

FORMĀLĀ SOCIĀLĀ ATBALSTA PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA: JAUNO MĀŠU EKSPEKTĀCIJAS

PROVISION OF FORMAL SOCIAL SUPPORT SERVICES: EXPECTATIONS OF THE NEW MOTHERS

Ilva Zvilna – Štrāla, Mg.sc.soc., ilvazvilna@inbox.lv
Signe Dobelniece, PhD Soc.darbā, Signe.Dobelniece@llu.lv

ABSTRACT

Although there are numerous options for acquiring formal social support provided by different public, private and non-governmental sector organizations, the number of families where parental rights have been taken away in Latvia is high. This situation can be a result of the new mothers' passivity in using the formal social support. So the goal of this research is to analyze the new mothers' expectations to the provision of formal social support services. In order to reach the goal of the research, there are used such research method as semi-structured interview with the new mothers.

The results of the conducted research lead to the following conclusions:

- 1) The new mothers expect a close location of the social support organizations, differentiated working hours, to a child and a mother friendly organization environment and easily accessible information.
- 2) The new mothers would like to receive a free, useful and reliable support which could solve the problem either completely or reduce them.
- 3) In the support organizations the new mothers want to meet a kind, supportive, understanding and professional personnel with higher education.
- 4) The new mothers expect feed-back between them and the support organizations which could be implemented by electronic questionnaires, and also expect that organizations provide the assistance outside their immediate jurisdiction.

Key words: the new mother, formal social support, provision of services, expectations.

IEVADS

Jaunās mātes – sievietes, kurām piedzimis pirmais bērns, – ir viena no sociālajām grupām, kurai ir nepieciešams sociālais atbalsts – praktiska, materiāla un emocionāla palīdzība bērna audzināšanā. Viens no veidiem, kā gūt šo palīdzību, ir izmantot formālā sociālā atbalsta sniedzēju piedāvāto atbalstu. **Formālais sociālais atbalsts** tiek definēts kā indivīdam nodrošināta bezmaksas vai noteiktas maksas sociāla, psiholoģiska, fiziska vai finansiāla palīdzība, ko sniedz organizētas grupas, organizācijas vai aģentūras (Boyd B., 2002: 212). **Sociālā pretruna** atklājas tajā, ka neskatoties uz faktu, ka jaunajām mātēm pastāv iespējas saņemt formālo sociālo atbalstu, ko nodrošina dažādas publiskā, privātā un nevalstiskā sektora atbalsta organizācijas (sociālās institūcijas, dienas un atbalsta centri māmiņām, māmiņu skolas u.c.), formālā sociālā atbalsta sniedzēju īpatsvars jauno māšu atbalsta tīklos ir zems (Zvilna I., 2010: 33). Pasivitāti formālā sociālā atbalsta izmantošanā, iespējams, varētu skaidrot ar to, ka pastāv neatbilstība starp jauno māšu izvirzītajām ekspektācijām un viņu pieredzi formālā sociālā atbalsta pakalpojumu nodrošināšanā.

Pētījuma aktualitāte pamatojama ar to, ka pastāv liels skaits jauno ģimeņu, kas nevar nodrošināt adekvātu bērnu aprūpi, par ko liecina bērnu skaits, kuri izņemti no ģimenēm. Turklāt kopš 2009. gada bērnu skaits, kuri izņemti no ģimenēm sakarā ar to, ka vecākiem atņemtas bērna aprūpes tiesības, katru gadu ir palielinājies (2011. gadā no ģimenēm izņemti 2300 bērni, 2010. gadā – 1953, 2009. gadā – 1657) (LR CSP. Bērna aizgādības..., Sk.int. 22.02.2013.), kam par iemeslu, iespējams, var kalpot tas, ka jaunās mātes nesaņem pietiekamu formālo sociālo atbalstu, vai arī pasīvi izmanto formālā sociālā atbalsta sniedzēju piedāvātās iespējas.

