



**Pētījuma gala ziņojums
Valsts probācijas dienests
Projekts „Latvijas probācijas un
ieslodzījuma vietu sistēmas personāla
kapacitātes celšana”**

**SIA „O.D.A.”
Rīga, 2009**

Saturs

Pētījuma gala ziņojumā lietotie apzīmējumi	2
1. Pētījuma mērķi un uzdevumi	3
2. Metodika	4
2.1. Pētījuma instruments un izmantotās datu ieguves metodes VPD	4
2.2. Pētījuma instruments un izmantotās datu ieguves metodes IeVP	9
3. Pētījuma ietvaros iegūto datu sistematizēts apkopojums	14
3.1. Valsts probācijas dienests	14
3.2. Ieslodzījumu vietu pārvalde	47
4. Analīze un secinājumi	59
4.1. VPD pētījumā iegūtās informācijas analīze un secinājumi	59
4.2. IeVP pētījumā iegūtās informācijas analīze un secinājumi	68
5. Rekomendācijas	86
5.1. Rekomendācijas VPD	86
5.2. Rekomendācijas IeVP	90
5.3. Kopīgas apmācības IeVP un VPD	92

Pētījuma gala ziņojumā lietotie apzīmējumi

VPD – Valsts probācijas dienests
TSV – Teritoriālā struktūrvienība
PPP – Postpenitenciārā palīdzība
PP – Probācijas programma
SRC – Sociālās rehabilitācijas centrs
RVN – Riska un vajadzību novērtēšana
KLV – Klienta lietu vadītājs
VAS – Valsts Administrācijas skola
IeVP – Ieslodzījuma vietu pārvalde
MC – Mācību centrs
RCC – Rīgas Centrālcietums

1. Pētījuma mērķis un uzdevumi

1.1. Pētījuma mērķis tika noteikts radīt analītisko bāzi un iegūt informāciju par esošā apmācību procesa un satura atbilstību Ieslodzījuma vietu pārvaldes un Valsts probācijas dienesta funkciju izpildei un identificēt pilnveidojamās apmācību jomas.

1.2. Uzdevumi:

Ieslodzījumu vietu pārvaldē:

- 1.2.1. Izpētīt un noteikt ieslodzījuma vietu darbinieku apmācību vajadzības un sagatavot priekšlikumus ieslodzījuma vietu darbinieku apmācības programmas izstrādei;
- 1.2.2. Izvērtēt Ieslodzījuma vietu pārvaldes esošajā mācību programmā „Ieslodzījuma vietu apsardze” ietvertu tēmu aktualitāti un nepieciešamību, kontaktstundu apjomu un sadalījumu, taksonomijas līmeni, kā arī sniegt priekšlikumus programmu pilnveidošanai;
- 1.2.3. Identificēt mācību tēmas un to vispārīgo saturu atkarībā no jomas, kurā darbojas attiecīgais virsnieks – apsardze, uzraudzība, resocializācija, nodrošinājums u.c., ko būtu nepieciešams ietvert mācību programmā ieslodzījuma vietu amatpersonām, kas strādā virsnieku amatos,

Valsts Probācijas dienestā

- 1.2.4. Noskaidrot Valsts probācijas dienesta darbinieku darba prakses un prasmju atbilstību esošās Valsts probācijas dienesta politikas principiem;
- 1.2.5. Veikt lietu vadības analīzi Valsts probācijas dienesta funkciju – uzraudzības un potpenitenciārās palīdzības ietvaros;
- 1.2.6. Izpētīt un noteikt Valsts probācijas dienesta darbinieku apmācības vajadzības un sagatavot priekšlikumus Valsts probācijas dienesta darbinieku apmācības programmas izstrādei.

2. Metodika

2.1. Pētījuma instruments un izmantotās datu ieguves metodes VPD

Lai iegūtu informāciju par VPD darbinieku darba prakses un prasmju atbilstību VPD politikas principiem, izpētītu un noteiktu VPD darbinieku mācību vajadzības un sagatavotu priekšlikumus VPD darbinieku apmācību programmu izstrādei, tika izmantotas sekojošas metodes:

- dokumentu analīze
- padziļinātas intervijas ar VPD amatpersonām
- padziļinātas intervijas ar VPD darbiniekiem – vecākajiem referentiem
- Strukturēta VPD darbinieku un klientu sarunu novērošana
- Strukturēta klientu lietu vadības analīze
- fokusgrupu diskusijas

Lai veiktu iegūto rezultātu izvērtējumu, apkopotu secinājumus un sagatavotu priekšlikumus, dokumentu un ievākto datu apstrāde tika veikta, izmantojot kvalitatīvās datu apstrādes metodes – dokumentu satura, interviju un diskusiju transkriptu, sarunu novērošanas un lietu vadības pārbaudes aprakstu kontentanalīzi, t.i. veicot ievākto datu teksta satura objektīvu, sistemātisku un kvantitatīvu aprakstu.

Tālāk detalizēti aprakstīti visi izmantotie datu ieguves instrumenti metodes.

2.1.1. Dokumentu analīze (kādi dokumenti, ar kādu mērķi)

Lai gūtu priekšstatu par VPD funkcijām, darbības mērķiem un principiem, tika analizēti sekojoši dokumenti:

- VPD izdota brošūra „Valsts probācijas dienests Latvijā” (2008.g.)
- Valsts probācijas dienesta likums
- VPD darbības stratēģija 2007.-2009. gadam
- VPD 2008.gada darba plāns
- VPD 2009.gada darba plāns

Lai iegūtu informāciju par VPD Uzraudzības un Postpenitenciārās palīdzības funkcijām, to mērķiem, darbības principiem un vadlīnijām, kā arī šo funkciju izpildē nepieciešamajām zināšanām un prasmēm, tika analizēti sekojoši dokumenti:

- LR MK noteikumi Nr. 804 „Nosacīti notiesāto, nosacīti pirms termiņa no soda izciešanas atbrīvoto personu un nosacīti no kriminālatbildības atbrīvoto personu uzraudzības kārtība”
- VPD iekšējais dokuments „Probācijas klienta lietas izveidošanas, noformēšanas, pārsūtīšanas, atjaunošanas, sakārtošanas, glabāšanas, nodošanas arhīvam un lietas vadības kontroles kārtība”
- VPD iekšējais dokuments „Kārtība, kādā VPD veic nosacīti notiesāto, nosacīti pirms termiņa no soda atbrīvoto un nosacīti no kriminālatbildības atbrīvoto personu uzraudzību”

- VPD „Metodiskie ieteikumi probācijas klienta riska un vajadzību novērtēšanas veikšanai”
- VPD Uzraudzības nodaļas metodiskais materiāls „Ieteikumi informācijas iegūšanai no probācijas klienta riska un vajadzību novērtējuma veikšanai un izvērtēšanas ziņojuma sastādīšanai”
- VPD Postpenitenciārās palīdzības nodaļas metodiskais materiāls „Darbs ar notiesāto un probācijas klientu postpenitenciārās palīdzības jomā (shēmas)”
- VPD Postpenitenciārās palīdzības nodaļas metodiskais materiāls „Klienta lietas vadība Postpenitenciārās palīdzības funkcijā”
- Kvalitātes kontroles kritēriji (postpenitenciārās palīdzības funkcija)
- VPD TSV vadītāja amata apraksts
- VPD TSV vecākā referenta amata apraksts
- Prasības pretendentiem uz VPD vecākā referenta amatu
- „Programma jaunajiem darbiniekiem par RVN, Uzraudzības, IZ jautājumiem” – mācību programmas tēmu un laika plāns
- „Probācijas darba metodes darbā ar probācijas klientu” – mācību programmas plāns un saturs

2.1.2. Padziļinātas intervijas ar VPD amatpersonām (ar ko, ar kādu mērķi)

2.1.2.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Interviju mērķis bija izzināt VPD darbības prioritātes un uzdevumus dienestā kopumā un specifiski Uzraudzības un PPP jomās, gūt priekšstatu par sarežģītākajām situācijām VPD speciālistu darbā, noskaidrot intervējamo vadītāju viedokli par būtiskākajām Uzraudzības un PPP speciālistu zināšanām un prasmēm, kas nodrošina kvalitatīvu darba izpildi, izzināt, kā tiek organizēts darbinieku atlases process, kā tiek identificētas darbinieku mācību vajadzības, kā tiek organizētas mācības un cik lielā mērā tās atbilst mācību vajadzībām. Intervijas plāns pievienots šai atskaitei pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.1.2.2. Mērķa grupa un izlases procedūra

Padziļinātās interviju mērķa grupa bija VPD vadības pārstāvji. Lai iegūtu informāciju gan par VPD darbu kopumā, gan specifiski par Uzraudzības un PPP funkcijām, intervijas tika veiktas ar VPD vadītāju Aleksandru Dementjevu un VPD vadītāja vietniecēm Lieni Zeiboti un Irīnu Pūrīti, kā arī atsevišķas intervijas tika veiktas ar Uzraudzības nodaļas vadītāju Mihailu Papsujeviču un vadītāja vietnieku Anvaru Zavadski, un PPP nodaļas vadītāju Anitu Rakovsku un VPD vadītāja vietnieci Irīnu Pūrīti un Apmācību nodaļas darbinieci Dainu Vanagu.

2.1.2.3. Pētījuma datu ievākšana

22.01.-23.01.2009 tika veiktas 3 padziļinātas intervijas ar 7 VPD amatpersonām.

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.1.3. Padziļinātas intervijas ar VPD darbiniekiem

2.1.3.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Padziļināto interviju mērķis bija gūt izpratni par tām zināšanām un prasmēm, kuras darbiniekiem ir nepieciešamas ikdienas pienākumu izpildei, veicot uzraudzības un PPP funkcijas, kā arī par grūtākajām situācijām, ar kādām darbinieki sastopas savā darbā, noskaidrot, kā darbā tiek ievadīti jaunie darbinieki, kā darbinieki tiek iesaistīti apmācību procesā, kādas mācību programmas viņi ir apmeklējuši un kā vērtē to efektivitāti.

2.1.3.2. Mērķa grupas un izlases procedūra

Ņemot vērā to, ka pētījuma uzdevums ir identificēt mācību vajadzības uzraudzības un PPP funkcijās strādājošajiem darbiniekiem, mērķa grupa tika noteikta – VPD vecākie referenti, kas specializējušies uzraudzības un PPP funkcijas veikšanā, ir apmeklējuši pamata apmācības attiecīgi uzraudzības vai PPP jomā ne agrāk kā 2007.gadā. Ņemot vērā to, ka uzraudzības funkcijā nodarbināto VPD darbinieku skaits ir lielāks nekā PPP funkcijā nodarbināto skaits, pētījuma izlase tika sadalīta sekojoši: jāveic vismaz 10 padziļinātas intervijas ar vecākajiem referentiem, kuri veic uzraudzības funkciju un vismaz 5 intervijas – ar vecākajiem referentiem, kuri veic PPP funkciju. Lai iegūtu reprezentatīvu pārskatu par dažādu VPD TSV vecākajiem referentiem būtiskajām zināšanām un prasmēm, un mācību vajadzībām, tika pieņemts lēmums izlasē iekļaut pārstāvjus no piecām TSV:

- 1) Rīgas TSV (Centra, Kurzemes, Zemgales, Latgales filiāles un PPP nodaļas)
- 2) Daugavpils TSV
- 3) Jelgavas TSV
- 4) Valmieras TSV
- 5) Liepājas TSV

2.1.3.3. Pētījuma datu ievākšana

Laikā no 29.01.-18.02.2009 tika veiktas 17 padziļinātas intervijas ar 16 vecākajiem referentiem un 1 nodaļas vadītāju

Intervijas veica

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.1.4. Strukturēta sarunu ar klientu novērošana (izlases veidošanas principi, vērtēšanas kritēriji)

2.1.4.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Strukturēta sarunu novērošana tika veikta ar mērķi novērtēt VPD darbinieku, kuru darba pienākumos ietilpst regulāra saskarsme ar klientiem, prasmes sarunu vadīšanā ar klientiem. Veicot strukturētu sarunu novērošanu, tika vērtēti divas būtiskāko prasmju grupas:

- 1) sarunas strukturēšana
- 2) darbs ar klientu (saskarsmes prasmes un problēmu risināšanas prasmes)

2.1.4.2. Mērķa grupa un izlases procedūra

Ņemot vērā to, ka sarunu novērošanas uzdevums ir novērtēt sarunu vadīšanas prasmes un identificēt mācību vajadzības uzraudzības un PPP funkcijās strādājošajiem darbiniekiem, mērķa grupa tika noteikta – VPD vecākie referenti, kas specializējušies uzraudzības un PPP funkcijas veikšanā. Ņemot vērā to, ka uzraudzības funkcijā nodarbināto VPD darbinieku skaits ir lielāks nekā PPP funkcijā nodarbināto skaits, pētījuma izlase tika sadalīta sekojoši: jānovēro un jānovērtē vismaz 10 sarunas ar klientiem, kuras veic vecākie referenti uzraudzības funkcijas ietvaros un vismaz 5 sarunas ar klientiem, kuras veic vecākie referenti PPP funkcijas ietvaros.

Lai iegūtu reprezentatīvu pārskatu par dažādu VPD TSV darbinieku sarunu ar klientiem vadīšanas prasmēm un mācību vajadzībām, sarunas tika novērotas piecās VPD TSV:

- 1) Rīgas TSV
- 2) Daugavpils TSV
- 3) Jelgavas TSV
- 4) Valmieras TSV
- 5) Liepājas TSV

2.1.4.3. Pētījuma datu ievākšana

Laikā no 29.01.-05.03.2009 tika novērotas 15 sarunas ar VPD klientiem, 10 no tām – ar Uzraudzības klientiem, 5 – ar PPP klientiem. Tika novērotas 12 vecāko referentu sarunas, no kuriem 9 strādā Uzraudzības jomā, 3 – PPP jomā.

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.1.5. Strukturēta klientu lietu vadības analīze

2.1.5.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Strukturēta lietu vadības analīze tika veikta ar mērķi izvērtēt klientu lietu vadības prakses atbilstību VPD pieņemtajiem lietu vadības standartiem un identificēt darbinieku prasmes, kuras darbiniekiem nepieciešams attīstīt, lai nodrošinātu kvalitatīvu klientu lietu vadīšanu. Veicot strukturētu klientu lietu vadības analīzi, tika vērtētas četras būtiskākās lietu vadības jomas:

- 1) Riska un vajadzību novērtēšana (RVN)
- 2) Uzraudzības vai PPP mērķu izvirzīšana
- 3) Darbības plāna sastādīšana
- 4) Plāna mērķtiecīga realizācija

2.1.5.2. Mērķa grupa un izlases procedūra

Tā, kā lietu vadības analīzes mērķis ir novērtēt uzraudzības un PPP funkcijās strādājošo darbinieku RVN, mērķu izvirzīšanas un darbības plāna sastādīšanas, un mērķtiecīgas plāna realizēšanas prasmes, un identificēt mācību vajadzības šajā prasmju jomā, pētījuma mērķa grupa tika noteikta – VPD vecākie referentu, kas specializējušies uzraudzības un PPP funkcijas veikšanā, vadītās lietas.

Ņemot vērā to, ka uzraudzības funkcijā nodarbināto VPD darbinieku skaits ir lielāks nekā PPP funkcijā nodarbināto skaits, pētījuma izlase tika sadalīta sekojoši: jāizanalizē un jānovērtē vismaz 30 klientu lietas Uzraudzības jomā un vismaz 15 klientu lietas PPP jomā.

Lai iegūtu reprezentatīvu pārskatu par dažādu VPD TSV darbinieku lietu vadības prasmēm un mācību vajadzībām šajā jomā, klientu lietas tika analizētas piecās VPD TSV:

- 1) Rīgas TSV
- 2) Daugavpils TSV
- 3) Jelgavas TSV
- 4) Valmieras TSV
- 5) Liepājas TSV

2.1.5.3. Pētījuma datu ievākšana

Laikā no 29.01.-24.02.2009 tika izskatītas un novērtētas 47 VPD klientu lietas – no tām 30 Uzraudzības klientu lietas, 17 – PPP klientu lietas.

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.1.6. Fokusgrupu diskusijas (dalībnieki, jautājumi, mērķis)

2.1.6.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Lai precizētu būtiskākās VPD darbiniekiem darbā nepieciešamās zināšanas un prasmes, kā arī mācību vajadzības, pēc datu ievākšanas un apkopošanas ar visu iepriekšminēto metožu palīdzību, tika veiktas fokusgrupu diskusijas, kurās diskusiju dalībnieki pārrunāja sekojošus jautājumus:

- 1) darbiniekiem nepieciešamais zināšanu un prasmju (kompetenču) līmenis (darbu uzsākot, kvalitatīvai pienākumu veikšanai)
- 2) darbinieku mācību vajadzības (darbu uzsākot, kvalitatīvai pienākumu veikšanai)

2.1.6.2. Mērķa grupa un izlases procedūra

Lai precizētu būtiskākās VPD darbiniekiem darbā nepieciešamās zināšanas un prasmes, kā arī mācību vajadzības, diskusijas mērķa grupa tika noteikta sekojoši: VPD vadošie darbinieki, kuri ir atbildīgi par

darbinieku zināšanu un prasmju novērtēšanu un darbinieku apmācību: Uzraudzības un PPP nodaļu vadītāji un vadītāju vietnieki, TSV un TSV filiāļu un nodaļu vadītāji, kā arī par apmācību organizēšanu atbildīgie darbinieki.

2.1.6.3. Pētījuma datu ievākšana

Fokusgrupu diskusijas notika 03.03.2009 un 04.03.2009. kopā 2 diskusijās piedalījās 11 VPD atbildīgie darbinieki – 5 pārvaldes atbildīgie darbinieki un 6 TSV vadītāju pārstāvji.

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.2. Pētījuma instruments un izmantotās datu ieguves metodes IeVP

Lai iegūtu informāciju par IeVP darbinieku un virsnieku apmācību vajadzībām, izvērtētu esošajā mācību programmā „Ieslodzījumu vietu apsardze” ietvertu tēmu aktualitāti, kontaktstundu apjomu un taksonomijas līmeni, sagatavotu priekšlikumus darbinieku mācību programmas attīstībai un pilnveidošanai, un virsnieku mācību programmas izstrādei, tika izmantotas sekojošas metodes:

- dokumentu analīze
- padziļinātas intervijas ar IeVP amatpersonām
- padziļinātas intervijas ar IeVP virsniekiem
- strukturētas grupu intervijas ar IeVP darbiniekiem
- fokusgrupu diskusijas

Lai veiktu iegūto rezultātu izvērtējumu, apkopotu secinājumus un sagatavotu priekšlikumus, dokumentu un ievākto datu apstrāde tika veikta, izmantojot kvalitatīvās datu apstrādes metodes – dokumentu satura, interviju un diskusiju transkriptu kontentanalīzi, t.i. veicot ievākto datu teksta satura objektīvu, sistemātisku un kvantitatīvu aprakstu.

Tālāk detalizēti aprakstīti visi izmantotie datu ieguves instrumenti metodes.

2.2.1. Dokumentu analīze

Lai gūtu priekšstatu par IeVP funkcijām, darbības mērķiem un principiem, mācību programmu „Ieslodzījuma vietu apsardze” un apmācību procesu, tika analizēti sekojoši dokumenti:

- IeVP reglaments
- IeVP struktūra
- Ieslodzījuma vietu pārvaldes stratēģija 2008. – 2011.gadam
- Amatu apraksti
- Profesiju standarti
- Mācību programmas saturs un mācību plāns
- Mācību prakses programma
- Mācību programmas kursu (priekšmetu) apraksti

Lai iegūtu informāciju par IeVP funkcijām, to mērķiem, darbības principiem un vadlīnijām, kā arī šo funkciju izpildē nepieciešamajām zināšanām un prasmēm, tika analizēti sekojoši dokumenti:

- LR TM IeVP reglaments, saskaņots ar Tieslietu ministriju, kas stājies spēkā 2008.gada 1. novembrī
- IeVP struktūra (shēma), stājusies spēkā 2008.gada 10.aprīlī
- IeVP darbības stratēģija 2008.- 2011.gadam
- IeVP amatu apraksti – Jelgavas cietuma Apsardzes daļas apsarga un inspektora amatam, Uzraudzības daļas uzrauga un inspektora amatam, Sociālās rehabilitācijas daļas vienības priekšnieka amatam
- IeVP Profesijas standarts profesijai Cietuma jaunākais inspektors (reģ.numurs PS 0294), profesijai Cietuma vecākais uzraugs(reģ. numurs PS 0242), profesijai Cietuma inspektors (reģ.numurs PS 0301)
- IeVP Mācību centra profesionālās tālākizglītības programmas „ Ieslodzījuma vietu apsardze” saturs un mācību plāns 3. kvalifikācijas līmenim „ Cietuma jaunākais inspektors” un 2. kvalifikācijas līmenim „ Cietuma vecākais uzraugs”
- IeVP Mācību centra mācību prakses programma profesionālās tālākizglītības programmas „ Ieslodzījuma vietu apsardze” ietvaros
- IeVP Mācību centra profesionālās tālākizglītības programmas „ Ieslodzījuma vietu apsardze” 2. profesionālā līmeņa” Cietuma vecākais uzraugs” mācību priekšmetu apraksti – Tiesību pamati, Krimināltiesību pamati, Kriminoloģijas pamati, Kriminālsodu izpildes tiesību pamati, Brīvības atņemšanas iestāžu iekšējās kārtības noteikumi, Apcietinājumā turēšanas kārtība, IeVP personāla tiesiskās attiecības, Apsardze ieslodzījuma vietās, Uzraudzība ieslodzījuma vietās, Ieroči un šaušana, Profesionālā fiziskā sagatavotība, Speciālo līdzekļu pielietošanas kārtība ieslodzījuma vietās, Lietišķas spēles
- IeVP Mācību centra profesionālās tālākizglītības programmas „ Ieslodzījuma vietu apsardze” 3. profesionālā līmeņa” Cietuma jaunākais inspektors” mācību priekšmetu apraksti - Ieslodzījuma vietu uzraudzības dienesta organizācija, Ieslodzījuma vietu apsardzes dienesta organizācija, IeVP personāla tiesiskās attiecības, Penitenciāras pedagoģijas pamati, Penitenciārās psiholoģijas pamati, Medicīnas palīdzības un psihiatrijas pamati, Darbs ar personālu, Lietvedības pamati, Brīvības atņemšanas iestāžu iekšējās kārtības noteikumi, Apcietinājumā turēšanas kārtība, Ieroči un šaušana, Profesionālā fiziskā sagatavotība, Lietišķas spēles

2.2.2. Padziļinātas intervijas ar IeVP amatpersonām (ar ko, ar kādu mērķi)

2.2.2.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Interviju mērķis bija izzināt IeVP darbības prioritātes un uzdevumus kopumā un specifiski Mācību centrā, pārvaldē un ieslodzījuma vietās , gūt priekšstatu par sarežģītākajām situācijām IeVP virsnieku darbā un nepieciešamajām zināšanām un prasmēm, veicot amata pienākumus,

noskaidrot intervējamo vadītāju viedokli par būtiskākajām apsargu, uzraugu zināšanām un prasmēm, kas nodrošina kvalitatīvu darba izpildi, izzināt, kā tiek organizēts darbinieku atlases un apmācības process, kā tiek identificētas darbinieku mācību vajadzības, kā tika veidota apmācību programma „Ieslodzījuma vietu apsardze” un cik lielā mērā tās saturs atbilst mācību vajadzībām. Intervijas plāns pievienots šai atskaitei pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.2.2.2. Mērķa grupa un izlases procedūra

Padziļinātās interviju mērķa grupa bija IeVP vadības un MC pārstāvji. Lai iegūtu informāciju gan par IeVP darbu kopumā, gan specifiski par MC darbu un apmācību programmu „Ieslodzījuma vietu apsardze”, intervijas tika veiktas ar IeVP priekšnieka vietnieku Resocializācijas jautājumos Leonīdu Jefremovu, IeVP Uzraudzības daļas priekšnieku Aigaru Blūzmanu, IeVP Mācību centra priekšnieku Māri Stivrenieku, IeVP MC vecāko pasniedzēju Daci Konošonoku un MC pasniedzējiem.

2.2.2.3. Pētījuma datu ievākšana

No 07.01.-04.02.2009 tika veiktas 4 padziļinātās intervijas ar 6 IeVP amatpersonām.

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.2.3. Padziļinātās intervijas ar IeVP virsniekiem

2.2.3.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Padziļināto interviju mērķis bija gūt izpratni par tām zināšanām un prasmēm, kuras ir nepieciešamas virsniekiem un viņu padotajiem darbiniekiem ikdienas pienākumu izpildei, kā arī par grūtākajām situācijām, ar kādām darbinieki sastopas savā darbā, noskaidrot, kā darbā tiek ievadīti jaunie darbinieki, kā darbinieki tiek iesaistīti apmācību procesā, noskaidrot, kā viņi vērtē mācību programmas „Ieslodzījuma vietu apsardze” efektivitāti, kvalifikācijas celšanas un apmācību procesu ieslodzījuma vietās.

2.2.3.2. Mērķa grupas un izlases procedūra

Ņemot vērā to, ka pētījuma uzdevums ir izpētīt un noteikt ieslodzījuma vietu darbinieku apmācību vajadzības, identificēt mācību tēmas un to vispārīgo saturu amatpersonām, kas strādā virsnieku amatos, mērķa grupa tika noteikta – Ieslodzījuma vietu pārvaldes darbinieki, ieslodzījuma vietu vadības pārstāvji un ieslodzījuma vietu virsnieki. Lai iegūtu reprezentatīvu pārskatu par dažādu ieslodzījuma vietu virsnieku un uzraugu apsargu būtiskākajām zināšanām un prasmēm un apmācību vajadzībām, tika intervēti 15 virsnieki no pārvaldes un 3 ieslodzījuma vietām – Rīgas Centrālcietums, Šķirotavas cietums, Ilģuciema cietums.

2.2.3.3. Pētījuma datu ievākšana

Laikā no 04.02.-26.02.2009 tika veiktas 15 padziļinātas intervijas ar 15 IeVP virsniekiem

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.2.4. Grupu intervijas ar IeVP apsargiem, uzraugiem

2.2.4.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Grupu intervijas ar apsargiem, uzraugiem no ieslodzījuma vietām tika veiktas ar mērķi gūt izpratni par tām zināšanām un prasmēm, kuras ir nepieciešamas uzraugiem un apsargiem ikdienas pienākumu izpildei, kā arī par grūtākajām situācijām, ar kādām darbinieki sastopas savā darbā, noskaidrot, kā viņi tika ievadīti darbā ieslodzījuma vietās, kā darbinieki tiek iesaistīti apmācību procesā, noskaidrot, kā viņi vērtē mācību programmas „Ieslodzījuma vietu apsardze” efektivitāti un apmācību procesu ieslodzījuma vietās.

2.2.4.2. Mērķa grupa un izlases procedūra

Ņemot vērā to, ka pētījuma uzdevums ir izpētīt un noteikt ieslodzījuma vietu darbinieku apmācību vajadzības, izvērtēt mācību programmu „Ieslodzījuma vietu apsardze” mērķa grupa tika noteikta – ieslodzījuma vietu apsargi un uzraugi, kas izgājuši apmācību MC pēc 2006.gada. Lai iegūtu reprezentatīvu pārskatu par dažādu ieslodzījuma vietu uzraugu un apsargu būtiskākajām zināšanām un prasmēm un apmācību vajadzībām, un apmācību programmas izvērtējumu, tika veiktas 10 grupu intervijas (intervējamo skaits grupās no 3 – 6 darbiniekiem) 3 ieslodzījuma vietās – Rīgas Centrālcietums, Šķīrotavas cietums, Ilģuciema cietums.

2.2.4.3. Pētījuma datu ievākšana

Laikā no 26.01.-19.02.2009 tika veiktas 10 grupu intervijas ar apsargiem un uzraugiem no 3 dažādām ieslodzījuma vietām.

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

2.2.5. Fokusgrupu diskusijas (dalībnieki, jautājumi, mērķis)

2.2.5.1. Metodes mērķis/ uzdevums

Lai precizētu būtiskākās IeVP virsnieku apmācību programmā iekļaujamās apmācību tēmas, pēc datu ievākšanas un apkopošanas ar visu iepriekšminēto metožu palīdzību, tika veiktas fokusgrupu diskusijas, kurās diskusiju dalībnieki pārrunāja sekojošus jautājumus:

- 3) virsnieku apmācības mērķis un galvenie uzdevumi
- 4) virsniekiem nepieciešamās galvenās apmācību tēmas
- 5) virsniekiem nepieciešamās apmācību tēmas atsevišķās jomās (resocializācija, uzraudzība, drošība, apsardze)

2.2.5.2. Mērķa grupa un izlases procedūra

Lai precizētu būtiskākās IeVP virsniekiem nepieciešamās galvenās apmācību tēmas, diskusijas mērķa grupa tika noteikta sekojoši: Ieslodzījuma vietu pārvaldes darbinieki, kuri ir atbildīgi par darbinieku zināšanu un prasmju novērtēšanu un darbinieku apmācību un ieslodzījuma vietu darbinieki, kas ir atbildīgi par apmācību organizēšanu ieslodzījuma vietās.

2.2.5.3. Pētījuma datu ievākšana

Fokusgrupu diskusijas notika 09.03.2009 un 12.03.2009. Pirmajā no diskusijām piedalījās 8 pārvaldes atbildīgie darbinieki, otrajā – 8 pārvaldes ieslodzījuma vietu atbildīgie darbinieki.

Detalizēts pārskats par datu ievākšanas procesu pievienots ziņojuma pielikumā Nr. 1 „Lauka darba atskaite”

3. Pētījuma ietvaros iegūto datu sistematizēts apkopojums

3.1. Valsts probācijas dienests

3.1.1. Intervijas ar VPD referentiem

VPD vecākā referenta amatā nepieciešamās prasmes

Intervijās minētās zināšanas un prasmes apkopotas vairākās grupās, tajās apvienojot radniecīgas zināšanas vai prasmes.

