

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

**JOLITA DAUNORAVIČIENĖ  
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS  
IŠTĚSTINĖS STUDIJOS**

**SOCIALINĖS PAGALBOS SUNKUMUS PATIRIANČIOMS  
ŠEIMOMS TEIKIMAS NUOTOLINIŲ BŪDU COVID-19  
PANDEMIJOS METU**

**Magistro baigiamasis darbas**

Darbo vadovas: *doc. dr. Justinas Sadauskas*

Vilnius, 2022

## TURINYS

ĮVADAS .....	3
1. ŠEIMŲ, PATIRIANČIŲ SUNKUMUS, SITUACIJA DĖL COVID-19 PANDEMIJOS METU ĮVESTŲ KARANTINO APRIBOJIMŲ .....	6
2. SOCIALINĖS PAGALBOS ŠEIMAI ORGANIZAVIMO IR ĮGYVENDINIMO NUOTOLINIŲ BŪDU TEORINĖS PRIELAIIDOS .....	10
2.1. Nuotolinio darbo samprata ir specifika.....	10
2.2. Nuotolinio darbo privalumai ir trūkumai.....	12
2.3. Užsienio šalių patirties socialinės pagalbos teikimo nuotoliniu būdu COVID-19 metu analizė .....	14
3. NUOTOLINĖS SOCIALINĖS PAGALBOS ŠEIMOMS TEIKIMO COVID-19 PANDEMIJOS LAIKOTARPIU EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI.....	19
3.1. Tyrimo metodologija .....	19
3.2. Sunkumus patiriančios šeimos, kaip socialinės pagalbos gavėjai COVID-19 pandemijos metu .....	23
3.3. Socialinės pagalbos šeimoms perkėlimas į nuotolį COVID-19 pandemijos metu .....	31
3.4. Nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms veiklos ir jų pokyčiai Covid-19 pandemijos metu	40
3.5. Nuotolinio socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis privalumai ir trūkumai .	44
3.6. Nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms COVID-19 pandemijos metu gerinimas.....	56
DISKUSIJA .....	58
IŠVADOS .....	60
REKOMENDACIJOS .....	62
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	63
SANTRAUKA .....	68
SUMMARY .....	69
AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA .....	70

## ĮVADAS

**Temos aktualumas.** COVID-19 pandemija išskėlė precedento neturinčių iššūkių sveikatos priežiūros ir socialinės apsaugos sistemoms ir tarptautinėms ekonomikoms. Įvairios pasaulio valstybės ėmėsi įgyvendinti priemones, skirtas socialinių kontaktų ribojimui (Waizenegger et al., 2020). Pagrindine COVID-19 plitimo valdymo priemone tapo karantinas, kuris laikomas seniausia ir efektyviausia užkrečiamųjų ligų plitimo kontrolės priemone (Yehudai et al., 2020). Kaip pažymi Kylili ir kiti (2020), siekiant stabdyti koronaviruso plitimą, pusei pasaulio gyventojų teko karantinuotis. Tokiomis sąlygomis didelė dalis profesinių veiklų iš darbo vietų persikėlė į namus.

Lietuvoje, siekiant suvaldyti COVID-19 paplitimą, nuo 2020 m. kovo 16 d. įvedus karantiną, didelei daliai šalyje veikiančių socialinės apsaugos sektoriaus organizacijų teko pereiti prie nuotolinio darbo formos. 2020 m. birželio 17 d. atšaukus karantiną, dalis organizacijų, paisydamos socialinės distancijos reikalavimų, bent tam tikra apimtimi grįžo prie įprastinio darbo, tačiau užklupus antrajai COVID-19 bangai, Lietuvos Respublikos Vyriausybė paskelbė antrojo karantino pradžią nuo 2020 m. lapkričio 6 d. Karantino metu įsigalioję apribojimai vėl įpareigojo organizacijas didelę dalį socialinio darbo funkcijų perkelti į nuotolinę aplinką.

Iki pandemijos nuotolinis darbas įvairiose pasaulio valstybėse buvo taikomas, tačiau ne tokiu mastu, kokį „įnešė“ COVID-19 pandemija. Kaip nurodo Kazekami (2020), 2016 m. Japonijoje nuotolinio darbo formą taikė tik 13,2 proc. visų organizacijų, nepaisant to, kad jau tuo metu buvo turima pagrįstų duomenų apie aukštą nuotolinio darbo rezultatyvumą. Minėtais metais nuotolinis darbas kai kuriose Europos valstybėse buvo taikomas dar silpnesniu intensyvumu. Pavyzdžiui, Prancūzijoje tik 6 proc. organizacijų sudarė galimybes savo darbuotojams dirbti per nuotolį. Analogiška nuotolinį darbą taikančių organizacijų dalis 2016 m. buvo ir Australijoje. JAV šią darbo formą taiko nuo 15 iki 24 proc. organizacijų (Kazekami, 2020). Lietuvoje iki pandemijos nuotoliniu būdu dirbo vidutiniškai 13 proc. dirbančiųjų, kas yra gana artima ES vidurkiui, kuris 2017 m. buvo lygus 14 proc. (Nakrošienė et al., 2019). Nuotolinio darbo forma įprastai laikoma gana patrauklia, sudarančia prielaidas išlaikyti asmeninio ir profesinio gyvenimo balansą (Boell et al., 2016; Vega et al., 2015). Karantino metu, kai šeimų poreikis gauti profesionalią socialinę pagalbą padidėjo (Abramavičienė & Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020), nuotolinis darbas socialiniams darbuotojams ne tik sudarė prielaidas derinti savo asmeninį gyvenimą su profesine veikla, bet ir sukėlė iššūkių. Pavyzdžiui, kaip parodė Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos iniciatyva atlikto tyrimo dėl Socialinių darbuotojų darbo COVID-19 karantino metu (Adomaitytė-Subačienė & Gajdosikienė, 2020) rezultatai, net 42 proc. nuotoliniu būdu dirbančių socialinių darbuotojų susidūrė su didele nežinomybe ir įtampa. Neretais atvejais (30 proc.) buvo teikiama mažiau paslaugų. Įtampos, nežinomybės, sumažėjusios paslaugų įvairovės fone socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeima, teko rasti pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms būdus, užtikrinti šiose šeimose augančių

vaikų saugumą, tinkamas jų gyvenimo sąlygas. Kaip pažymi Bučius (2020), dėl su COVID-19 liga susijusiais apribojimų žmonės, kuriems reikalinga socialinė pagalba, tapo nuo jos atskirti, padidėjo socialinė izoliacija. Socialinis darbas buvo perkeltas į nuotolį, siekiant bent iš dalies tą atskirtį ir socialinę izoliaciją sumažinti. Pink ir kitų (2022) teigimu, skaitmeninės žiniasklaidos ir technologijų panaudojimas pastaruosius kelerius metus daro svarios įtakos socialiniam darbui. COVID-19 pandemija ir jos sukeltas fizinių atstumų laikymosi poreikis reikšmingai paskatino sistemingą vaizdo skambučių ir kitų skaitmeninių praktikų taikymą socialinių darbuotojų sąveikai su klientais. Iki šiol nėra žinoma, kaip ir kokių mastu pavyko užtikrinti kokybišką socialinių paslaugų teikimą COVID-19 pandemijos metu, tad nuotolinio darbo su šeimomis keliamų iššūkių tyrimai tampa svarbūs ir aktualūs.

**Temos naujumas ir iširtumas.** Nuotolinis darbas kaip mokslinių tyrimų objektas gana išsamiai nagrinėtas tiek Lietuvoje (Grincevičienė, 2020; Nakrošienė & Butkevičienė, 2016), tiek užsienio šalyse (Boell et al., 2016; Kazekami, 2020; Tavares, 2017; Vega et al., 2015). Jau prieinamos ir publikacijos, kuriose tyrinėjama nuotolinio darbo problematika COVID-19 pandemijos metu (Abrams & Dettlaff, 2020; Brennan et al., 2020; Ferguson, Pink, et al., 2022; Kylili et al., 2020; Mitchell et al., 2022; Nissen & Scheyett, 2022; Saraniemi et al., 2022; Waizenegger et al., 2020). Nuotolinio socialinių paslaugų teikimo šeimoms klausimai šios pandemijos kontekste taip pat sulaukė mokslininkų dėmesio (Borghi et al., 2021; Karpman et al., 2020; Murray & Swanson, 2020; Paykani et al., 2020; Power, 2020; Wilkins et al., 2020). Lietuvoje, Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos iniciatyva atliktas Socialinių darbuotojų tyrimas dėl darbo COVID-19 karantino metu (Adomaitytė-Subačienė & Gajdosikienė, 2020). Tyrime nagrinėtas nuotolinis socialinis darbas karantino metu, įvertinant socialinių darbuotojų teiktas paslaugas, naudotus kanalus, priemones, apmokymus, psichologinę būklę (tiksliau – nerimą), kilusius iššūkius ir pagalbos poreikius. Tyrimas apėmė gana siaurą klausimų spektrą. Liko neįvertinta nuotolinių kontaktų specifika. Nors Lietuvos Socialinių darbuotojų tyrimas dėl darbo COVID-19 karantino metu (Adomaitytė-Subačienė, Gajdosikienė, 2020) buvo orientuotas į plataus, įvairaus profilio socialinius darbuotojus, be abejonės apėmė ir su šeimomis dirbančius socialinius darbuotojus, tačiau tyrimo metu nebuvo įvertinta būtent šeimoms teikiamų socialinių paslaugų specifika, problemos, perspektyvos. Socialinių paslaugų teikėjų darbo sąlygas COVID-19 pandemijos metu nagrinėjo Civinskas ir kiti (2021). Tikėtina, kad su šeimomis dirbantys socialiniai darbuotojai, dirbdami nuotoliniu būdu, karantino metu patyrė specifinių iššūkių. Tad analizei pasirinkta tema yra nauja tiek moksliniu, tiek taikomuoju požiūriais ir reikalauja gilesnių tyrinėjimų, išvalgų.

**Tyrimo problema** formuluojama tokiais klausimais:

- Kaip pakito socialinių paslaugų šeimai poreikiai dėl COVID-19 pandemijos įvesto karantino metu, lyginant su situacija ne karantino metu?

- Su kokiais iššūkiais susidūrė socialiniai darbuotojai, nuotoliniu būdu teikę socialines paslaugas šeimoms, karantino metu ir ko imtasi šių iššūkių įveikai?
- Kokios nuotolinio socialinių paslaugų teikimo šeimoms perspektyvos?

**Tyrimo objektas** – nuotolinis socialinės pagalbos šeimoms organizavimas ir įgyvendinimas COVID-19 pandemijos kontekste.

**Darbo tikslas** – išanalizuoti nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms organizavimo ir teikimo ypatumus.

**Uždaviniai:**

1. Išryškinti problemas su kuriomis susidūrė šeimos dėl Covid-19 pandemijos metu įvestų karantino apribojimų.
2. Išanalizuoti teorines nuotolinio socialinio darbo prielaidas.
3. Ištirti nuotolinio socialinio darbo su šeimomis patiriančiomis sunkumus ypatumus COVID-19 pandemijos metu Lietuvoje.

**Metodai.** Teorinių nuotolinės socialinės pagalbos šeimai teikimo pandemijos metu aspektų analizei pasitelkti mokslinės literatūros analizės, lyginamosios analizės, apibendrinimo metodai. Empirinio nuotolinės socialinės pagalbos organizavimo ir įgyvendinimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu tyrimo duomenų surinkimui taikytas struktūrizuotas interviu. Interviu dalyviai – su šeimomis COVID-19 pandemijos metu Lietuvoje dirbantys socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai. Tyrimo duomenų analizei naudotas turinio analizės metodas.

# 1. ŠEIMŲ, PATIRIANČIŲ SUNKUMUS, SITUACIJA DĖL COVID-19 PANDEMIJOS METU ĮVESTŲ KARANTINO APRIBOJIMŲ

COVID-19 pandemija ir jos sukelta krizė – išskirtinė ir unikali pagal daugelį charakteristikų. Anot Civinsko ir kitų (2021), „ji priskiriama mažos tikimybės, bet didelio poveikio krizei, atsižvelgiant į poveikį sveikatos ir socialinės apsaugos sistemoms, kitoms viešojo valdymo sritims“. Kilus pandemijai visuomenė susidūrė su sunkumais, kurių anksčiau nebuvo patyrusi, o po ankstesnių pandemijų kilę sunkumai jau buvo pamiršti (Morkevičiūtė & Endriulaitienė, 2021). COVID-19 sukėlė didžiulio masto iššūkių visame pasaulyje – sveikatos sistemoms, ekonominiam stabilumui, gyvenimo būdai ir kitoms visuomenės gyvenimo sritims.

Kai dėl COVID-19 beveik visose pasaulio valstybėse buvo įvestas karantinas, visuomenės dėmesys buvo sukoncentruotas išimtinai į COVID-19 plitimo sustabdymą (Buttell & Ferreira, 2020). Koncentracija tik į šias problemas kiek nukreipė dėmesį nuo šeimų dėl patiriamų sunkumų reikalaujančių pagalbos ir paramos. O kaip rodo įvairių tyrimų duomenys (Buttell & Ferreira, 2020; Farkas & Romaniuk, 2020), problemos šeimose COVID-19 pandemijos metu suintensyvėjo. Socialiniams darbuotojams kilo poreikis neatidėliotinai spręsti visuomenei kylančias problemas, kurias Murenje ir Kimone (2020) prilygina karo metu kylančioms problemoms. Minėtieji autoriai nurodo, kad ypač dažnai susidurta su psichologinio pobūdžio problemomis. Tad pandemija neabejotinai turėjo ir tebeturi poveikio šeimoms ir jų poreikiams. Tokiame veiklos kontekste socialiniai darbuotojai kai kuriais atvejais dėjo net herojiškų pastangų, siekdami įgyvendinti profesines savo funkcijas (Miller & Lee, 2020).

Socialiniu darbu sprendžiamos įvairių tikslinių grupių problemos. Kaip nurodo Cox (2020), COVID-19 pandemijos metu socialiniams darbuotojams teko tą daryti, koncentruojantis į socialinius pokyčius, neteisybę, skirtingų lygių intervenciją, dirbant su pažeidžiamomis grupėmis, siekiant netolygumų pašalinimo.

**Šeimos, kuriose patiriamas smurtas.** Dar iki pandemijos pasauliniu mastu fizinį ar seksualinį smurtą iš savo sutuoktinio ar partnerio bent kartą per savo gyvenimą buvo patyrę 35 proc. moterų (Buttell & Ferreira, 2020). Dalis strategijų, skirtos COVID-19 viruso plitimo suvaldymui kaip tik padidino fizinio ar psichologinio smurto rizikas šeimose. Tokios pandemijos valdymo priemonės, kaip karantinas, įsakymai likti namuose, socialinė izoliacija ar socialinių kontaktų ribojimas ypatingai palietė tokias šeimas, kuriose susiduriama su sutuoktinio / partnerio smurtavimu. Minėtos pandemijos valdymo priemonės, skirtos apsaugoti visuomenę nuo COVID-19 plitimo, ilgina laiką, kurį moterys praleidžia su agresyviu sutuoktiniu / partneriu namuose, o tai eksponentiškai didina ir moterų sužalojimų riziką (Buttell & Ferreira, 2020; Labrum et al., 2022; Lebow, 2020; Petersson & Hansson, 2022). Konfliktų namų aplinkoje tikimybę didina ir pandemijos metu išaugęs nedarbo lygis, grėsmės,

kilusios gyvenamajam būstui (pavyzdžiui, negebėjimas sumokėti paskolų). O COVID-19 pandemijos metu moterims, kurioms kilo smurtinio pobūdžio grėsmės, beveik nebuvo galimybių dėl smurto grėsmės pabėgti į kitas vietas. Pavyzdžiui, JAV su smurto artimoje aplinkoje grėsme susiduriančios moterys galėjo skambinti į tam tikslui skirtą telefono liniją ir gauti psichologinę pagalbą, tačiau policijos pareigūnai buvo raginami neareštuoti žmonių už lengvus nusikaltimus. Pandemijos metu ir prieglobstį nuo smurto nukentėjusiems asmenims teikiančios organizacijos buvo laikinai uždarytos (Buttell & Ferreira, 2020).

**Šeimos, auginančios vaikus.** Pandemija pakeitė vaikų mokymąsi, kontaktavimą su šeimos nariais ir kitais asmenimis, gyvenimą namuose (O’Leary & Tsui, 2022). Tokių pokyčių fone socialiniai darbuotojai siekia teikti aukštos kokybės paslaugas vaikams ir šeimoms, kuriose jie auga (Wilkins et al., 2020). COVID-19 pandemijos metu socialiniams darbuotojams, dirbusiems su šeimomis, kuriose auga vaikai, kilo iššūkių, siekiant atliepti vaikų ir šeimų poreikius, galiojant socialinės distancijos laikymosi reikalavimams (Ferguson, Kelly, et al., 2022).

COVID-19 pandemijos metu pakito ne tik atskirų tipų šeimų socialinės pagalbos poreikiai. Tam tikri pokyčiai fiksuojami ir pagal socialinės pagalbos teikėjus. Pavyzdžiui, Daftary ir kiti (2021) tyrinėjo, kaip pakito JAV valstybinėse mokyklose (K-12 sistemoje) dirbančių socialinių darbuotojų teikiama socialinė pagalba. Autoriai nustatė, kad mokyklose dirbančių socialinių darbuotojų kontaktų su mokinių tėvais skaičius nuosekliai didėjo. Kontaktų su tėvais metu dažniausiai buvo sprendžiami tokie klausimai: 1) pagalba maistu ir jos perdavimas šeimai; 2) tėvų įsitraukimas į ugdymo procesą (Daftary et al., 2021). Karpman ir kiti (2020), Chigangaidze (2022) taip pat akcentavo pagalbą maistu, finansinę pagalbą, kadangi COVID-19 pandemijos metu šeimos susidūrė su finansiniais sunkumais.

Kai kuriose šeimose, kuriose auga mokyklinio amžiaus vaikai, susiduriama su mokyklos nelankymo problema. Kaip skelbia Oficialiosios statistikos portalas (2021), 2020 m. mokyklose nesimokė 17,3 tūkst. mokyklinio amžiaus vaikų, kurių amžius yra nuo 7 iki 15 metų. 2019–2020 mokslo metais tokių vaikų skaičius buvo maždaug tūkstančiu mažesnis. Dominuojanti mokyklos nelankymo priežastis yra išvykimas iš šalies, tačiau esama ir atvejų, kuomet susiduriama su psichologinėmis, socialinėmis problemomis. Tokiais atvejais socialiniams darbuotojams, dirbantiems COVID-19 pandemijos metu, be visų funkcijų tenka dar viena svarbi užduotis – imtis priemonių ir paskatinti vaikus lankyti mokyklą.

**Šeimos, auginančios vaikus su negalia.** Šeimos, kuriose auga sergantys, neįgalūs ar raidos sutrikimų turintys vaikai, susiduria su papildomais iššūkiais, lyginant su šeimomis, kuriose vaikų raida yra normali. Neretais atvejais tėvai jaučiasi vieni palikti su savo problemomis, nepaisant to, kad jiems siūloma naudotis įvairių paslaugų sistema. Būna atvejų, kai vietoje integracijos į visuomenę sergantys vaikai ir šeimos atsiriboja nuo visuomenės (Šėdienė et al., 2020). Tokiose šeimose „problemų įveikimo mechanizmas ir tolesnė adaptacija priklauso nuo šeimos išteklių ir reikmių“

(Vaičekauskaitė, 2007, p. 57). Pandemija pakoregavo socialinės pagalbos poreikius šiose šeimose. Farkas ir Romaniuk (2020) pastebi socialinės pagalbos intensyvumo padidėjimą. Anot autorių, iš dalies tą lėmė apribota prieiga prie sveikatos paslaugų, ribotos sveiko maitinimosi galimybės. Tikėtina, kad tai ypač galėjo paliesti šeimas, kuriose auga sergantys, neįgalūs ar raidos sutrikimų turintys vaikai. Tikėtina, kad intensyvumo padidėjimą paaiškina tai, kad dėl sparčių socialinių pokyčių tiek tėvai, tiek vaikai neišvengiamai susidūrė su praradimais, nerimu, nuotaikų ir elgsenos kaita (Asbury et al., 2021). Kaip pažymi Asbury et al. (2021), mokyklos nelankymas specialiųjų poreikių ar neįgalumą turintiems vaikams ir jų šeimų nariams sukėlė stresines situacijas. Buvo sutrikdytos ilgą laiką formuotos rutinos, išardyti socialinės pagalbos tinklai. Tėvams be papildomų apmokymų teko imtis tokių užduočių, kurios iššūkių kelia net ir ilgametės patirties turintiems mokytojams. Šie staiga užklupę pokyčiai sukėlė neigiamų pasekmių šeimoms (Asbury et al., 2021).

**Šeimos, kuriose suaugusieji serga lėtinėmis ligomis ar yra neįgalūs.** Nekyla abejonių, kad iššūkių kilo ir šeimoms, kuriose suaugusieji serga lėtinėmis ligomis ar turi neįgalumą. Šie asmenys pandemijos metu buvo bent jau iš dalies atriboti nuo įprastinių socialinės pagalbos sistemų (Farkas & Romaniuk, 2020).

**Migrantų šeimos.** Didesnius sunkumus nei įprastai galimai patyrė ir migrantų šeimos, ypač tos, kurios nekalba kalba valstybės, kurioje gyvena ar kalbos nesupranta. Migrantų šeimos galėjo nesuprasti ar netinkamai suprasti nurodymus dėl jų sveikatos ir (ar) neišreikšti / netinkamai išreikšti savo socialinius poreikius, problemas (Farkas & Romaniuk, 2020). Problemų kilo ir dėl to, kad kai kuriose pasaulio valstybėse, pavyzdžiui, Kanadoje, susidurta su atvejais, kuomet darbovietėse, kuriose dirbo migrantai, buvo itin didelis koronaviruso paplitimas (Alcaraz et al., 2022).

Migrantų šeimoms socialinės paslaugos itin reikalingos, kadangi įvairiose pasaulio valstybėse nereti atvejai, kai migrantai diskriminuojami dėl jų amžiaus, lyties, rasės, tautybės. COVID-19 pandemijos metu diskriminacija suintensyvėjo, tad socialiniams darbuotojams teko užtikrinti šių asmenų, kurių balsas nėra stipriai girdimas ar nėra girdimas apskritai, teises (Murenje & Kimone, 2020).

**Šeimos, kuriose bent vienas narys turi priklausomybių.** Dėl COVID-19 įvesti apribojimai, išaugęs streso ir nerimo lygis sąlygojo priklausomybių nuo alkoholio, psichotropinių medžiagų, lošimų kai kuriose šeimose suaktyvėjimą. Iš esmės tai sietina su artimų žmonių praradimais dėl COVID-19, kai neretais atvejais net nebuvo galimybės atsisveikinti su mirštančiais artimaisiais (Borghi et al., 2021; Lebow, 2020). Beveik visose šeimose praradimų rizika sukėlė baimių ar kitų jausmų. O kai tai dar pasipildo kitomis problemomis (tokiomis kaip darbo netekimas, finansinės padėties suprastėjimas ir kt.), pasekmes prognozuoti apskritai tampa sunku (Lebow, 2020).

Tikėtina, kad dėl COVID-19 pandemijos pakito socialinės pagalbos poreikiai. Kaip pažymi Alnazly ir kiti (2021), socialinė pagalba gali būti emocinė, įvertinanti, informacinė ir instrumentinė.



*Emocinė pagalba* apima rūpinimosi, empatijos, meilės ir pasitikėjimo terminus. *Įvertinanti pagalba* apima informacijos, būtinos savęs vertinimui, suteikimą. *Instrumentinė socialinė pagalba* – tai prekių ir paslaugų, kuriems būdingas materialumas, teikimas. Nors instrumentinės pagalbos teikimas parodo rūpestį ir meilę, jis nesiejamas nuo emocinės pagalbos. Materialiai apčiuopiama pagalba yra gana konkreti. Tokios pagalbos pavyzdžiais gali būti finansinė pagalba ar pagalba atliekant užduotis. *Informacinė pagalba* – tai informacijos suteikimas sudėtingos situacijos metu. Informacinė pagalba veda link problemos sprendimo (Langford et al., 1997). Nors Alnazly ir kiti (2021) įvardijo atskirus socialinės pagalbos tipus, jie neidentifikavo atskirų tipų pagalbos poreikių pokyčių. Tad tai identifikuotina kaip spraga, reikalaujanti detalesnių empirinių tyrinėjimų.

Apibendrinant atliktą socialinės pagalbos šeimai poreikių ir jų kaitos COVID-19 pandemijos metu analizę, galima teigti, kad pandemija išryškino ir suintensyvino socialinės pagalbos poreikius šeimoms, patiriančioms smurtą artimoje aplinkoje, auginančioms vaikus su negalia, susiduriančioms su tėvų lėtinėmis ligomis ar negalia, migrantų šeimoms, šeimoms, kurių vienas ar keli nariai kenčia nuo priklausomybių. Tiek kintantys socialinės pagalbos poreikiai, tiek pakitusi socialinė-ekonominė realybė pandemijos metu neabejotinai pakoregavo ir socialinės pagalbos šioms šeimoms organizavimą ir įgyvendinimą.

## 2. SOCIALINĖS PAGALBOS ŠEIMAI ORGANIZAVIMO IR ĮGYVENDINIMO NUOTOLINIŲ BŪDŲ TEORINĖS PRIELAIDOS

### 2.1. Nuotolinio darbo samprata ir specifika

Nuotolinis darbas atsirado JAV XX a. aštuntąjį dešimtmetį (Kazekami, 2020). Tuomet nuotolinis darbas pradėjo formuotis kaip socialinis reiškinys (Tamašauskaitė, 2013). Aštuntąjį dešimtmetį nuotolinis darbas ėmė populiarėti, kadangi buvo nustatyta, kad jei vienas iš septynių miestiečių dirbtų iš namų nuotoliniu būdu, tuomet JAV nereikėtų importuoti naftos (Tavares, 2017).

Pirmasis nuotolinio darbo tyrimas buvo atliktas 1972 m. J. Nilles laikomas nuotolinio darbo pradininku (Nakrošienė & Butkevičienė, 2016). Minėtas profesorius „nuo įprastos darbo vietos nutolusį darbą pasiūlė kaip išeitį, kuri turėjo padėti išspręsti problemą, kai darbuotojai vykdami ir grįždami iš darbo sugaišdavo daug laiko transporto spūstyse“ (Tamašauskaitė, 2013, p. 190). Tokiu būdu darbuotojai profesines užduotis, pasitelkdami telekomunikacines priemones, galėjo atlikti savo namuose ar kitose vietose. Europoje nuotolinis darbas pradėjo plėtotis žymiai vėliau – nuo 1997 m. liepos mėn., kai Europos Komisija priėmė rekomendacijas dėl darbo rinkos ir informacinės visuomenės socialinių dimensijų plėtros (Grincevičienė, 2020).

Nakrošienė ir kiti (2019) nuotolinį darbą įvardija kaip alternatyvų darbo organizavimo būdą. Tamašauskaitė (2013, p. 190) pažymi, kad nuotolinis darbas – tai „vienas iš ryškiausių pavyzdžių, atskleidžiančių darbo organizavimo pokyčius informacinėje visuomenėje ir netipinių darbo teisinių santykių formavimąsi“. Šis darbo organizavimo būdas nusakomas ir tokiomis sąvokomis kaip darbas namuose, virtualus darbas, e. darbas (Nakrošienė & Butkevičienė, 2016). Mokslinėje literatūroje nuotolinio darbo sąvoka apibrėžiama įvairiai. Tą rodo 1 lentelėje pateikti apibrėžimai. Nakrošienė ir kiti (2019) nuotolinio darbo sampratoje išryškina darbo vietų įvairovę (skirtingose vietose). Darbo veiklos, anot autorių, pasiekiamos per informacines ir komunikacines technologijas. Grincevičienė (2020) taip pat nurodo, kad darbas yra atliekamas ne darbdavio patalpose, o kitoje nutolusioje darbo vietoje. Autorė pažymi, kad ne darbdavio patalpose gali būti atliekamos visos darbo funkcijos arba dalis jų. Analogiškus akcentus nuotolinio darbo sampratoje mini ir Morkevičiūtė, Endriulaitienė (2021). Itin išsamiai nuotolinį darbą apibūdina LR Darbo kodeksas (2016). Šiame kodekse nuotolinis darbas traktuojamas kaip darbo organizavimo forma arba jo atlikimo būdas. Kaip ir kituose nuotolinio darbo apibūdinimuose, taip ir LR Darbo kodekse (2016) įtvirtintoje sampratoje akcentuojama kita vieta (ne darbovietė), tačiau nurodoma, kad per nuotolį gali būti atliekamos visos darbo funkcijos arba dalis jų. Vieta turi būti priimtina abiems šalims. Svarbu, kad tokia darbo tvarka būtų suderinta su darbdaviu. Dar vienas reikšmingas momentas yra nuotolinio darbo reguliarumas.