Taču kā atzinusi Anna Okleja: „*Tas, ka ir pieejams sociālais atbalsts, ir viena lieta, bet tas, vai sieviete ir ar šo atbalstu apmierināta, ir pavisam cita lieta*” (Cook M., Sk.int. 14.09.2012.). Tā kā apmierinātība ir cieši saistīta ar iepriekš izvirzītajām cerībām (ja indivīds saņem to, uz ko ir cerējis, tad ir lielāka iespējamība, ka viņš ar saņemto būs apmierināts), ir

būtiski izvērtēt, ko jaunās mātes sagaida no atbalsta sniedzējiem un to nodrošinājumiem pakalpojumiem un kādas ir jauno māšu prasības. Sieviete kā atbalsta saņēmēja izvērta pret atbalsta sniedzējiem noteiktas ekspektācijas jeb gaidas, t.i., jaunā māte no atbalsta sniedzējiem gaida noteiktu uzvedību un rīcību, kura atbilstu jauno māšu priekšstatiem un vēlmēm.

Klientu apmierinātības teorijas ietvaros, kas skata klientu apmierinātību ar saņemto produktu vai pakalpojumu, **ekspektācijas** tiek skaidrotas kā zināmas klienta cerības jeb gaidījumi, ka pakalpojums, ko veido noteiktas īpašības un raksturojums, sniegs noteiktu rezultātu (labumus un vērtības), kas atbilstu klienta izvirzītajām cerībām. Turklāt teorijā tiek uzsvērts, ka ir būtiski noskaidrot ne tikai klientu gaidas attiecībā uz pakalpojumiem un to nodrošināšanu, bet arī saņemtā pakalpojuma vērtējumu (Qualtrics' online., Sk.int. 15.04.2013.). Līdz ar to arī šajā pētījumā tiek noskaidroti atbalsta pakalpojumu saņēmēju (jauno māšu) uzskati par to, kādai vajadzētu būt formālā atbalsta **pakalpojumu nodrošināšanai**, ar ko parasti saprot darbību ciklu, kas sevī ietver gan pašu sniegto pakalpojumu, gan pakalpojuma sniegšanas vietu un veidu, gan pakalpojuma sniedzēja un saņēmēja mijiedarbības procesu (Dotchin J., Oakland J., 1994: 31).

Lai noskaidrotu, kādu jaunās mātes vēlas redzēt organizāciju – formālā sociālā atbalsta sniedzēju – pakalpojumu nodrošināšanu un pie kādiem nosacījumiem viņas izmantotu organizāciju piedāvātos pakalpojumus, tika analizētas jauno māšu izvirzītās ekspektācijas attiecībā uz sekojošiem pakalpojumu nodrošināšanas vērtēšanas kritērijiem:

- 1) atbalsta organizāciju pieejamība un informācijas pieejamība,
- 2) organizāciju nodrošinātais sociālais atbalsts,
- 3) organizācijās strādājošie darbinieki,
- 4) atbalsta sniedzēju loma jauno māšu problēmu risināšanā,
- 5) atbalsta sniedzēju piedāvātie risinājumi nestandarta problēmu gadījumā.

PĒTĪJUMA METODES

. Pētījumā izmantotā datu ieguves metode bija **daļēji strukturētās intervijas ar jaunajām mātēm**. Pamatojoties uz daļēji strukturēto interviju veikšanas pamatprincipiem (Focused (Semi-structured).., Sk.int. 12.12.2012.), intervijas laikā ir iespējams jautāt iepriekš nesagatavotus jautājumus, kas ļauj izziņāt informanta individuālo pieredzi un sīkāk iedziļināties atklātās informācijas detaļās.

