiems žmonėms pasiekus antstolius (arba kitas svarbias institucijas), dažnai yra sudėtinga suprasti ir įsisavinti jiems teikiamą informaciją. Institucijų atstovai yra linkę teikti informaciją formaliu formatu, be papildomų paaiškinimų arba instrukcijų supaprastinta kalba.

”

„Antstoliai paaiškina pagal įstatymus, punktus, teisės aktus. Kam jiems tie punktai? Žmonės nesupranta. Galima pasakyti paprastai, kad turite parašyti prašymą, jis turi skambėti taip, kad galime tiek ir tiek nuskaičiuoti, kokios pasekmės ir žmogaus atsakomybė.“

– Rasa Matijoškienė

- **Finansinių resursų informacijai gauti trukumas.** Susisiekus ir radus bendrą kalbą su antstoliu, asmuo turi susimokėti už pažymos apie jos skolas išdavimą. Dauguma įsiskolinusių žmonių, neturėdami pakankamai lėšų, netenka galimybės gauti jiems reikalingos informacijos ir pradėti spręsti savo įsiskolinimų problemas.

”

„Siunti klientą prašyti pažymos, o ta pažyma kainuoja, o asmuo be pajamų, tai vėlgi tas žmogus kaip į sieną atsitrenkia. Ir vėl viskas nesiseka, ir vėl mes negalime kreiptis, tai ir pačiai rankos svyra, nes aš iš savo pajamų apmokėti tų pažymų negaliu.“

– Živilė Puikienė

- **Priemonių ir finansinių resursų atvykti į reikalingas institucijas trūkumas.** Ypač opi problema, būdinga regionams, yra teritorinis judrumas – įsiskolinę asmenys ne visuomet gali atvykti pas antstolius, kurių ofisas yra kitame mieste arba savivaldybėje. Privačių transporto priemonių, viešojo transporto bei lėšų jų naudojimui trūkumas yra reikšmingas barjeras. Savivaldybės mėgina spręsti tai, leisdamos reikšmingą dalį paramai skirtų lėšų pavėžėjimo paslaugoms.



„Ne visi mūsų žmonės turi pinigėlių nuvykti pas antstolius ir tai stabdo žmones nueiti iki antstolių.“

– *Indrė Radzevičienė*

Specialistų barjerai:

- **Igaliojimų trūkumas.** Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai atlieka svarbų vaidmenį padėdami įsiskolinusiems žmonėms gauti informaciją apie savo skolas. Vienas reikšmingiausių barjerų teikiant šią pagalbą yra įgaliojimų trūkumas. Tiesiogiai įsiskolinimų informacija jiems nėra pasiekama ir jie negali asmens vardu pateikti užklauskos apie jo skolas. Atvejo vadybininkai sprendžia šią problemą skambindami antstoliams įsiskolinusio kliento akivaizdoje įjungę telefono garsiakalbį. Tokiu būdu klientas gali patvirtinti, kad atvejo vadybininkas gali jį atstovauti ir užduoti iš anksto sutartus klausimus.
- **Materialinių bei finansinių resursų trūkumas.** Informacijos gavimo bei įsiskolinusių klientų nuvykimo pas antstolius problemos sprendimas reikalauja resursų. Neturint lėšų sumokėti už kliento pažymą arba pavežti jį iki antstolių, pagalbą teikiančių specialistų galimybės efektyviai spręsti įsiskolinusių asmenų problemas reikšmingai susilpnėja.

Psichikos sveikata



„Žmogus būna neviltyje, nežino ko griebtis ir jis lieka vienas“

– *D.K.*

Asmenys, turintys perteklinius įsiskolinimus ir negalintys išmokėti skolų, turi reikšmingą riziką patirti psichikos sveikatos problemas. Jie turi didesnę riziką sirgti depresija lyginant su žmonėmis, kurie tokių skolų neturi, o savižudybės tikimybė išauga net 2.5 karto.⁹

⁹ <http://kurkl.lt/projektai/pertekliniu-skolu-prevencija-parama-ir-reabilitacija/>

Beviltiškumas

Žmonės, turintys ilgalaikius ir didelius įsiskolinimus, dažniausiai jaučiasi beviltiškai ir neretai vengia pripažinti savo problemas. Kaip teigia pašnekovės, žmonės nemato dėl ko gyventi, turi savižalos ir suicidinių minčių, prisideda nepasitikėjimas savimi, užsisklendimas. O kadangi išeičių nemato, dažnai nenori jų ir ieškoti. Itin svarbi socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų funkcija yra laipsniškas noro spręsti skolas puoselėjimas. Šis procesas reikalauja laiko ir apima daug žingsnių. Pirmiausiai, turi būti įgautas kliento pasitikėjimas. Tuomet palaipsniui siekiama, kad klientas pripažintų, kad problema yra. Galiausiai, klientui padedama ieškoti būdų problemą spręsti.



„ [Jie] nežino, kaip ta užimtumo tarnyba ar socialiniai partneriai gali padėti. Vyrauja nuotaikos, kad čia skola visam gyvenimui ir niekas [jiems] nepadės.“

– *Silvija Vidugirienė*

Motyvacijos trūkumas

Žmonės taip pat pripranta gyventi su skolomis – tai tampa tiesiog įprasta jų gyvenimo dalimi. Kaip rodo tyrimai, jei žmogus jau vieną kartą buvo priverstas skolintis, tai padidina toleranciją skoloms ir lemia didesnę riziką prisiimti papildomų finansinių įsipareigojimų, kuriuos paskui gali būti sunku įvykdyti.¹⁰ Dėl to jie neplanuoja į ateitį – gajus toks mąstymas, kad jie net pensijos nepasieks, kad mirs ir tos skolos pradings. Tuomet nėra jokios motyvacijos mėginti tas skolų problemas spręsti.



„Jie užsisėdėję, pripratę gyventi savo namuose, niekur neiti – neturi nei motyvacijos, nei atsakingumo, nežino net nuo ko pradėti, ką daryti, sako, numirsiu ir baigsis.“

– D.K.

