

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

**VAIDA MARKEVIČIENĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĖSTINĖS
STUDIJOS**

**SOCIALINIS DARBAS SU ŠEIMA TAIKANT ATVEJO
VADYBĄ**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: Prof. dr. Rita Raudeliūnaitė

Vilnius, 2023

TURINYS

IVADAS.....	2
1. ATVEJO VADYBOS TEORINIAI IR TEISINIO REGLAMENTAVIMO ASPEKTAI SOCIALINIAME DARBE SU ŠEIMOMIS	6
1.1. Atvejo vadybos apibrėžtis	6
1.2. Atvejo vadybos taikymo poreikis Lietuvoje dirbant su šeima	10
1.3. Atvejo vadybos teisinis reglamentavimas ir organizavimas	16
1.4. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veikla taikant atvejo vadybą.....	22
1.5. Šeimos įgalinimas atvejo vadybos procese	25
1.6. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese	30
1.7. Darbo su šeima iššūkiai ir problemos	35
2. DARBO SU ŠEIMA TAIKANT ATVEJO VADYBĄ EMPIRINIS TYRIMAS	41
2.1. Tyrimo metodologija.....	41
2.2. Tyrimo rezultatų analizė	48
2.2.1. Priemonės padedančios įgalinti šeimas, taikant atvejo vadybą.....	48
2.2.2. Sunkumai, kylantys dirbant su šeima ir jų įveika.....	60
2.2.3. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba įgalinant šeimas	72
2.3. Diskusija.....	82
IŠVADOS	90
REKOMENDACIJOS	93
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	94
SANTRAUKA.....	105
SUMMARY	107
PRIEDAI	109
AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA	132

IVADAS

Temos aktualumas. Socialinis darbas Lietuvoje apima įvairias sritis. Viena iš sričių yra socialinis darbas su šeimomis. Keičiantis vaiko teisių apsaugos sistemai bei siekiant užtikrinti glaudesnį bendradarbiavimą tarp įvairių institucijų, stiprinti įvairiapusę pagalbą šeimai ir gerinti socialinių paslaugų teikimą bei jų kokybę šeimai, Lietuvoje patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 „Atvejo vadybos tvarkos aprašas“, kuris pradėtas taikyti nuo 2018 m. liepos 1 d.

Atvejo vadybos procesą koordinuoja atvejo vadybininkai, kurie yra socialinių paslaugų ar kitos įstaigos, kuriai savivaldybė suteikė įgaliojimus, socialiniai darbuotojai. Atvejo vadybos tikslas yra organizuoti bei teikti koordinuotas kompleksines pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą, socialines paslaugas, kad įveikti socialinius sunkumus bei užkirsti kelią galimiems vaiko teisių pažeidimams. Lietuvoje atvejo vadyba šeimoms taikoma ne tik dėl vaiko teisių pažeidimo, bet ir dėl įvairių patiriamų sunkumų, problemų, kai šeima nepajėgia savarankiškai jų spręsti bei pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Nuo atvejo vadybos proceso, paslaugų prieinamumo, atvejo vadybininkų kompetencijos, gebėjimų, požiūrio į pagalbą gavėją, priklauso pagalbą vaikui, šeimai, efektyvumas (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus 2021 metų veiklos ataskaita).

G. Merkys, D. Bubelienė ir G. Blažaitė (2021) Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos užsakymu atliko tyrimą, skirtą išanalizuoti socialinių paslaugų šeimoms poreikį, pasiūlą, efektyvumą, prieinamumą, kokybę kiekvienoje Lietuvos savivaldybėje. Tyrimas atskleidė, kad pagalbą ir paslaugų šeimai kokybė vertinama vidutiniškai. Siekiant efektyviai teikti pagalbą šeimoms, užtikrinti paslaugų kokybę ir gerovę, reikalinga šeimų gerovės užtikrinimo politika bei tarpžinybinio bendradarbiavimo stiprinimas.

Šeimų, patiriančių sunkumus tematika yra aktuali. Analizuojant pastarųjų trijų metų statistiką, išryškėja socialinių paslaugų poreikis šeimoms. Pagal Lietuvos socialinių paslaugų informacinės sistemos (SPIS) 2019 m. duomenimis atvejo vadyba taikyta 9160 šeimų, 2020 metais atvejo vadyba taikyta 9871 šeimų. Svarbu paminėti, kad 2021 m. 15 132 atvejais, kai priimti sprendimai vertinti pagalbą vaikui poreikį (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos ataskaita, 2021). 2022 m. pirmąjį pusmetį pranešimų apie galimus vaiko teisių pažeidimus 2,5 tūkstančiais daugiau nei 2021 m. pirmąjį pusmetį, o tai sudaro didžiausią atvejų skaičių per metus.

Temos ištirtumas. Atvejo vadybos taikymas, teikiant pagalbą šeimoms, susilaukia vis didesnio mokslininkų dėmesio. J. Pivorienės teigimu (2007), atvejo vadyba užsienio šalyse yra plačiai paplitusi įvairių paslaugų, tokių kaip medicinos, socialinių, švietimo ir kt., sektoriuose.

K. Winter ir E. Vivienne (2016) analizavo besikeičiančios šalies politikos ir socialinio darbo praktikos įtaką sunkumus patiriančioms šeimoms bei pateikė socialinių darbuotojų lankymosi socialinę riziką patiriančių šeimų namuose, apžvalgą. Akcentavo, kad vizitų namuose reguliavimą dėl atvejo vadybos taikymo bei kaip svarbų darbo įrankį, siekiant atskleisti šeimų problemas, įvertinti galimas jų rizikas. Pabrėžė, kad svarbu atlikti daugiau mokslinių tyrimų apie sunkumus patiriančias šeimas, jų patirtis bei darbą su jomis.

E. Kantowicz (2019) analizavo socialinio darbo su riziką patiriančiomis šeimomis praktiką Lenkijoje naujų koncepcijų, užtikrinančių geresnių vaikų poreikių patenkinimą, įdiegus „Family 500 plus“ programą, perspektyvoje. Autorė patvirtina visuotinių reformų pripažinimą, pabrėžia įvairių socialinių ir švietimo institucijų vaidmens svarbą, veikiant vaikų priežiūros ir paramos šeimai sistemoje, užtikrinant šeimos socialinę gerovę bei taikant atvejo vadybą. Akcentuojami du pagrindiniai socialinio darbuotojo bei atvejo vadybininko vaidmenys: socialinių pašalpų dydžio nustatymas, kuris gali priklausyti nuo tėvų bendradarbiavimo sprendžiant problemas ir socialinio darbo metodų ir priemonių panaudojimas padedant šeimai geriau funkcionuoti. A. Racz ir D. Sik, D. (2020) analizavo kaip socialinis darbas ir atvejo vadyba gali padėti sunkumus patiriančioms šeimoms. Pabrėžė kokybiškų socialinių paslaugų sektoriaus plėtros, socialinės paramos, paslaugų prieinamumo ir specialistų užtikrinimo svarbą šioms šeimoms.

K. Zoabi ir I. Gal (2020) analizavo JAV ir Izraelio socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis patirtis siekiant atskleisti atvejo vadybos metodo taikymo efektyvumą. Intervencijos svarbą darbe su šeimomis, pairiančias sunkumus tyrė T. Casado, J. A. Riera ir J. Cardona, (2020), J. Garstang D. Watson, A. Pease, C. Ellis, P. Blair ir P. Fleming (2021). Šie autoriai išskyrė patiriamas kliūtis šeimų įgalinimui, t. y. tėvų motyvacijos stoka, sunkumus patiriančių šeimų poreikio keistis nepripažinimas, per mažas tėvų leidžiamas laikas su vaikais programose ir pačias programas, kurios suvokiamos kaip kultūriškai nepritaikomos. Įgalintojų tema tyrime aprėpia socialinį darbą su šeimomis, visa bendruomene, parama šeimoms ir tėvų motyvacija keistis, kad pasiekti svarbiausią tikslą – šeimos įgalinimą. Autoriai teikė išvadą, kad efektyvią intervenciją bei šeimų įsitraukimą, lengviau pasiekia patyrę socialiniai darbuotojai. T. Casado ir kt. (2020) išskyrė socialinių darbuotojų, atvejo vadybininkų aktyvaus klausymosi, pagarbos ir empatijos svarbą, kuriant bendradarbiavimo intervencijas socialiniame darbe su šeimomis.

Lietuvoje J. Pivorienė (2007), analizavo atvejo vadybos proceso etapus socialiniame darbe, atskleidė atvejo vadybininko svarbą socialiniame darbe. G. Kondrotaitė (2006), siekė atskleisti šeimų, patiriančių socialinę riziką, padėtis. Nustatė pagrindines šių šeimų problemas. V. Rimkus ir S. Žemgulienė (2013) tyrime kėlė socialinio darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, problemas, šeimų palaikymo svarbą. Teikė išvadą, jog socialiniai darbuotojai

turi labiau prisidėti teikiant pagalbą šeimoms bei stiprinti jų socialinį palaikymą. R. Bajoraitė ir G. Norvaišaitė (2018) apibūdino atvejo vadybininko veiklą socialiniame darbe, nagrinėjo penkis atvejo vadybos proceso etapus. Autorės pateikė išvadą, kad siekiant išvengti vaiko teisių pažeidimų bei įgalinti šeimą, reikalingas sėkmingas problemų sprendimas. I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) analizavo socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbo funkcijų sudėtingumą. Atskleidė, kad šias pareigybes užimantys specialistai išgyvena pokyčius kai darbo su šeima veikla reikalauja kitokio požiūrio, naujų kompetencijų, kūrybiškumo bei drąsos. J. Abramavičienė ir J. Vyšniauskytė-Rimkienė (2020) siekė atskleisti socialinių darbuotojų požiūrį į sėkmingą profesinį santykį socialiniame darbe taikant atvejo vadybą su šeimomis. Autorės akcentavo pirmo kontakto užmezgimo, santykių su šeima aptarimo, bendravimo bei pasitikėjimo svarbą. I. Gustaitienė (2020) analizavo atvejo vadybininkų patirtis, koordinuojant bei įgyvendinant pagalbą šeimoms, patiriančioms sunkumus. Teikė rekomendacijas didinti socialinių paslaugų tinklą, taikyti paslaugų gavėjų motyvavimo priemones per įvairias užimtumo veiklas, skatinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, organizuoti atvejo vadybininkas pasitarimus bei mokymus. I. Vasiliauskienė ir V. Kavaliauskienė (2021) taip pat atliko tyrimą, kuriuo siekė atskleisti atvejo vadybininko veiklą dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Tyrimas parodė atvejo vadybos veiklos privalumus ir trūkumus. Autorės pabrėžė, jog atvejo vadybos procesas neįmanomas be skirtingų institucijų bendradarbiavimo bei šeimos įsitraukimo.

L. Budraitė (2021) analizavo socialinių darbuotojų įgalinimo metodus darbe su šeimomis, patiriančiomis sunkumus. Tyrimas atskleidė labiausiai (motyvavimas, informavimas, šeimų konsultavimas ir kt.) ir mažiausiai (anamnezė, materialinė parama, genograma ir kt.) įgalinančius metodus bei jų taikymo dažnumą. Autorė akcentavo darbų specialistams paskirstymo būtinybę, kad socialiniai darbuotojai galėtų skirti laiko labiausiai įgalinančių metodų taikymui. R. Augutavičius ir J. Sadauskas (2017) analizavo šeimų, patiriančių sunkumus padėti Lietuvoje.

Mokslinė problema. Atlikus tyrimų, analizuojančių socialinio darbo su šeima analizę, pastebima, kad tyrimų, nagrinėjančių atvejo vadybos taikymą šeimoms, stinga. Mokslininkai pabrėžia, kad svarbu atlikti daugiau mokslinių tyrimų apie sunkumus patiriančias šeimas (K. Winter ir E. Vivienne, 2016, G. Merkys ir kt. 2021). Taip pat „Ankstyvosios intervencijos modelis ir jo įgyvendinimo Lietuvos savivaldybėse schemas“ pateikė apklausos duomenų rezultatus, kuriuose pažymima viena opiausių problemų savivaldybėse – tai neaiškus socialinio darbuotojo šeimų lankymo dažnumas, prisiimamos atsakomybės ir jų ribos, problemos ne/atskiriant atvejo vadybos ir tiesioginio darbo su šeima vykdomas funkcijas. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2019) akcentuoja atvejo vadybos kokybės

stoką, kadangi atvejo vadybininkams nepavyksta surinkti reikiamos informacijos apie šeimas ir vaikus. Taip pat pažymima atvejo vadybininko kaip nepakankamai kompetentingo darbuotojo problema, kadangi trūksta atvejo vadybos patirties (Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos įgyvendinimo ataskaita, 2019). Todėl tikslinga tirti, kokios yra realios socialinio darbo su šeimomis, taikant atvejo vadybą, patirtys.

Darbe keliama **problemniniai tyrimo klausimai**: Kokios priemonės ir kaip padeda įgalinti šeimas taikant atvejo vadybą? Su kokiais sunkumais susiduriama dirbant su šeima taikant atvejo vadybą? Kas ir kaip turi įtakos tarpinstituciniam bendradarbiavimui dirbant su šeima atvejo vadybos procese?

Tyrimo objektas – atvejo vadybos taikymas socialiniame darbe su šeima.

Tyrimo tikslas – teoriškai ir empiriškai atskleisti atvejo vadybos taikymą socialiniame darbe su šeima.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti atvejo vadybos teorinius ir teisinius reglamentavimo aspektus socialiniame darbe su šeimomis;
2. Išanalizuoti socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, vaidmenis ir kompetencijas;
3. Pateikti darbo su šeima iššūkius ir problemas;
4. Atskleisti darbo su šeima praktinius aspektus taikant atvejo vadybą, remiantis atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų patirtimis.

Tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros ir dokumentų, susijusių su analizuojama tema, analizė, siekiant atskleisti atvejo vadybos teorinius ir teisinio reglamentavimo aspektus socialiniame darbe su šeimomis;
2. Empiriniai metodai: pasirinktas kokybinio tyrimo metodas, pusiau struktūruotas interviu, siekiant atskleisti darbo su šeima praktinius aspektus taikant atvejo vadybą, remiantis atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų patirtimis.

Tyrimo duomenų apdorojimo metodas – kokybinė turinio analizė.

Darbo struktūra: magistro darbas sudarytas iš 2 skyrių, išvadų, rekomendacijų, naudotos mokslinės literatūros, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, priedų.

Darbo apimtis 92 puslapiai be titulinio puslapio, turinio, priedų. Magistriniame darbe pateiktos vaizdinės priemonės: 8 lentelės ir 22 paveikslai.

1. ATVEJO VADYBOS TEORINIAI IR TEISINIO REGLAMENTAVIMO ASPEKTAI SOCIALINIAME DARBE SU ŠEIMOMIS

2018 m. keičiantis vaiko teisių apsaugos sistemai, pradėta taikyti atvejo vadyba Lietuvoje. Analizuojant Lietuvos teisės aktus, atvejo vadyba yra kompleksinės socialinės paramos vaikui ir jo atstovams organizavimas, teikimas ir koordinavimas. Sukurta nauja atvejo vadybininko pareigybė, o ją užimantys specialistai siekia šeimoms, patiriančioms sunkumus, padėti įveikti problemas bei užkirsti kelią galimiems vaiko teisių pažeidimams. Šie specialistai veikia tam, kad būtų užtikrinama kiekvieno vaiko teisė augti savo biologinėje šeimoje (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, 1996). Nuo atvejo vadybos proceso, paslaugų prieinamumo, atvejo vadybininkų kompetencijos, gebėjimų, požiūrio į pagalbos gavėją, priklauso pagalbos vaikui, šeimai, efektyvumas (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus 2021 metų veiklos ataskaita).

Šiame skyriuje analizuojama atvejo vadybos apibrėžtis, atvejo vadybos taikymo poreikis Lietuvoje dirbant su šeima, atvejo vadybos teisinis reglamentavimas ir organizavimas, atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veikla taikant atvejo vadybą, šeimos įgalinimas atvejo vadybos procese, tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese, darbo su šeima iššūkiai ir problemos.

1.1. Atvejo vadybos apibrėžtis

Atvejo vadybos tikslas yra organizuoti bei teikti koordinuotas kompleksines pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą, socialines paslaugas, kad įveikti socialinius sunkumus bei užkirsti kelią galimiems vaiko teisių pažeidimams (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, 1996).

Atvejo vadyba daugiau nei prieš 40 metų atsirado JAV, kai buvo pradėtas psichinę ir proto negalią turinčių asmenų deinstitutionalizavimo judėjimas (Vaičekauskaitė, 2018). Nagrinėjant užsienio ir Lietuvos autorių pateiktą atvejo vadybos apibrėžimą išvelgiamas panašumas, kadangi atvejo vadyba apibrėžiama kaip pagalba žmonėms. Ši sąvoka apibrėžiama priklausomai nuo to, kurioje sferoje ji taikoma, ir į kokią tikslinę grupę yra orientuojama (Širvinskienė, 2020).

Žemiau pateikta lentelė su įvairių autorių atvejo vadybos apibrėžimais.

1 lentelė. Atvejo vadybos apibrėžtys

AUTORIUS	ATVEJO VADYBOS APIBRĖŽTIS
A. RUBIN (1992)	Atvejo vadyba tai paslaugų teikimo būdas, kuris užtikrina, kad sudėtingas problemas turinčius asmenis, laiku ir tinkamai gauti visas reikiamas paslaugas.
R. KANE (1992)	Konkrečių paslaugų nustatymo, koordinavimo bei stebėsenos sistema, skirta konkrečioms, riziką patiriantiems asmenims ir/ar jų grupei.
N. GOODVIN (2011)	Atvejo valdymas yra pagrindinė integruotos priežiūros teikimo priemonė, kuri tapo tarptautiniu mastu pripažintu intensyvios priežiūros pagalbos teikimo modeliu žmonėms, turintiems ilgalaikių ir sudėtingų sveikatos ir socialinės priežiūros poreikių. Ši priemonė gali būti įvairių formų, tačiau pirmiausia tai yra tikslingas, bendruomeninis ir iniciatyvus požiūris į priežiūrą, apimantis atvejo nustatymą, įvertinimą, priežiūros planavimą ir priežiūros koordinavimą.
J. HARKEY (2017)	Daugiadisciplininė paslaugų praktika, kuri apima ne tik klientus, bet ir jo artimuosius.
K. ZOABI, IR I. GAL, (2020)	Atvejo vadyba taikoma klientams, kuriems reikia pagalbos atliekant kasdienes užduotis. AV procesas: poreikių įvertinimas, paslaugų organizavimas ir teikimas, konsultavimas.
J. PIVORIENĖ, (2007)	Atvejo vadybą apibūdina kaip paslaugų teikimo būdą, kuriuo siekiama užtikrinti, kad paslaugų gavėjai, laiku ir tinkamai gautų visas jų poreikius, atitinkančias paslaugas.
L. KOTOVA, (2009)	Apibrėžia kaip vieno žmogaus situacijos koordinavimą bei valdymą.
K. ŠTARAS IR T. VEDLŪGA (2012)	Atvejo vadybą apibūdina kaip procesą, kurio metu atvejo vadybininkai, atsižvelgdami į individualius paslaugų gavėjo poreikius, galimybes, siekius, planuoja, organizuoja bei teikia paslaugas.
V. RIMKUS IR S. ŽEMGULIENĖ (2013)	Atvejo vadybą apibūdina kaip įvairių pagalbos priemonių organizavimą ir kontroliavimą, siekiant patenkinti šeimos poreikius.

**LR VAIKO TEISIŲ
PAGRINDŲ APSAUGOS
ĮSTATYMAS**

„Atvejo vadybininko koordinuojamos kompleksinės pagalbos vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą organizavimas bei teikimas, siekiant jiems padėti įveikti iškilusius socialinius sunkumus, kurių sėkmingas sprendimas sudarytų prielaidas išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų ir sudarytų sąlygas savarankiškai užtikrinti vaiko teises bei teisėtus interesus.“ (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, 1996, 2 straipsnis).

Šaltinis: sudaryta autoriaus remiantis A. Rubin (1992); R. Kane (1992); N. Goodvin (2011); J. Harkey (2017); K. Zoabi, ir I. Gal, (2020); J. Pivorienė (2007); LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu (1996).

Nagrinėjant užsienio šalių autorių pateiktus atvejo vadybos apibrėžimus, jau 1992 m. A. Rubin atvejo vadybą apibūdino kaip savalaikių, reikiamų ir efektyvių paslaugų teikimo būdą, žmonėms, turintiems sudėtingų problemų. R. Kane (1992) atvejo vadybą apibūdina kaip konkrečių paslaugų nustatymo, koordinavimo bei stebėsenos sistemą, skirtą konkrečioms, riziką patiriantiems asmenims ir/ar jų grupei. Kompleksinių paslaugų poreikį atvejo vadyboje akcentavo N. Goodvin (2011). Autorius pateikė įvairialypės socialinio darbo profesijos sąvoką, atvejo vadybos kontekste. Tam, kad būti atvejo vadybininkais, socialiniai darbuotojai turi turėti žinių, bendravimo įgūdžių, gebėti telkti bei įtraukti į problemų sprendimą bendruomenę. Atvejo vadyba yra socialinių darbuotojų naudojama technika teikti paslaugas asmenims ir jų šeimoms, kurios turi daugybę sudėtingų problemų. J. Harkey (2017), nagrinėjo atvejo vadybą sveikatos priežiūros srityje. Atvejo vadybą apibūdina kaip daugiadisciplininę paslaugų praktiką, kuri apima ne tik klientus, bet ir jo artimuosius. Autorius išskyrė devynis, atvejo valdymo procese besikartojančius, žingsnius: atranka, vertinimas, rizikos stratifikacija, planavimas, įgyvendinimo/priežiūros koordinavimas, sekimas, pereinamoji priežiūra, bendravimas, vertinimas. K. Zoabi ir I. Gal (2020) atvejo vadybą apibūdina kaip paslaugų valdymo būdą klientams, kuriems reikia pagalbos atliekant kasdienės užduotis. Pasak autorių, atvejo vadyba apima veiklą ir paslaugas, tokias kaip poreikių įvertinimas, paslaugų organizavimas ir teikimas, konsultavimas, pagalba apsirūpinant šalpos išmokomis, padedant asmeniui užimtumo srityje, ieškant būsto, reikiant transporto paslaugų, medicininės priežiūros ir pan. Autoriai atvejo vadybą apibūdina dar kaip advokatavimą kliento vardu.

J. Pivorienė (2007) atvejo vadybą apibūdina kaip paslaugų teikimo būdą, kuris orientuotas į paslaugų teikimo tinklo kūrimo ir jo koordinavimo reikšmingumą, o procesą orientuotą į paslaugų gavėją, atsižvelgiant į konkrečią situaciją. L. Kotova (2009) atvejo vadybą

įvardija kaip vieno žmogaus situacijos, atvejo koordinavimą bei valdymą. Autorė pabrėžia, kad tai darbas su santykiais, su asmeniu, jo aplinka bei įstaigomis. K. Štaras ir T. Vedlūga (2012) atvejo vadybą apibūdina kaip procesą, kurio metu atvejo vadybininkai pasitelkę bendradarbiavimą, komunikaciją, turimus išteklius, atsižvelgdami į individualius paslaugų gavėjo poreikius, galimybes, siekius, planuoja, organizuoja bei teikia paslaugas. Pažymima, kad atvejo vadybininkai teikia paslaugas kokybiškai, siekia efektyvių paslaugų. V. Rimkus ir S. Žemgulienė (2013) atvejo vadybą apibrėžia kaip įvairių pagalbos priemonių organizavimą ir kontroliavimą, siekiant patenkinti šeimos poreikius.

Jungtinių Valstijų Nacionalinės socialinių darbuotojų asociacija (NASW, 2013) akcentuoja, jog atvejo vadybos procese vyksta paslaugų planavimas, įgyvendinimas ir stebėjimas. Atvejo vadybininkas bendradarbiauja su klientais planuodamas, įgyvendindamas, stebėdamas ir koreguodamas individualizuotas paslaugas, kurios skatina klientų stipriąsias puses, gerina klientų gerovę ir padeda klientams pasiekti užsibrėžtus tikslus. Pagalbos planai turi būti pagrįsti prasmingais vertinimais ir turi turėti konkrečius, pasiekiamus, išmatuojamus tikslus.

Kompleksinį vaidmenį atvejo vadybos procese analizuoja ir M. Berg-Weger (2019). Anot autoriaus, socialiniai darbuotojai vertina asmens poreikius, teikia informavimo, konsultavimo paslaugas, rengia jiems rekomendacijas, gali nukreipti asmenis ir šeimas mokytis taip pat į užimtumo ir asmeninio tobulėjimo užsiėmimus, kad asmenims padėti gerinti asmeninį ir socialinį funkcionavimą. Socialiniai darbuotojai veikia kaip pokyčių agentai, teikdami platų paslaugų spektrą, pavyzdžiui, konsultavimo, atstovavimo, atvejų valdymo, švietimo, prevencijos, paramos, krizių intervencijos, vidaus ir tarptautinio socialinio ir bendruomenės vystymo bei programų kūrimo.

Pasaulinė socialinių paslaugų darbo jėgos aljanso atvejo valdymo interesų grupė (Global social service workforce alliance case management interest group, 2018) akcentuoja, kad atvejo vadyba yra socialinių paslaugų įstaigos darbuotojų vykdomas procesas, kuris pasireiškia socialinių paslaugų ir pagalbos teikimu pažeidžiamiesiems vaikams ir šeimoms bei kitoms gyventojų grupėms, kurioms reikia pagalbos. Svarbu pabrėžti, kad atvejo vadyba prasideda tada, kai asmuo ar šeima yra pripažįstama kaip turinti pažeidžiamumą arba esanti sunkioje padėtyje, kuriai reikia paramos ar pagalbos. Atvejo valdymas, tai socialinio paslaugų darbuotojo darbas, kuris apima kliento poreikių įvertinimą ir organizavimą, koordinavimą, stebėjimą, paslaugų paketo patenkinimą pagal konkrečius kliento poreikius.

Atvejo valdymo tarptautinės organizacijos praktikos standartuose (Case Management Society of America's (CMSA) Standards of Practice for Case Management, 2022) atvejo vadyba apibrėžiama kaip procesas, kurio metu atvejo vadybininkas vadovaudamasis

bendradarbiavimu, komunikacija, turimais ištekliais, atsižvelgdamas į individualius asmens ir šeimos poreikius, įvertina paslaugų gavėjo galimybes, planuoja bei teikia socialines paslaugas, kad pasiektų kokybiškų ir efektyvių rezultatų.

Analizuojant atvejo vadybą ir jos tikslą Lietuvoje, svarbu nagrinėti teisės aktus, kuriuose įtvirtintos šios sąvokos. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo (1996) 37 straipsnyje apibrėžta, jog atvejos vadybos tikslas yra „rasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai tokią pagalbą, kuri ne tik padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bet ir sudarytų sąlygas šeimai pačiai siekti reikiamų pokyčių, užtikrinančių vaiko fizinį ar psichinį saugumą ir jo interesus.“

Apibendrintai galima teigti, kad nors atvejo vadyba taikoma daugelyje įvairių sričių, ne tik darbe su šeimomis, tačiau pastebimas panašus apibrėžimas, samprata bei taikymas. Nagrinėjant mokslinę literatūrą bei Lietuvos įstatymus, pastebima, jog visais atvejais atvejo vadyba taikoma darbe su žmonėmis, siekiant jų įgalinimo, gerbūvio, gyvenimo kokybės pagerinimo, tinkamo funkcionavimo visuomenėje. Mokslinėje literatūroje atvejo vadyba traktuojama kaip pagalbos procesas orientuotas į asmenį, šeimą. Tuo tarpu Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) patvirtinta nuostata, kad atvejo vadyba - tai asmens, vykdančio atvejo vadybininko funkcijas, koordinuojamos kompleksinės pagalbos priemonės, orientuotos į problemų, su kuriomis susiduria šeima, sprendimą, vaiko saugios aplinkos užtikrinimą bei sudarymą galimybių šeimai savarankiškai užtikrinti vaiko teisėtus interesus. Siekdamas asmens, šeimos įgalinimo, tinkamo funkcionavimo visuomenėje, įtraukdamas asmens, šeimos aplinką, atvejo vadybininkas vertina šeimos poreikius, į juos atsižvelgdamas organizuoja pagalbą, koordinuoja paslaugų šeimai teikimą bei stebi šeimos gyvenimą, vykstančius (arba ne) pokyčius, numato tolesnius veiksmus.

1.2. Atvejo vadybos taikymo poreikis Lietuvoje dirbant su šeima

Atvejo vadyba taikoma šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, kurios problemų negali išspręsti viena įstaiga ar viena sistema ir kurioms reikalinga kompleksinė, ilgalaikė, tęstinė pagalba.

Kaip buvo rašoma anksčiau, atvejo vadyba taikoma šeimoms, patiriančioms sunkumus, kurios dėl tam tikrų aplinkybių, problemų, negali pačios priimti tam tikrų sprendimų, tinkamai funkcionuoti visuomenėje. Iki atvejo vadybos taikymo, šios šeimos buvo laikomos socialinės rizikos šeimomis. Nuo 2018 m. liepos mėnesio šis terminas panaikintas ir pradėtas naudoti šeimų patiriančių riziką ir/ar sunkumus patirianti šeima (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Socialinių paslaugų įstatyme socialinė rizika apibrėžiama kaip „veiksniai ir aplinkybės, dėl kurių šeimos ar asmenys patiria ar yra pavojus jiems patirti socialinę atskirtį: 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.“ (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

2016-2023 m. kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai veiksmų plane numatyta plėtoti socialinių paslaugų šeimai teikimą. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme akcentuojamas didesnis vaiko atstovų atsakomybės už jų vaikų saugios aplinkos kūrimą. Tačiau analizuojant Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos 2021 m. ataskaitą, svarbu paminėti, kad vis didėja vaikų, galimai patyrusių vaiko teisių pažeidimus. Analizuojant atvejo vadybą, pastebima, kad vaiko teisių pažeidimų Lietuvoje skaičius yra aukštas.

Šeimų, patiriančių sunkumus tematika yra aktuali. Analizuojant pastarųjų dviejų metų statistiką, išryškėja socialinių paslaugų poreikis šeimoms. Pagal Lietuvos socialinių paslaugų informacinės sistemos (SPIS) 2020 metų statistiką, svarbu paminėti, kad 2020 metais atvejo vadyba taikyta 9871 šeimų, tuo tarpu 2019 m. (SPIS) duomenimis atvejo vadyba taikyta 9160 šeimų. 2021 metais yra gauti 40 493 pranešimai dėl 24 117 vaikų, galimai patyrusių vaiko teisių pažeidimus (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos ataskaita, 2021). Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba pateikia informaciją, jog 2022 m. pirmąjį pusmetį pranešimų apie galimus vaiko teisių pažeidimus 2,5 tūkstančiais daugiau nei 2021 m. pirmąjį pusmetį (1 pav.) (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, 2022).



1 pav. Pranešimai apie galimus vaiko teisių pažeidimus.

Šaltinis: Parengta autorės pagal Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos (2022) pateiktus duomenis

Kaip matyti 1 pav. 2022 m. pirmąjį pusmetį, t. y. nuo 2022 m. sausio iki 2022 m. birželio mėnesio, buvo gauti 22 328 pranešimai apie galimus vaiko teisių pažeidimus. Tuo tarpu 2021 m. tokiu pačiu laikotarpiu buvo gauti 19 835 pranešimai. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktorė Ilma Skuodienė mano, kad smurto atvejo prieš vaikus skaičiai augs. Tai lemia atsinaujinusios galimybės paprasčiau identifikuoti smurto prieš vaikus atvejus, kadangi karantino metu buvo stipriai ribojamas tiesioginis kontaktas. Tai pat suprastėjusi asmenų psichinė sveikata (Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba, 2022).

R. Zaidovaitė (2022) akcentuoja, jog atvejo vadyba šeimoms pradedama teikti dėl kitų priežasčių nei buvo įprasta anksčiau. t. y. socialinės paslaugos buvo teikiamos šeimoms dėl per mažų pajamų, nesavarankiškumo, tėvystės įgūdžių stokos, priklausomybių, smurto ir panašiai, tačiau jau porą metų, kaip dėl besikeičiančių įstatymų ir socialinių paslaugų prieinamumo, šeimos nepatiria krizinės situacijos, tačiau pagalba vis tiek yra reikalinga. Išskiria tėvų skyrybų atvejus bei vaikų paauglystės etape, kylančius sunkumus dėl ko ir pradedama taikyti atvejo vadyba (Lietuvoje daugėja sunkumus patiriančių šeimų: Pagalbos reikia ne tik asocialioms šeimoms).

Šeimos patiria socialinę riziką dėl smurto, nedarbo, priklausomybių, psichinių ligų. Socialinę riziką daugiau patiria vieniši tėvai ir pastojusios nepilnametės (World Childhood foundation, 2022). Kaip teigia C. McGregor ir C. Devaney (2020), vaikų prievarta ir nepriežiūra – arba netinkamas elgesys su vaikais – vis dar yra pagrindinė socialinė problema. J. Tetzner, R. Bondu ir B. Krahe (2022) atliko tyrimą ir nustatė, kad tėvų konfliktai yra pats stipriausias rizikos veiksnys, kuris daro įtaką vaikų patiriamiems sunkumams.

Lietuvoje šeimos patiria įvairius sunkumus, susiduria su kliūtimis, kurios trukdo tinkamai funkcionuoti visuomenėje. Tam būtina mažinti socialinės rizikos veiksnius (J. Buzaitytė-Kašalynienė, 2015). Galima išskirti vidinius ir išorinius sunkumus, kuriuos patiria šeimos (2 lentelė).

2 lentelė. Sunkumai, su kuriais susiduria šeimos

VIDINIAI	IŠORINIAI
Tarpusavio santykiai	Nedarbas
Sveikata	Izoliacija
Smurtas	Žemas socialinis ekonominis statusas
Priklausomybės	Mažos pajamos
Polinkis įsitraukti į nusikalstamas veikas	Socialinių, sveikatos ir kt. paslaugų trūkumas
Neužtikrinamos reikalingos sąlygos vaikui, šeimoje	Vieno iš tėvų netekimas (mirtis, skyrybos)
Socialinių įgūdžių stoka	Skurdas
Tėvų motyvacijos stoka	Bendruomenė
Mokyklos aplinka	Mokykla
Sveikatos ir psichologinės problemos	Visuomenė
Sunki socialinė adaptacija po psichikos ligų	

Šaltinis: sudaryta autorės pagal J. Abramavičienę ir J. Vyšniauskytę-Rimkienę (2020), LR socialinių paslaugų įstatymą (2006), R. Augutavičių (2019), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programą 2021 – 2030 m. (2021), J. Buzaitytę-Kašalynienę (2015), Gudžinskienę ir Augutavičių (2018).

2 lentelėje pateikti šeimos vidiniai sunkumai, socialinės rizikos veiksniai, tai tarpusavio santykiai šeimoje. Pažymima, kad atlikti tyrimai rodo, jog tėvų konfliktai, jų nesutarimai turi įtakos vaikų psichologinei būklei, atsirandantiems sunkumams (J. Buzaitytė-Kašalynienė, 2015). Vidinius šeimos veiksnius apima asmenų sveikata, priklausomybės (alkoholio, psichotropinių vaistų ir kt.), smurtas šeimoje, kuris gali pasireikšti apleistumu, vaiko nepriežiūra, fizine, seksualine ar psichologine prievarta (J. Buzaitytė-Kašalynienė, 2015). Polinkis įsitraukti į nusikalstamas veikas. Motyvacijos pritrūksta ir tėvams keisti savo gyvenimo būdą, tam tikrus įpročius. Sunkumus daugiau patiria šeimos, turinčios sveikatos ir psichologines problemas ir po psichikos ligų, kai vyksta sunki socialinė adaptacija.

Išorinius socialinės rizikos veiksnius apima nedarbas, izoliacija, kai asmenys neišeina iš namų, nedalyvauja visuomenės gyvenime, žemas socialinis ekonominis statusas, kuris yra nuolat siejamas su prievarta prieš vaikus bei nepriežiūra, mažos pajamos, socialinių, sveikatos ir kt. paslaugų trūkumas, kadangi šeimoms asmenims nesudaromos sąlygos gauti kompetentingos pagalbos (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programą 2021 – 2030 m., 2021), vieno iš tėvų netekimas (mirtis, skyrybos), skurdas, bendruomenė, mokykla, visuomenė. Paskutinės trys aplinkos apibrėžia individo santykį su jomis ir padarinius. Kaip bendruomenės, mokyklos nariai,

visuomenė priima asmenį, šeimą, vaiką ir kaip jis pats jaučiasi šiose aplinkose (Risk and Protective Factors for Child Abuse and Neglect, 2022).

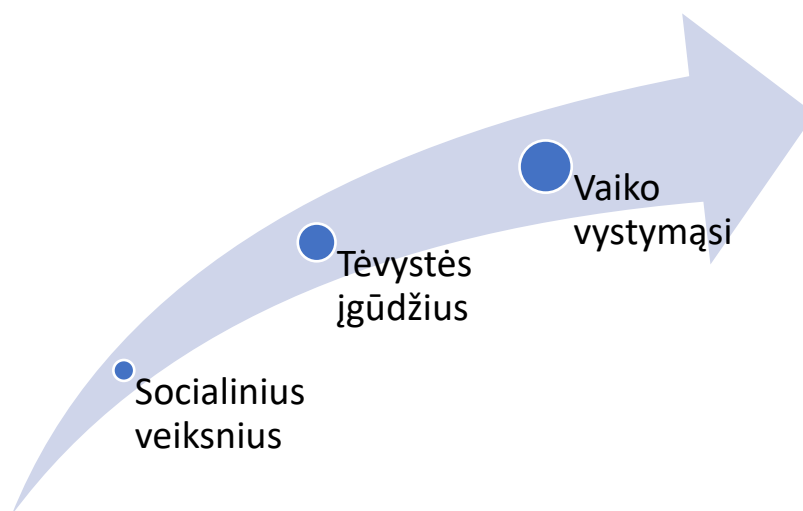
Sunki materialinė šeimos padėtis turi įtakos santykių blogėjimui, psichologiniam klimatui šeimoje, priklausomybėms. Asmenys, siekdami įveikti sunkumus (tiksliau, pamiršti) įrinka į alkoholio, psichotropinių medžiagų vartojimą (Gudžinskienė ir Augutavičius, 2018).

Dažnai išoriniai sunkumai įtakoja vidinių sunkumų atsiradimui, jų aštrėjimui. Pažymima, kad asmenys nelinkę ieškoti bei kreiptis pagalbos ir netgi priešingai, nepripažįsta, turintys sunkumų. Dėl šių priežasčių šeima negauna reikiamos pagalbos, ji negeba spręsti problemų (Abramavičienė ir Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020).

Kad sumažinti rizikos veiksnius, turi būti užtikrinami apsaugos veiksniai. Tai yra sąlygos, strategijos, skatinančios sveiką vystymąsi bei vaiko ir šeimos gerovę, asmens, šeimos, bendruomenės ir platesniu visuomenės lygmeniu. Tai yra, visi apsaugos veiksniai turi prisidėti prie tinkamo auklėjimo ir elgesio su vaiku šeimoje, mokykloje, bendruomenėje, visuomenėje (Risk and Protective Factors for Child Abuse and Neglect, 2022).

Taigi, socialinės rizikos veiksniai, sunkumai su kuriais susiduria šeimos, vaikai - tai kintamieji, dažnai sąveikauja tarpusavyje, įtakoja vieni kitus bei didina blogų elgesio, gyvensenos bei blogų pasekmių tikimybę (Sticca, Wustmann Seiler, ir Gasser-Haas 2020).

Teikiant atvejo vadybą šeimoms bei organizuojant jiems pagalbą labai svarbus poreikių įvertinimas, kuris remiasi tam tikrais kriterijais (2 pav.).



2 pav. Poreikių vertinimo kriterijai.

Šaltinis: Parengta autorės pagal LR atvejo vadybos tvarkos aprašą (2019).

Pagal LR atvejo vadybos tvarkos aprašą (2 pav.), pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikiai vertinami, atsižvelgiant į:

1. Vaiko vystymąsi: vaiko psichinę bei fizinę sveikatą, emocinę ir elgesio raidą, ugdymąsi, šeimos socialinius santykius;

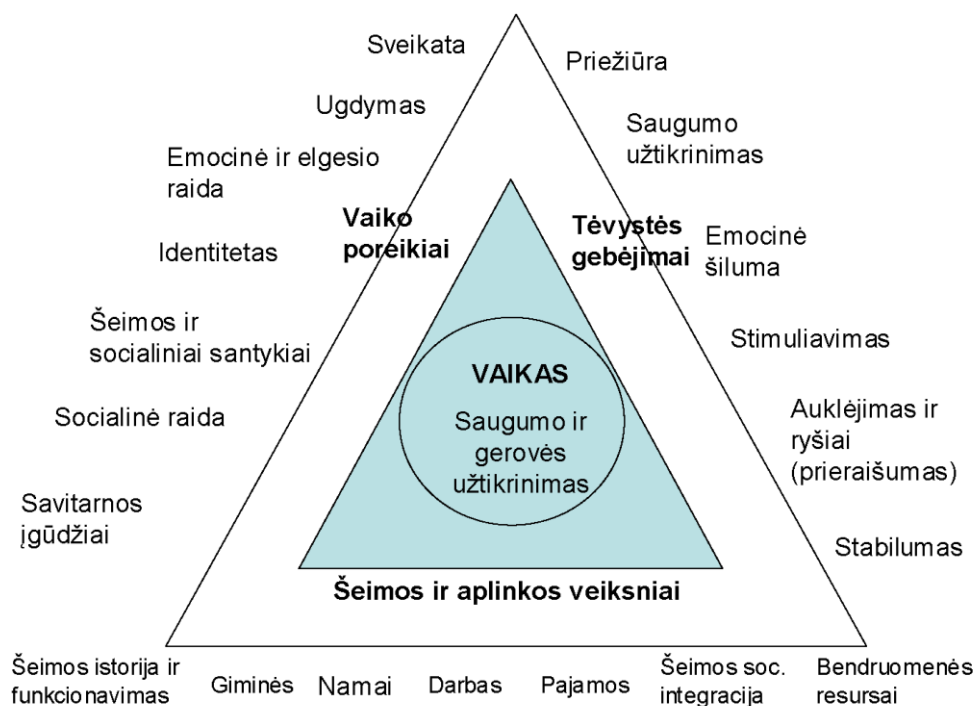
2. Tėvystės įgūdžius: kaip užtikrinama vaiko priežiūra, saugumas, emocinis palaikymas bei pozityvus auklėjimas. Įvertinamos galimai turimos tėvų priklausomybės, negalios (proto ar psichinė).

3. Socialinius veiksnius: kokia šeimos situacija, jos gyvenimo sąlygos, pajamos, socialinė įtrauktis, užimtumas, vietos bendruomenės ištekliai.

Vertinant poreikius, svarbus yra šeimos stiprybių identifikavimas, tam, kad būtų galima kompensuoti socialinės rizikos reiškimasi. Atvejo vadybos tvarkos apraše (2019) apibrėžti socialinės rizikos intensyvumo lygiai, pagal kuriuos atvejo vadybininkai vertina pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį.

0 lygis, kai socialinės rizikos veiksniai nenustatomi. Tokiu atveju socialinės paslaugos gali būti teikiamos prevenciškai. 1 lygis, kai nustatomi socialinės rizikos veiksniai bei sritys. Šiuo atveju šeimai reikalinga šeimai suteikti ankstyvąją intervenciją, o poreikiai užtikrinami teikiant socialines paslaugas bendruomenėje bei prevencinę pagalbą. 2 lygis identifikuojamas, kai nustatoma, jog šeimai reikalinga intensyvi intervencinė pagalba, nors daugelį šeimos poreikių gali patenkinti ankstyvoji intervencija. 3 lygis, kai nustatoma, jog šeimai reikalinga intensyvi intervencinė ir daugelį šeimos poreikių negali patenkinti ankstyvoji intervencija.

Autoriai V. Gevorgianienė, D. Kairienė, V. Bliumbergienė, S. Ališauskienė, O. Šapelytė ir L. Miltenienė (2011) akcentuoja vaiko poreikių įvertinimo svarbą, kompleksinės pagalbos teikimo procese (3 pav.).



3 pav. Vaiko ir šeimos poreikio pagalbai įvertinimas sisteminiu požiūriu.

Šaltinis: V. Gevorgianienė, D. Kairienė, V. Bliumbergienė, S. Ališauskienė, O. Šapelytė ir L. Miltenienė (2011, p. 10).

Tam, kad įvertinti paslaugų poreikį, reikia surinkti, išsiaiškinti informaciją apie, vaiko situaciją ją interpretuoti bei apibendrinti. Vaiko saugumą ir gerovę užtikrina vaiko poreikiai, šeimos ir aplinkos veiksniai, tėvystės gebėjimai (3 pav.). Į vertinimo procesą būtina įtraukti tėvus, kadangi siekiant užtikrinti vaiko poreikius, reikalinga išsiaiškinti tėvų galimybes bei gebėjimus tuos poreikius atliepti. Išsiaiškinti vaiko poreikius, kurie nėra tenkinami, atskleisti kaip tai paveikia vaiką, surasti šeimos ar kitos aplinkos veiksniai, bendruomenės tinklus, kurie galėtų tuos poreikius užtikrinti. Todėl yra svarbūs šeimos ir kitos aplinkos, kurioje dalyvauja vaikas, rizikos veiksniai bei pagalbos sprendimo būdai visose trijose aplinkose.

Svarbu surinkti minėtą informaciją apie vaiko poreikius ir kaip juos užtikrinti geba tėvai. Pažymima, jog svarbu ne tik surinkti informaciją, tačiau pasiekti, kad šeimos nariai suprastų bei įvertintų šio proceso naudingumą. Kadangi tam, kad pagerinti šeimos tinkamą funkcionavimą visuomenėje, svarbu išsiaiškinti suteiktą pagalbą šeimai, jos silpnąsias bei stipriąsias savybes ir žinoma, atrasti bei priimti prieinamus paramos tinklus (Metodinė medžiaga kompleksinės pagalbos teikimui, 2011).

Apibendrintai galima teigti, kad atvejo vadyba šeimoms taikoma dėl įvairių priežasčių ir kaip statistika pagrindžia, šis poreikis Lietuvoje didėja. Šeimoms, patiriančios socialinę riziką dėl socialinių įgūdžių stokos, priklausomybių, smurto, vaikų nepriežiūros, skurdo reikalinga kompleksinė pagalba. Pažymima, kad šeimoms atvejo vadyba jau taikoma ir pradedant išgyventi sunkumus dėl vaiko elgesio sunkumų paauglystėje, tėvų konfliktų, skyrybų. Svarbus yra paslaugų poreikio nustatymas, kuris orientuojamas į vaiko vystymąsi, tėvystės įgūdžius ir socialinius veiksniai. Nustatant poreikius svarbus šeimos narių stiprybių ir silpnųjų atskleidimas. Pažymima, kad kokybiškų paslaugų nepavyksta suteikti, kuomet asmenys, šeimos nepripažįsta turintys sunkumų yra nepakankamai motyvuoti keisti savo gyvenimą, taip pat dėl patiriamų socialinės rizikos veiksnių.

1.3. Atvejo vadybos teisinis reglamentavimas ir organizavimas

Atvejo vadyba taikoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2019), Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija (1995), Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu (1996), Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2006).

Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo (1996) 37 straipsnyje apibrėžta, jog atvejos vadybos tikslas yra „rasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai tokią pagalbą, kuri ne tik padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bet ir sudarytų sąlygas šeimai pačiai siekti reikiamų pokyčių, užtikrinančių vaiko fizinį ar psichinį saugumą ir jo interesus.“

Pagal atvejo vadybos tvarkos aprašo 2019 m. 1 skyriaus 1 punktą, atvejo vadyba „nustato vaiko ir jį auginančio (-ių) atstovo (-ų) pagal įstatymą ar jo besilaukiančių (-io) asmenų (-ens) (toliau – šeima), fizinio asmens, vykdančio vaiko laikinąją priežiūrą, atvejo vadybos inicijavimo ir taikymo, atvejo nagrinėjimo, pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikių vertinimo, kompleksinės pagalbos plano sudarymo ir įgyvendinimo, šeimos stebėsenos, pagalbos plano peržiūros, atvejo vadybos proceso užbaigimo, atvejo vadybos koordinavimo savivaldybėje tvarką.“ (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2019).

Atvejo vadyba gali būti inicijuojama remiantis 3 kriterijais (4 pav.).



4 pav. Atvejo vadybos taikymas.

Šaltinis: sudaryta autorės pagal atvejo vadybos tvarkos aprašą (2019).

Pagal atvejo vadybos tvarkos aprašą (2019) atvejo vadyba gali būti inicijuojama bei taikoma kai Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos skyrius arba kitas, turintis įgaliojimus teritorinis skyrius (toliau – VVTAĮT):

1.1. nustatė būtinybę įvertinti pagalbą vaikui, jo šeimai;

1.2. nustatė, kad vaikui reikalinga apsauga.

2. Vaiko atstovų prašymu;

3. Įstaigų, kurios organizuoja pagalbą vaikams, šeimoms, prašymu, jeigu jie mano, kad vaikui, šeimai yra reikalinga kompleksinė pagalba.

Minėtame apraše (2019) numatoma, jeigu anksčiau šeimai buvo taikoma atvejo vadyba ir buvo atliktas vaiko situacijos vertinimas, pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikiai yra atnaujinami, o nuo paskutinio atvejo posėdžio datos pasikeitusi informacija yra patikslinama.

Jeigu šeimoje nebuvo atliktas nei vaiko situacijos vertinimas, nei taikoma atvejo vadyba, socialinės paslaugos, atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas įvertina vaiko ir/ar šeimos poreikius, užpildo atvejo vadybos apraše nurodytą 1 priedą.

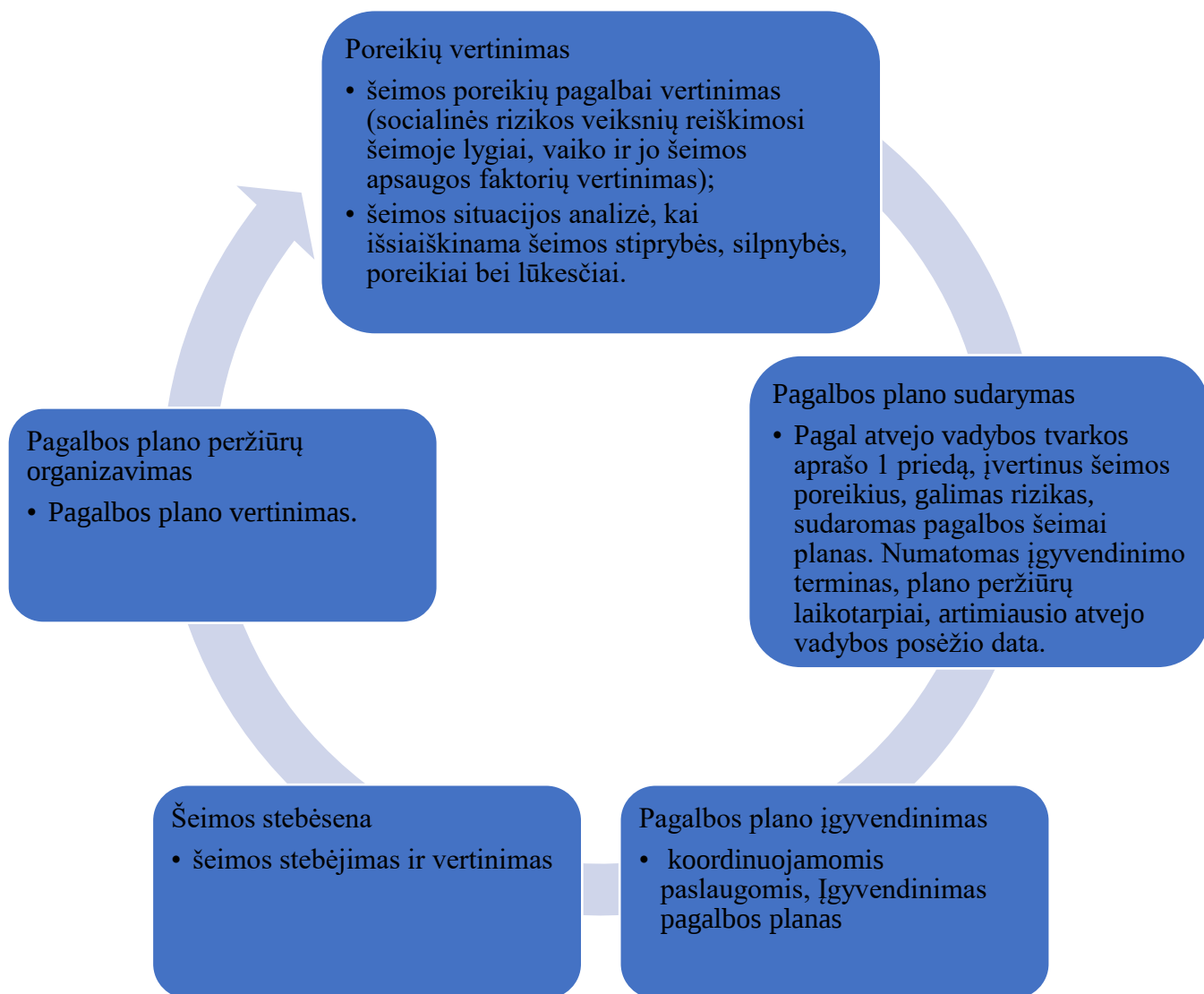
Nesant galimų vaiko teisių pažeidimų, vaiko atstovai ir (ar) įstaigos, atsakingos, teikiančios pagalbą vaikams, gali kreiptis dėl kompleksinių paslaugų šeimai skyrimo. Šiuo atveju jie turi pateikti prašymą, nurodydami atitinkamus duomenis bei pagrįsdami kodėl šių paslaugų vaikui ir (ar) šeimai reikia. Socialinių paslaugų įstaigos ar kitos, įgaliojimus teikti šeimai paslaugas turinčios įstaigos, paskirtas atvejo vadybininkas per 20 darbo dienų įvertina šeimos poreikius. Atvejo vadybininkui nustačius kompleksinių paslaugų šeimai poreikį, raštu informuoja įstaigos vadovą ir savivaldybės administracijos direktorių bei organizuoja pirmąjį atvejo vadybos posėdį per 10 darbo dienų nuo pagalbos šeimai poreikio nustatymo datos ir apie tai informuoja vaiko atstovus iki posėdžio likus ne mažiau kaip 3 darbo dienoms. Šiuo atveju į pagalbos šeimai koordinavimą bei teikimą neįtraukiami VVTAIT, nebent yra nustatomas vaiko teisių pažeidimas.