Pētījuma izlase veidota, apvienojot **pieejamās un mērķtiecīgās izlases** veidošanas principus. Pirmkārt, uzrunātas sievietes diskusiju vietnēs trīs lielākajos Latvijas interneta portālos vecākiem (www.maminuklubs.lv, www.calis.lv un www.mammamunteti.lv.), tādējādi veidojot izlasi pēc pieejamās izlases principiem. Otrkārt, sievietes mērķtiecīgi atlasītas atbilstoši pētnieciskajam mērķim (sievietes, kuras atbilst pētījumā lietotā jēdziena *jaunā māte* pazīmēm un kuras dzīvo pētījumā ietvertajās teritorijās). Tādējādi tika iegūtas **16 intervijas** ar Zemgales reģionā dzīvojošajām jaunajām mātēm.

REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Atbalsta organizāciju pieejamība un informācijas pieejamība

Raksturojot to atbalsta organizāciju pieejamību, kurā jaunās mātes vēlētos griezties pēc sev nepieciešamās palīdzības, informantes uzsver, ka būtiska ir organizācijas atrašanās vieta – **tai ir jābūt tuvu sievietes dzīvesvietai**. Piemēram, pilsētās dzīvojošās informantes vēlētos, lai atbalsta organizācijas būtu izvietotas pilsētu centros, tādējādi nodrošinot vienlīdz ērtu nokļūšanu līdz tām no dažādām pilsētu teritorijām, kā arī ne mazāk svarīgu faktoru – vieglu piekļuvi ar sabiedrisko transportu. Raksturojot labu atbalsta organizāciju un tādu organizāciju, kuru pakalpojumus jaunā māte labprāt izmantotu, informante D (26 gadi, bērnam 5 mēneši) min: „*Tai ir jābūt katrā pilsētā ar ērtu piekļuvi gan ar sabiedrisko, gan savu auto, kas man būtu svarīgi, ja es apmeklētu šādu organizāciju*”. Informante D, kā arī citas informantes, uzsver, ka tikpat būtisks faktors, kā ērta piekļuve ar sabiedrisko transportu, ir arī **ērta**

piekļuve organizācijai ar personīgo auto, nodrošinātas autostāvvietas un uzbrauktuves bērnu ratiem.

Attiecībā uz vēlamo organizāciju darba laiku, informantes atzīmē, ka **sagaida no atbalsta organizācijām elastīgu un diferencētu darba laiku**, lai konkrētās organizācijas varētu apmeklēt arī strādājošie vecāki un jaunās mātes, kurām pa dienu nav, kam atstāt bērnus. Informantes vēlētos, lai organizācijas strādātu ilgāk par plkst.17 vai plkst.18, pamatojot to ar iespēju arī bērnu tēviem apmeklēt attiecīgās organizācijas kopā ar bērniem, piemēram, bēbīšu skolas. Atsevišķas informantes uzsver, ka organizāciju darba laikus vajadzētu nevis pagarināt, bet gan diferencēt, nodrošinot organizāciju pieejamību dažādos dienas laikos. „*Man patiktu fleksibls darba laiks, piemēram, kādu dienu agri no rīta, citu dienu vēlāk pēcpusdienā. Nu tā, lai katra māmiņa var izvēlēties sev piemērotāko*”, pauž informante M (26 gadi, bērnam 1,4 gadi).

Jaunās mātes izvirza zināmas ekspektācijas arī attiecībā uz atbalsta organizāciju vidi – **videi ir jābūt bērnam un jaunajai mātei draudzīgai**, un, ja konkrēto organizāciju apmeklē arī citas iedzīvotāju grupas, **jaunajām mātēm jābūt zināmām priekšrocībām pakalpojumu saņemšanā** (īpaši publiskā sektora organizācijās). Informante F (26 gadi, bērniem 3 gadi, 10 mēneši) skaidro, ka „*bērnam ērta un piemērota vide ir tādās organizācijās, kur ir ratiņu novietne, tualete ar pārtinamiem galdiem un krēslu, kur pabarot bērnu, kur nav augstu jākāpj pa trepēm*”. Kā vēlamās priekšrocības pakalpojumu saņemšanā publiskā sektora organizācijās jaunās mātes min iespēju saņemt pakalpojumu nestāvot rindā.

