

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

RIMGAUDAS BALEŽENTIS
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SOCIALINIŲ KOMPETENCIJŲ
RAIŠKA DARBE SU ŠEIMOMIS, PATIRIANČIOMIS SOCIALINE
RIZIKA**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė doc. dr. Violeta Jegelevičienė

Vilnius, 2023

TURINYS

IVADAS	3
1. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJOS	6
1.1. Kompetencijų samprata.....	6
1.2. Socialinių darbuotojų kompetencijos.....	10
1.3. Socialinių darbuotojų veiklą reglamentuojantys dokumentai.....	14
1.3.1. Teisės aktai.....	14
1.3.2. Etikos kodeksai.....	18
2. SOCIALINĖS KOMPETENCIJOS	19
2.1. Socialinių kompetencijų samprata.....	19
2.2. Socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos.....	22
2.3. Socialinių kompetencijų vertinimas.....	25
3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS ŠEIMAI	29
3.1. Šeima kaip socialinių paslaugų gavėja.....	29
3.2. Kylančios socialinės problemos šeimose.....	30
3.3. Pagalbos būdai ir priemonės.....	31
4. SOCIALINIŲ KOMPETENCIJŲ RAIŠKA – TYRIMAS	35
4.1. Empirinio tyrimo metodologija.....	35
4.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė.....	41
4.2.1. Santykiai su paslaugų gavėjais.....	42
4.2.2. Šeimos pokytį skatinantis elgesys.....	48
4.2.3. Bendradarbiavimas ir santykiai su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų.....	51
4.2.4. Asmeninės gerovės ir augimo valdymas.....	55
4.2.5. Socialinio darbo patirties vaidmuo.....	59
IŠVADOS	61
REKOMENDACIJOS	63
LITERATŪROS SĄRAŠAS	65
SANTRAUKA	72
SUMMARY	74
PRIEDAS	76
AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA	78

IVADAS

Temos aktualumas. Socialinės kompetencijos dažnai nurodomos kaip svarbus kriterijus lemiantis sėkmę asmeniniame gyvenime, profesinėje ir kitose srityse (Anderson-Butcher ir kt., 2016; Gresham ir kt., 2010; Thompson ir kt., 2020). Mokslinėje literatūroje įvardijama, kad jos pasireiškia socialinėse situacijose, t. y. santykiuose su aplinkiniais (Lekavičienė, 2001; Samašonok, 2018; Thompson ir kt., 2020). Socialinio darbo profesijos atstovai betarpiškai dirbdami su paslaugų gavėjais yra tokia santykiuose. Būtent socialinės kompetencijos padeda jiems efektyviai sąveikauti socialiniame kontekste siekiant profesinių tikslų. Organizacijos lygiu darbuotojų kompetencija – yra svarbus išteklius, leidžiantis organizacijai siekti savo tikslų. Nuo socialinių paslaugų įstaigoje dirbančių darbuotojų kompetencijų priklauso įstaigos teikiamų socialinių paslaugų kokybė, jos bei socialinio darbo kaip profesijos prestižas (Indrašienė ir Garjonienė, 2007). Todėl tyrinėjant šią sritį gautas žinias galima panaudoti socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų efektyvumui padidinti.

Socialinis darbuotojas, siekiantis, jog paslaugų gavėjas įgytų socialinių kompetencijų, pats savo pavyzdžiu turi demonstruoti tokį elgesį. Todėl socialiniai darbuotojai, ugdydami savo socialines kompetencijas, kartu ugdo ir klientų kompetencijas. Egzistuoja įvairių tyrimų, nagrinėjančių, kas nulemia jų turėjimą bei raišką. Nors ir nepavyko rasti vienos apibendrinančios metaanalizės, įvairiuose šaltiniuose dažnai laikoma, kad tai yra: 1) dalinai asmeninė charakteristika (pavyzdžiui, ekstraversija), 2) dalinai išmoktas dalykas (mokantis, stebint, praktikuojant) (Hochwarter ir kt., 2006; Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Padykula ir Horwitz, 2012; Samašonok, 2018). Ne visi gimsta ekstravertais ar turi reikalingų socialinių įgūdžių, todėl gera žinia yra ta, kad to galima išmokti. Vienas iš socialinių kompetencijų ugdymo būdų – praktiškai sąveikauti socialiniame kontekste, gebėti reflektuoti gautą patirtį ir iš to mokytis (Buzaitytė-Kašalynienė, 2018; Gudinavičius, 2019; Motiečienė, 2012). Socialiniai darbuotojai, teikdami paslaugas įvairiems klientams, dažnai yra tokioje socialinėje sąveikoje, kuri yra lyg terpė saviugdai. Tos terpės specifika (šiuo atveju darbas su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką) nulemia tam tikrų socialinių kompetencijų ugdymą ir raišką. Kitas (ir dažnai pageidautinas) būdas kelti kvalifikaciją – perimant kolegų gerą patirtį (Gudžinskienė ir Mačiukienė, 2012). Todėl prasminga tokią patirtį rinkti ir apibendrinti.

Temos ištirtumas. Nors socialinė kompetencija yra plačiai paplitusi sąvoka ir tyrinėjama įvairių mokslininkų, tačiau socialinio darbo sferoje jai skirta mažai dėmesio. 2022 metais rugsėjo mėnesį Lietuvos akademinėje elektroninėje bibliotekoje eLABa atlikus straipsnių, kurių pavadinime yra frazė „socialinės kompetencijos“, paiešką buvo rasti 47 įrašai. Iš jų tik du straipsniai skirti žmonių su negalia socialinėms kompetencijoms. Tačiau net 37 įrašai (79 %) skirti jaunimo – vaikų, paauglių, studentų – socialinėms kompetencijoms (Anderson-Butcher ir kt., 2016; Gedvilienė,

2015; Gedvilienė ir Stancikas, 2019; Gričiūtė ir Cibulskaitė, 2010; Iždonaitė-Medžiūnienė, 2009; Janulienė, 2008; Kalasauskienė, 2015; Lekavičienė, 2000, 2001; Magelinskaitė-Legkauskienė ir kt., 2017; Rogilo, 2012; Samašonok, 2018; Samašonok ir Juškevičienė, 2020, 2021; Šniras, 2013; Thompson ir kt., 2020; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004). Tai turi prasmę dviem aspektais: 1) ši grupė vis dar dalyvauja ugdymo procese ir yra imliausia naujoms žinioms, todėl laiku nustačius jos problemines vietas galima atlikti reikiamas intervencijas siekiant palengvinti jaunimo pritaipimą visuomenėje; 2) tai suteikia naudingos informacijos įvairioms ugdymo įstaigoms (taip pat ir aukštosioms mokykloms) rengiant mokymo programas mokiniams bei studentams.

Tuo tarpu socialinio darbo sferai skirti mokslininkų darbai dažniausiai orientuoti į profesines bei bendrąsias kompetencijas (Adomaitienė ir Balčiūnienė, 2017; Gallagher ir kt., 2020; Gudinavičius, 2019; Gudžinskienė, 2010; Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010; Holden ir kt., 2017; Končiuvienė, 2009; Merfeldaitė ir Dilytė, 2016; Sadauskas ir Leliūgienė, 2010; Stremauskienė ir Žibėnienė, 2015; Wang ir Chui, 2017; Zaikauskienė, 2012). Kartais socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos tyrinėjamos per giminingas sąvokas, pavyzdžiui, komunikacines (bendravimo) kompetencijas (Kiaunytė ir Puidokienė, 2011; Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011) arba tarpasmenines (santykio) kompetencijas (Gudinavičius, 2019; Padykula ir Horwitz, 2012).

Mokslinė problema. Tačiau socialinių kompetencijų sąvoka turi savo specifiką ir savo turiniu skiriasi nuo aukščiau paminėtų kompetencijų, todėl jai reikalingas atskiras dėmesys. Jos nagrinėjimas socialinio darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, kontekste praplėstų negausias šiai temai skirtas studijas.

Kaip buvo minėta, socialinių kompetencijų raiška priklauso nuo įvairių vidinių ir išorinių veiksnių. Tai gali būti tiek įgimtos charakterio savybės, tiek bazinės šeimos ypatybės (pavyzdžiui, autoritarinis, demokratinis arba liberalusis auklėjimo stiliai), tiek įvairių (vaikų bei suaugusiųjų) socialinių įgūdžių ugdymo programų specifika (Hochwarter ir kt., 2006; Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Padykula ir Horwitz, 2012; Samašonok, 2018). Socialinio darbo su šeimomis aplinka taip pat specifiškai įtakoja socialines paslaugas teikiančių darbuotojų socialines kompetencijas (žinias, įgūdžius ir vertybes) ir jų raišką, o šiai specifikai įvertinti reikalingas atskiras tyrimas.

Vis dar kyla neaiškumų, kaip ir kokias socialines kompetencijas reikėtų ugdyti. 2004 metais atliktoje pedagogų apklausoje (Šmitienė ir Braslauskienė, 2004, p. 155) rašoma, kad „*dauguma respondentų mano, kad jiems reikėtų tobulinti socialinę kompetenciją, tačiau net 52,08 % nežino kaip*“. Tam pirmiausia svarbu tinkamai įsivardinti, ką reikėtų ugdyti. R. Lekavičienė ir D. Antinienė (2012) mini, kad mokslininkams kyla iššūkis įvardyti socialinius įgūdžius, kurie gali būti priskiriami socialiai kompetentingam elgesiui. Čia vieni autoriai daugiau dėmesio skiria gebėjimams spręsti problemas, priimti sprendimus, pažinti save, įveikti stresą, reaguoti empatiškai, o kiti – socialinio elgesio rezultatams, t. y. tarpusavio santykių kokybei, draugų turėjimui,

populiarumui (Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004). Tinkamas tokių kompetencijų nustatymas padėtų atpažinti socialiniam darbuotojui svarbius įgūdžius, kurie prisideda prie socialinių paslaugų kokybės kėlimo. Vienas iš būdų juos nustatyti – kaupti ir apibendrinti gerąją patirtį.

Apibendrinant pateiktą problematiką, šiame darbe mokslinė problema formuluojama klausimu – kokios yra socialines paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms teikiančių darbuotojų socialinės kompetencijos ir kaip jos padeda siekti profesinių tikslų (kliento pokyčio, įgalinimo ir kt.)?

Tyrimo objektas – socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, socialinių kompetencijų raiška.

Tyrimo tikslas – ištirti socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, socialinių kompetencijų raiškos ypatumus.

Tyrimo uždaviniai:

1. apibūdinti socialinių kompetencijų sampratą socialinio darbo kontekste;
2. apibūdinti socialinių darbuotojų socialines kompetencijas;
3. atskleisti, kokios socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos ir kaip reiškiasi teikiant socialines paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką.

Tyrimo naudojami metodai – mokslinės literatūros analizė, apklausa bei struktūrinė turinio analizė. Tyrimo strategija: kokybinis tyrimas. Duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu.

1. SOCIALINIO DARBUOTOJO KOMPETENCIJOS

1.1. Kompetencijų samprata

Socialinės kompetencijos sąvoką sudaro dvi dedamosios: „socialinė“ ir „kompetencija“. Šiame skyriuje daugiau dėmesio bus skiriama „kompetencijos“ daliai, o „socialinė“ dalis bus aprašyta vėliau.

Tarptautinių žodžių žodyne (Vaitkevičiūtė, 2007) pateikiamos dvi žodžio „kompetencija“ (lot. *competentia* – priklausomybė) reikšmės: 1) funkcinis gebėjimas adekvačiai atlikti tam tikrą veiklą, turėti jai pakankamai žinių, įgūdžių, energijos; 2) kurio nors organo ar pareigūno teisių ir pareigų, kurias numato to organo statusas ar nuostatai, visuma. Tame pačiame žodyne nurodomos žodžio „kompetentingas“ (lot. *competens, competentis* – atitinkantis, gebantis) reikšmės: 1) gerai ką išmanantis, nusimanantis; 2) turintis teisę ką spręsti ar daryti.

V. Gudžinskienė ir J. Norvaišaitė (2010) apibendrina, kad kompetencija – gebėjimas tam tikromis aplinkybėmis pritaikyti savo turimas žinias, įgūdžius ir vertybes. Panašaus požiūrio laikosi ir kiti mokslininkai (Končiuvienė, 2009; Zaikauskienė, 2012).

Gebėjimai, sugebėjimai, gabumai – individualios lavinamos žmogaus psichofiziologinės ir psichologinės ypatybės (atmintis, dėmesys, kalba, mąstymas, pojūčiai, suvokimas, vaizduotė ir kita), kurios padeda lengvai išmokyti arba atlikti tam tikrą veiklą ir neišnyksta keičiantis amžiaus tarpsniais (*Visuotinė lietuvių enciklopedija*, s. a.). Juos dažniausiai galima stebėti ugdymosi procese, įvertinti bei pamatuoti (pavyzdžiui, įvairiais testais). Gebėjimai dažnai skirstomi į: bendruosius – reikalingus bet kuriai veiklai (imlumas, jautrumas, gera atmintis, kūrybingumas, nuovokumas, pastabumas ir kt.); specialiuosius – reikalingus tam tikrai veiklos rūšiai (jautrumas garsams, spalvoms, formoms). V. Gudžinskienė ir J. Norvaišaitė (2010) dar prideda profesinių gebėjimų kategoriją, kurią pagal aukščiau pateiktą apibrėžimą galima būtų priskirti prie specialiųjų gebėjimų.

Gabumai gali būti įgimti (anatominiai ir fiziologiniai nervų sistemos, smegenų ypatumai) arba lavinami intensyviu darbu, mokymusi, valios pastangomis (įgyti žinių ir įgūdžių). Jie gali parodyti, kaip greitai, lengvai ir tvirtai žmogus, palyginus su kitais, tomis pačiomis sąlygomis, išmoka atlikti kokią nors veiklą.

Pagrindiniai veiksniai, padedantys kompetentingai atlikti savo darbą yra žinios ir įgūdžiai. Visuotinė lietuvių enciklopedija nurodo, kad „žinios“ – kokios nors veiklos (veiksmų sistemos, veikimo metodų ir kt.) įsiminti vaizdiniai, sąvokos, teiginiai, schemas. Jos gali paaiškinti tikrovės daiktus, procesus, veikimo būdus, normas, etalonus ir kt. Žinios padeda siekti norimų tikslų / rezultatų. Jų įsisąmoninimo procesą nagrinėja didaktika ir mokymo psichologija. Kompetencija siejama su gebėjimu pritaikyti turimas žinias praktikoje.

Galima teigti, kad įgūdis yra praktikos komponentas, apjungiantis žinias ir vertybes bei paverčiantis jas veiksmis. Tai per ilgalaikį kartojimą išmoktas (automatizuotas) veiksmas arba veiksmų visuma. Ši veikla praktikoje realizuoja turimas žinias ir vertybes. L. C. Johnson (2003) (cit. iš Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010) įgūdžius apibūdina kaip mokėjimą panaudoti žinias, asmenines savybes, talentą ir išteklius. Refleksija ir žinių pritaikymas praktikoje padeda tuos įgūdžius ugdyti.

Pagal atliekamų veiksmų pobūdį įgūdžius galima skirstyti į mąstymo (pavyzdžiui, automatizuotas anksčiau spręsto uždavinio sprendimo būdas), kalbėjimo, suvokimo arba percepcinius (gerai žinomo, ne kartą anksčiau suvokto dalyko savybių automatizuotas jutiminis atspindėjimas), motorinius (automatizuoti judesiai, pavyzdžiui, teksto rinkimas klaviatūra, naudojimasis koku nors įrankiu), socialinius (pavyzdžiui, nekalbinio bendravimo) (*Visuotinė lietuvių enciklopedija*, s. a.). Įgūdžiai gali būti neįsisąmoninti ir dalinai įsisąmoninti. Sąmoningumas padeda įgūdžius kontroliuoti, reguliuoti, tobulinti ir keisti. Jiems susidaryti padeda tam tikri veiksniai: motyvacija, mokslumas, mokymosi pažanga, pratybos, pastiprinimas, viso veiksmo mokymasis (iš karto arba dalimis). Įgūdžiai turi tendenciją nykti, jeigu ilgesnį laiką yra nepraktikuojami. Jie taip pat gali susilpnėti dėl žmogaus fizinės ar psichologinės būsenos: nuovargio, nemigos, ligos ar patiriamo streso.

Vertybės nusako žmogaus įsisąmonintas ar neįsisąmonintas dorovines, estetines, politines, religines nuostatas ir įsitikinimus. Kitaip tariant jos parodo, kam asmenybė teikia pirmenybę. Vertybės samprata apima gėrio, dorybės, socialinio teisingumo, tiesos, pareigos, grožio, šventumo ir kitas filosofines sąvokas (*Visuotinė lietuvių enciklopedija*, s. a.). Žinias galima įrodyti, o vertybės – neįrodomos.

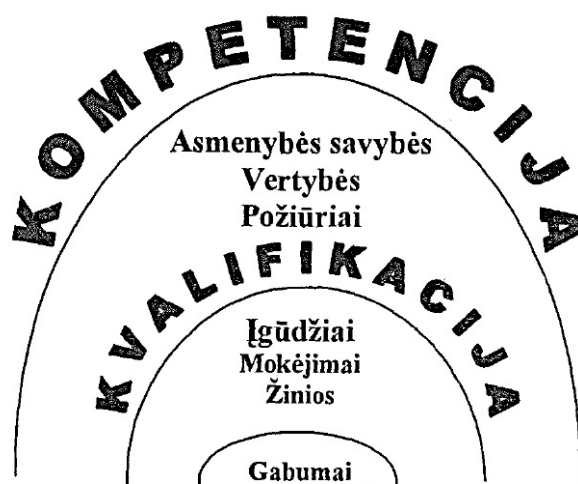
Vienais atvejais vertybės sutapatinamos su įsitikinimais ir veiklos motyvais, o kitais – su normomis bei taisyklėmis. Bendras bruožas yra tai, kad vertė kažkam suteikiama. Ji neegzistuoja savaime, bet pasireiškia individui atliekant socialinį vaidmenį (Vyšniauskienė ir Minkutė, 2008, cit. iš Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010). Vertybės gali pasireikšti įvairiose sferose: kultūrinėje, socialinėje, darbinėje, teisinėje ir kt. Jos padeda spręsti kylančius vidinius prieštaravimus. Vertybes gali nulemti kultūrinis paveldas, grupė, su kuria susijęs individas, asmeninė patirtis (Johnson, 2001, cit. iš Zaikauskienė, 2012).

V. Bertulienė (2013) kompetencijas apibūdina kaip dinamišką žinių, supratimo, gebėjimų, įgūdžių (taip pat asmeninių savybių, požiūrių, vertybių) derinį, kuris reikalingas tam tikroms veikloms atlikti. Ji skiria dviejų grupių kompetencijas – bendrąsias ir dalykines. Dalykinės (profesinės) kompetencijos susijusios su profesine veikla ir apima atitinkamos srities teorines žinias bei praktinius gebėjimus (įgūdžius). Tuo tarpu bendrosios kompetencijos apima gebėjimus analizuoti, apibendrinti, dirbti komandoje, vadovauti, bendrauti. Bendrąsias kompetencijas galima

laikyti holistine asmens galimybių raiška (Zubrickienė ir Adomaitienė, 2016). Tai yra plačios paskirties gebėjimai, žinios, įgūdžiai, vertybės, požiūriai, kuriuos galima panaudoti įvairiose situacijose.

I. Zubrickienė ir J. Adomaitienė (2016, p. 152) apibrėžia, kad kompetencija – tai žmogaus „žinios, įgūdžiai, mokėjimai, požiūriai, asmenybės savybės, atitinkami elgesio modeliai, kurie sudaro veiklos pagrindą ir lemia profesionalų arba kvalifikuotą profesinių funkcijų atlikimą, parodantį asmens kvalifikuotą žinojimą, kvalifikacijos raišką arba gebėjimą veikti“. L. M. Spencer ir S. M. Spencer (1993) (cit. iš Zubrickienė ir Adomaitienė, 2016) pasiūlytas kompetencijų modelis akcentuoja gebėjimus – asmenines charakteristikas (kurios gali būti ugdomos). Jos atsispindi elgesyje, kai žmogus atlieka kokią nors veiklą. T. y. individas pasižymės tam tikra kompetencija tuomet, jeigu gebės ją pritaikyti praktikoje. Kompetencijoms priskiriamos tos charakteristikos, kurios turi įtakos veiklos rezultatams.

Skiriami hierarchinis ir dinaminis kompetencijų aspektai (Jucevičienė ir Lepaitė, 2000; Virgailaitė-Mečkauskaitė, 2011; Zubrickienė ir Adomaitienė, 2016). Jos nėra statiškos, priklauso nuo socialinio konteksto, jas svarbu tobulinti. Kompetencijos parodo gebėjimą perkelti žinias ir įgūdžius į naujas situacijas bei efektyviai prisitaikyti prie aplinkos siekiant savo tikslų.



1 pav. Kompetencijos termino struktūra (Jucevičienė ir Lepaitė, 2000, p. 47).

F. Delamare Le Deist ir J. Winterton (2005) pateikia kompetencijos tipologiją, kurią sudaro 4 dimensijos: profesinė, asmeninė, konceptuali ir operacinė.

1) Profesinės (dalykinės) kompetencijos parodo gebėjimą atlikti veiksmus, reikalingus darbe siekiant užbrėžtų tikslų. Šios kompetencijos paprastai lavinama profesinio mokymo / ugdymo būdu. Jos susijusios su motyvacija, gebėjimu atlikti užduotis ir spręsti problemas remiantis turimomis

dalykinėmis žiniomis bei metodais. Profesijai būtinos kompetencijos apima konceptualias (kognityvines, pažinimo, žinių ir supratimo) bei operacines / veiklos (funkcinių, psichomotorinių ir taikomųjų įgūdžių) kompetencijas.

2) Asmeninės kompetencijos apima gebėjimą veikti autonomiškai, spręsti problemas savarankiškai, bendradarbiauti, būti lanksčiam, turėti kritinį požiūrį, pasitikėjimą savimi, tvirtumą, atsakomybę, profesines ir etines vertybes. Jos nusako gebėjimą: a) suprasti bei vertinti augimo galimybes, reikalavimus ir ribotumus įvairiose gyvenimo srityse (šeima, darbas, viešas gyvenimas); b) tobulinti savo įgūdžius; c) spręsti ir kurti gyvenimo planus. Asmenines kompetencijas sudaro santykinai ilgalaikės individualios savybės. Jos taip pat gali būti konceptualios (metakompetencijos: gebėjimas mokytis) ir operacinės / veiklos (socialinės kompetencijos: elgesys bei nuostatos).

	Profesinė	Asmeninė
Konceptuali	Kognityvinės kompetencijos (žinios) (įgūdžiai)	Metakompetencijos (gebėjimas mokytis, reflektuoti) (vertybės, nuostatos, elgsena)
Operacinė	Funkcinės kompetencijos	Socialinės kompetencijos

2 pav. Kompetencijų tipologija (Delamare Le Deist ir Winterton, 2005, p. 39).

F. Delamare Le Deist ir J. Winterton (2005) nurodo, kad kognityvinės, funkcinės ir socialinės kompetencijos atitinka tradicinį žinių, įgūdžių ir požiūrių modelį. Metakompetencijos skiriasi nuo pirmų trijų ir yra susijusios su gebėjimu įgyti tas tris kompetencijas. Visos šios kompetencijos padeda asmeniui būti efektyviam savo veikloje (taip pat ir dirbant socialinį darbą).

Apibendrinant aukščiau paminėtus mokslininkų darbus, šį F. Delamare Le Deist ir J. Winterton (2005) modelį galima papildyti gebėjimu pritaikyti žinių, įgūdžių ir vertybių komponentus savo veikloje.



3 pav. Apibendrintas kompetencijų sampratos modelis (sudaryta autoriaus).

3 pav. pavaizduotame apibendriname kompetencijų sampratos modelyje žinias, įgūdžius ir vertybes galima priskirti įgyjamoms kompetencijoms, o gebėjimą jas pritaikyti savo veikloje bei mokytis – vidinėms asmeninėms charakteristikoms (kurios irgi gali būti ugdomos). Šis modelis bus toliau naudojamas nagrinėjant socialinių darbuotojų kompetencijas.

1.2. Socialinių darbuotojų kompetencijos

Socialines paslaugas teikiančiose įmonėse personalas yra vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų teikimo elementų, nuo kurių priklauso klientų poreikių patenkinimo, problemų sprendimo ir paslaugų kokybė. Kokybiškų socialinių paslaugų teikimui būtini kvalifikuoti darbuotojai (Gudžinskienė, 2010). Ši profesija reikalauja kritiško, sistemiško, analitiško mąstymo. Tokių gebėjimų turėjimas padeda lengviau įvertinti paslaugų gavėjo poreikius, problemas bei sudaryti tinkamą veiksmų planą siekiant norimų rezultatų. Tinkamos kompetencijos padeda socialiniam darbuotojui būti kūrybingam, lanksčiam bei sugebančiam padėti klientui siekti norimo pokyčio.

Socialinis darbas yra sudėtinga ir praktinę veiklą orientuota daugiaplanė specialisto veikla, įgalinanti ir padedanti siekti pokyčių asmeniui arba šeimai konkrečioje probleminėje situacijoje su tikslu pagerinti jo / jos gyvenimo ir veiklos sąlygas (*Kompleksinis požiūris į socialinį darbą: metodika*, 2010; Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2023; Zaikauskienė, 2012). Priklausomai nuo situacijos, socialinio darbuotojo veiklos sritis gali būti labai įvairi. Teikdamas pagalbą vienam šeimos nariui, jis ir pagalbos teikimo procesą gali įtraukti ir kitus šeimos narius bei įvairius kitų sričių specialistus (ugdymo, teisėsaugos, užimtumo tarnybos, sveikatos priežiūros ir kt.) Tokia pagalba siekiama mažinti asmens ar šeimos socialinę atskirtį, padidinti jo / jos gebėjimą (pri)pažinti ir spręsti kylančius sunkumus, rasti reikiamų išteklių ir tinkamai jais pasinaudoti.

Socialinis darbuotojas turi suvokti visuomenėje vykstančius procesus, socialinės atskirties sampratą, nelygybės apraiškas, kultūrą ir kitas aplinkybes, įtakančias žmogaus elgesį. Tai jam padeda kompleksiskai pažvelgti į asmens problemą ir išplečia suvokimą apie asmenų pasirinkimo galimybes adaptuojantis šiuolaikinėje visuomenėje. „*Socialinio darbo tikslas yra asmens / šeimos tarpusavio santykių ir santykių su visuomene atkūrimas, siekiant mažinti socialinę atskirtį, didinant socialinę kompetenciją, gebėjimą pasirūpinti savimi ir artimaisiais, pagerinti gyvenimą*“ (Kompleksinis požiūris į socialinį darbą: metodika, 2010, p. 139).

Socialinio darbuotojo kompetencijos parodo gebėjimą kokybiškai atlikti darbą, siekiant nustatytą socialinio darbo tikslų. Dažniausiai išskiriamos šios socialinio darbuotojo užduotys, kurias galima vadinti kompetencijų sritimis: 1) poreikio ar socialinės problemos nustatymas ir analizavimas; 2) paramos planavimas; 3) intervencija ir paramos teikimas; 4) paramos įvertinimas; 5) paramos koordinavimas; 6) bendradarbiavimas (su socialiniais partneriais); 7) profesinės kompetencijos ugdymas (Adomaitienė ir Balčiūnienė, 2017; Bertulienė, 2013; Gallagher ir kt., 2020; Dirgėlienė ir Kiaunytė, 2006, cit. iš Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010; Kieran O’Hagan, 1997, cit. iš Ivanauskienė ir Varžinskienė, 2003). J. Adomaitienė ir R. Balčiūnienė (2017) nurodo, kad socialinių paslaugų teikėjų veiklos sfera apima konsultavimo, informavimo, sociokultūrinės, socialinių įgūdžių ugdymo, socialinės apsaugos paslaugas įvairių socialinių grupių žmonėms dėl senatvės, neįgalumo, ligos, bedarbystės ir kitų atvejų.

V. Bertulienė (2013) atskleidė, kad, aukštosios mokyklos socialinio darbo absolventų vertinimu, profesinėje veikloje svarbiausi dalykiniai gebėjimai tai – abipusio pasitikėjimo santykių su paslaugų gavėju užmezgimas ir palaikymas, bendravimas su klientu jo suvokimo lygmeniu, įvairių socialinio darbo metodų išmanymas ir gebėjimas juos taikyti. (Kaip matyti, akcentuojamos kompetencijos, padedančios socialinėse sąveikose.) Iš bendrųjų gebėjimų profesinėje veikloje svarbūs – bendravimo įgūdžiai, gebėjimas organizuoti, planuoti, priimti sprendimus bei spręsti problemas.

Atsižvelgiant į socialinių darbuotojų veiklos sritį ar klientų grupę, paslaugoms teikti reikalingos kompetencijos gali šiek tiek skirtis. Pavyzdžiui, O. Merfeldaitė ir J. Dilytė (2016) nurodo, kad socialinių darbuotojų, dirbančių su jaunimu, pagrindinės kompetencijos yra: pasitikėjimu grįstų tarpusavio santykių kūrimas, gebėjimas dirbti su jaunimo grupe, empatija, gebėjimas imtis iniciatyvos, lankstumas ir kūrybingas reagavimas kylančiose situacijose. O daugiausia iššūkių kyla siekiant suprasti ir išlaikyti profesinio vaidmens ribas (nepereinant į asmeniškumus) bei sprendžiant įvairias problemas (trūksta įgūdžių). Šiame magistro baigiamajame darbe bus tiriami specialistai, dirbantys su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką.

