

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

**GIEDRĖ KANAPIENĖ**

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**SOCIALINIO DARBUOTOJO IR ATVEJO VADYBININKO  
BENDRADARBIAVIMAS TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMAI IR VAIKUI**

Magistro baigiamas darbas

Darbo vadovė: prof. dr. Vida Gudžinskienė

Vilnius, 2023

## TURINYS

### ĮVADAS

1. SOCIALINIO DARBUOTOJO IR ATVEJO VADYBININKO BENDRADARBIAVIMO, TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMAI IR VAIKUI, TEORINIAI ASPEKTAI .....	8
1.1. Socialinių paslaugų samprata ir esmė .....	8
1.2. Socialinio darbuotojo veiklos teisinis reglamentavimas .....	12
1.3. Atvejo vadybininko veiklos teisinis reglamentavimas.....	16
1.4. Bendradarbiavimas – pagrindinė socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbo priemonė.....	20
1.5. Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui .....	25
1.6. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai...28	
1.7. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika .....	32
2. SOCIALINIO DARBUOTOJO IR ATVEJO VADYBININKO BENDRADARBIAVIMO GEROSIOS PATIRTYS IR IŠŠŪKIAI, TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMAI IR VAIKUI: EMPIRINIS TYRIMAS.....	38
2.1. Tyrimo metodologija.....	38
2.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė .....	44
2.2.1. Informacijos apie tyrimo dalyvius pateikimas, išskiriant jų atliekamas funkcijas .44	
2.2.2. Specialistų kompetencijų svarba teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams .....	46
2.2.3. Trikdžiai, su kuriais susiduria specialistai savo darbe .....	50
2.2.4. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo darbo tobulintinos sritys .....	53
2.2.5. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda teikiant pagalbą šeimai ir vaikui .....	57
2.2.6. Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų efektyviausios bendradarbiavimo formos .....	59
2.2.7. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimo nauda .....	61
2.2.8. Specialistų individualios savybės, kurios turi įtakos tarpusavio bendradarbiavimui .....	62
2.2.9. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai .....	64
2.2.10. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo tobulinimo galimybės .....	65
DISKUSIJA .....	67

IŠVADOS .....	69
SANTRAUKA .....	77
SUMMARY .....	79
1 PRIEDAS. INTERVIU KLAUSIMAI SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS .....	81
2 PRIEDAS. INTERVIU KLAUSIMAI ATVEJO VADYBININKAMS .....	82
3 PRIEDAS. AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA .....	83

## IVADAS

**Darbo aktualumas.** Socialinio darbo veiklos teisinis reglamentavimas tiesiogiai siejamas su socialinio darbo koncepcija ir esme, didžiausią dėmesį sutelkiant į tai, kaip socialinis darbas gali prisidėti prie bendrosios socialinės sistemos funkcionavimo. Tai reiškia, kad tokiu būdu užtikrinamas maksimaliai tvarus ir sėkmingas socialinio darbo veiklos modelis, atitinkantis nustatyto reguliavimo elementus (Jokubauskaitė, Lazauskaitė-Zabielskė, 2015; Lynch, Newlands, Forrester, 2019).

Vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos yra tiesiogiai susijusios su poreikiu tinkamai užtikrinti kiekvieno konkretaus atvejo vadybą tiek trumpalaikėje, tiek ilgalaikėje perspektyvoje. Šiuo atveju turi būti atsižvelgiama į tai, kad vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos turi būti derinamos su visomis organizacinėmis bei vadybinėmis ir kitokio pobūdžio priemonėmis (Fraser, 2017).

Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas yra vienas iš svarbiausių ir didelę reikšmę turinčių socialinės politikos elementų. Būtent nuo to, koks yra socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas didele dalimi priklauso ir atitinkamų socialinių problemų sprendimo rezultatas, ir socialinės politikos formavimas (Miginis, Ulozas, 2010; Cesta, 2011).

Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui yra vienas iš esminių ir svarbiausių socialinės politikos tikslų. Būtent nuo bendradarbiavimo svarbos tinkamo suvokimo ir praktinio bendradarbiavimo pritaikymo didele dalimi priklauso tai, ar (ir kaip) socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas gebės užtikrinti tinkamą socialinių tikslų įgyvendinimą (Motiečienė, 2012; Simpson, Lord, 2015).

Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai yra tiesiogiai susiję su tuo, kaip socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas yra pasiryžę imtis konkrečių priemonių ir instrumentų, kuriais būtų galima realiai prisidėti prie to, jog ne tik būtų galima užtikrinti tinkamą specialistų bendradarbiavimą, bet kartu pagerinti ir paslaugų kokybę (Kovaitė, 2016).

Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas didele dalimi priklauso nuo minėtų specialistų kompetencijos ir nuo to, ar (ir kaip) šie specialistai turi galimybę identifikuoti tam tikrus kompetencijos elementus ir jų poveikį bendradarbiavimui, taip pat ir emocinio pobūdžio kriterijus. Būtent jie didžiąja dalimi yra susiję su bendradarbiavimo iššūkiais bei tuo, kaip tokius iššūkius galima įveikti (Jokubauskaitė, Lazauskaitė-Zabielskė, 2015).

**Temos iširtumas.** Lietuvoje socialinis darbas kaip profesija jau nebėra naujovė. „Norint atskleisti socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis ypatumus, pirmiausiai reikėtų apžvelgti socialinio darbuotojo kaip pagalbos teikėjo sampratą, analizuoti socialinio darbuotojo veiklos prielaidas ir kompetencijos sritis, nes vienas pagrindinių socialiniam darbuotojui keliamų reikalavimų yra plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius ir remtis socialinio darbo vertybėmis“ (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017, p. 31). Apie socialinius darbuotojus jų darbą bei pagalbą analizuoja Cabré Olivé ir kt., (2017); Wang (2022) teigia, kad socialinių darbuotojų yra visose bendruomenės gyvenimo srityse, įskaitant mokyklas, ligonines, psichikos sveikatos klinikas, ir daugybe viešųjų bei privačių įstaigų. Kai kurie socialiniai darbuotojai padeda klientams, kurie susiduria su negalia ar gyvybei pavojinga liga ar socialine problema, pavyzdžiui, netinkamu būstu, nedarbu ar piktnaudžiavimu narkotinėmis medžiagomis. Socialiniai darbuotojai taip pat padeda šeimoms, kuriose kyla rimtų buitinių konfliktų, kartais susijusių su prievarta prieš vaikus ar sutuoktinius. Socialinis darbas – tai socialinio mokslo samprata, kaip gerai daryti vienas kitam asmeniškai ir kolektyviai (Paddison, Crellin, 2022). J.R. Šinkūnienė (2010) teigia, kad socialinis darbas yra profesinė veikla, kurios paskirtis skatinti visuomenės socialinius pokyčius ir užtikrinti valstybės gerovę. Socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje dažniausiai nagrinėja ryšius tarp asmeninių žmogaus sunkumų ir jo socialinės aplinkos. Socialinio darbo procesą sudaro trys tarpusavyje sąveikaujantys komponentai: klientas, aplinkybės ir socialinis darbuotojas. Apie teisini reglamentavimą kalbą Moriarty, Baginsky, Manthorpe, (2015), kad gali nubrėžti pagrindines socialinio darbuotojo veiklos gaires ir sudaryti prielaidas tam, jog socialinio darbuotojo veikla iš tiesų būtų efektyvi. Apie socialinio darbuotojo bendradarbiavimą kalba Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017), jog „Norint atskleisti socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis ypatumus, pirmiausiai reikėtų apžvelgti socialinio darbuotojo kaip pagalbos teikėjo sampratą, analizuoti socialinio darbuotojo veiklos prielaidas ir kompetencijos sritis, nes vienas pagrindinių socialiniam darbuotojui keliamų reikalavimų yra plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius ir remtis socialinio darbo vertybėmis“. Rimkus, Žemgulienė, (2013), pastebi, jog „atvejo vadybininko veiklą nustatantis teisinis reglamentavimas turi būti nukreiptas į siekį, kad atvejo vadybininko veikla iš tiesų būtų rezultatyvi ir efektyvi. Tai reiškia, kad tiek proceso, tiek ir savo rezultato atžvilgiu atvejo vadybininkas turėtų galimybių imtis priemonių tam, jog užtikrintų maksimaliai gerą savo veiklą“. Atvejo vadybininko veikla nukreipta į siekį padėti konkrečiam asmeniui arba asmenims, kurie yra patekę į tam tikrą negatyvaus pobūdžio situaciją socialiniame kontekste (Harkey, 2017). Atvejo vadybininko veikla turi būti nukreipta į siekį maksimaliai užtikrinti konkrečių asmenų poreikius ir interesus. (Steurer, 2010; Lynch ir kt., 2019). Chapter, (2017), Short ir kt., (2019)., kalba apie atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo poveikį, kuris turi būti vertinamas ne tik