1 lentelė. Nuotolinio darbo apibrėžimai

Autorius(-iai)	Apibrėžimas
Nakrošienė ir kiti (2019, p. 87)	Nuotolinis darbas – tai „darbas, kuris gali būti atliekamas skirtingose vietose (pavyzdžiui, iš namų), įgalinantis darbuotojus pasiekti savo darbo veiklas per informacines ir komunikacines technologijas“
Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas, (2016, 52 str.)	Nuotolinis darbas – tai „darbo organizavimo forma arba darbo atlikimo būdas, kai darbuotojas jam priskirtas darbo funkcijas ar jų dalį visą arba dalį darbo laiko su darbdaviu suderinta tvarka reguliariai atlieka nuotoliniu būdu, tai yra sulygtoje darbo sutarties šalims priimtinoje kitoje, negu darbovietė yra, vietoje, taip pat ir naudodamas informacines technologijas (teledarbas)“
Grincevičienė (2020, p. 2)	Nuotolinis darbas – tai „darbo organizavimo forma, kuomet darbuotojas jam priskirtas darbo funkcijas iš dalies arba visiškai atlieka ne darbdavio patalpose, o kitoje nutolusioje darbo vietoje, naudojantis informacinėmis technologijomis“
Morkevičiūtė, Endriulaitienė (2021, p. 14)	Nuotolinis darbas – tai “toks darbo atlikimo būdas, kai darbuotojai jiems priskirtas darbo funkcijas iš dalies arba visiškai atlieka ne darbdavio patalpose (organizacijos biure), o kitoje vietoje (dažniausiai namuose), naudodamiesi informacinėmis technologijomis”

Nakrošienė ir kiti (2019) pažymi, kad nuotolinis darbas charakterizuojamas per:

- intensyvumą (kaip dažnai?);
- laiko, praleidžiamo ne tradicinėje darbo vietoje dalį;
- laiką, kuriuo dirbama nuotoliniu būdu (kada?);
- vietą (kur?).

Anot Grincevičienės (2020), intensyvumas gali būti matuojamas pagal valandų ar dienų, dirbtų nuotoliniu būdu skaičių, procentine nuotolinio darbo dalimi. Nakrošienė ir kiti (2019) pažymi, kad nuotolinio darbo intensyvumas skiriasi priklausomai nuo to, kiek laiko yra dirbama nuotoliniu būdu. Tai gali būti visiškai nuotolinis darbas ar iš dalies nuotolinis darbas. Visiškai nuotoliniu darbas yra laikomas tuomet, kai darbuotojas, pasitelkdamas telekomunikacines technologijas, visą laiką dirba iš namų ar kitos vietos (ne darbovietės). Iš dalies nuotoliniu būdu dirbama tuomet, kai darbas namuose derinamas su darbu darbovietėje ar pas klientą. *Ad hoc* nuotolinis darbas vyksta tuomet, kai iš namų dirbama tik kartais, pavyzdžiui susirgus ar iškilus neplanuotam poreikiui pasirūpinti vaiku. Nuotolinio darbo darbotvarkė kategorizuojama priklausomai nuo to, ar nuotoliniu būdu dirbama tradicinėmis ar netradicinėmis darbo valandomis (Nakrošienė et al., 2019).

Panašiai nuotolinį darbą apibūdina ir (Tamašauskaitė, 2013). Autorė mini penkis svarbiausius nuotolinį darbą identifikuojančius elementus:

- 1) nuotolinis darbas pasireiškia kaip darbo organizavimo forma / būdas;
- 2) informacinių technologijų panaudojimas;
- 3) pavaldumo santykių įtvirtinimas darbo sutartimi ar kitu teisiniu dokumentu;
- 4) reguliarius darbo funkcijų atlikimas;

5) darbo funkcijų atlikimas ne darbdaviui priklausančios darbo vietos ribose. Ši požymių visuma padeda identifikuoti nuotolinį darbą (Tamašauskaitė, 2013).

Grincevičienė (2020) nurodo, kad nuotolinį darbą sudaro laiko, vietos ir apimties įvairovės elementai. Pažymėtina, kad ir socialinis darbas gali būti nagrinėjamas per minėtųjų nuotolinio darbo elementų prizmę.

Apibendrinant nuotolinio darbo sampratą ir specifikos analizę, galima teigti, kad nuotolinis darbas – tai teisinį pagrindą turintis darbo organizavimo būdas, kai darbas reguliariai atliekamas ne darbdaviui priklausančioje darbo vietoje, pasitelkiant informacines technologijas. Ne darbdaviui priklausanti darbo vieta turi būti priimtina abiem darbo sutarties šalims. Nuotoliniam darbui būdingas ir reguliarumas. Tai reiškia, kad vienkartinis darbo vietos perkėlimas netraktuojamas kaip nuotolinė darbo forma.

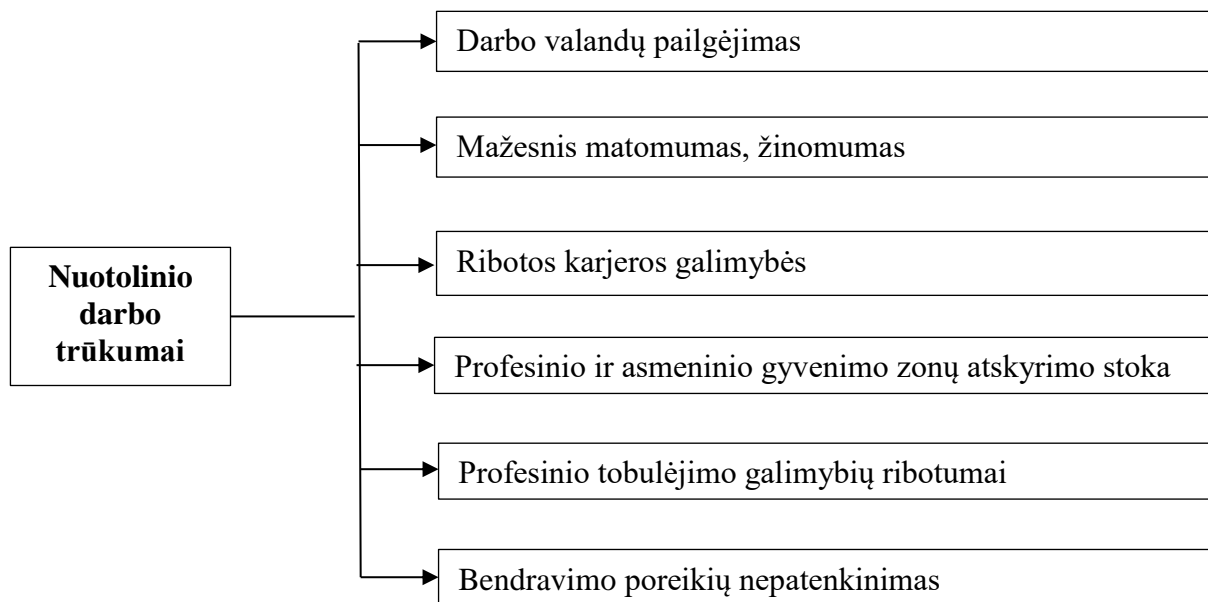
## **2.2. Nuotolinio darbo privalumai ir trūkumai**

Nuotoliniam darbui būdinga plati privalumų įvairovė. Ši darbo forma gali būti naudinga tiek visuomenei apskritai, tiek kiekvienam visuomenės nariui, tiek darbdaviams. Vienas iš perėjimo prie nuotolinio darbo argumentų yra tas, kad mažėjant gyventojų skaičiui, nuotoliniu būdu galima įdarbinti vyresnio amžiaus asmenis, tokiu būdu bandant kompensuoti darbo jėgos trūkumą (Kazekami, 2020). Susiduriant su darbo jėgos trūkumo problema, nuotolinis darbas gali tapti puikia alternatyva. Be to, dirbantiems tėvams, nuotolinis darbas tampa galimybe suderinti darbą su vaikų priežiūra, o kartais ir su rūpinimusi vyresnio amžiaus artimaisiais (Grincevičienė, 2020; Kazekami, 2020; Waizenegger et al., 2020). Ši darbo forma sukuria galimybes kaimiškose, nutolusiose vietovėse bei priartina prie darbo galimybių urbanizuotose vietovėse (Kazekami, 2020). Morkevičiūtė ir Endriulaitienė (2021) kaip vieną nuotolinio darbo privalumų darbuotojui įvardija galimybę pačiam planuoti laiką. Įprastai šią darbo laiko lankstumo galimybę darbuotojai vertina, kas lemia didesnę darbuotojo pasitenkinimą savo darbu. Darbas namuose (ypač karantino dėl COVID-19 metu) sudaro platesnes savo darbo laiko galimybes, kai darbuotojas pats priima sprendimus kaip ir kada jį skirti darbui (Morkevičiūtė, Endriulaitienė, 2021).

Darbdaviams nuotolinis darbas naudingas tuo, kad praplečiamas potencialių darbuotojų potencialas yra, sumažinamos fizinių darbo vietų išlaikymo sąnaudos, skatinama darbuotojų motyvacija per profesinės veiklos derinimą su šeima (Nakrošienė et al., 2019). Esama empiriškai patvirtintų duomenų ir apie didesnę nuotolinio darbo produktyvumą, lyginant su tradicinėmis darbo formomis (Waizenegger et al., 2020). Produktyvumą galima susieti ir su tuo, kad dirbant iš namų, nuotoliniu būdu, darbuotojas gali skirti daugiau valandų profesinei veiklai, nei dirbdamas darbo vietoje (Vega et al., 2015). Kaip nurodo Boell ir kiti (2016), nuotolinio darbo nauda geriausiai

atsiskleidžia žinių darbuotojų atveju. Raišienės ir kitų (2020) teigimu, nuotolinis darbas sudaro prielaidas mažinti organizacijos išlaidas, didinti lankstumą ir adaptyvumą krizėms.

Nuotolinis darbas sietinas su tam tikrais trūkumais, su kuriais susiduria nuotoliniu būdu dirbantys asmenys. Šios problemos įvardintos 1 paveiksle.



1 pav. Nuotolinio darbo trūkumai

Šaltinis: sudaryta darbo autorės pagal Nakrošienė et al., 2019.

Vienas iš probleminių nuotolinio darbo aspektų – darbo valandų pailgėjimas. Kaip nurodo Nakrošienė ir Butkevičienė (2016), kai dirbama nuotoliniu būdu, darbuotojo darbo valandos neretais atvejais pailgėja. Morkevičiūtė ir Endriulaitienė (2021) patvirtina, kad į perfekcionizmą linkę darbuotojai savo laiką išnaudos tik darbui. Dėl šios priežasties „nors nuotolinis darbas pandemijos metu gali atrodyti patrauklus, tačiau dirbdami tokiomis sąlygomis tam tikromis asmenybės savybėmis pasižymintys darbuotojai dažniausiai patys pasirenka dirbti viršvalandžius“ (Morkevičiūtė, Endriulaitienė, 2021, p. 15).

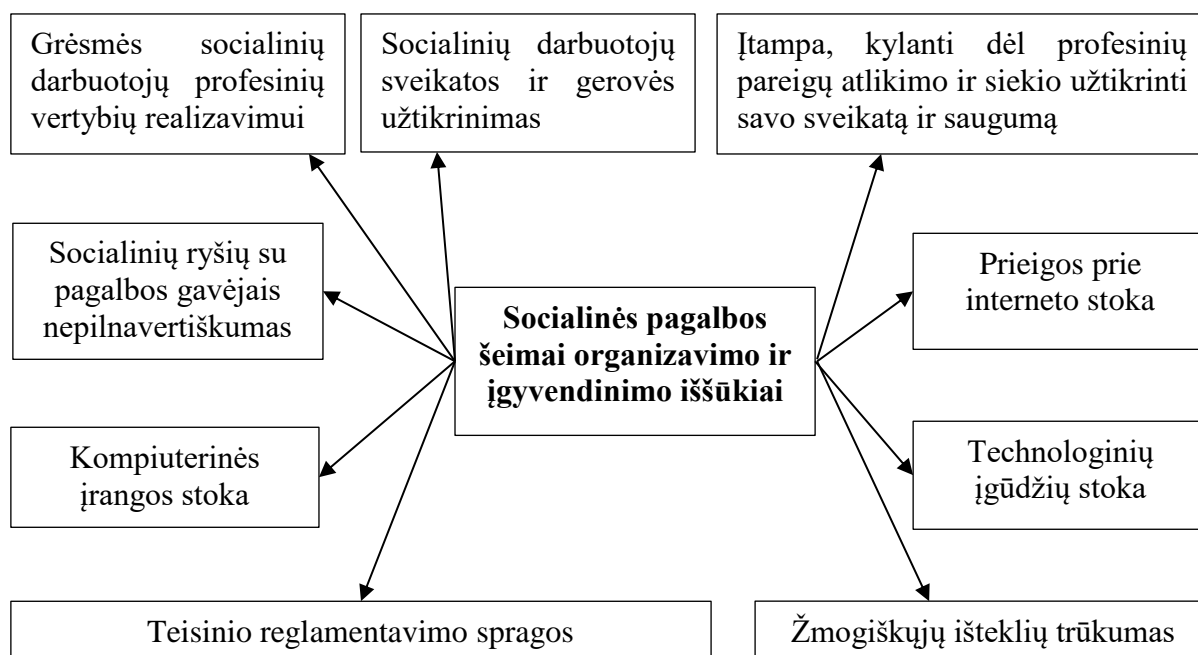
Išskirtinas ir mažesnis matomumas, žinomumas. „Darbuotojai, dirbantys nuotoliniu būdu, dažnai įvardija mažesnę matomumą, žinomumą ir ribotas profesinio tobulėjimo galimybes“ (Nakrošienė & Butkevičienė, 2016). Esama duomenų apie tai, kad dirbant nuotoliniu būdu mažėja karjeros galimybės (Nakrošienė & Butkevičienė, 2016). Mokslinėje literatūroje minimos ir tokios problemos, kaip profesinio ir asmeninio gyvenimo zonų atskyrimo stoka, profesinio tobulėjimo galimybių ribotumas, bendravimo poreikių nepatenkinimas. (Nakrošienė & Butkevičienė, 2016).

Apibendrinant nuotolinio darbo privalumų ir trūkumų analizę, pažymėtina, kad nuotolinis darbas darbuotojams pranašus tuo, kad jis sudaro prielaidas darbo jėgos trūkumo kompensavimui,

asmeninio ir profesinio gyvenimo derinimui, geografinių skirtumų mažinimui. Darbdaviai nuotoliniu darbu praplečia savo potencialių darbuotojų potencialą, mažina fizinių darbo vietų išlaikymo sąnaudas, skatina darbuotojų motyvaciją, didina darbo produktyvumą. Identifikuoti tokie nuotolinio darbo trūkumai, kaip darbo valandų pailgėjimas, mažesnis matomumas, žinomumas, ribotos karjeros galimybės, profesinio ir asmeninio gyvenimo zonų atskyrimo stoka, profesinio tobulėjimo galimybių ribotumas, bendravimo poreikių nepatenkinimas.

### 2.3. Užsienio šalių patirties socialinės pagalbos teikimo nuotoliniu būdu COVID-19 metu analizė

COVID-19 pandemija iškėlė iššūkius socialinės pagalbos šeimai organizavimo ir teikimo etapuose. Atlikus mokslinės literatūros analizę, išgrynintas platus tokių iššūkių sąrašas (žr. 2 pav.).



2 pav. Socialinės pagalbos šeimai organizavimo ir įgyvendinimo iššūkiai

**Šaltinis:** sudaryta darbo autorės pagal Banks et al., 2020; Civinskas et al., 2021; Dauti et al., 2020; Farkas & Romaniuk, 2020; Golightley & Holloway, 2020.

COVID-19 pandemija sukėlė grėsmių pagrindinių socialinę pagalbą teikiančių asmenų – socialinių darbuotojų – vertybėms, jų realizavimui. Pagrindinės socialinių darbuotojų vertybės yra aptarnavimas, socialinis teisingumas, asmens orumas, asmeninis darbas, ryšiai su kitais žmonėmis, integralumas ir kompetencija (Farkas & Romaniuk, 2020). Ryšiai su kitais žmonėmis ir jų grupėmis – viena pagrindinių socialinio darbo priemonių tiek vertinimo, tiek intervencijos etapuose. COVID-19 pandemijos metu socialiniams darbuotojams kilo iššūkių ne tik sietinų su vadovavimusi

vertybėmis, bet ir su savo pačių sveikatos ir gerovės užtikrinimu intensyviai kintančios ir stabilumo stokojančios aplinkos kontekste (Farkas & Romaniuk, 2020).

Kaip pažymi Farkas ir Romaniuk (2020) patys socialinės pagalbos teikėjai – socialiniai darbuotojai – turi šeimas, rūpinasi asmeninėje šeimoje esančiais vaikais ar senyvais asmenimis. Kuomet didžioji dalis darbuotojų buvo raginami dirbti nuotoliniu būdu specialistai kurie dėl savo profesinės veiklos ypatumų turėjo likti kontaktiniame darbe patyrė įtampą. Įtampa, kylanti dėl profesinių pareigų atlikimo ir siekio užtikrinti savo ir savo šeimos sveikatą ir saugumą. Visa tai kai kuriais atvejais tapo neigiamų emocijų raiškos priežastimi (Banks et al., 2020).

Socialiniai darbuotojai, tiesiogiai dirbantys su šeimomis, pastebi, kad dėl galimybių tiesiogiai bendrauti su klientais apribojimų, kai kurių programų sustabdymo, socialiniai ryšiai su asmenimis, kuriems reikalinga socialinė pagalba, yra nepilnaverčiai, nepakankami. Kilo ir kompiuterinės įrangos ar interneto prieigos stokos problemų (Dauti et al., 2020; Farkas & Romaniuk, 2020). Net jei šios problemos ir buvo išspręstos, reikėtų nepamiršti, kad technologinių įrenginių stoka palietė ir socialinės pagalbos gavėjus. O net ir turintieji tinkamą įrangą, kai kuriais atvejais neturėjo reikalingų technologinių įgūdžių jos panaudojimui (Lebow, 2020). Galimybių padėti paslaugų gavėjams apribojimas socialiniams darbuotojams kėlė etinio pobūdžio klausimus (Banks et al., 2020; Farkas & Romaniuk, 2020).

Socialinės pagalbos teikimo efektyvumą COVID-19 laikotarpiu apribojo ne tik jau minėta kompiuterių ar interneto prieigos stoka, bet ir kitų priemonių trūkumas. Kaip parodė Civinsko ir kitų (2021) atlikto medikų ir socialinių paslaugų teikėjų darbo sąlygų tyrimo rezultatai, socialinių paslaugų teikėjai, tiek teikę paslaugas klientų namuose, tiek dirbę nuotoliniu būdu, pirmojo karantino metu Lietuvoje susidūrė su apsaugos priemonių trūkumo problema. Pažymėtina, kad „didžiulis apsaugos ir dezinfekcijos priemonių poreikis buvo netikėtas, o aprūpinimo paieškos procesas – ypač komplikotas dėl priemonių trūkumo, kurį lėmė išaugusi paklausa ir maža pasiūla, padidėjusios kainos, viešųjų pirkimų procedūros ir tvarkos“ (Civinskas et al., 2021, p. 8). Apsaugos priemonių trūkumo problemą mini ir Golightley, Holloway (2020).

Iššūkių sukėlė ir žmoniškųjų išteklių trūkumo problema. Dėl darbuotojų sergamumo ir poreikio izoliuotis po kontakto su COVID-19 sergančiu asmeniu susidurta su darbuotojų trūkumu. Dėl šio trūkumo socialinių paslaugų teikimas dėl COVID-19 įvesto karantino metu tapo lėtesnis, atsirado kitų spragų dėl mažesnio prieinamumo, silpnesnio atliepiamojo į klientų poreikius, galimų klaidų (Civinskas et al., 2021).

Kilo ir teisinio reglamentavimo spragų. Pavyzdžiui, Albanijoje, prasidėjus pandemijai, socialiniai darbuotojai pasigedo tinkamų darbo reglamentų – buvusieji nebuvo pritaikyti nuotoliniam darbui. Tik praėjus kelioms savaitėms nuo pirmojo karantino pradžios (2020 m. kovo 9 d.) tokie reglamentai buvo parengti ir paruošti naudojimui (Dauti et al., 2020).

Kai kuriais atvejais susidurta ir su savo, kaip socialinio darbuotojo, vaidmens nepakankamo suvokimo problema. Tokią problemą Onalu ir kiti (2020) identifikavo Nigerijoje. Atlikus telefoninius interviu su 8 socialiniais darbuotojais, nustatyta, kad socialiniai darbuotojai nežinojo, kokio vaidmens atlikimo iš jų tikėtasi pandemijos metu. Remdamiesi tokiais tyrimo rezultatais, autoriai išklė abejonių dėl socialinių darbuotojų ugdymo sistemos Nigerijoje tinkamumo, adekvatumo.

Nors pandemija sukėlė precedento neturinčių iššūkių socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinę pagalbą, kita vertus, pandeminiame kontekste socialinio darbuotojo vaidmuo sustiprėjo. Išryškėjo istorinė šios profesijos vertė, indėlis į socialinį teisingumą, žmogaus teisių užtikrinimą, ryšių tarp atskirų visuomenės narių plėtojimą ir stiprinimą (Amadasun, 2020).

Narinėjant išimtinai nuotolinį socialinį darbą, galima pažymėti, kad nuotolinis darbas sumažino socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialinę pagalbą, kylantį pavojų dėl galimo pagalbos gavėjų smurto, agresijos. O dirbdami su sunkumus patiriančiomis šeimomis socialiniai darbuotojai dažnai susidurdavo su šeimos narių agresija ar pasipriešinimu, kas apsunkindavo socialinės pagalbos teikimą (Stremauskienė & Žibėnienė, 2014).

Tyrinėjant nuotolinį socialinį darbą su sunkumus patiriančiomis šeimomis, neretais atvejais pasitelkiami kokybiniai tyrimo metodai. Asbury ir kiti (2021) atliko kokybinį tyrimą, kurio metu buvo apklaustas 241 tyrimo dalyvis, auginantis vaikus su specialiaisiais poreikiais ir negalia. Autoriai pažymi, kad Jungtinėje Karalystėje karantinas, kuriuo siekta apsaugoti pažeidžiamas asmenų grupes nuo COVID-19 ir pernelyg neapkrauti sveikatos priežiūros sistemos, buvo įvestas 2020 m. kovo 23 d. Iš Jungtinės Karalystės gyventojų buvo reikalaujama likti namuose ir vengti socialinių kontaktų. Tuo metu mokyklos Jungtinėje Karalystėje buvo uždarytos visiems, išskyrus būtinųjų darbuotojų (medikų, ugniagesių, policijos pareigūnų ir kt.) vaikus ir vaikus, priklausančius pažeidžiamoms grupėms. Tarp pažeidžiamoms grupėms priklausančių vaikų priskirti ir vaikai, turintys specialiųjų ugdymo poreikių ir negalią. Visgi, dėl didžiulės rizikos daugybė šeimų net ir galėdami, pasirinko vaikų į mokyklas neleisti. Pasilikimas namuose, dažniausiai nelankant mokyklos, lėmė stresines situacijas šeimose, kuriose auga neįgalūs vaikai. Ilgą laiką formuotos rutinos, socialiniai tinklai buvo sutrikdyti, o tėvams teko imtis darbo, kuris sudėtingas net ir atitinkamą kvalifikaciją ir patirtį sukaupusiems asmenims. Tokioje situacijoje atsidūrę tėvai svarbiausios socialinės pagalbos sulaukė ne iš socialinių darbuotojų, o iš savo šeimos narių, draugų (Asbury et al., 2021).

Dauti ir kiti (2020), socialinių darbuotojų veiklos COVID-19 pandemijos metu įvertinimui atliko atvejo analizę. Autoriai pasirinko tyrinėti Albanijos atvejį. Albanija buvo pirmoji Vakarų Balkanų regiono valstybė, įvedusi karantiną (nuo 2020 m. kovo 9 d.). Siekiant atliepti COVID-19 sukeltus iššūkius, Albanijos vyriausybė 2020 m. kovo 19 d. įvedė specialią programą socialinei pagalbai namuose teikti. Pagal programą mėnesinis išmokos buvo mokamos socialinės gerovės



programų dalyviams ir senyvo amžiaus asmenims. Pagalba buvo teikiama ir maisto, ne maisto (higienos) prekėmis, medikamentais. Ši programa buvo nukreipta į tokias penkias grupes:

- 1) socialinės gerovės programų dalyvių;
- 2) asmenis su negalia;
- 3) senyvo amžiaus asmenis;
- 4) benamius;
- 5) šeimas, netekusias gyvenamojo būsto dėl 2019 m. lapkričio mėn. įvykusio žemės drebėjimo.

Nors į COVID-19 sukeltą situaciją buvo reaguota greitai, problemų neišvengta. Atkreiptinas dėmesys, kad nebuvo numatyti kriterijai asmenų, patenkančių į įvardintas dideles grupes, atrankai (Dauti et al., 2020). Nors socialinės pagalbos teikimo namuose programa įvedė tikslines ir savalaikes priemones, siekiant operatyviai patenkinti tikslinių grupių, nukentėjusių nuo pandemijos, poreikius, ji nebuvo pakankama. Šimtai nepasiturinčių šeimų pagalbos ieškojo kitais neformaliais kanalais, kad galėtų išgyventi, kadangi jie nepateko tarp paramos gavėjų. Iš kai kurių tautinių mažumų (romų, egiptiečių), kurie nebuvo įtraukti į programą, ir balansavo ant išgyvenimo ribos, sulaukta pasipriešinimo ir protestų. Nepasitenkinimas vykdoma programa buvo eskaluojamas žiniasklaidoje, atkreipiant dėmesį į programos neapimtus senyvo amžiaus asmenis ir asmenis su negalia, o net patekę tarp paramos gavėjų dalis šių asmenų reikiamos socialinės pagalbos taip ir nesulaukė. Tokiu būdu pandemija išryškino socialinės pagalbos sistemos problemas, kurių viena – nepakankamumas. Programa socialinei pagalbai namuose teikti buvo nepakankama, siekiant įveikti pandemijos sukeltus iššūkius. Iš kilo poreikis kitokio tipo programoms ir paslaugoms, tokioms kaip interaktyvi pagalba asmenims, nukentėjusiems nuo smurto, interaktyvi terapija asmenims su negalia, emocinė pagalba vienišiams senjorams, finansinė pagalba šeimoms, kurios finansiškai buvo nepajėgios padengti mokymosi namuose išlaidas. Tokio tipo paslaugas ėmėsi teikti nevyriausybinės organizacijos (Dauti et al., 2020).

COVID-19 pandemijos metu Albanijos nevyriausybinės organizacijos savo paslaugas ėmė teikti nuotoliniu būdu. Nevyriausybinėse organizacijose dirbantys socialiniai darbuotojai teikė socialinę pagalbą asmenims su negalia, patarimus smurto artimoje aplinkoje aukoms, interaktyvias pamokas vaikams, gyvenantiems nepasiturinčiose bendruomenėse. Socialiniai darbuotojai aktyviai įsitraukė į interaktyvias platformas, sukurtas asmenų ir šeimų paramai pandemijos metu. Interaktyvias platformas, tokias kaip *Better Together*, sukūrė pilietinės visuomeninės organizacijos ir aktyvistai žmogaus teisių srityje, siekdami suteikti informacijos apie pandemijos metu kylančių sveikatos ir psichinio pobūdžio iššūkių įveiką. Socialinė pagalba aktyviai buvo teikiama ir per dar iki pandemijos veikusias platformas, tokias kaip *Child Protection Hub of Terre des hommes* ir *Porta Vendore [Local Gateway]*. Platformoje *Porta Vendore* buvo pateikiama informacija apie teisinį reguliavimą pandemijos metu. Šioje platformoje gyventojai buvo kviečiami pranešti apie problemas,

su kuriomis jie susiduria. *The Child Protection Hub* organizavo seminarų sesiją įvairiais darbo su šeimomis ir vaikais pandemijos metu klausimais. Socialinės pagalbos teikimas nuotoliniu būdu taip pat patyrė iššūkių. Šalyje prieigą prie šių paslaugų turėjo tik mažuma, kadangi dalis gyventojų finansiškai negalėjo leisti prieigos prie interneto ar įsigyti reikalingos techninės įrangos (Dauti et al., 2020).

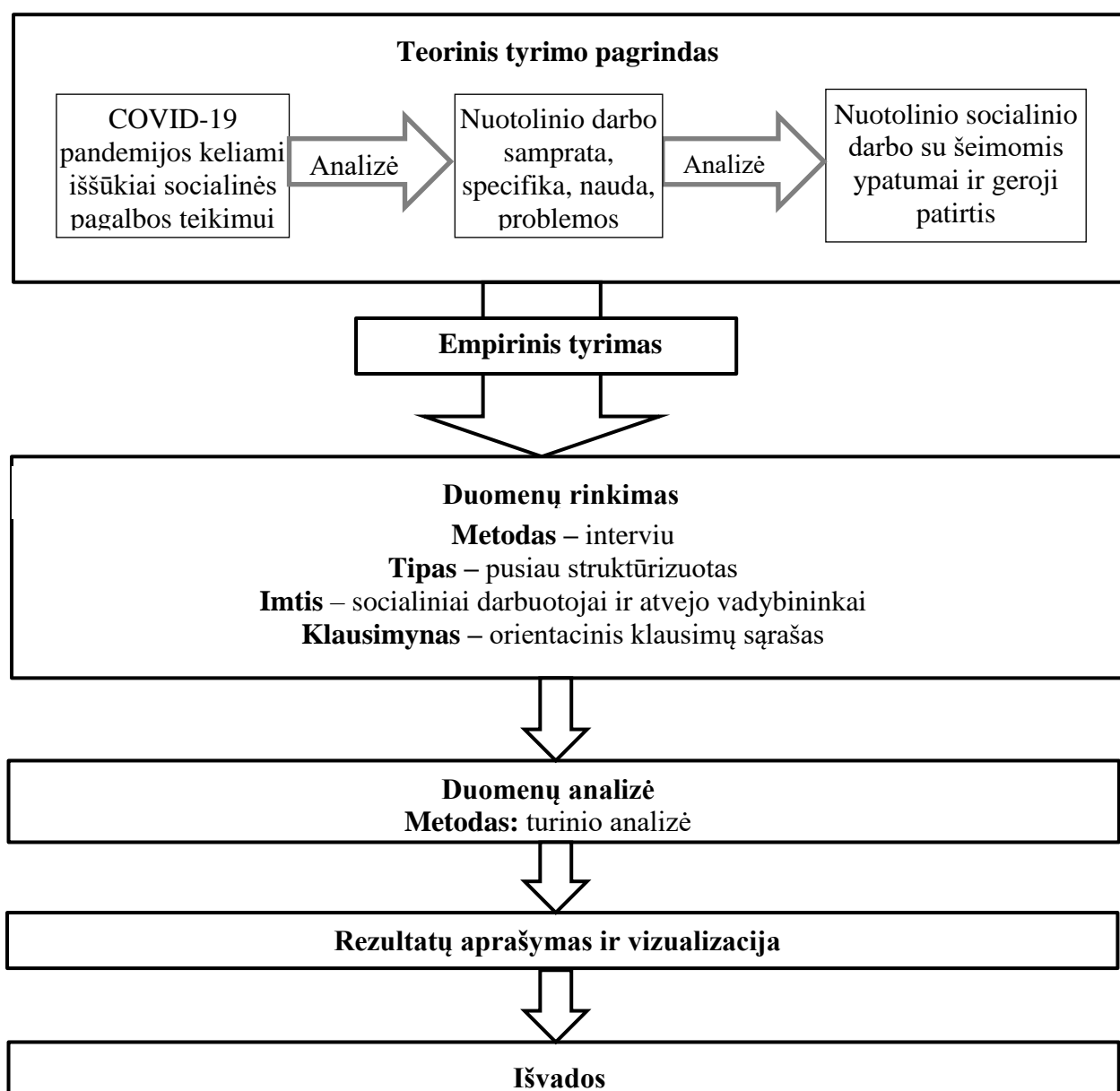
Apibendrinant užsienio šalių patirtį socialinės pagalbos teikimo nuotoliniu būdu COVID-19 metu srityje, galima teigti, kad dėl pandemijos netikėtumo, staigaus jos mastų kitimo, užsitęsimo ir kitų veiksnių, neretais atvejais nepavyko iškart sėkmingai reaguoti į COVID-19 sukeltus iššūkius. Vėliau, „perpratus“ pandemijos veikimą, eiga, socialinės pagalbos teikimas buvo patobulintas.