Apibendrinant įvairius šaltinius (Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010; Indrašienė ir Garjonienė, 2007; Įsakymas „*dėl Socialinio darbo studijų krypties aprašo patvirtinimo*“, 2021;

Įsakymas „dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2022; Ivanauskienė ir Varžinskienė, 2003; Končiuvienė, 2009; Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011; Merfeldaitė ir Dilytė, 2016) galima teigti, kad socialinių darbuotojų kompetencijos atitinka 1.1 poskyryje pateiktą modelį, kurį sudaro gebėjimas pritaikyti socialinio darbo veikloje žinias, įgūdžius ir vertybes / nuostatas.

Y. Wang ir E. Chui (2017) remdamasis M. Bogo (2010) nurodo, kad socialinio darbo kompetencijos yra dviejų tipų: metakompetencijos ir procedūrinės (operacinės). Metakompetencijas sudaro 4 susiję sritys: 1) kognityvinės / konceptualios kompetencijos, susijusios su problemų sprendimu, kritiniu mąstymu, kūrybingumu ir analitiniais gebėjimais; 2) tarpasmeninių santykių kompetencijos atspindi socialinių darbuotojų gebėjimą kurti pozityvų santykių užmezgant ryšį su paslaugų gavėjais, kolegomis ar supervizoriais; 3) asmeninės arba profesinės kompetencijos, susijusios su gebėjimais mokytis ir veikti organizacijoje atliekant profesinį vaidmenį; 4) socialinio darbo vertybės ir etika. Metakompetencijų turėjimas leidžia ugdyti procedūrines kompetencijas, kurias sudaro gebėjimai: 1) įvertinti; 2) atlikti intervenciją; 3) komunikuoti profesiniu lygmeniu. Taip skirstomas procedūrinės kompetencijas galima prilyginti įgūdžiams, o kognityvines – žinioms.

1 lentelė. Socialinio darbo kompetencijos pagal Y. Wang ir E. Chui (2017)

	Kategorijos	Konceptuali dimensija	10 operacionalizuotų ir pamatuojamų konstruktyvų
Socialinio darbo kompetencijos	Meta-kompetencijos	Kognityvinės / konceptualios Tarpasmeninės / santykių Asmeninės / profesinės Vertybės / etika	Profesinių žinių ugdymas Komandinis darbas Santykių kūrimas Profesinis atsparumas Profesinės vertybės ir etika
	Procedūrinės kompetencijos	Įvertinimo Intervencijų Bendravimo / prezentavimo	Terapiniai įgūdžiai Įžvalgų įgūdžiai Palaikymo įgūdžiai Atvejo vadybos įgūdžiai Darbo bendruomenėje įgūdžiai

Socialiniame darbe žinios yra tarsi pagrindas, ant kurio statomos kitos kompetencijos. Jos padeda kokybiškai atlikti savo darbą ir apima teoriją, susijusią su socialinio darbo sfera, socialine gerove, socialinių problemų analize, įgalinimo bei motyvavimo strategijomis, žmogaus elgesiu. Socialinio darbo teorinės žinios yra susipynusios su kitomis disciplinomis ir turi sąsajų su psichologija, sociologija, filosofija, edukologija bei ekonomika. Jos apibrėžia socialinio darbo paskirtį, veiklos tikslą bei pritaikomumą konkrečioje situacijoje. Žinios apie konkrečius metodus padeda atlikti tinkamas intervencijas įvairiose situacijose. B. R. Compton ir B. Galaway (1999) (cit.

iš Ivanauskienė ir Varžinskienė, 2003) nurodo, kad socialiniam darbuotojui reikalingos trejopo pobūdžio žinios: 1) žinios apie individo elgesį ir jo adaptaciją; 2) žinios apie situaciją, bendruomenę, jos institucijas ir įvairius išorinius resursus; 3) žinios, padedančios suprasti sąveiką tarp asmens ir aplinkos (tokia sąveika gali skatinti / slopinti individo augimą arba skatinti / slopinti aplinkos gebėjimą paremti žmogiškąjį potencialą).

Įgūdžiai apibūdina socialinių darbuotojų gebėjimą panaudoti turimas žinias bei vertybes praktikoje siekiant suteikti efektyvias paslaugas savo klientams. V. Ivanauskienė ir L. Varžinskienė (2003) cituodamos L. C. Johnson (2001) socialinio darbo įgūdžius skirsto į šias sritis: 1) informacijos kaupimo ir vertinimo; 2) profesionalumo didinimo ir pritaikymo; 3) praktinės veiklos su individualiais, grupėmis ar bendruomenėmis; 4) vertinimą. Be šių įgūdžių socialinis darbuotojas taip pat turi išsiugdyti gebėjimą reflektuoti bei suvokti save, empatiją, gebėjimą bendrauti, organizuotumą, kūrybingumą, gebėjimą dirbti kolektyve, taktiškumą, matematinį bei kompiuterinį raštingumą.

Vertybės bei etika yra socialinio darbuotojo kompetencijų dalis. Tai – nuostatos ir požiūris į paslaugų gavėją. Socialinis darbuotojas turi vadovautis tokiomis vertybėmis kaip pagalba ir meilė artimui, empatija, teisingumas, lygiavertiškumas, nediskriminacinis požiūris, kantrumas, susivaldymas ir pan. (Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010). Tai padeda puoselėti bendrumą ir kurti pagarbų santykį su klientu. L. C. Johnson (2001) (cit. iš Ivanauskienė ir Varžinskienė, 2003) įvardija, kad socialinio darbo praktika paremta tokiomis vertybėmis kaip individo vertė, orumas, apsisprendimo laisvė, konfidencialumas. Vertybės dažnai įvardijamos įvairiuose kodeksuose (pavyzdžiui, Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse). Tačiau socialinis darbuotojas teikdamas paslaugas kreipia dėmesį ne tik į visuomenės, kliento, organizacijos (kurioje dirba), profesines, bet ir į savo asmenines vertybes.

V. Ivanauskienė ir L. Varžinskienė (2007) nustatė, kad socialinio darbo praktikams svarbiausios profesinės vertybės – konfidencialumas, priėmimas asmens kaip svarbiausio visuomenėje, įgalinimas bei profesinė atsakomybė; o mažiausiai svarbios vertybės – (atkaklios) pastangos dėl kliento, individualizacija (skirtumų išryškėjimas), paslaugų gavėjo teisė pasirinkti. Šių mokslininkų atliktame tyrime tarp atvirų atsakymų vyravo į žmogaus priėmimą orientuotos vertybės: supratimas, tolerancija, kantrybė, pagarba, priėmimas, empatija, sugebėjimas išklausti ir išgirsti, geranoriškumas, nuoširdumas, atvirumas.

Kaip matyti iš poskyryje pateiktos medžiagos, socialinio darbo srityje sutinkamas kompetencijų modelis atitinka 1.1 poskyryje aptartą gebėjimą pritaikyti savo veikloje (šiuo atveju teikiant socialines paslaugas) žinias, įgūdžius ir vertybes. Socialinio darbo žinios turi sąsajų su psichologija, sociologija, filosofija, edukologija bei ekonomika; apima žinias apie individo elgesį, socialinį kontekstą, įvairius resursus. Įgūdžiai yra susiję su santykių kūrimu, bendravimu,

bendradarbiavimu, empatija, organizuotumu, planavimu, problemų sprendimu, projektų valdymu, kompiuteriniu raštingumu, lankstumu, kūrybingumu, konsultavimu, krizių valdymu ir kt. Antrame skyriuje šis modelis bus susiaurintas, adaptuojant jį socialinių darbuotojų socialinėms kompetencijoms, ir bus panaudotas šioms kompetencijoms apibūdinti.

1.3. Socialinių darbuotojų veiklą reglamentuojantys dokumentai

1.3.1. Teisės aktai

Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministro įsakyme (Įsakymas „*dėl Reglamentuojamų profesijų sąrašo patvirtinimo*“, 2022) socialinis darbuotojas yra įtrauktas į reglamentuojamų profesijų sąrašą. O vienas iš svarbiausių šią sritį reglamentuojančių dokumentų – Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. Jame nurodyta, kad socialinis darbas – „*i praktinę veiklą orientuota profesinė veikla, įgalinanti asmenis, šeimas, asmenų (šeimų) grupes ir bendruomenes spręsti tarpusavio santykių, socialines problemas ir (ar) išvengti galimų socialinių problemų ateityje, skatinanti socialinę kaitą, gerinanti gyvenimo kokybę, užtikrinanti žmogaus teises, didinanti socialinę įtrauktį ir stiprinanti solidarumą bei socialinį teisingumą*“. Socialinis darbuotojas teikdamas paslaugas vadovaujasi šiais principais: 1) sąžiningumo: veikia sąžiningai, patikimai, empatiškai, pirmenybę teikdamas asmens ar šeimos interesams; 2) bendradarbiavimo: kuria, palaiko ir stiprina santykius tarp asmenų, šeimų, grupių, bendruomenių, skatindamas dialogą, dalyvavimą bei įsitraukimą; 3) profesionalumo užtikrinimo: analizuoja savo priimamus sprendimus, atliekamus veiksmus, pasiektus rezultatus, ugdo profesinę kompetenciją, domisi socialinio darbo naujovėmis ir jas taiko darbe (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2023).

Socialinėmis paslaugomis suteikiama pagalba asmeniui ar šeimai dėl amžiaus, neįgalumo, socialinės rizikos, socialinių problemų iš dalies ar visiškai neturinčiam gebėjimų arba galimybių savarankiškai rūpintis asmeniniu ar šeimos gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Jų tikslas – sudaryti sąlygas asmeniui ar šeimai ugdyti gebėjimus ir galimybes savarankiškai spręsti savo socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene, mažinti socialinę atskirtį (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2023).

Socialinės paslaugos skirstomos į prevencines, bendrąsias ir specialiąsias (Įsakymas „*dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo*“, 2023; Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2023). Socialiniams darbuotojams svarbu išsiugdyti kompetencijas, reikalingas šioms paslaugoms teikti. Jos valdomos ir teikiamos vadovaujantis šiais principais: 1) bendradarbiavimo; 2) dalyvavimo; 3) kompleksiskumo; 4) prieinamumo; 5) socialinio teisingumo; 6) tinkamumo; 7) veiksmingumo; 8) visapusiškumo; 9) įgalinimo; 10) subsidiarumo; 11) asmens garbės ir orumo apsaugos; 12) partnerystės.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos įsakyme (Įsakymas „*dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo*“, 2022) išskiriamos šios socialinių darbuotojų kompetencijų sritys: 1) bendrosios kompetencijos; 2) profesinės kompetencijos – žinių, įgūdžių, gebėjimų, vertybinių nuostatų ir patirties visuma, reikalinga kokybiškai profesinei veiklai vykdyti; 3) specialiosios kompetencijos – specifinės žinios, gebėjimai, įgūdžiai ir nuostatos, reikalingos tam tikroms konkrečioms funkcijomis atlikti.

2 lentelė. Socialinio darbo kompetencijų sritys (Įsakymas „*dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo*“, 2022)

Kompetencijų sritys	Kompetencijų rūšys	Požymiai
Bendrosios kompetencijos	Gebėjimas bendrauti	Keistis informacija su paslaugų gavėjais, kolegomis, vadovu ir kitais suinteresuotais asmenimis. Domėtis, išgirsti ir suprasti kitų žmonių mintis ir išgyvenimus. Suprantamai ir nuosekliai pasakoti bei apginti savo nuomonę. Vesti abipusiškai naudingą diskusiją.
	Gebėjimas bendradarbiauti	Dirbti kartu su kitais, dalyvauti formuluojant bendrus tikslus ir priimant bendrus sprendimus. Suprasti asmenines užduotis ir prisiimti už jas atsakomybę. Paprašyti pagalbos sau ir ją suteikti kitiems. Prireikus imtis lyderio vaidmens ir prisiimti atsakomybę už bendrą rezultatą.
	Gebėjimas planuoti	Analizuoti situacijas, planuoti veiklas ir tikslus pagal svarbą. Formuluoti tikslus atitinkančias užduotis.
	Gebėjimas veikti autonomiškumai	Priimti sprendimus, išsikelti uždavinius ir juos įgyvendinti. Įvertinti veiklą ir pasiektus rezultatus.
	Gebėjimas tobulėti	Objektyviai įsivertinti turimas savybes bei kompetencijas. Įvertinti, ką reikia tobulinti. Kelti klausimus, mokytis ir tobulėti.
Profesinės kompetencijos	Gebėjimas analizuoti situaciją	Rinkti faktus apie žmones, grupes ar bendruomenes ir juos kritiškai vertinti, lyginti bei formuluoti išvadas ir prielaidas. Nevertinti žmonių, grupių ar bendruomenių pagal ankstesnę savo patirtį. Matyti ir suprasti atskirus reiškinius bei situacijas vietoje, regione, šalyje ir pasaulio kontekste.
	Gebėjimas įvertinti poreikius ir atlikti intervenciją	Padėti žmonėms, grupėms ar bendruomenėms taikant atitinkamas intervencijas. Kurti ir stiprinti žmonių ryšius, palaikyti ir teikti pagalbą. Konsultuoti ir ugdyti. Stiprinti paslaugų gavėjų gebėjimą kurti ir palaikyti savo savarankiškumą.

	Gebėjimas daryti įtaką socialinei klientų aplinkai	Daryti įtaką paslaugų gavėjų socialinei aplinkai. Tinkamai atstovauti, tarpininkauti ar advokatauti klientams ginant jų interesus. Padėti klientams gauti reikalingas paslaugas.
Specialiosios kompetencijos	Gebėjimas kurti paslaugų gavėjams gyventi ir augti palankią aplinką	Kurti paslaugų gavėjams gyventi ir augti palankią aplinką – saugią, sveiką, be smurto, asmenišką, ugdančią ir palaikančią.
	Gebėjimas ugdyti ir palaikyti klientų savarankiško gyvenimo įgūdžius	Ugdyti ir palaikyti paslaugų gavėjų savarankiško gyvenimo įgūdžius.

Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centro įsakyme „*dėl Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standarto patvirtinimo*“ (2019) nurodomi penki socialinių paslaugų sektoriaus kvalifikaciniai lygiai (pagal Lietuvos kvalifikacijų standarto aprašą, toliau – LTKS): 2 iš jų socialinio darbuotojo padėjėjui ir 3 socialiniam darbuotojui. Kiekvienas kvalifikacinis lygis turi jam numatytas kompetencijas.

3 lentelė. Socialinių paslaugų sektoriaus socialinių darbuotojų apibendrintos kompetencijos (LTKS VI, VII ir VIII kvalifikaciniai lygiai) (Įsakymas „*dėl Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standarto patvirtinimo*“, 2019)

Pagrindiniai kvalifikacijos vienetai	Kompetencijos
1. Socialinių paslaugų poreikio vertinimas	1.1. Planuoti ir organizuoti socialinių paslaugų poreikio vertinimą.
	1.2. Tirti paslaugų gavėjo situaciją ir socialinių paslaugų poreikį.
	1.3. Organizuoti informacijos rinkimą socialinių paslaugų poreikiui nustatyti.
	1.4. Rengti arba prižiūrėti kitų rengiamą išvadą bei rekomendacijas apie paslaugų gavėjo situaciją bei socialinių paslaugų poreikį.
	1.5. Dokumentuoti informaciją apie paslaugų gavėją ir jo situaciją.
	1.6. Rengti ir tobulinti socialinių paslaugų poreikio vertinimo instrumentus.
2. Socialinių paslaugų planavimas	2.1. Parengti ir (arba) koordinuoti rengiamą socialinių paslaugų teikimo klientui planą.
	2.2. Teikti siūlymus dėl tolesnių paslaugų.
	2.3. Dokumentuoti socialinių paslaugų planą ir kitus dokumentus socialinėms paslaugoms teikti.
3. Socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas	3.1. Organizuoti suplanuotų socialinių paslaugų klientui teikimą.
	3.2. Įgyvendinti socialinių paslaugų teikimo klientui planą.
	3.3. Teikti socialines paslaugas.
	3.4. Organizuoti paslaugų gavėjo atvejo vadybos procesą.
	3.5. Telkti įstaigas ir bendruomenes socialinėms paslaugoms teikti.
	3.6. Kontroliuoti socialinių paslaugų teikimo eigą ir spręsti dėl plano vykdymo pabaigos.
	3.7. Rengti ir tobulinti socialinių paslaugų teikimo ir poveikio priemones.

	3.8. Kurti socialinių problemų prevencijos programas ir strategijas.
4. Socialinių paslaugų veiksmingumo (poveikio kliento situacijai) vertinimas	4.1. Vertinti socialinių paslaugų teikimo rezultatus.
	4.2. Vertinti socialinių paslaugų poveikį klientui.
	4.3. Pagal poreikį koreguoti vykdomą socialinių paslaugų planą.
	4.4. Nustatyti socialinių paslaugų teikimo pabaigą ir atlikti teikiamų socialinių paslaugų plano veiksmingumo vertinimą.
	4.5. Dokumentuoti socialinių paslaugų klientui teikimą ir parengti ataskaitas.
5. Socialinių darbuotojų profesinių kompetencijų ir socialinio darbo kultūros plėtra	5.1. Analizuoti šalies ar regiono socialinę ir ekonominę situaciją.
	5.2. Vykdyti prevencinį ir šviečiamąjį darbą bei siekti socialinio gyvenimo kaitos.
	5.3. Įsisavinti naujus socialinių paslaugų teikimo modelius ir technologijas.
	5.4. Siekti rezultatyvumo.
	5.5. Rengti ir vykdyti socialinius projektus bei jiems vadovauti.
	5.6. Tobulinti socialinių paslaugų teikėjų profesines kompetencijas.
6. Socialinių paslaugų institucijos administravimas ir vadyba	6.1. Administruoti, planuoti, organizuoti ir koordinuoti socialinių paslaugų įstaigos veiklą.
	6.2. Vadovauti socialinių paslaugų institucijos personalui.
	6.3. Stebėti ir vertinti socialinių paslaugų įstaigos darbuotojų veiklą ir kliento atvejo vadybos procesą.
	6.4. Kontroliuoti ir vertinti socialinių paslaugų institucijos veiklą.
7. Mokslo ir socialinės politikos pažanga, grįsta socialinių paslaugų sektoriaus plėtra	7.1. Sisteminti socialinių tyrimų, duomenų bazių ir statistikos informaciją.
	7.2. Vykdyti socialinių paslaugų sektoriaus mokslinius taikomuosius tyrimus.
	7.3. Diegti naujoves socialinių paslaugų sektoriuje.
	7.4. Dalyvauti socialinės politikos formavimo ir plėtros procese.
	7.5. Plėtoti tvarią socialinę politiką.

Socialinio darbo studijų krypties apraše socialinis darbas apibrėžiamas kaip profesija, kuri, siekdama žmogaus ir jo aplinkos sąveikos darnos, vadovaujasi žinių, gebėjimų bei vertybių sistema. Ši profesija siekia skatinti socialinę kaitą, gerinti gyvenimo kokybę, stiprinti solidarumą bei socialinį teisingumą, įgalinti asmenis, šeimas, grupes, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių bei socialines problemas, įveikti gyvenimo keliamus iššūkius bei kurti gerovę. Šiame apraše (Įsakymas „*dėl Socialinio darbo studijų krypties aprašo patvirtinimo*“, 2021) skiriamos šios universitetinėse studijose ugdomų socialinio darbuotojo kompetencijų sritys: 1) žinios (psichologinės, sociologinės, filosofinės, edukologinės, ekonominės bei kitos) ir jų taikymas; 2) gebėjimai vykdyti tyrimus; 3) specialieji gebėjimai (kliento situacijos vertinimas, socialinės pagalbos teikimas ir koordinavimas, vadovavimasis vertybėmis); 4) socialiniai gebėjimai (bendravimo ir bendradarbiavimo); 5) asmeniniai gebėjimai (kritinis vertinimas, savarankiškumas, nuolatinis mokymasis, autentiškumas).

Šiame skyrelyje apibendrinti norminiai aktai nustato socialinių darbuotojų veiklos barą ir kompetencijoms keliamus reikalavimus. Šių reikalavimų laikymasis yra svarbus įvairioms socialines paslaugas teikiančioms organizacijoms, kurias jie reglamentuoja. Čia paminėtos socialinių darbuotojų kompetencijos analogiškos su 1.2 poskyryje įvardytomis kompetencijomis.

Didelė jų dalis susijusi su socialinėmis sąveikomis, kurioms reikalingos specifinės socialinės kompetencijos.

1.3.2. Etikos kodeksai

Bendrąsias socialinio darbo vertybes, pagrindines nuostatas bei principus (padedančius spręsti socialinio darbo etikos problemas) įvardija Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos priimtas Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017). Jame apibrėžiama, kad socialinio darbo etika – profesinės veiklos sritis, apimanti dorovės turinį, aiškinanti moralės principų įgyvendinimo ypatumus, socialinių darbuotojų veiklos ir jų santykių su asmenimis, organizacijomis bei visuomene etinius orientyrus bei principus. Kodeksas aprašo socialinių darbuotojų santykius ne tik su paslaugų gavėjais, bet ir su bendradarbiais, kitų profesijų atstovais, darbdaviu.

Socialinis darbuotojas savo profesinėje veikloje turėtų laikytis šių vertybių: pagarba žmogaus vertei ir orumui (nepriklausomai nuo jo amžiaus, lyties, tautybės, tikėjimo, politinių įsitikinimų, odos spalvos, socialinės padėties, seksualinės orientacijos bei kitų požymių); socialinis teisingumas ir solidarumas; pagarba žmogaus teisėms, demokratijos principams ir apsisprendimo teisei; sąžiningumas, patikimumas, nešališkumas ir empatija; žmonių įgalinimas; teigiamų socialinių pokyčių, socialinės kaitos, išitraukimo ir savarankiškumo skatinimas; profesinių kompetencijų nuolatinis tobulinimas; dalijimasis gerąja patirtimi (*Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017*).

Dažnai socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi patvirtinę savo etikos kodeksus. Juose išskiriamos tokios vertybės kaip: profesionalumas, pagarba žmogui (jo teisėms ir laisvėms), pagarba įstatymui, atsakingumas, paslaugumas, skaidrumas, efektyvumas, korektiškumas, lygiavertiškumas, konfidencialumas, tolerancija, solidarumas, socialinis teisingumas, sąžiningumas, empatija, lojalumas, objektyvumas (*BĮ Valakampių socialinių paslaugų namų etikos kodeksas, 2019; BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centro etikos kodeksas, 2018; Palangos miesto socialiniu paslaugų centru socialinių darbuotojų, darbuotojų dirbančių socialinį darbą etikos kodeksas, 2019; Rokiškio socialinės paramos centro darbuotojų etikos kodeksas, 2019*). Šios vertybės padeda socialiniams darbuotojams kurti kokybiškus santykius su paslaugų gavėjais, kolegomis, kitais specialistais bei darbdaviu.

Etikos kodeksai yra kaip pagalbinės gairės socialines paslaugas teikiantiems specialistams. Jos ypač naudingos socialinėse sąveikose, kadangi yra orientuotos į tarpusavio santykį. Todėl gebėjimas tinkamai jomis vadovautis yra svarbi socialinių kompetencijų dalis.

2. SOCIALINĖS KOMPETENCIJOS

2.1. Socialinių kompetencijų samprata

Literatūroje dažniausiai skiriamos profesinės (dalykinės) ir bendrosios kompetencijos, rečiau – socialinės ir specialiosios. Jų retesnį paminėjimą galima paaiškinti tuo, kad specialiąsias kompetencijas pagal turinį galima laikyti dalykinių kompetencijų dalimi. O socialinių kompetencijų sritis dalinai persidengia su bendrosiomis kompetencijomis. Pavyzdžiui, gebėjimą bendrauti galima laikyti tiek bendrųjų, tiek socialinių kompetencijų dalimi, tačiau gebėjimą naudotis informacinėmis technologijomis galima laikyti tik bendrųjų kompetencijų dalimi, bet ne socialinių kompetencijų. Be to, atsižvelgiant į socialinio darbo niuansus, socialines kompetencijas šiuo atveju galima laikyti ir profesinių kompetencijų dalimi, kadangi šios srities specialistų darbas betarpiškai susijęs su socialinėmis sąveikomis: bendravimu ir bendradarbiavimu.

Tačiau socialinių kompetencijų sąvoka turi savo specifiką ir savo turiniu skiriasi nuo aukščiau paminėtų kompetencijų, todėl jai reikalingas atskiras dėmesys. Jos tyrinėjimas yra svarbus, kadangi įgytas išsilavinimas negarantuoja efektyvios socialinės adaptacijos (taip pat ir profesinėje veikloje). Labiau sekasi tiems, kurie pasižymi aukštu emociniu raštingumu ir geba orientuotis socialinėse tarpusavio sąveikose (Anderson-Butcher ir kt., 2016; Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Thompson ir kt., 2020). Tarpusavio sąveika daro įtaką santykio kokybei, nulemiančiai susietumą arba atskirumą. Susietumas yra svarbus žmonių gyvenime, kadangi mes praktiškai negalime išgyventi po vieną. Tai ypač aktualu šioje modernioje visuomenėje. Evoliucija nulėmė, kad žmonėms yra naudinga jungtis į grupes, todėl jie jaučia poreikį priklausyti grupei (Legkauskas, 2004). Šiam priklausymo poreikiui patenkinti reikalingi gebėjimai, padedantys veikti socialinėse situacijose.

Tarptautinių žodžių žodyne (Vaitkevičiūtė, 2007) žodis „*socialinis*“ (lot. *socialis* – visuomeninis) reiškia – susijęs su visuomeniniu gyvenimu, visuomeninis. Įvairūs mokslininkai (Antinienė ir Lekavičienė, 2012; Šniras, 2013; Thompson ir kt., 2020; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004) nurodo, kad nėra nusistovėjusios vienodos socialinės kompetencijos sąvokos, tačiau jos dažniausiai neprieštarauja viena kitai, o papildo.

Dažniausiai nurodoma, kad aukšta socialinė kompetencija padeda kurti efektyvias tarpusavio sąveikas ir efektyviai funkcionuoti visuomenėje (Buzaitytė-Kašalynienė, 2018; Lekavičienė, 2001; Samašonok, 2018). Todėl ji yra siejama su socialiniu kontekstu (prie jo priderinant savo planus), orientuota į aktyvumą, sąveikas ir yra susijusi su asmeniniais tikslais. D. Antinienė ir R. Lekavičienė (2012) mini, kad ši sąvoka kartais tapatinama su kitais terminais – socialinių įgūdžių, socialinio intelekto, komunikacinės kompetencijos, tarpasmeninės kompetencijos, emocinio intelekto (emocinio raštingumo). Tačiau socialinės kompetencijos sąvoką

nuo kitų jos atskiria trimis lygiaverčiais aspektais – santykiais: 1) į save (savęs paties vaizdas, savo jausmų ir poreikių pažinimas, emocinė savireguliacija, galėjimas padėti sau, savo norų, tikslų ir planų analizė); 2) į kitą (vaizdas apie kitą, draugiškų kontaktų užmezgimas, laisvas bendravimas, poveikio darymas, statuso įgijimas, normų suvokimas); 3) į aplinką (probleminės situacijos suvokimas, išorinių resursų panaudojimas, aplinkybių valdymas).

Socialinės kompetencijos nusako socialinio elgesio efektyvumo ir adaptyvumo lygmenį. Laikoma, kad tai yra dalinai asmeninė charakteristika (pavyzdžiui, ekstraversija), dalinai išmoktas dalykas (mokantis, stebint, praktikuojant) (Hochwarter ir kt., 2006; Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Padykula ir Horwitz, 2012; Samašonok, 2018). Pavyzdžiui, tinkamas vidines charakteristikas (smegenų struktūros, genetiškai nulemta temperamento) turintis vaikas, gimęs šeimoje, kur motina serga depresija, išmoks tik gana ribotos sąveikos, t. y. kompetencijų turėjimą nulemia ir aplinka.

J. Buzaitytė-Kašalynienė (2018) išskiria šias socialinių kompetencijų grupes: 1) verbalinio ir neverbalinio bendravimo; 2) santykių kūrimo ir palaikymo; 3) bendradarbiavimo; 4) socialinio atsakingumo arba dalyvavimo sprendžiant grupės, bendruomenės ar visuomenės reikalus. Ji pažymi, kad šių kompetencijų lavinimui žinių nepakanka, nes tam būtina grupė ir socialinis iššūkis, t. y. jas galima lavinti tik per praktines sąveikas su kitais. Tokiu būdu (iš patirties) mokantis svarbų vaidmenį vaidina refleksija, pavyzdžiui, išsamiai aptariant bendros užduoties atlikimą (Buzaitytė-Kašalynienė, 2018; Gudiničius, 2019; Motiečienė, 2012).

Įvairūs autoriai apibūdindami socialines kompetencijas, išskiria šiuos gebėjimus: užmegzti kontaktus; orientuotis santykiuose ir juos keisti; veiksmingai bendrauti tam tikrame kontekste būdais, kurie yra socialiai priimtini ir naudingi; išklausyti; bendradarbiauti; priimti sprendimus, efektyviai veikti ir spręsti problemas; priimti atsakomybę; lanksčiai reaguoti į įvairias gyvenimo situacijas ir jų pokyčius; adaptuotis socialinėje aplinkoje; įveikti stresą; pažinti save (poreikius, norus) ir kitą; reaguoti empatiškai; suteikti pagalbą; reikšti jausmus; reaguoti asertyviai; laikytis kultūrinio bei visuomeninio gyvenimo normų (Anderson-Butcher ir kt., 2016; Delamare Le Deist ir Winterton, 2005; Gedvilienė, 2012, 2015; Gedvilienė ir Stancikas, 2019; Lekavičienė, 2001; Šmitienė ir Braslauskienė, 2004; Šniras, 2013; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004). Šie gebėjimai nulemia tokius socialinius rezultatus kaip draugų turėjimą bei populiarumo ir mėgiamumo lygį tarp aplinkinių. Kaip matyti, vyrauja su santykiais susiję gebėjimai. Jų raiškai įtakos turi žinių ir įgūdžių tobulinimo siekis (Gedvilienė, 2015; Gedvilienė ir Stancikas, 2019; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004).