Jeigu atvejo vadybininkas atlikęs vaiko ir (ar) šeimos stebėseną, neįvertina poreikio teikti kompleksines paslaugas šeimai, poreikio vertinimo rezultatus perduoda socialinių paslaugų įstaigos vadovui ir savivaldybės administracijai. Pažymima, kad atveju, kai atvejo vadyba inicijuojama ir teikiama tėvų prašymu, šeima bet kuriuo momentu gali pateikti prašymą dėl socialinių paslaugų nutraukimo. Tačiau, jeigu bent vienas iš tėvų tokio prašymo nepateikia, jam atvejo vadyba yra tęsiama.

Atvejo vadybos apraše (2019) yra išskirtos nuostatos, kad įtarus ar užfiksavus smurtą šeimoje, į atvejo vadybos procesą yra įtraukiami specializuotų pagalbos centrų atstovai, kurie dalyvauja atvejo vadybos posėdžiuose atstovaudami auką. Nukentėjęs nuo smurto artimoje aplinkoje, vaiko atstovas gali kreiptis dėl atvejo vadybos posėdžio organizavimo atskirai nuo smurtautoja, net jei pastarasis tam ir prieštarauja. Šiuo atveju pagalbos priemonėms tėvams numatomos atskirai. Organizuojant pagalbą aukoms, patyrusioms smurtą artimoje aplinkoje,

specialistai turi vadovautis Lietuvos Respublikos apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymu (2011).

Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) yra nurodytas atvejo vadybos procesas (5 paveikslas).



5 pav. Atvejo vadybos schema.

Šaltinis: sudaryta autorės pagal LR vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą, LR atvejo vadybos tvarkos aprašą (2019).

Atvejo vadybos procesą sudaro:

1) pagalbos vaikui ir (ar) šeimai, laikinąją priežiūrą teikiantiems asmenims, poreikių vertinimas. Šiame lygyje svarbus kontakto užmezgimas bei situacijos įvertinimas. Poreikių vertinimas vyksta pradedant šeimai teikti socialines paslaugas ir vėliau pasikeitus situacijai, pvz.,

2) pagalbos plano sudarymas. Išskiriamos ir įvardijamos problemos, numatomi konkretūs veiksmai, įgyvendinimo laikotarpiai bei siektini rezultatai.

3) pagalbos plano įgyvendinimas. Organizuojamas pagalbos procesas, teikiamos socialinės paslaugos (konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo ir kt.).

4) šeimos stebėseną. Vyksta šeimos stebėjimo bei vertinimo procesas, kaip šeimai pavyksta įgyvendinti plane numatytus tikslus, kas konkrečiai pasiekama ir kokių rezultatų bei naudą šeimai duoda.

5) pagalbos plano peržiūrų organizavimas. Organizuojami atvejo vadybos posėdžiai, kurių metu vertinamas pagalbos plano įgyvendinimas, sprendžiama ar pasiekti tikslai. Numatomi tolimesni veiksmai, pagalbos plano papildymai. Šeimai, įgyvendinus pagalbos plane numatytus tikslus, svarstomas atvejo vadybos užbaigimas.

Pagal atvejo vadybos tvarkos aprašą, atvejo vadybos nagrinėjimo posėdžiai organizuojami siekiant sužinoti, pasidalinti informacija apie šeimą, kad suprasti esamą situaciją, taip pat sudaryti, peržiūrėti pagalbos planą, organizuoti pagalbą. Į šiuos posėdžius yra privalomai ir pagal poreikį kviečiami asmenys, susiję su vaiku jo aplinka ir galintys padėti spręsti problemas, įgyvendinti pagalbos planą (4 lentelė).

3 lentelė. Į atvejo nagrinėjimo posėdį kviečiami asmenys.

Privalomai kviečiami asmenys	Pagal poreikį kviečiami asmenys
VVTAIT	Sveikatos priežiūros įstaigos specialistas
Vaikas	Švietimo įstaigos specialistas
	Policijos pareigūnas
Mobiliosios komandos darbuotojas	Jei vaikui nustatyta laikina priežiūra, globa: Fizinis asmuo, socialinių paslaugų centro specialistas, budintis globotojas, šeimynos dalyvis, vaikų globos įstaigos specialistas (priklausomai nuo vaiko globos vietos nustatymo)
Socialinis darbuotojas dirbantis su šeima	Gyvenamosios vietos seniūnas
	Specializuotos pagalbos centro atstovas
Globos koordinatorius	Kiti specialistai ir bendruomenės nariai, galintys suteikti informacijos

Šaltinis: parengta autorės pagal LR atvejo vadybos tvarkos aprašą (2019).

Į atvejo nagrinėjimo posėdžius privalomai kviečiami valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos darbuotojai, vaikas, jeigu jis pakankamo amžiaus išsakyti nuomonę, mobilios komandos darbuotojas (jei toks teikė paslaugas), socialinis darbuotojas, dirbantis su konkrečia šeima, globos koordinatorius (jeigu vaikas buvo paimtas iš šeimos). Pagal poreikį ir žinoma konkrečią situaciją, į atvejo nagrinėjimo posėdžius gali būti kviečiami sveikatos priežiūros įstaigos specialistai, švietimo įstaigos specialistas, policijos pareigūnai. Jeigu vaikui nustatyta laikina priežiūra ar globa, kviečiamas fizinis asmuo ar darbuotojas, priklausomai nuo vaiko globos nustatymo vietos, taip pat kiti specialistai ir bendruomenės nariai, galintys suteikti informacijos apie šeimą (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2019).

Atvejo vadybas užbaigimas šeimai galimas šiais atvejais:

- Kai šeima pajėgi užtikrinti vaiko teises, geba tenkinti jo poreikius;
- Kai atvejo vadybos pagalbos plane numatytos priemonės nepadėjo pasiekti pozityvių rezultatų, šeima nevykdo pagalbos plane numatytų uždavinių, nebendradarbiauja;
- Kai vaiko tėvams apribojama tėvų valdžia;
- Pakeitus gyvenamąją vietą (atvejo vadyba pradedama naujai gyvenamojoje vietoje);
- Vaikui suėjęs 18 metų (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2019).

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija 2021 m. gruodžio 30 d. paskelbė, kad siekiant gerinti socialinių paslaugų kokybę, 2022 m. socialines paslaugas teiks tik akredituotos įstaigos, stiprės socialinė pagalba socialinę riziką patiriančioms šeimoms, kadangi įsteigti nauji lankomosios priežiūros darbuotojų etatai leis geriau pasirūpinti vaikais iki 1 m. arba su negalia iki 3 m. Šie darbuotojai lankysis šeimose, padės pasirūpinti vaikais bei teiks praktinius patarimus.

A. Racz ir D. Sik, D. (2020) analizavo kaip socialinis darbas ir atvejo vadyba gali padėti sunkumus patiriančioms šeimoms. Pabrėžė kokybiškų socialinių paslaugų sektoriaus plėtros, socialinės paramos, paslaugų prieinamumo ir specialistų užtikrinimo svarbą šioms šeimoms. Lietuvoje vykdomas socialinių paslaugų šeimai kokybės gerinimas steigiant papildomas pareigybes, kurios leis labiau pasirūpinti vaikais, užtikrinti jų saugumą.

Apibendrintai galima teigti, kad, atvejo vadyba gali būti taikoma ne tik Valstybės vaiko teisių apsaugos tarnybos inicijavimu arba vaiko atstovų, bet ir įstaigų, organizacijų, kurios organizuoja ir teikia pagalbą šeimoms prašymu. Atvejo vadybos procesą sudaro: šeimos poreikių įvertinimas, pagalbos plano sudarymas, jo įgyvendinimas, šeimos stebėsena, pagalbos plano peržiūrų organizavimas. Pažymėtina, kad nuo to, kaip specialistas surinks informaciją

apie vaiką ir jo aplinką, įvertinus poreikius, priklauso visa kita socialinių paslaugų teikimo eiga, t. y. kaip bus sudaromas pagalbos planas bei kokios kompleksinės paslaugos šeimai bus teikiamos.

1.4. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veikla taikant atvejo vadybą

Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai dirba su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką. Tam, kad spręsti įvairias šeimų problemas, kylančias įvairiame kontekste bei teikti kompleksines paslaugas šeimoms, yra reikalingas socialinio darbo išsilavinimas bei atitinkamos kompetencijos. Tiek atvejo vadybininkams, tiek socialiniams darbuotojams keliami tokie patys išsilavinimo reikalavimai. Privalo būti įgiję aukštąjį profesinio bakalauro, bakalauro, magistro socialinio darbo kvalifikacinį laipsnį ar įgijęs bakalauro, magistro socialinės pedagogikos kvalifikacinį laipsnį.

Atvejo vadybos apraše (2019) nurodytos pagrindinės atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo darbo funkcijos (4 lentelė).

4 Lentelė. Atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų darbo funkcijos.

<i>Atvejo vadybininkai</i>	<i>Socialiniai darbuotojai</i>
Formuoja ir stiprina šeimos narių įgūdžius	Planuoja ir teikia socialinę pagalbą šeimoms jų socialinėje aplinkoje
Vertinta pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikius	Dirba socialinį darbą su vaiku ir šeima, juos konsultuojant (individualiai ir grupėmis)
Telkia pagalbos teikėjus	Teikia šeimai jos situacijos gerinimui reikalingą informaciją ir žinias, ugdo tėvystės ir socialinius įgūdžius
Organizuoja atvejo nagrinėjimo posėdžius	Tarpininkauja
Koordinuoja pagalbos plano įgyvendinimą	Bendradarbiauja ir veikia kartu su atvejo vadybininku
Koordinuoja socialinių darbuotojų darbui su šeimomis veiklą	Teikia siūlymus atvejo vadybininkui dėl pagalbos plano
Inicijuoja socialinį darbą su šeimos socialine aplinka	Dalyvauja atvejo nagrinėjimo posėdžiuose
Dalyvauja seniūnijoje ir (ar) savivaldybėje	Dalyvauja seniūnijoje bei (ar) savivaldybėje, kuriant bei plėtojant paslaugų sistemą
Bendradarbiauja su kitomis įstaigomis	Vykdo kitas teisės aktuose ir pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas
Teikia siūlymus savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriui	-
Vykdo kitas teisės aktuose ir pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas	-

Šaltinis: sudarytas autorės pagal Atvejo vadybos aprašą (2019).

Atvejo vadybininkas, įvertinęs pagalbos šeimai poreikius, numato galimus pagalbos būdus, formuoja ir stiprina šeimos narių įgūdžius, motyvaciją savarankiškai spręsti kylančias problemas. Koordinuoja pagalbos plano įgyvendinimą, vertina kaip plane numatytos priemonės padėjo šeimai. Svarbu paminėti, kad atvejo vadybininkas organizuodamas pagalbą, turi vadovautis tarpusavio sutarimu. Šeima turi žinoti bei sutikti su pagalbos priemonėmis, numatytomis pagalbos plane. Tam, kad pasiekti pozityvių pokyčių šeimos gyvenime, siekdamas mažinti socialinės rizikos, kurias patiria šeima, veiksnius, atvejo vadybininkas telkia pagalbos teikėjus, bendradarbiauja su kitų įstaigų darbuotojais, įtraukia šeimos aplinką, dalyvauja šeimos gyvenamosios vietos seniūnijoje, savivaldybėje darbo su šeima srityje, taip kuriant ir plėtojant paslaugų sistemą. Pažymima, kad atvejo vadybininko funkcijos nėra baigtinės. Atvejo vadybos tvarkos apraše (2019) numatyta nuostata, kad šis specialistas vykdo ir kitas, teisės aktuose ir pareigybės aprašyme numatytas funkcijas. Pažymima, kad vienas atvejo vadybininkas dirba su 25 – 30 šeimų ir koordinuoja 2 – 3 ar daugiau socialinių darbuotojų darbą, kadangi pastarasis dirba su 15 šeimų.

Analizuojant socialinio darbuotojo darbui su šeimomis funkcijas, atvejo vadybos apraše (2019) numatyta, jog šis specialistas planuoja ir teikia socialinę pagalbą šeimoms jų socialinėje aplinkoje. Tai aplinka, kurioje šeima gyvena, dirba, mokosi ir kt. Konsultuoja, teikia emocinę bei socialinę pagalbą, didina asmens motyvaciją, kad asmuo priimtų tam tikrus sprendimus. Siekia, kad šeima pati dalyvautų socialinių paslaugų planavime ir teikime, todėl teikia reikalingą informaciją bei žinias dėl kompleksinės ar prevencinės pagalbos procesų, pozityvios tėvystės, šeimos stiprinimo, nesmurtinio elgesio mokymo, priklausomybės ligų gydymo ir kitose programose. Planuojant ir teikiant pagalbą šeimai, socialinis darbuotojas bendradarbiauja ir veikia kartu su atvejo vadybininku, kuriam teikia informaciją bei siūlymus, kad pasiekti efektyvesnių rezultatų. Taip pat dalyvauja atvejo nagrinėjimo posėdžiuose, seniūnijose, savivaldybėse, bendradarbiauja su kitų įstaigų darbuotojais. Svarbu paminėti, kad teikdamas pagalbą šeimai, socialinis darbuotojas turi vadovautis žmogiškosiomis vertybėmis, abipusės pagarbos, tarpusavio bendradarbiavimo principais. Socialinis darbuotojas atlikdamas darbo funkcijas, teikiant paslaugas šeimai, jų aplinkoje gali kūrybiškai pasirinkti iš daugelio įmanomų variantų, teikiant paslaugas (Rimkus, 2015). Nuo 2023 m. sausio 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų katalogo (2006) redakcija, kurioje nurodyta nuostata, socialiniams darbuotojams šeimas namuose lankyti nuo vieno iki septynių kartų per savaitę. Pažymima, kad ši nuostata užkerta kelią socialiniams darbuotojams organizuoti bei teikti pagalbą šeimoms ne pagal poreikį, o įvedant apsilankymų dažnumo limitus.

Apžvelgiant pagrindines atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo darbui su šeimomis darbo funkcijas, pažymima, jog šios dvi pareigybės turi atskiras funkcijas. Galima išskirti bendradarbiavimą kaip bendrą darbo funkcijų vykdymą. Apibendrintai atvejo vadybininkas veikia visur ir su visais kaip koordinatorius, kuris organizuoja visą pagalbą šeimai. Socialinis darbuotojas veikia kaip atvejo vadybos įgyvendintojas, jo pagrindinis darbas teikti pagalbą šeimoms jų aplinkoje.

Atvejo vadybininko, socialinio darbuotojo vaidmuo asmens, šeimos, kuri susiduria su problemomis ir pati nepajėgia įveikti, gyvenime, užima svarbią reikšmę. Tačiau, kad teikti kokybiškas socialines paslaugas, pirmiausia turi būti užmezgamas ryšys su paslaugos gavėju. L. Gvaldaitė (2007) analizuodama socialinio darbuotojo profesijos statusą, teigia, kad šis darbuotojas užmezga ryšį, puoselėja santykį su šeima, jos nariais bei tenkina ne tik bazinius, poreikio vertinimo metu nustatytus poreikius, bet siekia asmens savivertės didinimo. Pažymima, kad šie siekiai tampa didžiausiu socialinio darbuotojo iššūkiu. Kadangi atsidavimo kitam asmeniui, praktikos bei meilės negali niekas pamatuoti. Būtent šiame darbe, tenkinant šeimos poreikius yra svarbi kokybiška intervencija ir žinoma, sėkmė (Gvaldaitė, 2007).

I. Gustaitienė (2020) akcentavo, kad atvejo vadybininkas, taikydamas turimus gebėjimus, organizuoja ir įgyvendina pagalbos šeimai procesą. Atlikdamas savo funkcijas, jis bendrauja, bendradarbiauja, planuoja bei koordinuoja pagalbos priemones, kurias atvejo posėdžio metu, įpareigoja šeimą vykdyti. Socialinis darbuotojas dirba su šeima bei įvairių sričių specialistais, kurie prisideda prie šeimos problemų sprendimų. Pažymima, kad itin svarbus specialistų vaidmenų bei atsakomybių pasiskirstymas, nes tai įtakoja paslaugų profesionalumą bei tęstinumą. Specialistai, teikiantys pagalbą šeimai, turi vadovautis savo pareigybėmis bei kompetencijomis. Paslaugų gavėjo atsakomybė privalo būti didesnė už jam pagalbą tiekiančių darbuotojų. Kitu atveju asmuo negebės ir neišmoks priiimti atsakomybės už savo elgesį bei jo pasekmes.

Kiaunytė ir Lygnugarienė (2019) akcentavo socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko svarbų vaidmenį, vertinant šeimos, asmens poreikius. Įgyvendinant prevencijos bei intervencijos strategijas, šie darbuotojai vertina vaiko, šeimos interesus, jų padėtį bei visas, susijusias su šeima aplinkybes. Tyrimas atskleidė, kad šeimos laiko socialinius darbuotojus, dirbančius su šeimomis „baisuokliais“, kadangi juos kaltina dėl vaikų paėmimo iš šeimų.

Apibendrintai galima teigti, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai turi turėti atitinkamą (socialinio darbo) išsilavinimą bei kompetencijas. Atlieka įstatyme numatytas funkcijas. Atvejo vadybininkas veikia kaip koordinatorius, kuris organizuoja visą pagalbą šeimai. Tuo tarpu socialinis darbuotojas veikia kaip atvejo vadybos įgyvendintojas ir dirba su

šeima bei jos aplinka. Kokybiškas socialių paslaugų teikimas priklauso nuo darbuotojo užmegzto kontakto su šeima, jos aplinka.

1.5. Šeimos įgalinimas atvejo vadybos procese

Įgalinimo tema yra neatsiejama socialinio darbo dalis. Atvejo vadybos apraše (2019) yra nurodoma, kad taikant atvejo vadybą, specialistai turi vadovautis šeimos įgalinimo principu, kai „būtina padėti šeimai ir vaikui identifikuoti ir tinkamai išnaudoti turimus išteklius, nustatyti ne tik socialinės rizikos veiksnius, su kuriais susiduria šeima ir vaikas, bet ir jų stiprybes, kurios gali padėti spręsti šeimos ir (ar) vaiko problemas, gerinti šeimos situaciją. Šeima ir vaikas turi aktyviai dalyvauti pagalbos jiems teikimo procese“ (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2019, p. 3.1.).

Kaip teigia Vyšniauskytė-Rimkienė ir Liobikienė (2012), kliento įgalinimas yra pagrindinis socialinio darbuotojo uždavinys. Jo tikslas pasiekti, kad asmuo pats pradėtų gebėti pasirinkti bei nuspręsti, kas jo požiūriu yra vertinga ir reikalinga, išmokyti prisiimti atsakomybę už savo sprendimus. Socialinis darbuotojas veikia kaip pagelbstintis profesionalas, o asmuo pats turi teisę priimti pagalbą, ar ją atmesti. Įgalinti asmenį, pasak E. G. Van Weezel (2012) „tai koncentruotis į pagalbą klientui taip, kad jis galėtų prisiimti atsakomybę už savo gyvenimą, už savo veikimą“ (Van Weezel, 2012, p. 20).

Skaidrių žmoniškųjų paslaugų organizacija (Clarity Human Services, 2016), išskiria 3 atvejo vadybos veiksmingus principus: įrodymais pagrįsta praktika, pasitikėjimo santykiai, kliento įgalinimas. Kalbant apie įgalinimą socialiniame darbe su riziką patiriančiomis šeimomis, svarbi asmens intervencija. Anot Griciūtės (2017), ankstyvoji intervencija vyksta, kai laiku teikiama pagalba, identifikuojant vaiko gerovės rizikas, anksčiau nei iškyla problemos.

K. Zoabi ir I. Gal (2020) analizavo JAV ir Izraelio socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis patirtis bei suvokimą, siekiant atskleisti atvejo vadybos taikymo efektyvumą kaip vieną iš keturių intervencijos būdų, asmenų įgalinimui. Išskyrė keturis intervencijos metodus: 1) atvejo vadybos taikymą šeimoms. Šeimos poreikių įvertinimas, konsultavimas, pagalba atliekant kasdienės užduotis ir kt. socialinės paslaugos, reikalingos šeimai tinkamai funkcionuoti visuomenėje; 2) terapiją. Terapijos metodai padeda asmenims geriau suprasti savo santykius, skatina analizuoti kaip tam tikri aplinkos veiksniai daro įtaką jų problemų atsiradimui, ieškoti problemų sprendimo būdų.

3) palaikymo metodus. Socialiniai darbuotojai gali naudoti įvairius metodus. Svarbus santykio, paremto pasitikėjimu, empatija užmezgimas. Tai būtina siekiant asmens įgalinimo. Palaikymas reikalingas palengvinti terapinio plano įgyvendinimą.

4) išvalgos ugdymas. Socialiniai darbuotojai padeda asmenims atlikti savęs įvertinimą, stiprinti kritinį mąstymą, geriau suprasti savo aplinką bei mokytis iš praeities. Siekiama stiprinti asmens kritinį mąstymą, sąmoningumą.

Šie metodai padeda mažinti socialinės rizikos veiksnius, surasti naujus problemų sprendimo būdus, leidžia panaudoti stipriąsias savybes bei suprasti gerąjį pokytį.

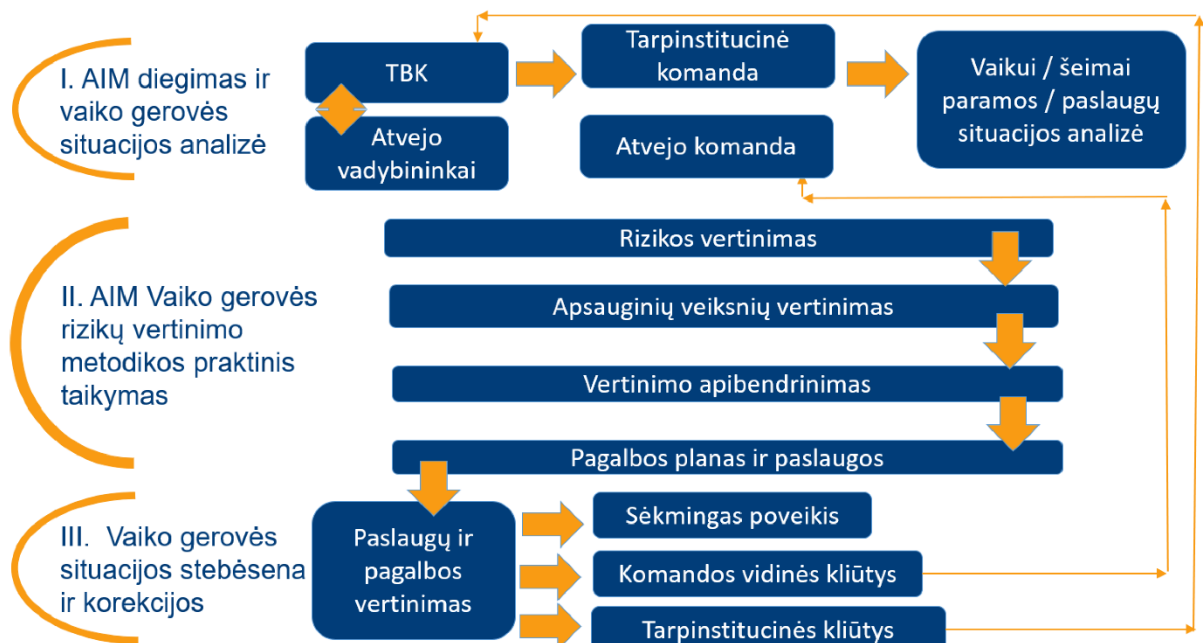
Intervencijos svarbą darbe su šeimomis, patiriančias sunkumus tyrė T. Casado, J. A. Riera ir J. Cardona, (2020), J. Garstang D. Watson, A. Pease, C. Ellis, P. Blair ir P. Fleming (2021). Pastarieji išskyrė įgalintojus socialiniame darbe su šeimomis ir patiriamas kliūtis šeimų įgalinimui, t. y. tėvų motyvacijos stoka, sunkumus patiriančių šeimų poreikio keistis nepripažinimas, ribotas laikas su vaikais, leidžiamas programose ir pačias programas, kurios suvokiamos kaip kultūriškai nepritaikomos. Tema tyrime aprėpia socialinį darbą su šeimomis, visa bendruomene, parama šeimoms ir tėvų motyvacija keistis, kad pasiekti svarbiausią tikslą – šeimos įgalinimą. Autoriai teikė išvadą, kad efektyvią intervenciją bei šeimų įsitraukimą, padeda pasiekti ilgalaikis darbas su šeima, tėvų motyvacijos didinimas, bendruomenės parama. T. Casado ir kt. (2020) išskyrė socialinių darbuotojų, atvejo vadybininkų aktyvaus klausymosi, pagarbos ir empatijos svarbą, kuriant bendradarbiavimą socialiniame darbe su šeimomis.

L. Budraitė (2021) analizavo socialinių darbuotojų įgalinimo metodus darbe su šeimomis, patiriančiomis sunkumus. Tyrimas atskleidė labiausiai (motyvavimas, informavimas, šeimų ir (ar) vieno iš vaiko atstovų konsultavimas, problemos išgryninimas, paslaugų gavėjo pasiekimų akcentavimas) ir mažiausiai (anamnezė, materialinė parama, ekožemėlapis, genograma) įgalinančius metodus bei jų taikymo dažnumą. Autorė akcentavo darbų specialistams paskirstymo būtinybę, kad socialiniai darbuotojai galėtų skirti laiko labiausiai įgalinančių metodų taikymui.

Kiti autoriai pripažįsta intervencijos svarbą, siekiant pozityvių pokyčių socialiniame darbe su šeimomis, patiriančiomis sunkumus. J. Garstang ir kt. (2021) tyrė intervencijos svarbą socialiniame darbe ir išskyrė įgalinančius aspektus (tėvų motyvacija ir darbas su šeimomis) ir kliūtis šiame procese. Tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų teikiant paslaugas šeimoms, viena pagrindinių užduočių yra įtraukti tėvus į socialinių paslaugų planavimą bei teikimą. Autoriai akcentavo, kad socialinių darbuotojų intervencija yra reikšminga jų darbo praktikoje, nes leidžia pasiekti šeimų įgalinimo, įsitraukimo į paslaugų teikimą. Išskyrė socialinių darbuotojų ir šeimų, patiriančių sunkumus bendrą tikslą, vilties išlaikymo, būtinybės suprasti tėvams savo padėtį, darbuotojų pagarbos šeimų kultūriniais skirtumams bei tinkamo

bendravimo svarbą. Pažymima, kad efektyvų tėvų įsitraukimą, intervenciją veiksmingiau pasiekia ilgesnę darbo patirtį turintys specialistai, kuriems suteikiama laiko užmegzti palaikančius santykius su šeimomis, ilgalaikį darbą, ryšį su bendruomenėmis ir kitomis tarnybomis. Svarbu paminėti, jog autoriai išskiria aplinkos, šeimų namus, kuriuose minėtam ryšiui reikia laiko užmegzti, svarbą.

Griciūtė (2017) nurodo ankstyvosios intervencijos diegimo procesą, kuris vyksta savivaldybėse (6 pav.). Tai svarbus akcentas, siekiant šeimų, patiriančių sunkumus, įgalinimo.



6 pav. Ankstyvosios intervencijos modelio diegimo procesas savivaldybėse.

Šaltinis: J. Griciūtė (2017, p. 7).

J. Griciūtė (2017) išskiria 3 ankstyvosios intervencijos modelio procesus. Pirmajame vyksta ankstyvosios intervencijos diegimas ir vaiko gerovės situacijos analizė. Toliau vyksta vaiko gerovės rizikų vertinimo metodikos praktikos taikymas ir galiausiai stebima situacija, keičiamas planas, taip vėl grįžtant į pirmąjį etapą. Autorė pateikė ankstyvosios intervencijos modelio principus: holistinį požiūrį; vaiko gerovės pirmenybę; vaiko / šeimos autonomiją; atsakomybių pasidalinimą – bendradarbiavimą; lankstumą ir nuolatinį tobulinimą; “Sveiko proto” principą. (Griciūtė, 2017).

Socialiniai darbuotojai gali naudotis parama, klausti kitų kolegų patarimų kaip vienoje ar kitoje situacijoje pasielgti. Tačiau, per menką socialinių darbuotojų motyvą, kreiptis į kitus profesionalus, atskleidžia bendradarbiavimo ir mokymosi iš praktikos, problemą (Večkienė, Brunevičiūtė, Eidukevičiūtė, 2018).

M. Vencloviene (2015) išskiria įgalinimo veiksnius, tai asmenų skatinimą, motyvavimą, mokymą bei ugdymą, savivertės kėlimą, individualius, bendruomeninius ir visuomeninius resursus.

D. Dvarionas, R. Motiečienė, J. Ruškus, N. Mažeikienė ir R. Naujanienė (2014) atliko tyrimą ir nustatė socialinių paslaugų įgalinančius požymius: „į gavėjus orientuota paslaugos vadyba; įgalinta organizacija; pagarba žmogaus orumui; gavėjo apsisprendimai ir pilietinės teisės; paslaugų pasiekiamumas; paslaugų prieinamumas; paslaugų prioritetai ir tęstinumas.“ (D. Dvarionas ir kt., 2014 p. 91). Autoriai išskyrė socialinių paslaugų įgalinančius kriterijus (5 lentelė).

5 lentelė. Socialinių paslaugų įgalinantys kriterijai.

Paslaugų gavėjų įtraukimas į socialinių paslaugų planavimą	Paslaugų gavėjai privalo būti įtraukti į paslaugų jiems teikimo organizavimą nuo pat pradžių, t. y. dar prieš pradėdant teikti jiems paslaugas
Paslaugos turi būti orientuotos į paslaugų gavėją	Paslaugos turi būti teikiamos tokios, kokių reikia paslaugų gavėjui, atsižvelgiant į jo asmeninius poreikius
Įstaigų resursų suteikimas	Pačios įstaigos turi numatyti ir suplanuoti papildomus resursus, kurie reikalingi užtikrinti kokybiškomis socialinėms paslaugoms teikti, t. y. darbuotojams, jų kvalifikacijai, priemonėms ir kt.
Paslaugų gavėjų resursai	Paslaugų gavėjų indėlis (mokami pinigai už paslaugas), leidžia kelti reikalavimus, keisti nuostatas
Iš apačios į viršų principas	Tam, kad veiktų iniciatyva, asmuo pats turi norėti paslaugų (o ne jam siūlyti).
Pagarba paslaugų gavėjo orumui	Paslaugų gavėjai vertina jiems rodomą pagarbą, orumo užtikrinimą
Paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų, planavimą, teikimą bei vertinimą	Kiekvienas paslaugų gavėjas ir jo artimieji, turi būti įtraukti į socialinių paslaugų planavimą, vertinimą, teikimą.
Paslaugų gavėjų pasitenkinimas	Paslaugų gavėjai turi būti patenkinti jiems teikiamomis paslaugomis, o įstaigos turi matuoti, stebėti šį rezultatą
Paslaugų gavėjų informavimas	Paslaugų gavėjams turi būti prieinama ir žinoma visa su jiems teikiamomis paslaugomis susijusi informacija
Paslaugų gavėjų teisių užtikrinimas	Svarbu, kad paslaugų gavėjams būtų užtikrintos jų teisės duomenų tvarkyme. Jie turi teisę skųstis.
Paslaugų gavėjų pasiekiamumas	Socialinės paslaugos ir informacija apie jas turi būti prieinamos visiems paslaugų gavėjams.
Socialinių paslaugų gaunamumas	Paslaugų gavėjams turi būti siūlomos ir teikiamos tokios paslaugos, kurias gali rinktis pats asmuo
Socialinių paslaugų prieinamumas	visi asmenys, kuriems reikia paslaugų, privalo jas gauti, nepriklausomai nuo kainos (pagal prieinamą kainą)
Socialinių paslaugų tęstinumas	visoms socialinėms paslaugoms turi būti užtikrinamas tęstinumas

Šaltinis: parengta autorės pagal D. Dvarioną ir kt. (2014).

Kriterijai, kurie įgalina socialines paslaugas, tai paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, orientuotų į paslaugų gavėją paslaugų organizavimas, įstaigų resursų suteikimas, pačių paslaugų gavėjų resursai, principo iš apačios į viršų dominavimas, orumo užtikrinimas, paslaugų gavėjų įtraukimas į paslaugų planavimą, teikimą bei vertinimą, paslaugų gavėjo pasitenkinimas gaunamomis paslaugomis matavimas, informacijos ir teisių užtikrinimas, socialinių paslaugų pasiekiamumas, gaunamumas, prieinamumas ir tęstinumas. Tam, kad siekti įgalinančios aplinkos, įstaigos turi vadovautis šiais principais. Svarbu paminėti, kad šie kriterijai yra numatyti Europos socialinių paslaugų kokybės standartuose (European quality in social services, 2022) ir visoje Lietuvoje 120 socialinių paslaugų įstaigų trijų metų laikotarpiui yra įgijusios EQUASS kokybės sistemos sertifikatą (EQUASS Lietuva, 2022).

Apibendrintai galima teigti, kad šeimos įgalinimas yra svarbiausias socialinių darbuotojų tikslas pasiekti, kad ji gebėtų priimti sprendimus. Įvairūs autoriai pateikia panašius įgalinimo principus, pagrindiniai jų yra pasitikėjimu grįsti socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo santykiai bei šeimos motyvacijos didinimas. Taip pat svarbus akcentas teikiamas į šeimos aplinkos, bendruomenės įtraukimą, asmens savivertės kėlimą. Svarbu paminėti, kad įgalinime reikšmingas yra intervencijos vaidmuo, pabrėžiant vaiko, šeimos, aplinkos bei situacijos, poreikių vertinimą. Socialinės paslaugos turi būti orientuotos į asmenį, atliepiančios žmogaus poreikį, užtikrinant orumą, teises, paslaugų pasiekiamumą, prieinamumą, paslaugų prioritetus bei tęstumą. Tik užtikrinant šiuos principus, galime kalbėti apie įgalinančią įstaigą bei įgalinančias socialines paslaugas.

1.6. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese

Atvejo vadybos procese, siekiant spręsti įvairaus pobūdžio sunkumus patiriančių šeimų problemas bei teikti kompleksines paslaugas, atliepiant šeimos poreikius, reikalingas tarpinstitucinis bendradarbiavimas.

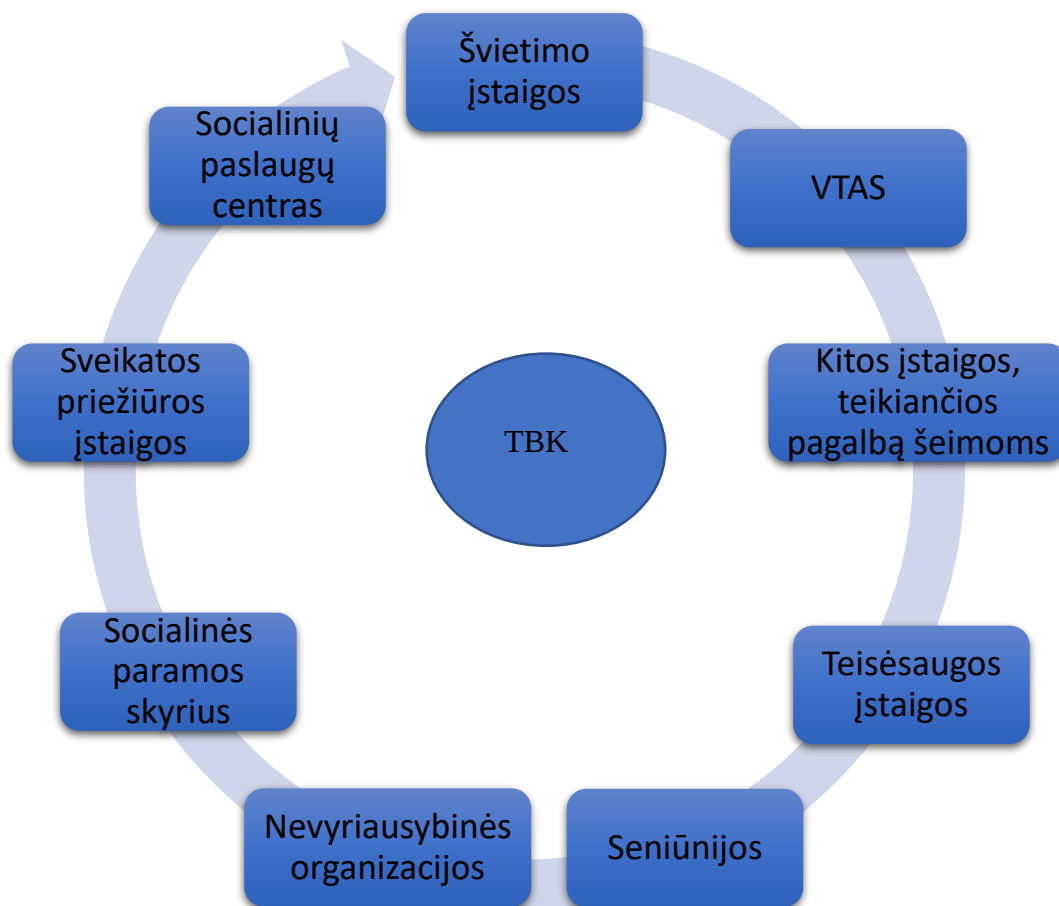
Ankstyvosios intervencijos metodinėje medžiagoje yra pažymima įvairių specialistų įsitraukimo į sunkumus patiriančių šeimų problemų sprendimą svarba, rekomenduojamas tarpinstitucinis bendradarbiavimas.

V. Lukamskienė ir A. Grižaitė (2015) analizuodamos socialinių problemų sprendimo svarbą taip pat akcentuoja tarpinstitucinio bendradarbiavimo naudą, kadangi dėl kompleksinių problemų šeimoms vyravimo t. y. socialinės atskirties, skurdo, vaikų nepriežiūros, smurto, kurie atsiranda dėl ekonominių, politinių bei kultūrinių problemų, reikalinga daugiau nei vienos organizacijos specialistų pagalba.

T. Casado ir kt. (2020) išskyrė bendradarbiavimo, kaip vieną svarbiausią ir efektyviausią socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, darbo metodą. Autoriai pažymi, kad socialiniams darbuotojams reikalinga vieninga sistema ir darbo priemonės, kad jie galėtų sukurti tvirtą darbo sąjungą ne tik su šeima, bet ir su kitais su šeima susijusiais specialistais, kadangi tyrimai parodė, jog skirtingus rezultatus darbe su šeimomis lemia socialinių darbuotojų ne vienodas laikas skiriamas bendradarbiavimui su šeima ir ja supančia aplinka bei kitais specialistais.

Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) išdėstyta nuostata, jog pradėjus organizuoti atvejo vadybos procesą, su šeima dirba ne tik atvejo vadybininkas, bet ir jo sudaryta specialistų grupė, t. y. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos, sveikatos priežiūros, švietimo, socialines paslaugas toje savivaldybėje teikiančių įstaigų, atitinkamų teisėsaugos institucijų atstovai ar kitų sričių specialistai pagal vaiko ir šeimos poreikius. Taip pat gali būti kviečiami dalyvauti seniūnai, vietos bendruomenės ir nevyriausybinių organizacijų atstovai.

Bendradarbiavimo svarba išskirta ir kituose šaltiniuose, akcentuojamas įvairių specialistų bendradarbiavimas atvejo vadybos procese (7 pav.).



7 pav. Specialistų bendradarbiavimas atvejo vadybos procese.

Šaltinis: Parengta autorės pagal Savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijas (2018), V. Gevorgianienė, D. Kairienė, V. Blumbergienė, S. Ališauskienė, O. Šapelytė ir L.

Miltenienė (2011), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programą 2021 – 2030 m. (2021), Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymą (1996).

7 paveikslėlyje išskiriami tarpinstitucinio bendradarbiavimo subjektai socialiniame darbe. Organizuojant bei teikiant socialines paslaugas šeimoms, atvejo vadybininkas bendradarbiauja su įvairių sričių specialistais. Priklausomai nuo sprendžiamos problemos, į atvejo vadybos procesą gali būti įtraukti socialinis, švietimo, sveikatos, probacijos ir kt. sektoriai. Savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijose (2018) įtvirtintos nuostatos, kad darbe su šeimomis dalyvauja savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių, atsakingų už socialinių paslaugų organizavimą, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos darbuotojai, seniūnai, seniūnaičiai, seniūnijų specialistai socialiniam darbui, seniūnijos išmokų specialistai, socialinių paslaugų įstaigų (socialinių paslaugų centrų, vaikų dienos centrų, krizių centrų, pagalbos šeimai tarnybų, bendruomeninių šeimos namų, globos centrų ir kt.) paskirti atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai, psichologai ir kiti socialinių paslaugų srities darbuotojai, sveikatos priežiūros įstaigų (pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančių įstaigų, Respublikinio priklausomybės ligų centro, visuomenės sveikatos biurų ir kt.) paskirti atvejo vadybininkai, sveikatos priežiūros specialistai, švietimo įstaigų (bendrojo ugdymo mokyklų ir ikimokyklinio / priešmokyklinio ugdymo įstaigų, pedagoginių-psichologinių tarnybų, švietimo pagalbos tarnybų, neformaliojo vaikų švietimo mokyklų ir kt.) paskirti atvejo vadybos specialistai, pedagogai, švietimo pagalbos specialistai, specializuotų pagalbos centrų darbuotojai, policijos pareigūnai, užimtumo tarnybos darbuotojai, bendruomeninių ir kitų nevyriausybinių organizacijų nariai, šiose organizacijose dirbantys darbuotojai, savanoriai, savivaldybės tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, kiti specialistai, teikiantys pagalbą šeimoms. Savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijose (2018) yra nurodytas už bendro darbo su šeimomis koordinavimą savivaldybėje atsakingas asmuo - tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programoje 2021 – 2030 m. (2021) taip pat akcentuojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba. Kadangi siekiant bendro tikslo, būtinas kompleksiškas požiūris į asmens, šeimos situaciją. Šioje situacijoje turi susitelkti visi specialistai, teikiantys pagalbą šeimoms: socialiniai darbuotojai, jų padėjėjai, individualios priežiūros personalas, gestų kalbos vertėjai, psichologai, psichoterapeutai, kiti sveikatos įstaigų specialistai, tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriai, jaunimo darbuotojai, atvejo vadybininkai, socialiniai pedagogai, pedagogai ir kiti švietimo sistemos atstovai, teisėsaugos sistemos atstovai ir kitų institucijų atstovai. Šioje programoje numatyti tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumai dėl

tarpusavyje nesuderintų, skirtingų sričių: švietimo, teisėsaugos, sveikatos ir socialinės srities teisės aktų. Skirtingos profesijos ir specialistų patirtys nulėmė skirtingas jų žinias bei darbo metodus, todėl tai sudaro susikalbėjimo barjerą (Večkienė, Brunevičiūtė, Eidukevičiūtė, 2018).

Atvejo vadybos procese, bendradarbiavimas yra vienas svarbiausių aspektų. Tačiau Lietuvos Respublikos šeimų stiprinimo programoje 2013 – 2030 m. (2021), akcentuojama bendradarbiavimo stokos problema, kadangi trūksta aiškių darbo, skirtingų sričių specialistų bendradarbiavimo schemų, taip pat nėra nuoseklios partnerystės tarp atvejo vadybininkų, vaiko teisių apsaugos ir kitų įstaigų specialistų, kurios yra svarbios vaiko teisių užtikrinimo srityje. Taip pat pabrėžiama bendro suvokimo problema, kad vaiko teisių užtikrinimui reikalingas įvairių srities specialistų dalyvavimas.

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos 2021 m. veiklos ataskaitoje pažymima, kad kasmet pastebimas didesnis vaiko teisių specialistų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimas. 2021 m. vaiko teisių specialistai dalyvavo atvejo vadybos posėdžiuose daugiau nei 20 procentų nei 2020 metais ir 81 proc. daugiau nei 2019 metais. Atvejo vadybos posėdžių metu specialistai, įstaigų, atsakingų už vaiko gerovę atstovai, dalijasi informacija, ieško pagalbos bei problemos sprendimo būdų. Skaičiai rodo, kad vaiko teisių specialistai aktyviau bendradarbiauja, dalyvauja šeimos problemų sprendime. Svarbu paminėti, kad ataskaitoje akcentuojama socialinių įstaigų, sveikatos, vaiko teisių, vaiko gerovės ir kitų paslaugas teikiančių įstaigų bendradarbiavimo svarba. Išskirta geroji bendradarbiavimo praktika: skirtingų įstaigų specialistai keičiasi informacija, dalyvauja šeimos problemų sprendimo procese, praneša smurto atvejus, operatyviai ir įvairiais būdais keičiasi informacija apie šeimoje iškilusias problemas ir priimamas tik geriausiai išdiskutuotas problemos sprendimo būdas. Akcentavo atvejo vadybos posėdžiuose dalyvaujančių įvairių specialistų įtraukimą, sprendžiant šeimos problemas, derinant pagalbos šeimai planą. Ataskaitoje išskiriamos problemos: policijos bendradarbiavimo stoka, šeimos nepilnamečių atsisakymas dalyvauti šeimos pagalbos teikime. Pabrėžiamas specialistų noro bei kompetencijų trūkumas, motyvuoti vaikus. Taip pat specializuotų ir specifinių paslaugų trūkumas, paslaugų pasiekiamumo problema. Pažymima, kad dažni atvejai, kai skirtingų sričių specialistai, teikiantys paslaugas šeimai, nesikeičia informacija, nebendradarbiauja, dirba ne su visais šeimos nariais.

G. Merkys, D. Bubelienė ir G. Blažaitė (2021) Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos užsakymu atliko tyrimą, skirtą išanalizuoti socialinių paslaugų šeimoms poreikį, pasiūlą, efektyvumą, prieinamumą, kokybę kiekvienoje Lietuvos savivaldybėje. Tyrimas atskleidė, kad geriausiai vertinamas socialinių darbuotojų bendravimas su šeima, paslaugos yra veiksmingos. Tačiau pagalbos ir paslaugų šeimai kokybė vertinama

vidutiniškai. Šeimoms trūksta pagalbos teikimo ir paslaugų užtikrinimo. Pažymima, kad paslaugų užtikrinimo šeimoms, vaikams problemos kyla dėl skirtingų sričių teisės aktų nesuderinamumo. Taip yra dėl to, kad paslaugos kuruojamos skirtingų ministerijų (švietimo, socialinio darbo, sveikatos). Todėl, siekiant efektyviai teikti pagalbą šeimoms, užtikrinti paslaugų kokybę ir gerovę, reikalinga šeimų gerovės užtikrinimo politika bei tarpžinybinio bendradarbiavimo stiprinimas. Tyrimas atskleidė, kad šeimos yra nusivylusios darbuotojų kompetencija, prastu bendravimu, empatijos stoka, skundžiasi, kad specialistai per skubiai ir per dažnai kišasi į jų privatų gyvenimą.

I. Vasiliausienė ir V. Kavaliauskienė (2021) taip pat atliko tyrimą, kuriuo siekė atskleisti atvejo vadybininko veiklą dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Tyrimas parodė atvejo vadybos veiklos privalumus ir trūkumus. Privalumai, kad atvejo vadyba turi aiškius metodus, etapus, sudaroma galimybė koordinuoti įvairių institucijų veiklą, į pagalbą teikimą šeimoms yra įtraukiami įvairūs specialistai. Pabrėžė trūkumus, jog specialistai per mažai bendradarbiauja, pateikia netikslią informaciją, paslaugų gavėjams parenka paslaugas neatitinkančias jų poreikių, teikia nekokybiškas paslaugas, akcentavo paslaugų trūkumo problemą. Autorės pabrėžė, jog atvejo vadybos procesas neįmanomas be skirtingų institucijų bendradarbiavimo bei šeimos įsitraukimo.

Bendradarbiavimo problemą atskleidžia Večkienė, Brunevičiūtė, Eidukevičiūtė (2018) kai socialiniai darbuotojai nesimoko iš profesionalų patirties. Autorės pabrėžė, kad bendrų pozicijų, kurios galėtų vienyti veiklą, nepavyksta priimti dėl skirtingų sričių specialistų ir komandos požiūrių nesuderinamumo. Šie specialistai, teikiantys pagalbą šeimoms, skirtingai suvokia ir priima bendradarbiavimo svarbą. Dėl skirtingų profesijų turimos skirtingos žinios, kompetencijos, darbe taikomi metodai, tampa nesusikalbėjimo priežastimi. Pažymima, kad šias bendradarbiavimo problemas būtų galima spęsti darbuotojams dedant pastangas ir ieškant susikalbėjimo galimybių. Tik taip kitų sričių specialistai galėtų suprasti socialinio darbuotojo vaidmenį.