### 3. NUOTOLINĖS SOCIALINĖS PAGALBOS ŠEIMOMS TEIKIMO COVID-19 PANDEMIJOS LAIKOTARPIU EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI

#### 3.1. Tyrimo metodologija

Nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu empirinio tyrimo metodologija apima tyrimo loginės schemos parengimą, tinkamiausių tyrimo metodų parinkimą, tyrimo imties apibrėžimą, tyrimo instrumento pagrindimą, tyrimo etikos nuostatų ir tyrimo organizavimo apibūdinimą.

**Tyrimo loginė schema.** Tyrimo loginė schema pateikta 3 paveiksle.



3 pav. Tyrimo loginė schema

**Tyrimo metodai.** Teorinių nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikimo COVID-19 pandemijos metu aspektų analizei pasitelkti mokslinės literatūros analizės, lyginamosios analizės, apibendrinimo metodai.

Kokybinis socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms teikimo nuotoliniu būdu COVID-19 pandemijos metu tyrimas grindžiamas subjektyviosios teorijos prielaida, kuria teigiama, jog įvairūs specialistai turi sukaupę įvairių, vienas kitą papildančių žinių ir patirties apie tyrimo objektą. Duomenų apie šias patirtis surinkimui pasirinkta taikyti kokybinio tyrimo strategiją, pasitelkiant pusiau struktūrizuoto interviu metodą. Anot Gaižauskaitės ir Mikėnės (2016), kokybiniuose tyrimuose interviu laikomas dominuojančiu metodu pagal taikymo dažnumą. Šis metodas puikiai atliepia kokybinės tyrimo metodologijos prielaidas, leidžia surinkti gausius, unikalios patirtis, socialinio gyvenimo detales apibūdinančius duomenis, įsigilinti į tyrimo dalyvių požiūrius. Interviu – tai „bendravimo tarp tyrėjo (duomenų rinkėjo) ir tyrimo dalyvio (duomenų teikėjo) forma, o pokalbis vyksta užduodant klausimus ir į juos atsakant“ (Gaižauskaitė & Mikėnė, 2016, p. 13). Taikant interviu metodą interviuoti su šeimomis COVID-19 pandemijos metu Lietuvoje dirbantys socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai.

Empiriniam nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu tyrimui atlikti pasirinktas pusiau struktūrizuotas kokybinis interviu. Taikytas individualus (giluminis) interviu. Individualaus interviu metu, anot Gaižauskaitės ir Mikėnės (2016, p. 21), „tyrėjas bendrauja su kiekvienu tyrimo dalyviu atskirai, asmeniškai, t.y. per vieną pokalbį interviu atliekamas su vienu tyrimo dalyviu“. Pagal tyrėjo ir tyrimo dalyvio kontakto pobūdį derinti tiesioginiai interviu ir interviu, kuomet bendravimas vyko pasitelkiant ryšio priemones.

**Tyrimo imtis.** Apklausti socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai. Bendrosios informantų charakteristikos pateiktos 2 lentelėje. Kaip rodo lentelėje pateikti duomenys, tyrime dalyvavo 5 socialinės darbuotojos ir 2 atvejo vadybininkės. Į tyrimą įtrauktos šios organizacijos: Paramos šeimai ir vaikams centras, socialinės paramos centras, SOS vaikų kaimas. Tyrimo dalyvės šiose įstaigose dirba nuo 2 iki 5 metų.

**Tyrimo instrumentas.** Kokybiniame tyrime labai svarbus vaidmuo tenka tyrimo klausimams. Jie nurodo ieškojimų kryptį, esmę, ribas. Kadangi tyrimo visuma yra grindžiama tyrimo klausimais, labai svarbu, kad jie būtų korektiškai suformuluoti (Gaižauskaitė & Mikėnė, 2016). Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai buvo apklausiami pagal iš anksto parengtą klausimų sąrašą. Klausimų sąrašas parengtas remiantis atlikta teorinių prielaidų analize. Klausimynas buvo sudarytas iš dviejų pagrindinių blokų: demografinio ir diagnostinio blokų. Pirmiausia, visų informantų buvo prašoma nurodyti savo amžių, pareigas, įstaigos, kurioje dirba, tipą bei profesinį darbo stažą socialinės pagalbos teikimo srityje.

2 lentelė. Bendrosios informantų charakteristikos

Kodas	Lytis	Pareigos	Įstaigos, kurioje dirba, tipas	Profesinis darbo stažas, teikiant socialinę pagalbą, metais
I1	Moteris	Socialinė darbuotoja	Paramos šeimai ir vaikams centras	4
I2	Moteris	Socialinė darbuotoja	Socialinės paramos centras	4
I3	Moteris	Atvejų vadybininkė	Socialinės paramos centras	4
I4	Moteris	Socialinė darbuotoja	Paramos šeimai ir vaikams centras	5
I5	Moteris	Socialinė darbuotoja	Paramos šeimai ir vaikams centras	4
I6	Moteris	Socialinė darbuotoja	Paramos šeimai ir vaikams centras	3
I7	Moteris	Socialinė atvejo vadybininkė	SOS vaikų kaimas	2

Diagnostinis klausimyno blokas sudarytas iš pagrindinių trijų sričių:

- 1) socialinė pagalba šeimoms COVID-19 pandemijos metu;
- 2) nuotolinė socialinė pagalba šeimoms COVID-19 pandemijos metu;
- 3) nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms COVID-19 pandemijos metu gerinimas.

Šių sričių klausimai nurodyti 3 lentelėje.

Nors ir buvo parengtas klausimynas, informantams palietus įdomų, nenumatytą ar jiems patiems svarbų aspektą, buvo nukrypstama nu pokalbio plano. Pastebėjus, kad informantas nukrypo nuo pokalbio plano, jis nebuvo stabdomas, siekiant surinkti daugiau detalių apie socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms teikimo nuotoliniu būdu COVID-19 pandemijos metu ypatumus. Pokalbių metu papildomai buvo renkama informacija ir užsirašinėjant, fiksuojant komentarus, kurie leistų plačiau, išsamiau paaiškinti interviu metu išsakytas mintis. Siekiant dermės su informanto bendravimo stiliumi, duomenys tyrimui rinkti formuluojant įvairių tipų klausimus (įvadinius, zonduojančius, stebėsenos, patikslinančius, tiesioginius, netiesioginius, interpretavimo, struktūrizuojančius, nutylėjimo). Atliekant interviu buvo naudojamos skirtingų klausimų tipų kombinacijos.

**Tyrimo etika.** Atliekant tyrimą buvo laikomasi svarbiausių interviu tyrimo etikos principų:

- 1) „pripažinti ir gerbti asmens nepriklausomybę, jo laisvę dalyvauti arba atsisakyti dalyvauti tyrime;
- 2) suteikti (potencialiam) tyrimo dalyviui pakankamai informacijos apie tyrimą;
- 3) saugoti tyrimo dalyvio anonimiškumą, konfidencialumą ir privatumą;
- 4) rūpintis tyrimo dalyvių saugumu, apsaugoti nuo moralinės žalos arba kiek įmanoma jos vengti“ (Gaižauskaitė & Mikėnė, 2016, p. 60).

3 lentelė. Diagnostinio klausimyno bloko struktūra

Sritis	Klausimai
Socialinė pagalba šeimoms COVID-19 pandemijos metu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kaip apibūdintumėte šeimą, su kuriomis dirbate? Kokius pokyčius pastebite šeimose, su kuriomis dirbate COVID-19 pandemijos metu?</li> <li>2. Kokius įvardintumėte socialinių paslaugų šeimoms poreikius pandemijos metu? Kaip jie pakito, lyginant su ikipandemine situacija?</li> <li>3. Kaip pasikeitė šeimoms teikiama pagalba COVID-19 pandemijos metu?</li> <li>4. Su kokiomis problemomis, iššūkiais tenka susidurti, teikiant socialinę pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms COVID-19 pandemijos metu?</li> </ol>
Nuotolinė socialinė pagalba šeimoms COVID-19 pandemijos metu	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Kokiu mastu būtent Jūsų teikiama socialinė pagalba COVID-19 pandemijos metu buvo perkelta į nuotolį? Pasidalinkite patirtimi.</li> <li>6. Kaip tai įvyko? Kaip Jums sekėsi pradžioje? Kaip Jūs dabar vertinate nuotolinio socialinio darbo pajėgumą padėti spręsti šiuolaikinės šeimos problemas?</li> <li>7. Kaip pagalbos teikimą nuotoliniu būdu priėmė sunkumus patiriančios šeimos?</li> </ol>
Darbo per nuotolį priimtumas ir rezultatyvumas	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Kaip Jūs pati(-s) jautėtės dirbdama(s) per nuotolį? Ar buvote tam pasirengusi(ęs)? Ką Jums reiškė dirbti nuotoliniu būdu?</li> <li>9. Kaip, dirbant per nuotolį, pakito Jūsų santykis su administracija?</li> <li>10. Kaip pakito bendradarbiavimas su kitomis institucijomis?</li> <li>11. Kas Jus gąsdino, neramino kalbant apie darbą per nuotolį?</li> <li>12. Su kokiais iššūkiais susidūrėte?</li> <li>13. Kokią naudą pastebėjote?</li> </ol>
Nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms COVID-19 pandemijos metu gerinimas	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Kas apsunkino socialinę pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms teikimą nuotoliniu būdu COVID-19 pandemijos metu?</li> <li>15. Su kokiomis šeimomis sudėtingiausia dirbti nuotoliniu būdu?</li> <li>16. Kaip, Jūsų nuomone, būtų galima tobulinti nuotolinį socialinį darbą su šeimomis COVID-19 pandemijos laikotarpiu?</li> </ol>

Siekiant informantų atvirumo, visiems tyrimo dalyviams užtikrintas anonimiškumas. Siekiant apsaugoti interviu dalyvių tapatybių atskleidimą, viešinimą ir tinkamai pateikti tyrimo rezultatus, visi tyrimo duomenys buvo nuasmeninti. Kiekvienam informantui buvo priskirtas unikalus kodas. Informantai buvo užkoduoti taip, kad būtų galima identifikuoti jų lytis, amžių, pareigas, įstaigos tipą ir profesinį stažą, teikiant socialinę pagalbą.

**Tyrimo organizavimas.** Interviu su socialiniais darbuotojais ir atvejo vadybininkais buvo atliktas 2022 m. vasario mėn. Interviu su informantais truko nuo 17 iki 41 minučių. Kokybinio tyrimo informantai buvo apklausti jų darbo vietose. Su kai kuriais informantais interviu vyko tiesioginių

susitikimų metu, o su dalimi interviu buvo nuotoliniai. Nuotolinių interviu vykdymui naudota „Zoom“ programa. Visi pokalbiai buvo įrašinėjami.

Organizuojant ir atliekant interviu, siekta bendradarbiavimui palankios atmosferos sukūrimo. Šiuo tikslu visiems informantams buvo pristatyta atliekamo tyrimo idėja, tikslas, laukiami rezultatai, aktualizuojama jų patirties pasidalijimo nauda. Toks bendradarbiavimo atmosferos sukūrimas lėmė informantų norą atvirai diskutuoti.

Visi atlikti interviu buvo transkribuojami. Sutranskribuoti tekstai buvo nagrinėjami pasitelkiant turinio analizės metodą, identifikuojant besikartojančiais minimus nuotolinės socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms ypatumus, problemas, gerinimo galimybes. Tyrimo rezultatų analizei pasitelkta MAXQDA programa. Duomenų analizė atlikta skirstant duomenis į kategorijas ir subkategorijas. Išgryninti tokie duomenų analizės blokai:

- 1) socialinė pagalba šeimoms COVID-19 pandemijos metu;
- 2) nuotolinė socialinė pagalba šeimoms COVID-19 pandemijos metu;
- 3) darbo per nuotolį priimtumas ir rezultatyvumas;
- 4) nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms COVID-19 pandemijos metu gerinimas.

Interviu metu, vadovaujantis Pitreinaite-Žilėnienė ir Mikulskiene (2014), analizuoti keliomis pakopomis:

- aprašomoji proceso analizė. Jos metu nagrinėjama kiekvieno informanto patirtis ir požiūris pagal išgrynintus duomenų analizės blokus;
- probleminė analizė. Kiekviename analizės bloke nustatomi ir apibendrinami pasisakymai, sudarantys prielaidas išryškinti kritines problemas tam tikrame duomenų analizės bloke;
- lyginamoji analizė. Ji atliekama grupuojant skirtingų informantų grupių pasisakymus, išskiriant ir apibendrinant atskiroms grupėms būdingas pozicijas vienu ar kitu klausimu.

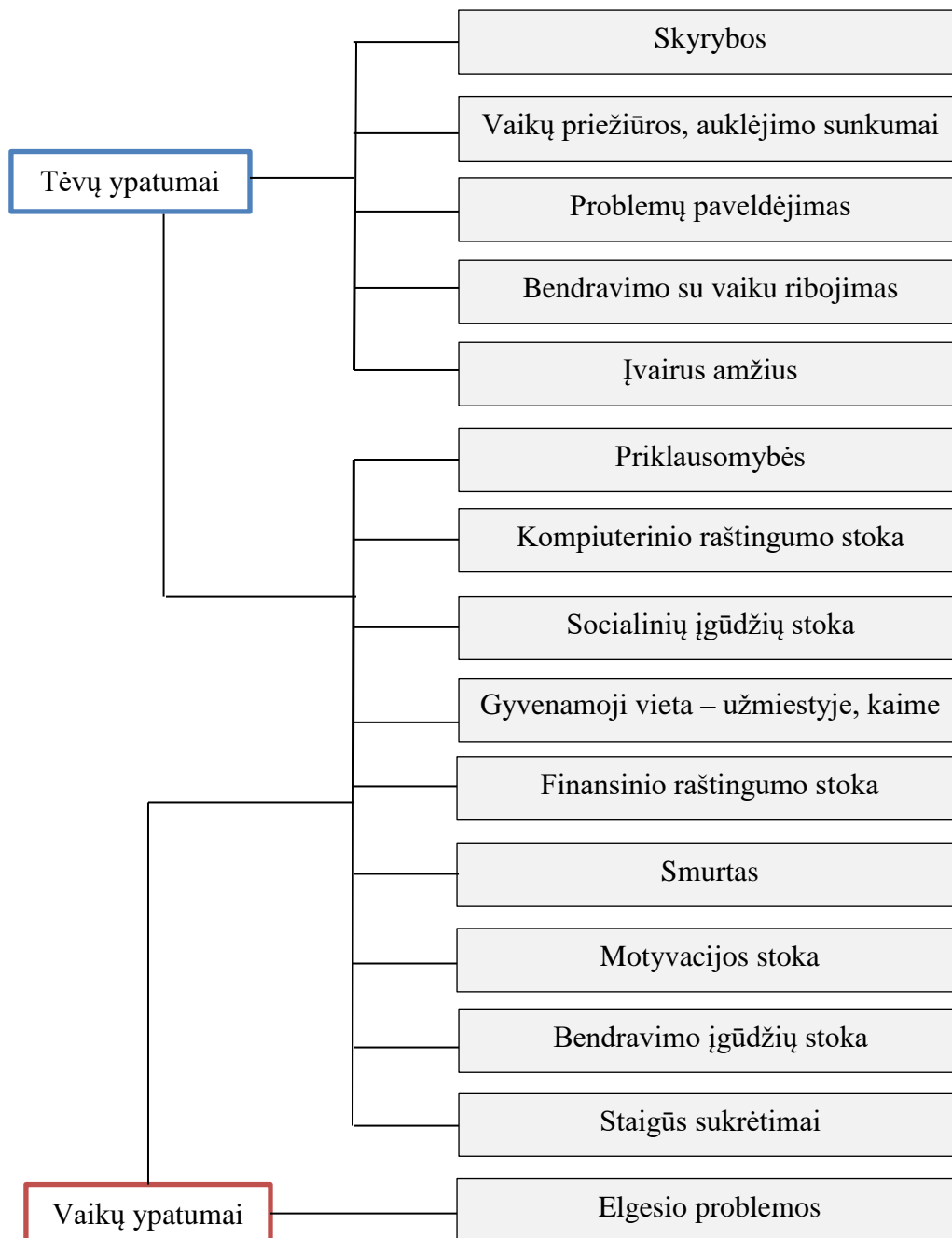
#### **Tyrimo ribotumai:**

1. Tyrimas buvo iš esmės koncentruotas į COVID-19 pandemijos laikotarpį. Tai reiškia, kad popandeminiu laikotarpiu situacija gali būti pakitusi.
2. Tyrime dalyvavo trijų tipų organizacijų atstovai. Tikėtina, kad papildomų organizacijų tipų įtraukimas į tyrimą kokybiškai praplėstų gautus tyrimo rezultatus.
3. Tyrimo dalyviai dalinosi prisiminimais.

### **3.2. Sunkumus patiriančios šeimos, kaip socialinės pagalbos gavėjai COVID-19 pandemijos metu**

Empiriniame socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms teikimo nuotoliniu būdu COVID-19 pandemijos laikotarpiu tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų ir atvejų vadybininkų

pirmiausia buvo prašoma apibūdinti šeimas, su kuriomis jie dirba. Iš informantų pateiktų atsakymų išryškėjo šeimų bruožų įvairovė. Tyrimo dalyviai minėjo ypatumus, būdingus tiek šeimoms, tiek atskiriems jų nariams (tėvams, vaikams). Visi įvardinti ypatumai 4 paveiksle suklasifikuoti į tris grupes: 1) visos šeimos ypatumus; 2) tik tėvams būdingus ypatumus; 3) tik vaikams būdingus ypatumus.



4 pav. Šeimų, patiriančių sunkumus, ypatumai

Išanalizavus tyrimo dalyvių pateiktas šeimų, patiriančių sunkumus, charakteristikas, matyti, kad išimtinai tėvams būdingi ypatumai yra tokie: buvimas skyrybų situacijoje, susidūrimas su vaikų



priežiūros, auklėjimo sunkumais, problemų paveldėjimas, nebendradarbiavimas, įvairus amžius. Dažniausiai informantai minėjo tėvų skyrybas. Profesiniu žargonu socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai besiskiriančias šeimas vadina „skyrybininkais“ („...dažniausiai pas mus pasitaiko, tai skyrybininkai. Nu kurie skyrybininkai, mes vadinam tokie vipai, kurie gyvena labai gerai, bet jie yra įrašyti tam, kad jie nu nesunitaria dėl bendravimo tvarkos“, I3). Pastebima, kad besiskiriančių šeimų, kurioms teikiama pagalba, daugėja („...dabartiniu atveju turbūt atsiranda daugiau tokių šeimų, kaip skyrybų atveju“, I4). Keli tyrimo dalyviai akcentavo tėvų patiriamus vaikų priežiūros, auklėjimo sunkumus („...vaikų nepriežiūra“, I4; „...įvairiausių vaikų auklėjimo sunkumus patiriančios šeimos“, I6).

Pavieniai informantai minėjo ir tokius tėvams būdingus ypatumus, kaip problemų paveldėjimas („... tie, kurie pavyzdžiui, teikiam paslaugas, kur pavyzdžiui kur ir keturiasdešimt penki metai, nu sakykim, taip, tai čia sakykim jau mes tokią kaip ir išvadą padarę, kad jie eina iš kartos į kartą. Nes buvo teikta jos mamai, dabar jai teikta ir va taip eina tos paslaugos visos“, I3), bendravimo su vaiku ribojimas („...yra daug mamų, kur neduoda bendrauti, arba jeigu apsilanko socialinis darbuotojas, tai bendravimas vyksta sėdint mamai arba tėčiui“, I3), įvairus amžius („Tai yra įvairaus žinokit amžiaus <...> tos šeimos yra pakankamai jaunos <...> pakankamai jauni <...> šiais laikais mūsų dvidešimt pirmam amžiuį pasitaiko jaunų mamų, jaunų, aštuoniolikos, dvidešimt metų <...> dabar sakau, turiu pora šeimų, tai jauni, labai jauni tikrai, ką tik sukūrę šeimas“, I3).

Išimtinis vaikų ypatumas – elgesio problemos. Šios problemos būdingos paaugliams („Su tais pačiais paaugliais irgi, kurie ten turi elgesio problemų“, I2).

Tiek tėvai, tiek vaikai turi priklausomybių nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų. Ypač dažni atvejai, kai priklausomybių turi tėvai. Informantai minėjo priklausomybę nuo alkoholio („... pagrindinė problema šeimose būtų alkoholis“, I1; „Tai dirbam su tokiomis problemomis, kaip ir tėvų alkoholis, narkotikų vartojimas“, I2; „... tai yra alkoholio“, I3; „Tai pagrinde turbūt būtų alkoholio vartojimas, su kuo susiduria šeimos“, I4; „... alkoholį vartojantys asmenys“, I5), narkotinių medžiagų („Tai dirbam su tokiomis problemomis, kaip ir <...> narkotikų vartojimas“, I2; „... narkotinės medžiagos“, I3), azartinių žaidimų („... priklausomybė nuo azartinių žaidimų“, I3). Anot vienos informantės, sunkumus patiriančiose šeimose augantiems paaugliams taip pat kyla problemų, susijusių su priklausomybėmis („Su tais pačiais paaugliais irgi, kurie ten turi <...> priklausomybių problemų“, I2).

Tyrimo dalyviai dažnai minėjo kompiuterinio raštingumo įgūdžių stoką. Ypač ryški tokių įgūdžių stoka yra šeimose, kuriose nesinaudojama net telefonais („...turim netgi tokių klientų, kurie nesinaudoja telefonais“, I5). Kompiuterinio raštingumo įgūdžių pasigendama, kai tėvams prireikia užsiregistruoti valstybinėse institucijose („Yra labai daug, kurie to kompiuterinio raštingumo žinių turi labai mažai. Tai, kaip pavyzdžiui, ten nebegali prisiregistruoti kažkur į darbo biržą, Sodrą,

*užimtumo tarnybą <...> tie, kurie neturi to kompiuterio žinių raštingumo“*, I7), vaikams mokytis nuotoliniu būdu (*„... tokios problemos gal kaip vaikų, vaikai nemokantys prisijungti prie nuotolinių pamokų“*, I3). Kompiuterinio raštingumo įgūdžių stoka ypač aiškiai išryškėjo pandemijos metu (*„... dažniausiai būtent su sunkumais Covido laikotarpiu, ar ne, tai susidūrė tos šeimos, kurios kaip sakykime sunkiai susidraugauja su technologijomis“*, I3). Tad kompiuterinis raštingumas yra palyginti naujai pastebėtas sunkumus patiriančių šeimų ypatumas.

Išryškinta ir socialinių įgūdžių stoka, kaip sunkumus patiriančių šeimų bruožas. Šis bruožas minėtas gana dažnai (*„...jie nelabai turi socialinių įgūdžių tarkim ten, elementariai su telefonu pasiskambint kažkokį užsisakyti ten tą“*, I1; *„...dažniausiai tai šeimos, kurios stokoja socialinių įgūdžių <...> grynai stokojantys socialinių įgūdžių. Tai dar pasitaiko tikrai tokių šeimų ir nemažai <...>. Ir socialinių įgūdžių stoka“*, I3; *„Su socialinių įgūdžių trūkumais“*, I4).

Kai kurie informantai akcentavo ir šeimų gyvenamąją vietą. Dalis sunkumus patiriančių šeimų gyvena užmiestyje, kaime (*„...daugiausia gyvena kaip užmiesty, regione“*, I1; *„...gyvena atokiose kaimo vietovėse“*, I5).

Pavieniais atvejais minėti ir tokie sunkumus patiriančių šeimų ypatumai, kaip:

- finansinio raštingumo stoka (*„...neturintys finansinio raštingumo <...> va raštingumo jokio neturi <...> tas raštingumas, nes raštingumo pavyzdžiui to finansinio taigi per nuotolį irgi neišmoksi <...> pavyzdžiui ir geriantys yra, vartojantys, nu tai jie gauna tas pašalpas, prageria, o paskui valgyt tai neturi ką“*, I3);
- smurtas (*„...smurtas šeimoje“*, I4);
- motyvacijos stoka (*„...nemotyvuotiem klientam <...> motyvacijos stygius“*, I5);
- bendravimo įgūdžių stoka (*„...šeima tiesiog turi įvairiausių fobijų, socialiai yra, kaip aš sakau, ligoti, bijo to bendravimo, nemoka tiesiogiai bendrauti“*, I6);
- staigūs sukrėtimai (*„...na atsitinka vat būtent kažkoks staigus įvykis“*, I7).

COVID-19 pandemija neišvengiamai palietė kiekvieną šeimą, tad natūralu, kad sunkumus patiriančios šeimos pandemijos metu keitėsi. Informantai dažniausiai išvelgė piktnaudžiavimo, manipuliavimo atvejų padaugėjimą (žr. 4 lent.). Dalis šeimų, patiriančių sunkumus, narių vengė tiesioginių kontaktų, susitikimų su socialiniais darbuotojais, kadangi bijojo užsikrėsti koronavirusu ar teigė, kad serga. Kai kuriais atvejais buvo išsiaiškinta, kad apie ligą socialinę pagalbą teikiančiam asmeniui šeimos meluodavo. Tad koronavirusas kai kuriais atvejais tapdavo priežastimi, pretekstu atsisakyti susitikimo, pagalbos.

4 lentelė. Pokyčiai šeimose, patiriančiomis sunkumus, COVID-19 laikotarpiu

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Pokyčiai šeimose	Piktnaudžiavimo atvejų padaugėjimas	<p>„Naudodamasi, klientai naudodamiesi tuo, kad pandemijos metu buvo retesni važiavimai pas juos, rečiau lankydavomės tiesiogiai, tai jie labai tuo naudojosi iš tikrųjų, nes galbūt buvo mažesnė kontrolė &lt;...&gt;. Klientai netgi tuo naudodavosi &lt;...&gt;. Kiti naudojosi ta pandemine situacija ir teikdami, kad labai bijo to viruso ir nenori net įsileisti, nenori bendrauti“, I1</p> <p>„Tai vėlgi pradeda meluoti, kad serga Covidu, tai automatiškai socialinis darbuotojas kaip ir nepatenka pas šeimas“, I2</p> <p>„Turbūt atsirado turbūt piktnaudžiavimo, nenorėjimo bendradarbiauti. Na kaip sakoma prisidengimu tuo, kad juos neužkrėsti Covid liga, kad arba atvirkščiai, kad jie serga ir vengia kontakto su socialine darbuotoja &lt;...&gt; Tai turbūt na kas liečia visas paslaugas, kas liečia paslaugų gavimą, tai Covid liga tikrai apsunkino“, I4</p> <p>„Ir šeimos irgi naudojosi ta padėtim, vengė tų kontaktų, žinojo, kad galima išsisukti visaip, tai nebuvo gera situacija ta prasme &lt;...&gt;. Aišku, buvo ir kitokių situacijų, kaip jau ir prieš tai minėjau, kad kai kurios šeimos labai naudojosi tuo, manipuliacijų pačių atsirado“, I6</p> <p>„O kiti kaip tik labai tuo manipuliavo, mes sergam, mes bijom, nors tikrai teko ir tokių atvejų, kad prisistato, kad mes tikrai sergame ir tikrai neikite pas mus, o gauname pavyzdžiui signalą iš kokių kitų darbuotojų, kad matė neblaičius ar atvirkščiai“, I7</p>
	Noro priimti pagalbą sumažėjimas	<p>„Nu kas liečia vat paslaugas, tai kaip tik jie nu nėra linkę priimti pagalbos, labai labai reta šeima, kuri priima pagalbą mūsų“, I2</p> <p>„Didesnis nenoras naudotis paslaugomis. Prisidengiant tuo, kad jų nepriims. Na lygiai taip pat arba jų nepriims, arba jie serga, arba bijojimas užsikrėsti Covid liga“, I4</p>
	Priklausomybių sustiprėjimas	<p>„...buvo pastebėta telefoninių skambučių metu, kad alkoholio problema šeimose suintensyvėjo“, I1</p> <p>„Turbūt klientas vis dėlto nuotoliniu bendravimu tuo nuotoliniu būdu jis labiau atsipalaiduodavo ir leisdavo sau na labiau įnykti į tuos žalingus įpročius“, I4</p>

Tyrimo dalyviai atkreipė dėmesį ir į noro priimti pagalbą sumažėjimą. Jei, tarkime, socialiniai darbuotojai ar atvejo vadybininkai nukreipdavo šeimos, patiriančios sunkumus, narius pas išorinius specialistus, buvo stebimas padidėjęs nenoras tokių specialistų teikiamoms paslaugoms motyvuojant tuo, kad dėl šalyje įvesto karantino pagalba nebus suteikta. Kartais suveikdavo ir baimė užsikrėsti koronavirusu ar teigimas, kad jau serga šiuo virusu. Tai manipuliacijos, kurios labai susijusios su jau minėtais piktnaudžiavimo atvejais. Kai kuriose šeimose pastebėtas priklausomybių sustiprėjimas. Kadangi šeimos kontaktavimas su pagalba teikiančiu asmeniu buvo iš dalies ar visiškai perkeltas į nuotolį, stebima, kad klientai „labiau atsipalaiduodavo ir leisdavo sau na labiau įnykti į tuos žalingus

*įpročius*“, I4. Viena informantė pažymėjo, kad alkoholio problemos suintensyvėjimą ji sugebėjo pastebėti ir telefoninių skambučių metu.