Attiecībā uz informācijas pieejamību par atbalsta saņemšanas iespējām, atbalsta organizāciju piedāvātajiem pakalpojumiem, darba laikiem u.c. jaunajām mātēm interesējošo informāciju, jāsecina, ka informantes vēlētos, lai tā būtu atrodamā un pieejama tajos informācijas kanālos, kurus katra personīgi iecienījusi izmantot. Var izdalīt divus veidus, kā **jaunās mātes vēlētos saņemt sev interesējošo informāciju – publiskajā telpā** (ārstniecības iestādēs, organizāciju mājas lapās, sociālajos tīklos, televīzijā un vietējos laikrakstos) un **individuāli** (elektroniskajā pastā, mutiski no organizāciju darbiniekiem). Piemēram, informante K (23 gadi, bērnam 1 gads) uzsver, ka informāciju par atbalsta organizācijām vēlētos saņemt tādos masu medijos kā televīzija un internets: „*Nemot vērā, ka mūsdienu situācijā lielākoties tiek izmantots TV un internets, nevis laikraksti, tad informāciju par atbalstu sniegšanu vēlētos saņemt tieši šādos medijos*”.

Daudzas informantes uzsver, ka **ir nepieciešama vienota sistēma jeb datu bāze, kur būtu pieejama visa aktuālā informācija** par sociālā atbalsta saņemšanas iespējām, organizāciju atrašanās vietām, kontaktiem utt. Piemēram, informante D (26 gadi, bērnam 5 mēneši) uzsver, ka šādam vienotajam informācijas avotam būtu jābūt kādai tīmekļa vietnei jeb mājas lapai: „*Būtu nepieciešams kādā mājas lapā apkopot šo noderīgo informāciju, jo šobrīd informācijas aprītē ir haoss, nav vienota sistēma vai vietne, kur rast uz visiem jautājumiem atbildes*”.

Organizāciju nodrošinātais sociālais atbalsts

Analizējot pētījumā iekļauto jauno māšu ekspektācijas attiecībā uz organizāciju nodrošināto sociālo atbalstu, t.i., kāda veida atbalstu un atbalsta resursus informantes vēlētos saņemt, jāsecina, ka **no atbalsta organizācijām jaunās mātes dažādā apjomā sagaida visus atbalsta veidus (materiālo, informatīvo, emocionālo, instrumentālo un novērtējuma)**.

Visvairāk no formālajiem atbalsta sniedzējiem – atbalsta organizācijām – jaunās mātes sagaida materiālo sociālo atbalstu naudas pabalstu veidā, nodokļu atvieglojumu veidā un kā nodrošinājumu ar mājokli. Daudzas informantes atklāj, ka šos atbalsta resursus sagaida tieši no publiskā sektora organizācijām, uzsverot valsts lomu atbalsta sniegšanā. Informantes uzskata, ka valstij būtu jānodrošina materiālais atbalsts naudas pabalstu veidā, jo līdz ar bērna piedzimšanu jaunajām mātēm nav iespējams turpināt darba attiecības un nopelnīt iztikas līdzekļus. „*Es visvairāk sagaidu un vēlētos normālu materiālo atbalstu no valsts, jo kā*

nekā māmiņa izkrīt no darba tirgus uz vairākiem gadiem”, spriež informante D (26 gadi, bērnam 5 mēneši).

Atšķirīgu viedokli pauž informante G (33 gadi, bērniem 5 gadi, 3 gadi, 6 mēneši), kas uzsver, ka no valsts sagaida tādus materiālos atbalsta resursus kā nodokļu atvieglojumi un nodrošinājums ar mājokli. „[...] no valsts puses vajadzētu sniegt lielāku atbalstu ģimenēm ar bērniem, ne tikai kā nodokļu atvieglojumus [...], bet arī ar nodrošinājumu ar dzīvesvietu, vai vismaz atvieglotus noteikumus mājokļa iegādei jaunajām ģimenēm”, savas vēlmes izsaka informante G.