Socialinės kompetencijos tyrėjų darbuose galima aptikti 1.1 poskyryje aprašytą kompetencijų modelį, sudarytą iš gebėjimų pritaikyti savo veikloje žinias, įgūdžius ir nuostatas (Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010; Kunycina, 1995, cit. iš Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Loignon ir kt., 2010). Skirtumas tik tas, kad šiuo atveju jis susiaurinamas: priskiriami tik tie

gebėjimai, kurie padeda „čia ir dabar“ adekvačiai adaptuotis socialinėse situacijose, fasilituodami efektyvias sąveikas tarp individų.

R. Lekavičienė (2001) išskiria tris socialines kompetencijas indikuojančius rodiklius: socialinius įgūdžius, tarpasmeninių santykių kokybę ir gebėjimą pasiekti gyvenimo tikslus. O iš jų mokslininkė daugiausia dėmesio skiria būtent įgūdžiams. Jie jungia individą su aplinka ir padeda asmenybei funkcionuoti bendruomenės kontekste. Socialiniai įgūdžiai gali būti tarsi profesinės sėkmės pranašas. O jų trūkumas sukelia sunkumų įvairiose gyvenimo srityse (Anderson-Butcher ir kt., 2016; Gresham ir kt., 2010; Thompson ir kt., 2020). Todėl tyrinėti socialinius įgūdžius yra svarbu. Gauti tyrimų rezultatai gali padėti kurti efektyvesnes jų ugdymo programas.

P. J. Norton ir D. A. Hope (2001), J. R. Bedell ir S. S. Lennox (1997, cit. iš Beauchamp ir Anderson, 2010) socialinius įgūdžius mato kaip turinčius tris komponentus: gebėjimą suvokti tarpasmeninius arba socialinius signalus, integruoti juos susiejant su savo motyvais bei atlikti atsakus, kurie atitiktų turimus tikslus (kartu išlaikant gerus santykius su kitais). F. M. Gresham ir kt. (2010, 2011) įvardija, kad socialiniai įgūdžiai yra išmoktas, socialiai priimtinas elgesys, kuris padeda pozityviai sąveikauti su aplinkiniais. Tokiems įgūdžiams atsirasti ir juos ugdyti gali trukdyti žinių, pastiprinančios veiklos arba daugkartinės praktikos trūkumas (Buzaitytė-Kašalynienė, 2018; Gudinavičius, 2019). Reikalingos žinios susideda iš dviejų dalių: kokį elgesį rodyti ir kada (Meichenbaum ir kt., 1981, cit. iš Hochwarter ir kt., 2006).

Tyrėjai dažnai socialinius įgūdžius skaido į susijusius su informacijos (verbalinės ir neverbalinės) siuntimu arba priėmimu. Todėl čia yra svarbus bendravimo komponentas. Per bendravimo patirtį individas kaupia informaciją ir patirtį, kurią vėliau panaudoja socialinių ryšių kokybei gerinti.

E. D. Gambrill (1995) (cit. iš Lekavičienė, 2001) įvardija šiuos svarbius įgūdžius: gebėjimas atsisakyti, reaguoti į kritiką, reikalauti pakeisti nepageidaujamą elgesį, išreikšti prieštaravimus, neleisti nutraukti kalbant, atsiprašyti, pripažinti silpnybes, nutraukti nepageidautinus ryšius, priimti komplimentus, reaguoti į bandymus kontaktuoti, bendrauti (pradėti, palaikyti bei baigti pokalbį), organizuoti norimus ryšius, prašyti paslaugos, sakyti komplimentus, atvirai reikšti jausmus. Tačiau kaip gerai pastebi R. Lekavičienė ir D. Antinienė (2012) – vienas gerai išvystytas socialinis įgūdis dar nereiškia, kad bus išvengta disfunkcinio elgesio. Pavyzdžiui, asmuo, kuriam būdingas didelis ekspresyvumas, bet maža savikontrolė, gali aplinkiniams sukelti nemalonių jausmų dėl dažno pertraukinėjimo; o asmuo, kuris pasižymi gera savikontrolė, bet yra linkęs taikytis prie kitų, tikėtina sunkiau komunikuos apie savo poreikius ir ribas. Todėl kartais socialiniai įgūdžiai nagrinėjami sistemiškai arba vertinant sudėtingesnius konstruktus (pavyzdžiui, strategijų parinkimą, problemų sprendimą) (Lekavičienė, 2001; Magelinskaitė-Legkauskienė ir kt., 2017).

Apžvelgus literatūrą apie socialines kompetencijas susidaro įspūdis, kad mokslininkai labiau akcentuoja įgūdžių dalį, mažiau dėmesio skirdami žinioms bei nuostatoms (vertybėms). Tačiau šių komponentų požymių taip pat galima aptikti nagrinėtuose darbuose. Čia taip pat yra svarbus gebėjimas mokytis ir pritaikyti turimas žinias, įgūdžius bei vertybes (socialinėse tarpusavio sąveikose) siekiant savo tikslų. Todėl 3 paveikslėlyje pateiktą apibendrintą kompetencijų sampratos modelį galima susiaurinti iki žemiau pavaizduoto socialinių kompetencijų modelio.



4 pav. Apibendrintas socialinių kompetencijų sampratos modelis (sudaryta autoriaus).

Lavinant šias kompetencijas žinių nepakanka. Įgūdžiai susiformuoja praktikuojant. O socialinių kompetencijų praktikai būtinas kitas žmogus arba grupė ir socialinis iššūkis, t. y. jas galima lavinti per sąveikas su kitais. Mokantis tokiu būdu (iš patirties) svarbų vaidmenį vaidina refleksija (pavyzdžiui, išsamiai aptariant bendrų užduočių atlikimą).

2.2. Socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos

Apžvelgus tiek Lietuvos, tiek užsienio šalių mokslininkų darbus galima pastebėti, kad dauguma su socialinėmis kompetencijomis susijusių tyrimų yra atlikta tiriant jaunimą – mokinius bei studentus (Bardauskaitė ir kt., 2016; Grinkevičiūtė ir Vyšniauskytė-Rimkienė, 2013; Kubilienė, 2018; Kudinovienė ir Sinkevičius, 2011; Motiejūnaitė, 2015; Paršeliūnienė, 2011; Petravičienė, 2008; Puodžiūnienė, 2018; Šerkšnienė, 2012; Venslovaitė ir Danylienė, 2018; Vyšniauskytė-Rimkienė, 2007). Darbų, kuriuose būtų tiriamos suaugusiųjų socialinės kompetencijos, kiekis yra skurdus. Juo labiau trūksta studijų apie socialinio darbo sferą. Tyrimai, atlikti tiriant socialinius darbuotojus, dažniausiai orientuoti į jų profesines bei bendrąsias kompetencijas, o socialinės kompetencijos atskirai netiriamos (Adomaitienė ir Balčiūnienė, 2017; Gallagher ir kt., 2020;

Gudinavičius, 2019; Gudžinskienė, 2010; Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010; Holden ir kt., 2017; Končiuvienė, 2009; Merfeldaitė ir Dilytė, 2016; Sadauskas ir Leliūgienė, 2010; Stremauskienė ir Žibėnienė, 2015; Wang ir Chui, 2017; Zaikauskienė, 2012).

Aptinkamas didelis skaičius jaunimo socialinių kompetencijų tyrimų turi prasmę dviem aspektais. Pirmas – ši grupė vis dar dalyvauja ugdymo procese ir yra imliausia naujoms žinioms. Laiku nustačius jos problemines vietas galima atlikti reikiamas intervencijas siekiant palengvinti jaunimo pritaipimą visuomenėje. Antras aspektas – įvairių ugdymo programų efektyvumo įvertinimas. Tai suteikia naudingos informacijos įvairioms ugdymo įstaigoms (taip pat ir aukštosioms mokykloms) rengiant mokymo programas mokiniams bei studentams. Dalis tyrimų būtent ir yra orientuoti į sudarymą matavimo skalės, skirtos mokymo programų efektyvumui įvertinti.

Nepaisant to, nagrinėti suaugusiųjų, tarp jų ir socialinių darbuotojų, socialines kompetencijas taip pat svarbu. Jos dažnai nurodomos kaip svarbus kriterijus, lemiantis sėkmę ne tik profesinėje srityje, bet ir asmeniniame gyvenime. Šios kompetencijos stipriai siejasi su santykiu. Socialinio darbo profesijos atstovai betarpiškai dirbdami su paslaugų gavėjais yra tame santykiuje. Esant kokybiškam santykiui žmonės linkę labiau pasitikėti vieni kitais, taip pat ir socialiniais darbuotojais, todėl geranoriškiau priima pagalbą, patarimus ir pan.

Socialinis darbuotojas, siekiantis, kad paslaugų gavėjai įgytų socialinių kompetencijų, pats turi būti kaip pavyzdys ir demonstruoti tokį elgesį. Todėl socialiniai darbuotojai, ugdydami savo socialines kompetencijas, kartu ugdo ir klientų.

Nagrinėtoje literatūroje socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos dažniausiai tyrinėjamos per giminingas sąvokas: komunikacines (bendravimo) kompetencijas (Kiaunytė ir Puidokienė, 2011; Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011) bei tarpasmenines (santykio) kompetencijas (Gudinavičius, 2019; Padykula ir Horwitz, 2012).

B. Gudinavičius (2019) tyrinėdamas socialinio darbo studentų mokymąsi per patirtį įvardija šiuos tarpasmeninių kompetencijų įgūdžius: darbo grupėje; savikritikos; veikimo pagal etikos kodeksus; kritiško bendro darbo vertinimo; kritiško veiklos vertinimo; buvimo socialiai atsakingam; kritiško kito elgesio vertinimo. N. L. Padykula ir M. Horwitz (2012) tyrinėja socialinio darbo studijų įtaką šioms tarpasmeninėms kompetencijoms: gebėjimui reflektuoti bei gebėjimui skaityti neverbalinę kalbą. Jie taip nagrinėja šių gebėjimų sąsają su (ne)saugiu prisirišimo stiliumi (vidinė charakteristika) bei teigiamu savęs ir kitų suvokimu.

R. Makštutytė ir L. Vaškevičiūtė (2011) socialinių darbuotojų komunikacinę kompetenciją apibrėžia kaip žinių, įgūdžių ir vertybių visumą, kuri reflektuojama ir integruojama sąveikose su paslaugų gavėjais. Komunikacinė kompetencija yra lyg suvokta tarpasmeninio bendravimo patirtis. Autorės įvardija, kad socialinio darbuotojo komunikacinė kompetencija yra jo profesinės

kompetencijos dalis. Jos skiria du socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo santykių tipinius kraštutinius: globėjiškus ir įgalinančius (pastarieji yra pageidautini). Įgalinimas savo ruožtu susideda iš dviejų dalių: 1) kliento atsakomybės prisėmimas už savo poreikius, problemas bei išitraukimas į socialinės pagalbos procesą siekiant pokyčio ir pageidaujamo rezultato; 2) socialinio darbuotojo reikiamos galios (žinių, įgūdžių, išteklių) suteikimas klientui ir jo stiprybių bei unikalumo pripažinimas (Augutavičius ir Sadauskas, 2018; Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011; Motiečienė, 2012). Įgalinimas reikalauja paslaugų gavėjų aktyvaus dalyvavimo, todėl svarbus tampa jo ir socialinio darbuotojo bendravimas bei bendradarbiavimas, kurį ir tyrinėja mokslininkės.

A. Kiaunytė ir D. Puidokienė (2011) pabrėžia dialogiško proceso svarbą socialinio darbo praktikoje. Dialogo esmė yra empatiškai pažinti ir suprasti kito autonomiškumą, nes tik tuomet įvyksta susitikimas su kitu. Toks įsiklausymas vienas į kitą padeda abipusiškai keistis (šiam pokyčiui būtinas atsivėrimas, pagarba, tolerancija, nuoširdumas, emocinis raštingumas, reakcijų kontrolė, atsakomybė.) Kadangi tokiam susitikime žmogus jaučiasi suprastas, jis labiau pasitiki socialiniu darbuotoju, išitraukia į pagalbos procesą bei pasiduoda pokyčiui. Paradoksalu, bet kuo daugiau žmogus jaučiasi turįs laisvės, tuo lengviau jis linkęs pasitikėti kitais ir pasiduoti jų daromai įtakai (Joule ir Beauvois, 2005). A. Kiaunytės ir D. Puidokienės (2011) nuomone, profesinio ir asmeninio santykio dialogas skiriasi tuo, kad profesiniame santykiyje pasireiškia ugdomoji dialogo funkcija.

Apibendrinant galima teigti, kad 2.1 poskyryje aptartos socialinės kompetencijos taip pat svarbios ir socialiniams darbuotojams. Pagrindinis skirtumas yra tas, kad šių specialistų profesinės veiklos tikslai yra susiję su socialinio darbo sfera ir orientuoti į paslaugų gavėjo įgalinimą sprendžiant kilusias problemas bei siekiant pokyčio. Empirinėje dalyje bus detaliau apžvelgiama, kokios socialinės kompetencijos ir kaip reiškiasi teikiant socialines paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką.



5 pav. Apibendrintas socialinių darbuotojų socialinių kompetencijų sampratos modelis (sudaryta autoriaus).

Apibendrinant teorines žinias bei sujungiant 1.2 ir 1.3 poskyriuose pateiktas socialinių darbuotojų kompetencijas su aukščiau, 5 paveikslėlyje, patektu sampratos modeliu, socialiniams darbuotojams galima priskirti šias socialines kompetencijas: gebėjimą žinias, įgūdžius bei vertybes panaudoti savo veikloje užmezgant ir išlaikant kontaktus; bendraujant; bendradarbiaujant; priimant sprendimus ir sprendžiant problemas; priimant atsakomybę ir veikiant autonomiškai; iniciatyviai, lanksčiai ir kūrybingai reaguojant į įvairias socialines situacijas bei jų pokyčius; adaptuojantis socialinėje aplinkoje; darant įtaką; įveikiant stresą; pažįstant save (poreikius, norus) ir kitą; reaguojant empatiškai; suteikiant pagalbą, palaikant ir konsultuojant; reflektuojant savo jausmus; reaguojant asertyviai; laikantis profesinių, kultūrinių bei visuomeninių normų. Šios teorinės žinios bus patikrintos praktiškai empirinėje dalyje.

2.3. Socialinių kompetencijų vertinimas

Mokslininkams kyla nemenkas iššūkis tinkamai parengti instrumentus, kuriuos naudojant būtų pakankamai tiksliai įvertintos socialinės kompetencijos. Viena iš problemų – tinkamai nustatyti elgesį, kuris gali būti įvardijamas kaip socialiai kompetentingas. Ši problema gali būti sprendžiama fiksuojant, kurie socialiniai įgūdžiai pasikartoja efektyviai sprendžiamose socialinėse situacijose. Čia vieni autoriai labiau sutelkia dėmesį į procesą (gebėjimus spręsti problemas, priimti sprendimus, pažinti save, įveikti stresą, reaguoti empatiškai, veiksmingai bendrauti ir bendradarbiauti), o kiti – į socialinio elgesio rezultatus (tarpusavio santykių kokybę, draugų turėjimą, populiarumą) (Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004).

Vertindami socialines kompetencijas mokslininkai dažnai naudoja gana įvairius kiekybinius testus (skales), sudarytus tam tikrų atrinktų klausimų pagrindu. Šiuos testus jie dažnai naudoja tirdami pasirinktos grupės socialines kompetencijas bei jų sąsajas su įvairiais požymiais (pavyzdžiui, lytis, gyvenamoji vieta, bazinės šeimos sudėtis, asmeninės charakteristikos bei kt.). Kai kuriuose straipsniuose daugiau dėmesio skiriama tų parengtų klausimynų validumui ir patikimumui tikrinti nei atliktų tyrimų rezultatui aptarti (Anderson-Butcher ir kt., 2007, 2016; Thompson ir kt., 2020; Zych ir kt., 2018). Kokybinių tyrimų apie socialines kompetencijas dalis yra nedidelė (Grinkevičiūtė ir Vyšniauskytė-Rimkienė, 2013; Petravičienė, 2008).

Tarp Lietuvos mokslininkų yra paplitęs R. Lekavičienės (2000, 2001) adaptuotas R. Ullrich ir R. de Muynck (1998) socialinės kompetencijos testas (skalė), kurį jie naudoja įvairių grupių tyrimams. Iš jų nemažai tyrimų yra atlikta su studentais (šią grupę taip pat tyrinėja R. Lekavičienė), pavyzdžiui, socialinio profilio (Samašonok, 2018; Samašonok ir Juškevičienė, 2020, 2021), slaugos (Kalasauskienė, 2015), psichologijos (Rogilo, 2012), neakivaizdinių studijų (Griciūtė ir Cibulskaitė, 2010). Taip pat ši metodika yra panaudota mokyklinio amžiaus paauglių (Šniras, 2013) bei mokytojų (Mokusienė, 2009) socialinėms kompetencijoms įvertinti. Šiuose darbuose nagrinėjamos socialinių kompetencijų sąsajos su įvairiais požymiais: tiriamųjų lytimi, amžiumi, kūrybingumu, asmenybės bruožais, fiziniu aktyvumu, mokyklos baime, sveikatos būkle, universitetu (kuriame studijuojama), kelintame kurse studijuojama, bazine šeima (jos sudėtimi, finansine padėtimi, vaikų skaičiumi, gyvenamosios vietovės dydžiu) ir kt.

Šis, R. Lekavičienės (2000, 2001) adaptuotas, socialinės kompetencijos testas yra sudarytas iš 45 teiginių, kuriuos galima vertinti 6 balų sistemoje nuo 0 (visiška netiesa) iki 5 (visiška tiesa). Teiginiai yra išskaidyti į septynis faktorius / skales:

- 1) pasitikėjimas savimi, savo svarbumo suvokimas bei ryžtingumas;
- 2) atsparumas nesėkmėms ir kritikai, gebėjimas priimti kitų nemalonus vertinimus ir nepritarimą, adekvatus reagavimas į nesėkmes;
- 3) gebėjimas reflektuoti malonius ir nemalonus jausmus bei juos aptarti su kitais (emocinis raštingumas);
- 4) gebėjimas paprašyti paslaugos;
- 5) nenuolaidžiavimas kitų žmonių keliamų reikalavimų atžvilgiu;
- 6) galėjimas pareikalauti, išsakyti pageidavimus ir apginti pretenzijas;
- 7) nesijautimas kaltu (kaltės jausmas gali kilti, pavyzdžiui, nepatenkinus kitų žmonių prašymų).

Be šios metodikos Lietuvos mokslininkai naudoja ir kitus būdus socialinėms kompetencijoms vertinti. Tais metodais taip pat yra tyrinėjamos įvairios grupės: mokyklinio amžiaus vaikai ir paaugliai (Gedvilienė, 2015; Janulienė, 2008; Magelinskaitė-Legkauskienė ir kt., 2016, 2017; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004), mokytojai / edukatoriai (Gedvilienė, 2015;

Gedvilienė ir Stancikas, 2019; Šmitienė ir Braslauskienė, 2004), turizmo studentai (Iždonaitė-Medžiūnienė, 2009), suaugusiųjų edukacijos studentai (Gedvilienė ir Stancikas, 2019).

D. Antinienė ir R. Lekavičienė (2012) pažymi, kad pagal R. Ullrich ir R. de Muynck (1998) adaptuotas testas yra ribotas – visiškai neatskleidžia tarpasmeninių santykių kokybės ir gebėjimo pasiekti gyvenimo tikslus. Tačiau santykių kokybę tyrinėja J. Vyšniauskaitė-Rimkienė ir K. Kardelis (2004). Mokslininkai nagrinėdami paauglių socialines kompetencijas remiasi jų gebėjimu bendrauti su bendraamžiais, pastangomis būti pripažintais, pasitikėjimu savimi bei gebėjimu siekti akademinių rezultatų. Gebėjimas bendrauti su bendraamžiais autorių vertinamas naudojant socialinės izoliacijos / integracijos klausimyną, kuris atskleidžia draugų turėjimą, galėjimą su jais aptarti rūpesčius, pasitenkinimo turimais santykiais lygį. Populiarumui nustatyti naudojama sociometrinio matavimo procedūra, kuri parodo tiriamojo priklausymą vienai iš socialinio statuso grupių: populiariųjų, kontraversiškujų, vidutiniokų, izoliuotųjų ir atstumtųjų. Taip pat įtraukiamas savivertės komponentas, kadangi autorių teigimu nuo savęs vertinimo priklauso individo santykiai su kitais asmenimis, gebėjimas užmegzti draugystę.

G. Gedvilienė ir E. Stancikas (2012, 2015; 2019) tirdami lektorių ir studentų socialines kompetencijas svarbią reikšmę suteikia bendravimo bei bendradarbiavimo komponentams. Jiems pamatuoti autoriai naudoja grupes po 10–20 teiginių, kuriuos respondentai vertina naudodami Likerto skalę. Bendravimo dalį sudaro teiginiai, orientuoti į empatiją, savo nuomonės išsakymą, kito išklausymą, konfliktų sprendimą, nuolatinį bendravimą. Bendradarbiavimo dalies teiginiai orientuoti į gebėjimus dirbti grupėje, toleruoti grupės narių skirtumus, organizuoti bendrą veiklą, priimti bendrus sprendimus, prisiimti atsakomybę.

A. M. Thompson ir kt. (2020) pateikia testą mokyklų socialiniams darbuotojams, vertinantiems vaikų socialines kompetencijas. Testą sudaro 25 teiginiai, kurie skirti nustatyti mokinių gebėjimus komunikuoti, bendradarbiauti, reguliuoti savo emocijas, sutelkti dėmesį bei mokytis. D. Anderson-Butcher ir kt. (2016) socialinei kompetencijai tirti naudoja viso labo 5 teiginių testą, kuris įvertina respondentų gebėjimus teikti pagalbą, pasirūpinti ir paremti aplinkinius.

Nors yra nemažai tyrimų apie socialinių kompetencijų ugdymą, tačiau trūksta vienos aiškios metaanalizės, apibendrinančios, kokie faktoriai ir kaip įtakoja jų išsivystymo lygį bei raišką. Kaip buvo minėta aukščiau, tai priklauso nuo įvairių vidinių ir išorinių veiksnių, tokių, kaip įgimtos charakterio savybės, bazinės šeimos ypatybės (pavyzdžiui, autoritarinis, demokratinis arba liberalusis auklėjimo stiliai), įvairių (vaikų bei suaugusiųjų) socialinių įgūdžių ugdymo programų specifika ir kt. Be to, tie veiksniai skirtingai gali veikti įvairius įgūdžius. Pavyzdžiui, tyrime su studentais (Padykula ir Horwitz, 2012) nustatyta, kad nepaisant socialinio darbo mokymų trukmės, studentai su nesaugiu prisirišimo stiliumi vis tiek turėjo žymių trūkumų tinkamai identifikuojant neverbalines minčių ir emocijų išraiškas. Kita vertus – socialinio darbo mokymai stipriai pagerino

savirefleksijos gebėjimą. Socialinio darbo su šeimomis aplinka taip pat specifiškai daro poveikį socialines paslaugas teikiančių darbuotojų socialinėms kompetencijoms (žinioms, įgūdžiams ir vertybėms) ir jų raiškai, o šiai specifikai įvertinti šiame darbe bus atliekamas empirinis tyrimas.

Kaip matyti iš pateiktos apžvalgos, mokslininkai dažnai naudoja įvairius kiekybinius klausimynus pasirinktoms socialinėms kompetencijoms tirti. Skaitant straipsnius kartais sunku suprasti, kodėl prioritetas teikiamas vieniems gebėjimams lyginant su kitais. Todėl tinkamam socialinio darbo sferos socialinių kompetencijų nustatymui darbe pasirinktas rečiau tokio tipo tyrimuose naudojamas metodas – kokybinis interviu. Šis kelias leidžia fiksuoti ir apibendrinti socialinio darbo su šeimomis darbuotojų patirtį, susijusią su socialiniais įgūdžiais, kurie pasikartoja efektyviai sprendžiamose socialinėse situacijose, siekiant socialinio darbo profesinių tikslų.

3. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMAS ŠEIMAI

3.1. Šeima kaip socialinių paslaugų gavėja

Šeima yra lyg maža grupė (du ar daugiau) fizinių asmenų, kuriuos, kaip teigiama Visuotinėje lietuvių enciklopedijoje, „*sieja turtiniai ir asmeniniai neturtiniai teisiniai santykiai, atsirandantys dėl santuokos, partnerystės, kraujo giminystės, įvaikinimo ar kitokios vaikų priežiūros ir auklėjimo teisinės formos, bendro namų ūkio tvarkymo ir kitų faktinių ryšių*“. Ji nuolat patiria pokyčių (gimsta, auga ir palieka namus vaikai; kas nors miršta, suserga ar tampa neįgalus; įvyksta skyrybos; keičiasi aplinkos sąlygos, išteklių ir atsakomybės), turi savo gyvavimo stadijas ir atlieka tam tikras funkcijas – kartų kaitos, auklėjamąją / ugdomąją, socializacijos, ekonominę, saugumo suteikimo ir kt. Šeima formuoja vaiko vertybes, elgesio normas, poreikius, interesus ir nulemia jo asmenybę. Dėl to ji yra labai svarbus visuomenės (ir valstybės) elementas.

Paskutiniu metu vykstant dideliems pokyčiams (mažėja gimstamumas, mažėja santuokų, populiarėja gyvenimas neįregistravus santuokos, daugėja nepilnų šeimų, daugėja atotolio šeimų ir nesantuokinių vaikų, auga gimdyvių amžius) šeimos samprata visuomenėje keičiasi. V. Česnuitytė (2012, 2015) įvardija, kad vyksta judėjimas nuo modernistinės sampratos (kai akcentas buvo dedamas į branduolinę šeimą – kartu gyvenančius susituokusiujų porą ir jų vaikus) iki postmodernistinės sampratos (kai didėja šeimos modelių įvairovė, vyksta vyrų ir moterų vaidmenų šeimoje persiskirstymas, šeimos narių ryšiai tampa įvairesni struktūrine ir funkcine prasme, jie pasidaro platesni negu modernioje šeimoje ir siekia už branduolinės bei išplėstinės šeimos ribų).

Valstybinėje šeimos politikos koncepcijoje nurodoma, kad šeima – visuomenės gėris, grindžiamas savanorišku sutuoktinių pasižadėjimu skirti savo gyvenimą šeiminiams santykiams kurti, užtikrinantis šeimos narių gerovę ir sveikos visuomenės raidą, tautos bei valstybės gyvybingumą ir kūrybingumą. Todėl valstybės ir nevalstybinės institucijos įpareigtos kurti šeimai palankią aplinką. Į ją yra orientuotos kai kurios valstybės intervencijos priemonės, pavyzdžiui, tam tikra socialinė parama teikiama remiantis šeimos pajamų tikrinimo pagrindu.

Įsakyme „*dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo*“ (2018) šeimą sudaro vaikas (-ai) ir jį (-uos) pagal įstatymą auginantis (-ys) atstovas (-ai) ar jo besilaukiantys (-is) asmenys (-uo). Išplėstinę šeimą sudaro vaiko tėvai ar kiti jo atstovai pagal įstatymą, vaiko broliai, seserys, kiti giminaičiai arba nesusieti giminystės ryšiais asmenys, gyvenantys kartu su šeima bei turintys įtakos vaiko ir jo šeimos gyvenimui. Socialinės paslaugos šeimai gali būti teikiamos dėl amžiaus, neįgalumo, socialinės rizikos, socialinių problemų, neturinčiai arba praradusiai gebėjimus ar galimybes savarankiškai rūpintis savimi ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Šių paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas šeimai ugdyti gebėjimus ir suteikti galimybes savarankiškai spręsti savo socialines

problemas bei padėti įveikti socialinę atskirtį (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2023).

Socialinio darbo sferoje šeimos, patiriančios socialinę riziką, išskiriamos kaip atskira grupė (Įsakymas „*dėl Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo*“, 2023; Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2023). Tokių šeimų sveikas funkcionavimas dėl įvairių (subjektyvių ar objektyvių, vidinių ar išorinių) priežasčių yra sutrikęs.

Apibendrinant galima teigi, kad šeima vaidina svarbų vaidmenį užtikrinant, visų pirma, vaiko, taip pat ir kitų šeimos narių gerovę. Ji formuoja vaiko vertybes, elgesio normas, poreikius, interesus ir nulemia jo asmenybės tapsmą. Atlikdama kartų kaitos, auklėjamąją / ugdomąją, socializacijos, ekonominę, saugumo suteikimo ir kitas funkcijas, ji yra labai svarbus visuomenės ir valstybės elementas. Tačiau kartais tinkamas tų funkcijų atlikimas būna sutrikęs. Be to šeima nuolat patiria pokytį (gimsta, auga ir palieka namus vaikai; kas nors miršta, suserga ar tampa neįgalus; įvyksta skyrybos; keičiasi aplinkos sąlygos, ištekliai ir atsakomybės). Ir kartais tas pokytis sukelia krizes, kurioms išspręsti vienoms šeimoms savų resursų neužtenka. Tokiu atveju gali padėti tinkama specialistų pagalba iš šalies.