Priklausomybės

Priklausomybės itin dažnos tarp socialinę riziką patiriančių asmenų. Žmonės turi problemų su alkoholiu, narkotinėmis medžiagomis, lošimu. Dėl to jiems gali būti sunku išsilaikyti darbe, nuo jų nusisuka artimiausia aplinka.

¹⁰ <https://doi.org/10.1111/sjpr.12074>

”

„Vienas žmogus sako, čia man viso gyvenimo neužteks, kiek aš turiu įsiskolinimų, o jie ateina iš lošimų. Žmogus labai sunkiai pripažino [tai], tačiau lošimai tęsiasi, tai jau ne tik priklausomybė, [jis lošia] ir kad antstoliams dengti pinigėlius“

– *Vilma Vaitkienė*

Psichologinė pagalba

Atvejo vadybininkai aktyviai ieško psichologinės pagalbos savo klientams. Kaip sako Rūta, pirmiausiai nukreipia pas psichologus ir tik tada jau pas kitus specialistus. Klientai labai motyvuoti ir noriai eina pas psichologus. Žinoma, tam, kad jie eitų, pirmiausiai turi pripažinti savo problemas, su kuo atvejo vadybininkai ilgai ir nuosekliai dirba. Interviu dalyvės pripažįsta, kad beveik visiems reikia šios pagalbos, tačiau skyriuose psichologų jie neturi. Neretai pasiseka bendradarbiauti su Visuomenės sveikatos biurais arba poliklinikomis, kur klientai gali gauti nemokamą psichologinę pagalbą. Atvejais, kai tai nepasiteisina (per mažai konsultacijų; psichologai neatitinka lūkesčių) arba nepasiekama, tenka šias paslaugas pirkti. Dažniausiai pradžia perkamos 6 konsultacijos ir pavykus gauti iš psichologų grįžtamąjį ryšį, kas renkasi tęsti arba kam reikėtų tęsti, perkamos papildomos konsultacijos. Tačiau čia atvejo vadybininkai susiduria su viena problema – dėl tikslinės grupės pobūdžio surasti, kas eitų su jais dirbti ir atitiktų kvalifikacinius reikalavimus, nėra lengva.

”

„Dabar turiu psichologę, kurią prisikalbinau, kuri susidraugavo [su klientais], akcentavau jai, kokią ji naudą visuomenei darys dirbdama tokį darbą. Kartais reikia ir pačiai prisitraukti tą paslaugų davėją, o jie turi su klientais rasti bendrą kalbą, nes kai kurie konsultantai ateina su aukštomis frazėmis, ir tie žmonės nesupranta, apie ką jie kalba. Visi specialistai turėtų nepamiršti, su kokia tiksline grupe dirba.“

– *Inga Barunova*

Priklausomybių konsultantams skiriama daugiausiai lėšų. Šios konsultacijos paprastai yra ilgalaikės – neužtenka ir pusės metų, kad būtų pasiekti kokie nors rezultatai.

Itin gerus rezultatus atneša motyvaciniai mokymai bei pačių specialistų darbas ieškant asmeninio priėjimo motyvuojant klientus.

”

„Turėjome empatiškumo ir konfliktų valdymo mokymus, ten su jais ir pažaidžia, ir motyvuoja, ir analizuoja [situacijas] – tai atneša daugiau rezultatų“

– *Indrė Radzevičienė*

Kai kalbame apie tokias kompleksines problemas, šiems žmonėms yra reikalingi specialistai, kurie leistų suprasti ir pajauti, kad jie yra reikalingi. Būtinai nuolatinis kontaktas ir domėjimasis žmogumi, nes jie labai ilgai buvo pamiršti ir neliečiami. Tuomet jie atsiveria, pradeda kalbėti apie savo problemas ir tampa pasiruošę pagalbai priimti ir po truputį išlipti iš beviltiškumo spąstų.

Nedarbas

”

„Aš neisiu dirbti, nes antstoliai nuskaičiuos man visą algą.“

– *Rasa Matijoškienė*

Įsiskolinimai yra vienas didesnių įsidarbinimo barjerų. Tyrimo metu, išryškėjo keli reikšmingi veiksniai, turintys įtakos įsidarbinimo vengimui: išskaitų iš pajamų skoloms padengti reguliacija, finansinis raštingumas ir emocinis patyrimas.

Išskaitos iš pajamų

Iki 2018 metų išskaitų reguliacijos pakeitimo, iš minimalios algos (MMA) buvo galimos išskaitos iki 50 proc., o iš sumos, viršijančios MMA – net iki 75 proc. Šiuo metu Lietuvoje galimos 20-30 proc. išskaitos iš MMA ir 50 proc. iš sumos, viršijančios MMA. Remiantis 2023 Seimo kanceliarijos analize¹¹, išskaitų dydis Lietuvoje yra vienas didesnių Europoje.

2023 m. minimalus vartojimo poreikių dydis (MVPD) Lietuvoje siekia 354 eurų¹². Ši suma, siekianti užtikrinti žmogaus minimalių poreikių patenkinimą, laikoma neliečiama ir apsaugota nuo skolų

¹¹ Priverstinio išieškojimo iš darbo užmokesčio, pensijų ir kitų išmokų reglamentavimas Europos valstybėse. Seimo kanceliarija, 2023

¹² <https://www.tagidas.lt/savadai/9037/> [žiūrėta 2023 02 02]

nuskaitymų. Deja, praktikoje šie pinigai gali būti klaidingai paliesti skolų išskaitų, dėl išskaitų taisyklių ir mechanizmų apribojimų ir trūkumų. Piniginių lėšų apribojimo informacinėje sistemoje (PLAIS) apsaugota suma automatiškai nustatoma tik nuo 2022 liepos 1 dienos. Iki tol žmogui šios sumos galėdavo ir nelikti – šia sistema siekiant automatizuoti priverstinio išieškojimo procesą naudojasi antstoliai ir kitos valstybinės institucijos.