Tikpat nozīmīgi no atbalsta organizācijām jaunajām mātēm būtu sagaidīt arī informatīvo atbalstu, kas nodrošinātu ar tādiem atbalsta resursiem kā dažādu speciālistu konsultācijas par bērna aprūpes un audzināšanas jautājumiem, finanšu plānošanu u.c. jaunajām mātēm aktuālām tēmām. Pamatā šo atbalsta veidu jaunās mātes sagaida no dažāda profila ārstniecības iestādēm.

Mazāk būtisks, bet arī vēlams, ir instrumentālais sociālais atbalsts. Kā pašsaprotamu sagaidāmo instrumentālā atbalsta resursu informantes min nodrošinājumu ar pirmsskolas izglītības iestādēm, tāpat atzīmējot, ka no organizācijām sagaida dažādus izklaides pasākumus ģimenēm ar bērniem un konsultantu pakalpojumus pirmajos bērna dzīves mēnešos. „*Noteikti vēlētos vairāk bērnu spēļu laukumus [...]. Ļoti gribētu arī pasākumus vecākiem ar bērniem – teātra izrādes mazākiem bērniņiem, izbraucienus un tā tālāk*”, uzskaita informante E (23 gadi, bērnam 1 gads). Tāpat informantes atzīmē, ka **no atbalsta organizācijām sagaida jaunajām mātēm paredzētas visaptverošas lekcijas un kursus, kas vienlaicīgi nodrošinātu ar vairākiem atbalsta veidiem un atbalsta resursiem.**

Neskatoties uz to, kāda veida atbalstu konkrētā organizācija nodrošina, **jaunās mātes viennozīmīgi atzīst, ka vēlas saņemt savām prasībām atbilstošu, noderīgu un uzticamu atbalstu**, kas palīdzētu atrisināt konkrēto problēmu. „*Nav svarīgi, vai eju uz bēbīšu skolu vai poliklīniku, es gribu saņemt tādu atbalstu, kā gaidu un vēlos un lai, aizejot mājās, justos gandarīta par saņemto*”, savas ekspektācijas pauž informante O (28 gadi, bērnam 8 mēneši).

Atklājot ekspektācijas attiecībā uz organizāciju nodrošināto sociālo atbalstu, jaunās mātes izsaka savas vēlmes arī attiecībā uz saņemto atbalsta pakalpojumu samaksu. Informantes uzsver, ka **bez maksas būtu jānodrošina tādas lekcijas un praktiskas nodarbības, kurās jaunās mātes varētu apgūt nepieciešamākās prasmes un zināšanas** par bērna aprūpi, zīdīšanu u.c. svarīgākajām tēmām. „*Bez maksas, manuprāt, varētu sniegt dažas no nepieciešamākajām nodarbībām, kas ir, piemēram, par pareizu krūts ēdināšanu, par bērniņa barošanu vai arī tie paši dzemdību sagatavošanas kursi*”, vērtē informante K (23 gadi, bērnam 1 gads). Tāpat informantes viennozīmīgi vēlētos, lai **bez maksas būtu visi ārstniecības iestāžu pakalpojumi, tajā skaitā, informatīvais atbalsts jeb dažādu speciālistu konsultācijas, un arī bēbīšu skolas. No maksas pakalpojumiem jaunās mātes sagaida, lai tie būtu augstvērtīgāki un ar papildus ērtībām nekā tāda paša veida bezmaksas pakalpojumi.** Informantes būtu gatavas maksāt par tādiem pakalpojumiem kā apmācības, izglītojošas programmas un bēbīšu skolas.