3.2. Kylančios socialinės problemos šeimose

J. Pivorienė ir L. Dirsienė (2007) atskleidė, kad rizikos šeimoms būdingas materialinis nepriteklis, apsileidimas, netvarka namuose, savarankiškumo stoka, minimalios buitinės sąlygos (prie kurių dažnu atveju jos būna pripratusios gyventi), siauras socialinių ryšių tinklas. Nors šeimos nariai turi poreikį gauti socialinę paramą, kartais jie būna nusivylę formaliosios pagalbos tinklo teikiama parama, o neformaliosios pagalbos priemonėmis dažnai nesinaudojama, nes vengiama priskyrimo neprivilegiuotųjų grupei ir identifikavimosi su „*skurdo kultūra*“.

Valstybės duomenų agentūros (buv. Lietuvos statistikos departamentas) 2018 metų duomenimis, dažniausia problema tarp šeimų, patiriančių socialinę riziką, buvo tėvų vaiko priežiūros įgūdžių stoka (sudarė 48 % visų atvejų) bei tėvų girtavimas arba psichotropinių medžiagų vartojimas (sudarė 39 % visų atvejų). Kiti į statistiką įtraukti rizikos veiksniai: vaikui nustatyta laikinoji / nuolatinė globa, netinkamas paramos naudojimas, tėvų smurtas prieš vaikus, tėvų valdžios apribojimas, tėvų piktnaudžiavimas azartiniais žaidimais.

R. Stremauskienė ir G. Žibėnienė (2015) nurodo, kad socialinės rizikos šeimoms būdingas skurdas, nedarbas, ribotos galimybės dalyvauti darbo rinkoje, priklausomybės, nusikaltimai, vaikų nepriežiūra ir kitos rizikos. Socialinių paslaugų įstatyme įvardijama, kad socialinė rizika šeimai gali kilti dėl šių aplinkybių: „*suaugusių šeimos narių socialinių įgūdžių tinkamai prižiūrėti ir ugdyti*

nepilnamečius vaikus (įvaikius) stoka ar nebuvimas; nepilnamečių vaikų (įvaikių) visapusio fizinio, protinio, dvasinio, dorovinio vystymosi ir saugumo sąlygų šeimoje neužtikrinimas; nuo nusikalstamos veikos nukentėjusių asmenų patirta žala; įsitraukimas ar polinkis įsitraukti į nusikalstamas veikas; piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis; priklausomybė nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų, azartinių žaidimų; elgetavimas, valkatavimas, benamystė; motyvacijos dalyvauti darbo rinkoje stoka ar nebuvimas“.

Įvairios šeimos turi nevienodą kiekį resursų ir galimybių kovoti su kylančiais sunkumais. Todėl rekomendacijose socialiniams darbuotojams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis, dėl šeimos situacijos vertinimo ir darbo su šeima planavimo šeimos skirstomos į tris rizikos lygius: 1) sunkios rizikos šeimos negeba savarankiškai funkcionuoti, todėl joms reikia nuolatinės socialinių darbuotojų ir kitų specialistų pagalbos; 2) vidutinės rizikos šeimos geba savarankiškai funkcionuoti, tačiau norint užtikrinti jos narių saugumą, emocinę ir psichologinę gerovę, reikia tam tikros socialinių darbuotojų ir kitų specialistų pagalbos; 3) lengvos rizikos šeimos patiria krizę, kuri trikdo jų funkcionavimą, tačiau jos gali savarankiškai funkcionuoti ir geba užtikrinti savo narių saugumą, psichologinę bei materialinę gerovę. Atsižvelgiant į patiriamos rizikos lygį ir tipą, šeimai teikiama specifinė adaptuota pagalba.

3.3. Pagalbos būdai ir priemonės

Sprendžiant minėtas šeimos problemas, vienas iš pagrindinių skirtumų nuo kitų socialinio darbo sričių – tai, jog dirbama su visa šeima, o ne su atskirais jos nariais (Stremauskienė ir Žibėnienė, 2015). Šeima yra lyg sistema, sudaryta iš sąveikaujančių narių, kurie patiria įvairių sunkumų. Kartais neįmanoma patenkinti individo poreikių ir išspręsti jo funkcionavimo problemų be šeimos sistemos pokyčio. Taip pat kartais neįmanoma išspręsti šeimos (kaip grupės) problemų be kurio jos nario pokyčio. Todėl socialiniams darbuotojams, sprendžiantiems keblias situacijas, gali būti geriau dirbti su visa šeima negu su vienu jos individu. Pavyzdžiui, nuo alkoholio priklausomam asmeniui gali būti lengviau suprasti, kad jis yra priklausomas, kai įsitraukia šeimos nariai (kai ne tik socialinis darbuotojas bando jį įtikinti). Be to, kiti šeimos nariai kitaip supranta problemą ir gali geriau palaikyti vienas kitą kai iškyla sunkumų. Tokiu būdu, socialinis darbuotojas padeda šeimai, kaip sistemai, prisiimti problemos atsakomybę, o ne priskirti ją vienam asmeniui (Bielskienė, 2011). Todėl šiuo atveju svarbu suprasti šeimos, kaip socialinės sistemos, struktūrą bei jos narių vietą joje.

Socialinis darbuotojas turi įvertinti šeimos sistemos motyvaciją, stiprybes, trūkumus, gebėjimus (spręsti problemas, bendrauti, atlikti vaidmenis, reaguoti į poreikius), potencialą ir galimybes pasiekti norimą pokytį (Bielskienė, 2011; Ivanauskienė, 2008). Tai yra lyg pagrindas, kuriuo remiantis plėtojami profesiniai santykiai ir organizuojama intervencija. Intervenciją sudaro

šie žingsniai: šeimos, patiriančios socialinę riziką, identifikavimas; jos problemos įvertinimas; veiksmų plano sudarymas ir įgyvendinimas; gautų rezultatų įvertinimas; tolesnių intervencijų planavimas (Augutavičius ir Sadauskas, 2018; Zaikauskienė, 2012). Pagalba gali būti emocinė, informacinė arba konkreti (finansinė arba konkrečiais darbais, pavyzdžiui, apsipirkimas). T. y. socialinis darbuotojas privalo ne tik sistemiškai mąstyti, suprasti tokios sistemos struktūrą, jos elementų tarpusavio interakcijas, bet ir turėti gebėjimų efektyviai sąveikauti su ja. C. Sutton (1999) (cit. iš Končiuvienė, 2009) nurodo, kad siekiant padėti šeimai išeiti iš santykių krizinės situacijos, būtina ugdyti jos bendravimo gebėjimus: 1) įdėmiai išklaudyti; 2) išreikšti malonius bei nemalonus jausmus; 3) pateikti konstruktyvius reikalavimus.

Socialinių paslaugų teikėjas, dirbantis su socialinės rizikos šeimomis, atlieka šeimos identifikavimo, tarpininko, vertintojo, organizuotojo, mokytojo vaidmenis. Jo profesinė kompetencija atsiskleidžia per šiuos gebėjimus: tikslų nustatymas, situacijos analizė, projektavimas, planavimas, modeliavimas ir konstravimas, sprendimų priėmimas, sprendimų organizavimas ir įgyvendinimas, komunikacija, rezultatų kontrolė ir įvertinimas, refleksija ir korekcija (Končiuvienė, 2009). Kuo didesnė darbuotojo patirtis, tuo jam lengviau teikti socialines paslaugas šeimai (Stremauskienė ir Žibėnienė, 2015).

R. Stremauskienė ir G. Žibėnienė (2015) įvardija, kad darbui su socialinės rizikos šeimomis svarbus socialinio darbuotojo gebėjimas užmegzti ryšį ir bendrauti. T. y. dėmesys turėtų būti nukreiptas ne tik į programas ir paslaugas, bet ir į tai, kaip socialinis darbuotojas naudoja savo profesionalumą santykiuose su paslaugų gavėju. Kadangi su šeima ir jos nariais nuolat artimai kontaktuojama, bendraujama, todėl susiformuoja glaudus ryšys tarp šeimos ir socialinio darbuotojo (Augutavičius ir Sadauskas, 2018; Stremauskienė ir Žibėnienė, 2015). Čia tampa svarbu ne tik įvairiapusės žinios, bet ir empatija (kuri padeda įsijausti į šeimos probleminę situaciją), gebėjimas pelnyti paslaugų gavėjo pasitikėjimą, gebėjimas konsultuoti ir bendrauti su skirtingais žmonėmis. T. y. svarbios socialinės kompetencijos, kurios padeda sąveikose su klientais.

Įvairios įstaigos, teikiančios socialines paslaugas šeimoms, orientuojasi į jų įgalinimą, skatina pagalbą sau, teikia įvairias psichologines, socialines, švietimo paslaugas šeimoms (ir sužadėtiniams). Pavyzdžiui, viename iš didžiųjų Lietuvos miestų įsikūrusiame šeimos pagalbos centre yra vykdomi įvairūs projektai, kurių tikslas – organizuoti ir teikti nemokamas paslaugas tame mieste gyvenančioms šeimoms, siekiant įgalinti jas įveikti kylančius sunkumus bei krizes. Šio centro tikslinė grupė – šeimos, auginančios vaikus, turinčius delinkventinio elgesio apraiškų, patiriančius patyčias; šeimos susiduriančios su įvairiais iššūkiais ir sunkumais – išgyvenančios sudėtingą gyvenimo laikotarpį dėl įvairių ekonominių (skurdas), sveikatos, psichologinių, socialinių, skyrybų, šeimos nario netekties, šeimos nario neįgalumo, darbo praradimo, darbo ir vaikų auginimo derinimo, krizinio neštumo, tarpusavio santykių, priklausomybės ir kitokių problemų. Centre

teikiamos šios nemokamos paslaugos: pasirengimo šeimai mokymai, tėvystės įgūdžių ugdymo mokymai, socialinių įgūdžių ugdymo mokymai, šeimos konsultacijos, šeimų stovyklos, šeimos klubas, paskaitos aktualiomis temomis, psichologinės ir teisinės konsultacijos, mediacija. Šiomis paslaugomis siekiama padėti šeimai įveikti kylančius sunkumus, atrasti savo stipriąsias puses, jaustis atsakingomis ir kontroliuojančiomis savo veiksmus, įveikti stresą, vaikų auklėjimo sunkumus, spręsti tarpasmeninius konfliktus ir kt. Be to centre vykdoma šeimos krizių prevencija, kurios metu padedama poroms pasiruošti šeimai, ugdomi sužadėtinių ir sutuoktinių bendravimo, konfliktų sprendimo bei vaikų auklėjimo įgūdžiai, skatinamas telkiamasis įveikiant įvairias krizes.

Pagalba šeimai gali skirtis priklausomai nuo patiriamos problemos pobūdžio. Pavyzdžiui, pagal Socialinių paslaugų katalogą, skyrybas išgyvenančių šeimų suaugusiesiems asmenims galima teikti šias paslaugas: 1) konsultavimas, informavimas (pavyzdžiui, nukreipiant į psichoterapiją), tarpininkavimas bei atstovavimas; 2) psichosocialinės pagalbos organizavimas ir teikimas (socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje); 3) socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir atkūrimas organizuojant (arba informuojant apie) įvairius seminarus, praktinius mokymus, šeimos stovyklas, kuriose ugdomos socialinės kompetencijos (pavyzdžiui, savo emocijų reflektavimas bei integravimas, komunikacijos įgūdžių lavinimas); 4) prevencijos priemonių (mediacija, tėvystės įgūdžių mokymai, savitarpio pagalbos grupės) organizavimas, teikimas ir informavimas apie jas. Be to, kiekviena šeima yra skirtinga, todėl socialinis darbuotojas turi būti lankstus derindamasis prie jos ypatumų.

Socialinis darbuotojas patiria įvairių iššūkių, kuriuos turi spręsti savo darbe: 1) vidiniai organizaciniai: didelis darbo krūvis, darbas po darbo valandų, netinkamos darbo sąlygos (pavyzdžiui, automobilio trūkumas), tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas, teisinės bazės spragos; 2) su paslaugų gavėjais susiję: agresyvumas, neprognozuojamas apsvaigusių ir sergančių klientų elgesys, savo problemų neigimas, neigiamas požiūris į socialinį darbuotoją, motyvacijos trūkumas keisti savo elgesį (Stremauskienė ir Žibėnienė, 2014). Todėl jam svarbu turėti vidinių resursų, strategijų, metodų, kurie padėtų šiuos sunkumus įveikti. Pavyzdžiui, sprendžiant šeimos problemą socialiniam darbuotojui svarbu išlaikyti tinkamą atstumą tam, kad jis nebūtų per daug įtrauktas į jos gyvenimą. Kitas pavyzdys – šeimos skyrybų atveju nerekomenduojama palaikyti vieno kurio nors šeimos nario (Bielskienė, 2011). Dalis šių iššūkių būtent ir kyla tiesioginėse socialinėse sąveikose su paslaugų gavėjais.

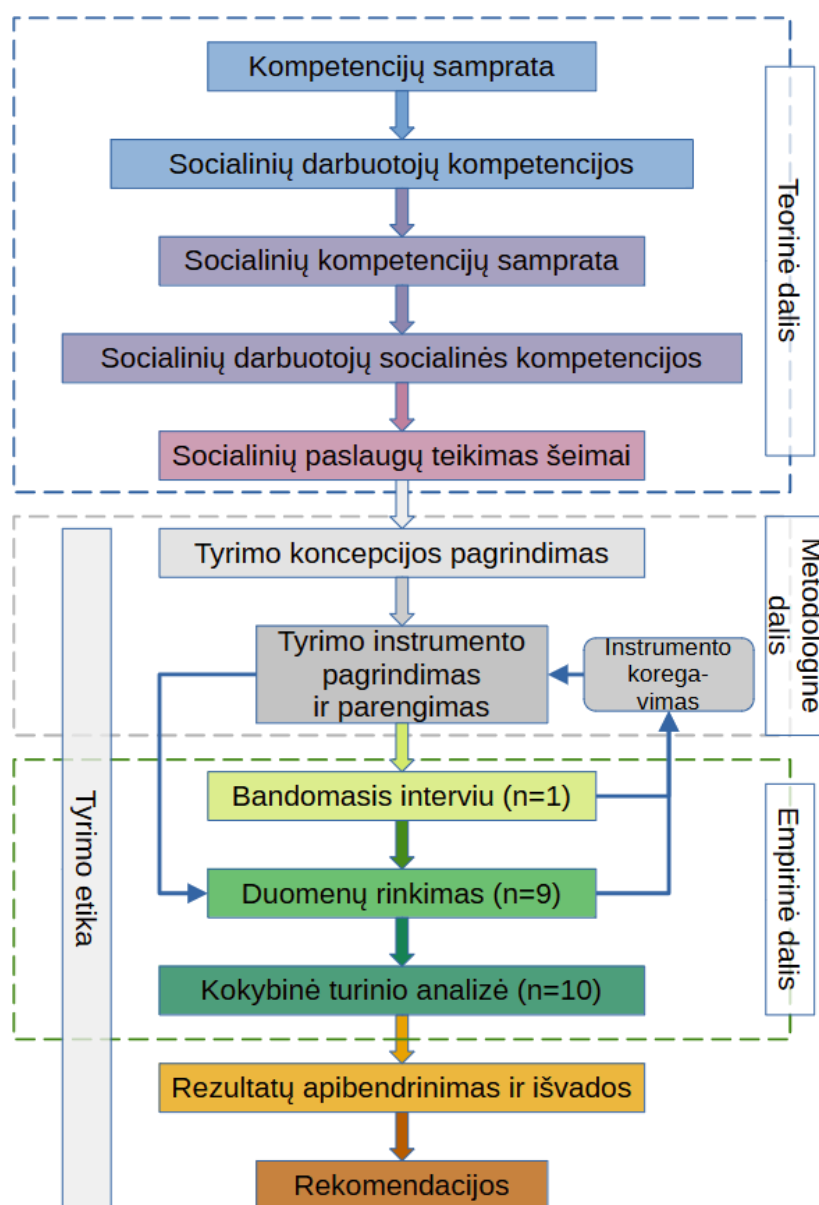
Apibendrinant galima teigti, kad šeimose, patiriančiose socialinę riziką, yra sutrikęs šeimos funkcijų atlikimas, nesugebama patenkinti jos narių poreikių. Socialinė rizika gali kilti dėl šių aplinkybių: skurdo, ekonominių nesėkmių, šeimos nario netekties, ligos, neįgalumo, priklausomybės ar piktnaudžiavimo (alkoholiu, psichotropinėmis bei narkotinėmis medžiagomis, azartiniais lošimais ar kt.), socialinių įgūdžių stokos, vaikų nepriežiūros, prievartos (fizinės ar

seksualinės), smurto (psichologinio ar fizinio), netinkamai naudojamos paramos, nusikalstamos veiklos, valkatavimo, elgetavimo, mokyklos nelankymo, polinkio į savižudybes, vaikų ar paauglių delinkventinio elgesio, skyrybų, nedarbo, darbo ir vaikų auginimo derinimo, krizinio nėštumo, įvairių tarpusavio santykių problemų. Kadangi sprendžiant šias problemas socialiniams darbuotojams tenka kurti santykį ir daug betarpiškai bendrauti (konsultuojant, informuojant, tarpininkaujant, atstovaujant, padedant spręsti įvairias problemas), tai yra jų pagrindinis darbo įrankis. Todėl norint efektyviai veikti tokiose socialinėse sąveikose paslaugų teikėjams svarbu ugdyti savo socialines kompetencijas (tokias kaip empatija, noras pagelbėti, nevertinantis požiūris, domėjimasis kliento situacija ir kt.), kurios labai padeda teikiant paslaugas šeimoms.

4. SOCIALINIŲ KOMPETENCIJŲ RAIŠKA – TYRIMAS

4.1. Empirinio tyrimo metodologija

Viso tyrimo loginė schema pateikta 6 paveikslėlyje, o šiame skyriuje bus detaliau aptarta jo metodologinė dalis. Kokybinis tyrimas yra dažnai pasitaikantis tipas socialiniuose tyrimuose (padedantis pažinti socialinius procesus) bei buvo panaudotas šiame darbe keliamiems uždaviniams spręsti. Pasirinkta kokybinė interpretacinė tyrimo strategija. Duomenims surinkti buvo atlikta apklausa. Apklausos metu duomenys surenkami užduodant klausimus (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014), o būdai, kaip tai padaryti, pasirenkami priklausomai nuo tyrinėjamos problemos, tikslų ir uždavinių.



6 pav. Tyrimo loginė schema.

Šiame tyrime empiriniams duomenims surinkti buvo panaudotas pusiau (iš dalies) struktūruotas interviu. „Apklauso interviu, arba apklausa žodžiu – tai apklausa, kuri atliekama pokalbio (interviu) tarp interviuotojo ir respondento būdu. Šios sąveikos centre – klausimynas.“ (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014, p. 59). Pasirinkimą naudoti interviu kaip duomenų rinkimo instrumentą bei kokybinę interpretacinę strategiją lėmė siekis objektą tyrinėti analizuojant reflektuojamą unikalią individų patirtį, kuri gali būti detaliosi iliustruojama autentiškais pavyzdžiais iš asmeninio gyvenimo. Tokios patirties rinkimas bei analizė turi prasmę tyrinėjant socialinių kompetencijų raišką, kadangi socialinis darbuotojas iš savo patirties gali atskleisti, kurie gebėjimai ir kaip jam padeda efektyviai pasiekti tikslų darbinėse socialinėse situacijose su šeimomis. Taip pat reflektuodamas patirtį jis gali įvardyti, kaip pasikeitė jo elgesys nuo profesinės karjeros pradžios. Surinkus ir apibendrinus socialines paslaugas teikiančių darbuotojų išsakytą patirtį buvo padarytos išvados apie jų socialinių kompetencijų raišką.

Interviu padeda siekiant iš vidaus detaliosi suprasti žmonių elgesį, įsigilinti į jų perspektyvą (subjektyvias nuomones, suvokimus, nuostatas, patirtis, realybės konstrukcijas, motyvus, jausmus, socialinio gyvenimo detales) bei savais žodžiais aiškinamą tikrovę, netaikant kažkokių išankstinių ribojimų ar kategorijų (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016; Luobikienė, 2011; Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Empirinis tyrimas vyko 2022 metais spalio–gruodžio mėnesiais. Dalis interviu buvo paimti gyvai dalyvio darbovietėje, o kita dalis – nuotoliu, pasitelkiant vaizdo pokalbiui tinkančias kompiuterines ir programines priemones: „Messenger“ arba „Google Meet“. Duomenys buvo fiksuojami juos įrašant į telefono diktofoną.

Interviu metu tiriamiesiems pateikti klausimai suformuluoti atsižvelgiant į antrajame skyriuje aprašytą socialinės kompetencijos sampratą, kuri nusako efektyvų ir adaptyvų socialinį elgesį siekiant profesinių darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, tikslų. Pagrindinis dėmesys skirtas tyrimo dalyvių asmeninei patirčiai. Klausimuose sąmoningai nevertota socialinės kompetencijos sąvoka. Jų tikslas – atskleisti, koks elgesys (gebėjimai pritaikant žinias, įgūdžius ir vertybes) yra efektyvus įvairiose darbinėse socialinėse situacijose ir taip fiksuoti socialinių kompetencijų raišką. Laikyta, kad šias kompetencijas gali nulemti tiek vidiniai (asmeninės savybės), tiek išoriniai veiksniai (aplinkos nulemtas / išmoktas elgesys).

Pagrindiniai duomenų rinkimo instrumento klausimai pateikti šio darbo priede. Šie klausimai buvo kokybinio interviu pagrindas. Tyrėjas galėjo naudoti papildomus klausimus (kurių eilės tvarka galėjo keistis) siekiant giliau suprasti tiriamųjų atsakymus. Buvo siekiama, kad dalyviai pateiktų kuo išsamesnius subjektyvius atsakymus, todėl buvo stengiamasi, kad pokalbis būtų

nuoseklus, jo metu jaustūsi tarpusavio pasitikėjimo atmosfera ir laisvumas. „*Tyrėjo darbas yra padėti tyrimo dalyviui jaustis patogiai*“ (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017, p. 33).

Sudarytam tyrimo instrumentui patikrinti iš pradžių atliktas bandomasis interviu. Kadangi jo metu gauta pakankamai informacijos apie tiriamąjį objektą, todėl po bandomojo interviu pakeitimų tyrimo instrumente nebuvo atlikta. Tačiau pakeitimai buvo padaryti po 7-ojo interviu. Atsisakyta pirmojo klausimo, kadangi jo metu gauta informacija mažai prisidėjo prie tyrimo uždavinių. Taip pat mažiau dėmesio skirta šeštajam klausimui, kadangi dažnu atveju buvo sulaukiama panašių atsakymų. Tačiau daugiau dėmesio skirta antrajam klausimui ir įtrauktas papildomas klausimas apie santykį (elgesį) su savimi: „*Kokį vaidmenį šiuo atveju atlieka santykis su savimi?*“ (kadangi buvo pastebėta, kad dalyviai labiau akcentuoja elgesį su kitais ir mažai informacijos pateikia apie vidinį santykį, kurį R. Lekavičienė (2000, 2001) įvardija kaip socialinių kompetencijų dalį).

Siekiant suprasti ir pritaikyti kokybinio interviu metodą labai pasitarnavo I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016) vadovėlis „*Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*“. Jame gana išsamiai aprašomas šis metodas ir jo niuansai, todėl šis vadovėlis buvo laikomas savotišku vedliu.

Tyrimo imtis. Kokybinių tyrimų imties atranka nėra aiškiai apibrėžiama – jai taikomi švelnesni reikalavimai (lyginant su kiekybiniais tyrimais) ir gali svyruoti nuo 1 iki 30 atvejų (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016; Kardelis, 2017; Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Kai tyrėjas suvokia, jog tyrimo duomenys kartojasi ir nebegaunama naujos informacijos, jis gali nebetęsti apklausos – tai svarbus kriterijus, padedantis nuspręsti, kada nutraukti kokybinio tyrimo duomenų rinkimą (vadinamasis tyrimo prisotinimo principas, naudojamas, kai imties tūris iš anksto nėra numatytas). J. Nielsien (2003) (cit. iš Kardelis, 2017) nurodo, kad taikant giluminio interviu metodą imtį gali sudaryti penki dalyviai. Tuo tarpu kiti autoriai (Neal, 2005, cit. iš Kardelis, 2017) rekomenduoja šį skaičių didinti iki 15. Sudėtingesni tyrimai reikalauja dar didesnio dalyvių skaičiaus. Interviu metu surenkamas didelis informacijos kiekis, kuriam apdoroti reikia nemažai laiko (o kartais ir finansinių) sąnaudų, todėl imtis turi būti parenkama atsižvelgiant į šį aspektą.

Šiame darbe pasirinkta imtis – 10 tyrimo dalyvių (5 iš jų interviu metu ėjo socialinių darbuotojų pareigas, o kiti 5 – atvejo vadybininkų), atitinkančių pasirinktą kriterijų (kriterijaus imtis): per paskutinius 4 metus turintieji bent 3 metų darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, stažą. Stažo požymis paimtas kaip reikšmingas kriterijus atsižvelgiant į siekį, kad darbuotojai per profesinę patirtį būtų atradę, kokie gebėjimai padeda efektyviai sąveikauti socialiniame kontekste teikiant socialines paslaugas.

Didžioji dalis (n=6) tyrimo dalyvių atrinkta iš įstaigos, kuri viename iš didžiųjų Lietuvos miestų teikia socialines paslaugas šeimoms. Buvo gautas šios organizacijos vadovo sutikimas atlikti interviu su darbuotojais. Interviu dalyvių parinkimas buvo derinamas su tos įstaigos socialinius darbuotojus (dirbančius su šeimomis) kuruojančiu asmeniu, kuris ir pasidalino potencialių tyrimo

dalyvių kontaktais. Likę 4 tyrimo dalyviai parinkti iš kitų skirtingų įstaigų. Detalios dalyvių charakteristikos pateiktos 4 lentelėje.

4 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristikos

Eil. nr.	Darbuotojas (dalyvio kodas)	Lytis	Socialinio darbo su šeimomis patirtis, metai	Interviu trukmė, minutės	Interviu būdas	Įstaiga	Miestas
1.	D1 (bandomasis)	Mot.	3	64:27	Nuotoliu	SS	AAA
2.	D2	Mot.	3	38:40	Gyvai	TT	AAA
3.	D3	Mot.	3,5	50:15	Nuotoliu	TT	AAA
4.	D4	Mot.	4	60:54	Nuotoliu	UU	AAA
5.	D5	Mot.	5	62:05	Gyvai	TT	AAA
6.	D6	Mot.	4	53:14	Gyvai	TT	AAA
7.	D7	Mot.	4	57:34	Nuotoliu	VV	AAA
8.	D8	Mot.	4,5	46:12	Gyvai	TT	AAA
9.	D9	Mot.	6	47:27	Gyvai	TT	AAA
10.	D10	Mot.	5	52:12	Nuotoliu	ZZ	BBB

Iš pradžių buvo planuojama atlikti interviu su 7 dalyviais, bet vėliau pasirinktas didesnis kiekis. V. Žydzūnaitė ir S. Sabaliauskas (2017, p. 311) teigia, kad „*kuo didesnė tyrimo dalyvių grupė, tuo daugiau galimybių įgyti išsamesnių žinių apie tyrimo fenomeną*“. Nors dalyvių atsakymai į kai kuriuos klausimus kartojosi, bet net atliekant paskutinius interviu pavyko atskleisti naujų aspektų, kurių nepaminėjo prieš tai interviu davę dalyviai. Tai susiję su gana plačia socialinių kompetencijų tema – kai kurie niuansai pasimatė tik pakalbinus daugiau socialines paslaugas teikiančių darbuotojų. Be to, esant didesniajam duomenų kiekiui pavyko geriau atskleisti tam tikrų socialinių kompetencijų raiškos ypatumus.

Duomenų apdorojimas. Visi paimti interviu buvo transkribuojami. Atlikta kokybinė surinktų duomenų turinio analizė. Šis metodas leidžia informaciją nagrinėti sistemiškai: išskiriant tam tikras reikšmines kategorijas ir subkategorijas. Buvo vadovaujamosi I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016) pasiūlyta 7 žingsnių kokybinės interviu analizės ir interpretacijos procedūra. Autorės nurodo, kad „*nėra vieno teisingo recepto, kaip analizuoti kokybinio interviu duomenis, o ir literatūroje rasime įvairių variantų*“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, p. 355). Jos siūlo šiuos interviu metu surinktų duomenų analizės žingsnius: 1) interviu išrašų (transkripcijų) skaitymas; 2) kodavimo etapas – dalių, susijusių su tyrimo dalyku, žymėjimas ir įvardijimas tyrėjui tinkamais žodžiais (angl. – „*labeling*“); 3) reikšminių kodų išskyrimas ir kodų kategorijų sukūrimas; 4) reikšminių kategorijų išskyrimas ir jų tarpusavio ryšių analizė; 5) darbas su kategorijomis: hierarchijos, svarbumo lygio analizė, grafinis atvaizdavimas; 6) rezultatų aprašymas; 7) rezultatų

interpretacija. Panašius etapus nurodo ir kiti autoriai (Bitinas ir kt., 2008; Luobikienė, 2011; Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Kadangi po bandomojo interviu tyrimo instrumentas nebuvo keičiamas, tai jo metu surinkta informacija taip pat buvo įtraukta į duomenų analizę.

