

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

**RASOS PETKEVIČIENĖS**  
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SANTYKIŲ SU KLIENTAIS  
VERTYBINIAI ASPEKTAI**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:  
Prof. dr. Romas Prakapas

Vilnius, 2023

## PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Socialinio darbo funkcijos (pagal Bagdonas, 2001).....	10
2 pav. Socialinio darbuotojo etinės pareigos (pagal Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017) .....	13
3 pav. Socialinio darbuotojo etinės pareigos (pagal Lee, 2014).....	14
4 pav. Etiško socialinio darbo praktikos sunkumų sritys (pagal Rollins, 2017) .....	16
5 pav. Kompleksinių vertybių grupė (pagal Banks, 2015).....	20
6 pav. Esminės socialinio darbo veiklos kategorijos ir principai (pagal Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standartas, 2022).....	26
7 pav. Socialinio darbuotojo vaidmenys (pagal Asquith, Clark ir Waterhouse, 2015).....	28
9 pav. Bendravimo ir bendradarbiavimo užtikrinimo sąlygos .....	35
10 pav. Tyrimo loginė schema .....	38

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Socialinio darbo vertybės (pagal Mugumbate ir Maushe, 2014).....	21
2 lentelė. Socialinio darbuotojo profesiniai vaidmenys (pagal Milkintaitė ir Marcinkevičienė, 2013) ..	29
3 lentelė. Socialinių darbuotojų bendrieji demografiniai duomenys.....	40
4 lentelė. Šeimų atstovų bendrieji demografiniai duomenys.....	40
5 lentelė. Socialinių tikslų siekinimas socialinio darbo veikloje.....	41
6 lentelė. Etika ir vertybės priimant sprendimus socialiniame darbe.....	46
7 lentelė. Pagrindinės socialinio darbo vertybės .....	49
8 lentelė. Bendravimo su klientais vertybiniai aspektai .....	51
9 lentelė. Socialinio darbo funkcijos .....	54
10 lentelė. Socialinio darbo teisinis reglamentavimas.....	57
11 lentelė. Socialinio darbuotojo vaidmenys.....	58
12 lentelė. Santykiai tarp socialinio darbuotojo ir kliento.....	60
13 lentelė. Socialinio darbo supratimas.....	63
14 lentelė. Socialinio darbuotojo įvaizdis .....	65
15 lentelė. Socialinio darbuotojo elgesys su šeima .....	68
16 lentelė. Tobulo socialinio darbuotojo apibūdinimas.....	71

## TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	2
LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	3
ĮVADAS.....	5
1. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VERTYBIŲ RAIŠKOS PRAKTINĖJE VEIKLOJE TEORINIAI ASPEKTAI.....	8
1.1 Socialinio darbo tikslai ir funkcijos.....	8
1.2. Socialinio darbo etika.....	12
1.3. Vertybių reikšmė socialinio darbuotojo veikloje.....	18
2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SANTYKIŲ SU KLIENTAIS YPATUMAI.....	24
2.1. Socialinio darbuotojo veiklą reglamentuojantys teisės aktai.....	24
2.2. Socialinio darbuotojo atliekami vaidmenys.....	27
2.3. Socialinio darbuotojo santykiai ir bendravimas su klientais.....	32
3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SANTYKIŲ SU KLIENTAIS VERTYBINIŲ ASPEKTŲ TYRIMAS.....	37
3.1. Tyrimo metodika.....	37
3.2. Tyrimo rezultatai.....	41
IŠVADOS.....	76
REKOMENDACIJOS.....	77
LITERATŪRA.....	78
SANTRAUKA.....	84
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA.....	86
PRIEDAI.....	88
AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA.....	93

## ĮVADAS

**Aktualumas.** Socialinis darbas apima pagalbą teikimą sunkiu ir sudėtingu metu, kuomet vienas žmogus to padaryti negali. Socialinio darbo vertybės atsiskleidžia sudėtingose situacijose, kada turi būti išlaikoma pagarba asmeniui, atkuriamas socialinis teisingumas, dirbama sąžiningai, skatinami socialiniai pokyčiai, dalijamasi gerąja patirtimi (Socialinio darbo etikos kodeksas, 2017). Todėl socialinis darbas išsiskiria kaip vertybių, nuostatų sistema, kuri padeda tiksliai įvertinti įvykius ir teikiant pagalbą išspręsti kilusias problemas, priimant žmogų tokį, koks jis yra. Anot Kavaliauskienės (2005, p. 77), „socialinio darbo praktika apibūdinama labiau kaip praktinė - moralinė nei racionali techninė veikla“, todėl ji glaudžiai susijusi su socialinio darbo vertybėmis. Teigiama, kad vertybės socialinio darbuotojo veikloje apibrėžia darbo kryptį, todėl „jos turi būti tinkamai internalizuojamos ir taikomos praktinėje veikloje“ (Ivanauskienė ir Varžinskienė, 2007, p. 81). Socialiniame darbe pagrindinė praktinė veikla vyksta esant sąveikai tarp socialinio darbuotojo ir kliento. Socialinio darbuotojo ir kliento gero santykio kūrimas laikomas būtinu pagalbos proceso elementu (Šatkauskienė, 2014). Kaip teigia Petružytė (2013, p. 150), socialinių paslaugų klientas „ne tik turėtų galimybę patenkinti konkrečius savo poreikius, patektų į aplinką, kurioje gali mokytis, dirbti, visapusiškai ugdytis, bet svarbiausia galėtų užmegzti tvirtus, atrama tampančius ir atrasti naujų galimybių bendrauti su kitais skatinančius santykius“. Socialinis darbuotojas, teikdamas socialinę pagalbą, kuria santykius su klientu, kurie yra pagrįsti pasitikėjimu ir tikėjimu žmogumi (Petružytė, 2013), o jo vertybinė laikysena - pozityvus požiūris į klientą – laikomas socialinio darbo pagrindu (Švedaitė ir Gevorgianienė, 2011).

**Naujumas ir iširtumas.** Socialinių darbuotojų vertybių raiškos tyrimai yra svarbūs šiandienos socialinių paslaugų teikimo lauke. Socialinių problemų analizė skatina jautriai, atidžiai ir su pagarba žvelgti į asmenį, kuriam teikiama socialinė pagalba. Todėl svarbu naujai pažvelgti į socialinį darbą kaip į vertybių visumą, tiek profesinių, tiek asmeninių. Diskusijos kyla ir dėl etinių dilemų, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai plečiantis ir kintant jų klientų ratui. Socialinis darbas patiria pokyčius, o būtent socialiniai darbuotojai tampa šių pokyčių įgyvendintojais (Chatzifotiou ir Papouli, 2022). Šiandiena socialinių paslaugų teikimas turi būti paremtas pagarba, asmens suvokimu, įsigiliniu į jo problemas. Tai darant itin svarbu vertybės, etika, socialinio darbuotojo požiūris į klientą, kuris turi būti pagarbus, bei dėmesingas. Socialinis darbas nėra tik mechaninis paslaugų suteikimas, šiandiena siekiama užmegzti kontaktą su klientu, kas leidžia ne tik efektyviau spręsti jo problemas, bet ir sukurti ilgalaikį ryšį, paremtą pasitikėjimu, pastangomis keistis.

Socialinio darbo vertybės yra plačiai tyrinėjama tema, tačiau kiekvienas laikmetis išryškina vis kitas aktualijas, todėl tenka naujai peržiūrėti tai, kas ilgą laiką buvo tarsi stabilu. Žvelgiant į pastarojo

laikotarpio naujausius mokslinius tyrimus, susijusius su vertybėmis ir jų analize socialinio darbo lauke, pastebėta, kad Rollins (2017) akcentuoja žmogaus gebėjimų suvokimo ir ugdymo klausimus, Adomaitienė – Subačienė (2019) atliko tyrimą „Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje“ ir pristato socialinio darbuotojo vidinių vertybių svarbą profesinei veiklai, santykio su klientu kūrimą per vertybinę perspektyvą. Kiek anksčiau Hardina (2012) tyrė bendruomenines vertybes ir jų svarbą socialiniame darbe tenkinat bendruomenės poreikius bei sprendžiant bendruomenei aktualias problemas, o Banks (2015) vertino etikos principų taikymą sprendžiant socialines problemas, profesinės etikos svarbą socialiniame darbe. Tai tik keletas pastarąjį dešimtmetį atliktų tyrimų, kurie tiesiogiai siejasi su nagrinėjama tema. Tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad socialinių darbuotojų vertybių raišką būtent santykiuose su klientais moksliniu lygmeniu analizuota labai mažai (Prakapas, 2007).

**Problematiškumas.** Moksliniu lygmeniu pripažįstama, kad socialiniams darbuotojams savo veikloje būtina laikytis tam tikrų etikos principų ir paisyti vertybių (Oželis, 2018). Be to, vertybėmis grįsta socialinio darbuotojo praktinė veikla įtvirtinama teisės aktais (Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas, 2021) bei etikos kodeksu (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017). Pagrindine socialinio darbuotojo vertybe laikomas socialinis teisingumas, tačiau svarbu ir „bendradarbiavimas, abipusis dalyvavimas, pagarba grįstas tarpusavio ryšys ir kliento, kaip veikiančio ir gebančio spręsti problemas agento, pripažinimas“ (Šatkauskienė, 2014, p. 102 ). Socialiniai darbuotojai, sąveikaudami su klientais, turi priimti etiškus sprendimus, siekdami išlaikyti profesines vertybes (McGlinchey, 2011). Tačiau galima pastebėti, kad socialinio darbo specifiška lemia iššūkius bei etines dilemas, pavyzdžiui, konfidencialumo laikymasis, siekis savo veiksmus suderinti su teisiniais reikalavimais, dalinės atsakomybės prisiėmimas už klientą ir kt. Be to, santykiuose su klientais gali pasitaikyti konfliktų, smurto ir agresijos atvejų (Bičkutė ir Liobikienė, 2011), todėl tokiu atveju kyla rizika bendrai socialinio darbuotojo vertybinei pozicijai. Kita vertus, socialiniai darbuotojai savo veikloje išgyvena ir vertybinius konfliktus, t. y. jeigu „jų pačių vertybės, nuostatos, įsitikinimai, prasmės susipriešina su profesinėje aplinkoje pasitaikančiomis vertybėmis ir normomis“, o tuo pačiu ir su kliento vertybėmis (Švedaitė ir Gevorgianienė, 2011, p. 40). Atsižvelgiant į šiuos aspektus, darbe formuluojami **probleminiai klausimai**:

- Kokie aspektai lemia socialinio darbuotojo bendravimo su klientais ypatumus?
- Kokios vertybės aktualiausios socialiniame darbe?
- Kaip šios vertybės pasireiškia kuriant ir palaikant santykius su klientais socialiniame darbe?

**Darbo objektas** - socialinių darbuotojų santykių su klientais vertybiniai aspektai.

**Darbo tikslas** – atskleisti socialinių darbuotojų santykių su klientais vertybinius aspektus.

**Darbo uždaviniai:**

1. Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką.
2. Išanalizuoti socialinių darbuotojų santykių su klientais ypatumus.
3. Atskleisti socialinių darbuotojų vertybių raišką santykiuose su klientais.

**Tyrimo metodai:**

**Teoriniai** - mokslinės literatūros ir dokumentų, susijusių su analizuojama tema, analizė, siekiant atskleisti socialinių darbuotojų santykių su klientais vertybinius aspektus.

**Empiriniai** - pasirinktas kokybinio tyrimo metodas, pusiau struktūruotas interviu, siekiant atskleisti socialinių darbuotojų santykių su klientais vertybinius aspektus.

**Tyrimo rezultatams** analizuoti pasirinkta kokybinė turinio analizė.

**Darbo struktūra:** Magistro darbą sudaro trys skyriai, išvados, diskusija, rekomendacijos, darbo santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, bei literatūros sąrašas sudarytas iš 80 šaltinių. Darbe yra 9 paveikslai ir 16 lentelių. Darbo apimtis – 93 puslapiai.

# 1. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VERTYBIŲ RAIŠKOS PRAKTINĖJE VEIKLOJE TEORINIAI ASPEKTAI

## 1.1 Socialinio darbo tikslai ir funkcijos

Socialinis darbo tikslai ir funkcijos yra kintantys, nes besikeičianti visuomenė įgauna naujų poreikių, atsiranda būtinybė spręsti naujas problemas. Todėl socialinio darbo kismas yra natūralus bei apimantis ne tik pačių veiklų pokyčius, bet ir naujus iššūkius, naujas galimybes dar geriau ir tiksliau atliepti skirtingų socialinių grupių poreikius bei juos padėti įgyvendinti.

Socialinis darbas yra organizuotas darbas, kuriuo siekiama padėti asmeniui, šeimai, grupei ir bendruomenei, kad jie tobulėtų ir padėtų sau, taikant įvairias profesines strategijas (Dhavaleshwar, 2016). Socialinio darbo praktika yra praktika, kuria siekiama žmogiškosios ir socialinės gerovės ugdant žmogaus gebėjimus (Rollins, 2017). Socialinio darbo pobūdis išplaukia iš jo tikslų. Šių tikslų esama įvairių, o apie juos diskutuoja autoriai, rašantys iš įvairių asmeninių, istorinių ir geografinių perspektyvų. Tačiau bendrai sutariama, kad socialinio darbo misiją apibrėžia rūpestis socialiniu teisingumu ir visų asmenų gyvenimo kokybės gerinimu (Parton ir Kirk, 2010). Pagrindinė socialinio darbo profesijos misija yra gerinti žmonių gerovę ir padėti patenkinti pagrindinius visų žmonių poreikius, ypatingą dėmesį skiriant pažeidžiamų, priespaudoje ir skurde gyvenančių žmonių poreikiams ir įgalinimui (Nelson ir Edwards, 2006). Kavaliauskienės (2005, p. 79) teigimu, „socialinio darbo tikslas yra gerinti arba atnaujinti abipusiai naudingą individų ir visuomenės sąveiką, siekiant pagerinti kiekvieno žmogaus gyvenimo kokybę“. Kaip teigia Kapur (2018), socialiniu darbu siekiama palaikyti žmogaus gerovę, todėl jo tikslas yra ir maksimaliai plėtoti žmogaus potencialą ir patenkinti žmogaus poreikius, vienodai įsipareigojant dirbti su žmonėmis ir sudaryti sąlygas žmonėms pasiekti geriausią įmanomą asmeninės ir socialinės gerovės lygį, siekti socialinio teisingumo per socialinį vystymąsi ir socialinius pokyčius. Taigi, pritartina Parton ir Kirk (2010) nuomonėms, kad esminis socialinio darbo tikslas gali būti apibrėžiamas poreikiu rūpintis socialiniu teisingumu bei gerinti asmenų gyvenimo kokybę. Tačiau kai kurių autorių nuomone, socialinio teisingumo įgyvendinimas bei socialinių pokyčių skatinimas turėtų būti ne tik pagrindinis socialinio darbo tikslas, bet ir moraliai pranašesnis už kitus tikslus (Nelson ir Edwards, 2006). Socialinis darbas visuomet patiria pokyčius, nes yra glaudžiai susijęs su socialinės rūpybos sistemomis, kurios patiria sistemingą kaitą atsižvelgiant į vykstančius pasaulinius pokyčius ekonomikos, globalizacijos srityse, naujas politines tendencijas. Šie pokyčiai natūraliai keičia ir socialinių darbuotojų vaidmenis, juos praplečia, skatina priimti naujus tikslus ir naujus vaidmenis (Banks, 2015). Socialinis darbas yra specifiškai jautri sritis, kurioje nuolatos kyla sudėtingų situacijų, kurioms reikalingi neretai ir



netradiciniai sprendimai. Socialinio darbuotojo vaidmuo auga ir keičiasi, jis turi savo noru įsitraukti į aplinkoje vykstančius pokyčius, kurių dalimi yra ir jis pats (Socialinis pranešimas, 2017).

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017) galima aptikti bendrą socialinio darbo apibūdinimą – „profesinė veikla, padedanti asmeniui (šeimai) spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu“ (Lietuvos socialinių darbuotojų kodeksas, 2017, p.1). Šia veikla siekiama:

- kiekvieno žmogaus teisės gyventi oriai vartimo galimybe,
- visuomenės buvimo demokratiška ir pilietiška visų savo narių atžvilgiu,
- žmogaus teisių ir socialinio teisingumo principų buvimo esminiais socialiniame darbe

(Lietuvos socialinių darbuotojų kodeksas, 2017, p.1)

Taip pat nurodoma, kad socialinis darbas „įgalina žmones, šeimas, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas, skatindama socialinę kaitą, gerindama gyvenimo kokybę ir stiprindama solidarumą bei socialinį teisingumą“. Atsižvelgiant į šias teisės normas, galima teigti, kad Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017) akcentuoja tiek poreikį gerinti žmonių gerovę, juos įgalinant spręsti problemas, tiek poreikį rūpintis socialiniu teisingumu bei socialine kaita. Lietuvos respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2022) pažymi, kad socialinis darbas prisideda prie smurto artimoje aplinkoje, socialinės atskirties ir skurdo mažinimo. Socialiniai darbuotojai teikia pagalbą klientui esant psichologiškai sunkiose situacijose, kuomet sunku ir sudėtinga priimti svarbius sprendimus. Bei tiesiogiai prisideda prie geresnės visuomenės psichologinės sveikatos. Tai reikšminga visuomenės gerovės užtikrinimui ir parodo, kaip socialinis darbas ne tik gali inicijuoti pokyčius, bet tai ir daro. Kaip teigia Adomaitytė – Subačienė (2019), socialinis darbas ne tik skatina socialinius pokyčius, ieško problemų sprendimo būdų, bet ir per įgalinimą siekia žmogaus gerovės. Anot Tuncay ir Erbay (2008), kliento įgalinimo aspektas padeda įgyvendinti socialinio teisingumo tikslą. Klientas ir jo aplinka turi sugebėti parodyti elgesio pokyčius. Pokytis įvyks ne tik asmeniniame kliento elgesyje, bet ir pasireikš jį supančiose socialinėse aplinkybėse bei organizacijose. Tokia yra įgalinimo prasmė ir šis procesas padeda tiesiogiai konstruoti socialinį teisingumą (Tuncay ir Erbay, 2008). Ruževičius (2014) nurodo, kad kliento įgalinimas yra siektinas socialinio darbo rezultatas, kuomet paslaugų gavėjas padaro socialinius pokyčius. Socialinių pokyčių poreikis yra nuolatinis ir pastovus, todėl matoma, kad socialinis darbas apima daug sričių, bei turi ne vieną funkciją.

Kaip teigia Bagdonas (2001), socialinio darbo funkcijos apima labai skirtingas veiklas (žr. 1 pav.).

## Socialinio darbo funkcijos

Socialinės problemos nustatymas, įvertinimas, sprendimas.
Socialinių paslaugų teikimas
Socialinių paslaugų organizavimas ir vadyba
Sąveikos su klientu palaikymas
Reakcijos į kliento poreikis (rūpestis juo)
Kliento situacijos keitimas
Socialinių problemų prevencijos vykdymas
Kliento konsultavimas ir jam tarpininkavimas
Aplinkos ar aplinkybių ir kliento sąveikos keitimas
Krizių valdymas ir intervencija
Kliento socializacija ir socialinė integracija
Kliento socialinių įgūdžių ugdymas
Žinių (teorijos), įgūdžių (praktikos), vertybių (etikos) integracija

1 pav. *Socialinio darbo funkcijos (pagal Bagdonas, 2001)*

Adomaitytė – Subačienė (2019) sako, kad viena pagrindinių socialinio darbo funkcijų yra identifikuoti asmenį, kuriam reikia socialinės pagalbos. Tuos, kurie visuomenėje turi „sunkumų“, kuriuos patys išspręsti vieni negali. Taip pat socialinis darbas turi kitą svarbią funkciją, išlaisvinti žmones nuo visuomenės primestų stigmų, šabloninių struktūrų. Tai parodo, kad socialinis darbas veikia ne tik mikro, bet ir makro lygmenyje. Tai ir funkcija saugoti visuomenę nuo įvairių formų diskriminacijos ar kitokių socialinių nelygybių. Mohinuddin (2017) akcentuoja, kad socialinio darbo funkcijos yra arba tarpusavyje susijusios, arba tarpusavyje priklausomos. Jis išskiria socialinį funkcionavimą ir jo atkūrimo būtinybę. Sutrikusio socialinio funkcionavimo atkūrimas yra seniausia ir dažniausiai žinoma socialinio darbo profesijos funkcija. Pirmiausia yra pašalinami tie aplinkos veiksniai, kurie trukdo funkcionuoti, o vėliau atkuriamą sąveiką su visuomene. Socialinis darbas funkcionuoja ten, kur individas turi sąveiką su visuomene, kurioje patiria kylančius iššūkius ir turi juos įveikti. Aplinka gali daryti itin didelį poveikį, dėl kurio jo socialinės funkcijos neveiks sklandžiai. Aplinkos veiksniai, trukdantys žmogui funkcionuoti, gali būti socialiniai, ekonominiai, politiniai ar kultūriniai. Ši funkcija akcentuoja problemų sprendimą keičiant asmenų ir grupių psichosocialinę aplinką ir keičiant paslaugų gavėjų požiūrį. Todėl, jei žmogus tampa disfunkcinis dėl bet kurio iš aukščiau paminėtų aplinkos veiksnių, pirmoji užduotis bus atkurti normalią žmogaus veiklą. Wirth (2020) atlikdamas socialinio darbo funkcijų analizę pastebi, kad socialiniame darbe visada turi būti nustatytas ryšys tarp problemos ir problemos sprendimo būdo.

Socialinis darbas spręsdamas aktualias problemas visuomenėje siekia atrasti optimaliausią būdą tai padaryti, nes atsiranda tikimybė žvelgti tik iš vienos perspektyvos. Todėl svarbu įvertinti ir suvokti ne tik pagrindinius socialinio darbo tikslus, bet ir pamatyti, kaip socialinio darbo funkcijos tarpusavyje siejasi ir viena kitą papildo. Beveik visose socialinio darbo funkcijose atsispindi bendradarbiavimas tarp socialinių darbuotojų, - problemų identifikatorių ir sprendimų bei visuomenės, kuri irgi turi dalyvauti bei prisidėti prie esminių socialinių pokyčių. Socialinio darbo tiksluose visuomet atsispindi klientų problemų sprendimų būtinybė. Tai apima problemų identifikavimą, jų suvokimą ir supratimą ne tik iš socialinio darbo, bet ir kliento perspektyvos. Problemoms sprendimai randami tuomet, kada jos matomos kaip visuma, kada dėl jų nesmerkiama, bet siekiama pašalinti ir paskatinti integraciją, pokyčius (Kaushik, 2014).

Wagner (2010) mini, kad socialinis darbas įgauna prasmę, kuomet jo pagalba įveikiamos krizės, išsprendžiamos problemos, patiriami socialiniai pokyčiai. Ištikti krizės žmonės nemato dažnai jokio išėjimo iš jos, o socialinis darbas būtent ir atskleidžia kitas perspektyvas ir galimybes. Tai prilyginama pagalbos rankos ištiesimui tuomet, kada sunkiausia. Hossain ir Rahman (2018) teigimu, socialinio darbo prasmė geriausiai atsispindi išspręstose problemose, sugrąžintame klientui pasitikėjime, kad toliau jis pats savo jėgomis gali konstruoti savo gyvenimą. Socialiniu darbu siekiama, kad žmogus taptų nepriklausomas ir savarankiškas. Remiantis žiniomis ir mokslu, socialiniu darbu siekiama rasti optimaliausius sprendimus, paskatinti matyti ne tik problemas, bet ir perspektyvas jų sprendimams. Profesionalus socialinis darbas daro žmones nepriklausomus. Pastebėjus, kad problemoms tinkamai ir efektyviai valdyti reikia mokslinio požiūrio, taip ir atsirado nauja mokslinės intervencijos sistema – socialinis darbas. Iš esmės socialinis darbas yra pagalbą teikianti veikla, kuri perima mokslinį ir sisteminių požiūrį sprendžiant asmenų, grupių ir bendruomenių problemas ir įgalina visuomenę.

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo praktika siekiama žmogiškosios ir socialinės gerovės ugdant žmogaus gebėjimus, o jo pobūdis išplaukia iš jo tikslų bei funkcijų. Bendrai sutariama, kad socialinio darbo misiją apibrėžia rūpestis socialiniu teisingumu ir visų asmenų gyvenimo kokybės gerinimu. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse akcentuojami du pagrindiniai socialinio darbo tikslai: poreikis gerinti žmonių gerovę, juos įgalinant spręsti problemas ir poreikis rūpintis socialiniu teisingumu bei socialine kaita. Socialinio darbo esmę apima siekis pasitelkiant mokslines žinias padėti spręsti individui kylančias problemas, padėti integruotis visuomenėje, skatinant ir pačios visuomenės kaitą. Atsisakant stigmų, stereotipų įgalinant esminius socialinius pokyčius.*

## 1.2. Socialinio darbo etika

Socialinio darbo efektyvumas siejamas su etikos principų laikymusi. Socialinis darbas siejasi su viena iš labai svarbių profesijų, kurioje etika užima ypatingai svarbią vietą, kadangi yra sprendžiamos jautrios socialinės problemos, todėl būtina laikytis tokių etikos principų, kaip pagarba, konfidencialumas, atidumas, supratimas. Socialinio darbo etika yra susijusi kertiniais socialinio darbo veiklos pamatais, turinčiais didžiulį poveikį socialinio darbo kokybei.

Žodis „etika“ yra kilęs iš graikų kalbos žodžio „ethos“, kuris nurodo asmens charakterį, prigimtį ar nusiteikimą ir vartojamas skiriant teisingą ir neteisingą, arba gerą ir blogą, siejant su veiksmais, valia ar atsakingų būtybių charakteriu (Hafford-Letchfield ir Bell, 2015). Etika, anot Asquith, Clark ir Waterhouse (2015), yra susijusi su socialinio darbo vertybine baze ir principų ar vertybių rinkiniu, kuriais socialiniame darbe dirbantys asmenys grindžia savo veiksmus – tai tam tikras moralės kodeksas. Šia prasme etika ir vertybės gali būti traktuojamos kaip sinonimai. Tačiau etika taip pat dažnai reiškia tam tikras taisykles ir nuostatas, reglamentuojančias specialistų, pavyzdžiui, socialinių darbuotojų, elgesį. Iš esmės ji labiau susijusi su profesinės veiklos reguliavimu ir stebėjimu (Asquith, Clark ir Waterhouse, 2015). Pasak Banks (2018), socialinis darbas negalėtų egzistuoti, jei jame nebūtų išryškinti patys svarbiausi etikos principai, kurie, pasak minėtos autorės yra: pagarba asmeniui, kuriam teikiama socialinė pagalba, pagarba visų žmonių orumui, jų vertybėms, siekiant užtikrinti jų teises. Gerovės skatinimas teikiant kokybiškas paslaugas klientams, siekiant naudoti tuo pačiu ir visuomenei: skatinti socialinį teisingumą, mažinant socialinę nelygybę. Vadovaujantis minėtais etikos principais, socialiniame darbe bet koks veiksmas, kuris nepadedą užtikrinti asmens pagarbos, jį diskredituoja, laikomas neetišku, vadinasi, neatitinka socialinio darbo tikslų. Nors supratimas apie socialinio darbo etiką bei jos vertinimas palaipsniui keičiasi, kinta tuo pačiu ir vertybės, kuriomis siekiama grįsti socialinio darbo veiklą. Pavyzdžiui, atsiranda daugiau dėmesio žmogaus orumo užtikrinimui, skirtingų vertybių pripažinimui. Tačiau pastebėtina, kad patys principai lieka tie patys: profesionalus pagalbos teikimas išsaugant asmeninius interesus, neprimetant savo sprendimų valios, bet skatinant patį asmenį daryti pokyčius. Kai kurie autoriai iš visų vertybių ypatingą dėmesį skiria atsakomybei. Pavyzdžiui, Hugman ir Smith (2010) akcentuoja profesinę atsakomybę, kurią turi suvokti socialinio darbo specialistai. Etikos laikymasis įgalina teikti pirmenybę profesinei atsakomybei, o ne asmeniniams interesams, gerbti klientų privatumą, teikti tinkamas profesionalias paslaugas iškilus ekstremalioms situacijoms ir prisidėti žiniomis, įgūdžiais ir parama žmogaus gerovės programoms (Hugman, Smith, 2010).

Pasak Tidikio (2002, p. 33), „norėdami užtikrinti geresnę bendravimą su klientais, veiksmingiau veikti ir ugdyti juos socialiniai darbuotojai privalo remtis ne tik administraciniais, oficialiais

normatyviniais reikalavimais, bet ir etiniais orientyrais, moraliniais principais“. Taigi, šiuo požiūriu, socialinio darbo etika ir joje įtvirtinami principai gali būti laikomi moralinėmis taisyklėmis bei nuostatomis, reglamentuojančiomis socialinių darbuotojų elgesį profesinėje veikloje. Taisyklės bei nuostatos dažnai įtvirtinami etikos kodeksuose - rašytiniuose dokumentuose, apimančiuose pagrindinį profesijos tikslą, jos vertybes ir etinius principus. Tam tikrais atvejais jie apima taisykles ar praktikos standartus (Banks, 2015). Šių kodeksų tikslas – vadovauti profesionalams ir apsaugoti paslaugų vartotojus, sukeliant etiško socialinio darbuotojo elgesio lūkesčius. Jie taip pat apibendrina gero socialinio darbo esmę, padeda apibrėžti profesines ribas ir sustiprinti profesinę tapatybę bei statusą (Giannou, 2019). Bendrąsias socialinio darbo vertybes, taip pat pagrindines nuostatas ir principus, sudarančias „prielaidas ir galimybes socialiniams darbuotojams spręsti socialinio darbo etikos problemas“ Lietuvoje reglamentuoja Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017). Šis teisės aktas taip pat įvardija etines pareigas socialiniam darbuotojui (žr. 2 pav.).



2 pav. Socialinio darbuotojo etinės pareigos (pagal Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017)

Pažymėtina, kad labai detalūs etikos kodeksai paprastai yra imperatyvūs ir iš dalies riboja profesinę sprendimo laisvę. Ir priešingai, labai bendri kodeksai skatina apmąstyti ir diskutuoti, tačiau suteikdami daugiau laisvės socialiniam darbuotojui duoda mažiau aiškių instrukcijų kaip reiktų elgtis vienoje ar kitose situacijose. Atitinkamai, etikos kodeksai niekada negali užtikrinti etiško socialinio darbuotojo elgesio, nes sąžiningumas ir moralė yra savybės, kurių negalima priverstinai įgyvendinti

(Giannou, 2019). Etinės pareigos gali būti skirstomos ir pagal šių pareigų įvykdymo šalį: pareigos klientui, bendradarbiams, darbovietai, profesijai, visuomenei ir pareigos kaip socialinio darbo profesionalo (žr. 3 pav.).

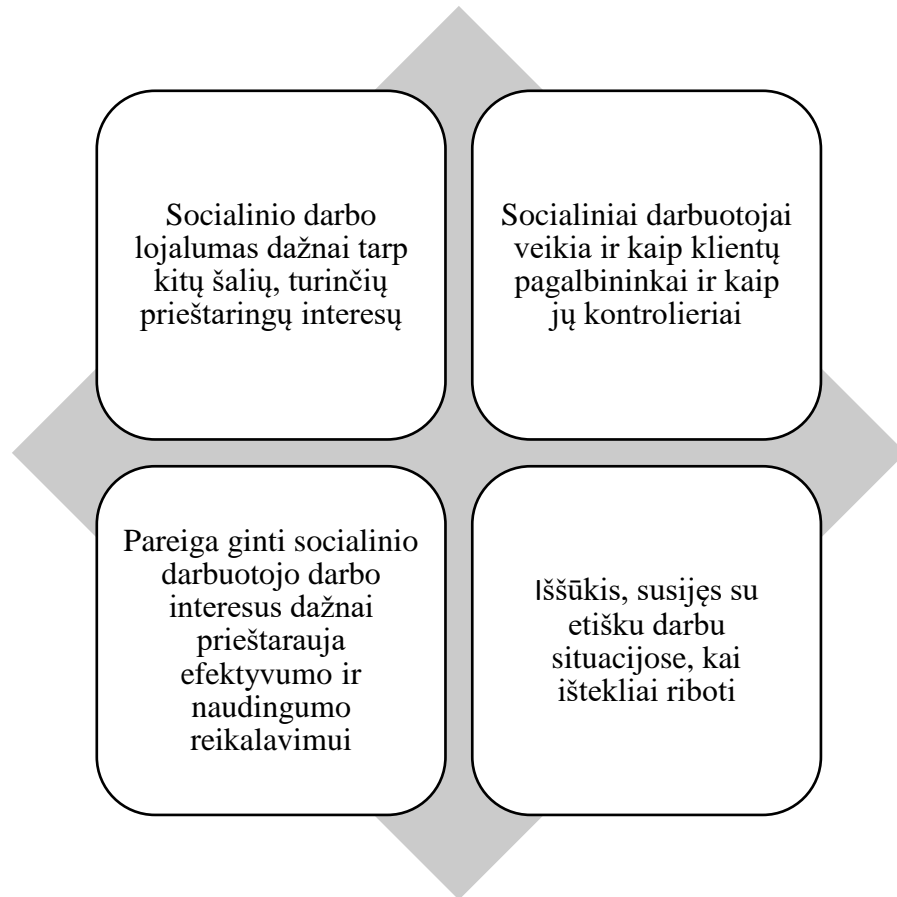


3 pav. Socialinio darbuotojo etinės pareigos (pagal Lee, 2014)

Mokslinėje literatūroje nurodoma, kad įprastinė socialinio darbo praktika yra susijusi su asmens autonomijos ir apsisprendimo, kliento teisių į privatumą ir konfidencialumą bei asmens orumo ir unikalumo išsaugojimo klausimais (Rollins, 2017). Kaip teigia Oželis (2018, p. 67), etikos principų laikymasis yra socialinio darbo pagrindas, o laikantis etikos „stengiamasi daryti gera, su klientu bendrauti teisingai ir nuoširdžiai, į klientą ir jo šeimą žiūrėti kaip į bendrą visumą“, taip pat turi būti „išlaikoma

pagarba savarankiškumui, atsižvelgiama į naudingumą, siekiama nepakenkti“. Etikos principai, tokie kaip pagarba, žinios, įgūdžiai, pasitikėjimu pagrįsti santykiai, bendradarbiavimas, atskaitomybė, dalijamasis atsakomybe, aiškus bendravimas yra svarbūs kuriant kasdienę socialinio darbo etiką (Motieciene, Laitinen ir Skaffari, 2019). Visgi, atskleidžiama, kad socialiniai darbuotojai dažnai nepaiso etikos kodekse numatytų reikalavimų ir, siekdami greitų rezultatų, priima momentinius sprendimus, ko dažnai reikalauja esama kliento situacija (Leliūgienė, Andrijevskė ir Kaušylienė, 2016).