Psiholoģijas zināšanas

- padziļināta izpratne par klientu psiholoģiskajiem tiem (minēts 2 x)
- spēja analizēt klientu pēc domāšanas stila, ķermeņa valodas
- spēja izprast un paredzēt iespējamās klienta reakcijas (minēts 3 x)
- spēja iedziļināties klienta situācijā un diagnosticēt potenciālās problēmas
- zināšanas par specifisku klientu grupu (piemēram, atkarīgajiem, dzimumnoziedzniekiem, nepilngadīgajiem, u.c.) īpatnībām (minēts 2 x)

Saskarsmes un sadarbības prasmes darbā ar klientu

- prasme klausīties (minēta 7 x)
- empātija (minēta 7 x)
- prasme rast kontaktu un uzturēt komunikāciju (veidot dialogu) ar dažādu vecumu, sociālo slāņu, izglītības līmeņa cilvēkiem (minēts 6 x)
- komunikācijas prasmes (minēts 5 x)
- spēja pielāgoties klientam, runāt ar klientu viņam saprotamā valodā, piemēram, runāt tik vienkāršā valodā, lai klients saprot (minēts 5 x)
- sadarbības un komandas darba prasmes (ar kolēģiem, citām institūcijām – tiesu, policiju, pašvaldībām, u.c.) (minēts 4 x)
- prasme mērķtiecīgi vadīt sarunu (spēja atraisīt klientu uz atklātu sarunu, runāt par lietām, par kurām ikdienā nerunā, prasme uzdot jautājumus, uzrunāt problēmu tēmas, neizsakot nosodījumu, atpazīt, kad melo un manipulē, virzīt sarunu uz mērķi) (minēts 3 x)
- prasme iegūt klienta uzticēšanos (minēta 3 x)
- prasme motivēt klientu saskatīt viņa kļūdas (minēts 2 x)
- prasmes strādāt ar specifiskām klientu grupām (piemēram, atkarīgajiem, dzimumnoziedzniekiem, nepilngadīgajiem, u.c.) (minēts 2 x)
- spēja atrast individuālu pieeju klientam
- pārlicinoši runāt (teikt tikai to, ko var pierādīt)
- konfliktu risināšanas prasmes (minēts 2 x)
- savaldība, prasme kontrolēt savas emocijas (t.sk. nepatiku pret klientu) (minēts 2x)
- humora izjūta (2x)
- prasme uzrunāt problēmu jautājumus
- prasme sniegt klientam atbilstošu psiho-emocionālo atbalstu
- prasme distancēties un psiholoģiski pasargāt sevi no klienta problēmām (minēts 4x)

Juridiskās zināšanas (minēts 14 x):

- lai korekti sagatavotu dokumentus tiesai
- lai izskaidrotu klientam spriedumu, soda izpildes kārtību, administratīvo sodu kārtību
- lai konsultētu klientu par citiem aktuāliem juridiskiem jautājumiem (piemēram, par īpašumu atgūšanu, uzturlīdzekļu piedziņu, u.tml. jautājumiem)
- izpratne par tiesu sistēmas darbību (policija, tiesa, prokuratūra)
- pieredze tiesu apmeklēšanā

Sociālā darba iemaņas:

- zināšanas un izpratne par sociālā atbalsta sistēmu kopumā (pašvaldības, skolas, sociālie dienesti, u.c.) (minēts 10x)
- prasme veidot sadarbību ar institūcijām, kas sniedz sociālo palīdzību (pašvaldība, sociālais dienests, patversmes, krīzes centri) (minēts 7 x)
- zināšanas par praktiskās sociālās palīdzības iespējām (iespēja saņemt apģērbu, brīvpusdienas, u.c.) (minēts 4 x)

Leinteresēta attieksme darbā ar klientu

- cieņpilna un objektīva attieksme pret klientu kā pret līdzvērtīgu, distancējoties no viņa noziedzīgā nodarījuma (izvairīties no aizspriedumiem, nenosodīt, nemoralizēt, nepazemot un neizrādīt pārākumu, respektēt privāto dzīvi) (minēts 15 x)
- vēlēšanās palīdzēt un atbalstīt, strādāt ar cilvēkiem, kuri ir izdarījuši noziedzīgus nodarījumus un kuriem ir uzvedības problēmas (minēts 12 x)
- optimisms un pozitīva attieksme pret dzīvi, ticība tam, ka klients var mainīties (minēts 3 x)
- tolerance un līdzjūtība (minēts 3 x)
- stingrība darbā ar klientiem (minēts 3 x)
- augsta profesionālā ētika (ko drīkst, ko nedrīkst darīt, prasme nospraust robežas un nepārkāpt savas kompetences līmeni)
- piezemētas ambīcijas darbā ar klientiem („pasauli neizmainīsi”, negaidīt no klientiem pārāk daudz...)

Analītiskās un problēmu risināšanas prasmes:

- analītiskā domāšana (minēts 6x)
 - o prasme strādāt ar lielu informācijas apjomu,
 - o spēja saskatīt klienta reālās vajadzības,
 - o vēlme analizēt dziļāk, ne tikai virspusējā līmenī
- spēja izvēlēties un sniegt katra individuālā klienta vajadzībām un problēmām visatbilstošāko informāciju, palīdzību, risinājumu (minēts 5 x)
- precizitāte (darbā ar dokumentiem) (minēts 2x)

Līdzsvarota un nobriedusi personība

- spēja uzņemties atbildību un pašdisciplīna (minēts 5x)

- dzīves pieredze un personības briedums (minēts 4 x)
- miers, nosvērtība, emocionāla noturība (minēts 4x)
- mērķtiecība, apņēmība, neatlaidība (minēts 3 x)
- spēja nodalīt darbu no personiskās dzīves (nenest darbu mājās, kā arī nerisināt personīgās problēmas darbā ar klientiem) (minēts 2 x)
- pašpaļāvība, iekšēja saskaņa ar sevi, adekvāts pašvērtējums
- spēja neuztvert profesionālās neveiksmes (piem., nemotivēts klients) personīgi

Citas prasmes:

- vēlme mācīties/ izglītoties
- iniciatīva (ir gatavs arī virzīt nepieciešamās izmaiņas likumdošanā, ja redz pēc tā vajadzību)
- intuīcija
- lietvedības zināšanas (minēts 2 x)
- datorprasmes

Grūtības un grūtākās situācijas darbā:

- Darbs ar specifiskām klientu grupām
 - o nemotivēti klienti, kuri nevēlas sadarboties un izmantot VPD piedāvātās iespējas (apātiski klienti vai klienti ar izteikti negatīvu attieksmi pret VPD (piemēram, PPP klienti, kuri uzskata, ka VPD Uzraudzības funkcija ir vainojami pie viņu cietumsoda)) (minēts 7 x)
 - o klienti ar atkarību problēmām (trūkst prasmju, metožu, kā strādāt ar šīm problēmām, kā motivēt klientus mainīties) (minēts 3x)
 - o Dzimumnoziedznieki (formāli izpilda prasības, bet grūti nodibināt kontaktu) (minēts 2x)
 - o klienti ar veselības problēmām (piem., ar garīgās veselības traucējumiem, epilepsijas slimnieki)
 - o manipulatīvi klienti (piem. nepilngadīgais lūdzas, lai par viņu neziņo vecākiem, jo viņu sitīs...)
- Dažādu juridisko jautājumu risināšana (minēts 4x)
 - o pārstāvēt VPD pozīciju tiesā (trūkst juridisko zināšanu un uzstāšanās prasmju)
 - o trūkst informācijas par likumdošanas izmaiņām, kas notiek bieži
 - o spriedumu izskaidrošana klientam
- darba apstākļi (sašaurinātās telpas, atrašanās vienā telpā ar daudziem kolēģiem) apgrūtina darbu ar klientu – grūti vadīt individuālu sarunu ar klientu, nodrošināt konfidencialitāti (minēts 4x)
- bezpalīdzības/ vainas apziņa, ka reāli nav iespējams pilnība veikt uzraudzības darbu (piemēram, 24h dienā uzraudzīt klientus ar atkarības problēmām, dzimumnoziedzniekus) (minēts 3x)
- situācijas, kad trūkst resursu reālas sociālās palīdzības un rehabilitācijas nodrošināšanai (piem., sarūk iespējas ievietot sociālās rehabilitācijas centros, iespējas atrast darbu) (minēts 3x)

- personīgā drošība (piemēram, nakts apsekošanās saņem draudus, piezīmes, neprognozējama klientu reakcija ieslodzījuma vietās) (minēts 3x)
- vienā lomā apvienoti uzraudzības un psiholoģiskā atbalsta sniegšanas pienākumi, kas ir pretrunīgi (minēts 2x)
- informācijas aprites un sadarbības trūkums ar citām valsts institūcijām (pašvaldības, bāriņtiesas, sociālie dienesti) (minēts 2x)
- grūtības plānot darbu, jo klienti rada negaidītas situācijas
- grūtības pateikt „nē”
- grūti formulēt PPP mērķus, ja cilvēkam nav akūtu materiālo vajadzību (kā atspoguļot psiho-emocionālo atbalstu darbības plānā?)

Jauno darbinieku ievadišana darbā – vecāko referentu pieredze

- darbā ievadīja īpaši noteikts darbaudzinātājs – pieredzējis kolēģis vai vadītājs, rādot savu klientu lietas, ņemot līdzi uz savu klientu sarunām un apsekošanām, padziļināti skaidrojot, pārbaudot jaunā darbinieka darbu ar pirmajiem klientiem (minēts 9x)
- konsultēšanās ar kolēģiem pēc paša darbinieka iniciatīvas, bez īpaši nozīmēta darbaudzinātāja (minēts 7 x)
- patstāvīga iepazīšanās ar regulējošo likumdošanu, saistošajiem noteikumiem, informāciju par VPD, iekšējām instrukcijām un dokumentiem (minēts 6x)
- ievadapmācību apmeklēšana pirmo 3-4 mēnešu laikā (minēts 5x)
- pirmajās nedēļās iepazīnās ar pieejamo informāciju, 4.nedēļā saņēma pirmo lietu
- pēc 2-3 nedēļām pirmā patstāvīgā klienta lieta
- haotiski, sākumā nebija savas darba vietas...
- iemeta kā kaķēnu ūdenī, lai pats ķepurojas
- nebija ievadapmācību

Iekšējās mācības TSV ietvaros? Vadītāja loma?

- Iknedēļas TSV sanāksmēs tiek pārrunāti sarežģītākie, problēmu gadījumi, notiek pieredzes apmaiņa ar kolēģiem (minēts 8 x)
- Neformāla dalīšanās informācijā un pieredzē ar kolēģiem, kolēģu atbalsts īpaši sarežģītos gadījumos (minēts 7x)
- Vadītāja loma mācību procesā:
 - Konsultē sarežģītos vai specifiskos (piemēram, juridiskajos) jautājumos
 - Padomdevējs, kas ievirza pareizā gultnē, tieši nepasakot priekšā
 - pārzina padoto prasmes, atbilstoši piedāvā mācību iespējas, pirms mācībām pārrunā motivāciju tajās piedalīties
 - atbalsta darbinieku tālākizglītību
 - kontrolē lietu vadības procesu
 - veido pozitīvu mikroklimatu TSV
- Telefoniski konsultējas ar citu TSV vai pārvaldes speciālistiem

- Pieredzes apmaiņa ar kolēģiem no radniecīgām iestādēm (piem., narkoloģiskie dispanseri, atkarības kabineti)
- Kolēģi dalās ar informāciju, kas apgūta centralizētajās mācībās, sanāksmēs
- Programmu supervīzijas

Kādas mācības apmeklētas VPD?

- Kolēģu konsultācijas (minēts 12x)
- Individuālais darbs ar klientu (minēts 9x)
- Uzraudzības ievadapmācība (minēts 8x)
- PPP ievadapmācība (minēts 5x)
- Mācības par PP vadīšanu (minēts 6x)
- Darbs ar dzimumnoziedzniekiem (minēts 3x)
- Supervīzijas (minēts 6x)
- RVN mācības (minēts 2x)
- Darbs ar atkarīgajiem klientiem (minēts 3x)
- Izvērtēšanas ziņojuma sagatavošana
- Ieslodzīto resocializācija
- Klienta lietas vadīšana
- Psiholoģiskā aizsardzība (sevis pasargāšana konfliktsituācijās)
- Darbs ar agresīviem klientiem
- Probācijas darba metodes darbā ar klientiem
- Īsterapija vērsta uz atrisinājumu

Kā vērtē apmeklētas VPD mācības?

Vispārējais novērtējums

- Mācības vērtē dažādi – dažas programmas ir ļoti labas, taču citas ir pārāk teorētiskas, kas nedod praktiskus ieteikumus darbam ar klientu
- Liels apjoms, bet pārāk teorētiski, tālu no prakses (grūti bija pēc tam praksē pielietot, nevar ņemt par šablonu)
- Mācības labi sagatavotas teorētiski, bet reizēm trūkst praktiskās daļas
- No ārvalstīm pārņemtā pieredze vairāk jāpielāgo vietējiem apstākļiem
- Mācību saturu vajadzētu vairāk pielāgot reālajām darba situācijām
- Augsta mācību kvalitāte, laba pielietojamība
- Vajadzētu vairāk mācības reģionos
- Mācību kvalitāte ar laiku ir augusi
- Pietrūkst kopīgas pieredzes un domu apmaiņas ar citu reģionu PPP speciālistiem – būtu vērtīgi to organizēt regulāri
- Mācību efektivitāte netiek mērīta
- Mācību efektivitāte lielā mērā atkarīga arī no citiem mācību dalībniekiem – ja neiesaistās aktīvi, neraisās diskusijas, ir mazāks ieguvums.
- Četru dienu mācības grūti apvienot ar darba pienākumu veikšanu
- Grūti praksē realizēt mācībās apgūto, piemērot to katram individuālajam gadījumam

- Īpaši augstu vērtē vairāku dienu mācības, kad dalībnieki arī nakšņo vienuviet – nozīmīgs papildu ieguvums ir komandas saliedēšana
- No sadarbības veidošanas un stiprināšanas viedokļa būtu vērtīgi organizēt kopīgas mācības VPD PPP un IeV, kā arī SRC darbiniekiem

Konkrētas mācību programmas

- Ievadapmācības
 - o Ievadapmācības veiksmīgas (nostiprina esošās zināšanas, izveido kontaktus un savstarpēji apmainās ar pieredzi ar citu TSV kolēģiem, veido izpratni par VPD kopumā)
 - o Ievadapmācības nav savlaicīgas – ideāli būtu tās apmeklēt apmēram 1 mēn. pēc darba uzsākšanas, tieši pirms pirmo patstāvīgo lietu uzsākšanas
 - o Uzraudzības ievadapmācības vairāk informatīvas, nepietiekami praktiskas, ātri aizmirstas
 - o PPP mācībām – pārāk zema praktiskā pielietojamība
- Kolēģu konsultāciju metode strādā ļoti veiksmīgi - ļauj iegūt skatu no malas, citus viedokļus, kā arī apliecinājumu tam, ka kolēģiem ir līdzīgas problēmas; kopumā ļoti efektīva mācību metode par salīdzinoši zemām izmaksām, noteikti jāturpina organizēt kopīgas kolēģu konsultācijas dažādu reģionu TSV darbiniekiem (minēts 4x)
- Pēc RVN mācībām lielāka pārliecība par savu dara kvalitāti
- Supervīzijas – efektīvs mācību un pieredzes apmaiņas veids; to pietrūkst, vajadzētu rīkot biežāk (minēts 3x)
- Ļoti vērtīgas mācības par PP vadīšanu – palīdz arī ikdienas uzraudzības darbā, kā arī ļauj sevi pasargāt no izdegšanas
- „Individuālais darbs ar klientu” būtu nepieciešama programma pilnīgi visiem darbiniekiem, kuri strādā ar klientiem, ļoti vērtīgas bija lomu spēles un grupu darbs
- Grūti pielietot shēmu no „Probācijas darba metožu” mācībām
- Programma par vielu atkarīgajiem pārāk teorētiska, tika sagaidīts vairāk praktisku ieteikumu darbam ar klientiem

Mācību metodes

- Efektīvas mācību metodes – praktiskie vingrinājumi: diskusijas, lomu spēles, videomateriālu izmantošana mājas darbi, lekcijas, grupu darbs (minēts 8x)
- Īpaši veiksmīga – lomu spēļu metode (minēts 4x)

Pasniedzēju darbs

- Kvalitāte ļoti atkarīga no pasniedzēja, kas vada programmu
- Mācību (t.sk. supervīziju) kvalitāte ļoti atšķiras, ir atkarīga no lektora vai terapeita.
- PP programmu mācības – ļoti augstu vērtē, jo vada praktizējoši psihologi
- Īpaši augstu vērtē zviedru kolēģu vadītos seminārus
- Augstu vērtē A. Zavacki kā pasniedzēju
- Ļoti laba pasniedzēja D. Vanaga
- Būtu labi, ja pasniedzējiem būtu pieredze darbā ar ieslodzītajiem

Kādas mācības apmeklētas VAS?

- Valsts pārvalde (minēts 5x)
- Valsts iekārtas likums
- Administratīvais process valsts pārvaldē (minēts 6x)
- Ievadapmācības ierēdņiem (minēts 3x)
- Psiholoģija
- Lietvedība
- Retorika, sapulču vadīšana
- Uz klientu orientēta saskarsme
- Mobings un bosings
- Personāla vadība

Kā vērtē (cik lielā mērā apmierināts)?

- Ļoti vērtīgi – par dokumentu sastādīšanu un apriti (minēts 2x)
- Tā, kā ir augstākā juridiskā izglītība, daudz ko no mācību satura jau zināja
- Apmēram 40% lietderība
- Nepieciešama tiem, kam nav juridisko priekšzināšanu
- Pēc pāris gadiem īpaši daudz vairs nevar atcerēties
- Noderīgi jaunajiem darbiniekiem, kuriem nav iepriekšējās darba pieredzes valsts institūcijās.

Kādas tēmas vajadzētu papildus vai padziļināti?

- Darbs ar specifiskām klientu grupām:
 - o klienti ar atkarībām (kā atpazīt atkarības, kā motivēt tos, kas noliedz atkarību problēmu, kā tikt galā ar uzvedības īpatnībām - melošanu, manipulatīvo uzvedību; padziļināti trenēt prasmes runāt ar šādiem klientiem, mazāk teoriju) (minēts 5x)
 - o dzimumnoziedznieki (praktiski prasmju treniņi – kā vadīt sarunas) (minēts 4x)
 - o nepilngadīgie klienti (t.sk. bērni, kas cietuši no vardarbības) (minēts 3x)
 - o klienti ar psihiskās/ garīgās attīstības traucējumiem (t.sk. nepilngadīgie) (minēts 2x)
 - o klienti ieslodzījumu vietās (PPP speciālistiem, kuri dodas apmeklēt klientus IeV)
- Analizēt sarežģītus un problēmu gadījumus kolēģu konsultācijās, apmainoties ar pieredzi dažādu reģionu TSV darbinieku vidū, analizējot individuālus gadījumus (minēts 4x)
- Pamata uzraudzības/ PPP mācības (ievadapmācības) atkārtot regulāri visiem darbiniekiem (minēts 4x)
- Padziļināti – juridiskie jautājumi (minēts 3x)
- Padziļināti un regulāri visiem darbiniekiem organizēt mācības „Individuālais darbs ar klientu” (minēts 3x) Kā motivēt klientu pārmaiņām (ņemot vērā, ka mērķis ir novērst recidīvu) (minēts 2x)
- Supervīzijas – vairāk un biežāk

- Padziļinātas psiholoģijas mācības (līdzīgi kā mācības PP vadītājiem) jauniem darbiniekiem apmēram 3 mēnešus pēc darba uzsākšanas
- Kā uzdot jautājumus, izzināt klienta situāciju un motivāciju
- Konflikta vadīšana
- Darbinieku psiho-emocionālā labklājība:
 - padziļināti par to, kā vadīt savu uzvedību, kā sevi psiholoģiski pasargāt
 - psihoterapijas kurss katram klientu lietu vadītājam, lai pasargātu sevi no rutīnas un izdegšanas
- Profesionālā ētika
- Lietu vadības pamati, klienta lietas vadīšana elektroniskajā žurnālā
- Padziļināti par RVN sagatavošanu
- Darba organizēšana
- Sociālo u.c. pašvaldību dienestu funkcijas un kompetences
- Padziļināta iepazīšanās ar policijas un ieslodzījuma vietu darbu
- Ārzemju pieredze probācijas darbā
- Vairāk pieredzes apmaiņas un kopīgu mācību visas Latvijas PPP speciālistiem, kā arī kopīgas mācības ar IeV darbiniekiem (minēts 2x)

3.1.2. Sarunu ar klientu novērošana

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Sarunas struktūra					
Sarunas ievadā veido kontaktu ar klientu (izvērtē klienta stāvokli)	4	6		5	Acu kontakts, ievada jautājums "Kā tev iet?" / Ciešs acu skatiens, ievada jautājums. / Ļoti īsi, uzreiz ķeras pie jautājumiem / Nomierinoša frāze par novērotāja dalību sarunā / Uzruna "vai tev šodien bija jānāk?" / Ievadā jautājums par veselību / Ievada jautājumi "Kā tu mūs atradi? Kur biji pazudis?" nosodošā tonī / "Kā iet?" un uzreiz pie konkrētiem jautājumiem / Nepietiekams ievads, trūkst iepazīšanās (1.tikšanās ar klientu)
Sarunas ievadā nosauc sarunas mērķi un tēmu	3	3	5	4	Tēmu nosauc, bet neskaidri./ Atbraucām apskatīties, kā tu dzīvo./ Klients ieradies neplānoti / Atsaucas uz iepriekšējo sarunu, ko runājām, kas tev bija jāizdara / Nav gatavojusies sarunai / Nosauc tēmu - stāstīšu par RVN / Pasniedz lapu parakstam par dalību PP / Pastāsta, ka pārrunās uzraudzības plānu / Neatkārto sadarbības nosacījumus, neakcentē mērķus

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Izzina klienta paveikto, darbības plāna izpildē (PP, SRC, citi mājas darbi un uzdevumi)	11	4			NVA (vakances, kursi), par dzīvokļa rindu./ Par darba meklēšanu, par dokumentu atgūšanu pēc to nozagšanas, par sadzīvi SRC./ Garš stāsts par dzīvesvietas piešķiršanu, par kursiem un soc. darbinieku Jūrmalā/ Uzrunā tēmas, ko klients pats piemin (par darba meklēšanu, maznodrošinātā statusu), paralēli skatās klienta lietu, aizpilda un dod klientam parakstīt dokumentus par paveikto / Jautā par darba līgumu - vai ir noslēgts / Runā par dalību PP "Vielu lietošanas menedžments" / Uzdod daudz jautājumu par klienta situāciju / Noskaidro par kursu apmeklējumu, par admin. sodu / Pārsvarā uzmanību vērš uz klienta motivēšanu apmeklēt PP / Ļoti daudz jautājumu, izzinot situāciju / Šķirsta lietu un jautā par uzdevumu izpildi / Pārrunā klienta sadarbību ar NVA, veselības problēmas / Par attiecībām ar bērniem, par uzturlīdzekļiem no vīra, par policijas kontroles kārtību / Precizē iepriekšējo vienošanos (citā TSV), izzina, ko klients dara, lai atrastu darbu
Pārrunā ar klientu radušās problēmas un to iespējamās risinājumus	11	4			Par apstākļiem SRC (ēdiens, istabiņas, zādzības gadījums, darba režīms), par ceļa naudas risinājumu./ Pārrunā problēmu loku, bet ne risinājumus./ Izsaka variantus dzīvesvietai, sociālā māja, SRC. / Aktīvi sniedz informāciju, apzvana citus dienestus par klienta minētajām problēmām. / Pārrunā grūtības darbā, uzrunā personīgās dzīves jautājumus / Korekti, bet neatlaidīgi jautā par problēmām, kuras klients īsti negrib atklāt / Problēmas pārrunā, bet ne visām meklē risinājumu kopā ar klientu / Pārrunā problēmas, bet ne risinājumus / Gadījuma darbi / Izjautā par alkohola lietošanas paradumiem (kāda kompānijā?) / Par policijas kontroles neievērošanu, piedāvā risinājumus, kā to saskaņot ar darba grafiku / Pārrunā iespēju atjaunot mācības koledžā

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Vienojas ar klientu par turpmākiem veicamiem uzdevumiem ar izpildes termiņiem	6	8	1		Daži uzdevumi (NVA, dzīvokļa rinda), bet nenosaka termiņus./ Uzdevums meklēt darbu, bet nenosaka termiņus. / Nosaka termiņus / Vienojas par nākamo tikšanās laiku, kad kopā doties uz domes komunālo departamentu / Iesaka, ko darīt, bet nevienojas par konkrētiem termiņiem, vienojas par nākamo tikšanos. / Vienojas par uzdevumiem, nenospraūžot termiņus / Ieplāno nākamo tikšanās reizi un piebilst, ka jāapmeklē PP. / Uzdevumi noformulēti ar termiņiem / Līdz nākamai tikšanās reizei uzdevums - LLU sagatavošanas kursi / precīza informācija, kad un kur jāierodas uz PP nodarbību / Lūdz atnest izziņu no darba devēja uz nākamo tikšanos / Iesaka NVA kursus, bet neizvirza uzdevumus / Nevienojas par turpmākiem soļiem līdz nākamai tikšanās reizei
Sarunas nobeigumā izdara kopsavilkumu	2	5	8		Saruna apraujas pēkšņi, nav kopsavilkuma, tikai atvadu frāze "paldies, ka veltīji laiku"./ Korekts kopsavilkums ar termiņiem (pirmdien ... , trešdien ..., kad tiekamies) / "Nu tad viss sarunāts, tiekamies ... " / Par turpmākām darbībām / Bija vairākas klienta apņemšanās, bet netiek veikts kopsavilkums
Sarunas nobeigumā pārliecinās, vai klients ir sapratis turpmākos veicamos uzdevumus	4	5	6		Neuzdod jautājumus, vai uzdevums saprasts./ Vairākkārt pārprasa, vienojas par nākamo tikšanos / Netiek doti uzdevumi, vairāk kā ieteikumi - ko klients varētu darīt. / Vairākkārt precizē, apkopo un pārliecinās, vai klients saprata / Īsi un steidzīgi, jo klients dodas uz PP nodarbību / Pārliecinās, vai ir sapratis, kur meklēt narkologa konsultāciju / Atkārtoti, ka nav variantu - obligāti jāapmeklē PP / Pārjautā, vai sapratusi, kā risinās jautājumu ar policijas kontroli

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Darbs ar klientu: saskarsmes prasmes					
Uzdod jautājumus, kas izzina klienta situāciju	15				Izrāda patiesu interesi par klienta dzīvi SRC, uzdod specifiskus jautājumus. / Labi precizējošie jautājumi, kopsavilkumi / Jautā par profesionālajām interesēm, par darba meklēšanu, par trūcīgās personas statusa nokārtošanu / Jautā par darba apstākļiem, par ģimeni / Daudz precizējošu jautājumu / Daži jautājumi ietver sagaidāmo atbildi / Daudz atvērto jautājumu / Daudz precizējošu jautājumu klientes stāstījuma laikā /
Pielieto dažādus aktīvās klausīšanās paņēmienus	9	6			Poza, acu kontakts./ Precizējoši jautājumi, acu kontakts./ Acu kontakts, galvas mājieni, balss / Sēž tuvu, uztur acu kontaktu / Acu kontakts, pieliecas tuvāk klientam, jo viņš runā klusu / Acu kontakts, māj ar galvu / Acu kontakts, aktīvi klausās, bet brīžiem pieslēdzas kolēģes sarunai / Sarunas laikā veic pierakstus, kas rada garas pauzes / Poza, balss, acu kontakts / Labs acu kontakts, tomēr lielā jautājumu intensitāte traucē līdz galam uz klausīt klientu / Maz acu kontakta, paralēli skata lietas materiālus / Acu kontakts, balss, atvērti žesti / Ieinteresēta poza, acu kontakts / Vairāk atbild un komentē klienta izteikumus, nekā izjautā, paralēli sarunai atbild uz 2 telefona zvaniem
Sarunā novērtē klienta gatavību rīcībai, problēmrisināšanai	6	8	1		Izsaka risinājumu variantus, bet nevienojas par to realizēšanu./ Jautā "kā tu to izdarīsi?"/ Tava prioritāte šobrīd ir ... / Piedāvā gatavus risinājumus, saka, kur iet, ko meklēt, kam pieteikties / Uzdod precizējošus jautājumus / Jautā, kā meklē darbu, kādus paņēmienus izmanto / Izjautā par ikdienu (kāds darba laiks, kad esi mājās), bet neizrunā problēmas. / Konstatē, ka klients domā par parāda atdošanu / Kopīgi ar klientu formulē uzraudzības plāna mērķus un darbības / Mēģina pierunāt dalībai PP, apsola samazināt riska līmeni / Daži jautājumi par gatavību risināt atkarības problēmas / Koriģē uzraudzības plānu - konkretizē rīcības soļus alkohola patēriņa samazināšanai / Jautā klientei, kā plāno risināt problēmas, tikai tad dod savus ierosinājumus / Noskaidro par vēlmi atsākt mācības, par alkohola nepanesamību

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Paslavē un atbalsta klientu par to, kas ir izdevies	9		6		Par NVA, par to, ka interesējas par kursiem, ka izrāda iniciatīvu./ Par pavārmākslu, par dokumentu atjaunošanu/ Par uzrakstītajiem iesniegumiem dzīvesvietas piešķiršanai / Lūdz atskaitīties par paveikto, bet novērtējumu neizsaka. / Paslavē pat par sīkumiem / Par gatavošanos studijām, par boksa nodarbību apmeklēšanu, par iesniegtajām izziņām / Saruna vairāk pamācoši nosodoša (klients aizpilda paskaidrojumu) / Tu labi izskaties, esi saņēmusies / Paslavē, ka neslēpj situāciju
Iedrošina klientu iemēģināt jaunus uzvedības modeļus	9	3	3		Par darba meklēšanas ceļiem, min citu pozitīvu piemēru par dzīvokļa saņemšanu Siguldā./ "Pamēģini darīt tā ...", min pozitīvu piemēru. / "Vai esi mēģinājis ...? Min pozitīvu pieredzi, kas strādā" / Iedrošina atsaukties uz iepazīšanās sludinājumiem / Iedrošina vērsties pie jurista / Iesaka par darba meklēšanu, pašam piezvanīt pēc tīkšanās, apjautāties / "Viss ir atkarīgs no tevis", bez konkrētiem ieteikumiem / Es saprotu, ka tu esi gatavs mēģināt? / Par alkohola lietošanas samazināšanu / Ierosina, kā darboties ar bērniem, par dzīvesvietas meklējumiem / Mudina atjaunot studijas, apzināt resursus (nekust. īpašumus)
Adekvāti reaģē uz klienta emocionālām reakcijām	10	3	2		Empātija, ieinteresētība / Izrāda empātiju/ Aktīvi vada sarunu / Klients mēģina manipulēt, bet korekti atsaka "es to darīšu, bet vēlāk..." / Izturas labvēlīgi, bet stingri / Reaģē uz klienta aizkaitinājumu, turpina lēnākā tempā / Vairākas reizes aktualizē klienta emocionālās reakcijas un šī brīža sajūtas, bet tālāk neiet / Ļoti ātrs sarunas temps / Nepakļaujas klienta provokācijām, izturas mierīgi, nosvērti / Neizrunā klienta pieminētu emocionālu problēmu