Validumas ir patikimumas. K. Kardelis (2017, p. 175) nurodo, kad kokybiniuose tyrimuose „*validumui pagrįsti svarbi yra surinktų duomenų gausa, tiriamųjų kontingentas, trianguliacijos principo taikymas, tyrėjo objektyvumas*“. Norint padidinti interviu metodo validumą yra svarbu mažinti tyrėjo, tyrimo dalyvių ir klausimų turinio šališkumą (Cohen ir kt., 2007, cit. iš Kardelis, 2017; Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Todėl siekiant padidinti šiame darbe atliekamo tyrimo validumą tyrimo instrumentas buvo suderintas su šio magistrinio darbo vadovu bei socialines paslaugas šeimoms teikiančios įstaigos, kurioje buvo atlikta dalis tyrimo, vadovu.

Šališkumas siejamas su išankstine tyrėjo nuomone, jo polinkiu save tapatinti su tiriamuoju individu, noru siekti sau palankių rezultatų. Jį gali nulemti šališkas imties ar metodų parinkimas, nepakankamai glaudus tyrėjo ir tiriamojo ryšys, selektyvus duomenų rinkimas, šališka klausimų formuluotės kaita (Oppenheim, 1992, cit. iš Kardelis, 2017). Todėl tyrėjams patariama turėti pakankamai žinių apie tyrimo temą, neskubinti tyrimo dalyvių, aiškiai struktūruoti interviu, aiškiai formuluoti klausimus, būti empatiškiems, reaguoti į asmens, kuris atsako į klausimus, kūno kalbą (Kvale, 1996, cit. iš Kardelis, 2017). Atliekant interviu buvo vadovaujamosi šiomis rekomendacijomis. „*Tuomet, kai tyrimo dalyvis jaučiasi saugiai, galima tikėtis gauti tinkamus (angl. – „valid“) ir patikimus (angl. – „reliable“) duomenis*“ (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017, p. 318).

Nedidelės apimties tyrimuose grupės atrinkus nesilaikant atsitiktinumo (tikimybinio) principo, tokių tyrimų rezultatai vis tiek gali būti pakankamai patikimi (Kardelis, 2017). Taip yra todėl, kad kokybiniuose tyrimuose pasirenkami specifines savybes turintys dalyviai, kurie geriausiai gali informuoti apie tiriamą reiškinį (t. y. turi tam tikrų charakteristikų ar patirties) (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

K. Kardelis (2017) mini, kad struktūruoto interviu patikimumą lemia tie patys užduodami klausimai dalyviams bei jų eiliškumo išlaikymas. Netgi vienas pakeistas žodis gali turėti įtakos tiriamojo atsakymui. Tačiau kiti autoriai (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016; Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017) nurodo, kad kokybiškas interviu yra ne tik pastovus, bet turi ir lankstumo savybę (tyrimo metu keičiant klausimus, jų eiliškumą ir pan.). Nors pastovumas ir padeda lyginant duomenis, tačiau lankstumas leidžia tyrėjui klausimus priderinti prie individualaus individo ir specifinės interviu eigos. Šiame darbe atliekant tyrimą buvo laikomasi šio lankstumo požiūrio (ypač užduodant papildomus klausimus).

Rizikos ir ribotumai yra susiję su tyrėjo ir tyrimo dalyvių subjektyvumu. Kokybinį tyrimą atliekantis tyrėjas yra ir aktyviai su tiriamuoju kontekstu sąveikaujantis tyrimo dalyvis. Jis yra svarbi duomenų rinkimo priemonė interviu metu. Todėl tyrėjui svarbu būti sąmoningam, reflektuoti bei apsvarstyti savo reakcijas, įspūdžius, jausmus ir veiksmus (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016; Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Tyrimo autoriaus šio darbo objekto suvokimą nulėmė jo psichologinio konsultavimo žinių ir patirties fonas, kuris galėjo daryti įtaką tiek pačiam interviu, tiek surinktų duomenų analizei.

Tyrimo dalyvių subjektyvumas galėjo pasireikšti jiems vertinant savo patirtį. Rizikinga yra tai, kad ne visada galima tiksliai nustatyti savo tam tikro elgesio (intervencijų) su paslaugų gavėjais veiksmingą. Visų pirma dėl to, kad kartais rezultatai nėra matomi iš karto, o socialinis darbuotojas, nutraukęs bendravimą su klientu, gali jų net nepamatyti. Taip pat paslaugų gavėjai gali nepasidalinti su socialiniais darbuotojais tam tikromis savo gyvenimo detalėmis, kurios indikuotų apie bendravimo, bendradarbiavimo ar suteiktos socialinės pagalbos efektyvumą. Informantai dažnu atveju savo kompetencijas kelia įvairiuose mokymuose, todėl tam tikros jų žinios apie veiksmingas sąveikas gali būti perimtos iš teorinių mokymų, bet ne iš asmeninės praktinės patirties.

K. Kardelis (2017) nurodo, kad subjektyvumą gali lemti ir tai, kad tyrimas atspindi konkretų laikmetį ir konkrečią socialinio gyvenimo situaciją. Todėl tyrimo rezultatus gali būti sunkiau apibendrinti platesniame kontekste.

Tyrimo etika reiškia teisingą ir žalos vengiantį elgesį, apibūdinamą tam tikrais moraliniais principais (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Šis aspektas yra svarbus, kadangi tyrimo metu nagrinėjami privatūs žmonių gyvenimai. Be to, etiškas tyrėjo elgesys prisideda prie aukštesnės tyrimo kokybės. L. O. Gostin (1991), D. Aluwihare-Samaranayake (2012) (cit. iš Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017) įvardija šiuos mokslinio tyrimo etikos principus: pagarba asmens privatumui; konfidencialumas ir anonimiškumas; geranoriškumas ir nusiteikimas nekenkti tiriamam asmeniui; teisingumas.

Atliekant šį tyrimą, siekiant nepažeisti žmogaus laisvių bei orumo, buvo laikomasi kokybiniais tyrimams keliamų etikos reikalavimų. Prieš pradėdant tyrimą gyvai arba elektroninėmis priemonėmis susisiekiama su dalyviais ir jiems paaiškinti tyrimo tikslai, procedūros, interviu trukmė, tyrimo rezultato viešinimas, anonimiškumo ir konfidencialumo klausimai, suteikti darbo autoriaus kontaktai bei atsakyta į jiems kylančius klausimus. Buvo suderintas kiekvienam dalyviui tinkantis interviu laikas ir būdas: gyvai dalyvio darbovietėje arba nuotoliu. Kiekvieno pokalbio pradžioje atsiklausta dalyvių, ar jie sutinka, kad būtų daromas interviu įrašas ir nuasmenintos jo citatos naudojamos magistro darbe (šis sutikimas buvo fiksuojamas garsiniame įrašė). Šiame darbe prieš pateikiant pokalbių ištraukas buvo atliktas duomenų nuasmeninimas

siekiant užtikrinti dalyvių tapatybės neatsekamumą: koduoti vardai ir iš citatų išimta informacija, leidžianti identifikuoti asmenį.

Kadangi dalis interviu buvo paimti socialines paslaugas šeimoms teikiančioje įstaigoje, todėl pradžioje buvo gautas šios įstaigos vadovo sutikimas. Su juo buvo aptarti tyrimo tikslai ir metodai, bei organizacijai gaunama nauda iš atliekamo tyrimo. Be to, su įstaigos vadovu buvo aptarta kokia informacija bus jam prieinama tyrimo metu bei rezultatų pavidalu.

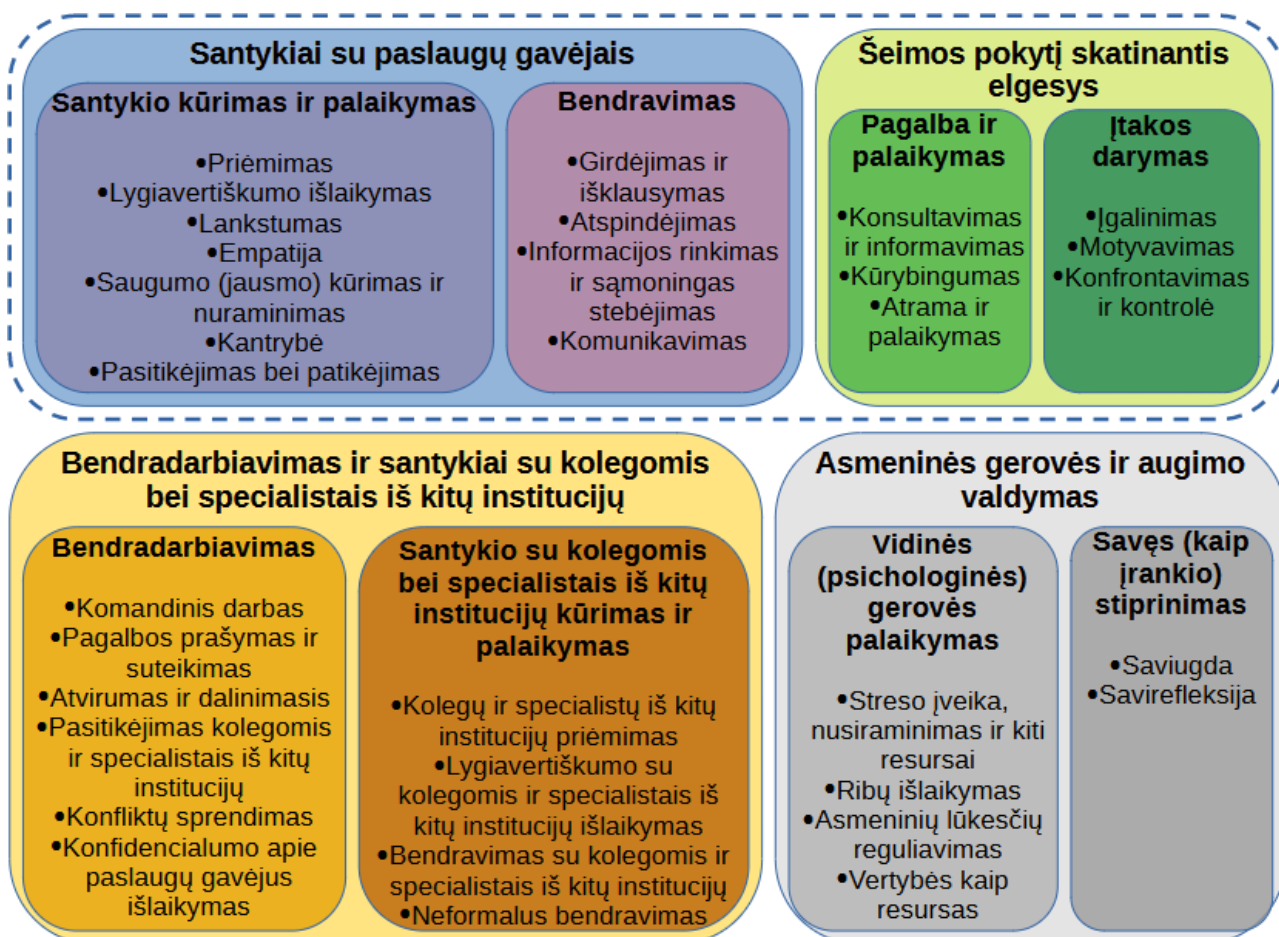
Interviu metu buvo stengiamasi laikytis I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016), V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017) rekomendacijų: išlikti sąmoningu, laikytis neutralumo ir lygiavertiškumo, nevertinti tyrimo dalyvio, vengti spaudimo ir traumuojančių klausimų, neįsivelti į diskusiją, bet išlikti refleksyviu bei reaguojančiam. Siekiant užtikrinti saugią ir patogią interviu atmosferą, buvo stengiamasi sekti dalyvio neverbalinės kalbos pokyčius ir ženklus, kurie galėtų šiuos pokyčius parodyti, ir atitinkamai reaguoti (pavyzdžiui, primenant apie galimybę nekalbėti apie sunkius išgyvenimus).

Analizuojant tyrimo duomenis ir darant išvadas, etikos principų buvo laikytasi stengiantis pateikti visus rezultatus, ne tik tuos, kurie imponuoja. Buvo stengtasi parodyti tiek teigiamas, tiek neigiamas tiriamojo objekto puses, atskleisti visumą.

4.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė

Atliekant duomenų analizę pirmiausia buvo išskirtos reikšminės interviu vietos, kurios vėliau pagal prasmę buvo sudėliotos į skirtingus duomenų masyvus (ta pati interviu dalis galėdavo pateikti į keletą masyvų). Taip buvo sudaryta apie 60 reikšminių kodų, kurie nebūtinai nurodė specifinę socialinę kompetenciją. Dar kartą skaitant po pirmojo grupavimo sudėliotus interviu, jau buvo stengiamasi išskirti būtent socialines kompetencijas ir jų temas, kategorijas bei subkategorijas. Socialinių darbuotojų socialinėms kompetencijoms identifikuoti buvo naudojama teorinėje dalyje apibrėžta samprata, susijusi su gebėjimu panaudoti turimas žinias, įgūdžius bei vertybes socialinėse sąveikose siekiant socialinio darbo tikslų (5 pav.)

Jau teorinėje dalyje buvo galima pastebėti socialinių kompetencijų gausą. Tas praktiškai atsikartojė ir atliekant tyrimo metu surinktų duomenų analizę. Po kodavimo sudarytas kategorijų medis pateiktas 7 paveikslėlyje.



7 pav. Socialines paslaugas šeimoms teikiančių darbuotojų socialinės kompetencijos (tyrimo rezultatai).

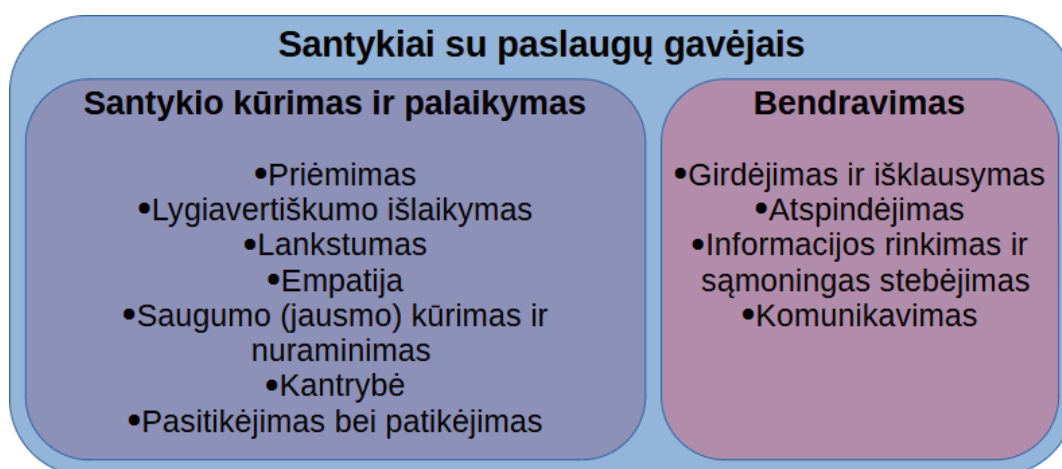
Dvi pirmosios temos susijusios su sąveika su paslaugų gavėjais, tačiau jos yra atskirtos, nes paliečia šiek tiek skirtingus socialinių kompetencijų raiškos aspektus. Trečioji tema apima socialinių kompetencijų raišką sąveikoje su kolegomis ir specialistais iš kitų įstaigų. Šios temos kategorija, susijusi su santykių kūrimu ir palaikymu, turi panašumų su pirmąja tema (priėmimas, lygiavertiškumas, bendravimas), tačiau turi ir skirtumų (neformalus bendravimas) bei yra siauresnė (buvo rečiau paliečiama tyrimo dalyvių). Ketvirtoji tema apima socialines kompetencijas, kurios pasitarnauja socialinio darbuotojo vidiniam pastiprinimui socialinėse sąveikose. Toliau bus detaliau aptartos visos temos, kategorijos ir subkategorijos. Interviu citatos (išrašai) bus pateiktos panaudojant kalbinės raiškos simbolius iš I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016) vadovėlio.

4.2.1. Santykiai su paslaugų gavėjais

Santykiai su paslaugų gavėjais yra pirmoji tema, apimanti santykio kūrimo (ir palaikymo) bei bendravimo kategorijas. Kokybiški santykiai su paslaugų gavėjais yra tarsi pagrindas (sąlyga) tolesniam žingsniui siekiant socialinio darbo tikslų. Kalbinti socialiniai darbuotojai dažnai minėjo gebėjimo užmegzti pirmąjį kontaktą su šeima svarbą: „Pirmas – tai yra kontakto užmezgimas. Mes

labai stengiamės dirbti per tą tokį ryšio sukūrimą.“ (D3). Galima sakyti, kad kokybiškas bendravimas su klientais skatina jų motyvaciją bendradarbiauti. O negebėjimas sukurti santykio su paslaugų gavėjais apsunkina tolesnį paslaugų teikimo procesą. Gebėjimą kurti ir išlaikyti santykį kaip svarbią socialinę kompetenciją patvirtino ir teorinėje dalyje paminėti mokslininkai (Lekavičienė, 2001; Lekavičienė ir Antinienė, 2012; Vyšniauskytė-Rimkienė ir Kardelis, 2004; Wang ir Chui, 2017).

Santykio kūrimo ir palaikymo kategorijai buvo priskirtos šios subkategorijos: 1) priėmimas, 2) lygiavertiškumo išlaikymas, 3) lankstumas, 4) empatija, 5) saugumo (jausmo) kūrimas ir nuraminimas, 6) kantrybė, 7) pasitikėjimas bei patikėjimas (8 pav.).



8 pav. Santykius su paslaugų gavėjais (šeimomis) lemiančios socialinės kompetencijos.

Priėmimo subkategorijai buvo priskirtas šis interviu dalyvių įvardytas elgesys: nevertinimas, neteisimas, nesmerkimas, nekritikavimas, neturėjimas išankstinių nuostatų, pagarba, supratimo parodymas. „Ir priėmimas to tokio, koks jis yra. Nebandant jo pakeisti.“ (D2). „Empatija, pagarba, apsisprendimo teisė ir laisvė, neigiamos kliento nuomonės priėmimas.“ (D10). Tokį elgesį jie dažniausiai stengiasi išlaikyti nepriklausomai nuo paslaugų gavėjo problematikos ir gebėjimų. „Nesvarbu, ar kad ten tipinės kažkokios problemos, alkoholis ten tarkim. <...> Ir su ne išankstiniu kažkokiu nuteisimu, smerkimu.“ (D9). Tuo tikslu socialiniai darbuotojai kartais prieš pirmąjį kontaktą stengiasi mažiau gilintis į šeimos problematiką aprašančius dokumentus, gautus iš vaikų teisių specialistų. „Ir iki pirmo susitikimo aš stengiuosi neskaityt dokumentų ((pauzė)) tam, kad pasikalbėt su šeima ir susidaryt savo vaizdą tam, kad aš neturėčiau išankstinės nuostatos, kad „va šitas tai smurtautojas“. Ne.“ (D7). Priimančių socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, elgesį atskleidė ir R. Zaikauskienė (2012).

Interviu parodė, kad lygiavertiškumą socialiniai darbuotojai išlaiko nedemonstruodami savo viršenybės, kartu su paslaugų gavėjais užsiimdami šioms įprasta veikla (pavyzdžiui, važinėdami riedučiais su paaugliais, palaikydami kompaniją rūkantiems klientams) ir eidami link pokyčio su jais tuo pačiu tempu. „Bet, tarkim, jeigu jisai juokiasi ten iš kažkokio lėkšto ten juokelio, nesąmonės kažkokios. >Nu tai aš irgi pasijuoksiu.< Nors man visai nejuokinga. <...> Bet nu tu vis tiek tada, tu gi ten kuri tą santykį tada su juo. Tu ten ir pasijuoki, ir pabendrauji. Žėk jisai ten va bendrabuty vat gyvena kažkur. „Einam“, sako „Aš dabar... man jau... aš pavargau, einu aš parūkysiu“. „Nu gerai, einam“, sakau, „aš pastovėsiu“. Ir rūko ten ir šneka, dar kažką.“ (D4). „Dažniausiai tas elgesys, kai šeima jaučia ne tai, kad socialinis darbuotojas turi galios santykį su::, su klientu, o kai santykis yra kuriamas lygiavertis.“ (D7).

Prie lankstumo subkategorijos buvo priskirtas tyrimo dalyvių įvardytas gebėjimas laviruoti bei prisitaikyti. Tokį elgesį D4 prilygino driežo gebėjimams. Tai padeda surandant bendrą kalbą su paslaugų gavėjais ir teikiant jiems pagalbą. Pavyzdžiui, vienose situacijose labiau tinka švelnus, o kitose griežtesnis (labiau kontroliuojantis) elgesys. „Pažint, pažint situaciją ir pagal situaciją, ar ne, veikiu. <...> Gal, gal reikia su šeima va taip ir švelniau. <...> Kad jie kažkiek tai prisileisti, užmegzti kontaktą. O kitom šeimom tiesiog reikia tokio dalykiškumo, tokios struktūros. <...> Aš tai labai laviruoju ties tuo. Bandau pajaut ((pauzė)) ir laviruoju. Nes su kiekviena šeima yra kitoks, ar ne, vat elgesys. Ir santykis tas tada kuriamas kitoks.“ (D5).

Netgi gali būti, kad paslaugų gavėjas tam tikru momentu nenusiteikęs (arba dėl apsvaigimo net nesugebantis blaiviai) bendrauti, todėl svarbu nebandyti siekti kontakto per prievartą, o vietoje to ieškoti kitų, tam labiau tinkančių momentų ateityje. „Nu kiek laiko užtruks? Nu keturiasdešimt minučių. Nu bet aš matau, kad jisai nori anksčiau, kad jam sunku išbūti. Ir aš sakau, kad „tu matau, kad tu skubi, gal kažką susitaręs... nu tai:: kiek tu gali pabūt?“ <...> Nu dešimt minučių pabūnam. Ir nu va man tas irgi padeda. Aš lanksčiau.“ (D5). Lankstumas gali praversti ir tam tikrose situacijose taikant tam tikras socialinį darbą reglamentuojančias normas bei taisykles arba atvirkščiai – jų netaikant. „Ir atrodo tu kaip ir turi įsiklausyti, ką žmogus tau sako. ((pauzė)) Kad nu jisai dabar nenori, kad tu lankytumeis šeimoj. ((pauzė)) Bet tu privalai vis tiek lankytis. ((juokas)) Nes tu tada pažeisi reglamentą. <...> Tai tokiu elgesiu aš pasiekiau visiškai atvirkštinio tokio neigiamo rezultato. Nes ta šeima iš viso galų gale atsisakė su manim bendradarbiauti. <...> To pasiekiau, kad nepavyko užmegzti to kontakto, to ryšio per savo tą įkyrumą ir per <...> tą visą laikymąsi tų taisyklių.“ (D4).

Galima teigti, kad lankstumas padeda teikiant socialines paslaugas būtent šeimoms. Kadangi jų problematika labai plati (priklausomybės, smurtas, skyrybos, skurdas, socialinių įgūdžių stoka ir t. t.), tenka nuolat prie jos taikytis. „Išmokau su labai įvairiais žmonėm, va irgi, persijungti kaip su kuo bendrauti. Nes turiu labai įvairių paslaugų gavėjų, kad tenai va ir kokią intelekto negalią

turinčius ar ten tuos pačius priklausomus žmones, arba net labai aukštą, aukšto socialinio statuso. Tai va, išmokau persijungti ir kiekvienam suprantama kalba ((pauzė)) sakyti, kas aš ir ko aš iš jų tikiuosi, ko aš noriu.“ (D3).

Kuriant santykį su paslaugų gavėjais labai praverčia empatija. *„Nu gal tas pats empatiškumas irgi. Arba noras padėti žmogui. Tokia atjauta gal. <...> Ta prasme, yra gaila, gaila tų žmonių, kurie ten susiduria su sunkumais. Natūraliai gaunasi, kad tu nori, tu nori tam, tam žmogui padėti.“ (D4).* *„Jeigu klientas verkia – empatiškai būnu su juo.“ (D10).* Todėl socialiniai darbuotojai nevengia paliesti klientų emocinės būsenos (paklausti – *„Kaip jautiesi?“*). R. Stremauskienė ir G. Žibėnienė (2015) savo darbe taip pat atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinės rizikos šeimomis, teikdami socialines paslaugas šioms šeimoms, svarbius profesinės veiklos ypatumus sieja su empatija ir gebėjimu sukurti glaudų ryšį.

Analizuojant tyrimo duomenis buvo galima pastebėti, kad viena iš svarbesnių socialinių kompetencijų yra gebėjimas sukurti saugumo (jausmą) paslaugų gavėjams. Jie dažnu atveju nėra susipažinę su socialiniu darbu ir turi įvairių baimių bei projekcijų, susijusių su *„vaikų atėmimu“*, ir pan. Todėl paslaugas teikiantys darbuotojai stengiasi aiškiai suteikti informaciją, kad nebūtų pagrindo klientui spekuliuoti. *„Svarbu iš tikrųjų informaciją, manau, suteikti. Tikrai, kad žmonės nebūtų nežinioj. <...> Kad jie vat neturėtų... Dėl informacijos stokos neturėtų baimių kažkokių. <...> Nes nu baimė vis tiek jinai užkerta tą tokį bendradarbiavimą.“ (D6).* Tas labai svarbu pirmojo kontakto metu, nes su laiku tokių baimių pas klientą paprastai lieka mažiau.

Paslaugų gavėjams nuraminti naudojami įvairūs būdai, pavyzdžiui, pasiūlymas prisėsti, savęs raminimas (darbuotojo ramybė persiduoda ir šeimai), balso nekėlimas. O jeigu paslaugų gavėjas šaukia – kartais tiesiog leidžiama jam išsirekti išbūnant ir išklausant. *„Nu kažkaip taip išklausai, išklausai. Žmogus išsilieja, išsilieja. Bet aš žinau, kad čia ne ant manęs. <...> Tai. Išklausau, išklausau. Aha suprantu, sakau, suprantu, jo, jo. Nu taip ((pauzė)) nusiramina žmogus, išsikalba ten arba išsirekia. Nu ne-, žinau, kad ne ant manęs, ant situacijos. Nu ir tada – fu. Tada nusiramina. Tada jau galim kalbėt.“ (D8).*

Kantrybė yra dar viena savybė, kuri padeda darbuotojams socialinėse sąveikose su šeimomis. *„Va tas ne-, nu nemokėjimas klausytis, tai labai susijęs su kantrybe.“ (D1).* Interviu dalyviai įvardijo, kad kantrybė jiems reikalinga išklausant, pakartotinai edukuojant bei einant kartu su paslaugų gavėju jo tempu į pokytį. Tokį neskubėjimą D6 prilygino augalėlio auginimui, kurio per jėgą negalima tempti, nes išsitempęs, bet nepakankamai tvirtas *„jisai labai gali palūžti atėjus eilinei kažkokiai krizei ir sunkumui“*.

Paskutinė subkategorija šioje kategorijoje yra socialinės kompetencijos, padedančios kurti abipusiu pasitikėjimu grįstą santykį. *„Ir kontakto užmezgimas, ir toks pasitikėjimu grįstas ryšys, kad jau šeimos pradėtų pasitikėti nu vat manim kaip darbuotoju. <...> Nu, kad manim galima tikėti, kad*

pasitikėti ir mano rekomendacijas pasistengti vykdyti.“ (D3). Čia galima priskirti ir dalyvių įvardytą patikėjimą klientu iš naujo nesėkmės atveju (pavyzdžiui, priklausomybės atveju – po atkryčio). „*Tiesiog, besąlygiškai, be reikalavimų, be kažko. >Nežinau,< man tai pavyksta patikėti juo iš naujo. Ir, ir kas parodė mano darbinę praktikoj, kad nu tikrai duoda tokių ((pauzė)) apčiuopiamų rezultatų.*“ (D10).

Socialinių darbuotojų atsivėrimą (faktų apie save atskleidimą arba net jausmų parodymą) taip pat galima sieti su šiuo abipusiu pasitikėjimu. „*Šiek tiek ir apie asmeninį pakalbį. Bet labai irgi neperžengi ribos. Nu kaip pavyzdį pateiki, kad jo, ir man taip galėjo būt kažkas panašaus.*“ (D8). Toks atsivėrimas padeda kurti bendrystę ir draugiškesnę santykį. Gebėjimą sukurti abipusį pasitikėjimą, bendraujant su klientu, E. Končiuvienė (2009) mato kaip svarbią kompetenciją teikiant paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. Panašiai teigia ir V. Bertulienė (2013), atlikusi tyrimą su aukštosios mokyklos socialinio darbo absolventais.

Iki šiol aptartos, pirmojoje kategorijoje išskirtos socialinės kompetencijos pasireiškia kuriant ir išlaikant kokybiškus santykius. Kita kategorija apima kompetencijas, orientuotas į komunikavimo proceso ypatybes.

Kad bendravimas yra svarbi socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, kompetencija, savo tyrime atskleidė R. Zaikauskienė (2012) bei E. Končiuvienė (2009). Tai matoma ir šiame darbe, todėl šiai kompetencijai buvo paskirta atskira kategorija, kurią sudaro šios subkategorijos: 1) girdėjimas ir išklauskymas, 2) atspindėjimas, 3) informacijos rinkimas ir sąmoningas stebėjimas, 4) komunikavimas.