Kad įsiskolinusio žmogaus banko sąskaitoje būtų nustatyta neliečiama suma jam pradėjus dirbti, žmogus arba jo darbdavys turi savarankiškai pranešti antstoliams apie įsidarbinimą, gaunamas darbo pajamas arba pašalpas. Kitu atveju, sąskaitoje esantys pinigai bus pagal nutylėjimą vertinami kaip santaupos, kurioms negalioja išskaitų apribojimai, ir automatiškai nuskaičiuojami naudojant PLAIS. Esminis šios sistemos trūkumas yra negebėjimas automatiškai diferencijuoti pinigų kilmės – ar tai santaupos, pajamos ar pašalpos. Klaidingas išskaičiuotų pinigų grąžinimas taip pat reikalauja papildomų žmogaus veiksmų per ribotą laiko tarpą – neužpildžius prašymo grąžinti neteisėtai atskaičiuotas lėšas per 14 dienų, pinigų atgavimas yra mažai tikėtinas.

Dėl sistemos trūkumų, visa atsakomybė perkeliama žmogui, kad jis nebūtų nubaustas už grąžimą į darbo rinką.

”

„Mes pašalpos vienos nesugebėjome laiku sužiūrėti, tai jie viską nuskaičiavo. Aišku, paskui grąžino, bet reikėjo pildyti prašymą“.

– Rasa Matijoškienė

”

„Žmogus pasitempė, pradėjo gauti senatvės pensiją. Turėjo dar šiek tiek santaupų. Pensija ėjo į sąskaitą ir jis kurį laiką jos nežiūrėjo, gal pusę metų. O kai po pusės metų jis pažiūrėjo į savo sąskaitą, ten nieko nebuvo.“

– Angelė Suchovienė

Finansinis raštingumas

Reikšminga dalis įsiskolinusių žmonių, kurie yra paveikti išskaitų, stokoja pamatinių finansinių įgūdžių. Pavyzdžiui, jie gali nesuprasti skirtumo tarp banko kortelės ir banko sąskaitos. Jie gali nežinoti, kokios

išskaitos šiuo metu yra galimos ir ką tie procentai apskritai reiškia arba į ką kreiptis siekiant skolas susitvarkyti.

Informacijos ir palaikymo, susijusių su pinigų bei skolų valdymu, trūkumas sumenkina žmonių galimybę aktyviai ir sėkmingai užtikrinti savo pinigų saugumą santykiuose su antstoliais ir kitomis institucijomis. Tai padidina tikimybę patirti klaidingas išskaitas, netekti pinigų būtinųjų minimalių pamatinių poreikių patenkinimui ir veda prie gyvenimo kokybės sumažėjimo.

Emocinis patyrimas

Žemo finansinio raštingumo, išskaitų sistemos trūkumų bei klaidingų arba neproporcingų išskaitų kontekste, žmonės patiria reikšmingą emocinį pasipriešinimą integruotis į darbo rinką. Jie bijo netekti reikšmingos dalies savo algos ir gebėjimo save išlaikyti.

Klaidingos ir aukštos išskaitos, sudėtingi biurokratiniai reikalavimai, negebėjimas oriai gyventi iš likusių pinigų, bei bendros paramos trūkumas gali sukelti beviltiškumo jausmą ir sumenkinti pasiryžimą dirbti legaliai. Tai didina šešėlinį darbą ir taip valstybė praranda reikšmingas pajamas.

Čia taip pat suveikia ir kitas psichologinis aspektas – šie žmonės neretai yra ilgą laiką buvę be darbo, o išskaitos prasideda iškart pradėjus dirbti ir jie net neturi galimybės pasidžiaugti bent viena pilna alga:

”

„Kelis mėnesius gal viskas atrodo gerai, bet jei neteikiama psichologinė pagalba, žmonės palūžta, nusprendžia, kad geriau eis dirbti nelegaliai.“

– *Indrė Radzevičienė*

Žmonės taip pat gali išvystyti neigiamą nusistatymą institucijų atžvilgiu.

”

„Viena dalis žmonių yra tokie, kurie keršija kažkam, sako, aš jiems nieko neatiduosiu“

– *Rasa Matijuoškienė*

Pasak apklaustų specialistų, išskaitų sistemos pokyčiai tikrai paskatintų daugelį asmenų grįžti į darbo rinką.

”

„Suma, kuri jam [klientui] lieka, tikrai neskatinanti dirbti.“

– Neringa Šiaulienė

”

„Minimali alga turėtų būti ta suma, kuri yra palikta žmogui.“

– Angelė Suchovienė

Socialiniai įgūdžiai, stigma ir aplinka

„[Žmonės] yra iškritę iš sociumo ir grįžti atgal jiems yra sudėtinga – [įsijungia] gynybiniai mechanizmai, jie bijo grįžti, jaučiasi nepakankamai orūs.“

– Angelė Suchovienė

Reikšmingą barjerą grįžimui į darbo rinką ir skolų tvarkymui sudaro socialinių įgūdžių stoka ir stigmatizacija. Abu šie reiškiniai yra glaudžiai susiję ir vienas kitą pastiprina.

Socialiniai įgūdžiai

Nedirbantys ir turintys įskolinimų žmonės dažnai pasižymi socialinių įgūdžių stoka. Jiems gali trūkti kalbos, bendravimo, tvarkos, konfliktų sprendimo ir kitų įgūdžių, bei higienos įpročių. Didelė dalis turi sunkumų su priklausomybėmis ir lengvai pasiduoda manipuliacijai.

”

„Socialinių įgūdžių trūksta visiems, švaros, tvarkos, kitų bendravimo problemų, beveik visi priklausomi... tokiais žmonėmis labai lengva manipuliuoti“

– Indrė Radzevičienė

Socialinė aplinka

Grįžimą į socialinį gyvenimą ir įgūdžių puoselėjimą apsunkina nepalanki socialinė aplinka. Iš vienos pusės, šie asmenys gali patirti socialinę izoliaciją, atstūmimą ir vienišumą. Šeimos ir draugų paramos

bei palaikymo netekimas neigiamai veikia emocinį gerbūvj, sprendimų priėmimą bei priklausomybes. Iš kitos pusės, egzistuojantis socialinis ratas gali pastiprinti prastus finansinius sprendimus arba priklausomybes.