Etiškas socialinis darbuotojas, pasak Rollins (2017), yra atviras, empatiškas, moraliai drąsus, viltingas, mėstantis, išmintingai ir sąžiningai žvelgiantis į situacijas. Tačiau nepaisant keliamų etinių reikalavimų šiai profesijai, susiduriama su tam tikrais sunkumais, įgyvendinant etinius principus tokius kaip visų žmonių prigimtinės vertės ir orumo gerbimas; socialinio teisingumo didinimo bei solidarumo stiprinimo siekis; pagarba žmogaus teisėms, demokratijos principams ir žmogaus apsisprendimo teisei; sąžininga, patikima, nešališka ir empatiška veikla; žmonių įgalinimo siekis spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas; teigiamų socialinių pokyčių, socialinės kaitos, asmens dalyvavimo ir savarankiškumo skatinimas; nuolatinis profesinių kompetencijų tobulinimas bei dalijimasis gerąja patirtimi (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017). Kadangi socialinis darbas dažnai veikia individo funkcionavimo ribas arba ribose, kurias gali toleruoti socialinės sistemos, galima įtampa tarp socialinio darbo socialinės kontrolės, socialinės rūpybos, socialinio teisingumo ir socialinių pokyčių funkcijų. Šią įtampą galima išspręsti apsvarstant, kas yra teisinga ar neteisinga; kas yra gerai ar blogai – viską lemia klientas arba rėmimasis profesiniu standartu. Sunkumai sprendžiant šią įtampą gali kilti, kai socialiniam darbuotojui tenka derinti kliento teises ir poreikius, kartais prieštarigus kitų poreikiams ir teisėms, kolegų ir kitų specialistų teises ir pareigas bei ribotus turimus išteklius (Barry, 2009). Rollins (2017) teigimu yra keturios etiško socialinio darbo praktikos sunkumų sritys (žr. 4 pav.).



4 pav. *Etiško socialinio darbo praktikos sunkumų sritys (pagal Rollins, 2017)*

Pasak Barry (2009), patiriamus etinius sunkumus, su kuriais socialiniai darbuotojai susiduria praktikoje, galima suskirstyti į tris dideles kategorijas: tiesioginis klientų aptarnavimas; socialinės gerovės politikos ir programų kūrimas ir įgyvendinimas; ir santykius tarp profesionalių kolegų. Kita vertus, tyrimai rodo, kad pagrindinės priežastys, kurios išprovokuoja etikos pažeidimus socialiniams darbuotojams dirbant su klientais yra kolegų apatija, didelis darbo krūvis, patalpų trūkumas darbui, probleminiai klientai ir nervinė įtampa darbe. Dvi dažniausios priežastys buvo kolegų apatija ir problemiški klientai, pavyzdžiui, socialiniai darbuotojai buvo priversti bendrauti su neblaiviais klientais ir senyvo amžiaus žmonėmis. Todėl jie kartais nesusivaldydavo, o tai baigdavosi etikos pažeidimu. Kolegų apatija sukelia etinių dilemų ir apima prastą bendravimą, nenorą padėti, pareigų perkėlimą kitiems (Leliūgienė, Andrijevskā ir Kaušylienė, 2016). Etikos problemų, su kuriomis socialiniai darbuotojai susiduria tiesioginėje praktikoje, pavyzdžiai yra tiesos sakymas santykiuose su klientais, įstatymų, taisyklių ar politikos ir gydymo tikslų konfliktai, socialinių darbuotojų įsipareigojimų klientams ir darbdaviams konfliktai, konfidencialumo išlaikymas, paslaugų nutraukimas prieš kliento pageidavimą ir paslaugų teikimas prieš kliento pageidavimą (Barry, 2009). Anot Giannou (2019),



socialinis darbas turi etinių ir neetiškų aspektų. Profesijos etiniai aspektai apima klausimus apie socialinių darbuotojų įsipareigojimus ir pareigas bei klausimus apie tai, kas yra etiškai teisingas ir neteisingas. Neetiški profesijos aspektai apima klausimus apie konkrečių intervencijos metodų veiksmingumą, tinkamą proceso pastabų rengimo būdą, kliento problemų pobūdžio įvertinimo metodus arba kaštų ir naudos analizės atlikimo būdus.

Siekiant išvengti etikos pažeidimų reikalingas veiklos skaidrumas. Labiau tikėtina, kad socialinio darbo etikos standartai bus įvykdyti, kai lūkesčiai, nauda ir pažeidžiamumas aiškiai nurodomi visoms dalyvaujančioms šalims, o ne paliekami individualiai spręsti tik socialiniam darbuotojui. Socialiniame darbe šios šalys yra socialiniai darbuotojai, klientai, supervizoriai, švietimo ir profesinės institucijos. Etinė praktika apima skaidrumą su klientais ir vadovais, pripažįstant, kad socialinis darbuotojas yra asmeniškai įsitraukęs. Skaidri praktika padidina atsakomybę vienas kitam kaip profesionalams ir socialinio darbuotojo bei kliento santykiuose. Be to, skaidrumas geriau apsaugos klientą ir darbuotoją nuo galimai žalingo elgesio (Alexander ir Charles, 2009). Mokslinėje literatūroje akcentuojamas ne tik skaidrumas, bet ir bendradarbiavimo ir diskutavimo poreikis, sprendžiant etines dilemas. Teigiama, kad dažnai socialinis darbuotojas priima sprendimus pagal individualius etinius nusistatymus. Tačiau matomas poreikis konsultuotis su kolegomis, kas duotų geresnių rezultatų (Motieciene, Laitinen ir Skaffari, 2019).

Kai kurie autoriai atkreipia dėmesį į pozityvius etinės praktinės veiklos skatinimo aspektus. Pasak Asquith, Clark ir Waterhouse (2015), socialinis darbuotojas yra pagarbus apsisprendimo teisei –gerbia ir propaguoja žmonių teisę rinktis ir priimti sprendimus, nepaisant jų vertybių ir gyvenimo pasirinkimų, jeigu tai nekelia grėsmės kitų teisėms ir teisėtiems interesams. Jie taip pat turėtų skatinti visapusišką žmonių, besinaudojančių jų paslaugomis, įsitraukimą ir dalyvavimą tokiu būdu, kuris suteiktų jiems galių priimant visus sprendimus ir veiksmus, turinčius įtakos jų gyvenimui. Be to, socialiniai darbuotojai turėtų sutelkti dėmesį į visų asmenų, grupių ir bendruomenių stipriąsias puses ir taip skatinti jų įgalinimą. Tačiau Leliūgienės, Andrijevskos ir Kaušylienės (2016) atliktas tyrimas parodė, kad šiose srityse patiriama nemažai sunkumų, pavyzdžiui, socialiniams darbuotojams retai pavyksta įtraukti klientus į jų problemų sprendimo procesą. Be to, jaučiamas priešiškas homoseksualams, migrantams ir priklausomiems žmonėms. Vadinasi, dėl šio priešiško jų praktinėje veikloje gali kilti etinių problemų. Nemažai daliai socialinių darbuotojų sunku suvaldyti emocijas, kai klientai pažeidžia jų orumą (Leliūgienė, Andrijevska ir Kaušylienė, 2016). Taigi, galima teigti, jog siekiant profesionaliai, vadovaujantis etinėmis normomis, atlikti socialinio darbuotojo pareigas, reikalinga pagarba kliento apsisprendimo teisei, taip pat teisės dalyvauti ir įsitraukti skatinimas bei kliento stiprybių nustatymas ir

ugdymas. Tyrimai rodo, kad socialiniai darbuotojai patiria sunkumų įtraukdami klientus į problemų sprendimą, siekdami išlaikyti pagarbų požiūrį į tam tikrų grupių klientus (pavyzdžiui priklausomus asmenis) bei valdydami savo emocijas, kai klientai yra problematiški bei pažeidžia šių specialistų orumą.

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo etika ir joje įtvirtinami principai gali būti laikomi moralinėmis taisyklėmis bei nuostatomis, reglamentuojančiomis socialinių darbuotojų elgesį profesinėje veikloje. Taisyklės bei nuostatos dažnai įtvirtinami etikos kodeksuose - rašytiniuose dokumentuose, apimančiuose pagrindinį profesijos tikslą, jos vertybes ir etinius principus. Jie skirti vadovautis profesionalams ir apsaugoti paslaugų vartotojus, sukeliant etiško socialinio darbuotojo elgesio lūkesčius, o taip pat apibendrina profesionalaus, kokybiškai atliekamo socialinio darbo esmę, padeda apibrėžti profesines ribas ir sustiprinti profesinę tapatybę bei statusą. Įprastinė socialinio darbo praktika, grindžiama etikos normomis, yra susijusi su asmens autonomijos ir apsisprendimo, kliento teisių į privatumą ir konfidencialumą, bei asmens orumo ir unikalumo išsaugojimo klausimais. Tyrimai rodo, kad socialiniai darbuotojai ne visada paiso etikos kodekse numatytų reikalavimų ir, siekdami greitų rezultatų, priima momentinius sprendimus, ko dažnai reikalauja esama kliento situacija. Etiškas socialinis darbuotojas yra atviras, empatiškas, moraliai drąsus, viltingas, mąstantis, išmintingai ir sąžiningai žvelgiantis į situacijas. Etinių sunkumų kategorijos apima tiesioginį klientų aptarnavimą; socialinės gerovės politikos ir programų kūrimą ir įgyvendinimą; bei santykius tarp profesionalių kolegų. Siekiant etinės veiklos socialiniame darbe, reikalingas skaidrumas, pagarba kliento apsisprendimo teisei, taip pat teisės dalyvauti ir įsitraukti skatinimas bei kliento stiprybių nustatymas ir ugdymas, o taip pat diskusijos su kolegomis apie patiriamus sunkumus. Tačiau tyrimai rodo, kad socialiniai darbuotojai patiria sunkumų įtraukdami klientus į problemų sprendimą, siekdami išlaikyti pagarbų požiūrį į tam tikrų grupių klientus (pavyzdžiui priklausomus asmenis) bei valdydami savo emocijas, kai klientai yra problematiški bei pažeidžia šių specialistų orumą.*

### **1.3. Vertybių reikšmė socialinio darbuotojo veikloje**

Socialinis darbas paremtas vertybėmis, kuriomis turi pasižymėti socialiniai darbuotojai. Vertybės sietinos su etikos normomis, nes atspindi žmogaus elgseną, požiūrį į aplinką, kitų vertinimą. Be aiškios vertybių sistemos nei vienas socialinis darbuotojas nebus kompetentingas spręsti klientų problemas ir jiems teikti pagalbą. Vertybės įprasmina socialinį darbą, per vertybių prizmę ateina sprendimai, kurie geriausiai gali padėti išspręsti problemas. Socialinis darbas yra viena iš profesijų, kurioje svarbų vaidmenį atlieka moralinių vertybių visuma. Šios profesijos egzistavimą sąlygoja esminių savybių, moralinių vertybių, tokių kaip teisingumas, socialinis teisingumas, žmonių solidarumas, pagarba ir rūpinimasis kitais, priėmimas. Vertybės yra neatsiejamos nuo socialinio darbo srities, pagrindžiančios

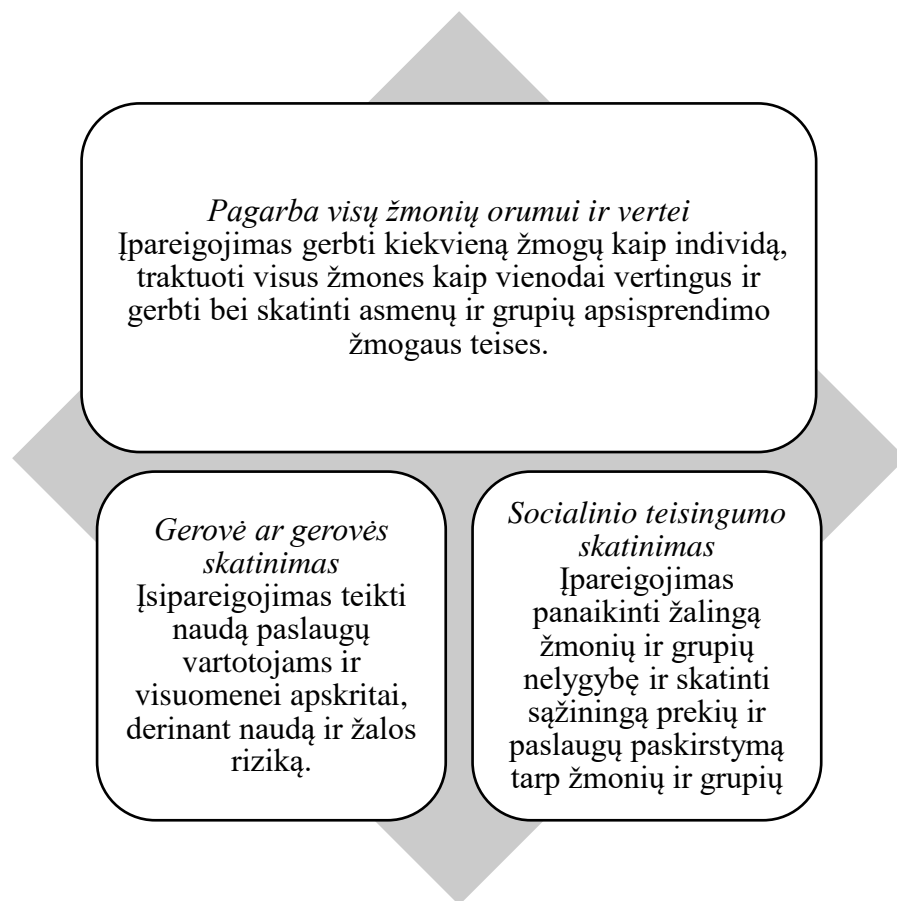
jo egzistavimą ir kasdienę praktiką. Praktiškai socialinio darbo pagrindai apima keturias pagrindines vertybių kategorijas:

- visuomenės ar bendruomenės, kurioje dirba socialinis darbuotojas, vertybes, į kurias būtina atsižvelgti siekiant išsaugoti kliento orumą;
- profesines vertybes, kurios apibrėžia profesiją ir yra įtrauktos į teisinius dokumentus (t. y. Etikos kodeksą);
- socialinio darbuotojo asmeninės vertybės;
- kliento vertybės - su savo požiūrių, įsitikinimų visuma (Giurgiu, Marica, 2012).

Anot Oželio (2018, p. 59), socialinio darbuotojo praktinė veikla „turi pasižymėti etiškumu ir remtis atitinkamomis vertybėmis“. Kavaliauskienės (2005) teigimu, vertybės laikomos esminiu socialinio darbo praktikos elementu. Mokslinėse diskusijose apie socialinio darbo etiką terminas „vertybės“ paprastai vartojamas nurodant etines vertybes, t. y. tam tikrus įsitikinimų tipus apie tai, kas laikoma naudinga ar vertinga žmogaus gerovei (Banks, 2015). Teigiama, kad vertybės socialiniame darbe „nustato kasdienių sprendimų kriterijus“ bei gali būti laikomos tam tikrais orientyrais, t. y. moraliniu kompasu, rodančiu „kryptį kasdienėje socialinio darbuotojo veikloje“ bei darančiu „įtaką daugeliui jo darbo aspektų: moraliniams sprendimams, bendravimui su žmonėmis, pasišventimui, atsidavimui asmeniniams, organizaciniams ar visuomeniniams tikslams“ (Kavaliauskienė, 2005, 78). Sąvokos etika, moralė ir vertybės dažnai vartojamos pakaitomis; nors pirmasis yra dažniausiai naudojamas kalbant apie profesines vertybes ir filosofijas, vis dėlto galima atskirti šias sąvokas, pavyzdžiui, „etika“ gali būti laikoma „aktyvia“ vertybių forma (Hafford-Letchfield ir Bell, 2015). Anot Giannou (2019), vertybės neturėtų būti traktuojamos pakaitomis su etikos principais. Vertybės turėtų nustatyti norimus galutinius tikslus, o etikos principai arba etika – rekomenduojamus metodus jiems pasiekti. Štai kodėl etika dažnai įvardijama kaip instrumentinės vertybės.

Socialinis darbas yra viena iš labiausiai vertybėmis grįstų profesijų, paremta tokiomis sąvokomis kaip teisingumas ir sąžiningumas (Rollins, 2017). Tai yra susiję su socialinio darbo tikslais, kurie apima išteklių perskirstymą ir globą tiems, kuriems jos reikia, paramą asmenims siekiant, kad jie kuo labiau dalyvautų visuomenės gyvenime, ir žmonių, kurie gali pakenkti sau ar kitiems, kontrolę. Šie tikslai suponuoja vertybes apie žmogaus vertę, kolektyvines žmonių pareigas vieni kitiems ir socialinės tvarkos palaikymo svarbą (Banks, 2015).

Banks (2015) teigimu, šiuolaikinėje socialinio darbo literatūroje galima išskirti tris kompleksinių vertybių grupes (žr. 6 pav.).



5 pav. Kompleksinių vertybių grupė (pagal Banks, 2015)

Mokslinėje literatūroje sutariama dėl pagrindinių socialinio darbo vertybių. Remiantis pagarba visų žmonių prigimtinei vertei ir orumui, socialinis darbas turėtų skatinti teisę į asmens apsisprendimą ir dalyvavimą visuomenės gyvenime. Socialiniai darbuotojai turėtų kovoti su diskriminacija, pripažinti įvairovę ir stengtis įveikti socialinę atskirtį. Šios vertybės yra gana pastovios įvairiose visuomenėse ir per visą socialinio darbo istoriją (Asquith, Clark ir Waterhouse, 2015). Pagrindinės socialinio darbo vertybės apima pagalbą kitiems, socialinio teisingumo skatinimą, pagarbą individo orumui ir vertei, žmonių santykių svarbos pripažinimą, sąžiningumo ir kompetencijos palaikymą. Be šių svarbių vertybių socialinis darbas nėra įmanomas neturint kliento pasitikėjimo. Pasitikėjimas, kaip vertybė, tampa žvelgiant į socialinio darbuotojo ir kliento santykių visumą. Klientas pasitikėdamas socialiniu darbuotoju gali priimti jam siūlomus pokyčius ir būti šių pokyčių dalimi, o socialinis darbuotojas jausdamas pasitikėjimą gali vertinti savo veiklos kokybę, bei pasitikėjimą laikyti kaip geru veiklos rodikliu (Mayelea, 2020). Kavaliauskienė (2005, p. 79) kaip vertybes nurodo žmonių apsisprendimo teisę („žmonės turi teisę apsispręsti tol, kol jų individualūs ar kolektyviniai veiksmai nekenkia jiems patiems ar nepažeidžia kitų žmonių teisių“), augimo ir kaitos galimybių turėjimą („į kiekvieną žmogų turi būti žiūrima, kaip į galintį tobulėti, siekiant visaverčio gyvenimo“), teisę aktyviai dalyvauti socialiniame

darbe („žmonės yra pajėgūs priimti sprendimus ir kad socialinis darbas padeda įgyvendinti bendrus socialinio darbuotojo ir kliento siekius, plėtoti jų bendradarbiavimą“) ir konfidencialumą („socialiniai darbuotojai turi gerbti žmonių teisę į privatumą“). Šios vertybės padeda socialiniams darbuotojams priimti etiškai pagrįstus sprendimus, kai prieštarauja interesai ir konkuruoja teisės (Giannou, 2019). Mugumbate ir Maushe (2014) pateikia 6 vertybes, kurias, autorių įžvalgomis turi atsispindėti socialiniame darbe. Šios vertybės skatina pokyčius ir padeda efektyviau spręsti socialines problemas (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. *Socialinio darbo vertybės (pagal Mugumbate ir Maushe, 2014)*

<b>Vertybė</b>	<b>Etinis principas</b>
Aptarnavimas	Pirminiai profesijos tikslai – spręsti socialines problemas ir padėti žmonėms, kuriems jos reikia. Žmonių, kuriems reikia pagalbos, aptarnavimas ir darbas sprendžiant socialines problemas.
Socialinis teisingumas	Iššūkio socialinei neteisybei metimas ir socialinių pokyčių pažeidžiamų bei engiamų žmonių labai siekimas. Socialiniai darbuotojai turi mesti iššūkį socialinei neteisybei ir siekti socialinių pokyčių pažeidžiamų asmenų bei žmonių grupių vardu.
Asmens orumas ir vertė	Pagarba kiekvienam žmogui ir kultūrinei bei etninei įvairovei. Socialiniai darbuotojai gerbia įgimtą kiekvieno žmogaus orumą ir vertę, atsižvelgdami į įvairovę, su kiekvienu asmeniu bendrauja rūpestingai ir pagarbiai.
Žmonių santykių svarba	Žmonių santykių svarbos pripažinimas ir vertinimas bei šių santykių stiprinimas, siekiant padidinti asmenų ir bendruomenių gerovę. Socialiniai darbuotojai supranta, kad santykiai yra esminė pokyčių priemonė, ir stengiasi įtraukti klientus kaip partnerius į pagalbos procesą.
Sąžiningumas	Patikimumas ir profesijos misijos, vertybių, etikos principų ir etikos standartų laikymasis. Socialiniai darbuotojai yra patikimi, supranta profesijos etines pareigas ir veikia taip, kad atitiktų šiuos reikalavimus
Kompetencija	Kompetencijų ir profesinių žinių praktikavimas bei nuolatinis tobulinimas bei profesijos išmanymo didinimas. Socialiniai darbuotojai nuolat tobulina savo įgūdžius ir žinias, kad galėtų

	<p>pritaikyti šiuos patobulintus įgūdžius praktikoje. Socialiniai darbuotojai taip pat prisideda prie profesijų žinių bazės vykdydami, skaitydami ir skatindami tyrimus.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Žmogaus teisės ir socialinis teisingumas yra pagrindinis socialinių darbuotojų pamatas, suteikiantis specifinę reikšmę žmogaus gerovei (Rollins, 2017). „Socialinio teisingumo“ siekimas įvardijamas kaip vienas iš svarbiausių socialinio darbo tikslų ne tik sąžiningai ir neperžengiant įstatymų ribos socialiniams darbuotojams veikiant, bet ir per transformuojančius kritinius veiksmus. Kita vertus, geradarystė yra terminas, reiškiantis „daryti gera“, o „nepiktybiškumas“ reiškia „nedaryti žalos“: pripažįstama, kad tam tikra socialinio darbo veikla gali pakenkti, pavyzdžiui, kai kuriose šeimose neproporcingai įsikišus. Taigi, socialiniai darbuotojai gali susidoroti su aplinkybėmis, kurios yra susijusios su slegiančiais, neteisingais ir išnaudojančiais pažeidžiamus asmenis visuomenės aspektais (Ingram ir Smith, 2018), tačiau tam reikalingas profesinių bei asmeninių vertybių rinkinys.

Vadovaudamiesi įvardintomis vertybėmis bei siekdami socialinio darbo tikslų, socialiniai darbuotojai turėtų kovoti su diskriminacija dėl bet kokios priežasties; pripažinti įvairovę, nesvarbu, ar ji būtų individuali, šeiminė ar bendruomeninė; mesti iššūkį neteisingai socialinei politikai; ir dirbti solidariai. Taip pat mesti iššūkį sąlygoms, kurios prisideda prie socialinės atskirties, stigmatizavimo ir siekti įtraukios visuomenės (Asquith, Clark ir Waterhouse, 2015). Kaip teigia Hafford-Letchfield ir Bell (2015), tikimasi, kad socialiniai darbuotojai laikysis tam tikrų vertybių. Jos nėra laisvai „plaukiojančios“, o priklauso žmogui, komandai, organizacijai, profesijai ir platesnei visuomenei. Vertybės dažnai įrėmintos vizijose ir misijos pareiškimuose, principų sąrašuose ir etinėse gairėse. Norint mąstyti ir elgtis etiškai, reikia vertybių rinkinio ir mąstymo, kuris vertina kitus žmones (Hafford-Letchfield ir Bell, 2015). Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017) nurodoma, kad socialinis darbas grindžiamas „vertybių sistema, kai laikomasi tam tikrų principų“, o šie principai apima visų žmonių prigimtines vertes ir orumo gerbimą; socialinio teisingumo didinimo bei solidarumo stiprinimo siekį; pagarbą žmogaus teisėms, demokratijos principams ir žmogaus apsisprendimo teisei; sąžiningą, patikimą, nešališką ir empatišką veiklą; žmonių įgalinimo siekį spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas; teigiamų socialinių pokyčių, socialinės kaitos, asmens dalyvavimo ir savarankiškumo skatinimą; nuolatinį profesinių kompetencijų tobulinimą bei dalijimąsi gerąja patirtimi. Kaip matyti, šiame kodekse įtvirtintos pagrindinės socialinio darbo vertybės: aptarnavimas, socialinis teisingumas, asmens orumas ir vertė, žmonių santykių svarba, sąžiningumas ir kompetencija. Tačiau kai kurie autoriai pažymi, kad esama problemiško, konceptualiai neapibrėžto ir nepatenkinamo vertybių aptarimo socialiniame darbe, o tai

rodo, kad jų reikšmę reikia labiau paaiškinti (Hafford-Letchfield, Lambley, Spolander ir Cocker, 2014). Iš dalies šiai nuomonei galima pritarti, nes, kai jau buvo minėta, labai išsamūs etikos kodeksai paprastai yra įsąmūs ir riboja profesinę sprendimo laisvę. Skirtingai, labai bendri kodeksai skatina apmąstyti ir diskutuoti, bet duoda mažai patarimų praktinei veiklai (Giannou, 2019). Todėl vadovavimasis vertybėmis socialiniame darbe labiau priklauso nuo paties socialinio darbuotojo propaguojamų vertybių ir siekio jų laikytis, o ne jų apibrėžimo etikos kodeksuose.

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbas yra viena iš labiausiai vertybėmis grįstų profesijų. Vertybės yra tam tikri įsitikinimai apie tai, kas laikoma naudinga ar vertinga žmogaus gerovei. Vertybės neturėtų būti traktuojamos pakaitomis su etikos principais. Vertybės turėtų nustatyti norimus galutinius tikslus, o etikos principai arba etika – rekomenduojamus metodus jiems pasiekti. Įgyvendinant socialinio darbo tikslus, vertybės veikia kaip socialinio darbo veiklos orientyrai ir turi įtakos socialinio darbuotojo elgesiui bei padeda priimti tinkamus sprendimus, kai esama interesų ir teisių konfliktų. Pagrindinės socialinio darbo vertybės apima pagalbą kitiems, socialinio teisingumo skatinimą, pagarbą individo orumui ir vertei, žmonių santykių svarbos pripažinimą, sąžiningumo ir kompetencijos palaikymą ir pasitikėjimą. Laikantis tam tikrų principų, tokių kaip, žmonių prigimtinių vertės ir orumo gerbimas; socialinio teisingumo didinimo bei solidarumo stiprinimo siekis; pagarba žmogaus teisėms, demokratijos principams ir žmogaus apsisprendimo teisei; sąžininga, patikima, nešališka ir empatiška veikla; žmonių įgalinimo siekis spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas; teigiamų socialinių pokyčių, socialinės kaitos, asmens dalyvavimo ir savarankiškumo skatinimas; nuolatinis profesinių kompetencijų tobulinimas bei dalijimasis gerąja patirtimi įgyvendinamas vertybių rinkinys. Vertybių įgyvendinimas socialiniame darbe labiau priklauso nuo paties socialinio darbuotojo propaguojamų vertybių ir siekio jų laikytis, o ne jų apibrėžimo etikos kodeksuose.*

## 2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SANTYKIŲ SU KLIENTAIS YPATUMAI

### 2.1. Socialinio darbuotojo veiklą reglamentuojantys teisės aktai

Socialinio darbuotojo veikla, kaip ir kitas visuomenėje reikšmingų profesijų veiklas, reglamentuoja teisės aktai. Šalia bendrųjų teisės aktų (Lietuvos respublikos konstitucijos (1992), Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (2023)) yra eilė specifinių, išskirtinai su socialiniu darbu, socialinių paslaugų teikimu susijusių teisės aktų:

- *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2023);*
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-93 „Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ pakeitimo“ (2023);
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl Socialinės globos normų aprašo patvirtinimo“ (2022);
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2021);
- Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros direktoriaus įsakymas „Dėl Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standarto patvirtinimo“ (2022).
- *Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017)*, 2017 m. gegužės 26 d. patvirtintas Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos suvažiavime.
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų veiklos vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2022).

Toliau darbe bus trumpai apžvelgiami teisinių normų reikalavimai socialinio darbuotojo veiklai. *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2023)* socialinį darbuotoją apibrėžia kaip asmenį, turintį reikiamą kvalifikaciją bei savo veikloje besivadovaujantį sąžiningumo, bendradarbiavimo ir profesionalumo užtikrinimo socialinio darbo įgyvendinimo principais. Teisės aktas taip pat numato, kad socialiniai darbuotojai savo veiklą vykdo sveikatos priežiūros, švietimo, teisėtvarkos, užimtumo ir krašto apsaugos srityse. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2023), tai pat apibrėžia pagrindines socialinio darbuotojo teises (socialinio darbo metodų pasirinkimas, saugi darbo aplinka, atsisakymas dirbti su klientais, kurie kelia grėsmę jo sveikatai ir/ar gyvybei) ir pareigas (socialinės kaitos skatinimas, domėjimasis socialinio darbo naujovėmis ir jų taikymas, socialinio darbo įgyvendinimo principų laikymasis) bei atsakomybę.

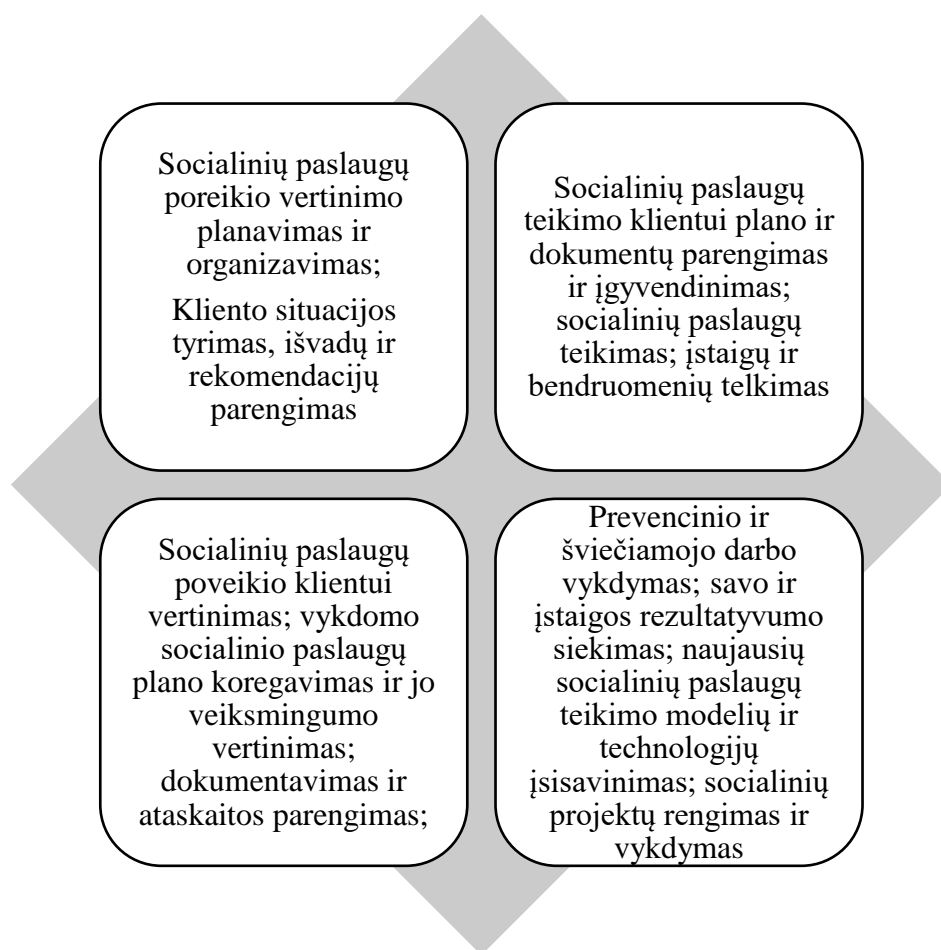


*Socialinių paslaugų katalogas (2023)* apibrėžia socialines paslaugas, šių paslaugų teikimo turinį bei kitus ypatumus - gavėjus, teikimo vietą, trukmę ir teikiančius specialistus.

*Socialinės globos normų aprašas (2022)* apibrėžia „socialinės globos teikimo vaikams, suaugusiems asmenims su negalia, senyvo amžiaus asmenims, asmenims, priklausomiems nuo psichoaktyviųjų medžiagų vartojimo, principus ir charakteristikas bei nustato privalomus socialinės globos įstaigų teikiamos ilgalaikės, trumpalaikės, dienos socialinės globos kokybės reikalavimus“. Teisės akte numatoma, kad vykdant socialinio darbuotojo veiklą vadovaujamasi asmens teisių užtikrinimo, dalyvavimo ir bendradarbiavimo, pasirinkimo ir socialinės globos tikslingumo, asmens savarankiškumo ugdymo ir socialinės integracijos, nediskriminavimo principais (*Socialinės globos normų aprašas, 2022*).

*Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašai (2021)* apibrėžia socialinio darbuotojo kvalifikacinius reikalavimus, o taip pat jų žinių, įgūdžių bei vertybinius aspektus. Socialiniam darbuotojui reikalaujama turėti teorinių žinių apie „Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, socialinės apsaugos sritį reglamentuojančius teisės aktus, žmogaus teises, Europos Sąjungos šalių socialinės paramos sistemas“, bei šiomis žiniomis ir praktiniais darbo aspektais dalintis su kitais darbo aplinkoje veikiančiais asmenimis. Teisės aktas įvardija šio specialisto vertybines nuostatas - pagarba klientui, empatija, nediskriminavimas, pasitikėjimas klientu, bendradarbiaujančių santykių su klientu kūrimas ir konfidencialumas. Numatoma, kad „tolerancija, geranoriškumas, atsakingumas, kūrybiškumas bei iniciatyvumas“ yra savybės, kuriomis turi pasižymėti socialinis darbuotojas (*Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašai, 2021*). Įvardijami socialinio darbuotojo veiklos tikslai - asmens gebėjimų savarankiškai spręsti jam ar jo šeimai iškylančias socialines problemas ugdymas, atstatymas ir inicijavimas, taip pat pokyčių kliento gyvenime inicijavimas, asmenų, jų socialinių grupių, bendruomenių socialinio gyvenimo gerinimas, asmens, šeimos ar bendruomenės socialinių problemų atsiradimo prevencija. Šiame teisės akte pateikiamas ir sąrašas būtinų socialinio darbuotojo gebėjimų socialinių paslaugų teikimo procese pagal konkrečius šio proceso etapus (socialinių paslaugų teikimo poreikio nustatymas, socialinių paslaugų planavimas, socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas, veiksmingumo vertinimas). Teisės akte aptariamas ir socialinio darbuotojo kvalifikacijos kėlimas bei jo ypatumai (*Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašai, 2021*).

*Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standartas (2022)* pateikia socialinio darbuotojo kvalifikacinius reikalavimus. Socialinio darbuotojo kvalifikacija apibūdinama kaip „kliento (asmenų, grupių, šeimų, bendruomenių) socialinių paslaugų poreikių vertinimas, planavimas, tenkinimas, socialinės kaitos ir solidarumo skatinimas, gyvenimo kokybės gerinimas ir kliento įgalinimas, socialinių paslaugų administravimas“ (*Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standartas, 2022*). Taigi, socialinis darbuotojas savo veikloje vertina, planuoja, tenkina kliento socialinių paslaugų poreikius, taip pat skatina socialinę kaitą ir solidarumą, gerina gyvenimo kokybę ir įgalina klientą bei administruoja socialines paslaugas. Socialinio darbuotojo veikloje apibrėžiamos šio specialisto kompetencijos bei kompetencijų ribos pagal keturias esmines veiklos kategorijas (žr. 6 pav.).



6 pav. *Esminės socialinio darbo veiklos kategorijos ir principai (pagal Socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standartas, 2022).*

*Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017)* numato reikalavimą socialiniam darbuotojui „laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, socialinį darbą ir socialines paslaugas reglamentuojančių teisės aktų, dorai ir sąžiningai atlikti pareigas, būti objektyvus ir nepriklausomas,

laikytis konfidencialumo, nuolat gilinti profesines žinias, veiksmingai skirti ir teikti socialines paslaugas, siekti gerų rezultatų ir racionaliai naudoti turimus išteklius, siekti asmens, su kuriuo dirba, socialinės situacijos pokyčių“. Kodekse aptariami socialinės etikos principai, socialinio darbuotojo etinė atsakomybė socialinių paslaugų klientui bei savo profesijai, santykiai su bendradarbiais, kitais specialistais ir darbdaviu, socialinio darbuotojo kompetencijos ir profesionalus elgesys.

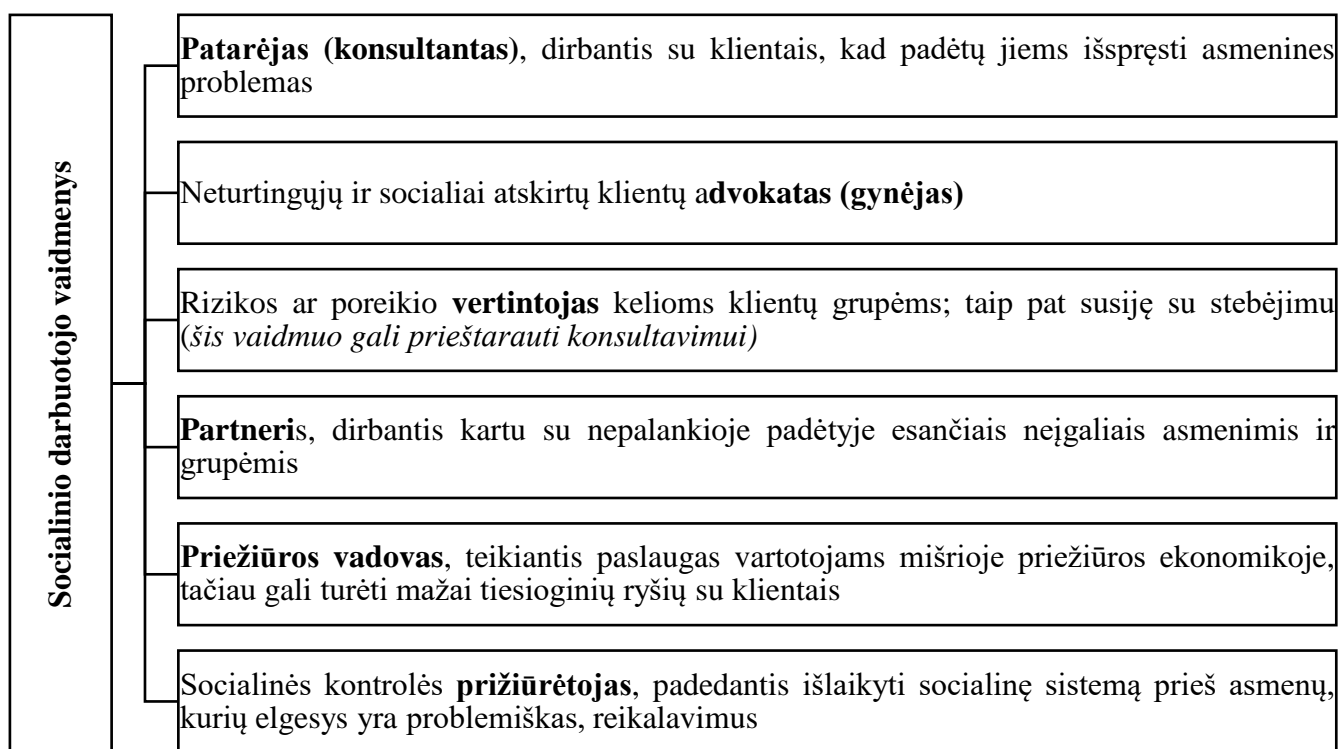
*Apibendrinant galima teigti, kad teisės aktuose, sudarančiuose socialinio darbuotojo veiklos įstatyminę bazę, įtvirtinamas socialinio darbuotojo apibrėžimas, jo teisės, pareigos ir atsakomybė. Taip pat apibrėžiami reikalavimai jo kvalifikacijai bei aprašomos jo kompetencijos ir šių kompetencijų ribos. Teisės aktai apibrėžia socialinių paslaugų, kurias teikia socialiniai darbuotojai, turinį bei kitus ypatumus - gavėjus, teikimo vietą, trukmę ir dalyvaujančius kitus specialistus. Greta šių aspektų aptariami socialinio darbuotojo veiklos tikslai, žinios, įgūdžiai, gebėjimai, vertybės ir savybės. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse aptariami socialinės etikos principai, socialinio darbuotojo etinė atsakomybė socialinių paslaugų klientui bei savo profesijai, santykiai su bendradarbiais, kitais specialistais ir darbdaviu, socialinio darbuotojo kompetencijos ir profesionalus elgesys.*

## **2.2. Socialinio darbuotojo atliekami vaidmenys**

Socialinis darbuotojas savo profesinėje veikloje atlieka ne vieną svarbų vaidmenį, todėl ši profesija dažnai vadinama daugialype. Socialinis darbuotojas informuoja, konsultuoja, koordinuoja, pataria bei atlieka daug įvairių kitų funkcijų. Žvelgiant į skirtingus socialinio darbuotojo vaidmens išryškėja jų sąsajos su vertybine sistema, kuria paremtas socialinis darbas. Kurį vaidmenį beatliktų specialistas, jis turi išlaikyti pagarbą, skatinti socialinius pokyčius, neturėti išankstinių nusistatymų savo kliento atžvilgiu.

Milkintaitės ir Marcinkevičiūtės (2013, p. 83) teigimu, „socialinis darbuotojas kaip profesionalas bendraudamas su klientais, teikdamas socialines paslaugas, dirbdamas kartu su kitais specialistais, prisiima įvairius profesinius vaidmenis“. Profesinis vaidmuo gali būti suprantamas kaip normatyvinės ir faktinės socialinio darbuotojo funkcijos visuomenėje, lūkesčių, vertybių, normų ir standartų rinkinys, apibrėžiantis, kaip turėtų dirbti socialiniai darbuotojai (Dhavaleshwar, 2016). Reikia pastebėti, kad socialinio darbuotojo vaidmenys Lietuvos ir užsienio mokslinėje literatūroje analizuojami priklausomai nuo socialinio darbuotojo veiklos aspektų, pavyzdžiui, teikiant pagalbą intelekto negalią turintiems asmenims (Gudelytė ir Ruškus, 2019), socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms (Milkintaitė ir Marcinkevičiūtė, 2013), suaugusiems kritinės priežiūros skyriuje (Hartman-Shea ir kt., 2011), dalyvaujant procese paimant vaiką iš šeimos (Verseckaitė ir Snieškienė, 2011), stichinių nelaimių ir krizių valdyme (Kamrujjaman ir kt., 2018) ir kt. Pasak Malyea (2020), net ir to pačio socialinio

darbuotojo vaidmenys ir atliekamos funkcijos gali kisti atsižvelgiant į sritį, kurioje jis tuo metu dirba. Todėl vertinant vaidmenų ir jiems priskiriamų funkcijų platumą svarbu atkreipti dėmesį, kokios vertybėmis bei etikos normomis specialistas juose visuose vadovaujasi. Pasak autorės būtent vertybės neturėtų kisti net ir tais atvejais, kada socialinis darbuotojas dirba su sudėtingomis socialinių grupių problemomis. Net ir tada, kuomet jo atžvilgiu nerodoma pagarma, ar klientai nesutinka bendradarbiauti. Mokslinėje literatūroje pateikiama nemažai socialinio darbuotojo vaidmenų, įskaitant tarpininką, advokatą, mokytoją, patarėją, gydytoją, socialinių pokyčių įgalintoją ir profesionalą. (Fusenig, 2012). Verseckaitės ir Snieškienės (2011, p. 135) teigimu, socialinio darbuotojo vaidmenys yra „organizatorius, telkėjas, tarpininkas, planuotojas, vertintojas, administratorius, mokytojas, konsultantas, elgesio keitėjas, atstovas, gynėjas“ (advokatas). Asquith, Clark ir Waterhouse (2015) išskiria šešis socialinio darbuotojo vaidmenis (žr. 7 pav.).



7 pav. Socialinio darbuotojo vaidmenys (pagal Asquith, Clark ir Waterhouse, 2015)

Milkintaitė ir Marcinkevičienė (2013) remdamosis savo tyrimais išskyrė kiek kitus, labiau su Lietuvos kontekstu susijusius socialinio darbuotojo vaidmenis: susisiekiantis darbuotojas, tarpininkas, gynėjas, vertintojas, mokytojas, elgesio keitėjas, mobilizuotojas, konsultantas, bendruomenės

planuotojas, paslaugos teikėjas, duomenų tvarkytojas, administratorius ir koordinatorius (atvejų vadovas) (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. *Socialinio darbuotojo profesiniai vaidmenys (pagal Milkintaitė ir Marcinkevičienė, 2013)*

<b>Vaidmuo</b>	<b>Funkcijos</b>
Susisiekiantis darbuotojas	Identifikuoja poreikį susisiekdamas su klientais bendruomenėje, siūsdamas klientą į kitas paslaugų tarnybas, dirbdamas artimoje klientui aplinkoje
Tarpininkas	Įgalina klientus pasiekti reikiamas paslaugas, suteikdamas jiems informaciją, kai įvertina jų poreikį ir šaltinius
Gynėjas	Padeda klientams įgyti paslaugas tose situacijose, kai tam tikri jų prašymai yra atmetami, padeda gauti paslaugas tiems klientams, kurie turi ypatingų poreikių
Vertintojas	Renka informaciją ir įvertina kliento, kliento grupių šeimų, bendruomenės problemas, numato šių problemų sprendimo alternatyvas, planuoja sprendimo būdus
Mokytojas	Suteikia tam tikrų žinių, moko socialinio bendravimo ir kitų įgūdžių
Elgesio keitėjas	Savo veiklą su klientu orientuoja į tam tikro specifinio elgesio keitimą
Mobilizuotojas	Padeda klientams ir kitiems pagalbos procese dalyvaujantiems specialistams, natūraliems pagalbininkams sutelkti išteklius, kurti naujas paslaugas ar programas;
Konsultantas	Dirba su kitais profesionalais, ugdydamas jų įgūdžius ir supratimą
Bendruomenės planuotojas	Padeda bendruomenėms planuoti priemones, tenkinančias klientų poreikius
Paslaugos teikėjas	Teikia paramą ir rūpinasi asmenimis, kai jų problemos yra neišsprendžiamos
Duomenų tvarkytojas	Renka ir analizuoja duomenis, naudojamus priimant sprendimus
Administratorius	Planuoja ir įgyvendina paslaugas ir programas;
Koordinatorius (atvejų vadovas)	Organizuoja keleto socialinių darbuotojų, kitų profesionalų ar paslaugų teikėjų veiklą taip, kad paslaugos būtų teikiamos suderintai. Koordinatorius kontroliuoja, kad visi pagalbos procese dalyvaujantys darbuotojai žinotų ir vertintų kitų darbą teikiant paslaugas.

Taigi, akivaizdu, kad socialinio darbuotojo vaidmenų klasifikacijų yra daugybė, todėl atsižvelgiant į šio darbo temą ir nagrinėtiną problemą, toliau bus vadovaujama tik labiausiai populiariais, dažniausiai mokslinėje literatūroje išskiriamais socialinio darbuotojo vaidmenimis: konsultantas, tarpininkas, mokytojas, gynėjas, įgalintojas.

**Konsultantas** kaip socialinio darbuotojo vaidmuo yra pats pastabiausias (Varžinskienė ir Rudzevičiūtė, 2009). Dhavaleshwar (2016) teigimu, socialinių paslaugų klientų individualizavimas ir jų poreikių tenkinimas yra viena iš svarbiausių socialinių darbuotojų užduočių. Konsultavimo metu tikimasi prasmingos ir socialinio darbuotojo ir kliento sąveikos, kuri leidžia spręsti problemišką klientų elgesį (Dhavaleshwar, 2016). Tačiau atliekamas konsultanto vaidmuo taip pat priklauso nuo socialinio darbuotojo veiklos srities. Pavyzdžiui, mokyklose socialinis darbuotojas gali būti laikomas pačiu pirmu asmeniu, galinčiu identifikuoti probleminį mokinių elgesį (psichinės sveikatos problemas, nerimą, savęs žalojimo ar savižudybės riziką ir pan.). Tokiu būdu socialinis darbuotojas tampa ne tik mokinio, bet ir jo šeimos narių, mokytojų ir bendruomenės konsultantu dėl probleminio mokinių elgesio (Massat ir Kelly, 2015). Gudžinskienės ir Ramanausko (2017, p. 29) atliktame tyrime nustatyta, kad socialinio darbuotojo konsultanto vaidmuo pasireškia konsultuojant jaunuolius, leidžiančius laiką gatvėje, „dėl darbo paieškos, savęs, kaip būsimo darbuotojo, pristatymo“, taip pat „bendravimo su draugais ir šeima klausimais“

**Tarpininkas.** Petrauskienės (2011, p. 44) teigimu, vienas iš svarbių socialinio darbuotojo vaidmens aspektų yra tai, kad šis vaidmuo yra „susietas su socialinėmis bei kitomis institucijomis arba socialiniais partneriais, skirtingų disciplinų ar veiklos sričių specialistais“. Todėl socialinio darbuotojo veikla pati iš savęs jau susijusi su tarpininkavimu su kitomis institucijomis ir specialistais. Socialinis darbuotojas atlieka „metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų sprendžiant problemas“. Minėtą veiklą socialinis darbuotojas atlieka dirbdamas skirtingo tipo institucijose su įvairiomis klientų grupėmis (Marcinkevičiūtė ir Petrauskienė, 2014, p. 30). Dhavaleshwar (2016) teigimu, socialinis darbuotojas kaip tarpininkas iš esmės padeda savo klientams tinkamai gauti socialines paslaugas iš valstybės. Gudžinskienė ir Ramanauskas (2017, p. 27) teigia, kad tarpininkavimo vaidmuo pasireiškia tarpininkavimu tarp „jaunuolių, leidžiančių laiką gatvėje ir socialinio darbo institucijų“, taip pat tarp šių jaunuolių ir visuomenės, siekiant suteikti žinių visuomenei, kodėl jaunuoliai taip elgiasi.

**Mokytojas.** Mokytojo vaidmuo siejamas su socialinių ir kasdieninių gyvenimo įgūdžių, elgesio keitimo mokymu. Atliekant šį vaidmenį, socialinis darbuotojas moko ne tik klientus, bet ir kartu dirbančius kolegas apie svarbias socialines problemas. (Varžinskienė ir Rudzevičiūtė, 2009). Sapežinskienės, Švedienės ir Guščinskienės (2003, p. 881) teigimu, socialinis darbuotojas kaip

mokytojas „suteikia informaciją, nustato, kokiems klientams reikalingas mokymas, organizuoja mokymo programas, joms vadovauja“, bei moko pats.

**Gynėjas (advokatas).** Gynėjo vaidmuo yra susijęs su klientų teisių gynimu, todėl šis vaidmuo iš esmės yra susijęs su socialinio darbo misija (Uhnáková ir Levická, 2017). Nors geriausia situacija yra tuomet, kai klientas gali pats save atstovauti, tačiau dažnu atveju tai nėra galima, kadangi klientas neturi reikiamų žinių ar įgūdžių, taip pat finansinių išteklių ir pan. Būdamas kliento gynėju (advokatu), socialinis darbuotojas veikia kliento vardu. Kai tarpininko vaidmuo tampa nebeveiksmingas socialinio darbo praktikoje, pasirenkamas gynėjo vaidmuo (Varžinskienė ir Rudzevičiūtė, 2009). Gynėjo vaidmuo atliekamas šias atvejais:

- jei institucija atsisako suteikti klientui paslaugą ar finansinę pagalbą, į kurią ji turi teisę;
- jei paslaugos teikiamos nežmoniškai, prieštaraujant etikos kodeksui;
- jei klientas yra diskriminuojamas;
- jei klientas dėl negalios ar ligos negali savarankiškai ir efektyviai veikti savo interesų labui;
- jei žmogaus teisės pažeidžiamos ir suvaržomos (Uhnáková ir Levická, 2017).

**Įgalintojas (pokyčių skatintojas).** Ivanauskienės ir Motiečienės (2010) teigimu, socialinis darbuotojas turi įgalinti klientą teigiamiems pokyčiams. Profesionalūs socialiniai darbuotojai turi priimti iššūkį, kad taptų pokyčius skatinančiais, stumiančiais, motyvuojančiais, ugdančiais, instruktuojančiais ir remiančiais asmenimis per visą pokyčių procesą (Ivanauskienė ir Motiečienė, 2010). Šis vaidmuo susijęs su tuo, kad socialinis darbuotojas, kaip profesionalas jau turi reikiamų kompetencijų įgalinant asmenį, turi žinių, susijusių su socialinėmis paslaugomis, ar bent lengvesnę prieigą prie informacijos apie tai (Gudelytė ir Ruškus, 2019). Įgalintojo vaidmenį socialiniame darbe apunkina klientų nemotyvuotumas dalyvauti socialinių paslaugų teikimo ir gavimo procese. Tačiau įgalinti ir įtraukti klientą galima tik tuomet, kai tiek socialinis darbuotojas, tiek socialinių paslaugų įstaiga klientams „sudaro sąlygas aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą, suteikia jiems galios planuojant, teikiant ir vertinant paslaugą“ (Motiečienė, 2012, p. 206).

Verseckaitė ir Snieškienė (2011) akcentuoja socialinio darbuotojo vaidmens daugialypiškumą, t. y. socialinio darbuotojo vaidmuo apima daugybę smulkesnių profesinių vaidmenų. Tačiau esama vieno bendro bruožo visiems socialinio darbuotojo profesiniams vaidmenims: „jie yra susiję su socialinio darbuotojo siekiu spręsti socialines problemas, normalizuoti kliento socialinį funkcionavimą, nuolat stebėti bei kontroliuoti socialinių paslaugų teikimą“ (Milkintaitė ir Marcinkevičienė, 2013, p. 84). Visgi, nors ir esant bendrų bruožų tarp socialinio darbuotojo vaidmenų, nėra realu tikėtis, kad socialinis darbuotojas gebės šiuos vaidmenis tobulai suderinti ir atlikti, kadangi „dažnai vieni vaidmenys trukdo,

prieštarauja kitiems“, esama rizikos vaidmenų konfliktų kilimui (Verseckaitė ir Snieškienė, 2011, p. 134). Nepaisant galimų vaidmenų suderinimo iššūkių, socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas priklauso ir nuo jo gebėjimo suderinti įvairius šiuos įvairius vaidmenis (Bardauskienė, 2016). Be to, atlikdamas jam priskiriamus vaidmenis socialinis darbuotojas, visų pirma, turi jautriai įvertinti kliento situaciją ir suvokti, kad pats klientas turi matyti socialinius sprendimus (Motiečienė, 2012). Tai reiškia, kad pats klientas ir jo poreikiai yra svarbiausias aspektas prieš pradėdant atlikti socialinio darbuotojo profesinius vaidmenis.

*Apibendrinant galima teigti, kad profesinis vaidmuo gali būti suprantamas kaip normatyvinės ir faktinės socialinio darbuotojo funkcijos visuomenėje, lūkesčių, vertybių, normų ir standartų rinkinys, apibrėžiantis, kaip turėtų dirbti socialiniai darbuotojai. Mokslinėje literatūroje pateikiama nemažai socialinio darbuotojo vaidmenų, įskaitant konsultantą, tarpininką, advokatą, mokytoją, socialinių pokyčių įgalintoją, mobilizuotoją, vertintoją, administratorių, organizatorių ir kt. Tačiau pats klientas ir jo poreikiai yra svarbiausias aspektas prieš pradėdant atlikti socialinio darbuotojo profesinius vaidmenis. Socialinio darbuotojo vaidmenys yra daugialypiški, tačiau nėra realu tikėtis, kad socialinis darbuotojas gebės šiuos vaidmenis tobulai suderinti ir atlikti dėl kylančių iššūkių. Nepaisant galimų vaidmenų suderinimo iššūkių, socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas priklauso ir nuo jo gebėjimo suderinti įvairius šiuos įvairius vaidmenis.*

### **2.3. Socialinio darbuotojo santykiai ir bendravimas su klientais**

Visos veiklos yra paremtos bendravimu ir bendradarbiavimu, ypač tai svarbu socialinio darbo srityje. Socialinio darbuotojo pagalba nebus efektyvi, jei šis atmetinai bendraus su klientu, nebus empatiškas ir pokalbių metu nesupras jo problemų, pagalba taip pat nebus suteikta, jei nebus skatinamas konstruktyvus bendradarbiavimas sprendžiant konkrečias problemas.

Kaip teigia Bryan, Hingley-Jones ir Ruch (2016), santykiai yra visų formų socialinio darbo praktikos pagrindas. Mokslinėje literatūroje santykiai įvairiai apibūdinami kaip „socialinio darbo pagrindas“, „kertinis akmuo“, „absoliuti išankstinė sąlyga“. Be to, jie įvardijami kaip „esminiai, o ne atsitiktiniai“ (Ingram ir Smith, 2018). Sąveika ir bendravimu pagrįstas socialinis darbas apima socialinio darbuotojo ir kliento santykių kūrimą, kurio kokybė ir rezultatai labai priklauso nuo socialinės pagalbos proceso sėkmės (Marc, Dimény ir Bacter, 2019). Pasak Bryan, Hingley-Jones ir Ruch (2016), paslaugų gavėjams naudinga socialinė pagalba, apimanti pokalbius su specialistais apie socialinių paslaugų gavėjų rūpesčius ir problemas. Jie siekia patikimų santykių, bet kokia forma ir bet kokiomis būtinomis priemonėmis su stipriais, rūpestingais specialistais, kurie padėtų jiems susidoroti su problemomis ir gyventi visavertiškesnę gyvenimą. Kita vertus, teigiama, kad socialinis darbas, kaip profesija,



grindžiamas teigiamų pokyčių klientų situacijose skatinimu, o pokyčiai atsiranda būtent per santykius (Ingram ir Smith, 2018). Kuriant kokybiškus santykius su socialinių paslaugų gavėjais, reikalingas ryžtingas bendravimas ir profesinių ribų išlaikymas (Marc, DimÉny ir Bacter, 2019).

Socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra konstrukcija, kuri priklauso nuo abiejų pusių, t. y. jie yra abipusiški (Bryan, Hingley-Jones ir Ruch, 2016). Todėl santykių socialinės pagalbos teikimo procese kūrimas gali būti vertinamas tiek iš socialinio darbuotojo, tiek iš kliento perspektyvos. Socialiniame darbe socialinio darbuotojo santykiai su klientais gali „atnešti“ jų praeities išgyvenimus, pažeidžiamumą, traumas, nesėkmes, emocijas, prisirišimus. Socialinis darbuotojas turi rasti tinkamą bendravimo būdą, elgesį su klientu, kad užmegztų sveiką profesinį ryšį ir valdytų jį pagal profesines vertybes (Marc, DimÉny ir Bacter, 2019). Atsižvelgiant į tai, tam tikri aspektai yra svarbūs socialiniam darbuotojui, siekiančiam kurti kokybiškus santykius su klientu. Saugumu pagrįsti santykiai yra nuoseklūs, nuspėjami ir negėdinantys (Levenson, 2017). Pasitikėjimas, empatija, patikimumas, atvirumas ir skaidrumas įvardijami kaip esminės savybės socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose siekiant pokyčių (Nordesjö, Scaramuzzino ir Ulmestig, 2022).

Profesionalaus paslaugų teikėjo ir kliento santykių pagrindas yra *pasitikėjimas*. Kai socialiniai darbuotojai ir klientai įgyja pasitikėjimą vieni kitais, profesiniai santykiai vystosi (Marc, DimÉny ir Bacter, 2019). Levenson (2017) teigimu, pasitikėjimo atmosferą galima sukurti kai suprantami pagrindiniai kliento saugumo, pagarbos ir priėmimo poreikiai socialinės pagalbos teikimo santykiuose. Pasitikėjimas užsitarnaujamas ir parodomas laikui bėgant. Pašalindamas dviprasmiškumą ir neapibrėžtumą, socialinis darbuotojas gali padėti klientams aiškiai numatyti, ko iš jų tikimasi ir ko jie gali tikėtis iš savo darbuotojo, taip sumažinant nerimą, atsirandantį dėl netikrumo ir nenuspėjamumo (Levenson, 2017). Be pasitikėjimo klientai negali užmegzti ryšių, atsiskleisti, efektyviai bendrauti ar sukurti tikro ryšio. Nutrūkus pasitikėjimui, santykiai dažnai žlunga, ypač dėl to, kaip klientas buvo pavaizduotas socialinio darbo ataskaitose (Alfaro, 2020).

Anot Gerdes ir Segal (2011), šiame procese svarbi yra ir *empatija*. Neteisianti ir priimanti kliento emocinę būseną pozicija yra labai svarbi specialisto ir santykių su klientu veiksmingumui. Šių autorių teigimu, socialiniai darbuotojai turi išsiugdyti savo empatinius gebėjimus, norėdami padidinti savo veiklos efektyvumą su klientais ir apsisaugoti nuo perdegimo. Siekiant padidinti empatiją reikalingas emocinis dalijimasis, savęs suvokimas ir emocijų reguliavimas (Gerdes ir Segal, 2011).

Santykių praktika reikalauja, kad socialinis darbuotojas būtų *atviras* išbūti su emociniu skausmu ir kliento patirties „netvarka“. Tačiau tam reikia specialisto emocinės savireguliacijos brandos, emocinio intelekto (Rollins, 2017). Tuo pačiu reikalinga, kad socialinis darbuotojas būtų atviras su klientu apie tai,

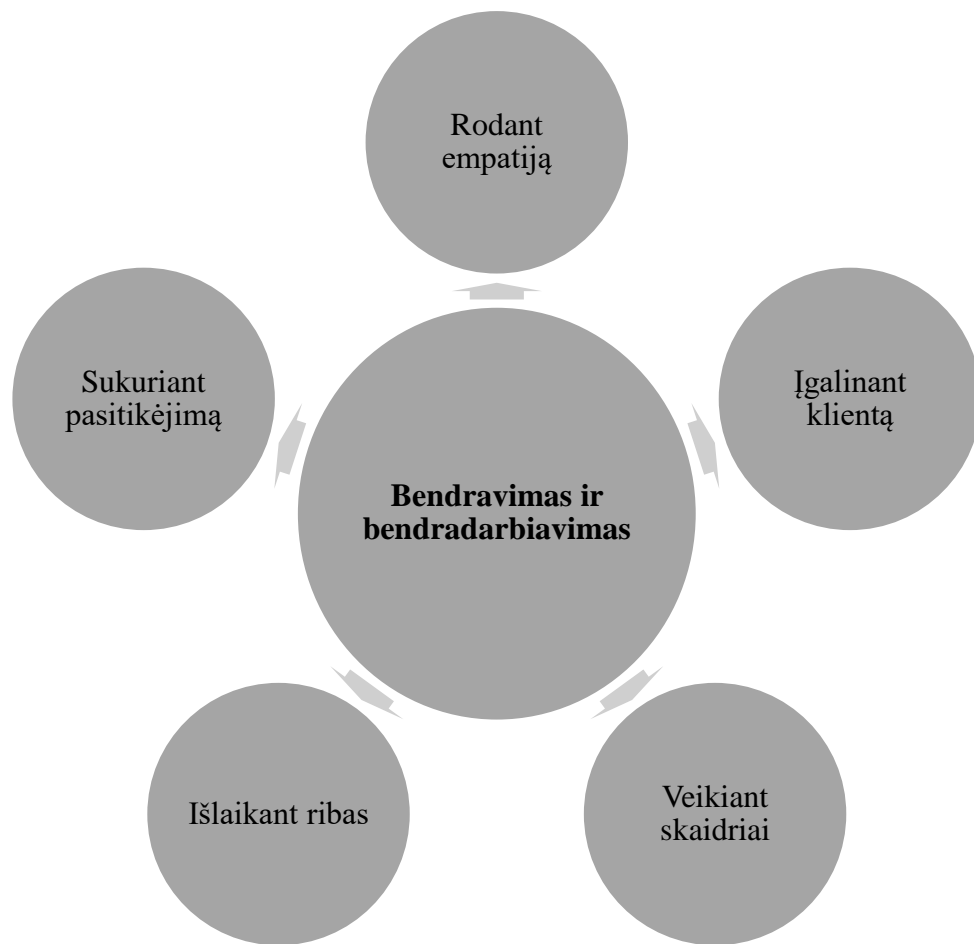
ką jie daro ir kodėl tai daro, kaip tai daro ir ką darys, jei nutiks kas nors neigiamo (Ingram ir Smith, 2018). Socialiniams darbuotojams gali būti naudinga atidžiai klausytis klientų pasakojimų apie svarbą, kurią jie teikia savo socialinių darbuotojų iš pažiūros paprastiems veiksams ir gerumo, žmogiškumo ir užuojautos išraiškoms (Sinai-Glazer, 2020).

Alfaro (2020) teigimu, idealūs kliento ir darbuotojo santykiai turėtų aukštą *skaidrumo* lygį. Tai gali padėti šalims užmegzti ryšį, savo ruožtu padėti klientui veiksmingai orientotis socialinės pagalbos procese ir suprasti socialinės įstaigos lūkesčius. Dėl skaidrumo nebuvimo klientai gali sutrikti ir nesugebėti veikti socialinių paslaugų sistemoje, o tai dažnai yra sunkus ir įtemptas procesas (Alfaro, 2020).

Greta minėtų savybių, kuriant santykius su klientu, svarbus yra *ribų išlaikymas* (Ingram ir Smith, 2018; Marc, DimÉny ir Bacter, 2019). Socialinio darbo ribų nustatymas ir palaikymas yra būtinas, juo siekiama apsaugoti socialinius darbuotojus, klientus ir organizaciją, kurioje jie dirba, ir išvengti emocinio streso. Daugelis profesiniam elgesiui taikomų apribojimų prisideda prie „saugių, atvirų, stabilių, skaidrių, aiškiai pagrįstų kliento poreikiais santykių“ kūrimo. Socialinių darbuotojų patirties stoka ir per didelis jų įsitraukimas gali lemti profesinių ribų pažeidimą (Marc, DimÉny ir Bacter, 2019). Esama didesnės rizikos situacijų, kai ribas pažeidžia klientas ar socialinis darbuotojas, pavyzdžiui: socialinis darbuotojas susitapatina su klientų problemomis; stiprūs jausmai, emocijos (sukelia socialiniam darbuotojui kliento pasakojimai); asmeninės problemos, nuovargis, stresas, pervargęs socialinis darbuotojas; nusivylę, sunkūs klientai; simpatiški klientai (jei socialinis darbuotojas per daug atsipalaiduoja ir mano, kad viskas bus lengva); patrauklūs klientai; manipuliuojantys klientai; atsitiktinis susitikimas su klientu ne darbo metu; nestandartinė darbo aplinka; prisirišimo/priklausomybės nuo kliento pusės požymiai (Cooper, 2012).