Tyrimas išryškino ir tokius pavienių informantų įvardintus šeimų pokyčius:

- atvirumo padidėjimas („*Tai pastebiu tą, kad šeimos, jos kai kurios tapo daug uždaresnės, o kai kurios tapo labiau atviresnės. Tai kitos šeimos labiau pradėjo norėti bendrauti, nes na tiesiog, užsidarė savo šeimos ratelyje, tai pradėjo labiau norėti kalbėtis telefonu, telefoniniais tais pokalbiais*“, I7);
- kompiuterinio raštingumo įgūdžių įgijimas („*Pavyzdžiui į užimtumo tarnybą irgi reikia registruotis, skambintis, jie nuvažiuodavo, atsižymėdavo, kaip aš sakau, ir viskas. O čia nu reikia kitokio jau, kitokį įgūdį išugdyti*“, I3);
- uždarumo padidėjimas („*... kai kurios tapo daug uždaresnės <...> kiti tapo uždaresni*“, I7);
- probleminio vaikų elgesio suintensyvėjimas („*... ir elgesio pokyčiai neigiami, ir delinkventinio elgesio požymių atsiradimas padidėjęs, na tų problemų tikrai buvo*“, I6);
- vaikų motyvacijos mokytis susilpnėjimas („*Ir motyvacijos mokytis kritimas, ir nesijungimas į pamokas*“, I6).

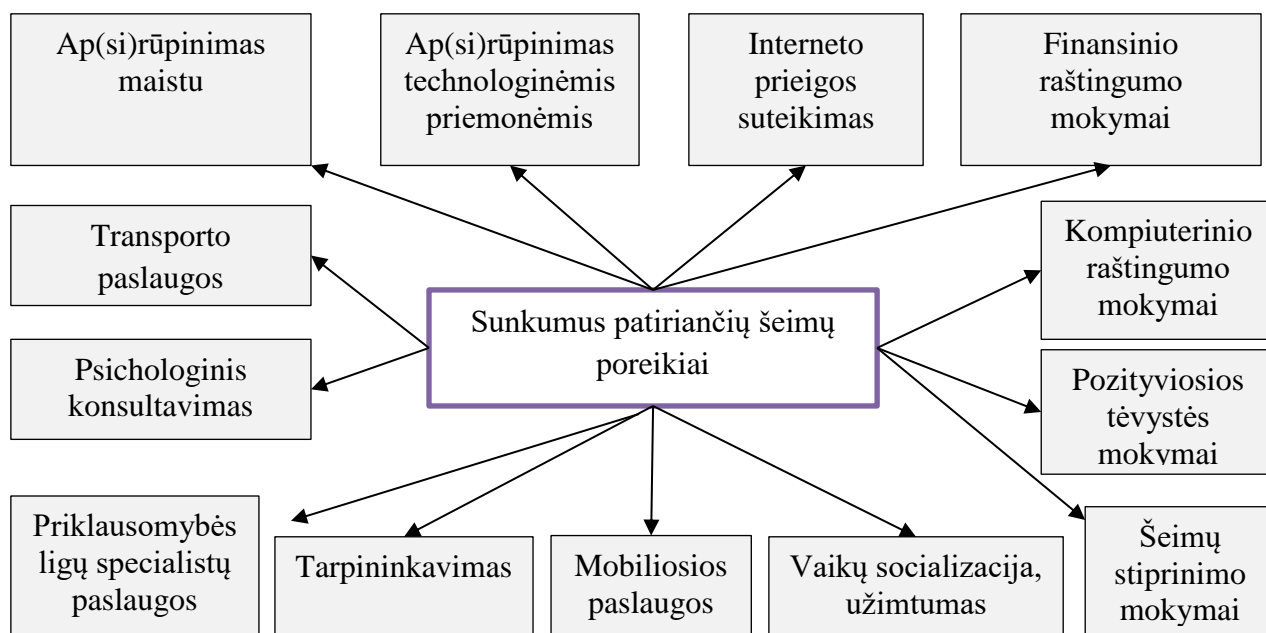
Didžiosios dalies informantų požiūriu, Covid-19 pandemijos metu sunkumus patiriančios šeimos pakito. Ir nors identifikuotas aiškus ir išsamus pokyčių rinkinys, dalis informantų atkreipė dėmesį į tai, kad dėl apsunkinto bendravimo su šeimomis itin sudėtinga įvardinti ir pastebėti pokyčius. Tą pagrindžia vienos socialinės darbuotojos pasisakymas:

„*Buvo sumažėję tie kontaktiniai apsilankymai šeimose dėl tų objektyvių priežasčių. Taip pat kai jau turėjom galimybę lankytis šeimose, tie kontaktai buvo labai trumpi, tai tam tikrose situacijose tikrai buvo įtaka neigiama toms šeimoms, su kuriomis mes dirbame. Dėl to, kad atvykus į šeimą per dešimties minučių pokalbį tu negali ten užduoti tau svarbių klausimų, tu negali tų konsultacijų kokybiškų turėti*“, I6.

Tyrimo dalyvių buvo prašoma nurodyti, su kokiomis šeimomis jiems sudėtingiausia dirbti Covid-19 pandemijos metu. Informantai dažniausiai minėjo šeimas, stokojančias socialinių įgūdžių („*... socialinių įgūdžių stoka, tai tikrai labai sunku su jais dirbti*“, I3). Darbą su tokiomis šeimomis apsunkina tai, kad socialinės pagalbos teikėjai neturi galimybės nuotoliniu būdu tokių šeimų stebėti („*O socialinių įgūdžių stoka tai jau nuotoliniu būdu tai jau tu nepamatysi kaip jau viskas vyksta ar nevyksta šeimoje*“, I7). Informantai nurodė, kad sudėtinga dirbti ir su šeimomis, turinčiomis priklausomybių („*Ir aišku su priklausomybe, alkoholio priklausomybę turinčiais asmenimis irgi labai sudėtinga nuotoliu*“, I6). Darbą su tokiomis šeimomis taip pat apsunkina tai, kad nematant tiesiogiai, sunku įvertinti, ar asmuo yra apsvaigęs („*... tu negali tos realios situacijos matyti. Kartais nuotoliu bendraudamas tu tiesiog nu įtari, kad žmogus galimai jau yra neblaivus. Bet patikrinti tu negali, nes tu bendrauji nuotoliu, tu neužuodi, tu nematai, tu negali įvertinti tik tai klausydama. O žmogus neigia,*

aš esu blaivas“, I6). Sudėtinga teikti pagalbą ir psichosocialinių negalių turinčioms šeimoms. Kaip pažymėjo viena informantė, „sunkiausia dirbti nuotoliu su psichikos sveikatos problemų turinčiomis šeimomis, dėl to, kad jiems čia kažkas tokio, greitai išsidirgina, jiems tai kaip papildomas dirgiklis, tai labai sudėtinga, nes yra tikrai tokių klientų, kur tikrai yra tos psichikos sveikatos problemos. Ir nuotolis nu jie tiesiog. Labai sudėtinga, pasitaiko tokių tada, kaip aš sakau, be perstojimo kažkokia tokio skambinimo, rašymo, terorizavimo, tuo nuotoliu naudojasi ir labai sunku“, I6. Minėtos ir skyrybų situacijoje esančios šeimos. Darbą su tokiomis šeimomis apsunkina principai, nepagrįsti įtarimai („Su skyrybininkais, nes tada pas juos irgi ten veikia visokiausi principai, jie irgi ten naudojasi tuo covidu. Tai ten tarkim tėvas nemoka išlaikymo vaikui, nes neva ten mama sau nu savo poreikiams tuos pinigus išnaudos“, I2). Pavieniais atvejais informantai minėjo, kad sunkumų kyla ir dirbant su nemotyvuotomis („... su nemotyvuotomis šeimomis sunkiausia dirbti“, I5), nenorinčiomis bendradarbiauti („Su tomis, kurios tiesiog nenori bendradarbiauti. Su tomis sunkiausia. Tada jos tikrai naudojosi ta pandemine situacija ir tikrai ta komunikacija tampa dar sudėtingesnė“, I1), nesuprantančiomis socialinių paslaugų esmės („... arba ne taip supranta socialines paslaugas, atrodo, kad tu socialinės paslaugos tai kažkokia finansinė parama, daiktinė parama, maistu, bet nu o kas čia tos konsultacijos, nu kas čia gali būt per pagalba“, I5) šeimomis.

Siekiant nustatyti, kaip pakito šeimų socialiniai poreikiai, visų tyrimo dalyvių buvo prašoma apibūdinti šeimų poreikius socialinėms paslaugoms ir jų kaitą pandemijos metu. Susistemintus empirinio tyrimo dalyvių išvalgas, išryškintas sunkumus patiriančių šeimų poreikių rinkinys. Jis pateiktas 5 paveiksle.



5 pav. Sunkumus patiriančių šeimų poreikiai

Kaip matyti iš 5 paveikslo, informantai išskyrė įvairius Covid-19 laikotarpyje išryškėjusius šeimų poreikius. Dalies poreikių pobūdis – fiziologinis. Vienas iš fiziologinių poreikių – ap(si)rūpinimas maistu. Viena informantė pažymėjo, kad pandemijos metu „... labai šoktelėjo tas maisto banko poreikis. Maisto paramos poreikis. Tai tikrai labai labai ryškiai, kaip pavyzdžiui, nebuvo pandemijos, kai vasarą, pavyzdžiui, nebuvo tos pandemijos, tai tikrai tas maisto banko poreikis nebuvo toks aktyvus, bet kai tik tai va viskas vėl užsidarė, tai ypač pavyzdžiui kai galimybių pasas atsirado, tai ypatingai tas maisto banko poreikis išaugo“, I7. Prie fiziologinių poreikių galima būtų priskirti ir transporto paslaugas. Tai ypač aktualu šeimoms, kurios gyvena mažuose miesteliuose ar kaimeliuose ir neturi savo transporto priemonių. Tokioms šeimoms „buvo teikiama daugiau pavezėjimo paslauga. Tarkim, apsipirkimams ar ar ar pas gydytojus atvažiavimas, nuvažiavimas. Tai šitas poreikis labai išaugo daugiausia dėl pavezėjimų“, I1. Viena informantė pažymėjo, kad transporto paslaugų poreikis buvo labai didelis („Poreikis transporto poreikis begalinis, pandemijos metu autobusai nebevažiuoja, žmonės negali iki paslaugų elementarių, medicininės paslaugos nėra klientams užtikrinamos“, I5). Prie fiziologinių poreikių priskirtinas ir aprūpinimas technologinėmis priemonėmis. Socialiniai darbuotojai akcentavo vaikams skirtų priemonių poreikį („Netgi vaikam priemonės, atrodo, kad vaikai irgi ne visi turėjo galimybes prisijungti būdami nuotolyje“, I5). Siekiant, kad šeimos galėtų gauti nuotoliniu būdu teikiamas socialines paslaugas, būtina interneto prieiga. Daliai informantų reikėjo ir interneto prieiga pasirūpinti („... netgi interneto prieigos mūsų klientai kaimo vietovėse netgi neturi interneto prieigų arba jos labai minimalios, kur pavyzdžiui, ryšio netraukia“, I5).

Kita tyrime išryškėjusi poreikių grupė – tai švietimo poreikiai. Dažniausiai tyrimo dalyviai minėjo kompiuterinio raštingumo mokymų poreikį, kadangi šeimose stebimas kompiuterinio raštingumo įgūdžių trūkumas („Yra labai daug, kurie to kompiuterinio raštingumo žinių turi labai mažai. Tai, kaip pavyzdžiui, ten nebegali prisiregistruoti kažkur į darbo biržą, Sodrą, užimtumo tarnybą“, I7). Matydami tokių įgūdžių trūkumą, pagalbą teikiantys specialistai prisideda prie šių įgūdžių stiprinimo („... netgi ir klientus paskui mokinom ir programas atsisiųsti“, I5). Reikalingi ne tik kompiuterinio raštingumo, bet ir finansinio raštingumo mokymai. Žinių apie finansų planavimą stoka sukelia problemų šeimoms („... susiduria su finansiniu raštingumu, pavyzdžiui, kad apmokint, ar ne. Sakykim, tikrai yra, net ir šiais laikais yra neraštingų finansiškai žmonių, kurie nemoka susiplanuoti savo biudžeto ir pajamų. Ir kiek nežino, kiek yra įplaukų ir kiek gali panaudoti. Įsigyti kažkokius tai daiktus“, I3). Išvelgtas ir pozityviosios tėvystės mokymų („... pozityvios tėvystės“, I5), šeimų stiprinimo mokymų („... šeimų stiprinimo užsiėmimai“, I5) poreikis.

Išryškėjo ir socializacijos paslaugų poreikis. Ypač tai aktualu vaikų socializacijai, užimtumui („... tiesiog buvo tos socializacijos, užimtumo, bendravimo trūkumo, nes vaikai tikrai išgyveno krizę šeimose negalėdami lankyti mokyklų, negalėdami su draugais susitikti, negalėdami būrelių lankyti“,

I6). Minėtas mobiliųjų paslaugų poreikis („... *tai turbūt galbūt daugiau tokių mobilių paslaugų, gal specialisto atvykimo į šeimos namus, gal didesnio kontakto su specialistais, na, kad ir nuotoliniu būdu, intensyvesnio kontakto su specialistais, tarkim tokiu kaip psichologu ar priklausomybės ligų specialistu*“, I4). Daliai sunkumus patiriančių šeimų buvo reikalingos tarpininkavimo paslaugos. Kartais jos buvo teikiamos net ir tokiose elementariose situacijose, kaip registracija vizitui į sveikatos priežiūros įstaigą:

*„Reikia į polikliniką, vat kaip pavyzdį sakau, užsiregistruoti, jie nueina, nuvažiuoja, ar ne. Jie nepripratę. O dabar reikia ne važiuoti, bet skambinti. Jiems nu vat tokių įgūdžių ten“*, I3.

Tarpininkavimo paslaugų poreikį sunkumus patiriančiose šeimose suponavo įvesti tiesioginio kontakto apribojimai:

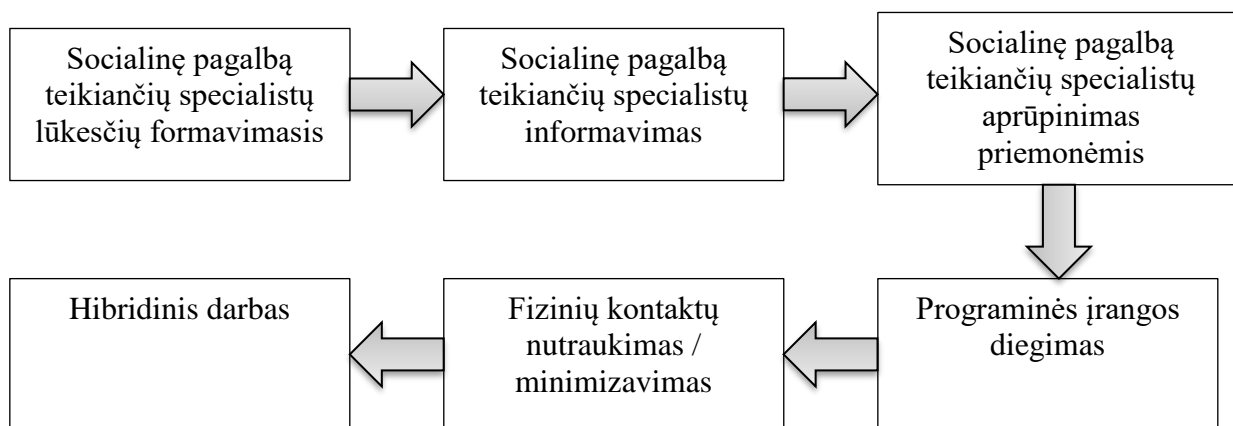
*„Aišku, dar labai atsirado tas poreikis, kad tarpininkauti, tarpininkavimo tos paslaugos toks poreikis, kad nes nebėra tų prieinamų paslaugų gyvai <...> pavyzdžiui, tie, kurie neturi to kompiuterio žinių raštingumo, tai vat tie kreipiasi į socialinius darbuotojus, kad jie padėtų, jie paskambintų, jie, pavyzdžiui, išmokų tvarkymas irgi labai. Anksčiau galėdavo nueiti pas mus, kadangi Vilnius, tai į Kauno kokią gatvę, ane, kad ten pateikti tų išmokų kreiptis, tai vat, o dabar jie jau kreipiasi pas mus, nes ten gyvai nepriima, kad mes jau čia paskambintume, sutvarkytume šituos reikalus“*, I7

Kai kurie tyrime dalyvavę specialistai, dirbantys su sunkumus patiriančiomis šeimomis, identifikavo individualaus konsultavimo poreikį. Toks poreikis nustatytas šeimoms, kurioms reikalingos priklausomybės ligų specialistų paslaugos („... *priklausomybės ligų specialistu*“, I4) bei psichologo konsultacijos („... *tokiu kaip psichologu <...> psichologo konsultacijos*“, I5). Tokių paslaugų poreikį, anot informantų, tikslinga tenkinti nuotoliniu būdu.

Apibendrinant socialinės pagalbos šeimoms Covid-19 pandemijos metu analizę, galima teigti, kad tokia pagalba dažniausiai yra teikiama šeimoms, esančioms skyrybų situacijoje, turinčioms priklausomybių susiduriančioms su vaikų priežiūros, auklėjimo sunkumais, stokojančioms kompiuterinio raštingumo, socialinių įgūdžių. Būtent į tai ir nukreipiama socialinė pagalba. Siekiant padėti sunkumus patiriančioms šeimoms, teikiamos fiziologinių poreikių tenkinimo, švietimo, socializacijos, individualaus konsultavimo paslaugos.

### **3.3. Socialinės pagalbos šeimoms perkėlimas į nuotolį COVID-19 pandemijos metu**

Tyrime dalyvavusių socialinę pagalbą šeimoms, patiriančioms sunkumus, teikusių specialistų buvo paprašyta apibūdinti, kaip socialinės pagalbos teikimas buvo perkeltas į nuotolį. Remiantis tyrimo dalyvių išvalgomis, parengta pagalbos perkėlimo į nuotolį proceso vizualizacija (žr.6 pav.).



6 pav. Socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms perkėlimo į nuotolį procesas

Pirmajame etape formavosi lūkesčiai. Šis etapas prasidėjo pirmųjų susirgimų šalyje pradžioje. Tikėtasi, kad socialinio darbo perkelti į nuotolį nepavyks („... *atrodė neįmanomas darbas nuotoliniu*“, I7) ir dirbti nereikės („*Kaip viskas vyko, tai tiesiog kai tik tais atsirado covid pandemija, kai tik pradėjo visi kalbėti, čia visi kikeno tarpusavy, galvojo, kad čia tikrai bus poilsis, kai uždarys čia visus. Nereikės atrodo ir dirbti*“, I7). Plintant susirgimams ėmė skliti vis daugiau informacijos dėl koronaviruso pavojingumo („*Ir gavom tos informacijos srautus dėl to pačio viruso pavojingumo ir dėl visko*“, I5). Situacijai negerėjant, buvo parengta teisinė bazė, pagal kurią ir buvo organizuojama socialinė pagalba nuotoliniu būdu („... *aišku gavom visi direktoriaus įsakymus kaip organizuotis darba, visos paslaugos nusikėlė į nuotolį*“, I5). Deja, bet darbui kelti reikalavimai nebuvo nei nuoseklūs, nei nekintantys. Priešingai – jie nuolat kito, tad socialinę pagalbą teikusiems asmenims reikėjo nuolat domėtis keliamais reikalavimais „*Tai visas bendravimas, komunikavimas, labai daug reikėjo sekti ir mums patiems asmeniškai kaip viskas keičiasi pandemijos metu tiek tos rekomendacijos, reikėjo sekti*“, I1). Toks nuolatinis informacinio srauto stebėjimas ap sunkino socialinės pagalbos teikėjų darbą, kadangi apie aktualius pokyčius reikėdavo informuoti r šeimas.

Po pradinio informavimo etapo sekė socialinės pagalbos teikėjų aprūpinimas priemonėmis – kompiuteriais, telefonais. Šias priemones socialinės pagalbos teikėjai parsinešė į namus („... *tai tiesiog viską pasiėmė namo*“, I7). Kai kurie specialistai jau iš anksto buvo apgalvoję, kad gali tekti dirbti iš namų ir savo darbo priemones jau buvo susiruošę („... *jau buvau susidėjęs tą kraitelį, ką nešiuos į namus, visokių savo daiktų, kokių turėjau*“, I7). Nuotolinei socialinei pagalbai teikti buvo reikalinga speciali programinė įranga („... *visos programos – Teams, Zoom*“, I5; „*Mesendžeris*“, I3). Įprastai tiek šios programinės įrangos diegimas, tiek naudojimas ja yra nesudėtingas. Socialinę pagalbą teikiantys asmenys su šia užduotimi puikiai susitvarkė ir įgavę patirties žinias galėjo perduoti šeimoms („... *netgi ir klientus paskui mokinom ir programas atsisiųsti, ir prie Teams prisijungti, ir prie Zoom prisijungti*“, I5).



Kai nuotolinės socialinės pagalbos teikimui reikalinga įranga buvo paruošta, buvo galima imtis profesinių užduočių, ribojant fizinius kontaktus ar visiškai juos nutraukiant. Kurį laiką šeimos apskritai nebuvo lankomos socialinę pagalbą teikiančių specialistų („*Tai dvi savaites nevyko lankymai. Dvi savaites*“, I7). Vėliau, kai buvo atnaujintas šeimų lankymas, tą darydavo mažesnė komanda („*Lankydamės po dvi, nors anksčiau lankydamės po tris*“, I7). Komandos tarpusavyje kontakto neturėdavo („*Na, ir komandos va tos lankydavosi irgi, tik tais atvažiuodavo į lankymą ir jokio kontakto neturėdavo tarpusavy su kitom kolegomis*“, I7). Siekiant mažinti fizinius kontaktus, tam tikros taisyklės buvo įvestos ir darbo vietose. Pavyzdžiui, anot vienos socialinės darbuotojos, „... galėdavo būti darbo vietoje ne daugiau negu vienas dar asmuo, viena darbuotoja kabinete“, I2. Siekiant valdyti darbuotojų srautus, buvo sudaromi lankymosi darbo vietoje grafikai („... o paskui po dviejų savaitių buvo, kad atvykstame į darbą tam tikromis valandomis, buvo suskirstyta ofise grafikas, kad turime dvi valandas ateiti į darbą ir susispausdinti dokumentus. O kita diena būdavo paskirta, pavyzdžiui, komandomis kadangi pas mus dirbama, tai lankymams“, I7). Laikas darbo vietoje buvo ribojamas („... niekas nedirbo ofise, tik tais tam tikras žmogus dvi valandas turėdavo atsispausdinti laiko“, I7). Minėtų veiksmų pasekoje buvo užtikrintas hibridinis darbas („... būdavo mums vis tiek paskirstyta buvo kiek mes turėjom nuotoliu dirbti, kiek mes turėjom iš darbo vietos dirbti. Tai buvo aš dabar bijau suklysti, gal buvo dvi dienos iš darbo vietos, trys dienos iš namų, nuotoliu <...> tai sakau, aš dvi taip, dvi darbe, trys iš namų“, I3).

Paprašius socialinės pagalbos teikėjų apibūdinti perėjimą prie nuotolinio darbo, sulaukta apibūdinimų konkrečiais būdvardžiais. Tyrimo dalyviai įvairiai apibūdino perėjimą prie nuotolinės pagalbos teikimo (žr. 5 lent.).

5 lentelė. Socialinės pagalbos perkėlimo į nuotolį apibūdinimai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Pozityvios nuostatos socialinės pagalbos perkėlimo į nuotolį atžvilgiu	Nuoseklus	„ <i>Na tai neįvyko labai greitai ir staigiai</i> “, I4 „ <i>Bet nu po truputį, po truputį kažkaip bandėm</i> “, I5
	Natūralus	„ <i>Kažkaip viskas susidėliojo labai natūraliai &lt;...&gt;. Bet kas liečia visas paslaugas, tai kažkaip be labai didelio streso ir be labai didelės įtampos, viskas susidėliojo &lt;...&gt;. Tai kažkaip nu taip natūraliai viskas susidėliojo</i> “, I5
	Sklandus	„ <i>Ta prasme, pagal, palyginus pagal tą situaciją, kuri atsitiko, manau viskas išėjo palyginus sklandžiai</i> “, I1
Negatyvios nuostatos socialinės pagalbos perkėlimo į nuotolį atžvilgiu	Chaotiškas	„... <i>tai pradžia galbūt buvo šiek tiek chaotiška, nes eee tiek mes patys kaip darbuotojai nežinojom nuo ko pradėt, kaip elgtis, tiek patys klientai irgi buvo pasimetę, kaip čia kas bus</i> “, I1 „ <i>Tai aišku, kai paskelbė, tai iš pradžių prasidėjo chaosas, nes tu nežinojai nei kaip daryti, nei ką &lt;...&gt; Tada vis tiek turi pasiimti ryšio priemones, turi jas kaip pasakyti susiinstaliuoti, kad būtų ten sakykim taip vat, kaip aš</i>

		<i>sakau. Nes anksčiau tų Teams nebuvo, nes mums sakykim kaip ir nereikėjo, ar ne, sakykim“</i> , I3 <i>„Aišku buvo labai didelis chaosas iš pat pradžių. Tikrai chaosas“</i> , I5 <i>„Na iš pradžių buvo chaoso tikrai“</i> , I6
	Sunkus	<i>„... buvo labai iš dalies kaip ir sunku“</i> , I2 <i>„Persiorientuot, aišku, buvo sunku, nes patys esam tėvai, auginantys vaikus, reikėjo pačių namų struktūrą susidėlioti, pasidalinti visiems &lt;...&gt; su pačiom programom, kaip sakau, nu ir buksavom ir visa kita, nes nu tikrai pakankamai sudėtinga, kai tu nesi naudojėsis tuo dalyku &lt;...&gt; nes nu sudėtinga“</i> , I5
	Kupinas iššūkių	<i>„Tau nu teko priimti tuos iššūkius iš tikrųjų“</i> , I5
	Keliantis streso	<i>„... stresas, o kaip čia bus, o kaip bus, nes kaustė tikrai didelė baimė iš pat pradžių tikrai &lt;...&gt;. Tai tikrai stresavom, ir su pačiom programom, kaip sakau, nu ir buksavom ir visa kita, nes nu tikrai pakankamai sudėtinga, kai tu nesi naudojėsis tuo dalyku“</i> , I5

Interviu su socialinės pagalbos teikėjais rezultatai parodė, kad socialinės pagalbos perkėlimas į nuotolį kelia ir teigiamų, ir neigiamų asociacijų. Tyrimo dalyviai perkėlimo į nuotolį procesą apibūdino kaip natūralų, nuoseklų ir sklandų, tačiau, kita vertus, šis procesas buvo ir chaotiškas, sunkus, kupinas iššūkių ir keliantis streso.

Siekiant atskleisti socialinio darbo per nuotolį priimtinumą bei rezultatyvumą, tyrime dalyvavusių socialinės pagalbos teikėjų buvo prašoma apibūdinti savo savijautą pandemijos pradžioje ir tyrimo atlikimo metu. Tyrimo metu išryškėję savijautos apibūdinimai pateikti 6 lentelėje.