Stigma

Ekonominių sunkumų, socialinių įgūdžių stokos ir nepalankios socialinės aplinkos sąlygojami gyvenimo būdas, elgesys ir išvaizda priveda prie diskriminacijos. Atsiranda sunkumų surasti, kas norėtų su šiais žmonėmis dirbti – ar tai būtų psichologas, ar finansinis konsultantas, ar teisininkas. Išankstinis nusistatymas sumenkina paslaugų pasiekiamumą bei jų kokybę. Net susisiekus su antstoliais, jie nuvertina šiuos žmones, nes nemano, kad galėtų ką nors iš jų atgauti ir laiko juos beviltiškais skolininkais.

”

„Atsiranda toks nevertinimas tam tikrų asmenų grupių tarp antstolių, sako, ai, čia pijokai... kas svarbu – tai visų institucijų bendravimo kultūra.“

–*Angelė Suchovienė*

”

„Buvo iššūkis man, kad atsisako ir nenori dirbti su tokiais žmonėmis... jie yra nepatogūs, jie yra nesiprausę, turi savo specifinį kvapą, nerišliai kalba, kitas tyli ir jį reikia prakalbinti.“

– *Vilma Vaitkienė*

Tęstinis palaikymas

Prieš vykdant žmogaus integraciją į darbo rinką, reikalingas laipsniškas saviveiksmingumo ir orumo didinimas, pagrįstas ilgalaikė emocine ir socialine parama. Apklausti specialistai pabrėžė mentorystės ir validacijos svarbą vykdant socialinių įgūdžių lavinimą.

”

„Pirmiausia paruoškime jį [žmogų] tai integracijai į visuomenę, o tada jau bandykime spręsti tas jo problemas“.

– *Inga Barunova*

”

„Mes matome, kaip mūsų žmonės keičiasi dienomis, ateina nedrąsus, o paskui jau skambina ir sako, aš tą ir tą padariau. Tu matai, kaip jie džiaugiasi ir kaip jų akyse suspindi ta šviesa, ir gal jis neįsidarbino, bet jis jau išmoko kaip lovą pasikloti, nusiprausti, nueiti į parduotuvę nusipirkti maisto už 10 eurų ir dar kitai dienai pasilikti.“

– Rasa Matijoškienė

Finansinis raštingumas

”

„Juos užvedus ant kelio, jie tikrai supranta. Daugiau mažiau jie visi yra faini ir šaunuoliai, jiems reikia tik pagalbos, vieniems daugiau ar mažiau.“

– Rasa Matijoškienė

Visos interviu pašnekovės vienareikšmiškai sutinka, kad jų klientams trūksta finansinio raštingumo įgūdžių.

Finansinis raštingumas, gali būti apibrėžiamas kaip skaičiavimo įgūdžiai arba rizikos diversifikavimo ir infliacijos supratimas. Tyrimai rodo reikšmingą ryšį tarp menko finansinio raštingumo ir skolų problemų. Nepakankamas finansinis raštingumas susijęs su didesne skolų našta, didesniais mokesčiais, paskolų negražinimu ir įmokų vėlavimu. Šalies ekonominio raštingumo indekso pagerėjimas vienu punktu sumažina namų ūkių perteklinio įsiskolinimo riziką maždaug 18 proc. Finansinis raštingumas yra viena iš pamatinių perteklinių įsiskolinimų prevencijos priemonių.¹³

¹³ <http://kurkl.lt/wp-content/uploads/2022/11/Pertekliniu-skolu-sprendimai-uzsienvyje.pdf>

Informacijos prieinamumas

Kaip minėta anksčiau, žmonės dažnai nežino, kokias skolas turi. Tačiau tai yra tik ledkalnio viršūnė. Šiems žmonėms taip pat trūksta bazinių žinių.



„Jie nežino, kad sąskaita ir kortelė ne tas pats, tokie paprasčiausi dalykai“
– *Indrė Radzevičienė*

Jeigu žmonėms trūksta bazinių žinių, net jeigu jie ir žino apie savo skolas, jie nežino, nuo ko pradėti, kad galėtų su tomis skolomis susitvarkyti. Taip atsiranda ir beviltiškumas, ir tas pyktis bei noras kerštauti. Informacija, kurią jie gauna, taip pat gali būti klaidinga dėl to, kokioje socialinėje aplinkoje jie gyvena.



„Prisikūrę jie sau terminų, kada tie procentai ir tos skolos dings“
– *Sigita Čepienė*

Dėl menko finansinių koncepcijų suvokimo, institucijų ir specialistų teikiama informacija yra mažai prieinama – ją sunku suprasti arba pritaikyti. Tai tikslinė grupė, kuriai reikia paprastos ir aiškios informacijos, kuri yra lengvai prieinama. Antstolių rūmų portale informacija turėtų būti pateikiama lengvai suprantama arba paprasta kalba, paaiškinanti, kokius žingsnius turėtų atlikti žmogus, norėdamas pradėti mokėti savo skolą, ką daryti pradėjus dirbti ir kt. Jeigu žmonės nesinaudoja internetu, šia informacija galėtų pasinaudoti ir ją perteikti pagalbą teikiantys specialistai. Ypatingai vertingi būtų lankstinukai su informacija, kuriuos žmonės galėtų pasiimti atėję į savivaldybę ar Užimtumo tarnybą. Kaip minėta anksčiau, jei žmonės patys išdrįsta paskambinti antstoliams, jiems taip pat reiktų paaiškinti apie jų situaciją lengvai suprantama kalba, o ne įstatymų ištraukomis.



„Ta žmonių grupė ne viską supranta taip, kaip išsilavinę žmonės, ir ta informacija turi būti pateikta ir priartinta prie tų žmonių, tam, kad jie suprastų ir įsidėmėtų.“
– *Indrė Radzevičienė*

Biudžeto planavimas

Klientams trūksta įgūdžių tvarkant savo finansus. Jie dažnai negalvoja apie ateitį ir gyvena šia diena, dažnai ne pagal savo galimybes. Nenoras pripažinti, kad turi finansinių sunkumų ir noras pasirodyti prieš kitus, gali privesti prie išlaidavimo, kuomet kitai dienai jau lėšų nebelieka.