Be šių svarbių aspektų, socialinis darbuotojas turėtų ir *įgalinti savo klientą*. Anot Levenson (2017), tikrasis įgalinimas atsiranda taikant stipriosiomis pusėmis pagrįstą požiūrį. Pernelyg dažnai intensyvus dėmesys probleminio elgesio taisymui nepaiso stiprybių pripažinimo ir stiprinimo svarbos. Socialinis darbuotojas skatina kliento tikėjimą savo gebėjimu pasiekti tikslus, įgyvendinti užduotis ir kompetentingai reaguoti į iššūkius. Tokiu būdu dėkingas ir pasyvus profesionalios pagalbos gavėjas tampa įgalintu subjektu, galinčiu priimti sprendimus dėl savo gyvenimo (Rollins, 2017).

Analizuojant bendravimo ir bendradarbiavimo procesą tarp socialinio darbuotojo ir kliento galima teigti, kad jis bus sėkmingas tuomet, jei socialinis darbuotojas turės veiklai svarbias vertybes, gebės skatinti bendradarbiavimą ir jį išlaikyti (žr. 9 pav.)



8 pav. *Bendravimo ir bendradarbiavimo užtikrinimo sąlygos*

Tačiau visi šie aspektai yra įmanomi ir įgyvendinami tik tada, kai socialinis darbuotojas turi tinkamą gebėjimų derinį, paprastai vadinamą praktikos įgūdžiais. Socialiniai darbuotojai turi transformuoti įvairias žinias, pavyzdžiui, kliento emocijas, faktus apie kliento aplinkybes, profesinę ir organizacinę informaciją, ir tai pasiekama pasitelkiant įvairius įgūdžius ir gebėjimus tokius kaip: savarankiško mokymosi įgūdžiai, kritinis mąstymas, sprendimų priėmimas, refleksija, emocinis intelektas, emocinis reguliavimas ir derinimas bei intuicija ir galiausiai, savimonė ir „savęs naudojimas“ (Rollins, 2017). Tačiau anot Marc, DimÉny ir Bacter (2019), esminį vaidmenį vaidina bendravimas, kuris yra bene svarbiausias socialinio darbuotojo įgūdis, būtinas kuriant socialinio darbuotojo ir kliento santykius. Informacijos gavimas, siekiant nustatyti kliento problemas, poreikius ir nustatyti konkrečius intervencijos būdus, priklausomai nuo komunikacijos kokybės. Bendravimas yra sudėtingas procesas, apimantis tokius įgūdžius kaip aktyvus klausymas, emocijų kontrolė ir kt. (Marc, DimÉny ir Bacter, 2019).

Žvelgiant iš kliento perspektyvos, tyrimai rodo, kad klientai vertina socialinius darbuotojus, kurie yra rūpestingi, nuoširdūs, empatiški, išskirtinai paslaugūs, nesmerkiantys ir priimantys. Neigiamos

darbuotojų savybės buvo smerkiamumas, šaltumas ir nerūpestingumas, prastas klausytojas, kritiškumas ir nenuoširdumas (Maiter, Palmer, ir Manji, 2016). Geras socialinis darbuotojas yra patyręs kaip draugas ir lygus. Klientai ieško įprastos draugystės, kur susitinkama vienodomis sąlygomis. Draugystės samprata identifikuoja abipusiškumo savybes - dalijimąsi savo problemomis, lankstumą, pavyzdžiui, mažas dovanas ar palaikant ryšį ne darbo valandomis, bet taip pat ir atvirą kalbėjimą (Ingram ir Smith, 2018). Teigiama, kad išsūčiai, susiję su santykių palaikymu, yra kliento patiriamas beviltiškumas, depresija ir neviltis (Ferguson ir kt., 2022).

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra konstrukcija, kuri priklauso nuo abiejų pusių, t. y. jie yra abipusiški. Bendravimas ir bendradarbiavimas tai vertybė, kurios nepasiekus sunkiai bus pasiekti kiti socialinio darbo tikslai. Pasitikėjimas, empatija, patikimumas, atvirumas ir skaidrumas įvardijami kaip esminės savybės socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose siekiant pokyčių. Greta minėtų savybių, kuriant santykius su klientu svarbus yra ribų išlaikymas. Be šių svarbių aspektų, socialinis darbuotojas turėtų ir įgalinti savo klientą. Tačiau visi šie aspektai yra įmanomi ir įgyvendinami tik tada, kai socialinis darbuotojas turi tinkamą gebėjimų derinį, paprastai vadinamą praktikos įgūdžiais. Žvelgiant iš kliento perspektyvos, tyrimai rodo, kad klientai vertina socialinius darbuotojus, kurie yra rūpestingi, nuoširdūs, empatiški, išskirtinai paslaugūs, nesmerkiantys ir priimantys. Neigiamos darbuotojų savybės buvo smerkiamumas, šaltumas ir nerūpestingumas, prastas klausytojas, kritiškumas ir nenuoširdumas.*

### 3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SANTYKIŲ SU KLIENTAIS VERTYBINIŲ ASPEKTŲ TYRIMAS

#### 3.1. Tyrimo metodika

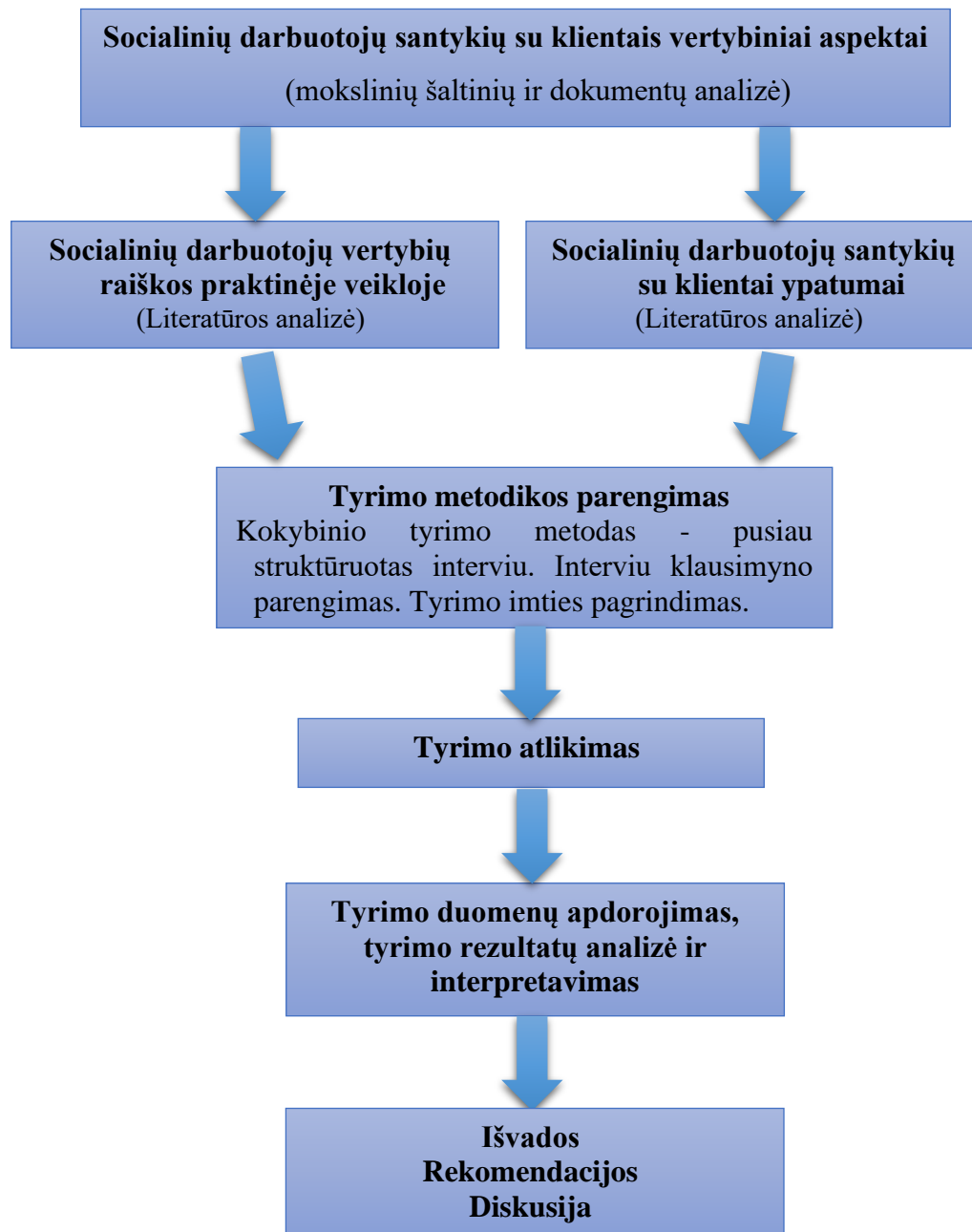
**Tyrimo metodų pagrindimas:** Empiriniam tyrimui atlikti pasirinkta kokybinio tyrimo metodologinė prieiga. Kokybiniuose tyrimuose siekiama gauti detalią informaciją apie tam tikrą fenomeną, kuris susijęs su žmogaus elgesiu, jo mąstymu, sprendimais. Šiuo tyrimo tipu siekiama plačiai analizuoti ir interpretuoti pasirinktą fenomeną. Kokybiniais tyrimais siekiama gilintis į suvokiamą problemą ją atskleidžiant per tikslinių grupių santykius su nagrinėjamu reiškiniu. Būtent pasirinkus kokybinį tyrimą galima gauti didesnę duomenų įvairovę, bei juos laisviau interpretuoti, iliustruojant konkrečiais pavyzdžiais (Wynn ir Williams, 2012). Atliekant kokybinį tyrimą dominuoja indukcinė logika ir laikomasi interpretyvinės pozicijos, siekiama suprasti socialinį pasaulį tiriant, kaip jį supranta tyrimo dalyviai (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Kokybiniai tyrimai yra naudingi tuomet, kada siekiama išsiaiškinti esamą reiškinių, ar požiūrį, asmenų elgsenos kokybę ne iš išorės, bet tarsi iš vidaus, per asmenines žmonių patirtis, per jų patirtis su tiriamu reiškiniu (Pruskus, 2003).

Empirinių duomenų rinkimo metodu pasirinktas žodinės apklausos metodas – pusiau struktūruotas interviu. Interviu metodas leidžia surinkti giluminius, su kontekstu susijusius, atvirus dalyvių atsakymus, išreiškiančius jų požiūrius, nuomones, jausmus, žinias, patirtį. Interviu procesas – nuolatinė sąveika tarp planuojamos tyrimo strategijos ir realaus tyrimo lauko t. y. tarp to, ką galima suplanuoti, ir to, kas vyksta esant natūralioms aplinkybėms ir kontekstui, bendraujant su skirtingais tyrimo dalyviais, susiduriant su jų reakcijomis ir emocijomis, sprendžiant daugybę kylančių praktinių ir organizacinių klausimų (Gaižauskaitė, Valavičienė, p.12, 2016). Pusiau struktūruotas interviu metodas remiasi iš anksto sudarytu planu, kuriame yra numatyti klausimai, taip pat jų pateikimo seka. Numatoma, kad tyrimo eigoje esant poreikius tyrėjas gali užduoti papildomus klausimus, kurie plane nenumatyti. Pusiau struktūruotas interviu leidžia pokalbio nepadaryti itin formalus kas padeda tarp tyrėjo ir tyrimo dalyvio sudaryti laisvesnę atmosferą (Tidiklis, 2003).

Planuojant tyrimą buvo vadovautasi Kardelio (2017) rekomendacijomis ir atlikti šie žingsniai:

- Apibrėžiamas teminis tyrimo laukas ir tyrimo ribos. Tyrėjas atsako į klausimus, kas ir kodėl bus tiriama.
- Priimami tyrimo plano sprendimai. Sprendžiamas tyrimo dalyvių atrankos klausimas, numatomi praktiniai ir organizaciniai veiksmai.
- Renkami duomenys, atliekami pusiau struktūruotas interviu.

- Įvertinama tyrimo duomenų kokybė.
- Pristatomi tyrimo rezultatai:



9 pav. Tyrimo loginė schema  
Šaltinis: sudaryta MD autorės

**Tyrimo imtis.** Pusiaus struktūruoto interviu metu buvo apklausti *socialiniai darbuotojai dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis*. Taip pat buvo apklausti *šeimų, patiriančių socialinę riziką, kurioms teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, nariai*.

Tyrimo pasirinktos dvi tiriamųjų grupės:

- socialiniai darbuotojai dirbantys su šeimomis, kurioms teikiama socialinė pagalba
- šeimos, patiriančios socialinę riziką, kurioms teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos.

Tyrimo imtis sudaryta taikant kriterinės atrankos metodą. Apibrėžiami tam tikri kriterijai, kuriuos turi atitikti pasirenkami atvejai (Gaižauskienė, Valavičienė, 2016). Šiame tyrime pasirinkti atrankos kriterijai apimantys socialinius darbuotojus:

- Socialiniai darbuotojai dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis
- Socialiniai darbuotojai dirbantys socialinių paslaugų centruose
- Socialiniai darbuotojai turintys ne mažesnę nei trijų metų darbo patirtį su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis.

Atrankos kriterijai apimantys socialinę riziką patiriančias šeimas, kurioms yra teikiama socialinė pagalba:

- Socialinę riziką patiriančių šeimų vienas atstovas
- Šeimai teikiamos ne trumpiau nei 5 m. socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos.

**Imties dydis** – tyrimo metu atlikti pusiau struktūruoti interviu dviejose tikslinėse, aukščiau aprašytus kriterijus atitinkančiose grupėse: 6 pusiau struktūruoti interviu su socialiniais darbuotojais dirbančiais su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, bei su 6 asmenimis iš šeimų, patiriančių socialinę riziką, kurioms teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos. Formuojant tyrimo imtį buvo vadovujamasi prisotinimo principu informacija renkant kol ji pradėjo kartotis, plius buvo pridedama po vieną papildomą informantą kiekvienoje grupėje (Gaižauskienė, Valavičienė, 2016). Tyrimo dalyvių demografiniai duomenys pateikti 3 ir 4 lentelėse:

3 lentelė. *Socialinių darbuotojų bendrieji demografiniai duomenys*

<b>Kodas</b>	<b>Lytis</b>	<b>Darbo stažas</b>	<b>Profesija</b>	<b>Darbo patirtis su socialinę riziką patiriančiomis šeimoms</b>
SD1	Moteris	7 metai	Socialinė darbuotoja	6 metai
SD2	Moteris	11 metų	Socialinė darbuotoja	11 metų
SD3	Moteris	8 metai	Socialinė darbuotoja	8 metai
SD4	Moteris	12 metų	Socialinė darbuotoja	11 metų
SD5	Moteris	8 metai	Socialinė darbuotoja	6 metai
SD6	Moteris	16 metų	Socialinė darbuotoja	16 metų

4 lentelė. *Šeimų atstovų bendrieji demografiniai duomenys*

<b>Kodas</b>	<b>Lytis</b>	<b>Kiek metų teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos</b>
Š1	Moteris	14 metų
Š2	Moteris	8 metai
Š3	Moteris	10 metų
Š4	Moteris	10 metų
Š5	Moteris	8 metai
Š6	Moteris	12 metų

**Tyrimo duomenų rinkimo instrumentas.** Prieš atliekant pusiau struktūruotą interviu buvo iš anksto numatyti pagrindiniai klausimai, kurie apima: socialinio darbo tikslus ir funkcijas, socialinio darbo etiką, vertybių reikšmę socialinio darbuotojo veikloje, socialinio darbuotojo veiklą reglamentuojančius teisės aktus, socialinio darbuotojo atliekamus vaidmenis, socialinio darbuotojo santykį ir bendravimą su klientais (žr. 1 ir 2 priedus).

**Tyrimo duomenų analizės metodas.** Empirinio tyrimo duomenų analizei pasirinktas turinio analizės metodas. Tyrimo duomenys buvo apdorojami QDA Miner Lite programos pagalba. Iš gautų duomenų buvo išskirtos subkategorijos, kurios pagal artimas prasmes jungtos į kategorijas. Gauti duomenys buvo interpretuojami žingsnis po žingsnio, kiekvienam prasminiam vienetui suformuojant kategoriją, duomenys lyginti su teorinėmis išvalgomis.

**Tyrimo etika.** Prieš atliekant tyrimą tyrimo dalyviai buvo supažindinami su tyrimo tikslu. Tyrimo metu buvo laikomasi šių etikos principų:



- Pagarbos asmens privatumui principo. Vadovaujantis šiuo principu, užtikrinama, kad tyrimo dalyviai nebūtų išnaudojami vien tik kaip priemonė tyrimo tikslui pasiekti.
- Konfidencialumo ir anonimiškumo principo. Konfidencialumas užtikrina, kad informacija apie tyrimo dalyvius ir nagrinėjamą medžiagą bus prieinama tik tyrėjui
- Geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti asmeniui principo. Geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti asmeniui principas grindžiamas tyrėjo pagarba asmens privatumui.
- Laisvanoriškumo principo. Tiriamieji sutinka dalyvauti tyrime savo laisva valia, už dalyvavimą tyrime negauna jokio atlygio.
- Teisingumo principo. Teisingumo principas paremtas lygių teisių, arba lygių galimybių, nuostata. Tyrėjas turi užtikrinti, kad tiriamieji įsitrauktų į tyrimą savo noru ir nebūtų varžomi ar išnaudojami (Žydzžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Siekiant išlaikyti tyrimo dalyvių anonimiškumą, kiekvienam dalyviui suteiktas indentifikavimo kodas. Socialiniams darbuotojams: SD1, SD2, SD3 ir pan. Šeimų atstovams: Š1, Š2, Š3 ir pan.

**Tyrimo ribotumu laikytinas** tyrėjos kukli mokslinių tyrimų atlikimo patirtis - tai pirmasis tyrėjos mokslinis darbas. Tai susiję su interviu vedimo patirties stoka, kas galėjo turėti poveikį analizės gilumui. Kitu ribotumu laikytina tai, kad tyrėja neturėjo galimybės pasirinkti informantų iš socialinę riziką patiriančių šeimų atstovų. Juos, atsižvelgiant į esamą asmens duomenų teisinį reglamentavimą, parinko tyrimo dalyviai socialiniai darbuotojai (t.y. gavo šeimų atstovų sutikimus perduoti tyrėjai asmeninius šeimų narių kontaktinius duomenis).

### 3.2. Tyrimo rezultatai

Tyrimo dalyvių – socialinių darbuotojų - teirautasi, kokių socialinio darbo tikslų savo veikloje siekia. Analizuojant empirinio tyrimo duomenis išryškėjo devynios subkategorijos, kurios tarpusavyje pagal turinio prasmes buvo apjungtos į tris kategorijas: „*Asmens gyvenimo keitimas*“, „*Pagalbos teikimas šeimai ir jos įgalinimas*“, „*Asmens grąžinimas į bendruomenę*“ (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Socialinių tikslų siekimas socialinio darbo veikloje

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
	<b>Klientų problemų sprendimas</b>	<p>„&lt;...&gt; dirbant su šeima padėti jai spręsti esamas problemas, ne spręsti pačiai jų problemas” (SD1);</p> <p>„ Kad šeima kilusias problemas norėtų spręsti pati.” (SD2);</p> <p>„&lt;...&gt; kad šeima gebėtų savarankiškai tvarkytis, spręsti savo iškilusias problemas” (SD3)</p> <p>„&lt;...&gt; jo įgalinimas pačiam spręsti kylančias problemas &lt;...&gt;” (SD4)</p>

<b>Asmens gyvenimo keitimas</b>		„<...> Su šios problemos sprendimu sprendžiasi viskas į teigiamą pusę.” (SD6)
	<b>Kliento socialinių pokyčių inicijavimas ir savarankiškumo ugdymas</b>	„<...> po paslaugų nutraukimo pats gebėtų gyventi savarankiškai, žinotų kur kreiptis pagalbos, mokėtų planuoti savo biudžetą ir pan.” (SD1); „<...>jam reikia keistis pačiam.” (SD3); „<...>ugdant jo savarankiškumą ir tam tikrus gebėjimus” (SD4); „<...>padėti šeimai pakilti.”(SD6);
	<b>Pagalba atsisakant priklausomybių</b>	„ Galima vykti į priklausomybių centrą, galima važiuoti privačiai, galima konsultuotis su priklausomybių ligų konsultantu, jeigu toks yra.”(SD2); „<...> taip pat atvyksta ir priklausomybių konsultantė.” (SD3); „<...> kada išsisprendžia pagrindinė priklausomybės problema, tada labai geros emocijos, geras jausmas” (SD6);
<b>Pagalbos teikimas šeimai ir jos įgalinimas</b>	<b>Problemos identifikavimas</b>	„<...> įsivardinti problemas ir ieškoti sprendimo būdų.” (SD1); „Ir tada kai jau pajauti, kad tave įsileidžia tai tu tampi toks kaip ir artimesnis šeimai, tada ir pajuda tie reikalai.”(SD2); „ Nesijaustų, kad mes primetėm, mes matom socialiniai darbuotojai tą problemą, o jis nemato ir neigia.” (SD3);
	<b>Įgūdžių ugdymas</b>	„<...> po paslaugų nutraukimo pats gebėtų gyventi savarankiškai, žinotų kur kreiptis pagalbos, mokėtų planuoti savo biudžetą ir pan.” (SD1) „ Ir įgalinimas, ir pagalba, ir įgūdžių ugdymas.” (SD2); „ <...> asmenų gražinimą į bendruomenę, galėjimą jaustis pilnaverčiu visuomenės ir bendruomenės nariu.” (SD5); „<...> man sako „aš jau pati viską sumokėjau“ nu toks džiaugsmas apima, kad sunku pasakyti” (SD5);
	<b>Ryšio su šeima sukūrimas</b>	„<...> aiškinti, kad jis gali gyventi kitaip, ne tik jis, bet ir šeimos nariai, ir vaikai gali turėti kitą gyvenimą.” (SD3); „Iš tikrųjų, tu turi ieškoti to ryšio su šeima, visų pirma darbuotojas yra atsakingas už to ryšio kūrimą.” (SD2); „ Aš atsakinga už visokeriopos pagalbos tai šeimai suteikimą, o jau ji turi teisę rinktis priimti ją ar ne, kad ir kokios skaudžios pasekmės būtų.” (SD5);
<b>Asmens gražinimas į bendruomenę</b>	<b>Saugumo šeimoje užtikrinimas</b>	„ Pasakyti, kad jei tu netinkamai elgiesi, kas kelia grėsmę, vaiko ar tavo saugumui, aš imsiuosi atitinkamų priemonių.” (SD5); „ Didžiuojuosi pakilusiom šeimom ir neatimtais vaikais.” (SD6); „Matai jau kada šeimai neišeina, ar pamiršta. Tai tikrai ir primeni, ir tarpininkauji”.(SD3);

	<p><b>Kokybiškų socialinių paslaugų teikimas</b></p>	<p>„ Gebėjimas išklaudyti socialiniame darbe mano manymu yra viena pagrindinių vertybių, kuri lemia bendravimo kokybę.“ (SD1);          „ Mano tikslas yra, kad šeima gautų kiek galima kokybiškesnes ir arčiau savęs socialines paslaugas.“(SD3);</p>
	<p><b>Motyvacijos didinimas</b></p>	<p>„ Socialinio darbuotojo tikslas motyvuoti asmenį tai daryti, suteikiant jam reikalingos informacijos apie paslaugas, specialistus ir pan.“ (SD1);          „ Motyvuoti elgesį keisti.“ (SD2);          „&lt;...&gt; reikia motyvuoti, stiprinti, aiškinti, kad jis gali gyventi kitaip, ne tik jis, bet ir šeimos nariai, ir vaikai gali turėti kitą gyvenimą.“(SD3);          „ Kartais šeimoms reikalingas motyvatorius, nes yra šeimų nemotyvuotų, dažniausiai jos visos tokios būna, bent jau paslaugų teikimo pradžioje.“(SD6);</p>

Analizuojant tyrimo duomenis išryškėjo, kad tyrimo dalyviams pagrindiniu socialinio darbo tikslu yra siekis keisti kliento asmeninį gyvenimą. Socialiniai darbuotojai teigė, jog asmens gyvenimo keitime itin svarbu padėti „klientams spręsti problemas“. Jų pasisakymuose buvo akcentuojama, kad socialinis darbuotojas neturi pats problemų išspręsti už savo klientą, bet stengtis jį patį paskatinti ne tik matyti problemas, bet jų neignoruoti, o imtis veiksmų, kuriuos susidėlioti gali padėti būtent socialinis darbuotojas „Tiesiog sėdi ir kalbi su šeima, kaip jūs manot, kas jums labiau padėtų, kur jūsų labiau širdis linksta“ (SD2). Tyrimo dalyvių patirtys rodo, kad klientų problemų sprendimas neretai yra ilgas kompleksinis procesas, kuriame dalyvauja ne tik šeima ar asmuo, bet ir įtraukiami kiti specialistai, kurių poreikį pagal esamą situaciją išskiria būtent socialinis darbuotojas „Savo praktikoj aš kviečiu arčiau į seniūniją psichologą, kuris veda individualias ir grupines konsultacijas, veda pozityvios tėvystės užsiėmimus, taip pat atvyksta ir priklausomybių konsultantė.“ (SD3). Wagner (2010) mini, kad socialinis darbas įgauna prasmę, kuomet jo pagalba įveikiamos krizės, išsprendžiamos problemos, patiriami socialiniai pokyčiai. Ištikti krizės žmonės nemato dažnai jokio išėjimo iš jos, o socialinis darbas būtent ir atskleidžia kitas perspektyvas ir galimybes. Tai prilyginama pagalbos rankos ištiesimui tuomet, kada sunkiausia.

Socialiniai darbuotojai akcentavo, kad asmens gyvenimo keitime svarbu „inicijuoti kliento socialinius pokyčius ir ugdyti jo savarankiškumą“. Tyrimo dalyvių nuomone, inicijavimas padeda pačiam asmeniui pradėti pokyčius, pamatyti tokių pokyčių poreikį. Kuomet pats klientas imasi pokyčių, jis už juos jaučia didesnę atsakomybę ir įsitraukimą: „Ir kada išsprendžia pagrindinė priklausomybės problema, tada labai geros emocijos, geras jausmas. Ir paprastai kada išsprendžia šita problema žmonės susiranda darbas ir jų gyvenimas visas pasikeičia“(SD6)). Socialiniai darbuotojai mato didelį

poreikį ugdyti ir skatinti klientų savarankiškumą, bei tam skiria daug savo laiko ir pastangų. Jų nuomone savarankiškas klientas labiau jaučia atsakomybę, geriau geba koordinuoti savo veiksmus ir priimti sau naudingus sprendimus: „*Siekiamybė yra kliento savarankiškumas ir gebėjimas veikti pačiam*“ (SD4); „*<...> iškeliau tikslą, kad šeima gebėtų savarankiškai tvarkytis, spręsti savo iškilusias problemas*“ (SD1).

Tyrimo dalyviai kalbėdami apie asmens gyvenimo keitimą kaip socialinio darbo tikslą atkreipė dėmesį į opią problemą – pagalbos teikimą klientams atsisakant priklausomybių. Jie teigė, kad priklausomybės nereta problema ir šią problemą padėjus išspręsti dažnai prasideda asmens, netgi šeimos teigiami pokyčiai: „*Galima vykti į priklausomybių centrą, galima važiuoti privačiai, galima konsultuotis su priklausomybių ligų konsultantu, jeigu toks yra. Galima lankyti anoniminių alkoholikų užsiėmimus. Tiesiog sėdi ir kalbi su šeima, kaip jūs manot, kas jums labiau padėtų, kur jūsų labiau širdis linksta*“ (SD2). Priklausomybių problemų įveikimą socialiniai darbuotojai mato kaip didžiulį asmens pasiekimą ir esminį gyvenimo pokytį. Hossain ir Rahman (2018), teigimu socialinio darbo prasmė geriausiai atsispindi išspręstose problemose, sugrąžintame klientui pasitikėjime, kad toliau jis pats savo jėgomis gali konstruoti savo gyvenimą. Socialiniu darbu siekiama, kad žmogus taptų nepriklausomas ir savarankiškas.

Siekdami socialinio darbo tikslų tiriamieji matė „pagalbos teikimo šeimai ir jos įgalinimo poreikį“. Pagalbos teikime jie išskyrė problemų indentifikavimą. Problemų identifikavimas, pasak tyrimo dalyvių, leidžia pradėti pokyčius ir pamatyti aiškia kryptį, kuria turi eiti klientas bei jo šeima: „*Taigi svarbu asmenį išklaudyti, įsivardinti problemas ir ieškoti sprendimo būdų*“ (SD1). Socialiniai darbuotojai teigia, kad skatina klientus ne tik kartu įveikti problemas, bet tapti labiau atsakingais už savo veiksmus, kad nustojus teikti socialines paslaugas išliktų įgūdžiai: „*Aš visada savo darbe sau keliu pagrindinį tikslą, kad dirbant su asmeniu, kuris gauna socialines paslaugas dirbti taip, kad jis po paslaugų nutraukimo pats gebėtų gyventi savarankiškai, žinotų kur kreiptis pagalbos, mokėtų planuoti savo biudžetą ir pan.*“ (SD1). Socialiniai darbuotojai minėjo, kad problemą turi suvokti pats klientas, o ne pasakyti socialinis darbuotojas. Jų nuomone svarbu, jog klientai analizuotų savo situaciją: „*Na kad neateiti ir primesti žmogui, tuo pačiu, kad jisai suprastų pats, kad jis turi problemą.*“ (SD3). Tyrimo radinius patvirtina Ruževičiaus (2014) prieš dešimtmetį pateiktos išvalgos, kad kliento įgalinimas yra siektinas socialinio darbo rezultatas, kuomet paslaugų gavėjas padaro socialinius pokyčius. Socialinių pokyčių poreikis yra nuolatinis ir pastovus, todėl matoma, kad socialinis darbas apima daug sričių, bei turi ne vieną funkciją.

Tyrimo dalyviai teigė, kad įgūdžių ugdymas yra neatsiejamas nuo pagalbos šeimai teikimo. Įgūdžių ugdymas klientams leidžia būti atsparesniais tuomet, kada socialinės paslaugos nebeteikiamos,

reikia priimti savarankiškus sprendimus: „<...> *jo įgalinimas pačiam spręsti kylančias problemas, ugdant jo savarankiškumą ir tam tikrus gebėjimus*“ (SD1). Įgūdžių ugdymas, pasak socialinių darbuotojų teikia ženkliai daugiau naudos nei atrodo, nes asmuo grįžta į bendruomenę, kuri taip pat yra didelė parama „<...> *galėjimą jaustis pilnaverčiu visuomenės ir bendruomenės nariu*“ (SD5).

Socialinių darbuotojų pasisakymai parodė, kad jie mato poreikį sukurti ryšį su šeima, kuriai yra teikiamos socialinės paslaugos. Turimos jų patirtys leidžia teigti, kad ryšys yra svarbus siekiant, kad šeima pasitikėtų ir pasikliautų socialiniais darbuotojais, labiau priimtų pagalbą ir jaustųsi pokyčių dalimi „<...> *darbuotojas yra atsakingas už to ryšio kūrimą. Jis tikrai ateina nelabai greitai*“ (SD2). Tiriamieji teigė, kad ryšio sukūrimas nėra greitas procesas, kartais netgi nepavyksta tokio ryšio sukurti. Ryšio sukūrimas svarbus ir socialiniams darbuotojams, nes tuomet socialinių paslaugų teikimas vyksta sklandžiau ir užtikrinčiau „<...> *siekiu sukurti santykį su klientu, tas labai svarbu siekiant bendro tikslo*“ (SD3). Būtent šios idėjos yra fiksuojamos ir Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017), kuriame teigiama, kad socialinis darbas „įgalina žmones, šeimas, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas, skatindama socialinę kaitą, gerindama gyvenimo kokybę ir stiprindama solidarumą bei socialinį teisingumą“.

Tyrimo dalyviai taip pat įvertino asmens gražinimo į bendruomenę poreikį. Šis poreikis svarbus siekiant būti produktyviais, naudingais, vėl kontroliuojančiais savo gyvenimą. Gražinimas į bendruomenę prasideda saugumo šeimoje užtikrinimu, būtent tai minėjo socialinės darbuotojos. Saugumo šeimoje užtikrinimas, pasak socialinių darbuotojų, leidžia sklandžiai funkcionuoti visai šeimai „*Nes tai yra procesai, kai kuriose šeimose labai ilgi ir sunkūs. Daug kas ateina per kasdienę darbo praktiką*“ (SD2). Tyrimo dalyviai atkreipė dėmesį, kad šeimos išsprendusios savo problemas pačios turi poreikį būti bendruomenės nariais, nes atsiranda pilnavertiškumo jausmas. Kad būtų atkurti ryšiai su bendruomene tiriamųjų nuomone aktualu, kad šeimoje būtų užtikrintas saugumas, o tai padaroma atsisakius žalingų įpročių, išsaugant vaikus, tai yra vykdant teigiamus socialinius pokyčius „*Na ir tiesiog, apsitarus, tiesiog informuoji, nukreipi būtent ta kryptimi kurią šeima pasirinko*“ (SD2); „*Didžiuojusi pakilusiomis šeimomis ir neatimtais vaikais. Jei į metus viena šeima pakyla tai yra labai didelis pasiekimas*“ (SD6). Tokią pačią įžvalgą pateikia Wirth (2020) ir pastebi, kad socialiniame darbe visada turi būti nustatytas ryšys tarp problemos ir problemos sprendimo būdo. Socialinis darbas sprendamas aktualias problemas visuomenėje siekia atrasti optimaliausią būdą tai padaryti, nes atsiranda tikimybė žvelgti tik iš vienos perspektyvos.