trumpalaikėje, bet ir ilgalaikėje perspektyvoje. Augutavičius, Butvilas, (2018), Naidaitė, Stasiūnaitė, (2022)., nagrinėja atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos kurios daro reikšmingą poveikį ne tik kasdienei atvejo vadybininko veiklai, tačiau taip pat ir ilgalaikės strategijos tikslams. Apie Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo tarpusavio veiklos aspektas, kaip šie asmenys savo veikloje bendradarbiauja ir kokiomis priemonėmis gali taikyti esminius bendradarbiavimo principus, tokiu būdu užtikrinant maksimalų ir visais atvejais tinkamą rezultatą kalba Rimkus, Kreiviniene, (2017), Kovaitė, (2016), Trowler, Goodman, (2012).

**Problema** formuluojama klausimu - *kokia yra socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, bei kokie galimi iššūkiai ir kaip tobulinti jų bendradarbiavimą?*

**Tikslas** – atskleisti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo teorinius ir praktinius aspektus teikiant pagalbą šeimai ir vaikui.

#### **Uždaviniai:**

1. Apibrėžti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, teorinius aspektus.
2. Atskleisti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo naudą, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui.
3. Atskleisti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo gerąsias patirtis bei iššūkius, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, remiantis socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų patirtimis.

#### **Tyrimo metodai:**

1. Mokslinės literatūros analizė atlikta siekiant atskleisti socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimo sampratą bei bendradarbiavimo specifiką, ir naudą dirbant su šeimomis ir vaikais socialinių paslaugų centre;
2. Kokybinis tyrimas (socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų pusiau struktūruoti interviu). Tyrimo metu apklausti socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai dirbantys su šeimomis ir vaikais socialinių paslaugų centre. Respondentų darbo stažas – ne mažesnis nei 1 metai. Pasirinktas vienas socialinių paslaugų centras ir jame dirbantys socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai siekiant atskleisti socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimo patirtis dirbant komandoje bei teikiant paslaugas šeimai ir vaikams.

3. Kokybinių duomenų turinio analizė atlikta siekiant plačiau, išsamiau pažinti ką tyrimo dalyviai patiria ir su kuo susiduria savo profesinėje aplinkoje. Sužinoti jų požiūrį, elgiasi, patirtis, išanalizuoti patiriamus sunkumus, ir su kokiais iššūkiais susiduria teikiant pagalbą šeimai ir vaikui.

# **1. SOCIALINIO DARBUOTOJO IR ATVEJO VADYBININKO BENDRADARBIAVIMO, TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMAI IR VAIKUI, TEORINIAI ASPEKTAI**

Pirmame šio darbo skyriuje apžvelgiama socialinių paslaugų samprata ir esmė, socialinio darbuotojo veiklos teisinis reglamentavimas, atvejo vadybininko veiklos teisinis reglamentavimas. Aprašomas bendradarbiavimas, kaip pagrindinė socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbo priemonė, analizuojama bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. Taip pat aprašomi socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai bei socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų veikla.

## **1.1. Socialinių paslaugų samprata ir esmė**

Žmogus gyvena visuomenėje. Tai yra asmenų, kuriuos vienija tam tikri santykiai ar elgesio būdas, išskiriantis juos iš kitų, kurie į šiuos santykius neįtraukia arba kurių elgesys skiriasi. Tai taip pat sudėtingas socialinių santykių tinklas (Anderson, 2022). Šis santykis yra socialinių žmonių sąveikos rezultatas, nulemiantis socialinių paslaugų koncepciją.