”

„Jiems yra svarbu turėti gerą telefoną, jiems reikia pasipuikuoti, prisipirkti Kalėdoms pilną maišą, jie nori pasirodyti, kad kažką turi iš paskutinių, tai paskui ima kreditus, pameta tą atsakomybę.“

– Rasa Matijuoškienė

Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai padeda žmonėms susidaryti planus, kaip, kad ir po truputį, pradėti mokėti skolas. Žmonės pradeda skirti po 10-20 eurų kas mėnesį iš savo socialinių pašalpų apmokėti skoloms arba padengti palūkanoms, kad skolos toliau nebeaugtų.

Finansinio raštingumo mokymai

Finansinio raštingumo mokymai daugeliu atveju yra vertingesni nei teisinės konsultacijos. Finansinio raštingumo pamokos įveda aiškumo į jų situacijai ir padeda suprasti, kas yra tie finansai ir ką su jais daryti. Kaip dalinasi Inga Barunova, finansinio raštingumo paslauga suteikia suvokimo ir supratimo, o ne baimės. Informacija šių mokymų metu turėtų būti itin supaprastinta ir šiai tikslinei grupei pritaikyta, kitaip žmonės jos nepriims.

”

„Žmonėms [dalyvavusiems modelyje] tai labai padėjo. Pagaliau jie galėjo išgirsti, kas yra finansai, kaip juos valdyti, su jais buvo dirbama kaip su vaikais mokykloje, jiems sako, žiūrėk, gavai tu dabar tą socialinę išmoką, tai pažiūrime, kiek dabar gali atiduoti antstoliui, kiek išleisi cigaretėms, maistui, kitkam.“

– Inga Barunova

Piniginė parama

Žmonėms išsiaiškinus apie savo skolas, tikslinė piniginė parama skoloms padengti yra itin efektyvi pagalbos priemonė. Kaip dalinasi Aistė Adomavičienė, Nacionalinis skurdo mažinimo organizacijų

tinklas ne kartą yra nurodęs Vilniaus miesto savivaldybę kaip labai gerą pavyzdį šiuo klausimu – iki 2022 metų pagal vienkartinį pašalpų skyrimo tvarkos aprašą, žmonės galėjo gauti paramą padengti įsiskolinimams, pvz., už komunalines paslaugas, PSD, antstolių išlaidas, o tai padėdavo labai daug žmonių. Nuo 2022 metų aprašas buvo sugriežtintas – asmenys turi būti įvykdę bent 50 proc. savo finansinių įsipareigojimų, kas neturintiems lėšų būtiniausioms išlaidoms asmenims gali būti neįvykdoma sąlyga.¹⁴

”

„Ta parama buvo labai tikslinga, naudinga ir tikrai vietoje. Ir aš pastebėjau, kad tikrai užmotyvuodavo klientus. Jie tuomet nuvykdavo ir į tiekėjų įmones, ir pasirašydavo planus, kad dalimis mokėtų įsiskolinimus, nes būdavo garantuoti, kad gaus tą paramą.“

– Živilė Puikienė

Skolų konsultavimas

Skolų konsultavimo paslauga apima finansinį konsultavimą biudžeto planavimo klausimais, teisinį konsultavimą ir nukreipimą dėl kitų jam reikalingų paslaugų, tokių kaip psichologinė pagalba.¹⁵ Deja, Lietuvoje nėra centralizuotos skolų konsultavimo sistemos.

Dauguma interviu pašnekovių nurodo, kad norint žmonėms padėti su jų įsiskolinimais, būtinas specialistas, kuris užsiimtų būtent tuo klausimu. Šiuo metu mokėjimo planų sudarymas dažniausiai krenta ant socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų pečių (kartais šią pagalbą gauna teisinių konsultacijų metu). Tačiau šiems žmonėms reikalingas mentorius, kuris žmogų palydėtų jam mėginant išbristi iš skolų ir sektų, kaip jam sekasi.

”

„Savivaldybėse turėtų būti toks žmogus, kuris nusimanytų apie antstolių darbą, veiklą, matome, kad ateityje gali būti dar daugiau problemų, nes kreditas lengviausias kelias, tai toks žmogus, pas kurį galėtų apie skolas nueiti paklausti ar paskambinti, gauti lengvai suprantamą ir aktualią informaciją.“

– Rasa Matijoškienė

¹⁴ VIENKARTINIŲ, TIKSLINIŲ, SĄLYGINIŲ IR PERIODINIŲ PAŠALPŲ SKYRIMO IR MOKĖJIMO TVARKOS APRAŠAS, Vilniaus miesto savivaldybė, 2022 01 17

¹⁵ <http://kurkl.lt/wp-content/uploads/2022/11/Pertekliniu-skolu-sprendimai-uzsienvyje.pdf>

Mokymai specialistams

Su įsiskolinusiais asmenimis dirbantys specialistai vykdo darbą, kuris turėtų būti atliekamas skolų konsultantų, tačiau jiems nėra suteikiama jokių žinių, kaip žmonėms padėti. Visą informaciją jiems tenka susirasti patiems – skaityti teisės aktus, skambinti antstoliams, klausti finansinių konsultantų, arba kolegų. Jei nesi susidūręs su tokiomis skolomis, žinių apie skolų grąžinimo sistemą neturėsi. Žmonės ateina pagalbos prašyti kiekvieną dieną, tačiau ne kiekvieną dieną pavyks pasikviesti teisininką ar konsultantą sau į pagalbą. Informacija paprasta kalba, kuria specialistai galėtų pasinaudoti, taip pat nėra prieinama internetu. Dėl to visos interviu pašnekovės nurodo, jog joms būtini mokymai apie skolų sistemą Lietuvoje – apie įstatymus, reglamentuojančius išskaitas, antstolių darbą, galimybes gauti išlygas ir kt. Turint pagrindinį žinių bagažą, žmonėms galima būtų padėti greičiau ir efektyviau.