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Izrāda emocionālu atbalstu klientam verbāli un neverbāli	8	4	3		Par mob. telefona rēķinu, par zādzības gadījumu. / "Es Tevi saprotu, tas nemaz nav tik viegli" / Ieinteresēta izturēšanās, ķermeņa valoda / Ļoti draudzīga izturēšanās, smaida, pajoko / Jautā, bet nepamāca, nemoralizē / Izturas nosodoši / Saraustīta saruna, jo paralēli lasa klienta lietu / Mierīgā un labvēlīgā tonī izrunā klientei nepatīkamo jautājumu par policijas kontroles neievērošanu / Jautājumi tiek izteikti kontrolējošā tonī (Ko tu iegūsti interneta zālē?) / Pauž emocionālu atbalstu sakarā ar klienta tēva nāvi / Izsakās ironiski "apbrīnoju jūsu precizitāti"
Klientam saprotamā valodā paskaidro nākamās darbības soļus un sekas par to neizpildi	13	1		1	Par maznodrošinātā statusa atjaunošanu, par dzīvokļa rindu. / Labi piemērojas klienta tempam un valodai / Atgādina par prioritātēm (izglītības turpināšanu, veselības izziņām) / Atkārtoti paskaidro par izziņas saņemšanas kārtību, sniedz precīzu informāciju par veicamajām darbībām / Ļoti labi izskaidro, pārjautā un vēlreiz pārlicinās par izpratni / Aizrāda par ierašanos alkohola reibumā, skaidro sekas, ja tas atkārtosies, runā vienkārši un stingri / Nepaskaidro, kas klientam būs jādara pie narkologa / Atkārtoti paskaidro par administratīvo pārkāpumu sekām / Pielāgojas klienta runas stilam / Paskaidro par noteikumu neizpildes sekām (tiesa var pagarināt uzraudzības termiņu) / Skaidro saturu piedāvātajai PP programmai, mēģina motivēt piedalīties / Skaidro par policijas kontroles ievērošanas svarīgumu / Paskaidro, kā veidos uzraudzības plānu / Izskaidro par dzīvesvietas deklarēšanas kārtību

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Darbs ar klientu: problēmu risināšana					
Sarunā fokusējas uz klienta problēmām un vajadzībām	14	1			Atsaucas uz iepriekšējo sarunu, interesējas, kas pa šo laiku noticis. / Uzdod ļoti precīzus jautājumus, lai noskaidrotu situāciju. / Privātā dzīve, ģimene / Sīki izjautā par darbu, cik nopelna, kā tērē / Stāsta par RVN pārvērtēšanu, skaidro nosacījumus, izmaiņas, ievāc informāciju par izdarīto / Klienta motivēšana PP apmeklējumiem / Ģimenes situācija (bērni), dzīvesvietas meklējumi / Izjautā par pārtrauktajām mācībām, iespējām tās turpināt
Sarunā ņem vērā klienta specifiskos apstākļus, pārrunā sadarbību ar citām atbalsta sistēmām	10	4		1	Pārrunā klienta dzīves apstākļus ar SRC darbinieku. / Jautā par nozagto dokumentu atjaunošanu / Uz nākošo reizi noskaidros par iespējām iekārtot klientu SRC, par sadarbību ar pagastu / Uzreiz zvana uz attiecīgajām iestādēm un skaidro klienta situāciju / Izjautā, kā sadzīvo ar radniekiem, pie kuriem uzturas / Aizrāda par alkohola lietošanu / Informē par sarunu ar tēvu, lēmumu nesūtīt uz PP / Klients jautā par PP programmas piemērotību viņam, saturs netiek skaidrots / Iesaistīts bērnu nama jurists, kas risina klienta dzīves vietas jautājumu pēc 18 g.v. sasniegšanas / Jautā par attiecībām ar māti / Veselības sakārtošana, attiecības ar sievu, par alkohola lietošanu ar paziņām / Norāda par iespējām saņemt sociālos pabalstus, runā par iespējamo ģimenes atbalstu, par darba meklēšanu un dzīvesvietas deklarēšanu

Vērtējamās prasmes raksturo	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Sniedz klientam praktisku atbalstu problēmrisināšanā	8	5	2		Neatrisināms jautājums par ceļa naudu uz Rīgu. / Pārrunā ar SRC soc. darbinieci par dzīvi SRC, par ceļa naudas jautājumiem. / Ļauj klientam piezvanīt, pati zvina pagasta soc. darbiniekam / Iesaka konkrētus risinājumus, kopīgi pārskata NVA vakanču sarakstus, aktīvi iesaista citus dienestus. / Dod laikrakstus, piedāvā atsaukties uz iepazīšanās sludinājumiem. / Iesaka risinājumus par darba meklēšanu / Aicina izrunāt problēmas / Adrese, nodarbību plāns PP / Piedāvā risinājumus, kā aizpildīt brīvo laiku (dienas kārtība), piedāvā PP, kursus no NVA / Sniedz informāciju par uzturlīdzekļu piedzīšanas kārtību / Sarunas laikā noskaidro un iedod klienta koledžas adresi
Citas piezīmes					Izteikta prasme uz klausīt (klients ļoti daudz runā...) / Labs sarunas temps / Labi strādā ar iepriekšējās sarunas protokolu (izmanto, lai atsauktos).

* Neattiecas – neattiecas uz konkrētā klienta situāciju, vai arī gadījumos, kad sarunas novērotājs nav bijis klāt attiecīgajā sarunas posmā (piemēram, ievadā)

3.1.3. Lietu vadības novērtēšanas protokolu apkopojums

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
Riska un vajadzību novērtēšana					<p>Analizē dažādus informācijas avotus, aprakstīti kritiskie faktori / RVN papildināts regulāri / Ir apraksts un pamatojums novērtējumam / Laba aprakstošā daļa / Grūtības iegūt informāciju par ģimeni / Neprecizitātes - dažādos RVN atšķiras informācija par ieroča lietošanu / Trūkst 1 RVN (atkārtots pēc 6 mēn.) / Pēdējais RVN veikts pirms gada / Papildizpētē iegūta informācija par atņemto vecāku varu un narkotiku atkarību / Katra saruna veltīta konkrētās tēmas izziņai / Informācija ievākta pakāpeniski pa tēmām (attiecības ar draugiem, attiecības ģimenē) / Ļoti pamatīgi ievākta informācija, ir visu sarunu apraksti / Nav iegūta informācija par dažiem RVN jautājumiem / Sākotnējā RVN sagatavošanā nav ietverta informācija no mātes, saruna ar viņu izmantota tikai otrā RVN sagatavošanā / Ir dzīvesvietas apsekošanas akts, sarunas ar draudzeni apraksts / Saruna ar māti, dzīvesvietas apsekošana / Lietā var redzēt dinamiku - kā informācija tiek pakāpeniski ievākta / Sarunas ar draugiem, ar kuriem klients dzīvo kopā / Pēdējais RVN ievērojami pozitīvāks par iepriekšējiem, taču lietā nav informācijas, kas pamato šīs izmaiņas vērtējumā / Nepilnīgs vajadzību apraksts (ļoti daudz augsta riska faktoru nav aprakstīti, nav minēti piemēri, kas apstiprina vērtējumu) / Vērtējums sagatavots tikai pēc klienta stāstītā, nav ievākta informācija no citiem avotiem / Lietā nav apraksta par riskiem / Riska faktori izsmēloši aprakstīti / Iegūta nepieciešamā informācija no cietuma, izvērsti aprakstīti riski / Vienā RVN nav ņemtas vērā problēmas ar alkoholu / Sarunā ievākta daudzpusīga informācija / Lietā pietrūkst pamatojuma, kāpēc RVN pēc 6 mēnešiem mainījies vērtējums, ka 1) klienta uzvedība nav problemātiska, 2) klients ir motivēts pārmaiņām</p>
1.Vai informācija ir pietiekama RVN veikšanai?	31	16			

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
2.Vai riska izvērtēšana veikta, ievērojot klienta pamatvajadzības un problēmas?	31	15	1		Trūkst skaidrojuma, kādēļ uzraudzības līmenis pazemināts / Nepietiekami novērtētas vajadzības (neņemot vērā attieksmes problēmu - klients neatzīst vainu) / Adevāta riska analīze / Izsmēloši aprakstīti C faktori, ir pamatojums piešķirtajam riska līmenim / Nodarbinātība un veselības problēmas, kas pārrunātas sarunā, nav atzīmētas pie vajadzībām / Nepietiekami aprakstīti riska faktori / Ne visos punktos novērtējums atbilst pievienotajai informācijai (piem., minēts, ka plašs draugu loks, lai gan pats klients sarunā minējis, ka ir tikai daži draugi) / Nepilnīgs apraksts par riska faktoriem un ģimenes situāciju / Daži riski nepietiekami novērtēti (klients neatzīst un noliedz savu nodarījumu, bet minēts, ka attieksmes problēmu nav) / RVN analīze veikta pēc būtības - formāli varētu piešķirt zemāko risku, bet tiek ņemts vērā personas vecums (20g) un nozieguma raksturs (narkotiku iegāde), nosaka augstāku riska pakāpi, to attiecīgi pamatojot / Nav aizpildītas visas RVN sadaļas, arī atkārtotais RVN nepilnīgi aizpildīts / RVN nav ņemts vērā, ka klienta noziegums bijis vardarbīgs, nav arī pieminēta atkarības problēma (nepilngadīgs, smēķē no 12g.v.) / Norādīts, ka klients nodarbināts ilgstoši - reāli apmēram gadu, norādīts, ka klienta finanšu vadība vērtējama kā laba, taču ir informācija, ka klientam ir parādi vairākiem draugiem un kredītiestādēm, emocionālā stabilitāte novērtēta kā laba, klients pats sevi raksturo kā viegli aizkaitināmu / Apreibinošu vielu lietošana, problēmu risināšanas prasmju trūkums / Pamatots novērtējums ar paskaidrojumiem / Vērtējums pamatots /

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neat- tiecas*	
					Ņemta vērā aktuālākā problēma - darba meklēšana / Nepilnīgs RVN - piemēram, novērtēts, ka izglītības trūkums nerada problēmas, reāli klients pabeidzis tikai 7klases / Izsmelošs pozitīvo un negatīvo faktoru apraksts / Izsmelošs apraksts / Nepietiekami aprakstīti C un D riski, kuru ir daudz. KLV raksta, ka persona nav bīstama, bet nav faktu, kas to apstiprinātu (ņemot vērā daudzus C un D vērtējumus) / Detalizēti aprakstīti riski un vajadzības / Riski un vajadzības novērtēti nepietiekami (klients tiesāts par narkotiku un ieroču glabāšanu un slepkavības mēģinājumu, ir informācija, ka klientam nav radnieku, bet ir negatīvi draugi, ir problēmas ar dzīvesvietu, nodarbinātību un alkohola atkarību) / Nav apzināta motivācija kavēt nodarbības skolā / Nepietiekoši izzināta klienta attieksme (sarunā norāda, ka klientam nihilistiska attieksme). Izzināta klienta sociālā situācija, mazāk – psiholoģiskās vajadzības un attiecības ar māti, kuru iespaidā bijušas vairākas kriminālas epizodes. / Pirmajā RVN tiek identificētas uzvedības problēmas, pēc 6 mēnešiem va irs nē. Šis risks atkal tiek atjaunots.
Uzraudzības/ mērķa izvirzīšana PPP					Formāli un formulēti negatīvā formā (Nedarīt..., nepārkāpt...) / Nav sastādīts Uzraudzības plāns / Uzvedības nestabilitāte netiek uzrunāta mērķos un darbībās / Formāli un neprasa aktīvu rīcību ("neizdarīt jaunu noziedz. nodarījumu") / Nav ņemtas vērā uzvedības problēmas (viegli ietekmējams, atkarības) / Nav ņemtas vērā narkotiku atkarības problēmas / Formāli, nepietiekami atbilst augstajam riska līmenim (piem. "Noklausīties kursu Dzīves skola",
1. Vai mērķi atbilst RVN?	27	19		1	

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neat- tiecas*	
					"Turpināt dzīvot SRC Ratnieki") / Sākotnējā mērķu sarakstā netiek izrunāts nodarbinātības jautājums / Mērķos netiek izrunātas būtiskas klienta vajadzības - vielu atkarība un izglītības/ profesionālo prasmju trūkums / Mērķos netiek uzrunāta nodarbinātības problēma / Mērķos iekļauti tikai sociālo pabalstu jautājumi / Klients vēlas saņemt palīdzību tikai dzīvesvietas un materiālo pabalstu jomā / Mērķi saistīti tikai ar dokumentu iegūšanu, jo klients atsakās no cita veida palīdzības / Mērķi vērsti uz sociālo jautājumu risināšanu / Mērķi ir skaidri un adekvāti / Mērķi vispārīgi, drīzāk formāli – netiek izrunāti rīcības cēloņi – antisociālās uzvedības riski. / Mērķos neparādās darbs ar klienta motivāciju. / Klients nav motivēts sadarbībai, lietas materiālos neparādās motivācijas veidošana, trūkst mērķu, kas būtu saistīti ar emocionālo un uzvedības problēmu risināšanu.
2.Vai mērķi ir formulēti skaidri un precīzi?	22	23	1	1	Mērķi formāli, tajos netiek ņemts vērā finansiālo grūtību aspekts, kas rada problēmas ikdienā / Formāli / Visai formāli - no tiesas sprieduma / Formāli / Pārāk vispārīgi "Iemācīties risināt problēmas" / Mērķi pārklājas ar darbībām / Formāli un vispārīgi ("apzināties darbības, kas var novest pie likumpārkāpuma") / Formāli un neprasa aktīvu rīcību ("neizdarīt jaunu noziedz. nodarījumu") / Formulēti aizliedzošā formā "Nepārkāpt, neapmeklēt" / Mērķi ļoti formāli un vispārīgi "Nepārkāpt sabiedrisko kārtību", "Pastāvīga nodarbinātība" / Formulēti pasīvā formā "Neizdarīt jaunu noziedz. nodarījumu" / Mērķi ļoti vispārīgi / Mērķi pārāk vispārīgi / Nav vērsti uz aktīvu klienta darbību un iesaistīšanos / Mērķi formulēti kā uzdevumi (ļoti detalizēti) / Mērķi savstarpēji dublējas (piem., "Risināt nodarbinātības problēmu" un "Reģistrēties NVA") / Vispārīgs mērķis – apzināties darbības, kas noved pie likumpārkāpuma izdarīšanas / Neskaidrs mērķis „Apzināties darbības, kas noved pie likumpārkāpumu izdarīšanas”, uzdevums „Pārmērīgi nelietot alkoholu”.

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
3.Vai izmainoties situācijai, mērķi ir pārskatīti?	11	1	11	24	Mērķi formulēti tādā veidā, ka situācija nevar mainīties uz labāku (neizdarīt jaunus noziedzīgus nodarījumus, neizdarīt administratīvus pārkāpumus) / Nav ņemtas vērā izmaiņas - mātes nāve, darba zaudējums / Klients sarunās stāsta, ka pasliktinās situācija ģimenē (šķiršanās), ilgstoši nav darba, bet mērķos tas netiek atspoguļots / Mērķu un uzdevumu saraksts ir papildināts / Sākotnējā plānā uzdevumi ir detalizēti formulēti, pārskatītajā plānā nekonkrētāk, trūkst klienta paraksta / Mērķi netiek izpildīti, termiņi tiek pārcelti / Mērķi papildināti ar finanšu vadības un nodarbinātības aspektiem / Klients atskaitīts no SRC, par tālāko nav ziņu / Pēc sākotnējo mērķu izpildes saraksts tiek papildināts / Identificējot RVN uzvedības problēmas, darbs pie to risināšanas plānā neparādās. Mainoties RVN, mērķi nemainās.
Darbības plāna sastādīšana					Darbības nav vērstas uz uzvedības korekciju, bet tikai uz izvairīšanos no pārkāpumu izdarīšanas ("nelietot alkoholu sabiedriskās vietās", "nevadīt transporta līdzekļus, jo atņemtas tiesības") / Nodarbinātības problēma - NVA kursi / Daļēji pārklājas ar mērķiem, pārāk vispārīgas ("mācīties risināt problēmas") / Pārāk vispārīgi formulētas un nav vērstas uz aktīvu darbību ("ievērot likumus", "mācīties risināt problēmas") /
1.Vai noteiktās darbības atbilst mērķim?	29	16	1	1	

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neat- tiecas*	
					Sūta pie narkologa, jo ir aizdomas par narkotiku atkarības problēmu (nevis atsevišķu lietošanas gadījumu) / Mērķis "Iegūt autovadītāja apliecību" satur uzdevumu "nepārkāpt CSN" / Maz aktīvu darbību (pārsvarā aizliegumi) / Darbības ļoti vispārīgas "Izvērtēt sava nodarījuma sekas", "Ievērot sabiedrībā pastāvošos likumus", "saglabāt pastāvīgu nodarbinātību" / Ļoti precīzi aprakstītas darbības / Plānotās darbības aprakstītas precīzi / Darbības pārklājas ar mērķiem (piem., "Reģistrēties NVA" minēts gan pie mērķiem, gan uzdevumiem) / Darbības daļēji pārklājas ar mērķiem / Vairāk formāli, ne pēc būtības, nav paredzēts darbs ar klienta pretestību / Parādīti konkrēti soļi, kā samaksāt kompensāciju / Nav skaidrs, kā īstenot uzdevumu „Atpazīt situācijas un rīcību, kas var novest pie likumpārkāpuma izdarīšanas”
2. Vai pakalpojumu izvēle atbilst RVN?	19	15	3	10	Netiek piedāvāts risinājums agresīvas uzvedības mazināšanai / PP Cieņpilnas attiecības / PP Cieņpilnas attiecības / PP Cieņpilnas attiecības / PP Cieņpilnas attiecības klientam, kas ir ļoti noslēgts un nav uz sadarbību vērstis / Neuzrunā alkoholisma problēmu / Attiecības ģimenē nestabilas - PP Cieņpilnas attiecības / Par spīti konfliktiem ģimenē, netiek piedāvāti atbilstoši pakalpojumi (piem. dalība atbilstošā PP) / PP Vielu lietošanas menedžments / PP Cieņpilnas attiecības / KLV jāprecizē PP / Nav pamatojuma, kādēļ tieši PP "Cieņpilnas attiecības" ir izvēlēta / Rekomendē psihologa palīdzību SRC / Klients neizrāda interesi par pakalpojumiem / Klientam piedāvā uzturēšanos SRC, bet klients atsakās / Sociālās integrācijas programma / Uzdevumos - ārstēšanās no alkoholisma, psihologa apmeklēšana / Kāds pamatojums PP „Cieņpilnu attiecību veidošana”? / No lietas materiāliem grūti spriest par piedāvāto atbalstu. / Netiek uzrunātas klienta emocionālās vajadzības – nomāktība. / Pietrūkst pamatojuma, kādēļ klients tiek nosūtīts uz Vardarbības novēršanas programmu.

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
3.Vai darbības plāns lietā ir pārskatīts, ja nepieciešams?	12	4	6	25	Regulāri līdz 01.12.2008, tālāk nav ziņu / Tiek pagarināti termiņi, jo plāns nav izpildīts / Darbību saraksts tiek papildināts / Darbību saraksts tiek papildināts katru mēnesi / Nav pārskatīts pēc vairāku uzdevumu izpildes / Plāns tiek papildināts / Situācija mainījusies, taču plānā izmaiņu nav / Ir konstatēti fakti, ka situācija mainījusies, bet risinājumu nav / Trūkst informācijas, jo nav sarunu pierakstu / Pēc klienta iniciatīvas piedāvā piedalīties PP "Vielu lietošanas menedžments" / Darbību plāns saīsināts, taču no lietas materiāliem nav saprotams, kādēļ (nav informācijas par darbību izpildi) / Identificējot RVN uzvedības problēmas, darbs pie to risināšanas plānā neparādās.
Plāna mērķtiecīga realizēšana					
1.Vai darbinieks seko plāna izpildei?	37	8		2	Sarunas notiek regulāri, bet ne visām ir pieraksti / Trūkst sarunu aprakstu, esošie nav parakstīti no klienta puses / Tikšanās pieraksti tikai no pirmajām sarunām / Nav sarunu ar klientu pierakstu / Pēc sarunu pierakstiem redzams, ka regulāri apjautājas par darbību izpildi / Regulāri sazinās / No klienta netiek pieprasīti visi nepieciešamie apliecinātie dokumenti (piem. darba līgums) / Sarunās pārrunā, kā PP iegūtās zināšanas pielieto dzīvē, prasa dokumentus no skolas (sekmju lapu kopijas pievienotas) / Vairākkārtīgi atgādina, līdz panāk narkologa apmeklējumu / Trūkst dažu dokumentu, kas minēti sarakstā, vispār nav sarunu aprakstu / Regulāras tikšanās, pārrunā klienta aktualitātes, ir sarunu pieraksti / Interviju jautājumi, sarunu apraksti / Labi veic informācijas pārbaudi / Darbības secīgas, aprakstītas precīzi /

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neat- tiecas*	
					<p>Sarunu aprakstos minēts par uzdoto uzdevumu izpildi / Izsmēloši sarunu apraksti / Klienta sniegtajai informācijai tiek pieprasīti pamatojoši dokumenti (darba līgums, konta numurs) / Ir tikšanās pieraksti un telefona sarunu pieraksti / Regulāras tikšanās, zvani, kas dokumentēti un iekļauti lietā / Biežas tikšanās, kurās pārrunā plāna izpildi (ir sarunu pieraksti) / Visas veiktās darbības dokumentētas, t.sk. telefona sarunu pieraksti / Tiek pieprasītas dokumentu kopijas no NVA u.c. / KLV seko līdz izpildei, atkārtoti atgādina par neizpildīto, papildina uzdevumu sarakstu / Regulāri seko līdz, izvirza konkrētus uzdevumus, kas jāizpilda līdz nākošai tikšanās reizei, atzīmē izpildi, nokopēti un lietai pievienoti visi saistītie dokumenti / Nav visu sarunu pierakstu / Sarunu aprakstos atzīmēts, kas paveikts / Ir visas nepieciešamās izziņas (no DEĀK, no ģimenes ārsta) / Vairāk formāli, mazāk pēc būtības – vai un kas mainās klienta situācijā / Visi materiāli (klienta iesniegumi, paskaidrojumi) atrodas lietā</p>

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neat- tiecas*	
2.Vai notiek sadarbība ar pakalpojuma sniedzēju/atbalsta sistēmas dalībniekiem?	31	6	2	8	Saņemts atzinums no PP vadītājas/ No dokumentiem nav skaidrs, vai klients piedalījies nozīmētajā PP / Ievāc informāciju no SRC, skolas / Sazinās ar ģimenes locekļiem, ģimenes atbalsta centru / Tiekas ar tuviniekiem, bāriņtiesas speciālistiem - psihologu un sociālo darbinieku / Sazinās ar sievu / Sazinās ar sociālo darbinieku, māti / Telefoniski sazinās ar sievu / Nav dokumentu par PP apmeklēšanu / Konsultācijas ar PP vadītāju par atkārtotu programmas apmeklējumu / Tiek pārrunāts, bet netiek dokumentēts (nepilnīgi sarunu apraksti, trūkst apliecinājošu dokumentu) / Seko līdzī PP apmeklējumam, sazinās ar vecākiem (nepilngadīgs klients), klases audzinātāju, skolas sociālo pedagogu / Sadarbība ar vecākiem, skolu / Nav informācijas par klienta dalību piedāvātajā PP / Sazinās ar bērnu namu ģimenes locekļiem (telefoniski), ir sarunu apraksti / NVA apmeklējums darba meklēšanas atbalstam / Klients pāriet uz citu TSV, notiek saruna ar draugiem, pie kuriem dzīvos / Iegūts raksturojums no PP vadītāja pēc PP apmeklēšanas / Sarunas ar darba devēju / KLV sazinās ar PP vadītāju un SRC darbiniekiem / Sazinās ar SRC / Dokumentēta saziņa ar iesaistītajām institūcijām (bērnu nams, pašvaldība, sociālais dienests) / Visu iesaistīto institūciju izsniegto dokumentu kopijas pievienotas lietai / Sazinās ar SRC darbiniekiem (ir sarunu pieraksti) / Sarakste ar saistītajām institūcijām, jo klients pats nesadarbojas / Lietai pievienotas dokumentu kopijas no pašvaldības, sociālā dienesta, SRC / Aktīva komunikācija ar PMLP, sarunas dokumentētas / Sarakste ar patversmi, ar ieslodzījuma vietu / Sazinās ar SRC un patversmi, iegūst raksturojumu no programmu vadītājiem pēc SRC apmeklētajām programmām / Sazinās ar klienta darba devēju / Sarunas ar SRC vadību un sociālo darbinieku, sadzīves apstākļu apsekošana / Sadarbība ar SRC darbiniekiem (vadītāju, sociālo darbinieku), saruna ar māsu / Sazinās ar SRC, ģimenes locekļiem, pašvaldības sociālajiem darbiniekiem /

Novērtējamā joma	Vērtējums				Piezīmes
	Jā	Daļēji	Nē	Neattiecas*	
					Sadarbība ar pamatskolas sociālo pedagogi, sarunas ar tēvu, vecmammu. / Netiek apspriests atbalsts veselības uzlabošanā. / Norīkots uz PP „Vardarbības novēršana”, bet lietā nav informācijas, vai ir apmeklējis programmu un kādi ir rezultāti.
3.Vai darbinieks reaģē uz saistību neizpildi?	18	5	1	23	Sarakste, sazvānīšanās ar māti neierašanās gadījumā, paskaidrojumi / Nav pilnas informācijas par dažu tikšanos kavējumu iemesliem (trūkst paskaidrojumu) / Trūkst informācijas (nav sarunu pierakstu) / Paskaidrojumi, mājas apmeklējumi, sazināšanās ar tuviniekiem / Ir brīdinājumi un paskaidrojumi par admin. pārkāpumiem / Paskaidrojumi par neierašanos un administratīvajiem pārkāpumiem / Trūkst mājas apsekošanas akta (pieminēts sarunā) / Parādās fakti, kas liecina, ka klients nespēj risināt problēmas vai pat izraisa problēmas ģimenē, lai gan viens no mērķiem ir "mācīties risināt problēmas" - reakcijas nav / Trūkst dažu dokumentu (piem. atļauja neuzturēties dzīvesvietā) / Sazinās, bet nav pieprasīti un dokumentēti paskaidrojumi / Atskaitīts no programmas, saņemti paskaidrojumi / Brīdinājumi par neierašanos / Ir paskaidrojumi par neierašanos / Meklē, zvana, ja neierodas uz tikšanos / KLV nereaģē uz klienta norādītu nereālu adresi / Laužot vienošanos ar klientu, pievienoti dokumenti un pamatojums / Atgādinājumi par neizpildītajiem uzdevumiem (dokumentēti) / Ir brīdinājumi par neierašanos VPD / Iekļautas aktu kopijas no SRC par alkohola lietošanu / Ir brīdinājumi par programmas neapmeklēšanu / Klienta organizēšana – paskaidrojumu iegūšana.

* Neattiecas - neattiecas uz konkrētā klienta situāciju (piemēram, nav mainījusies klienta situācija, nav notikusi saistību neizpilde), vai arī gadījumos, kad uzraudzības vai PPP plāns vēl nav sastādīts un iekļauts lietā.

3.1.4. Fokusgrupu diskusijas

Fokusgrupas nr.1 (03.03.09) apkopojums VPD

Fokusgrupā nr.1 piedalās – Anvars Zavackis, Andris Barkāns, Jānis Klūga, Ināra Kima, Sanita Puzne, Maira Vimba

Fokusgrupā nr.2 piedalās – Mihails Papsujevičs, Solvita Dīķe, Daina Krūmiņa, Dina Mūrniece, Anita Rakovska

Kādas zināšanas, attieksmes, prasmes raksturo labu darbinieku, kas kvalitatīvi veic savus amata pienākumus? Kas nav pieļaujams darbā?

Labam darbiniekam ir jābūt **talantam**, prasmei izprast cēloņsakarības, kā tas ir gājis ar klientu, kā to novērst vai pastiprināt, jābūt **morālai stājai** (jāpieņem tie principi un metodika, ar kuru strādā), **ieinteresētībai** strādāt ar klientu (aicinājums) – klientam ir jāsaprot, ka darbinieks viņu grib redzēt, interesei darboties ar klientu, galvenais jautājums ir – Tu tici tam, ko Tu dari – pozitīvajam rezultātam, lai klients redz un jūt, ka darbiniekam ir pārlicība. Svarīgi ir darbiniekam saprast mērķi, ko mēs katrā gadījumā gribam sasniegt. Ja klientam ir problēmas izpaust agresiju un dusmas adekvāti, bet klients uz šo – saka nē. Ko darīt? Jo **risināt emocionālas problēmas** ir grūtāk, nekā nodarboties ar palīdzību sociālos jautājumos. *Un darbinieki bieži novirzās no mērķa*, sociālais darbs nevienam netraucē, bet pēc tam – kāda ir garantija, ka klientam atkal negribēsies zagt. Būtu vēlams, lai darbinieks būtu **klienta uzticības persona**, lai attiecības ar klientu nebūtu formālas. **Dažādi komunikācijas veidi (saskarsmes stili)** jāprot – ar klientu, ar atbalsta sistēmas iestāžu darbiniekiem, ar kolēģiem. Darbiniekam jābūt **godīgam, taisnīgam, jātic, ka klients var mainīties, jāiedveš ticība pārmaiņām arī klientam. Godīga attieksme pret amata pienākumiem.** Ja Tu brīdini par sodu, pēc tam arī izdari to – sodi. Godīgums kā atklātība. Godīgumi ir dažādi – pret valsti, pret klientu, pret Probācijas dienestu. Godīgums ir arī nepasacīt, reizēm noklusēt. *Reizēm darbinieks meklē klientam ienaidnieku un pēc tam nostājas klientam blakus, un abi iet pret ienaidnieku. Reizēm darbinieks mēģina stāstīt pasaciņas, kaut zina, ka tā nenotiks. Nepieļaujama darbā ir tāda metode kā iebaidīšana. Darbiniekiem ir bailes no vadītāja, bailes nezināt, līdz ar to sastāsta klientam muļķības.* Svarīga būtu **spēja atzīt savas kļūdas.**

Kādām prasmēm un zināšanām jāpieņem, uzsākot darbu?