6 lentelė. *Socialinės pagalbos teikėjų savijauta*

<b>Kategorija</b>	<b>Subkategorija</b>	<b>Patvirtinantys teiginiai</b>
Savijauta pandemijos pradžioje	Nežinomybė	<i>„...neramino ta nežinomybė“</i> , I1 <i>„...tu nežinai kaip reikės dirbti, kaip tas darbas vyks, kaip su šeimom toliau dirbt reikės &lt;...&gt; Iš pradžių buvo, sakau, nu tokia kaip ir nežinomybė, nes nežinai ar nu kaip tu dirbi, kaip viskas eisis“</i> , I2 <i>„...mes nežinom kaip taip dirbti &lt;...&gt;. Liepta vat nuo rytojaus nuotolis. Mes net nežinojom kaip dirbsim, koks darbo principas“</i> , I3 <i>„...tas nuotolis atėjo man tai kaip iš giedro dangaus“</i> , I5 <i>„Tai iš pradžių dvi savaites nieko nežinojom“</i> , I7
	Sunkumas	<i>„Man asmeniškai tai sunku, norėjosi jau kuo greičiau grįžti į tą bendravimą su žmonėm tiesiogiai, su jais bendrauti“</i> , I1 <i>„...tai va ta pati pradžia ir buvo labai sunki, nes tu pati turi dirbti ir turi padėti vaikui prisijungti prie nuotolinių pamokų, nes ir tiems patiems vaikams pati pradžia buvo labai sunki“</i> , I2

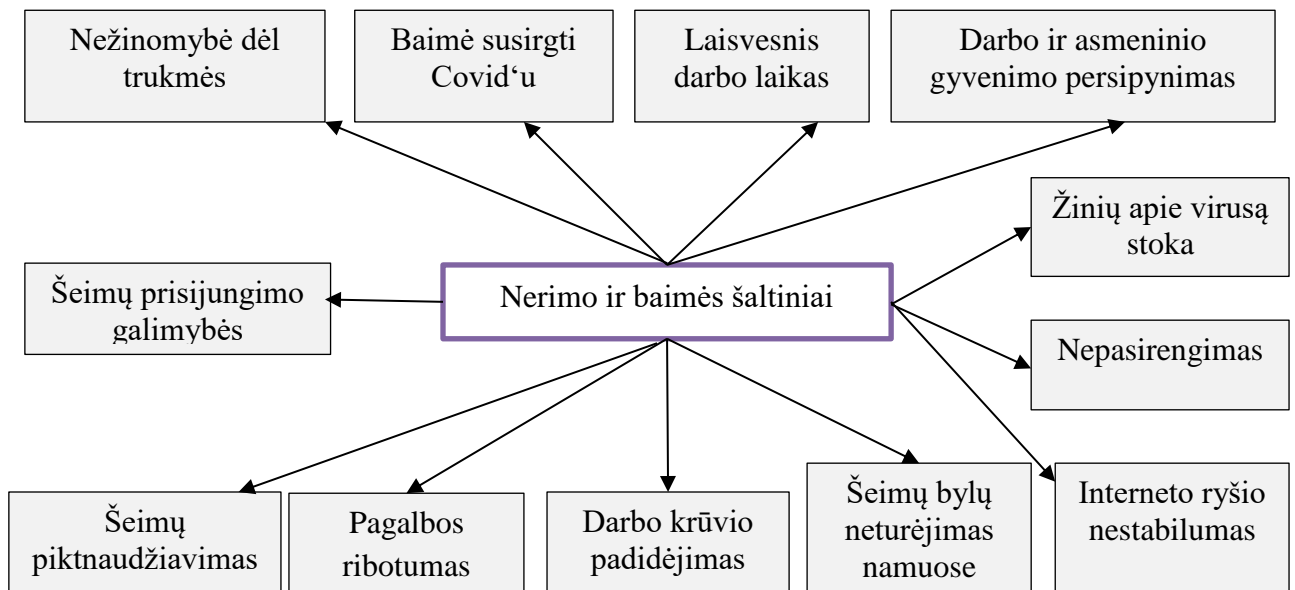
		<p>„Na pradžioj turbūt kaip ir kiekvienam tai buvo labai sunku &lt;...&gt; sunku priprasti, sunku atrasti galimybes“, I4</p> <p>„Tai ta pradžia sakau, turbūt iššūkiu buvo pirmiausia didžiausi šeimom, o mums, kaip specialistams, kaip žmonėms, kurie tuos įgūdžius ir kompiuterinio raštingumo turi, ir šiaip ta prasme, tai irgi buvo nelengva &lt;...&gt;.</p> <p>Pereiti į nuotolį buvo nelengva, buvo sunku, buvo tam tikros irgi krizės išgyvenamos darbinėj veikloj, nes pradėjo varginti tas nuotolinis darbas, pradėjo sekinti“, I6</p>
	Stresas	<p>„...vis dėl to vis tiek ir pergyveni, ir streso patiri“, I3</p> <p>„...patyrėm tikrai labai daug streso &lt;...&gt;. Aišku, iššūkių, stresų tikrai buvo, nes apie tas programas nu mums labai retai tekdavo su jomis susidurt arba visai nesusidurt, tai buvo šiek tiek streso &lt;...&gt;. Man pačiai buvo labai daug streso ir daug įtampos, nes pati auginu tris vaikus ir gyvenam trijų kambarių bute“, I5</p>
Dabartinė savijauta	Gera savijauta	<p>„...su laiku tai tiesiog sakyčiau visai neblogai sekėsi. Neblogai iš tikrųjų visai sekėsi“, I2</p> <p>„O dabar tai man patinka ir gerai &lt;...&gt;. Dabar man patinka, taip, patinka, tikrai“, I3</p> <p>„Tačiau vėliau tas darbas nuotoliu tapo įprastinis“, I4</p> <p>„...bet dabar labai patogų“, I5</p>

Interviu su socialinę pagalbą teikiančiais asmenimis rezultatai parodė, kad pandemijos pradžioje socialiniai darbuotojai ir atvejų vadybininkai neretai jautėsi apimti nežinomybės, streso, sunkumo. Pavieniais atvejais minėtas keistumo jausmas („... tai buvo labai keista iš pačių pradžių tas toks“, I7), nepasitikėjimas („Nu iš pirmo tai man buvo kažkaip tai tokia toks kaip ir nepasitikėjimas“, I3), neramumas („Na buvo neramu, visi turbūt, aš ir pati nežinojau, kas tai per virusas“, I1), šokas („... ir kai mus čia išleido tą berods kovo šešioliktą dieną į nuotolį, į karantiną, aš patyriau nu lengvą šoką“, I5).

Tyrimo rezultatai rodo, kad dirbant per nuotolį karantino metu socialinę pagalbą teikiantiems asmenims kilo nerimo, baimių. Tyrimo dalyvių buvo paprašyta įvardinti, kas jiems sukėlė nerimo, išgąščio. Informantų įvardinti baimės ir nerimo šaltiniai apibendrinti 7 paveiksle.

Dažniausiai tyrimo dalyvių minėtas nerimo šaltinis – nežinomybė dėl trukmės. Nerimą dėl trukmės patvirtina šios informantės pasisakymai:

„Mane labiausiai neramino šitas klausimas, kiek dar viskas tęsis, nes mačiau spragų tame visur <...>. Tai neramino, kada viskas baigsis ir kada gi čia bus ta pabaiga. Ir nieks nesitikėjo, kad mes čia tiek ilgai būsim tam karantine“, I5.



7 pav. Nerimo ir baimės šaltiniai, dirbant per nuotolį

Nerimo tyrimo dalyviams kėlė ir baimė susirgti koronavirusu. Socialiniai darbuotojai, lankydami šeimose, rizikuodavo savo sveikata („... socialinis darbuotojas rizikuodamas irgi savo sveikata turėjo važiuoti į šeimą“, I5). Baimių kėlė ne tik pačia užsikrėsti liga, bet ir baimintis, kad liga nebūtų parnešta socialinę pagalbą teikiančių asmenų šeimų nariams („... užkrėsti šeimą covidu“, I2). Kadangi virusas ir jo plitimas galimas sergančiajam ir neįėjusiam simptomų, tai tyrimo dalyviai nerimavo ir dėl galimybių užkrėsti savo lankomas šeimas („... užkrėsti šeimą“, I2). Baimintis ir dėl ligos pasekmių („... pasekmės ligos“, I2). Tai susiję su viruso pažinimo stoka („Na buvo neramu, visi turbūt, aš ir pati nežinojau, kas tai per virusas“, I1).

Kitas tyrimo dalyvių įvardintas nerimo šaltinis – laisvesnis darbo laikas. Anot vienos informantės, „gąsdino tai tas, kad įprasiu taip lengvai, taip laisvai dirbti tarp tų valandų, nes atrodo baisu šiek tiek <...> Nes anksčiau būdavo palieki tą telefoną, kompiuterį darbe, penktą valandą uždarei, išėjai namo. O tai vat tas yra gąsdinimas, kad va dabar na kaip, jeigu grįšime vėl į tas ribas, bus labai greičiausiai sunku, nes dabar tikrai būna, kad dar vis šeštą valandą susiskambini su klientais, nes nespėjai, nepamatei, nu atliepti ar panašiai <...> Tai va tas gąsdina kaip reikės vėl prie to grįžti nuo aštuonių iki penkių ir vėl statyti klientams ribas, kad nuo aštuonių iki penkių mano darbo laikas“, I7. Tai reiškia, kad laisvesnis darbo laikas buvo patogus socialinės pagalbos teikėjams, dalis jų mėgavosi laisvesne darbotvarka, tačiau nerimo kelia potencialus sugrįžimas į tradicinį darbo modelį ateityje. Laisvesnis darbo laikas buvo patogus, kai reikėjo derinti profesines ir asmenines, šeimos atsakomybes. Kai kuriems tyrimo dalyviams profesinio ir asmeninio gyvenimo persipynimas tapo nerimo šaltiniu („... irgi tas gąsdina, kad asmeninis gyvenimas persipynė su darbinio gyvenimu <...> neišeina uždaryti kompiuterio, telefono išjungti penktą valandą“, I7).

Prieš perkeliant socialinės pagalbos teikimą į nuotolį, tyrimo dalyviams stigo emocinio, psichologinio pasirengimo (... *nebuva pasirengusi ir kažkaip nu neatrodė, kad galbūt eisim į tą nuotolinį darbą*“, I2), jie nebuvo pasiruošę tokiam skubiam ir esminiam pokyčiui profesinėje veikloje. Kai į nuotolinį darbą staiga perėjo didelė dalis šalies darbuotojų, kilo trikdžių dėl interneto ryšio nestabilumo. Šis techninis trikdys taip pat tapo nerimo šaltiniu („... *labai neramino dėl to, kad internetas gali vat kažkur tai pastrigti ten nutrūkti, vat šitas būtent dalykas*“, I3). Kitas techninis kliūtis – tai šeimų bylų neturėjimas namuose („... *šalia tu neturi darbo su šeimomis bylų, nes jos yra kabinete. Nes bylų mes elektroninių kaip ir neturim*“, I3). Dalies tyrimo dalyvių darbo krūvis padidėjo, perėjus dirbti į nuotolį, kas taip pat tapo nerimo šaltiniu („... *gąsdino, neramino tai, kad vis dėlto iš pirmo tai vis tiek padaugėjo to darbo, nes nu vis tiek tu dokumentą, pavyzdžiui, darbo vietoj dirbi, tai jį gali iš karto atsispausdinti, ar ne. Dabar jau tu turi dėti kažkokiam tai failiuke ir kaupiti, ir atėjęs į darbo vietą atsispausdinti*“, I3).

Kitas svarbus nerimo šaltinis, persikėlus dirbti į nuotolį, buvo teikiamos pagalbos ribotumas. Anot vienos informantės, „... *neramu dėl pačių klientų, kad jų problemos, sprendimo būdai tie yra labai riboti. Ir ir mažai galimybių jas spręsti. Tas visas palaikymas daugiausiai vyko nuotoliniu būdu, tai tas vat ir gąsdino tiesiog nežinomybė*“, I1.

Dalis nerimo šaltinių glūdėjo ir pačiose šeimose, su kuriomis specialistams tenka dirbti. Nerimauta dėl šeimų piktnaudžiavimo („... *šėimos leisdavo sau papiknaudžiauti nesakydamos teisybės ar ar ar na tarkim susitartu laiku neatreaguodamos ar neatskambindamos ar neduodamos atgalinio ryšio*“, I4). Natūralu, kad socialinę pagalbą teikiantys asmenys, nesulaukę žinių iš šeimų, nerimavo, o tiesiogiai apsilankyti šeimose neretais atvejais nebuvo galimybių.

Pastebėta, kad nerimo kėlė ir šeimų prisijungimo prie nuotolinių veiklų galimybės. Kaip nurodė viena informantė, „... *jaudulio tik buvo, kada jungiasi į nuotolinį posėdį, tai toks kažkoks man jaudindavaisi dėl savo šeimų, dėl klientų, kad jie neatsijungtų, kad jie neignoruočiau, nes būdavo ir tokių dalykų, kad jiems nepatinka klausimai kažkokie nepatogūs, tai tiesiog išsijungia, išėina iš to posėdžio, iškrenta ir nenori dalyvauti. Ir viskas, ir tu daryk ką tu nori*“, I6.

Tyrime dalyvavusių socialinę pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms teikiančių specialistų buvo prašoma apibūdinti, kaip dirbant per nuotolį pakito jų santykiai su administracija ir kitomis institucijomis. Patirtys šioje srityje – labai įvairios. Tą rodo 7 lentelėje pateikti tyrimo rezultatai.

Nagrinėjant santykių su administracija kaitą, matyti, kad dažniausiai šie santykiai COVID-19 pandemijos laikotarpiu išliko nepakitę. Kai kuriais atvejais išvelgtas santykių sustiprėjimas ar suprastėjimas. Tyrime dalyvavę socialinę pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms teikiantys asmenys pastebėjo, kad dažniais atvejais santykius su kitomis institucijomis informantams pavyko išlaikyti nepakitusius.

7 lentelė. *Santykių su administracija ir kitomis institucijomis pokyčiai*

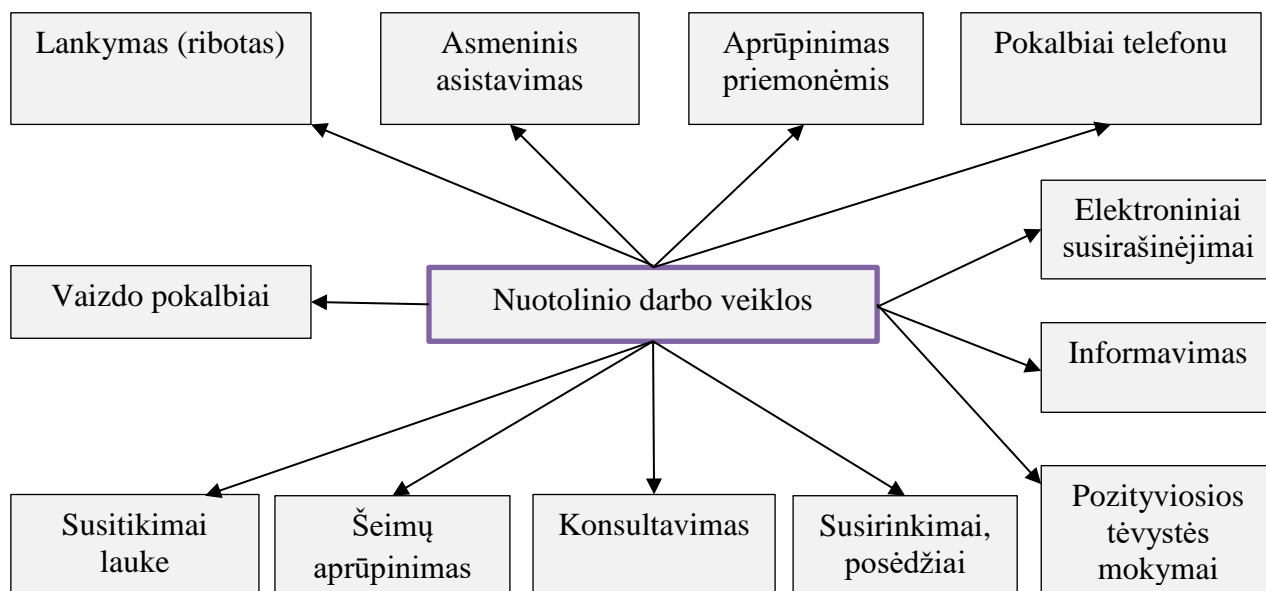
Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Santykiai su administracija	Nepakitę santykiai	<p>„Nepakito iš tikrųjų, kaip anksčiau bendravom gerai, nu ta prasme, jeigu ten kyla kažkokių sunkumų, skambinam, tariamės ką daryt, taip išliko ir nuotoliniu“, I2</p> <p>„... nei kaip nepakito, nes mūsų administracija, mes ir per nuotolį bendravom nuotolinėm ryšio priemonėmis, nu jeigu kažką reikia elektroniniu laišku parašo arba paskambina telefonu. Taip ir dabar. Išliko tas pats bendravimas“, I3</p> <p>„... manyčiau, kad santykis tikrai ypatingai nepasikeitė“, I4</p> <p>„Net nežinau ar jisai pakito. Man atrodo, kad mes pakankamai visada palaikėm labai tokius glaudžius santykius. Mes turim savaitinius aptarimus šeimų, mes turim du kartus per mėnesį susirinkimus. Tai kai viskas vyko kontaktiniu būdu, tai viskas natūraliai persikėlė į nuotolį. Tai, kad kažkas tai ar į neigiamą, ar į teigiamą pusę, nepasakyčiau. Man viskas liko stabilu“, I5</p> <p>„Tie santykiai geri su administracija, jie nepablogėjo nei pagėrėjo kosmiškai, nei pablogėjo, jie yra geri, tvirti, nežinau, pasitikėjimu grįsti. Kažkaip šitoj vietoj viskas atrodo gerai“, I6</p>
	Sustiprėję santykiai	<p>„... gal labiau jautėsi nuotoliniu kai pradėjom dirbti, gal labiau jautėsi tas palaikymas iš administracijos“, I2</p> <p>„... gal šiek tiek laisvesnis, nes per nuotolį išlaisvėjom skambinti labai &lt;...&gt; per nuotolį išlaisvėjau labai skambinti, nes kai būdavo tas gyvas, tai gyvas tas toks tai visada nu gyvai susimatai. Na kadangi mūsų administracija ne su mumis kartu dirba, tai jie toliau dirba, tai būdavo, kad nuvažiuodavom, o dabar kai tas nuotolinis, nu tai lengviau susiskambini, laiškais susirašai“, I7</p>
	Suprastėję santykiai	<p>„Na manau kaip ir su daugeliu gal šiek tiek atitolo, jisai irgi pasidarė toksai labiau techninis toks, dalykinis bendravimas &lt;...&gt;. Tas ryšys toks kitoks, nebeliko nei bendrų pietų, nei bendrų kažkokių tais patirčių pasidalinimų, nors viskas atrodo vyko tas pats, ir susirinkimai, ir supervizijos vyko nuotoliniu būdu, bet jos vis tiek kitaip negu gyvai bendraujant su kolegomis“, I1</p> <p>„Irgi buvo toks lūžis, kad apsunkintas buvo darbas tam tikrose srityse. Buvo, kad ir tų visokių nesusipratimų, ir tas nuotolis turi irgi savo, kaip čia pasakyt, nu tu negali tos emocijos pamatyt kažkokios tai, visko buvo“, I6</p>
Santykiai su kitomis institucijomis	Nepakitę santykiai	<p>„Na kadangi su institucijomis galbūt ir šiaip dažniausiai bendraujama buvo nuotoliniu būdu, elektroniniais laiškais, telefonu, tai šioje vietoje gal labai daug kas smarkiai nepakito. Tai tą informaciją, kurią reikėdavo gauti, tai lygiai taip pat tu kreipdavaisi ten raštu, tai lygiai tas pats ir toliau taip vyko. Tai šioje vietoje gal su kitom institucijom gal labai stipriai kažkas nepakito“, I1</p>

		„Sakyčiau irgi nelabai pasikeitė. Kaip bendravom, taip ir bendravom <...> Na mes labiau bendraujam su mokyklomis, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinavimo specialistais, su vaiko teisėm pagrinde bendrauja atvejų vadybininkės, su atvejų vadybininkėmis mes taip pat nu palaikom labai didelį ryšį. Tai tiesiog dalinamės informacija. O su kitais specialistais tai nu tikrai nepasakyčiau, kad kažkas labai sunkaus buvo“, I2 „Išliko viskas tas pats <...> Tai niekuo nepakito“, I3
	Pagerėję santykiai	„... jeigu imtumėm konkrečiai tarkim vaiko teises, tai fiziniu būdu jos ne visuomet galėdavo prisijungti dėl na fizinių galimybių, o nuotoliu tai jos tikrai aktyviau, stipriau įsitraukdavo į pagalbos šeimai planą“, I4 „Manau, kad pagerėjo, nes kitos institucijos irgi taip pat buvo įmestos į šitą katilą, kaip ir mes, į tą nuotolinį darbą. Kadangi, tai va tas ir yra, kad jie irgi taip pat, ir jie nežinojo kaip dirbt, ir mes nežinojom, visi buvom tam pačiam, toj pačioj, tam pačiam katile. Ir turėjom tiesiog suktis ir bendrauti. Ir jie taip pat nežinojo galbūt kiek taip nuotoliniu bendraut, nes anksčiau reikėdavo irgi iki tų institucijų palydėti paslaugų gavėjus ir panašiai. O dabar tiesiog vat būtent skambučiai, skambučiai, skambučiai“, I7
	Susinormalizavę santykiai	„Pradžioj tikrai visko buvo, nes žmonės pasimetę, nežino kas už ką atsakingi, kaip ką daryti, tai buvo visko, bet savaimė natūraliai viskas tikrai susidėliojo po to <...> tai sakau, viskas nu, mėnesio laiko eigoje tikrai viskas nu išsisprendė natūraliai kažkaip tai“, I5
	Suprastėję santykiai	„Gal tiesiog iš mokyklos pastebėjimas toks, kad mokykla nėra linkusi spręsti nu ten tarkim kažkokių problemų dėl paslaugų gavėjų vaikų, o jie tiesiog bando permesti tą atsakomybę socialiniam darbuotojui“, I2 „Tai čia matėm ir stebėjom <...> iš tikrųjų, negražiai kažkaip tai <...> Iš tokios rimtos tarnybos, kaip aš sakau, trūko ten atrodo ir tinkamų darbo priemonių jiems ten, nežinau. Tai buvo tikrai“, I6

Apibendrinant atliktą nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms COVID-19 pandemijos metu analizę, galima teigti, kad socialinės pagalbos perkėlimas į nuotolį vyko nuosekliai, natūraliai ir sklandžiai. Perkėlimo procesas prasidėjo socialinę pagalbą teikiančių specialistų lūkesčių formavimusi, jų informavimu, vėliau sekė aprūpinimas priemonėmis, programinės įrangos diegimas, fizinių kontaktų nutraukimas / minimizavimas ir, galiausiai, buvo pereita prie hibridinio darbo. Šiame procese neišvengta ir sunkumų, chaoso, iššūkių bei streso. Dauguma socialinės pagalbos teikėjų neįžvelgė reikšmingų santykių su administracija bei kitomis institucijomis poreikių, tačiau pavieniais atvejais būta santykių pagerėjimo ar suprastėjimo.

### 3.4. Nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms veiklos ir jų pokyčiai Covid-19 pandemijos metu

Nuotolinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis veiklų įvairovė – labai plati. Tyrimo dalyvių įvardintos veiklos apibendrintai pateiktos 8 paveiksle.



8 pav. Nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms veiklos

Dažniausiai tyrimo dalyviai minėjo, kad nuotoliniu būdu socialinė pagalba šeimoms buvo teikiama susirinkimų ir posėdžių metu. Dažniausiai posėdžiai vykdavo pasitelkiant programinę įrangą („... kaip ir dabar gi organizuojam ir posėdžius nuotoliniu būdu, tai posėdžiai dažniausiai ir vyksta per Teams programą, per Zoom programą arba per Facebook platformą, nu tiesiog, kad matytumėm šeimą, kad galėtumėm bendrauti taip su jom“, I2). Tokiu būdu taupomas socialinę pagalbą teikiančių asmenų laikas („... posėdį suorganizuojam tarkim per įvairias programas <...>. Posėdį nebūtinai ten gyvai kažkur organizuojantis vykti, o sudalyvauti nuotoliu. Tai tauposi laikas, labai svarbu“, I6). Kita dažna veikla – pokalbiai telefonu („... daugiau skambučiai, pokalbiai telefonu <...> viskas, daugiausia viskas vyksta tai telefonu <...> atsiliepinēt į skambučius, skambintis, klausti kaip kas pasisekė, jeigu praeitą kartą kalbėjosi telefonu. Ar telefonu kažkokius tikslus išsikėlėm, va pavyzdžiui susisiekti su vaikais ar panašiai“, I7). Vykdavo ir vaizdo pokalbiai. Vaizdo pokalbiais siekta ir įvertinti šeimas supančią aplinką:

„... pas mus būdavo ir apsilankymai namuose nuotoliniu būdu skambučio pagalba. Vat būtent vat su Viber programa, kad mes susiskambinam su Viber programa su žmogum, tiesiog kaip sekasi, kaip gyvenat, kur vaikas, pamatydavom vaiką, parodydavo. Tiem vaikam irgi būdavo, nu mažesniems,



*irgi įdomu kas čia skambina, čia vaizdas, vėl kažkas juda, kalbina. Tai vat irgi tokių buvo atvejų tikrai ir ne vienas, ir ne du, kai skambindavomės nuotoliniu būdu“*, I7).

Su šeimomis neretais atvejais buvo susitinkama lauke. Tokiu būdu buvo stengiamasi išvengti užsikrėtimo ar užkrėtimo koronavirusu rizikos (*„... stengiamės bendrauti lauke netgi, kad tiesiog nu ar ne kaip sakant neužnešti ten kokio nors covido ar nepasigauti iš jų“*, I2). Jei ir buvo apsilankoma šeimų gyvenamojoje vietoje, tai apsilankymai buvo trumpi (*„... nu tai tiesiog tas šeimų lankymas apribotas <...> trumpam laikui vykdavom į šeimą, nu ten tarkim ne ilgiau penkiolikos minučių“*, I2).

Pavieniais atvejais informantai minėjo ir tokias veiklas:

- asmeninis asistavimas (*„... tiesiog pagalbos prašome asmeninės asistentės. Tai jinai tiesiog nueina su tarkim planšetiniu kompiuteriu ir iš jų namų pajungia vaizdo skambutį. Prisijungia ten tarkim prie posėdžio“*, I2);
- aprūpinimas priemonėmis (*„Teikdavom žmonėm netgi kažkokias būtiniausias priemones, tiek nu kaukes“*, I1);
- elektroniniai susirašinėjimai (*„Tai pradžioj tuos laiškus persiskaitom“*, I7);
- informavimas (*„Su kiekvienu rekomendacijų pasikeitimais turėdavom informuoti klientus kas kaip pasikeitė, kokie jie, kokiom rekomendacijom ir jie turi laikytis, ir mes kokių turim laikytis. Kadangi ta informacija labai dažnai keitėsi, tai to kontakto, bendravimo telefonu, jo buvo tikrai labai daug <...> Informuodavom, kaip reikėtų lankytis parduotuvėse, kaip vaikus informuoti dėl ugdymosi. Tai kažkaip stengėmės kuo daugiau komunikuoti, raminti, kad nekiltų panikos“*, I1);
- pozityviosios tėvystės mokymai (*„... visos pozityvios tėvystės nuotoliu“*, I5);
- konsultavimas (*„Visos konsultacijos vyko nuotoliniu būdu <...> ir šeimos jungia nuotoliu, tos, kurios turi galimybių <...>. O ir psichologo konsultacijos dalinai liko nuotolinės“*, I5);
- šeimų aprūpinimas priemonėmis (*„... galbūt kažkokių priemonių atvežti klientams“*, I1).

Kalbėdami apie sunkumus patiriančioms šeimoms teikiamas socialines paslaugas, tyrimo dalyviai neretai akcentavo pandemijos sukeltus pokyčius. Pavyzdžiui, aprūpinimo maistu ar transporto, vaikų socializacijos, kompiuterinio raštingumo stiprinimo paslaugų poreikio padidėjimą pandemijos metu. Visgi, buvo ir atvejų, kai reikšmingų skirtumų iki pandemijos ir jos metu neįžvelgta (*„Žinok, aš to skirtumo nepajaučiau“*, I3), tačiau tai dažniau buvo išimtis iš taisyklės, kadangi informantų pasisakymai išryškino ženklus šeimoms teikiamos pagalbos pokyčius pandemijos metu. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai ir atvejų vadybininkai pirmiausia pastebėjo, kad COVID-19 pandemija įnešė darbo krūvio pokyčių (žr. 8 lent.).