Socialiniai darbuotojai išskyrė, kad kokybiškas socialinių paslaugų teikimas yra neatsiejamas nuo asmens gražinimo į bendruomenę. Jų nuomone, teikiamos kokybiškos socialinės paslaugos inicijuoja

pokyčius, kurie leidžia atsisakyti žalingų įpročių, išmokti racionaliai tvarkyti savo buitį, tinkamai auklėti vaikus ir pan. „*Jį reikia motyvuoti, stiprinti, aiškinti, kad jis gali gyventi kitaip, ne tik jis, bet ir šeimos nariai, ir vaikai gali turėti kitą gyvenimą*“ (SD3). Vertindami socialinių paslaugų teikimo poreikį tyrimo dalyviai pastebėjo, kad jos turi būti teikiamos nepaisant žmogaus ydų, jo nesmerkiant „*<...> žmogaus priėmimą su tokiomis ydomis kokias jis turi*“ (SD5).

Motyvacijos didinimas taip pat buvo išskirtas kaip sietinas su asmens gražinimu į bendruomenę. Pasak tyrimo dalyvių, klientų motyvacijos didinimas skatina pokyčius ir gilesnes pastangas, padeda daugelį pokyčių atlikti patiems savarankiškai „*<...> siekiu klientą pirmiausia motyvuoti, kad jis priimtų savanoriškai tą paslaugą*“ (SD3). Įgalinti ir įtraukti klientą galima tik tuomet, kai tiek socialinis darbuotojas, tiek socialinių paslaugų įstaiga klientams „*sudaro sąlygas aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą, suteikia jiems galios planuojant, teikiant ir vertinant paslaugą*“ (Motiečienė, 2012, p. 206).

Tyrimo dalyvių teirautasi apie etiką ir socialines vertybes socialiniame darbe. Išanalizavus gautus klausimus buvo išskirtos „*Sprendimų etiškumo*“, ir „*Vertybių svarbos*“ kategorijos (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. *Etika ir vertybės priimant sprendimus socialiniame darbe*

<b>Kategorija</b>	<b>Subkategorija</b>	<b>Patvirtinantys teiginiai</b>
<b>Sprendimų etiškumas</b>	<b>Kliento poelgių ir kalbos raiška</b>	„ <i>&lt;...&gt; su žmogumi reikia elgtis taip kaip tu nori, kad elgtųsi su tavimi</i> “ (SD1); „ <i>Galbūt šį kartą ir suklupai, bet etapais ir vėl bandyk.</i> “ (SD2); „ <i>&lt;...&gt; vis dar pasitaiko įstaigų ar specialistų, kur šeimos patiriančios socialinę riziką yra nuvertinamos, sumenkinamos, su jomis netgi nesiskaitoma</i> “ (SD3); „ <i>Arba buvo atvejis prieš mėnesį, nuvykstu su šeima į seniūniją, o ten specialistas uždavinėja tokius nekorektiškus ir žeminančius klausimus, kad man net nesmagu būti šalia</i> “ (SD5).
		„ <i>Darbe su kolegomis bendrauju lygiai tokiais pačiais principais. Profesinėje veikloje, darbo etika yra vienas pagrindinių veiksnių mano manymu, kuris turi įtakos teigiamiems darbo rezultatams</i> “ (SD1); „ <i>Aplamai, tai bendravimas su kolegom, su tam tikrom institucijom, su kuriomis susiduri savo darbe</i> “ (SD2); „ <i>Šią nuostatą stengiuosi užkrėsti ir kolegas socialinius darbuotojus. Nes žmogus visada yra vertybė</i> “ (SD4); „ <i>Tikrai esu susidūrus, kai kolegos priima neetiškus sprendimus ir toleruoja alkoholio vartojimą šeimose, dangsto, slepia nuo vaiko teisių ar atsakingų institucijų</i> “ (SD5);
<b>Vertybių svarba</b>	<b>Santykis su kolegomis</b>	„ <i>Socialinių darbuotojų etikos kodeksas &lt;...&gt;</i> “ (SD1); „ <i>Aišku ir socialinių darbuotojų etikos kodeksas</i> “ (SD2); „ <i>Ir dar yra socialinio darbuotojo etikos kodeksas</i> “ (SD3);
	<b>Vadovavimasis etikos kodeksu</b>	

		„Svarbus socialinio darbuotojo etikos kodeksas” (SD4); „Be abejo, socialinio darbuotojo etikos kodeksas” (SD5); „Aišku socialinių darbuotojų etikos kodeksas tai čia kaip biblija manau” (SD6);
	<b>Sprendimo parėmimas</b>	„O taip kalbant, tai aišku vadovaujuosi įstaigos Direktorius įsakymais” (SD6); „Kitą dieną pranešiau per e. policijos puslapį ir iš karto nuvykau pas tą moterį. Paaiškinau, jog negaliu nutylėti smurto, to daryti negalima, kad būsiu su ja kiek reikės” (SD4); „Aišku įstatymą turi žiūrėti ir jo pažeisti negali, nuolat privalai domėtis jų kaita” (SD3); „Patys pagrindiniai, kurie reglamentuoja tai socialinių paslaugų įstatymas” (SD2);
	<b>Veiklos rezultatas</b>	„Visada savo veikloje stengiuosi siekti maksimaliausio rezultato” (SD1); „Ir būtent tose šeimose, to greito rezultato ne su visom gali pasiekti” (SD2); „O jau kaip mes bendraujame tai tokį rezultatą ir turime” (SD5);

Apžvelgus gautus duomenis paaiškėjo, kad tyrimo dalyviams itin svarbus jų priimamų sprendimų etiškumas. Priimdami sprendimus socialiniai darbuotojai vertina „klientų poelgius ir kalbos raišką“. Klientas, pasak jų turi jausti pagarbą iš specialisto, su kuriuo bendrauja „<...> su žmogumi reikia elgtis taip kaip tu nori, kad elgtųsi su tavimi” (SD1), tyrimo dalyviai pastebėjo, kad vis dar pasitaiko situacijų, kuomet pagalbą gaunantys asmenys yra tarsi nuvertinami ir jų problemos specialistams neatrodo tokios svarbios ir reikšmingos, nors tai yra tiesioginė jų pareiga „ Arba buvo atvejis prieš mėnesį, nuvykstu su šeima į seniūniją, o ten specialistas uždavinėja tokius nekorektiškus ir žeminančius klausimus, kad man net nesmagu būti šalia” (SD5). Jų išvalgomis, pagalbos teikimas neturi turėti išankstinių nuostatų, nes kiekvienas priimamas sprendimas turi būti etiškas. Būtent tai pabrėžia ir Oželis (2018), pasak kurio socialinio darbuotojo praktinė veikla turi pasižymėti etiškumu ir remtis atitinkamomis vertybėmis, tai yra turi nelikti išankstinių nuostatų ar nepagarbos bendraujant bei teikiant paslaugas klientams.

Tyrimo dalyviai minėjo santykius su kolegomis, kuriuose dažnai atsiskleidžia etiškų sprendimų poreikis. Jie įvardijo, jog mato, kad kartais kolegos priima neetiškus sprendimus „ Tikrai esu susidūrus, kai kolegos priima neetiškus sprendimus ir toleruoja alkoholio vartojimą šeimose, dangsto, slepia nuo vaiko teisių ar atsakingų institucijų” (SD5). Tokie sprendimai, tyrimo dalyvių nuomone nėra geri ir priimtini, nes daro žalą globojamoms šeimoms, be to dangstymas gali tik pabloginti situaciją ir paskatinti dar didesnes problemas. Kad socialiniame darbe turi vyrauti teisingumas, teisingi sprendimai teigia ir Rollins (2017), pasak autoriaus socialinis darbas turi padėti žmogui ir neignoruoti jo problemų, bet skatinti vykstančius pokyčius.

Savo veikloje socialiniai darbuotojai mato didelį poreikį vadovautis etikos kodeksu, beveik visi tyrimo dalyviai įvardijo, kad etikos kodeksas yra jų veiklos pagrindas, kaip gairės, kurios leidžia įvertinti priimamų sprendimų teisingumą ir reikalingumą „*Aišku socialinių darbuotojų etikos kodeksas tai čia kaip biblija manau*” (SD6). Besiremdami etikos kodeksu socialiniai darbuotojai ne tik priima sprendimus klientų atžvilgiu, bet ir gali įvertinti savo veiksmų etiškumą. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017) nurodoma, kad socialinis darbas grindžiamas „vertybių sistema, kai laikomasi tam tikrų principų“, o šie principai apima visų žmonių prigimtinės vertės ir orumo gerbimą; socialinio teisingumo didinimo bei solidarumo stiprinimo siekį.

Tyrimo dalyviai teigė, kad sprendimus priima vadovaudamiesi įstatymais. Socialiniame darbe labai svarbios vertybės bei etika, tačiau kiekvienas sprendimas turi būti paremtas įstatymu ir jam nenusižengti „*Aišku įstatymą turi žiūrėti ir jo pažeisti negali, nuolat privalai domėtis jų kaita*” (SD3). Kaip vieną iš pagrindinių įstatymų, kuriuo remiasi savo veikloje informantai įvardino *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą (2023)*, kuris socialinį darbuotoją apibrėžia kaip asmenį, turintį reikiamą kvalifikaciją bei savo veikloje besivadovaujantį sąžiningumo, bendradarbiavimo ir profesionalumo užtikrinimo socialinio darbo įgyvendinimo principais.

Sprendimų etiškume tyrimo dalyviams yra svarbūs veiklos rezultatai. Socialiniai darbuotojai akcentavo, kad jiems yra svarbūs maksimalūs rezultatai „*Visada savo veikloje stengiuosi siekti maksimaliausio rezultato*” (SD1). Remiantis informantų atsakymais, galime daryti prielaidą, jog Leliūgienės, Andrijevskos ir Kaušylienės (2016) išvalgas, kad socialiniai darbuotojai dažnai nepaiso etikos kodekse numatytų reikalavimų ir, siekdami greitų rezultatų, priima momentinius sprendimus, ko dažnai reikalauja esama kliento situacija yra teisinga. Tačiau viena tyrimo dalyvė patvirtino, kad greito rezultato dažniausiai nebūna „*Ir būtent tose šeimose, to greito rezultato ne su visom gali pasiekti*” (SD2). Šios tyrimo dalyvių mintys parodo, kad socialiniai darbuotojai supranta, kad dirbdami su šeimomis dažnai nesulauks greitų rezultatų, o geriems rezultatams prireiks daug laiko, tačiau kasdieninėje praktikoje pasitaiko visko.

Tyrimu metu kalbėta apie socialinio darbo vertybes. Tyrimo dalyvių išvalgos leido išskirti „*Pagrindinių socialinio darbo vertybių*“ kategoriją (žr. 7 lentelę).



7 lentelė. Pagrindinės socialinio darbo vertybės

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Pagrindinės socialinio darbo vertybės	Kliento priėmimas	<p>„Tai kaip ir minėjau – žmogaus priėmimas toks koks jis yra“ (SD2);</p> <p>„Išklausyti jo nuomone, neprimesti savosios“ (SD3);</p> <p>„Be išankstinių nuostatų. Pasmerkimo. Tiesiog geranoriškas“ (SD4);</p> <p>„Neturėjimas kažkokių išankstinių nuomonių ar nusistatymų apie šeimą. Kiekvienas žmogus visų pirma yra žmogus, o tik po to yra jo netinkami poelgiai“ (SD5);</p> <p>„&lt;...&gt;žmogaus priėmimas toks koks jis yra &lt;...&gt;“ (SD6);</p>
	Pagarba	<p>„Kaip jau ir minėjau, atvykus į asmens namus, visada nusiaunu batus, stengiuosi nekelti balso, kalbėti pagarbiai“ (SD1);</p> <p>„Viena iš svarbiausių kaip jau minėjau tai yra žmogaus orumo nepažeisti“ (SD3);</p> <p>&lt;...&gt; visų pirma yra žmogus, o tik po to yra jo netinkami poelgiai.“ (SD5);</p>
	Bendražmogiškų vertybių visuma	<p>„&lt;...&gt;mandagumas, pagarba, atsakingumas, gebėjimas išklaudyti, gebėjimas susitarti, gebėjimas neperžengti darbo ir asmeninių linijų, gebėjimas laikytis susitarimų, konfidencialumas.“ (SD1);</p> <p>„Sąžiningumas atsakingumas, šitos va vertybės. Atrodo čia taip viskas aišku ir visiems viskas suprantama, kad net išvardinti sunku“ (SD6);</p> <p>„Kaip jau ir sakiau, besąlygiška pagarba žmogui.“ (SD5);</p> <p>„&lt;...&gt; kuomet, taip trapiai prisiliečiama prie kiekvieno situacijos mažų mažiausiai turi būti atsakingas ir jausti atsakomybę prieš žmogų, kuriam teiki pagalbą“ (SD4);</p>

Tyrimo metu buvo išskirta pagrindinių socialinio darbo vertybių kategorija. Tyrimo dalyviai noriai kalbėjo ir pasakojo, kokiomis pagrindinėmis socialinio darbo vertybėmis remiasi savo veikoje. Socialiniai darbuotojai išskyrė „kliento priėmimą“, kaip svarbią ir būtiną vertybę socialiniame darbe. Jie akcentavo, kad svarbu įsiklausyti į kliento nuomonę „Išklausyti jo nuomone, neprimesti savosios“ (SD3). O taip pat nesilaikyti išankstinių nuostatų, tai yra priimti klientą tokį, koks jis yra „Be išankstinių nuostatų. Pasmerkimo. Tiesiog geranoriškas“ (SD4). Pasak Asquith, Clark ir Waterhouse (2015), socialinis darbuotojas yra pagarbus apsisprendimo teisei – gerbia ir propaguoja žmonių teisę rinktis ir priimti sprendimus, nepaisant jų vertybių ir gyvenimo pasirinkimų, jeigu tai nekeltų grėsmės kitų teisėms ir teisėtiems interesams.

Tyrimo dalyviai akcentavo pagarbą, kurią jaučia savo klientams. Jų nuomone, elgdamiesi pagarbiai su klientu ir jo šeima jie parodo, kad visi yra lygūs, kad socialinis darbuotojas yra tas žmogus, kuris padės, o ne smerks, teis ar jausis geresnis „*Kaip jau ir minėjau, atvykus į asmens namus, visada nusiaunu batus, stengiuosi nekelti balso, kalbėti pagarbiai*“ (SD1). Pagarbos svarbą socialiniame darbe akcentuoja ir Mayelia (2020) bei teigia, kad pagrindinės socialinio darbo vertybės apima pagalbą kitiems, socialinio teisingumo skatinimą, pagarbą individo orumui ir vertei, žmonių santykių svarbos pripažinimą, sąžiningumo ir kompetencijos palaikymą.

Socialiniai darbuotojai teigė, kad nepaisant skirtumų ir klientų esamų problemų į juos žvelgia kaip į asmenis, kuriems reikia pagalbos, po kurios įvyksta pokytis. Jų nuomone žmonių turimos problemos negali tapti priežastimi juos laikyti blogesniais „*Mes visi esam skirtingi, visi tą pačią informaciją suvokiame skirtingai ir išvadas darome taip pat pagal save skirtingu tempu*“ (SD2). Tą patį pabrėžia Kavaliauskienė (2005) sakydama, kad kiekvienas žmogus turi apsisprendimo teisę, kiekvienas yra skirtingas ir individualus. Šios mintys sutampa su tyrimo dalyvių įžvalgomis.

Tyrimo dalyvės pasakojo apie vertybių visumą, kuriomis turi remtis socialinis darbuotojas. Be jų beveik visos socialinės darbuotojos neįsivaizdavo savo profesinės veiklos „*<...>mandagumas, pagarba, atsakingumas, gebėjimas išklaudyti, gebėjimas susitarti, gebėjimas neperžengti darbo ir asmeninių linijų, gebėjimas laikytis susitarimų, konfidencialumas*“ (SD1). Šias vertybes, kurias išskyrė tyrimo dalyvės aptaria ir Mugumbate ir Maushe (2014), pasak kurių socialinis darbas neįmanomas be dirbančiojo gebėjimo būti atsakingu, išlaikančiu ribas, gebančiu būti konfidencialiu ir pan.

Tyrimo dalyvės pabrėžė, kad būtina gerbti kiekvieno žmogaus teises. Jos kalbėjo, kad dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis būtina suprasti, kad būtina pagarba ir žmogaus teisių gerbimas: „*Socialinis darbuotojas turi būti atsakingas, nes kiekvienas jo poelgis turi pasekmes. Kuomet dirbama su labai jautriomis visuomenės grupėmis, taip trapijai prisiliečiama prie kiekvieno situacijos mažų mažiausiai turi būti atsakingas ir jausti atsakomybę prieš žmogų, kuriam teiki pagalbą*“ (SD4). Rollins (2017) lygiai taip pat akcentuoja, kad žmogaus teisės ir socialinis teisingumas yra pagrindinis socialinių darbuotojų pamatas, suteikiantis specifinę reikšmę žmogaus gerovei. Šią mintį papildė Ingram ir Smith (2018) pasak, kurių socialiniai darbuotojai gali susidoroti su aplinkybėmis, kurios yra susijusios su slegiančiais, neteisingais ir išnaudojančiais pažeidžiamus asmenis visuomenės aspektais, tačiau jis turi gerbti žmogaus teises ir siekti jų užtikrinimo.

Bendravimas su klientais yra neatskiriama socialinių darbuotojų veiklos dalis. Interviu metu išryškėjo „*Bendravimo su klientais vertybinių aspektų*“ kategorija (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. Bendravimo su klientais vertybiniai aspektai

<b>Bendravimas su klientu</b>	<b>Tarpusavio pagarba</b>	<p>„Man atrodo, kad svarbiausia yra pagarba vienas kitam ir mandagus elgesys, nes mes pirmiausia visi esame žmonės, o tik paskui socialinis darbuotojas ir asmuo, kuriam teikiamos paslaugos.“ (SD1);</p> <p>„Nes neretai kai kurias visuomenės grupes, kurioms teikiama pagalba nuasmeninama, nebežvelgiama į juos pagarbiai, su orumu, nes jie yra mūsų visuomenės gėda, nepatogūs, nešvarūs ar nereikalingi“ (SD4);</p>
	<b>Pasitikėjimo kūrimas</b>	<p>„Pirmiausiai tai vienareikšmiškai konfidencialumas, iš jo kylantis pasitikėjimas“ (SD6);</p> <p>„Žmonės vertina ir pasitiki labiau paprastais žmonėmis. Kai man reikia vykti į šeimas aš net rengiuosi kuklesniais drabužiais. Viskas labai turi įtakos, balso tonas, manieros. Netgi tau užduodami klausimai. Pastebėjau jei aš žinau visus atsakymus į man užduodamus klausimus, šeima labiau pasitiki manimi“ (SD5);</p> <p>„Tai kaip jau ir minėjau pasitikėjimas kuris grindžiamas yra konfidencialumu“ (SD3);</p> <p>„O su kita šeima, tam vienam apsipirkimui pasitiki ir pinigų duodi. Tas ryšys ir ugdomas per pasitikėjimą. Kai jie apsiperka jaučia, kad jais pasitiki ir kitaip reaguoja“ (SD2);</p>
	<b>Konfidencialumo išlaikymas</b>	<p>„Pagarba, gebėjimas išklaudyti, mandagus elgesys, konfidencialumas, gebėjimas laikytis susitarimų, gebėjimas atsiprašyti manau yra šios vertybės, kuriomis turėtų būti paremtas bendravimas“ (SD1);</p> <p>„Iš socialinio darbuotojo pusės konfidencialumo išlaikymas. Nes labai greitai sužino šeimos tarpusavyje, jos pasikalba, ką tu apie vieną kalbėjai, ką apie kitą“ (SD2);</p> <p>„Tai konfidencialumas būtinas. Čia juodai reikia paryškintai rašyti būtinas“ (SD3);</p>
	<b>Profesionalus elgesys</b>	<p>„Kad teikti profesionaliai ir efektyviai paslaugas, tai mano nuomone, turi būti vertybių visuma“ (SD5);</p> <p>„Profesionalumas. Apie jį labai daug kalbėjau. Man į šią sąvoką įeina labai daug. Aš sau kaip socialinei darbuotojai keliu labai didelius reikalavimus, todėl manau tai svarbus aspektas kalbant apie santykį, bendravimą“ (SD4);</p>
	<b>Atvirumas ir empatiija</b>	<p>„Atvirumas. Socialinis darbuotojas bendraudamas su klientu visada turi būti atviras. Jis turi išlikti atviras iki galo. Atvirumo stoka sukelia problemų. Bendravimas turi būti paremtas lygiaverčiu santykiu. Vadinasi atvirumas turi būti.“ (SD4)</p> <p>„Būti empatiška jam“ (SD3);</p> <p>„Viską ką čia prikalbėjau ir susideda į tą vertybių visumą, kuriais ir turi būti paremtas empatiškas socialinis darbas“ (SD5);</p>

	<b>Teisingumas</b>	<p>„<i>Tai tie sprendimai nors ir teisingi, bet būna kartais labai sunkūs</i>“ (SD3);</p> <p>„<i>Teisingumas. Socialinis darbuotojas visose situacijose turi išlikti teisingas. Nešališkas. Besivadovaujantis teisės aktais, nesiremiantis nuostatomis, apkalbomis</i>“ (SD5);</p>
--	--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tyrimo duomenų analizė leido išskirti bendravimo su klientu kategoriją. Tyrimo dalyvės teigė, kad itin svarbi „*tarpusavio pagarba*“, nes būtent tarpusavio pagarba atsiranda palaiptisniui, kuriant santykius su klientu, jos užsitarnaujant, bet lygiai taip pat daro ir socialiniai darbuotojai, kurių akyse pagarbą klientas užsitarnauja laikydamasis susitarimų: „*Nes neretai kai kurias visuomenės grupes, kurioms teikiama pagalba nuasmeninama, nebežvelgiama į juos pagarbiai, su orumu, nes jie yra mūsų visuomenės gėda, nepatogūs, nešvarūs ar nereikalingi*“ (SD4). Tyrimo dalyvių manymu, pagarbos nusipelno visi klientai, kokia jų situacija bebūtų. Tai pabrėžia ir Levenson (2017), bei teigia, kad pagarba atsiranda tuomet, kada abejos pusės įgyja viena kita pasitikėjimą.

Socialinis darbas nebūtų įmanomas be pasitikėjimo kūrimo. Tyrimo dalyviai pasakojo, kad pasitikėjimas ateina palaiptisniui, kartais tikrai prireikia nemažai laiko, kol atsiranda pasitikėjimas abejuose pusėse „*Tai kaip jau ir minėjau pasitikėjimas kuris grindžiamas yra konfidencialumu*“ (SD3). Pasak socialinių darbuotojų, pasitikėjimas yra grindžiamas konfidencialumu, kurį turi išlaikyti socialinis darbuotojas nepasakodamas kliento problemų išorei. Būtent tai pabrėžia Alfaro (2020), be pasitikėjimo klientai negali užmegzti ryšių, atsiskleisti, efektyviai bendrauti ar sukurti tikro ryšio. Nutrūkus pasitikėjimui, santykiai dažnai žlunga, ypač dėl to, kaip klientas buvo pavaizduotas socialinio darbo ataskaitose.

Pokalbių metu išryškėjo bendravimo ir konfidencialumo išlaikymo svarba. Konfidencialumas sutvirtina pasitikėjimą, kurio dažnai trūksta šeimoms, su kuriomis dirba socialiniai darbuotojai. Nemažai jų turi nemalonių patirčių, kuomet nebuvo išlaikytas būtent konfidencialumas apie šeimoje esančią situaciją „*Iš socialinio darbuotojo pusės konfidencialumo išlaikymas. Nes labai greitai sužino šeimos tarpusavyje, jos pasikalba, ką tu apie vieną kalbėjai, ką apie kitą*“ (SD2). Tą patį mini ir Bary (2009) bei teigia, kad etikos problemų, su kuriomis socialiniai darbuotojai susiduria tiesioginėje praktikoje, pavyzdžiai yra tiesos sakymas santykiuose su klientais, įstatymų, taisyklių ar politikos ir gydymo tikslų konfliktai, socialinių darbuotojų įsipareigojimų klientams ir darbdaviams konfliktai, konfidencialumo išlaikymas, paslaugų nutraukimas prieš kliento pageidavimą ir paslaugų teikimas prieš kliento pageidavimą

Tyrimo dalyviai teigė, kad socialiniams darbuotojams būtinas profesionalus elgesys. Net ir sudėtingose situacijose, kurių tikrai pasitaiko ne viena, būtina išlaikyti profesionalumą

„Profesionalumas. Apie jį labai daug kalbėjau. Man į šią sąvoką įeina labai daug. Aš sau kaip socialinei darbuotojai keliu labai didelius reikalavimus, todėl manau tai svarbus aspektas kalbant apie santykį, bendravimą“ (SD4). Tai akcentuojama ir Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017) kuriame pabrėžiama, kad socialinis darbuotojas turi laikytis konfidencialumo, nuolat gilinti profesines žinias, veiksmingai skirti ir teikti socialines paslaugas, siekti gerų rezultatų ir racionaliai naudoti turimus išteklius, siekti asmens, su kuriuo dirba, socialinės situacijos pokyčių.

Savo veiklos socialiniai darbuotojai nemato ir be atvirumo. Tyrimo dalyviai pasakojo, kad ir jie turi būti atviri su savo klientais, negražinti situacijos, bet ją parodyti tokią, kokia ji yra iš tiesų „Atvirumas. Socialinis darbuotojas bendraudamas su klientu visada turi būti atviras. Jis turi išlikti atviras iki galo. Atvirumo stoka sukelia problemų. Bendravimas turi būti paremtas lygiaverčiu santykiu. Vadinasi atvirumas turi būti.“(SD4). Nordesjö, Scaramuzzino ir Ulmestig (2022) taip pat atvirumą priskiria prie būtinų socialinio darbo veiksmų, kaip ir skaidrumą bei patikimumą. Lygiai taip pat tyrimo dalyviai įvardijo ir empatiją. Jų išvalgomis socialinis darbuotojas turi būti empatiškas, atjaučiantis, suprantantis kliento situaciją ir jam kylančias problemas „Man kaip socialinei darbuotojai svarbu empatiškumas. Nešališkas požiūris į kiekvieną klientą. Jo nesmerkimas, o labai jautrus prisilietimas prie kiekvieno empatiškai reaguojant, įsigilinant, pajaučiant“ (SD4). Būtent empatijos svarbą pabrėžia Gerdes ir Segal (2021), kurie pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai turi išsiugdyti savo empatinius gebėjimus, norėdami padidinti savo veiklos efektyvumą su klientais ir apsisaugoti nuo perdegimo. Siekiant padidinti empatiją reikalingas emocinis dalijimasis, savęs suvokimas ir emocijų reguliavimas.

Socialiniai darbuotojai nemato savo veiklos be teisingumo, kuris padeda sudėtingose situacijose, leidžia paties suprasti, kad sprendimai etiški ir tokie, kokie privalo būti „Teisingumas. Socialinis darbuotojas visose situacijose turi išlikti teisingas. Nešališkas. Besivadovaujantis teisės aktais, nesiremiantis nuostatomis, apkalbomis“ (SD5). Parton ir Kirk (2010) nuomonėms, kad esminis socialinio darbo tikslas gali būti apibrėžiamas poreikiu rūpintis socialiniu teisingumu bei gerinti asmenų gyvenimo kokybę.

Tyrimo dalyvių teirautasi apie jų atliekamas socialinio darbo funkcijas. Išanalizavus atsakymus, juos lyginus tarpusavyje ir padarius logines sąsajas išryškėjo „Pagrindinių socialinių funkcijų“ ir „Papildomų socialinių funkcijų“ kategorijos (žr.9 lentelę).

9 lentelė. Socialinio darbo funkcijos

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Pagrindinės socialinio darbo funkcijos	Informavimas Tarpininkavimas	<p>„&lt;...&gt;informavimas (pvz. apie vietas kur galima gauti reikiamą paslaugą ar konsultaciją, informacija apie tai ir kt.)“ (SD1);</p> <p>„&lt;...&gt;tarpininkavimas (pvz. registruojant klientą į specialisto konsultaciją), palydėjimas į konsultaciją jei tam yra poreikis“ (SD1);</p> <p>„Taip pat tarpininkavimas ir bendradarbiavimas glaudžiai vyksta su mokyklų socialiniais pedagogais dėl šeimų vaikų. Būni tarpininkas, nes tėvai ne visuomet sugeba prisikambanti“ (SD3);</p> <p>“&lt;...&gt; tarpininkavimas &lt;...&gt;“ (SD4);</p> <p>„&lt;...&gt;be abejo, kartais užtenka paprasto informavimo apie galimas gauti paslaugas ar paramas.“ (SD5);</p>
	Palydėjimas Konsultavimas	<p>„&lt;...&gt;palydėjimas į konsultaciją jei tam yra poreikis &lt;...&gt;“ (SD1);</p> <p>&lt;...&gt; konsultanto &lt;...&gt;“ (SD2);</p> <p>“Esi konsultantas, konsultuoji šeimas jiems rūpimais klausimais“ (SD3)”</p>
	Bendradarbiavimas	<p>„Glaudus tarpinstitucinis bendradarbiavimas dažnai yra visų kylančių problemų tarpinstituciniame pagalbos teikimo lygmenyje sprendimas“ (SD4);</p> <p>„Susisiekiu su bendruomenės pareigūne, vadovavausi jos nurodyta veiksmų instrukcija &lt;..&gt;“ (SD5);</p> <p>&lt;...&gt; su tam tikrom institucijom, su kuriomis susiduri &lt;..&gt; (SD2);</p>
	Atstovavimas	<p>„&lt;...&gt; einam su šeimom kartu pas įvairius specialistus – gydytojus, teisininkus, mokytojus, antstolius, notarus, skolų išieškojimo įmones ir pan. yra tokių šeimų kurioms taikomos socialinių išmokų kontrolės, tai tenka ir apsiperktit. (SD5);</p> <p>„Tai tarpininkas, konsultantas, gynėjas, atstovas, mokytojas, paslaugų teikėjas, paslaugų organizatorius, advokatas, koordinatorius, duomenų rinkėjas. Socialinis darbuotojas iš tiesų atlieka daug vaidmenų.“ (SD4)</p> <p>„Advokatavimas dar yra, atstovauji kitose įstaigose“ (SD3);</p>
	Planavimas	<p>„Pagrindinės funkcijos, kurias galėčiau išskirti tai yra planavimas, paslaugų teikimas, organizavimas, tarpininkavimas, bendradarbiavimas“ (SD4);</p>
Papildomos socialinio	Emocinės paramos teikimas	<p>„&lt;...&gt; bet bent jau emocinis ryšys kitoks“ (SD2);</p> <p>„Tas labai padeda kuriant ir išlaikant ryšį su klientu“ (SD4)</p>

<b>darbo funkcijos</b>	<b>Iniciavimas teigiamų pokyčių</b>	<p>„Svarbiausia pastebėti tą pokytį ir jiems patiems tą parodyt. Jie kitą kartą ir patys to nepastebi, kad pas juos pokytis įvyko, kad jie keičiasi“ (SD2);</p> <p>„Tai tikrai tuomet pagalvojau gerai padariau, nes tų pokyčių būtų nebuvo jei aš būčiau nuolaidžiavus“ (SD3);</p> <p>„Tiek trauki šeimą iš kažkokios bėdos, tiek stumi į teigiamus pokyčius“ (SD6);</p>
	<b>Tėvų konsultavimas auklėjimo klausimais</b>	<p>„Didžiuojuosi pakilusiom šeimom ir neatimtais vaikais. Jei į metus viena šeima pakyla tai yra labai didelis pasiekimas. Šeimos, kurias mes gaunam tai yra priklausomybės alkoholiui, bedarbystė, vaikų nepriežiūra“ (SD6);</p> <p>„Kai šeimai kyla problemų dėl vaikų auklėjimo ar tarpusavio sutuoktinių santykių problemų, dažnai tenka skirti laiko ilgiems, sunkiems pokalbiams“ (SD5);</p> <p>„Tai džiaugiuosi, kad aš vadovavausi imdama tuos vaikus įstatymu. Kad aš privalau atlikti savo pareigą ir pasirūpinti vaikais.“ (SD3);</p>

Tyrimo dalyviai pokalbių metu apžvelgė pagrindines socialinio darbuotojo funkcijas, kurias jie atlieka. Išskirtų funkcijų gausa parodo, kad socialinių darbuotojų veikla yra itin įvairiapusė ir reikalaujanti daug profesionalumo. Socialiniai darbuotojai teikė, kad vienos dažniausios jų atliekamos funkcijos yra informavimas ir tarpininkavimas. Informavimo funkcija, pasak pašnekovių yra labai plati ir apimanti ne vieną sritį „<...>informavimas (pvz. apie vietas kur galima gauti reikiamą paslaugą ar konsultaciją, informacija apie tai ir kt.)“ (SD1); „<...>be abejo, kartais užtenka paprasto informavimo apie galimas gauti paslaugas ar paramas.“ (SD5). Taip pat informavimas nebuvo matomas be tarpininkavimo, tyrimo dalyvių nuomone, šios funkcijos yra tarpusavyje susijusios, viena kitą papildančios <...>tarpininkavimas (pvz. registruojant klientą į specialisto konsultaciją), palydėjimas į konsultaciją jei tam yra poreikis“ (SD1); „Čia kaip ir funkcijos tai ir vaidmenys panašiai – tarpininkavimas, informavimas“ (SD2). Tai įvardija Marcikevičiūtė ir Petrauskienė (2021) sakydamos, kad socialinio darbuotojo veikla pati iš savęs jau susijusi su tarpininkavimu su kitomis institucijomis ir specialistais. Socialinis darbuotojas atlieka metodinį tarpininkavimą tarp kliento ir socialinių institucijų sprendžiant problemas.

Tyrimo dalyvės įvardijo, kad į jų veiklos funkcijas įeina ir „palydėjimas į konsultacijas“, nes toks poreikis irgi yra matomas „<...>palydėjimas į konsultaciją jei tam yra poreikis <...>“ (SD1). Palydėjimas suteikia daugiau klientui pasitikėjimo savimi ir saugumo. Taip pat socialinės darbuotojos įvardijo „bendradarbiavimą su kitomis institucijomis“. Tai, pasak jų yra neatsiejama jų veiklos dalis „Gladus tarpinstitucinis bendradarbiavimas dažnai yra visų kylančių problemų tarpinstituciniame

*pagalbos teikimo lygmenyje sprendimas*“ (SD4). Labai dažnai kliento ir jo šeimos problemos būna daugialypės, todėl būtina komunikacija su kitais specialistais, pareigūnais, institucijomis.