- Nav nozīmes izglītībai, dzīves pieredze – pieredze darbā ar cilvēkiem, lai var sarunu uzturēt
- Pedagogi, sociālie darbinieki ir labāki sarunu vedēji, juristi ir vairāk burtu kalpi
- Spēja modelēt situāciju, redzēt cēloņsakarības, jābūt sistēmiskai domāšanai
- Uzraudzības darbiniekiem ir svarīgas likumdošanas zināšanas, bet atlasot to neņem vērā, jo pārzināt likumus var iemācīt
- Spēja saprast cilvēku problēmas, to analīze un elastība risinājumu meklēšanā
- Jāprot strukturēt cilvēka dzīvi pa detaļām, tad detaļas jāsamaina un atkal pa detaļām jāsaliek kopā

Kas ir līdzīgais, atšķirīgais uzraudzības un PPP funkciju veicējiem?

PPP ir komplicētākais veids, lai sadarbotos ar klientu, jo klients piedalās procesā brīvprātīgi, vairāk vajag piesaistīt klientu – harizmātiskām personībām jābūt. Ja darbinieks netic un negrib šo funkciju veikt, tad klients pazūd, nenāk. Klients ir jānotur uz kaut ko – šeit noteikumi un kārtība neko nedod. *PPP iekrīt uz to, lai klientu noturētu.* Darbiniekiem prasmēm un iemaņām represīvais elements mazāk, ir tuvāks emocionālais kontakts ar klientu. PPP strādā uz sociālām problēmām. Sociālais darbs prasa kreativitāti. Ja klientam nav, kur atsperties – darbs, dzīvesvieta, tad mēģinām risināt šīs sociālās problēmas. Ir gadījumi, kad klients nevēlas risināt cita veida problēmas, izņemot sociālās.

Uzraudzībā ir darbs ar klientiem un ietekmēšanas mehānismi, kā panākt rezultātu, tur ir vairāk iemācītas prasmes. Darbinieki būs tādi, kas uz noteikumu ievērošanu vairāk strādā. Uzraudzībā noteikumi ir skaidri – kas jāizvērtē, kas jāizdara. *Bet darbinieki iekrīt uz to, ka bieži klienti sāk manipulēt ar darbinieku (jautājums – kad un cik daudz palaist grožus vaļīgāk?)* Ideālā variantā sociālais atbalsts nepieciešams arī uzraudzības funkcijā

Piespiedu darbos klientam ir jābūt noteiktās stundās noteiktās vietās, tāpēc darbinieku maz interesē, kas notiek klienta mājās.

Ko vajadzētu darbiniekiem mācīt (kurā brīdī un kas varētu mācīt)?

- *Problēma ir fokusēšanās uz galvenajām problēmām (piemērs – tas, ka klients ir kādu nošāvis, tas pēc tam, jo galvenais ir jautājums – vai Tu darba līgumu atnesi?)*
- Nepieciešama fokusēšanās uz RVN. *Risku novērtēšana neiet kopā ar problēmrisināšanu*
- Kreatīva pieeja problēmrisināšanā
- Prasme izskaidrot lietas klientam, kas notiks gadījumā, ja kontroles nosacījumi tiks pārkāpti
- Zināšanas par probācijas jomu
- Zināšanas par atbalsta sistēmas iestādēm, kā strādāt ar tām
- Sapratne, kā jārikojas dažādās situācijās (manipulācija no klienta)
- Izvērtēšanas ziņojumu sastādīšanas prasmes
- Likumu interpretācijas, instrukcijas – *kritika par to, ka vāji izstrādātas*
- Informācijas meklēšanas avoti
- Spēja motivēt un sadarboties ar klientiem
- Mediju treniņš – kā uzstāties, kā runāt, kā izteikt savas domas, kā reaģēt uz situāciju

- Kā tiesās uzvesties? Jo esam prokuroru, tiesnešu nagos, viņi izrīkojas, kā viņiem patīk
- Dzīvības saglabāšana nakts apsekošanās
- Individuāls darbs ar klientu, specifiskās klientu grupas – kā strādāt ar tām?
- Svarīgi attīstīt savstarpējo saskarsmes kultūru
- Darbs ar klientiem, kuriem ir atkarība
- Mērķu izvirzīšana, kā virzīt uz mērķi klientu. Kā izvirzīt mērķus, ja klients ir problēmu noliegšanas fāzē. *Pamatklūda darbiniekiem ir – mistiski mērķi, kuriem nav piesaistīti uzdevumi.* Kopsakarības ir jāparedz, sistēmiskai domāšanai ir jābūt. *Darbinieka jautājums – 3 gadi man šis klients būs, ko es ar viņu darīšu?*
- PPP vajadzētu apmācības – kā strādāt cietumos? *Pašreiz notiek taustīšanās, bet jābūt vienādai nostādnei visā Latvijā. Cietumos izvērtēšanas ziņojumi par klientiem, tos neanalizējam, citiem darbiniekiem ir paniskas bailes no cietuma – no nezināšanas no informācijas trūkuma*
- *VPD nav nodefinēta attieksme pret subkultūrām*
- TSV vadītāju kompetences(jārīcina)???. *Vadītāji nav informēti, kā viņiem rīkoties, likumdošanas skaidrojuma pietrūkst (sociālās rehabilitācijas pakalpojumu apmaksas kārtība ir neskaidra, reizēm no pārvaldes pietrūkst Krimināllikuma vai grozījumu Soda izpildes kodeksā skaidrojumu(labā prakse – konsultatīvā padome), pārvaldes darbinieki neatbild uz darbinieku uzdotajiem jautājumiem- izlasiet kārtībā, noteikumos - tāda ir atbilde . Iznāk, ka kašķīgi ir filiāļu vadītāji, jo viņi prasa – kur ir?*
- TSV vadītājiem, lai novērstu pretrunas, jauninājumi ir jāzina. Un tad novadām apmācības darbiniekiem. Ir nepieciešamas apmācības par to, ko darbiniekiem māca, kaut vai iepazīties ar mācību materiāliem.
- *Pastāv pretruna starp apmācītajiem 2006. un 2008. gadā, un vecie darbinieki ir iesūņojuši. Mums tagad VPD ir dažādos laikos mācīti cilvēki, jo nostādnes mainās, reizēm ir grūti sasniegt kopsaucēju darbā, jo apmācību saturs ir ļoti mainījies, tāpēc darbiniekiem ir dažādas pieejas darbam, rodas diskusijas; jaunie saka – mūs mācīja tā, TSV saka – mums prasa tā. Trūkst vienotais darba standarts*
- Pieredzējušo darbinieku apmācība 2008. gadā nenotika, jo apmācību prioritāte bija jaunie darbinieki
- TSV vadītājiem vajadzētu 2 iekšējās apmācības mēnesī, kur izstāstītu jaunās vēsmas
- Jautājums ir – kad jauno darbinieku mācīt. Doma ir 2-3 (vai 3-4) mēnešus iedot reālas lietas, lai darbinieks saprot, par ko ir runa, lai sasniedz pamatlīmeni, saprot pamatlietas (pamatlietas vārdnīcā būtu vēlams fiksēt, lai slengu iemācās), lai viņam rodas jautājumi, tad arī varētu būt tā ievadapmācība.

- Ievadam par darbu ir jābūt, jo jaunie mācās no vecajiem, TSV ne vienmēr rīkojas pareizi (ievads + prakse + specifiskās apmācības)
- PPP darbinieki nav iepazīstināti ar normatīvajiem aktiem
- Kolēģu konsultācijām vajadzētu periodiskumu, priekšnieku klātbūtne šajās nodarbībās sasaldē darbiniekus
- Ir svarīgi mācīties no veiksmīgiem gadījumiem, ir svarīgi dzirdēt informāciju pa tiešo no speciālistiem (IeVP, piemēram)
- Rīgā ir svarīgi tikties ar citām TSV filiālēm, kolēģu pieredzes apmaiņa kolēģu konsultācijās – tas ir veiksmīgi, Rīgā tādas iespējas bija izslēgtas
- Ir divas karstās aktualitātes šobrīd – lēmums par atteikumu, izmaiņas krimināllikumā

Fokusgrupas (2) apkopojums VPD 04.03.2009

Fokusgrupā (2) piedalījās – M.Papsujevičs, S.Dīķe, D.Krūmiņa, D.Mūrniece, A.Rakovska

1.Kādas zināšanas, attieksmes, prasmes raksturo labu darbinieku, kas kvalitatīvi veic savus amata pienākumus? Kas pietrūkst?

- Praktiskās dzīves pieredze ir svarīga, jābūt universālam cilvēkam, kurā ir apvienoti – literāts, jurists, advokāts, sociālais darbinieks, psihologs
- Jāprot sabalansēt soģis un atbalsts
- Spējas kontakta dibināšanā ar klientu
- Svarīga ir attieksme pret klientu
- Atbildības sajūta (atbildība pret klientu) un godīgums (solījumu pildīšana, izrunāt nepildītos solījumus)
- Elastīgums
- Spēja analizēt situāciju, spēja dabūt rezultātu
- Spēja atšķirt svarīgāko no mazāksvarīga (prioritātes)
- Izpratne par robežām, ko paredz normatīvie akti
- Korekta robeža – es esmu dienesta amatpersona

2.Kam jāpiemīt pretendētam, uzsākot darbu?

- Pie atlases pretendētam būtu jāzina izpratnes līmenī, ar ko nodarbojas VPD, pretendenta izglītība, izpratne par tiesu sistēmu, bet galvenais akcents ir uz **prasmēm**
 - Spēja plānot savu darbu
 - Prasmes pieņemt lēmumus
 - Informācijas analīze (kā iegūt informāciju? Kā izdarīt secinājumus?)
 - Problēmrisināšanas prasmes (sākot ar spēju saskatīt problēmu)

- Dzīves pieredze (kā risināt problēmu? pozitīvi piemēri – kādam jau ir palīdzējis, gadījumu analīze, situāciju risināšanas prasme)
- Reizēm darbiniekus iegāž tas, ka ir lēns darba temps (sevišķi uzsākot darbu, kad ir daudz nezināmā). Viss darba smagums tiek iznests uz spējīgākiem darbiniekiem
- Atbildības sajūta
- Vēlme attīstīties, pilnveidoties
- Spēja risināt neordināras situācijas
- Prasme meklēt informāciju
- Spēja pārslēgties (no agresīva klienta uz cita tipa klientu), savaldīšanās
- Spēja klausīties, spēja iedziļināties klienta problēmā

-VPD darbiniekam nav izpratnes par sevi, ir priekšlikums atlasē procesā 1 nedēļu jaunajiem pretendentiem vadīt pašizziņu, lomu spēles un paralēli informēt par VPD darbu, par darbu ar klientiem, ekspertu grupa pēc tam sniedz atzinumus par pretendentu profesionālo piemērotību un priekšlikumus par to, kādu funkciju viņiem piedāvāt

- Attieksmes – pozitīva attieksme pret pasauli, vēlme darboties, vēlme palīdzēt, zināšanas par sevi, par pasauli, par personību

-Atlasē gadījumus analīzei vajag atlasīt pēc nejaušības principa

3.Kas ir līdzīgais atšķirīgais uzraudzības un PPP funkciju veicējiem?

-PPP kā metode, kā instruments ieiet visās funkcijās

-Sabiedrība to nezina, ka PPP palīdz

-Labs piemērs, kā uzraudzības darbinieks pārtapa par PPP darbinieku

-Abas funkcijas saplūst, jo klients ir viens gan PPP, gan uzraudzībā, darbiniekiem arī prasmes ir vienādas

4.Ko vajadzētu darbiniekiem mācīt? (kurā brīdī, kas māca?)

-Normatīvo aktu pārzināšana

-PPP – zināšanas par to, kā cilvēkam integrēties sabiedrībā (atbalsts, pamatproblēmas risināšana)

-Ir jāattīsta spēja pieņemt klientu, motivēt klientu, mācēt atrast pieeju, nejust pretīgumu

-Spēja orientēties vides resursos, likumdošanas pārzināšana

-Resursu piesaiste klientam, starpinstitucionālās sadarbības mehānisms

-Kolēģu konsultācijas ir viens no veidiem, kā pavēstīt novitātes, kā rosināt referentus domāt

-Jaunajiem darbiniekiem un vadītājiem ir svarīga mūsu misijas apzināšanās (kas ir probācijas dienesta rezultāts?)

-Jaunajiem darbiniekiem vismaz 3 mēneši ir jāpastrādā darbaudzinātāja vadībā, tad viņu var sūtīt uz ievadapmācību

- Komunikācijas prasmes vajag trenēt (pa daļām – informācijas iegūšana, informācijas pārbaudīšana, pareizo jautājumu uzdošana) – bet vajag identificēt, kuram darbiniekam kas trūkst

-Lēmuma pieņemšana

-Skaidri spēles noteikumi, klientu apkalpošanas standarts

-Zināšanas par specifiskām klientu grupām

- atkarības
- garīgās veselības problēmas
- dzimumnoziedznieki
- vardarbība
- īpatnības (subkultūras?) ieslodzījuma vietās
- darbs ar nepingadīgajiem

5.Par motivāciju un citām lietām TSV

-Jaunumus lasīt ir grūtības

-Vecie darbinieki sāk buksēt, spriedze darbā par lielu, daļai iestājas vienaldzība (darbu izdara formāli)

-Visi darbinieki baidās pazaudēt darbu, tāpēc visi cenšas ielikt sevi darbā – tāda tagad ir motivācija, tūlīt viņi sāks izdegt (kā atbalstīt darbiniekus, lai apzinās savus personīgos resursus, lai atgūst darbaspējas?), pašpalīdzības metodes

-Darbs ir kā process, nekas nekad nebeidzas

-Par izdegšanu – cilvēki strādā, apmācības sen nav bijušas; apmācības dod drošinājumu un vēl pozitīvs moments – ļauj izrauties no ierastās darba vides, reizēm cilvēki izjūt vainas sajūtu par to, ka nav izdevies – treniņi dod izpratni par to, ka ne visi gadījumi ir veiksmīgi atrisināti

-Kolēģu konsultācijas un supervīzijas ir nepietiekošas, vadītājiem būtu jāpiedalās kolēģu konsultācijās

-Personāla daļā vajadzētu konsultantu (tāds kā eksperta viedoklis), kas atbalsta darbiniekus, vadītājus

- TSV vadītāji mācības dabū vismazāk, viņiem vajadzētu apmācīties par politikas lietām, par organizācijas kultūru, par vērtībām, ja vadītājs rāda savu principus, darbinieks neļaujas savām izpausmēm, vajadzētu Rīgā būt vienai nostājai, nevis katrai filiālei rīkoties autonomi (rokasgrāmatā tiek definētas vērtības), TSV vadītājam vajadzētu mācīt, kā vadīt kolektīvu, personālvadību

-Kolektīvā ir dažādos laikos apmācīti cilvēki, nav vienotas izpratnes vadītājam un darbiniekam (apmācīt TSV vadītājus un vecos darbiniekus). TSV vadītājus vajadzētu apmācīt, lai sekmīgi notiktu apmācība uz vietas, vadītājs ir tas cilvēks, kas novada novitātes darbiniekiem, vadītājam jāpaskaidro darbiniekam, kāpēc tagad darīsim tā (pa jaunam); apmācības TSV var notikt aptuveni 2 stundas

-Darba kvantitāte papīros!

- Darbinieki nespēj novilkt robežas(deminutīvi, mans Sidorovs), ja Tu kļūsti par draugu – jāatsakās no klienta
- Mācību sistēmai jābūt – ievadapmācība, pieredzējušu darbinieku apmācība, vadītāju apmācība; varētu būt bāzes apmācība un novitātes (TSV vadītājiem, reģionu apmācības, kolēģu konsultācijas)
- PPP šogad tapusies rokasgrāmata – labs palīgs iesākot darbu VPD
- Darbinieks var pārbaudīt sava kolēģa lietu
- Darbiniekiem uzskati mainās, piemēram, iegūstot zināšanas par atkarību
- Būtu vēlams pirms tikšanās gatavoties sarunai
- Reizēm darbinieki ir daudz spējīgāki par vadītājiem. Ir domājoši darbinieki un tehniskāki darbinieki

3.2. Ieslodzījumu vietu pārvalde

3.2.1. Grupu intervijas ar Ieslodzījumu vietu apsargiem un uzraugiem

Ieslodzījuma vietu pārvaldes uzraugu un apsargu grupu interviju apkopojums

Amatam nepieciešamās kompetences

Darbinieku galvenie pienākumi

- Veikt ieslodzīto uzraudzību;
- Sekot dienas kārtības izpildei savā postenī:
 - pavadīt ieslodzītos uz ēdnīcu, veikalu, noliktavu, veikalu;
 - saskaņā ar iekšējo kārtību organizēt ieslodzīto pastaigas;
- Nodrošināt iekšējo kārtības ievērošanu savā postenī;
 - risināt problēmas;
 - pārkāpumu gadījumā izteikt brīdinājumus, novērst pārkāpumus, sastādīt ziņojumus;
- Ieslodzīto kameru pārmeklēšana;
- Galvenais mācību mērķis ir iemācīt apsargu un uzraugu neapjukt nevienā situācijā, jo darbs cietumā prasa augstu atbildību, precizitāti un operatīvu reaģēšanu.

Nepieciešamās zināšanas, prasmes, īpašības

- Atbildības sajūta.
- Precizitāte un nekļūdīšanās, jo vienā maiņā pieļautās kļūdas var apdraudēt nākamajās maiņās strādājošos.
- Nepieciešams pārzināt visus normatīvos dokumentus, likumus, noteikumus, instrukcijas, procedūras, tiesisko sistēmu, sodu izciešanas un dokumentu aprites kārtību.
- Prasme strādāt komandā.
- Izpildīgums, pakļaušanās reglamentam, instrukcijām, rīkojumiem.
- Nepieciešamas valsts valodas zināšanas, jo jāgatavo ziņojumi un protokoli.
- Nepieciešamas arī krievu valodas zināšanas, jo ieslodzītie ir ieslodzītie, kas saprot tikai latviešu valodu, un ieslodzītie, kas saprot tikai krievu valodu. Mūsdienās, protams, parādās arī angļiski un citās valodās runājoši, tāpēc jādomā arī par svešvalodu zināšanām vai speciālu tulku piesaisti.
- Jāpārzina ieslodzīto psiholoģija, lai nepakļautos viņu manipulācijai un provokācijām.
- Labi jāpārzina savas un citu dienesta pakāpju atbildības un tiesību robežas. Subordinācija.
- Jābūt attīstītai psiholoģiskai noturībai („stipriem nerviem”).
- Jābūt labai fiziskai sagatavotībai un paš aizsardzības prasmēm.
- Jābūt prasmei operatīvi novērtēt situāciju, tās bīstamības pakāpi, lai pieņemtu pareizus lēmumus un rīkotos atbilstoši situācijai (apziņot visus, kas jāapziņo un izdarīt, ko prasa instrukcijas).

- Situācijas var prasīt tik augstu operativitātes pakāpi, ka zibenīgi jāspēj pieņemt lēmumus par prioritātēm konkrētā situācijā.
- Apsargiem papildus jābūt spējīgiem uzņemties atbildību par ieroci un attīstītai modrībai.

Grūtās situācijas darbā

- Ieslodzītie uzraugus neciena. Ieslodzītie rīko skandālus, pieprasa, lai ievēro viņu tiesības, bet priekš apsargiem un uzraugiem nedz Eiropas Savienība, nedz neviens cits tādus bukletus nedrukās – kur griezties, kur sūdzēties, kā sevi aizstāvēt.
- Darbs ar suicidāli noskaņotiem ieslodzītajiem vai ieslodzītajiem, kuriem ir garīgās veselības problēmas.
- Cietuma vadības attieksme pret darbiniekiem reizēm ir sliktāka nekā pret ieslodzītajiem.
- Darbu apgrūtina citu darbinieku, kolēģu neizdarība, iepriekšējo maiņu kļūdas. Reizēm arī vadītāju bezatbildība, piemēram, kas uzraugs ziņo, par aizdomām, ka kamerā lietots mobilais tālrunis.
- Nepietiekamais darbinieku skaits. Katrā postenī pa vienam, taču kameras drīkst atvērt tikai divatā. Reizēm vienā maiņā ir par maz uzraugu, jo viens mācībās, vēl viens uz slimības lapas, trešais atvaļinājumā, bet ceturtā ir sieviete (vīriešu cietumā) tāpēc nebūtu adekvāti likt viņai strādāt posteņos cietumu iekšienē, kur ir saskarsme ar ieslodzītajiem, kas ir fiziski spēcīgāki.
- Ieslodzītie nereti cenšas izspēlēt dažādus trikus ar uzraugiem. Ieslodzītie mēdz dažādi pārbaudīt uzraugu reakcijas: izaicinoši uzvedas, cenšas izprovocēt, iesaistīt nelikumīgās darbībās, cenšas piekukuļot.
- Ieslodzītie neizšķir kādos jautājumos jāvēršas pie uzraugiem un kas jājautā viņu vienību priekšniekiem. Reizēm prasa uzraugiem jaunas čības vai tējkannu, kad viņiem tiek izskaidrots, ka uzraugs nevar iedot – apvainojas vai agresīvāk pauž neapmierinātību.
- Kā atzīst jaunie darbinieki - pieredzējušie darbinieki redz labāk situācijas kopainu, tāpēc viņi labāk tiek galā ar saviem pienākumiem. Viņi saprot kādai rīcībai un darbībām katrā situācijā kā jāseko. Jaunie darbinieki var kļūdīties vai iestrēgt, jo saskata detaļas un pārvērtēt to nozīmīgumu situācijas kontekstā.
- Ikdienas stress. Darbs cietumā prasa augstu koncentrēšanos un spēju operatīvi reaģēt uz jebkuru situāciju. Paralēli visu laiku ir neprognozējamība („Nevar nezināt kas jādara, nepieciešama aktīva rīcība.”)
- Uzraugu drošība visādos tās aspektos. Sākot no fiziskās drošības postenī, inficēšanās riski saduroties ar inficētiem priekšmetiem pārmeklēšanas laikā, kā arī drošība ārpus cietuma, jo ieslodzītie mēdz draudēt un iebiedēt uzraugus.
- Uzraugi min, ka instrukcijas ļoti bieži paskaidro nepieciešamo rīcību, taču joprojām ir pietiekami brīvas iespējas izvēlēties veikt pienākumus ļoti labi, ļoti vai nepietiekami labi (Instrukcija jāpilda, bet var izpildīt pa savam).

- Daži uzraugi atzīst, ka grūtu situāciju nav, jo vienmēr ir pieredzējušāki kolēģi pie kuriem iespējams pakonsultēties.

Mācību programma „Ieslodzījuma vietu apsardze”

Apmierinātība

- Kopumā programmu absolventi vērtē programmu kā ļoti noderīgu un visaptverošu.
- Mācību kursi ir labi sakārtoti, jo tiek apskatītas visas ikdienas darbā nepieciešamās tēmas un kursi savstarpēji nepārklājās.
- Mācības ir noderīgas arī, kad kāds laiks jau ir nostrādāts uzrauga amatā, jo mācības saliek pa plauktiņiem visu to, ko ikdienā nākas darīt.
- Jo vairāk mācīsies, jo mazāk kļūdas pieļaus, jo vieglāk būs strādāt.
- Studenti atzinīgi novērtē arī pasniedzēju profesionalitāti, jo specifiskos mācību kursus pasniedz pasniedzēji, kas savā pieredzē strādājuši attiecīgajās jomā. Rezultātā lekcijās dzirdētie piemēri ir reāli no prakses un mācību kursu teorētiskais saturs nav kā no grāmatas, bet no reālās pieredzes.
- Mācībās māca kā vajadzētu būt, reālā situācija cietumos reizēm atšķiras, jo cietumos jāsaskaras ar ikdienas problēmām – darbinieku trūkums, zināšanu un iemaņu trūkums.

Galvenās studentu atzinīgi novērtētās tēmas

- Uzraudzība (pasniedzējs A. Stūris)
- Kriminālistika (pasniedzējs Soboļevs) - pēdējā apmācība ar tādu nosaukumu notikusi 2005.gadā

Jāievieš, jāpalielina vai jāsamazina apjoms

- Mācību procesā nepieciešamas vairāk praktiskās nodarbības, to uzraugi un apsargi minēja katrā grupu intervijā.
Gribas vairāk redzēt, patrenēties, pamēģināt. Ierosinājums būtu vairāk veltīt laiku situāciju izspēlēšanai – ugunsgrēks cietumā, konfliktu risināšana, ķīlnieku saņemšana, suicidāli noskaņots ieslodzītais. Uzraugiem īpaši aktuāla būtu praktisko nodarbību skaita palielināšana kratīšanas veikšanā un aizliegto priekšmetu atrašanā un atsavināšanā (izņemšanā).
- Gan uzraugi paši, gan viņu kolēģi atzīst, ka būtiski būtu jāpalielina praktiskās nodarbības ziņojumu sagatavošanā.
- Apmācībās esošie uzraugi un apsargi uzsvēra, ka grūti nosaukt precīzi, kas būtu vairāk un kas mazāk jā māca, jo arī paši studenti uzsāk mācības ar atšķirīgu iepriekšējo sagatavotību.
- Daži uzraugi intervijās minēja, ka arī teorētiskai apmācībai atvēlēts par maz laika un ka visu juridisko dokumentāciju nevar apgūt mēneša laikā.
- Kursu tiesību pamati varētu veidot izvērstāku, vēl vairāk un praktiskāk apskatot tiesību jautājumus.
- Bijušie studenti, kas mācījās Jūrmalā, vēlējas vēl vairāk uzzināt par penitenciārās sistēmas vēsturi.

- Jāievieš sadzīves psiholoģija un jāpalielina psiholoģijas apjoms kursā, piemēram, kā uzraugam pašam tikt galā ar stresu, psiholoģiskām darba problēmām. Jāpievērš uzmanība uzraugu psiholoģiskai sagatavošanai darbam.
- No psiholoģijas priekšmetiem vairāk būtu jāamāca: saskarsme, komunikācija konfliktu risināšana,
- Psiholoģijas pasniegšanas metodes varēja būt savādākas. Dažiem uzraugiem likās nepiemērota pasniedzēja un viņas izmantotās metodes (testu pildīšana).
- Ar mācībām jāveicina savstarpējās pieklājības (takta) izjūtas veidošanos.
- Mācību procesā jāamāca vairāk par profesionālo ētiku, jāriko semināri, domu apmaiņa un vairāk piemēru kā rīkoties. Līdzšinējā veidā pasniegto profesionālās ētikas kursu daži uzraugi atzina par nelietderīgu un pat ierosināja samazināt ētikas jautājumiem atvēlēto laiku.
- Jāpalielina būtu ierindas mācība, disciplīna, etiķete un subordinācija. Agrāk, kad mācības notika Jūrmalas mācību centrā šīs lietas mācījās ikdienā uz vietas arī ārpus mācību stundu laika.
- Fiziskās sagatavotības, ieroču un paš aizsardzību (pasniedzējs Drigo) varētu paskaidrot citīgāk, uzraugiem, kas nesaskaras ikdienas darbā ar ieročiem, un sievietēm ir reizēm grūtības uztvert tehniskās detaļas, piemēram, par ieroču salikšanu un izjaukšanu. 1-2 reizes izjaukt un salikt ieroci ir par maz, lai iemācītos pilnvērtīgi apieties ar to. Ierosinājums no uzraugu puses – ka ieroču priekšmetu varētu pasniegt M. Stivrenieks.
- Uzraugi ierosina mācību procesā attīstīt arī loģiskās domāšanas un analītiskās spējas.

Mācību metodes

- Mācībās tiek izmantotas dažādas mācību metodes. Salīdzinoši daudz ir lekciju veida apmācība, tiek izmantota arī grupu diskusijas, semināri, pastāvīgie darbi, demonstrējumi, lomu spēles.
- Uzraugi ierosina samazināt lekciju skaitu un palielināt lomu spēlēm, situāciju izspēlei, situāciju analīzei un diskusijām atvēlēto laiku.

Prakse

- Uzraugi min intervijās, ka ikdienas darbu ir grūti apvienot ar mācību prakses uzdevumiem. Rezultātā sanāk pildīt vairāk tiešos darba pienākumus un prakses kvalitāte no tā cieš. Uzraugiem arī nav iespēju nokopēt prakses laikā sastādītos ziņojumus, lai pievienotu prakses atskaitei. Sanāk, ka prakse ir dubults darbs – ziņojumu pārrakstīšana.

Citi ierosinājumi

- Bieži uzraugu un apsargu intervijās izskanēja, ka labi būtu apsargu un uzraugu mācības dalīt: kaut ko mācīt kopīgi, bet apsargiem apsargu priekšmetus un uzraugiem – uzraugu.
- Arī no uzraugu puses bija ierosinājumi, ka šīm mācībām vajadzētu būt pirms dienesta uzsākšanas, nevis, kad jau ir nostrādāts pusgads, gads, divi vai pat 10 gadi.

- Jauki būtu, ja bijušajiem studentiem būtu iespēja konsultēties arī pēc mācību beigām. Piemēram, interneta vai intraneta mājas lapā vai klātienes konsultācijās.
- Mācību centrs jau ieinteresē, reklamē un motivē apsargus un uzraugus mācīties, taču pašiem darbiniekiem nav motivācijas mācīties – neredz būtisku ieguvumu mācību rezultātā, taču būtiskākais – mācoties samazinās viņu ienākumi un jāpārkārto dzīves ritms. Mācoties normālā darba laikā zūd iespēja apvienot vairākus darbus. Un otrs būtisks šķērslis - jābrauc uz Mācību centru, kas neatrodas darba vietā, bet RCC, turklāt katru dienu, nevis ik pēc 4 dienām.
- Vērtīgas mācību procesā bija arī mācību ekskursijas uz ieslodzījumu vietu muzeju, uz citiem cietumiem, kurās devās Jūrmalā mācījušies uzraugi un apsargi.
- Uzraugi iesaka, mācību un prakses gaitā visas nepieciešamās pamata iemaņas apgūt un trenēt līdz automatizācijas pakāpei, lai saskaroties ar situāciju uzraugs automātiski reaģētu.

Citas mācības

- Cietumos norit ievadapmācības, kur pirmos 2 mēnešus jaunais darbinieks ir tieši piesaistīts kādam no vecākiem kolēģiem. Šādā veidā viņš iemācās visas primārās ikdienas darbam nepieciešamās prasmes, kā arī nepieļauj kļūdas.
- Regulāri notiek arī uzraugu un apsargu informēšana par jauninājumiem normatīvajos aktos, instrukcijās un citos kārtību reglamentējošos dokumentos, taču diemžēl psiholoģija vai kādas citas pielietojamas prasmes šajās mācībās parasti netiek mācītas.
- Regulāri uzraugi un apsargi tiek atestēti.