Atliekant apklausą gebėjimas išklauskyti buvo vienas iš dažniau minimų dalykų, padedančių siekti socialinio darbo su šeimomis tikslų. Tyrimo dalyviai jam apibūdinti kartais paminėdavo „*aktyvaus klausymosi*“ terminą. Tai reiškia, kad tam reikalingos aktyvios pastangos. Toks aktyvus klausymasis visų pirma padeda socialiniams darbuotojams geriau išgirsti paslaugų gavėjų poreikius. O antra – išsikalbėję klientai pasijaučia išgirsti ir suprasti, todėl tampa ramesni.

Išklauskymo įgūdis dažnai buvo minimas kartu su atspindėjimo technika. „*Šiaip, iš tikrųjų, kas padeda visada, ar ne, vat profesionaliau teikti žmonėm paslaugas, ((pauzė)) tai būtent žinios, įdėmaus klausymo žinios. ((pauzė)) Ir jausmų atspindėjimas.*“ (D1). Toks elgesys ypač pasitarnauja socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams pirmojo kontakto su klientu metu. „*Tai mes dažniausiai jau susisiekiame jau po vaikų teisių. Tai dažnai iš pradžių sulaukiam... Nu dažnokai būna pasipriešinimas. <...> Bet kažkaip vat naudojant tas aktyvaus klausymo, atspindėjimo technikas pavyksta... nu pavyksta susitarti dėl susitikimo.*“ (D3).

E. Končiuvienė (2009, p. 86) ištyrusi socialinio darbuotojo gebėjimus ir žinias, reikalingas teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimoms, nustatė, kad „*socialinių darbuotojų gebėjimas klausyti ir išklauskyti socialinės rizikos šeimas poreikių nustatymui akivaizdžiai svarbus. Tai*

patvirtina beveik visi respondentai, nepriklausomai nuo jų darbo įstaigos, pareigų, darbo stažo, išsilavinimo.“

Išklausymas padeda suprasti kito žmogaus situaciją ir poreikius (bei atsižvelgiant į tai teikti tinkamą pagalbą). Bet norint surinkti daugiau informacijos apie šeimą vien išklausymo nepakanka, reikia ir daugiau sąmoningų aktyvių veiksmų. Todėl jiems buvo išskirta atskira subkategorija. *„Aišku, reikia pradžioj daug labai informacijos nu va taip susirinkti. <...> Kas vyksta? Ką, ką jisai galvoja? Ką šitas sako, trečias, ketvirtas? Ir tokį labai tada įsijaučiu, man atrodo, į tą – kaip jie iš tikrųjų gyvena ir kaip jie galbūt mato pasaulį.*“ (D6).

Kaip įvardijo apklausos dalyviai, informaciją apie paslaugų gavėjų situaciją galima rinkti smalsiai ir įdėmiai klausinėjant, tariantis su šeimos nariais bei klausantis jų pasakojimų apie situaciją. Kartais socialiniai darbuotojai bendraudami su klientais nevengia paieškoti gilesnių problemos šaknų. *„Ir tada stebim, ir sužinom problematiką. <...> Jeigu šeima atsiveria, tai kartais truputėlį ir giliau pažint. <...> O kaip ten mama? Ką... Jeigu, jeigu priklausomybės. <...> O tai, ką jinai matė vaikystėj? Kaip jai sekėsi? <...> nuo ko prasidėjo?“* (D5). Informaciją jie renka ir stebėdami pašnekovų neverbaliinę kūno kalbą bei aplinką. *„Kažkaip žiūri. Taigi matosi ir iš žmogaus, ir iš kūno kalbos, ir iš visko. Ar jisai manęs tenai... ar jisai bijo, ar ka- kaip jisai reaguoja?“* (D3). Toks stebėjimas padeda *„identifikuoti kuriame lygyje yra klientas“* (D2), įvertinti situaciją ir lanksčiai reaguoti priklausomai nuo aplinkybių. P. J. Norton ir D. A. Hope (2001), J. R. Bedell ir S. S. Lennox (1997, cit. iš Beauchamp ir Anderson, 2010) kaip socialinių įgūdžių komponentus mato gebėjimą suvokti tarpasmeninius arba socialinius signalus bei integruoti juos susiejant su savo motyvais.

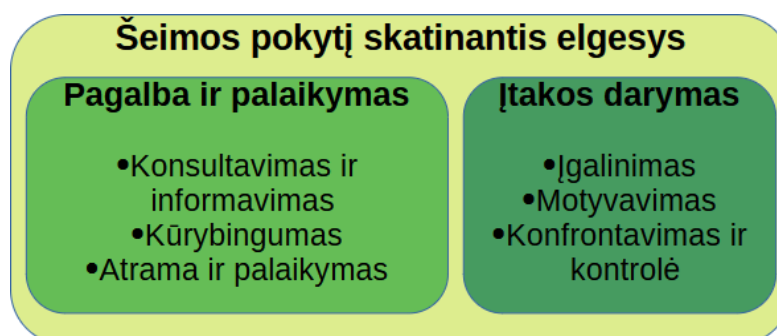
Prie komunikavimo subkategorijos socialinių kompetencijų raiškos galima priskirti šį tyrimo dalyvių paminėtą elgesį: paslaugų gavėjų kalbos žargono naudojimas (bet turi būti išlaikytas pagarbus žodynas), konkretumas, komunikabilumas bei drąsa eiti į kontaktą. *„Plius dar esu bendraujantis žmogus, komunikabilus, tai tas irgi labai prisideda ir padeda. Nu nebijau žmonių. ((juokas)) Nueini, bendrauji, šneki ir bandai rasti tą kontaktą.“* (D4). *„Ateini į šeimą, tu turi rinkti ((pauzė)) žodžius, kokius sakyti. Turi m::: galvoti, kokius sakinius pasakyti. <...> Kad kalba būtų klientui suprantama. Nekalbi socialinio darbo specifiniais terminais. <...> Paprastesniais ir suprantamais.“* (D10). V. Bertulienė (2013) tyrime su aukštosios mokyklos socialinio darbo absolventais atskleidė, kad jų vertinimu, profesinėje veikloje svarbus dalykinis gebėjimas yra bendravimas su klientu jo suvokimo lygmeniu.

Draugiško santykio su paslaugų gavėjais puoselėjimą D3 palygino su plastilino sušildymu – iš šilto plastilino lengviau lipdyti įvairius dalykus nei iš šalto (t. y. šiltas plastilinas lengviau pasiduooda išorės poveikiui). Bet vien bendrauti, užmegzti ir išlaikyti santykius su klientais

nepakanka. Socialiniai darbuotojai turi gebėti skatinti pokytį šeimose. Todėl kitoje temoje aprašyta būtent tokių socialinių kompetencijų raiška.

4.2.2. Šeimos pokytį skatinantis elgesys

Išanalizavus interviu duomenis, šeimos pokytį skatinančių socialinių kompetencijų temoje buvo išskirtos dvi kategorijos: 1) pagalba ir palaikymas; 2) įtakos darymas. Pagalbos ir palaikomo kategoriją sudaro šios subkategorijos: 1) konsultavimas ir informavimas, 2) kūrybingumas, 3) atrama ir palaikymas (9 pav.). Šie gebėjimai reikalingi tiesiogiai teikiant pagalbą šeimoms, patiriančioms socialinę riziką. D. Anderson-Butcher ir kt. (2016) savo įrankyje, skirtame socialinėms kompetencijoms matuoti, didžiausią dėmesį būtent ir skyrė siekiant įvertinti respondentų gebėjimus teikti pagalbą, pasirūpinti ir paremti aplinkinius. Šie autoriai tyrė jaunimo (vaikų ir paauglių) socialines kompetencijas. O R. Stremauskienė ir G. Žibėnienė (2015) nustatė, kad vienas iš socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, profesinės veiklos ypatumų būtent ir yra noras padėti kitam.



9 pav. Šeimos pokytį skatinančios socialinės kompetencijos.

Tyrimo dalyviai įvardijo, kad konsultuodami paslaugų gavėjus jie atvirai suteikia informaciją apie paslaugas (pavyzdžiui, nukreipia pas įvairius specialistus), situaciją (suteikia atgalinį ryšį, nes klientai linkę neigti savo problemas), tėvų pareigas, pasekmes. „Pasekmes įvardinti. Jo, jo. Kad va tas, tas ir tas bus. <...> Kurios patenka būtent dėl alkoholio ar narkotinių medžiagų. Tai labai gerai įvardinti iš karto, ((pauzė)) kad jeigu aš atėjusi įtarsiu, kad ten neblaivus ir panašiai, aš privalau, tarkim, kreiptis į policijos pareigūnus ir vaikų teises.“ (D6). „Tai psichologai, tėvystės įgūdžiai. Ir mes einam, konsultuojam, raginam tą daryt. Ar priklausomybės specialistai, ((pauzė)) mediacijos.“ (D8).

Be to, socialiniai darbuotojai edukuoja, ugdo paslaugų gavėjų įgūdžius, dalijasi su jais savo žiniomis bei patirtimi ir kartais prisipažįsta apie savo padarytas klaidas. „Nes kartais ir tėvus reikia

edukuoti ir jiems irgi suteikt informaciją, kaip jinai gali atpažinti, kad vaikas pavartojęs atėjo.“ (D5).

Teikti paslaugas padeda kūrybingumas. D6 tokį elgesį pavadino „*džiazu*“, kurį kartais riboja įvairaus pobūdžio reguliuojančios tvarkos, bet iš kitos pusės – padeda organizacijos palaikymas, kai skatinamos darbuotojo iniciatyvos ir suteikiama autonomiškumo laisvė. „*Kartais ir kūrybiškai pažiūrėti, gudriai į įvairius dalykus.*“ (D3). „*Tas darbas su šeimom <...> galėtų būti, nu vat, laisvesnis. <...> Ir galima būtų naudoti daug kūrybos.*“ (D6).

Tyrimo duomenų analizė parodė, kad suteikiant pagalbą yra svarbus rūpestingas, dėmesingas šeimas palaikantis ir pastiprinantis elgesys. „*Ir parodyti, kad mum nu tikrai rūpi ir mes norim padėti, kad mes ((pauzė)) su pagalba einam.*“ (D3). „*Nes jinai kalbanti, jai reikia <...> išklausymo, jai reikia palaikymo. Nu tai rodau, ta pagarba, ar ne, kad aš ateinu ir skiriu visą savo laiką ir dėmesį tau. Aš tave palydžiu, jeigu tu nedrįsti pirmą kartą kreiptis kažkur pas psichologą.*“ (D10).

Palaikymo įgūdžius kaip socialinio darbo kompetenciją taip pat įvardijo Y. Wang ir E. Chui (2017) (1 lentelė). Socialinio darbuotojo pagalba yra tarsi ramentai, padedantys eiti. Susitikimo metu darbuotojas skiria visą savo laiką ir dėmesį paslaugų gavėjui. „*Man tas patinka, kad mes ramstis esam. Vat atsiremti. Bet eiti tu turi pats. <...> Nu va savo kojom. O mes tik va šitoj sunkioj situacijoj, mes ta lazdelė ta tokia.*“ (D6). D10 įvardijo, kad teikiant pagalbą svarbu leisti paslaugų gavėjams klysti. O jeigu jie apskritai atsisako pagalbos – bandyti pastiprinti jų artimuosius. „*Nes kartais žmogui priklausomam padėti tu negali, nes jis nenori. Tai bent jau padėti aplinkai. Tai bent jau padėti vaikui.*“ (D7).

Šioje kategorijoje buvo aptarta mažiau direktyvaus elgesio raiška. Toliau bus pereita prie kitos kategorijos, susijusios su siekiu tiesiogiai daryti poveikį šeimai ir skatinti pokytį joje. Čia galima išskirti tokias socialinių kompetencijų subkategorijas: 1) įgalinimas, 2) motyvavimas, 3) konfrontavimas ir kontrolė.

Kalbinti socialines paslaugas teikiantys darbuotojai įgalinimą pirmiausia siejo su atsakomybės šeimai atidavimu. „*Aš niekada nieko už nedarydavau. Tik nu kartu daryti. Ten nežinau, pavyzdžiui, kažkur užregistruoti. Nu tai „Žiūrėkit, kartu susėdam ir žiūrėkit aš...“ Arba jeigu tikrai labai bijo ten žmogus, ar ten nežinau, nu tai jo – tu gali vieną kart padaryti. Bet jam girdint, kad jis girdėtų kaip, nežinau, kažkokia registracija vyksta, kokius ten žodžius tu sakai. <...> Kitą kart jau tiesiog „Nu tai žiūrėkit. Aš surenku. Vat aš čia esu šalia. Jūs paskambinkit.“ Nu ta prasme nieko nedaryti už.*“ (D9). T. y. nesirūpinti labiau už paslaugų gavėją ir nedaryti viso darbo už jį, bet suteikti jam „*meškerę, o ne žuvį*“ (D6). „*Tas neturi tau rūpėti labiau negu jam.*“ (D6).

Atsakomybė perduodama ir suteikiant paslaugų gavėjui galimybę rinktis iš pateiktų alternatyvų. Gebėjimą įgalinti taip pat galima sieti su tyrimo dalyvių įvardytu padrašinančiu, kliento

savivertę bei pasitikėjimą savimi stiprinančiu elgesiu. „*Ir tam paslaugų gavėjui irgi įvardint: „Šaunuolis jūs. Aš matau, kad... matau, kad jums rūpi vaikai. <...> Jūs nuėjot į mokyklą. Dabar sekantis žingsnis – tai ištiriam tą vaiką.“* (D5). „*Įgalinimas yra ir per pasitikėjimo savimi stiprinimą. <...> Kad tu irgi gali. ((pauzė)) Kažkaip rodyti, kad tu gali.“* (D9).

Lyginant šią subkategoriją su kitų mokslininkų darbais, galima sakyti, kad apklausos dalyvių apibūdintas įgalinantis elgesys atitinka į R. Motiečienės (2012) konceptualizavimą socialinio darbo su šeimomis praktikoje.

Motyvuoti paslaugų gavėjus apklausos dalyviai stengiasi šiais būdais: įvardydami naudą arba laukiančias pasekmes (jeigu klientas nesiims reikiamų veiksmų), neįkyriai kartodami arba ragindami bei įvairiais kognityviniais būdais. „*Ir tas motyvavimas yra nu kartojimasis, iš esmės.“* (D8). „*Nes na visi žmonės iš prigimties egoistai. Tai:: kartais galima sugudraut. Pabūti tuo gudriu specialistu ir pasakyt „Na, ((pauzė)) jūs gal atėikit pas mus į atvejo vadybą. Žinokit nu vis tiek psichologas 15 kartų nemokamai. O šiaip, na, šešiasdešimt penkis eurus konsultacija kainuoja. Tai jūs paskaičiuokit, kiek jūs sutaupysit.“* Ir kartais žmogus pasiskaičiuoja, sako – „gerai.“ (D7).

D4 bei D8 pažymėjo, kad motyvavimas prasideda ne nuo pirmojo kontakto, bet kai jau yra sukurtas tvirtesnis santykis su šeima ir yra daromas pamažu, neperspaudžiant paslaugų gavėjo. „*Po truputį motyvuoji. Ir gal va net ne viską darys. Bet gal užteks, pavyzdžiui, tik tėvystės įgūdžių ir tada psichologo nereikės (). Po truputį, nespaudžiant. Turim laiko ir susipažįsti, surandi... nu sukuri santykį.“* (D8). Kaip vienas iš pagrindinių klientus motyvuojančių dalykų buvo paminėta vaikų gerovė. Nes „*jeigu jiems nerūpi vaikai – nieko tu nepadarysi“* (D4). „*Tai vat ir tėvams paaiškinam, kad jūsų vaikui bus lengviau. ((pauzė)) Ir juos reikia motyvuot.“* (D5).

Iki šiol labiau akcentuotas draugiškas ir priimantis elgesys ne visada padeda siekiant socialinio darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, tikslų. Kartais reikalingas ir gebėjimas konfrontuoti su paslaugų gavėjais. „*Ir aš pastebėjau, kad na viena klientė. <...> Na::: aš su ja labai gražiai „lia lia lia“.* <...> *Ir jinai jau <...> pradėjo nesiskaityt. Ir tikrai na ((pauzė)) visiškai atleido vadeles. Tada na aš pradėjau griežčiau tikrinti. Neperspėjus ir taip toliau. Ir tas va griežtumas suveikė labiau.“* (D1). „*Nenorėt būt drauge tai šeimai. Tu nesi draugė, tu esi socialinė darbuotoja. <...> Galima, kaip sakant, ir paglostyt, ar ne, ir pagirt. Bet tenka ir pakonfrontuot. „Žiūrėkit, visgi yra blogai ((pauzė)) ir jūsų vaikas kenčia.“* (D5).

Tyrimo dalyviai įvardijo, kad toks elgesys pasiteisina su priklausomybių turinčiais asmenimis, kurie yra „*linkę manipuliuoti“* (D3, D5), bei su smurtautojais.

4.2.1 bei 4.2.2 skyreliuose paliestose dviejose temose buvo aptarta socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, socialinių kompetencijų raiška santykiuose su paslaugų gavėjais. Kokybiški santykiai su jais yra kaip pagrindas (sąlyga) tolesniam žingsniui siekiant socialinio darbo tikslų. Kalbinti tyrimo dalyviai dažnai minėjo gebėjimo užmegzti pirmąjį kontaktą su šeima svarbą.

„Pirmas – tai yra kontakto užmezgimas. Mes labai stengiamės dirbti per tą tokį ryšio sukūrimą.“ (D3). Galima sakyti, kad kokybiškas bendravimas su klientais veda į jų norą bendradarbiauti. O negebėjimas sukurti santykio su paslaugų gavėjais apsunkina tolesnį paslaugų teikimo procesą. Tačiau vien užmegzti ir išlaikyti santykį su paslaugų gavėjais nepakanka. Socialiniai darbuotojai turi gebėti skatinti pokytį šeimoje. Tuo tikslu reikalingos kitokio pobūdžio kompetencijos (apertas 4.2.2 skyrelyje), susijusios su pagalbos / palaikymo teikimu bei įtakos darymu.

Palyginus šių pirmų dviejų temų duomenis su teorinėje dalyje (2.2 poskyrio pabaigoje) įvardytomis socialinio darbuotojo socialinėmis kompetencijomis, matyti daug panašumų. Nedidelis skirtumas yra tai, kad analizuojant apklausos duomenis nebuvo pastebėta, jog tyrimo dalyviai akcentuotų kokias nors sprendimo priėmimo, problemos sprendimo bei iniciatyvumo kompetencijas. Gali būti, kad tai susiję su tuo, jog (kaip matyti šiame tyrime) socialiniai darbuotojai sprendimo priėmimo bei problemos sprendimo atsakomybę dažnu atveju stengiasi perduoti šeimai. Todėl teorinėje dalyje paminėtas gebėjimas priimti atsakomybę nublanko analizuojant tyrimo duomenis, kurie parodė, kad akcentas dedamas ant atsakomybės atidavimo paslaugų gavėjams.

Kadangi išryškėjo tam tikri skirtumai tarp klientų / kolegų grupių, toliau bus pereita prie socialinių darbuotojų socialinių sąveikų su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų.

4.2.3. Bendradarbiavimas ir santykiai su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų

Socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos bendraujant su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų turi panašumo su pirmiau aptartomis kategorijomis, tačiau yra ir skirtumų, todėl buvo išskirtos į atskirą temą bei šiame skyrelyje bus aptartos detaliau. Šioje temoje galima išskirti dvi kategorijas: 1) bendradarbiavimas, 2) santykio kūrimas ir palaikymas (10 pav.).



10 pav. Socialinės kompetencijos socialinėse sąveikose su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų.

Bendradarbiavimo kategoriją galima skirstyti į šias subkategorijas: 1) komandinis darbas, 2) pagalbos prašymas ir suteikimas, 3) atvirumas ir dalinimasis, 4) pasitikėjimas kolegomis ir specialistais iš kitų institucijų, 5) konfliktų sprendimas, 6) konfidencialumo apie paslaugų gavėjus išlaikymas.

Socialines paslaugas teikiantys darbuotojai dažnai dirba komandoje, todėl tam reikalingi atitinkami gebėjimai. (Tą mini ir R. Zaikauskienė (2012) bei Y. Wang ir E. Chui (2017), tyrinėję socialinių darbuotojų kompetencijas.) Apklausos dalyviai įvardijo, kad tokią komandą įprastai sudaro du žmonės: atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas, kurie dažnai kartu turi atvejų aptarimus ir kitokiais būdais bendradarbiauja. „*Kitas dalykas yra labai svarbus dirbti komandoje. <...> Dirbti komandoje komandiškai. ((pauzė)) Ne vienam.*“ (D4). „*Mes turime tuos aptarimus tarpusavyje. <...> Atvejo vadybininkas tada ir socialiniai darbuotojai, mes turim aptarimus.*“ (D5). Svarbu, kad tokioje komandoje būtų aiškiai apibrėžtos atsakomybės ir funkcijos (D2, D3).

Apklausos dalyviai dažnai minėjo, kad kolektyvas (socialiniai darbuotojai, atvejo vadybininkai, psichologai) yra lyg atrama, į kurią galima kreiptis pagalbos. „*Pavyzdžiui, aš dažnai pas psichologę kreipdavausi.*“ (D1). „*Kažkokia sunki diena buvo, aprėkė tave. <...> Arba, nežinau, nedadarei kažkur ten. Vienai, vat ypatingai jeigu naujokas esi, ir ten neužsigriaužt: „O, Dieve nedadariau ir dabar niekam nesakysiu.“ Ir jau tu tenais naktim nemiegi. Nu nelikti vienam. Nežinau. Bet kokiose situacijose pasidalinti, pasiklausti, pasikonsultuoti.*“ (D9). Todėl čia svarbu gebėjimas paprašyti pagalbos (ypač turint kokį nors sunkų atvejį), reflektuoti savo poreikius / problemas, naudotis supervizijomis / intervizijomis. „*Kad tu gali nuoširdžiai tikrai pasikalbėti. <...> Net jeigu kažkur pasipainioja ten va tie asmeniniai ar jausmai, ar įsiskaudinimai. Ar galų gale kažkokie... Nežinau... Baimės ir panašiai. Kad tu gali apie tai kalbėtis ir gauti pastiprinimą. Arba kaip tik atleidimą ten nuo to: „Gerai tai tada, jeigu tau čia per sunku, tai va nu ir nedaryk.“* (D6). „*Darbas su savim, konsultacijos su psichologais, supervizijos, intervizijos. Nežinau, kolegų palaikymas, ar ne, kažkoksai. ((pauzė)) Bendravimas, ar ne, tam tikram rately.*“ (D10). Būtent įgūdis paprašyti paslaugos (pagalbos) buvo išskirtas kaip vienas iš svarbesnių įgūdžių R. Lekavičienės (2000, 2001) darbuose adaptuojant socialinės kompetencijos testą.

Atitinkamai reikalingas ne tik gebėjimas paprašyti, bet ir gebėjimas suteikti pagalbą kolegomis, kuriems sunkiais momentais prireikia palaikymo, padrąsinimo ar atramos.

Pagalbos prašymas ir suteikimas susijęs su atvirumu, kurį kartais paminėdavo apklausos dalyviai. „*Tai tada vėl susėdi su kolegom ir daliniesi tuo tokiu darbu su šeima: ką darei, kaip darei, kaip reagavo. Tai labai svarbu atvirumas, nuoširdumas ir jeigu padarei klaidų, tai pripažinti, kad nu „O va čia, žinokit, chebra, tai susimoviau.“ <...> Galbūt ta klaida nėra tokia fatališka, bet ji yra, aš ją padariau ir aš noriu ją ištaisyti.*“ (D7). Jie nurodė, kad su kolegomis (bei specialistais iš

kitų institucijų) svarbu būti atviram dalinantis savo sunkumais, informacija (ją suteikti laiku), patirtimi, žiniomis, mintimis, požiūriu, pasiekimais, pripažįstant klaidas bei suteikiant atgalinį ryšį. „*Tai labai svarbu dalintis su mintimis. <...> Kuo jis motyvuoja, kad va tam žmogui galbūt nereikia, ar ne, tos labdaros.*“ (D1). „*Tas bendradarbiavimas kokybiškas, kad ((pauzė)) suteikt laiku informaciją vienas kitam, pasidalinti. ((pauzė)) Tai gal čia susieina į tą tokį pasitikėjimą ir atvirumą.*“ (D3). „*Dalintis, tarkim, patirtim, irgi labai svarbu. <..> Ne tik patirtim. Ir pasiekimais darbo, ir sunkumais.*“ (D4).

Apklaustieji socialines paslaugas šeimoms teikiantys darbuotojai įvardijo, kad bendradarbiauti padeda pasitikėjimas vienas kitu. „*Lemia sėkmę, iš tikrųjų, pasitikėjimas vienas kitu. ((pauzė)) Tos nėra bereikalingos kontrolės.*“ (D2). „*Tai aš manau, kad be bendradarbiavimo, be bendrystės, be pasitikėjimo, tai nu niekaip.*“ (D10).

Gebėjimas spręsti konfliktus, kilusius tarp kolegų ar su specialistais iš kitų institucijų, yra kita socialinių kompetencijų subkategorija šioje kategorijoje. Pasak tyrimo dalyvių, čia padeda racionalumas, įsiaudrinusios diskusijos atidėjimas, supervizija, orientacija į bendrą tikslą (šėimos ar vaiko gerovė), gebėjimas priimti atgalinį ryšį bei pripažinti klaidas. „*Nu gerai, aš matau, kad čia kyla daug emocijų. <...> Kad taip, šita situacija suke- mums visiems, net ir kaip specialistams, ar ne, sukelia daug emocijų ir jausmų. Tai vat nu ar mes galim toliau kalbėti, ar visgi atidedam.*“ (D6). „*Bet čia ne tik kolektyve, bet ir tarpinstituciniam. <...> Bet palaukit, mes esam dėl to va tikslo – dėl vaiko gerovės. Nu ir kažkaip vieningai. Ar ne? Su pagarba žiūrėkim į tą::: nu bendrą tikslą, o ne per konkurencinį.*“ (D9). „*Nu tai darom kažkokias mes supervizijas su kitom institucijom.*“ (D9).

Paskutinė subkategorija šioje kategorija yra susijusi su konfidencialumo apie paslaugų gavėją išlaikymu bendradarbiavimo situacijose. „*Pasidalinam, pasitariam. Bet irgi va nu tai konfidencialumo tie dalykai jie visąlaik galioja. Ir tu visąlaik turi prisimint sau nuolatos, ((pauzė)) kad tie dalykai jie galioja.*“ (D5). „*Ir tas konfidencialumo išsaugojimas labai svarbu.*“ (D10). Tai labiau vertybinis dalykas, perduodamas per įvairias taisykles bei etikos kodeksus.

Sąveikoje su kolegomis (ir specialistais iš kitų institucijų) svarbus ne tik pirmiau aptartas bendradarbiaujantis elgesys, bet taip pat kompetencijos, susijusios su santykio kūrimu ir palaikymu. Šioje temoje dalyvių jos buvo paliečiamos ne taip plačiai kaip pirmojoje temoje (4.2.1 skyrelis). Čia galima pastebėti nedidelius socialinių kompetencijų raiškos skirtumus tarp klientų / kolegų grupių.

Santykio kūrimo ir palaikymo su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų kategorijoje galima išskirti šias subkategorijas: 1) priėmimas, 2) lygiavertiškumo išlaikymas, 3) bendravimas, 4) neformalus bendravimas.

Pirma subkategorija šioje kategorijoje apima (panašiai kaip ir santykyje su paslaugų gavėjais) gebėjimą priimti skirtingas kolegų nuomones, atgalinį ryšį, elgtis pagarbiai ir empatiškai.

„Tada yra supervizijos. <...> Ir tada kolegų ta vat pagalba. Ar ne? Studijos pagalba gaunasi. <...> Svarbiausia būt atviram. <...> Tada aš pristatau ir aš tyliu. Kiti vat, ar ne, jie, jie pasako, reflektuoja, bando kažką fantazuoti, bet aš tyliu ir tiesiog nereaguju. Nes nereaguot, nesiteisint ir tiesiog priimt.“ (D5). „O kodėl yra sunkiausia sutart? Nes mes priešinamės tom skirtybėm. <...> Tiktai ir geriausia yra komanda, kai yra visi skirtingi ir turintys kažkokią savo savybę. Ir jie atneša, ir tada „Vau“ – kokia nuostabi ta puokštė. <...> Jei, nu va man atrodo, ta savybė **atvirumo**. <...> Aš sakau atvirumas skirtybėm, bet ne **ydom**.“ (D9). „Pagarbaus bendravimo ((pauzė)) tokio. Netgi kartais ir, ir specialistų, ar ne, pastabų pasakymų specialistam. Aišku, ne prie kliento, vat irgi ko išmokau. <...> Kad nu tu... jeigu tau kažkas ne taip, <...> tai neišsakom prie kliento.“ (D10).

Dar viena panaši subkategorija šioje temoje, kaip ir paslaugų gavėjų atveju, yra gebėjimas išlaikyti lygiavertiškumą. „Lygiavertiškumas, abipusė pagarba, ((pauzė)) atvirumas, ((pauzė)) pasitikėjimas.“ (D3). Tiesa interviu dalyviai įvardijo, kad toks elgesys yra labiau reikalingas pasitarimuose su kitų įstaigų specialistais, nes tuomet jaučiama konkurencija, ambicijos, atsakomybės nusimetimas (D6, D9). „Ne, kad mes konkuruojam, ar ne, kad čia aš geresnis. „Aš čia taip pasakiau.“ „Ne. Klausykim, kaip aš pasakiau.“ Bet palaukit, mes esam dėl to va tikslo – dėl vaiko gerovės. Nu ir kažkaip vieningai. Ar ne? Su pagarba žiūrėkim į tą::: nu bendrą tikslą, o ne per konkurencinį. Nes kartais tas va gal man būna, kad čia konkuruokim. Čia mes įstaiga pranašesnė esam. <...> Arba tenais negirdim. Matom tik labai siaurai. Va čia mūsų tik šita dalis yra ((pauzė)) ir viskas. O jau visos kitos dalys jau ten, nežinau, kitų yra.“ (D9).