Ne tik tarpininkavimas bet ir atstovavimas yra dažna funkcija, kurią atlieka socialiniai darbuotojai. Atstovauti tenka ne visada maloniose situacijose „*Einam su šeimomis kartu pas įvairius specialistus – gydytojus, teisininkus, mokytojus, antstolius, notarus, skolų išieškojimo įmones ir pan. yra tokių šeimų kurioms taikomos socialinių išmokų kontrolės, tai tenka tarpininkauti ir apsiperkant.* (SD5). Kaip sako Varžinskienė ir Rudževičienė (2009), nors geriausia situacija yra tuomet, kai klientas gali pats save atstovauti, tačiau dažnu atveju tai nėra galima, kadangi klientas neturi reikiamų žinių ar įgūdžių, taip pat finansinių išteklių ir pan. Būdamas kliento gynėju (advokatu), socialinis darbuotojas veikia kliento vardu.

Prie pagrindinių socialinio darbuotojo atliekamų funkcijų buvo priskirtas ir planavimas, kadangi socialiniame darbe būtina daug procesų iš anksto suplanuoti, sudėlioti veiksmus, kurie bus atliekami „*Pagrindinės funkcijos, kurias galėčiau išskirti tai yra planavimas, paslaugų teikimas, organizavimas, tarpininkavimas, bendradarbiavimas*“ (SD4). *Socialinių paslaugų sektoriaus profesiniame standarte (2022)* planavimas taip pat priskiriamas prie pagrindinių atliekamų funkcijų.

Tyrimo dalyvės išskyrė ir papildomas socialinio darbuotojo funkcijas, kurias atlieka savo veikloje. Socialinės darbuotojos įvardijo emocinės paramos teikimą, kaip papildomą funkciją, tačiau pakankamai dažnai atliekamą. Jos teigė, kad klientams reikia gero specialisto žodžio, pasakymo, kad viskas pasikeis, susitvarkys, paskatinimo „*Tas labai padeda kuriant ir išlaikant ryšį su klientu*“ (SD4). Tyrimo dalyvių nuomone emocinė parama sustiprina ryšį bei pasitikėjimą, o tai padeda klientui greičiau priimti vykstančius teigiamus pokyčius. Taip pat išryškėjo „*iniciavimas teigiamų pokyčių*“. Rollins (2017) papildė šią mintį ir teigia, kad santykių praktika reikalauja, kad socialinis darbuotojas būtų atviras išbūti su emociniu skausmu ir kliento patirties „*netvarka*“. Tačiau tam reikia specialisto emocinės savireguliacijos brandos, emocinio intelekto.

Socialinės darbuotojos papasakojo apie vaikų ir tėvų santykius, jų problematiką, kylančius šioje srityje sunkumus. Pastebima, kad tėvų konsultavimas vaikų auklėjimo klausimais yra neatsiejama socialinio darbo dalis. Tėvams kyla nemažai iššūkių sprendžiant problemas, susijusias su vaikais, todėl socialinio darbuotojo parama ir žinios tampa labai svarbūs „*Kai šeimai kyla problemų dėl vaikų auklėjimo ar tarpusavio sutuoktinių santykių problemų, dažnai tenka skirti laiko ilgiems, sunkiems pokalbiams*“ (SD5). Kaip teigia Verseckaitė ir Snieškienė (2011), socialiniai darbuotojai dalyvauja ir tokiuose procesuose, kuomet tenka vaikus paimti iš tėvų, tai sunku ir pareikalauja daug profesinio susikaupimo.



Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai atlieka daug pagrindinių ir papildomų funkcijų, kas atskleidžia jų veiklos įvairovę, o taip pat ir sudėtingumą. Daugelis funkcijų viena kitą papildo ir sustiprina.

Su socialiniais darbuotojais aptartas socialinio darbo reglamentavimas. Apžvelgus išsakytas mintis išryškėjo „Pagrindinių teisės aktų“ ir „Socialinio darbo teisinio reglamentavimo stoka“ kategorijos (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. Socialinio darbo teisinis reglamentavimas

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Pagrindiniai teisės aktai	Socialinių paslaugų katalogas	„<...>socialinių paslaugų katalogas“ (SD2); (SD3); (SD5); (SD6);
	Socialinių paslaugų įstatymas	„<...>socialinių paslaugų įstatymas <...>“ (SD2); (SD3); (SD5); (SD6);
	Socialinių darbuotojų „Pareigybių aprašas“	<...> pareigybių aprašas“ (SD3); (SD4);
	Socialinio darbuotojo „Etikos kodeksas“	„<...>Socialinių darbuotojų etikos kodeksas“ (SD1), (SD2); (SD3); (SD4); (SD5); (SD6); „Svarbus socialinio darbuotojo etikos kodeksas. Žinojimas jo. Išmanymas jo. Turėjimas. Vadovavimasis juo kiekvieną dieną, kiekvienoje situacijoje“ (SD4);
	Atvejo vadybos tvarkos aprašas	„<...>atvejo vadybos aprašas <...>“ (SD1); (SD3); (SD6); „<...>pagrindinis dokumentas yra atvejo vadybos tvarkos aprašas <...>“ (SD2)
	Teisės aktai apie pavojingą/nepavojingą darbą	„<...>manau svarbus žinojimas teisės aktų, kurie kalba apie pavojingą ir nepavojingą darbą <...>“ (SD1);
	Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija	„<...> vaiko teisių konvencija <...>“ (SD3); „<...> vaiko apsaugos ir teisių įstatymai <...>“ (SD1)
Socialinio darbo teisinio reglamentavimo stoka	Teisės aktai nepritaikyti veiklai	„Įstatyminė bazė tarsi ir parašyta, bet viskas lieka vis tiek socialiniam darbuotojui“ (SD6);
	Poveikis socialinių problemų sprendimui	„Tas laiko užima nemažai, nes tikrai paskutiniaisiais metais gan dažnai keičiasi ar priimama daug naujų. Tai kad juos įsivardinti ir suprasti tai tam laiko reikia skirti tikrai“ (SD3).

Tyrimai dalyviai teigė, kad pagrindiniai teisės aktai, kuriais jie vadovaujasi savo veikloje yra: „socialinių paslaugų katalogas“, „socialinių paslaugų įstatymas“, „socialinių darbuotojų pareigybių aprašas“, „socialinio darbuotojų pareigybių aprašas“, „etikos kodeksas, atvejo vadybos tvarkos aprašas“, „teisės aktai susiję su saugiu/nesaugiu darbu“, „Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija“. Tyrimo dalyviai teigė, kad labai dažnai vadovaujasi socialinių paslaugų katalogu, taip pat etikos kodeksu „Svarbus socialinio darbuotojo etikos kodeksas. Žinojimas jo. Išmanymas jo. Turėjimas. Vadovavimasis juo kiekvieną dieną, kiekvienoje situacijoje“ (SD4). Kodekse aptariamai socialinės etikos principai, socialinio darbuotojo etinė atsakomybė socialinių paslaugų klientui bei savo profesijai, santykiai su bendradarbiais, kitais specialistais ir darbdaviu, socialinio darbuotojo kompetencijos ir profesionalus elgesys.

Taip pat išryškėjo socialinio darbo teisinio reglamentavimo stoka. Tyrimo dalyvių įžvalgomis teisės aktai kartais neatspindi jų veiklos specifikos „Istatyminė bazė tarsi ir parašyta, bet viskas lieka vis tiek socialiniam darbuotojui“ (SD6). Nors socialiniai darbuotojai vadovaujasi visais teisės aktais, tačiau praktikoje mato, kad jie ne visada turi poveikį sprendžiant socialines problemas „Tas laiko užima nemažai, nes tikrai paskutiniaisiais metais gan dažnai keičiasi ar priimama daug naujų. Tai kad juos įsivardinti ir suprasti tai tam laiko reikia skirti tikrai“ (SD3). Tai parodo, kad teisės aktai turi labiau priartėti prie realios veiklos, kad socialinės problemos būtų sprendžiamos efektyviau.

Su tyrimo dalyvėmis apžvelgti socialinio darbuotojo atliekami vaidmenys. Išanalizavus atsakymus išskirtos „klasikinių vaidmenų“ ir „I šeimos gerovę orientuotų vaidmenų“ kategorijos (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Socialinio darbuotojo vaidmenys

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Klasikiniai vaidmenys	Nulemti situacijos	„Jie priklauso ir nuo situacijos, ir nuo asmens su kuriuo bendrauji.“ (SD3); „Su vaikais bendraujant kartais būna, kad tenka atlikti draugo vaidmenį, kuris išklauso, kuris stengiasi suprasti.“ (SD1);
	Mokytojo, konsultanto vaidmuo	„Su vaikų tėvais bendraujant, kartais tenka pabūti ir mokytojo, ir konsultanto vaidmenyse, ar tiesiog kunigu, kuris bando viską išklausyti ir suprasti“ (SD1); „Esi konsultantas, konsultuoji šeimas jiems rūpimais klausimais“ (SD3); „Mokytojas“ (SD4);
	Tarpininkas	„Bendraujant su institucijomis tenka pabūti kartais ir tarpininkaujančio asmens vaidmenyje“ (SD1). „Tai tarpininkas <...>“ (SD4); „Tarpininkavimas kartais lygiagrečiai eina su atstovavimu, palydėjimu“ (SD5);

<b>Į šeimos gerovę orientuoti vaidmenys</b>	<b>Mediatorius</b>	„Mediatoriumi kartais tenka būti“ (SD2); <...> „būna, kad reikia išvesti šeimą ir iš konflikto“. (SD1)
	<b>Motyvatorius</b>	„Motyvatorius“ (SD4); „Kartais šeimoms reikalingas motyvatorius“ (SD6);
	<b>Palydėtojas</b>	„Reikia palydėtojo kartais“ (SD4) „Einam su šeimom kartu pas įvairius specialistus – gydytojus, teisininkus, mokytojus, antstolius, notarus, skolų išieškojimo įmones ir pan.“ (SD5); „Palydėtojas dar būna reikalingas dėl mūsų dabartinės visuomenės požiūrio“ (SD6);
	<b>Šeimos „advokatas“</b>	„Advokatavimas dar yra, atstovauji kitose įstaigose“ (SD3); „<...> advokatas, koordinatorius, duomenų rinkėjas. Socialinis darbuotojas iš tiesų atlieka daug vaidmenų.“ (SD4)

Su tyrimo dalyvėmis aptarta, kokia įvairi yra socialinio darbuotojo veikla, bei kokios skirtingos veiklos dažnai atliekamos. Socialinės darbuotojos įvardijo klasikinius vaidmenis, kuriuos atlieka savo profesinėje veikloje. Tyrimo dalyvis sakė, kad kai kurie vaidmenys yra tarsi nulemti situacijos, tai yra jie išplaukia iš veiklos. Kiekviena situacija yra skirtinga ir individuali, todėl ir vaidmenys gali būti labai įvairūs „Jie priklauso ir nuo situacijos, ir nuo asmens su kuriuo bendrauji.“ (SD1) Šios mintys atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai geba reaguoti į individualias situacijas ir savo žinias pritaiko taip, kaip tuo momentu reikia.

Ne viena tyrimo dalyvė sakė, kad jų veikloje klientams prireikia draugo, toks vaidmuo leidžia joms išklausti ir geriau suprasti, kokios problemos neramina klientus „Su vaikais bendraujant kartais būna, kad tenka atlikti draugo vaidmenį, kuris išklauso, kuris stengiasi suprasti“ (SD1). Tam pritaria Ingram ir Smith (2018) bei teigia, kad geras socialinis darbuotojas yra kaip draugas, kaip lygus asmuo, klientai ieško įprastos draugystės, kur susitinkama vienodomis sąlygomis. Draugystės samprata identifikuoja abipusiškumo savybes - dalijimąsi savo problemomis; lankstumą, pavyzdžiui, mažas dovanas ar palaikant ryšį ne darbo valandomis, bet taip pat ir atvirą kalbėjimą. Taip pat buvo išskirtas mokytojo, konsultanto vaidmuo. Socialinės darbuotojos pasakojo, kad šie du vaidmenys tarpusavyje persipina. Tyrimo dalyvės teigė, jog per dieną atsako į daug klientų klausimų, o tėvus tenka konsultuoti ir vaikų ugdymo klausimais „Su vaikų tėvais bendraujant, kartais tenka pabūti ir mokytojo, ir konsultanto vaidmenyse, ar tiesiog kunigu, kuris bando viską išklausti ir suprasti“ (SD1). „Esi konsultantas, konsultuoji šeimas jiems rūpimais klausimais“ (SD3). Fusenig (2012) sako, kad kaip patarėjas socialinis darbuotojas sprendžia daugelį klientų problemų. Tyrimo dalyvės pasakojo, kad jos atlieka tarpininkaujančio asmens vaidmenį. Tarpininkavimas vyksta vykstant į kitas institucijas, padedant klientams geriau jaustis ten nuvykus „Bendraujant su institucijomis tenka pabūti kartais ir

*tarpininkaujančio asmens vaidmenyje*“ (SD1). Milkintaitės ir Marcinkevičienės (2013) nuomone, socialinis darbuotojas perimdamas tarpininko vaidmenį įgalina klientus pasiekti reikiamas paslaugas, suteikdamas jiems informaciją, kai įvertina jų poreikį ir šaltinius.

Kiti vaidmenys, kuriuos atlieka socialiniai darbuotojai - orientuoti į šeimos gerovę. Tai vaidmenys, kuriuose atsispindi siekis teikti šeimai tokią pagalbą, kokios jiems reikia esamuoju metu. Tyrimo dalyvės teigė, kad jos būna mediatorėmis, siekiančiomis be įtampos sumažinti vykstančius konfliktus, taikiai rasti reikiamus sprendimus. Taip pat pasireiškia ir motyvatoriaus vaidmuo „*Kartais šeimoms reikalingas motyvatorius*“ (SD6). Motyvavimas padeda paties klientams spręsti problemas ir didina jų savarankiškumą. Tyrimo dalyvės išskyrė „stumtraukio“ vaidmenį, kuomet šeimai reikia paskatos kažką atlikti: „*Vieno seminaro metu man labai patiko lektoriaus įvardinimas socialiniai darbuotojai buvo įvardinti „stumtraukiais*“ (SD6). O taip pat atsiskleidė ir palydėjo vaidmuo. Dhavaleshwar (2016) teigimu, socialinis darbuotojas, kaip palydėtojas, iš esmės padeda savo klientams tinkamai gauti socialines paslaugas iš valstybės. Tyrimo dalyvės minėjo, kad tenka būti šeimos advokatais padedant tinkamai suformuluoti klausimus ar atstovauti šeimą kitose įstaigose „*Advokatavimas dar yra, atstovauji kitose įstaigose*“ (SD3). Būdamas kliento gynėju (advokatu), socialinis darbuotojas veikia kliento vardu. Kai tarpininko vaidmuo tampa neveiksmingas socialinio darbo praktikoje, pasirenkamas gynėjo vaidmuo (Varžinskienė ir Rudzevičiūtė, 2009).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų vaidmenų gausa parodo, kad būtina šioje veikloje gebėti greitai persiorientuoti. Išmokti pajauti klientą tai, ko jam reikia čia ir dabar. Socialinės darbuotojos vardino vaidmenis, kurie yra susiję tiek su instituciniu darbu, tiek su emocijomis, žmogaus palaikymu. Tai papildo ir kitas įžvalgas, kad socialiniame darbe itin svarbios bendražmogiškos vertybės, empatija, atjauta, supratingumas.

Tyrimo metu buvo paliesti santykiai tarp socialinio darbuotojo ir kliento. Bendraujant su klientu ir sprendžiant jo problemas atsiranda bendravimas, kuris gali tapti sėkmingo rezultato pagrindu. Apžvelgus tyrimo dalyvių mintis išskirtos „*Požiūris į klientą*“ ir „*Ryšio kūrimo*“ kategorijos (žr.12 lentelę).

12 lentelė. *Santykiai tarp socialinio darbuotojo ir kliento*

<b>Kategorija</b>	<b>Subkategorija</b>	<b>Patvirtinantys teiginiai</b>
<b>Požiūris į klientą</b>	<b>Neturėjimas išankstinių nusistatymų</b>	„ <i>Manau, kad svarbu bendraujant su žmogumi neturėti jokių išankstinių nuostatų</i> “ (SD1); „ <i>&lt;...&gt; ateiti be išankstinio nusistatymo</i> “ (SD5)
	<b>Pagarbos išlaikymas</b>	„ <i>Turi būti abipusė pagarba grįstas santykis</i> “ (SD3);

		„Tada jaučia žmogus pagarbą, kad tu jam svarbus, tu dėl jo situacijos domiesi“ (SD4);
	<b>Natūralus bendravimas</b>	„Ateini pasilabini, prisistatai, turi atnešti savo žinias“ (SD3); „Žmonės vertina ir pasitiki labiau paprastais žmonėmis“ (SD5);
<b>Ryšio kūrimas</b>	<b>Abipusis pasitikėjimas</b>	„Jei asmuo įvykdė susitarimą, aš būtinai jį pagiriu. Jei apgavo, neatėjo ir neperspėjo būtinai apie tai pasakau, tačiau visada tą stengiuosi daryti pagarbiai, ramiu tonu, nešaukti ir nerėkti“ (SD1); „<...>labai svarbu yra pasitikėjimas“ (SD2). „Sužeista pusė jaučiasi nesaugi tai pasitikėti pradžioje būna sunku pasitikėti, todėl iniciatorius lieka darbuotojas.“ (SD5);
	<b>Ryšys priklauso nuo šeimos patirčių</b>	„Aišku ryšio kūrimas dar labai priklauso nuo šeimos patirčių ir šeimos priešistorės“ (SD2) „Grįžtant prie to ryšio kūrimo su šeimomis tai mano situacijose, tas ryšys užsimegzdavo po tarnybų nekvietimo.“ (SD6)
	<b>Ryšio palaikymas</b>	„Nes jeigu tau nesiseka visiškai, nu tai gal būt atėjęs kitas žmogus su kitomis būdo savybėmis ir tą ryšį atras, ir ta situacija išsispręs. Man pačiai buvo tokia situacija, kai su šeima niekaip, niekaip, jokio ryšio“ (SD2); „Tai kad sukurti ryšį tenka abiems pusėms daug iškęsti“ (SD5);

Santykiuose su klientu socialinės darbuotojos akcentavo požiūrį į klientą, kuriame atsispindėjo neturėjimas išankstinių nusistatymų. Tyrimo dalyvės pasakojo, kad bendraujant su šeima reikia atsisaityti stereotipų ir vertinimų, nes kitaip pagalbos teikimas bus labai sudėtingas „Manau, kad svarbu bendraujant su žmogumi neturėti jokių išankstinių nuostatų“ (SD1). Kaip teigia Bryan, Hingley-Jones ir Ruch (2016), santykiai yra visų formų socialinio darbo praktikos pagrindas. Santykiai apibūdinami įvairiai, kaip „socialinio darbo pagrindas“, „kertinis akmuo“, „absoliuti išankstinė sąlyga“.

Tyrimo dalyvės minėjo, kad santykiuose su klientu būtinas pagarbos išlaikymas. Pagarba atsispindėjo santykiuose, sprendimų priėmime, bendravime „Tada jaučia žmogus pagarbą, kad tu jam svarbus, tu dėl jo situacijos domiesi“ (SD4). Pasak Banks (2018), socialiniam darbuotojui turi būti svarbi pagarba asmeniui, kuriam teikiama socialinė pagalba, pagarba visų žmonių orumui, jų vertybėms, siekiant užtikrinti jų teises. Taip pat santykiuose su klientu buvo išskirtas natūralaus bendravimo poreikis. Moterų įžvalgomis, kuo paprasčiau elgiasi socialinis darbuotojas, tuo geriau klientai jį priima ir su juo lengviau bendrauja, labiau ir pasitiki „Ateini pasilabini, prisistatai, turi atnešti savo žinias“ (SD3). Tyrimo dalyvės pasisakė, kad jų veikloje reikia pasitikėti klientu. Kad ir kokia bebūtų situacija,

klientu reikia pasitikėti, nes kitaip nepavyks jam padėti išspręsti kilusių problemų „*Žmonės vertina ir pasitiki labiau paprastais žmonėmis*“ (SD5); „*Svarbiausiai tai yra pasitikėjimas*“ (SD6). Taip teigia ir Mayelea (2020), pasitikėjimas, kaip vertybė, tampa žvelgiant į socialinio darbuotojo ir kliento santykių visumą. Klientas pasitikėdamas socialiniu darbuotoju gali priimti jam siūlomus pokyčius ir būti šių pokyčių dalimi. O socialinis darbuotojas jausdamas pasitikėjimą gali vertinti savo veiklos kokybę, bei pasitikėjimą laikyti kaip geru veiklos rodikliu.

Tyrimo dalyvės pasisakė ir apie sukurtus ryšius su klientais. Tokie ryšiai parodo, kad socialinis darbuotojas geba priartėti prie kliento, įgauna jo pasitikėjimą ir gali geriau padėti sudėtingose situacijose. Socialinių darbuotojų išvalgomis turi būti abipusis pasitikėjimas. Abipusis pasitikėjimas padeda klientui pajusti, kad jis turi kuo pasikliauti, kad jo pažanga nelieka nepastebėta „*Jeį asmuo įvykdė susitarimą, aš būtinai jį pagiriu. Jeį apgavo, neatėjo ir neperspėjo būtinai apie tai pasakau, tačiau visada tą stengiuosi daryti pagarbiai, ramiu tonu, nešaukti ir nerėkti*“ (SD1). Levenson (2017) teigimu, pasitikėjimo atmosferą galima sukurti kai suprantami pagrindiniai kliento saugumo, pagarbos ir priėmimo poreikiai socialinės pagalbos teikimo santykiuose. Pasitikėjimas užsitarnaujamas ir parodomas laikui bėgant. Būtent laiko poreikį akcentavo ne viena tyrimo dalyvė. Tik per laiką klientas pajunta, kad socialinis darbuotojas linkęs jam padėti, o ne teisti ar smerkti „*Sužeista pusė jaučiasi nesaugi tai pasitikėti pradžioje būna sunku pasitikėti, todėl iniciatorius lieka darbuotojas*“ (SD5).

Kalbėdami apie ryšio užmezgimą socialiniai darbuotojai teigė, kad jis labai priklauso nuo šeimos turimų patirčių. Patirtys formuoja pasitikėjimą, požiūrį, socialinio darbuotojo „prisileidimą“ „*Aišku ryšio kūrimas dar labai priklauso nuo šeimos patirčių ir šeimos priešistorės*“ (SD2); „*Grįžtant prie to ryšio kūrimo su šeimomis tai mano situacijose, tas ryšys užsimegzdavo po tarnybų nekvietimo.*“ (SD6). Taip pat socialiniams darbuotojams tenka įdėti daug pastangų siekiant ryšį palaikyti. Ryšio palaikymas ne visada yra sklandus. Tai įvertino ir tyrimo dalyvės, kartais, pasak jų, tenka netgi keisti šeimą, kad kitam specialistui pavyktų ryšį sukurti „*Nes jeigu tau nesiseka visiškai, nu tai gal būt atėjęs kitas žmogus su kitomis būdo savybėmis ir tą ryšį atras, ir ta situacija išsispręs. Man pačiai buvo tokia situacija, kai su šeima niekaip, niekaip, jokio ryšio*“ (SD2). Galima matyti, kad be ryšio su klientu socialiniai darbuotojai negali taip efektyviai padėti ir įsitraukti į problemų sprendimus.

*Apibendrinant galima teigti, kad santykiai tarp socialinio darbuotojo ir kliento yra grįsti abipusiu pasitikėjimu, kuris paremtas pagarba, ryšio kūrimu. Santykiuose socialiniai darbuotojai inicijuoja klientų palaikymą, padrąšinimą bei paskatinimą vykdyti pokyčius. Būdami šalia palaiko juos ir remia savo žiniomis ir patirtimi.*

Apžvelgus socialinių darbuotojų santykių su klientais vertybinius aspektus, buvo inicijuoti pokalbiai su šeimomis, kurioms teikiamos socialinės paslaugos. Tyrime dalyvavo 6 šeimų atstovai, moterys – mamos, kurioms iki šiol teikiamos socialinės paslaugos.

Tyrimo dalyvių klausta, kaip jos galėtų apibūdinti socialinį darbą. Pokalbių metu išryškėjo „Socialinio darbo kaip institucijos“ ir „Socialinio darbo kaip galimybės“ kategorijos (žr. 13 lentelę).

13 lentelė. Socialinio darbo supratimas

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinis darbas kaip institucija	Tai socialinis darbuotojas (profesija ir asmuo)	<p>„Man atrodo socialinis darbas tai gal socialinė darbuotoja, kuri padeda šeimoms tvarkytis su problemomis“ (Š1);</p> <p>„Prižiūrėti, kad būtų viskas tvarkoj šeimoje“ (Š2);</p> <p>„&lt;...&gt; socialinis darbas tai yra profesija, bet (tyla) ir ne profesija, o žmogaus, kaip sakant, turi būti pašaukimas. Šitą darbą dirbti gali ne kiekvienas žmogus“ (Š6);</p> <p>“Iš pradžių neįvertinau socialinio darbuotojo, galvojau, kad socialinis darbas, darbuotojai kažko nori iš mūsų, kažko reikalauja kas yra neįmanoma. Taip ir iš tikrųjų nu buvo &lt;...&gt; (Š6);</p>
	Socialinių paslaugų teikimas	<p>„Su socialinėmis paslaugom pirmą kartą susidūriau prieš 12 metų.“ (Š6);</p> <p>„Nu kasdieniniai įgūdžiai &lt;...&gt;“ (Š4);</p> <p>„Nu mano supratimu, gali apsaugoti nuo išlaidavimo. Mokina naudoti pinigus tam tikriems dalykams. Apsaugo nuo blogų žmonių“ (Š3);</p> <p>„Socialinis darbas tai yra pagalba šeimai, kuriai jos reikia“ (Š5);</p>
Socialinis darbas kaip galimybė	Apsauga nuo problemų	<p>„Nuo netinkamo kokio nors apsipirkimo, ar nuo kažkokios....Jeigu pvz. namuose vyksta smurtas ir socialinė tai nežino tai reikia, kad eitu ta socialinė ir žiūrėtų, kad nevyktų to smurto.“ (Š1);</p> <p>„&lt;...&gt;tai yra pagalba žmonės susiduriant su problemomis“ (Š3);</p>
	Inicijuojantis pokyčius	<p>„&lt;...&gt; vertingas tai darbas, nes labai kai kuriems reikia pagalbos“ (Š4);</p> <p>“Kokios pagalbos reikia tu tik sakyk. Tau nepatinka, keičiam kažką“ (Š5);</p> <p>„Kurie turi priklausomybes, tada bando atvesti į tinkamą kelią &lt;...&gt;“ (Š4);</p> <p>„Aš gėriau labai baisiai. Aš gerdavau mėnesiais, ilgom savaitėmis. Ir aš išeidavau iš namų, aš namie negerdavau, aš iš namų išeidavau. Vaikai likdavo be mamos priežiūros, su tėčiu.“ (Š5);</p>

Pokalbių metu išryškėjo socialinio darbo supratimas kaip institucijos. Šeimos pasakojo, kad sulaukusios institucinės pagalbos ne visada ja džiaugėsi, ypač pradiniuose etapuose, kuomet pagalba buvo identifikuojama ir pradedama teikti. Kaip neatsiejamą socialinio darbo dalį šeimos išskyrė „socialinį darbuotoją kaip profesiją ir asmenį“. Tai buvo daugialypis suvokimas parodantis, kad socialinio darbuotojo veikla yra neatsiejama nuo jo asmenybės „*Man atrodo socialinis darbas tai gal socialinė darbuotoja, kuri padeda šeimoms tvarkytis su problemomis*“ (Š1). Šeimos minėjo, kad pirminiai kontaktai nebuvo lengvi, reikėjo išmokti priimti teikiamą pagalbą, suprasti, kad atėjęs jiems padėti žmogus nėra priešas, bet atvirkščiai, draugas. „*Iš pradžių neįvertinau socialinio darbuotojo, galvojau, kad socialinis darbas, darbuotojai kažko nori iš mūsų, kažko reikalauja kas yra neįmanoma. Taip ir iš tikrųjų nu buvo <...>*“ (Š6).

Pokalbių metu šeimos išskyrė, kad socialinis darbas yra socialinių paslaugų teikimas. Socialinės paslaugos šeimai gali būti teikiamos ilgą laiką, tol, kol tam matomas poreikis: „*Su socialinėmis paslaugom pirmą kartą susidūriau prieš 12 metų.*“ (Š6). Dhavaleshwar (2016) teigimu, socialinių paslaugų klientų individualizavimas ir jų poreikių tenkinimas yra viena iš svarbiausių socialinių darbuotojų užduočių. Be socialinių paslaugų teikimo tyrimo dalyviai kalbėjo apie kasdienių įgūdžių suteikimą, jų poreikį matė ne viena šeima ir laikė vienu svarbiausių socialinio darbo privalumų, kuriuos gauna. Šeimos pateikė ne vieną skirtingą pavyzdį, kaip dėl socialinio darbo ir darbuotojų indėlio keitėsi jų gyvenimas, atsirado taip reikalingi įgūdžiai „*Kai šeimoje buvo smurtaujama, girtaujama, tai aišku socialinis darbuotojas buvo paskirtas. Tai tas socialinis darbuotojas padėjo man susitvarkyti gyvenimą tais patarimais, pamokymais tais pasakymais*“ (Š3); „*Dėl skolų, kad buvo darželyje skola ir ne maža*“ (Š2). Kalbėdami apie kasdienes įgūdžius tyrimo dalyviai vertino įvykusius pokyčius ir matė, kad tai įvyko dėl to, kad jiems pradėtos teikti socialinės paslaugos. Pokalbių metu buvo paminėta, kad socialinis darbas yra „inicijuota pagalba“, tai tyra teikiama pagalba tuomet, kada to šeimai reikia „*O ką daugiau galėčiau pasakyti, kad jisai reikalingas, tikrai jisai reikalingas*“ (Š6).

Tyrimo dalyviai papasakojo, kad atsiradus jų gyvenime socialiniam darbui jie turi daugiau galimybių, daugiau pasirinkimo, bei jaučia įvykusius pokyčius. Socialinis darbas padeda kovoti su problemomis, leidžia jas įveikti, rasti sprendimus. Tyrimo dalyviai teigė, kad problemų turėjo labai įvairių, o pokyčiai prasidėjo po to, kuomet jiems imtos teikti socialinės paslaugos „*Nuo netinkamo kokio nors apsipirkimo, ar nuo kažkokios....Jeigu pvz. namuose vyksta smurtas ir socialinė tai nežino tai reikia, kad eitu ta socialinė ir žiūrėtų, kad nevyktų to smurto.*“ (Š1). Galima pastebėti, kad socialinis darbas šeimoms tapo ir savotiška apsauga, kuomet esant nuolatiniam kontaktui su socialiniais darbuotojais stengiamasi keistis. Būtent taip teigė ir šeimos, sakydamos, kad socialinis darbas taip pat yra darantis



pokyčius. Tyrimo dalyviai pasakojo, kad jiems buvo padėta spręsti problemas, atsižvelgta į jų nuomonę, o ne daroma ir viskas. Būtent tai buvo ypatingai vertinama. *“Kokios pagalbos reikia tu tik sakyk. Tau nepatinka, keičiam kažką”* (Š5). Tai, kad buvo siūlomi įvairūs sprendimai šeimai parodė, kad jų nuomonė yra svarbi. Šeimos kaip didelę naudą matė tai, kad dėka socialinio darbo pavyko atsisakyti žalingų įpročių. Kai kurios šeimos pasakojo, kad jų namuose buvo smurtas, ar dažnai vartojamas alkoholis, o socialinių darbuotojų pastangomis pavyko atsisakyti priklausomybių *„<...>vertingas tai darbas, nes labai kai kuriems reikia pagalbos“* (Š4).

Su tyrimo dalyviais kalbėta apie tai, koks yra socialinis darbuotojas, kaip jo veikla keitė šeimų gyvenimą. Taip išryškėjo *„Socialinio darbuotojo įvaizdis“* ir *„Socialinio darbuotojo darbo prasmė ir esmė“* kategorijos (žr.14 lentelę).