3.2.2. Intervijas ar Ieslodzījumu vietu pārvaldes virsniekiem

Ieslodzījuma vietu pārvaldes virsnienu interviju apkopojums

Uzdevumi un mācību procesa organizācija

Struktūrvienību primārie uzdevumi

- **Uzraudzības daļas** primārie uzdevumi – iekšējās kārtības nodrošināšana, no kā izriet, ka galvenie pienākumi ir normatīvo aktu (Iekšējie kārtības noteikumi, Soda izpildes kodekss), instrukciju pārzināšana un īstenošana dzīvē.
- **Sociālās rehabilitācijas daļa**, Vienību priekšnieku darba diena:
Darbs ar dokumentiem - iesniegumu, ziņojumu izskatīšana un apstrāde;
Raksturojumu sagatavošana Administratīvajai komisijai, VPD

Struktūrvienību problēmas

- Galvenā vienību priekšnieku darba problēma: darba sabalansētība. Šobrīd vienību priekšnieku darba īpatsvars 50-80% saistīti ar dokumentiem un lietvedību, 20-30% patiesībā vēlamajiem pienākumiem – darbam ar ieslodzītajiem. Šādas darba laika sadalījuma proporcijas saistītas ar lielo viena vienības priekšnieka pārraudzībā esošo ieslodzīto skaitu (60-80 klientu).
- Nepietiekamais darbinieku skaits uzraugu amatā, reizēm liek viņu pienākumus pārņemt vienību priekšniekiem (piem., režīma kontrole, ziņojumu sastādīšana, labošana, normatīvo aktu pielietošana, lietvedības vešana).
- Iespējams arī preču izsniegšanu no noliktavas varētu daļēji veikt uzraugi, lai atbrīvotu vienību priekšniekus no šiem pienākumiem.

Citas mācības

- IeVP 2 reizes gadā saaicina uzraudzības daļas vadītājus kopā uz 1 dienu semināru par aktualitātēm un lai informētu par organizācijas darbu. Agrāk esot bijis labāk un efektīvāk, kad organizēja 2-3 dienu apmācības un seminārus.
- Cietumu psihologiem mācības/supervīzijas notiek reizi mēnesī. Šobrīd notiek tikai šīs iekšējās apmācības kolēģu starpā (apspriež aktuālās lietas, jauninājumus, notiek supervīzijas (par kurām paši maksā), dažkārt arī kādas grupu nodarbības vai treniņi). Agrāk, kad bija programmas, bija vairāk ārējo apmācību.
- EQUIP anketēšana parādīja, ka būtiskākās problēmas virsnienu darbā ir
1. laiks, laika plānošana, laika trūkums, nespēja visu paveikt darba laikā.
2. motivācija pilnveidoties, jo tie kuri ir ar zemāku izglītību izrāda mazāku vēlmi pilnveidoties. (Varētu ierakstīt politikā vai amata instrukcijā obligātu apmācību un nepieciešamību pilnveidoties.)
- Vienību priekšnieki reizēm tiek uz mācībām 1 reizi 1-2 gados.
- Darbinieki, kuri bijuši uz mācībām tālāk par apgūto informē citus darbiniekus, vietās, kur tas nenotiek, tas noteikti būtu jāsāk darīt. Turklāt nevis tikai tādā veidā „kā gāja”, „ko priekš sevis interesantu ieguva”, bet arī „ko vispār mācīja, jo kas nelikās aktuāls vienam, var būt atbilde uz jautājumu citam.”

Mācību programma virsniekiem

- Vienību priekšnieku mācību prioritātes (saskaņā ar pašu vienības priekšnieku skatījumu): 1) sociālā rehabilitācija; 2) normatīvie akti; 3) psiholoģija; 4) fiziskā sagatavotība.

Jāmāca virsniekiem:

- Iekšējie kārtības noteikumi.
- Normatīvie akti, varētu jau projektus sūtīt uz ieslodzījuma vietām, lai virsnieki varētu savlaicīgāk tos apgūt un pielāgoties.
- Detalizētāk mācīt par normatīvo aktu piemērošanu. Kāpēc dažādos cietumos dažādi traktē noteikumus (notiesāto sodīšanas procesā piemērojot Soda izpildes kodeksu un iekšējos kārtības noteikumus).
- Lietvedība un darbs ar dokumentiem. Efektīvāka dokumentu sagatavošana, piemēram, dokumenti pirmstermiņa atbrīvošanai.
- Darbs ar datoru.
- Psiholoģija – padomi, kurus pašam ievērot, lai strādātu efektīvāk, neizdegtu.
- Ieslodzīto psiholoģija. Kā strādāt ar klientiem, kuriem ir dažādas psihiskas novirzes, noslieces.
- Saskarsmes un komunikācijas iemaņas. Kā pareizi uzvesties dažādās situācijās, kā komunicēt ar dažādiem ieslodzīto, personības u.c. tipiem.
- Psiholoģiskā sagatavotība: jāpilnveido personības īpašības un dažādi attīstību kavējoši aizsargmehānismi – kūtrums, problēmu noliegšana, racionalizēšana, citu kritizēšana, kā pārvarēt stagnāciju domāšanā.
- Emocionālo inteliģenci attīstīt. Kā sakārtot un vadīt savas emocijas. Darbinieku noskaņojums bieži atkarīgs no vadītāja, priekšnieka noskaņojuma, taču jāatceras, ka virsnieki – vienību priekšnieki strādā ar personību un tās resocializāciju.
- Vienību priekšniekiem noderīga būtu „Motivējošās intervijas” tehnikas apgūšana. Šī metode palīdz celt klientu motivāciju, vairāk parāda kā motivēt, liek mobilizēties, arī palīdz vadīt laiku un prioretizēt savu un klienta darbus.
- Profesionālā ētika, tolerance, lietišķā etiķete.
- Dienesta kārtība, subordinācija, disciplīna.
- Virsnieku stāja, uniformas valkāšana.
- Agresijas vadīšana. Varētu būt sociālpsiholoģiski treniņi.
- Citu struktūrvienību darbs, specifika. Struktūrvienību saskares punkti.
- Komandas saliedētību, komandas apziņu, savas lomas apzināšanos komandā, sadarbību.
- Struktūrvienību darbs, specifika. Organizatoriski jāatrisina pienākumu pārklāšanās starp Sociālās rehabilitācijas un režīma daļu. Kas ko dara?
- Cietumu priekšniekiem jāzina viss: ekonomika, grāmatvedība, pedagogija, psiholoģija, Eiropas Savienības normatīvie akti, tiesības. Cietuma priekšnieki ir pamatā galvenie un vienīgie, kas uzņemas atbildību par visu, kas un kā norit cietumā.

Mācību programmas „Ieslodzījumu vietu apsardze” izvērtējums

Mācību programmā uzsvāri jāliek uz:

- Likumi un instrukcijas ir noteiktas, taču praksē to piemērošana katrā cietumā atšķiras. Katrs interpretē kādu normu nedaudz atšķirīgi. Piemēram, Soda izpildes kodeksam trūkst komentāru, līdzīgi kā citiem likumiem.
 - Iekšējie kārtības noteikumi un to praktiskā īstenošana dzīvē.
 - Uzraugiem jābūt pareizi rakstīti ziņojumi, lietvedība vairāk jātrenē praktiski. Bieži traucē arī valsts valodas zināšanu trūkums un tuvredzīga domāšana – uzraugs rakstot ziņojumu nepadomā par sekām, jo viņa sastādītais ziņojums ir vēlāk dokuments lēmuma pieņemšanai gan vienības priekšniekam, gan administratīvā komisijā, gan tiesā.
 - Lielāks uzsvārs jāliek uz uzraugu profesionālo ētiku, uzvedības normām (piem., formas nēsāšana, izturēšanās dienesta laikā, pieklājība) un morāli ētisku sagatavotību.
 - Uzraugiem nepieciešams apgūt vairāk psiholoģiskās zināšanas, konfliktu risināšanas prasmes, savaldīšanos
 - Uzraugiem un apsargiem būtu nepieciešams apgūt arī profesionālu attieksmi un spēju savaldīties.
 - Jāmāca strādāt situācijā, kad ieslodzītajiem ir vairāk tiesības nekā uzraugiem.
 - Jāmāca uzraugiem domāt un patstāvīgi pieņemt lēmumus situācijās, kad jāastāda ziņojums, vai kad var iztikt ar brīdinājumu, pamudinājumu vai kādiem citiem psiholoģiskiem paņēmieniem, lai nesaasinātu konfliktu.
-
- Labāk būtu apsargus un uzraugus no sākuma apmācīt Mācību centrā un pēc tematikai nodarbināt.
 - Lielāka darbinieku mācību motivācija bija, kad darbojās Mācību centrs Jūrmalā, šobrīd neviens negrib braukt mācīties. Šobrīd mācoties darbinieki zaudē ceļa izmaksas, ēdināšanas izmaksas, kā arī uz komandējuma naudas un nakts stundu rēķina.
 - Maiņās strādājošie nav ieinteresēti mācīties, jo brīvajās 3 diennaktīs strādā citos darbos.
 - Problēmas apmācīt visus darbiniekus rada arī fakts, ka uzraugu un apsargu amatos ir salīdzinoši liela darbinieku maiņa (Piemēram, Šķirotavas cietumā gadā atnāk 30, aiziet 40 darbinieku).
 - Mācību centrs varētu organizēt mācības lokāli ieslodzījumu vietās.
 - Mācības varētu organizēt reģionālāk. Aicinot uz mācībām no tuvākiem reģioniem.
 - Motivācija mācīties izpaliek arī tādēļ, ka atalgojuma atšķirība ierindniekam un kaprālim ir ~ 2 Ls/mēnesī.

3.2.3. Fokusgrupu diskusijas

Fokusgrupas (1) apkopojums IeVP 09.03.2009

Fokusgrupā (1) piedalījās – L.Jefremovs, A.Bluzmāns, A.Šomka, V.Groza, A.Vlasa, M.Stivrenieks, O.Kārkliņš, V.Zaharovs, I.Šačenko

1.Virsnieku apmācības mērķis un galvenie uzdevumi

Mērķis – paaugstināt kvalifikāciju virsniekiem, kas strādā bez penitenciārās izglītības; izglītoti speciālisti penitenciārajā jomā, dot ieskatu, kāda ir virsnieka loma sodu izpildes sistēmā, kādas ir viņa funkcijas un amata pienākumi

Galvenie uzdevumi – izveidot profesionāli penitenciārajā jomā; nodrošināt resocializācijas procesu; iemācīt strādāt korekti, iemācīt apmācīt savus padotos, iemācīties pielietot zināšanas praksē

2.Kādas nepieciešamas galvenās apmācību tēmas virsniekiem?

- Zināšanas psiholoģijā un pedagoģijā
- Zināšanas notiesāto psiholoģijā un pedagoģijā
- Zināšanas likumdošanā un normatīvo aktu pārzināšana
- Zināšanas par dienesta gaitu, sociālajām garantijām, sodu un apbalvojumu sistēmu darbiniekiem
- Darbs ar padotajiem – personālvadība
 - Cietuma struktūra
 - Kā risināt konfliktus
 - Darbinieku novērtēšana
 - Lietišķā sarakste
- Zināšanas un prasmes pieaugušo izglītošanā
- Saskarsme
 - Savstarpējo attiecību, saskarsmes kultūra, lietišķā etiķete
 - Saskarsme ar ieslodzītajiem
 - Saskarsme ar nepilngadīgajiem
 - Prasme izskaidrot ieslodzītajam pārkāpumu (brīdinājums)
 - Sarunas vadīšana
- Šaujamo ierociņu pielietošana
- Vispārējā informācija par visām jomām (uzraudzība, apsardze, resocializācija, drošība)
- Zināšanas lietvedībā (dokumentu rakstīšana un noformēšana)
- Grūtu situāciju izspēle
- Vadītprasmes
- Budžeta plānošana (darba samaksa, darba grafiks)
- Padziļināta 3. līmeņa programma (jaunākais inspektors)
- Profesionālā ētika
- Specīdzekļu , dažādu cīņas paņēmienu pielietošana
- Kratīšanas un apsekošanas nosacījumi un kārtība

- Klientu(ieslodzītie) apkalpošana
- Darbs ar informāciju (kā sameklēt, kā analizēt, kā interpretēt)
- Tiesību teorija
- Komandas darbs, sadarbība
- Stresa vadība
- Pedagoģiskās iemaņas darbā ar cilvēkiem (metodes, pieejas)
- Darbs ar personas lietu
- Profesionālā izdegšana
- Pamatprasmes prezentēšanā, datorzināšanās
- Medicīna, prasmes sniegt pirmo palīdzību
- Penitenciārās jomas vēsture

3.Kādas nepieciešamas specifiskās zināšanas pa jomām?

Apsardze

- Apsardzes vispārējie noteikumi
- Rīcība ārkārtas situācijā
- Caurlaides režīms

Resocializācija

- Soda izpildes mērķis
- Resocializācijas līdzekļi
- Ieslodzīto sagatavošanas process atbrīvošanai

Drošības daļa

- Kā rīkoties nestandarta situācijās
- Krimināllikuma panti par drošību

Fokusgrupas (2) apkopojums IeVP 12.03.2009

Fokusgrupā (2) piedalījās – V. Ģeģeris, J. Skvorcovs, V. Bruners, A. Leitāns, J.Visockis

1.Virsnieku apmācības mērķis un galvenie uzdevumi

Mērķis – Profesionāls darbinieks penitenciārajā jomā

Problēmas un priekšlikumi uzlabojumiem esošajā apmācību procesā un ieslodzījuma vietās - apmācībai ir jābūt, šobrīd tā nav sekmīga, grūtāk būs izvēlēties apmācību modeli – kā salāgot MC apmācību un apmācību ieslodzījuma vietās; agrāk bija apmācība virsniekiem par jaunumiem, tagad notiek tā – apmācība darba procesā – dari tā! – labi, ka ir kāds, kas to visu pieskata; par apmācību apmeklējumu vajadzētu maksāt virsstundas; pašlaik notiek instrukciju iekalšana, cilvēkam neiemāca domāt; ieslodzījuma vietās nav piemērotas telpas sporta nodarbībām, praktiskām nodarbībām; uzraugiem, apsargiem ar augstāko izglītību nav motivācijas kļūt par virsniekiem (pēctecība!?), jo apmierina – darba režīms; atalgojums gandrīz nemainās, virsnieki uzreiz iet strādāt bez speciālas sagatavošanās. Uzraugi, apsargi skatās uz virsniekiem – attieksme pret darbu, formu; pagaidām cietumā trūkst komandas darba, jo katrs ļoti šauri skatās un izpilda tikai to, kas viņam uzlikts par pienākumu; virsniekiem ir pārslodze darbā; penitenciārajā jomā Sodū izpildes kodekss jauns nav izstrādāts, instrukcijas, dokumenti nav izstrādāti atbilstoši esošajai situācijai cietumos; tagad

MC pasniedz tikai šaušanu un kaušanos, bet tam vajag regulārus treniņus un nevajag ar to pārspīlēt; virsniekiem nav stimula strādāt; labi speciālisti penitenciārajā jomā bieži nav ar pasniedzēja dotībām; bieži nonāk pretrunā – amatpersonas un personības attieksme pret likumpārkāpēju; cietumā nav kolektīva; tradīcijas neatbilst jauno apmācības prasībām (pretruna)

2.Kādas nepieciešamas galvenās apmācību tēmas virsniekiem?

- Ziņojuma sastādīšanas prasmes
- Zināšanas psiholoģijā un pedagogijā, psiholoģiskā sagatavotība
- Zināšanas likumdošanā un normatīvo aktu pārzināšana
- Cieņa pret virsnieka vārdu, formu, profesijas prestižs, ētikas kodekss
- Penitenciārā pamatizglītība nepieciešama
- Patstāvība, iniciatīva, problēmrisināšanas iemaņas
- Darbs komandā
- Pārrunu vešana krīzes situācijā
- Relaksācija, darbaspēju atjaunošana
- Tiesisko iestāžu(tiesa, prokuratūra) darba specifikas pārzināšana
- Klientu apkalpošana?!
- Saskarsmes ētika
- Darbs ar padotajiem (savu padoto darba pārzināšana, kontrole, aizrādījumi
- Darbs ar dokumentiem
- Vadītāja pamatprasmes
- Sava darba organizēšana un plānošana, prioritātes
- Komunikācija (klients, padotais, priekšnieks)
- Prognozēt savas rīcības sekas
- Svešvalodas zināšanas (ieslodzītie no ārzemēm)
- Individuāls darbs ar ieslodzītajiem, zināšanas sociālajā darbā(vienības priekšniekiem)
- Zināšanas probācijas darbā
- Organizatora spējas
- Vispārējā informācija par visām jomām (uzraudzība, apsardze, resocializācija, drošība)
- Grūtu situāciju izspēle
- Profesionālā ētika

3.Apmācību vajadzības uzraugiem, apsargiem (vajag uzlabot apmācību kvalitāti)

- Komunikācijas prasmes ar ieslodzītajiem, ar kolēģiem, ar vadītājiem
- Normatīvie akti
- Apgūt standarta risinājumus, iemācīties adekvāti reaģēt uz situācijām
- Zināšanas pedagogijā, psiholoģijā
- Sūdzību izskatīšana, dokumentu sastādīšana
- Rotācija uz citu cietumu, uz citu struktūrvienību
- Paredzēt sekas savai rīcībai (prognozēt savas rīcības sekas – ja Tu lietosi steku)
- Prasme rīkoties ar šaujameroci

4.Apmācību vajadzības cietuma priekšniekiem

- Strādājot gan ar padotajiem, gan ar ieslodzītajiem nonāk pretrunīgās situācijās likuma priekšā
- Vadības prasmes (darbs ar padotajiem, darbs komandā)
- Psiholoģiskais atbalsts cietuma vadībai nepieciešams
- Darbs ar sevi
- Relaksācija nepieciešama

4. Analīze un secinājumi

4.1. VPD pētījumā iegūtās informācijas analīze un secinājumi

Pētījumu uzsākot, tika izvirzīti sekojoši uzdevumi:

- Noskaidrot Valsts probācijas dienesta **darbinieku darba prakses un prasmju atbilstību** esošās Valsts probācijas dienesta **politikas principiem**;
- Veikt **lietu vadības analīzi** Valsts probācijas dienesta funkciju – uzraudzības un potpenitenciārās palīdzības ietvaros;
- Izpētīt un noteikt Valsts probācijas dienesta **darbinieku apmācības vajadzības** un sagatavot **priekšlikumus** Valsts probācijas dienesta darbinieku **apmācības programmas izstrādei**.

Lai sasniegtu pētījuma mērķi un izpildītu uzdevumus, nepieciešams atbildēt uz sekojošiem jautājumiem:

- 1) Kādas ir VPD vecāko referentu, kuri veic Uzraudzības un PPP funkcijas, darbā nepieciešamās zināšanas un prasmes?
- 2) Cik lielā mērā VPD darbinieku – vecāko referentu zināšanas un prasmes atbilst VPD politikas principiem un iekšējām procedūrām?
- 3) Kādas ir VPD darbinieku – vecāko referentu aktuālās mācību vajadzības, un cik lielā mērā tās iespējams apmierināt esošās mācību sistēmas ietvaros?

4.1.1. Būtiskākās zināšanas un prasmes VPD vecāko referentu amatā

Lai noskaidrotu, kādas ir būtiskākās zināšanas un prasmes VPD vecāko referentu, kuri strādā ar Uzraudzības un PPP klientiem, darbā, tika analizēti VPD dokumenti (darbības stratēģija, Uzraudzības un PPP funkciju izpildes kārtības apraksti un metodiskie materiāli un vadlīnijas, vecāko referentu amatu apraksti un prasības pretendentiem uz vecākā referenta amatu), noskaidrotas gan VPD vadības – dienesta vadītāja un viņa vietnieku, kā arī Uzraudzības un PPP nodaļu vadītāju – domas, gan TSV vadītāju, kā arī pašu vecāko referentu viedoklis.

Apkopojot informāciju no visiem iepriekš minētajiem avotiem, iespējams izdalīt vairākas nozīmīgāko zināšanu un prasmju grupas:

Saskarsmes un sadarbības prasmes (darbā ar klientu un citiem sadarbības partneriem)

Šajā prasmju grupā ietilpst gan prasmje nodibināt un uzturēt kontaktu ar dažādu vecumu, sociālo slāņu un izglītības līmeņa cilvēkiem, gan prasmje mērķtiecīgi vadīt sarunas – uzdot atbilstošus jautājumus, lai izzinātu klienta situāciju, uzrunāt problēmu jautājumus, par kuriem klients nevēlas runāt, atpazīt un spēt tikt galā ar klientiem, kas melo vai cenšas manipulēt.

Pie šīs prasmju grupas var pieskaitīt arī darbinieka spēju iegūt klienta uzticēšanos, kas ir ļoti būtiska gan Uzraudzības, gan PPP darbā. PPP funkcijas ietvaros klients brīvprātīgi izvēlas sadarbību ar VPD, tātad klienta lietas vadītāja spējai nodibināt kontaktu un panākt klienta uzticēšanos ir īpaši liela nozīme. Savukārt Uzraudzības darbā nopietns izaicinājums ir sabalansēt uzrauga/ soģa un atbalsta/ attīstības funkcijas.

Lai panāktu klienta uzticēšanos, darbiniekam jāpiemīt empātijai un prasmēm gan uzdot jautājumus, gan arī klausīties un sniegt emocionālu atbalstu grūtas sarunas laikā.

VPD darbiniekiem nereti jātiek galā ar emocionāli sarežģītām situācijām (piemēram, aizdomīgs vai agresīvs klients), tādēļ ir svarīga prasme pielāgoties klientam, runāt viņam saprotamā valodā, kā arī savaldība un spēja kontrolēt savas emocijas un adekvāti risināt konfliktu situācijas.

Lai izpildītu galveno VPD uzdevumu – panākt noturīgas izmaiņas klienta sociālajā uzvedībā un klienta sekmīgu integrāciju sabiedrībā – ļoti būtiskas saskarsmes prasmes ir prasme motivēt klientu saskatīt savas uzvedības klūdas vai problēmas, kas novedušas viņu pie likumpārkāpuma un motivēt klientu mainīt viņam ierastos uzvedības modeļus, kas ļautu viņam nākotne izvairīties no likumpārkāpumu izdarīšanas.

Veicot darba pienākumus, vecākajiem referentiem bieži ir jākontaktējas un jāsadarbojas ar plašu personu un dažādu iestāžu loku – pašvaldību un sociālo dienestu darbiniekiem, prokuratūras, policijas un tiesu darbiniekiem, u.c. – tādēļ ļoti būtiskas ir arī prasmes veidot un uzturēt starpinstitūciju sadarbību un nereti strādāt komandā kopā ar iesaistītajām personām, lai kopīgiem spēkiem sekmētu klientam izvirzīto Uzraudzības vai PPP mērķu realizāciju.

Par saskarsmes un sadarbības prasmju darbā ar klientu nozīmību liecina arī tas, ka individuālais darbs ar klientu, darbs ar noteiktām klientu grupām (nemotivēti klienti, atkarīgie, dzimumnoziedznieki), emocionāli sarežģītu situāciju risināšana ar klientu un klienta motivēšana pārmaiņām intervijās ar vecākajiem referentiem tika vairākkārtīgi minēti kā piemēri īpaši sarežģītām un grūtām darba situācijām, kā arī atzīmēti to tēmu vidū, par kurām darbiniekiem būtu nepieciešamas papildu padziļinātas apmācības.

Analītiskās spējas, problēmu risināšana un lēmumu pieņemšana

VPD darbiniekiem ikdienas darbā ir jāstrādā ar ļoti lielu informācijas apjomu – gan dokumentiem, gan informāciju par klientu, kas tiek iegūta intervijās un sarunās ar klientu un citām personām (piem., ģimenes locekļi, sociālie darbinieki, PP vadītāji, u.c.). Gan VPD nodaļu un TSV vadītāji, gan paši vecākie referenti atzina, ka lai sekmīgi veiktu galveno uzdevumu – panāktu klienta uzvedības maiņu – darbiniekam ir jāizprot cēloņsakarības, kādi apstākļi, sociālas vai emocionālas problēmas, praktisku iemaņu trūkums vai citi apsvērumi ir bijuši par iemeslu klienta noziedzīgajam nodarījumam un kādus mērķus un uzdevumus izvirzīt, lai risinātu klienta problēmas.

Būtiskas ir iemaņas darbā ar informāciju – informācijas meklēšana, apkopošana, kritiska un vispusīga analīze, nošķirot būtisko no mazāk svarīgās. Šīs prasmes ir kritiskas, veicot klienta riska un vajadzību novērtēšanu (RVN), it īpaši ņemot vērā RVN nozīmi tālākajā darbā ar klientu – gan nosakot uzraudzības līmeni, gan izvirzot klientam mērķus un nosakot uzdevumus.

Sastādot klienta Uzraudzības vai PPP plānu, darbiniekam nepieciešams pielietot strukturētu pieeju – prast saskatīt klienta reālās vajadzības un izvērtēt riska faktorus, pilnībā apzināt visu klienta problēmu loku, izvirzīt atbilstošus mērķus un identificēt šo mērķu sasniegšanai nepieciešamās darbības un rīcības soļus.

Šajā prasmju grupā iekļaujas arī lēmumu pieņemšanas prasmes – spēja atrast, izvēlēties un sniegt katra klienta individuālajām vajadzībām un problēmām visatbilstošāko informāciju, palīdzību un risinājumu, vai arī klienta pārkāpumu vai nesadarbošanās gadījumā – izlemt par atbilstošāko rīcību, lai novērstu radošās problēmas.

Jeinteresēta un atbildīga attieksme darbā ar klientu

Pētījumā iesaistītie VPD vadības un darbinieku pārstāvji bija vienprātīgi, ka probācijas darbu nav iespējams veikt augstā kvalitātē, ja darbiniekam nav ieinteresēta attieksme darbā ar klientu, kā arī atbildīga attieksme pret VPD principiem.

Darbiniekam jāizrāda cieņpilna un objektīva attieksme pret visiem klientiem, jāprot norobežoties no klienta nodarījuma un toleranti izturēties pret klientu, vienlaikus spējot ieturēt distanci un pieņemt lēmumus godīgi un konsekventi saskaņā ar VPD principiem un darba standartiem.

Šajā darbā ir nozīmīga vēlme strādāt ar cilvēkiem, kuriem ir problēmas, vēlēšanās palīdzēt un atbalstīt, kā arī pozitīva attieksme un ticība tam, ka klients var mainīties, lai spētu šo ticību pārmaiņām iedvest arī klientam.

Darbiniekam ir būtiska arī spēja uzņemties atbildību, plānot savu darbu un neatlaidīgi virzīties uz mērķa sasniegšanu, stingra attieksme pret klienta iesaistīšanos (vai neiesaistīšanos) viņam izvirzīto mērķu sasniegšanā, un nepieciešamības gadījumā arī spēja pieņemt klientam nepatīkamus lēmumus.

Lai VPD vecākie referenti varētu kvalitatīvi veikt savus darba pienākumus, papildus iepriekš aprakstītajām prasmēm, darbiniekiem nepieciešams apgūt arī visai plaša spektra speciālās zināšanas:

Psiholoģijas zināšanas

Gan fokusgrupu diskusijās, gan intervijās ar vecākajiem referentiem tika daudzkārt uzsvērtā nepieciešamība padziļināti apgūt zināšanas par indivīdu psiholoģiskajiem tipiem, kā analizēt klienta izturēšanos, izteikumus, ķermeņa valodu, kā izprast un paredzēt klienta iespējamās emocionālās reakcijas.

Gan Uzraudzības, gan PPP jomā strādājošajiem VPD darbiniekiem ir nepieciešamas padziļinātas zināšanas par specifisku klientu grupu (piem., atkarīgie, dzimumnoziedznieki, nepilngadīgie, u.c.) psiholoģiskajām īpatnībām, kas jāņem vērā, strādājot ar viņiem.

Kopumā darbiniekiem ir nepieciešamas pietiekamas psiholoģijas zināšanas, lai spētu atpazīt dažādus klientu tipus, identificēt klienta psiholoģiska rakstura problēmas (piemēram, atkarības, vardarbība, agresija) un varētu piedāvāt klientam atbilstošus pakalpojumus (PP, individuālu terapiju, u.tml.).

Papildus iepriekš minētajam pietiekamas psiholoģijas zināšanas ir svarīgas arī tādēļ, lai darbinieki spētu apzināties, izprast un apzināti vadīt savas emocijas darbā ar klientiem, spētu distancēties un psiholoģiski pasargāt sevi no klienta problēmām, kā arī atdalīt darbu no savas personīgās dzīves (nepārnest personīgās problēmas uz darbu ar klientiem un otrādi).

Juridiskās zināšanas

Ikdienas darbā vecākajiem referentiem jāstrādā ar lielu apjomu dažādu juridisku dokumentu, tādēļ ir nepieciešamas zināšanas gan par probācijas darbu regulējošo, gan sodu izpildes likumdošanu, lai spētu klientam izskaidrot spriedumu un soda izpildes kārtību. Būtiska ir arī izpratne par tiesu sistēmas darbību, zināšanas par juridiski korektu dokumentu sastādīšanu, kā arī vēlama vispārīga izpratne par citiem klientiem aktuāliem juridiskiem jautājumiem (piem., īpašumu jautājumu risināšana, uzturlīdzekļu piedziņa, u.tml.).

Sociālā darba zināšanas

Lai spētu sekmīgi pildīt PPP funkciju, kā arī sniegtu Uzraudzības klientiem nepieciešamo atbalstu sociālo jautājumu risināšanā, darbiniekiem nepieciešamas zināšanas un izpratne par sociālā atbalsta sistēmu kopumā (pašvaldības, skolas, sociālie dienesti, patversmes, krīzes centri, u.tml.), kā arī par praktiskās palīdzības iespējām, lai spētu piedāvāt atbilstošāko informāciju un risinājumu katra klienta sociālajām problēmām.

Nosakot būtiskākās VPD vecāko referentu darbā nepieciešamās zināšanas un prasmes, būtiski ir nošķirt divus zināšanu un prasmju līmeņus:

- 1) „sliekšņa” zināšanu un prasmju līmenis – tāds, kas nepieciešams pretendentiem uz vecākā referenta amatu un kura atbilstība jānovērtē darbinieku atlases procesā
- 2) „profesionāla” zināšanu un prasmju līmenis – tāds, kas nepieciešams, lai kvalitatīvi pildītu darba pienākumus

Priekšlikumi par iepriekš aprakstīto nepieciešamo prasmju izmantošanu jauno darbinieku atlasē un darbinieku mācību vajadzību identificēšanā izklāstīti sadaļā „Rekomendācijas”.