”

„Didžiausi iššūkiai yra žmogaus individualumas ir čia jau nereikia jokių motyvacijų, jei specialistė su dideliu bagažu žinių, labai daug gali padėti sprendžiant jų problemas. Labai svarbu specialisto augimas, mokymai. Tą pirminę informaciją turint, tuomet iškart galiu siūlyti žmogui palankius variantus, tuo greičiau žmonės grįžtų į tą darbo rinką.“

– Rasa Matijoškienė

Bendradarbiavimo svarba

”

„Maži dalykai daro didelius stebuklus“

– Inga Barunova

Pertekliniai įsiskolinimai yra horizontali problema, apimanti psichologinius, socialinius bei ekonominius aspektus.¹⁶ Dėl to tarpinstitucinis bendradarbiavimas tampa vienu svarbiausių įrankių, norint pagelbėti sunkumus dėl finansinių įsipareigojimų patiriantiems asmenims. Žmonėms reikalingos individualios ar grupinės psichologo konsultacijos, įvairūs mokymai, kurie juos motyvuotų, priklausomybių konsultacijos, finansinio raštingumo pamokos. Visa tai pritaikoma atsižvelgiant į kiekvieno žmogaus problemas. Visi kalbinti specialistai vienareikšmiškai sutinka, kad vienas nieko

¹⁶ http://kurkl.lt/wp-content/uploads/2022/11/Skolu-situacijos-Lietuvoje-apzvalga_KL-Simona-ir-Rokas_2022-12-16.pdf

nepasieksi – būtinas komandinis darbas. Tačiau ne visada bendradarbiavimas apima tik institucijas – itin svarbi ir artimoji aplinka. Ją įtraukus, pagalba daug efektyvesnė.



„Viskas taip persipynę pas tuos žmones – ir priklausomybės, ir vienišumas, ir mažos pajamos - reikia visos didelės komandos.“

– Živilė Puikienė

Bendradarbiavimas tarp specialistų

Užimtumo tarnybos (UŽT) atvejo vadybininkų pagrindinis partneris yra savivaldybės ir savivaldybių atvejo vadybininkai. Žmonės į savivaldybes siunčiami darbui su savivaldybių atvejo vadybininkais arba nemokamai valstybės garantuojamai pirminei teisinei pagalbai. Pirminės teisinės pagalbos metu klientams paprastai padedama sudaryti skolų mokėjimo planus arba suteikiama bendro pobūdžio informacija. Tačiau nemokama pirminė teisinė pagalba yra ribota – dėl vienos problemos galima kreiptis vieną kartą ir jai skiriama viena valanda. Antrinė teisinė pagalba taip pat gali būti skiriama nemokamai, tačiau asmuo turi atitikti tam tikrus kriterijus dėl metinio pajamų dydžio.¹⁷ Savivaldybių atvejo vadybininkams neretai teka pirkti papildomas advokato paslaugas norint užtikrinti, kad klientai galėtų gauti efektyvią ir jų situacijai būtiną teisinę pagalbą.



„Einame pas teisininkus, konsultuojame, nuo ko pradėti, kaip palengvinti tą naštą.“

– D.K.

Dėka Užimtumo skatinimo ir motyvavimo nedarbingiems ir socialinę paramą gaunantiems asmenims modelio (toliau – Modelis), UŽT ir savivaldybių užmegztas ryšys turėjo itin teigiamų rezultatų modelio dalyviams. Šiuo metu UŽT daug kur dar tik pradeda bendradarbiavimą su socialiniais partneriais. Tačiau kai kuriose savivaldybėse šios bendradarbiavimo galimybės ribotos dėl žmogiškųjų resursų trūkumo ir ilgų eilių.

¹⁷ <https://www.vrsa.lt/gyventojams/asmenu-aptarnavimas/pirmines-valstybes-garantuojamos-teisines-pagalbos-teikimas/246>

Itin svarbus įrankis yra galimybė dalintis savo patirtimi su kolegomis. Atvejo vadybininkai ypatingai norėtų didesnio socialinių darbuotojų įsitraukimo sprendžiant žmogaus problemas. Kaip dalinasi patys socialiniai darbuotojai, vieni jie taip pat negali sukurti žmonėms socialinių liftų, kad jų paslaugų gavėjai išliptų iš tų sudėtingų gyvenimo situacijų.



„Reikalingi socialiniai darbuotojai, kaip padėjėjai – tai būtų labai didelė nauda, nes yra dalis žmonių, kuriuos reikia į polikliniką palydėti, į mokymus nuvesti, nes jiems nedrąsu nueiti.“

– *Indrė Radzevičienė*

Bendradarbiavimas su antstoliais

Norėdami klientams padėti išsiaiškinti apie skolas arba sužinoti apie skolos grąžinimo procesus, specialistai itin dažnai kreipiasi į antstolius. Dažniausiai, jie yra lankstūs, bendradarbiauja geranoriškai ir suteikia informaciją, tačiau darbinė našta būtų palengvinta, jei patiems klientams kreipūsis į antstolius, jiems būtų suteikiama paprasta ir aiški informacija. Bendradarbiavimas gali būti apsunkintas, nes antstoliai neretai vadovaujasi įsišaknijusiomis išankstinėmis nuostatomis tikslinės grupės atžvilgiu ir vertina šiuos žmones kaip „beviltiškus“. Įrodžius, kad žmonės nori geranoriškai pradėti mokėti skolas bei specialistams tiesiogiai šnekant su jais, bendravimo pobūdis pasikeičia.



„Skambiname antstoliams, jie yra lankstūs, jei klientas rodo motyvaciją ir nusiteikęs mokėti, tuomet ir jie [antstoliai] geranoriškai žiūri“

– *Greta Dapkuvienė*



„Būtų gerai, kad antstoliai patys paklaustų, ką mes galėtume su savo žmogiškais resursais, o jie su savo finansiniais resursais, padaryti, kad išspręstume tą žmogaus problemą valstybei.“

– *Angelė Suchovienė*

Bendradarbiavimas su socialiniais partneriais

Socialiniai partneriai itin svarbus įrankis siekiant pagelbėti įsiskolinimus turintiems asmenims, nes jie gali skirti daugiau laiko kiekvienam asmeniui ir teikti itin tikslią pagalbą.