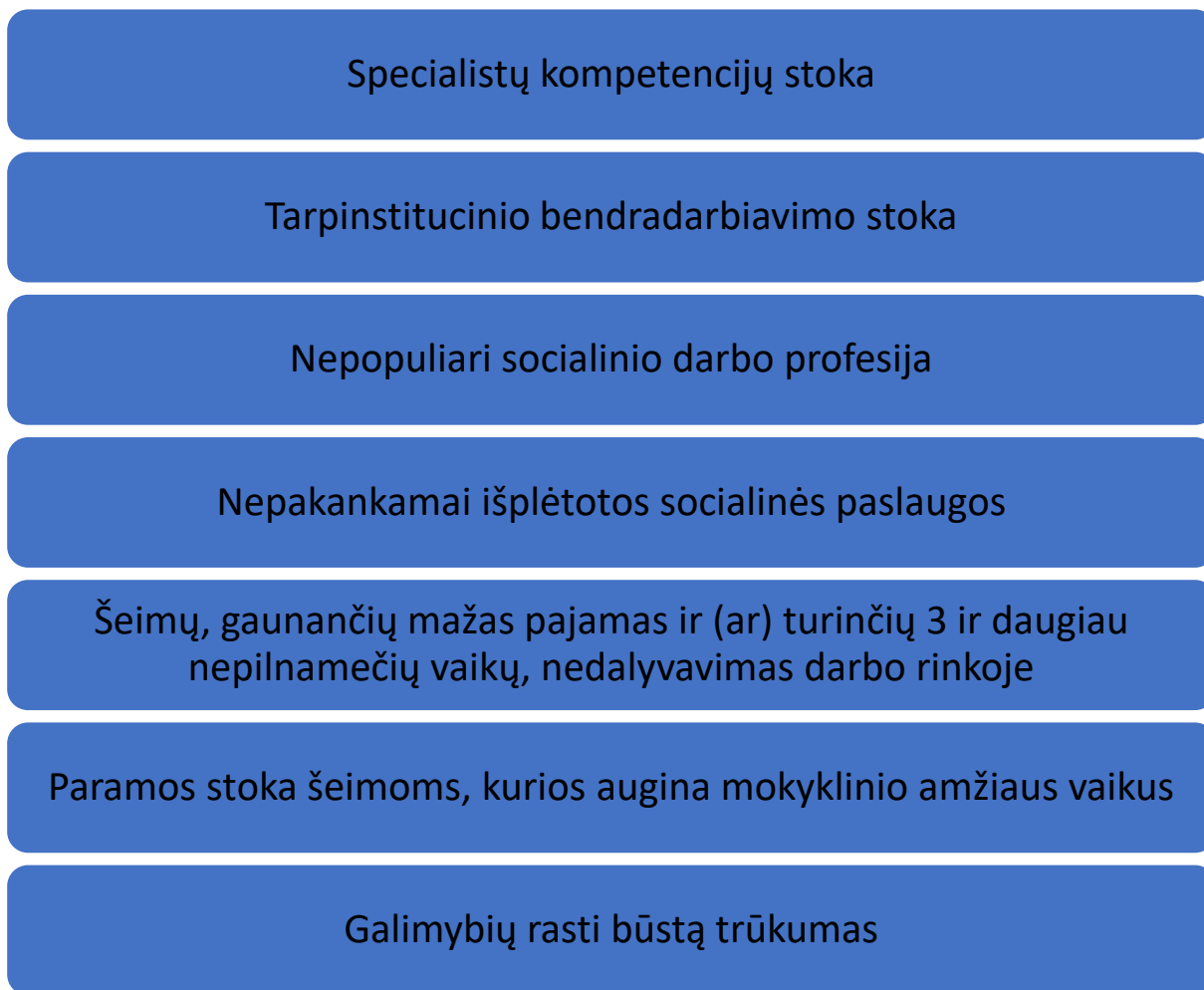
I. Gustaitienė (2020) akcentavo bendradarbiavimo spragas socialiniame darbe su šeimomis taikant atvejo vadybą. Pabrėžė, kad daugiausiai sunkumų kyla bendradarbiaujant su sveikatos priežiūros specialistais. Jie neatvyksta į atvejo vadybos posėdžius, neteikia informacijos, reikalingos spręsti šeimų problemas. Taip pat vaiko teisių apsaugos specialistų nenorą teikti siūlymų. Pažymima, kad švietimo įstaigų specialistų bendradarbiavimas vyksta, tačiau kartais pastebimas atsakomybių perdavimas, kai mokykloje kylančias problemas bando spręsti atvejo vadybos posėdžių metu. Svarbu paminėti, kad pastebimas žymus šeimų problemų sprendimo efektyvumas, kai pagalbos teikime dalyvauja minėtų įstaigų atstovai.

Apibendrintai galima teigti, kad šeimai, patiriančiai sunkumus, reikalingos kompleksinės pagalbos, įvairių specialistų susitelkimas ir bendradarbiavimas. Atvejo vadybos procese, bendradarbiavimas yra vienas svarbiausių aspektų. Vykstant tarpinstituciniam bendradarbiavimui, šeimų problemas pavyksta spręsti efektyviau. Tyrimai rodo, kad trūksta nuoseklios partnerystės tarp atvejo vadybininkų, vaiko teisių apsaugos ir kitų įstaigų specialistų, kurios yra svarbios vaiko teisių užtikrinimo srityje. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumo problema dalinai vyrauja dėl skirtingų įstaigų tarpusavyje nesuderinto reglamentavimo bei specialistų atsakomybių skirtumo. Labiausiai išryškėję bendradarbiavimo trūkumai, kai skirtingų sričių specialistai (sveikatos priežiūros, švietimo, policijos), teikiantys paslaugas šeimai, nesikeičia informacija, nebendradarbiauja su atvejo vadybininkais, socialiniais darbuotojais. Šios problemos vyrauja dėl skirtingų sričių teisės aktų nesuderinamumo, specialistų požiūrio, žinių, kompetencijų, darbo metodų bei motyvacijos stokos.

1.7. Darbo su šeima iššūkiai ir problemos

Kuriant santykius bei teikiant pagalbą šeimoms, patiriančioms sunkumus, socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai nuolat susiduria su įvairiais klausimais, iššūkiais ir problemomis. Analizuojant tyrimų apžvalgą, pastebima, kad socialinio darbuotojo ir šeimos santykiai yra aktuali tema. Abramavičienė ir J. Vyšniauskytė-Rimkienė (2020) išskyrė, kad trukdžiai atsiranda jau socialinio darbuotojo kontakto užmezgimo su paslaugų gavėju etape dėl tam tikrų išankstinių jų nuostatų. Svarbu, kad socialinis darbuotojas nesmerktų ir nekaltintų asmens dėl jo praeities, o atvirkščiai – jį palaikytų. Svarbu, jog šeima pasitikėtų socialiniu darbuotoju priimant pagalbą. Tyrimas atskleidė, kad socialinis darbuotojas dirbantis su šeima, gebėtų aktyviai klausytis, kontroliuoti savo balso toną, nepertraukinėti, pasitikslinti, skubiai reaguoti, kadangi šie įgūdžiai lemia sėkmingus santykius, kurie reikalingi, kad asmuo priimtų pagalbą.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programoje 2021 – 2030 m. (2021) akcentuojamos problemos, su kuriomis susiduriama socialiniame darbe su šeimomis (8 paveikslas).



8 pav. Problemos, su kuriomis susiduriama socialiniame darbe su šeimomis.

Šaltinis: parengta autorės pagal Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programą 2021 – 2030 m. (2021).

Pažymima, jog identifikuojant krizes, teikiant kompleksines paslaugas šeimoms, reikalingos aukštesnės skirtingų sričių specialistų kompetencijos bei dažnesnis jų bendradarbiavimas. Taip pat išskiriama, jog socialinio darbo profesija nėra patraukli visuomenėje. Svarbu paminėti, kad trūksta socialinių paslaugų šeimoms, galimybių rasti būstą, paramos šeimoms, kurios augina mokyklinio amžiaus vaikus. Taip pat aktuali nedalyvavimo darbo rinkoje problema, ypač šeimų, kurios gauna mažas pajamas ir (ar) augina tris ir daugiau nepilnamečių vaikų (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programa 2021 – 2030, 2021, Vasiliauskienė ir kt., 2017). Šios problemos nustatytos šalies lygmeniu ir jas spręsti vieni socialiniai darbuotojai nėra pajėgūs. Efektyviam rezultatui reikia įstatymų, normatyvų keitimo. Nors paskutinius metus daromi pokyčiai dėl atvejo vadybos taikymo šeimoms taip pat įnešė tam tikrų problemų, kadangi keitėsi reikalavimai darbuotojams, jų vykdomos funkcijos. Tačiau, kad paruošti kvalifikuotus darbuotojus, gebančius dirbti pasikeitusiomis sąlygomis (pvz. atvejo vadyboje), programų sukurta nebuvo.

Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos įgyvendinimo ataskaitoje (2019), akcentuojama, kad teikiant pagalbą vaikams, kyla praktinių iššūkių. Pastebimas atvejo vadybininkų darbo patirties trūkumas, žinių bei įgūdžių stoka. Dėl skirtingų specialistų darbo funkcijų vykdymo, atskaitingumo, įsipareigojimų, kyla problemos įtraukiant juos į pagalbos šeimai teikimą. Pavyzdžiui, jie nedalyvauja atvejo vadybos posėdžiuose. Pažymima, kad šalyje pasikeitus teisės aktams, skirtingos savivaldybės formuoja skirtingą darbo su šeimomis praktiką.

I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) analizavo socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbo funkcijų sudėtingumą. Empirinis tyrimas atskleidė, kad šias pareigybes užimantys specialistai išgyvena pokyčius kai darbo su šeima veikla reikalauja kitokio požiūrio, naujų kompetencijų, kūrybiškumo bei drąsos. Juk atvejo vadybininkas dirba su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, kurioms reikalinga kompleksinė, įvairių specialistų pagalba. Atvejo vadybininkas patiria įtampą, egzistencinį nerimą, kadangi turi prisiimti atsakomybę už atvejo kuravimą bei sprendimų priėmimą. Autorės akcentavo, kad svarbu išgryninti naująją atvejo vadybininko pareigybę ir jai priskiriamas funkcijas, kadangi susiduriama su biurokratizmu, didelio darbų masto, darbo funkcijų dubliavimo, reikiamų paslaugų šeimoms ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumo kliūtimis. Pažymima, kad atvejo vadybininkams reikia vesti posėdžius, įtikinėti paslaugų gavėjus, koordinuoti bei kontroliuoti atvejus, o tam reikia žinių ir įgūdžių.

Kiaunytė ir Lygnugarienė (2019) pažymi, kad atsakomybės prisiėmimas už pagalbos teikimą šeimai, tradiciškai tenka atvejo vadybininkui ir socialiniui darbuotojui. Tuo tarpu kiti specialistai, dalyvaujantys pagalbos šeimai teikime, šios atsakomybės vengia. Pažymima, kad aktuali paslaugų trūkumo problema, kuri neigiamai veikia pagalbos šeimą efektyvumą. Tyrimas atskleidė chaoso ir sumaišties problemą, atsiradus atvejo vadybai. Visa tai kyla dėl įstatymų, teisės aktų, tvarkų, reglamentuojančių įstaigų bei darbuotojų, dirbančių su socialine atskirtimi, profesinę veiklą, stokos. Trūksta ne tik teisės aktų, bet ir jų įgyvendinimo išaiškinimo bei rekomendacijų. Taip pat pažymima neigiama visuomenės nuostata, kuri taip pat sukelia sunkumus darbe su šeimomis atvejo vadybos procese.

Šiandien vis dar kalbame apie žemą socialinio darbo profesijos patrauklumą. Ši problema įsitvirtinusi dėl vertybinių nuostatų, socialinio ir moralinio atlygio, paklausos darbo rinkoje. Socialinio darbo profesijos nepopuliarumą stipriai sąlygoja ir nepakankamos darbo sąlygos, t. y. šeimų lankymas darbuotojo sąskaita, kompiuterio, telefono, apsaugos priemonių ir kt. neužtikrinimas. (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programa 2021 – 2030 m., 2021).

Kaip išskiria A. Racz ir D. Sik, (2020), vieni iššūkių darbe su šeimomis yra nepakankamas arba neužtikrinamas paslaugų prieinamumas, kokybiška socialinių paslaugų sektoriaus plėtra, socialinė parama, specialistų, galinčių kokybiškai atlikti savo funkcijas, trūkumas.

Pasak Gvaldaitės, (2007) socialinis darbuotojas, teikdamas socialines paslaugas konkrečiam žmogui, taiko tam tikrus metodus, todėl susiduria su vertybių bei principų dilema. Kiekvienas darbuotojas turi vadovautis aiškiais kriterijais bei turėti aiškią poziciją. Autorė išskyrė sunkumus su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai. Vienas jų biurokratinis arba formalus problemų sprendimo būdas, kai darbuotojai dėl įstatymų, įvairių reikalavimų, privalo paklusti tam tikroms taisyklėms, įtilpti į standartus, o ne spręsti problemas taip kaip iš tikrųjų galėtų tai padaryti. Autorė pažymi intervencijos fragmentavimą, kuris susijęs su poreikių išskaidymu, tenkinant individualius asmens poreikius. Gvaldaitė akcentuoja poreikių redukavimo, kontrolės intervencijos, netinkamo savarankiškumo suvokimo, bendradarbiavimo trūkumo problemas socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis.

Vasiliauskienė ir kt. (2017) pažymi, kad socialiniai darbuotojai susiduria interesų konflikto problema. Kai šeimoje patiriamas smurtas, socialinis darbuotojas dirba su visais šeimos nariais. Šiuo atveju sunku neskirti aukos ir smurtautojo vaidmenų, dėl ko kyla rizika pasiekti profesinį perdegimą.

Socialinių darbuotojų kaip „nepaisomų profesionalų“ fenomeną nagrinėjo Švedaitė - Sakalauskaitė, Gvaldaitė ir Buzaitytė – Kašalynienė (2014). Viena iš problemų su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai yra įtraukties į svarbių sprendimų priėmimus problema, kadangi skiriamos užduotys ne visada siejasi su socialiniu darbu. Pasak autorių, profesionalų nepaisymas vyksta dviejuose lygmenyse. Pirma, išorėje, kai bendradarbiaujančios įstaigos, valdžios institucijos, asmenys ir kt., kelia nepagrįstus reikalavimus socialiniams darbuotojams. Antra, įstaigos viduje, kai nepagrįstus reikalavimus kelia socialinių darbuotojų vadovai, kolegos.

B. Švedaitė-Sakalauskė (2006) iškėlė socialinio darbo kokybės problemą. Autorė pastebi, kad socialinio darbo kokybei keliama vis didesni reikalavimai. Sprendžiama dilema kaip kokybiškai pasiegti socialiniam darbuotojui, dirbančiam su šeimomis, patiriančiomis riziką, ir kuris sprendimas laikomas kokybiškesnis. Būtų galima pasakyti, kuris sprendimas būtų kokybiškesnis, jeigu būtų kokybės matavimo standartai arba kriterijai, tačiau socialiniame darbe tokie kriterijai yra susitarimo dalykas. Svarbu paminėti interesų grupes, kurios ir sąlygoja kokybės kriterijus. Tai socialines paslaugas administruojančios institucijos, kurioms rūpi ne tik kokybiškos paslaugos, bet ir išlaikyti numatytą biudžetą. Kita interesų grupė - socialiniai darbuotojai, kurie tiesiogiai teikia paslaugas šeimoms ir rūpinasi, kad būtų užtikrinamos

sąlygos, kad pasiekti kokybiškų paslaugų suteikimo. Trečią grupę B. Švedaitė-Sakalauskė (2006) apibūdina kaip rečiausiai, kurios klausima, tačiau pačią svarbiausią – socialinio darbo klientai, kurie arba nori gero santykio su socialiniu darbuotoju, pagarbos, užuojautos, arba atvirkščiai – nesikišimo į jų asmeninį gyvenimą. Autorė iškelia klausimą: tai kuri iš šių grupių turi teisę nuspręsti, koks turi būti kokybiškas socialinis darbas? Išskiriama ir šių grupių skirtingos galios bei įtakos problema. Kokybės nustatymo kliūtis lemia ne tik interesų grupės, bet ir socialinio darbo specifika bei sudėtingumas.

R. Naujanienė (2010) analizavo dekonstrukcijos sąvoką socialiniame darbe su šeimomis. „Dekonstrukcija leidžia parodyti, kad tekstas turi viena kitai prieštaraujančias prasmes ir kad kiekvienas tekstas turi daugiau nei vieną galimą interpretaciją“ (Naujanienė, 2010, p. 69). Socialiniame darbe dekonstrukcija yra ypatingai apčiuopiama. Dažnai socialiniams darbuotojams reikia išsiaiškinti daugiau nei pasako asmuo, šeima su kuria dirba. Kokiais būdais tai padaryti? Dažnai šeimos nenori atsiverti, pradėti kalbėti apie problemas. Čia svarbus užmegzto ryšio su šeima, aspektas.

V. Rinkaus (2015) analizuoja neapibrėžtumo socialiniame darbe sąvoką, kuri asocijuojasi su abejonėmis. Išskiriami trys neapibrėžtumo etapai:

1. Ontologinis – „abejonės dėl savo vertybių, įsitikinimų, emocijų, savęs ir supančio pasaulio suvokimo“ (Rinkus, 2015, p. 100);
2. Epistemiologinis – kai abejojama dėl žinių, jų tinkamo pritaikymo, tikslumo bei kritiškai pagrįsto vertinimo;
3. Procedūrinis – abejojama dėl paslaugų teikimo.

Kalbant apie šias tris neapibrėžtumo formas, iškeliamas ne socialinių paslaugų pasirinkimo klausimas, o kokių paslaugų ir bendradarbiavimo nori pats paslaugos gavėjas. Pabrėžiama, jog socialiniams darbuotojams tenka galvoti ne apie socialines paslaugas, kurių reikia paslaugos gavėjui, bet apie teikiamų socialinių paslaugų rezultatus, pasekmes (Rinkus, 2015).

Šiandien kalbama apie kokybišką darbą, kokybiškai teikiamas socialines paslaugas, nuolat turinčius tobulėti darbuotojus. Kyla klausimas – tai koks socialinis darbuotojas turi būti ir ką jis privalo užtikrinti? Koks atliktas socialinis darbas bus laikomas kokybišku? Šeimos įgalinimo perspektyvoje, asmens gyvenimo kokybės gerinimo, suteiktų socialinių paslaugų kiekyje ar nutraukus atvejo vadybos procesą šeimai?

Bogdanova ir Švedaitė-Sakalauskė, (2010) akcentuoja, kad socialinės problemos atsiranda, nes asmenys, nemato gyvenimo prasmės. Iškyla problema, jog neaišku, koks socialinis darbuotojas dirbantis su šeima turi būti ir ką turi užtikrinti. Tačiau autorės akcentuoja, kad socialinis darbuotojas turi siekti asmens keitimosi.

Apibendrintai galima teigti, kad socialiniai darbuotojai kasdien susiduria su įvairių situacijų, problemų kompleksiskumu, kuris neturi aiškaus sprendimo. Atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai susiduria ne tik su nemotyvuotais paslaugų gavėjais, kuriems dėl įvairiausių problemų teikiamos kompleksinės pagalbos paslaugos, bet dar susiduria su biurokratizmo, didelio darbų masto, darbo funkcijų dubliavimo, reikiamų paslaugų šeimoms ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumo kliūtimis. Todėl organizuojant bei teikiant pagalbą šeimoms, reikalingos darbuotojų kompetencijos, asmeninės savybės, kompleksinės pagalbos, tarpinstitucinių susitarimų, įvairių sričių specialistų įsitraukimo bei dalyvavimo. Taip pat socialiniai darbuotojai turi spręsti, kokias paslaugas teikti bei užtikrinti. Viena vertus, įstatymai akcentuoja vaiko saugios aplinkos užtikrinimą, šeimos įgalinimo siekiamumą, tačiau tuo pačiu, nurodo paslaugas teikti pagal individualius asmens poreikius, pagalbos plano sudarymą atsižvelgiant į asmens nuomonę. O jeigu kyla prieštaravimai tarp asmens poreikių ir specialistų, šiuo atveju atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų, matymo? Taip pat yra ir kitos pusės, tai institucijos, kurios prisideda prie paslaugų užtikrinimo, tačiau pastebimos problemos įtraukiant juos į pagalbos šeimai teikimą.

2. DARBO SU ŠEIMA TAIKANT ATVEJO VADYBĄ EMPIRINIS TYRIMAS

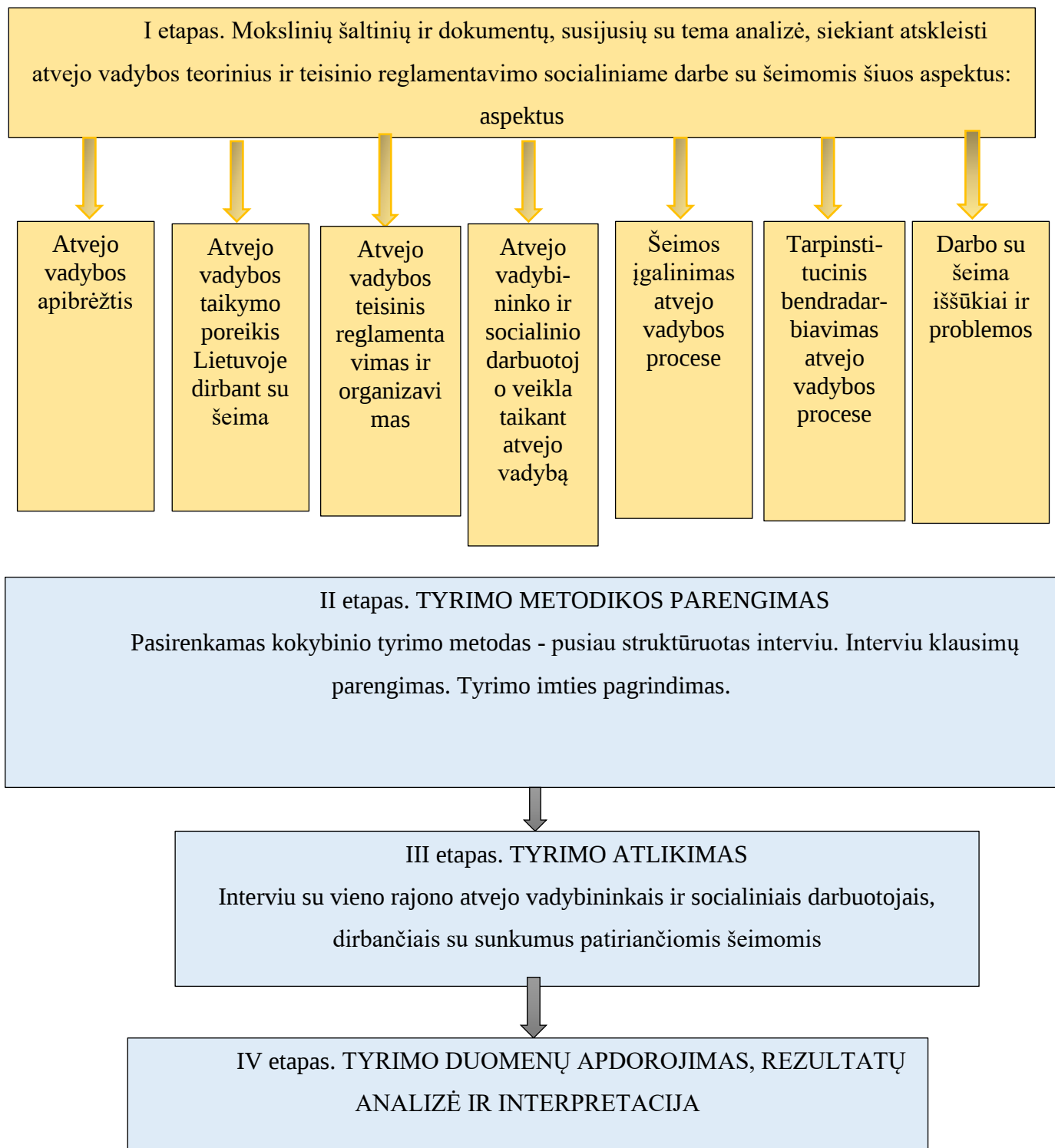
2.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metodologinė prieiga. Tyrimui atlikti pasirinktas kokybinio tyrimo tipas. Kadangi trūksta tyrimų apie atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų patirtis nuo atvejo vadybos šeimoms, patiriančioms sunkumus, taikymo pražios Lietuvoje, šiuo tyrimu siekiama atskleisti kaip patys tyrimo dalyviai supranta bei interpretuoja savas patirtis, kokias prasmes priskiria tam tikriems įvykiams. Kokybiniai tyrimai padeda atskleisti tiriamojo fenomeno visumą jo kontekste, įprastiniame, kasdieniniame gyvenime. Šis tyrimo tikslas įsiskverbti į tam tikras tiriamąsias detales, reikšmingus niuansus bei apžvelgti juos įvairiais kontekstais (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016), leidžia giliau ir kokybiškiau atskleisti tiriamųjų patirtis bei išgyvenimus (Adhabi ir Anoizie, 2017). Taip pat kokybiniai tyrimai įgalina atrasti, suvokti žmonių elgesį, jų patirtis, išgyvenimus, taikyti tinkamus metodus, kurie gali padėti pasiekti efektyvių bei prasmingų tyrimo rezultatų (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Darbe su šeimomis yra svarbi šeimos įgalinimo paradigma. Siekiant pasiekti šeimos įgalinimo, kad ji gebėtų priimti sprendimus, reikalingas pasitikėjimu grįstas socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo santykis bei šeimos motyvacijos didinimas. Taip pat svarbus socialinio darbuotojo įsitraukimas į šeimos aplinką, bendruomenę. Kadangi įgalinime reikšmingas yra intervencijos vaidmuo, pabrėžiant vaiko, šeimos, aplinkos bei situacijos, poreikių vertinimą, socialinės paslaugos turi būti orientuotos į asmenį, atliepiančios žmogaus poreikį, užtikrinant orumą, teises, paslaugų pasiekiamumą, prieinamumą, paslaugų prioritetus bei tęstumą. Todėl siekiant atskleisti atvejo vadybos taikymą socialiniame darbe su šeima, pateikti darbo su šeima iššūkius ir problemas, remiantis atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų patirtimis, pasirinktas kokybinis tyrimas. Kokybinis tyrimas ir pasirinktas instrumentas –interviu, įgalina tyrėją gauti išsamios, gausios medžiagos (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Tyrimo organizavimo loginė seka. Tyrimas buvo atliekamas pagal sudarytą tyrimo loginę seką (9 pav.).

Tyrimo pradžioje vyko mokslinių šaltinių ir dokumentų, susijusių su tema, analizė. Buvo siekiama atskleisti atvejo vadybos teorinius ir teisinius reglamentavimo aspektus socialiniame darbe su šeimomis. Siekiama išanalizuoti socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, vaidmenis bei kompetencijas, pateikti darbo su šeima iššūkius ir problemas. Kitame etape rengiama tyrimo metodika, pasirenkamas kokybinio tyrimo

metodas – pusiau struktūruotas interviu, parengtas tyrimo instrumentas, pagrįsta tyrimo imtis. Parengus tyrimo metodiką atliekamas tyrimas. Atlikus tyrimą apdorojami tyrimo duomenys, atliekama gautų tyrimo duomenų analizė ir interpretacija.



9 pav. Tyrimo loginė seka

Šaltinis: Parengta autorės.

Tyrimo metodai. Siekiant atskleisti atvejo vadybos taikymą socialiniame darbe su šeima, pasirinkti teoriniai ir empiriniai tyrimo metodai. Mokslinių šaltinių ir dokumentų analizė padėjo atskleisti atvejo vadybos teorinius ir teisinio reglamentavimo socialiniame darbe su šeimomis aspektus ir parengti tyrimo instrumentą. Tam, kad atskleisti darbo su šeima praktinius aspektus taikant atvejo vadybą, remiantis atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų patirtimis, pasirinktas kokybinio tyrimo pusiau struktūruotas interviu metodas su vieno rajono socialiniais darbuotojais ir atvejo vadybininkais. Šis būdas suteikia galimybę surinkti giluminę informaciją apie tyrėjų patirtis (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Interviu naudojamas siekiant sužinoti tiriamųjų patirtį, nuomonę, įsitikinimą apie tiriamą objektą bei vertinimą (Bitinas, Rupšienė, Žydzūnaitė, 2008).

Taikant interviu, tyrėjas iš anksto yra numatęs klausimų gaires, tačiau pokalbio metu gali užduoti jų daugiau, keisti klausimus, todėl galima gauti išsamesnės, tikslesnės informacijos apie tiriamą objektą (Bitinas, Rupšienė, Žydzūnaitė, 2008), atskleisti tyrimui reikalingą informaciją tyrimo dalyvių požiūriu (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Pusiau struktūruotas interviu yra sudaromas parengiant klausimų temas, tačiau pats klausimynas yra lankstus ir klausimus galima koreguoti, papildyti pagal interviu eigą. Pusiau struktūruoto interviu parengti klausimai leidžia tyrėjui nenukrypti nuo temos, padeda išlaikyti pasirinktą tyrimo kryptį bei nepraleisti svarbiausių, tyrimo temą, atliepiančių klausimų. Taip pat pusiau struktūruotas interviu leidžia tyrėjui pakreipti pokalbį norima linkme, užduoti papildomus klausimus, galinčius giliau atskleisti tyrimą, suprasti analizuojančią temą (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

Tyrimo duomenų rinkimo instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Parengtas klausimynas skirtas atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis. Tyrimo instrumentas parengtas remiantis moksliniais šaltiniais, analizuotais teorinėje darbo dalyje. Parengti klausimai pagal temas, siekiant atskleisti vieno rajono atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, patirtis socialiniame darbe su šeimomis, taikant atvejo vadybą.

Tyrimo instrumento, skirto atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams, klausimų pagrįstumas pateikiamas 7 lentelėje.

7 lentelė. Tyrimo instrumentas.

Klausimų temas	Klausimai	Klausimų temos siekinys	Sąsaja su teorine dalimi, moksliniais šaltiniais
Priemonės padedančios įgalinti	1. Papasakokite , kokios priežastys	Siekiama atskleisti kokios priemonės padeda	1.2. Atvejo vadybos taikymo poreikis Lietuvoje dirbant su šeima

šeimas taikant atvejo vadybą	sąlygoją atvejo vadybos taikymą šeimai? 2. Papasakokite , kaip organizuojate atvejo vadybos procesą šeimoms? 3. Papasakokite , kokios priemonės ir kaip jos padeda įgalinti šeimą? Pateikite sėkmės pavyzdžių? 4. Papasakokite , ko, Jūsų manymu, trūksta, kad pasiekti šeimų įgalinimo taikant atvejo vadybą?	ir kurios trukdo įgalinti šeimas, taikant atvejo vadybą, išsiaiškinant priežastis, sąlygojančias atvejo vadybos taikymą, proceso organizavimą.	LR atvejo vadybos tvarkos aprašas (2019), Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos ataskaita (2021), Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba (2022), C. McGregor ir C. Devaney (2020), J. Tetzner, R. Bondu ir B. Krahe (2022), Lietuvoje daugėja sunkumus patiriančių šeimų: Pagalbos reikia ne tik asocialioms šeimoms, J. Buzaitytė-Kašalynienė (2015), J. Abramavičienė ir J. Vyšniauskytė-Rimkienė (2020), LR socialinių paslaugų įstatymas (2006), R. Augutavičius (2019), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programa 2021 – 2030 m. (2021), Gudžinskienė ir Augutavičius (2018), Risk and Protective Factors for Child Abuse and Neglect (2022), Sticca, Wustmann Seiler, ir Gasser-Haas (2020), V. Gevorgianienė, D. Kairienė, V. Bliumbergienė, S. Ališauskienė, O. Šapelytė ir L. Miltenienė (2011), Metodinė medžiaga kompleksinės pagalbos teikimui. (2011). 1.3. Atvejo vadybos teisinis reglamentavimas ir organizavimas Lietuvos Respublikos Atvejo vadybos tvarkos aprašas (2019), Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija (1995), Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996), Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006), A. Racz ir D. Sik, D. (2020). 1.4. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veikla taikant atvejo vadybą Atvejo vadybos aprašas (2019), Rimkus (2015), L. Gvaldaitė (2007), I. Gustaitienė (2020), Kiaunytė ir Lygnugarienė (2019),
-------------------------------------	--	---	--

			1.5. Šeimos įgalinimas atvejo vadybos procese Vyšniauskytė-Rimkienė ir Liobikienė (2012), E. G. Van Weezel (2012), (Clarity Human Services (2016), Griciūtė (2017), K. Zoabi ir I. Gal (2020), T. Casado, J. A. Riera ir J. Cardona, (2020), J. Garstang D. Watson, A. Pease, C. Ellis, P. Blair ir P. Fleming (2021), L. Budraitė (2021), J. Garstang ir kt. (2021), M. Venclovienė (2015), D. Dvarionas, R. Motiečienė, J. Ruškus, N. Mažeikienė ir R. Naujanienė (2014), EQUASS Lietuva (2022).
Sunkumai, kylantys dirbant su šeima ir jų įveika	5. Papasakokite, su kokiais sunkumais susiduriate organizuojant pagalbą šeimoms? 6. Papasakokite, su kokiais sunkumais susiduriate teikiant pagalbą šeimoms? 7. Kaip sprendžiate kylančius sunkumus?	Siekiama atskleisti su kokiais sunkumais susiduria atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai dirbant su šeima ir kaip juos įveikia	1.7. Darbo su šeima iššūkiai ir problemos Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos įgyvendinimo ataskaita (2019), Abramavičienė ir J. Vyšniauskytė-Rimkienė (2020), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programa 2021 – 2030 m. (2021), I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020), Kiaunytė ir Lygnugarienė (2019), A. Racz ir D. Sik, (2020), Gvaldaitė, (2007), Vasiliauskiene ir kt. (2017), Švedaitė - Sakalauskaitė, Gvaldaitė ir Buzaitytė – Kašalynienė (2014), B. Švedaitė-Sakalauskė (2006), R. Naujanienė (2010), V. Rinkaus (2015).
Tarpinstitucinis bendradarbiavimas dirbant su šeima	8. Papasakokite apie tarpinstitucinį bendradarbiavimų Jūsų darbo procese? 9. Kas ir kaip turi įtakos sėkmingam tarpinstituciniam bendradarbiavimu i dirbant su šeima atvejo vadybos procese. 10. Kas ir kaip sunkina	Siekiama atskleisti tarpinstitucinio bendradarbiavimo realijas	1.6. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas atvejo vadybos procese V. Lukamskienė ir A. Grižaitė (2015), T. Casado ir kt. (2020), Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996), Savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijos (2018), V. Gevorgianienė, D. Kairienė, V. Bliumbergienė, S. Ališauskienė, O. Šapelytė ir L. Miltenienė (2011), Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir

	bendradarbiavimą dirbant su šeima atvejo vadybos procese 11. Ką ir kaip siūlytumėte tobulinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo dirbant su šeima srityje?		darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programa 2021 – 2030 m. (2021), Večkienė, Brunevičiūtė, Eidukevičiūtė (2018), G. Merkys, D. Bubelienė ir G. Blažaitė (2021), I. Vasiliauskienė ir V. Kavaliauskienė (2021), Večkienė, Brunevičiūtė, Eidukevičiūtė (2018), I. Gustaitienė (2020).
--	--	--	---

Tyrimui atlikti parengti klausimai numatyti iš anksto. Klausimyną sudaro 11 klausimų, kurie aprėpia tyrimo pagrindines 3 temas: priemonės, padedančias įgalinti šeimas taikant atvejo vadybą, sunkumus, kylančius dirbant su šeima ir jų įveikimą, tarpinstitucinio bendradarbiavimo dirbant su šeima teigiamus aspektus, kylančias problemas ir galimus jų sprendimo būdus. 1-4 klausimai siekiama atkleisti atskleisti kokios priemonės padeda ir kurios trukdo įgalinti šeimas, taikant atvejo vadybą, išsiaiškinant priežastis, sąlygojančias atvejo vadybos taikymą, proceso organizavimą. 5-7 kl. siekiama atskleisti su kokiais sunkumais susiduria atvejo vadybininkai dirbant su šeima ir kaip juos įveikia. 8-11 klausimais siekiama atskleisti tarpinstitucinio bendradarbiavimo dirbant su šeima problemas.

Tyrimo imtis. Tyrimui atlikti pasirinkta tikslinė atranka. Tyrime dalyvavo vieno rajono atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis.

Atvejo vadybininkų atrankos kriterijai:

- Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis, turintys aukštąjį socialiniam darbui reikalingą išsilavinimą ir dirbantys pasirinktame rajone;
- Darbo patirtis daugiau kaip 2 m.

Kaip akcentuoja I. Gaižauskaitė ir N. Valavičienės (2016) yra apklausiami tiriamos srities specialistai, kurie gali kompetentingai pateikti informaciją apie tiriamą problemą. Jie turi tyrimui reikalingos patirties, leidžiančios atliepti tyrimo objektą. Tikslinė atranka leidžia tyrėjui pasirinkti tyrimo dalyvius, kurie atstovauja tikslinę grupę.

Viename rajone viso dirba 13 darbuotojų, 3 atvejo vadybininkai ir 10 socialinių darbuotojų darbui su šeimomis. Tyrime dalyvavo 7 darbuotojai: 3 atvejo vadybininkai ir 4 socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis, dirbantys viename rajone. Atliekant interviu buvo naudojamas prisotinimo principu, kai tyrimo dalyvių informacija pradeda kartotis. Visi interviu buvo atliekami kontaktu, darbo vietoje.

Tyrimo dalyvių charakteristika pateikta 8 lentelėje.

8 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika.

Suteiktas Kodas	Pareigybė	Socialinio darbo stažas, metais	Išsilavinimas
AV1	Atvejo vadybininkas	7 (atvejo vadybininku 4,5)	Aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu (bakalauro diplomas, socialinės pedagogikos studijų programa)
AV2	Atvejo vadybininkas	5 (atvejo vadybininku 3)	Aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu (bakalauro diplomas, socialinės pedagogikos studijų programa)
AV3	Atvejo vadybininkas	13 (atvejo vadybininku 4,5)	Aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu (bakalauro diplomas, socialinės pedagogikos studijų programa)
S1	Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis	8	Aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu (bakalauro diplomas, socialinės pedagogikos studijų programa)
S2	Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis	21	Aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu (bakalauro diplomas, socialinės pedagogikos studijų programa)
S3	Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis	9	Aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu (magistro diplomas, socialinio darbo studijų programa)
S4	Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis	6	Aukštasis universitetinis išsilavinimas su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu (bakalauro diplomas, socialinės pedagogikos studijų programa)

Tyrimo etika. Nuo pat tyrimo pradžios, organizuojant interviu buvo laikomasi tyrimo etikos. Kadangi socialinio darbo praktika buvo atliekama nuo 2022 m. rugsėjo iki 2022 m. gruodžio mėnesio, su įstaigos vadovu buvo suderintas interviu organizacinis klausimas, gautas leidimas atlikti interviu su atvejo vadybininkais bei socialiniais darbuotojais darbui su šeimomis. Kaip teigia I. Gaižauskait ir N. Valavičienė (2016), atliekant tyrimus įstaigose, tyrimo etika turi reikalavimą gauti įstaigos vadovo leidimą atlikti interviu su šios įstaigos darbuotojais. Derinant interviu buvo tariamasi dėl atlikimo vietos bei laiko. Tyrimo dalyviai

supažindinti su tyrimo tikslu, konfidencialumu, kad jų asmens duomenys darbe bus užkoduoti, nei jų vardai, nei pavardės, nei įstaiga, kurioje dirba, nebus minimi. Taip pat supažindinta, kad interviu įrašai bus saugomi ir prieinami tik tyrėjui (t.y. man, Vaidai Markevičienei), o gauti duomenys bus panaudoti tik tyrimo tikslui pasiekti. Kiekvieno tyrimo dalyvio buvo klausiama ar sutinka dalyvauti tyrime ir, kad interviu būtų įrašomas.

Tyrimo ribotumai. Atliekant interviu buvo sudėtinga suderinti interviu datą bei laiką. Keturis kartus interviu teko atidėti dėl tyrimo dalyvių. Jie atšaukė interviu dėl nenumatytų situacijų darbe. Taip pat atliekant interviu, tyrimo dalyviai įspėjo, kad turės atsiliepti į skambučius. Interviu metu, ypatingai su atvejo vadybininkais, daug kartų skambėjo jų telefonai, todėl interviu buvo nutraukiami. Tai kėlė kablumų, kadangi nutraukė dalyvių mintis, išblaškė. Interviu buvo atliekami darbo vietoje, dažnai į kabinetą įeidavo kiti darbuotojai. Tai kėlė trukdžius, uždelsė interviu laiką.

2.2. Tyrimo rezultatų analizė

Šioje dalyje bus pristatomi tyrimo duomenys, atskleidžiantys pagrindines 3 temas: priemonės, padedančias įgalinti šeimas, taikant atvejo vadybą, sunkumus, kylančius dirbant su šeima ir jų įveika, tarpinstitucinio bendradarbiavimo dirbant su šeima teigiamus aspektus, kylančias problemas ir galimus jų sprendimo būdus.

2.2.1. Priemonės padedančios įgalinti šeimas, taikant atvejo vadybą

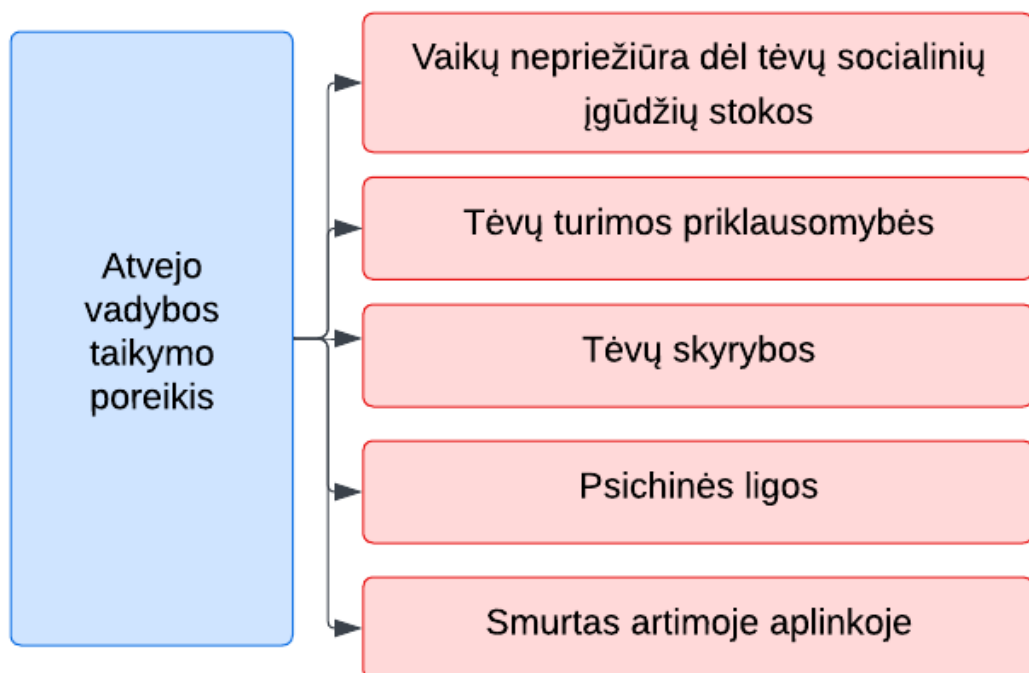
Tyrimo metu buvo siekta atskleisti priemonės, padedančias įgalinti šeimas, taikant atvejo vadybą. Išanalizavus tyrimo duomenis buvo išskirtos 3 kategorijos: atvejo vadybos taikymo poreikis, atvejo vadybos nustatymas, paslaugų ir pagalbos teikimas, siekiant įgalinti šeimą, atliepiant individualius jos poreikius (10 pav., 2 priedas).



10 pav. Priemonių, padedančių įgalinti šeimas, kategorijos.

Šaltinis: parengta autorės

Atvejo vadybos taikymo poreikis. Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybos taikymo poreikis šeimoms kyla dėl įvairių priežasčių: vaikų nepriežiūros dėl tėvų socialinių įgūdžių stokos, tėvų turimų priklausomybių, tėvų skyrybų, psichinių ligų, smurto artimoje aplinkoje (11 pav.).



11 pav. Atvejo vadybos taikymo poreikio subkategorijos.

Šaltinis: parengta autorės

Tyrimas parodė, kad atvejo vadyba šeimoms taikoma dėl **vaikų nepriežiūros, kadangi tėvams stinga socialinių įgūdžių**. Tėvai negeba pasirūpinti vaikų higiena, nesidomi jų ugdymu mokykloje, nesitvarko namuose, neužtikrina vaikų poreikių, sveikatos priežiūros ir taip pažeidžia vaiko teises: „... vaikų nepriežiūra, vaikų neužtikrinimas vaikų poreikių... dalis tėvų nesupranta ugdymosi svarbos, neleidžia į mokyklą, kad nuolat sako, kad vaikai serga, vaikai praleidžia labai daug pamokų, ... neužtikrina sveikatos priežiūros vaikų, neveža pas gydytojus... namuose neužtikrina reikalingų vaikams gyvenimo sąlygų, nėra sudarytos sąlygos vaikų poilsiui, irgi pamokų ruošimui... drabužių, ir avalynės nėra tinkamos...“ (AV3) „...nepripažįsta, ... kad namuose yra netvarka, kad reikia susitvarkyti, kad reikia domėtis vaikų gyvenimu... vaiką aprūpinti būtiniausiomis priemonėmis.“ (S1). Tyrimo rezultatai parodo, kokioje tėvų nepriežiūroje auga vaikai ir kad jiems reikia užtikrinti ne tik saugias gyvenimo sąlygas, tačiau ir sudaryti sąlygas ugdytis.

Kita svarbi atvejo vadybos taikymo priežastis yra **tėvų turimos priklausomybės**, dažniausiai alkoholiui, dėl ko tėvai negeba pasirūpinti vaikais: „...užgeria ir mergaitei tada ieškot kur kas gali ją prižiūrėt... kad prižiūrėtų mergaitę, kad išleistų į mokyklą“ (S3). Galima teigti, kad priklausomybių turintys tėvai, negali pasirūpinti savo vaikais dėl ko reikia ieškoti saugios aplinkos, kurioje būtų užtikrinami vaiko poreikiai.

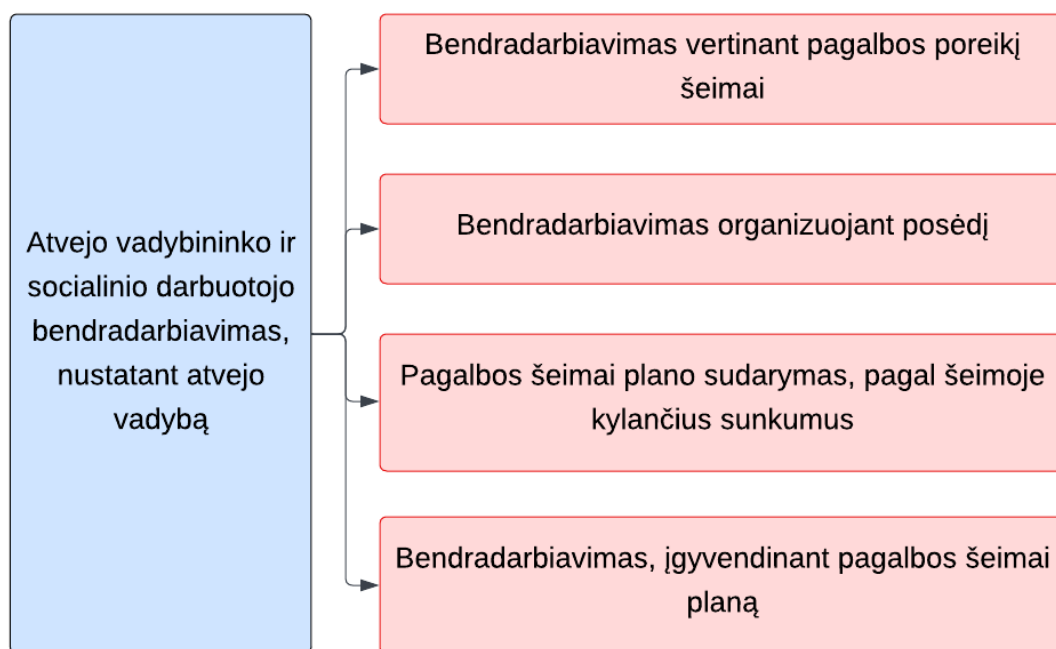
Tyrimas atskleidė, kad **tėvų skyrybų** metu, tėvai nesusitaria dėl vaiko išlaikymo, gyvenamosios vietos pas vieną iš tėvų nustatymo, taip pat vaiko lankymo, susitikimo su vaiku klausimų: „...ir tėvų skyrybos, negebėjimas pasidalinti vaiko priežiūros atsakomybėmis ir išlaikymo klausimai.“ (AV1). „...tėvai nesusitaria dėl vaiko priežiūros, pas ką bus vaikas, dėl vaiko gyvenamosios vietos arba dėl to, sakysim, mama neleidžia tėvui bendrauti su vaikais...“ (A3) „...kai tėvai skiriasi... nesutaria dėl vaiko, su kuo jis gyvens, kada galima jį lankyt ar tarkim, pasiimti, taip pat aišku, išlaikymo klausimai.“ (S2). Pažymima, kad tėvai negeba užtikrinti vaiko poreikių bendrauti su abiem tėvais, kas atitiktų geriausius jo interesus. Tėvai dėl skyrybų patiria stresą, įniršį vienas kitam ir ribodami vaiko susitikimus su vienu iš tėvų, kenkia ne tik vienas kitam, bet, svarbiausia, kenkia vaikui. Juk vaikas myli abu tėvus, kurie jam yra svarbūs ir abu vienodai turi dalyvauti vaiko gyvenime.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad atvejo vadyba taikoma šeimoms, kurios negeba užtikrinti vaikų poreikių dėl **psichinių ligų**: „... šeima negali, neužtikrina vaikų poreikių, ... tėvas, turintis ... psichikos ligų, neleidžia vaikui nultipt ant žemės. Vaikas virš metų, jis gali būti tik ant lovos, jam negalima nultipt ant žemės, vaikščiot negalima.“ (AV3). Galima teigti, kad

tėvai, turintys psichinių ligų, gali neadekvačiai suprasti vaiko poreikius, užtikrinti tinkamas vaiko raidai sąlygas.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadyba skiriama, kai iškyla vaiko saugios aplinkos užtikrinimo poreikis dėl **smurto artimoje aplinkoje**. Smurtas būna tarp suaugusių šeimos narių, tėvų, taip pat taikomas fizinis, psichologinis ir seksualinis smurtas prieš vaikus: „... *smurtas artimoje aplinkoje, smurtas prieš vaikus... Dažniausiai tai tarp tėvų taikomas smurtas, prieš vaikus... seksualinio smurto būna... Prieš vaikus vartoja smurtą tėvai ir fizinį, ir psichologinį.*“ (AV3). Pastebima, kad ne tik tiesioginis smurtas prieš vaiką pažeidžia jo teises, saugią aplinką, pilnavertiško gyvenimo užtikrinimą, tačiau ir augimas aplinkoje, kurioje tėvai tarpusavyje smurtauja įvairiomis formomis (tiek fiziškai, tiek psichologiškai), kai negebama pasirūpinti vaiku bei užtikrinti saugią aplinką, reikalingą vaiko pilnavertiškam augimui bei vystymuisi. Kyla klausimas, kaip atvejo vadybą taikantiems darbuotojams užtikrinti saugią aplinką vaikui, kuris gyvena aplinkoje, kurioje patiria smurtą, kadangi ne visais atvejais, smurtautojas yra atskiriamas nuo vaiko aplinkos ir kaip socialiniai darbuotojai teigia, psichologinį smurtą įrodyti yra labai sunku.

Tyrimas atskleidė, kad **atvejo vadybos nustatyme**, reikalingas atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas vertinant pagalbos poreikį šeimai, organizuojant posėdį, sudarant pagalbos šeimai planą, pagal šeimoje kylančius sunkumus, įgyvendinant pagalbos šeimai planą (12 pav.).



12 pav. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimo, nustatant atvejo vadybą, subkategorijos.

Šaltinis: parengta autorės

Tyrimas atskleidė, kad **atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas aktyviai bendradarbiauja vertinant pagalbos poreikį šeimai**. Jie kartu susitinka su šeima, kalba su ja, vertina šeimos situaciją ir kartu sprendžia, ar reikalinga šeimai taikyti atvejo vadybą. Pažymima, kad gavus pranešimą apie šeimą ir vertinat pagalbos poreikį, atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas visada įvertina ar šeimai reikalinga taikyti atvejo vadybą: „Gavus pranešimą, kad šeimai reikia taikyti atvejo vadybos procesą, tai būna vertinama šeima, joje kylančios problemos, tuomet renkama informacija apie šeimą....“ (AV1). „... mes įvertinam socialinių paslaugų poreikį.“ (AV2) „Kai gauname šeimą... susisiekiame su šeima, susitariame susitikimo laiką. Nuvykę pakalbame su šeima, įvertinam ar tikrai reikalinga teikti atvejo vadybą...“ (S2) „...vykstame į šeimą, pasikalbame ... jeigu reikia taikyti atvejo vadybą, o taip būna mano patirtij visada...“ (S4). Pažymima, kad atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas kartu vertina pagalbos šeimai poreikį, taip atsakomybę prisiimdami kartu.