Vērtējot to, kura sektora organizācijām būtu jāsniedz iepriekšminētie bezmaksas atbalsta pakalpojumi un kura sektora organizācijām – maksas, informantes viennozīmīgi atklāj, ka **bezmaksas pakalpojumus sagaida no publiskā sektora organizācijām.** Arī nevalstiskā sektora organizāciju atbalstam būtu jābūt bez maksas. Tikai atsevišķas informantes min, ka nevalstiskā sektora organizāciju pakalpojumi varētu būt maksas vai arī pazeminātas maksas. Savukārt privātā sektora atbalsta organizācijas jauno māšu vērtējumā var sniegt maksas pakalpojumus ar noteiktumu, ka „*maksai jābūt saprāta robežās, lai tās varētu apmeklēt visi sabiedrības slāņi*”, kā to atzīmē informante H (24 gadi, bērnam 1 gads). **Kā ieteikumu organizāciju sniegto pakalpojumu finansēšanā jaunās mātes iesaka sponsoru piesaistīšanu, kas pilnībā vai daļēji segtu pakalpojumu maksu.** „*Ideāla organizācija savas darbības izmaksas segtu nevis no māmiņu naudām, bet piesaistītu sponsorus un dažādu fondu*

līdzekļus, lai māmiņām tā būtu pēc iespējas pieejamāka”, secina informante M (26 gadi, bērnam 1,4 gadi).

Jaunās mātes atzīst, ka sagaida no atbalsta organizācijām, lai tās uzklautu jauno māšu ieteikumus pakalpojumu nodrošināšanas uzlabošanai, kā arī noskaidrotu jauno māšu apmierinātību ar organizāciju darbu un sniegtajiem pakalpojumiem. „*Ja organizācijas strādā mūsu labā, tad tām vajadzētu interesēt mūsu domas par viņu darbu un ieteikumi, kā viņu darbu uzlabot*”, secina informante G (33 gadi, bērniem 5 gadi, 3 gadi, 6 mēneši). **Kā vēlamāko un ērtāko veidu, kā organizācijām šo informāciju nodot, jaunās mātes pārsvarā min elektroniski aizpildāmas aptaujas anketas,** kuras garantētu arī personas anonimitāti. „*Optimālais veids, manuprāt, būtu anketa – vai nu web, vai nu uz vietas aizpildāma. Domāju, ka daudzām māmiņām būtu jauki un interesanti priekšlikumi*”, spriež informante B (23 gadi, bērnam 1 gads).

Organizācijās strādājošie darbinieki

Izsakot ekspektācijas attiecībā uz darbiniekiem, kuri sniedz jaunajām mātēm atbalsta pakalpojumus, **informantes sagaida, lai atbalsta organizācijās strādājošie darbinieki būtu laipni, atsaucīgi, saprotoši un ar pozitīvu attieksmi,** kas ir svarīgākais, ko uzsver informantes. „*Galvenais, ko es izceltu ir labsirdība, iejūtība, sapratne, laipnība, izpalīdzība. Nu, protams, arī tas, lai mācētu pildīt savu darbu un prasības, un lai būtu laipna attieksme pret katru klientu*”, vēlamā darbinieku attieksmi raksturo informante E (23 gadi, bērnam 1 gads).

Tikpat būtiski jaunajām mātēm ir tas, lai atbalsta organizāciju darbinieki būtu **zinoši un profesionāli savā jomā, turklāt cilvēki ar augstāko izglītību un kam attiecīgais darbs nav tikai iztikas avots, bet arī sirdslieta.** „*Es domāju, ka cilvēkiem, kuri strādā ar jaunajām māmiņām un bērniņiem, noteikti būtu jābūt ar augstāko izglītību, dzimumam nav nozīmes. Protams, ar pozitīvu attieksmi, laipnam, atsaucīgam, tādām, kurām darbs būtu sirdslieta, nevis tikai peļņas avots [..]*”, savas ekspektācijas attiecībā uz atbalsta organizāciju darbiniekiem min informante B (23 gadi, bērnam 1 gads). Atsevišķas informantes min arī to, ka būtiska ir darbinieka darba pieredze konkrētajā jomā un labas komunikācijas prasmes.