4.1.2. Darba prakses, zināšanu un prasmju atbilstība VPD principiem un darba izpildes vadlīnijām

Lai izvērtētu VPD darbinieku – vecāko referentu darba prakses atbilstību VPD principiem (sadarbības princips, optimizācijas princips un sociālās integrācijas princips) un darba izpildes vadlīnijām, pētījuma ietvaros tika veikta atbilstošo dokumentu (VPD darbības stratēģija, Uzraudzības un PPP funkciju izpildes kārtības apraksti un metodiskie materiāli un vadlīnijas) analīze, kā arī novēroto sarunu ar klientiem analīze un izskatīto klientu lietu analīze.

Klientu lietu vadības analīze

Izvērtējot lietu vadības analīzes rezultātus, var secināt, ka VPD darbinieki pārvalda un seko formālajām lietu vadības prasībām, kuras ir pietiekoši detalizēti aprakstītas. Lielākoties (divās trešdaļās gadījumu) izskatītajās lietās bija pievienoti visi vai gandrīz visi nepieciešamie dokumenti, pēc aprakstiem un pievienotajiem dokumentiem spriežot, RVN sagatavošanai tika ievākta pietiekami plaša informācija un riska un vajadzību faktori izsmeloši aprakstīti. Vēl pie pozitīvajiem aspektiem jāmin tas, ka, spriežot pēc lietās iekļautajiem materiāliem, lielākā daļa klientu lietu vadītāju seko tam, kā klientam veicas ar darbības plāna izpildi, – tikšanās reizēs tiek pārrunātas aktualitātes, tiek pieprasīti darbību izpildi apliecinājoši dokumentu (darba līgumi, sekmju lapas no skolas, u.c.). Klientu lietu vadītāji lielākoties aktīvi sadarbojas ar citu atbalsta sistēmu pārstāvjiem (PP vadītājiem, sociālajiem darbiniekiem, kā arī ģimenes locekļiem). Tomēr jāatzīmē, ka liela daļa klientu lietu vadītāji neveic detalizētus sarunu ar klientu pierakstus, līdz ar to daudzos gadījumos no lietā pieejamajiem materiāliem vien bija grūti novērtēt klienta progresu darbības plāna izpildē.

Izvērtējot Uzraudzības vai PPP mērķu izvirzīšanu un skaidru un precīzu formulēšanu, var secināt, ka šajās jomās klientu lietu vadītāju prasmju līmenis ir zemāks. Tikai apmēram pusē gadījumu izvirzītie mērķi tika novērtēti kā pilnībā atbilstoši, loģiski izrietoši no RVN, un skaidri un precīzi formulēti.

Ļoti daudzos gadījumos gan mērķi, gan no tiem izrietošās darbības ir formulētas ļoti vispārīgi un formāli (piem., „Neizdarīt jaunus noziedzīgus nodarījumus”, „Apzināties savas rīcības sekas”), un pēc būtības neuzrunā reālās klienta vajadzības (piemēram, narkotiku atkarība, viegli ietekmējams, uz agresiju vērstas personības profils, nepietiekamu sociālo prasmju radītas nodarbinātības problēmas, u.tml.). Iezīmējas arī mērķu neatbilstība RVN identificētajām klienta problēmām, īpaši, ja tās ir psiholoģiska rakstura (uzvedības vai emocionālie traucējumi). Ņemot vērā darbinieku intervijās norādīto, ka viņiem būtu nepieciešams papildināt psiholoģijas zināšanas par darbu ar īpaši sarežģīto klientu grupām, iespējams, šāda neatbilstība rodas tādēļ, ka klientu lietu vadītājiem, trūkst zināšanu par to, kādas darbības varētu veikt, lai risinātu šāda rakstura problēmas.

Ļoti daudzos gadījumos mērķi un darbības ir formulētas noliedzošā formā („Neizdarīt administratīvus pārkāpumus”, „Pārmērīgi nelietot alkoholu”, „Nevadīt transporta līdzekļus, jo atņemtas tiesības”), un nemudina klientu uz aktīvu rīcību, iespēju izmēģināt jaunus uzvedības modeļus, kuri aizstātu vecos paradumus, kas noveduši pie likumpārkāpuma.

Izskatot jauno Uzraudzības funkcijas darbinieku apmācību programmu, var secināt, ka RVN sastādīšanai mācībās tiek veltīta daudz lielāka uzmanība (2 pilnas mācību dienas, ieskaitot praktiskos vingrinājumus), nekā Uzraudzības plāna sastādīšanai, kuras ietvaros tiek izvirzīti un formulēti mērķi un darbības to sasniegšanai (0,5 mācību dienas, ieskaitot praktiskos vingrinājumus). Turklāt par RVN veikšanu ir izveidots atsevišķs visaptverošs un izsmelošs metodiskais materiāls, savukārt par mērķu izvirzīšanu un darbību formulēšanu ir pieejams vien īss piemērs kā paraugs uz 1 lpp., kurā vairāki minētie formulējumi nav skaidri saprotami

(piemēram, mērķis „Mainīt sociālās vērtības” un instruments „Vērtību analīze”) un tādēļ ir grūti izpildāmi.

Izvērtējot to, vai un cik lielā mērā klienta lietas vadītājs pārskata mērķus un darbības plānu, un vai reaģē uz saistību neizpildi, apmēram pusē gadījumu pētniekiem nācās sniegt vērtējumu „neattiecas”, jo lietā nebija materiālu, kas liecinātu par būtiskām izmaiņām klienta situācijā. Tomēr jāatzīmē arī tas, ka samērā lielā daļā izskatīto lietu nebija pievienoti visu sarunu ar klientu detalizēti apraksti, līdz ar to nav iespējams gūt pilnu pārskatu par reālo situāciju darbības plānu izpildē, un to, cik lielā mērā klienta lietas vadītājs spēj saskatīt jaunas klientam aktuālas vajadzības un atspoguļot tās darbības plānā.

Sarunu vadīšanas ar klientiem analīze

Izvērtējot sarunu novērtēšanas rezultātus, var secināt, ka visi izlasē iekļautie vecākie referenti sarunās fokusējas uz klienta vajadzībām un problēmām un uzdod jautājumus, lai izzinātu un precizētu klienta situāciju. Lielākā daļa aktīvi klausās un adekvāti reaģē uz klienta emociju izpausmēm, nem vērā klienta specifisko situāciju un viņam saprotamā valodā skaidro turpmākos darbības soļus un sekas neizpildes gadījumā.

Tikai apmēram pusē novēroto sarunu klienta lietas vadītāji ieteica klientam izmēģināt jaunus uzvedības modeļus un paslavēja par to, ko klientam izdevies paveikt. Vairums klientu lietu vadītāju tikai daļēji izvērtēja klienta gatavību pašam rīkoties un risināt problēmas (piemēram, uzrunājot problēmu jomas un jautājot, kā klients pats plāno tās risināt, pirms sniegt savus risinājumus). Apmēram puse klientu lietu vadītāju tikai daļēji varēja sniegt praktisku atbalstu klienta problēmu risināšanā. Šāds vērtējums liek domāt, ka vecākie referenti nepietiekami labi pārzina iespējamās atbalsta sistēmas, piemēram, PP nodarbību tēmas (intervijās arī vairāki darbinieki norādīja, ka trūkst priekšstata par PP saturu), kas liedz viņiem adekvāti izvērtēt un izvēlēties klienta vajadzībām atbilstošāko risinājumu.

Sarunu novērojumi liecina arī par to, ka vecākajiem referentiem ir salīdzinoši vāji attīstītas prasmes strukturēt sarunu – lielākajā daļā sarunu pilnībā vai daļēji trūka sarunas ievada (kontakta izveidošana un klienta stāvokļa novērtēšana), netika nosaukts sarunas mērķis un tēma. Savukārt lielākās daļas novēroto sarunu noslēgumā trūka kopsavilkuma par pārrunāto, netika noteikti precīzi veicamo uzdevumu izpildes termiņi, un darbinieki nepārlicinājās, vai un cik lielā mērā klients ir sapratis turpmākos veicamos uzdevumus. Ņemot vērā to, ka liela daļa VPD klientu ir ar zemu izglītības līmeni, īpaši svarīgi būtu iegūt atgriezenisko saiti no klienta, ka viņš ir sapratis, kas viņam konkrēti, kad un kādā secībā ir jādara, kāda ir viņa apņemšanās to darīt.

Gan vecāko referentu teiktais intervijās, gan sarunu ar klientiem novērojumi liecina, ka daudzos gadījumos sarunu vadīšanu (jo īpaši psiholoģiskā kontakta veidošanu un atklātības veicināšanu) apgrūtina dažādi ārējie traucējošie faktori, piem., atrašanās vienā telpā ar citiem kolēģiem un viņu klientiem, telefona zvani. Iespēju robežās būtu nepieciešams sarunas

organizēt atsevišķā telpā, vai, ja tas nav iespējams un saruna notiek klienta lietas vadītāja darba vietā, ienākošos zvanus pāradresēt citiem kolēģiem.

4.1.3. VPD darbinieku aktuālās mācību vajadzības un esošās mācību sistēmas vispārējs izvērtējums

Lai noskaidrotu VPD darbinieku aktuālās mācību vajadzības un izvērtētu, cik lielā mērā tās iespējams apmierināt esošās mācību sistēmas ietvaros, tika apkopoti dati no padziļinātajām intervijām ar VPD vadību, padziļinātajām intervijām ar vecākajiem referentiem, VPD atbildīgo amatpersonu foksugrupu diskusijām, novēroto sarunu ar klientiem analīze un izskatīto klientu lietu analīze.

Izvērtējot vecāko referentu praksi klientu vadībā un sarunu ar klientiem vadīšanā, kā arī apkopojot vecāko referentu teikto intervijās un VPD atbildīgo darbinieku teikto fokusgrupu diskusijās, un pamatojoties uz iepriekšējos analīzes punktos izklāstītajiem argumentiem, var minēt vairākas VPD darbiniekiem **aktuālo mācību vajadzību grupas**:

Zināšanas un prasmes darbā ar specifiskām klientu grupām:

- nemotivēti klienti,
- klienti ar atkarību problēmām,
- dzimumnoziedznieki,
- vardarbīgie klienti,
- nepilngadīgie,
- klienti ar garīgās veselības traucējumiem

Saskarsmes prasmes darbā ar klientu

- sarunu ar klientiem plānošana, sagatavošana, strukturēšana un mērķtiecīga vadīšana
- emocionāli sarežģītu situāciju risināšana ar klientu
- klienta motivēšana pārmaiņām

Mērķu izvirzīšana un Uzraudzības/ PPP darbības plāna sastādīšana

- kā formulēt konkrētus, izmērāmus, reāli sasniedzamus mērķus, izvirzot to sasniegšanai konkrētus termiņus, .
- kā plānot no mērķiem izrietošās darbības,
- kā atsekot un dokumentēt uzdevumu izpildi.

Savu emociju vadīšana, profesionālās izdegšanas profilakse

Intervijās vecākie referenti nereti atklāja, ka viņiem sagādā grūtības vadīt savas emocijas – psiholoģiski „savākties” pēc sarunas ar agresīvu klientu, nodalīt personīgo dzīvi no darba, pārvarēt bezpalīdzības un vainas sajūtu pēc profesionālām neveiksmēm darbā ar klientiem, pasargāt sevi no „izdegšanas”.

Zināšanas par aktuālajām likumdošanas izmaiņām

Intervijās vecākie referenti vairākkārtīgi minēja, ka viņu darbu nereti sarežģī juridisko zināšanu trūkums, visbiežāk informācijas trūkums par aktuālajām izmaiņām saistošajā likumdošanā (piem., Krimināllikumā, Soduzpildes likumā) un to interpretāciju, jo VPD ietvaros netiek savlaicīgi nodrošināts vienots attiecīgo likumdošanas normu skaidrojums un instrukcijas to piemērošanai praksē.

Zināšanas par ieslodzījumu vietu darba organizāciju

Fokusgrupu diskusijās tika uzsvērts, ka PPP funkcijas veicējiem ir nepieciešamas zināšanas, kā strādāt ar klientiem, kuri vēl atrodas ieslodzījuma vietās, turklāt nepieciešams nodrošināt vienotu nostādni ieslodzījuma vietās un VPD TSV visā Latvijā.

Vadības prasmes TSV vadītājiem

Intervijās un fokusgrupu diskusijās iegūtā informācija liecina, ka VPD ietvaros trūkst vienotas izpratnes par vadītāju lomām Uzraudzības un PPP funkciju īstenošanā TSV, jo pastāv dažādi viedokļi: vadītājs kā funkcijas eksperts, kas konsultē darbiniekus visos sarežģītākajos gadījumos; vai vadītājs kā vecāko referentu darbam atbilstošas vides veidotājs un nodrošinātājs (atbalsts, attīstības veicināšana u.tml.), vai vadītājs kā kvalitātes kontrolieris, vai vadītājs, kura pienākums ir plānot un organizēt darbu, u.tml.

Tika norādīts, ka TSV vadītājiem trūkst regulāras informācijas un pieredzes apmaiņas par aktualitātēm un izmaiņām VPD darbību regulējošajos tiesību aktos un iekšējās procedūrās. Lai stiprinātu TSV vadītāju lomu, nepieciešamas sistemātiska mācību programma par vadītāju lomām un funkcijām.

Esošās mācību sistēmas izvērtējums

Jauno darbinieku ievadīšana darbā

Pētījumā apkopotā informācija liecina, ka VPD nepastāv vienota pieeja jauno darbinieku ievadīšanai darbā viņu darba vietā. Kā liecina intervijas ar vecākajiem referentiem, vairāk nekā pusē intervēto gadījumos, jaunie darbinieki tiek nozīmēti darbdaudzinātājs, kurš ievada jauno kolēģi darbā, iesaistot savu klientu lietu vadībā, ņemot līdzi uz sarunām ar klientiem, tomēr daudzviet konsultēšanās ar kolēģiem notiek tikai pēc paša jaunā darbinieka iniciatīvas un dažviet nenotiek nemaz.

Paši darbinieki ļoti pozitīvi vērtē iespējas konsultēties ar kolēģiem, apgūt praktiskās iemaņas darba procesā, tāpēc darbdaudzinātāju mērķtiecīga izmantošana jāpadara par formālu kopējās mācību sistēmas daļu.

Ievadpamācības

Intervijās un fokusgrupu diskusijās iegūtā informācija liecina, ka kopumā ievadpamācības tiek vērtētas pozitīvi – tās nostiprina zināšanas, veido izpratni par VPD darbu kopumā, ļauj jaunie darbinieki izveidot kontaktus pieredzes apmaiņai ar citu TSV darbiniekiem. Tai pat laikā tiek uzsvērti vairāki trūkumi ievadpamācību saturā un organizācijā:

- ne visiem darbiniekiem ir iespēja tās apmeklēt savlaicīgi (pētījuma dalībnieku domas par vēlamu ievadpamācību laiku gan dalās, tiek minēts periods 1-4 mēneši pēc darba uzsākšanas)
- gan Uzraudzības, gan PPP pamata apmācības tiek vērtētas kā informatīvas, bet ar nepietiekamu praktisko pielietojamību

Mācību sistēma kopumā

Pētījuma gaitā ievāktā informācija liecina, ka VPD saviem darbiniekiem nodrošina mācību iespējas par plašu tēmu loku, turklāt mācību tēmas tiek papildinātas, reaģējot uz darbinieku aktuālajām vajadzībām pēc jaunām zināšanām un prasmēm.

Tai pat laikā gan vadītāju, gan darbinieku vērtējums par mācību efektivitāti, kvalitāti un praktisko pielietojamību ir ļoti dažāds. Tas ļauj secināt, ka VPD pastāv atsevišķi veiksmīgi un citi – mazāk veiksmīgi – mācību pasākumi, taču trūkst sistemātiskas pieejas gan, plānojot kopējo apmācību programmu (kurai jāizriet no vecāko referentu amata prasībām), gan realizējot mācības (iekļaujot visus darbiniekus), respektīvi nav vienotas mācību sistēmas.

Visvairāk kritisku komentāru tika sniegts par to, ka mācības sniedz labas teorētiskās zināšanas par attiecīgo tēmu, taču tajās iegūtās zināšanas ir grūti pielietot praksē (kā piemēri tika minētas gan Uzraudzības, gan PPP pamata apmācību programmas). Kā pozitīvs piemērs, savukārt, tika minētas mācības „Individuālais darbs ar klientu”. Kā šo mācību lielākais pluss tika minēta tieši iespēja pielietot iegūtās prasmes praksē, ko lielā mērā nodrošina tieši mācībās izmantotās praktiskās mācību metodes, šajā gadījumā – lomu spēles.

Tieši praktiskās pielietojamības dēļ ļoti augstu tiek vērtētās kolēģu konsultācijas. Jāatzīmē, ka šī mācību metode ir ar salīdzinoši zemākām izmaksām, tādēļ uzskatāma par vienu no veiksmīgākajiem mācību veidiem. Tomēr jāatzīmē, ka, organizējot kolēģu konsultācijas, īpaši liela uzmanība jāpievērš tam, lai tie pieredzējušie kolēģi, kas dalās savā pieredzē, pārējiem kolēģiem nodod tādu darba praksi, kas ir saskaņā ar aktuālajām prasībām un principiem.

Pētījumā apkopotā informācija liecina, ka pašlaik VPD netiek sistemātiski mērīta mācību efektivitāte – dažu mācību programmu noslēgumā ir pārbaudes darbi, taču pēc mācību norises vairs netiek veikta analīze par to, kādu ieguldījumu mācības devušas to dalībnieku darba izpildes uzlabošanā. Pētījumā iesaistīto VPD darbinieku vērtējumā, mācību kvalitāte dažādās mācību programmās ievērojami atšķiras un galvenokārt ir atkarīga no pasniedzēja prasmēm. Tas liek secināt, ka VPD netiek nodrošināta sistemātiska iekšējo pasniedzēju apmācība, kā rezultātā atšķirīgais pedagoģisko prasmju līmenis neļauj nodrošināt vienotu programmu nodrošināšanas kvalitāti.

4.2. Ieslodzījumu vietu pārvaldes pētījumā iegūtās informācijas analīze un secinājumi

4.2.1. Ieslodzījuma vietu darbinieku apmācību vajadzības

Grupu intervijās ar Ieslodzījuma vietu pārvaldes darbiniekiem iezīmējās sekojošas ar mācību vajadzībām saistītas problēmu sfēras:

- Darbinieku nepietiekama izpratne par ieslodzījuma un sodu izpildes sistēmu, viņu tiesības; Normatīvo aktu zināšanas; Darbinieku lojalitātes un profesionālās apziņas stiprināšana
- Darbinieku lietvedības prasmes un izpratne par dokumentu apriti organizācijā
- Darbinieku saskarsmes, komunikācijas spējas, prasme strādāt ar dažādām klientu grupām, kā arī pareizas rīcības piemēri ikdienas situācijās (instrukciju īstenošana praksē)
- Efektīvākas darba metodes, sadarbība un izpratne par komandas darbu
- Darbinieku personīgās psihohigiēnas jautājumi, stresa vadīšana, izdegšanas profilakse, personīgo resursu atjaunošana
- Mācību programmas „Ieslodzījumu vietu apsardze” organizatoriskās problēmas:
 - Nepietiekams mācību ilgums un īpaši praktisko nodarbību īpatsvars mācību programmā
 - Uzraugiem un apsargiem specifisko mācību tēmu apvienojums vienā kopīgā mācību programmā
- Citas ar mācību procesu saistītās problēmas:
 - Nepietiekamas valodu zināšanas
 - Nepietiekamas datormaņas
 - Darbinieku zemā motivācija mācīties
 - Darbinieku aizņemtība, aizvietojojot vakantos amatos trūkstošos darbiniekus.

Darbinieku zināšanas un izpratne par Sodu izpildes sistēmu un tās struktūru

- Darbinieku izpratnes vairošana par ieslodzījuma un sodu izpildes sistēmu

Gan darbinieku intevijās, gan intervijās ar virsniekiem, apstiprinājās nepieciešamība un pašu darbinieku vēlme vairāk zināt par IeVP darbību struktūru, darbinieku pienākumiem. Mācību programmu absolvējušie apstiprināja, ka viņiem šīs zināšanas ir bijušas ļoti noderīgas tālākajā praktiskajā darbā.

Šobrīd Ieslodzījumu vietu pārvalde kā organizācija atrodas pārmaiņu procesā un pēdējo 20-30 gadu laikā mainījusies vīzija par Sodu izpildi, mainījušās tehnoloģijas, ieslodzīto vajadzības, kā arī mainījušās sabiedrības kā pasūtītāja prasības. Organizācijas darbinieku izpratne par Sodu izpildes būtību mainās pakāpeniski, ja augstākā un vidējā līmeņa vadībai atsevišķos gadījumos ir skaidrāks priekšstats par vīziju, kādām vajadzētu būt Ieslodzījumu vietām un pārvaldei, tad jāatzīst, ka ne vienmēr šī vīzija ir nokomunicēta un izskaidrota ierindas darbiniekiem. Vīzijas izpratne vēl nenodrošina to, ka rīcība visās situācijās notiek saskaņā ar to.

Organizācijā ir salīdzinoši liels darbinieku skaits ar ievērojamu stāžu pat speciālo izglītību penitenciārā jomā, kuriem ir vērtīga pieredze un labas spējas izvērtēt situācijas kopumā.

Šīs zināšanas, pieredze un spējas nepieciešams nodot jaunajiem speciālistiem, paturot vērtīgāko. Tajā pat laikā jāatceras, ka ilgstoši pildot līdzīgus darba pienākumus, veidojas noturīgi uzvedības ieradumi un attieksme, tāpēc pieredzējušiem darbiniekiem arī būtu nepieciešams iesaistīties apmācībās, jo ar kvalifikācijas celšanas palīdzību iespējams mainīt izveidojušos uzvedības stereotipus.

- Darbinieku un ieslodzīto tiesības

Par salīdzinoši lēno organizācijas pārmaiņu procesu liecina arī daudzkārt intervjās dzirdētās darbinieku sūdzības par zināšanu trūkumu par ieslodzījuma vietu darbinieku tiesībām. Sakarā ar Latvijas pievienošanos Eiropas Savienībai, strauji palielinājusies ieslodzīto informētība par savām tiesībām. Darbiniekiem tiek nodrošinātas apmācības par Ieslodzījumu vietu iekšējās kārtības, noteikumu izmaiņām, taču varētu būt vairāk mācību nodarbību par darbinieku pienākumiem, tiesībām un atbildību. Šīs mācības nepieciešamas, lai arī darbinieks zinātu, kā strādāt ar ieslodzītajiem, neaizskarot viņu tiesības, un kā pasargāt sevi no iespējamām sekām. Daudz mērķtiecīgāk ar atgriezeniskās saites (grupu diskusiju, jautājumu sesiju, ieskaīšu) palīdzību vajadzētu pārliecināties par šīs informācijas sapratni.

- Ar darbu saistīto normatīvo aktu zināšanas

Normatīvo aktu, iekšējo kārtības noteikumu, instrukciju pārzināšana un prasme tās pielietot ir vienas no primārām darbinieku ikdienas darbā izmantojamām kompetencēm. Jau šobrīd ar normatīvajiem aktiem saistītajām mācībām tiek pievērsta vislielākā uzmanība. Tās ir galvenās darbiniekiem ieslodzījuma vietās pieejamās apmācības ārpus IeVP Mācību centra. Šajās mācībās darbinieki regulāri tiek informēti par izmaiņām normatīvajos aktos un atestēti, taču papildus varētu būt uzlabotas metodes, kā šie jauninājumi tiek apgūti, proti, bez lekciju un diskusiju metodes varētu pielietot arī citas metodes, piemēram, situāciju analīzi.

Būtiski šo apmācību ietvaros ir arī apzināties galveno mērķi. Ja normatīvie akti nepārtraukti mainās, svarīgāk par to pārzināšanu ir prasme strādāt ar informāciju, proti, atrast situācijai visprecīzāk atbilstošo un to pareizi pielietot dzīvē.

- Darbinieku lojalitātes un profesionālās apziņas stiprināšana

Vairākās intervijās arī izskanējusi nepieciešamība mācībās vairāk pasniegt profesionālo ētiku. Darbinieki paši reizēm atzīst, ka jāuzlabo viņu pašu profesionālā apziņa, formas nēsāšanas kultūra, disciplīna un līdz ar to arī profesijas prestižs savās, ieslodzīto un sabiedrības acīs.

- Darbinieku lietvedības prasmes un izpratne par dokumentu apriti organizācijā, datorizēto dokumentu sagatavošanā

Darbinieka sastādītais ziņojums par ieslodzīto režīma pārkāpumiem, iesniegums vai akts ir būtisks dokuments, kuram bieži ir daudz tālejošāks raksturs nekā darbinieks to apzinās. Šie dokumenti kalpo par materiālu administratīvajā komisijā, dažāda līmeņa tiesās, t.sk. lai pierādītu darbinieku rīcības un pieņemto lēmumu pamatotību, piemēram, par speciālo līdzekļu pielietošanu, kā arī, lai atspēkotu nepamatotās ieslodzīto sūdzības. Darbinieki uzsver nepieciešamību pilnveidot dokumentu sastādīšanas prasmes. Dokumenti sastādāmi, ievērojot lietiskās rakstības stilu, prasības un juridiski korekti, ar pareizi izvēlētiem terminiem, kas pēc

iespējas detalizētāk atspoguļo notikušo situāciju, pieņemtos lēmumus, rīcības secību, lai, iepazīstoties ar tiem, pārējie darbinieki varētu pieņemt atbilstošus lēmumus vai arī administratīvajā komisijā jeb tiesā izskatīt gadījumu, to precīzi rekonstruēt un izvērtēt situāciju.

Ņemot vērā, ka dokumentu sagatavošanā aizvien biežāk tiek izmantoti datori, darbiniekiem jāapgūst arī darba efektīvākai veikšanai nepieciešamās datormaņas.

Darbinieku praktiskās ikdienas darba iemaņas

- Nepieciešamība attīstīt darbinieku saskarsmes, komunikācijas spējas

Uzraugi diendienā saskaras ar ieslodzītajiem, kas ir organizācijas klienti, tāpēc viņi tieši vai netieši ir iesaistīti ieslodzīto resocializācijas procesā. Arī no viņu attieksmes būs atkarīgs veiksmīgs vienību priekšnieku veiktais sociālās rehabilitācijas darbs. Pareiza izturēšanās un attieksme pret klientu arī šajā darbā būtiski paaugstina rezultātu efektivitāti. Darbinieki paši uzsver, ka nozīmīgi ir trenēt ikdienā izmantojamās komunikācijas prasmes, piemēram, kā labāk izvērtēt ieslodzīto kā saskarsmes partneri un kā efektīvāk panākt vēlamo situācijas rezultātu (nevis izraisīt konfliktu), izvēloties atbilstošāko komunikācijas veidu.

- Prasmes strādāt ar dažādām klientu grupām

Darbinieki paši uzsver, ka ikdienā viņiem sanāk saskarties ar visplašāko klientu spektru. Bieži ir jāzina īpaši darba paņēmieni, lai veiksmīgi strādātu ar suicidāli noskaņotiem, viegli uzbudināmiem, agresīviem klientiem, kā arī ar tiem, kam ir garīgās veselības traucējumi. Dažādas klientu grupas mēdz pavisam atšķirīgi reaģēt uz paziņojumu, kas uzraugam var šķist normāls, kā rezultātā var izprovocēt bīstamas situācijas. Tāpat, lai darbinieki varētu pasargāt savu veselību, īpašas iemaņas prasa darbs ar HIV/AIDS slimniekiem. Tāpat atšķirīgas tiesības un piemērojamas normas ir darbā ar nepilngadīgajiem.

Darbinieki atzīst, ka nepieciešamas būtu padziļinātas penitenciārās psiholoģijas zināšanas – kāda ir ieslodzīto domāšana, motivācija, un personības īpašības. Spēja izvērtēt ieslodzītos palīdzētu darbiniekiem pieņemt pareizus lēmumus un sekmētu adekvātu situācijas izvērtēšanu.

- Pareizas rīcības piemēri ikdienas situācijās (instrukciju īstenošana praksē)

Lai arī intervētie virsnieki dažās intervijās norādīja uz nepieciešamību pēc augstāk kvalificēta Mācību centra pasniedzēju sastāva, darbinieki pasniedzēju kvalifikāciju un pieredzi novērtē ļoti atzinīgi. Būtiskākais ir tas, ka Mācību centra pasniedzēji ir penitenciārās jomas praktizējoši speciālisti un eksperti, tāpēc viņu piemēri studentiem ir ļoti saistoši. Studentiem daudz vieglāk ir mācīties no piemēriem un parauga kā pasniedzēji interpretē instrukcijas punktus, normatīvo aktu prasības. Mācību procesā daudz uzmanības tiek pievērsts bīstamām, ārkārtas un nestandarta situācijām, taču studenti min, ka vēl svarīgāk būtu apgūt arī pavisam ikdienišķās situācijās pielietojamās prasmes. Pēc bijušo un esošo studentu domām vislabāk būtu praktiski trenēties izspēlēt dažādas situācijas, pārrunāt tās un redzēt piemērus. Daži darbinieki pat ierosina palielināt dažādu konsultēšanās iespēju daudzumu Ieslodzījumu vietu pārvaldē un LR Tieslietu ministrijā, piemēram, izmantojot jautājumu uzdošanas iespējas IeVP

interneta (intraneta) mājas lapā, konsultējoties pa tālruni vai izmantojot klātienē konsultācijas notiektos pieņemšanas laikos.

- Efektīvas darba metodes, sadarbība un izpratne par komandas darbu

Mācību programmu apguvušie uzsver komandas darba nozīmību. Katrai nākamai maiņai var nākties saskarties un labot iepriekšējās maiņas izdarītās kļūdas. Arī vienas maiņas ietvaros, efektīvāk darbu spēs paveikt tie, kas darbojas savstarpēji saskaņoti. Darbiniekiem jau ir zināmas sadarbības iemaņas, taču mācību procesā tām varētu pievērst vēl lielāku uzmanību.