Sėkmingos partnerystės pavyzdys yra Alytuje įsikūręs VŠĮ biuras „Pactum“. Iki 2023 metų kovo mėnesio jie vykdo Europos sąjungos finansuotą projektą „Skola – ne bėda, dirbsiu – atiduosiu“. Jų tikslas, kad asmenys grįžtų į darbo rinką. Ši pagalba teikiama nemokamai asmenims, kurie susiduria su įdarbinimo problemomis dėl turimų skolų, kuriems apribotas disponavimas lėšomis ir/ar vykdomi išskaitymai. Jie tarpininkauja komunikuojant su antstoliais, teikia nešališką informaciją apie turimas skolas ir kaip su jomis susitvarkyti, padeda pildyti dokumentus ir užtikrina psichologo pagalbą.

Kaip dalinasi „Pactum“ vadovė Odeta Intė, šiuo metu jie turi 11 klientų iš Alytaus miesto, rajono ir Lazdijų, kuriems teikia pagalbą (visi turi besirengiančiojo darbo rinkai statusą). Per savo darbo laiką susikūrė atmintines, kaip informuoti antstolius, ir klausymynų pagalba įsivertina, kokios žmogaus problemos ir skolos. Psichologo konsultacijos vyksta nuotoliu dėl klientų patiriamos judumo problemos. Jie taip pat glaudžiai bendradarbiauja su Alytaus probacijos tarnyba ir Lazdijų Užimtumo tarnyba. Odetos nuomone, Užimtumo tarnyba galėtų būti pagrindinis koordinatorius perkant paslaugas iš nevyriausybinių organizacijų (ši informacija gauta „Kurk Lietuvai“ ir „Pactum“ susitikimo metu 2023 01 16).

Kitas sėkmingas bendradarbiavimo pavyzdys yra Panevėžyje įsikūrusi VŠĮ „Septynios akimirkos“. Vienas iš jų tikslų yra parodyti žmonėms, kad ir turint skolų galima gyventi. Ten siunčiami žmonės su motyvacijos stoka ir įsiskolinimais. Iš 50 nusiųstų žmonių, bent pusė turėjo įsiskolinimus. Su 5-6 šiuo metu tęsiama pagalba iki kovo mėn.

Partnerių paieška

Partnerių paieška itin svarbi atvejo vadybininkų darbo dalis. Čia susiduriama su keletu iššūkių – lėšų trūkumu, viešųjų pirkimų nelankstumu, partnerių prieinamumu regionuose, bei jų noru dirbti su šia tiksline žmonių grupe.

Bendradarbiavimas priklauso nuo specialistų kompetencijos ir komunikacijos efektyvumo, tad pagrindinis partnerių paieškos įrankis – rekomendacijos. Su NVO paprastai sekasi bendradarbiauti itin sėkmingai, tačiau būna, jog trūksta grįžtamojo ryšio, kuris padėtų sekti kliento įsitraukimą į paramos procesą ir jo progresą.

Net jei partnerių yra, susiduriama su lėšų trūkumu – kiekvienas žmogus turi sau skirtą biudžetą ir tenka prioretizuoti teikiamą pagalbą. Užimtumo tarnyba kol kas paslaugų dar neperka. Taip pat nuo 2023 metų anksčiau minėta savivaldybių vykdytas Modelis apjungtas su Užimtumo didinimo programa ir sumažintos skiriamos lėšos.

”

„Galėtų būti daugiau kokybiškų nemokamų paslaugų, kuriomis galėtume naudotis, tačiau čia, regionuose, tai ypatingai opi problema, nes visos NVO irgi nori kažkokios naudos, o mes ne visada galime mokėti.“

– *Indrė Radzevičienė*

”

„Naujame tvarkos apraše [SADM] sujungė dvi programas, lėšas nubraukė per pusę visoms savivaldybėms, tuomet sako – spręskite teises problemas su nemokamu teisiniu konsultantu, kur eilės po 3 mėn. Raskite kažkokius specialistus, įsitraukite NVO, bet jei lėšų nebus skirta, apie kokius rezultatus galima kalbėti su tokiu finansavimu ir tokiu asmenų kiekiu šiai dienai.“

– *Inga Barunova*

Darbas su darbdaviais

Sėkmingiausia integracija į darbą vyksta tuomet, kai tiesiogiai kontaktuojama su darbdaviais. Iš anksto papasakojus apie žmogų, kuris ateis į darbo pokalbį, pranešus, ko tikėtis, gerokai išauga tikimybė, kad žmogus bus įdarbintas ir jam bus skiriamas pakankamas dėmesys.

”

„Padėti rasti darbą žmogui, lengviau, kai su darbdaviu iš anksto pakomunikuoji, tada paruoši žmogų, juos suvedi, ir daugiau garantijos, kad žmogus liks dirbti.“

– *Rasa Matijoškienė*

Ankstyvas skolų atpažinimas

Ankstyvas finansinių sunkumų nustatymas – tai metodas, leidžiantis nustatyti asmenis, kuriems kyla rizika susidurti su dideliais finansiniais sunkumais, tačiau kurie dar tokio lygio nepasiekė.¹⁸ Dauguma

¹⁸ <http://kurkl.lt/wp-content/uploads/2022/11/Pertekliniu-skolu-sprendimai-uzsienvyje.pdf>

kalbintų specialistų sutinka, kad turėtų būti koks nors mechanizmas, leidžiantis identifikuoti, kuomet žmonės turi pernelyg dideles skolas ir apriboti jų galimybę imti tolimesnius kreditus arba turi būti siunčiami įspėjimai dažniau dar esant mažiems įsiskolinimams, kad žmonės neatsidurtų situacijoje su 25 antstoliais. Vienas esminių dalykų yra bendradarbiavimas tarp skirtingų institucijų ir specialistų. Savo Užsienio gerųjų praktikų analizėje aptarėme, kaip tai gali būti įvykdyta remiantis kitų šalių patirtimi.¹⁹

Darbo krūvio pasidalijimas

Pašnekovės teigia, kad pradedamas jausti didelis darbo krūvis. Šiuo metu kai kurios Užimtumo atvejo vadybininkės turi po 300-350 klientų. Savivaldybių atvejo vadybininkėms tenka neretai ir po 100 klientų, o nuo 2023 metų panaikinus šį apribojimą, skaičius gali augti (ypatingai jei Užimtumo tarnyba siųs daugiau žmonių). Kaip teigia savivaldybių atvejo vadybininkės, idealus variantas būtų turėti apie 50 klientų – tuomet galima būtų susikcentruoti į patį asmenį ir užtikrinti kokybišką pagalbą ir pasiekti gerų rezultatų. Daug laiko užima įvairių dokumentų pildymas ir bendravimas su išore – darbdaviais, socialinių paslaugų centrais, UŽT, teisininkais, paslaugų teikėjais ir kt. Vieno atvejo vadybininko savivaldybėse neužtenka, ypač, jei reikalaujama greito poveikio tvarkos apraše nenurodžius tikslų priemonių, kaip dirbti. Norint pasiekti geresnių rezultatų reikia didesnės komandos.