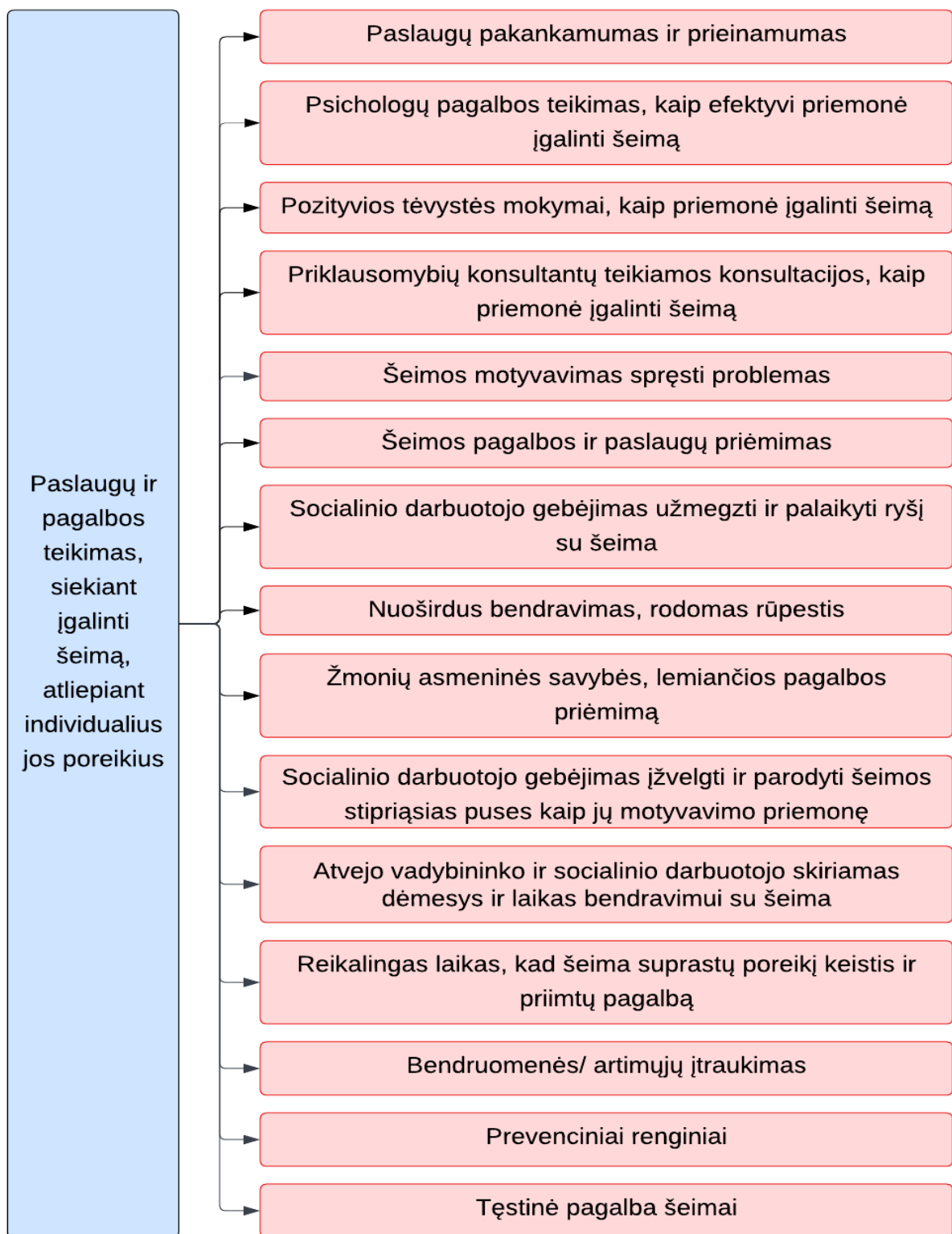
Tyrimas atskleidė, kad **atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas bendradarbiauja organizuojant posėdį**. Atvejo vadybininkas organizuoja posėdį, derina susitikimo vietą bei laiką su specialistais. Tuo tarpu socialinis darbuotojas, atsižvelgdamas į paskirtą atvejo vadybos posėdžio laiką bei vietą, organizuoja šeimos atvykimą į posėdį. Pažymima, kad dažnai kai specialistai (mokyklos, vaiko teisių) gali atvykti į posėdį, tai negali atvykti šeima. Todėl atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas ieško būdų, kad visoms šalims pavyktų atvykti į posėdį ir, kad posėdis įvyktų: „... sunku, tarkim organizuoti tuos posėdžius, jeigu žmogus gyvena kaime, tas atvažiavimas, tai bandai prie jų derintis.... Sudėtinga su pačiu klientu. Atvejo vadybininkas organizuodamas posėdį, telkia į posėdį specialistus, o aš atsižvelgdama į numatytą laiką, derinu su šeima....kai gali specialistai - šeima negali. Bandai transportą organizuoti tada...“ (S1) „...atvyksta atvejo vadybininkas, būna arba ... mieste, arba pas mane...“ (S3). Galima pastebėti, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai ieško įvairių būdų, kad įvyktų atvejo vadybos posėdis. Čia itin svarbus jų bendradarbiavimas, kadangi turi suderinti ne tik specialistų, kurie prisideda prie pagalbos šeimai teikimo, atvykimo, bet ir šeimos galimybių. Jie tarsi pasidalija vaidmenimis, atsakomybėmis ir kai atvejo vadybininkas organizuoja susitikimą bendraudamas su specialistais, tuo tarpu socialinis darbuotojas ieško sprendimo būdų, padėti šeimai atvykti į posėdį.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad **pagalbos šeimai planą sudaro pagal šeimoje kylančius sunkumus**. Atsižvelgiant į sunkumus, su kuriomis susiduria šeima, specialistų dalyvaujančių atvejo vadybos posėdyje, siūlymais, yra sudaromas pagalbos šeimai planas, pagal kurį yra teikiamos paslaugos: „Ir atvejų vadybos susirinkimo metu teikia specialistai pasiūlymus, kaip padėti šeimai spręsti problemas.“ (AV1) „... sudaromas darbo planas posėdžio metu, pagal kurį ir teikiamos paslaugos.“ (S1) „... dažniausiai psichologinė pagalba, tada žiūrint dėl ko

taikoma atvejo vadyba, jei tėvai turi priklausomybės problemų, tai nukreipiami pas gydytojus dažnai, tada skiriamos socialinės paslaugos, kartais jeigu yra turi vaikai neįgalumą tai skiriamas asmeninio asistento paslauga.... tėvams, kurie stokoja socialinių įgūdžių, nukreipiami į „Pozityvios tėvystės“ mokymus“ (AV3) „Tada posėdyje sudaromas planas ir numatoma kokius veiksmus reikia šeimai atlikti, kokias paslaugas teikti, kiek kartų per savaitę man lankytis šeimoje, kokius įgūdžius ugdyti, kur tarpininkauti ir panašiai.“ (S4) Svarbu paminėti, kad nuo specialistų pastebėjimų, teikiamų siūlymų, atvejo vadybos posėdžio metu, priklauso, kokios paslaugos bus šeimai teikiamos, kaip dažnai socialinis darbuotojas lankysis šeimoje.

Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad itin svarbus yra **atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas, įgyvendinant pagalbos šeimai planą**. Atvejo vadybininkas stebi ar šeima įgyvendina pagalbos plane numatytus veiksmus, kartu su socialiniu darbuotoju ragina, įpareigoja šeimą laikytis plano, nuolat motyvuoja, pagal poreikį vyksta kartu lankyti šeimą: „...reikalingas nuolatinis motyvavimas ir pas gydytojus kreiptis.“ (AV1). „...motyvuojam, ir skatinam vykdyti uždavinius, numatytus plane.“ (AV3) „...Klientai konsultuojami, informuojami, sprendžiama, ieškoma sprendimo būdų, kurie labiau atitiktų ir padėtų spręsti tas problemas. Lankomės šeimos namuose... Daug bendraujame telefonu, tarpininkaujam...“ (S1). Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai, kalbėdami apie darbą su šeima, pagalbos plano įgyvendinimą, vartoja žodį „mes“, patvirtindami apie bendradarbiavimą: „...dirbam pagal planą...“ (S4) „Padedam užsiregistruoti pas reikiamus gydytojus, maisto daaviniais vėlgi padedam... problemą išsprendžiam“ (AV1) „Ir teikiame pagalbą“ (S2). Akivaizdu, kad teikiant pagalbą šeimai, atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas yra itin svarbus. Socialinis darbuotojas daugiau bendrauja tiesiogiai su šeima, teikia jai paslaugas, motyvuoja. Tuo tarpu atvejo vadybininkas veikia kaip organizatorius bei gaudamas informaciją iš socialinio darbuotojo stebi ar šeima vykdo planą, pagal tai numatydami artimiausią atvejo vadybos posėdį: „Dažniausiai numatoma po 6 mėnesių plano peržiūra, bet labai dažnai atvejais būna dažniau, nes iškyla naujos šeimoje problemos... per kelis mėnesius neįvykdo nei vieno punkto kurie numatyti pagalbos plane, tada vėl organizuojamas atvejo vadybos posėdis ir vėl motyvuojam, ir skatinam vykdyti uždavinius, numatytus plane.“ (AV3) „Vėliau numatoma peržiūra plano. Nuo šeimos veiksmų priklauso kada ta peržiūra įvyks... jeigu matome, kad šeima nevykdo numatytų priemonių... atvejo vadybininkas anksčiau organizuoja posėdį...“ (S4).

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad yra itin svarbus **paslaugų ir pagalbos teikimas, siekiant įgalinti šeimą, atliepiant individualius jos poreikius** (13 pav.).



13 pav. Paslaugų ir pagalbos teikimas, siekiant įgalinti šeimą, atliepiant individualius jos poreikius, subkategorijos.

Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimas atskleidė, kad siekiant įgalinti šeimą yra svarbus **paslaugų pakankamumas ir prieinamumas**. Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad teikiamos paslaugos šeimai yra be galo svarbios, nes padeda įveikti sunkumus, todėl jų turi būti pakankamai, tiek ir tokių, kokių reikia šeimai. Čia svarbus ir paslaugų prieinamumo aspektas: „*Įgalinti gali kai šeimai gali pasiūlyti pakankamai ir svarbiausia jai reikiamų paslaugų.*“ (S4) „*Paslaugos svarbios be galo, jos tikrai padeda įveikti sunkumus, o kai jų nėra ir kliūtis.*“ (S4). Galima teigti, kad neužtikrinant reikiamų paslaugų šeimoms, jų prieinamumo, negalima padėti šeimai, pasiekti veiksmingų rezultatų.

Išskiriant reikalingas paslaugas šeimoms, tyrimo dalyviai pabrėžė **psichologų pagalbą, kaip efektyvią priemonę įgalinti šeimą**. Šeimos, kurios gavo psichologų pagalbą, vykdė pagalbos plane numatytus veiksmus: „*...psichologą lankė... kas buvo sudėta į pagalbos planą viskas buvo įvykdyta*“ (AV2) „*... psichologų pagalba*“ (AV1).

Tyrimo dalyviai atskleidė **pozityvios tėvystės mokymus, kaip priemonę įgalinti šeimą**: „*Tai turėjau tokią vieną šeimą, kuri ... pozityvios tėvystės kursus lankė ... viskas kas buvo sudėta į pagalbos planą viskas buvo įvykdyta.... sudėliojom visas specialistų konsultacijas, visas... Tai ji visus lanko.*“ (AV2) „*Tai yra tarkim „Pozityvios tėvystės“ mokymai... Tu turi pasiūlyti jiems kelis, kad nu jie turėtų iš ko pasirinkti.*“ (S1) „*...tėvystės įgūdžiai...*“ (S3). Galima teigti, kad pozityvios tėvystės mokymai, keičia šeimų požiūrį, motyvuoja keistis, jei šeima stengiasi ir lanko mokymus bei specialistų konsultacijas.

Tyrimas atskleidė **priklausomybių konsultantų teikiamas konsultacijas, kaip priemonę įgalinti šeimą**: „*priklausomybių ligų konsultanto pagalba....Jam rekomenduojama gydytis turimas priklausomybes...*“ (AV1) „*...sudėliojom visas specialistų konsultacijas, visas... tiek priklausomybių konsultantas ...*“ (AV2) „*...priklausomybių konsultantai*“ (S2). Galima daryti išvadą, kad priklausomybių turintys asmenys, kurie lanko priklausomybių konsultantų konsultacijas, įveikia turimas priklausomybes.

Tyrimas atskleidė, kad gali būti įvairių siūlomų ir prieinamų šeimai paslaugų, tačiau **šeimos motyvavimas spręsti problemas** yra reikalingas, kad šeima priimtų jai siūlomą pagalbą bei paslaugas, kitaip ji tiesiog nepriims pagalbos, atsisakys siūlomų paslaugų. Kad šeimą motyvuotų, atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai nuolat kalbasi su jais, rodo bei pasakoja geruosius pavyzdžius kaip asmenys, pakeitę savo gyvenimo būdą, dabar gyvena geriau: „*...reikalingas nuolatinis motyvavimas... nuolatinis bendravimas, motyvavimas, konsultavimas bei nenutraukiamas palaikymas... paprastas pokalbis gali kartais žmogui įgalinti arba kartais pateikiama asmeniui sėkmės istorijos kažkokios tai vėlgi gal jį motyvuoja*“ (AV1) „*Tai gal pats tas motyvavimas jų, kad pats pradėsi dirbti, nebegerisi, atsiras kažkoks tai kitoks požiūris į gyvenimą, kad tu galėsi pagerinti buitį, galėsi vaikams nupirkti kažką. Tai*

pagrinde motyvacija. Ir parodyti, kad yra ir kitoks gyvenimas, ne tik tas, kurį jie gyvena. Ir galima kažką savo pastangų dėka pasiekti daugiau...rodai pavyzdžius, pasakoji, tų gerųjų pavyzdžių, kur sakai... sakai, kad tikrai buvo blogai, o dabar va yra gerai ir labai žmogus džiaugiasi pakeitęs savo gyvenimą.“ (S1) „...priėmė pagalbą,...suprato... ilgą pokalbį turėjom, ..., valandą ir virš mes kalbėjomės, ir ...ji priėmė pagalbą...Jisai kurį laiką nesutiko, bet aš nepasdaviau, vis įkalbinėjau ir įkalbėjau...pokalbiai, pokalbiai... žinokit atsibosta, nes tų patį per tų patį, kap tas kunigas bažnyčioj ... Įkalbinėt reikia tiesiog...motyvuojam, pašnekesiai, šnekėjimas, kalbėjimas... ir mes kalbamės...“ (S3). Svarbu paminėti, kad siekiant šeimos motyvacijos, reikalingas laikas, tam kad įgauti asmens pasitikėjimą. Asmuo pradėjęs pasitikėti socialiniu darbuotoju, pradeda įsiklausyti, suprasti socialinio darbuotojo ketinimus jam padėti.

Tyrimas atskleidė, kad yra svarbus **šeimos pagalbos ir paslaugų priėmimas**, siekiant įgalinimo. Pagalbos šeimai teikimo procese yra svarbu, kad asmuo pripažintų, turintis problemų, kitaip jam padėti socialinis darbuotojas su atvejo vadybininku tiesiog negali. Tik asmenys, pripažįstantys savo problemas, kad jas iš tikrųjų turi, norintys keisti savo gyvenimą ir gyventi kitaip, priima pagalbą: „Bet esmė yra ta, kaip pats žmogus suvokia savo problemą...“ (AV1) „...tie, kur turi priklausomybių nuo alkoholio vartojimo, nu tai, kad jie kreipiasi, pripažįsta savo problemą.“ S1 „...svarbu, kad šeima paslaugas priimtų... pagalbos priėmimas. Čia svarbiausia.“ (S2) „...svarbiausia, kad šeima norėtų spręsti problemas, kad norėtų, kad būtų kitaip. Nu ji turi priimti, kitaip – gali siūlyti ką nori, daryti ką nori, jie atsisako ir viskas... Sėkmės pavyzdžiai kai priima pagalbą, kai žmonės iš tikrųjų nori keisti savo gyvenimą.“ (S4). Galima daryti išvadą, kad šeimų įgalinimui svarbu, kad pati šeima suprastų savo problemas ir norėtų jas spręsti.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad siekiant šeimos įgalinimo yra svarbus **socialinio darbuotojo gebėjimas užmegzti ir palaikyti ryšį su šeima**: „... išskirčiau ... ryšio užmezgimą su šeima ir to ryšio palaikymas.“ (AV1) „... ryšys... žmogiškasis paprastas ryšys su šeima“ (AV2). Tyrimo dalyviai pateikė darbo praktikos pavyzdžius, kai pakeitus socialinį darbuotoją dirbantį su šeima arba socialiniam darbuotojui pakeitus bendravimą su šeima, atsirado tarp jų ryšys, kuris padėjo pagalbos teikime. Dėl užmegzto ryšio, šeima klausė patarimų, noriai bendravo, pradėjo priimti siūlomą pagalbą: „socialinei darbuotojai pakeitus bendravimą su šia šeima, parodymus pagarbą, jų išklausi... ir vat tas vat ryšys susitvarkė.“ (AV2) „... kai pasikeitė socialinis darbuotojas, nes prieš tai kur buvo socialinis darbuotojas, visiškai nebuvo jokio ryšio, jinai atsisakydavo bendrauti, jinai nepagarbiai elgdavosi su socialiniu darbuotoju, nesutikdavo nei gydytis, nematydavo jokių problemų savyje, o pasikeitus socialiniam darbuotojui, tiesiog labai viskas, visai kita linkme pradėjo darbas vykti... Vienam gal reikia socialinio darbuotojo, kuris daugiau patars, išklausys, palydės...“ (AV1). Pažymima, kad

socialinis darbuotojas savo bendravimo metodus turi pasirinkti pagal šeimos individualias savybes bei poreikius.

Tyrimu atskleista, kad **nuoširdus bendravimas, rodomas rūpestis šeimai** yra neatsiejiama įgalinimo priemonė. Socialinis darbuotojas, atvejo vadybininkas turi nuoširdžiai norėti padėti šeimai, rodyti jiems pagarbą: „*Aš ją palaikau, motyvuojau, sakau tu nebijok, tu nepalūši... labai svarbu žmogų palaikyti, nuoširdžiai bendrauti, iš tikrųjų norėti padėti ir to siekti.*“ (S3) „...*žmogiškasis paprastas ryšys su šeima, jo bendravimas su šeima*“ (AV2) „...*vienintelis dalykas kuris padeda kažkiek tai įgalinti juos tai – parodyti, kad tau tikrai rūpi jų problemos ir kad tu nori jiems padėti. Tai nuoširdumas, rūpestis ir pagalba....*“ (S1) „...*pirmiausia svarbu ryšys, kad žmogus tave priimtų, kad suprastų, kad tu iš tikrųjų nori padėti... „Jeigu su žmogum sukuri ryšį ir tu tikrai jauti sąžiningai norą padėti tai stengiesi kaip tik gali.*“ (S4). Pažymima, kad šeima supranta, jaučia ar jam pagalbą teikiantys darbuotojai, nuoširdžiai nori jam padėti. Todėl jausdamos socialinių darbuotojų abejingumą, šeimos pagalbos nepriima, su jais elgiasi grubiai, atstumiančiai: „...*nes prieš tai kur buvo socialinis darbuotojas, visiškai nebuvo jokio ryšio, jinai atsisakydavo bendrauti, jinai nepagarbiai elgdavosi su socialiniu darbuotoju, nesutikdavo nei gydytis, nematydavo jokių problemų savyje, o pasikeitus socialiniam darbuotojui, tiesiog labai viskas, visai kita linkme pradėjo darbas vykti*“ (AV1) „...*socialinei darbuotojai pakeitus bendravimą su šia šeima, parodytus pagarbą, jų išklausius... ryšys susitvarkė.*“ (AV2). Galima daryti išvadą, kad darbuotojo turimos kompetencijos, asmeninės savybės bei empatija yra svarbūs šeimos motyvacijos bei įgalinimo aspektai. Šias savybes turintys darbuotojai gali parodyti šeimai rūpestį, bendrauti taip, kaip to reikia šeimai, atsižvelgiant į individualius poreikius.

Anot tyrimo dalyvių, pačios **žmonių asmeninės savybės, lemia pagalbos priėmimą**. Kai kurios šeimos yra dažnai arba nuolat agresyviai nusiteikusios. Bendraujant su socialiniu darbuotoju ir atvejo vadybininku, konfliktuoja, nepagarbiai elgiasi, įžeidžia, psichologiškai smurtauja ir net kelia grėsmę gyvybei. Tačiau nepripažįsta savo netinkamo elgesio, nejaučia gėdos, niekuomet neatsiprašo. Tuo tarpu yra šeimų, kurios po konfliktinės situacijos nusiraminę ar išsiblaivę, pajaučia gėdą dėl savo netinkamo elgesio ir atsiprašo darbuotojų, kuriuos įžeidė. „...*jie ir atsiprašo, ...kad ir neblaivūs būna, bet pas juos maisto būna pilna, namuose būna tvarkinga, bendravimo kultūra... jie rodo pagarbą. O tarkim, tie jauni, kur dabar jau tarkim jaunimas turi šeimų, jaunos šeimos, tai nu jie yra kitoki, jie jau yra nevaldomi ir jie išgėrę dar labiau agresyvūs ir namų buitis tada būna baisi. Apie maistą ir ten kažkokias sąlygas kalbėti iš viso neįmanoma, o bendravimo kultūra tai yra baisi.*“ (S1) „*Dar galiu pasakyti, kad kaimo žmonės kitokie, jie kitaip mane priima, jie ir atsiprašo, jaučia patys kaltę, kad neišeina kitaip, kad nesitaiso ar būna girti iškolioja tai išsiblaivę atsiprašo, o va ... tie miesto žmonės baisūs ir*

jokios savo kaltės nemato tik aplinkui visus kaltina. Čia dar nuo žmogaus savybių labai priklauso...” (S3). Svarbu paminėti, kad asmenys, kurie yra nusiteikę priešišškai, nejaučiantys pagarbos kitam asmeniui, nematantys savo elgesio kaip netinkamo, vargu ar pradės priimti pagalbą iš kitų.

Tyrimas atskleidė, kad **socialinio darbuotojo gebėjimas išvelgti ir parodyti šeimos stipriąsias puses** yra veiksminga įgalinimo priemonė. Svarbu, kad socialinis darbuotojas dirbantis su šeima, kalbėtų ne tik apie problemas ir jų sprendimo, bet ir prisiliestų prie šeimos kasdieninio gyvenimo aspektų, kurie yra svarbūs šeimai: „Dabartinė socialinė darbuotoja atvažiavusi kalba ne tik apie kylančias šeimos problemas, kalba apie kasdieninius rūpesčius, buitinius dalykus, pasižiūri atvažiavus tarkim, paslaugos gavėjos šiltnamį, gali nueiti pasidžiaugti jos auginamomis vištomis, katėmis, šunimis, gėlynais kažkokiais tai, vaiko kažkokiais pasiekimais...” (AV1). Galima teigti, kad socialinis darbuotojas, turintis profesinių savybių išvelgti šeimos stipriąsias savybes, ją išklaudyti, gali pasiekti šeimos pagalbos priėmimo bei efektyvių darbo rezultatų.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad yra svarbus **atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo skiriamas dėmesys ir laikas bendravimui su šeima**. Skiriamas laikas bendravimui, šeimos išklausymui, įsiklausymui į jai svarbius dalykus, padeda sukurti bei palaikyti ryšį: „...jo bendravimas su šeima... Jinai turi labai daug gėlių ir jai labai svarbu tos gėlės... galima sakyti su kiekviena supažindina gėlę, ir pasako kas joje per savaitę pasikeitė.... tu turi jas (šeimas) išklaudyti. Ir turi visą šitą pokalbį pabaigti iki galo, na tai jai labai svarbu.. juos reikia išklaudyti ir pusvalandį, bet reikia išklaudyti, ir vat tas vat ryšys susitvarkė“ (AV2). Galima daryti išvadą, socialinis darbuotojas, siekdamas užmegzti ir kurti ryšį su šeima, turi kalbėti ne tik apie pagalbos priemones, tačiau ir apie dalykus, kurie yra svarbūs šeimai, net jei jie nesusiję su pagalbos plane numatytomis priemonėmis.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad **reikalingas laikas, kad šeima suprastų poreikį keistis ir priimtų pagalbą**. Pradėjus taikyti atvejo vadybą šeimai, dažnai socialiniai darbuotojai susiduria su priešiška šeimų reakcija, jiems sunku į šeimą įsileisti svetimą žmogų, todėl reikalingas laikas, kad pažintų socialinį darbuotoją, suprastų jo ketinimus bei priimtų pagalbą: „Laikas, geriausiai yra laikas, nes kai pradedi dirbti su šeima tai iš pradžių tik tai, kad tu juos lankai ir tik su jais bendrauji, o tam, kad kažkiek tai jį įgalinti ir kažkiek, kad suprastų, kad nori kažką tai keisti tai tam reikia laiko... Reikia laiko, kad jie suprastų, kad mes jiems iš tikrųjų norim padėti... su laiku suvokia, kad jiems iš tikrųjų reikia kažką tai daryti, kad būtų kitaip nei yra... kol jie su tuo susitaiko, kad vis tiek kitaip nebus, ir tas socialinis darbuotojas lankysis jų šeimoje, kad vis tiek dirbs atvejo vadybininkas, kad bus tie posėdžiai atvejo nagrinėjimo ir kai jau jie supranta, kad kitaip nėra, tada jau truputį būna lengviau dirbti. Tai tas būna kažkas po pusės metų... būna

sunkiausiai kol „prisijaukini“ šeimą“(S1) „Taip, reikia laiko viskam.“ (S3). Galima daryti išvadą, kad šeimai reikia laiko, kurio metu ji suprastų darbuotojo ketinimus bei misiją. Tam reikia socialinio darbuotojo pastangų bei kantrybės.

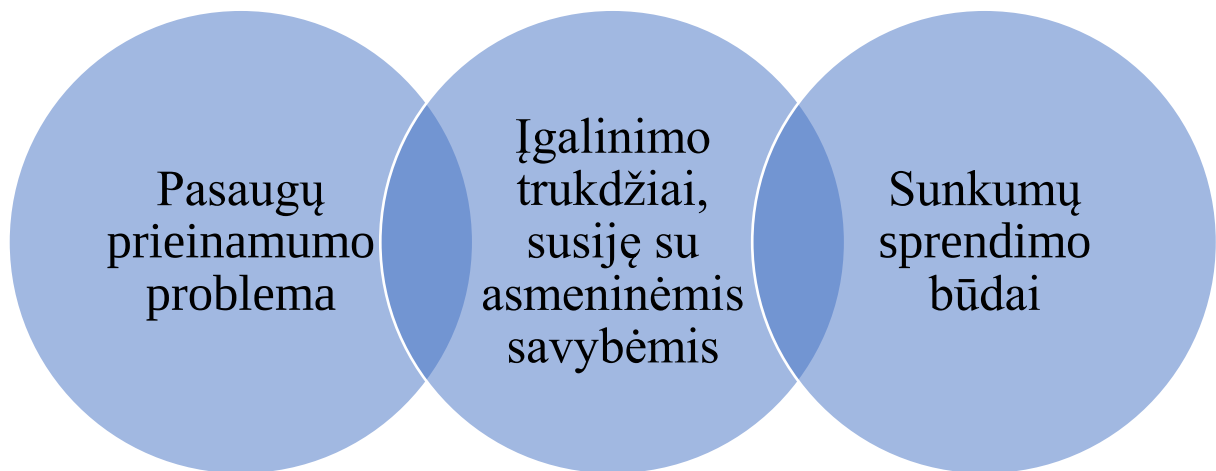
Tyrimo dalyviai atskleidė, kad teikiant pagalbą šeimoms, dažnai tenka įtraukti **bendruomenę, šeimos artimuosius**, kurie vieningai su socialiniu darbuotoju siekia padėti šeimai spręsti problemas. Artimieji įtraukiami, kad emociškai veiktų šeimą, kad dėl jausmų jiems, šeima pradėtų daryti sprendimus savo gyvenime: „... ieškojom pagalbos ir iš suaugusių vaikų, iš senelių..“ (S3) „...aš jam išdėščiau mergaitės visą pokalbį ką ji su manimi kalbėjo. Jisai labai verkė... gal ant kitos ... jis atėjo pas mane ir sako, aš naktį nemiegojau, aš galvojau ir vis dėlto aš priimu sprendimą...kad koduot“ (S3) „Jeigu šeima turi giminaičių, senelių, bandau su jais bendrauti ir prašau, juos motyvuojau, kad palaikytų. Kai kurių seniūnijų seniūnai padeda. Kai jie nuvyksta į šeimą, būna ir rezultatas. Šeima kitaip žiūri kai atvyksta dar kitas asmuo ir ypatingai aukštas pareigas užimantis asmuo.“ (S2) „Dirbant įtrauki ir šeimos narius, draugus, kaimynus nu visą aplinką.“(S4). Galima daryti išvadą, kad bendruomenė, šeimos aplinka, artimieji yra reikalingi, kad šeima priimtų sprendimus spręsti problemas.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad **prevencinių renginių vykdymas**, padeda šeimoms keisti požiūrį, suprasti problemas: „...prevenciniai renginiai šiame įvyko mano seniūnijose visoms šeimoms, tam tikromis temomis: smurto, saugaus elgesio, tai tikrai galiu pasakyti, kad didžiulis plusas, nes mačiau, kad šeimos po renginių išėję diskutavo.“ (AV2) „...buvom suorganizavę trys socialinės darbuotojos būtent šitiem mūsų, priklausomybes turintiems žmonėms, šeimoms, pasišnekėjimą... visi mielai sutiko mus labai mielai priėmė...“ (S3) „... darbuotojos rengė prevencinius renginius tai ir dalijosi, kad veiksminga, duoda naudos.. turėtų karts nuo karto vykti...“ (S4). Galima daryti išvadą, kad socialiniai darbuotojai supranta prevencinių renginių naudą, skleidžia informaciją, kuri reikalinga šeimų problemų sprendimams pasiekti.

Tyrimas atskleidė, kad neužtenka pasiekti šeimos įgalinimo, išspręsti kylančias problemas, kad nutraukti atvejo vadybą. Tam, kad palaikyti pasiektą rezultatą, reikalinga **tęstinė pagalba šeimai**, kitaip šeima gali atkristi, grįžti prie ankstesnio gyvenimo: „Nuolatinė pagalba ir mūsų, ir kitų specialistų, tai psichologo, gydytojų... reikalingas nuolatinis motyvavimas... bet jei nenutraukiama atvejo vadyba ir socialinių paslaugų teikimas, nes jinai prašo jos nepalikti vienos, kadangi jinai nori turėti ryšį, žinoti, kad jinai turi nuolatinį palaikymą... kad jinai žinotų, kad šalia jos kažkas yra. Kitaip jinai bijo palūžti.“ (AV1) „Šios šeimos mes nepaleidžiam, nes reikalinga nuolatinė priežiūra ir motyvavimas“ (AV2) „Jiem reikia ištisai priminti, sakyti tą patį, mini, mini ir mini – ištisai, nes reikia diena dienoj važiuoti, sakyti ir sakyti.... kol lankai, žiūrai, tai dar stengiasi.“ (S3). Pažymima, kad pačios šeimos prašo jiems tęsti teikiamas paslaugas, juos palaikyti, nes patys bijo palūžti ir grįžti prie ankstesnio gyvenimo būdo.

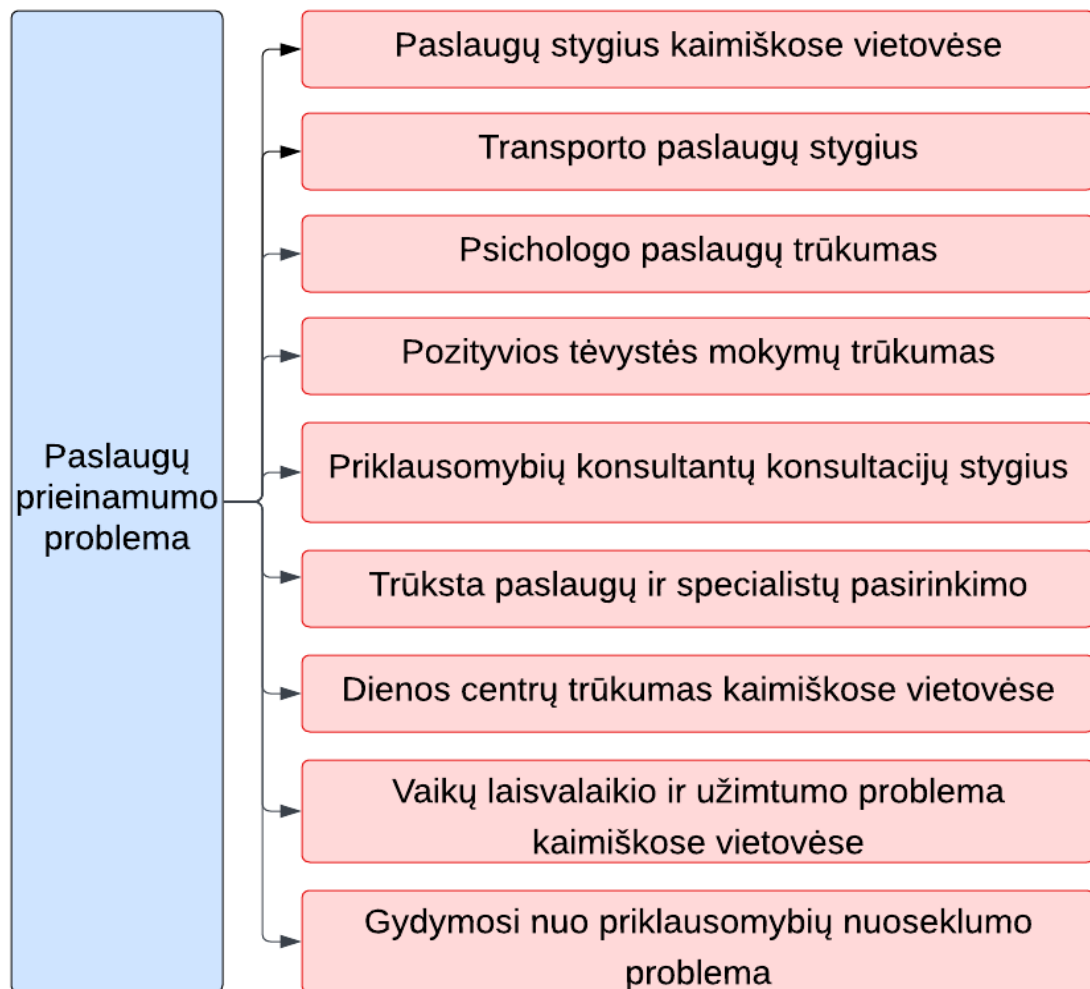
2.2.2. Sunkumai, kylantys dirbant su šeima ir jų įveika

Tyrimo metu buvo siekta atskleisti sunkumus, kylančius dirbant su šeima ir jų įveika. Išanalizavus tyrimo duomenis buvo išskirtos 3 kategorijos: paslaugų prieinamumo problema, įgalinimo trukdžiai, susiję su asmeninėmis savybėmis, sunkumų sprendimo būdai (14 pav., 3 priedas).



14 pav. Sunkumų, kylančių dirbant su šeima ir jų įveika, kategorijos.
Šaltinis: parengta autorės

Paslaugų prieinamumo problema. Tyrimas atskleidė, kad rajone vyrauja paslaugų prieinamumo problema, teikiant atvejo vadybą šeimoms (15 pav.).



15 pav. Paslaugų prieinamumo problemos, subkategorijos.
Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimas atskleidė, kad vyrauja ***paslaugų stygius kaimiškose vietovėse***. Organizuojant bei teikiant pagalbą šeimoms, atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai negali pasiūlyti paslaugų asmenims, gyvenantiems kaimiškose vietovėse, o vykti į miesto centrą, kur paslaugos užtikrinamos, asmenys neturi galimybių. Tai iliustruoja tyrimo dalyvių teiginiai: „*Trūksta paslaugų, kurias galėtų pasiūlyti šeimai. Ypač kaimiškose vietovėse. Kas gyvena rajono centre, tai paslaugas gauti yra truputėlį lengviau... psichologo paslaugos, vėlgi, praktiškai psichologai yra X mieste, X centre, į kaimiškas vietas nevažiuoja.... Mūsų rajonas yra be galo didelis, labai didelis kilometražas ir nėra galimybės vaikams gauti reikalingą pagalbą*“ (AV1) „...*paslaugų neprieinamumas kaimiškose vietovėse būtent.*“ (AV3) „*Trūksta tai paslaugų prieinamumo. Jos kaip yra mūsų rajone, bet kaimo vietovėse, gyvų konsultacijų pasiekti beveik neįmanoma... į Y seniūniją iš aplinkinių kaimelių X mieste pasiekti tai apskritai jiems neįmanoma.*“ (AV2), „...*kadangi mes gyvenam provincijoje, tai pas mus labai trūksta*

specialistų, infrastruktūra ta sudėtinga, todėl, kad nu žmonėm labai sunku pasiekti paslaugas.... Užimtumas tai tarkim, kaimo vietovėse nėra užimtumo vaikam, tarkim ir nedirbantiem tėvam. Nu trūksta tokių dalykų.“ S1 „Dar paslaugų trūkumas, prieinamumas nes sunku užtikrinti paslaugas kaip psichologo, priklausomybių, kai jų nėra šeimos artimoje vietoje kur jie gyvena.“ S2. Viena tokių priežasčių, kad šeimos neturi kur palikti mažamečių vaikų, tam, kad vykti iki paslaugų miesto centre. Kaip teigia tyrimo dalyviai, atstumai tarp gyvenamosios vietos ir paslaugų yra dideli: „Pozityvios tėvystės“ mokymai tik tai, kad jie būna labai retai ir pavyzdžiui, kaimo žmonėm yra sunku, jeigu būna vakare tai sunku, nes ir vaikai mažamečiai. Jie neturi kur palikti, neturi kaip atvykti į mokymus. Ir labai sunku įtraukti į tuos mokymus, irgi labai sudėtinga.“ (S1). Galima daryti išvadą, sunkiau įgalinti šeimas, kurios gyvena kaimiškose gyvenvietėse, todėl, kad nėra galimybių jiems užtikrinti reikiamų paslaugų. Žmonės neturi transporto atvykti iki paslaugų, kurios vyksta mieste, taip pat neturi kur palikti mažamečių vaikų. Svarbu paminėti, kad šeimos yra motyvuotos, jos nori keisti savo gyvenimą, sutinka su siūloma pagalba, tačiau netenka šios galimybės dėl gyvenamosios vietos, kuri yra nutolusi nuo miesto, kur vyksta paslaugų teikimas.

Tyrimas atskleidė, kad specialistai, teikiantys paslaugas šeimoms, susiduria su **transporto paslaugų stygiaus** problema. Jeigu yra organizuojamos paslaugos šeimai, jos vyksta atokiau nuo šeimos gyvenamosios vietos. Kadangi šeimos pačios neturi transporto, o susisiektas tarp gyvenviečių yra neužtikrinamas, šeimoms nepavyksta pasiekti tam tikrų paslaugų: „Dauguma mūsų klientų neturi transporto ir jie tiesiog neturi su kuo atvykti iki psichologo... priklausomybių ligų konsultantas, vėlgi reikia atvažiuoti, o nemokamo transporto paslauga yra labai ribota ir tokių galimybių nėra, kad paslaugos gavėjų atvežtumėm iki paslaugos... nėra kas juos atveža iki šio centro ir kas juos parveža į namus.“ (AV1) „...trūksta ... transporto, nes jie neturi už ką atvažiuoti.“ (AV2) „...nėra tos pavėžėjimo paslaugos būtent po darbo valandų... iš kaimo niekaip negali žmonės atvažiuot. ...kas neturi savo transporto priemonės tai labai sudėtingas paslaugų prieinamumas...“ (AV3) „... mūsų įstaigos transportas vienas ir jį gauti tam tikrai dienai ir labai sunku.“ (AV2) „... transportas joks nevyksta arba vyksta retai ir nepatogiu laiku.“ (S1) „...kiša koją vykimas ... jiems nuvykti ir parvykti...susisiekimai labai blogi..“ (S3). Galima daryti išvadą, kad socialiniams darbuotojams pavykus motyvuoti šeimą lankyti tam tikras paslaugas, siekti pagalbos plane numatytų veiksmų, transporto paslaugos trūkumas užkerta tam kelią ir šeimai būna sunku padėti. Rajone turi būti užtikrinamos transporto paslaugos, geresnis susisiekimas.

Tyrimas atskleidė, kad rajone yra **psichologo paslaugų trūkumo** problema. Šeimoms, patiriančioms sunkumus, viena svarbiausių yra psichologų paslauga, tačiau šeimoms jos užtikrinti negali, kadangi trūksta pačių psichologų: „...labai trūksta specialistų... Psichologai

ne prieinami, ne tik tai suaugusiųjų, bet ir vaikų...“ (S1) „Medicininis psichologas yra tik poliklinikoje, vėlgi laukia eilės mėnesį kol ateis, tai irgi be galo sunkina šitas dalykas...“ (S3) „Dar paslaugų trūkumas, prieinamumas nesunku užtikrinti paslaugas kaip psichologo,... kai jų nėra šeimos artimoje vietoje kur jie gyvena.... Net ir psichologo trūksta paslaugų.“ (S2). Psichologų konsultacijos nėra prieinamos visoms šeimoms, kadangi ne visi gali atvykti į konsultacijas dėl tos pačios transporto trūkumo paslaugos: „...kas neturi savo transporto priemonės tai labai sudėtingas paslaugų prieinamumas...“ (AV3). Galima daryti išvadą, kad rajonas neskiria pakankamai investicijų į reikiamų specialistų pritraukimą ir jų pasiekiamumą. Svarbu paminėti, kad paslaugos yra reikalingos ir turi būti pasiekiamos šeimoms, kitaip atvejo vadyba yra bereikšmė. Tai vienas iš paslaugų svarbių principų.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad **trūksta pozityvios tėvystės mokymų**, kurie taip pat svarbūs teikiant pagalbą šeimai. Tyrimo dalyviai teigė, kad trūksta šių mokymų ir ne visoms šeimoms jie prieinami dėl tos pačios atstumo ir transporto trūkumo problemų: „Trūksta Pozityvios tėvystės mokymų, nes pas mus jie būna retai, ne visiems ne visi gali dalyvauti kas iš kaimiškų vietovių, atokūs kaimai, nėra tos pavėžėjimo paslaugos būtent po darbo valandų, nes „Pozityvios tėvystės“ mokymai vyksta po darbo valandų tai iš kaimo niekaip negali žmonės atvažiuoti.“ (AV3) „Pozityvios tėvystės“ mokymai tik tai, kad jie būna labai retai ir ... jeigu būna vakare tai sunku, nes ir vaikai mažamečiai. Jie neturi kur palikti, neturi kaip atvykti į mokymus. Ir labai sunku įtraukti į tuos mokymus, irgi labai sudėtinga.“ (S1). Pažymima, kad paslaugos vyksta, tačiau ne pagal asmenų poreikį, per retai. Taip pat, paslaugos tampa neprieinamos dėl laiko, kuriuo jos yra vedamos, kadangi žmonėms nėra sąlygų į jas atvykti ir vėliau grįžti į namus.

Tyrimas atskleidė, kad rajone trūksta **priklausomybių konsultantų konsultacijų**, kurios reikalingos šeimoms, kurios susiduria su priklausomybėmis: „...priklausomybių konsultantų labai trūkumas yra.“ (AV2). Svarbu paminėti, kad šeimoms atvejo vadyba taikoma dėl turimų priklausomybių. Priklausomybių konsultantų konsultacijos yra vienas svarbiausių pagalbos priemonių šioms šeimoms. Todėl neužtikrinant šių paslaugų, šeimoms nesuteikiamos pagalbos galimybės ir priemonės. Šeimos pasmerktos negauti pagalbos.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad **trūksta paslaugų ir specialistų pasirinkimo**, organizuojant paslaugas šeimoms, kadangi nėra specialistų, kuriuos būtų galima pasirinkti. Ne visada tarp psichologų, pozityvios tėvystės konsultantų ir šeimų atsiranda ryšys. Šeimos palankę konsultacijas, atsisako į jas eiti toliau, nes nenori susidurti daugiau su tuo pačiu specialistu, tačiau nukreipti į tokius pačius mokymus, konsultacijas, bei pas kitą specialistą, nėra galimybių: „... trūksta... paslaugų ... pasirinkimo, pakeisti specialistą nėra... kai klientai neranda ryšio su tam tikru specialistu ... būtų pakeičiamas mokymųsi specialistas kažkokiu kitu.

Nes normalu, kad vieniems vienas įdomiai pasakoja, kitiems kitas įdomu. Tokio pasirinkimo čia kaip ir nėra tai ir vienas iš trikdžių. .. Ateina į konsultaciją vieną kartą ir sako „ne, netinka“. O kito pasirinkimo nėra....“ (AV2) „... kartais mes girdime, kad neisiu pas tokį ir tokį psichologą, nes jis nesilaiko etikos ar dar kažkas nepatinka... tuomet vėl gi jie atsisako paslaugų.“ (AV1). Galima daryti išvadą, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai tampa bejėgiais organizuojant pagalbą šeimai ir įgyvendinant priemones, numatytas pagalbos plane, kadangi specialistai įžvelgia bei supranta reikiamas pagalbos priemones šeimoms, tačiau visa tai ir lieka parašyta pagalbos plane, kadangi dėl paslaugų ir specialistų trūkumo, šeimos negauna jiems taip reikiamų paslaugų, kurios galėtų padėti keisti gyvenimą.

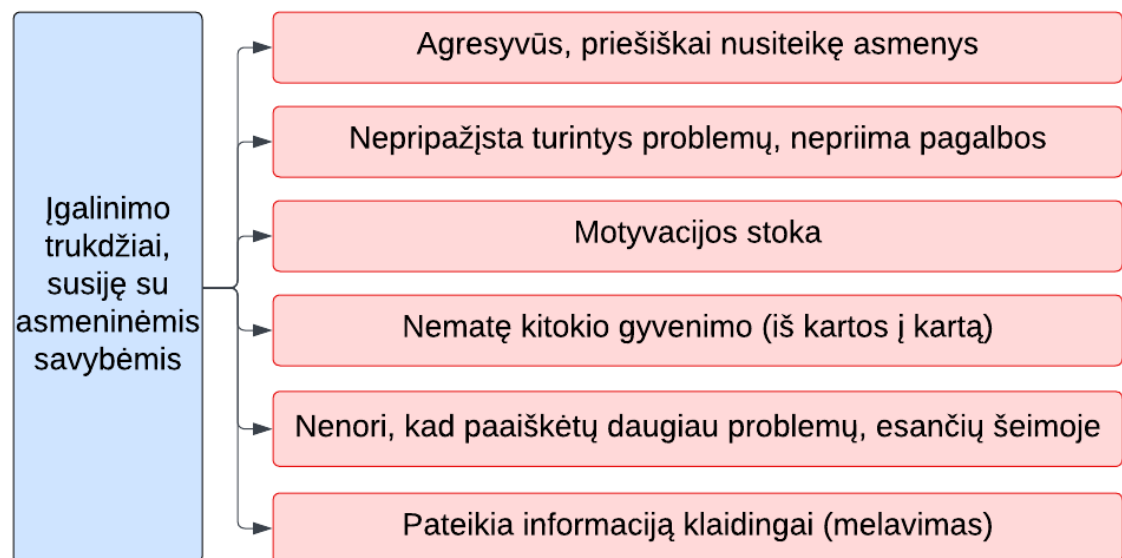
Tyrimas atskleidė **dienos centrų trūkumo kaimiškose vietovėse** problemą. Šie centrai yra svarbūs vaikų užimtumo užtikrinimui. Kaip teigia tyrimo dalyvės, dienos centrai vaikams reikalingi dėl jų užimtumo, socializacijos bei maitinimo paslaugų užtikrinimo: „...trūksta vaikų dienos centrų.... Jeigu, šeima labai gyvena skurdžiai, tai vaikų dienos centrai ne tik teikia vaikų užimtumą, bet ir pamaitina. Vėlgi, kaimiškų vietovių vaikai netenka galimybės lankyti vaikų dienos centrą, kadangi nėra kas juos atveža iki šio centro ir kas juos parveža į namus.“ (AV1) „Vaikai nelabai gali lankyti ir vaikų dienos užimtumo centrų, nes niekaip nesusiderina.“ (AV3). Galima daryti išvadą, kad Vaikų dienos centrų trūkumas, užkerta galimybę vaikams būti užimtiems, socializuotis. Taip pat vaikai negauna maitinimo paslaugos. Svarbu paminėti, kad šeimos, patiriančios sunkumus, dažnai neužtikrina vaikams jų poreikių, o vaikai, gyvenantys kaimiškose vietovėse, netenka galimybės lankyti dienos centrų, kurie jiems yra svarbūs.

Tyrimo dalyviai atskleidė **vaikų laisvalaikio ir užimtumo problemą kaimiškose vietovėse**. Vaikams, kurie gyvena kaimiškose vietovėse, trūksta užimtumo, užklausinės veiklos, socializacijos, todėl laisvą laiką leidžia prie telefonų, kompiuterių: „...trūksta ... būrelių kažkokių, užimtumo... ir vaikai netenka galimybės lankyti norimą būrelį....“ (AV1) „Vaikai nelabai gali lankyti ir vaikų dienos užimtumo centrų, nes niekaip nesusiderina. O jiems svarbu lankyti, kad būtų užimtumas, dabar jie grįžta po pamokų, grįžta į savo šeimas, kur nu nėra pakankamas užimtumas, jie visą sakysim laisvą laiką praleidžia kompiuteriuose, telefonuose, o vis tiek dienos centruose vyksta užimtumas, vaikai dalyvauja veikloj, socializuojasi, ko namuose nėra.“ (AV3) „...kaimo vietovėse nėra užimtumo vaikams...“ (S1). Vaikų užimtumas yra svarbus veiksnys, šeimų pagalbos procese. Specialistai tą supranta, tačiau neturi priemonių užtikrinti vaikų užimtumo. Galima daryti išvadą, kad reikalingas bendruomenės dalyvavimas, kuriant užimtumą vaikams. Taip pat situaciją padėtų spręsti mobilus darbas su vaikais ir jaunimu bei atviros erdvės.

Tyrimas atskleidė **gydymosi nuo priklausomybių nuoseklumo problemą**, kadangi yra svarbus šių paslaugų kuo greitesnis užtikrinimas. Tyrimo dalyviai pabrėžia, kad jie deda dideles

pastangas, nepertraukiamai, įvairiais būdais stengiasi motyvuoti asmenį gydytis priklausomybes ir pasiekę asmens apsisprendimo svarbu jiems kuo skubiau suteikti gydymo, psichosocialinės rehabilitacijos paslaugas: „... labai svarbu ... gydymosi nuoseklumas... tam tikro specialisto konsultacijos gauti čia ir dabar yra labai sudėtinga. ... Paskutinį kartą registravau žmogų, kuris išlaikęs 10 dienų negėręs, tai Vilniaus Respublikiniame priklausomybių centre yra vieta tik sausio mėnesio pabaigoje (po 2 mėnesių). Tai jam tikrai bus atkritis, šeima atkris...“ (AV2) „Dar būna kai priklausomybės tai reikia paslaugų tą dieną, kuo greičiau, o visur gi eilės, žmonės pasiryžta „koduotis“ kol prieina eilę jie neišlaukia, atkrenta. Turėtų būti momentiškos be eilių tokios paslaugos.“ (S2) „Medicininis psichologas yra tik poliklinikoje, vėlgi laukia eilės mėnesį kol ateis, tai irgi be galo sunkina šitas dalykas...“ (S3). Šiuo atveju laikas yra labai svarbu ir kuo ilgiau reikia laukti gydymo, tuo didesnė tikimybė, kad žmogus neišlauks, persigalvos. Pažymima, kad medikamentinio gydymo neužtenka ir reikalinga tęstinė psichosocialinė rehabilitacija. Mieste vykdomos priklausomybių konsultanto konsultacijos, anonimių alkoholikų konsultacijos, tačiau kaip atskleidė tyrimo dalyviai, jų neužtenka, vyksta ne visiems prieinamu laiku. Galima daryti išvadą, kad reikalingas dažnesnis ir nuoseklesnis bendravimas su šeima, laukiant gydymo.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai susiduria su **įgalinimo trikdžiais, susijusiais su asmenų asmeninėmis savybėmis** (16 pav.).



16 pav. Įgalinimo trikdžiai, susiję su asmenų asmeninėmis savybėmis, subkategorijos.

Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad dažnai susiduria su **agresyviais, priešišškai nusiteikusiai asmenimis**: „Yra labai nusiteikusių, labai priešišių klientų... Dažnai būna agresyvūs, priešišškai nusiteikę.“ (AV1) „...neblaivus, jis yra agresyvus...“ S3. Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai jaučiasi nesaugūs, bijo lankydami suaugusius šeimos narius jų namuose, ypačiai kai į šeimą vyksta vieni. Tyrimo dalyviai pažymėjo, kad jie patiria suaugusių šeimos narių nepagarbų elgesį, jie iškolioja, yra agresyvūs, o socialiniai darbuotojai neturi jokių apsaugos priemonių. Kyla tiesioginis pavojus socialinių darbuotojų gyvybei: „... jų elgesys su darbuotojais, nepagarbus elgesys, koliojimas, kartais netgi kyla pavojus gyvybei, kadangi eina socialinis darbuotojas į šeimą, jis neturi jokios apsaugos... tarkim būna klientai privartoję ar alkoholio, ar psichotropinių medžiagų kažkokių, tai šoka ir su peiliais, ir su kirviais, ir paleidžia šunis. Tai kyla tiesioginis pavojus gyvybei.“ (AV1) „Jie gi neprognozuojami... agresyvūs ir sakysim, net kartais bijom vykt pas jas, nes neaišku kokia būseną tų žmonių. Kartais net nežinai kokius žodžius vartot, kad neišprovokuot jų. Jie tiesiog pikti ant visų. Rėkia, neduoda žodžio pasakyt, veja iš namų, o būna ir neįsileidžia, net piktybiškai.“ (AV3) „... agresija klientų ir iškolioja mus būna ... ir ne tik tai, kad jie išgėrę būna, bet ir agresyvūs. Tu kvieti policiją, tą laiką tu turi nepalikti to vaiko ir likti šeimoje ko atvyks pareigūnai, ir tu turi galvot ir apie savo saugumą ir apie vaikų saugumą, kurie tuo metu būna namuose... tu nežinai ko tikėtis ir ko laukti. Tu neturi jokių apsaugos priemonių, tu negali niekuo pasinaudoti... Juo labiau, kad dažnai mes važiuojam vienos.“ (S1). Socialinių darbuotojų pagrindinė darbo funkcija vyksti į šeimą, kuri patiria sunkumus, ir ši funkcija kelia grėsmę jų sveikatai ir gyvybei. Socialiniai darbuotojai jaučia baimę, vykdamy pas agresyvius suaugusius šeimos narius. Jie bejėgiai išspręsti konfliktines situacijas, apsaugoti save. Dažnai agresyvūs suaugę šeimos nariai yra neprognozuojami.

Tyrimas atskleidė, kad pagrindinė priežastis, kodėl šeimos nepavyksta įgalinti, nes suaugę šeimos nariai **nepripažįsta turintys problemų ir nepriima pagalbos**: „...ir jie atsisako tiesiog, nepriima visiškai siūlomos pagalbos.“ (AV1) „... kaip dažnai būna, siūlai paslaugas, o šeima atsisako... šeimų atsisakymai priimti paslaugas, jiems teikiamą pagalbą...“ (S2). „... ne visi mūsų klientai pripažįsta turintys problemų,“ (S1). Tyrimo dalyviai atskleidė, kad problemos, su kuriomis susiduria šeima, priklausomybių turintiems šeimos nariams negali padėti, kadangi jie nėra patys priėmę sprendimo spręsti šią problemą. Jam tai įprastas ir normalus gyvenimas kiekvieną dieną vartoti alkoholį, nesupranta ir nepripažįsta jam ir jo šeimai daromos žalos, atsisako bet kokios siūlomos pagalbos taip pat jie nesupranta kokią žalą daro jų gyvenimo būdas vaikams. „...atsisako bet kokios siūlomos pagalbos taip pat jie nesupranta kokią žalą daro jų gyvenimo būdas vaikams. ... jie atsisako tiesiog, nepriima visiškai siūlomos pagalbos... žmogus nepriima siūlomos pagalbos, nesuvokia kokios yra pasekmės tarkim jo

netinkamo elgesio, tarkim turimų priklausomybių, kaip tai atsilieps tolimesniame gyvenime, ypač jų vaikų gyvenime“ (AV1) „...jie nemato tame problemos, nu pavyzdžiui, alus tai jiems atsigėrimas. Dažnai sako, nu kas čia tokio aš atsigėriau alaus. Bet tai kiekvieną dieną ir nuolat apsvaigęs... jie ir nepripažįsta“ (AV3) „...trūksta to klientų suvokimo, kad jie turi problemų ir noro kažką tai keisti. Jie dažniausiai nepripažįsta, kad turi priklausomybių, kad namuose yra netvarka, kad reikia susitvarkyti, kad reikia domėtis vaikų gyvenimu, paklausti jų kaip sekėsi mokykloje, galų gale, vaiką aprūpinti būtiniausiomis priemonėmis. Sako aš negeriu, o man čia tvarkinga ir viskas gerai.“ (S1) „100 ir viena priežastis kad nereikia jokių paslaugų. Girdi atsikalbinėjimus „man nereikia, aš neturiu priklausomybių“ arba „man niekas nepadeda, kokie čia specialistai“. (S2) „...nu jie nepripažįsta, nepripažįsta, kad čia problema, kad jisai alkoholas, ne nepripažįsta...“ (S3). Galima daryti išvadą, kad kol suaugę šeimos nariai nepripažįsta savo problemų, neigia jas turintys, tol sunku padėti. Todėl svarbu šiuos asmenis motyvuoti, kad priimtų sprendimą spręsti priklausomybės problemą.

Tyrimo dalyviai akcentavo **motyvacijos stoką**. Kad šeimos nenori kitokio, geresnio gyvenimo, finansinio stabilumo: *„tai kliento nemotyvuotas elgesys ir nenoras savo gyvenimą kurti geresnį, finansinę būklę gerinti. Motyvacijos stoka.... jiems iš tikro labai sunku išeiti iš savo komforto zonos...žmogaus nenoras eiti dirbti kai finansinė būklė yra sudėtinga.“ (AV2) „...atsisako bet kokios siūlomos pagalbos taip pat jie nesupranta kokią žalą daro jų gyvenimo būdas vaikams“ (AV1) „Jie nemato poreikio kažką keist, jie ir nenori... Jie nepripažįsta turintys problemą“ (AV3) „...norint kažką pasiekti, reikia ...,kad jie patys norėtų kažką keisti“ (S1) „...trūksta, šeimų motyvacijos, kad jie patys norėtų pasikeisti, kitaip gyventi... šeimų atsisakymai priimti paslaugas, jiems teikiamą pagalbą, tiesiog jų nenoras.“ (S2) „...pritrūksta motyvacijos... žmogus nenori eiti toliau...“ (S4) „...trūksta jų noro, jų motyvacijos.“ (S4). Pažymima, kad socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų turimos kompetencijos, profesinės savybės, noras bei siekis padėti šeimai, tampa neefektyvūs, nes šeimos nepripažįsta savo problemų, neturi motyvacijos, noro keisti savo įprastą, jiems normalų gyvenimo būdą.*

Tyrimas atskleidė, kad sunku įgalinti šeimų suaugusius asmenis, nes jie **nematę kitokio gyvenimo, gyvena taip iš kartos į kartą**. Vaikai užaugę kuria šeimas tokias, kuriose augo patys. Jiems jų turimi socialiniai įgūdžiai atrodo pakankami, todėl skiriamas laikas vaikams, domėjimasis jų gyvenimu, ugdymu, suaugusiems šeimos nariams atrodo taip pat yra pakankami: *„...ji tiesiog moteris neturėjo pavyzdžio kas ją mokytų nuo mažens... Yra paslaugos gavėjų, kurie patys yra jau gyvenę socialinės rizikos šeimose, jau yra kelinta karta ir jie net nėra matę kitokio gyvenimo ir jie net nesupranta, kad gali būti gyvenimas kitoks, gyvenimo sąlygos kitokios, kad vaikai gali turėti visai kitokią ateitį, gali siekti išsilavinimo, gali džiaugtis gyvenimu...(AV1) „Jie nemato poreikio kažką keist, jie ir nenori... Paprasčiausiai tai jie taip*

įpratę, čia jų toks gyvenimas ir jiems viskas yra normalu, net nesupranta, kad gali gyvent kitaip...“ (AV3) „...pasiekti kažko tai labai daug sunku, todėl, kad jie nematę kitokio gyvenimo“ (S1) „...paskui paslaugas žiūrėk jau teiki tiems buvusiems vaikams, kurie jau pilnamečiai ir susilaukė savo vaikų... Bet didžiausia problema, kad jie taip gyvena, čia jų gyvenimas. Dažniausiai jau iš kartos į kartą. Jei neturi socialinių įgūdžių, tai jų gi niekad ir nebuvo, šeima nematę, kad gali būti kitaip. Alkoholis vėl, jei visa giminė taip gyveno... jiems tai normalu“ (S2) „Nes tai jų gyvenimas... jiems taip gerai... jiems jų gyvenimas yra normalus ir geras jiems... ir įtikinti apie kitokį gyvenimą kai jie nieko kito nematę, nu patikėkit – sunku, neįmanoma.“ (S4). Svarbu paminėti, kad suaugę šeimos nariai gyvena jiems įprastą gyvenimą, kurį gyveno jų tėvai. Jie neskiria daugiau dėmesio savo vaikams, nei jiems skyrė jų tėvai. Nesaikingai vartoja alkoholį, nes tokį pavyzdį matė iš savo tėvų. Ir socialinis darbuotojas tampa svetimšaliu, pasikėsinančiu į jų šeimos „gerbūvį“. Jiems jų gyvenimas yra priimtinas ir normalus, be problemų.

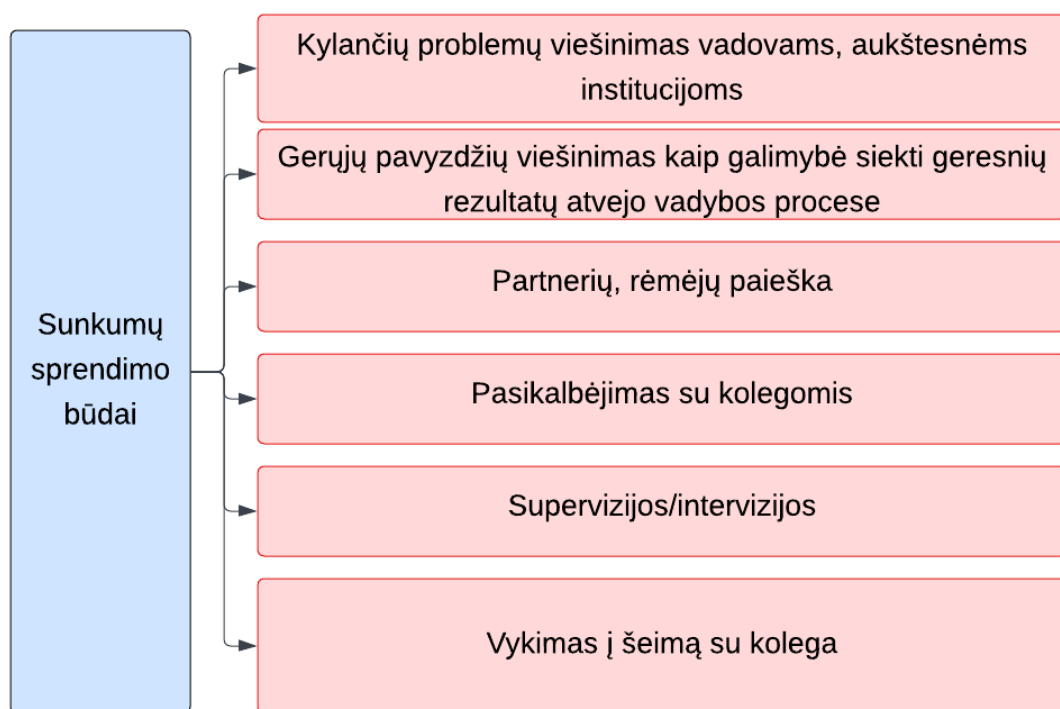
Tyrimas atskleidė, kad šeimos atsisako paslaugų, nepriima socialinio darbuotojo, kadangi **nenori, kad paaiškėtų daugiau problemų, esančių šeimoje**. Kaip teigia tyrimo dalyviai, atvejo vadyba pradedama dažniausiai dėl vienos problemos, tai yra smurto šeimoje, alkoholio vartojimo ar kt., tačiau pradėjus lankytis šeimoje, paaiškėja, kad šeima turi daugiau problemų. Šeimos bandydamos apsaugoti save, kad socialinis darbuotojas ar kiti asmenys, nesužinotų realios situacijos ir nepaaiškėtų daugiau esamų problemų: „...tai jie turi daug tų problemų... bijo, nes žino, kad tų problemų daug, čia buvo tik pradžia ir kai pradės pas juos važinėti tai jie sužinos, nu, kad yra dar blogiau nei kaip atrodo ir dėl ko pradėta taikyti atvejo vadyba.“ (S1). Pažymima, kad skiriant daugiau laiko šeimai, bendravimui, pamatoma daugiau problemų su kuriomis susiduria šeima. Dažnai, suaugę šeimos nariai to vengdami, šalinasi socialinio darbuotojo, vengia jo lankymosi šeimoje, atsisako paslaugų, jų nepriima. Galima daryti išvadą, kad suaugę šeimos nariai supranta, turintys daugiau problemų, tačiau nenori keisti savo gyvenimo, o socialinis darbuotojas jas išvelgęs, taikys priemones, kad padėti šeimai spręsti išvelgtas problemas.

Tyrimas atskleidė, kad **socialiniai darbuotojai susiduria su šeimų klaidingos informacijos pateikimu, melavimu**. Jie klaidingai informaciją apie save pateikia ne tik socialiniams darbuotojams, tačiau būna situacijų, kai socialinio darbuotojo ir šeimos pokalbį, asmenys vėliau (pvz., atvejo vadybos posėdyje) pateikia visai kitaip, iškraipę informaciją. Socialiniai darbuotojai akcentuoja, kad dėl to jaučiasi nesaugūs, nes šeimos pateikia informaciją, taip kaip nori jie, o socialinis darbuotojas neturi kaip įrodyti kaip informaciją pateikė iš tikrųjų: „Tarkim, kai važiuoji viena, tu sakai jiems vieną, o jie moka iškraipyti tą informaciją. Tai irgi to saugumo nėra vien dėl to, kad jie dažnai nori girdėti tai ką jie nori

girdėt. Bet tu jiems sakai vieną, o jie pasako pagal save ir gali nukentėt. Ir tarkim, kaip apsaugot save, ir kaip įrodyt, kad tu taip nesakei.“(S1) „...šeima meluoja...“ S2 „...jie yra linkę meluoti“(AV1). Galima daryti išvadą, kad suaugę šeimos nariai tikslingai meluoja, iškraipo informaciją, nes nenori, kad būtų pripažinta, jog buvo neblaivūs, kuomet socialinis darbuotojas lankė, ar atskleista, kad neįvykdė tam tikrų užduočių, priemonių, kurios buvo nurodytos.

Įgalinimo trukdžiai, kuriuos patiria socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai yra vieni su kitais susiję. Ir gali būti, kad vienos šeimos nepavyksta įgalinti dėl to, kad nematę kitokio gyvenimo ar, kad trūksta paslaugų, tačiau yra šeimų, kurių nepavyksta įgalinti dėl daugiau nei vienos ar net visų subkategorijų, išskirtų aukščiau.

Tyrimas atskleidė, kaip socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai **sprendžia sunkumus** (17 pav.).



17 pav. Sunkumų sprendimo būdai, subkategorijos.

Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai, kylančius sunkumus sprendžia įvairiais būdais. Vienas jų, **kylančias problemas viešina vadovams, aukštesnėms institucijoms**: „Tai yra vis viešinama... Šiaip tai mes viešiname, išsakome ir vadovams. Mes sakome vadovams, teikdami ataskaitas vyriausybei ir nurodome šias problemas. Nu, kad visi žinotų, aukštesniam lygmenyje, nu nes tik jie gali spręsti šitas problemas“ (AV1) „...dabar viskas pajudėjo, nes buvo susitikimas su mūsų administracija... Problemas reikia viešinti.“ (AV2). Galima daryti išvadą, kad socialiniai darbuotojai ir atvejo

vadybininkai supranta problemų viešinimo svarbą, kad tokiu būdu gali būti sprendžiami sunkumai, su kuriais specialistai susiduria. Supranta tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą, siekiant išspręsti problemas.

Tiriamieji atskleidė, kad mato šeimų ***gerųjų pavyzdžių viešinimą, kaip galimybę siekti geresnių rezultatų atvejo vadybos procese***. Jie mano, kad reikia viešai kalbėti, įtraukti žiniasklaidą, rengti švietimo programas, kad parodyti, kaip gali keistis suaugę šeimos nariai, pasiekti geresnio gyvenimo, išsprendę problemas: „*Aš manau švietimo programos, ta pati žiniasklaida. Rodyti ne kaip geria, mušasi, koliojasi ir kviečiasi žurnalistus dėl pabėgusių vyrų, žmonių ar skolų, bet rodyti kaip žmonės išsikapsto iš problemų, kaip pradeda gyventi normalų gyvenimą. Viešinti geruosius pavyzdžius. Ir aplamai parodyti kas tai normalus gyvenimas. Viešinti viską, viešinti daugiau kas gera, taip sakyčiau. Aišku, ir mūsų socialinių darbuotojų įvaizdį gerinti. Nes dažnai, mes jiems nesam pavyzdys, kad ir kaip bebūtų gaila.*“ (S2). Pažymima, kad viešinimas atlieka svarbų vaidmenį. Ir tam tikros žiniasklaidos laidos atlieka priešingą funkciją, nes suaugę šeimos nariai televizijoje mato panašiai gyvenančius asmenis, turinčius panašias problemas. Todėl jiems pripažinti savo problemas tampa dar sunkiau. Gerųjų pavyzdžių viešinimas, parodymas kaip šeimos, išsprendusios savo problemas, pasiekę geresnio gyvenimo, gali pasiekti, kad šeima pripažintų savo problemas ir norėtų geresnio gyvenimo kaip iš gerojo pavyzdžio. Svarbu paminėti, kad socialinio darbuotojo įvaizdis visuomenėje turi būti aiškiai apibrėžtas ir visiems vienodai suprantamas bei gerbiamas, kitaip užmegzti kontaktą su šeima, siekti kad ji įsiklausytų į darbuotoją, nepavyks.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai ieško rėmėjų, partnerių, kad išspręsti trūkstamų paslaugų ir šeimų sunkios materialinės būklės problemas. Psichologų konsultacijas, priklausomybių konsultantų ir kitus reikalingus mokymus kitose, ne būtinai socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, kituose rajonuose, projektus vykdančiose institucijose. Ieško rėmėjų, kurie galėtų paremti finansiškai, kad užtikrinti mokamas paslaugas, kurios yra reikalingos autizmo spektro sutrikimų turintiems vaikams: „*Kartais ieškom rėmėjų, nes yra žmonių, kurie labai skurdžiai gyvena tai jiems reikalinga materialinė parama...Tiek socialinių būstų nėra... šeima neturėjo kur gyventi tai socialinė darbuotoja per rėmėjus surado žmones, kurie sutiko nupirkti kaimiškoje vietovėje būstą. ... turėjom kur berniukas autistas, jį ramino vanduo, tai irgi buvo surasti rėmėjai baseinui ... žmonės aukėjo pinigus, kad berniukas galėtų keletą metų baseiną lankyti...Dažnai reikia materialinės paramos ir ta pati avalynė, drabužiai, maisto produktai ...bandom ieškoti kitur paslaugų, nes mus yra labai aktualu, kad būtų nemokamos paslaugos klientams. Skambinam kolegoms į kitus rajonus, klausiamo galimybių ar yra galimybė pasiūlyti klientams kažkokias paslaugas.*“ (AVI) „... bandome ieškoti alternatyvų, skambinamės netgi į kitus rajonus, ieškome galimybių.... pasitelkiame ir

moterų krizių centrą ir priklausomybių konsultantus iš užimtumo tarnybos... nu vis tiek randame, bet reikia labai ieškoti...pavyzdžiui mano moterims kelioms reikėjo psichologo nuotolinės konsultacijos ir mūsų psichologė neišgali priimti tai mums konsultacijas dabar teikia Alytaus moterų krizių centro psichologė... per jų projektą mes vienai klientei sudėliojom visas specialistų konsultacijas, visas... tiek psichologas, tiek priklausomybių konsultantas ir dar yra kažkokios tai paskaitėlės, vat kaip ir sakiau, reikia jų daugiau dėl žmogaus išėjimo į darbą paruošimo. Tai ji visus lanko.“ (AV2). Galima daryti išvadą, kad rajone dirba kompetentingi ir savo darbui atsidavę asmenys, kadangi įvairiais būdais ieško išeičių kaip suteikti pagalbą šeimoms, kai rajonas, socialines paslaugas organizuojančios organizacijos, to neužtikrina. Svarbu paminėti, kad paslaugos yra būtinos šeimoms, patiriančioms sunkumus. Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai ieško informacijos, įvairių būdų, kreipiasi į kitas savivaldybes, įstaigas, kad šeima gautų jai reikiamas paslaugas.

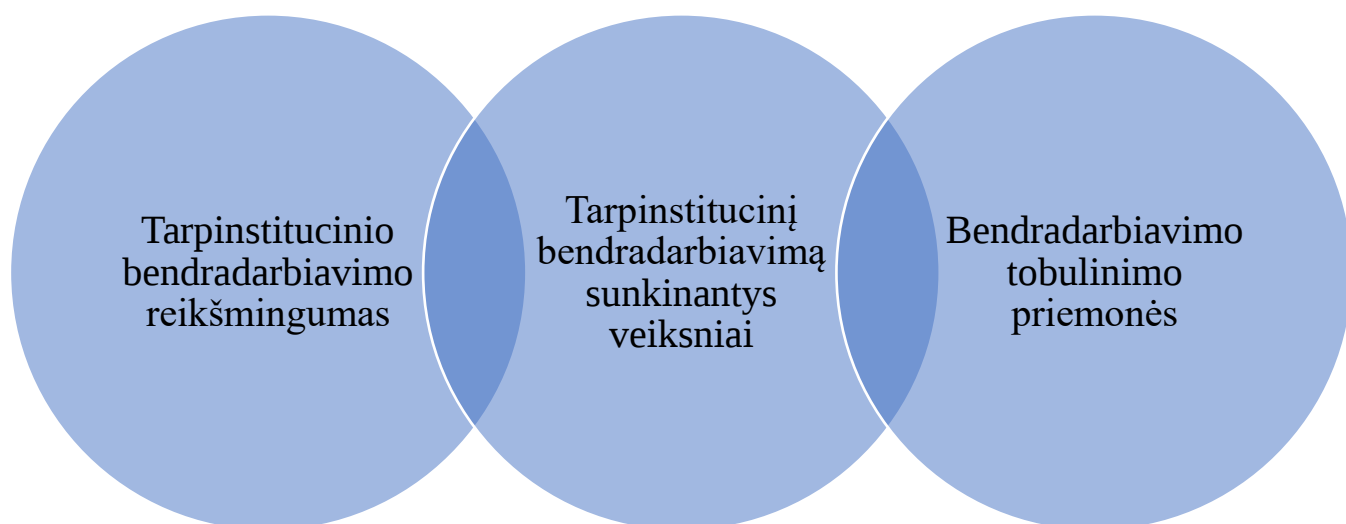
Tyrimas atskleidė, kad **pasikalbėjimas su kolegomis** yra itin svarbus problemų sprendimo būdas. Dažnai socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai jaučiasi beviltiškai, kai negali šeimos motyvuoti spręsti problemas. Jaučiasi nesaugiai, dirbdami su agresyviais klientais, todėl grįžę po šeimų lankymo, susirenka pasikalbėti, išsipasakoti ir pasitarti vieni su kitais: „...grįžtam po šeimų lankymo į kabinetus, pasikalbam su kolegom, su atvejo vadybininkėmis, su socialinėmis darbuotojomis...Tai vat tas problemas ir sprendžiam dažniausiai tarp kolegų pasikalbam „ką tu darytum tokiu atveju, o ką tokiu“, nu vis tiek, kaip yra tas posakis, dvi galvos geriau nei viena, tai tu vienaip matai tą situaciją, o kitas iš šalies mato kitaip. Ir paprastai, tas kuris iš šalies, jis truputį adekvačiau vertina viską, nes kai būna kažkokių tarkim sudėtingų situacijų, tai tu emocionaliai reaguoji ir sunku kažką tai priimti kažkokių protingus sprendimus. Būna jau iki tiek. Tai labai gerai, kad mes galim viena su kita pasitarti.“ (S1). Todėl neatsitiktinai tyrimas išryškino **supervizijų ir intervizių** svarbą, kad darbuotojai galėtų išsikalbėti, pasidalinti jiems kylančiomis problemomis: „Supervizijos būna, intervizijos. Kaip mes įvardijam – išsiventiliuojam.“ (S1) „...kalbam per supervizijas ir intervizijas...“(S3) „...dažnai per supervizijas, intervizijas keliam tokius klausimus ir sprendžiam kaip vieną ar kitą šeimą, priklausomai nuo jos problemų, bendravimo ypatumų, galėtumėm pasukti ta linkme, kuria norime, kad ji pasisuktų. Kaip būtų galima įkalbėti.“(S4). Pažymima, kad siekiant išvengti darbuotojų profesinio perdegimo, institucijose svarbia dalimi turi tapti intevizijos ir supervizijos.

Tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų nesaugumą, kai vyksta lankyti šeimas, galėtų išspręsti **vykimas į šeimą su kolega**. Tuomet ne tik saugiau būtų dėl agresyvių klientų, bet ir pateiktą socialinio darbuotojo informaciją galėtų patvirtinti vykstantis kartu kolega: „...stengtis važinėti ne vienai. Stengtis, kad kažkas būtų kartu... Ir viskas yra gerai, kai tarkim

girdėjau ir aš, ir atvejo vadybininkė, kad buvo pasakyta, kitaip, nes šeima teigia kitaip, padarę savo išvadas, ir neduoda net pabaigti sakinio. Tai vat tik tai lankymas šeimose dviese, kad tavo žodis nebūtų vienos, o dar galėtų kažkas paliudyti...geriau vienai nevažiuoti... paprašyti, kad kolegę vyktų kartu...” (S1). Svarbu paminėti, kad darbuotojų sveikatos ir saugos užtikrinimas turi būti kiekvienos institucijos svarbiausiu prioritetu. Darbuotojai turi būti susipažinę su saugos instrukcijomis, galiojančiomis įstaigoje, tačiau kai socialinis darbuotojas palieka įstaigos automobilį ir įžengia į suaugusio šeimos nario privačią teritoriją, saugumo zona pasibaigia. Tam, kad socialinis darbuotojas jaustųsi saugiau, kartu vyksta kolega, tačiau tyrimas atskleidė, kad taip vyksta ne visada. Todėl siekiant, užtikrinti darbuotojų saugumą, reikalingos sudaryti sąlygos, vyksti į šeimas su kitu darbuotoju.

2.2.3. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba įgalinant šeimas

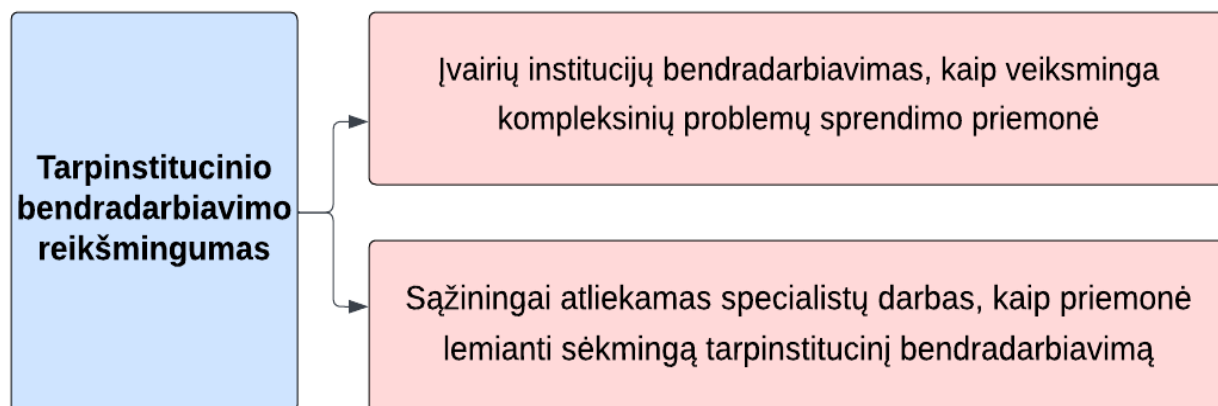
Tyrimo metu buvo siekta atskleisti tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą įgalinant šeimas. Išanalizavus tyrimo duomenis buvo išskirtos 3 kategorijos: tarpinstitucinio bendradarbiavimo reikšmingumas, tarpinstitucinį bendradarbiavimą sunkinantys veiksniai ir bendradarbiavimo tobulinimo priemonės (18 pav., 4 priedas).



18 pav. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo reikšmingumas, kylančios problemos ir galimi jų sprendimo būdai kategorijos.

Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimas atskleidė **tarpinstitucinio bendradarbiavimo reikšmingumą**, socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų požiūriu (19 pav.).



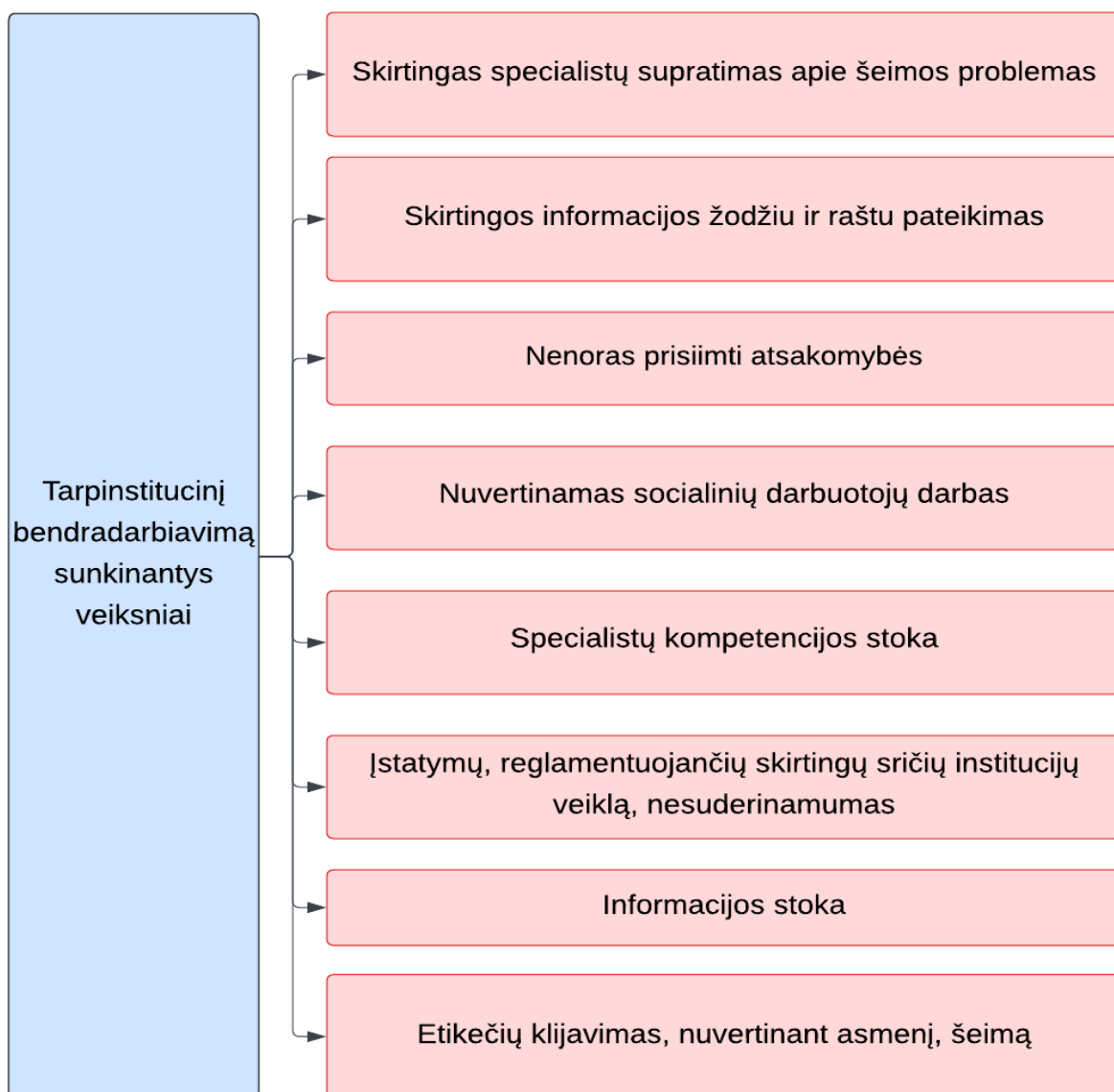
19 pav. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo reikšmingumo subkategorijos.
Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimu identifikuot, kad **įvairių institucijų bendradarbiavimas yra veiksminga kompleksinių problemų sprendimo priemonė**. Pažymima, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra būtinas, siekiant užtikrinti įvairią pagalbą šeimai. Kaip tyrimo dalyviai akcentuoja, šeimoms atvejo vadyba taikoma dėl kompleksinių problemų, todėl ir paslaugos turi būti teikiamos kompleksiskai. Įvairias šeimos problemas padeda spręsti švietimo įstaigų, vaiko teisių apsaugos, sveikatos įstaigų, socialinės paramos skyriaus, seniūnijų specialistai, policijos pareigūnai. Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai pripažįsta, kad vieni nepajėgtų išspręsti šeimų problemų: „*Tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra būtinas atvejo vadybos procese, nes turi būti komanda ir visi turi būti suinteresuoti dirbti dėl vaiko gerovės.... ir sprendžia, kokią pasiūlyti pagalbą šeimai, nusimato tikslus... atvejo vadyboje yra labai svarbus bendradarbiavimas ypač su policijos pareigūnais, vaiko teisių specialistais, švietimo įstaigų, sveikatos įstaigų.*“ (AV1) „... didžiulį vaidmenį tiek su mokyklos, tiek su kitomis, tiek su seniūnija, tiek su X socialinės paramos, tiek su.... nu su visais. Be šito tikrai būtų neįmanoma dirbti, nes vis tiek turi tam tikra informacija keistis... nes mokykla mato vaikus kiekvieną dieną, o mūsų darbas ir yra vaiko gerovė, tai jeigu nebendrausi su ugdymo įstaiga, nieko nežinosi... Be pagalbos nieko nepadarysi. Šitas bendravimas yra labai svarbus ...šiemet, turiu tokios patirties, kad man reikia bendrauti ir su A miesto socialinės paramos skyriaus, tiek su mokykla, ir tiek dabar su švietimo skyriumi. Tai vat, turiu bendrauti su trijom institucijom ne iš savo rajono. Su gydymo įstaiga labai svarbu..“ (AV2) „*Tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra labai svarbus, gi čia vienas nieko nepadarysi. Kompleksinės problemos tai ir pagalbos kompleksinės reikia.*“ (S2) „...tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra tikrai svarbus, ką čia

svarbus – neįmanoma be jo... Mes visi situaciją matom iš skirtingų kampų ir prisiliečiam skirtingai, pavyzdžiui mokykla, sveikatos sistema, juk jie šeimą paliečia kitaip, ir mes turim žinot visus niuansus, kad padėti šeimai.“ (S4). Pažymima, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas reikalingas dėl skirtingų specialistų kompetencijų, skirtingų jų problemų išvėgimo, kadangi jie susiduria su šeima iš kitų perspektyvų. Ugdymo įstaigos specialistai mato vaiką, gali pastebėti ar jis aprūpintas reikiamomis priemonėmis, stebėti lankomumą, tėvų dalyvavimą vaiko ugdymo procese. Sveikatos specialistai gali pažymėti ar tėvai tikrina vaikų sveikatą, ar veda pas tam tikrus gydymo specialistus, ar vykdo gydytojų rekomendacijas, paskirtus gydymus. Todėl, kad gauti visą reikiamą informaciją apie šeimą, reikalingas visų specialistų, teikiančių pagalbą šeimai, bendradarbiavimas.

Tyrimas atskleidė, kad ***sąžiningai atliekamas specialistų darbas, lemia sėkmingą tarpinstitucinį bendradarbiavimą***, kadangi neatsakingas požiūris į šeimoje kylančius sunkumus, trukdo juos išspręsti. Tuo tarpu, sąžiningai atliekamas darbas, lemia sėkmingą darbą su šeima, padeda išspręsti problemas, sėkmingai įgyvendinti pagalbos šeimai planą: „*Sąžiningai atliekamas darbas kiekvieno specialisto... dirbti iš idėjos...“ (AV1) „kartais gydytojai neatsakingai žiūro į vaiko sveikatą“ (AV2) „...iš tikrųjų tai nu tie patys darbuotojai, nu tai kaip jie žiūri į sakysim, į tą bendradarbiavimą. Jeigu jie visi suinteresuoti, kad viskas vyktų gerai, tai kažkaip ir vyksta gerai ... Tai būtų kaip ir darbuotojo atsakomybė“ (AV3).* Galima daryti išvadą, kad nuo specialisto kompetencijos, priklauso kokios pagalbos priemonės šeimai bus numatytos ir kokia pagalba šeimai bus suteikta.

Tyrimo dalyviai atskleidė ***tarpinstitucinį bendradarbiavimą sunkinančius veiksnius*** (20 pav.).



20 pav. Tarpinstitucinį bendradarbiavimą sunkinantys veiksniai, subkategorijos.

Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimas atskleidė, kad *skirtingas specialistų supratimas apie šeimos problemas*, trukdo ne tik sklandžiai dirbti, bet ir organizuoti bei teikti pagalbą šeimai. Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad jie mato ir supranta šeimos problemą kitaip, nei kiti (sveikatos, švietimo ir kt.) specialistai. Ne visi specialistai įžvelgia tėvų turimas priklausomybes ir dėl to daromą žalą vaikams, neįžvelgia pasekmių. Tyrimo dalyviai jaučiasi, tarsi jie vieni matytų problemą: „Kartais vėlgi, mes tą pačią problemą matome kitaip. Čia aš kalbu apie priklausomybių problemas ir psichines ligas. Kadangi mes matome kaip nuo to kenčia vaikai. Kaip mes matome problemą vienaip, sveikatos priežiūros specialistai mato kitaip... Tarkim, priklausomybės, tai

jie mano, kad viskas normalu... Mes manom, kad tai nėra normalu... nes vaikas tokioje šeimoje kenčia. Ir kokį vaikas šeimos modelį mato ir kaip tai atsilieps tolimesniame jo gyvenime. Nes mes einame tiesiogiai pas paslaugos gavėją į namus, mes matome aplinką, mes matome kaip elgiasi galimai apsvaigę tėvai, mes matome kartais alkanus vaikus, nesiprausiusius, apsirengusius ne pagal sezoną, neišėjusius į mokyklą. Kartais būna juk ir smurto artimoje aplinkoje atvejai. Tai mes vat matom kitaip tą problemą. O sveikatos priežiūros specialistai mato daugiau kas iš sveikatos pusės, o ne socialinės pusės žiūri.“ (AV1) „...kartais gydytojai neatsakingai žiūro į vaiko sveikatą ir tėvų neįpareigoja atlikti tam tikrus veiksmus... gydymo įstaiga sakė, kad viskas gerai, nors eigoje vis tiek išaiškėja, kad ne taip turėjo būti. Pavyzdžiui, negali mergaitė dėl vežimėlio, tai mes turime kaip ir reikalauti, nors to neturėtumėme daryti, bet atsižvelgtų į mergaitės sveikatos būklę ir parinktų gerą vežimėlį, kad mergaitė važiuotų komfortiškai, nes mergaitė turi sunkų neįgalumą.“ (AV2) „...mes turbūt skirtingai suprantam kiek tai rimta yra, kokio rimtumo problema... mes į šeimą žiūrim turbūt kitaip. Mes bandom numatyti veiksmus, kurie užkirstų kelią galimoms problemoms, mums svarbi visa informacija apie šeimą. Tai jei žodžiu informacija yra viena, o raštuose viskas gerai, tai gal jie problemas nežvelgia. Jiem turbūt, ne problema“ (AV3) „... specialistai vieni kitų nesupranta... sveikatos... nesupranta ko mes čia klausiam. ... Nesupranta problemos rimtumo... policija...atvažiuoja, nespėja užfiksuot neblaivumų ir išvažiuoja. Sako „susitvarkysit, mums svarbesnis iškvietimas yra“ (S2). Pažymima, kad specialistai, teikiantys pagalbą šeimai, nežvelgia problemų, su kuriomis susiduria šeimos ir jų nesprendžia. Kad tėvai neužtikrina vaikams jų poreikių sveikatos, ugdymo srityse. Ir taip palieka arba problemas išspręsti kitiems specialistams, arba toliau šeimai gyventi su patiriamais sunkumais. Svarbu paminėti, kad šeimoms, kurioms taikoma atvejo vadyba, pačios nepajėgia spręsti problemų, o sveikatos srityje užtikrinti pokyčius, šeimos įpareigojimą vykdyti nurodymus, gali tik šios srities atstovai. Atvejo vadybininkas, matydamas, kad negalią turinti mergaitė yra vežiojama jai nepritaikytame vežimėlyje, šeimai nurodo pakeisti vežiojimo priemonę, tačiau gydytojai šeimai tokių nurodymų neduoda. Gydymo specialistai, policijos pareigūnai nežvelgia priklausomybių pasekmių ne tik suaugusiems šeimos nariams, bet svarbiausia, jų vaikams.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkai susiduria su švietimo įstaigų **skirtingos informacijos žodžiu ir raštu pateikimu**. Ugdymo įstaigų specialistai pateikia pirminę informaciją žodžiu apie šeimą, joje kylančias problemas. Pavyzdžiui, kai vaikas nelanko ugdymo įstaigos be pateisinamos priežasties, tėvai nesidomi vaikų ugdymu, neatvyksta į mokyklą, mokykla kreipiasi į atvejo vadybininkus ir pateikia šią informaciją. Atvejo vadybininkai rinkdami rašytinę informaciją atvejo vadybos posėdžiui, siunčia užklausą, tačiau gauna visai kitokią informaciją, negu, kad buvo pateikta žodžiu: „... atvejo vadybininkas renka

informaciją, kalba telefonu, tarkim su kažkurios srities specialistu ir telefonu tas specialistas pateikia informaciją kas yra negerai šeimoje, nu išsako pastebėjimus. Tuomet atvejo vadybininkas surašo užklausą, kad tai sugultų ant popieriaus, kaip mes sakome, kad posėdžio metu būtų lengviau rasti problemų sprendimus. Pareina atsakymai, visiškai prieštaraujantys pateiktai prieš tai žodžiu informacijai, kad viskas gerai.“ (AV1) „... kada mes kreipiamės raštu, nors žinom iš tų pačių mokyklų, kad sakysim, vaikai irgi labai prastai lanko mokyklą, kad galimai ir neatlieka namų darbų, ir tėvai nelabai dalyvauja ugdymo procese, tai gaunam labai gražius raštus, kad viskas gerai, kad ugdymo procese problemų su konkrečiu vaiku nėra, nors žinom, kad taip nėra...kartais mokyklos labai linkę pagrąžinti situaciją, nepasako tikros tiesos kas vyksta. Labai dažnai raštai tai būna labai geri atsiliepimai apie tėvus, o tikrai iškilus didesnėms problemom viskas atsiskleidžia.“ (AV3) „Mokykla ... skundžiasi kokie blogi vaikai, kokie blogi tėvai, kaip nesirūpina vaikais, nereaguoja į mokyklos pranešimus. Pasikvieti į atvejo vadybos posėdį, kad įgarsinti problemą ir ieškoti sprendimo būdų, ... atėję – tyli. Atvejo vadybininkė paprašo informacijos raštu, atrašo... viskas gi gerai su šeima.“ (S2). Svarbu paminėti, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra svarbus, siekiant padėti šeimai spręsti kylančias problemas. Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai organizuoja ir teikia pagalbą, atsižvelgdami į gautą informaciją. Kuomet gauta informacija iš kitų įstaigų specialistų raštu ir žodžiu yra prieštaringa, kyla klausimų, kokią pagalbą šeimai organizuoti bei teikti. Jeigu raštu apie šeimą gauna informacija, kad problemų nėra, tuomet ir pagalbos organizuoti nėra prasmės. O kai nėra patvirtinančios informacijos raštu apie šeimos problemas, tuomet koku pagrindu organizuoti atitinkamą pagalbą šeimai. Kaip tyrimas atskleidė, suaugę šeimos nariai linkę meluoti, grasina advokatais, skundais, todėl atvejo vadybininkai organizuodami pagalbą šeimai privalo remtis faktais. Kaip ir atvejo vadyba pradedama taikyti nuo faktiškai gautos informacijos raštu, o ne žodinio pranešimo.

Svarbu paminėti, kad atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas susiduria su dilema, kokią pagalbą siūlyti šeimai. Tyrimas atskleidė, kad kitų institucijų specialistai **nenori prisiimti atsakomybės**, palikdami šeimos problemas išspręsti vieniems atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams: „...kitų institucijų specialistai, nu kažkaip atsainiai į visą šitą žiūri. Atrodo, kad tai socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko problema ..tos atsakomybės visi kratosi ir bando primesti kitiem. Ir tarkim, jeigu kažkas atsitinka, tai o kur buvo socialiniai darbuotojai.“ (S1). Svarbu paminėti, kad visi specialistai, dalyvaujantys pagalbos šeimai teikimo procese, yra atsakingi už informacijos teikimą, pagalbos priemonių šeimai siūlymą. Atvejo vadyba įsteigta, siekiant apjunti įvairių sričių specialistų darbą, teikiamą pagalbą šeimai, todėl ir atsakomybės neturi būti perduodamos tik atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad **socialinių darbuotojų darbas yra nuvertinimas**. Pirmiausia kai nepavyksta pasiekti teigiamų pokyčių šeimos gyvenime, kai iškyla naujos problemos, tuomet kitų įstaigų atstovų yra kaltinami atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai: „...jeigu kažkas atsitinka, tai o kur buvo socialiniai darbuotojai.“ (S1). Tyrimo dalyviai jaučiasi nuvertinti, kadangi nuolat prašo pateikti informaciją iš kitų įstaigų, kurioms nuolat atsakinėti ir rengti raštus atsibosta: „...socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai daugeliui institucijų esam kaip rakštis...“ (S1), kadangi socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų siūlomos pagalbos priemonės šeimai yra nuvertinamos vaiko teisių apsaugos specialistų: „... taip nuvertina mūsų darbą, ką mes siūlom, niekas netinka, mes siūlom koduotis, vaiko teisės sako čia gi ne gydymas, nieko nepadės. ... nereikia taip nuvertinti...“ (S3). Pažymima, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai vykdydami savo darbo funkcijas, kitiems, ne socialinių paslaugų įstaigos specialistams, tarsi per daug reikalaujantys, ne tas pagalbos priemonės šeimai siūlantys, darbuotojai. Nuvertinant socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų darbą, neigiamai veikiama psichologinė šių darbuotojų būklė, kenkiama jų pasitikėjimui, darbo kokybei.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad susiduria su **specialistų kompetencijos stoka**, kadangi į iškvietimo vietą atvykę pareigūnai nežino kaip turi elgtis, kas turi kviešti vaiko teisių specialistus: „...pareigūnai nežino ką daryti. Jie iki šiol nesupranta, kad vaiko teisių apsaugos specialistus ne mes kviečiam, o jie kviečia.“ (S1). Pažymima, kad specialistų kompetencijų stoką parodo ir skirtingos informacijos žodžiu ir raštu pateikimas, socialinių darbuotojų nuvertinimas.

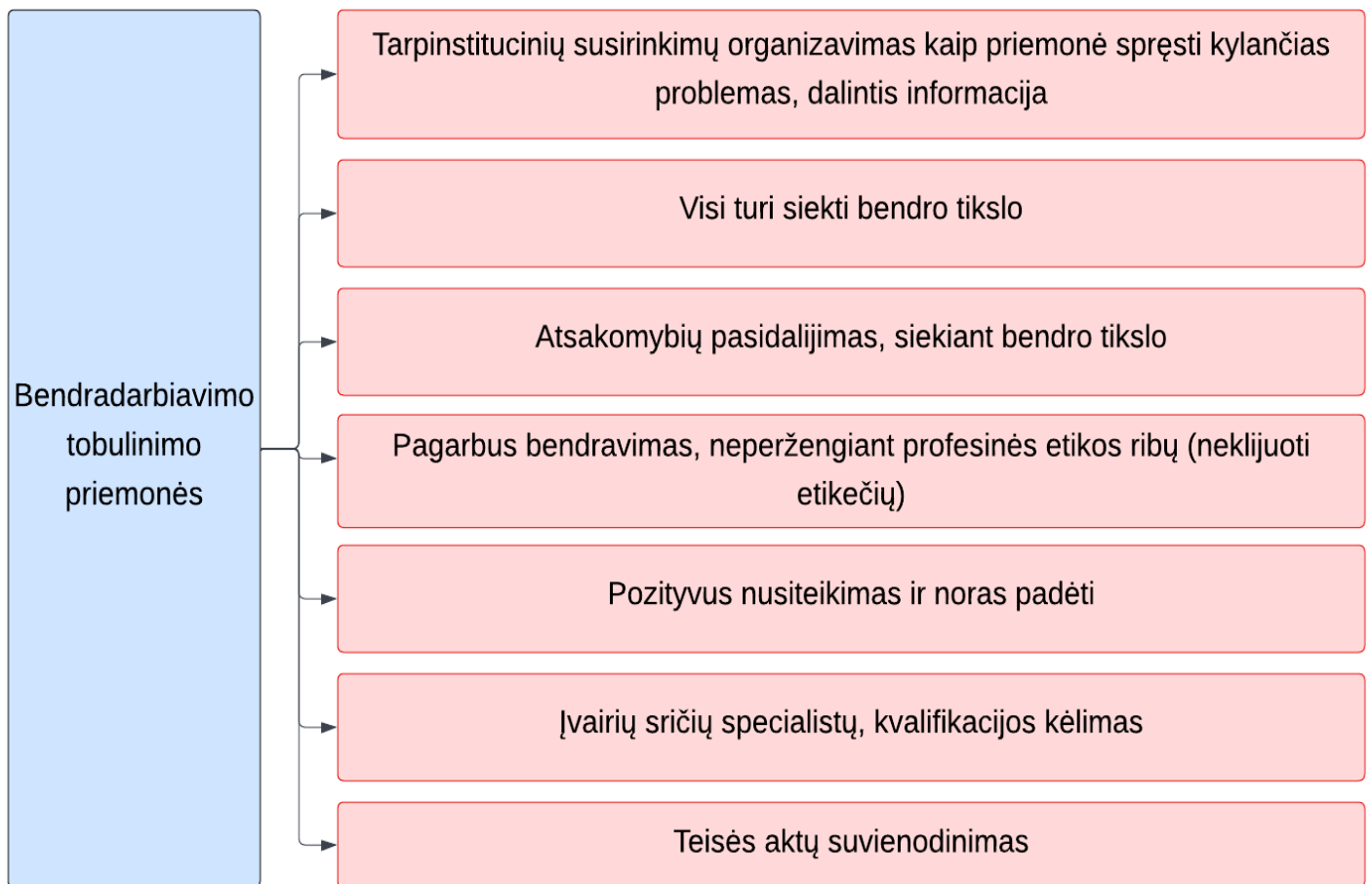
Tyrimo dalyviai susiduria su **įstatymų, reglamentuojančių skirtingų sričių institucijų veiklą, nesuderinamumu**. Kai atvejo vadybos tvarkos aprašas reglamentuoja informacijos teikimą atvejo vadybininkams, o sveikatos priežiūros specialistai informacijos neteikia: „... didžiausios, stipriausios problemos kyla su sveikatos specialistais, nes jie dirba savo tvarkos aprašus ministro, mes dirbame pagal savo įsakymus ir nesueina tiesiog įstatymai. Tarkim, mes prašom tam tikros informacijos, ypač, kas liečia psichines ligas, mes niekada negaunam iš sveikatos specialisto atsakymo, nes jie neteikia jos paprasčiausiai. Nors mūsų ministro tvarkos apraše parašyta, kad atvejo vadybininkai turi teisę gauti neatlygintinai informaciją, pagal poreikį iš sveikatos priežiūros specialistų.“ (AV1). „... mes nežinom kas pasakoma šeimoms, informacijos apie suaugusius šeimos narius iš medicinos iš psichiatrių mes negaunam, gaunam tik apie vaikus. Nežinom kas jiems yra rekomenduota ir tada jie sako tai ką nori, mes nu negalim patikrint šitų dalykų, ar jiems reikia tolimesnio gydymo, ar nereikia... O dabar visur susiduriame su duomenų apsauga ir sveikatos specialistai negali mum teikti informacijos apie suaugusius šeimos narius.“ (AV3). Pažymima, kad atvejo vadybininkai negavę reikiamos informacijos apie

šeimą, nežino realios situacijos: „*Bet jie mum nepateikia jokio išrašo iš gydytojų, kad jisai tikrai gydėsi. Mes siunčiame užklausą ir mum ateina atsakymas, kad neteiks informacijos. Tai kaip mes galime žinoti, jisai gydėsi ar jisai nesigydė. Nes jie yra linkę meluoti.*“ (AV1). Svarbu paminėti, kad informacijos apie šeimą stoka, trukdo pagalbos šeimai plano sudarymui ir pagalbos šeimai teikimui.