8 lentelė. Šeimoms teikiamos pagalbos COVID-19 pandemijos metu pokyčiai

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Darbo krūvio pokyčiai	Vaikų dalyvavimo ugdymo procese užtikrinimas	<p>„...socialinis darbuotojas glaudžiai bendradarbiauja su mokykla, būtent su socialine pedagoge. Nu vat būtent kaip aš dirbau, tai būtent aš daugiau su socialine pedagoge bendravau, bendradarbiaudavau. Ir jinai žinutėm, elektroninėm ryšio priemonėmis arba man telefonu paskambindavo, kad toks ir toks mokinyš yra neprisijungęs, dėl kokios priežasties. Tai tada tikrai skambini arba būna, kad važiuoji, ir tada aiškiniesi. Tai interneto nėra, tai jie nemoka, tai jie ryšio priemonių neturi. Nu įvairių... Bet taip tikrai aš važiuodavau. Turėjom tokių šeimų nemažai &lt;...&gt; Supranti, jiems yra labai gerai, kai yra šeimoje socialinis darbuotojas. Tada jie visą atsakomybę numeta socialiniam darbuotojui“, I3</p> <p>„...būna, kad važiuoji, ir tada aiškiniesi. Tai interneto nėra, tai jie nemoka, tai jie ryšio priemonių neturi. Nu įvairių... Bet taip tikrai aš važiuodavau“, I3</p>
	Šeimų kompiuterinio raštingumo įgūdžių stiprinimas	<p>„...labai daug laiko užimdavo tas jų pamokinimas, kaip naudotis tomis programomis“, I1</p> <p>„Bet tai čia socialinio darbuotojo buvo kq, pareiga mokyti, &lt;...&gt; Šiaip tikrai reikėjo socialiniam darbuotojui“, I3</p>
Pagalbos teikimas per nuotolį	Apsilankymų skaičiaus sumažėjimas	<p>„Žinojo, kad retesni atvažiavimai yra, tas pats ir kontaktas, jisai vykdavo retai ir į namus retai užeidavom“, I1</p> <p>„...pasikeitė gal sakyčiau tas lankymųsi skaičius. Anksčiau stengdavomės lankytis kuo dažniau, ten kur šeimos yra su padidinta rizika, tai yra vartojantys alkoholį, narkotikus, smurtas šeimoje, tai ten nu lankydavomės į savaitę tris kartus“, I2</p> <p>„Nes būdavo, kad į savaitę po tris kartus galėdavom išeiti pas šeimas pasivaikščioti, pavažinėti, kadangi turime tarnybinį automobilį. Tai būdavo tokie lankymai namuose ir tada automatiškai tų skambučių mažiau reikėdavo. Kadangi gyvos konsultacijos būdavo irgi vat, nu tie skambučiai tikrai būdavo nu nedaug, nes nu gyvai su žmogum dažnai matydavaisi. O va dabar tai vien skambučiai, skambučiai, skambučiai. Į mėnesį geriausiu atveju konsultacija gyva va pas kokį žmogų. Ir daugiau tie lankymai. Nu tai lankymai dar yra išlikę, bet jau nebe tokie dažni. Tai geriausiu atveju turim du kartus per savaitę lankymus į šeimas arba vieną kartą į savaitę lankymą į šeimas“, I7</p>
	Pagalba telefonu	<p>„...turim pasitikslinti ar šeimos nejaučia jokių covido simptomų, jeigu jaučia, tai vėlgi neinam, bendraujam telefonu. Tai tas bendravimas gal labiau ne tai, kad kontaktinis, realus, bet telefonu bendraujam, nuotoliu &lt;...&gt; telefonu bendraujam &lt;...&gt; šiaip pagrinde tai</p>

	<p><i>tiesiog telefonu kalbamės &lt;...&gt; būna vyksta tiesiog telefonu“, I2</i></p> <p><i>„O kitom šeimom tai sakykim tiekama pagalba daugiausiai buvo telefonu. Telefonu“, I3</i></p> <p><i>„...vis tiek telefonu konsultacijos“, I7</i></p>
<p>Pagalba vaizdo skambučiais</p>	<p><i>„...jungiamės ir „messenger“, taip pat ir naudojamės ir „teams“ platforma, ir „zoom“ platforma“, I2</i></p> <p><i>„...arba ten sakykim per „messenger“ programą nu bendraudavom“, I3</i></p> <p><i>„...bendravimas per „messenger“ programėles“, I4</i></p> <p><i>„Yra, kad ir su vaizdo skambučiu, tai pavyzdžiui vat irgi kas paminėsiu, kad irgi vat turėjome, kai tik prasidėjo tas karantinas, „viber“ programą arba „whatsapp“ programą, kiti pradėjo naudoti „messengerį“ susikūrė darbinį. Aš parsisiunčiau „viber“. Tai vat per „viber“ susiskambini &lt;...&gt; pas mus būdavo ir apsilankymai namuose nuotoliniu būdu skambučio pagalba. Vat būtent vat su „viber“ programa, kad mes susiskambinam su „viber“ programa su žmogum, tiesiog kaip sekasi, kaip gyvenat, kur vaikas, pamatydavom vaiką, parodydavo. Tiem vaikam irgi būdavo, nu mažesniems, irgi įdomu kas čia skambina, čia vaizdas, vėl kažkas juda, kalbina. Tai vat irgi tokių buvo atvejų tikrai ir ne vienas, ir ne du, kai skambindavomės nuotoliniu būdu“, I7</i></p>

Darbo krūvis padidėjo, kadangi socialinę pagalbą teikiantiems asmenims teko labiau įsitraukti į vaikų dalyvavimo ugdymo procese užtikrinimą. Socialinei pedagogei informavus socialinį darbuotoją, kad tam tikras mokinys nėra prisijungęs prie nuotolinių pamokų, tekdavo aiškintis priežastis – telefonu sukontaktuojant su šeima ar tiesiogiai nuvykstant į vietą. Vaikai neprisijungdavo prie nuotolinių pamokų dėl įvairių priežasčių – neturėdavo interneto, priemonių, stokojo įgūdžių. Šiuo atveju socialinę pagalbą teikiantys asmenys turėdavo pasirūpinti problemos sprendimu. Tyrimo metu išryškėjo, kad kai kurios mokyklos, vietoje to, kad pačios padėtų mokiniui, atsakomybę perleisdavo socialiniams darbuotojams. Tyrimo dalyvių darbo krūvis padidėjo ir dėl dažnesnių konsultacijų poreikio (*„...klientam ir įtampa, ir stresas, ir nerimas, normalu, kad tų konsultacijų skambučių išaugo dvigubai“, I5*). Šį poreikį suponavo dėl pandemijos patiriamas stresas, įtampa. Krūvis padidėjo ir dėl atsiradusio poreikio stiprinti šeimų kompiuterinio raštingumo įgūdžius.

Kitas esminis tyrimo metu išryškėjęs socialinės pagalbos teikimo pokytis pandemijos metu buvo pagalbos perkėlimas į teikimą nuotoliniu būdu. Šiame perkėlimo procese atrasta naujų darbo metodų (*„... atradome sau naujų ir patogių darbo metodų priimtinių, tiek šeimoms, tiek mums, kaip specialistams“, I6*). Teikiant pagalbą itin dažnai buvo palaikomas kontaktas su šeimomis telefoniniais pokalbiais ar vaizdo skambučiais. Visgi, esant poreikiui socialinės pagalbos teikėjai apsilankydavo ir šeimose, tik apsilankymai būdavo retesni nei iki pandemijos, juose dalyvaudavo mažiau darbuotojų.

Be to, darbuotojai turėdavo dėvėti apsaugos priemonės („... būtina čia būdavo, kad apsaugos priemonės, dezinfekciniai skysčiai, kaukės, antbačiai, guminės pirštinės, taip pat apsilankę jų namuose žinoma atstumas, ir taip pat prašydavom užsidėti kaukes ir klientų, paslaugų gavėjų“, I2).

Apibendrinant empirinio tyrimo rezultatus, galima teigti, kad nuotolinio socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis pagrindas yra lankymo (riboto), asmeninio asistavimo, aprūpinimo priemonėmis, pokalbių telefonu ar vaizdo pokalbiais, elektroninių susirašinėjimų, informavimo, pozityviosios tėvystės mokymų, susirinkimų, posėdžių, konsultavimo, šeimų aprūpinimo, susitikimų lauke veiklos. Vykdydami šias veiklas COVID-19 pandemijos metu, socialiniai darbuotojai susidūrė su darbo krūvio pokyčiais (dažniausiai – padidėjo dėl papildomų funkcijų atsiradimo) ir didžiosios dalies funkcijų perkėlimu į nuotolį.

### 3.5. Nuotolinio socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis privalumai ir trūkumai

Socialinės pagalbos teikimui sunkumus patiriančioms šeimoms COVID-19 metu buvo būdingi specifiniai privalumai ir trūkumai. Pokalbių su informantais metu išryškėjo tiek privalumų, tiek trūkumų klasifikacija, vertinant pagal perspektyvą – darbuotojų arba šeimų. Nuotolinio socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis privalumai žvelgiant tiek iš darbuotojų, tiek iš šeimų perspektyvos apibendrinti 9 lentelėje išskirtose subkategorijose.

9 lentelė. Socialinės pagalbos teikimo sunkumus patiriančioms šeimoms privalumai, su kuriais susidurta COVID-19 pandemijos metu

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbo privalumai žvelgiant iš darbuotojų perspektyvos	Laiko taupymas	<p>„... laikas tauposi, kai nereikėdavo važiuoti kažkur į tuos posėdžius“, I1</p> <p>„Pliusai tai gal dėl to, kad tiesiog tau nereikia skubėti į darbą. Jo, laiko sutaupai, iš dalies sutaupai laiko &lt;...&gt; tu kartais sutaupai laiko, nes nevyksti į darbą, o dirbi iš namų“, I2</p> <p>„... nuotolis yra tai, kad tu su, kaip pasakyti, tau laikas susitaupo. Tu gali vis tiek kažkokį darbą padaryti. O važiuojant į darbą nu tai tau vis tiek ir laiko sąnaudos nuvažiavimas ir atvažiavimas &lt;...&gt; tu sutaupai laiką. Pavyzdžiui labai sutaupai savo darbo laiką, nes tu vis tiek turi atsikelti, ar ne, nusiprausti ir važiuoti į darbo vietą. Tai vis tiek užima kažkur sakykim dvidešimt penkias minutes. Tai aš va dabar kaip pavyzdį sakysiu. Aš turiu, man reikia į darbą keltis šeštą valandą, aš dabar į darbą keliuosi septintą“, I3</p> <p>„... tu kaip specialistas pats sutaupai laiko“, I4</p> <p>„... tau nereikia ten, nežinau, elementarių dalykų rytais daryti ir keltis anksti ir gaminti pusryčius ir panašiai &lt;...&gt; nereikia anksti keltis, kad nereikia kiekvieną dieną, jo, kad nereikia</p>

		<p>dažytis, kad nereikia puoštis, nu vat tokie labai elementarūs dalykai. Važinēt nereikia, nereikia važinēt kažkur pas šeimas, nereikia važiuot tau kažkur į kitą rajoną, ten į kažkokius tarpinstitucinius pasitarimus. Nu va tikrai, prisijungi kompiutery ir gali jau puikiai dalyvauti tame. Tai laiko daugiau susitaupė iš tikrųjų“, I5</p> <p>„... laiko taupymas“, I6</p> <p>„... tu gali be penkių minučių posėdis ir pasidaryti kažką kita su šeima ir prisijungti į posėdį. Tada dalyvauti posėdyje ir iš karto vėl kažką daryti kitą darbą &lt;...&gt; šiek tiek daugiau laisvo laiko sau, asmeninei erdvei &lt;...&gt; laiko susitaupo, į darbą iš darbo grįžimas“, I7</p>
	Paprastesnis darbo organizavimas	<p>„... galbūt lengviau pasidarė organizuoti atvejo vadybos posėdžius, nes anksčiau jie buvo vykdomi tik tais gyvai susitikus, tad buvo labai apsunkinta suderinti laiką su visais, tiek su pačiom šeimom, tiek tiek su visom kitom, kurie dalyvaudavo posėdžiuose, institucijom, taip. Tai tas pasidarė daug lengviau, nes posėdžiai vyko nuotoliniu būdu ir būdavo lengviau suderinti laiką, nes niekam nereikėdavo važiuot“, I1</p> <p>„Ypatingai palengvėjo bendradarbiaujant su kitų savivaldybių specialistais, kada turimi, tarkim, skyrybininkų atvejai. Kai tarkim tėtis ten gyvena Trakų rajono savivaldybėje, o mama su vaikais tarkim Vilniuje arba ten kur Palangoje. Tai mums tas nuotolinis, galimybė jungtis, bendrauti, konsultuoti nuotoliniu būdu nu kažkoks fantastinis reikalas, nes tikrai palengvina darbą, komunikacija kažkaip tai nu visai sklandžiai dėlėjasi“, I6</p> <p>„... posėdžiuose lengviau daug dalyvauti &lt;...&gt;. Tai tas būdavo anksčiau daug lengviau, kadangi dabar kai yra nu jau po biškį atlaisvėjantis karantinas, jau galima po biškį grįžti į darbą, tai dabar reikia jau su klientais vat grynai derinti tą laiką, kada jie ateis į konsultaciją. Dabar negali būti taip, kad jie paskambina, man reikia atsispausdint &lt;...&gt; Tiesiog va tas toks yra laisvumas, nebėra tų tokių ribų, kad dabar jau viskas, dvylikta, gali eiti, pirma sėdi dirbi. Tai va tas toks yra laisvumas, toks, nežinau &lt;...&gt;. Kad pavyzdžiui yra kaip pusinės šeimos, kai yra išsiskyre tėvai, tai vieni su tais gyvena, kiti... Tai vat būtent tada vat pavyzdžiui gali prisijungti iš kitų miestų socialiniai darbuotojai ir vat galim pasikalbėt, nebereikia jiems važiuoti ir organizuotis ten visą dieną gaišti kaip iš Panevėžio, Klaipėdos ar kitų miestų“, I7</p>
	Didesnis patogumas	<p>„... mums per nuotolį yra patogiau“, I4</p> <p>„... bet dabar labai patogiu &lt;...&gt; Atrodo, kad tau patogiu išokti į treningus, atsisėdai prie kompiuterio ir tu gali dirbti &lt;...&gt; Tai iš tikrųjų patogumo tikrai labai daug prideda“, I5</p>
Socialinio darbo privalumai žvelgiant iš šeimos perspektyvos	Didesnis patogumas	<p>„...pačiom šeimom nereikia gaišti laiko, kad atvykti į nu pas mus į posėdžius, ar atsiprašyti specialiai iš darbo, buvo galima derintis po jų darbo valandų. Būdavo dienų, kai mes dirbom ilgiau, tai jau gaudavosi po paslaugų gavėjo darbo laiko, tai tiesiog jiems irgi būdavo patogiu susiderinti tą posėdžio laiką“, I2</p>

		<p>„Vienos tai labai džiaugėsi, kad čia nevaikščios socialinis darbuotojas, nes jiems šito nereikia kai kuriems sakykim“, I3  „...ne visi turi galimybes išvažiuoti, ir dėl transporto galimybių, ir dėl logistikos, dėl įvairių &lt;...&gt;. Aš tai, žinokit, gal iš vienos pusės pasakyčiau, kad kai kuriem klientam gal net ir gerai buvo, kad socialinis darbuotojas nesilanko namuose, nevertina kažkokių situacijų, nemato rizikų, viskas nukelta į nuotolį &lt;...&gt;. Tai nemotyvuotiem klientam, kurie nebendradarbiauja su socialiniais darbuotojais, tai išėjimas į nuotolį tai manau, kad jiems buvo tikrai labai gerai“, I5  „...vieni labai džiaugėsi &lt;...&gt; tikrai yra tokių šeimų, kuriose slepiamas alkoholio vartojimas ar kitos problemos, tai tos, kurios va slepia, tai jos labai teigiamai priėmė, čia viskas gerai, čia reikia kuo mažiau susitikti, čia labai tą priėmė teigiamai“, I7</p>
	<p>Ryšio su socialiniu darbuotoju sustiprėjimas</p>	<p>„...per nuotolį atsirado dažnesnis galbūt dažnesnis kontaktas su klientu, nes fiziškai tu klientui negali tiek skirti laiko“, I4  „... kai kurioms šeimoms tarkim ilgą laiką bendrauji tu kaip specialistė ir tu tiesiog, tau niekaip nesiseka užmegzti kontakto. Ne dėl to, kad tu neturi žinių, neturi tinkamų gebėjimų, o dėl to, kad šeima tiesiog turi įvairiausių fobijų, socialiai yra, kaip aš sakau, ligoti, bijo to bendravimo, nemoka tiesiogiai bendrauti. Tai kai kuriom šeimom labai tiko nuotolinis bendravimo būdas &lt;...&gt;. Tai ir kažkaip atsivėrė tos šeimos ir problematika kita pasimatė &lt;...&gt;. Kitiems labai tiko, labai patiko ir iki šiol yra tokių klientų, su kuriais nuotolinis darbas derinamas ir šiai dienai. Ir kontaktinis, ir nuotolinis, nes yra dalis klientų dirbančių, tarkim, konsultacijas ne visada gyvas galima turėti, tai jungiasi per pietų pertraukas“, I6.</p>

Nuotolinis darbas socialinės pagalbos teikėjams, pirmiausia, yra naudingas tuo, kad taupomas darbuotojų laikas. Laikas taupomas, kadangi jo nereikia skirti kelionėms (pavyzdžiui, vykimui į darbo vietą, grįžimui iš jos, vykimui į posėdžius, tarpinstitucinius pasitarimus). Darbą perkėlus į nuotolį, tapo lengvesnis posėdžių laiko derinimas. Ypač tai aktualu besiskiriančių šeimų atveju, kai vienas iš tėvų gyvena kitame mieste. Tyrimo dalyviai akcentavo nuotolinio darbo patogumą. Patogumas sietas su tuo, kad nereikia ruoštis į darbą, nereikia niekur eiti, galima apsirengti patogiai. Kaip dar vieną privalumą socialinės pagalbos teikėjai įvardijo laisvę pasirinkti kada pietauti. Be to, lengviau tapo su šeimomis suderinti konsultacijų laiką, nereikia tiek daug dėmesio skirti savo išvaizdai.

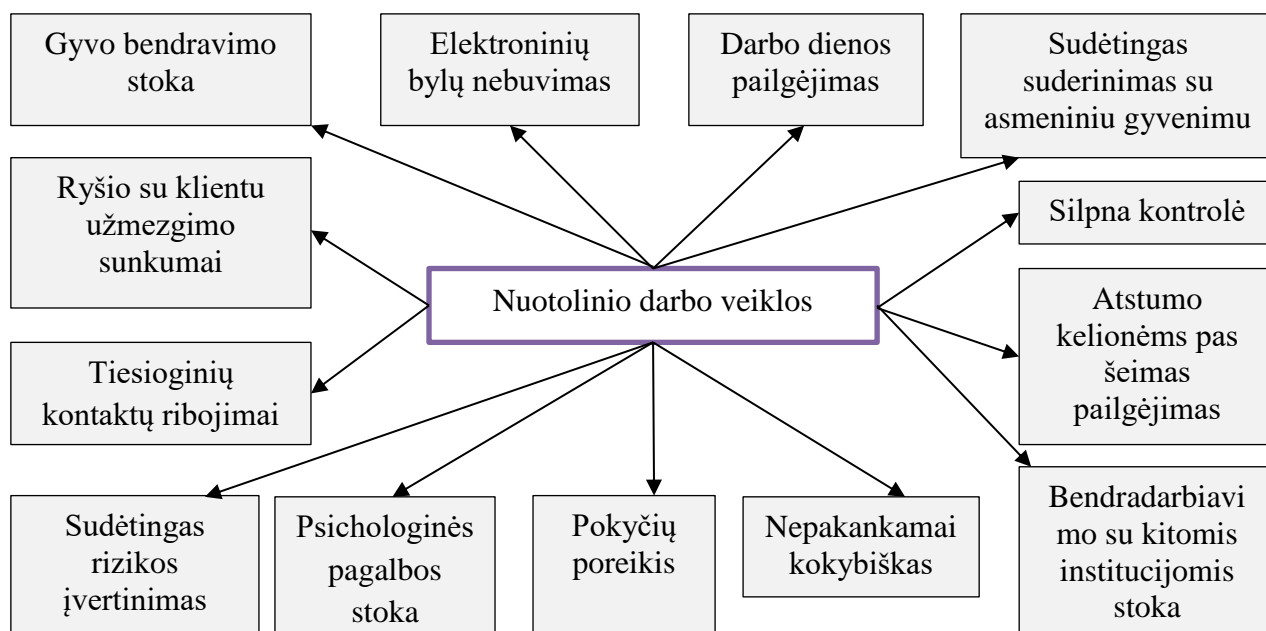
Kaip rodo tyrimo rezultatai, socialinės pagalbos teikėjams nuotolinis darbas pranašus ir paprastesnio darbo organizavimo ir patogumo aspektais. Kaip pranašumas identifikuotas ir aukštas efektyvumas specifinėse srityse:

„Nu pavyzdžiui nu nuotoliu tai tu gali dirbti sakykim su tom šeimom, pavyzdžiui, nu kurie dabar dažniausiai pas mus pasitaiko, tai skyrybininkai. Nu kurie skyrybininkai, mes vadinam tokie vipai, kurie gyvena labai gerai, bet jie yra įrašyti tam, kad jie nu nesusitaria dėl bendravimo tvarkos <...> sakau, su skyrybininkais tai galima dirbti ir per nuotolį, ir to rezultato irgi pasiekti, sakykim,

ar ne. Bet skyrybininkai jau jie sakykim, tie, kurie yra tvarkingi, kur tik tai būtent tas pavyzdžiui nu vat kaip ir dar pasikartosiu ten vaiko gyvenamoji, dėl gyvenamosios vietos, sakykim, vat padėti jiems susitvarkyti tuos dokumentus, kur nukreipti, ką pasakyti ten pasiūlymai mediacijos arba ten nu kai jie nesusitaria dėl vaiko paviešėjimo ten tos tvarkos <...>. Nu tai vat tokį bendradarbiavimą tokį vat tarpininkavimą, gali tu nuotoliu dirbti <...> gali ten tokias konsultacijas teikti <...>. Dokumentų, taip. Paruošimas, sutvarkymas“, I3

Tyrimė dalyvavusių socialinės pagalbos teikėjų nuomone, šeimoms, kaip ir darbuotojams, taip pat aktualus patogumo aspektas. Be to, pandemijos metu sustiprėjo šeimų narių ryšiai su socialiniais darbuotojais. Minėtas ir šeimų kompiuterinio raštingumo įgūdžių sustiprinimas („Sustiprinom kompiuterinį raštingumą, iš tikrųjų ir ir tokių gerų dalykų iš to pavyko išspausti“, I6).

Nuotolinis socialinės pagalbos teikimas turi ir trūkumų. Trūkumai susisteminti 9 paveiksle.



9 pav. Socialinės pagalbos teikimo sunkumus patiriančioms šeimoms trūkumai, su kuriais susidurta COVID-19 pandemijos metu (darbuotojų perspektyva)

Empirinio tyrimo rezultatai išryškino itin didelį socialinės pagalbos teikėjų jaustą gyvo bendravimo trūkumą („Trūko to gyvo pasimatavimo, pamatymo, pokalbio su tais savo klientais, pasižiūrėjimo, kaip aš sakau, vertinimo tai kaip ten iš tikrųjų yra. Nu sakau, tarsi atrodė toks šydas kažkoks užsidėjo tai realios šeimos situacijos matymui, nu tokių sunkumų irgi buvo“, I6). Tai svarbu, kadangi bendraujant tiesioginio apsilankymo šeimoje metu, stebima ne tik namų aplinka, bet ir šeimos narių reakcijos. Problema ta, kad nuotolinis bendravimas, kuris ir vyksta nuotolinio socialinio darbo metu, nėra panacėja, jis tinkamas ne visais atvejais:

*„... tas bendravimas telefonu, žinai, kai tu telefonu bendrauji ir nematai žmogaus, tai va tas toks sakykim vis tiek tu turi žmogų pajauti, tu vis tiek tu turi per telefoną viską jausti, kaip aš sakau <...>. Bent šiaip man, tai yra asmeniškai, kai pats žmogus kalbiesi vat gyvai, tai vis tiek tu gali pamatyti jo tą ir mimiką <...>. Ką jisai galvoja, nu vis tiek visai kitaip žmogų tu gali pamatyti ir įvertinti, negu kalbėdamas telefonu arba ten kalbėdamas per „zoom“ programą. Galų gale aš galiu išsijungti ir vaizdą, nes nu čia visokių gali prisigalvoti, kad man ten internetas stringa ir panašiai <...> vis tiek tu turi, negali per atstumą įvertinti visos šeimos situacijos <...>. Vis tiek tu turi nuvykti, apsilankyti, pakalbėti, galų gale pabendrauti su pačiais ir vaikais, jeigu tėvai leidžia <...>. Ir vis tiek, ką tu kalbėdamas telefonu pamatysi, va dar pasikartosiu, tai vis tiek geriau yra gyvai pasišnekėti, ir tada tas pats ir paslaugų gavėjas, jisai nu atsiskleist gali daugiau <...>. Nu sakykim gyvai, kaip aš vadinu, vis tiek ateiti, prisiliesti prie tos šeimos, su ja pabendrauti. O nuotoliu, tai nu čia aš tai sakyčiau, kad užsidėti tik pliusiuką, kad tas darbas vyksta“, I3.*

Tiesioginis kontaktas su šeimomis buvo palaikomas labai retai – tik išskirtiniais atvejais. Pandemijos pradžioje, besilankantiems tokiose šeimose specialistams, reikėjo dėvėti daug apsauginių priemonių:

*„... va šeimose lankytis tai visos tos apsaugos priemonės, nes tikrai kaip kosmonautas pirmom dienom atrodėm, kai ten davė tuos chalatus visus vilktis, tuos skafandrus, nežinau kaip pasakyt. Davė tuos akinius, tą visą skydelį, kaukes, pirštines. Nu tikrai nu kaip robotas atrodėm, kai vaikščiojom pirmom dienom, bet aišku, tai vat viskas, nu kai atlaisvėjo, tai liko dabar kas yra likę, tai vat pirštinės ir kaukės. Tai va toks laisvesnis“, I7.*

Gyvo bendravimo pasigesta ne tik su socialinio darbo klientais. Gyvas bendravimas laikytinas pranašesniu ir susirinkimų, posėdžių metu (*„Geriau yra, kad susirinkimai arba ten posėdžiai, susirinkimai sakykim, vyktų gyvai“, I3*).

Gyvo bendravimo stoka apribojo socialinio darbo produktyvumą, rezultatyvumą (*„O kitiems jau reikia vat ir gyvų konsultacijų, nes nu vis tiek telefonu konsultacijos jau nėra tokios produktyvios, kaip gyvos“, I7*). Akcentuota tai, kad nuotolinio bendravimo metu susidaro palankesnės sąlygos piktnaudžiavimui (*„... na tu fiziškai negali susitikti su klientu ir turbūt tai jam leidžia papiknaudžiauti esama savo padėtim“, I4*). Piktnaudžiavimo atvejai kyla dėl to, kad socialinis darbuotojas neturi galimybės pabendrauti su vaikais, o taip pat matyti realios situacijos namuose:

*„... aš pavyzdžiui turėjau penkiolika šeimų, ar ne, su kuriom dirbau. Iš jų gavo tik tai pandemijos metu kur tada kai buvo tos griežtos jau tokios sąlygos labai, tai lankiausi tik vienoj šeimoje. O su visais bendravau nuotolinėmis ryšio priemonėmis. Tai žinot, pavyzdžiui, ateini į šeimą, tu su vaikais gali pabendrauti, dabar tu skambini mamai, sakai ten, tai aš nežinau, jie kažkur išėjo. Gal tie vaikai miega. Pavyzdžiui skambini tu jiems, šiandien jie neprisijungė prie pamokų. Tai jie žinok miega, aš jų pakelt negaliu. Nu tai, taip tai sakai va aš atvažiuosiu, tai... Kokia tu mama, kad*



*negali vaiko pakelti. Nu tai jie biškį sujuda, sukrunta. O taip tai nu... Nu nėra efektyvumo tokio, nu neefektyvus toks darbas“*, I3.

Matydami, kad nuotolinis bendravimas su šeimomis ne visuomet yra rezultatyvus, socialinės pagalbos teikėjai ieškojo alternatyvų („*Tai tas tik telefonu bendravimas mums tikrai nepasiteisino, mes ieškom kitų variantų kaip galim prie tų šeimų priėti“*, I5). Kai kuriais atvejais pasiteisino vaizdo skambučiai.

Nuotolinio socialinio darbo efektyvumą Covid-19 pandemijos metu apribojo ir elektroninių bylų nebuvimas. Kadangi tokių bylų nebuvo, darbuotojams dažnai tekdavo lankytis darbovietėje, kas pandemijos metu ne visuomet buvo patogiu, saugu ir leidžiama („... *dėl bylų važiuoti į darbo vietą reikėdavo“*, I2). Į darbovietę tekdavo atvykti ne tik informacijos iš bylos surinkimui, bet ir bylos papildymui, esant poreikiui. Papildymai taip pat nebuvo skaitmenizuoti – darbuotojai į savo darbovietę turėdavo atvykti atsispausdinti („... *tam tikrus dokumentus turi važiuoti į darbo vietą spausdinti, susegti bylas“*, I2). Spausdinimas neretais atvejais būdavo gana komplikotas:

*„... dokumentus reikia tada jau spausdiniesi tada, kada važiuoji į darbą. Jau nebegali atsispausdinti. Jeigu būtų pavyzdžiui elektroninės bylos, tai čia jau sakykim kaip ir mūsų nerištų, ar ne, aš sudėjau elektroninę bylą ir viskas. O tas spausdinimas, nes nu vis tiek tu važiuoji sakykim vieną kartą į savaitę, tai labai daug dokumentų prisirenka, tu juos turi suspausdinti <...> dabar turi pavyzdžiui išspausdinti kažkiek dokumentų ir tu šeimų daug turi, tai turi atsispausdinti, pavyzdžiui, vieną dokumentą vienos šeimos, kitą dokumentą ten dešimt, kitos šeimos dešimt dokumentų, bet tu tada turi vis tiek susegti pagal tą tvarką, pagal tą aprašą. Tai vėl turi viską išsegti, susegti, pasirašyti, atžymėti. Nu yra, o čia aš gavau, atsispausdinau, perskaičiau, ir įsegiau iš karto, tai...“*, I3.

Iš pirmo žvilgsnio atrodytų, jog elektroninių bylų neturėjimas galėtų būti nesudėtingai išsprendžiamas, tačiau susiduriama su techninėmis problemomis („*Mes negalim, kažkas tai yra dėl iš techninės pusės, nežinau, bet sprendžia šitą klausimą“*, I3). Į namus darbuotojai pandemijos metu negalėdavo pasiimti bylų dėl konfidencialumo įsipareigojimų („... *plius patys dokumentai, tu ne visus gali turėti savo namuose, kadangi yra konfidenciali informacija. Visos tam tikros bylos šeimų vis tiek liko kažkur kabinete. Tai nu trūkdavo namuose bebūnant kažkokios informacijos, kuri būdavo likusi bylose susekta. Tai tas irgi labai apsunkindavo“*, I1; „... *neturėjom bylų namuose dėl konfidencialumo bylų negalima turėti namuose, tai vėlgi jeigu kažkokios informacijos trūksta, tai automatiškai turi važiuot į darbo vietą. Ir ten pasižiūrėti kokios vat tau reikia informacijos tarkim nu kad pateiktum rašte“*, I2).