Kalbant apie bendravimo su kolegomis socialinių kompetencijų subkategoriją iš duomenų analizės galima daryti išvadą, kad jos panašios kaip ir pirmosios temos atveju. Svarbu gebėjimas kolegą išklausti, suprasti, bendraujant naudoti atspindėjimo techniką. „Kas įdomiausia, kad va, tarkim, ar ne, atspindėjo, jeigu teorija. ((pauzė)) Na aš vat su savo kolegom taikau, kurie nu turi tas žinias, – irgi suveikė. Ir jie supranta, kad ką aš taikau, bet vis tiek na ((juokas)) pozityviai tada tas, kaip pasakyt, mūsų pokalbis vystosi.“ (D1). „Irgi kolegės, tai viena kitą mes išklausom, palaikom. Būna, kad išsikalbam, (va kai iš) kokios sunkios šeimos ateinam. Tai „Nu va atėik, atėik pasipasakosi, kaip ten buvo?“ (D8).

Vienas ryškesnių įvardytų skirtumų, lyginant su pirmąja tema, – santykiuose su kolegomis minimas neformalus bendravimas. „Nu kas darbiniai reikalai yra darbiniai. Bet nu va tokie susitikimai arba ir kavos pagėrimas kartu::: Po to irgi vat neformalūs susitikimai. <...> Tai mes irgi tokius neformalius organizuojam, kad nors kartą per pusmetį. <...> Arba nuėjimas į kiną irgi va tokių turėjom, į boulingą. Tai tokią sveikatingumo dieną turėjom. Nu kolegos, ar ne, visos mes susirenkam ((nuasmeninta informacija)), kurios su šeimom dirba, ir nu tokioj neformalioj aplinkoj pabūnam.“ (D5).

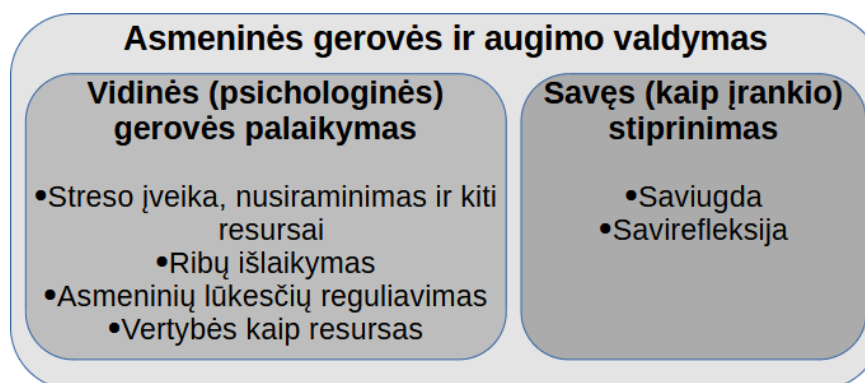
Toks neformalus bendravimas apima pramogas ir nedarbinę veiklą su kolegomis, humorą bei neformalų („ne protokolui“) bendravimą su kitų įstaigų specialistais. „Kartais vat ateinam pasijuokiam iš tų visų situacijų. <...> Nu jo humoras. Net vakar supervizijoje irgi juokėmės ten. <...> Nu juokingos būna kartais situacijos, nu tokios net absurdiškai juokingos <...> Atrodo, atrodo, žinai, sunku turėtų būti, bet jau kai ne pirmą kartą susiduri, tai:: nu per juoko prizmę bandai priimt.“ (D8). „Jeigu tu neturėsi santykio su mokyklos socialiniu pedagogu, kur tu gali pasiskambinęs, gauti informaciją. Ar ne? Lygiai taip pat ((pauzė)) būna ir jisai pasiskambinęs pasiklausia. Juk nu:: ne viskas būna protokolui. Ar ne? Kartais būna tarp specialistų tiktai pasikalbam.“ (D10).

Apibendrinant galima teikti, kad socialinėse sąveikose su kolegomis ir specialistais iš kitų institucijų padeda socialinės kompetencijos, kurias galima priskirti bendradarbiavimo bei santykių kūrimo (ir palaikymo) kategorijoms. Šios kompetencijos turi panašumų su 4.2.1 skyrelyje įvardytomis, bet yra skirtumų, tokių kaip: gebėjimas dirbti komandoje, spręsti tarpusavio konfliktus, paprašyti pagalbos, išlaikyti konfidencialumą, bendrauti neformaliai.

Elgesys, susijęs su santykio su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų kūrimu ir palaikymu, apklausos dalyvių buvo paliečiamas ne taip plačiai kaip pirmoje temoje aptartas elgesys sąveikoje su klientais. Čia galima pastebėti tam tikrus socialinių kompetencijų raiškos skirtumus kuriant bei išlaikant santykį su paslaugų gavėjais arba kolegomis. Susidaro įspūdis, kad santykiui su pirmąja grupe socialines paslaugas teikiantys darbuotojai skiria daugiau sąmoningų aktyvių pastangų, nes tai yra lyg jų darbo metodas: „aš dirbu apie žmogų ir dirbu apie santykį“ (D2); „labai stengiamės dirbti per tą tokį ryšio sukūrimą“ (D3). O su antrąja grupe santykis puoselėjimas tiek, kiek reikalingas bendradarbiavimo tikslu. Kitaip tariant, darbuotojai gali dirbti autonomiškai, be glaudaus bendradarbiavimo su kolegomis, bet praktiškai labai sunku siekti pokyčio šeimoje neturint glaudaus ryšio su paslaugų gavėjais.

4.2.4. Asmeninės gerovės ir augimo valdymas

Paskutinė socialinių kompetencijų raiškos tema yra susijusi su asmeninės gerovės ir augimo valdymu. Pagal apklausos rezultatus joje galima išskirti šias kategorijas: 1) vidinės (psichologinės) gerovės palaikymas, 2) savęs (kaip įrankio) stiprinimas (11 pav.).



11 pav. Asmeninę gerovę lemiančios socialinės kompetencijos.

Vidinės (psichologinės) gerovės palaikymo kategorijoje galima išskirti šias subkategorijas: 1) streso įveika, nusiramimas ir kiti resursai; 2) ribų išlaikymas; 3) asmeninių lūkesčių reguliavimas; 4) vertybės kaip resursas. R. Lekavičienė (2000, 2001) sudarydama adaptuotą socialinių kompetencijų testą nemažai dėmesio būtent ir skyrė tokiems gebėjimams (atsparumui nesėkmėms / kritikai, pasitikėjimui savimi, nesijautimui kaltu). Y. Wang ir E. Chui (2017) tai pavadino profesiniu socialinių darbuotojų atsparumu.

D1 paminėjo, kad stresas ir perdegimas apsunkena kokybišką paslaugų teikimą. Todėl įveikti stresą ir neperdegti yra svarbus gebėjimas socialiniame darbe. Kalbinti dalyviai įvardijo, kad jiems šioje vietoje padeda įvairios technikos: atsisėsti, pakvėpuoti, išlaukti, raminti save mintyse, turėti strategiją dirbant su konfliktiškais asmenimis. „Arba ateini ir žmogus vat blaškosi, blaškosi. <...> Ateini, tai gerai „kur aš galėčiau atsisėst?“ Nu tai sako „gerai, atsisėskit virtuvėje.“ >Atsisėdau, < bet matau, kad ta moteris blaškosi, blaškosi, jinai negali. Ir jai vat reikia laiko, pakol ji nurimsta ir atsisėda, kad jinai girdėtų mane. <...> Nu kažkaip tai išlaukti, išbūti. Kartais, žinokit, sunku būna išbūt. <...> Tu ateini, tu atsisėdi ir jinai užsisukus, ar ne, ten nugara ir jinai ten kavą daro, dar kažką jinai ten daro. <...> Nors tu paimk ir išėik. Bet vat tu išbūni. Tada jinai nurimsta. Ateina, atsisėda. Ir mes pradedam, pradedam bendraut.“ (D5). „Jaučiu, ateinu. Krizinė situacija – dreba kūnas, dreba rankos. Rimstu, mhm, tada, nes balsas drebės. Reiškia truputį pakvėpuoju. Klausau, ką sako klientas ir tuo pačiu galvoju, kaip man nurimti.“ (D10).

Čia taip pat padeda meilė sau (atsižvelgti į savo poreikius bei gerovę po darbo, nepriimti jautriai kritikos, neapsikrauti nepakeliamais darbais), rūpestis savo emocine higiena, kolegų pagalba stresinėse situacijose (su palyda lankytis sunkiose šeimose), savo kūno stebėjimas (kuris gali signalizuoti perdegimo simptomus). „Aš tai stengiuosi išdėlioti va taip, kad neperdegti. <...> Kad ne per daug vieną dieną visko. Nu būna (kartais) aišku, bet tada kitą dieną ten prie dokumentų sėdi. Ten tiesiog pabudi prie telefono, (išsispausdini, sutvarkai). Kitą dieną lankaisi, tas šeimas konsultuoji.“ (D8). „Tą meilę sau atrasti ir save mylėti. <...> Pavyzdžiui, paslaugų gavėjus mes

labai turim ir ((pauzė)) piktų, kritiškų, kurie ten ant tavęs išsirėks, išsi- viską. Tai aišku, mes esam žmonės ir galiu žmogiškai reaguoti. Bet aš jau kadangi esu praėjus, ar ne, su savim tą santykį. Ir aš žinau, kad tai ne apie mane. Ir tada, ar ne, aš ne taip jautriai reaguojau ten į kiekvieną, galbūt ir piktą man pasakytą žodį. Ir netgi ten „Kokia jūs čia bloga specialistė. Jūs čia, (žinau)!“ Tokius visokius, tai tu žinai, kad tai yra emocija kažkokia, ar ne, žmogaus. Ir kai aš esu tame santykyje su savimi kažkaip susidirbusi. Tai aš tada ir galiu ne taip nu priimti jautriai kritiką kažkokią.“ (D9).

Gebėjimas išlaikyti ribas taip pat prisideda prie vidinės gerovės palaikymo. Į čia įeina profesinių ribų išlaikymas (neperžengimas) ir asmeninių ribų brėžimas (išsaugojimas). „Bet irgi neper- neperžengiant ribas. Nebūti tas draugas didelis ten paslaugų gavėjui ir panašiai. Nes tada bus ribos peržengtos. ((pauzė)) Ir grįžti namo ((pauzė)) be tų visų va įsigilinimų. <...> Nes tu kaip ir turi tą paviršutiniškumą įjungt šiek tiek. O tarkim, mano darbo laikas iki ((pauzė)) dažniausiai iki ((nuasmeninta informacija)). Aš išsijungiu telefoną, išsijungiu kompiuterį, viską ir aš einu namo. Užrakinu kabineto duris ir aš nebegalvoju. Va toks turi būti.“ (D4).

Toks elgesys apima neperėjimą į draugišką santykį su paslaugų gavėjais, savo emocijų valdymą, ne per didelį atvirumą kalbant apie save, gebėjimą apginti savo nuomonę ir nepasiduoti manipuliacijai, pakonfrontuoti, nesinešti darbo namo, nesirūpinti stipriai daugiau už klientą, išlaikyti savo poziciją bendradarbiaujant su kitomis įstaigomis. „Dėl to, kad dažnai (tau tie) žmonės, jie manipuliuot moka ir ((pauzė)) ir stengiasi išsisukti, ir taip toliau. Tai tada jau jo, reikia nu tas ribas susidėlioti kitaip.“ (D3). „Su mokyklom tai:: nuolat brėžiam ribas. Kad ((pauzė)) tiesiog siunčiam užklausimą su paklausimu, kokių priemonių ėmėsi mokykla, siekiant sugrąžinti vaiką į ugdymo procesą? Ir kokių specialistų pagalba yra teikiama vaikui? <...> Ir koks tų specialistų planas? Tai:: Aišku mokykla nebūna patenkinta tokia užklausa. Bet na... Mokykla irgi yra atsakinga.“ (D7).

Asmeninių lūkesčių reguliavimas – dar viena svarbi socialinių kompetencijų subkategorija labai padedanti sąveikose su paslaugų gavėjais. Interviu dalyviai pastebėjo, kad socialinis darbuotojas nėra visagalis Dievas (D1, D4, D7, D9). Todėl svarbu nekelti sau (bei klientui) per didelių reikalavimų. „Nu ir turbūt a::: suvokimas, kad ne-, tu neišgelbėsi viso pasaulio ir visų problemų tu neišspręsi.“ (D2). T. y. nesitikėti greitų ir didelių pokyčių, neprisirišti prie rezultato (nes būna ir atkryčių), nenorėti visų išgelbėti, nesitikėti iš paslaugų gavėjų dėkingumo. „Ir norint pokyčių yra procesas, ((pauzė)) kuris na::: nėra toks jau ir trumpas. <...> Visada prisiminti, kad žmonių problemas nesusiformavo per tris dienas, <...> nesusiformavo per tris mėnesius ir greičiausiai nesusiformavo per tris metus. Ir nekelt sau per daug lūkesčių. <...> Bet daryti tai, ką gali darbuotojas šiuo metu padaryti geriausio. Neprisirišti prie rezultato. Jeigu yra prisirišimas prie rezultato – greičiausiai teks patirti nusivylimą. <...> Ir kitas dalykas – mes nesam dievai. Mes

nesam žmonių perdarytojai. Ar ne? Mes tiesiog galim padėti žmogui savikaitoj.“ (D1). Nepaistant to svarbu nebijoti klysti ir nenuleisti rankų.

Paskutinis dalykas šioje kategorijoje – vertybės, kurios socialines paslaugas šeimoms teikiantiems darbuotojams yra tarsi pagrindas, suteikiantis daugiau stabilumo. Kaip teko patirti, tos vertybės sutampa su 1.3.2 skyrelyje paminėtomis socialinio darbo vertybėmis: žmogus, vaikas, religiniai dalykai, lygybė ir kt. *„Pavyzdžiui, vienas iš požiūrių yra tas humanistinis, kad orientuotas į žmogų. Ir visą (laiką) reikia galvot apie tai, kad na, atėjai dirbti dėl vaiko. Ir ((pauzė)) veikti reikia iš vaiko interesų. Ir labai kartais tėvam įvardyt, kad čia ne apie juos, čia apie jūsų vaiką. <...> Jeigu dabar jūsų šeimoj nebūtų vaiko, tai ir manęs čia nebūtų. Bet kadangi vaikas yra, yra va tokios, tokios rizikos. Tai ką mes su tuo darom, kad vaikui būtų saugu ir jis nepatirtų kažko, ką jis patiria?“* (D7). *„Jeigu jau Dievas pasirinko, kad aš būčiau šitam darbe, ar ten dar kažkur, eičiau. Nu ir aš pasitikiu, kad jis tada man ir suteiks, ir išminties tuo momentu. Ar ne? Suteiks kažkokį man ir atsakymą tuo momentu. Nu iš tikėjimo man dar.“* (D9).

Lyginant šios kategorijos rezultatus su teorine dalimi, tai joje įvardytas gebėjimas įveikti stresą, empirinėje dalyje aprašytas iki vidinės (psichologinės) gerovės palaikymo, papildomai įtraukiant gebėjimą išlaikyti ribas, reguliuoti asmeninius lūkesčius ir remtis į vertybes kaip į pastiprinantį resursą. Apskritai asmeninei gerovei, pagalbos prašymui ir augimui apklausos dalyviai skyrė nemažai dėmesio. D10 apibendrinimo, kodėl tai yra svarbu: *„Socialiniam darbe įrankis esu aš pati. Tai tas įrankis turi veikti. Turi veikti, funkcionuoti, būti suderintas. Nu, nes aš kitaip negalėsiu dirbti ir negalėsiu padėti šeimom. <...> Nu man pačiai pagalbos reiks, tai kokia čia pagalba kitam?“*

Todėl be aptartų vidinės (psichologinės) gerovės palaikymo socialinių kompetencijų galima išskirti ir savęs (kaip įrankio) stiprinimo kategoriją, kuriai buvo priskirtos saviugdos bei savirefleksijos subkategorijos. Apklausos dalyviai įvardijo, kad jie patys yra lyg socialinio darbo įrankis, todėl svarbu save stiprinti. *„Specialybė, kur turi nuolat tobulėti. <...> Nes keičiasi, nu labili ta visuomenė. Viskas nėra statiška. <...> Keičiasi, visas gyvenimas nestovi vietoje. Tai ir mes turime tuo pačiu ritmu keliauti. Tai labai va tas ir faina, kad nuolat reikia vis žinoti dalykus, naujus, naujus metodus taikyti.“* (D3).

Interviu dalyviai savo socialines kompetencijas augina įvairiais būdais. Socialinėse sąveikose žinios ateina dalyvaujant seminaruose, mokymuose, supervizijose, intervizijose, taip pat per asmeninę arba kolegų pasidalintą patirtį. *„Aš iš pačių ir paslaugų gavėjų daug, daug išmokau.“* (D4). *„Ir labiausiai tai mum yra tas įga:linimas. Jeigu aš pati kažkokia būsiu kažkur neįgali... Tai taip, man atrodo vienareikšmiškai – tobulėti pačiam. <...> Dėl ko mes ir supervizijas turim. Aš labai jomis džiaugiuosi, kad mes jų turim.“* (D9).

E. Končiuvienė (2009) įvardijo, kad „socialinio darbuotojo turimos kompetencijos ir nuolatinis jų tobulinimas turi įtakos kokybiškų paslaugų socialinės rizikos šeimoms teikimui“. Todėl dalis kalbintų dalyvių nurodė, kad jiems svarbu mokytis visą gyvenimą. Kai kuriems toks augimas – savotiškas socialinio darbo privalumas. Nuolatinio mokymosi svarba suprantama, turint omenyje, kad darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, sritis yra labai įvairi, apimanti įvairią problematiką: priklausomybes, smurtą, skyrybas, skurdą, psichinę ir fizinę negalią ir t. t. „Būtinai žinios. Aš labai esu už tobulėjimą. Tikrai vienas iš komponentų, kurie padeda galbūt kažkokio rezultato pasiekti, ar ne, su paslaugų gavėjais. Tai tik kai pats specialistas save tobulina. Nes mes dirbam su labai, labai, labai plačiu spektru.“ (D9).

Su laiku ir patirtimi žinių bagažas vis didėja. Ir čia tampa svarbus kitas gebėjimas – savirefleksija. Turimas žinias pritaikant praktikoje ir reflektuojant gautą patirtį stiprinami bei šlifuojami įgūdžiai. „Bet ir kitas spektras – savirefleksija. <...> Jeigu tu būsi nereflektyvus, negebėsi, nežinau, priimti kritikos arba tenais kažkaip įsivertinti, kad, aha, čia kažką negerai padariau...“ (D9). „Bet kad žinios nu:: pataptų, kaip pasakyt, materija, tai tam reikalingi įgūdžiai. <...> Tų metodų mes galim knygoje pasiskaityti – n. Bet kas iš to, jeigu mes jų netaikysim? <...> Tai vat per tą taikymą, per kažkokį. Tai irgi vienas ir iš jų ir yra – darbas su savim. Ar ne? Nu tai kažkaip ir ateina. Bet aš galvoju vis tiek tai neateina per savaitę, per dvi, per metus. Tam reikalingas laiko tarpas.“ (D10). Išanalizavus apklausos duomenis iš esmės pasitvirtino teorinėje dalyje paminėtas savirefleksijos, žinių ir įgūdžių ryšys.

Apibendrinant šios temos išvalgas galima teigti, kad dirbant socialinį darbą su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, labai praverčia gebėjimai, padedantys pasirūpinti psichologine socialinio darbuotojo gerove. Tai pasiekama: 1) naudojant įvairias streso įveikos ir nusiramino technikas; 2) brėžiant asmenines ir išlaikant profesines ribas; 3) reguliuojant lūkesčius, susijusius su rezultato siekimu; 4) atsiremiant į vertybinius dalykus; 5) įvairiais saviugdos būdais stiprinant savo socialines kompetencijas; 6) reflektuojant gautą patirtį.

Kalbant apie žinias, įgūdžius ir vertybes, iš apklausos duomenų galima daryti prielaidą, kad darbuotojo vertybės yra tarsi pagrindas socialiniame darbe. Jos turi sutapti su organizacijos ir socialinio darbo vertybėmis, kurių didžioji dalis buvo paminėta teorinėje dalyje, 1.3.2 skyrelyje. Ant šio vertybinio pagrindo statomos socialinių sąveikų žinios, kurias pritaikant praktikoje ir reflektuojant įgytą patirtį, įgyjami įgūdžiai.

4.2.5. Socialinio darbo patirties vaidmuo

Tyrimo rezultatai parodė, kad socialinio darbo patirtis stiprina socialinių darbuotojų socialines kompetencijas. Apklaustieji įvardijo, kad dirbdami šį darbą jie išmoko šių dalykų: įdėmiau klausytis ir stebėti (D1, D2, D3, D4, D6); priimti (D2); dirbti komandoje ir bendradarbiauti

(D1, D2); argumentuoti savo nuomonę (D2); nedirbti po darbo (D2, D8); nepriimti jautriai asmeniškai kritikos (D3); kurti santykį (D3); lanksčiai dirbti su įvairiais klientais (D3, D7); valdyti savo emocijas (D4); sumažinti savo lūkesčius siekiant rezultato, matyti mažus šeimos pokyčius, kantrybės (D1, D4, D5, D6, D7, D8, D9); neprisiimti kliento atsakomybės (D5, D7); nebūti ekspertu ir prašyti pagalbos bei patarimų (D6, D10); neperspausti paslaugų gavėjo (D7); bendrauti (D7); konsultuoti (D3, D8); drąsos, pasitikėti savimi (D10); valdyti krizines situacijas (D10); pasitikėti klientu (D10); pagarbos (D10). Kuo didesnė darbuotojo patirtis, tuo jam lengviau teikti socialines paslaugas šeimai (Stremauskienė ir Žibėnienė, 2015).

Kadangi socialines kompetencijas universaliai galima pritaikyti įvairiose socialinėse situacijose, tad dalis kalbintų dalyvių (D3, D5, D6, D8, D9, D10) įvardijo, kad darbe įgytas žinias ir įgūdžius jie kartais panaudoja savo asmeniniame gyvenime (ne darbo reikalais) santykiuose su sutuoktiniu, vaikais ar net draugais. (Išskyrus D1 bei D2 įvardijo, kad nepastebėjo, jog taip elgtųsi.) „*Nes mūsų darbas – nu apie gyvenimą*“ (D9). Socialinis darbas gali prisidėti prie socialinių kompetencijų ugdymo, jeigu to augimo siekiama sąmoningai. O kaip matyti iš apklausos rezultatų, dažnu atveju taip ir yra, nes dalyviai save mato kaip socialinio darbo įrankį, kurį būtina auginti ir stiprinti.

Kalbėdami apie patarimus būsimiems kolegoms, kurie dar tik pradeda dirbti su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, apklausos dalyviai įvardijo šias rekomendacijas: neprisiirti prie rezultato bei sumažinti savo lūkesčius, būti kantriam (D1, D4, D6); neprisiimti atsakomybės už klientą (D1); saugoti save, nedirbti po darbo, apsaugoti savo ribas (D1, D4, D8, D10); nebijoti klysti, būti drąšiam (D2, D4, D7); priimti klientus (D3); klausytis (D3); mokytis konsultuoti (D3); atspindėti (D3); rūpintis savo emocine higiena, eiti į terapiją (D3, D4); dalyvauti supervizijose (D3); pažinti save (D3); nepriimti jautriai asmeniškai kritikos bei nesėkmių (D4, D7, D8, D9); auginti savo profesionalumą (D4, D7); nenorėti būti paslaugų gavėjo draugu (D5); darbo pradžioje remtis taisyklėmis ir reglamentais (D6); nebūti ekspertu (D6); nelikti vienam (D9, D10).

IŠVADOS

1. Socialinės kompetencijos yra svarbus faktorius, lemiantis sėkmę asmeniniame gyvenime, profesinėje ir kitose srityse. Jos pasireiškia socialinėse situacijose, t. y. santykiuose su aplinkiniais žmonėmis. Socialinio darbo profesijos atstovai, betarpiškai dirbdami su paslaugų gavėjais, yra tokiaame santykiuose. Būtent socialinės kompetencijos padeda jiems efektyviai sąveikauti socialiniame kontekste siekiant profesinių tikslų. Apibendrinant įvairių mokslininkų darbus galima teigti, kad socialinių darbuotojų socialinės kompetencijos yra susijusios su gebėjimu pritaikyti socialinėse situacijose žinias, įgūdžius ir vertybes siekiant socialinio darbo tikslų.

2. Socialiniams darbuotojams galima priskirti šias socialines kompetencijas – gebėjimą socialinio darbo veikloje išlaikyti kontaktus; bendrauti; bendradarbiauti; priimti sprendimus ir spręsti problemas; priimti atsakomybę ir veikti autonomiškai; iniciatyviai, lanksčiai ir kūrybingai reaguoti į įvairias socialines situacijas bei jų pokyčius; adaptuotis socialinėje aplinkoje; daryti įtaką; įveikti stresą; pažinti save (poreikius, norus) ir kitą; reaguoti empatiškai; suteikti pagalbą, palaikyti ir konsultuoti; reflektuoti savo jausmus; reaguoti asertiškai; laikytis profesinių, kultūrinių bei visuomeninių normų.

3. Atlikus tyrimą (su socialines paslaugas šeimoms teikiančiais darbuotojais) buvo išskirtos 4 socialinių kompetencijų raiškos temos: 1) santykiai su paslaugų gavėjais, 2) šeimos pokytį lemiantis elgesys, 3) bendradarbiavimas ir santykiai su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų, 4) asmeninės gerovės ir augimo valdymas.

Pirmoji tema apima bendravimą ir kokybiškų santykių su šeimomis sukūrimą (ir palaikymą). Tai yra tarsi pagrindas (sąlyga) tolesniam žingsniui siekiant socialinio darbo tikslų. Kalbinti socialiniai darbuotojai dažnai minėjo gebėjimo užmegzti pirmąjį kontaktą su šeima svarbą. Galima sakyti, kad kokybiškas bendravimas su klientais nulemia jų norą bendradarbiauti. O negebėjimas sukurti santykio apsunkina tolesnį paslaugų teikimo procesą. Kuriant kokybišką santykį pasitarnauja gebėjimas priimti, išklaudyti, stebėti ir rinkti informaciją, atspindėti, išlaikyti lygiavertiškumą, nuraminti, komunikuoti, kurti abipusiu pasitikėjimu paremtą santykį, būti lanksčiu, empatišku bei kantriu.

Tačiau vien užmegzti ir išlaikyti santykį su paslaugų gavėjais nepakanka. Socialiniai darbuotojai turi gebėti skatinti pokytį šeimoje. Tuo tikslu reikalingos kitokio pobūdžio socialinės kompetencijos, susijusios su pagalbos / palaikymo teikimu bei įtakos darymu. Tai apima gebėjimą konsultuoti, palaikyti (būti atrama), įgalinti, motyvuoti, konfrontuoti, veikti kūrybingai.

Apklaustos dalyviai įvardijo, kad socialinėse sąveikose su kolegomis ir specialistais iš kitų institucijų padeda bendradarbiavimo bei santykių kūrimo (ir palaikymo) gebėjimai. Čia galima pastebėti tam tikrus socialinių kompetencijų raiškos panašumus santykiuose su paslaugų gavėjais ir

kolegomis. Bet yra ir skirtumų, tokių kaip: gebėjimas dirbti komandoje, paprašyti kolegų pagalbos, bendrauti neformaliai, spręsti konfliktus, išlaikyti konfidencialumą.

Stresas ir perdegimas apsunkina kokybišką paslaugų teikimą. Todėl dirbant socialinį darbą su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, labai praverčia gebėjimai, padedantys pasirūpinti savo psichologine gerove. Interviu dalyviai atskleidė, kad tai pasiekama socialinėse situacijose: 1) naudojant įvairias streso įveikos ir nusiramavimo technikas; 2) brėžiant asmenines ir išlaikant profesines ribas; 3) reguliuojant lūkesčius susijusius, su rezultato siekimu; 4) atsiremiant į vertybinius dalykus; 5) įvairiais saviugdos būdais stiprinant savo socialines kompetencijas; 6) reflektuojant gautą patirtį.

Lyginant empirinio tyrimo rezultatus su teorine dalimi galima pastebėti pora skirtumų. Vienas iš jų – apklausos dalyviai labai neakcentavo sprendimo priėmimo, problemos sprendimo, iniciatyvumo bei atsakomybės prisiėmimo kompetencijų. Jos nublanko analizuojant tyrimo duomenis, kurie parodė, kad akcentas dedamas ant atsakomybės atidavimo paslaugų gavėjui. Kitas nedidelis skirtumas – teorinėje dalyje įvardytas gebėjimas įveikti stresą, empirinėje dalyje praplėstas iki vidinės (psichologinės) gerovės palaikymo, įtraukiant gebėjimą išlaikyti ribas, reguliuoti asmeninius lūkesčius ir vadovautis vertybėmis kaip pastiprinančiu resursu.