Atbalsta sniedzēju loma jauno māšu problēmu risināšanā

Vērtējot atbalsta sniedzēju lomu jauno māšu problēmu risināšanā, daļa informanšu sagaida, lai saņemtais atbalsts un atbalsta resursi pilnībā atrisinātu problēmu, ar kuru jaunā māte ir griezusies pēc palīdzības. Informante E (23 gadi, bērnam 1 gads) uzsver, ka organizācijām ir jāatrisina problēmas pilnībā, ja reiz organizācijas ir izveidotas ar mērķi, lai sniegtu palīdzību jaunajām mātēm problēmu risināšanā. „*Es uzskatu, ja viņi uzņemas atrisināt manu problēmu, tad viņiem pilnībā jāatrisina viņu. Ja nevar, tad nevajag uzņemties, kaut gan tāpēc jau tās organizācijas ir domātas, lai atrisinātu manu sāpi*”, uzsver informante E.

Citas informantes uzskata, ka atbalsta sniedzēju loma jauno māšu problēmu risināšanā ir atkarīga no problēmas, ar kuru jaunā māte vērsusies pēc palīdzības atbalsta organizācijā. Līdz ar to **jaunās mātes sagaida, ka saņemtais atbalsts problēmu vai nu atrisinātu pilnībā, vai arī mazinātu to un būtu kā instruments, kuru izmantojot, jaunā māte pati atrisinātu savu problēmu.** Taču neskatoties uz problēmas būtību, jaunās mātes sagaida, lai pilnībā viņu problēmas atrisinātu ārstniecības iestādes. „*Es domāju, ka tas, cik lielā mērā organizācijai jāspēj man palīdzēt, ir atkarīgs no problēmas, kas man kā māmiņai ir, bet, ja runa ir par bērna veselību, tad, protams, ka būtu jāatrisina pilnībā, ja vērsos ārstniecības iestādē*”, uzsver informante B (23 gadi, bērnam 1 gads). Līdzīgos uzskatos ir arī informante O (28 gadi, bērnam 8 mēneši), turklāt informante atklāj, ka saņemtais atbalsts var būt kā instruments, kuru izmantojot, sieviete pati atrisinātu savu problēmu, emocionālu un psiholoģisku problēmu gadījumos. „*Ja runa iet pat medicīnisku palīdzību, protams, ka pilnībā jāatrisina problēma, ja par psiholoģisku – tad jāiedod kaut kāds impulss, padoms, lai tālāk es pati varētu darboties un tikt galā ar savām emocijām un problēmām*”, secina informante O.

Ar izteikumu, ka organizāciju atbalstam jābūt kā instrumentam, jaunās mātes saprot to, ka organizācijas konkrēto problēmu atrisina daļēji, tādejādi parādot veidu, kā tālāk jaunā māte pati var risināt situāciju. Ar šiem instrumentiem jaunās mātes pamatā saprot dažādus padomus, ieteikumus vai arī norādīšanu uz citu atbalsta sniedzēju.

Atbalsta sniedzēju piedāvātie risinājumi nestandarta problēmu gadījumā

Analizējot jauno māšu ekspektācijas attiecībā uz atbalsta sniedzēju piedāvātajiem risinājumiem nestandarta problēmu gadījumā, jaunās mātes atzīst, ka **viņām ir būtiski, ka atbalsta organizācija spēj sniegt tādu palīdzību, kas neietilpst tās tiešajā kompetencē un pakalpojumos**. Informantes sagaida, ka organizācijas sniegtu palīdzību neskatoties uz to, ka tas nav attiecīgās organizācijas pienākums. „*Tas tiešām ir būtiski, jo dažkārt nākas saskarties ar to, ka institūcijas neiedziļinās pat tajā problēmā, ko būtu viņu pienākums risināt un kur nu vēl kaut kādā blakus lietā, jo neuzskata to par savu pienākumu. Ir patīkami, ja kāds vēlas izprast problēmas būtību, palīdzēt kaut arī tas obligāti viņiem nebūtu jādara un dot kaut vai padomu, ko tālāk iesākt [..]*”, spriež informante D (26 gadi, bērnam 5 mēneši). Viedokli, ka jaunajām mātēm ir **nepieciešama viena, daudzfunkcionāla organizācija, kas sniegtu visa veida nepieciešamo sociālo atbalstu**, pauž informante L (36 gadi, bērnam 1,2 gadi): „*Es noteikti novērtētu organizāciju, kas sniegtu vairāk nekā viena veida palīdzību, jo labprātāk apmeklētu tad tikai vienu organizāciju, kas ir multifunkcionāla, nekā staigātu apkārt pa piecām un sešām, līdz rastos problēmas vai atbalsta risinājums [..]*”.