Socialiniai darbuotojai susidūrė su darbo dienos pailgėjimo problema. Ši problema kilo, nes dalis darbuotojų tiesiog neskaičiavo darbo laiko („... *vėlgi minusas yra tas, kad nu kai tu dirbi iš namų, tai tu tiesiog dirbi ilgai, neskaičiuoji to laiko. Būna, kad ten tarkim nuo pusės aštuonių tu dirbi ir iki devynių vakaro ir iki dešimt vakaro, tol kol nepasidarai savo visų darbų. O kai dirbome iš darbo*

vietos, tai tiesiog ką spėji tą padarai, ir atėjus tą likusį darbą pasidarai kitą dieną. Tai vat nuotoliniu būdu tai automatiškai gaunasi, kad tu dirbi viršvalandžius“, I2), o ir darbo priemonė – kompiuteris – visada pasiekama, šalia („... tikrai nu tu jau dirbi namuose, lyg tu gali vat galvot apie darbą iki kokių devynių ar dar kažką, nes kompiuteris stovi, pavyzdžiui, namuose ant darbinio stalo. Ir tu visada pro tą darbinį stalą praeini ir vis užmeti akį ir vis prisimeni apie tą darbą“, I7). Darbo diena pailgėdavo ir dėl dokumentacijos tvarkymo („Aišku į šeimas nesilankom po darbo valandų, bet dokumentų tvarkymas tai dirbam jau po darbo valandų. Bet žinoma už tai jokio atlygio nėra, dirbam tiesiog dėl savęs, kad spėti laiku viską pasidaryti. O iš administracijos tai tiesiog raginimai, kad nu nedirbti viršvalandžių“, I2), bendravimo su šeimomis po darbo valandų („Tekdavo ir su klientais bendrauti ir po darbo valandų. Ir pati pastebėdavau, kad ne kartą prisėsdavau irgi ne darbo valandomis, o po darbo valandų vakare ar ten dar kada radus laisvą minutę. Tai tas vat darbo laikas gaudavosi, kad jis toks nereguliarus, nu viršvalandžių būdavo daug daugiau“, I1). Pandemijos metu pačių socialinių darbuotojų šeimose įvyko svarių pokyčių, kai socialinių darbuotojų vaikai ėmė mokytis nuotoliniu būdu. Tuomet susidurta su didesniu pareigų, pagalbos savo pačių šeimoms poreikiu („... tai gal vat ir gaudavosi, kad tu tiesiog dirbdavai labai didelius viršvalandžius, nes dėl to nespėdavai savo darbo padaryt, nes reikėdavo nu vaikui padėti“, I2; „... trūkumas tai tas, kad pamečiau savo darbo laiką, nes iki pietų stengdavausi daugiau laiko pabūt su vaikais, padėt jiems. O savo darbus aš kažkokius rimtus dalykus, konsultacijom ruošiantis ar atsakinėjant kažkokias užklausas, ar pateikiant jas, ar kažkokius raštus rašant, tokius dalykus aš jau darydavau, kai užmigdavo vaikai. Tai aš dirbdavau taip ir iki pirmos, žinokit, ir iki dviejų nakties. Nes tiesiog pameti savo darbo laiką. Nes namuose tu turi pasirūpint pirma šeima, turi ir pamaitinti, ir apsitvarkyt. Ir tik tada eini savo darbų dirbti“, I5).

Darbo diena galėjo pailgėti ir dėl padidėjusio darbo krūvio. Anot vienos informantės, socialiniai darbuotojai dirbdavo padidintu darbo krūviu („Dauguma irgi dirbdavom su padidintu darbo krūviu, tai vos ne, nu tarkim, vienam darbuotojui priklauso penkiolika šeimų, mes dirbdavom su trisdešimt šeimų“, I2). Tokį darbo krūvio padidėjimą galėjo lemti poreikis pavaduoti COVID-19 susirgusius ar izoliacijoje esančius savo kolegas. Susidurta ir su funkcijų įvairovės padidėjimu. Buvo atvejų, kai socialiniai darbuotojai ėmėsi teisininko, psichologo vaidmenų („Tai mes turėtumėm būti kaip ir psichologas, kaip ir teisininkas, nes tai teisininkas tai visose srityse“, I3). Susidurta ir su poreikiu tvarkyti išmokas:

„... pavyzdžiui, mūsų apraše, mūsų funkcijose neįeina, ane, išmokų tvarkymas. Tai mes, nes tai daro išmokų skyrius. O tai dabar jau ir mums priklauso, tai net nerašyta tokia vat yra, kad mes turime tas išmokas, ieškotis internete, tas SPIS programas, visa kita, žiūrinėti. Tai vat toks irgi iššūkis, nes tikrai su tuo nebuvom supažindintos kaip daryti tą. Tai va teko pradėti tą tvarkyti“, I7

Darbas namų aplinkoje, norisi to ar ne, dėl pareigų šeimai nutolina nuo darbo reikalų („... vis tiek kai esi namų aplinkoj, dar jeigu yra šeima, vaikai, tai tas kažkiek nutolina nuo nuo darbo, nuo

*darbo reikalų“*, I1). Kai darbas persipina su asmeniniu gyvenimu, tuomet tampa sudėtinga darbo dieną baigti laiku (*„... asmeninis gyvenimas persipyna su tuo darbu, kad nebėra to, kad penktą valandą jau asmeninį savo gyvenimą gyveni ir viskas. Jau apie ten darbą negalvoji“*, I7). Net jei darbo diena ir baigiasi, mintys apie darbą vis tiek neapleidžia. Tyrimo metu ypač išryškėjo sunkumai, kai darbą reikėjo derinti su mažamečių vaikų auginimu / ugdymu:

*„... žinai, tų mažamečių mokyklinukų vaikų, ir kai reikėjo suderinti, žinai, savo asmeninį darbą su su jų mokymusi, pagalbos suteikimas jiems, žinai, vaikams <...>. Persiorientuot, aišku, buvo sunku, nes patys esam tėvai, auginantys vaikus <...>. Man pačiai buvo labai daug streso ir daug įtampos, nes pati auginu tris vaikus ir gyvenam trijų kambarių bute. Aš padalinau vaikams kambarius, man liko virtuvė. Su klientais eidavau kalbėt visur, kur tik rasdavau kampą ramų, kur galėčiau pasikalbėt, kadangi klientam ir įtampa, ir stresas, ir nerimas, normalu, kad tų konsultacijų skambučių išaugo dvigubai <...>. Ir norisi ir vaikui padėti, ir savo kaip mamos pareigas atlikti, ir dar reikia darbą atlikti. Tai aš jaučiausi pirmą gerą mėnesį tai kaip nežinau, tikrai labai blogai, kol man viskas, nu kol viską susidėlioju“*, I5.

Kai socialinė pagalba sunkumus patiriančioms šeimoms yra teikiama ne nuotoliniu būdu, tuomet socialiniams darbuotojams papildomų kontrolės veiksmų kartais ir nereikėdavo atlikti (*„... nueini pavyzdžiui gali nueiti ryte, tu matai, ar vaikas išėjęs į mokyklą, ar net neišėjęs, dėl kokios priežasties. Nu didesnė ta kontrolė ir jie patys tada jaučia tą kontrolę“*, I3). Tai taikytina ne tik mokyklos lankymo atvejais, bet ir tvarkai namuose (*„Tai tas pats ir socialiniai įgūdžiai, tai vis tiek tu namuose lankaisi, žiūri ar švaru, ar tvarkinga, būna, kad netvarka, būna, kad ten patalynė neapvilpta, o žinot, neplauta ten nežinia kiek laiko, nes nu jie vis tiek žino, kada tu ateisi, o kai pandemija tai nu vis tiek tu gi dažnai neisi“*, I3), priklausomybių stebėjimui (*„Gal ir to alkoholio tiek nevartoja, kad žino, kad tu ateisi“*, I3). Pandemijos metu, kai buvo ribojami tiesioginiai kontaktai, socialiniai darbuotojai pajuto, kad kontrolė susilpnėjo (*„Nu vis tiek pandemijos metu tai ne tokia didelė kontrolė vis tiek šeimoms buvo. Nu vis tiek, mes ir save saugojom, ir tuos paslaugų gavėjus saugojom <...> be kaukės jeigu, vat pavyzdžiui ateini ne pandemijos metu, tai jis vis tiek, atsiprašau, tu matai ar jisai pavartojęs, ar jis nepavartojęs, nes ir kvapas jaučiasi. O čia dabar kaukę užsidėjęs, nu tai ką tu ten gali pamatyti“*, I3).

Pavieniais atvejais įvardinti ir tokie nuotolinės socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms trūkumai:

- atstumo kelionėms pas šeimas pailgėjimas (*„... kai pavyzdžiui aš dirbdavau iš namų, tai man vis tiek atstumas didelis važiuoti, sakykim, tikrinti juos, ar ne. Kai darbe dirbau, tai aš pavyzdžiui susiplanuoju darbą, nueinu ten pas vienas šeimas, aš žinau, kad ten galimai gali būti vartojamas alkoholis, aš užeinu“*, I3);

- bendradarbiavimo su kitomis institucijomis stoka („... trūksta ir bendradarbiavimo iš kitų atsakingų institucijų. Tiek iš vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistų kažkaip vangiai žiūri į tas problemas šeimose, tai tų labai tokių nemažai iš tikrųjų“, 6);
- nepakankamai kokybiškas specialistų dalyvavimas („... specialistų dalyvavimas nekokybiškas pagalbos teikimo procese“, 16);
- pokyčių poreikis („Tai turėjom priprasti prie to, aišku, buvo sunku, bet kažkaip tai žinot“, 13);
- psichologinės pagalbos stoka („Nu va sakykim psichologo pagalba, ar ne, vat dabar va man šiuo metu iš karto reikia. Tai tikrai to nebuvo ir tikrai yra sunku surasti, nes kiek žinau tiek mūsų, tiek Vilniaus miesto specialistai yra labai užimti, tai tokias kaip šeimos terapijas irgi būdavo jiems labai sunku. Nors ir dabar mes susiduriam su tais, nu nepasikeitė sakykim, susiduriam <...> atsitinka kažkas tai šeimoje, nes tada tu esi tarsi psichologas ir turi tada konsultuoti tėvus <...>. Raminti, konsultuoti, nu vis tiek tu tokių įgūdžių kaip psichologas neturi. Bet tada turi būti jiems tarsi psichologas, nes jie čia ir dabar jo negauna“, 13);
- sudėtingas rizikos įvertinimas („Ir negali pačios rizikos įvertinti, negali, pavyzdžiui, kaip ir alkoholi vartojantys asmenys. Iš balso kaip ir negali suprasti, koordinacijos nematai, elgesio nematai, aplinkos nematai, vaikų nematai. Ir labai sunku viską įvertinti. Tai nu rizikų po pandemijos išryškėjo šeimose dar daugiau, negu buvo iki to laiko“, 15);
- ryšio su klientu užmezgimo sunkumai („... čia tokia sritis, kur nuotoliniu būdu yra labai sunku užmegzti su klientu tą tikrąjį ryšį“, 11);
- tiesioginių kontaktų ribojimai („... turi susiplanuot kada važiuoji į šeimas. Ten tarkim viena šeima gali iš ryto tave priimti, ten kita tarkim po pietų, kita vakarop. Nu tai vėlgi važiuoji arba kelis kartus į darbą, nes darbo vietoje būriuotis kaip ir negali dėl pandemijos. Nu negali turėti kontakto su kolegomis“, 12).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tiesioginio kontakto su šeimomis stoka riboja rizikų įvertinimą. Kai kuriais atvejais tokia situacija lėmė stipresnę rizikų raišką šeimose, patiriančiose sunkumus.

Tyrimo rezultatai sudarė prielaidas išgryninti nuotolinės socialinės pagalbos trūkumus ir žvelgiant iš gavėjų, t.y. šeimų, perspektyvos. Šie trūkumai apibendrinti 10 lentelėje. Socialinės pagalbos teikimą sunkumus patiriančioms šeimoms COVID-19 pandemijos metu apsunkino šeimų noro bendradarbiauti stoka. Kai stinga motyvacijos bendradarbiauti, tuomet dirbtinai kuriami bendravimo trikdžiai, pavyzdžiui, neatsiliepiama telefonu. Nenoras bendradarbiauti veda link pagalbos nepriėmimo, atsisakymo („... klientai nepriima pagalbos“, 12). Neatmestina prielaida ir, kad pagalbos nepriėmimas, atsisakymas silpnina motyvaciją, norą bendradarbiauti. Pasitaiko ir piktnaudžiavimo atvejų, kai socialinę pagalbą teikiančių specialistų šeimos neįsileisdavo į namus, motyvuodamos tokį sprendimą apsikrėtimo koronavirusu rizika ar tariamu sirgimu šia liga.

10 lentelė. Socialinės pagalbos teikimo sunkumus patiriančioms šeimoms trūkumai, su kuriais susidurta COVID-19 pandemijos metu (šeimų perspektyva)

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinės pagalbos teikimo trūkumai (šeimų perspektyva)	Šeimų nebendradarbiavimas	<p>„Nu tiesiog anksčiau vaikščiodavom daugiau, o dabar tai tiesiog, dažniau, taip, o dabar jie tiesiog randa priežastis nu nepriimti tos pagalbos dėl pandemijos &lt;...&gt; klientai nepriima pagalbos“, I2</p> <p>„Skambini, jie neatskambina, arba ten parašai žinutę, jie neatrašo &lt;...&gt;. O telefonu bendravimas, tai jie gali kelti telefono ragelį, gali nekelti, žinot kaip“, I3</p> <p>„Pradžioj galbūt jie vengdavo, neatsiliepdavo &lt;...&gt; jie nenori bendradarbiauti, nenori susitikti, prisidengdami tuo, kad arba serga specialistas arba serga jie“, I4</p> <p>„Klientų galbūt motyvacijos stygius &lt;...&gt; su nemotyvuotomis šeimomis sunkiausia dirbti, nes nu kontaktą užmegzti su jais, ryšį, pasitikėjimą, nu beprotiškai sudėtingas darbas &lt;...&gt; nemotyvuoti klientai, kurie gali ir ragelio nekelti, ir aišku bandėm mes čia ir vaizdo skambučius daryti, ir ir visos paslaugos ribotos &lt;...&gt;. Su tais, kurie nemato socialinio darbo prasmės, nepripažįsta tavęs kaip specialisto, arba praradęs bet kokią viltį. Ir tokių klientų turim, kad atrodo man tikrai nu man tikrai nepadės socialinis darbuotojas spręst mano problemų &lt;...&gt;. Tai vat buvo labai tikrai didelis iššūkis su nemotyvuotais klientais. Baisulinis“, I5</p> <p>„...ir pasipriešinimas, ir problemų neigimas, ir kaltinimai &lt;...&gt; motyvacijos stoka“, I6</p> <p>„Pačių klientų gal nebendradarbiavimas“, I7</p>
	Kompiuterinio raštingumo įgūdžių poreikis	<p>„... ne visi klientai turi išmaniuosius telefonus, ne visi klientai, jeigu ir turi tuos išmaniuosius telefonus, ne visi klientai moka naudotis tam tikromis programėlėmis. Galų gale ir vaizdo skambučiai būdavo labai problematiški, labai daug laiko užimdavo tas jų pamokymas, kaip naudotis tomis programomis. Ir ir ir pagrindas tai tų galbūt neturėjimas tų visų priemonių“, I1</p> <p>„O jeigu ir turi, tai ne visi moka naudotis &lt;...&gt; ne visos šeimos moka naudotis tom programom, ir tarkim irgi jau kai vykdavo nu pavyzdžiui psichologų konsultacijos nuotoliniu būdu, tai vėlgi psychologės norėdavo bendrauti vaizdo skambučiais, nu tai vat ta problema buvo, kad ne visos šeimos arba moka naudotis &lt;...&gt;. Ten dabar irgi dabar jau mokiniai eina į mokyklas, tai vėlgi vaikai išeina į mokyklas, nu tai jau tikrai niekas nepadės tam tėvui prisijungti“, I2</p> <p>„...vieni, tai sakau, labai pergyveno, kad kaip čia dabar bus, kaip mes čia būsim, mes patys to nemokam, užsiregistruot nemokam, būna žinokit, kad ir sąskaitų neturi jie užsiregistruoti paskambinti, o vykti viršuoju transportu, nes neturi pasipildyti“, I3</p> <p>„...pačių klientų tas kompiuterinis neraštingumas, daleiskim irgi, kai paprašome kažką tai. Pavyzdžiui elektroninė</p>

		<p>bankininkystė čia yra kosmosas labai daug kam, nu nesuprantami dalykai. Tai va tokie dalykai, kad prisijungimai prie tų apsunkina &lt;...&gt;. Kompiuterinis raštingumas &lt;...&gt; ne visos šeimos turi tinkamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius. Nemokėjo jungtis, nesupranta kaip ten į tą „Messenger“ grupelę prisijungti, „Zoom“ nemoka, jeigu ir turi kokį planšetuką ar kompiuterį, tai atrodo kaip pirmą kartą gyvenime prisilietė. Na tikrai nebuvo paprasta iš tikrųjų &lt;...&gt; na ir kompiuterinis tas raštingumas ne tik tais kaip ir kalbėjau apie paslaugų gavėjus, taip ir apie mūsų yra toks irgi ten nelabai dažnai žinodavom kur palandžioti irgi. Atrodo, apie tą internetą, tai vat ir mes dabar jau tokios kompiuterinį raštingumą labai labai išsiugdėme“, I7</p>
	<p>Šeimų manipuliacijos</p>	<p>„... klientai galbūt naudojosi tuo &lt;...&gt;. Kiti naudojosi ta pandemine situacija ir teikdami, kad labai bijo to viruso ir nenori net įsileisti, nenori bendrauti“, I1</p> <p>„... jie dabar randa progą naudotis tuo, kad paslaugos būtų teikiamos kuo mažiau ir kaip čia pasakius gražiau &lt;...&gt;. Arba kaip irgi dar tarkim į konsultacijas vykt ten tarkim irgi psichologo konsultacijos būna paskirtos, ten dėl priklausomybių ten jei anoniminių ten tarkim alkoholikų grupes atvažiuoti. Tai kadangi ir buvo nuotolinis mokymas tas vaikų, tai taip pat priežastis pasiteisinimas nu neturi kur palikti vaikų, tai automatiškai jie ir nevažiuoja ten vat“, I2</p> <p>„... skambini tu jiems, šiandien jie neprisijungė prie pamokų. Tai jie žinok miega, aš jų pakelt negaliu. Nu tai, taip tai sakai va aš atvažiuosiu“, I3</p> <p>„...aišku buvo vengimų, kad jis neturi, nemoka naudotis, negali prisijungti ar neturi interneto namuose“, I4</p> <p>„...atsiranda klientų manipuliavimas, nenoras dalyvauti, dinginėjimai iš posėdžių, pavyzdžiui, atsijunginėjimai iš konsultacijų &lt;...&gt;. Kai kurios naudojosi tuo ir vengė tų nuotolinių visokių pasikalbėjimų, susijungimų, konsultacijų, atsijungdavo, sakydavo, kad ryšys dingo, kad nemoka, kad pirmą kartą jungiasi. Nu visokių tokių pasiteisinimų“, I6.</p>
	<p>Prieigos prie technologinių įrenginių ar programinės įrangos poreikis</p>	<p>„...tie iššūkiai tai būtų tos technologijos galbūt &lt;...&gt; sunku buvo ir gauti tų technologijų, kad būtų palaikomas tas ryšys su klientu“, I1</p> <p>„... ne visi turi priemones &lt;...&gt; ne visos šeimos arba moka naudotis, arba nu ten turi priemones &lt;...&gt;. Na turim iš tikrųjų ir tokių paslaugų gavėjų, kur tiesiog nu neturi priemonių, nu pavyzdžiui, naudojasi irgi mygtukiniais dar telefonais, tai jau nu automatiškai niekaip“, I2</p> <p>„Nu tai mygtukiniai“, I3</p> <p>„... priemonių neturėjimas klientams &lt;...&gt; instaliuot vaikams programas tam, kad jie galėtų prisijunginėti. Buvo ir tokių atvejų“, I5</p>

	<p>Interneto ar telefoninio ryšio poreikis</p>	<p>„<i>Tai sąskaitos, sąskaitoj neturi</i>“, I1  „<i>...ne visi turi internetą</i>“, I2  „<i>...gal ne visi turi turėjo ryšio nu ryšio &lt;...&gt; sąskaitų neturi pasipildę &lt;...&gt;. Paskui sako ai čia aš sąskaitos neturėjau, atskambint negaliu, nes ir panašiai</i>“, I3  „<i>...internetinio ryšio neturėjimas</i>“, I5</p>
	<p>Apsilankymų pas specialistus apribojimai</p>	<p>„<i>O socialinis darbuotojas tai irgi tiesiog į darbo vietą paslaugų gavėjų priimti irgi negalėdavo, tai nebent tik tai nueiti į šeimą su savo priemonėm ir pajungti. Bet vėlgi tu nu neklausysi, ką tavo klientas, paslaugų gavėjas bendrauja su psichologu</i>“, I2  „<i>...iš tikrųjų buvo ta pagalba apsunkinta, kaip pavyzdį galėčiau pateikti, kad jeigu norėdavom vykti gydytis į priklausomybės ligų centrą, ten ne visuomet specialistai prasidėjus pandemijai tiesiog na ne visada specialistai norėdavo priimti &lt;...&gt;. Priimdavo tam tikrą žmonių skaičių, kuris buvo ribotas. Tai tikrai susidarydavo eilės, reikėdavo ilgai laukti, ko pasekoje turbūt klientas apsigalvodavo ir nenorėdavo vykti gydyti</i>“, I4  „<i>...visos paslaugos ribotos</i>“, I5  „<i>...ligų konsultantų konsultacijos, iš gyvų konsultacijų, pavyzdžiui, ten pradėjo tokią praktiką taikyti daugiau telefonines, nuotolines, tai jos tokios nu nekokybiškos, netikslingos</i>“, I6</p>
	<p>Pakankamumas tik palaikymui</p>	<p>„<i>...raštingumo pavyzdžiui to finansinio taigi per nuotolį irgi neišmoksi, jiems reikia nu kaip sakyti, parodyti ir patiems duoti pabandyti. Tai su šitom šeimom tai tikrai turėtų, negalima nuotoliu</i>“, I3  „<i>Tai paprasčiausiai tokia tik tai kaip palaikomoji programa buvo, nes nu jie turi teisę, kaip sakau, turi teisę atsisakyti</i>“, I5</p>

Kaip rodo 10 lentelėje pateikti duomenys, kiti pagrindiniai nuotolinės socialinės pagalbos trūkumai, žvelgiant iš šeimų perspektyvos, yra šeimų nebendradarbiavimas, kompiuterinio raštingumo įgūdžių poreikis, šeimų manipuliacijos, prieigos prie technologinių įrenginių ar programinės įrangos poreikis, interneto ar telefoninio ryšio poreikis, apsilankymų pas specialistus apribojimai, socialinės pagalbos ribotas pakankamumas (tik palaikymui). Pavieniais atvejais įvardinti ir tokie nuotolinės socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms COVID-19 pandemijos metu trūkumai:

- transportavimo paslaugų stoka („*Kadangi su pavežėjimais yra numatytas tik tam tikras kilometrų skaičius, tai klientams tų galbūt kilometrų netgi trūkdavo, kad tuos pagrindinius poreikius savo nuvažiavimus <...>. Nes tuo metu tai ir autobusai juk buvo sumažinti maršrutai, nutraukti netgi kai kurie <...>. Taip, dėl to ir išaugo, aišku ten būdavo taip, kad nebūdavo, kad ten labai ribojo kažkokių ten tų pavežėjimų, bet vis tiek reikėdavo atsižvelgti,*

*ar tai būtinybė, ar labai svarbu. Reikėdavo nu tam tikrus grafikus susidarinėti, kada kur ką“, I1)*

- *dažna rekomendacijų kaita („... labai dažni rekomendacijų pakeitimai, labai dažni. Kai tu klientus informuoji, po kažkiek laiko vėl keičiasi rekomendacijos“, I1);*
- *socialinių darbuotojų ir šeimų ryšio susilpnėjimas („Retesnis kontaktavimas su klientais <...> dar labiau atitolina iš tikrųjų klientą nuo socialinio darbuotojo, nuo tų problemų. Ir tos problemos manau tik tais ryškėja daugiau“, I1).*

Išanalizavus nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms COVID-19 pandemijos metu, toliau šiame darbe pereinama prie šios pagalbos gerinimo prielaidų analizės.

### **3.6. Nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms COVID-19 pandemijos metu gerinimas**

Interviu metu socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms teikėjai pateikė savo įžvalgas dėl nuotolinio socialinio darbo su šeimomis tobulinimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu. Didžioji dalis tyrimo dalyvių pažymėjo, kad pandemijos laikotarpiu nuotolinis socialinis darbas ir taip buvo nuolat tobulinamas ir šiuo metu jau nebėra ką tobulinti. Kai kurie informantai rekomendavo mažinti nuotolinio darbo apimtį. Tokį poreikį iškelia socialinio darbo pobūdis („... čia galbūt tokia sritis panaši kaip ir gydytojų, kur tu be kontakto negali su žmogum kaip sakant jo pagydyti be kontakto. Tai čia ir socialinis darbuotojas turi užmegzti su klientais ryšį ir nuotoliniu būdu tas tikrai labai sunkiai įmanoma. Tai jo manau turėtų būti kuo mažiau“, I1), o taip pat ir susirgimų skaičiaus mažėjimas („... kad jau kadangi covidas jau po biškį mažėja, tų skaičių, viską, kad daugiau žmonės galėtų grįžti į ofisą, arba kažkaip kad gyvai susimatyti. Tai vat tas toks gyvas konsultacijas, kad jau vėl galėtume daryti“, I7). Dalis informantų rekomendavo mokymus, tačiau negalėjo tiksliai įvardinti, kokie mokymai būtų naudingi („... reikėtų kažkokių gal ir mokymų, gal ir pastiprinimo tokio iš profesinės tos pusės, kad net nežinau <...> gal ir profesionalų kažkokių reikėtų konsultacijų, seminarų, kaip tą darbą derinti“, I6). Pasigendant specifinių paslaugų šeimoms teikimo, pasiūlyta didinti specialistų etatus:

*„Ir tiesiog gal specialistų daugiau, nes tarkim irgi patekti pas psichologą tai yra labai sudėtinga, nes būna eilės, kad reikia laukt ten mėnesį laiko ir daugiau, tai nu tiesiog specialistų, specialistų kiekį padidinti. Taip pat socialiniui darbuotojui irgi nu paskirti mažesnę skaičių paslaugų gavėjų, nes turint trisdešimt šeimų tai darbas tikrai nėra labai kokybiškas“, I2.*

Pavieniais atvejais rekomenduota:

- *stiprinti orientaciją į vaiką („Man tai socialinis darbas asocijuojasi tikrai į vaiką, tai norėtusi tam visam socialiniam darbe tobulint kažkaip norėtusi man daugiau matyti ne tėvus, o vaiką.*



*Ir kažkaip siekti labiausiai tikriausiai užtikrinti jo visus poreikius, atsižvelgiant, nežinau, į aiškų į vaiko nuomonę. Nes sakau, nuotoliniam darbe dirbant mes labai mažai matėm vaiko. Mes labai ribotai su vaikais bendravom, nes tiesiog jie būdavo arba prie pamokų prisijungę, arba nu jie nenori bendrauti, arba tėvai neleidžia, arba tėvai meluoja, kad jo nėra, kad jisai lauke. Tai vat norėtusi kažkaip daugiau iškelt tą vaiką ir dirbti daugiau per jį iš tikrųjų“*, I5);

- stiprinti specialistų įtraukimą („... raginimas aktyviau dalyvauti kitiems specialistams teikiant pagalbą šeimai“, I4);
- gerinti šeimų aprūpinimą priemonėmis („Gal tiesiog nežinau užtikrinti šeimas nu tos, kurios jau tikrai nu negali, priemonėmis“, I2);
- visas konsultacijas perkelti į nuotolį („Būtų tobula, jeigu būtų galima visas konsultacijas nusikelt į nuotolį, nereikėtų važiuot, sutaupyti labai daug laiko, galėtum labiau pasiruošti, nes nu mes konsultuojam tikrai šeimas įvairiomis temomis“, I5).

Apibendrinant nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikėjų įžvalgas pagalbos gerinimo srityje, pirmiausia tikslinga orientuotis į tokių probleminių aspektų, kaip žemas kompiuterinis raštingumas, technologinių priemonių stoka, prieigos prie interneto stoka, silpna šeimų kontrolė sprendimą. Nustatyta, kad tikslingas nuotolinio darbo apimčių mažinimas, pereinant prie hibridinio socialinio darbo modelio, kai derinamas nuotolinis darbas su tiesioginiu paslaugų teikimu.

## DISKUSIJA

Baigiamajame darbe keltas tikslas – išanalizuoti nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms organizavimo ir teikimo ypatumus. Šis tikslas įgyvendintas nagrinėjant šeimų, patiriančių sunkumus, situaciją dėl COVID-19 pandemijos metu įvestų karantino apribojimų, analizuojant socialinės pagalbos šeimai organizavimo ir įgyvendinimo nuotoliniu būdu teorines prielaidas, o taip pat pristatant nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu empirinio tyrimo rezultatus. Šio tyrimo rezultatai parodė, kad socialinė pagalba, teikiama pandemijos metu, buvo kitokia dėl socialinę pagalbą teikusiems darbuotojams padidėjusio darbo krūvio. Specialistų darbo krūvio padidėjimą lėmė iškilęs poreikis užtikrinti, kad šeimose, patiriančiose sunkumus, augantys vaikai dalyvautų ugdymo procese, išaugęs nuotolinių konsultacijų poreikis, šeimų kompiuterinio raštingumo įgūdžių stiprinimo poreikis. Pandemijos metu daugumai šeimų imta pagalbą teikti per nuotolį, apsilankant šeimose tik vaizdo skambučių pagalba ar bendraujant su šeimomis telefonu.