Darbinieku personīgā psihohigiēna

- Darbinieku personīgās psihohigiēnas jautājumi, stresa vadīšana, izdegšanas profilakse, personīgo resursu atjaunošana

Ņemot vērā paaugstināto stresa līmeni darbā, ar kuru uzraugiem, vienību priekšniekiem jāsasakarās ikdienā, jāatceras, ka viņi ir pakļauti profesionālās izdegšanas riskam, kā rezultātā var ciest viņu darba kvalitāte. Intervijās darbinieki paši atzīst nepieciešamību apgūt psiholoģiskus paņēmienus kā cīnīties ar stresu darba laikā, kā atbrīvoties no tā radītajām sekām un kā atjaunot savus resursus.

Darbinieku sevis personīgā psiholoģiskā iepazīšana, iegūstot vairāk zināšanu par veselīgas sociālpsiholoģiskās dzīves veidošanas principiem palīdzētu darbiniekiem veiksmīgāk tikt galā ar personīgas dabas psiholoģiskām problēmām un rezultātā arī profesionālāk un efektīvāk strādāt.

Esošās mācību programmas organizācija

- Nepietiekams mācību ilgums un īpaši praktisko nodarbību daudzums

Kā galvenās esošās mācību programmas nepilnības darbinieku intervijās tiek minētas nepietiekams praktisko nodarbību skaits. Mācību programmu apguvušie uzsver ietverto praktisko nodarbību vērtīgumu, taču uzreiz piebilst, ka šādas nodarbības, kurās apgūst ikdienā pielietojamās prasmes un iemaņas varētu būt vairāk.

- Vienā kopīgā mācību programmā apvienotās uzraudzības un apsardzes tēmas

Darbinieki vēlas specializēties savā šaurākā specialitātē. Uzraugi vēlas vairāk apgūt uzraudzībai specifiskos mācību priekšmetus (piemēram, uzraudzība ieslodzījumu vietās, medicīniskā palīdzība un psihiatrijas pamati) un ir mazāk motivēti apgūt un apsardzes funkcijai raksturīgos priekšmetus (piemēram, ieroči un šaušana, apsardze ieslodzījuma vietās). Apsargi, savukārt, labprāt dziļāk apgūtu savai specialitātei raksturīgos priekšmetus nevis uzraudzības funkcijai paredzētos.

Citas ar mācību procesu saistītās problēmas

- Darbinieku zemā motivācija mācīties

Šī ir viena no būtiskākām mācību procesa problēmām. Neskatoties uz Mācību centra veiktajiem mācību popularizēšanas un reklamēšanas pasākumiem, daudzu darbinieku

motivācija mācīties ir salīdzinoši zema. Zemo motivāciju izraisa vesels savstarpēji mijiedarbojošos faktoru komplekss:

- Mācības notiek Rīgas Centrālcietuma teritorijā, kas ne visiem potenciāliem studentiem ir izdevīgs novietojums;
- Nav pieejamas kopmītnes (sevišķi aktuāli studentiem, kas ir no tālākiem Latvijas reģioniem);
- Nav pieejama (bezmaksas) ēdināšana;
- Mācību laikā samazinās studējošā ienākumi (nav piemaksas par nakts stundām, ko saņemtu strādājot);
- Pēc mācību beigšanas nav vakantu amatu, kuros varētu tikt paaugstināts;
- Ja pēc mācību beigšanas darbinieks tiek paaugstināts amatā un iegūst augstāku dienesta pakāpi, viņa atalgojums nepalielinās tik lielā mērā, lai viņš būtu motivēts celt savu kvalifikāciju;
- Mācības notiek atšķirīgā režīmā nekā darbs – nepieciešams mainīt ierasto dzīves ritmu, t.sk. zūd iespēja strādāt papildus darbu(-s)

- Nepietiekamas valodu zināšanas

Ikdienas darbā Ieslodzījumu vietās ir nepieciešams labi pārzināt valsts valodu un krievu valodu. Visa dokumentācija, normatīvie akti un darbinieku sagatavotie ziņojumi ir jāgatavo valsts valodā. Lai arī izpētot personu lietas, visiem darbiniekiem ir apliecība par valsts valodas zināšanām nepieciešamajā līmenī, taču ikdienas dzīvē nepietiekamas zināšanas valsts valodā uzrāda darbinieku sagatavoto dokumentu kvalitāti. Arī latviešu valodu pārvaldoši darbinieki ne vienmēr spēj juridiski korekti un precīzi sastādīt ziņojumus.

Ikdienas darbā nepieciešamas arī krievu valodas zināšanas, jo daudzi ieslodzītie ir krievu valodā runājošie, kuriem nav latviešu valodas zināšanas. Rezultātā darbinieki, kuri nepārvalda krievu valodu pietiekami labi, nevar veiksmīgi pildīt savus darba pienākumus.

- Darbinieku aizņemtība, aizvietojojt vakantos amatos trūkstošos darbiniekus

Darbinieki intervijās minēja, ka būtisks šķērslis instrukcijas pareizai izpildīšanai ir nepietiekamais darbinieku skaits. Ikdienā jāreķinās ar realitāti, reizēm kāds var saslimt, būt atvaļinājumā vai daļa paredzēto vakanču var būt nenokomplektētas, rezultātā vienas maiņas pienākumus ir jāveic mazākam skaitam darbinieku. Tas būtiski palielina darbinieku slodzi un iespējas visu izdarīt ar 100% precizitāti un rūpību.

4.2.2. Ieslodzījuma vietu pārvaldes esošās mācību programmas „Ieslodzījuma vietu apsardze” tēmu aktualitātes un nepieciešamības izvērtējums

Ieslodzījuma vietu pārvaldes Mācību centra(MC) profesionālās tālākizglītības programmas „Ieslodzījuma vietu apsardze” apmācību organizācija:

- No 1993. gada darbojās MC Jūrmalā, kur tika apmācīti uzraugi un apsargi un notika kvalifikācijas celšanas kursi virsniekiem. Pirmā programma uzraugiem (domāta darbiniekiem bez augstākās izglītības) tika izveidota 2003. gadā uz Rjazaņas penitenciārās augstskolas programmas pamata. 2007.gadā programma ir pārstrādāta un licenzēta Izglītības ministrijā līdz 2011.gadam.
- Programmai „Ieslodzījuma vietu apsardze” ir 2 kvalifikācijas līmeņi – „Cietuma vecākais uzraugs” un „Cietuma jaunākais inspektors” 2 kvalifikācijas līmenis ir sadalīts 2 posmos, lai apmācību programmu izietu pēc iespējas vairāk darbinieku - kamēr viena apmācību grupa apgūst teoriju MC 1.apmācību posmā, tikmēr 2.posma apmācību dalībnieki ieslodzījuma vietās iziet praksi.
- Veidojot programmas saturu, tika ievērots pakāpenības princips, lai programmā iekļautās tēmas secīgi turpinātu un papildinātu darbinieka zināšanas un prasmes, kas nepieciešamas ikdienas darbā.
- Apmācību programma ir sadalīta pa blokiem – vispārīgais bloks (piem., tiesību teorija), uzraudzības bloks (sodu izpildes kārtība, ieslodzīto uzraudzības kārtība, speciāldzekļu pielietošanas kārtība), apsardzes bloks(šaujamo ierociņu pielietošanas kārtība, fiziskā sagatavotība, cīņas paņēmieni pielietošana), bloks - psiholoģija, psihiatrija, medicīna.
- Par apmācību organizāciju – būtu vērts padomāt par cita veida apmācības formām (e-apmācība, videosemināri, apmācības neklātienē) , jo apmācību dalībnieki iebilst pret atrašanos ārpus mājas visu apmācības periodu

Jaunu programmu sagatavošana MC

Šobrīd sagatavošanā ir apmācību programma virsniekiem, kuri izpilda jebkuru no ieslodzījuma vietu funkcijām (darbiniekiem ar augstāko izglītību), kuras pamats būs 3. kvalifikācijas līmeņa „Cietuma jaunākais inspektors” apmācību programma. Tā būs neklātienes programma, kas ilgs aptuveni pusgadu. Periodiski 3 – 4 dienas tiks veltītas teorijas apguvei MC, pārējā laikā notiks prakse ieslodzījuma vietās un teorijas apguve.

Pētījuma ietvaros tika analizēta profesionālā tālākizglītības programma „Ieslodzījuma vietu apsardze”, kura sastāv no 2.kvalifikācijas līmeņa ”Cietuma vecākais uzraugs” un 3. kvalifikācijas līmeņa „Cietuma jaunākais inspektors” apmācībām. 2. kvalifikācijas līmeņa apmācības sadalās – ir pirmais mācību posms – nodarbības stacionārā – 183 kontaktstundas kopā ar 192 stundām pirmās mācību prakses IeVP ieslodzījuma vietās un otrais mācību posms - nodarbības stacionārā – 183 kontaktstundas kopā ar 188 stundām otrās mācību prakses IeVP ieslodzījuma vietās un 14 kontaktstundām mācību noslēgumam 2.profesionālās kvalifikācijas „Cietuma vecākais uzraugs” iegūšanai. 3.kvalifikācijas līmeņa „Cietuma jaunākais inspektors” apmācības ietver 124 kontaktstundas apmācībām stacionārā, 100

stundas – trešā mācību prakse IeVP ieslodzījuma vietās un 14 kontaktstundas mācību noslēgumam 3. profesionālās kvalifikācijas „Cietuma jaunākais inspektors” iegūšanai. (Avots – Profesionālās tālākizglītības programmas „Ieslodzījuma vietu apsardze” mācību plāns. Pielikums Nr.1 IeVP MC, 2007.gada 26.jūnijs.)

Kā jau tika minēts metodoloģijas aprakstā - mācību programmas vērtējumam tika izmantotas šādas metodes: dokumentu analīze - mācību priekšmetu satura apraksts, mācību prakses apraksts, kā arī interviju materiālu analīze – grupu intervijas ar apsargiem un uzraugiem, individuālas intervijas ar virsniekiem, kā arī 2 fokusgrupu diskusiju materiāli ar IeVP pārvaldes darbiniekiem un ieslodzījuma vietu vadības pārstāvjiem.

Abu līmeņu mācību programmas tika analizētas pēc sekojošiem kritērijiem:

- Programmā iekļautā satura atbilstība tēmas mērķim;
- Satura apakštēmu atbilstība izvirzītajam programmas mērķim;
- Teorijas un prakses sabalansētība;
- Mācību prakses analīze;
- Izmantotās metodes (lekcijas, semināri, praktiskās nodarbības, kontroldarbi, noslēguma pārbaudes darbi)
- Programmas tehniskais nodrošinājums
- Programmas ilgums un dienas kārtība

2. kvalifikācijas līmenis „Cietuma vecākais uzraugs”

- Programma paredzēta darbiniekiem ar vidējo izglītību, kas strādā ieslodzījuma vietās apsargu vai uzraugu amatā.
- Dalībnieku skaits grupā – 20 (dalībnieku skaits var mainīties, jo to nosaka potenciālo vai jauno darbinieku skaits – grupā var būt arī vairāk vai mazāk dalībnieku).
- Programmas galvenie mācību priekšmeti ir 23, kas ir sakārtoti divos posmos, lai paralēli varētu apmācīties 2 grupas – viena MC, otra – praksē. Programmu analīze veikta 13 mācību priekšmetos.

Programmā iekļautā satura atbilstība tēmas mērķim

Analizējot apgūstamo mācību priekšmetu satura atbilstību tēmai un mērķim, var konstatēt, ka 2. līmeņa kvalifikācijas apmācībai ir mērķis – sagatavot profesijas standartam „Cietuma vecākais uzraugs” atbilstošus speciālistus. Pārsvārā visiem analizētajiem mācību priekšmetu aprakstiem saturs atbilst izvirzītās tēmas mērķim. Piemēram apmācību priekšmetos - Lietišķas spēles, Uzraudzība ieslodzījuma vietā, Kriminoloģijas pamati.

Mācību priekšmets ” Tiesību pamati”

Ieteikums paplašināt tēmu loku, dodot pārskatu par ES likumdošanu un normatīvajiem aktiem, kas attiecas uz ieslodzīto tiesībām ES.

Mācību priekšmets ” Lietvedības pamati”

Sakarā ar aktuālo apmācību vajadzību uzraugiem – dokumentu noformēšanas, ziņojumu rakstīšanas prasmi pilnveidošana – būtu vēlams paplašināt šī apmācību priekšmeta kontaktstundas līdz astoņām.

Satura apakštēmu atbilstība izvirzītajam programmas mērķim

Veicot atsevišķu apmācību tēmu analīzi pēc atbilstības izvirzītajam mērķim, konstatējām, ka analizēto apmācību programmu apakštēmu saturs atbilst izvirzītajam mērķim – piemēram, Apsardze ieslodzījuma vietā, Uzraudzība ieslodzījuma vietās, Apcietinājumā turēšanas kārtība, Brīvības atņemšanas iestāžu iekšējās kārtības noteikumi, Krimināltiesību pamati, Profesionālā fiziskā sagatavotība, Kriminoloģijas pamati, Speciālo līdzekļu pielietošanas kārtība ieslodzījuma vietās, Ieroči un šaušana.

Pētījuma rezultātā ir radies konkrēts ieteikums par atsevišķu apmācības priekšmetu satura uzlabošanu vai paplašināšanu. Mācību priekšmeta „Lietišķas spēles” apakštēmu - AIDS slimnieki - pārcelt uz apmācību kursu „Darbs ar specifiskām klientu grupām”, kurā iekļaut gan informāciju, gan praktiskas nodarbības, kā strādāt ar nepilngadīgiem, ieslodzītiem ar garīgās veselības problēmām u.c.

Teorijas un prakses sabalansētība

Analizējot 13 no 23 apmācību programmām pēc laika sadalījuma kopumā, jāsaka, ka no 240 kontaktstundām teorijas stundas ir 134, bet praktiskām nodarbībām paredzētās stundas ir 112, var teikt, ka ir neliels teorētisko stundu pārsvars. Vajadzētu panākt teorijas un prakses sabalansētību 50/50. Tomēr, ja pavērtē atsevišķas programmas, ir apmācību kursi, kuri ir pilnībā teorētiski – Tiesību pamati, IeVP personāla tiesiskās attiecības, Krimināltiesību pamati, Kriminoloģijas pamati. Ir apmācību kursi, kas ir pilnībā praktiski vai pa lielākai daļai praktiski – Lietišķās spēles, Speciālo līdzekļu pielietošanas kārtība ieslodzījuma vietās, Profesionālā fiziskā sagatavotība, Ieroči un šaušana. Jāpiebilst, ka visiem praktiskiem apmācību kursiem ir nepieciešams periodiski nostiprināt un trenēt iegūtās apmācībās iemaņas. Zemās apmācību motivācijas dēļ un šaurās specializācijas dēļ apsargi nelabprāt apgūst uzraudzības funkcijas izpildei nepieciešamās zināšanas un prasmes, bet uzraugi – apsargiem nepieciešamās zināšanas un prasmes. Būtu vēlams virsniekiem individuāli strādāt ar darbiniekiem, stāstīt par aizvietojamību, rotāciju, praksē apgūt otru funkciju, lai labāk saprastu penitenciārā darba specifiku kopumā.

Tā kā intervijās un fokusgrupās parādās nepieciešamība dažos mācību priekšmetos mainīt taksonomijas līmeni – nevis priekšstats un izpratne līmenī, bet pielietošanas līmenī, tad ierosinām atsevišķos mācību priekšmetos mainīt teorijas un prakses attiecības.

Mācību priekšmets ” Tiesību pamati”

Lai veicinātu darbinieku izpratni par likumdošanu, ir ieteicams mācību priekšmetā paredzēt patstāvīgos darbus un seminārus ar likumu skaidrojumiem un interpretācijām.

Mācību priekšmets ” Krimināltiesību pamati”

Lai celtu taksonomijas līmeni un darbinieku izpratni par krimināltiesībām, ir nepieciešams veidot seminārus un patstāvīgos darbus krimināltiesību apgūšanai.

Mācību priekšmets ” Kriminoloģijas pamati”

Apakštēmās – Kriminoloģiskā prognozēšana un plānošana un atsevišķu noziedzīgu nodarījumu veidu kriminoloģiskais raksturojums - ir nepieciešamas semināra nodarbības, lai labāk izprastu penitenciārā darba būtību.

Mācību priekšmets ” Apcietinājumā turēšanas kārtība”

Apakštēmā – Apcietināto tiesības un pienākumi - 4 teorijas lekciju skaitu vajadzētu papildināt ar vismaz vienu praktisku nodarbību drošības pasākumu un cita veida darbību apgūšanai darbā ar apcietinātajiem.

Mācību priekšmets ” Brīvības atņemšanas iestāžu iekšējās kārtības noteikumi”

Sakarā ar aktuālām apmācību vajadzībām pašiem ievērot iekšējās kārtības noteikumus praktisko nodarbību skaitu šajā mācību priekšmetā vajadzētu palielināt par 2 nodarbībām.

Mācību priekšmets ”Uzraudzība ieslodzījuma vietās”

Lai iegūtās zināšanas šajā mācību priekšmetā sasniegtu pielietojamas līmeni, vajadzētu aptuveni 20 praktiskās nodarbības (16 nodarbību vietā).

Mācību prakses analīze

Mācību prakses mērķis ir pilnveidot kadeta profesionālo prasmi atbilstoši konkrētas profesijas prasībām un maksimāli paātrināt kadeta turpmāko adaptēšanos praktiskā darbā.

Mācību prakses uzdevumi ir – darba iemaņu iegūšana un nostiprināšana konkrēta amatā; faktiskā materiāla vākšana, analīze un apkopošana par uzraudzības un apsardzes darbību; tiešu sakaru uzturēšana starp Mācību centru un ieslodzījuma vietām par kadetu profesionālās sagatavotības pilnveidi.

Mācību prakses ilgums 2. kvalifikācijas līmenī - 382 + 380 kontaktstundas + 2 stundas mācību prakses ieskaitei.

Kā liecina grupu interviju materiāli, prakses norise bieži vien ir formāla, tiek noformētas prakses atskaites un citi dokumenti, prakse tiek aizstāvēta, bet galvenā problēma ir tā, ka MC apmācību saturs atšķiras no darbinieku rīcības ieslodzījuma vietās, prakses dalībniekiem nav iespējams MC iegūtās zināšanas turpināt apgūt darba vidē, jo praktikanti turpina pildīt savus darba pienākumus un papildus mēģina iepazīties ar papildmateriāliem, darba satura ziņā nekas nemainās. Kaut gan uzstādījums ir praksi 50/50 iziet uzraugu un apsargu posteņos, no intervijām var secināt, ka rotācijas princips (uzraugi iepazīstas ar apsargu darbu, apsargi iepazīstas ar uzraugu darbu) prakses laikā netiek ievērots. Mācību prakses programmas aprakstā uzsvērta mācību prakses vadītāja loma – iepazīstināt ar stāvokli objektā, kontrolēt prakses programmas izpildi, palīdzēt apgūt dienesta pienākumus, iepazīt praktikantu, sniegt praktisko iemaņu novērtējumu. Taču no intervijām un fokusgrupu diskusijām var secināt, ka prakses atskaites un atgriezeniskās saites sniegšana notiek formāli, tiek sarakstīti dokumenti, bet praktisko palīdzību no prakses vadītājiem praktikanti nesaņem.

Izmantotās metodes (lekcijas, semināri, praktiskās nodarbības, kontroldarbi, noslēguma pārbaudes darbi)

Apmācībās pielietotās metodes ir – lekcijas, praktiskās nodarbības, semināri, videodemonstrējumi, prezentācijas, ekskursijas uz VPD, SRC, citām ieslodzījuma vietām.

Kontroles formas: kontroldarbi, ieskaite, eksāmeni un mācību noslēgumā kvalifikācijas iegūšanai mācību prakses atskaite un kvalifikācijas eksāmens. Nobeiguma eksāmenā ieteikums ar vairāk testa jautājumiem pārbaudīt zināšanas teorijā, teorijas izpratnē un pielietošanā, kā arī, lai pārliecinātos par darbinieku gatavību rīkoties nestandarta situācijās, gala pārbaudījumos iekļaut grūto gadījumu analīzi.

Programmas tehniskais nodrošinājums

Apmācību programmas tehniskais nodrošinājums ir mācību materiāli, mācību literatūra, datori, uzskates stendi, mācību kamera un sporta zāle fiziskām nodarbībām. MC, kas atrodas Rīgas Centrālcietuma teritorijā, ir mācību telpas lekcijām un praktiskām nodarbībām, sporta zāle fiziskās sagatavotības nodarbībām, speciāli aprīkota telpa šaušanas nodarbībām un datorklase. MC apmācību programmas īstenošanai ir labs tehniskais nodrošinājums.

Programmas ilgums un dienas kārtība

Apmācību dienas kārtība ir lekcijas un praktiskās nodarbības 45 minūšu garumā no plkst. 8.45 līdz plkst.17.00 ar vienu stundu pusdienas laikam. Programmas dienas kārtība atbilst apmācību programmas standartam.

3.kvalifikācijas līmenis „Cietuma jaunākais inspektors”

- Programma paredzēta darbiniekiem, kas jau izgājuši apmācības 2. kvalifikācijas līmenī un saņēmuši kvalifikāciju „Cietuma vecākais uzraugs”.
- Dalībnieku skaits grupā – optimālais 15 (dalībnieku skaits var mainīties, jo to nosaka potenciālo vai jauno darbinieku skaits – grupā var būt arī vairāk vai mazāk dalībnieku).
- Programmas galvenās apakštēmas ir 26, kas pamatā padziļina 2.kvalifikācijas līmenī apgūtās tēmas, un vēl ir nākušas klāt 3 jaunas tēmas – „Darbs ar personālu”, „Ieslodzījuma vietu uzraudzības dienesta organizācija” un „Ieslodzījuma vietu apsardzes dienesta organizācija”. Analīze veikta 13 mācību priekšmetu aprakstiem.

Programmā ietvertā satura atbilstība tēmas mērķim

3. līmeņa kvalifikācijas apmācībai ir mērķis – sagatavot profesijas standartam „Cietuma jaunākais inspektors” atbilstošus speciālistus. Pārsvarā visiem analizētajiem mācību priekšmetu aprakstiem saturs atbilst izvirzītajam mērķim. Piemēram, mācību priekšmeti „Ieslodzījuma vietu uzraudzības dienesta organizācija”, „Apcietinājumā turēšanas kārtība”.

Par mācību priekšmeta uzdevumiem runājot, varētu iebilst pret dažiem uzdevumu formulējumiem – palīdzēt izglītojamiem iemācīties organizēt un vadīt padotā personāla darbu (Darbs ar personālu), iemācīties brīvi orientēties to pielietošanā (Brīvības atņemšanas iestāžu iekšējās kārtības noteikumi).

Mācību priekšmetā ” Lietišķās spēles” būtu konkrētāk jānorāda, kuros priekšmetos iegūtās zināšanas tiks mācīts praktiski pielietot.

Satura apakštēmu atbilstība izvirzītajam mērķim

Veicot atsevišķu apmācību tēmu analīzi pēc atbilstības izvirzītajam mērķim, konstatējām, ka daļai apmācību programmu apakštēmu saturs atbilst izvirzītajam mērķim – piemēram, Apcietinājumā turēšanas kārtība, Profesionālā fiziskā sagatavotība, Brīvības atņemšanas iestāžu iekšējās kārtības noteikumi, Ieroči un šaušana, Ieslodzījuma vietu uzraudzības dienesta organizācija. Tomēr pētījuma rezultātā ir radušies daži ieteikumi par atsevišķu apmācības priekšmetu satura uzlabošanu, kas sniegti zemāk.

Mācību priekšmets „Penitenciārās psiholoģijas pamati”

Programmas kontaktstundu skaits ir pietiekams, lekciju un praktisko nodarbību skaits sabalansēts. Zinot aktuālās apmācību vajadzības, ir ieteikums izveidot atsevišķus mācību priekšmetus – darbs ar specifiskām klientu grupām, lietišķās saskarsmes pamati un saskarsmes prasmju pilnveidošana, pārrunu vadīšana krīzes apstākļos, konflikti, to risināšana, stresa vadība un profesionālās izdegšanas sindroms, sadarbības prasmes un komandas veidošana. Kā ieteikums būtu rīkot konfliktu risināšanas vai saskarsmes iemaņu prasmju treniņus, kas uzlabotu darbinieku prasmes rīkoties grūtās situācijās. Būtu ieteicams obligātās literatūras sarakstu papildināt ar ārzemju autoru darbiem.

Mācību priekšmets „Medicīnas palīdzības un psihiatrijas pamati”

Ieteikums. Ņemot vērā aktuālās apmācību vajadzības, ieteicam sadalīt šo mācību priekšmetu 2 mācību priekšmetos – Medicīniskās palīdzības pamati un Darbs ar specifiskām klientu grupām, lai uzlabotu darbinieku prasmes sniegt pirmo medicīnisko palīdzību, izpratni un prasmes darbā ar specifiskām klientu grupām.

Mācību priekšmets „Darbs ar personālu”

Apmācību priekšmeta uzdevums – palīdzēt izglītojamiem iemācīties organizēt un vadīt personāla darbību – nesakrīt ar mācību priekšmeta saturu. Piemēram, priekšmetā ir apakštēma par darbinieku atlasī, kas neietilpst jaunākā inspektora darba pienākumos. Būtu vēlams iekļaut tēmas, kas vairāk saistītas ar individuālu darbu ar padotajiem to motivēšanā, ar padoto komandas praktisku vadību – darba organizēšana, darba izpildes novērtēšana, darbinieku attīstīšana un apmācību vajadzību noteikšana. No metodēm būtu ieteicams izmantot lietišķās spēles un situāciju analīzi.

Teorijas un prakses sabalansētība

Analizējot visas apmācību programmas pēc laika sadalījuma kopumā, jāsaka, ka teorijas un prakses sabalansētība ir 50/50. Tomēr, ja pavērtē atsevišķas programmas, ir apmācību kursi, kuri ir pilnībā teorētiski – IeVP tiesiskās attiecības, Ieslodzījuma vietu apsardzes dienesta organizācija, Penitenciārās pedagogijas pamati vai ar vienu praktisko nodarbību – Darbs ar personālu. Ir apmācību kursi, kas ir pilnībā praktiski vai pa lielākai daļai praktiski – Lietišķās

spēles, Profesionālā fiziskā sagatavotība, Ieroči un šaušana. Jāpiebilst, ka visiem praktiskiem apmācību kursiem ir nepieciešams periodiski nostiprināt un trenēt iegūtās apmācībās iemaņas – fiziskā sagatavotībā, šaušanā, grūtu situāciju simulāciju spēlēs.

Tā kā intervijās un fokusgrupās parādās nepieciešamība dažos mācību priekšmetos taksonomijas līmeni pacelt līdz zināšanu un prasmju pielietošanai, tad ierosinām atsevišķos mācību priekšmetos mainīt teorijas un prakses attiecības (skat. konkrētus priekšlikumus zemāk).

Mācību priekšmets „Brīvības atņemšanas iestāžu iekšējās kārtības noteikumi”

Mācību uzdevuma īstenošanai - iemācīties brīvi orientēties iekšējās kārtības noteikumu pielietošanā – ir paredzēts mazs praktisko nodarbību skaits. 4. tēmā – Biežāk pieļaujamie uzvedības noteikumu pārkāpumi. To fiksēšana. Dokumentu par pieļautajiem režīma pārkāpumiem aizpildīšana. Skaidrs, taisnīgs formulējums. Pārkāptās normas izvēle – ziņojuma sastādīšana ir aktuāla šī brīža apmācību vajadzība uzraugiem, tāpēc 1 praktiskā nodarbība šai tēmai ir nepietiekams daudzums.

Priekšlikums – praktisko nodarbību skaitu palielināt līdz 2-3 praktiskām nodarbībām šajā apakštēmā.

Mācību priekšmets „Profesionālā fiziskā sagatavotība”

Kontaktstundu skaits ir pietiekams, teorētisko un praktisko nodarbību skaits – sabalansēts. Tomēr vajadzētu 13. tēmai – Lēmuma pieņemšana par fiziskā spēka vai cīņas paņēmienu izvēli paredzēt bez 2 lekcijām arī 1 semināru, kurā vajadzētu paredzēt grūto situāciju un lēmuma pieņemšanas procesa analīzi par fiziskā spēka pielietošanu ieslodzījuma vietā.

Mācību priekšmets „Penitenciārās pedagogijas pamati”

Ja inspektora darba pienākumos ietilpst sekmēt ieslodzītā sociālo prasmju un kognitīvo iemaņu uzlabošanu kā arī jaunu prasmju apgūšanu, tad lekcijās iegūtās zināšanas vajadzētu pēc taksonomijas pilnveidot līdz pielietošanai, tāpēc ieteikums pielikt 2 praktiskas nodarbības ar grupu diskusijām, lietišķām un lomu spēlēm, situāciju analīzi. Būtu ieteicams obligātās literatūras sarakstu papildināt ar ārzemju autoru darbiem.

Mācību priekšmets „Medicīniskās palīdzības un psihiatrijas pamati”

Psihiatrijas sadaļā paredzētas 7 lekcijas, kas dod priekšstatu par darbu ar ieslodzītajiem, kam ir garīgās veselības traucējumi un atkarības problēmas, taču mūsu ieteikums būtu ieviest katrā tēmā vienu praktisku nodarbību, kurā mācītos atpazīt tādu klientu tipus un iemācīties praktiskus paņēmienu, kā ar tādiem ieslodzītajiem strādāt.

Mācību priekšmets „Lietvedības pamati”

Zinot aktuālās apmācības vajadzības - dokumentu noformēšanas prasmju uzlabošana – ir ieteikums kopīgo kontaktstundu skaitu palielināt līdz 12, darbam dokumentu noformēšanā pie datora veltījot 6 stundas, pārējām tēmām – 6 stundas, no kurām lietvedības un dokumentu noformēšanas praktiskām nodarbībām būtu ieteicams veltīt 4 stundas.

Mācību prakses analīze

Mācību prakses ilgums – 2. kvalifikācijas līmenī 380+382 kontaktstundas + 2 stundas mācību prakses ieskaitei; 3.kvalifikācijas līmenī 490 kontaktstundas + 2 stundas mācību prakses ieskaitei

Prakses uzdevumos ir paredzēts iepazīties ar jaunākā inspektora pienākumiem gan apsardzē, gan uzraudzībā, taču praktikants atgriežas savā darba vietā un turpina pildīt savus amata pienākumus, darbinieks iepazīstas ar papildmateriāliem, tiek noformētas prakses atskaites un citi dokumenti, prakse tiek aizstāvēta, bet problēma ir tā, ka praktikanti MC apgūtās zināšanas un prasmes nevar ne iegūt, ne nostiprināt savās darba vietās.