14 lentelė. *Socialinio darbuotojo įvaizdis*

<b>Kategorijos</b>	<b>Subkategorijos</b>	<b>Patvirtinantys teiginiai</b>
<b>Socialinio darbuotojo įvaizdis</b>	<b>Skatinantys pokyčius,</b>	<i>„O vat kitos socialinės kažkaip duodavo progą pačiai padaryt. Sako, tu paskambink, tu nuvažiuok“</i> (Š1) <i>„Padėti žmogui, kuris nemoka susitvarkyt su savo problemomis“</i> (Š4).
	<b>Griežtas, bekompromisis</b>	<i>„Buvo pasakytas ultimatumas. Dėl to man nuo to karto, man yra socialinė darbuotoja arba vaikų teisės yra, jei ką padarai blogai, žingsnis į kitą pusę ir tau paims vaikus“</i> (Š2). <i>„Bet tikrai ji nebuvo iš tų tokių, ji tokia pletkorka, tikrai tokia pletkorka.“</i> (Š1);
	<b>Empatiškas</b>	<i>„Socialinis darbuotojas svarbiausia turi būti žmogiškas. Žmogiškas visom prasmėmis“</i> (Š3); <i>„&lt;...&gt;nuoširdus, suprantantis, taip pat ir klientas turėtų pasitikėti socialiniu darbuotoju.“</i> (Š6)
	<b>Motyvatorius</b>	<i>„Auksiniai žodžiai buvo pasakyti darbuotojos, „kol yra gėdos jausmas tu nesi beviltiška“. Tokie žodžiai labai motyvuoja“</i> (Š5);
<b>Socialinio darbuotojo darbo esmė ir prasmė</b>	<b>Pašaukimas</b>	<i>„Visų pirma tai darbas iš pašaukimo. Nes vieniems, gal lengviau dirbt su šeimom.“</i> (Š5)
	<b>Spręsti klientų problemas</b>	<i>„Trūko kontrolės. Trūko. Viskas gerai taip kaip yra.“</i> (Š6) <i>“Nu informuoja jei aš kažko nežinau tai soc darbuotojas visą laiką turės atsakymus į man rūpimą klausimą. Tai toks asmuo, kuris visko daug žino ir gali atsakyti į daug rūpimų klausimų“</i> (Š3);

	<b>Ryšio kūrimas</b>	<p>„Nes jeigu dirba su šeima, tai jis automatiškai turi žinot apie tave viską. Visą tavo nupieštą gyvenimą nuo praeities iki dabarties“ (Š6).</p> <p>„Turėtų būti abipusis pasitikėjimas. Nes jeigu socialinė darbuotoja pasitikės manim, o aš darysiu visai kitaip, tai jo nebus ir paskui nutruks tas pasitikėjimas“ (Š4);</p> <p>„Turi darbuotojas žinoti ko aš noriu ir kokios pagalbos man reikia. Mes turim tada susėst ir išsiaiškinti, kad va reikia ten ten ten man pagalbos ir tada kontaktuoti“ (Š3);</p> <p>„Kad pasitikėtų vienas kitu, labai svarbu pasitikėjimas. Jeigu aš ten pasakau kažką, nu bet ką, ir socialinė pasakys gerai aš sutinku“ (Š2);</p>
--	----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pokalbių su socialiniais darbuotojais metu buvo diskutuojama, kad socialiniai darbuotojai padeda vykti pokyčiams, bet stengiasi, kad juos įgyvendintų patys klientai. Būtent toks poreikis atsiskleidė ir bendraujant su šeimomis. Tyrimo dalyviai matė socialinį darbuotoją kaip skatinantį pokyčius ir netgi pabrėžė, kad buvo sudėtinga su tais socialiniais darbuotojais, kurie buvo linkę patys viską padaryti už klientą „O ta viena kur turėjau tokią, tai, kad ji norėjo pati viską už mane daryti. Kokia aš gera norėjo pasirodyti, kad aš va ten ir ten užregistravau. Va ta tai man žiauriai nepatiko, žiauriai“ (Š1). Tyrimo dalyviai kalbėjo, kad jų gyvenime būna situacijų, kuomet patiems nepavyksta imtis pokyčių, ir būtent tokiose situacijose jiems padeda socialinis darbuotojas „<...>padėti žmogui, kuris nemoka susitvarkyti su savo problemomis“ (Š4). Tačiau ne visų tyrimo dalyvių patirtys bendraujant su socialiniais darbuotojais buvo pozityvios. Šeimos įvardijo griežto ir bekompromisio socialinio darbuotojo įvaizdį. Pokalbio metu galima buvo pajusti, kad šeimos patirtis susijusi su nemaloniu įvykiu, kuris suformavo tokį požiūrį į socialinį darbuotoją: „Buvo pasakytas ultimatumas. Dėl to man nuo to karto, man yra socialinė darbuotoja arba vaikų teisės yra, jei ką padarai blogai, žingsnis į kitą pusę ir tau paims vaikus“ (Š2). Kad ne visi socialiniai darbuotojai linkę maloniai bendrauti ir skleisti pozityvumą manė ir kiti tyrimo dalyviai, jų patirtys parodė, kad kol šeima randa tą socialinį darbuotoją, su kuriuo joms pavyksta dirbti, gali praeiti nemažai laiko. Nors tyrimo dalyvės minėjo ir neigiamas patirtis bendraujant su socialiniais darbuotojais, didelė dalis jų pasakojo apie tokius socialinius darbuotojus, kurie rodo jausmus ir žmogiškumą, svarbu pastebėti, kad ir tos moterys, kurios buvo susidūrusios su neigiamomis patirtimis kalbėjo, kad situacija pasikeitė atėjus naujam socialiniam darbuotojui. Tyrimo dalyvės labai vertino tai, kad socialinis darbuotojas užjaučia, paskatina, įsigilina ir supranta šeimos problemas ir joms kylančius sunkumus „<...>nuoširdus, suprantantis, taip pat ir klientas turėtų pasitikėti socialiniu darbuotoju“ (Š6). Šeimos pabrėžė pasitikėjimą, kuris svarbus siekiant dirbti kartu, o ne atskirai. Taip pat socialinis

darbuotojas buvo matomas kaip „motyvatorius“, tas žmogus, kuris ateina, kad vyktų pokyčiai ir juos skatina „*Auksiniai žodžiai buvo pasakyti darbuotojos, „kol yra gėdos jausmas tu nesi beviltiška“*“. *Tokie žodžiai labai motyvuoja*“ (Š5). Kaip parodo moters žodžiais, kartais socialiniai darbuotojai ir labai sudėtingose situacijose mato, kad žmogus gali atsikelti, įveikti save ir skatina tai daryti, o ne jį smerkia ir palieka vieną kovoti su ydomis.

Pokalbių metu buvo paliesta socialinio darbo esmė ir prasmė klientų akimis, nuskambėjo pasakymas, kad socialinis darbas – tai pašaukimas, nes tokia veikla ne tik sunki ir sudėtinga, bet ir ne visiems suprantama, priimtina, galima. Šeimos teigė, kad supranta, kaip sunku dirbti su šeimomis, spręsti jų problemas, būti konfliktų epicentre, tai pareikalauja daug jėgų „*Visų pirma tai darbas iš pašaukimo. Nes vieniems, gal lengviau dirbti su šeimomis, <...>*“ (Š5). Moters žodžiai parodo, kad pačios šeimos suvokia, kad jų problemų sprendimas nėra lengvas darbas, kuris skirtas kiekvienam. Šeimos teigė, kad socialinio darbo pagalba išsprendžiama daug joms svarbių problemų, kurių pačioms įveikti niekaip iki tol nepavyko „*Nu informuoja jei aš kažko nežinau tai socialinis darbuotojas visą laiką turės atsakymus į man rūpimą klausimą. Tai toks asmuo, kuris visko daug žino ir gali atsakyti į daug rūpimų klausimų*“ (Š3). Moters mintys parodo, kad šeimos labai daug tikisi iš socialinių darbuotojų, netgi kelia jiems aukštus lūkesčius, tai leidžia pastebėti, kad socialiniai darbuotojai šeimų akimis gali išspręsti daugelį joms sudėtingų klausimų, rasti į juos atsakymus. Kita moteris kalbėjo apie kontrolės trūkumą, ji negebėjo pati įveikti savęs, o tai pavyko padaryti pradėjus lankytis socialiniam darbuotojui, su jo teikiama pagalba.

Kalbėdamos šeimos daug dėmesio skyrė ryšio kūrimui su socialiniu darbuotoju. Beveik visos tyrimo dalyvės teigė, kad tarp socialinio darbuotojo ir šeimos turi susiformuoti ryšys, nes jis leidžia šeimai ir specialistui suprasti ko siekiama, kokios ir dėl ko yra atsiradusios problemos „*Nes jeigu dirba su šeima, tai jis automatiškai turi žinot apie tave viską. Visą tavo nupieštą gyvenimą nuo praeities iki dabarties*“ (Š6). Ryšio sukūrimas tampa tarsi reikalavimu socialiniams darbuotojams, kaip ir darbo privalomu veiksmu, kuris turi palaiapsniui atsirasti. Svarbu pastebėti, kad ryšio sukūrimui daug dėmesio pokalbių metu skyrė ir socialiniai darbuotojai, kurie ne kartą akcentavo, kad su šeima būtina sukurti ryšį siekiant, kad darbas būtų efektyvus. Kad būtų sukurtas ryšys, šeimų nuomone, turi atsirasti pasitikėjimas, be pasitikėjo sunku priimti kitą žmogų ir juo pasikliauti „*Kad pasitikėtų vienas kitu, labai svarbu pasitikėjimas. Jeigu aš ten pasakau kažką, nu bet ką, ir socialinė pasakys gerai aš sutinku*“ (Š2). Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo esmė ir prasmė pasireiškia per socialinio darbuotojo veiklą, kuomet šis geba spręsti problemas, glaudžiai kontaktuoti su šeima ir su ja sukurti ryšį, kuris apima ir pasitikėjimą.

Su tyrimo dalyvėmis diskutuota apie socialinio darbuotojo elgesį bendraujant su šeima. Moterys turėjo itin įvairių patirčių, kurios atsiskleidė pokalbių metu ir leido išskirti „Bendravimo su šeima ypatumai“, „Patirtys bendraujant su socialiniu darbuotoju“ ir „Pagalbos teikimas“ kategorijas (žr. 15 lentelę).

15 lentelė. Socialinio darbuotojo elgesys su šeima

Kategorijos	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbuotojo bendravimo su šeima ypatumai	Pasitikėjimas	„Ir ji žino, kad aš neapgausiu nes mokykla jau būna pranešus“ (Š1); „Netgi paskutiniaisiais metais galiu pasakyti socialinė darbuotoja kaip sesuo, kaip draugė, aišku žinant savo ribą galvoje nubrėžtą, kad tai yra darbuotoja. Bet niekada nebijojimas, kad ateis“ (Š6);
	Rūpestingumas	„Visų pirma tai iš kalbos tono. Jeigu tu žinai, kad nieko blogo nieko nepadarei tai ir darbuotojas elgsis tinkamai su tavim“ (Š3); „Labai mūsų su darbuotoja artimas ryšys, man kaip mama. Kadangi aš savo neturiu, tai yra kaip mama. Pergyvena dėl manęs“ (Š5);
	Neetiškas elgesys	„Jums grėsią ten toks ir toks straipsnis, ten taip ir taip ir taip suprantat. Arba ypač labai gąsdinimai, va tokie, kad jeigu tu nepadarysi ten to ir to, aš padarysiu ten tą ir aną“ (Š6); „(Graudinasi, ilgai galvoja) žiauriai, tikrai žiauriai. Atrodo, kad va gyveni gerai ir nei iš šio nei iš to žiūrėk tu to ano nepadarei. Tai gerai aš padarysiu, tu tik pasakyk o nerėk, nešauk. Normaliai pasakyk“ (Š2); „Buvo ir tokių atvejų, kad aš buvau ir aprėkta už netinkamus vaikų daiktų išmėtymus, kad negebėjau susitvarkyti, kad jiems per daug leidžiu.“ (Š4);
Patirtys bendraujant su socialiniu darbuotoju	Neigiamos patirtys	„Man už tai ant jos pyktis ir kyla. Man atrodo, kad ji dabar tik pavaduojanti, nedaryk taip.“ (Š1); „Tokių būna naglų socialinių darbuotojų kur ten kasdien vaikšto.“ (Š3); „Bet toksai žmogus kuris kelia baimę, neturėtų dirbti, nes neteikia jisai pagalbos. Jis neteikia pagalbos, jis tik dirba savo darbą už tam tikrą atlyginimą“ (Š5);
	Teigiamos patirtys	„Elgiasi paprastai, mandagiai, kultūringai. Visi darbuotojai kiek turėjau taip elgėsi. Jų darbas toks dirbti mandagiai“ (Š2); „Man tai pozityvumas, už tai kad man socialinis darbuotojas daug padėjo tiek asmeniniam gyvenime susitvarkyti. Nukreipė tinkama linkme visų pirma“ (Š3); „Manau ji visą laiką elgiasi tinkamai. O dabartinė ateina ir sako tau trūksta šito, perkam. Nu sakau perkam. Susitaupydavau su šita darbuotoja pinigų visada“ (Š4);
	Palydėjimas	„Lydėjo į mokyklos posėdžius. Nors dabartinės mano socialinės, kai sūnus dar mokėsi, stengėsi nekviest“ (Š1); „Kartą lydėjo kai vaikai ėjo sveikatą“ (Š2);

<b>Pagalbos teikimas</b>		„Kai dar nevairavau teko važiuoti su mergaite į klinikas. Tai socialinė užsakė autobusiuką ir kartu važiavo“ (Š4); „Ir pas antstolius palydėjimas, ir šiaip už mane daug kur, kada mano galimybės nebuvo lygios ir nu tokios pilnavertės, kad aš kažkaip galėjau pasikreipt, visada tikėjau socialiniu darbuotoju, kuris padėdavo išspręsti tą problemą“ (Š6);
	<b>Tarpininkavimas</b>	„Yra buvę, pavyzdžiui pinigai. Aš ir dabar atsiimu kartu“ (Š1); „Yra mane registravęs pas specialistus. Padeda apsiperkant“ (Š2); „Tai primenant, kad reikia ten ir ten, kad reikia užsiregistruoti“ (Š3); „Ir socialinė darbuotoja visą laiką turėdavo pinigų. iš pradžių kai reikėdavo į parduotuvę mes važiuodavom, turėdavau važiuot kartu su ja“ (Š4); „Visur kaip mama sakau, už rankos galima sakyt laikydavo. Ir stovyklas parūpino, tu tik ramiai būk, nesijaudink“ (Š5);
	<b>Atstovavimas</b>	„O ji sako nu aš tai nuvažiuosiu ir išklausysiu. Tai čia dabartinė taip elgiasi. Tikrai daug kur nereikėjo, tik mokykloje“ (Š1); „Bijau ir pameluoti, bet gal skyrybų metu kvietė darbuotoją. Labai senai buvo neprisimenu“ (Š4);
	<b>Informavimas</b>	„Ten pavyzdžiui žinau, kad reikia pas gydytojus, tai ar ten kažkur užsiregistruot ir aš pamirštu. Man parašo žinutę ar užsiregistravai?“ (Š3); „Tai tas vyksta visada. Ne tik, kad informuoja, bet dar ir suorganizuoja.“ (Š4); „Informuoja viską. Ir nereik bijot kreiptis ir į vaikų teises“ (Š5);

Pokalbių metu su šeimomis išryškėjo „bendravimo su šeima ypatumai“ kategorija. Tyrimo dalyvės kalbėjo apie labai skirtingas patirtis, tiek teigiamas, tiek neigiamas. Jos pasakojo, kad susidūrė ir su tokiomis socialinėmis darbuotojomis, kurios atsižvelgia į jų nuomonę, tai moterims buvo labai svarbu. Atsižvelgimas į jų nuomonę tarsi rodė, kad ir jos gali spręsti, kontroliuoti savo šeimos gyvenimą, o socialinės darbuotojos yra kaip padėjėjos, kurios labiau šeimą skatina, o ne kontroliuoja „Netgi paskutiniaisiais metais galiu pasakyti socialinė darbuotoja kaip sesuo, kaip draugė, aišku žinant savo ribą galvoje nubrėžtą, kad tai yra darbuotoja. Bet niekada nebijojimas, kad ateis“ (Š6). Tačiau ne visos patirtys buvo pozityvios. Netgi tos pačios moterys pasakojo, kad per laiką buvo susidūrusios su įvairiomis darbuotojomis, kai kurios iš jų elgėsi neprofesionaliai, neatsižvelgė į šeimos nuomonę, tuo pačiu neteikė ir palaikymo „Jums gręsią ten toks ir toks straipsnis, ten taip ir taip ir taip suprantat. Arba ypač labai gąsdinimai, va tokie, kad jeigu tu nepadarysi ten to ir to, aš padarysiu ten tą ir aną“ (Š6). Moteris pasakojo, kad situacija keitėsi, kuomet jų šeimą ėmė lankyti nauja socialinė darbuotoja. Galima pastebėti, kad moteriai buvo svarbu, kad socialinė darbuotoja būtų išklausi, galinti išklausti ir atjausti, kuomet tam yra poreikis. Būtent toks socialinių darbuotojų elgesys buvo svarbus ir kitoms

tyrimo dalyvėms, pasak jų svarbu, kad socialinė darbuotoja rodytų rūpestį, elgtųsi mandagiai. Taip šeima jaučia pagarbą savo atžvilgiu, o smerkimą dėl turimų problemų, kurias socialiniu darbu ir siekiama spręsti „*Labai mūsų su darbuotoja artimas ryšys, man kaip mama. Kadangi aš savo neturiu, tai yra kaip mama. Pergyvena dėl manęs*“ (Š5). Kaip priešpriešą moterys pateikė ir kitokį socialinių darbuotojų elgesį, kuomet socialinės darbuotojos palieka klientus vienus ir elgiasi atžariai. Šeimos buvo paliekamos pačios spręsti problemas, o bendravimas vyko nepagarbiai, pakeltu tonu, nemaloniai „*Buvo ir tokių atvejų, kad aš buvau ir aprėkta už netinkamus vaikų daiktų išmėtymus, kad negebėjau susitvarkyti, kad jiems per daug leidžiu*“ (Š4). Pokalbių su socialinėmis darbuotojomis metu ne kartą buvo jų pabrėžta, kaip svarbu su šeima elgtis pagarbiai, nekelti tono. Tokį poreikį išsakė ir šeimos. Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo bendravimas su šeima turi būti paremtas pagarba, atidumu ir profesionaliu elgesiu, kuris nebūtų įžeidžiantis ar smerkiantis.

Tyrimo metu atsiskleidė ir klientų patirtys bendraujant su socialiniu darbuotoju. Kaip ir aptariant socialinių darbuotojų elgesį, taip ir dalijantis patirtimis, moterys kalbėjo itin įvairiai ir nevienapusiškai. Jos turėjo daug skirtingų istorijų, kurias pasakojo. Moterys atvirai kalbėjo apie teigiamas patirtis, kurios atsiskleidė su šeimomis dirbant atjautą ir supratingumą rodančioms socialinėms darbuotojoms „*Manau ji visą laiką elgiasi tinkamai. O dabartinė ateina ir sako tau trūksta šito, perkam. Nu sakau perkam. Susitaupydavau su šita darbuotoja pinigų visada*“ (Š4). Kitos moterys minėjo, kad socialinių darbuotojų dėka gavo gerosios patirties, išmoko vertinti duodamą pagalbą, keitė savo gyvenimus. Tačiau jų pasakojimuose atsispindėjo ir neigiamos patirtys, kurių įgijo kuomet keitėsi socialiniai darbuotojai „*Bet toksai žmogus kuris kelia baimę, neturėtų dirbti, nes neteikia jisai pagalbos. Jis neteikia pagalbos, jis tik dirba savo darbą už tam tikrą atlyginimą*“ (Š5). Tokie išgyvenimai mažina pasitikėjimą socialiniais darbuotojais kaip specialistais, o tuo pačiu ir socialiniu darbu, kaip pagalba šeimoms.

Su šeimomis buvo aptartas pagalbos teikimas, kuris tuo pačiu įprasmino ir socialinio darbuotojo vaidmenį, kurie atsispindėjo būtent per pagalbos teikimą. Šeimos kalbėjo, kad viena socialinė darbuotojai palydėdavo ten, kur reikėjo apsilankyti, nes buvo baimių ar nepasitikėjimo savimi „*Ir pas antstolius palydėjimas, ir šiaip už mane daug kur, kada mano galimybės nebuvo lygios ir nu tokios pilnavertės, kad aš kažkaip galėjau pasikreipt, visada tikėjau socialiniu darbuotoju, kuris padėdavo išspręsti tą problemą*“ (Š6). Taip pat moterys pasakojo, kad palydėjimas joms buvo kaip parama, ženkliai buvo drąsiau lankytis lydint socialiniam darbuotojui. Buvo išskirtas pagalbos teikimas tarpininkaujant, nes ne visada šeimos galėdavo pačios susiderinti vizitus pas specialistus, čia padėdavo, paskatindavo socialiniai darbuotojai „*Tai primenant, kad reikia ten ir ten, kad reikia užsiregistruoti*“ (Š3). Moterys kalbėjo, kad netgi jas už rankos nuveddavo, kad būtų ramiau ir drąsiau. Buvo išsakytas

poreikis atstovavimo – socialinės darbuotojos vykdavo į mokyklas, jei kildavo konfliktinės situacijos „*O ji sako nu aš tai nuvažiuosiu ir išklausysiu. Tai čia dabartinė taip elgiasi. Tikrai daug kur nereikėjo, tik mokykloje*“ (Š1). Tokia pagalba moterims suteikė jėgų vėliau pačioms imtis iniciatyvos, paskatino nebijoti, bet pasiryžti. Apie informavimą kalbėdamos tyrimo dalyvės teigė, kad jis vyko ir vyksta nuolatos, o gaunamos žinios labai reikalingos ir vertingos „*Tai tas vyksta visada. Ne tik, kad informuoja, bet dar ir suorganizuoja*“ (Š4).

Tyrimo dalyvių buvo paprašyta įsivaizduoti tobulą socialinį darbuotoją ir papasakoti, koks jis būtų. Tai skatina suprasti, kokios savybės, asmenybės bruožai, profesiniai veiksniai šeimoms yra svarbūs. Apžvelgus tyrimo dalyvių mintis buvo išskirta „*Tobulo socialinio darbuotojo*“ kategorija (žr. 16 lentelę).

16 lentelė. *Tobulo socialinio darbuotojo apibūdinimas*

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
<b>Tobulas socialinis darbuotojas</b>	<b>Teisingas</b>	„ <i>Teisinga socialinė turi būti</i> “ (Š1); „ <i>Pasitikėjimas, patarimai, bendravimas lygus su lygiu. Ne tai, kad aš už tave aukštesnis, o tu už mane žemesnis.</i> “ (Š4);
	<b>Bendraujantis, atviras</b>	„ <i>Nu kaip ir pirmai sakiau, kad būtų atviras, bendrautų kaip su savo lygio žmogumi</i> “ (Š2); „ <i>Be pykčio atėjimas į šeimą. Be rėkimo. Bandytas kalbėtis aiškinat, gal kažkokių pavyzdžių duodant.</i> “ (Š6)
	<b>Gerbiantis</b>	„ <i>Turi elgtis pagarbiai. Abipusė pagarba</i> “ (Š3); „ <i>&lt;...&gt; pagarba žmogui, tam žmogui pas kurį apsilankai</i> “ „ <i>&lt;...&gt;</i> “ (Š2);
	<b>Patikimas</b>	„ <i>O socialinė darbuotoja reikia pasitikėjimo tiek socialinio tiek pačios užsitarnauti</i> “ (Š5); „ <i>&lt;...&gt; patikty, kad būtų punktualumas</i> “ „ <i>&lt;...&gt;</i> “ (Š2)

Tyrimo dalyvės kalbėdamos apie tobulą socialinį darbuotoją matė jį labai įvairų. Viena iš moterų sakė, kad tai yra jos dabartinė socialinė darbuotoja, nes su ja atsirado ryšys, būtent ryšys buvo akcentuojamas ne vieną kartą, kaip būtinas, abipusis, ne tik iš šeimos, bet ir specialisto pusės skatinamas. „*Teisinga*“ – tai šeimoms buvo svarbu, specialistas negali būti neteisingas, vertinti paviršutiniškai „*Teisinga socialinė turi būti*“ (Š1). Taip pat kalbėta apie tai, kad tobulas socialinės darbuotojas turi būtų bendraujantis ir atviras, nesidangstantis tik įstatymais, bet ir žmogiškas, patariantis, suprantantis tas paprastas žemiškas problemas „*Be pykčio atėjimas į šeimą. Be rėkimo. Bandytas kalbėtis aiškinat, gal kažkokių pavyzdžių duodant*“ (Š6). Moterys teigė, kad darbuotojas turi būti gerbiantis šeimą, negalvojantis, kad šeima yra ženkliai žemiau darbuotojo, pagarba buvo priskirta prie tobulųjų savybių

„Turi elgtis pagarbiai. Abipusė pagarba“ (Š3). Viena iš tyrimo dalyvių išskyrė patikimumą, kadangi socialiniai darbuotojai ir šeimos labai suartėja, tai buvo svarbus aspektas: *“O socialinė darbuotoja reikia pasitikėjimo tiek socialinio tiek pačios užsitarnauti (Š5).*

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo bendravimas turi būti paremtas pagarba, atidumu ir profesionaliu elgesiu, kuris nebūtų įžeidžiantis ar smerkiantis. Beveik visos tyrimo dalyvės teigė, kad tarp socialinio darbuotojo ir šeimos turi susiformuoti ryšys, nes jis leidžia šeimai ir specialistui suprasti ko siekiama, kokios ir dėl ko yra atsiradusios problemos. Emocinė parama sustiprina ryšį bei pasitikėjimą, o tai padeda klientui greičiau priimti vykstančius teigiamus pokyčius. Šeimos labai daug tikisi iš socialinių darbuotojų todėl kelia jiems aukštus lūkesčius. Tyrimo metu atskleista, jog ne visi socialiniai darbuotojai buvo linkę maloniai bendrauti ir skleisti pozityvumą. Moterys, kurios buvo susidūrusios su neigiamomis patirtimis kalbėjo, kad situacija pasikeitė atėjus naujam socialiniam darbuotojui. Tyrimo dalyviai matė socialinį darbuotoją kaip skatinantį pokyčius ir netgi pabrėžė, kad buvo sudėtinga su tais socialiniais darbuotojais, kurie buvo linkę patys viską padaryti už klientą.*



## DISKUSIJA

Tyrimo metu atsiskleidė unikalios tyrimo dalyvių patirtys. Socialiniai darbuotojai pasakodami apie socialinių tikslų siekimą socialiniame darbe išskyrė asmens gyvenimo keitimą, pagalbos teikimą šeimai, bei šeimos įgalinimą. O taip pat asmens gražinimo į bendruomenę poreikį. Wagner (2010) mini, kad socialinis darbas įgauna prasmę, kuomet jo pagalba įveikiamos krizės, išsprendžiamos problemos, patiriami socialiniai pokyčiai. Ištikti krizės žmonės nemato dažnai jokio išėjimo iš jos, o socialinis darbas būtent ir atskleidžia kitas perspektyvas ir galimybes. Tai prilyginama pagalbos rankos ištiesimui tuomet, kada sunkiausia. Tyrimo dalyvių mintys leido suprasti, kad ne tik individas, bet ir visa šeima turi gauti pagalbą ir būtent toks visapusiškas pagalbos teikimas geriausiai iliustruoja socialinio darbo tikslus.

Etika ir vertybės priimant sprendimus socialiniame darbe pasak tyrimo dalyvių yra tiek sprendimų etiškumas, tiek vertybių svarba. Etiški sprendimai priimami išlaikant pagarbą ir atidumą, o priimami sprendimai turi būti paremti įstatymais. Oželis (2018) teigia, kad socialinio darbuotojo praktinė veikla turi pasižymėti etiškumu ir remtis atitinkamomis vertybėmis, tai yra turi nelikti išankstinių nuostatų ar nepagarbos bendraujant bei teikiant paslaugas klientams. Tyrimo metu išryškėjo pagrindinės socialinio darbo vertybės, apimančios kliento priėmimą, jam rodomą pagarbą, žmogaus laikymą vertybe, bei bendražmogiškų vertybių visumą. Socialinės darbuotojos akcentavo pagarbą kiekvieno žmogaus teisėms. Mayelia (2020) teigia, kad pagrindinės socialinio darbo vertybės apima pagalbą kitiems, socialinio teisingumo skatinimą, pagarbą individo orumui ir vertei, žmonių santykių svarbos pripažinimą, sąžiningumo ir kompetencijos palaikymą.

Palietus bendravimo su klientais vertybinius aspektus išryškėjo tarpusavio pagarbos, pasitikėjimo kūrimo svarba. Alfaro (2020) teigimu, be pasitikėjimo klientai negali užmegzti ryšių, atsiskleisti, efektyviai bendrauti ar sukurti tikro ryšio. Nutrūkus pasitikėjimui, santykiai dažnai žlunga, ypač dėl to, kaip klientas buvo pavaizduotas socialinio darbo ataskaitose. Socialinės darbuotojos akcentavo bendravimo konfidencialumo išlaikymą, profesionalų elgesį, atidumą, empatiją, kuria turi pasižymėti socialinis darbuotojas bei teisingumo laikymąsi.

Apžvelgiant socialinio darbo funkcijas buvo išskirtos pagrindinės funkcijos, kurios apima: informavimą, tarpininkavimą, palydėjimą į konsultacijas, bendradarbiavimą su kitomis institucijomis atstovavimą ir planavimą. Bei papildomos socialinės funkcijos, tokios kaip iniciavimas, teigiamų pokyčių, tėvų konsultavimas auklėjimo klausimais. Verseckaitė ir Snieškienė (2011) pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai dalyvauja ir tokiuose procesuose, kuomet tenka vaikus paimti iš tėvų, tai sunku ir pareikalauja daug profesinio susikaupimo.

Aptariant socialinio darbo teisinį reglamentavimą paaiškėjo, kad socialinės darbuotojos vadovaujasi pagrindiniais teisės aktais, reglamentuojančiais socialinį darbą. Pokalbių metu ne kartą buvo akcentuota „Socialinių paslaugų katalogo“, „Socialinių paslaugų įstatymo“, „Etikos kodekso svarba“ ir laikymosi reikalingumas. Pokalbių eigoje buvo įvardinta, kad socialiniai darbuotojai jaučia socialinio darbo teisinio reglamentavimo stoką, jų nuomone, ne visi teisės aktai yra pritaikyti praktikai, bei ne visi daro norimą poveikį socialinių problemų sprendimams.

Tyrimo metu išryškėjo socialinio darbuotojo vaidmenų gausa. Socialiniai darbuotojai save matė klasikiniuose vaidmenyse, tokiuose kaip mokytojo, konsultanto vaidmenys. O taip pat nulemtus situacijos, draugo vaidmenis. Ingram ir Smith (2018) teigia, kad geras socialinis darbuotojas yra kaip draugas, kaip lygus asmuo, klientai ieško įprastos draugystės, kur susitinkama vienodomis sąlygomis. Socialinis darbuotojas dažnai būna ir tarpininku. Be šių vaidmenų taip pat išryškėjo į šeimos gerovę orientuoti vaidmenys. Šie vaidmenys įprasminami mediatoriaus, motyvatoriaus veiklose, palydint, ar tampant „advokatais“. Būdamas kliento gynėju (advokatu), socialinis darbuotojas veikia kliento vardu. Kai tarpininko vaidmuo tampa nebeveiksmingas socialinio darbo praktikoje, pasirenkamas gynėjo vaidmuo (Varžinskienė ir Rudzevičiūtė, 2009).

Pokalbių metu buvo paliesti santykiai tarp socialinio darbuotojo ir kliento. Tyrimo dalyviai išskyrė požiūrį į klientą, - neturėjimą prieš jį išankstinių nuostatų, pagarbos išlaikymą, natūralų bendravimą, pasitikėjimą klientu. Pasak Banks (2018), socialiniam darbuotojui turi būti svarbi pagarba asmeniui, kuriam teikiama socialinė pagalba, pagarba visų žmonių orumui, jų vertybėms, siekiant užtikrinti jų teises. Mayelea (2020) nuomone, pasitikėjimas kaip vertybė tampa žvelgiant į socialinio darbuotojo ir kliento santykių visumą. Klientas pasitikėdamas socialiniu darbuotoju gali priimti jam siūlomus pokyčius ir būti šių pokyčių dalimi. O socialinis darbuotojas jausdamas pasitikėjimą gali vertinti savo veiklos kokybę, bei pasitikėjimą laikyti kaip geru veiklos rodikliu. Tyrimo dalyviai minėjo ryšio sukūrimą, be kurio labai sunku teikti socialines paslaugas. Ryšio kūrimui būtinas abipusis pasitikėjimas, tačiau išryškėjo ir tai, kad ryšys priklauso nuo šeimos turimų patirčių, o taip pat labai svarbus ir ryšio palaikymas.

Kalbinant šeimas, kurioms teikiamos socialinės paslaugos, aptartas socialinio darbo supratimas. Joms socialinis darbas tarsi institucija įsprasminanti socialinio darbuotojo vaidmenį, tai ir socialinių paslaugų teikimas, inicijuota pagalba, kasdienių įgūdžių suteikimas. Dhavaleshwar (2016) teigimu, socialinių paslaugų klientų individualizavimas ir jų poreikių tenkinimas yra viena iš svarbiausių socialinių darbuotojų užduočių. Socialinis darbas buvo matomas kaip nauja galimybė skatinanti pokyčius, tampanti apsauga nuo problemų, padedanti atsisakyti žalingų įpročių.

Apžvelgiant socialinio darbuotojo įvaizdį išsigrynino dvi perspektyvos – pati socialinio darbuotojo asmenybė, kuri gali skatinti pokyčius, būti griežta ir bekompromise, rodyti jausmus ir žmogiškumą, motyvuoti ir socialinio darbuotojo darbo esmė ir prasmė, kaip pašaukimas, siekis spręsti klientų problemas, sukurti su jais ryšį.

Pokalbių metu buvo paliestas socialinio darbuotojo elgesys su šeima. Šeimos aptarė bendravimo su šeima ypatumus bei teigė, jog socialiniai darbuotojai ne visada atsižvelgia į šeimos nuomonę, nors nemaža jų dalis tai daro. Ne tik rodo rūpestį ir atidumą, bet kartais ir palieka su esančiomis problemomis. Kalbant apie šeimų bendravimo patirtis su socialiniais darbuotojais, jos pasireiškė ir iš neigiamos ir iš teigiamos perspektyvos.

Paprašius apibūdinti tobulą socialinį darbuotoją, jį šeimos matė kaip teisingą, bendraujantį, atvirą, išlaikantį pagarbą ir patikimą. Džiugu tai, kad bent kelios šeimos sakė, kad dabartinis socialinis darbuotojas joms yra tobulas.

## IŠVADOS

1. Socialinis darbas turi savo ypatumus. Juo siekiama žmogiškosios ir socialinės gerovės ugdant žmogaus gebėjimus. Tai susiję su socialinio darbo tikslu bei pagrindinėmis funkcijomis. Bendrai sutariama, kad socialinio darbo misiją apibrėžia rūpestis socialiniu teisingumu ir visų asmenų gyvenimo kokybės gerinimu. Socialinis darbas yra ypatingas dėl veiklos grindimo etiniais principais. Pagrindiniai etiniai socialinio darbo veiklos principai aprėpia bendrąsias moralines normas, jie reglamentuojami teisės aktuose. Taigi socialinis darbas yra viena iš labiausiai vertybėmis grįstų profesijų.