REKOMENDACIJOS

1. Rekomendacijos socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams. Šeimos, patiriančios socialinę riziką, susiduria su labai įvairiais sunkumais: priklausomybės, skyrybos, nesutarimai dėl vaiko priežiūros, skurdas, psichinė ar fizinė negalia, vaikų / paauglių delinkventinis elgesys, šeimos narių socialinių įgūdžių stoka ir kt. Socialiam darbuotojui natūraliai kyla nemažai iššūkių prisitaikant prie šios plačios problematikos, kadangi kiekvienu atveju reikalingos specifinės žinios ir įgūdžiai. Tokiu atveju tikslinga ugdyti socialines kompetencijas, kurias galima universaliai pritaikyti labai įvairiose socialinėse situacijose.

Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus, socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, visų pirma galima būtų rekomenduoti bendraujant su paslaugų gavėjais išlikti sąmoningiems ir skirti aktyvias pastangas kuriant ir išlaikant kokybišką santykį. Į tai įeina priimantis (nesmerkiantis), lygiavertiškas, kantrus elgesys, išklausymas bei įsiklausymas, saugios atmosferos puoselėjimas, situacijos stebėjimas ir lankstus reagavimas priklausomai nuo šeimos ypatybių bei aplinkybių, atspindėjimo technikos naudojimas, atvirumas, konkretumas bei prisiderinimas prie kliento kalbos specifikos.

Kokybiškas santykis su klientais nulemia didesnę jų motyvaciją naudotis siūlomomis paslaugomis ir siekti pokyčio. Šį pokytį taip pat skatina veiksminga socialinių darbuotojų pagalba, apimanti aiškų ir konkretų konsultavimą, palaikantį, padrąsinantį, rūpestingą elgesį neprisiimant atsakomybės už klientą, nebijojimą konfrontuoti (ypač situacijose, susijusiose su vaiko gerove), motyvavimą įvardijant paslaugos naudą (vaiko gerovei) arba pasekmes, kurios laukia nedarant reikiamų žingsnių.

Santykiuose su kolegomis be pirmiau išvardintų socialinių kompetencijų taip pat svarbus neformalus bendravimas bei gebėjimas spręsti tarpusavio nesutarimus. Gebėjimas paprašyti kolegų pagalbos, naudoti įvairias streso įveikimo bei nusiramavimo technikas, išlaikyti profesines bei asmenines ribas, reguliuoti savo lūkesčius prisideda prie asmeninės gerovės. Šie taip pat rekomenduojama stiprinti dalyvaujant įvairiuose mokymuose, supervizijose bei intervizijose.

2. Įstaigoms, teikiančioms socialines paslaugas šeimoms, rekomenduojama pasirūpinti savo darbuotojų ugdymu sudarant galimybę dalyvauti teoriniuose ir praktiniuose mokymuose apie socialines kompetencijas. Taip pat svarbu reguliariai organizuoti komandų supervizijas. Socialiniams darbuotojams taip pat gali padėti aiškiai apibrėžtos organizacijos vertybės, etikos kodeksas.

3. Rekomendacijos įstatymų leidėjams. Atsižvelgiant į tyrimo dalyvių įvardytą supervizijų naudą, įstatymų leidėjams rekomenduojama padidinti šiuo metu Lietuvos Respublikos socialinių

paslaugų įstatyme socialiniams darbuotojams numatyta minimalų supervizinių valandų skaičių iki 12–16 akademinų valandų per metus.

4. Rekomendacijos dėl ateities tyrimų. Žvelgiant iš mokslinės pusės, socialinių darbuotojų socialinių kompetencijų tyrimus galima tęsti toliau. Pasinaudojant šio tyrimo rezultatais galima būtų atlikti kiekybinį tyrimą. Kitas variantas – socialinių kompetencijų raiškai įvertinti galima būtų panaudoti stebėjimo metodą, kuris labai tinka norint daugiau sužinoti apie tiriamųjų elgesį.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adomaitienė, J., ir Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*, 71–93.
2. Anderson-Butcher, D., Amorose, A. J., Lower, L. M., Riley, A., Gibson, A., ir Ruch, D. (2016). The Case for the Perceived Social Competence Scale II. *Research on Social Work Practice*, 26(4), 419–428.
3. Antinienė, D., ir Lekavičienė, R. (2012). Socialinės kompetencijos samprata ir dinamika pastarąjį dešimtmetį: Lietuvos studentų tyrimas. *Psichologija*, 45, 89–102.
4. Augutavičius, R., ir Sadauskas, J. (2018). Social work with family at social risk in Lithuania. *Social Work Case Analysis: Global Perspective*, 207–244.
5. Bardauskaitė, E., Jakimavičienė, A., ir Sadauskienė, R. (2016). Priešmokyklinio amžiaus vaikų socialinės kompetencijos ugdymas/-is per patirtį. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 1(12), 165–176.
6. Beauchamp, M. H., ir Anderson, V. (2010). SOCIAL: An Integrative Framework for the Development of Social Skills. *Psychological Bulletin*, 136(1), 39–64.
7. Bertulienė, V. (2013). Socialinio darbo studijų procese įgytų kompetencijų vertinimas absolventų požiūriu. *Science & Processes of Education / Mokslas ir Edukaciniai Procesai*, 2, 5–13.
8. *BĮ Valakampių socialinių paslaugų namų etikos kodeksas*. (2019). Valakampių socialinių paslaugų namai.
9. *BĮ Vilniaus miesto socialinės paramos centro etikos kodeksas*. (2018). Vilniaus miesto socialinės paramos centras.
10. Bielskienė, J. (2011). *Socialinio darbo metodika*.
11. Bitinas, B., Rupšienė, L., ir Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija: Vadovėlis vadybos ir administravimo studentams*. S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
12. Bogo, M. (2010). *Achieving Competence in Social Work Through Field Education*. University of Toronto Press.
13. Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2018). Socialinių kompetencijų lavinimas per patirtinį ugdymą(si). *Mūsų Vytis*, 170–175.
14. Česnuitytė, V. (2012). Šeimos samprata: Lietuvos gyventojų subjektyvus požiūris. *Social Inquiry into Well-Being*, 11(2), Article 2.
15. Česnuitytė, V. (2015). *Lietuvos šeima: Sampratos ir praktikos* [Daktaro disertacija]. Vilniaus universitetas.
16. Delamare Le Deist, F., ir Winterton, J. (2005). What Is Competence? *Human Resource Development International*, 8(1), 27–46.

17. Dirsienė, L., ir Pivorienė, J. (2007). Rizikos šeimų poreikiai ir jų tenkinimo galimybės. *Socialinės grupės: iš praeities į dabartį*, 313–330.
18. Gaižauskaitė, I., ir Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: Apklausa*. Mykolo Romerio universitetas.
19. Gaižauskaitė, I., ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: Kokybinis interviu*. VĮ Registrų centras.
20. Gallagher, J. M., Bonifas, R. P., ir Warner, E. (2020). Geriatric Social Work Competency Scale II: Testing the Hypothesized Factor Structure. *Journal of Social Work Education*, 56(2), 260–272.
21. Gedvilienė, G. (2012). *Social Competence of Teachers and Students: The Case Study of Belgium and Lithuania*. Vytautas Magnus University.
22. Gedvilienė, G. (2015). The Development of social competence of teachers and students: Self-assessment research. *Tiltai*, 91–103.
23. Gedvilienė, G., ir Stancikas, E. (2019). Development of social competence in the preparation and continuing training of adult educators. *Future of education: 9th international conference*.
24. Gresham, F. M., Elliott, S. N., ir Kettler, R. J. (2010). Base Rates of Social Skills Acquisition/Performance Deficits, Strengths, and Problem Behaviors: An Analysis of the Social Skills Improvement System-Rating Scales. *Psychological Assessment*, 22(4), 809–815.
25. Gresham, F. M., Elliott, S. N., Vance, M. J., ir Cook, C. R. (2011). Comparability of the Social Skills Rating System to the Social Skills Improvement System: Content and Psychometric Comparisons across Elementary and Secondary Age Levels. *School Psychology Quarterly*, 26(1), 27–44.
26. Griciūtė, A., ir Cibulskaitė, R. (2010). Sportuojančių, fiziškai aktyvių ir nesportuojančių neakivaizdininkų nerimo, nerimastingumo ir socialinės kompetencijos ypatumai. *Ugdymas. Kūno kultūra. Sportas*, 1, 45–52.
27. Grinkevičiūtė, Ž., ir Vyšniauskytė-Rimkienė, J. (2013). Prevencinis socialinių įgūdžių lavinimas vidurinėje mokykloje: Paauglių socialinių įgūdžių raiškos ypatumai. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 7, 141–157.
28. Gudinavičius, B. (2019). Building general competencies of social work students through experiential learning process. *Social Welfare: Interdisciplinary Approach*, 78–89.
29. Gudžinskienė, V. (2010). Socialinių darbuotojų, dirbančių vaikų globos namuose, bendrųjų gebėjimų įsivertinimas. *Socialinis ugdymas*, 13(24), 5–118.
30. Gudžinskienė, V., ir Mačiukienė, D. (2012). Socialinių darbuotojų, dirbančių socialinėse institucijose, požiūris į kvalifikacijos tobulinimą. *Socialinis ugdymas*, 21(32), 95–111.

31. Gudžinskienė, V., ir Norvaišaitė, J. (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijų sampratų analizė. *Socialinis ugdymas*, 11(22).
32. Hochwarter, W. A., Witt, L. A., Treadway, D. C., ir Ferris, G. R. (2006). The Interaction of Social Skill and Organizational Support on Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 482–489.
33. Holden, G., Barker, K., Kuppens, S., ir Rosenberg, G. (2017). Self-Efficacy Regarding Social Work Competencies. *Research on Social Work Practice*, 27(5), 594–606.
34. Indrašienė, V., ir Garjonienė, D. L. (2007). *Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu*.
35. Įsakymas „dėl Asmens (šėimos) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo ir Senyvo amžiaus asmens bei suaugusio asmens su negalia socialinės globos poreikio nustatymo metodikos patvirtinimo“, A1-94, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Valstybės žinios, 2006-04-20, Nr. 43-1571 (2023), galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2023-01-01).
36. Įsakymas „dėl Reglamentuojamų profesijų sąrašo patvirtinimo“, 4–486, Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, TAR, 2014-07-15, Nr. 10267 (2022), galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2022-01-21).
37. Įsakymas „dėl Socialinio darbo studijų krypties aprašo patvirtinimo“, V–440, Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministerija, TAR, 2021-03-24, Nr. 5771 (2021).
38. Įsakymas „dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, A1-93, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Valstybės žinios, 2006-04-20, Nr. 43-1570 (2023), galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2023-01-01).
39. Įsakymas „dėl Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standarto patvirtinimo“, V1-135, Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtos centras, TAR, 2019-07-03, Nr. 10890 (2019).
40. Įsakymas „dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, A1-92, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Valstybės žinios, 2006-04-20, Nr. 43-1569 (2022), galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2022-11-29).
41. Ivanauskienė, V. (2008). Socialinio darbo su šeima teoriniai ir praktiniai aspektai. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 77–86.
42. Ivanauskienė, V., ir Varžinskienė, L. (2003). Socialinių darbuotojų kompetencija ir nuolatinis mokymasis. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*, 6, 128–136.
43. Ivanauskienė, V., ir Varžinskienė, L. (2007). *Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje*.

44. Išdonaitė-Medžiūnienė, I. (2009). *Turizmo vadybos studentų socialinės kompetencijos modeliavimo pagrindimas* [Daktaro disertacija]. Šiaulių universitetas.
45. Janulienė, R. (2008). *Rizikos grupės vaikų socialinės kompetencijos raiškos edukacinis tyrimas*.
46. Joule, R.-V., ir Beauvois, J.-L. (2005). *Manipuliacijos vadovas padoriems piliečiams*.
47. Jucevičienė, P., ir Lepaitė, D. (2000). Kompetencijos sampratos erdvė. *Socialiniai mokslai*, 1(22), 44–50.
48. Kalasauskienė, J. (2015). *Būsimųjų slaugytojų socialinės kompetencijos raiška*.
49. Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai* (6-asis leid.). Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
50. Kiaunytė, A., ir Puidokienė, D. (2011). Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. *Acta paedagogica Vilnensia: mokslo darbai*, 27, 124–138.
51. *Kompleksinis požiūris į socialinį darbą: Metodika*. (2010). Eugrimas.
52. Končiuvienė, E. (2009). *Socialinio darbuotojo kompetencijos teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimai*. Vilniaus pedagoginis universitetas.
53. Kubilienė, V. (2018). *9–12 klasių mokinių socialinių gebėjimų ugdymas taikomaisiais teatro metodais*. Kauno technologijos universitetas.
54. Kudinovienė, J., ir Sinkevičius, R. (2011). Ikimokyklinio amžiaus vaikų socialinės kompetencijos ugdymas šokio veikloje. *Meninis ugdymas: tyrimų tradicijos ir perspektyva*, 147–154.
55. Legkauskas, V. (2004). Žmogaus socialinės motyvacijos pagrindai. *Sociologija. Mintis ir veiksmas*, 14, 53–63.
56. Lekavičienė, R. (2000). *Socialinės kompetencijos vertinimo metodologijos modifikavimas* [Daktaro disertacija]. Vytauto Didžiojo universitetas.
57. Lekavičienė, R. (2001). *Socialinės kompetencijos psichologiniai kriterijai ir vertinimas: Lietuvos studentų tyrimas: monografija*. Vytauto Didžiojo universitetas.
58. Lekavičienė, R., ir Antinienė, D. (2012). Studentų socialinių įgūdžių kaip socialinės kompetencijos rodiklio ir socialinių demografinių veiksnių sąryšių pokyčiai per pastarąjį dešimtmetį. *Psichologija*, 45, 79–88.
59. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, X–493, Lietuvos Respublikos Seimas, Valstybės žinios, 2006-02-11, Nr. 17-589 (2023), galiojanti suvestinė redakcija (nuo 2023-04-01).
60. *Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas*. (2017). Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija.

61. Loignon, C., Haggerty, J. L., Fortin, M., Bedos, C. P., Allen, D., ir Barbeau, D. (2010). Physicians' social competence in the provision of care to persons living in poverty: Research protocol. *BMC Health Services Research*, 10, 79–85.
62. Luobikienė, I. (2011). *Sociologinių tyrimų metodika*. Technologija.
63. Magelinskaitė-Legkauskienė, Š., Kepalaitė, A., ir Legkauskas, V. (2016). Links between family environment factors and social competence of Lithuanian first graders. *Psychology Abstracts: 10th Annual International Conference on Psychology, 23-26 May 2016, Athens, Greece*, 36–36.
64. Magelinskaitė-Legkauskienė, Š., Legkauskas, V., ir Kepalaitė, A. (2017). Socialinės kompetencijos pradinėje mokykloje klausimyno kūrimas ir psichometrinių rodiklių analizė: Sąsajos su populiarumu klasėje, santykiais su mokytoja ir mokykliniu nerimastingumu. *Pedagogika*, 132–147.
65. Makštutytė, R., ir Vaškevičiūtė, L. (2011). *Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu*.
66. Merfeldaitė, O., ir Dilytė, J. (2016). Competences of social workers for work with youth: Case analysis. *Society. Integration. Education*, 97–108.
67. Mokusienė, R. (2009). *Mokytojų subjektyvaus sveikatos vertinimo, socialinės kompetencijos ir mokyklos baimės sąsajos*.
68. Motiečienė, R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 10(2), 193–207.
69. Motiejūnaitė, M. (2015). Socialinių įgūdžių lavinimo programų, skirtų pradinių klasių mokiniams, palyginamoji analizė. *Mokslas ir studijos 2015: teorija ir praktika*, 122–131.
70. Norton, P. J., ir Hope, D. A. (2001). Analogue observational methods in the assessment of social functioning in adults. *Psychological Assessment*, 13(1), 59–72.
71. Padykula, N. L., ir Horwitz, M. (2012). Using Psychodynamic Concepts to Measure Interpersonal Competencies during Social Work Training. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 9(1), 48–61.
72. *Palangos miesto socialiniu paslaugų centro socialinių darbuotojų, darbuotojų dirbančių socialinį darbą etikos kodeksas*. (2019). Palangos miesto socialiniu paslaugų centras.
73. Paršeliūnienė, Z. (2011). *Paauglių, gyvenančių globos namuose ir šeimose, socialinių įgūdžių ugdymas Alytaus regione*.
74. Petravičienė, R. (2008). *Mokinių socialinės kompetencijos ugdymo prielaidos pradinėse klasėse*. Vytauto Didžiojo universitetas.
75. Puodžiūnienė, J. (2018). *Asmeninių ir socialinių kompetencijų ugdymas mokant groti kanklėmis vaikų muzikos mokykloje*. Šiaulių universitetas.

76. Rogilo, M. (2012). *Psichologijos bakalauro studijų absolventų karjeros sprendimų bei darbo paieškos saviveiksmingumo, socialinės kompetencijos, ketinimo ieškoti darbo ir įsidarbinimo sėkmės sąsajos*.
77. *Rokiškio socialinės paramos centro darbuotojų etikos kodeksas*. (2019). Rokiškio socialinės paramos centras.
78. Sadauskas, J., ir Leliūgienė, I. (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra. *Socialinis darbas*, 56–63.
79. Samašonok, K. (2018). Socialinio profilio studentų socialinės kompetencijos ir asmenybės bruožų sąsajos. *Mokslas ir edukaciniai procesai*, 44–55.
80. Samašonok, K., ir Juškevičienė, A. (2020). Lietuvos aukštųjų mokyklų studentų socialinės kompetencijos raiška. *Mokslas ir edukaciniai procesai*, 36–46.
81. Samašonok, K., ir Juškevičienė, A. (2021). Social competence-based prognostic possibilities of creativity expression among students of social profile. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 324–339.
82. Stremauskienė, R., ir Žibėnienė, G. (2014). *Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai*.
83. Stremauskienė, R., ir Žibėnienė, G. (2015). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, įsivardinti profesinės veiklos ypatumai. *Socialinė sveikata*, 1, 75–83.
84. Šerkšnienė, Ž. (2012). *Socialinių įgūdžių lavinimo programos, taikytos paauglių grupėje, veiksmingumo vertinimas*.
85. Šmitienė, G., ir Braslauskienė, R. (2004). Pradinių klasių mokytojų socialinės kompetencijos raiška. *Tiltai. Priedas*, 22, 151–157.
86. Šniras, Š. (2013). Bendrojo ugdymo mokyklų paauglių socialinė kompetencija. *Pedagogika*, 112, 67–72.
87. Thompson, A. M., Elmore, R., ir Oetker, L. M. (2020). Free and Valid Teacher Social Competence Scale for School Social Workers. *Children & Schools*, 42(1), 63–66.
88. Vaitkevičiūtė, V. (2007). *Tarptautinių žodžių žodynas*. „Žodynas“.
89. Venslovaitė, V., ir Danylienė, L. (2018). Socialinis ir emocinis ugdymas: Mokytojo perspektyva. *Acta paedagogica Vilnensia*, 111–126.
90. Virgailaitė-Mečkauskaitė, E. (2011). *Tarpkultūrinės kompetencijos ugdymas aukštojo mokslo internacionalizacijos kontekste (magistrantūros studijų aspektas)* [Daktaro disertacija]. Šiaulių universitetas.
91. *Visuotinė lietuvių enciklopedija*. (s.a.). <https://www.vle.lt>
92. Vyšniauskytė-Rimkienė, J. (2007). Moksleivių socialinės kompetencijos ugdymo galimybės. *Pedagogika*, 86, 99–104.

93. Vyšniauskytė-Rimkienė, J., ir Kardelis, K. (2004). Paauglių socialinės kompetencijos raiška įvairaus sociometrinio statuso grupėse. *Pedagogika*, 71, 85–90.
94. Wang, Y., ir Chui, E. (2017). Development and Validation of the Perceived Social Work Competence Scale in China. *Research on Social Work Practice*, 27(1), 91–102.
95. Zaikauskienė, R. (2012). *Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, profesinių kompetencijų savivoka*. Vytauto Didžiojo universitetas.
96. Zubrickienė, I., ir Adomaitienė, J. (2016). Suaugusiųjų bendrųjų kompetencijų plėtojimas projektų metodu. *Andragogika*, 1(7), 148–173.
97. Žydžiūnaitė, V., ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: Principai ir metodai*. Vaga.

SANTRAUKA

Baigiamojo darbo temos pavadinimas. Socialinių darbuotojų socialinių kompetencijų raiška darbe su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką.

Tyrime naudojami metodai. Pusiau struktūruotas interviu su 10 dalyvių, per paskutinius 4 metus turinčių bent 3 metų darbo stažą su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką.

Raktiniai žodžiai. Socialinės kompetencijos, socialinis darbas, šeima, santykiai.

Apžvelgus mokslinę literatūrą, socialiniams darbuotojams galima priskirti šias socialines kompetencijas – gebėjimą socialinio darbo veikloje panaudoti žinias, įgūdžius bei vertybes užmezgant ir išlaikant kontaktus; bendraujant; bendradarbiaujant; priimant sprendimus ir sprendžiant problemas; priimant atsakomybę ir veikiant autonomiškai; iniciatyviai, lanksčiai ir kūrybingai reaguojant į įvairias socialines situacijas bei jų pokyčius; adaptuojantis socialinėje aplinkoje; darant įtaką; įveikiant stresą; pažįstant save (poreikius, norus) ir kitą; reaguojant empatiškai; suteikiant pagalbą, palaikant ir konsultuojant; reflektuojant savo jausmus; reaguojant asertyviai; laikantis profesinių, kultūrinių bei visuomeninių normų.

Atlikus kokybinį tyrimą su socialines paslaugas šeimoms teikiančiais darbuotojais buvo išskirtos 4 socialinių kompetencijų raiškos temos: 1) santykiai su paslaugų gavėjais, 2) šeimos pokytį lemiantis elgesys, 3) bendradarbiavimas ir santykiai su kolegomis bei specialistais iš kitų institucijų, 4) asmeninės gerovės ir augimo valdymas.

Pirmoji tema apima bendravimą ir kokybiškų santykių su šeimomis sukūrimą (ir palaikymą). Tai yra tarsi pagrindas (sąlyga) tolesniam žingsniui siekiant socialinio darbo tikslų. Galima sakyti, kad kokybiškas bendravimas su klientais veda į jų norą bendradarbiauti. Kuriant kokybišką santykį pasitarnauja gebėjimas priimti, išklaudyti, stebėti ir rinkti informaciją, atspindėti, išlaikyti lygiavertiškumą, nuraminti, komunikuoti, kurti abipusiu pasitikėjimu paremtą santykį, būti lanksčiam, empatiškam bei kantriam.

Tačiau vien užmegzti ir išlaikyti santykį su paslaugų gavėjais nepakanka. Socialiniai darbuotojai turi gebėti skatinti pokytį šeimoje. Tuo tikslu reikalingos kitokio pobūdžio socialinės kompetencijos, susijusios su pagalbos / palaikymo teikimu bei įtakos darymu. Tai apima gebėjimą konsultuoti, palaikyti (būti atrama), įgalinti, motyvuoti, konfrontuoti, būti kūrybingam.

Apklaustos dalyviai įvardijo, kad socialinėse sąveikose su kolegomis ir specialistais iš kitų institucijų padeda bendradarbiavimo bei santykių kūrimo (ir palaikymo) gebėjimai. Čia galima pastebėti tam tikrus socialinių kompetencijų raiškos panašumus santykiuose su paslaugų gavėjais ir kolegomis. Bet yra ir skirtumų, tokių kaip gebėjimas dirbti komandoje, paprašyti kolegų pagalbos, bendrauti neformaliai, spręsti konfliktus, išlaikyti konfidencialumą.

Dirbant socialinį darbą su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, labai praverčia gebėjimai, padedantys pasirūpinti asmenine gerove. Interviu dalyviai atskleidė, kad tai pasiekama socialinėse situacijose: 1) naudojant įvairias streso įveikos ir nusiramavimo technikas; 2) brėžiant asmenines ir išlaikant profesines ribas; 3) reguliuojant lūkesčius, susijusius su rezultato siekimu; 4) atsiremiant į vertybinius dalykus; 5) įvairiais saviugdos būdais stiprinant savo socialines kompetencijas; 6) reflektuojant gautą patirtį.

SUMMARY

Title of master thesis. Expression of social competencies of social workers working with families at social risk.

Methods used in the study. Semi-structured interview with 10 participants who have had, in the past 4 years, at least 3 years of experience working with families at social risk.

Keywords. Social competencies, social work, family, relationships.

A review of the scientific literature suggests that the following social competences can be attributed to social workers: the ability to use knowledge, skills and values in social work activities to establish and maintain relationships; to communicate; to cooperate; to make decisions and solve problems; to take responsibility and act autonomously; to be flexible and creative in various and changing social situations; to adapt to the social environment; to influence; to cope with stress; to know own and others needs and desires; to respond with empathy; to provide help, support and advice; to reflect feelings; to react assertively; to follow professional, cultural, and social norms.

After running a qualitative study with workers providing social services to families at social risk, four topics of social competencies expression were estimated: 1) relationships with service users, 2) behavior influencing family change, 3) cooperation and relationships with colleagues and professionals from other institutions, 4) personal well-being and growth management.

The first topic covers communication and the development (and maintenance) of quality relationships with families. This is a base (condition) helping to achieve the goals of social work. Good communication with clients leads to their willingness to cooperate. The abilities to accept, listen, observe and gather information, mirror, maintain equality, calm down, communicate, build a trusting relationship, be flexible, empathetic and patient are useful while creating quality relationships.

However, it is not enough to establish and maintain relationships. Social workers must be able to foster change in the families. This requires different kinds of social competencies related to providing support / assistance and making influence. This includes the ability to consult, provide help, support (be a pillar), empower, motivate, confront and be creative.

Respondents identified cooperation and relationship-building (and maintaining) skills as useful in social interactions with colleagues and professionals from other institutions. Here, certain similarities of expression of social competencies between clients and colleagues' groups can be observed. But there are also differences, such as the ability to work in a team, to ask for help from colleagues, to communicate informally, to resolve mutual conflicts, and to maintain confidentiality.

Working with families at social risk, skills helping to take care of social worker's personal well-being are very useful too. Interview participants revealed that this can be achieved in social

situations by 1) using various stress coping and calming techniques, 2) setting private and maintaining professional boundaries, 3) managing expectations, 4) leaning on values, 5) strengthening social competencies through various self-improvement means, 6) reflecting experience.

TYRIMO INSTRUMENTAS

Pagrindiniai klausimai (gairės)	Galimi papildomi klausimai	Padės suprasti / atskleisti
1. Kokias socialines paslaugas teikiate šeimoms?*	Su kokio tipo šeimomis dirbate?*	Įvadinis klausimas. Socialinių darbuotojų veiklos baras.
2. Koks elgesys yra efektyvus darbinėse socialinėse situacijose su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką?	Prašau iliustruoti pavyzdžiu. Kokios žinios ir kaip jums padeda? Kokie įgūdžiai ir kaip jums padeda? Kokios vertybės ir kaip jums padeda? Kokios vidinės savybės (asmeninės charakteristikos) ir kaip padeda? Kaip manote: ar tai gimstant įgytos savybės, ar to galima išmokti? Kaip keičiasi jūsų elgesys su šeima priklausomai nuo jos problematikos? Kokį vaidmenį šiuo atveju atlieka santykis su savimi?***	Atskleisti socialinių kompetencijų raiškos ypatumus santykyje su paslaugų gavėjais.
3. Kas svarbu bendradarbiaujant su kolegomis ir kitais specialistais?	Prašau iliustruoti pavyzdžiu. Kokios žinios ir kaip jums padeda? Kokie įgūdžiai ir kaip jums padeda? Kokios vertybės ir kaip jums padeda? Kokios vidinės savybės (asmeninės charakteristikos) ir kaip padeda?	Atskleisti socialinių kompetencijų raiškos ypatumus santykyje su kolegomis ir kitais specialistais.
4. Kas jums nepasiteisina darbinėse socialinėse situacijose su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką?	Ar būna, kad vienos intervencijos veikia vienoje socialinėse situacijose, tačiau neveikia kitose? Prašau iliustruoti pavyzdžiu. Kas jūsų manymu lėmė nesėkmę?	Atskleisti socialinių kompetencijų raiškos ypatumus santykyje su paslaugų gavėjais.
5. Kiek esate patenkintas savo efektyvumu socialinėse situacijose	Kokius žinias / įgūdžius dar norėtumėte pagerinti savo profesinėje veikloje?	Atskleisti socialiniame darbe pageidautinas socialines kompetencijas.

atliekant savo funkcijas?		
6. Ko išmokote apie socialines sąveikas dirbdami šį darbą?	<p>Prašau palyginti, kaip buvo darbo pradžioje ir kaip yra dabar.</p> <p>Ką sužinojote?</p> <p>Kokių įgūdžių įgijote?</p> <p>Kaip pasikeitė jūsų vertybės?</p> <p>Ką patartumėte būsimiems kolegoms, kurie dar tik pradeda dirbti šioje srityje?</p> <p>Kaip socialinio darbo su šeimomis patirtis pakeitė jūsų elgesį asmeniniame gyvenime socialinėse situacijose?</p>	Atskleisti kaip socialinio darbo su šeimomis patirtis prisideda prie socialinių kompetencijų ugdymo.
7. Ką dar norėtumėte pridurti?	Ko aš galbūt nepaklausiau, bet jums atrodo svarbu?	Pabaigos klausimas.

* Po 7 interviu nenaudotas klausimas.

** Papildomai įtrauktas klausimas po 7 interviu.