Tyrimas atskleidė **informacijos stoką**, kai nežino ką turi daryti policijos pareigūnai ir socialiniai darbuotojai: „... žinių neturėjimas... daug kas nežino, ką turi daryti policijos pareigūnai... išsikviesti policijos pareigūnus tai taip sutarta, kad atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas neturėtų laukti vaiko teisių būdinčių darbuotojų. Policijos pareigūnai sako, kad turime laukti. Dabar yra toki lapai fiksuoti, jeigu vaikų nėra, fiksuoti tėvų girtumą, tai vėlgi policijos pareigūnai apie tuos lapus iki šio momento nieko nežino. O mum reiktų užfiksuoti neblaivumus, net jei vaikų ir nėra, nes tada turim aiškų įrodymą, faktą, ar tėvai daro žingsnius numatytus plane, ar ne ...kai išsikviečiam į šeimą policijos pareigūnus ir tas nežinojimas kam kokius veiksmus atlikti.“ (AV2). Trūksta informacijos apie gydymo rekomendacijas: „...mes tai nežinom kas jam rekomenduota. Ar jam reikalingas tolimesnis gydymas, ar ne... mes negalim gaut informacijos, kokios pagalbos šitam žmogui reikia.“ (AV3). Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai kviečia policijos pareigūnus, kad užfiksuotų suaugusių šeimos asmenų neblaivumus. Tai reikalinga, ne tik tuo metu užtikrinti vaikams saugią aplinką, bet įrodyti ar šeima daro pagalbos plane numatytus veiksmus. Todėl svarbi informacija ir iš gydymo įstaigų specialistų. Svarbu paminėti, kad tam tikros informacijos nežinojimas, kaip elgtis tam tikrose situacijose, neigiamą įtaką daro pagalbos šeimai organizavime ir teikime.

Tyrimas atskleidė **etikečių klįjavimą, nuvertinant asmenį, šeimą**, kai ugdymo įstaigų specialistai nuvertina vaiką, jį pažemina visos klasės akivaizdoje dėl tėvų atliekamo darbo: „...mokytoja sugeba vaikui visos klasės akivaizdoje pasakyti „Ai ten tavo tėvas šiukšliavežys, nu tai ką tu čia pasieksi“...ir vaikai, ir tėvai neturi būti žeminami ir neturi taip su jais bendrauti.“ (S1). Vaiko teisių specialistai nuvertina asmenį dėl priklausomybių, „užklįjuoja“ alkoholio etiketę su nuosprendžiu, kad nepavyks įveikti turimos problemos: „Bet kai vyko posėdis, šita moteris iš mobilios komandos pasakė garsiai...tu esi alkoholikė, tau šitas kodas nepadės... tu alkoholikė, tu neišsilaikysi, tu žlugsi, tu pradėsi gert kaip ir gėrei...“ (S3). Svarbu paminėti, kad šeimos motyvacija yra viena svarbiausių šeimos įgalinimo priemonių, o specialistų klįjuojamos etiketės, veikia šeimą priešingai.

Tyrimas atskleidė **galimas bendradarbiavimo tobulinimo priemones** (21 pav.).



21 pav. Bendradarbiavimo tobulinimo priemonės, subkategorijos.
Šaltinis: parengta autorės.

Tyrimo dalyviai įžvelgia, kad ***tarpinstitucinių susirinkimų organizavimas gali padėti spręsti kylančias problemas, dalintis informacija***. Periodiški tarpinstituciniai susirinkimai padėtų dalintis informacija, kylančiomis problemomis ir sprendimo būdais: „...*laikas nuo laiko turi būti rengiami tarpžinybiniai susirinkimai, kurių metu... Atvejo vadybininkai galėtų išsakyti kylančias problemas...*“ (AV1) „...*susitikimų tarpinstitucinių tai tikrai reikėtų. Gal kas pusmetį tas problemas apžvelgti, algoritmus susidėlioti... Tai susitikimai, darbų aptarimai, naujovių pristatymai...*“ (AV2) „*Na galbūt reikėtų bendrų susitikimų kažkokių. Ir sakysim, aptarimų*“ (AV3) „...*gal turėtų būti kažkokių daugiau bendrų susitikimų, susirinkimų, kad spręsti tas problemas...*“ (S1) „*Kad specialistai susikalbėtų, spręstų iškilusias problemas reiktų įvesti tarpinstitucinius susirinkimus, jie turėtų vykti periodiškai.*“ (S4). Pažymima, kad reikalingas nuolatinis tarpinstitucinis susirinkimų organizavimas, informacijos, teisės aktų, pasikeitimų dalijimuisi. Jeigu specialistai nesiels kartu spręsti problemų, kylančių iššūkių, šios kliūtys dar ilgai nebus išsprendžiamos.

Tyrimas atskleidė, kad **visi specialistai, prisidedantys prie pagalbos teikimo šeimai, turi siekti bendro tikslo** – padėti šeimai įveikti kylančias problemas: „...visi specialistai turi suprasti, kad visi mes turim siekti bendro tikslo“ (S1) „Visos institucijos turi siekti bendro tikslo, prisidėti prie šeimos gerinimo, prisidėti, kad galėtumėm spręsti problemas.“ (S4). Pažymima, kad vieni atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai negali padėti šeimai įveikti problemų vieni, be kitų specialistų pagalbos, **turi pasidalinti atsakomybėmis, siekiant bendro tikslo**: „Tai turi suvokti visi, kad kiekvieno indėlis yra labai svarbus ir tiktai dirbdami visi kartu, pasieksim tą gerą rezultatą. Atsakomybių pasidalijimas, taip ...kad kiekvienas pasiskirstytumėm savo darbais, kad visi suvoktų, kad taip, jie šiandien yra tokie, bet jeigu mes jiems laiku nepadėsime, nu tai jie kitokie ir nebus.“ (S1) „... apibrėžtos ir jų funkcijos, ką jie privalėtų daryti, kažkokios atsakomybės ...“ (S4). Svarbu paminėti, kad kai nėra atsakomybių pasidalijimo, kyla tokios problemos kaip skirtingos informacijos raštu ir žodžiu pateikimas, informacijos neteikimas ir stoka. Kiekvienas specialistas, teikiantis pagalbą šeimai, turi prisiimti atsakomybę už savo informacijos teikimą ar neteikimą, problemos identifikavimą bei siekį padėti šeimai.

Tyrimas atskleidė, kad yra svarbus **pagarbus bendravimas, neperžengiant profesinės etikos ribų (nekliauti etikečių)**. Organizuojant bei teikiant pagalbą šeimai, svarbu priimti šeimą tokią, kokia ji yra, nesmerkiant jos dėl patiriamų problemų, jų gyvenimo būdo: „Ir juos turim priimti kokie jie yra, nes jei mes juos žeminsim ir neištiesim pagalbos rankos, nu tai ir nepasikeis, nes dažniausiai tai taip ir būna „ai čia šitie, nieko iš jų jau nebus, nieko nepadėsime“. Net pačioj tarkim mokykloj, ir vaikų buvo tokių atvejų, kai mokytojai žemina vaikus... mokytoja sugeba vaikui visos klasės akivaizdoje pasakyti „Ai ten tavo tėvas šiukšliavežys, nu tai ką tu čia pasieksi“. (S1) „...jie ne tokie žmonės, taip bendruomenė įsivaizduoja... Ir mes visi nebūsim vienodi ir jie nekalti, kad jie tokie yra... Reikia būt žmogum, nesvarbu, kad aš esu alkoholikė... jų nereikia taip išskirti, kaip kokie trečiarūšiai būtų. Todėl jie ir nenori eiti į bendruomenės renginius, atvykt į posėdžius kur ateita vaiko teisės ir kiti specialistai, kurie į juos žiūri kitaip, su pasmerkimu, kad nieko iš jų jau nebus, juos nuvertina, nurašo.“ (S3). Pažymima, kad šeima atsiribos nuo nepalaikančių, ypatingai pasmerkiančių specialistų ir pasiekti pagalbos priėmimą taps neįmanoma. Siekiant padėti šeimai yra svarbus jos motyvavimas, stiprybių atpažinimas, ryšio užmezgimas. Etikečių kliajimas, akivaizdu dar šių dienų specialistų įprastinė bendravimo forma, kuri žemina žmogų ir nepasiekia jokių teigiamų pokyčių asmens gyvenime.

Tyrimas atskleidė, kad reikalingas **pozityvus nusiteikimas ir noras padėti** šeimai, kadangi tai padeda ne tik specialistų bendradarbiavimui, bet ir šeimos įgalinimui: „...visi specialistai suvoktų, kad šioms šeimoms reikia pagalbos ir reikia nuoširdžiai norėti jiems padėti“ (S1) „...iš tikrųjų norėti padėti ir to siekti.“ (S3) „Ką mes kiekvienas galim padaryt, sąžiningai, iš tikrųjų,

norėdami pagelbėt šeimai...“(S4). Svarbu, kad visi specialistai iš tikrųjų siektų padėti vaikui, jo šeimai ir tuomet visos pagalbos priemonės taps lengviau pasiekiamomis.

Tyrimo dalyviai atskleidė *įvairių sričių specialistų, kvalifikacijos kėlimo* būtinumą. Visi darbuotojai privalo žinoti savo atliekamas funkcijas, teisės aktus, kuriais privalo vadovautis savo darbe bei nuolat kelti savo profesines kompetencijas: *„...teisės aktai turi būti kažkaip visiems pateikti, įvardinti, įgarsinti, išaiškinti, kad nu visi žinotų... gal kažkokie mokymai, kvalifikacijos tie kėlimai...“(S1) „... šioje sistemoje turi dirbti žmonės, kurie pašaukimą turi.... protingi...“(S3) „Jeigu dirbtų kvalifikuoti specialistai, savo sričių asai, situacija būtų tikrai geresnė“(S4). Tam, kad pasiekti efektyvių rezultatų atvejo vadybos procese, turi dirbti kvalifikuoti specialistai, žinantys ir vadovaudamiesi teisės aktais, profesinėmis kompetencijomis, priimančys atsakomybę už atliekamą darbą, priimančius sprendimus ir jokiais būdais, neklįjuojantys etikečių.*

Tyrimas atskleidė, kad skirtingų sričių (medicinos, švietimo, policijos) *teisės aktų suvienodinimas* padėtų dirbant viena linkme, siekiant padėti šeimai spręsti problemas. Juose turėtų būti vienodai apibrėžti informacijos apie šeimą teikimo, aspektai: *„...tie patys teisės aktai, jeigu būtų pakeisti, būtų vienodi teisės aktai apie informacijos teikimą, apie šeimą, tai ir padėtų. ... teisės aktų kažkiek koregavimas, kad mes vis tiek laikomės tos duomenų apsaugos ir gavę informaciją, visa informacija yra konfidenciali, ji niekur neviešinama, bet turėdami daugiau informacijos, galėtumėm labiau padėti šeimai.“ (AV3) „...jie dirba savo tvarkos aprašus ministro, mes dirbame pagal savo įsakymus ir nesueina tiesiog įstatymai.“ (AV1). Svarbu paminėti, kad tokią informaciją, kokią teikia sveikatos institucijos, neužtenka atvejo vadybininkams, norint sudaryti reikiamą bei tikslingą pagalbos planą šeimai.*

2.3. Diskusija

Analizuojant tyrimo duomenis, pastebima, kad atvejo vadyba nustatoma ir taikoma laikantis Atvejo vadybos tvarkos aprašo (2019). Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybos poreikis šeimoms kyla dėl vaikų nepriežiūros, kai tėvams yra socialinių įgūdžių stoka, tėvų turimų priklausomybių, tėvų skyrybų, psichinių ligų ir smurto artimoje aplinkoje. Moksliniai šaltiniai taip pat akcentuoja, kad šeimos patiria socialinę riziką dėl smurto, nedarbo, priklausomybių, psichinių ligų (World Childhood foundation, 2022). Kaip teigia C. McGregor ir C. Devaney (2020), vaikų prievarta ir nepriežiūra – arba netinkamas elgesys su vaikais – vis dar yra pagrindinė socialinė problema. Asmenys, siekdami įveikti sunkumus įsunkina į alkoholio, psichotropinių medžiagų vartojimą. Norėdami pamiršti savo problemas, nuo jų pabėgti, suaugę šeimos nariai pradeda piktnaudžiauti alkoholiu, todėl negeba tinkamai pasirūpinti vaikais,

tampa agresyvūs, smurtauja prieš kitus šeimos narius, vaikus. J. Tetzner, R. Bondu ir B. Krahe (2022) patvirtina, kad tėvų konfliktai yra pats stipriausias rizikos veiksnys, kuris daro įtaką vaikų patiriamiems sunkumams. Taip pat smurtas šeimoje pasireiškia apleistumu, vaiko nepriežiūra, fizine, seksualine ar psichologine prievarta (J. Buzaitytė-Kašalynienė, 2015).

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybos nustatyme yra reikalingas ir itin svarbus atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo aktyvus bendradarbiavimas, vertinant pagalbos poreikį šeimai, organizuojant atvejo vadybos posėdį, įgyvendinant pagalbos šeimai planą. Tyrimo dalyviai bendradarbiauja, tam, kad užtikrintų skirtingų specialistų atvykimą į atvejo vadybos posėdį ir šeimos dalyvavimą. Pažymima, kad rajonas yra didelis ir daug šeimų gyvena nutolusiose gyvenvietėse, šeimos neturi transporto, o susisiekimo problema taip pat rajone aktuali. Todėl atvejo vadybininkui ir socialiniam darbuotojui reikia stengtis, ieškoti būdų, kad įvyktų atvejo vadybos posėdis ir jame galėtų dalyvauti. I. Gustaitienė (2020) akcentuoja, kad atvejo vadybininkas, taikydamas turimus gebėjimus, organizuoja ir įgyvendina pagalbos šeimai procesą. Atlikdamas savo funkcijas, jis bendrauja, bendradarbiauja, planuoja bei koordinuoja pagalbos priemones, kurias atvejo posėdžio metu, įpareigoja šeimą vykdyti. Taip pat svarbu pagalbos šeimai planą sudaryti pagal šeimoje kylančius sunkumus. V. Gevorgianienė ir kiti (2011) akcentuoja vaiko poreikių įvertinimo svarbą, kompleksinės pagalbos teikimo procese. Tam, kad įvertinti paslaugų poreikį, reikia surinkti, išsiaiškinti informaciją apie vaiko situaciją ją interpretuoti bei apibendrinti.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai supranta, jog itin svarbus paslaugų ir pagalbos teikimas, siekiant įgalinti šeimą, atliepiant individualius jos poreikius. Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad siekiant įgalinti šeimą yra svarbus paslaugų pakankamumas ir prieinamumas: psichologų pagalbos teikimas, pozityvios tėvystės mokymai, priklausomybių konsultantų teikiamos konsultacijos. Svarbus šeimos motyvavimas spręsti problemas, šeimos pagalbos ir paslaugų priėmimas, socialinio darbuotojo gebėjimas užmegzti ir palaikyti ryšį su šeima, nuoširdus bendravimas, rodomas rūpestis šeimai, žmonių asmeninės savybės, kurios lemia pagalbos priėmimą, socialinio darbuotojo gebėjimas išvelgti ir parodyti šeimos stipriąsias puses, atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo skiriamas dėmesys ir laikas bendravimui su šeima, reikalingas laikas, kad šeima suprastų poreikį keistis ir priimtų pagalbą, įtraukti bendruomenę, artimuosius, teikiant pagalbą šeimai, vykdyti prevencinius renginius bei užtikrinti tęstinę pagalbą šeimai. Moksliniai šaltiniai taip pat patvirtina, kad socialinis darbas ir atvejo vadyba gali padėti sunkumus patiriančioms šeimoms, tačiau tam reikia kokybiškų socialinių paslaugų sektoriaus plėtros, socialinių paslaugų prieinamumo ir specialistų (A. Racz ir D. Sik, D., 2020). Dvarionas ir kt. (2014) taip pat akcentavo, kad siekiant teikti kokybiškas paslaugas ir pasiekti įgalinimo, reikia paslaugas teikti tokias, kokių reikia

asmeniui ir užtikrinti šių paslaugų tęstinumą. Motyvacijos svarbą ir kaip tėvų įgalinančių aspektą akcentavo J. Garstang ir kt. (2021). Dvarionas ir kt. (2014) akcentavo, kad veiktų iniciatyva, asmuo pats turi norėti paslaugų. Autorius pabrėžė, kad socialiniai darbuotojai, teikiant paslaugas šeimoms, turi įtraukti tėvus į socialinių paslaugų planavimą bei teikimą. Kad teikti kokybiškas socialines paslaugas, pirmiausia turi būti užmezgamas ryšys su paslaugos gavėju akcentavo ir L. Gvaldaitė (2007). Pažymimas santykio, paremto pasitikėjimu, empatija užmezgimas. Tai būtina, siekiant asmens įgalinimo (K. Zoabi ir I. Gal, 2020). Tyrimo dalyvių supratimas apie šių priemonių užtikrinimo būtinybę atskleidžia jų kompetenciją. Kaip akcentuoja I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020), šias pareigybės užimančys specialistai išgyvena pokyčius kai darbo su šeima veikla reikalauja kitokio požiūrio, naujų kompetencijų, kūrybiškumo bei drąsos.

Tyrimas atskleidė paslaugų prieinamumo problemą. Viena jų - paslaugų stygius kaimiškose vietovėse, kadangi šiose teritorijose tiesiog nėra paslaugų, nevyksta reikiamų specialistų konsultacijos. Taip pat atskleista, kad rajone trūksta transporto paslaugos, trūksta specialistų, galinčių konsultuoti asmenims, t. y. psichologų, pozityvios tėvystės mokymų, priklausomybių konsultantų konsultacijų, trūksta paslaugų ir specialistų pasirinkimo. Specialistų yra per mažai, o nepavykus užmegzti ryšio, tarp psichologų, pozityvios tėvystės, šeima neturi galimybės pasirinkti kito specialistų vedamų konsultacijų, kadangi jų daugiau nėra. Tai yra, vienus pozityvios tėvystės mokymus veda vienas konsultantas. Taip pat savivaldybėje yra vienas psichologas ir asmenys neturi galimybės pasirinkti kito psichologo teikiamų paslaugų. Taip pat tyrimas atskleidė, kad trūksta dienos centrų kaimiškose vietovėse, kurie reikalingi užtikrinti vaikų popamokinį užimtumą, socializaciją bei maitinimo paslaugas. Taip pat opi vaikų laisvalaikio ir užimtumo problema kaimiškose vietovėse, kadangi net mokyklų ten nėra. Mieste veikia būreliai, tačiau vaikai netenka galimybės jų lankyti, kadangi nėra pakankamai transporto paslaugų ir vaikai neturi galimybės grįžti į namus po būrelių, kadangi vežama tik po pamokų, vėlesnio transporto nėra. Kaip teigia tyrimo dalyvės, vaikams, kurie gyvena kaimiškose vietovėse, trūksta užimtumo, užklasinės veiklos, socializacijos, todėl laisvą laiką leidžia prie telefonų, kompiuterių. Taip pat tyrimas atskleidė, gydymosi nuo priklausomybių nuoseklumo problemą, kadangi nepavyksta gauti paslaugų reikiamu metu. Kaip teigia A. Racz ir D. Sik, (2020), socialiniai darbuotojai susiduria su iššūkiais, kadangi nepakanka paslaugų, reikalingų šeimoms, paslaugos yra neprieinamos daugumai šeimai. Paslaugos, kurias gali gauti šeimos, nėra kokybiškos, trūksta socialinės paramos bei kompetentingų specialistų, galinčių kokybiškai atlikti savo funkcijas. Akivaizdu, kad pagalbos šeimai teikimas nepriklauso vien nuo atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų. Jiems padarius žingsnius, užmezgant ryšį su šeima, pasiekus šeimos pagalbos priėmimo, susiduriama

su paslaugų prieinamumo ir užtikrinimo problema, kurios specialistai nepajėgūs išspręsti. Nuo jų nepriklauso kokios paslaugos, kaip dažnai ir kuriose gyvenvietėse yra teikiamos, kaip išvystytas susisiektis ir kaip dažnai vyksta transportas įvairiais maršrutais. Todėl, neužtikrinant įgalinančių priemonių, neverta tikėtis ir įgalinimo. Kadangi tampa neįmanoma pasiekti pagalbos plane numatytų priemonių, paslaugų.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai susiduria su įgalinimo trikdžiais, susijusiais su asmenų asmeninėmis savybėmis. Tai agresyviai, priešišškai nusiteikę suaugę šeimos nariai, asmenys nepripažįsta turintys problemų ir nepriima pagalbos, neturi motyvacijos, jie nematė kitokio gyvenimo, gyvena taip iš kartos į kartą. Taip pat šeimos atsisako paslaugų, nepriima socialinio darbuotojo, kadangi nenori, kad paaiškėtų daugiau problemų, esančių šeimoje. Socialiniai darbuotojai susiduria su šeimų klaidingos informacijos pateikimu, melavimu. T. Casado ir kt. (2021) patvirtina šias patiriamas kliūtis darbe su šeimomis. Tėvų motyvacijos stoka, sunkumus patiriančių šeimų poreikio keistis nepripažinimas yra viena svarbių šeimų įgalinimo trukdžių. R. Naujanienė (2010) pabrėžė, kad socialiniams darbuotojams reikia išsiaiškinti daugiau nei pasako asmuo, šeima su kuria dirba. Dažnai šeimos nenori atsiverti, pradėti kalbėti apie problemas.

Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai mato kaip būtų galima spręsti kylančias problemas, kai kurias bando spręsti patys viešindami vadovams, aukštesnėms institucijoms kai teikia ataskaitas. Specialistai mato gerųjų pavyzdžių viešinimą kaip galimybę siekti geresnių rezultatų atvejo vadybos procese. Kad išspręsti trūkstamų paslaugų ir šeimų sunkios materialinės būklės problemas, jie ieško rėmėjų, partnerių. Jei suderina šeimai reikiamas psichologų, priklausomybių konsultantų konsultacijas kitose savivaldybėse. Ieško ir randa rėmėjus, kurie teikia finansinę paramą šeimoms, kad finansuoti mokamas paslaugas autizmo sutrikimo spektro, turintiems vaikams. Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai bando išvengti profesinio perdegimo. Grįžę po šeimų lankymo, kai susiduria su agresyviais suaugusiais šeimos nariais, kurie įžeidinėja, žemina, garsina, kelia tiesioginį pavojų sveikatai ir gyvybei, socialiniai darbuotojai išsipasakoja kolegoms ir sulaukę jų palaikymo, patarimo, nurimsta, jaučiasi pastiprinti. Taip pat supervizijos ir intervizijos padeda šių darbuotojų išsikalbėjimui, problemų pasidalijimui. Saugumo užtikrinimui gelbėja vyktis į šeimą su kolega, tačiau tai ne visais atvejais pavyksta, kadangi dėl laiko stokos, negali nuolatos vykti su kolega. Kadangi dviem specialistams vykti ir į vieno ir į kito turimas šeimas, kai jos gyvena nutolusiose gyvenvietėse, tiesiog užima daug laiko sąnaudų.

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai supranta tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą ir vertina įvairių institucijų bendradarbiavimą kaip veiksmingą kompleksinių problemų sprendimo priemonę ir mano, kad sąžiningai atliekamas

specialistų darbas, lemia sėkmingą tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Moksliniai šaltiniai patvirtina, kad šeimos turi kompleksines problemas. Jos patiria socialinę atskirtį, skurdą, nepriteklių, neužtikrina vaikų priežiūros, todėl reikalinga daugiau nei vienos organizacijos specialistų pagalba. (V. Lukamskienė ir A. Grižaitė, 2015). Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai pripažįsta, kad vieni nepajėgtų išspręsti šeimų problemų. Kaip teigia tyrimo dalyvė „Kompleksinės problemos tai ir pagalbos kompleksinės reikia“ (S2).

Tyrimas atskleidė ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą sunkinančius veiksnius, tai skirtingas specialistų supratimas apie šeimos problemas. Ne visi specialistai įžvelgia tėvų turimas priklausomybes ir dėl to daromą žalą vaikams, neįžvelgia pasekmių. Socialiniai darbuotojai susiduria su dilema, kokias paslaugas užtikrinti, jeigu visi specialistai problemą mato skirtingai. Suaugę šeimos nariai nepripažįsta, kad neįgaliai mergaitei reikia kitokio vežimėlio, kurį rekomenduoja atvejo vadybininkai, socialiniai darbuotojai, matantys, kad vežimėlis nėra pritaikytas pagal mergaitės negalią. Gydytojai taip pat neteikia rekomendacijų keisti vežimėlį ir nenori prisiimti atsakomybės. Todėl paliekama šeimos problemas išspręsti vieniems atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams. Večkienė, Brunevičiūtė, Eidukevičiūtė (2018) pažymi, kad skirtingos profesijos ir specialistų patirtys nulėmė skirtingas jų žinias bei darbo metodus, todėl tai sudaro susikalbėjimo barjerą.

Tyrimo dalyviai atskleidžia skirtingos informacijos žodžiu ir raštu pateikimo problemą, kai ugdymo įstaigos atstovai žodžiu pateikia vieną informaciją apie šeimos problemas, sunkumus, tačiau raštu išdėsto priešingą informaciją, kad problemų nekyla. Svarbu paminėti, kad pagalbos šeimai planas yra sudaromas pagal įvairių specialistų (mokyklos, sveikatos, tarpinstitucinio bendradarbiavimo, vaiko teisių) įžvalgas bei siūlymus. Todėl, jeigu specialistai pateikia kitokią arba ne visą informaciją apie šeimą, yra didelė tikimybė, kad pagalbos planas šeimai nėra tikslus, todėl tikėtis, veiksmingų rezultatų padėti šeimai spręsti problemas sunku. B. Švedaitė-Sakalauskė (2006) iškėlė socialinio darbo kokybės problemą. Sprendžiama dilema kaip kokybiškai pasielgti socialiniam darbuotojui, dirbančiam su šeimomis, patiriančiomis riziką, ir kuris sprendimas laikomas kokybiškesnis. Būtų galima pasakyti, kuris sprendimas būtų kokybiškesnis, jeigu būtų kokybės matavimo standartai arba kriterijai, tačiau socialiniame darbe tokie kriterijai yra susitarimo dalykas. Svarbu paminėti interesų grupes, skirtingai suprantą vyraujančias problemas ir jų sprendimo būdus. Tokiu atveju, kokias pagalbos priemones reikia numatyti atvejo vadybininkui ir socialiniam darbuotojui kai apie šeimą turi dvi skirtingas informacijas.

Tyrimas atskleidė, kad kitų institucijų specialistai nenori prisiimti atsakomybės, palikdami šeimos problemas išspręsti vieniems atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams. I. Gustaitienė (2020) akcentavo, kad itin svarbus specialistų vaidmenų bei

atsakomybių pasiskirstymas, nes tai lemia paslaugų profesionalumą bei tęstinumą. Kiaunytė ir Lygnugarienė (2019) pažymi, kad atsakomybės prisiėmimas už pagalbos teikimą šeimai, tradiciškai tenka atvejo vadybininkui ir socialiniam darbuotojui. Tuo tarpu kiti specialistai, dalyvaujantys pagalbos šeimai teikime, šios atsakomybės vengia.

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad socialinių darbuotojų darbas yra nuvertinimas. Kai nepavyksta pasiekti teigiamų pokyčių šeimos gyvenime, kai iškyla naujos problemos, kitų įstaigų atstovų yra kaltinami atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai. Tyrimas atskleidė policijos pareigūnų kompetencijų stoką, kadangi į iškvietimo vietą atvykę pareigūnai nežino kaip turi elgtis ir kas turi kviešti vaiko teisių specialistus. Dažnai išvyksta į kitus iškvietimus, neišsprendę problemos šeimoje ir palikę socialinį darbuotoją (nežinia ką veikti).

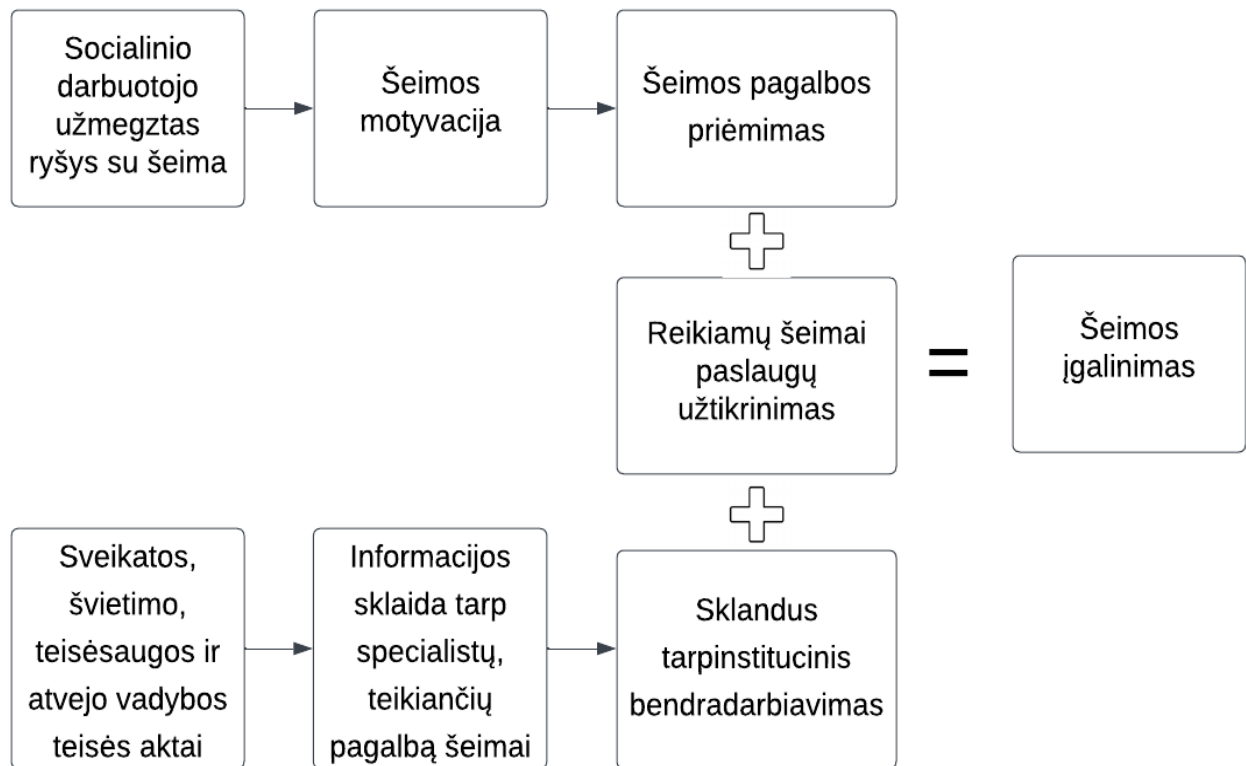
Tyrimas atskleidė įstatymų, reglamentuojančių skirtingų sričių institucijų veiklą, nesuderinamumą. Kai atvejo vadybos tvarkos aprašas reglamentuoja informacijos teikimą atvejo vadybininkams, o sveikatos priežiūros specialistai informacijos neteikia. Pažymima, kad tai kliūtis organizuojant bei teikiant pagalbą šeimai, kadangi atvejo vadybininkas nežino, ar šeima tikrai kreipėsi į specialistus, ar gydymas buvo gautas. Kiaunytė ir Lygnugarienė (2019) akcentavo chaoso ir sumaišties problemą, atsiradus atvejo vadybai, kadangi specialistai pradėjo dirbti neparuošti. Visa tai kyla dėl įstatymų, teisės aktų, tvarkų, reglamentuojančių įstaigų bei darbuotojų, dirbančių su socialine atskirtimi, profesinę veiklą, stokos. Trūksta ne tik teisės aktų, bet ir jų įgyvendinimo išaiškinimo bei rekomendacijų. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos šeimos politikos stiprinimo plėtros programoje 2021 – 2030 m. (2021) taip pat numatyti tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumai dėl tarpusavyje nesuderintų, skirtingų sričių: švietimo, teisėsaugos, sveikatos ir socialinės srities teisės aktų. Akivaizdu, kad teisės aktų suderinamumas turėtų būti vienas svarbiausių vyriausybės prioritetų, siekiant spręsti šeimų problemas ir padėti atvejo vadybininkams dirbti savo darbą. Informacijos stoka, kai atvejo vadybininkai negauna jiems reikiamos informacijos apie šeimą, jai skirtą gydymą, jo įvykdymą. I. Gustaitienė (2020) taip pat akcentavo, kad daugiausiai sunkumų kyla bendradarbiaujant su sveikatos priežiūros specialistais. Jie neatvyksta į atvejo vadybos posėdžius, neteikia informacijos, reikalingos spręsti šeimų problemas. Kaip teigia tyrimo dalyviai, šeimos linkusios meluoti ir atsisako, nepriima paslaugų, jos gali tiesiog pasakyti, kad gydymą jau gavo ir daugiau kreiptis į gydymo įstaigą nereikia. Tačiau nėra žinoma kaip yra iš tikrųjų ir dėl vaikų saugaus gyvenimo, galbūt tėvams reikalingas tolimesnis gydymas, gal juos reikia motyvuoti. Svarbu paminėti, kad asmenys nenorintys keisti gyvenimo būdo, turintys psichinių ligų, gali pasakyti bet kokią informaciją, o gydymo įstaigos informacijos nepateikia.

Tyrimas atskleidė etikečių klįjavimą, nuvertinant asmenį, šeimą. Kiaunytė ir Lygnugarienė (2019) taip pat akcentavo neigiamą visuomenės nuostatą, kuri sukelia sunkumus

darbe su šeimomis atvejo vadybos procese. Svarbu paminėti, kad šeimos motyvacija yra viena svarbiausių šeimos įgalinimo priemonių, o specialistų klijuojamos etiketės, veikia priešingai. Kyla klausimas, ar visi siekia padėti šeimai. Svarbu, kad specialistai nevertintų šeimos, o įvertintų jos problemas, užmegztų ryšį, įgautų pasitikėjimą ir pasiektų šeimos motyvacijos.

Tyrimo dalyviai įžvelgia galimas bendradarbiavimo tobulinimo priemones, tai tarpinstitucinių susirinkimų organizavimas gali padėti spręsti kylančias problemas. Pažymima, kad rajone tokie susirinkimai nėra organizuojami. Lietuvos Respublikos šeimų stiprinimo programoje 2013 – 2030 m. (2021), akcentuojama bendradarbiavimo stokos problema, kadangi trūksta aiškių darbo, skirtingų sričių specialistų bendradarbiavimo schemų, taip pat nėra nuoseklios partnerystės tarp atvejo vadybininkų, vaiko teisių apsaugos ir kitų įstaigų specialistų, kurios yra svarbios vaiko teisių užtikrinimo srityje. Periodiški tarpinstituciniai susirinkimai padėtų dalintis informacija, kylančiomis problemomis ir sprendimo būdais. Taip pat visi specialistai, prisidedantys prie pagalbos teikimo šeimai, turi siekti bendro tikslo. Turi pasidalinti atsakomybėmis, pagarbiai bendrauti, neperžengiant profesinės etikos ribų ir neklijuoti etikečių šeimoms. Specialistai turi pozityviai nusiteikti ir norėti padėti šeimai, kadangi tai padeda ne tik specialistų bendradarbiavimui, bet ir šeimos įgalinimui. Įvairių sričių specialistai, turi kelti kvalifikacijas. Visi darbuotojai privalo žinoti savo atliekamas funkcijas, teisės aktus, kuriais privalo vadovautis savo darbe bei nuolat kelti savo profesines kompetencijas. Taip pat teisės aktų suvienodinimas padėtų dirbant viena linkme, siekiant padėti šeimai spręsti problemas. Juose turėtų būti vienodai apibrėžti informacijos apie šeimą teikimo aspektai.

Apibendrinant atliktą tyrimą, galima teigti, kad siekiant šeimos įgalinimo atvejo vadybos procese yra svarbus šeimos pagalbos priėmimas, paslaugų, reikalingų šeimai, užtikrinimas ir sklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas (22 pav.).



22 pav. Įgalinimas atvejo vadybos procese.

Šaltinis: parengta autorės.

Socialinio darbuotojo užmegzamas ryšys lemia ar šeima turės motyvacijos keisti savo gyvenimą ir tuomet priims jai siūlomą pagalbą. Sklandžiam tarpinstituciniam bendradarbiavimui reikalingi teisės aktai, neprieštaraujantys informacijos apie šeimą gavimui ir teikimui, teisingos informacijos sklaida tarp specialistų, užtikrinančių pagalbą šeimoms. Tik kartu užtikrinant šias priemones, galima pasiekti šeimos įgalinimo atvejo vadybos procese. Deja, tyrimas atskleidė, kad paslaugų šeimai neužtikrinimas, jų trūkumas bei nesklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas, kuriame atsispindi skirtingos informacijos raštu ir žodžiu teikimas, specialistų nesusikalbėjimas, skirtingai suprantamos problemos bei atsakomybių neprisiėmimas, yra didžiausios kliūtys dėl kurių nepavyksta pasiekti teigiamų pokyčių atvejo vadybos procese.

IŠVADOS

1. Atvejo vadyba taikoma šeimoms, patiriančios socialinę riziką dėl socialinių įgūdžių stokos, priklausomybių, smurto, vaikų nepriežiūros, skurdo ir yra reikalinga kompleksinė pagalba. Šeimos, patiriančioms sunkumus, negali pačios priimti tam tikrų sprendimų, tinkamai funkcionuoti visuomenėje, todėl atvejo vadyba siekia jų įgalinimo, gerbūvio, gyvenimo kokybės pagerinimo, tinkamo funkcionavimo visuomenėje. Mokslinėje literatūroje atvejo vadyba traktuojama kaip pagalbos procesas orientuotas į asmenį, šeimą, turinčią sudėtingų problemų. Tuo tarpu Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) patvirtinta nuostata, kad atvejo vadyba - tai asmens, vykdančio atvejo vadybininko funkcijas, koordinuojamos kompleksinės pagalbos priemonės, orientuotos į problemų, su kuriomis susiduria šeima, sprendimą, vaiko saugios aplinkos užtikrinimą bei sudarymą galimybių šeimai savarankiškai užtikrinti vaiko teisėtus interesus. Atvejo vadyba gali būti taikoma ne tik Valstybės vaiko teisių apsaugos tarnybos inicijavimu arba vaiko atstovų, bet ir įstaigų, organizacijų, kurios organizuoja ir teikia pagalbą šeimoms prašymu. Atvejo vadybos procesą sudaro: šeimos poreikių įvertinimas, pagalbos plano sudarymas, jo įgyvendinimas, šeimos stebėsena, pagalbos plano peržiūrų organizavimas.

2. Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai turi turėti atitinkamą (socialinio darbo) išsilavinimą bei kompetencijas, atlieka įstatyme numatytas funkcijas. Atvejo vadybininkas veikia kaip koordinatorius, kuris organizuoja visą pagalbą šeimai. Tuo tarpu socialinis darbuotojas veikia kaip atvejo vadybos įgyvendintojas, jo pagrindinis darbas teikti pagalbą šeimoms jų aplinkoje. Planuojant ir teikiant pagalbą šeimai, socialinis darbuotojas bendradarbiauja ir veikia kartu su atvejo vadybininku, kuriam teikia informaciją bei siūlymus, kad pasiekti efektyvesnių rezultatų. Pažymima, kad kokybiškas socialių paslaugų teikimas priklauso nuo darbuotojo užmegzto kontakto su šeima, jos aplinka. Tam, kad būti atvejo vadybininkais, socialiniai darbuotojai turi turėti žinių, bendravimo įgūdžių, gebėti telkti bei įtraukti į problemų sprendimą bendruomenę.

3. Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai kasdien susiduria su įvairių situacijų, problemų kompleksiskumu, kuris neturi aiškaus sprendimo. Šie specialistai susiduria ne tik su nemotyvuotais paslaugų gavėjais, kuriems dėl įvairiausių problemų teikiamos kompleksinės pagalbos paslaugos, bet dar susiduria su biurokratizmo, didelio darbų masto, darbo funkcijų dubliavimo, reikiamų paslaugų šeimoms ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumo kliūtimis. Vienas didžiausių iššūkių darbe su šeimomis yra nepakankamas arba neužtikrinamas paslaugų prieinamumas, kokybiška socialinių paslaugų sektoriaus plėtra, specialistų, galinčių kokybiškai atlikti savo funkcijas, trūkumas.

4. Išanalizavus tyrimo duomenis apie darbo su šeima praktinius aspektus, taikant atvejo vadybą, nustatyta, kad atvejo vadybos poreikis šeimoms kyla dėl vaikų nepriežiūros, kai tėvams yra socialinių įgūdžių stoka, tėvų turimų priklausomybių, tėvų skyrybų, psichinių ligų ir smurto artimoje aplinkoje. Atvejo vadybos nustatyme yra reikalingas ir itin svarbus atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo aktyvus bendradarbiavimas, vertinant pagalbos poreikį šeimai, organizuojant atvejo vadybos posėdį ir įgyvendinant pagalbos šeimai planą. Siekiant įgalinti šeimą yra svarbus paslaugų pakankumas ir prieinamumas, šeimos motyvavimas spręsti problemas, šeimos pagalbos ir paslaugų priėmimas, socialinio darbuotojo gebėjimas užmegzti ir palaikyti ryšį su šeima, gebėjimas išvelgti ir parodyti šeimos stipriąsias puses, nuoširdus bendravimas, rodomas rūpestis, skiriamas dėmesys ir laikas bendravimui su šeima. Asmeninės žmonių savybės taip pat lemia jų pagalbos priėmimą. Reikalingas laikas, kad šeima suprastų poreikį keistis ir priimtų jiems siūlomą pagalbą. Dirbant su šeima, reikalingas bendruomenės ir artimųjų įtraukimas, prevencinių renginių vykdymas bei tęstinės pagalbos šeimai užtikrinimas. Savivaldybėje trūksta paslaugų šeimoms, gyvenančioms kaimiškose vietose, trūksta transporto paslaugų, socialinių paslaugų ir specialistų pasirinkimo. Taip pat tyrimas atskleidė, gydymosi nuo priklausomybių nuoseklumo problemą, kadangi nepavyksta gauti paslaugų reikiamu metu. Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai susiduria su agresyviais, priešiškais nusiteikusiais suaugusiais šeimos nariais. Asmenys nepripažįsta turintys problemų ir nepriima pagalbos, neturi motyvacijos, jie nematę kitokio gyvenimo, kadangi gyvena taip iš kartos į kartą. Taip pat šeimos atsisako paslaugų, nepriima socialinio darbuotojo, nes nenori, kad paaiškėtų daugiau problemų, esančių šeimoje. Socialiniai darbuotojai susiduria su šeimų klaidingos informacijos pateikimu, jų melavimu.

Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai mato kaip būtų galima spręsti kylančias problemas kai kurias bando spręsti patys viešindami vadovams, aukštesnėms institucijoms kai teikia ataskaitas. Specialistai mato gerųjų pavyzdžių viešinimą kaip galimybę siekti geresnių rezultatų atvejo vadybos procese. Kad išspręsti trūkstamų paslaugų ir šeimų sunkios materialinės būklės problemas, jie ieško rėmėjų, partnerių. Tam, kad spręsti keblumus, kylančius dėl suaugusių šeimos narių agresyvumo, nenoro priimti pagalbos, grįžę iš šeimų lankymo pasikalba su kolegomis. Taip pat supervizijos ir intervizijos padeda šių darbuotojų išsikalbėjimui, problemų pasidalijimui. O saugumo užtikrinimui gelbėja vykimas į šeimą su kolega, tačiau tai ne visais atvejais pavyksta. Atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai supranta tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą ir vertina įvairių institucijų bendradarbiavimą kaip veiksmingą kompleksinių problemų sprendimo priemonę ir mano, kad sąžiningai atliekamas specialistų darbas, lemia sėkmingą tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

Tyrimas atskleidė tarpinstitucinį bendradarbiavimą sunkinančius veiksnius, tai skirtingas specialistų supratimas apie šeimos problemas. Taip pat skirtingos informacijos žodžiu ir raštu pateikimo problema, kai ugdymo įstaigos atstovai žodžiu pateikia informaciją apie šeimos problemas, sunkumus, tačiau raštu išdėsto priešingą informaciją, kad problemų neįvyksta. Tyrimas parodė, kad kitų institucijų specialistai nenori prisiimti atsakomybės, palikdami šeimos problemas išspręsti vieniems atvejo vadybininkams ir socialiniams darbuotojams. Tyrimo dalyviai atskleidė, kad socialinių darbuotojų darbas yra nuvertinimas. Tyrimas atskleidė policijos pareigūnų kompetencijų stoką, įstatymų, reglamentuojančių skirtingų sričių institucijų veiklą, nesuderinamumo problemą.

Tyrimo dalyviai įžvelgia galimas bendradarbiavimo tobulinimo priemones, tai periodinį tarpinstitucinių susirinkimų organizavimą, specialistų bendro tikslo siekimo, atsakomybių pasidalijimo, pagarbaus bendravimo, neperžengiant profesinės etikos ribų ir neklįjuojant etikečių šeimoms. Specialistai turi pozityviai nusiteikti ir norėti padėti šeimai, kadangi tai padeda ne tik specialistų bendradarbiavimui, bet ir šeimos įgalinimui. Reikalingas įvairių sričių specialistų kvalifikacijos kėlimas, kadangi visi darbuotojai privalo žinoti savo atliekamas funkcijas, teisės aktus, kuriais privalo vadovautis savo darbe bei nuolat kelti savo profesines kompetencijas. Taip pat teisės aktų suvienodinimas padėtų dirbant viena linkme, siekiant padėti šeimai spręsti problemas. Juose turėtų būti vienodai apibrėžti informacijos apie šeimą teikimo aspektai.

REKOMENDACIJOS

Socialinio darbo ministerijai:

1. Kreiptis į švietimo, teisėsaugos, sveikatos ir socialinės srities ministerijas dėl teisės aktų reglamentavimo, nustatant informacijos apie šeimą atvejo vadybininkams, teikimą;
2. Parengti aiškias darbo, skirtingų sričių specialistų bendradarbiavimo schemas, kad būtų aiškios ir nuoseklios partnerystės tarp atvejo vadybininkų, vaiko teisių apsaugos ir kitų įstaigų specialistų, kurios yra svarbios vaiko teisių užtikrinimo srityje;
3. Ieškoti galimybių, kad policija lydėtų socialinius darbuotojus, jiems vykstant lankyti šeimas.

Savivaldybei:

4. Organizuoti tarpinstitucinius susirinkimus, tam kad skirtingų sričių specialistai galėtų spręsti kylančias problemas kompleksiskai.

Socialinių paslaugų įstaigoms:

5. Viešinti kylančias problemas dėl paslaugų ir transporto stygiaus, paslaugų prieinamumo, savivaldybių atstovams;
6. Užtikrinti socialinių darbuotojų saugumą, sudaryti galimybes vykti į šeimą su kolegomis;
7. Ieškoti būdų įtraukti mobilų darbą su vaikais ir jaunimu bei atviras erdves kaimiškose vietovėse.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abramavičienė, J., Vyšniauskytė-Rimkienė, J. (2020). *Sėkmingi profesiniai santykiai su šeima socialinių paslaugų teikimo procese: socialinio darbuotojo perspektyva*. Socialinis darbas: patirtis ir metodai. Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/129046/1/ISSN2029-5820_2020_N_26_2.PG_71-88.pdf.
2. Adomaitytė-Subačienė, I. (2019). *Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/91875>.
3. Adhabi, E. ir Anoizie, C. B. (2017). Literature review for the type of interview in qualitative research. *International Journal of Education*, 9 (3), 86-97. Prieiga per internetą: <https://www.macrothink.org/journal/index.php/ije/article/view/11483/9433>.
4. Augutavičius, R., Butvilas T. (2018). *Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų neformaliojo ugdymo grindžiamoji teorija*. *Socialinis darbas*. Nr. 16(2). Mokslo darbai.
5. Augutavičius, R. (2019). *Įtraukiantis santykis socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų narių neformaliojo ugdymo(si) procese: grindžiamoji teorija* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15759/R.Augutavicius_disertacija_WEB.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
6. Augutavičius, R. ir Sadauskas, J. (2018). *Social work with family at social risk in Lithuania*. Social work case analysis: global perspective, 207-244. Rigas Stradina universitate. Latvia. Prieiga per internetą: https://www.rsu.lv/sites/default/files/book_download/Lotko_Social_Work_Case_Analysis.pdf.
7. Bajoraitė, R. ir Norvaišaitė, G. (2018). Socialinis darbas su šeima: atvejo vadybininkas Lietuvoje. Prieiga internete: http://www.kolpingokolegija.lt/wp-content/uploads/2019/12/LEIDINYS_2018-11-15.pdf.
8. Berg-Weger, M. (2019). Social Work Practice with Individuals and Families. *Social Work and Social Welfare: An Invitation*.
9. Bitinas, B., Rupšienė, L. ir Žydzionaitė, V. (2008). Kokybinių tyrimų metodologija.
10. Bogdanova, N. ir Švedaitė-Sakalauskė, B. (2010). *Egzistencialistinė paradigma socialiniame darbe: ribos ir galimybės*. Prieiga per internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/view/3039>;

11. Budraitė, L. (2021). *Socialinio darbuotojo vaidmuo įgalinant šeimas, patiriančias sunkumus, spręsti problemas* (magistro baigiamasis darbas). Prieiga per internetą: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ymZJLgKnePYJ:https://vb.mruni.eu/object/elaba:95656321/MAIN+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt>.
12. Busschers, I., Boendermaker, L., Dinkgreve, M., & Stams, G. J. (2019). Measuring program fidelity in case management for high risk families. Validation of the Functional Family Parole-Global Rating Measure. *Journal of Social Work*, 19(5), 595–613. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1177/1468017318766770>.
13. Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2015). Vaikų raidos rizikos ir apsauginiai veiksniai. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 10, 35-51. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2015.10.4858>.
14. Casado, T., Riera, J. A., & Cardona, J. (2020). *Social Work with Families in Special Distress: Collaborative Practices*. *Social Sciences*, 9 (7), 121. MDPI AG. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.3390/socsci9070121>.
1. Clarity Human Services. (2016). *3 Principles for Effective Social Work Case Management*. Prieiga per internetą: <https://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/3-Principles-for-Effective-Social-Work-Case-Management.pdf>.
2. Česnuitytė, V. (2015). *Lietuvos šeima: sampratos ir praktikos* (daktaro disertacija). Vilnius. Prieiga per internetą: <http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:8602363/datastreams/MAIN/content>.
3. Česnuitytė, V. (2012). *Šeimos samprata: Lietuvos gyventojų subjektyvus požiūris*. *Socialinis darbas*. Nr. 11(2), p. 257-270.
4. Česnuitytė, V., Kanopienė, V. ir Mikulionienė, S. (2014). *Lietuvos šeima: socialinių saitų perspektyva*. Monografija. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
5. Dirgėlienė, I. (2010). *Konfidencialumo išsaugojimo trikdžiai socialiniame darbe*. *Acta Paedagogica Vilonensia*. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/291256570_Konfidencialumo_issaugojimo_trukdžiai_socialinio_darbo_procese.
6. Dirgėlienė, I. & Alėjūnė, R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai*, Nr.1 (84), 51-74.
7. Driučikienė, S. (2019). *Atvejo vadybos metodas teikiant pagalbą socialinę riziką patiriančioms šeimoms: nuo procedūrų iki pagalbos* (magistro baigiamasis darbas). Kaunas.
8. Dvarionas, D., Motiečienė, R., Ruškus, J., Mažeikienė, N. ir Naujanienė, R. (2014). *Įgalinančių socialinių paslaugų modelis socialinės gerovės politikos kontekste*. Filosofija,

Sociologija, 25(2), 89–97. Prieiga per internetą: <http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/filosofijasociologija/2014/2/6978>.

9. EQUASS Lietuva (2017). EQUASS Assurance ženklo pripažinimo principai, kriterijai ir rodikliai. Prieiga per internetą: <http://www.equass.lt/wp-content/uploads/EQUASSAssurance2018-Principai-Kriterijai-and-Rodikliai-LT-1.pdf>.

10. EQUASS Lietuva (2020). Apie projektą. Prieiga per internetą: <http://www.equass.lt/wpcontent/uploads/EQUASS-Assurance-2018-Principai-Kriterijai-and-Rodikliai-LT.pdf>.