Nuotolinis darbas tapo ypač populiarus dėl jo demonstruojamo potencialo mažinti išlaidas. Be to, toks darbas didina organizacijos lankstumą ir adaptyvumą tokioms krizėms, kaip pasaulinė pandemija (Raišienė et al., 2020). Socialiniame darbe pandemijos metu taip pat aktyviai taikyta nuotolinio darbo forma (Abrams & Dettlaff, 2020; Brennan et al., 2020; Ferguson, Pink, et al., 2022; Kylili et al., 2020; Mitchell et al., 2022; Nissen & Scheyett, 2022; Saraniemi et al., 2022; Waizenegger et al., 2020). Empirinio nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu empirinio tyrimo rezultatai parodė, kad nuotolinio darbo formos tinkamumą ir perspektyvumą socialinės pagalbos teikimui lemia šios darbo formos privalumai. Nuotolinis darbas taupo socialinės pagalbos teikėjų laiką, yra lengviau įgyvendinamas, patogesnis, laisvesnis, reikalauja mažiau laiko derinimo, mažiau dėmesio galima skirti išvaizdai. Socialinės pagalbos gavėjams nuotolinis darbas yra patogus, šeimos gali gauti daugiau dėmesio, sustiprinti savo kompiuterinio raštingumo įgūdžius.

Nuotolinis darbas, kaip inovatyvi darbo forma, organizacijoms sukėlė iššūkių, kai teko skubiai pereiti prie šios darbo formos, prasidėjus pasaulinei Covid-19 pandemijai (Raišienė et al., 2020). Raišienės ir kitų (2020) teigimu, pagrindiniai iššūkiai, su kuriais tenka susidurti į nuotolinį darbą perėjusiems darbuotojams yra siejami su komunikacija, bendradarbiavimu ir informacinių bei komunikacinių technologijų taikymu. Raišienės ir kitų (2020) atliktas tyrimas nebuvo specializuotas išimtinai į socialinę pagalbą teikiančius specialistus, todėl natūralu, kad mokslininkų atlikto tyrimo metu identifikuoti nuotolinio darbo iššūkiai tik iš dalies sutampa su šio darbo autorės empiriniame tyrime identifikuotais iššūkiais. Empirinio tyrimo rezultatus tikslinga lyginti su specializuotais, būtent socialinės pagalbos organizavimo šeimai srityje atliktais tyrimais. Kaip parodė teorinė analizė, mokslinėje literatūroje minimi tokie socialinės pagalbos šeimai organizavimo ir įgyvendinimo

iššūkiai: grėsmės socialinių darbuotojų profesinių vertybių realizavimui, socialinių darbuotojų sveikatos ir gerovės užtikrinimas, įtampa, kylanti dėl profesinių pareigų atlikimo ir siekio užtikrinti savo sveikatą ir saugumą, prieigos prie interneto stoka, technologinių įgūdžių stoka, žmogiškųjų išteklių trūkumas, teisinio reglamentavimo spragos, kompiuterinės įrangos stoka, socialinių ryšių su pagalbos gavėjais nepilnavertiškumas (Banks et al., 2020; Civinskas et al., 2021; Dauti et al., 2020; Farkas & Romaniuk, 2020; Golightley & Holloway, 2020). Šio darbo autorės atlikto tyrimo rezultatai išryškino iššūkių, kuriuos sukėlė tiesioginio bendravimo apribojimai, šeimų motyvacijos stoka, šeimų nenoras bendradarbiauti, šeimų piktnaudžiavimas, technologiniai iššūkiai, psichologinės pagalbos stoka, didelis specialistų darbo krūvis, bendradarbiavimo su kitomis institucijomis stoka. Šių iššūkių fone socialinę pagalbą teikiantys profesionalai susidūrė ir su nerimu, baimėmis. Netikrumas, kuris sukelia baimių ir streso, silpnina asmens savikontrolę, jos suvokimą ir tampa nerimo priežastimi. Covid-19 pandemijos laikotarpiu socialinės pagalbos teikimas buvo kupinas nerimo (Owens et al., 2022; Özmete & Pak, 2020). Tą patvirtino ir empirinio nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu tyrimo rezultatai. Šio tyrimo rezultatai parodė, kad profesionalai patyrė nerimo ir baimių dėl nežinomybės dėl trukmės, rizikos susirgti koronavirusu, laisvesnio darbo laiko, darbo ir asmeninio gyvenimo persipynimo, žinių apie virusą stokos, nepasirengimo, interneto ryšio nestabilumo, šeimų bylų neturėjimo namuose, darbo krūvio padidėjimo, pagalbos ribotumo, šeimų piktnaudžiavimo, šeimų prisijungimo galimybių.

Mishna ir kitų (2022) Kanadoje, JAV, Izraelyje ir Jungtinėje Karalystėje atliktų informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo tarp socialinių darbuotojų tyrimo rezultatai dera su šio darbo autorės atliktais tyrimo rezultatais. Mishna ir kiti (2022) nustatė, kad socialiniai darbuotojai informacines ir komunikacines technologijas itin aktyviai naudojo vietoje susitikimų, organizuodami vaizdo pokalbius. Šio darbo autorės atlikto empirinio tyrimo rezultatai taip pat parodė, kad vaizdo pokalbiai itin dažnai naudojami įvairiais atvejais, kai su sunkumus patiriančiomis šeimomis dirbama per nuotolį.

Empirinio nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms teikimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu empirinio tyrimo rezultatai pristatė socialinės pagalbos teikėjų – socialinių darbuotojų ir atvejų vadybininkų požiūrius bei patirtis. Siekiant išsamesnių, gilesnių socialinės pagalbos pandemijos metu vertinimų, ateityje būtų tikslingi tyrimai, kuriuose būtų atspindėtas ir socialinės pagalbos gavėjų – sunkumus patiriančių šeimų – požiūriai bei patirtys. Tokių tyrimų rezultatai papildytų reiškinio suvokimą ir sudarytų prielaidas tikslesnėms, pagrįstesnėms ir visapusiškesnėms rekomendacijoms, nukreiptos į socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms gerinimą krizių metu.

## IŠVADOS

1. Išnagrinėjus problemas, su kuriomis susidūrė šeimos dėl Covid-19 pandemijos metu įvestų karantino apribojimų, nustatyta, kad pandemijos metu išryškėjo tam tikromis charakteristikomis pasižyminčių šeimų patiriami sunkumai. Pandemija išryškino ir sustiprino socialinės pagalbos poreikius šeimose, patiriančiose smurtą artimoje aplinkoje, auginančiose vaikus su negalia, susiduriančiose su tėvų lėtinėmis ligomis ar negalia, migrantų šeimose, šeimose, kurių vienas ar keli nariai kenčia nuo priklausomybių. Dėl pakitusių socialinės pagalbos poreikių, o taip pat socialinės-ekonominės realybės, socialinės pagalbos organizavimas ir įgyvendinimas pandemijos metu buvo priverstas keistis.
2. Atlikus nuotolinio darbo sampratos ir specifikos analizę, nustatyta, kad nuotolinis darbas – tai teisinį pagrindą turintis darbo organizavimo būdas, kai darbas reguliariai atliekamas ne darbdaviui priklausančioje darbo vietoje, pasitelkiant informacines technologijas. Nuotolinis darbas visuomenei patraukus tuo, kad jis sudaro prielaidas, asmeninio ir profesinio gyvenimo derinimui, atveria platesnes galimybes įsidarbinti. Darbdaviai nuotoliniu darbu praplečia savo potencialių darbuotojų potencialą, mažina fizinių darbo vietų išlaikymo sąnaudas, skatina darbuotojų motyvaciją, didina darbo produktyvumą. Teorinė analizė sudarė prielaidas išryškinti tokius nuotolinio darbo trūkumus: darbo valandų pailgėjimas, mažesnis matomumas, žinomumas, ribotos karjeros galimybės, profesinio ir asmeninio gyvenimo zonų atskyrimo stoka, profesinio tobulėjimo galimybių ribotumas, bendravimo poreikių nepatenkinimas. Socialinės pagalbos teikimo nuotoliniu būdu COVID-19 metu srityje analizė parodė, kad dažnai atvejais socialinės pagalbos teikimas nebuvo efektyvus, savalaikis ir tikslingas dėl pandemijos netikėtumo, mastų neprognozuotumo, užsitęsimo bei kitų veiksnių, tačiau esama ir pažangios šios srities praktikos, kai „perpratus“ pandemijos veikimą, eigą, socialinės pagalbos teikimas atliepė sunkumus patiriančių šeimų poreikius.
3. Lietuvoje Socialinė pagalba pandemijos metu dažniausiai teikta šeimoms, esančioms skyrybų situacijoje, turinčioms priklausomybių, susiduriančioms su vaikų priežiūros, auklėjimo sunkumais, stokojančioms kompiuterinio raštingumo, socialinių įgūdžių. Šių šeimų patiriamų sunkumų įveikai teiktos fiziologinių poreikių tenkinimo, švietimo, socializacijos, individualaus konsultavimo paslaugos. Teikdami šias paslaugas COVID-19 pandemijos metu, socialiniai darbuotojai susidūrė su darbo krūvio pokyčiais ir didžiosios dalies funkcijų perkėlimu į nuotolį.
4. Tyrimas išryškino tokius nuotolinio socialinio darbo privalumus: darbuotojų darbo laiko taupymą, patogumą, darbo organizavimo supaprastinimą. Šeimoms, kaip ir darbuotojams, taip pat aktualus patogumo aspektas. Be to, pandemijos metu sustiprėjo šeimų narių ryšiai su socialiniais darbuotojais, kompiuterinio raštingumo įgūdžiai. Nuotolinės socialinės pagalbos

efektyvumą COVID-19 pandemijos metu, žvelgiant iš pagalbos teikėjų perspektyvos, ribojo gyvo bendravimo stoka, elektroninių bylų nebuvimas, darbo dienos pailgėjimas, darbo ir asmeninio gyvenimo derinimo sunkumai, silpna kontrolė ir kt. Teikdami socialines paslaugas šeimoms nuotoliniu būdu socialiniai darbuotojai susidūrė su šiais sunkumais: šeimos nebuvo linkusios bendradarbiauti nuotoliniu būdu, atsivėrė platesnis manipuliacijų išvengti kontakto su socialiniu darbuotoju spektras, paslaugų gavėjai stokojo kompiuterinio raštingumo įgūdžių, prieigos prie technologinių įrenginių ar programinės įrangos, interneto ar telefoninio ryšio.

## REKOMENDACIJOS

1. Empirinio tyrimo rezultatai išryškino šeimų žemo kompiuterinio raštingumo problemą. Socialinę pagalbą teikiantiems asmenims rekomenduojama skatinti šeimas tobulinti savo kompiuterinio raštingumo įgūdžius, nukreipti šeimas į šių įgūdžių tobulinimo renginius.
2. Siekiant spręsti prieigos prie interneto stokos problemą, šeimoms tikslinga parengti žemėlapius, kuriuose būtų pažymėti nemokamos interneto prieigos taškai jų gyvenamojoje vietovėje. Taip pat tikslinga su šeimomis pasidalinti instrukcijomis, kaip naudotis mobiliuoju internetu ir / ar juo pasidalinti ir kitiems įrenginiams.
3. Socialinę pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms teikiančioms organizacijoms siūloma pereiti prie hibridinio socialinio darbo modelio, kai derinamas nuotolinis darbas su tiesioginiu paslaugų teikimu. Tokios veiklos, kaip posėdžiai, ir toliau galėtų būti organizuojamos nuotoliniu būdu.
4. Nustačius, kad socialinę pagalbą teikiantys asmenys susiduria su baimėmis ir nerimu, šių jausmų įveikai ir valdymui tikslingas būtų psichologinės pagalbos darbuotojams teikimas krizių metu.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

- Abramavičienė, J., & Vyšniauskytė-Rimkienė, J. (2020). Sėkmingi profesiniai santykiai su šeima socialinių paslaugų teikimo procese: socialinio darbuotojo perspektyva. *Socialinis Darbas. Patirtis Ir Metodai*, 26(2), 71–88.
- Abrams, L. S., & Dettlaff, A. J. (2020). Voices from the frontlines: Social workers confront the COVID-19 pandemic. *Social Work*, 65(3), 302–305. <https://doi.org/10.1093/sw/swaa030>
- Adomaitytė-Subačienė, I., & Gajdosikienė, I. (2020). *Socialinių darbuotojų tyrimo dėl darbo Covid-19 karantino metu ataskaita* (pp. 1–18). [www.lsd.lt](http://www.lsd.lt);
- Alcaraz, N., Lorenzetti, L., Thomas, S., & Dhungel, R. (2022). Breaking isolation: social work in solidarity with migrant workers through and beyond COVID-19. *Social Work*, 67(1), 48–57.
- Alnazly, E., Khraisat, O. M., Al-Bashaireh, A. M., & Bryant, C. L. (2021). Anxiety, depression, stress, fear and social support during COVID-19 pandemic among Jordanian healthcare workers. *PLoS ONE*, 16(3 March). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247679>
- Amadasun, S. (2020). Social work and COVID-19 pandemic: An action call. *International Social Work*, 63(6), 753–756. <https://doi.org/10.1177/0020872820959357>
- Asbury, K., Fox, L., Deniz, E., Code, A., & Toseeb, U. (2021). How is COVID-19 Affecting the Mental Health of Children with Special Educational Needs and Disabilities and Their Families? *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 51(5), 1772–1780. <https://doi.org/10.1007/s10803-020-04577-2>
- Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International Social Work*, 63(5), 569–583. <https://doi.org/10.1177/0020872820949614>
- Boell, S. K., Cecez-Kecmanovic, D., & Campbell, J. (2016). Telework paradoxes and practices: the importance of the nature of work. *New Technology, Work and Employment*, 31(2), 114–131. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12063>
- Borghi, L., Menichetti, J., & Vegni, E. (2021). A phone-based early psychological intervention for supporting bereaved families in the time of COVID-19. *Frontiers in Public Health*, 9(February), 1–7. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.625691>
- Brennan, J., Reilly, P., Cuskelly, K., & Donnelly, S. (2020). Social work, mental health, older people and COVID-19. *International Psychogeriatrics*, 32(10), 1205–1209. <https://doi.org/10.1017/S1041610220000873>
- Bučius, Ž. (2020). Kaip Covid-19 karantinas pakeitė orią kasdienybę slaugos ligoninėje. *Social Work: Experience and Methods*, 25(1), 93–112. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.25.1.5>
- Buttell, F., & Ferreira, R. J. (2020). The Hidden Disaster of COVID-19: Intimate Partner Violence.

- Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12, 2017–2018.  
<https://doi.org/10.1037/tra0000646>
- Chigangaidze, R. K. (2022). A call for a new perspective in social work and health care: the developmental-clinical social work perspective. COVID-19 pandemic through the human rights perspective. *Social Work in Health Care*, 61(1), 15–35.  
<https://doi.org/10.1080/00981389.2022.2027847>
- Civinskas, R., Dvorak, J., & Šumskas, G. (2021). Medikai ir socialinių paslaugų teikėjai - COVID-19 sukeltos krizės politikų priešakinėse linijose: darbo sąlygos, jų poveikis, elgsena. *Regional Formation and Development Studies*, 1(33), 6–16.
- Cox, C. (2020). Older Adults and Covid 19: Social Justice, Disparities, and Social Work Practice. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6–7), 611–624.  
<https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1808141>
- Daftary, A.-M. H., Sugrue, E. P., Gustman, B. D., & Lechuga-Peña, S. (2021). Pivoting during a Pandemic: School Social Work Practice with Families during COVID-19. *Children & Schools*, 1–8. <https://doi.org/10.1093/cs/cdab005>
- Dauti, M., Dhëmbo, E., Bejko, E., & Allmuça, M. (2020). Rethinking the transformative role of the social work profession in Albania: Some lessons learned from the response to COVID-19. *International Social Work*, 63(5), 640–645. <https://doi.org/10.1177/0020872820940356>
- Farkas, K. J., & Romaniuk, J. R. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time of coronavirus and Covid-19. *Society Register*, 4(2), 67–82.  
<https://doi.org/10.14746/sr.2020.4.2.05>
- Ferguson, H., Kelly, L., & Pink, S. (2022). Social work and child protection for a post-pandemic world: the re-making of practice during COVID-19 and its renewal beyond it. *Journal of Social Work Practice*, 36(1), 5–24. <https://doi.org/10.1080/02650533.2021.1922368>
- Ferguson, H., Pink, S., & Kelly, L. (2022). The unheld child: social work, social distancing and the possibilities and limits to child protection during the COVID-19 pandemic. *The British Journal of Social Work*, 1–19. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac055>
- Gaižauskaitė, I., & Mikėnė, S. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. MRU I-kla.
- Golightley, M., & Holloway, M. (2020). Social work in the time of the COVID-19 pandemic: All in this together? *British Journal of Social Work*, 50(3), 637–641.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa036>
- Grincevičienė, N. (2020). Nuotolinio darbo naudojimo intensyvumo poveikis darbuotojų darbo ir asmeninio gyvenimo balansui įvadas. *Buhalterinės Apskaitos Teorija Ir Praktika*, 21, 1–17.
- Karpman, M., Zuckerman, S., Gonzalez, D., & Kenney, G. M. (2020). The COVID-19 pandemic is straining families' abilities to afford basic needs: low-income and Hispanic families the hardest



- hit. *Urban Institute: Health Policy Center*, 1–21.  
[https://www.urban.org/sites/default/files/publication/102124/the-covid-19-pandemic-is-straining-families-abilities-to-afford-basic-needs\\_2.pdf](https://www.urban.org/sites/default/files/publication/102124/the-covid-19-pandemic-is-straining-families-abilities-to-afford-basic-needs_2.pdf)
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 1–23. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Kylili, A., Afxentiou, N., Georgiou, L., Panteli, C., Morsink-Georgalli, P. Z., Panayidou, A., Papouis, C., & Fokaides, P. A. (2020). The role of remote working in smart cities: lessons learnt from COVID-19 pandemic. *Energy Sources, Part A: Recovery, Utilization and Environmental Effects*, 00(00), 1–16. <https://doi.org/10.1080/15567036.2020.1831108>
- Labrum, T., Newhill, C., Simonsson, P., & Flores, A. T. (2022). Family conflict and violence by persons with serious mental illness: how clinicians can intervene during the COVID-19 pandemic and beyond. *Clinical Social Work Journal*, 50(1), 102–111. <https://doi.org/10.1007/s10615-021-00826-8>
- Langford, C. P. H., Bowsher, J., Maloney, J. P., & Lillis, P. P. (1997). Social support: A conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95–100. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1997.1997025095.x>
- Lebow, J. L. (2020). Family in the Age of COVID-19. *Family Process*, 59(2), 309–312. <https://doi.org/10.1111/famp.12543>
- Lietuvos Respublikos darbo kodeksas, (2016). <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/f6d686707e7011e6b969d7ae07280e89>
- Miller, V. J., & Lee, H. S. (2020). Social work values in action during COVID-19. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6–7), 565–569. <https://doi.org/10.1080/01634372.2020.1769792>
- Mishna, F., Sanders, J. E., Daciuk, J., Milne, E., Fantus, S., Bogo, M., Fang, L., Greenblatt, A., Rosen, P., Khoury-Kassabri, M., & Lefevre, M. (2022). #socialwork: An International Study Examining Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *The British Journal of Social Work*, 52(2).
- Mitchell, B., Sarfati, D., & Stewart, M. (2022). COVID-19 and Beyond: A Prototype for Remote/Virtual Social Work Field Placement. *Clinical Social Work Journal*, 50(1), 3–10. <https://doi.org/10.1007/s10615-021-00788-x>
- Morkevičiūtė, M., & Endriulaitienė, A. (2021). Ryšys tarp asmenybinių veiksnių ir darboholizmo: nuotolinio darbo reikšmė COVID-19 pandemijos metu. *Psichologija*, 64, 12–22.
- Murenje, M., & Kimone, P. S. (2020). Covid-19 challenges and prospects for the social work profession. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- Murray, P. D., & Swanson, J. R. (2020). Visitation restrictions: is it right and how do we support

- families in the NICU during COVID-19? *Journal of Perinatology*, 40(10), 1576–1581.  
<https://doi.org/10.1038/s41372-020-00781-1>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87–101.  
<https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Nakrošienė, A., & Butkevičienė, E. (2016). Nuotolinis darbas lietuvoje: Samprata, privalumai ir iššūkiai darbuotojams. *Filosofija, Sociologija*, 27(4), 364–372.
- Nissen, L., & Scheyett, A. (2022). Pandemics, economic systems, and the future of social work. *Social Work*, 67(1), 5–7. <https://doi.org/10.1177/1468017309334902>
- O’Leary, P., & Tsui, M. S. (2022). Child Well-Being and Rights in the COVID-19 Pandemic: Considerations for Social Work Practice and Acknowledging their Sacrifices. *International Social Work*, 65(1), 3–5. <https://doi.org/10.1177/00208728221091347>
- Onalu, C. E., Chukwu, N. E., & Okoye, U. O. (2020). COVID-19 response and social work education in Nigeria: matters arising. *Social Work Education*, 39(8), 1037–1047.  
<https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1825663>
- Owens, J., Allen, R., Pearson, A., Davies, S., Robinson, C., & Young, A. (2022). The impact of COVID-19 on social care and social work in the UK: A Scoping Review Protocol. *Inplacy Protocol*. <https://inplasy.com/inplasy-2022-3-0174/>
- Özmete, E., & Pak, M. (2020). The Relationship between Anxiety Levels and Perceived Social Support during the Pandemic of COVID-19 in Turkey. *Social Work in Public Health*, 35(7), 603–616. <https://doi.org/10.1080/19371918.2020.1808144>
- Paykani, T., Zimet, G. D., Esmaili, R., Khajedaluae, A. R., & Khajedaluae, M. (2020). Perceived social support and compliance with stay-at-home orders during the COVID-19 outbreak: evidence from Iran. *BMC Public Health*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09759-2>
- Pettersson, C. C., & Hansson, K. (2022). Social Work Responses to Domestic Violence During the COVID-19 Pandemic: Experiences and Perspectives of Professionals at Women’s Shelters in Sweden. *Clinical Social Work Journal*, 2020. <https://doi.org/10.1007/s10615-022-00833-3>
- Pink, S., Fergusson, H., & Kelly, L. (2022). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 413–430.
- Pitrėnaitė-Žilėnienė, B., & Mikulskienė, B. (2014). Suinteresuotųjų požiūrio į e. sveikatos elementus kokybinė diagnostika. *Health Policy and Management*, 1(6), 99–115.  
<https://doi.org/10.13165/spv-14-1-6-07>
- Portalas, O. statistikos. (2021). *Mokyklų nelanko vis daugiau vaikų: priežastys įvairios*. <https://osp.stat.gov.lt/straipsnis-mokyklu-nelanko-vis-daugiau-vaiku>

- Power, K. (2020). The COVID-19 pandemic has increased the care burden of women and families. *Sustainability: Science, Practice, and Policy*, 16(1), 67–73.  
<https://doi.org/10.1080/15487733.2020.1776561>
- Raišienė, A. G., Rapuano, V., Varkulevičiūtė, K., & Stachová, K. (2020). Working from home-Who is happy? A survey of Lithuania's employees during the COVID-19 quarantine period. *Sustainability (Switzerland)*, 12(13). <https://doi.org/10.3390/su12135332>
- Saraniemi, S., Harrikari, T., Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., & Tiitinen, L. (2022). Silenced Coffee Rooms—The Changes in Social Capital within Social Workers' Work Communities during the First Wave of the COVID-19 Pandemic. *Challenges*, 13(1), 8.  
<https://doi.org/10.3390/challe13010008>
- Šedienė, P., Jurkuvienė, R., Butkevičienė, R., Danusevičienė, L., & Gajdosikienė, I. (2020). Integruotos pagalbos modelio paieškos epilepsija sergantiems ir raidos sutrikimų turintiems vaikams bei juos auginančioms šeimoms. *Health Sciences*, 30(5), 73–81.  
<https://doi.org/10.35988/sm-hs.2020.117>
- Stremauskienė, R., & Žibėnienė, G. (2014). *Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai*. 39(3), 86–98.
- Tamašauskaitė, G. (2013). Nuotolinio Darbo Teisinis Reguliavimas. *Teisė*, 89, 189–204.  
<https://doi.org/10.15388/teise.2013.0.1910>
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30–36. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>
- Vaičekauskaitė, R. (2007). *Įvadas*. 55–74.
- Vega, R. P., Anderson, A. J., & Kaplan, S. A. (2015). A within-person examination of the effects of telework. *Journal of Business and Psychology*, 30(2), 313–323.  
<https://doi.org/10.1007/s10869-014-9359-4>
- Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W., & Bendz, T. (2020). An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 429–442. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1800417>
- Wilkins, D., Thompson, S., & Bezeczký, Z. (2020). *Child and Family Social Work during the COVID-19 Pandemic: A Rapid Review of the Evidence in Relation to Social Work Practice, Natural Disasters and Pandemics*. June.
- Yehudai, M., Bender, S., Gritsenko, V., Konstantinov, V., Reznik, A., & Isralowitz, R. (2020). COVID-19 Fear, Mental Health, and Substance Misuse Conditions Among University Social Work Students in Israel and Russia. *International Journal of Mental Health and Addiction*.  
<https://doi.org/10.1007/s11469-020-00360-7>

## SANTRAUKA

Baigiamojo magistro darbo tema – „Socialinės pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms teikimas nuotoliniu būdu COVID-19 pandemijos metu“. Darbe siekta išanalizuoti nuotolinės socialinės pagalbos šeimoms organizavimo ir teikimo ypatumus. Uždaviniai: 1) išryškinti problemas su kuriomis susidūrė šeimos dėl Covid-19 pandemijos metu įvestų karantino apribojimų; išanalizuoti teorines nuotolinio socialinio darbo prielaidas; 3) ištirti nuotolinio socialinio darbo su šeimomis patiriančiomis sunkumus ypatumus COVID-19 pandemijos metu Lietuvoje.

Teorinių nuotolinės socialinės pagalbos šeimai teikimo pandemijos metu aspektų analizei pasitelkti mokslinės literatūros analizės, lyginamosios analizės, apibendrinimo metodai. Empirinio nuotolinės socialinės pagalbos organizavimo ir įgyvendinimo COVID-19 pandemijos laikotarpiu tyrimo duomenų surinkimui taikytas struktūrizuotas interviu. Interviu dalyviai – su šeimomis COVID-19 pandemijos metu Lietuvoje dirbantys socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai. Tyrimo duomenų analizei naudotas turinio analizės metodas.

Nuotolinio socialinio darbo su šeimomis patiriančiomis sunkumus ypatumus COVID-19 pandemijos metu Lietuvoje tyrimo rezultatai parodė, kad šeimų patiriamų sunkumų įveikai teiktos fiziologinių poreikių tenkinimo, ugdymo(si), socializacijos, individualaus konsultavimo paslaugos. Teikdami šias paslaugas COVID-19 pandemijos metu, socialiniai darbuotojai susidūrė su darbo krūvio pokyčiais ir didžiosios dalies funkcijų perkėlimu į nuotolį. Socialinės pagalbos teikimui sunkumus patiriančioms šeimoms pandemijos metu iššūkių sukėlė šalyje įvesti tiesioginio bendravimo ribojimai, šeimų motyvacijos stoka, jų nenoras bendradarbiauti su paslaugų teikėjais, piktnaudžiavimas. Tyrimas išryškino ir technologinio pobūdžio problemas, savalaikės ir profesionalios psichologinės pagalbos stoką, bendravimo su kitomis institucijomis nepakankamumą, didelį socialinę pagalbą teikiančių specialistų darbo krūvį. Nuotolinės socialinės pagalbos efektyvumą COVID-19 pandemijos metu ribojo gyvo bendravimo stoka, šeimų piktnaudžiavimas, socialinės pagalbos teikėjo atitolimas nuo pagalbos gavėjo.

Raktiniai žodžiai: socialinė pagalba, sunkumai, šeimos, socialinis darbas, pandemija.

## SUMMARY

The topic of the final master thesis is "Provision of Social Assistance to Families in Difficulties Remotely During the COVID-19 Pandemic". The work aims to analyze the peculiarities of organizing and providing remote social assistance to families. Tasks: 1) to highlight the problems families face due to the quarantine restrictions imposed during the Covid-19 pandemic; 2) to analyze the theoretical assumptions of remote social work; 3) to study the peculiarities of remote social work with families experiencing difficulties during the COVID-19 pandemic in Lithuania.

Methods of analysis of scientific literature, comparative analysis, and generalization have been used for the analysis of theoretical aspects of the provision of remote social assistance to families during a pandemic. A structured interview was used to collect data from the empirical study on the organization and implementation of remote social assistance during the COVID-19 pandemic. The interviewees were social workers and case managers working with families in Lithuania during the COVID-19 pandemic. The content analysis method was used for the analysis of the research data.

The research on peculiarities of remote social work with families experiencing difficulties during the COVID-19 pandemic in Lithuania showed that physiological needs, education, socialization, and individual counseling services were provided to overcome the difficulties experienced by families. In providing these services during the COVID-19 pandemic, social workers faced changes in workload and the relocation of most functions to distance. The restrictions on providing social assistance to families in difficulty during the pandemic were caused by the restrictions on direct communication introduced in the country, the lack of motivation of families, their reluctance to cooperate with service providers, and their abuse. The research also highlighted technological problems, the lack of timely and professional psychological assistance, the lack of communication with other institutions, and the high workload of specialists providing social assistance. The effectiveness of remote social assistance during the COVID-19 pandemic was limited by the lack of live communication, abuse of families, and the distance of the social assistance provider from the beneficiary.

Keywords: social assistance, difficulties, families, social work, pandemic.