Izmantotās metodes

- Apmācībās pielietotās metodes ir – lekcijas, praktiskās nodarbības, semināri, videodemonstrējumi, prezentācijas, ekskursijas uz VPD, SRC, citām ieslodzījuma vietām. Nav informācijas par praktiskajās nodarbībās un semināros izmantotām metodēm, bet mums bija daži ieteikumi par grupu diskusijām, lomu spēlēm, grūto situāciju analīzi un to pielietošanu atsevišķos mācību priekšmetos.

Kontroles formas: kontroldarbi, ieskaites, eksāmeni un mācību noslēgumā kvalifikācijas iegūšanai mācību prakses atskaite un kvalifikācijas eksāmens. Nobeiguma eksāmenā ieteikums ar vairāk testa jautājumiem pārbaudīt zināšanas teorijā, teorijas izpratnē un pielietošanā, kā arī, lai pārlicinātos par darbinieku gatavību rīkoties nestandarta situācijās, gala pārbaudījumos iekļaut grūto gadījumu analīzi.

Programmas tehniskais nodrošinājums

- Apmācību programmas tehniskais nodrošinājums ir mācību materiāli, mācību literatūra, datori, uzskates stendi, mācību kamera un sporta zāle fiziskām nodarbībām.

Programmas ilgums un dienas kārtība

- Apmācību dienas kārtība ir lekcijas un praktiskās nodarbības 45 minūšu garumā no plkst. 8.45 līdz plkst.17.00 ar vienu stundu pusdienas laikam.

4.2.3. Mācību tēmas, kuras būtu nepieciešams ietvert mācību programmā ieslodzījuma vietu amatpersonām, kas strādā virsnieku amatos

Apmācību programma virsniekiem, kuri izpilda jebkuru no ieslodzījuma vietu funkcijām, tiek veidota, balstoties uz 3. kvalifikācijas līmeņa apmācībām „Cietuma jaunākais inspektors”, kas ilgs pusgadu un tiks organizēta kā neklātienas apmācība. Periodiski 3 – 4 dienas tiks veltītas teorijas apguvei MC, pārējā laikā notiks prakse ieslodzījuma vietās un teorijas apguve. Šajā nolūkā projekta ietvaros tika izveidota darba grupa.

Lai identificētu galvenās apmācību tēmas virsniekiem, pētījumā tika veiktas 15 intervijas ar virsniekiem un novadītas 2 fokusgrupu diskusijas IeVP par apmācības procesu atbildīgiem darbiniekiem.

Apkopojot un izvērtējot intervijās un fokusgrupās iegūto informāciju, tika konstatēts, ka **Virsnieku apmācības galvenais mērķis ir** – iegūt profesionāli penitencārajā jomā, un **uzdevumi** – paaugstināt kvalifikāciju virsniekiem, kas strādā bez penitenciārās izglītības, dot ieskatu, kāda ir virsnieku loma sodu izpildes sistēmā, viņa funkcijas un amata pienākumi, iemācīties pielietot zināšanas praksē, attīstīt darbinieku apmācības prasmes

Lai noteiktu, kādi ir Ieslodzījumu vietu pārvaldes virsnieku pienākumi un kvalifikācijas prasības, tika analizēti virsnieku amatu apraksti un Profesijas standarts. Pienākumi un tiem atbilstošās prasības virsnieku amatam, kuras izriet no Profesiju standarta:

1. Aizpildīt dienesta dokumentāciju un pārbaudes materiālus par disciplīnas pārkāpumiem atbilstoši normatīvo aktu un lietvedības prasībām – normatīvo aktu un likumdošanas pārzināšana, lietvedības pārzināšana, valsts valodas pārzināšana, datorprasmes un dienesta informācijas sistēmu pārzināšana

Varam secināt, ka virsnieku amata izpildei nepieciešamas – **normatīvo aktu un likumdošanas pārzināšana, lietvedības pārzināšana un datorprasmes**

2. Organizēt un koordinēt padoto ierēdņu darbu, – spēt uzņemties atbildību, darbs ar padotajiem, darba laika organizēšana, izvirzīto mērķu sasniegšana, spēt noteikt prioritātes, sadarbība, darbs komandā

Virsnieku amata pienākumu pildīšanai nepieciešamas – **vadītprasmes**

3. Kontrolēt personāla pienākumu zināšanu un precīzu to izpildi, piedalīties profesionālajā apmācībā, veikt pasākumus trūkumu novēršanai – pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros, prast prognozēt savas rīcības vai pieņemto lēmumu sekas

Virsniekiem veiksmīgai darba izpildei ir nepieciešamas **pedagoģiskās prasmes** un lēmumu pieņemšanas un prognozēšanas prasmes

4. Organizēt un kontrolēt teritorijas un telpu tehnisko apskati, ieslodzīto pārvietošanu cietuma teritorijā, tikšanās norisi ieslodzītajiem ar apmeklētājiem, caurlaides režīma ievērošanu – prasme rīkoties ar ieročiem, speclīdzekļiem

Virsniekiem darbā nepieciešamas **profesionālās zināšanas un prasmes**

5. Resocializācija – sekmēt ieslodzīto iesaistīšanu izglītības pasākumos, sociālo prasmju un kognitīvo iemaņu uzlabošanu, jaunu prasmju apgūšanu, iesaistīt ieslodzītos kultūras pasākumos – prasme nodibināt kontaktus ar ieslodzītajiem, motivēt ieslodzītos piedalīties resocializācijas procesā, identificēt un izmantot esošos resursus resocializācijas uzdevumu sasniegšanai

Virsniekiem amata pienākumu izpildei nepieciešamas **komunikācijas prasmes**

6. Informēt ieslodzītos par sociālo garantiju saņemšanu pēc atbrīvošanas, ievākt informāciju par ieslodzīto, diagnosticēt ieslodzītā noziedzīgas rīcības sekas, identificēt ieslodzītā vērtības un sociālo prasmju līmeni, gatavot ieslodzīto raksturojumus un tos prezentēt, izskatīt un noformēt materiālus par ieslodzīto soda izciešanas režīma pārkāpumiem, gatavot materiālus ieslodzīto pamudināšanai – informācijas ievākšana, apstrāde un analīze, prasme sagatavot un pieņemt ar indivīda tiesībām saistītus lēmumus

Sekmīga darba izpildei ir nepieciešamas **zināšanas psiholoģijā un prasmes darbam ar informāciju**

7. Kontrolēt, vai cietuma darbinieki pārzina savas tiesības un pienākumus un ieslodzīto tiesības un pienākumus, konstatēt psiholoģiskās krīzes gadījumu risku vienībā, veikt pasākumus tā novēršanai – profesionālās ētikas pārzināšana, prast risināt konfliktsituācijas

Virsniekiem nepieciešamas **profesionālās ētikas pārzināšana**

8. Sadarboties ar dažādām atbalsta sistēmām (radnieki, pašvaldības, VPD) resocializācijas darbā – prast argumentēt un aizstāvēt savu viedokli

Virsniekiem darbam nepieciešamas komunikācijas un sadarbības prasmes

Apmācību tēmas virsniekiem ir sadalītas pa 9 virsnieku amatam nepieciešamo prasmju grupām -

1. Likumdošanas un normatīvo aktu pārzināšana

- Tiesību teorija
- Penitenciārās jomas vēsture
- Tiesisko iestāžu(tiesa, prokuratūra) darba specifikas pārzināšana

2. Vadītprasmes –

- Darbs ar personālu – darbinieku novērtēšana, attīstīšana, motivēšana
- Darba izpilde, kontrole, patstāvība, iniciatīva

- Sadarbība, loma komandā, komandas saliedētība
- Sava darba organizēšana un plānošana, prioritātes
- Organizatoriskās prasmes
- Sadarbība ar citām struktūrvienībām
- Problēmrisināšanas iemaņas
- Lēmumu pieņemšanas un prognozēšanas prasmes
- Budžeta plānošana (darba samaksa, darba grafiks)
- Zināšanas par dienesta gaitu, sociālajām garantijām, sodu un apbalvojumu sistēmu darbiniekiem

3. Komunikācijas prasmes (klients, padotais, priekšnieks)

- Kontakta dibināšana,
- Prasme pielāgoties dažādiem cilvēkiem
- Sarunu vadīšana
- Saskarsmes kultūra
- Pamatprasmes prezentēšanā

4. Pedagoģiskās prasmes

- Zināšanas penitenciārajā pedagoģijā
- Zināšanas un prasmes pieaugušo izglītošanā
- Pedagoģiskās iemaņas darbā ar cilvēkiem (metodes, pieejas)

5. Zināšanas psiholoģijā

- Psiholoģiskā sagatavotība
- Ieslodzīto psiholoģija
- Stresa un savu emociju (arī agresijas) vadīšana
- Relaksācija un darbaspēju atjaunošana, profesionālā izdegšana,
- Savas rīcības seku prognozēšana
- Konflikta risināšana
- Prasme argumentēt un aizstāvēt savu viedokli

6. Darbs ar informāciju

- Informācijas meklēšana un uztvere
- Informācijas apkopošana un analīze
- Informācijas interpretēšana un nodošana

7. Dokumentu sagatavošana, lietvedība, datorprasmes MS Office

- Dokumentu rakstīšana un noformēšana
- Dienesta speciālo sistēmu pārzināšana

8. Profesionālā ētika un citas vispārīgās prasmes

- Cieņa pret virsnieka vārdu, formu, profesijas prestižs
- Ētikas kodekss
- Lietišķā etiķete
- Svešvalodas zināšanas (ieslodzītie no ārzemēm)
- Fiziskā sagatavotība
- Medicīna, prasmes sniegt pirmo palīdzību

9. Profesionālās zināšanas un prasmes, kas ir sadalītas pa jomām- uzraudzība, resocializācija, drošība un apsardze

Uzraudzība

- Iekšējās kārtības noteikumi
- Soda izpildes mērķis
- Caurlaides režīms
- Rīcība ārkārtas situācijā, grūtu situāciju izspēle
- Pārrunu vešana krīzes situācijā
- Speclīdzekļu , dažādu cīņas paņēmienu pielietošana
- Kratīšanas un apsekošanas nosacījumi un kārtība
- Darbs ar specifiskām klientu grupām (garīgās veselības traucējumi, dzimumnoziedznieki, nepilngadīgie, HIV /AIDS slimnieki, minoritātes)
- Ziņojuma sastādīšanas prasmes

Resocializācija

- Resocializācijas mērķis un līdzekļi
- Sociālā rehabilitācija
- Klientu(ieslodzīto) apkalpošana, individuāls darbs ar ieslodzītajiem, motivējošās intervijas tehnikas apguve
- Zināšanas sociālajā darbā (vienības priekšniekiem)
- Darbs ar specifiskām klientu grupām (garīgās veselības traucējumi, dzimumnoziedznieki, nepilngadīgie, HIV /AIDS slimnieki, minoritātes)

- Zināšanas probācijas darbā
- Ieslodzīto sagatavošanas process atbrīvošanai
- Darbs ar personas lietu
- Dokumentu noformēšana pirmstermiņa atbrīvošanai
- Citu valstu prakse un pieredze ieslodzīto resocializācijas procesā

Apsardze

- Apsardzes vispārējie noteikumi
- Rīcība ārkārtas situācijā, grūtu situāciju izspēle
- Šaujamo lietošana

Drošība

- Krimināllikuma un citu ar drošības jomu saistīto normatīvo aktu piemērošana
- Kā rīkoties nestandarta situācijās ?

5. Rekomendācijas

5.1. Valsts probācijas dienests

Balstoties uz pētījuma gaitā ievāktās un apkopotās informācijas analīzi, kas izklāstīta iepriekšējā ziņojuma nodaļā, piedāvājam virkni rekomendāciju mācību procesa uzlabošanai VPD un IeVP.

Būtiskāko zināšanu un prasmju aprakstu izmantošana jauno darbinieku atlasē un darbinieku mācību vajadzību identificēšanā

Iesakām uz pētījuma atskaites analīzes nodaļā 4.1. punktā aprakstīto būtiskāko zināšanu un prasmju bāzes izveidot sarakstu ar VPD vecākā referenta amatā nepieciešamajām zināšanām un prasmēm. Minētās zināšanas un prasmes nepieciešams detalizēti aprakstīt un ilustrēt ar konkrētiem rīcības piemēriem no vecāko referentu darba situācijām, kā arī atsevišķi aprakstīt katras prasmes vai zināšanu „sliekšņa” līmeni, respektīvi, to, kurš tiek izvirzīts kā kritērijs jauno darbinieku atlasē, un „profesionāla” līmeni, kurš raksturo izcilu darba izpildes kvalitāti. Tālāk sniegts piemērs prasmes „Saskarsmes un sadarbības prasmes darbā ar klientu” dažu būtisko faktoru aprakstam, izmantojot uzvedības piemērus:

- 1) „Sliekšņa” līmenis: viegli nodibina kontaktu ar cilvēkiem, sarunā izmanto aktīvās klausīšanās paņēmienus, adekvāti reaģē uz sarunas partnera emocionālo noskaņojumu, uzdod atbilstošus jautājumus, lai izzinātu klienta problēmu
- 2) „Profesionāla” līmenis: spēj viegli nodibināt kontaktu ar sarežģītiem klientiem, kuri izturas aizdomīgi vai agresīvi, uz neadekvātām klienta emociju izpausmēm (agresija, manipulēšana) reaģē nosvērti, nepaļaujas provokācijām, sekmīgi novērš vai atrisina konfliktsituācijas, mērķtiecīgi virsa sarunu, izzinot un palīdzot klientam apzināties viņa problēmas.

„Profesionāla” līmeņa zināšanu un prasmju aprakstu iespējams izmantot arī īkgadējā darbinieku novērtēšanā un mācību vajadzību noteikšanā – novērtējot darbinieka darba izpildi, iespējams noteikt katra darbinieka ikdienas darbā novērojamo zināšanu un prasmju atbilstību aprakstītajam vēlamajam līmenim. Vienlaikus „Profesionāla” līmeņa apraksts var kalpot arī par pamatu mācību satura veidošanai un praktisko mācību metožu sagatavošanai.

Lietu vadības kvalitātes uzlabošana

Lai nodrošinātu vienotu klientu lietu vadības kvalitāti, kas atbilstu VPD principiem un vadlīnijām, iesakām izveidot un aprakstīt vienotu „VPD Klientu lietu vadības standartu” – dokumentu, kurā detalizēti aprakstīta līdz šim uzkrātā labākā lietu vadības prakse un pieredze. Šajā dokumentā jāapkopo informācija ne tikai par klienta lietā iekļaujamajiem dokumentiem, bet arī vadlīnijas par visu šo dokumentu (t.sk. RVN un mērķi un darbības plāns) sastādīšanas principiem un metodēm.

Iesakām „VPD Klientu lietu vadības standartā” noteikt arī vadlīnijas un standartu sarunu vadīšanai ar klientu, piemēram, iekļaujot vēlamo sarunas struktūru un aprakstot darbības, kas jāveic katrā sarunas posmā (ievads, iepazīstināšana ar sarunas tēmu un uzdevumu, paveikto uzdevumu un radušos problēmu pārrunāšana, nākamo darbības soļu plānošana, nobeigumā

kopsavilkums un pārliecināšanās, vai klients ir sapratis tālākos soļus un līdž nākamai tikšanās reizei veicamos uzdevumus).

Svarīgi arī akcentēt klienta lietas vadītāja sagatavošanos sarunai (lietas materiālu pārskatīšana, sarunas mērķu un tematikas plānošana) kā būtisku lietu vadības daļu. Papildus iesakām sniegt vienotus norādījumus par sarunas dokumentēšanu – kad un kā to darīt, jo klientu lietu analīze parāda, ka pieejas ir ļoti dažādas – no ļoti detalizētas un izvērstas visu sarunu dokumentēšanas līdz skopiem ierakstiem veikto darbību sarakstā, ka noteiktā datumā ir notikusi saruna ar klientu.

Lai panāktu uzlabojumus mērķu izvirzīšanā un darbības plānu sastādīšanā, iesakām kopējā mācību programmā iekļaut tēmu par mērķu izvirzīšanu un darbības plāna sastādīšanu. Šīm mācībām jābūt ar nelielu teorijas īpatsvaru (vēlamā teorijas/ praktisko prasmju treniņu proporcija 30/70), aptverot sekojošas apakštēmas:

- kā formulēt konkrētus, izmērāmus, reāli sasniedzamus mērķus, izvirzot to sasniegšanai konkrētus termiņus,
- kā plānot no mērķiem izrietošās darbības,
- kā atsekot un dokumentēt uzdevumu izpildi.

Iesakām arī iekļaut mācību programmā tēmu un praktiskos vingrinājumus par sarunu strukturēšanu un vadīšanu, ar mērķi attīstīt klientu lietu vadītāju prasmes meklēt risinājumus kopā ar klientu, kā motivēt klientu pašam meklēt risinājumus savām problēmām, nepasakot priekšā gatavas atbildes.

Lai nodrošinātu klientu individuālajām vajadzībām atbilstošāko pakalpojumu izvēli, iesakām nodrošināt pietiekamu informāciju, piemēram, organizējot vecākajiem referentiem īsas apmācības, par visām piedāvātajām probācijas programmām (PP) – precizējot katras programmas mērķus un mērķauditorijas.

Ieteikumi mācību sistēmas pilnveidošanai

Iesakām izveidot visu līmeņu un funkciju VPD darbiniekiem vienotu mācību sistēmu. Mācību sistēmā jāparedz un jāapraksta vairākas galvenās daļas:

- ievadapmācības
- profesionālās meistarības attīstīšana (kolēģu konsultācijas, supervīzijas, padziļinātas mācības par specifiskām tēmām)
- speciālās apmācības par izmaiņām likumdošanā, procedūrās
- darbaudzinātāju un PP pasniedzēju apmācības

Lai nodrošinātu atbilstību kvalitātes standartiem, rekomendējam ieviest profesionālās meistarības pārbaudes, piemēram, klientu lietu vadītāju lietu analīzi reizi 2-3 gados, lai novērtētu viņa mācību vajadzības un novērstu to, ka darbinieks teorētiski visu zina, jo ir apmeklējis ievadapmācības, bet ar laiku ir „iesūnojis”.

Līdz šim VPD iekšējās mācībās lielākoties tiek izmantota klātienes mācību forma (pasniedzējs ar auditoriju strādā klātienē), kas nenoliedzami ir iedarbīgs, taču arī salīdzinoši dārgākais mācību veids. Samazinoties finanšu apjomam, sarūk arī mācību nodrošinājums, tādēļ iesakām apsvērt iespējas izmantot mūsdienu tehnoloģiskos līdzekļus, piemēram, elektroniskās vides iespējas (e-apmācība, datorizētas zināšanu pārbaudes, u.tml.)

Iesakām palielināt praktisko mācību metožu īpatsvaru programmu apguvē, piemēram, iedzīvināt situāciju analīzes metodi – uz praktisku piemēru bāzes sniedzot arī teorētiskās zināšanas un izpratni, piemēram, par likumdošanas piemērošanas jautājumiem.

Rekomendējam izveidot psiholoģiskā atbalsta sistēmu, kas ietver mācības par savu emociju vadīšanu, darba un personīgās dzīves līdzsvaru, kā arī iekšēja (psiholoģiskās pašpalīdzības grupas) vai ārēja psiholoģiskā atbalsta (ārējs supervizors, konsultants) pieejamību.

Jauno darbinieku ievadīšana darbā

Lai pilnvērtīgi izmantotu vecāko kolēģu pieredzi jauno darbinieku apmācīšanā, iesakām sistemātiski iedzīvināt darbaudzinātāju institūciju kā daļu no darbinieku ievadapmācības programmas. Šī uzdevuma realizēšanai nepieciešams:

- izstrādāt ievadapmācības darba vietā mērķus un saturu;
- veikt darbaudzinātāju apmācību, iekļaujot mācību saturā tādas tēmas, kā pieaugušo apmācības psiholoģija (metodes, motivācijas veidošana un analīze), konsultēšanas pamati, atgriezeniskās saites došana u.c.
- paralēli tēma par darbaudzinātāju mērķiem un lomu jāietver TSV vadītāju mācību programmas saturā.

Rekomendējam ievadapmācības veidot no vairākiem moduļiem, piemēram:

- Izpratne par VPD darba specifiku
- Uzraudzības / PPP funkcijas organizācija VPD un šīs funkcijas regulējošā likumdošana
- Klienta lietas vadība
- Saskarsmes un sadarbības prasmes darbā ar klientu
- Sociālā atbalsta sistēmas organizācija un piedāvātās iespējas
- Zināšanas un prasmes darbā ar specifiskām klientu grupām
- U.c.

Kopumā ievadapmācības tiktu realizētas ilgākā laika periodā – apmēram 6-8 mēnešu garumā. Atkarībā no tēmu loka un apjoma, kā arī praktisko treniņu nepieciešamības vienā dienā var tikt apvienoti 2 moduļi, vai arī viens modulis aizņemt 2 dienas. Iespējamais ievadapmācību grafiks varētu būt sekojošs

- pirmie 2 moduļi – pirmajā mēnesī pēc darba uzsākšanas
- ievadīšana darbā norisinās darbaudzinātāju vadībā
- nākamie 2 moduļi norisinās 3-4 mēnešus pēc darba uzsākšanas (uzsvars uz praktiskām nodarbībām klientu lietu analizēšanu, sarunu plānošanu un modelēšanu)
- noslēdzošie 2 moduļi norisinās 6-7 mēnešus pēc darba uzsākšanas (zināšanu un prasmju padziļināšana, praktiski treniņi)

- supervīzijas, kurās tiek skatītas jauno darbinieku patstāvīgi vadītās klientu lietas

Rekomendējam iedzīvināt mācību efektivitātes mērījumus. Pirmais solis – jāievieš mācību novērtējuma anketa tūlīt pēc mācībām. Otrais solis – darbaudzinātāju un citu pasniedzēju novērtējums ik pēc 6 mēnešu darba. Šādas sistēmas rezultātā iespējams regulāri pilnveidot mācību programmas, kā arī izzināt aktuālās mācību vajadzības.

Mācību efektivitātes mērīšanas ieviešana var kalpot kā viens no soļiem mācību kvalitātes kontroles mehānisma iedzīvināšanā, kas pašlaik ir viens no aktuālajiem VPD vadības uzdevumiem.

Arī PP pasniedzēju darba novērtēšana piedāvājam iekļaut kopējā mācību kvalitātes uzraudzības sistēmā, veicināt viņu profesionālās kvalifikācijas celšanu, piemēram, organizējot supervīzijas par programmu vadīšanu utml. Rekomendējam regulāri aicināt ārējos ekspertus iekšējo pasniedzēju darba supervīzijai un atgriezeniskai saitei par pedagoģiskajām prasmēm.

5.2. Ieslodzījumu vietu pārvalde

- Darbinieku mācību procesā būtiski nepieciešams palielināt praktisko nodarbību skaits un ikdienas darbā pielietojamo praktisko iemaņu un prasmju attīstīšana.
- Darbinieku galvenās mācību vajadzības ir:
 - Prasmes strādāt ar darbam nepieciešamiem normatīvajiem aktiem;
 - Padziļinātāka izpratne par organizācijas darbu, tās mērķiem, procesiem, dokumentu apriti tajā; par darbinieku tiesībām, pienākumiem, atbildību; par ieslodzīto tiesībām, pienākumiem
 - Saskarsmes un komunikācijas iemaņas (ar vadību, kolēģiem un darbā ar dažādām klientu grupām)
 - Personīgās psihohigiēnas, psiholoģiskās un pedagoģiskās iemaņas
 - Profesionālās ētikas zināšanas, pielietošana un izpausmes praksē
 - Ikdienā pielietojamu praktisko prasmju attīstīšana (lietvedība, komunikācija, darba organizēšana, sadarbība, darbs komandā, fiziskā sagatavotība un pašsargsardzība)
- Ņemot vērā, ka darbā izmantojamā normatīvo aktu bāze nepārtraukti mainās, būtiski ir palielināt darbinieku prasmes strādāt patstāvīgi ar šo bāzi un atrast katrā gadījumā sev nepieciešamo informāciju.
- Lai uzlabotu mācību efektivitāti jāturpina pilnveidot Mācību centrā izmantotās mācību metodes, bet vēl būtiskāk ir pilnveidot Ieslodzījumu vietās notiekošo mācību metodes.
- Esošais mācību programmas saturs spētu atrisināt daudzas no aktuālām mācību vajadzībām, taču kā būtiski šķēršļi darbojas darbinieku mācību motivācija un virkne mācību organizācijas problēmas. Iespējams, mācības varētu organizēt kombinējot reģionālo, centralizēto un neklātienas apmācību formas.
- Mācību programmu būtu iespējams paplašināt un ieviest kredītpunktu sistēmu, kas nodrošinātu labāku vecāko uzraugu un vecāko apsargu specializāciju katram savā jomā. Mācību procesa gaitā studentam būtu obligāti apgūstamie priekšmeti un noteikts kredītpunktu skaits, kas jāiegūst izvēles vai specializētajos priekšmetos.
- Jaunākie darbinieki intervijās atzīst, ka pieredzējušākie darbinieki daudz veiksmīgāk tiek galā ar ikdienas darba situācijām. Tā liekas vienkārša patiesība, taču, iespējams, ka profesionāla pasniedzēja vadībā organizētas pieredzes apmaiņas grupas varētu palīdzēt jaunajiem darbiniekiem iegūt papildus pieredzi, mācoties no vecākiem kolēģiem, savukārt pieredzējušiem darbiniekiem mainīt kādus neefektīvas vai pat nepareizas rīcības stereotipus.

Priekšlikumi apmācību programmas „Ieslodzījuma vietu apsardze” uzlabošanai

- Apmācību organizācijā iesakām ieviest tādas apmācību formas kā videoseminārus, neklātienas vai e – apmācības, lai ilgstoši neatrautu mācību dalībniekus no darba vides.
- Atsevišķiem mācību priekšmetiem mainīt teorētiskās un praktiskās daļas attiecības – 2. kvalifikācijas līmenī mācību priekšmetos ” Tiesību pamati”, „ Krimināltiesību pamati”, „ Kriminoloģijas pamati”, „ Apcietinājumā turēšanas kārtība”, „Brīvības

iestāžu iekšējās kārtības noteikumi”, „Uzraudzība ieslodzījuma vietās” un 3. kvalifikācijas līmenī mācību priekšmetos „Brīvības iestāžu iekšējās kārtības noteikumi”, „Lietvedības pamati”, „Profesionālā fiziskā sagatavotība”, „Penitenciārās pedagogijas pamati”, „Medicīniskās palīdzības un psihiatrijas pamati”

- Atsevišķiem mācību priekšmetiem mainīt saturu, sadalot to vairākos apmācību priekšmetos – 2.kvalifikācijas līmenī „Pirmās medicīniskās palīdzības pamati” un „Darbs ar specifiskām klientu grupām”, 3. kvalifikācijas līmenī „Darbs ar personālu” sadalīt priekšmetos „Vadītprasmes”, „Sadarbība un komandas vadība”, kā arī „Penitenciārās psiholoģijas pamatus” sadalīt mācību priekšmetos - Darbs ar specifiskām klientu grupām, Lietišķās saskarsmes pamati un saskarsmes prasmju pilnveidošana, Pārrunu vadīšana krīzes apstākļos, Konflikti, to risināšana, Stresa vadība un profesionālās izdegšanas sindroms, Sadarbības prasmes un komandas veidošana. Kā ieteikums būtu rīkot konfliktu risināšanas vai saskarsmes iemaņu prasmju treniņus, kas uzlabotu darbinieku prasmes rīkoties grūtās situācijās.
- Periodiski (vismaz reizi ceturksnī) nostiprināt un trenēt apmācībās iegūtās prasmes fiziskajā sagatavotībā, šaušanā, speciālo līdzekļu lietošanā, grūtu un ekstremālu situāciju lietišķajās izspēlēs.
- Par nobeiguma pārbaudījumiem - Nobeiguma eksāmenā ieteikums ar vairāk testa jautājumiem pārbaudīt zināšanas teorijā, teorijas izpratnē un pielietošanā, kā arī, lai pārliecinātos par darbinieku gatavību rīkoties nestandarta situācijās, gala pārbaudījumos iekļaut grūto gadījumu analīzi.
- Par praksi – lai veicinātu gan uzraugu, gan apsargu amata pienākumu apguvi prakses laikā, izveidot tādu prakses ieskaites daļu, kurā nepieciešams pielietot praksē apgūtās zināšanas un prasmes; veikt praktikantu personīgi noformēto dokumentu novērtēšanu un sniegt atgriezenisko saiti par to; lai stimulētu prakses vadītājus pildīt savu lomu, izvēlēties tam piemērotus darbiniekus un motivēt viņus.

Priekšlikumi virsnieku apmācības kvalitatīvai norisei

- Salīdzinot ar 3. kvalifikācijas līmeņa apmācību, virsnieku apmācībā ir nepieciešams iekļaut jaunas tēmas – **vadītprasmes; lietišķā etiķete; darbs ar informāciju; darbs ar specifiskām ieslodzīto grupām.**
- Veidot vienotu apmācību sistēmu MC – ieslodzījuma vieta (teorijas un prakses vienotība un sabalansētība, informācija par jaunumiem, pieredzes apmaiņa starp cietumiem, starp kolēģiem)
- Gatavot metodiskos norādījumus ar likumu un normatīvo aktu skaidrojumiem; izdot mācību materiālu par to, kādi likuma panti atbilst dienesta režīma pārākumiem ieslodzījuma vietā
- Skaidrot karjeras iespējas IeVP, motivēt darbiniekus kļūt par virsniekiem

5.3. Kopīgas apmācības IeVP un VPD

Rekomendējam veidot un organizēt kopīgas mācību programmas VPD PPP funkcijas darbiniekiem un IeVP darbiniekiem. VPD PPP darbiniekiem nepieciešams padziļināt zināšanas par ieslodzījumu vietu darba organizāciju (vēlamas arī praktiskās nodarbības, apmeklējot dažāda tipa cietumus), savukārt IeVP darbinieki nepietiekami pārzina VPD funkcijas un darba metodes, veicot individuālo darbu ar klientu. Lai veidotu abu iestāžu darbiniekiem vienotu izpratni par darbu ar likumpārkāpējiem un pēc vienota klientu apkalpošanas standarta veiktu darbu ar ieslodzītajiem, kopīgās mācības iesakām organizēt par tēmām – saskarsmes prasmes darbā ar klientu (klienta motivēšana pārmaiņām, resocializācija). Papildu mērķis (plānotais ieguvums) no kopīgām mācībām – kontaktu veidošana un starpinstitūciju sadarbības uzlabošana.