2. Socialiniai darbuotojai kuria santykius su klientais vadovaudamiesi etikos principais bei asmenine vertybių sistema. Šiuose santykiuose yra būtina turėti patikimą ryšį tarp kliento ir specialisto, kuris būtų paremtas abipusiu pasitikėjimu. Darbuotojas turės teigiamą santykį ir gebės spręsti kliento problemas tuomet, kai jo atžvilgiu bus išlaikyta pagarba, atidumas, bei supratimas, kodėl atsirado esamos problemos, skatinimas jas spręsti pačiam, suteikiant palaikymą. Didelis skaičius socialinio darbuotojo atliekamų vaidmenų tokių kaip tarpininko, palaikytojo, skatintojo, motyvatoriaus parodo, kad kiekviena situacija su kuria susiduria socialinis darbuotojas yra unikali, reikalaujanti profesionalumo ir gebėjimo tiksliai ir aiškiai reaguoti. Tai būtų sudėtinga atlikti be vertybių sistemos ir asmeninių socialinio darbuotojo savybių tokių kaip geranoriškumas, empatija, atidumas, teisingumas ir atvirumas.

3. Socialinio darbuotojo santykiuose su klientu atsiskleidžia tokios vertybės, kaip pagarbos išlaikymas, supratimas, tikėjimas klientu netgi tuomet, kai šis suklysta. Socialinis darbuotojas profesionaliai atlieka savo darbą tik gerbdamas kliento privatumą, jo neįžeisdamas, nekompromituodamas, siekdamas aukščiausios gerovės kliento atžvilgiu. Tyrimo metu paaiškėjo, jog šeimos, kurioms yra teikiamos socialinės paslaugos, yra labiau linkusios pasitikėti tais socialiniais darbuotojais, kurie su jomis bendradarbiauja, išlaiko pagarbą šeimų atžvilgiu, laikosi konfidencialumo. Klientams svarbu, kad socialinis darbuotojas elgtųsi mandagiai, neteistų, neturėtų išankstinės nuomonės. Socialinis darbas vertinamas kaip galimybė padaryti pokyčius, atsisakyti žalingų įpročių, išmokti geriau planuoti finansus. Šeimos turi įvairių patirčių, susijusių su socialiniais darbuotojais. Teigiamas patirtis įprasmina ryšio užmezgimas, specialisto siekis įkvėpti pokyčiams, palaikymas, padrąšinimas, lydėjimas, mentorystė, atstovavimas, vykimas drauge esant poreikiui. Neigiamos patirtys pasireiškia per negatyvų, nepagarbų socialinio darbuotojo elgesį, per mažai dedamas pastangas skatinti pokyčius, bendravimo metu išreikštas neigiamas nuostatas šeimos atžvilgiu.

## REKOMENDACIJOS

### *Socialinių įstaigų vadovams:*

- Matant, kad socialiniam darbuotojui su šeima sudėtingai sekasi palaikyti ryšį, sudaryti sąlygas kito specialisto paskyrimui tokiai šeimai.
- Sudaryti sąlygas klientams teikti anoniminius pranešimus dėl neetiško socialinių darbuotojų elgesio.
- Sudaryti sąlygas socialiniams darbuotojams nuolat tobulinti savo kvalifikaciją, skiriant dėmesį mokymams apie socialinio darbo etiką ir vertybines nuostatas.

### *Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeima:*

- Nuolat tobulinti kompetencijas ir rūpintis saviugda siekiant išlaikyti pagarbą šeimos atžvilgiu net ir sudėtingų, kritinių situacijų metu, ar patyrus nepagarbą savo atžvilgiu.
- Organizuoti intervizijas ir diskutuoti analizuojant situacijas profesinėje veikloje dėl konfidencialumo ir pagarbos išlaikymo klausimų kliento atžvilgiu bei keistis gerąja patirtimi.
- Sudaryti galimybę klientams burtis į savitarpio pagalbos grupes reflektuojant neigiamas patirtis su socialiniais darbuotojais. Į tokias grupes pasikviečiant administracijos atstovą ar psichologą.

## LITERATŪRA

1. Adomaitytė - Subačienė, I. (2019). *Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
2. Alexander, C., ir Charles, G. (2009). Caring, mutuality and reciprocity in social worker - client relationships: Rethinking principles of practice. *Journal of Social Work*, 9 (1), 5-22.
3. Alfaro, D. (2020). *Five influential factors that can impact a client- social worker relationship during reunification*. Electronic Theses, Projects, and Dissertations. Prieiga internetu: <https://scholarworks.lib.csusb.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2122&context=etd>
4. Asquith, S., Clark, C. L., ir Waterhouse, L. (2015). The role of the social worker in the 21st century: A literature review 25. Edinburgh: Scottish Executive Education Department.
5. Bagdonas, A. (2001). Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, (1), 10-48.
6. Banks S. (2018). *Ethics, Accountability and the Social Professions*. New Yourk.
7. Bardauskienė, R. (2016). Socialinio darbuotojo veiklos efektyvumas ir jį ribojantys veiksniai. *Socialinis darbas*, 14 (2), 162-173.
8. Barry, E. (2009). An examination of ethics in social work. *Critical Social Thinking: Policy and Practice*, 1.
9. Bičkutė, A., ir Liobikienė, N. (2011). Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 7 (1), 89-111.
10. Bryan, A., Hingley-Jones, H., ir Ruch, G. (2016). Relationship - based practice revisited. *Journal of Social Work Practice*, 30(3), 229-233.
11. Chatzifotiou, S. ir Papouli, E. (2022). Social Workers Dealing with Ethical Dilemmas in the Course of Their Professional Work. *The British Journal of Social Work*, 52, (8), 4795–4814.
12. Cooper, F. (2012). *Professional Boundaries in Social Work and Social Care. A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
13. Creswell, J. W. (2009). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. USA: Thousand Oaks.
14. Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-92 „Dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo 2021 m.

liepos 23 d. Nr. A1-539. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/f41b2bd2ebed11eb866fe2e083228059>

15. Dhavaleshwar, C. U. (2016). The role of social worker in community development. *International research journal of social sciences*, 5 (10), 61-63.
16. Ferguson, H., Warwick, L., Disney, T., Leigh, J., Cooner, T. S., ir Beddoe, L. (2022). Relationship-based practice and the creation of therapeutic change in long-term work: social work as a holding relationship. *Social Work Education*, 41(2), 209-227.
17. Fusenig, E. (2012). The role of emergency room social worker: An exploratory study. *Social Work Master's Clinical Research Papers*. 34. Prieiga per internetą: [https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=ssw\\_mstrp](https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=ssw_mstrp)
18. Gaižauskaitė, I. ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
19. Gerdes, K. E., ir Segal, E. (2011). Importance of empathy for social work practice: Integrating new science. *Social work*, 56 (2), 141-148.
20. Giannou, D. (2019). *The meaning of ethics and ethical dilemmas in social work practice: A qualitative study of Greek social workers*. London: Brunel University
21. Giurgiu, L. R. ir Marica, M. A. (2012). Professional Values in Social Work Students and Mid-career Practitioners: A Comparative Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 76.
22. Gudelytė, U., ir Ruškus, J. (2019). Padėk man nuspręsti: socialinio darbuotojo vaidmuo teikiant pagalbą intelekto negaliai turintiems asmenims priimant sprendimus. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 23 (1), 11-50.
23. Gudžinskienė, V., ir Ramanauskas, N. (2017). Socialinis darbas su jaunuoliais, leidžiančiais laiką gatvėje. *Socialinis darbas*, 15 (1), p. 22–38.
24. Hafford-Letchfield, T., ir Bell, L. (2015) Situating ethics and values in social work practice. In: Ethics and values in social work practice. *Ethics and values in social practice*. Middlesex: Open University Press.
25. Hafford-Letchfield, T., Lambley, S., Spolander, G., Cocker, C. (2014). *Inclusive Leadership in Social Work and Social Care*. Bristol: Policy Press
26. Hardina, J. (2012). *The Application of Interpersonal Skills in Community Practice*. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1891/9780826108128.0001>

27. Hartman-Shea, K., Hahn, A. P., Fritz Kraus, J., Cordts, G., ir Sevransky, J. (2011). The role of the social worker in the adult critical care unit: a systematic review of the literature. *Social work in health care*, 50 (2), 143-157.
28. Hossain, M., ir Rahman, M. F. (2018). Social Media and the Creation of Entrepreneurial Opportunity for Women. *Management*, 8 (4), 99-108.
29. Ingram, R., ir Smith, M. (2018). Relationship-based practice: emergent themes in social work literature.. *Institute for Research and Innovation in Social Services*, 41
30. Ivanauskienė, V., ir Motiečienė, R. (2010). Alcoholism as a global social problem: roles of a social worker responding to this addiction. *Tiltai*, 50 (1), 111-117.
31. Ivanauskienė, V., ir Varžinskienė, L. (2007). Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje. *Socialinis darbas*, 6 (1), 76-82.
32. Kamrujjaman, M. D., Rusyidi, B., Adbdoella, O. S., ir Nurwati, N. (2018). The roles of social worker during flood disaster management in Dayeuhkolot District Bandung Indonesia. *Journal Social Work Education and Practice*, 3 (3), 31-45.
33. Kapur, R. (2018). *Understanding the Significance of Social Work*. Prieiga internetu: [https://www.researchgate.net/publication/323691818\\_Understanding\\_the\\_Significance\\_of\\_Social\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/323691818_Understanding_the_Significance_of_Social_Work)
34. Kardelio, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas.
35. Kaushik, A. (2017). Use of Self in Social Work: Rhetoric or Reality. *Journal of Social Work Values and Ethics*. 14 (1), 21-29.
36. Kavaliauskienė, V. (2005). Socialinio darbo vertybių ir principų sistemos problemos. *Tiltai: humanitariniai ir socialiniai mokslai*, (1), 77-84.
37. Kvalifikacijų ir profesinio mokymo plėtros centro direktorius. Įsakymas dėl socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standarto patvirtinimo 2019 m. liepos 2 d. Nr. V1-135, (suvestinė redakcija 2022-11-19). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/42a365729dca11e9aab6d8dd69c6da66/asr>
38. Lee, J. (2014). *The Profession of Social Work: At a Glance*. Prieiga internetu: <https://uncw.edu/chhs/swk/documents/socialworkataglance.pdf>
39. Leliūgienė, I., Andrijevska, V., ir Kaušylienė, A. (2016). Realisation of ethics in the activity of a social worker. *Social Welfare Interdisciplinary Approach*, 6 (2), 19-29.
40. Levenson, J. (2017). Trauma-informed social work practice. *Social work*, 62 (2), 105-113.



41. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-93 Įsakymas Dėl Socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo (suvestinė redakcija 2023-01-01). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/asr>
42. Lietuvos respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Dėl socialinės globos normų aprašo patvirtinimo 2007 m. Vasario 20 d. Nr. A1-46, (suvestinė redakcija 2022-08-19). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.292682/asr>
43. Lietuvos respublikos Socialinių paslaugų įstatymas. 2006 m. Sausio 19 d. Nr. X-493, (suvestinė redakcija 2023-04-01). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>
44. Lietuvos respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras. Įsakymas dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų veiklos vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo 2017 m. kovo 29 d. Nr. A1-158, (suvestinė redakcija 2022-05-20). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/f0247c821bd011e79f4996496b137f39/asr>
45. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Patvirtinta Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos suvažiavime 2017 m. gegužės 26 d. Prieiga per internetą: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://pjdc.lt/wp-content/uploads/2016/11/Nr.-10.2-Etikos-kodeksas.pdf>
46. Maiter, S., Palmer, S., ir Manji, S. (2016). Strengthening social worker-client relationships in child protective services: Addressing power imbalances and ‘ruptured’ relationships. *Qualitative social work*, 5 (2), 161-186.
47. Marc, C., Dimeny, J. M., ir Bacter, C. (2019). The social worker-client relationship: Difficulties and solutions. Bulletin of the Transilvania University of Brasov. *Series VII, Social Sciences and Law*, 12 (2), 377-386.
48. Marcinkevičiūtė, L., ir Petrauskienė, R. (2014). Socialinių paslaugų teikimo tobulinimo aktualijos kaimiškose seniūnijose. *Viešoji politika ir administravimas*, 21, 28-37.
49. Massat, C. R., ir Kelly, M. S. (2015). *School social work: Practice, policy, and research*. Oxford University Press, USA.
50. McGlinchey, C. (2011). Dissonance between personal and professional values: Resolution of an ethical dilemma. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 8 (2), 145-234
51. Milkintaitė, L., ir Marcinkevičienė, D. (2013). Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys smurto pasireiškime socialinės rizikos šeimose. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, 11, 81-89.

52. Mohinuddin, M. (2017) Functions of Social Work. Prieiga per internetą: <https://www.sweducarebd.com/2017/08/functionsocialwork.html#:~:text=The%20prevention%20of%20social%20dysfunction,secondly%2C%20prevention%20of%20social%20ills>
53. Motieciene, R., Laitinen, M., ir Skaffari, P. (2019). The constructions of everyday ethics in Lithuanian family social work practices. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 18, 46-58.
54. Motiečienė, R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 10, 193-207.
55. Mugumbate, J. ir Maushe, F. (2014). Social Work Fundamentals. *Zimbabwe: Bindura University Press*, 60-77.
56. Nelson Reid, P., ir Edwards, R. L. (2006). The purpose of a school of social work—An American perspective. *Social Work Education*, 25 (5), 461-484.
57. Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., ir Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25 (2), 303-315.
58. Oželis, R. (2018). Socialinės pagalbos teikimo etikos principai, grindžiantys šios pagalbos veiksmingumą. *Tiltai. Priedas*, 48, 56-71.
59. Parton, N., ir Kirk, S. (2010). The nature and purposes of social work. *The handbook of social work research*, 23-36.
60. Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and Evaluation Methods Organizational Research Methods. Thousand Oaks , 5, 299-301.
61. Petrauskienė, A. (2011). Interdisciplininis bendradarbiavimas socialinio darbo praktikoje. *Socialinis darbas*, 10 (1), 42-48.
62. Petružytė, D. (2013). Kliento savirealizacija kaip socialinio darbo tikslas: pagalbos teikimo organizavimo galimybės. *Tiltai*, 4, 139-159.
63. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Socialinis darbas*, 6 (1).
64. Pruskus, V. (2003). *Laiko iššūkiai ir atsako galimybės. Verslo etika*. Vilnius: Enciklopedija.
65. Rollins, W. E. (2017). *Social work-client relationship practice: exploring social worker perspectives.*, Australija, Monash University. Prieiga internetu: <https://doi.org/10.4225/03/5ab488e25bcfe>
66. Ruževičius, J. (2014). Quality Management. Global Conception and Researches. *Amfiteatru Econimoc*, 16 (37).

67. Sapežinskienė, L., Švedienė, L., ir Guščinskienė, J. (2003). Socialinio darbuotojo vaidmuo reabilitacijos specialistų komandoje (tyrimo metodika). *Medicina*, 39 (9), 879-883.
68. Sinai-Glazer, H. (2020). The essentials of the helping relationship between social workers and clients. *Social Work*, 65 (3), 245-256.
69. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2017). *Socialinis pranešimas*. Vilnius.
70. Šatkauskienė, S. (2014). Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: pasitikėjimą pirmiausia reikia įgyti. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 14 (2), 99-119.
71. Švedaitė, B., ir Gevorgianienė, V. (2011). Socialinių darbuotojų moralinės dilemos dirbant su sunkiai pasiekiamais klientais: tarptautinis kokybinis tyrimas. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 8, 39-56.
72. Tidikis, R. (2002). Etiniai socialinio darbo orientyrai. *Socialinis darbas*, 1 (1), 24-33.
73. Tuncay, T., ir Erbay, E. (2008). Primary objective of social work: Social justice from rhetoric to practice through empowerment. *Social Inquiry into Well-Being*, 7 (3), 87-95.
74. Uhnáková, M. D., ir Levická, P. J. (2017). Reflection of role of social worker as advocate by slovak social workers. *4th International multidisciplinary scientific conference on social sciences and arts*, 587-594.
75. Varžinskienė, L., ir Rudzevičiūtė, J. (2009). Medikų požiūris į socialinio darbuotojo vaidmenį reabilitacijos specialistų komandoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 4 (2), 67-88.
76. Verseckaitė, G., ir Snieškienė, D. (2011). Socialinio darbuotojo vaidmenų konfliktai dalyvaujant vaiko paėmimo iš šeimos procese. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 7, 131-151.
77. Wagner, T. (2010). *The Global Achievement Gap: Why Our Kids Don't Have the Skills They Need for College, Careers, and Citizenship—and What We Can Do About It*. Basic Books. English
78. Wynn, D. ir Williams, K. (2012). Principles for Conducting Critical Realist Case Study Research in Information Systems, *Mis Quarterly* 36 (3), 787-810.
79. Wright, J.D. (2020). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. English: Oxford.
80. Žydzūnaitė, V. ir S. Sabaliauskas S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

## SANTRAUKA

Darbo tema – „Socialinių darbuotojų santykių su klientais vertybiniai aspektai“.

Darbo tikslas – teoriškai ir empiriškai atskleisti socialinių darbuotojų vertybių raišką santykiuose su klientais.

Tyrimo metodai - mokslinės literatūros dokumentų analizė, kokybinis tyrimas, pusiau struktūruotas interviu. Tyrime dalyvavo 6 socialiniai darbuotojai dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis ir 6 socialinę riziką patiriančių šeimų, kurioms teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos atstovai.

Teorinėje darbo dalyje atskleista, jog socialinis darbas yra ypatingas dėl veiklos grindimo etiniais principais. Pagrindiniai etiniai socialinio darbo veiklos principai aprėpia bendrąsias moralines normas, kurie yra reglamentuojami teisės aktuose. Socialinis darbas yra viena iš labiausiai vertybėmis grįstų profesijų. Socialiniai darbuotojai kuria santykius su klientais vadovaudamiesi etikos principais bei asmenine vertybių sistema. Šiuose santykiuose yra būtina turėti patikimą ryšį tarp kliento ir specialisto, kuris būtų paremtas abipusiu pasitikėjimu. Darbuotojas turės teigiamą santykį ir gebės spręsti kliento problemas tuomet, kada jo atžvilgiu išlaikys pagarbą, atidumą, supras, kodėl atsirado esamos problemos, skatins jas spręsti pačiam, suteikdamas palaikymą. Didelis skaičius socialinio darbuotojo atliekamų vaidmenų, tokių, kaip tarpininko, palaikytojo, skatintojo, motyvatoriaus parodo, kad kiekviena situacija, su kuria susiduria socialinis darbuotojas yra unikali, reikalaujanti profesionalumo ir gebėjimo tiksliai ir aiškiai reaguoti. Socialinio darbuotojo santykiuose su klientu atsiskleidžia tokios vertybės, kaip pagarbos išlaikymas, nesmerkimas, bet supratimas, tikėjimas klientu netgi tuomet, kada šis suklysta. Šie santykiai glaudžiai susieti su etika, kurios turi laikytis socialinis darbuotojas gerbdamas kliento privatumą, jo neįžeisdamas, nekompromituodamas, siekdamas aukščiausios gerovės kliento atžvilgiu. Tyrimo metu klientai įvardijo būtent tokias savybes, kurias priskyrė tobulam socialiniam darbuotojui.

Empirinėje darbo dalyje atskleista, jog socialinio darbuotojo santykiuose su klientu atsiskleidžia tokios vertybės, kaip pagarbos išlaikymas, nesmerkimas, bet supratimas, tikėjimas klientu netgi tuomet, kada šis suklysta. Socialinis darbuotojas profesionaliai atlieka savo darbą tik gerbdamas kliento privatumą, jo neįžeisdamas, nekompromituodamas, siekdamas aukščiausios gerovės kliento atžvilgiu. Tai būtų sudėtinga padaryti be vertybių sistemos ir asmeninių socialinio darbuotojo savybių, tokių kaip geranoriškumas, empatija, atidumas ir teisingumas, atvirumas. Paslaugos gavėjai, yra labiau linkę pasitikėti ir bendradarbiauti su tais socialiniais darbuotojais, kurie išlaiko pagarbą jų atžvilgiu, laikosi konfidencialumo. Klientams svarbu, kad socialinis darbuotojas elgtųsi mandagiai, neteistų, neturėtų

išankstinės nuomonės. Socialinis darbas vertinamas kaip galimybė padaryti pokyčius, atsisakyti žalingų įpročių, išmokti geriau planuoti finansus. Šeimos turi įvairių patirčių, susijusių su socialiniais darbuotojais. Teigiamas patirtis įprasmina ryšio užmezgimas, specialisto siekis įkvėpti pokyčiams, palaikymas, padrąsinimas, lydėjimas, mentorystė, advokatavimas, kartu vykimas esant poreikiui. Neigiamos patirtys pasireiškia per negatyvų, nepagarbų socialinio darbuotojo elgesį, per mažai dedamas pastangas skatinti pokyčius, bendravimo metu išreikštas neigiamas nuostatas asmens atžvilgiu. Tobulas socialinis darbuotojas matomas tas, kuris sugeba šeimą motyvuoti, skatinti, drąsinti, išlaikantis pagarbą, mandagus, atjaučiantis, tampantis šeimos draugu.

Raktiniai žodžiai – *socialinis darbuotojas, klientas, vertybės,*

# SANTRAUKA ANGLŲ KALBA

## SUMMARY

**The topic of the work** - "Value aspects of social workers' relations with clients".

**The aim of the work** - theoretically and empirically reveal the expression of values of social workers in relations with clients.

**Research methods** - analysis of scientific literature documents, qualitative research, semi-structured interview. 6 social workers working with families experiencing social risk and 6 representatives of families experiencing social risk who are provided with social skills development, support and/or restoration services participated in the research.

In the theoretical part of the work, it is revealed that social work is special because of the basis of activity on ethical principles. The basic ethical principles of social work include general moral norms that are regulated in legal acts. Thus, social work is one of the most value-based professions. Social workers create relationships with clients based on ethical principles and a personal value system. In this relationship, it is necessary to have a reliable connection between the client and the specialist, which is based on mutual trust. The employee will have a positive relationship and will be able to solve the client's problems when he maintains respect and attention towards him, understands why the existing problems arose, encourages him to solve them himself by providing support. The large number of roles played by a social worker, such as mediator, supporter, encourager, motivator, shows that every situation faced by a social worker is unique, requiring professionalism and the ability to respond accurately and clearly. In the social worker's relationship with the client, such values as maintaining respect, non-judgment, but understanding and faith in the client are revealed even when he makes a mistake. These relationships are closely connected with ethics, which the social worker must follow by respecting the client's privacy, not offending him, not compromising, and seeking the highest welfare of the client. In the study, clients identified exactly the qualities they assigned to the perfect social worker.

In the empirical part of the work, it is revealed that in the social worker's relationship with the client, such values as maintaining respect, non-judgment, but understanding, faith in the client even when he makes a mistake. The social worker performs his work professionally only by respecting the client's privacy, without offending him, without compromising, seeking the highest welfare of the client. This would be difficult to do without the value system and personal qualities of the social worker, such as benevolence, empathy, consideration, fairness and openness. Service recipients are more likely to trust and cooperate with those social workers who maintain respect for them and maintain confidentiality. It

is important for clients that the social worker behaves politely, does not judge, does not have a preconceived opinion. Social work is seen as an opportunity to make changes, give up bad habits, learn better financial planning. Families have different experiences with social workers. A positive experience is defined by the establishment of a connection, the specialist's desire to inspire change, support, encouragement, accompaniment, mentoring, advocacy, and going together when necessary. Negative experiences are manifested through negative, disrespectful behavior of the social worker, insufficient efforts to promote changes, negative attitudes towards the person expressed during communication. A perfect social worker can be seen as one who is able to motivate and encourage the family, maintains respect, is polite, empathetic, and becomes a family friend.

*Keywords* - social worker, client, values

# **PRIEDAI**



# 1 PRIEDAS

Tyrimo instrumento klausimų socialiniams darbuotojams sąsajos su darbo uždaviniais, teorine darbo dalimi ir moksliniais šaltiniais

<b>Klausimas</b>	<b>Sąsaja su darbo uždaviniu</b>	<b>Sąsaja su teorine darbo dalimi</b>	<b>Sąsaja su moksliniais šaltiniais</b>
<i>Kokius matote socialinio darbo tikslus?</i>	Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką	Socialinio darbo tikslai ir funkcijos	Kavaliauskienė, 2005; Rollins, 2017; Banks, 2012;
<i>Kokias funkcijas, jūsų nuomone, atlieka socialinis darbas?</i>	Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką	Socialinio darbo tikslai ir funkcijos	Bagdonas, 2001; Adomaitytė – Subačiebiė, 2019; Mohinuddin 2017
<i>Kokią vietą socialinio darbo profesijoje turėtų užimti etika?</i>	Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką	Socialinio darbo etika	Asquith, Clark ir Waterhouse (2015); Banks (2018)
<i>Kokios etikos nuostatomis savo profesinėje veikloje turėtų vadovautis socialinis darbuotojas?</i>	Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką	Socialinio darbo etika	Tidikis, (2002); Giannou, 2019; Lee, 2014;
<i>Kaip galima suprasti, kad priimtas sprendimas teikiant socialines paslaugas yra etiškas?</i>	Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką	Socialinio darbo etika	Lee, 2014; Asquith, Clark ir Waterhouse (2015);
<i>Kokios vertybės, jūsų nuomone, yra svarbios socialiniame darbe?</i>	Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką	Vertybių reikšmė socialinio darbuotojo veikloje	Giurgiu, Marica, 2012; Oželis, 2018;
<i>Kaip manote, ar tarp vertybių ir etikos principų turi būti ryšys? Kaip jis pasireiškia?</i>	Aptarti socialinio darbo veiklos specifiką	Vertybių reikšmė socialinio darbuotojo veikloje	Giannou (2019); Mugumbate ir Maushe, 2014;
<i>Kokie teisės aktai, reglamentuojantys socialinį darbą turėtų būti svarbūs socialiniame darbe?</i>	Išanalizuoti socialinių darbuotojų santykių su klientais ypatumus	Socialinio darbuotojo veiklą reglamentuojantys teisės aktai	Socialinį darbą reglamentuojantys dokumentai

<i>Kokius profesinius vaidmenis matote socialinio darbuotojo veikloje?</i>	Išanalizuoti socialinių darbuotojų santykių su klientais ypatumus	Socialinio darbuotojo atliekami vaidmenys	Gudelytė, Ruškus, 2019; Malyea, 2020;
<i>Kas jūsų nuomone svarbiausia plėtojant santykius tarp socialinio darbuotojo ir asmens, kuriam teikiamos socialinės paslaugos?</i>	Atskleisti socialinių darbuotojų vertybių raišką santykiuose su klientais	Socialinio darbuotojo santykiai ir bendravimas su klientais	Marc, DimÉny ir Bacter, 2019; Bryan, Hingley-Jones ir Ruch, 2016;
<i>Kokiomis vertybėmis turėtų būti paremtas bendravimas tarp socialinio darbuotojo ir asmens, kuriam teikiamos socialinės paslaugos?</i>	Atskleisti socialinių darbuotojų vertybių raišką santykiuose su klientais	Socialinio darbuotojo santykiai ir bendravimas su klientais	Alfaro, 2020; Gerdes ir Segal, 2011;

### Tyrimo klausimynas šeimų atstovams

Esu Rasa Petkevičienė, Mykolo Romerio universiteto, Socialinio darbo studijų programos studentė. Atlieku magistrinio baigiamojo darbo tyrimą tema „Socialinių darbuotojų santykių su klientais vertybiniai aspektai“. Visa informacija gauta interviu metu bus konfidenciali, naudojami tik apibendrinti duomenys. Jums pageidaujant interviu, bet kuriuo metu gali būti sustabdomas ar nutraukiamas. Ar sutinkate, kad interviu būtų įrašomas?

#### KLAUSIMAI

1. Kaip jūs galite apibūdinti socialinį darbą?
2. Kaip galėtumėte apibūdinti socialinį darbuotoją?
3. Kas jums yra svarbiausia kuriant ryšį su socialiniu darbuotoju?
4. Kaip elgiasi socialinis darbuotojas bendraudamas, dirbdamas su jumis?
5. Iš ko suprantate, kad socialinis darbuotojas elgiasi, tinkamai? Arba netinkamai?
6. Ar jums yra padėjęs socialinis darbuotojas. Jei taip tai kaip?
7. Įsivaizduokit, prašau, ir papasakokit kaip įsivaizduojat tobulą socialinį darbuotoją?

QDA Miner Lite - QDAProj.wjx

Project Cases Variables Codes Document Retrieve Analyze Help

CASES: DOCUMENTS:

DOCUMENT: [Redacted]

VARIABLES: FILE: Interviu\_L... DOCUMENT: [DOCUMENT]

CODES: socialinio darbo suvokimas
 

- Socialine darbuotoja
  - Apsaugojimas nuo netini
  - Pagalba ,monems susidi
  - Pagalba ,eimai kai to reik
  - Visokiaropos pagalba
  - Pagalba ,monems netur
  - Socialinis darbas yra ,m
  - Profesional pagalba i ah
- Socialinio darbo poreikis
  - Nesugebant susitvarkyti
  - Inicijuoti pokycius asme
  - Kaip apsauga nuo bloug
  - Zmonems reikia pastpri
- Socialinio darbo esme ir pra
  - Nukreipti, kuomet reikia
  - Teikti pagalba sunkiau r
  - Socialinis darbas yra paa
  - Pasitikėjimas kliento gal
- Socialinio darbuotojo veikla
  - Teikti pagalba ,mogui
  - Atims vaikus
  - Kazkiek teikia pagalba
  - Tinkamai informuoti

CODE: [Redacted]

Kaip jūs galite apibūdinti socialinį darbą? Kas tai yra?

Aš įsivaizduoju, tai yra pagalba žmonės susidūriant su problemom. Tai gali būti ir neįgalieji, ir šeimos, ir priklausomybių turintys žmonės. Gali būti, net nežinau, galų gale ir kažkokiais kitais rūpinimais klausimais, tas darbas, toksai kuris žmogui padeda faktiškai. *Socialinis darbas nėra motyvuojamas pagalba žmonems susidūriant su problemomis, nes jis motyvuojamas sukurti tai savo problemoms.* Toks žmogus kuris ateis, padės, patars. Toks tarpininkas tarp visko ko reikia tam žmogui. Į mano gyvenimą socialinis darbas atėjo prieš 9 kažkur tai metus. *Kai šeimoje buvo smurtuojama, girtaujama, tai ašiu soc darbuotojas buvo paskirtas.* Tai tas soc darbuotojas padėjo man susitvarkyti gyvenimą tais patarimais, pamokymais tais pasakymais. Vertė susimastyti apie savo gyvenimą, koks mano tikslas yra gyvenimo. Ar būti duobėj ar kilti aukštyrui ir būt savimi ir stiprėti. Tai vat, aš pakilau tik socialinio darbuotojo dėka. *Nes kiekvienas darbuotojas man suteikdavo, kad tu gali, tu gali.* Jei nebūtų to ir sakytų, tu nevykėlė, tu lūžerė tai būčiau turbūt dugne kokiam. Dabar sėdėčiau prie kokio konteinerio. O darbuotojas man labai padėjo.

Kodėl jis yra reikalingas, socialinis darbas?

Man tai pavyzdžiui tai yra pagalba. Tai žmogus padeda tau, *jeigu tu nesugebi kažko padaryti*, tai tau tas darbuotojas, tas darbas socialinis tam ir skirtas, kad padėtų. *Suteikia pagalbą žmogui. Nes kartais pačiam sudėtinga rasti tą pagalbą. Sudėtinga ieškoti pradžiai pagalbos.* Kartais tas žmogus, kuris ateina tai net ir kartais motyvuoja pradėt kažką daryt, toliau daryt.

Kaip galėtumėte apibūdinti socialinį darbuotoją? Koks jis yra?

Socialinis darbuotojas svarbiausia turi būti žmogiškas. *Žmogiškas visom prasmėm.* Tai atsakingas, rūpestingas, supratingas, užjaučiantis, atjaučiantis, suprantantis ir padedantis. Nes jeigu ten bus koks, nežinau, neprijaucia ten kokias nors problemai, ar ten nežinau vengiantis, ar neatsakingai žiūrintis, automatiškai tu tuo žmogum nepasitikėsi ir visa kita. *O taip tai sakau, man pvz turi būt darbuotojas toks kuris man ateis, supras, padės, viską padarys. Nu kur man reikės pagalbos.* Jei turėsiu darbuotoją, kuris man nepadės, tai aš su tokiu žmogumi nekontaktuosiu niekad ir neprašysiu jokios pagalbos. Man svarbu supratingumas ir abipusis supratimas iš žmogaus

Kaip jūs suprantate, kokia yra socialinio darbuotojo darbo esmė ir prasmė?

Socialinis darbuotojas kuris žino savo specifiką darbo. Jisai žino ką jis gali duoti, o jei aš nežinau kažko, tai aš pas tą darbuotoją elementariausiai klausiu ar jūs galite man patarti. *Ar nukreipti tinkama linkme kur man kreiptis dėl pagalbos.* Nu informuoja jei aš kažko nežinau tai soc darbuotojas visą laiką turės atsakymus į man rūpinimą klausimą. Tai toks asmuo, kuris *visko daug žino ir gali atsakyti į daug rūpinimų klausimų.*

Papasakokit prašau, kas jums yra svarbiausia kuriant ryšį su socialiniu darbuotoju?

Tai vat, svarbiausia man yra abipusis supratimas. *Turi darbuotojas žinoti ko aš noriu ir kokios pagalbos man reikia. Mes turim tada susėt ir išsiaiškinti, kad va reikia ten ten man pagalbos ir tada kontaktuoti.* Kad aš galėčiau, bet kada paskambinti ar parašyti žinutę kad man reikia ten, reikia pagalbos. Ar gali

2/6 Per 0, Col 0

7°C Cloudy 22:05 2023-04-16

# AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

2023-05-01

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto studentė Rasa Petkevičienė, patvirtinu, kad šis rašto darbas magistro baigiamasis darbas „SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SANTYKIŲ SU KLIENTAIS VERTYBINIAI ASPEKTAI“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Žinau, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už šiurkštų akademinės etikos pažeidimą.

---

(parašas)

RASA PETKEVIČIENĖ

(vardas, pavardė)