Tikai dažas informantes neuzskata par būtisku to, ka atbalsta organizācija sniedz tās tiešajā kompetencē neietilpstošu palīdzību, taču atzīmējot, ka gadījumos, ja organizācija nespēj palīdzēt, tad tās pienākums būtu norādīt, kur jaunajai mātei meklēt sev nepieciešamo atbalstu konkrētajā situācijā. „*Nē, man tas nav tik būtiski, ka man palīdzētu ārpus tā, kas ir organizācijas uzdevums. Vienīgais tā konkrētā organizācija varētu palīdzēt atrast un ieteikt to vietu, kura atbild par manu situāciju un problēmu [..]*”, savas ekspektācijas pauž informante C (26 gadi, bērnam 1,2 gadi).

SECINĀJUMI

1. No formālā sociālā atbalsta sniedzējiem pētījumā iekļautās jaunās mātes sagaida maksimāli tuvu organizāciju atrašanās vietu, diferencētus darba laikus, bērnam un mātei draudzīgu organizāciju vidi un ērti pieejamu informāciju (gan publiskajā telpā, gan individuāli).
2. Jaunās mātes vēlas saņemt bezmaksas, visa veida savām prasībām atbilstošu, noderīgu un uzticamu atbalstu, kas problēmas vai nu atrisinātu pilnībā, vai arī mazinātu tās, esot kā instruments, kuru izmantojot, jaunā māte pati atrisinātu savu problēmu.
3. Atbalsta organizācijās pētījumā iekļautās jaunās mātes vēlas sastapt laipnus, atsaucīgus, saprotošus un profesionālus darbiniekus, turklāt ar augstāko izglītību un kam attiecīgais darbs ir arī sirdslieta.
4. Jaunajām mātēm ir būtiski tas, lai starp viņām un atbalsta organizācijām pastāvētu atgriezeniskā saite, ko varētu īstenot ar elektroniski aizpildāmām aptaujas anketām, un lai organizācijas spētu sniegt arī tādu palīdzību, kas neietilpst to tiešajā kompetencē.

Izmantoto literatūras avotu saraksts

1. Boyd B., 2002. Examining the Relationship Between Stress and Lack of Social Support in Mothers of Children With Autism. Focus on Autism and Other Developmental Disabilities. Vol. 17, N. 4, 208. – 215. p.
2. Cook M. The role of social support in midwifery practice and research. Sk. internetā (14.09.2012.). <http://members.efn.org/~djz/birth/HVMA/socialsupport.html>
3. Dotchin J., Oakland J., 1994. Total Quality Management in Services: Part 2 Service Quality. International Journal of Quality and Reliability Management. Vol. 11, N. 3, 27. – 42. p.
4. Focused (Semi-structured) Interviews. Sk. internetā (12.12.2012.) <http://www.sociology.org.uk/methfi.pdf>

5. LR CSP. Bērna aizgādības un aprūpes tiesību atņemšana un atjaunošana gada beigās. Sk. internetā (22.02.2013.). <http://data.csb.gov.lv/Dialog/Saveshow.asp>
6. Zvilna I. (2010) Jauno māšu sociālā atbalsta tīklu analīze. Jelgava, 76 lpp.
7. Qualtrics' online survey platform. Customer Satisfaction Theory. Sk. internetā (15.04.2013.). <http://www.qualtrics.com/university/researchsuite/survey-types/market-surveys/customer-satisfaction-theory>