11. EQUASS Lietuva (2022). QUASS sertifikuotos įstaigos Lietuvoje. Prieiga per internetą <http://www.equass.lt/>.

12. Families at risk. *World Childhood Foundation USA*. (Žiūrėta 2022 m. rugpjūčio 22 d.) Prieiga per internetą: <https://www.childhood-usa.org/families-at-risk/>.

13. Healy, L. M. ir Thomas, R. L. (2020) *International social work: Professional action in an interdependent world*. Oxford University Press.

14. Gaizauskaitė, I. ir Valavičienė, N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/16724/9789955302056.pdf?sequence=1>.

15. Garstang, J., Watson, D., Pease, A., Ellis, C., Blair, P. S., & Fleming, P. (2021). Improving engagement with services to prevent Sudden Unexpected Death in Infancy (SUDI) in families with children at risk of significant harm: A systematic review of evidence. *Child: Care, Health and Development*, 47(5), 713–731. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1111/cch.12875>.

16. Gevorgianienė, V., Kairienė, D., Bliumbergienė, V., Ališauskienė, S., Šapelytė, O., Miltenienė, L. (2011). Metodinė medžiaga kompleksinės pagalbos teikimui. Švietimo ir Mokslo Ministerija.

17. Goodvin, N. (2011). *Reviewing the evidence on case management: lessons for successful implementation*. Prieiga per internetą: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3280919/>.

18. Gudžinskienė, V., Augutavičius, R. ir Višnevskienė, J. (2016). *Įvertinimo teorija grįsto modelio taikymas įgyvendinant socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis*. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14524/4353-9649-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

19. Gudžinskienė, V., Augutavičius, R., & Višnevskienė, J. (2016). *Įvertinimo teorija grįsto modelio taikymas įgyvendinant socialinį darbą su socialinės rizikos šeimomis*. <https://repository.mruni.eu/handle/007/14524>.

20. Gudžinskienė, V., & Augutavičius, R. (2018). The phenomenon of social risk families and its dynamics in Lithuania. *SHS Web of Conferences*, 51, 03001. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20185103001>.
21. Gustaitienė, I. (2020). *Atvejo vadybos modelio įgyvendinimas socialiniame darbe* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius.
22. Global social service workforce alliance case management interest group. (2018). *Core concepts and principles of effective case management: approaches for the social service workforce*. Internetinė prieiga: <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Case-Management-Concepts-and-Principles.pdf>.
23. Griciūtė, J. (2017). *Ankstyvosios intervencijos modelis ir jo praktinis taikymas savivaldoje. Ar misija įmanoma?* Lietuvos savivaldybių asociacija. Prieiga per internetą: https://www.ekt.lt/wp-content/uploads/2017/10/AIM-pristatymas_konferencijosformatas_Jurate-Griciute_EKT.pdf.
24. Gvaldaitė, L. (2009). *Įgalinimas socialiniame darbe*. VU. Prieiga per internetą: www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/5265/3423.
25. Gvaldaitė, L., Švedaitė-Sakalauskė, B. ir Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). *Vadovavimas socialiniam darbui: pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai*. Bridges / Tiltai, 67(2), 109–125. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.15181/tbb.v67i2.849>.
26. Gvaldaitė L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, Nr.5, p. 42–53. 14.
27. Gvaldaitė L. (2007). Socialinio darbo indėlis kuriant žmogaus gerovę. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 4, 144-148. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2007.4.8714>
28. Hall, J. Ch. (2018). *Socialinio darbo profesinis organizavimas: istorija, tikslas ir galimybės*. Socialinis darbas: patirtis ir metodai. 21(1).
29. Hall, S. (2021). *What Is a Social Work Case Manager*. Prieiga per internetą: <https://work.chron.com/difference-between-social-worker-case-manager-3394.html>.
30. Holland, S. (2000). *The assessment relationship: Interactions between social workers and parents in child protection assessments*. *British Journal of Social Work*, 30, 149–163.
31. Harkey, J., (2017). *Case Management at the Intersection of Social Work and Health Care*. Prieiga per internetą: <https://www.socialworktoday.com/archive/011917p20.shtml>.
32. Jungtinių tautų vaiko teisių konvencija (1995). Prieiga per internetą: <https://unicef.lt/veikla/vaiko-teisiu-konvencija/>.

33. Keluarga, D. (2016). *Case Management and Child and Family Support Center*. P. D. A. Prieiga per internetą: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/case-management-and-child-and-family-support-centerpusat-dukkungan-anak-dan-keluarga-pdak/>.
34. Kantowicz, E. (2019). *Traditional and new approaches to childcare and social work with at-risk families in Poland*. Socialinis darbas: patir
35. tis ir metodai. Prieiga per internetą: <http://sd.vdu.lt/index.php/en/current-issue/48-socialinis-darbas-patirtis-ir-metodai-2019-nr-24-2/438-tradiciniai-ir-nauji-vaiko-globos-ir-socialinio-darbo-su-rizikoje-esanciomis-seimomis-poziturai-lenkijoje>.
36. Kavaliauskienė, V. ir Nikolajenko, E. (2017). *Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys*. Tiltai. Klaipėdos universitetas.
37. Kondrotaitė, G. (2006). Socialinės rizikos šeimos Lietuvoje: atvejo studija. *Filosofija. Sociologija*, Nr. 4, 55-60. Prieiga per internetą: http://elibrary.lt/resursai/LMA/Filosofija/Fil64/Fil64_09.pdf.
38. Kotova, L. (2009). Vaikai alkoholiu piktnaudžiaujančioje šeimoje: problemos ir pagalbos būdai. Prieiga per internetą: *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 5, 103-116. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2009.0.5270>.
39. Kiaunytė, A. ir Lygnugarienė, V. (2019). Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: Kas parodo supervizijos ir intervizijos poreikį? *Social Work: Experience and Methods*, 23(1), 69–94. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.7220/2029-5820.23.1.3>.
40. Man, H. (2009). *Case Management: A Review of Modeling Approaches*. Prieiga per internetą: <https://www.bptrends.com/publicationfiles/01-09-ART-%20Case%20Management-1-DeMan.%20doc--final.pdf>.
41. Miginis N., Ulozas M., (2010). *Tarpžinybinis bendradarbiavimas nacionaliniu lygmeniu jaunimo politikos srityje*. Vilnius: Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Prieiga per internetą: http://ijpp.lt/file/TB_ANALIZE.pdf.
42. Naujanienė, R. (2010). *Socialinis konstravimas: Diskursinės perspektyvos supervizijoje* link. Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30896/1/ISSN2029-0470_2010_N_6_2.PG_59_74.pdf
43. Januškevičienė, E. (2017). *Socialinio darbuotojo vaidmenys dirbant su kompleksinių poreikių turinčiomis šeimomis: vaidmens ir pagalbos prasmingumo sąsajos* (magistro baigiamasis darbas). Kaunas. Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/34785/1/edita_januskeviciene_md.pdf.

44. Jarkiewicz, A. (2015). *Documentary film as a tool for social work – the experience of social worker*. Socialinis darbas: patirtis ir metodai. Prieiga per internetą: <http://sd.vdu.lt/index.php/en/current-issue/32-socialinis-darbas-patirtis-ir-metodai-2015-nr-16-2/328-dokumentinis-filmas-kaip-socialinio-darbo-priemone-socialinio-darbuotojo-patirtis>.
45. Jokubauskaitė, E. ir Lazauskaitė-Zabielskė, J. (2015). *Darbuotojų psichologinis įgalinimas ir jo dimensijos: teorija ir praktika*. Management of Organizations: Systematic Research, (74), 67–83. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.7220/MOSR.2335.8750.2015.74.5>.
46. Jurkuvienė, R., Gajdosikienė, I., Jokubauskė, S. (2015). *Jėgos ir galios diferenciacija lietuviškajame socialiniame darbe su socialinės rizikos šeimomis*. Vilniaus universitetas. Prieiga per internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/4856>.
47. Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymas (2017). Nr. XIII-700, (suvestinė redakcija nuo 2020-01-01). Lietuvos Respublikos Seimas. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/71039aa2b98511e7967a9645b537eb05/asr>.
48. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2018). *Įsakymas dėl globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo patvirtinimo*. 2018.01.19. Nr. A1-28, Vilnius, (suvestinė redakcija nuo 2021-06-12). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/b2b626f4fd5c11e796a2c6c63add27e9?jfwid=j9ohh56eu>.
49. Lietuvos Respublikos Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996). 1996.03.14. Nr. I-1234. Žin. 1996, Nr. 33-807, (suvestinė redakcija nuo 2021-03-01). Vilnius. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26397/asr>.
50. Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministras, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras ir Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministras (2017). *Koordinuotai teikiamų švietimo pagalbos, socialinių ir sveikatos priežiūros paslaugų tvarkos aprašas*. Nr. V-651/ A1-455/ V-1004. Vilnius. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/a3d680508cc111e7a5e2b345b086d377?jfwid=pflfeo7uo>.
51. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras (2018). *Mobiliųjų komandų sudarymo, specialistų atrankos ir jų darbo tvarkos aprašas*. 2018.06.27. Nr. A1-334, (suvestinė redakcija nuo 2021-07-14). Vilnius. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/4539c5507bd311e89188e16a6495e98c/asr>.
52. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2019). Jungtinių tautų vaiko teisių konvencijos įgyvendinimo ataskaita. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/00c8d080a46a11e9aab6d8dd69c6da66?jfwid=-5t6646t42>.

53. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministras, Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministras, Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministro, Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministras (2018). *Savivaldybės bendro darbo su šeimomis organizavimo ir koordinavimo rekomendacijos*. 2018. 08. 08. Vilnius. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/659b15729bad11e8aa33fe8f0fea665f?jfwid=-eo13t1szt>.
54. Lietuvos Respublikos Atvejo vadybos tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2019-12-30 įsakymu Nr. A1-802 (suvestinė redakcija 2020-01-01). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/69139d402b0711ea8f0dfdc2b5879561>.
55. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas. 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493, (suvestinė redakcija 2021-07-01). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>.
56. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-487 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“. (2014). TAR, 2014-10-13 Nr. 14019, (suvestinė redakcija nuo 2021-04-07). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/36005a60531c11e485f39f55fd139d01/asr>.
57. Lietuvos respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus 2020 metų veiklos ataskaita. (2021 m. kovo 31 d. Nr. 4–10). Prieiga per internetą: <http://vtaki.lt/lt/administracine-informacija/veiklos-ataskaitos>.
58. *Lietuvoje daugėja sunkumus patiriančių šeimų: Pagalbos reikia ne tik asocialioms šeimoms*. Sos vaikų kaimai. (Žiūrėta 2022 m. rugpjūčio 19 d.) Prieiga per internetą: <https://sos-vaikukaimai.lt/naujienos/lietuvoje-daugeja-sunkumus-patirianciu-seimu-pagalbos-reikia-ne-tik-asocialioms-seimoms/>.
59. Lukamskienė V., Grižaitė A. (2015). Tarpinstitucinio bendradarbiavimo ypatumai vaiko gerovės srityje. *Iššūkiai ir socialinė atsakomybė versle*. Kolpingo Kolegija. Prieiga per internetą: <http://www.kolpingokolegija.lt/wp-content/uploads/2019/10/Kolpingo-leidinys-2015.pdf>.
60. Liobikienė, T. N. (2016). *Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje*. VDU.
61. McGregor, C. ir Devaney, C. (2020). A Framework to Inform Protective Support and Supportive Protection in Child Protection and Welfare Practice and Supervision. *Social Sciences*, 9(4), 43. MDPI AG. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.3390/socsci9040043>.
62. Man, H. (2009). *An Approach to Case Based Management*. Cordys. Prieiga per internetą: <https://www.bptrends.com/publicationfiles/02-09-ART-BPTrends%20-%20Case%20Management-DeMan%20-final.doc.pdf>.

63. Merkys, G., Bubelienė, D. ir Blažaitė, G. (2021). *Paslaugų šeimoms prieinamumo analizė (Lietuvos šeimų apklausos tyrimo ataskaita)*. Prieiga per internetą: https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/pdf/%C5%A0eim%C5%B3_ATASKATA_galutin%C4%97.pdf.
64. Mockaitytė- Cicilionienė, M. (2014). *Vaiko paėmimo iš šeimos legetimavimo prieštaravimai: socialinio darbuotojo perspektyva*. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Prieiga per internetą: https://portalcris.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30921/1/ISSN2029-5820_2014_T_14.N_2.PG_79-97.pdf.
65. Motiečienė, R. (2012). *Igalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje*. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. ISSN 2029 – 0470, VDU, 10 (2).
66. Naujanienė, R. ir Ruškus, J. (2020). *Vaiko ir šeimos gerovės sampratos atspindžiai praktikoje*. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Prieiga per internetą: <http://sd.vdu.lt/index.php/en/current-issue/52-socialinis-darbas-patirtis-ir-metodai-2020-nr-26-2/462-vaiko-ir-seimos-geroves-sampratos-atspindziai-praktikoje>.
67. National Association of Social Workers (NASW). (2013). Social Work Case Management. National Association of Social Workers. Prieiga per internetą: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3D&portalid=0>.
68. Pankienė, D. (2019). *Socialinę riziką patiriančių šeimų patirtys vertinant socialinio darbuotojo pagalbą* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius. Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/handle/20.500.12259/93034>.
69. Paquin-Boudreau, A., Poitras, K., Cyr, F., & Godbout, E. (2021). An Interdisciplinary Case Management Protocol for High-Conflict Families: The Evolution of Coparental Dynamic. *Journal of Divorce & Remarriage*, 62, 657 - 672.
70. Pociutė, I. (2018). *Šeimų, auginančių vaikus, socialinių paslaugų poreikio analizė: Kauno miesto savivaldybės socialinių darbuotojų požiūriai* (magistro baigiamasis darbas). Kaunas. Prieiga per internetą: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XoeiEQGGdBoJ:https://epubl.ktu.edu/object/elaba:25328570/25328570.pdf+&cd=4&hl=lt&ct=clnk&gl=lt>.
71. Prakapas, R. ir Butvilas, T. (2011). *Mokslinio tiriamojo darbo logografika studijoms*. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/handle/007/16931?show=full>.
72. Racz, A., & Sik, D. (2020). *Social (Im)Mobility and Social Work with Families with Children. Case Study of a Disadvantaged Microregion in Hungary*. *Social Sciences*, 9(10), 184. <https://doi.org/10.3390/socsci9100184>.
73. Rimkus, V. (2015). *Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe*. Tiltai.

74. Rimkus, V. ir Kreiviniienė, B. (2017). *Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo*. Bridges / Tiltai, 77(3), 13–28.
75. Rimkus, V. ir Žemgulienė, S. (2013). *Socialinės rizikos šeimų socialinio tinklo ir jo teikiamo socialinio palaikymo aspektai*. Tiltai. Nr. 1. Klaipėdos universitetas. P. 169-184. Prieiga per internetą: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2013~1368645210169/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>.
76. Richard, M. (2016). „Practising for Social Work Practice: Integrating Knowledge and Skills for Social Work with Children and Families“. *Social Work Education* 35(5):576–88.
77. *Risk and protective factors for child abuse and neglect*. (Žiūrėta 2022 m. spalio 25 d.). Prieiga per internetą: <https://aifs.gov.au/resources/policy-and-practice-papers/risk-and-protective-factors-child-abuse-and-neglect>.
78. Rollins, W. (2019). *Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives*. Australian Social Work. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0312407X.2019.1669687>.
79. Pivorienė, J. (2007). *Atvejo vadyba socialinio darbo metodikoje*. Socialinis darbas. 6(1). 68-75. Vilnius: MRU.
80. *Smurto prieš vaikus atvejų daugėja drastiškai*, (2022.08.25) <https://vaikoteises.lt/naujienos/naujienos/smurto-pries-vaikus-atveju-daugeja-drastiskai.html>.
81. SPIS duomenų vitrinų modulis. <http://vitrinos.spis.lt:8080/kitos.html>.
82. Stasiūnaitienė, E., Mažeikaitė, S. (2015). *Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis*. Kaunas. Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/handle/20.500.12259/93280>.
83. Sticca, F., Wustmann Seiler, C., & Gasser-Haas, O. (2020). Familial Risk Factors and Emotional Problems in Early Childhood: The Promotive and Protective Role of Children’s Self-Efficacy and Self-Concept. *Frontiers in Psychology*, 11. Prieiga per internetą: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.547368>.
84. Stremauskienė, R. ir Žibėnienė, G. (2014). *Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai*. Social Education / Socialinis Ugdymas, 39(3), 86–98.
85. Šatkauskienė, S. (2014). *Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: „Pasitikėjimą pirmiausiai reikia įgyti“*. VDU.
86. Širvinskienė, A. (2020). *Atvejo vadybos mokymų programos metodika*. Respublikinis priklausomybės ligų centras. Prieiga per internetą: <https://www.rplc.lt/wp-content/uploads/2021/02/Atvejo-vadybos-mokymu-programos-metodika-1.pdf>.

87. Štaras, K. ir Vedlūga, T. (2012). Atvejo vadybininko modelio analizė sveikatos sistemos kontekste. *Sveikatos politika ir valdymas, Nr. 1 (4)*, 116-126.
88. Švedaitė - Sakalauskaitė, B., Gvaldaitė L. ir Buzaitytė – Kašalynienė, J. (2014). *Nepaisomi profesionalai: socialiniai darbuotojai ir jų galia*. Vilniaus universitetas. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, 21-36. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2014.0.3779>.
89. Švedaitė-Sakalauskė, B. (2006). *Socialinio darbo kokybės dilema*. Vilniaus universitetas. Prieiga per internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/8705/6421>.
90. Švedaitė-Sakalauskė, B. ir Gevorgianienė, V. (2011). *Socialinių darbuotojų moralinės dilemos dirbant su sunkiai pasiekiamais klientais: tarptautinis kokybinis tyrimas*. Vilnius. Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30900/1/ISSN2029-0470_2011_N_8_2.PG_39-56.pdf.
91. Tetzner, J., Bondu, R., & Krahe, B. (2022). Family risk factors and buffering factors for child internalizing and externalizing problems. *Journal of Applied Developmental Psychology*. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1016/j.appdev.2022.101395>.
92. Van Weezel, E. G. (2012). Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis. Kaunas. *Metodinė medžiaga socialiniams darbuotojams*.
93. Vaičekauskaitė, G. (2018). *Atvejo vadybos teisinis reguliavimas*. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Prieiga per internetą: https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/veiklos-sritys/seima/VTAS-centralizacija/A_V_%20tvarkos%20aprasas.pdf.
94. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. *Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos 2021 m. veiklos ataskaita*. Prieiga per internetą: <https://vaikoteises.lt/media/file/ataskaitos/2021%20m.%20veiklos%20ataskaita%20.pdf>.
95. Vasiliauskienė, I. ir Kavaliauskienė, V., (2021). *Atvejo vadybininko veikla teikiant socialines paslaugas šeimai patiriančiai socialinę riziką*. Klaipėdos universitetas. Konferencijos leidinys. Prieiga per internetą: <https://www.ku.lt/svmf/wp-content/uploads/sites/7/2021/04/XXI-konferencija-2021NAUJAS.pdf>.
96. Vasiliauskienė, L. H., Dirmotaitė, E. ir Vasiliauskaitė, Z. (2017). Metodinės rekomendacijos specializuotos pagalbos centrų darbuotojams, savanoriams bei apsaugos nuo smurto artimoje aplinkoje įstatymą įgyvendinančių institucijų darbuotojams ir specialistams. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/veiklos-sritys/seima/seimos-politika/Metodin%C4%97s%20rekomendacijos%202018.pdf>.

97. Večkienė, N. P., Brunevičiūtė, R., ir Eidukevičiūtė, J. (2018). Tarpdisciplininis bendradarbiavimas kuriant vienijančią aplinką. *Tiltai*, 79(1), 95–114. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15181/tbb.v78i1.1759>.
98. Vencloviene, M. (2015). *Igalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje*. Filosofija, Sociologija, 26(2), 113–121. Prieiga per internetą:
99. Vitkauskaitė, D. (2000). *Teoriniai socialinio darbo modeliai*. Šiauliai.
100. Vyšniauskytė- Rimkienė J., Liobikienė T. N. (2012). *Gebėjimai socialinio darbo praktikoje*. ISBN: 9789955126041. Prieiga per internetą: https://vma.mruni.eu/pluginfile.php/103067/mod_resource/content/0/Geb%C4%97jimai%20socialinio%20darbo%20praktikoje.pdf.
101. Vorevičienė, J. ir Butkevičienė, E. (2017). *Nevyriausybinių organizacijų ir vietos valdžios bendradarbiavimas įgyvendinant šeimos politiką: Kauno miesto savivaldybės atvejis*. Viešojo Politika ir Administravimas, 16(1), 121–137.
102. Wakar, A. (2016). *Case Management and Social Support System for Families in Distress: A Social Work Response*. Social Work Chronicle.
103. World Childhood foundation. (2014). Families at risk. Prieiga per internetą: <http://www.childhood.org/project-reports/families-at-risk/>.
104. Winter, K. ir Vivienne, E. (2016). *Social work home visits to children and families in the UK: a foucauldian perspective*. British Journal of Social Work.
105. Zoabi, K., & Gal, I. (2020). *Empowerment Potential of Social Work Techniques among Practitioners in Israel and the USA*. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.5772/intechopen.90654>.
106. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija*.
107. Žydžiūnaitė V. ir Stanislav S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vinius. ISBN 978-5-415-02457-5.

SANTRAUKA

Darbo tema. Socialinis darbas su šeima taikant atvejo vadybą.

Tyrimo tikslas. Teoriškai ir empiriškai atskleisti atvejo vadybos taikymą socialiniame darbe su šeima.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti atvejo vadybos teorinius ir teisinius reglamentavimo aspektus socialiniame darbe su šeimomis;
2. Išanalizuoti socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, vaidmenis ir kompetencijas;
3. Pateikti darbo su šeima iššūkius ir problemas;
4. Atskleisti darbo su šeima praktinius aspektus taikant atvejo vadybą, remiantis atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų patirtimis.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros ir dokumentų, susijusių su analizuojama tema, analizė. Šeimos, patiriančioms sunkumus, negali pačios priimti tam tikrų sprendimų, tinkamai funkcionuoti visuomenėje, todėl atvejo vadyba siekia jų įgalinimo, gerbūvio, gyvenimo kokybės pagerinimo, tinkamo funkcionavimo visuomenėje. Atvejo vadybininkas veikia kaip koordinatorius, kuris organizuoja visą pagalbą šeimai. Tuo tarpu socialinis darbuotojas veikia kaip atvejo vadybos įgyvendintojas, jo pagrindinis darbas teikti pagalbą šeimoms jų aplinkoje.

Empiriniai metodai: pasirinktas kokybinio tyrimo metodas, pusiau struktūruotas interviu, siekiant atskleisti darbo su šeima praktinius aspektus taikant atvejo vadybą, remiantis atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų patirtimis. Tyrimo duomenų apdorojimo metodas – kokybinė turinio analizė. Tyrime dalyvavo vieno rajono 3 atvejo vadybininkai ir 4 socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis.

Empirinėje dalyje buvo atskleidžiamos priemonės, kurios padeda įgalinti šeimas, taikant atvejo vadybą, sunkumai, kylantys dirbant su šeima ir jų įveika, tarpinstitucinio bendradarbiavimo dirbant su šeima teigiami aspektai, kylančios problemos ir galimi jų sprendimo būdai.

Tyrimas parodė, kad siekiant šeimos įgalinimo atvejo vadybos procese yra svarbus šeimos pagalbos priėmimas, paslaugų, reikalingų šeimai, užtikrinimas ir sklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Socialinio darbuotojo užmezgamas ryšys lemia ar šeima turės motyvacijos keisti savo gyvenimą ir tuomet priims jai siūlomą pagalbą. Sklandžiam tarpinstituciniam bendradarbiavimui reikalingi teisės aktai, neprieštaraujantys informacijos apie šeimą gavimui ir teikimui, teisingos informacijos sklaida tarp specialistų, užtikrinančių pagalbą šeimoms. Tik kartu užtikrinant šias priemones, galima pasiekti šeimos įgalinimo atvejo

vadybos procese. Deja, tyrimas atskleidė, kad paslaugų šeimai neužtikrinimas, jų trūkumas bei nesklandus tarpinstitucinis bendradarbiavimas, kuriame atsispindi skirtingos informacijos raštu ir žodžiu teikimas, specialistų nesusikalbėjimas, skirtingai suprantamos problemos bei atsakomybių neprisiėmimas, yra didžiausios kliūtys dėl kurių nepavyksta pasiekti teigiamų pokyčių atvejo vadybos procese.

Raktiniai žodžiai – atvejo vadyba, įgalinimas, tarpinstitucinis bendradarbiavimas, socialinis darbas.

SUMMARY

Thesis theme. Social work with the family using case management.

The aim. To theoretically and empirically reveal the application of case management in social work with the family.

Research tasks:

1. To reveal the theoretical and legal regulatory aspects of case management in social work with families;
2. Analyze the roles and competencies of social workers working with families experiencing difficulties;
3. Present the challenges and problems of working with the family;
4. To reveal the practical aspects of working with the family in the application of case management, based on the experiences of case managers and social workers.

Research methods: analysis of scientific literature and documents related to the analyzed topic. Families experiencing difficulties cannot make certain decisions on their own and function properly in society, so case management aims to empower them, improve their well-being, their quality of life, and function them properly in society. The case manager acts as a coordinator who organizes all support for the family. Meanwhile, the social worker acts as a case management implementer, whose main job is to provide support to families in their environment.

Empirical methods: a qualitative research method and semi-structured interviews were chosen to reveal the practical aspects of working with families in case management, based on the experiences of case managers and social workers. The research data processing method is qualitative content analysis. 3 case managers and 4 social workers working with families from one district participated in the study.

The empirical part revealed tools that help empower families through case management, difficulties that arise in working with families and their overcoming, positive aspects of inter-institutional cooperation in working with families, emerging problems and possible ways to solve them.

The study showed that in order to achieve family empowerment in the case management process, acceptance of family support, provision of services needed by the family and smooth inter-institutional cooperation are important. The relationship established by the social worker determines whether the family will have the motivation to change their life and then accept the help offered to them. Smooth inter-institutional cooperation requires legal acts that do not conflict with the receipt and provision of information about the family, the dissemination of

correct information among specialists who provide assistance to families. Only by ensuring these measures together can family empowerment be achieved in the case management process. Unfortunately, the study revealed that the failure to provide services for the family, their lack, and uneven inter-institutional cooperation, which reflects the provision of different information in writing and verbally, the lack of communication between specialists, the problems that are understood differently, and the failure to assume responsibilities, are the biggest obstacles that make it impossible to achieve positive changes in the case management process.

Keywords - case management, empowerment, inter-institutional cooperation, social work.

PRIEDAI

1 Priedas

Interviu klausimynas

Laba diena. Esu Vaida Markevičienė, Mykolo Romerio universiteto, socialinio darbo magistrantūros studijų programos studentė. Atlieku magistrinio baigiamojo darbo tyrimą, kuriuo siekiu atskleisti atvejo vadybos taikymą socialiniame darbe su šeima, todėl Jūsų patirtis yra labai svarbi. Informuoju, kad tyrimas atliekamas laikantis konfidencialumo ir Jūsų asmens duomenys darbe bus užkoduoti, nei Jūsų vardas, nei pavardė, nei įstaiga, kurioje dirbate, nebus minimi. Interviu įrašai bus saugomi ir prieinami tik tyrėjui (t.y. man, Vaidai Markevičienei). Gauti duomenys bus panaudoti tik tyrimo tikslui pasiekti. Ar sutinkate dalyvauti tyrime? Ar sutinkate, kad interviu būtų įrašomas?

I. Priemonės padedančios įgalinti šeimas taikant atvejo vadybą

1. Papasakokite, kokios priežastys sąlygoja atvejo vadybos taikymą šeimai?
2. Papasakokite, kaip organizuojate atvejo vadybos procesą šeimoms?
3. Papasakokite, kokios priemonės ir kaip jos padeda įgalinti šeimą? Pateikite sėkmės pavyzdžių?
4. Papasakokite, ko, Jūsų manymu, trūksta, kad pasiekti šeimų įgalinimo taikant atvejo vadybą?

I. Sunkumai, kylantys dirbant su šeima ir jų įveika

5. Papasakokite, su kokiais sunkumais susiduriate organizuojant pagalbą šeimoms?
6. Papasakokite, su kokiais sunkumais susiduriate teikiant pagalbą šeimoms?
7. Kaip sprendžiate kylančius sunkumus?

II. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas dirbant su šeima

8. Papasakokite apie tarpinstitucinį bendradarbiavimą Jūsų darbo procese?
9. Kas ir kaip turi įtakos sėkmingam tarpinstituciniam bendradarbiavimui dirbant su šeima atvejo vadybos procese.
10. Kas ir kaip sunkina bendradarbiavimą dirbant su šeima atvejo vadybos procese
11. Ką ir kaip siūlytumėte tobulinti tarpinstitucinio bendradarbiavimo dirbant su šeima srityje?

Priemonės padedančios įgalinti šeimas taikant atvejo vadybą kategorijos ir subkategorijos

Kategorija	Subkategorija	Pavirtinantys teiginiai (tyrimo dalyvis)
Atvejo vadybos taikymo poreikis	Vaikų nepriežiūra dėl tėvų socialinių įgūdžių stokos	„...ji tiesiog moteris neturėjo pavyzdžio kas ją mokyty nuo mažens tarkim ir tų pačių higienos įgūdžių, buities kažkokių klausimų“ AV1 „ ... socialinių įgūdžių neturėjimas, ... vaikų nepriežiūra, vaiko teisių pažeidimai įvairūs.“ AV2 „Tai ... vaikų nepriežiūra, vaikų neužtikrinimas vaikų poreikių... dalis tėvų nesupranta ugdymosi svarbos, neleidžia į mokyklą, kad nuolat sako, kad vaikai serga, vaikai praleidžia labai daug pamokų, tada neužtikrina sveikatos priežiūros vaikų, neveža pas gydytojus, nėra skiepų dažnai, nemato tam poreikio, tada kas dar... namuose neužtikrina reikalingų vaikams gyvenimo sąlygų, nėra sudarytos sąlygos vaikų poilsiui, irgi pamokų ruošimui, ta prasme ir drabužių, ir avalynės nėra tinkamos kai kuriose šeimose.“ AV3 „...nepripažįsta, kad namuose yra netvarka, kad reikia susitvarkyti, kad reikia domėtis vaikų gyvenimu, paklausti jų kaip sekėsi mokykloje, galų gale, vaiką aprūpinti būtiniausiomis priemonėmis. Sako „aš negeriu“, „o man čia tvarkinga ir viskas gerai“. S1 „...ir dėl socialinių įgūdžių stokos... Kai tėvams trūksta socialinių įgūdžių, gi sakai, ką jie turėtų daryti – tvarkytis, nes namuose baisu būna. Bardakas, neskalbti rūbai, valgyt nėra, supeliję puodai, baidi baidi nešvara, apie apsirengimą, prausimąsi net nekalbu. Reikia važiuoti pas daktarus tai atvažiuoji dieną prieš, kad įtikinti, jog reikia išsiprausti, elementariai nagus nusikarpyt, susišukuot. Kad vaiką į mokyklą išleisti švariais rūbais, vaikams patenkintų jų poreikius, gi vaikai turi būti pavalgę, mokyklos reikmenim aprūpinti. Bet dažniausiai reikia šiais dalykais pasirūpinti mums socialiniams darbuotojams. Nes kai trūksta socialinių įgūdžių, tėvams sakai sakai, bet nu jie nesupranta.“ S2 „ Ir sutrinos, ir purvinos, ir murzinos, jinai pati tik telefone, televizorius įjungtas ir vaikai sudėti į lovytes“S3
	Tėvų turimos priklausomybės	„Pagrindinės priežastys yra ... turimos priklausomybės“ AV1 „ ... priklausomybių galimai turėjimas šeimoje...“ AV2 „Tai alkoholio vartojimas... tėvai vartoja alkoholį“ AV3 „...priklausomybė alkoholio vartojimui“S1 „...dėl priklausomybių, čia pagrindinė priežastis“ S2 „...priklausomybės... dvi savaites užgeria ir mergaitei tada ieškot kur kas gali ją prižiūrėt. Visą laiką pas močiutę tampydamas, kad prižiūrėtų mergaitę, kad išleistų į mokyklą“ S3 „...priklausomybių alkoholiui, tiesiog žmonės beveik ištiesai vartoja alkoholį, įtariam kai kurie ir narkotikus...“S4
	Tėvų skyrybos	„Pagrindinės priežastys yra ... ir tėvų skyrybos, negebėjimas pasidalinti vaiko priežiūros atsakomybėmis ir išlaikymo klausimai.“ AV1

		„... tėvų skyrybos, nepasidalinimas vaikų priežiūra... tėvai nesusitaria dėl vaiko priežiūros, pas ką bus vaikas, dėl vaiko gyvenamosios vietos arba dėl to, sakysim, mama neleidžia tėvui bendrauti su vaikais ir piktybiškai neleidžia, tada įsitraukia atvejo vadyba, derina vaikų lankymąsi pas vieną iš tėvų.“ A3 „...kai tėvai skiriasi... nesutaria dėl vaiko, su kuo jis gyvens, kada galima jį lankyti ar tarkim, pasiimti, taip pat aišku, išlaikymo klausimai.“ S2
	Psichinės ligos	„Pagrindinės priežastys yra ... psichinės ligos...“ AV1 „... šeima negali, neužtikrina vaikų poreikių, pavyzdžiui toks atvejis, kad tėvas, turintis sveikatos problemų, psichikos ligų, neleidžia vaikui nultipt ant žemės. Vaikas virš metų, jis gali būti tik ant lovos, jam negalima nultipt ant žemės, vaikščiot negalima.“ AV3
	Smurtas aplinkoje artimoje	„... smurtas artimoje aplinkoje, smurtas prieš vaikus... Dažniausiai tai tarp tėvų taikomas smurtas, prieš vaikus būna rečiau, bet būna, būna ir seksualinio smurto būna, bet dažniausiai vienas iš tėvų prieš kitą smurtauja. Prieš vaikus vartoja smurtą tėvai ir fizinį, ir psichologinį. Nors psichologinį labai sunku įrodyti, praktiškai neįmanoma. Seksualinį smurtą kai naudojo iš artimos aplinkos, dėdė vaiko.“ AV3 „...smurto atvejų šeimoje“ S4
Atvejo vadybos nustatymas	Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas įvertinant pagalbos poreikį šeimai	„Gavus pranešimą, kad šeimai reikia taikyti atvejo vadybos procesą, tai būna vertinama šeima, joje kylančios problemos, tuomet renkama informacija apie šeimą, organizuojamas susirinkimas, į kurį yra kviečiami tam tikri specialistai pagal šeimai kylančias problemas.“ AV1 „Tai gauname vaiko situacijos vertinimą iš vaiko teisių tarnybos, tada mes įvertinam socialinių paslaugų poreikį.“ AV2 „Kai gauname šeimą, tai būna iš vaiko teisių specialistų gaunamas raštas, na ir susisiekiame su šeima, susitariame susitikimo laiką. Nuvykę pakalbame su šeima, įvertinam ar tikrai reikalinga teikti atvejo vadybą...“ S2 „...vykstame į šeimą, pasikalbame“ S4
	Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas organizuojant posėdį	„Jeigu įvertinam, kad reikalinga paslauga tai planuojam atvejo vadybos posėdį...“ AV2 „... sunku, tarkim organizuoti tuos posėdžius, jeigu žmogus gyvena kaime, tas atvažiuojamas, tai bandai prie jų derintis. O šiaip, specialistai, tai su specialistais organizuoti susirinkimą yra paprasta. Sudėtinga su pačiu klientu. Atvejo vadybininkas organizuojamas posėdį, telkia į posėdį specialistus, o aš atsižvelgdama į numatytą laiką, derinu su šeima. Tai vat tas vat būna sudėtinga, kai gali specialistai - šeima negali. Bandai transportą organizuoti tada...“ S1 „...atvyksta atvejo vadybininkas, būna arba X mieste, arba pas mane. Pasikviečiam šeimas, kurioms numatytas susitikimas... vyksta ir 2 val. ir pusantros, įvairiai, įvairiai, žiūrint kaip pasiduoda pokalbis...“ S3 „... ir jeigu reikia taikyti atvejo vadybą, o taip būna mano patirtij visada, organizuojam atvejo vadybos posėdį...“ S4
	Pagalbos šeimai plano sudarymas, pagal	„Ir atvejų vadybos susirinkimo metu teikia specialistai pasiūlymus, kaip padėti šeimai spręsti problemas. Būna sudaromas pagalbos šeimai planas.“ AV1

	šeimoje kylančius sunkumus	„...sudarom pagalbos planą ir vykdom įpareigojimus.“ AV2 „atvejo vadybos posėdžio metu sudaromas pagalbos šeimai planas ir numatomi uždaviniai, kuriuos šeima turi įvykdyti, organizuojami dažniausiai psichologinė pagalba, tada žiūrint dėl ko taikoma atvejo vadyba, jei tėvai turi priklausomybės problemų, tai nukreipiami pas gydytojus dažnai, tada skiriamos socialinės paslaugos, kartais jeigu yra turi vaikai neįgalumą tai skiriamas asmeninio asistento paslauga. Dabar šeimom, kurios augina vaikus iki 2 metų skiriamas individualios priežiūros darbuotojo paslaugos, tėvams, kurie stokoja socialinių įgūdžių, nukreipiami į „Pozityvios tėvystės“ mokymus“ AV3 „... sudaromas darbo planas posėdžio metu, pagal kurį ir teikiamos paslaugos.“S1 „Tada sudaromas pagalbos planas, atsižvelgiant į kylančius sunkumus, problemas šeimos“ S2 „Pasikviečiam šeimas... vyksta ir 2 val. ir pusantros... pokalbis ir sudarinėjam planus“ S3 „Tada posėdyje sudaromas planas ir numatoma kokius veiksmus reikia šeimai atlikti, kokias paslaugas teikti, kiek kartų per savaitę man lankytis šeimoje, kokius įgūdžius ugdyti, kur tarpininkauti ir panašiai.“S4
--	-----------------------------------	--

	Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo bendradarbiavimas įgyvendinant pagalbos šeimai planą	„Tuo metu dirba su šeima socialinis darbuotojas. Taip pat ir kiti specialistai, kurie būna numatyti pagalbos plane“ AV1 „...šeimai buvo sunku tvarkytis, neturėjo darbo, pajamų. Tarkim reikėjo išmokas susitvarkyti, kompensacijas už būsto išlaikymą, o jie nežino kur kreiptis, aplamai ką daryti nežino. Vyras ir sveikatos problemų turėjo ir iki šiol turi. Ten reikalingas nuolatinis motyvavimas ir pas gydytojus kreiptis. Padedam užsiregistruoti pas reikiamus gydytojus, maisto daviniais vėlgi padedam, nes net valgyti neturi. Skolų dar turi... nu tiesiog neišsėina žmonėms tvarkytis gyvenime ir reikia padėti. Ir ta pagalba vis kitokia, keičiasi situacija, vienur problemą išsprendžiam, žiūrėk jau kitur atsiranda.“ AV1 „...reikalauti, kad vykdytų šeima įpareigojimus ir užtikrintų vaikui saugias gyvenimo sąlygas. O socialinis darbuotojas tai motyvuoja, kalbasi, pataria... Tiesiog, reikia viską sudėlioti taip, kaip viskas sudėliota pagalbos plane ir kad būtų vykdoma.“ AV2 „Klientai konsultuojami, informuojami, sprendžiama, ieškoma sprendimo būdų, kurie labiau atitiktų ir padėtų spręsti tas problemas. Lankomės šeimos namuose, pagal poreikį, kartais 2 kartus į savaitę, kartais ir rečiau. Daug bendraujame telefonu, tarpininkaujam jei, registruojant kažkur specialisto konsultacijom...“ S1 „Ir teikiame pagalbą. Aš kaip socialinė darbuotoja vykstu į šeimą, bendrauju su šeimos aplinka, mokykla, kaimynais, seneliais jei tokie yra, dar seniūnija.“ S2 „...tiesiog nu, šeimos stebimos... Aš važiuoju mažiausiai 2 kartus į savaitę. Jeigu yra man galimybė ir ...kiekvieną dieną užsuku... pagal plano sudarymą dirbam“ S3 „Na ir tuomet dirbam pagal planą“ S4 „Vėliau nusimatomas terminas kada bus pagalbos plano peržiūra, bet pasilieka galimybė bet kada organizuoti susirinkimą anksčiau, jeigu matome, kad planas visiškai neveikia ir kad vėlgi, ieškome išeikių, kaip spręsti tam tikras problemas. Ir po tam tikro laiko būna peržiūrimas pagalbos planas, kurio metu sprendžiama ar toliau tęsti atvejo vadybą, ar jau jeigu išsprendžia visos problemos nutraukti ir nutraukti teikiamas socialines paslaugas.“ AV1 „Dažniausiai numatoma po 6 mėnesių plano peržiūra, bet labai dažnai atvejais būna dažniau, nes iškyla naujos šeimoje problemos... Pavyzdžiui vėl įvyksta smurtas tarp tėvų, arba tėvai vartoja alkoholį, piktnaudžiauja alkoholiu stipriai, nevykdo, per kelis mėnesius neįvykdo nei vieno punkto kurie numatyti pagalbos plane, tada vėl organizuojamas atvejo vadybos posėdis ir vėl motyvuojam, ir skatinam vykdyti uždavinius, numatytus plane.“ AV3 „Vėliau numatoma peržiūra plano. Nuo šeimos veiksmų priklauso kada ta peržiūra įvyks, nes gali įvykti po pusės metų ar po metų beveik, jeigu viskas stabiliai vyksta, bet jeigu matome, kad šeima nevykdo numatytų priemonių, išlenda dar papildomų problemų, tada jau atvejo vadybininkas anksčiau organizuoja posėdį... dar būna šeimos sudėtis pasikeičia tai ir planas peržiūrimas.“ S4
Paslaugų ir pagalbų teikimas, siekiant	Paslaugų pakankamumas ir prieinamumas	„Įgalinti gali kai šeimai gali pasiūlyti pakankamai ir svarbiausia jai reikiamų paslaugų“ S4 „Paslaugos svarbios be galo, jos tikrai padeda įveikti sunkumus, o kai jų nėra ir kliūtis.“ S4

įgalinti šeimą, atliepant individualius jos poreikius	Psichologų pagalba teikimas, kaip efektyvi priemonė įgalinti šeimą	„Tai turėjau tokią vieną šeimą, kuri ir psichologą lankė... kas buvo sudėta į pagalbos planą viskas buvo įvykdyta“ AV2 „...gali būti pasiūlyta psichologų pagalba“ AV1 „...psichologai...“ S3
	Pozityvios tėvystės mokymai, kaip priemonė įgalinti šeimą	„Tai turėjau tokią vieną šeimą, kuri ... pozityvios tėvystės kursus lankė ... viskas kas buvo sudėta į pagalbos planą viskas buvo įvykdyta“ AV2 „...sudėliojom visas specialistų konsultacijas, visas... tiek psichologas Tai ji visus lanko.“ AV2 „Tai yra tarkim „Pozityvios tėvystės“ mokymai... Tu turi pasiūlyti jiems kelis, kad nu jie turėtų iš ko pasirinkti.“ S1 „...tėvystės įgūdžiai...“ S3
	Priklausomybių konsultantų teikiamos konsultacijos, kaip priemonė įgalinti šeimą	„priklausomybių ligų konsultanto pagalba....Jam rekomenduojama gydytis turimas priklausomybės, tarkim, pagal „Minesotos“ programą, gali būti siūloma lankyti AA (anoniminių alkoholikų)...“ AV1. „...sudėliojom visas specialistų konsultacijas, visas... tiek priklausomybių konsultantas ... Tai ji visus lanko.“ AV2 „...priklausomybių konsultantai“ S2
	Šeimos motyvavimas spręsti problemas	„Na tai nuolatinis bendravimas, motyvavimas, konsultavimas bei nenutraukiamas palaikymas.“ AV1 „...reikalingas nuolatinis motyvavimas“ AV1 „...paprastas pokalbis gali kartais žmogui įgalinti arba kartais pateikiama asmeniui sėkmės istorijos kažkokios tai vėlgi gal jį motyvuoja.“ AV1 „Dažniausiai tai motyvaciniai pokalbiai, nes kitų priemonių kaip ir priverstinių nėra taip geranoriški pokalbiai, kurių metu nu šeimos įkalbamos.“ AV3 „Tai gal pats tas motyvavimas jų, kad pats pradėsi dirbti, nebegersi, atsiras kažkoks tai kitoks požiūris į gyvenimą, kad tu galėsi pagerinti buitį, galėsi vaikams nupirkti kažką. Tai pagrįste motyvacija. Ir parodyti, kad yra ir kitoks gyvenimas, ne tik tas, kurį jie gyvena. Ir galima kažką savo pastangų dėka pasiekti daugiau.“ S1 „...rodai pavyzdžius, pasakoji, tų gerųjų pavyzdžių, kur sakai... sakai, kad tikrai buvo blogai, o dabar va yra gerai ir labai žmogus džiaugiasi pakeitęs savo gyvenimą.“ S1 „...būtent motyvacija.“ S2 „...bandai pasakoti pavyzdžiais, aišku duomenų apsaugos, tai naudoji žymius žmonės, bandai sakyti žiūrėkit kaip per televizorių rodo.“ S2 „Mes labai rimtai su juo šnekėjomės...“ S3 „...daug tas vyras... nori pasiekti, nes ir teises laiko automobilio ir vat jis jau čia svajoja jei išsilaikys automobilio teises, jisai galės nuvažiuoti į darbą ir kaip jis dirbs... vaikučiai darželyje“ S3

	„...priėmė pagalbą,...suprato... ilgą pokalbį turėjom, ..., valandą ir virš mes kalbėjomės, ir ...ji priėmė pagalbą...“ S3 „Jisai kurį laiką nesutiko, bet aš nepasdaviau, vis įkalbinėjau ir įkalbėjau. Sakiau, ar tu žinai kaip gerai tau bus, kaip pagerės tavo savijauta...“ S3 „...pokalbiai, pokalbiai... žinokit atsibosta, nes tų patį per tų patį, kap tas kunigas bažnyčioj ...aš džiaugiuosi, kad mane supranta... aš prisikalbinu ir pasidarom ką reikia. Įkalbinėt reikia tiesiog.“ S3 „...motyvuojam, pašnekesiai, šnekėjimas, kalbėjimas... ir mes kalbamės... kiekvieną kartą pagiriu, pagiriu kiekvieną kartą, tikrai, kad nu šaunuoliai.“ S3 „...Jiem reikia ištisai priminti, sakyti tą patį, mini, mini ir mini – ištisai, nes reikia diena dienoj važiuoti, sakyti ir sakyti. O jei paleisi, vajeza, kas ten bus, kol lankai, žiūrai, tai dar stengiasi.“ S3 „...motyvuojam, kalbam, iš tikrųjų kalbam... įkalbinėji, kodėl jam to reikia, kas pasikeis jei jis priims jam siūlomą pagalbą... bus laimingesnė šeima, laimingesni vaikai. Jei tai priklausomybės tai jis gi jausis geriau, sveikata bus geresnė, galės ir darbą susirasti. Nu bandom, visaip.“ S4
Šeimos pagalbos ir paslaugų priėmimas	„Bet esmė yra ta, kaip pats žmogus suvokia savo problemą ir kaip jisai ją pasinaudoja. Ar jisai paima jam duotus įrankius, ar jis jų nu ne paima“ AV1 „O sėkmės atvejis tai, jeigu šeima geranoriškai priima siūlomas paslaugas, atkreipia dėmesį į patarimus, vyksta sklandus bendravimas, tai tada žinokit tikrai yra pagerėjimas ir šeimą mes paleidžiam“ AV2 „... nu kažkaip įsiklausė į mus, priėmė siūlomą pagalbą“ AV3 „...tie, kur turi priklausomybių nuo alkoholio vartojimo, nu tai, kad jie kreipiasi, pripažįsta savo problemą.“ S1 „...svarbu, kad šeima paslaugas priimtų... pagalbos priėmimas. Čia svarbiausia. Kai žmogus priima pagalbą, gali pasiekti labai daug.“ S2 „...kai priklausomybės tai aišku gydymas reikalingas. Ir kad jie to gydymo patys norėtų“ S2 „...priėmė pagalbą... nuvažiavo pas psichiatrą.“ S3 „...svarbiausia, kad šeima norėtų spręsti problemas, kad norėtų, kad būtų kitaip. Nu ji turi priimti, kitaip – gali siūlyti ką nori, daryti ką nori, jie atsisako ir viskas...“ S4 „Sėkmės pavyzdžiai kai priima pagalbą, kai žmonės iš tikrųjų nori keisti savo gyvenimą.“ S4

Socialinio darbuotojo gebėjimas užmegzti ir palaikyti ryšį su šeima	„... išskirčiau ... ryšio užmezgimą su šeima ir to ryšio palaikymas.“ AV1 „... ryšys... žmogiškasis paprastas ryšys su šeima“ AV2 „Bet dar turiu pažymėti, kad kai pasikeitė socialinis darbuotojas, nes prieš tai kur buvo socialinis darbuotojas, visiškai nebuvo jokio ryšio, jinais atsisakydavo bendrauti, jinais nepagarbiai elgdavosi su socialiniu darbuotoju, nesutikdavo nei gydytis, nematydavo jokių problemų savyje, o pasikeitus socialiniam darbuotojui, tiesiog labai viskas, visai kita linkme pradėjo darbas vykti“ AV1 „Mes turime tokių atvejų kai vieni paslaugų gavėjai priima socialinius darbuotojus kiti jiems priešinasi. Vienam gal reikia socialinio darbuotojo, kuris daugiau patars, išklausk, palydės, o yra kad reikia socialinio darbuotojo, kuris būrų griežtesnis, daugiau pakontroliuotų. Tai vėlgi tos ir asmeninės savybės labai daug reiškia, o kam labai būna svarbu, tarkim atvejo vadybininko patarimai ir netgi yra tokių atvejų, kad šeima didesnę kontaktą turi su atvejo vadybininku negu su socialiniu darbuotoju. Jam kylančiais klausimais konsultuojasi, kažkodėl tais skambina ne socialiniam darbuotojui, o atvejo vadybininkui. Ir manyčiau vėlgi čia tikriausiai nuo žmogaus savybių priklauso, o gal kartais ir tiesiog kažkokiai tai kaip ryšys atsiranda.“ AV1 „Jinais atsirenka pagal šeimas tikriausiai kokio reikia vaidmenio“ AV1 „socialinei darbuotojai pakeitus bendravimą su šia šeima, parodytus pagarbą, jų išklausk... taip juos reikia išklausti ir pusvalandį, bet reikia išklausti, ir vat tas vat ryšys susitvarkė.“ AV2
Nuoširdus bendravimas, rodomas rūpestis	„išskirčiau nuoširdų bendravimą...“ AV1 „... žmogiškasis paprastas ryšys su šeima, jo bendravimas su šeima“ AV2 „...socialinei darbuotojai pakeitus bendravimą su šia šeima, parodytus pagarbą, jų išklausk... ir vat tas vat ryšys susitvarkė.“ AV2 „...bet turbūt vienintelis dalykas kuris padeda kažkiek tai įgalinti juos tai – parodyti, kad tau tikrai rūpi jų problemos ir kad tu nori jiems padėti. Tai nuoširdumas, rūpestis ir pagalba. Tai kažkiek tai padeda.“ S1 „...jūs man kaip mama, ...kaip draugė, kaip aš galiu jums viską pasipasakoti...“ S3 „Šiandien ji net atvejo vadybininkei pasakė, kad Irena man kaip mama, kaip globėja ir aš ja labai pasitikiu ir žinau ką jinais daro“ S3 „Aš ją palaikau, motyvuojau, sakau tu nebijok, tu nepalūši... labai svarbu žmogų palaikyti, nuoširdžiai bendrauti, iš tikrųjų norėti padėti ir to siekti.“ S3 „Jeigu su žmogum sukuri ryšį ir tu tikrai jauti sąžiningai norą padėti tai stengiesi kaip tik gali.“ S4 „...pirmiausia svarbu ryšys, kad žmogus tave priimtų, kad suprastų, kad tu iš tikrųjų nori padėti. O tada įkalbinėji, kodėl jam to reikia, kas pasikeis jei jis priims jam siūlomą pagalbą.“ S4