„Su šeimomis dirba 5-6 metus, o čia dabar iš mūsų iš karto spaudžia rezultatą, sutvarkyti problemų puokštę ir dar jį [ilgalaikį bedarbjį] įdarbinti“

– Inga Barunova

Čia svarbus ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir savivaldybių vaidmuo siekiant išlaikyti darbuotojus ir kokybišką paslaugų teikimą.

¹⁹ Ten pat

Apibendrinimas

Kiekvienas klientas, kuriam teikiamos paslaugos ir su kuriuo dirbama, turi kompleksines problemas ir reikalauja asmeniško darbo. Tam, kad šis darbas būtų efektyvus, turi būti gerai išvystytas bendradarbiavimo tinklas tarp institucijų ir specialistų, o Socialinės apsaugos ir darbo ministerija turėtų užtikrinti, kad skiriami adekvatūs žmogiškieji ir piniginiai ištekliai problemai spręsti.

6. IŠVADOS

1. Socialiniams darbuotojams, Užimtumo tarnybos ir savivaldybių atvejo vadybininkams būtini kvalifikaciniai mokymai skolų klausimais. Mokymai turėtų apimti bendrąsias skolų konsultavimo kompetencijas ir tikslinę informaciją apie Lietuvos skolų sistemą – priverstinio išieškojimo teisinį reglamentavimą, suinteresuotąsias grupes ir kitą darbui būtiną atlikti informaciją.
2. Norint grąžinti žmones į darbo rinką ir mažinti šešėlinį darbą, reikia mažinti išskaitas iš darbo užmokesčio ir jam prilyginamų pajamų įsiskolinimams padengti.
3. Kompleksinių perteklinius įsiskolinimus patiriančių asmenų problemų sprendimas reikalauja glaudaus bendradarbiavimo tarp valstybinių institucijų, nevyriausybinių organizacijų ir privataus sektoriaus (pvz., veiksmų suderinimo, atviro informacijos dalinimosi, socialinės partnerystės).
4. Žmonės dažnai neturi informacijos apie tai, kiek ir kam jie yra skolingi, o jiems padedantys specialistai neturi įgaliojimų šią informaciją gauti. Teikiant pagalbą žmonių gerovei užtikrinti, specialistams turėtų būti suteikiama prieiga šią informaciją gauti ir, esant poreikiui, perteikti klientams.
5. Būtina didinti informacijos prieinamumą tiek specialistams, tiek įsiskolinusiems asmenims. Skaitmeninė ir spausdinta (pvz., Antstolių rūmų ar SADM) informacija apie skolų ieškojimo tvarką ir kt. turėtų būti pateikta paprasta ir/ar lengvai suprantama kalba.
6. Socialinėje rizikoje esantys asmenys, kuriems pradėti priverstinio išieškojimo procesai ir neturintys prieigos prie elektroninės bankininkystės ir/ar interneto, turėtų turėti galimybę nemokamai gauti informaciją apie savo įsiskolinimus ir antstolius iš alternatyvių šaltinių.
7. Finansinis raštingumas – vienas iš kertinių perteklinių įsiskolinimų prevencijos būdų. Socialinėje rizikoje esantys asmenys neturi finansinio raštingumo įgūdžių, dėl to būtina teikti finansinio raštingumo paslaugą siekiant padėti žmonėms iš šių įsiskolinimų išbristi ir jų išvengti ateityje.
8. Norint teikti efektyvią ir individualizuotą pagalbą asmenims, turi būti užtikrintas optimalus darbo krūvis specialistams ir finansavimas paslaugoms pirkti.

9. Ankstyvo perteklinių skolų atpažinimo mechanizmo sukūrimas padėtų anksčiau identifikuoti problemas ir taikyti intervencijos priemones iki joms užaugant arba iki priverstinio išieškojimo inicijavimo.
10. Kalbinti specialistai vieningai sutaria, kad žmonėms reikalingos individualizuotos skolų konsultavimo paslaugos, kuomet skolų konsultantas galėtų juos lydėti visame procese mėginant su savo skolomis susitvarkyti.
11. Socialinę riziką patiriantys asmenys susiduria su neigiamomis išankstinėmis žmonių nuostatomis mėgindami gauti jiems reikalingą informaciją ir paslaugas. Šių nuostatų identifikavimas, įvardijimas ir keitimas būtinas pagalbos efektyvumui didinti.
12. Dabartinė Piniginių lėšų atskaitymo informacinė sistema stokoja mechanizmų, apsaugančių žmonių pajamas nuo klaidingų skolų išskaičiavimų. Įsiskolinusių žmonių banko sąskaitoje esančių pinigų šaltinių diferencijavimas ir su tuo susijusių automatinių išskaitų griežtesnis reglamentavimas galėtų padėti užtikrinti pragyvenimui būtinų pinigų saugumą.
13. Nuolatinė, abipusė ir atvira komunikacija tarp institucijų vadovybės ir tiesiogiai su įsiskolinusiais žmonėmis dirbančių specialistų padėtų užtikrinti efektyvesnį tikslų ir lūkesčių formulavimą, veiksmų ir resursų planavimą ir koordinavimą bei politikos formavimą.
14. Prieš vykdant jų integravimą į darbo rinką, įsiskolinę žmonės reikalauja psichologinės paramos ir laipsniškos socialinės integracijos.

Kurk
Lietuvai 

SIMONA DEDUCHOVA
ROKAS KERŠYS

Susisiekite

simona.deduchova@kurklt.lt
rokas.kersys@kurklt.lt