Žmonių asmeninės savybės, lemiančios pagalbos priėmimą	„...jie ir atsiprašo, tarkim nu va buvo taip, taip atsitiko, bet kaip nekeista, kad ir neblaivūs būna, bet pas juos maisto būna pilna, namuose būna tvarkinga, bendravimo kultūra, irgi, nu jie tave truputį... nu jie rodo pagarbą. O tarkim, tie jauni, kur dabar jau tarkim jaunimas turi šeimų, jaunos šeimos, tai nu jie yra kitoki, jie jau yra nevaldomi ir jie išgėrę dar labiau agresyvūs ir namų buitis tada būna baisi. Apie maistą ir ten kažkokias sąlygas kalbėti iš viso neįmanoma, o bendravimo kultūra tai yra baisi.“ S1 „Dar galiu pasakyti, kad kaimo žmonės kitokie, jie kitaip mane priima, jie ir atsiprašo, jaučia patys kaltę, kad neišeina kitaip, kad nesitaisto ar būna girti iškolioja tai išsiblaivę atsiprašo, o va ... tie miesto žmonės baisūs ir jokios savo kaltės nemato tik aplinkui visus kaltina. Čia dar nuo žmogaus savybių labai priklauso kaip jis priima darbuotoją ir pagalbą kaip priima... jei išvis priima...“ S3
Socialinio darbuotojo gebėjimas išvelgti ir parodyti šeimos stipriąsias puses kaip jų motyvavimo priemonę	„Dabartinė socialinė darbuotoja atvažiavusi kalba ne tik apie kylančias šeimos problemas, kalba apie kasdieninius rūpesčius, buitinius dalykus, pasižiūri atvažiavus tarkim, paslaugos gavėjos šiltnamį, gali nueiti pasidžiaugti jos auginamomis vištomis, katėmis, šunimis, gėlynais kažkokiais tai, vaiko kažkokiais pasiekimais...“ AV1
Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo skiriamas dėmesys ir laikas bendravimui su šeima	„...jo bendravimas su šeima... Jinai turi labai daug gėlių ir jai labai svarbu tos gėlės. Ir ji kiekvieną kartą ateina, ir jinai galima sakyti su kiekviena supažindina gėlę, ir pasako kas joje per savaitę pasikeitė.... tu turi jas (šeimas) išklaudyti. Ir turi visą šitą pokalbį pabaigti iki galo, na tai jai labai svarbu.“ AV2 „...socialinei darbuotojai pakeitus bendravimą su šia šeima, parodžius pagarbą, jų išklaudyti... taip juos reikia išklaudyti ir pusvalandį, bet reikia išklaudyti, ir vat tas vat ryšys susitvarkė. Nes aš važiuodavau į šeimą kartu, išklaudydavau. Man socialinė sakydavo „neklausyk“, o sakydavau „ne, reikia išklaudyti“. Reikia ir tas gėles apeiti, viską reikia apeiti, jo.“ AV2
Reikalingas laikas, kad šeima suprastų poreikį keistis ir priimtų pagalbą	„Laikas, geriausiai yra laikas, nes kai pradedi dirbti su šeima tai iš pradžių tik tai, kad tu juos lankai ir tik su jais bendrauji, o tam, kad kažkiek tai jį įgalinti ir kažkiek, kad suprastų, kad nori kažką tai keisti tai tam reikia laiko... . Reikia laiko, kad jie suprastų, kad mes jiems iš tikrųjų norim padėti. Nu tai turbūt, geriausiai tik tai tas laikas ir padeda, kad jie su laiku suvokia, kad jiems iš tikrųjų reikia kažką tai daryti, kad būtų kitaip nei yra“ S1 „...tai kol jie su tuo susitaiko, kad vis tiek kitaip nebus, ir tas socialinis darbuotojas lankysis jų šeimoje, kad vis tiek dirbs atvejo vadybininkas, kad bus tie posėdžiai atvejo nagrinėjimo ir kai jau jie supranta, kad kitaip nėra, tada jau truputį būna lengviau dirbti. Tai tas būna kažkas po pusės metų... būna sunkiausiai kol „prisijaukinti“ šeimą“ S1 „Taip, reikia laiko viskam.“ S3

	Bendruomenės/ artimųjų įtraukimas	„...aš jau buvau pasiruošęs medžiagą, galvoj, ką kalbėt, ir aš jam išdėčiau mergaitės visą pokalbį ką ji su manimi kalbėjo. Jisai labai verkė... gal ant kitos ar dar po 2 dienų jis atėjo pas mane ir sako, aš naktį nemiegojau, aš galvojau ir vis dėlto aš priimu sprendimą, kad vis dėlto aš negaliu išsilaikyti... kad negerčiau ir aš priimu šitą sprendimą, kad koduot“ S3 „Jeigu šeima turi giminaičių, senelių, bandau su jais bendrauti ir prašau, juos motyvuojau, kad palaikytų. Kai kurių seniūnijų seniūnai padeda. Kai jie nuvyksta į šeimą, būna ir rezultatas. Šeima kitaip žiūri kai atvyksta dar kitas asmuo ir ypatingai aukštas pareigas užimantis asmuo.“ S2 „, ieškojom pagalbos ir iš suaugusių vaikų, iš senelių..“ S3 „Dirbant įtrauki ir šeimos narius, draugus, kaimynus nu visą aplinką.“S4
	Prevenciniai renginiai	„...prevenciniai renginiai šiemet įvyko mano seniūnijose visoms šeimoms, tam tikromis temomis: smurto, saugaus elgesio, tai tikrai galiu pasakyti, kad didžiulis plusas, nes mačiau, kad šeimos po renginių išėję diskutavo.“ AV2 „ ...buvom suorganizavę trys socialinės darbuotojos būtent šitiem mūsų, priklausomybes turintiems žmonėms, šeimoms, pasišnekėjimą... visi mielai sutiko mus labai mielai priėmė...“ S3 „... darbuotojos rengė preventinius renginius tai ir dalijosi, kad veiksminga, duoda naudos.. turėtų kartas nuo karto vykti...“ S4
	Tęstinė pagalba šeimai	„Nuolatinė pagalba ir mūsų, ir kitų specialistų, tai psichologo, gydytojų.“ AV1 „reikalingas nuolatinis motyvavimas“ AV1 „...bet jei nenutraukiama atvejo vadyba ir socialinių paslaugų teikimas, nes jinai prašo jos nepalikti vienos, kadangi jinai nori turėti ryšį, žinoti, kad jinai turi nuolatinį palaikymą... kad jinai žinotų, kad šalia jos kažkas yra. Kitaip jinai bijo palūžti.“ AV1 „Šios šeimos mes nepaleidžiam, nes reikalinga nuolatinė priežiūra ir motyvavimas“ AV2 „ Jiem reikia ištisai priminti, sakyti tą patį, mini, mini ir mini – ištisai, nes reikia diena dienoj važiuoti, sakyti ir sakyti.... kol lankai, žiūrai, tai dar stengiasi.“ S3

Sunkumai, kylantys dirbant su šeima ir jų įveika kategorijos ir subkategorijos

Kategorija	Subkategorija	Pavirtinantis teiginiai (tyrimo dalyvis)
Paslaugų prieinamumo problema	Paslaugų stygius kaimiškose vietovėse	„Trūksta paslaugų, kurias galėtum pasiūlyti šeimai. Ypač kaimiškose vietovėse. Kas gyvena rajono centre, tai paslaugas gauti yra truputėlį lengviau... psichologo paslaugos, vėlgi, praktiškai psichologai yra X mieste, X centre, į kaimiškas vietas nevažiuoja.. Iš vienos pusės atrodo paslaugų yra, būtų galima pasiūlyti, bet iš kitos pusės nėra kadangi atstumai yra labai dideli. Mūsų rajonas yra be galo didelis, labai didelis kilometražas ir nėra galimybės vaikams gauti reikalingą pagalbą“ AV1 „...paslaugų neprieinamumas kaimiškose vietovėse būtent.“ AV3 „Trūksta tai paslaugų prieinamumo. Jos kaip yra mūsų rajone, bet kaimo vietovėse, gyvų konsultacijų pasiekti beveik neįmanoma... į Y seniūniją iš aplinkinių kaimelių X mieste pasiekti tai apskritai jiems neįmanoma.“ AV2 „...„Pozityvios tėvystės“ mokymai tik tai, kad jie būna labai retai ir pavyzdžiui, kaimo žmonės yra sunku, jeigu būna vakare tai sunku, nes ir vaikai mažamečiai. Jie neturi kur palikti, neturi kaip atvykti į mokymus. Ir labai sunku įtraukti į tuos mokymus, irgi labai sudėtinga.“ S1 „...kadangi mes gyvenam provincijoje, tai pas mus labai trūksta specialistų, infrastruktūra ta sudėtinga, todėl, kad nu žmonės labai sunku pasiekti paslaugas.... Užimtumas tai tarkim, kaimo vietovėse nėra užimtumo vaikam, tarkim ir nedirbantiems tėvam. Nu trūksta tokių dalykų.“ S1 „Dar paslaugų trūkumas, prieinamumas nes sunku užtikrinti paslaugas kaip psichologo, priklausomybių, kai jų nėra šeimos artimoje vietoje kur jie gyvena.“ S2 „kiša koją vykimas ... jiems nuvykti ir parvykti...susiėkimai labai blogi.. Dabar čia nieko nevyksta...“ S3
	Transporto paslaugų stygius	„Dauguma mūsų klientų neturi transporto ir jie tiesiog neturi su kuo atvykti iki psichologo... priklausomybių ligų konsultantas, vėlgi reikia atvažiuoti, o nemokamo transporto paslauga yra labai ribota ir tokių galimybių nėra, kad paslaugos gavėjų atvežtumėm iki paslaugos.“ AV1 „...vaikai netenka galimybės lankyti vaikų dienos centrą, kadangi nėra kas juos atveža iki šio centro ir kas juos parveža į namus.“ AV1 „... organizuojant šeimai pagalbą, trūksta, vėlgi pasikartosiu, paslaugų prieinamumo. Tai transporto, nes jie neturi už ką atvažiuoti.“ AV2 „...nėra tos pavėžėjimo paslaugos būtent po darbo valandų... iš kaimo niekaip negali žmonės atvažiuot. ...kas neturi savo transporto priemonės tai labai sudėtingas paslaugų prieinamumas...“ AV3 „... mūsų įstaigos transportas vienas ir jį gauti tam tikrai dienai ir labai sunku.“ AV2

		„Mes negalim kliento atsivežti, paskui parvežti, o būna gyvena toli, vienkiemyje ir transportas joks nevyksta arba vyksta retai ir nepatogiu laiku.“ S1 „...kiša koją vykimas ... jiems nuvykti ir parvykti...susiėkimai labai blogi...“ S3
Psichologo paslaugų trūkumas		„...mano... klientė iš Z gyvenvietės, jinai bendravo, ėjo į konsultacijas kol psichologė važinėdavo į Z gyvenvietę. Dabar psichologė nevažinėja, ir šeima sakė nereikia jokio psichologo“. AV2 „Trūksta ...mokymų, nes pas mus jie būna retai, ... ne visi gali dalyvauti kas iš kaimiškų vietovių, atokūs kaimai, nėra tos pavėžėjimo paslaugos būtent po darbo valandų, nes ... mokymai vyksta po darbo valandų tai iš kaimo niekaip negali žmonės atvažiuot... tas pats ir pas psichologus, kas neturi savo transporto priemonės tai labai sudėtingas paslaugų prieinamumas...“ AV3 „...labai trūksta specialistų... Psichologai neprieinami, ne tiktai suaugusiųjų, bet ir vaikų...“ S1 „Dar paslaugų trūkumas, prieinamumas nes sunku užtikrinti paslaugas kaip psichologo,... kai jų nėra šeimos artimoje vietoje kur jie gyvena.... Net ir psichologo trūksta paslaugų.“S2 „Medicininis psichologas yra tik poliklinikoje, vėlgi laukia eilės mėnesį kol ateis, tai irgi be galo sunkina šitas dalykas...“ S3
Pozityvios tėvystės mokymų trūkumas		„Trūksta „Pozityvios tėvystės“ mokymų, nes pas mus jie būna retai, ne visiems ne visi gali dalyvauti kas iš kaimiškų vietovių, atokūs kaimai, nėra tos pavėžėjimo paslaugos būtent po darbo valandų, nes „Pozityvios tėvystės“ mokymai vyksta po darbo valandų tai iš kaimo niekaip negali žmonės atvažiuot.“ AV3 „„Pozityvios tėvystės“ mokymai tik tai, kad jie būna labai retai ir ... jeigu būna vakare tai sunku, nes ir vaikai mažamečiai. Jie neturi kur palikti, neturi kaip atvykti į mokymus. Ir labai sunku įtraukti į tuos mokymus, irgi labai sudėtinga.“ S1
Priklausomybių konsultantų konsultacijų stygius		„...priklausomybių konsultantų labai trūkumas yra.“ AV2
Trūksta paslaugų ir specialistų pasirinkimo		„Tai organizuojant šeimai pagalbą, trūksta... paslaugų ... pasirinkimo, pakeisti specialistą nėra... kai klientai neranda ryšio su tam tikru specialistu ... būtų pakeičiamas mokymųsi specialistas kažkokiu kitu. Nes normalu, kad vieniems vienas įdomiai pasakoja, kitiems kitas įdomu. Tokio pasirinkimo čia kaip ir nėra tai ir vienas iš trikdžių. .. Ateina į konsultaciją vieną kartą ir sako „ne, netinka“. O kito pasirinkimo nėra....“ AV2 „... kartais mes girdime, kad neisiu pas tokį ir tokį psichologą, nes jis nesilaiko etikos ar dar kažkas nepatinka... tuomet vėl gi jie atsisako paslaugų. Mes jiems rekomenduojame kreiptis pas tam tikrą specialistą, o jie atsisako kategoriškai.“ AV1
Dienos centrų trūkumas kaimiškose vietovėse		„...trūksta vaikų dienos centrų.... Jeigu, šeima labai gyvena skurdžiai, tai vaikų dienos centrai ne tik teikia vaikų užimtumą, bet ir pamaitina. Vėlgi, kaimiškų vietovių vaikai netenka galimybės lankyti vaikų dienos centrą, kadangi nėra kas juos atveža iki šio centro ir kas juos parveža į namus.“ AV1 „Vaikai nelabai gali lankyti ir vaikų dienos užimtumo centrų, nes niekaip nesusiderina“ AV3

Vaikų laisvalaikio ir užimtumo problema kaimiškose vietovėse	„...trūksta ... būrelių kažkokių, užimtumo. Mokyklinis transportas juos atveža iki tam tikros mokyklos, bet jiems reikia parvažiuoti į namus ir vaikai netenka galimybės lankyti norimą būrelį....“ AV1 „Vaikai nelabai gali lankyti ir vaikų dienos užimtumo centrų, nes niekaip nesusiderina. O jiems svarbu lankyti, kad būtų užimtumas, dabar jie grįžta po pamokų, grįžta į savo šeimas, kur nu nėra pakankamas užimtumas, jie visą sakysim laisvą laiką praleidžia kompiuteriuose, telefonuose, o vistiek Dienos centruose vyksta užimtumas, vaikai dalyvauja veikloj, socializuojasi, ko namuose nėra.“ AV3 „...kaimo vietovėse nėra užimtumo vaikam...“ S1
Gydymosi nuo priklausomybių nuoseklumo problema	„Nu teikiant, tai labai svarbu tas pavyzdžiui, gydymosi nuoseklumas. Ateina jau gydymosi pabaigos laikas, šeima atkrenta, o tam tikro specialisto konsultacijos gauti čia ir dabar yra labai sudėtinga. ... Paskutinį kartą registravau žmogų, kuris išlaikęs 10 dienų negėręs, tai Vilniaus Respublikiniame priklausomybių centre yra vieta tik sausio mėnesio pabaigoje (po 2 mėnesių). Tai jam tikrai bus atkritis, šeima atkris ir vėl viskas iš pradžių. Taip tai šeimas piktina, bet taip yra.“ AV2 „Dar būna kai priklausomybės tai reikia paslaugų tą dieną, kuo greičiau, o visur gi eilės, žmonės pasiryžta „koduotis“ kol prieina eilę jie neišlaukia, atkrenta. Turėtų būti momentiškos be eilių tokios paslaugos.“ S2 „Medicininis psichologas yra tik poliklinikoje, vėlgi laukia eilės mėnesį kol ateis, tai irgi be galo sunkina šitas dalykas...“ S3

Igalinimo trukdžiai, susiję su asmeninėmis savybėmis	Agresyvūs, priešišškai nusiteikę asmenys	„Dažnai būna agresyvūs, priešišškai nusiteikę, o kartais jeigu tai yra ne priklausomybės, o pavyzdžiui psichinės ligos tai jie taip elgiasi dėl ligos, nepriima tos pagalbos.“ AV1 „Yra labai nusiteikusių, labai priešišių klientų“ AV1 „Kitas dalykas, jų elgesys su darbuotojais, nepagarbus elgesys, koliojimas, kartais netgi kyla pavojus gyvybei, kadangi eina socialinis darbuotojas į šeimą, jis neturi jokios apsaugos. Tas pats ir atvejo vadybininkas, juk jis ir yra socialinis darbuotojas. Jokių apsaugos priemonių neturi, tarkim būna klientai privartoję ar alkoholio, ar psichotropinių medžiagų kažkokių, tai šoka ir su peiliais, ir su kirviais, ir paleidžia šunis. Tai kyla tiesioginis pavojus gyvybei.“ AV1 „Jie gi neprognozuojami... agresyvūs ir sakysim, net kartais bijom vykt pas jas, nes neaišku kokia būseną tų žmonių. Kartais net nežinai kokius žodžius vartot, kad neišprovokuot jų. Jie tiesiog pikti ant visų. Rėkia, neduoda žodžio pasakyt, veja iš namų, o būna ir neįsileidžia, net piktybiškai“ AV3 „...pirmiausiai, jie būna, nu... priešiškus. „Kaip čia taip, viskas pas mane šeimoje gerai, kažkoks kaimynas paskundė, čia pavieniai atvejai“ ir jie visada įvardija, kad tik vienas kartas buvo išgėrė, sumušė. Sunki būna ta pradžia, dėl to, kad žmogus priešišškai nusiteikęs, jau tom instancijom.“ S1 „Tai agresija klientų ir iškolioja mus būna, ypač kai atvažiuoji į šeimą ir randi išgėrusius tėvus ir ne tik tai, kad jie išgėrę būna, bet ir agresyvūs. Tu kvieti policiją, tą laiką tu turi nepalikti to vaiko ir likti šeimoje ko atvyks pareigūnai, ir tu turi galvot ir apie savo saugumą ir apie vaikų saugumą, kurie tuo metu būna namuose. Tai nu, vat šitas gal sunkumas yra pats pagrindinis, nes tu nežinai ko tikėtis ir ko laukti. Tu neturi jokių apsaugos priemonių, tu negali niekuo pasinaudoti. Tai vienas iš turbūt, didžiausių sunkumų. Juo labiau, kad dažnai mes važiuojam vienos.“ S1 „...neblaivus, jis yra agresyvus...“ S3
	Nepripažįsta turintys problemų, nepriima pagalbos	„...ir jie atsisako tiesiog, nepriima visiškai siūlomos pagalbos.“ AV1 „Yra labai nusiteikusių, labai priešišių klientų, kurie atsisako bet kokios siūlomos pagalbos taip pat jie nesupranta kokią žalą daro jų gyvenimo būdas vaikams. ... jie atsisako tiesiog, nepriima visiškai siūlomos pagalbos.“ AV1 „Manyčiau, kad didžiausias sunkumas yra, kad žmogus nepriima siūlomos pagalbos, nesuvokia kokios yra pasekmės tarkim jo netinkamo elgesio, tarkim turimų priklausomybių, kaip tai atsilieps tolimesniame gyvenime, ypač jų vaikų gyvenime“ AV1 „...jie nemato tame problemos, nu pavyzdžiui, alus tai jiems atsigėrimas. Dažnai sako, nu kas čia tokio aš atsigėriau alaus. Bet tai kiekvieną dieną ir nuolat apsvaigęs... jie ir nepripažįsta“ AV3 „Šiaip įgalinimas tai yra labai sunkus variantas... ne visi mūsų klientai pripažįsta turintys problemų,“ S1 „Jiem atrodo, kad jie viską puikiai žino ir puikiai viską moka. Tai vėlgi... nepripažinimas, kad reikia naujų, kitokių žinių, kitokio elgesio. Tai va... norint kažką pasiekti, reikia ne mokymų, o kad jie patys norėtų kažką keisti.“ S1

	„...trūksta to klientų suvokimo, kad jie turi problemų ir noro kažką tai keisti. Jie dažniausiai nepripažįsta, kad turi priklausomybių, kad namuose yra netvarka, kad reikia susitvarkyti, kad reikia domėtis vaikų gyvenimu, paklausti jų kaip sekėsi mokykloje, galų gale, vaiką aprūpinti būtiniausiomis priemonėmis. Sako aš negeriu, o man čia tvarkinga ir viskas gerai.“ S1 „... kaip dažnai būna, siūlai paslaugas, o šeima atsisako... šeimų atsisakymai priimti paslaugas, jiems teikiamą pagalbą...“ S2 „100 ir viena priežastis kad nereikia jokių paslaugų. Girdi atsikalbinėjimus „man nereikia, aš neturiu priklausomybių“ arba „man niekas nepadeda, kokie čia specialistai“. Jeigu reikalingas „kodas“ kaip mes liaudiškai vadinam, tai tada aišku pinigų neturi. Ir nors ieškai kaip žmogui padėti kompensuoti ar padėti susitaupyti, tada vis tiek girdi, kad „ne, aš negaliu, man neišeina“. Būna, kad jiems turbūt atsibosta atsikalbinėti ir jie sutinka, bet žiūrėk užregistruoji, suorganizuoji transportą, suderini laiką, kad pati palydėtum ir žiūrėk reikia važiuoti, ryte skambinti ir telefono nekelia. Atvažiuoji, durys užrakintos, niekas neatidaro. Žodžiu, pradingsta. Yra buvę, kad nuvyksti, specialistai priima ir po 5-10 min išeina. Specialistai neaiškina, kas nutiko, bet mes dabar jau žinom, kad žmonės tiesiai specialistams atsako, kad nenori gydytis“ S2 „...nepripažino, kad jisai yra alkoholikas... jisai man vis sakydavo, kad aš nesu alkoholikas, aš galiu išsilaikyti. Jis nepripažino...“ S3 „...bet jisai dar vis tiek nepripažino...“ S3 „nu jie nepripažįsta, nepripažįsta, kad čia problema, kad jisai alkoholikas, ne nepripažįsta...“ S3
Motyvacijos stoka	„tai kliento nemotyvuotas elgesys ir nenoras savo gyvenimą kurti geresnį, finansinę būklę gerinti. Motyvacijos stoka.... jiems iš tikro labai sunku išeiti iš savo komforto zonos“ AV2 „...žmogaus nenoras eiti dirbti kai finansinė būklė yra sudėtinga.“ AV2 „...atsisako bet kokios siūlomos pagalbos taip pat jie nesupranta kokią žalą daro jų gyvenimo būdas vaikams“ AV1 „Jie nemato poreikio kažką keist, jie ir nenori“ AV3 „Jie nepripažįsta turintys problemą“ AV3 „...norint kažką pasiekti, reikia ...,kad jie patys norėtų kažką keisti“ S1 „Tai vėlgi, motyvacijos stoka... Tai motyvuoti ir sudominti klientą yra labai sunku.“ S1 „...trūksta, šeimų motyvacijos, kad jie patys norėtų pasikeisti, kitaip gyventi... šeimų atsisakymai priimti paslaugas, jiems teikiamą pagalbą, tiesiog jų nenoras.“ S2 „...pritrūksta motyvacijos... žmogus nenori eiti toliau...“ S4 „...trūksta jų noro, jų motyvacijos.“ S4
Nematę kitokio gyvenimo (iš kartos į kartą)	„...ji tiesiog moteris neturėjo pavyzdžio kas ją mokyti nuo mažens“ AV1

		„Yra paslaugos gavėjų, kurie patys yra jau gyvenę socialinės rizikos šeimose, jau yra kelinta karta ir jie net nėra matę kitokio gyvenimo ir jie net nesupranta, kad gali būti gyvenimas kitoks, gyvenimo sąlygos kitokios, kad vaikai gali turėti visai kitokią ateitį, gali siekti išsilavinimo, gali džiaugtis gyvenimu, ir jie atsisako tiesiog, nepriima visiškai siūlomos pagalbos.“ AV1 „Jie nemato poreikio kažką keist, jie ir nenori... Paprasčiausiai tai jie taip įpratę, čia jų toks gyvenimas ir jiems viskas yra normalu, net nesupranta, kad gali gyvent kitaip...“ AV3 „...įgalinimas tai pasiekti kažko tai labai daug sunku, todėl, kad jie nematę kitokio gyvenimo“ S1 „...paskui paslaugas žiūrėk jau teiki tiems buvusiems vaikams, kurie jau pilnamečiai ir susilaukė savo vaikų.“ S2 „Bet didžiausia problema, kad jie taip gyvena, čia jų gyvenimas. Dažniausiai jau iš kartos į kartą. Jei neturi socialinių įgūdžių, tai jų gi niekad ir nebuvo, šeima nematę, kad gali būti kitaip. Alkoholis vėl, jei visa giminė taip gyveno... jiems tai normalu“ S2 „Nes tai jų gyvenimas... jiems taip gerai... jiems jų gyvenimas yra normalus ir geras jiems, jie keisti nieko nenori, nes pokyčiai jiems yra neigiami, jiems taip atrodo. Jų toks gyvenimas ir įtikinti apie kitokį gyvenimą kai jie nieko kito nematę, nu patikėkit – sunku, neįmanoma.“ S4
	Nenori, kad paaiškėtų daugiau problemų, esančių šeimoje	„...tai jie turi daug tų problemų... bijo, nes žino, kad tų problemų daug, čia buvo tik pradžia ir kai pradės pas juos važinėti tai jie sužinos, nu, kad yra dar blogiau nei kaip atrodo ir dėl ko pradėta taikyti atvejo vadyba.“ S1
	Pateikia informaciją klaidingai (melavimas)	„Tarkim, kai važiuoji viena, tu sakai jiems vieną, o jie moka iškraipyti tą informaciją. Tai irgi to saugumo nėra vien dėl to, kad jie dažnai nori girdėti tai ką jie nori girdėti. Bet tu jiems sakai vieną, o jie pasako pagal save ir gali nukentėti. Ir tarkim, kaip apsaugot save, ir kaip įrodyti, kad tu taip nesakei.“ S1 „šeima meluoja...“ S2 „...jie yra linkę meluoti“ AV1
Sunkumų sprendimo būdai	Kylančių problemų viešinimas vadovams, aukštesnėms institucijoms	„Tai yra vis viešinama... Šiaip tai mes viešiname, išsakome ir vadovams. Mes sakome vadovams, teikdami ataskaitas vyriausybei ir nurodome šias problemas. Nu, kad visi žinotų, aukštesniam lygmeny, nu nes tik jie gali spręsti šitas problemas“ AV1 „...dabar viskas pajudėjo, nes buvo susitikimas su mūsų administracija... Problemas reikia viešinti.“ AV2
	Gerųjų pavyzdžių viešinimas kaip galimybė siekti geresnių rezultatų atvejo vadybos procese	„Aš manau švietimo programos, ta pati žiniasklaida. Rodyti ne kaip geria, mušasi, koliojasi ir kviečiasi žurnalistus dėl pabėgusių vyrų, žmonių ar skolų, bet rodyti kaip žmonės išsikapsto iš problemų, kaip pradeda gyventi normalų gyvenimą. Viešinti geruosius pavyzdžius. Ir aplamai parodyti kas tai normalus gyvenimas. Viešinti viską, viešinti daugiau kas gera, taip sakyčiau. Aišku, ir mūsų socialinių darbuotojų įvaizdį gerinti. Nes dažnai, mes jiems nesam pavyzdys, kad ir kaip bebūtų gaila.“ S2

Partnerių, paieška	rėmėjų	„Kartais ieškom rėmėjų, nes yra žmonių, kurie labai skurdžiai gyvena tai jiems reikalinga materialinė parama. Jiems reikalinga ir labai aktualus, kaip čia pasakyti (galvoja), būsto klausimas yra labai aktualus. Tiek socialinių būstų nėra. Galiu pasakyti tokį atvejį: šeima neturėjo kur gyventi tai socialinė darbuotoja per rėmėjus surado žmones, kurie sutiko nupirkti kaimiškoje vietovėje būstą. ... turėjom kur berniukas autistas, jį ramino vanduo, tai irgi buvo surasti rėmėjai baseinui keliems metams išpirkta. Neišpirkta, bet žmonės aukoję pinigus, kad berniukas galėtų keltą metų baseiną lankyti.“ AV1 „Dažnai reikia materialinės paramos ir ta pati avalynė, drabužiai, maisto produktai. Ir turint omenyje dabartinę ekonominę situaciją tai yra labai aktualus klausimas. Žmonės laukia maisto daiktų ir tarp kitko, džiaugiasi ne kažkokiom tai pirmo būtinumo prekėmis, bet atvežus maisto daiktų, žiūri ar yra duonos ir batono.“ AV1 „...bandom ieškoti kitur paslaugų, nes mus yra labai aktualu, kad būtų nemokamos paslaugos klientams. Skambinam kolegoms į kitus rajonus, klausiame galimybių ar yra galimybė pasiūlyti klientams kažkokias paslaugas.“ AV1 „... bandome ieškoti alternatyvų, skambinamės netgi į kitus rajonus, ieškome galimybių... iš padėties visada išeiname. Savo ruožtu ieškome įvairiausių metodų ir būdų iš kitų institucijų, pasitelkiame ir moterų krizių centrą ir priklausomybių konsultantus iš užimtumo tarnybos... nu vis tiek randame, bet reikia labai ieškoti“ AV2 „pavyzdžiui mano moterims kelioms reikėjo psichologo nuotolinės konsultacijos ir mūsų psichologė neišgali priimti tai mums konsultacijas dabar teikia Alytaus moterų krizių centro psichologė... taip... ji netgi kartais gali atvažiuoti ir į X gyvenvietę“ AV2 „...per jų projektą mes vienai klientei sudėliojom visas specialistų konsultacijas, visas... tiek psichologas, tiek priklausomybių konsultantas ir dar yra kažkokios tai paskaitėlės, vat kaip ir sakiau, reikia jų daugiau dėl žmogaus išėjimo į darbą paruošimo. Tai ji visus lanko.“ AV2
Pasikalbėjimas kolegomis	su	„...grįžtam po šeimų lankymo į kabinetus, pasikalbam su kolegom, su atvejo vadybininkėmis, su socialinėmis darbuotojomis...Tai vat tas problemas ir sprendžiam dažniausiai tarp kolegų pasikalbam „ką tu darytum tokiu atveju, o ką tokiu“, nu vis tiek, kaip yra tas posakis, dvi galvos geriau nei viena, tai tu vienaip matai tą situaciją, o kitas iš šalies mato kitaip. Ir paprastai, tas kuris iš šalies, jis truputį adekvačiau vertina viską, nes kai būna kažkokių tarkim sudėtingų situacijų, tai tu emocionaliai reaguoji ir sunku kažką tai priimti kažkokius protingus sprendimus. Būna jau iki tiek. Tai labai gerai, kad mes galim viena su kita pasitarti.“ S1
Supervizijos/intervizijos		„Supervizijos būna, intervizijos. Kaip mes įvardijam – išsivertiliuojam.“ S1 „...kalbam per supervizijas ir intervizijas...“S3 „dažnai per supervizijas, intervizijas keliam tokius klausimus ir sprendžiam kaip vieną ar kitą šeimą, priklausomai nuo jos problemų, bendravimo ypatumų, galėtumėm pasukti ta linkme, kuria norime, kad ji pasisuktų. Kaip būtų galima įkalbėti.“S4

	Vykimas į šeimą su kolega	„... stengtis važinėti ne vienai. Stengti, kad kažkas būtų kartu.“ S1 „Ir viskas yra gerai, kai tarkim girdėjau ir aš, ir atvejo vadybininkė, kad buvo pasakyta, kitaip, nes šeima teigia kitaip, padarę savo išvadas, ir neduoda net pabaigti sakinio. Tai vat tik tai lankymas šeimose dviese, kad tavo žodis nebūtų vienos, o dar galėtų kažkas paliudyti.“ S1 „...geriau vienai nevažiuoti... paprašyti, kad kolegė vyktų kartu...“ S1
--	---------------------------	---

4 priedas

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo teigiami aspektai ir kylančios problemos kategorijos ir subkategorijos

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo teigiami aspektai ir kylančios problemos		
Kategorija	Subkategorija	Pavirtinantys teiginiai (tyrimo dalyvis)
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo reikšmingumas	Įvairių institucijų bendradarbiavimas, kaip veiksminga kompleksinių problemų sprendimo priemonė	„Tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra būtinas atvejo vadybos procese, nes turi būti komanda ir visi turi būti suinteresuoti dirbti dėl vaiko gerovės.... ir sprendžia, kokią pasiūlyti pagalbą šeimai, nusimato tikslus, uždavinius ir žodžiu kaip ir viskas gerai.“ AV1
		„atvejo vadyboje yra labai svarbus bendradarbiavimas ypač su policijos pareigūnais, vaiko teisių specialistais, švietimo įstaigų, sveikatos įstaigų.“ AV1
		„... didžiulį vaidmenį tiek su mokyklos, tiek su kitomis, tiek su seniūnija, tiek su X socialinės paramos, tiek su... nu su visais. Be šito tikrai būtų neįmanoma dirbti, nes vis tiek turi tam tikra informacija keistis, neperžengiant tam tikrų ribų, nes mokykla mato vaikus kiekvieną dieną, o mūsų darbas ir yra vaiko gerovė, tai jeigu nebendrausi su ugdymo įstaiga, nieko nežinosi. Seniūnijoje vėlgi visi mano klientai eina tvarkytis tam tikros paramos ir vėlgi turi bendrauti, nes viską turi aptarti. Sunkumai kyla be seniūnijos pagalbos. Be pagalbos nieko nepadarysi. Šitas bendravimas yra labai svarbus.“ AV2
		„...šiemet, turiu tokios patirties, kad man reikia bendrauti ir su A miesto socialinės paramos skyriaus, tiek su mokykla, ir tiek dabar su švietimo skyriumi. Tai vat, turiu bendrauti su trijom institucijom ne iš savo rajono. Su gydymo įstaiga labai svarbu..“ AV2
		„...tarpinstitucinis bendradarbiavimas, nu tai mūsų darbe labai svarbus.“ S1
		„Tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra labai svarbus, gi čia vienas nieko nepadarysi. Kompleksinės problemos tai ir pagalbos kompleksinės reikia.“ S2
		„...tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra tikrai svarbus, ką čia svarbus – neįmanoma be jo... Mes visi situaciją matom iš skirtingų kampų ir prisiliečiam skirtingai, pavyzdžiui mokykla, sveikatos sistema, juk jie šeimą paliečia kitaip, ir mes turim žinot visus niuansus, kad padėti šeimai.“ S4

	Sąžiningai atliekamas darbas, kaip priemonė lemianti sėkmingą tarpinstitucinį bendradarbiavimą	„Sąžiningai atliekamas darbas kiekvieno specialisto. Kartais, kaip aš sakau, dirbti iš idėjos ir specialisto kompetencijos“ AV1 „kartais gydytojai neatsakingai žiūro į vaiko sveikatą“ AV2 „...iš tikrųjų tai nu tie patys darbuotojai, nu tai kaip jie žiūri į sakysim, į tą bendradarbiavimą. Jeigu jie visi suinteresuoti, kad viskas vyktų gerai, tai kažkaip ir vyksta gerai ... Tai būtų kaip ir darbuotojo atsakomybė“AV3
Tarpinstitucinį bendradarbiavimą sunkinantys veiksniai	Skirtingas specialistų supratimas apie šeimos problemas	„Kartais vėlgi, mes tą pačią problemą matome kitaip. Čia aš kalbu apie priklausomybių problemas ir psichines ligas. Kadangi mes matome kaip nuo to kenčia vaikai. Kaip mes matome problemą vienaip, sveikatos priežiūros specialistai mato kitaip. Ir tiesiog, paprasčiausias nesusikalbėjimas... Tarkim, priklausomybės, tai jie mano, kad viskas normalu. Pavyzdžiui žmogus vieną dieną nevartoja, kitą dieną vartoja, ir mes dažnai tai girdim. Mes manom, kad tai nėra normalu, kalbant apie priklausomybes turintį asmenį, nes vaikas tokioje šeimoje kenčia. Ir kokią vaikas šeimos modelį mato ir kaip tai atsilieps tolimesniame jo gyvenime. Nes mes einame tiesiogiai pas paslaugos gavėją į namus, mes matome aplinką, mes matome kaip elgiasi galimai apsvaigę tėvai, mes matome kartais alkanus vaikus, nesiprausiusius, apsirengusius ne pagal sezoną, neišėjusius į mokyklą. Kartais būna juk ir smurto artimoje aplinkoje atvejai. Tai mes vat matom kitaip tą problemą. O sveikatos priežiūros specialistai mato daugiau kas iš sveikatos pusės, o ne socialinės pusės žiūri.“ AV1 „kartais gydytojai neatsakingai žiūro į vaiko sveikatą ir tėvų neįpareigoja atlikti tam tikrus veiksmus. Nes įpareigojame tik mes, o gydymo įstaiga neįpareigoja, na ir gaunasi, kad gydymo įstaiga sakė, kad viskas gerai, nors eigoje vis tiek išaiškėja, kad ne taip turėjo būti. Pavyzdžiui, negali mergaitė dėl vežimėlio, tai mes turime kaip ir reikalauti, nors to neturėtumėme daryti, bet atsižvelgtų į mergaitės sveikatos būklę ir parinktų gerą vežimėlį, kad mergaitė važiuotų komfortiškai, nes mergaitė turi sunkų neįgalumą.“ AV2 „...mes turbūt skirtingai suprantam kiek tai rimta yra, kokio rimtumo problema... mes į šeimą žiūrim turbūt kitaip. Mes bandom numatyt veiksmus, kurie užkirstų kelią galimoms problemoms, mums svarbi visa informacija apie šeimą. Tai jei žodžiu informacija yra viena, o raštuose viskas gerai, tai gal jie problemos neižvelgia. Jiem turbūt, ne problema“ AV3 „... specialistai vieni kitų nesupranta... sveikatos... nesupranta ko mes čia klausiam. ... Nesupranta problemos rimtumo... policija...atvažiuoja, nespėja užfiksuot neblaivumų ir išvažiuoja. Sako „susitvarkysit, mums svarbesnis iškvietimas yra““ S2 „...tarp mūsų nesusikalbėjimai...“ S3 „Mes visi situaciją matom iš skirtingų kampų ir prisiliečiam skirtingai...“S4
	Skirtingos informacijos žodžiu ir raštu pateikimas	„ ... atvejo vadybininkas renka informaciją, kalba telefonu, tarkim su kažkurios srities specialistu ir telefonu tas specialistas pateikia informaciją kas yra negerai šeimoje, nu išsako pastebėjimus. Tuomet atvejo vadybininkas surašo užklausą, kad tai sugultų ant popieriaus, kaip mes sakome, kad posėdžio metu būtų lengviau rasti problemų sprendimus. Pareina atsakymai, visiškai prieštaraujantys pateiktai prieš tai žodžiu informacijai, kad viskas gerai. Tai kaip tuomet gali būti paslaugos gavėjui

		rekomenduojama tam tikras problemos sprendimo būdas, jeigu nesueina informacija.“ AV1 „... kada mes kreipiamės raštu, nors žinom iš tų pačių mokyklų, kad sakysim, vaikai irgi labai prastai lanko mokyklą, kad galimai ir neatlieka namų darbų, ir tėvai nelabai dalyvauja ugdymo procese, tai gaunam labai gražius raštus, kad viskas gerai, kad ugdymo procese problemų su konkrečiu vaiku nėra, nors žinom, kad taip nėra.“ AV3 „...kartais mokyklos labai linkę pagrąžinti situaciją, nepasako tikros tiesos kas vyksta. Labai dažnai raštai tai būna labai geri atsiliepimai apie tėvus, o tikrai iškilus didesnėms problemom viskas atsiskleidžia.“ AV3 „Mokykla ... skundžiasi kokie blogi vaikai, kokie blogi tėvai, kaip nesirūpina vaikais, nereaguoja į mokyklos pranešimus. Pasikvieti į atvejo vadybos posėdį, kad įgarsinti problemą ir ieškoti sprendimo būdų, ... atėję – tyli. Atvejo vadybininkė paprašo informacijos raštu, atrašo... viskas gi gerai su šeima.“ S2
	Nenoras prisiimti atsakomybės	„...kitų institucijų specialistai, nu kažkaip atsainiai į visą šitą žiūri. Atrodo, kad tai socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko problema“ S1 „...tos atsakomybės visi kratosi ir bando primesti kitiem. Ir tarkim, jeigu kažkas atsitinka, tai o kur buvo socialiniai darbuotojai. Tai vat, tas vat ir sunkina, kad bandoma primesti atsakomybę kitiem ir nusiimti nuo savęs.“ S1
	Nuvertinamas socialinių darbuotojų darbas	„...socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai daugeliui institucijų esam kaip rakštis...“ S1 „... taip nuvertina mūsų darbą, ką mes siūlom, niekas netinka, mes siūlom koduotis, vaiko teisės sako čia gi ne gydymas, nieko nepadės. ... nereikia taip nuvertinti...“ S3
	Specialistų kompetencijos stoka	„...pareigūnai nežino ką daryti. Jie iki šiol nesupranta, kad vaiko teisių apsaugos specialistus ne mes kviečiam, o jie kviečia.“ S1
	Įstatymų, reglamentuojančių skirtingų sričių institucijų veiklą, nesuderinamumas	„Mes kartais matom, pavyzdžiui, kad žmogui reikia tos pačios transporto paslaugos, bet jos tiesiog, paprasčiausiai nėra. Galbūt sunkina tarpinstitucinį bendradarbiavimą netgi mūsų Lietuvos Respublikos įstatymai. Nes kai kur tiesiog nėra suteikta tam tikrų galimybių ir tam tikrų teisių. Yra daug kur apribojimai, kad specialistas nori pagelbėti tai dar nereiškia, kad jisai gali tai padaryti. Nes jį riboja tam tikri įstatymai“ AV1 „... didžiausios, stipriausios problemos kyla su sveikatos specialistais, nes jie dirba savo tvarkos aprašus ministro, mes dirbame pagal savo įsakymus ir nesueina tiesiog įstatymai. Tarkim, mes prašom tam tikros informacijos, ypač, kas liečia psichines ligas, mes niekada negaunam iš sveikatos specialisto atsakymo, nes jie neteikia jos paprasčiausiai. Nors mūsų ministro tvarkos apraše parašyta, kad atvejo vadybininkai turi teisę gauti neatlygintinai informaciją, pagal poreikį iš sveikatos priežiūros specialistų.“ AV1 „Jie remiasi savo ministro įsakymu, kad yra neteikiama tokia informacija. Dabar mes buvome pradėję taikyti, kad siunčiame užklausą, ir siunčiame kartu tėvų sutikimą dėl asmens duomenų apsaugos, kad sutinka, kad būtų renkama informacija apie jų šeimą ir apie jų vaikus. Ir vistiek, kas liečia iš psichikos sveikatos centrų, čia visos Lietuvos mastu, jie vistiek parašo, kad neteiks tokios informacijos. Paprastas pavyzdys, vaikui nustatyta laikinoji globa. Atvejo vadybos posėdžio metu, būna mobilios komandos

		rekomendacijos tėvams gydytis nuo turimos priklausomybės. Tėvai sako: aš buvau nuvažiavęs į Vilniaus Respublikinį priklausomybių ligų centrą, gydžiausi nuo turimos priklausomybės. Bet jie mum nepateikia jokio išrašo iš gydytojų, kad jisai tikrai gydėsi. Mes siunčiame užklausą ir mum ateina atsakymas, kad neteiks informacijos. Tai kaip mes galime žinoti, jisai gydėsi ar jisai nesigydė. Nes jie yra linkę meluoti.“ AV1 „Labiausiai tai trūksta labiau, kad prisijungtų medicina. Nes vieniems mums nepavyksta, mes nežinom kas pasakoma šeimoms, informacijos apie suaugusius šeimos narius iš medicinos iš psichiatrių mes negaunam, gaunam tik apie vaikus. Nežinom kas jiems yra rekomenduota ir tada jie sako tai ką nori, mes nu negalim patikrint šitų dalykų, ar jiems reikia tolimesnio gydymo, ar nereikia. Ypač su žmonėm, turinčiais psichikos sveikatos problemų, tai labai sunku.“ AV3 „O dabar visur susiduriame su duomenų apsauga ir sveikatos specialistai negali mum teikti informacijos apie suaugusius šeimos narius.“ AV3 „...sunkina sakyčiau teisės aktų, įstatymų nebuvimas. Jei būtų aiškiai visiems parašytas įstatymas dalintis informacija, teikti informaciją atvejo vadybininkams ar socialiniams darbuotojams, tai manau problemų nekiltų“ S2 „Mano žiniom dėl įstatymų. Nors atvejo vadybos apraše nurodyta, kad atvejo vadybininkai gali prašyti bet kokios informacijos, medicina neteikia dėl savo įstatymų ar dėl duomenų apsaugos. Tai nesuprasi čia tų įstatymų...“ S4
	Informacijos stoka	„Gal žinių neturėjimas, pavyzdžiui ... daug kas nežino, ką turi daryti policijos pareigūnai... išsikviesti policijos pareigūnus tai taip sutarta, kad atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas neturėtų laukti vaiko teisių būdinčių darbuotojų. Policijos pareigūnai sako, kad turime laukti. Dabar yra toki lapai fiksuoti, jeigu vaikų nėra, fiksuoti tėvų girtumą, tai vėlgi policijos pareigūnai apie tuos lapus iki šio momento nieko nežino. O mum reiktų užfiksuoti neblaivumus, net jei vaikų ir nėra, nes tada turim aiškų įrodymą, faktą, ar tėvai daro žingsnius numatytus plane, ar ne. Tai vat, nesusikalbėjimas ir darbų nesusidėliojimas, informacijos nesuvaikščiojimas.“ AV2 „...kai išsikviečiam į šeimą policijos pareigūnus ir tas nežinojimas kam kokius veiksmus atlikti. Tai vat tas trikdys“ AV2
		„...mes tai nežinom kas jam rekomenduota. Ar jam reikalingas tolimesnis gydymas, ar ne... mes negalim gaut informacijos, kokios pagalbos šitam žmogui reikia.“ AV3
	Etikečių klajavimas, nuvertinant asmenį, šeimą	„...mokytoja sugeba vaikui visos klasės akivaizdoje pasakyti „Ai ten tavo tėvas šiukšliavežys, nu tai ką tu čia pasieksi“. Nu tai reikia pradėt galvot, nu tie ir vaikai, ir tėvai neturi būti žeminami ir neturi taip su jais bendrauti.“ S1 „Bet kai vyko posėdis, šita moteris iš mobilios komandos pasakė garsiai...tu esi alkoholiškė, tau šitas kodas nepadės... tu alkoholiškė, tu neišsilaikysi, tu žlugsi, tu pradėsi gert kaip ir gėrei...“ S3
Bendradarbiavimo tobulinimo priemonės	Tarpinstitucinių susirinkimų organizavimas kaip priemonė spręsti	„...laikas nuo laiko turi būti rengiami tarpžinybiniai susirinkimai, kurių metu, ne tik įstaigos vadovai turi juose dalyvauti, bet turi dalyvauti ir specialistai, kurie tiesiogiai dirba su klientu. Atvejo vadybininkai galėtų išsakyti kylančias problemas ir tuo metu išsigryninant tas problemas manau

kylančias problemas, dalintis informacija	<i>„kad būtų racionalesni sprendimai priimamai, nes atvejo vadyboje yra labai svarbus bendradarbiavimas ypač su policijos pareigūnais, vaiko teisių specialistais, švietimo įstaigų, sveikatos įstaigų.“ AV1</i> <i>„susitikimų tarpinstitucinių tai tikrai reikėtų. Gal kas pusmetį tas problemas apžvelgti, algoritmus susidėlioti... Tai susitikimai, darbų aptarimai, naujovių pristatymai, vat šito tai tikrai reikia.“ AV2</i> <i>„Na galbūt reikėtų bendrų susitikimų kažkokių. Ir sakysim, aptarimų“ AV3</i> <i>„...gal turėtų būti kažkokių daugiau bendrų susitikimų, susirinkimų, kad spręsti tas problemas...“ S1</i> <i>„Kad specialistai susikalbėtų, spręstų iškilusias problemas reiktų įvesti tarpinstitucinius susirinkimus, jie turėtų vykti periodiškai.“ S4</i>
Visi turi siekti bendro tikslo	<i>„...visi specialistai turi suprasti, kad visi mes turim siekti bendro tikslo“ S1</i> <i>„Visos institucijos turi siekti bendro tikslo, prisidėti prie šeimos gerinimo, prisidėti, kad galėtumėm spręsti problemas.“ S4</i>
Atsakomybių pasidalijimas, siekiant bendro tikslą	<i>„Tai turi suvokti visi, kad kiekvieno indėlis yra labai svarbus ir tiktai dirbdami visi kartu, pasieksim tą gerą rezultatą. Atsakomybių pasidalijimas, taip“ S1</i> <i>„...kad kiekvienas pasiskirstytumėm savo darbais, kad visi suvoktų, kad taip, jie šiandien yra tokie, bet jeigu mes jiems laiku nepadėsime, nu tai jie kitokie ir nebus.“ S1</i> <i>„... apibrėžtos ir jų funkcijos, ką jie privalėtų daryti, kažkokios atsakomybės ...“ S4</i>
Pagarbus bendravimas, neperžengiant profesinės etikos ribų (nekliauti etikečių)	<i>„Ir juos turim priimti kokie jie yra, nes jei mes juos žeminsim ir neištiesim pagalbos rankos, nu tai ir nepasikeis, nes dažniausiai tai taip ir būna „ai čia šitie, nieko iš jų jau nebus, nieko nepadėsime“. Net pačioj tarkim mokykloj, ir vaikų buvo tokių atvejų, kai mokytojai žemina vaikus... mokytoja sugeba vaikui visos klasės akivaizdoje pasakyti „Ai ten tavo tėvas šiukšliavežys, nu tai ką tu čia pasieksi“. Nu tai reikia pradėt galvot, nu tie ir vaikai, ir tėvai neturi būti žeminami ir neturi taip su jais bendrauti.“ S1</i> <i>„...jie ne tokie žmonės, taip bendruomenė įsivaizduoja... Ir mes visi nebūsime vienodi ir jie nekalti, kad jie tokie yra... Reikia būt žmogum, nesvarbu, kad aš esu alkoholikė.“ S3</i> <i>„...jų nereikia taip išskirti, kaip kokie trečiarūšiai būtų. Todėl jie ir nenori eiti į bendruomenės renginius, atvykt į posėdžius kur ateita vaiko teisės ir kiti specialistai, kurie į juos žiūri kitaip, su pasmerkimu, kad nieko iš jų jau nebus, juos nuvertina, nurašo.“ S3</i>
Pozityvus nusiteikimas ir noras padėti	<i>„...visi specialistai suvoktų, kad šioms šeimoms reikia pagalbos ir reikia nuoširdžiai norėti jiems padėti“ S1</i> <i>„iš tikrųjų norėti padėti ir to siekti.“ S3</i>

		<i>„Ką mes kiekvienas galim padaryt, sąžiningai, iš tikrųjų, norėdami pagelbėt šeimai...“ S4</i>
	Įvairių sričių specialistų, kvalifikacijos kėlimas	<i>„...teisės aktai turi būti kažkaip visiems pateikti, įvardinti, įgarsinti, išaiškinti, kad nu visi žinotų... gal kažkokie mokymai, kvalifikacijos tie kėlimai...“ S1</i> <i>„... šioje sistemoje turi dirbti žmonės, kurie pašaukimą turi.... protingi...“ S3</i> <i>„Jeigu dirbtų kvalifikuoti specialistai, savo sričių asai, situacija būtų tikrai geresnė“ S4</i>
	Teisės aktų suvienodinimas	<i>„...tie patys teisės aktai, jeigu būtų pakeisti, būtų vienodi teisės aktai apie informacijos teikimą, apie šeimą, tai ir padėtų. ... teisės aktų kažkiek koregavimas, kad mes vis tiek laikomės tos duomenų apsaugos ir gavę informaciją, visa informacija yra konfidenciali, ji niekur neviešinama, bet turėdami daugiau informacijos, galėtumėm labiau padėti šeimai.“ AV3</i> <i>„...jie dirba savo tvarkos aprašus ministro, mes dirbame pagal savo įsakymus ir nesueina tiesiog įstatymai.“ AV1</i>