Visuomenė yra permaininga. Kai socialiniai žmonės negali tinkamai žengti koją kojon su socialiniais pokyčiais, jie, ypač pramoninėje visuomenėje, susiduria su įvairiomis problemomis, kurioms reikia profesionalaus, žiniomis pagrįsto ir tvaraus sprendimo. Siekiant veiksmingai spręsti šias problemas, atsirado socialinis darbas (Paddison, Crellin, 2022).

Socialinės paslaugos, tokios kaip pagyvenusių žmonių priežiūra, vaikų priežiūra ar pagalba ieškant darbo, padeda žmonėms pasinaudoti savo socialinėmis teisėmis. Jų vaidmuo yra esminis skatinant socialinę sanglaudą (Rocks ir kt., 2021). Paprastai yra trys socialinio darbo praktikos lygiai: mikro, vidutinis ir makro socialinis darbas. Kiekviename lygyje socialinio darbo specialistai tikslinėms grupėms teikia šiek tiek skirtingas socialines paslaugas.

Galima išskirti tokius pagrindinius socialinių paslaugų ir socialinio darbo tipus: a) mikrosocialinis darbas (Cabré Olivé ir kt., 2017): Mikro lygiu socialiniai darbuotojai teikia individualias, šeimos ir mažų grupių paslaugas asmenims, sprendžiantiems įvairias socialines problemas. Tai gali būti būsto parama, konsultacijos ir psichinės sveikatos terapija; b) vidurinis socialinis darbas: socialiniai darbuotojai, dirbantys viduriniajame lygmenyje, dirba su žmonių



grupėmis, pavyzdžiui, mokykloje, kalėjime, ligoninėje ar kaimynystėje; c) makro socialinis darbas: makrolygio socialinis darbas apima politikos formavimą, tyrimus ir bendruomenės iniciatyvas (Paddison, Crellin, 2022). Šio lygio socialiniai darbuotojai labiau linkę sutelkti dėmesį į didesnes visuomenės problemas, tokias kaip benamystė, piktnaudžiavimas narkotinėmis medžiagomis, būstas ir kt.

Socialiniai darbuotojai, kaip savo srities profesionalai, privalo gebėti vertinti individualius paslaugų gavėjų poreikius bei kiekvieno asmens situaciją, bendrauti tiek su paslaugų gavėju, tiek su jo aplinkos asmenimis (artimaisiais, bendruomene ir kt.) bei optimizuotai ir efektyviai organizuoti socialinių paslaugų teikimą. Vyšniauskytė – Rimkienė ir Liobikienė (2012) nurodo, kad socialiniai darbuotojai savo darbe turi vadovautis tokiomis vertybėmis:

1. Pagarba ir tolerancija asmeniui, užtikrinant jo teisių ir laisvių įgyvendinimą.

2. Socialinio teisingumo puoselėjimu.

3. Asmens pasirinkimo laisvės plėtojimu (Vyšniauskytė – Rimkienė, Liobikienė, 2012).

Socialiniai darbuotojai turi būti atsakingi bei empatiški. Socialiniai darbuotojai turėtų, pirmiausiai, pažinti save, suprasti savo galimybes, silpnąsias bei stipriąsias vietas, kad galėtų suteikti reikiamą ir efektyvią pagalbą (paslaugą) paslaugų gavėjui. Turimų įgūdžių ugdymas turėtų tapti profesionalaus darbuotojo kasdienybe.

Socialinių paslaugų sistemos atskirose valstybėse nėra vienodai išvystytos, tačiau visa tai su panašiais iššūkiais (Solantaus, Toikka, 2006; Cabré Olivé ir kt., 2017). Galutinis tikslas – užtikrinti, kad aukštos kokybės, visapusiškos socialinės paslaugos būtų prieinamos visiems valstybėse narėse. Pastaraisiais metais vienas iš pagrindinių socialinių paslaugų teikimo pokyčių buvo labiau orientuoti jas į klientą.

Socialinės rūpybos paslaugos turi būti pritaikytos jų individualiems poreikiams. Vienas iš efektyviausių būdų pagerinti paslaugų kokybę – įtraukti vartotojus į jų projektavimą, valdymą, įgyvendinimą ir vertinimą. Vartotojų dalyvavimas taip pat padidina jų savarankiškumą ir padidina jų dalyvavimą visose visuomenės gyvenime (Rocks ir kt., 2021).

Charenkova (2018) nurodo, kad socialinių paslaugų teikimo procesas turi būti nuolat tobulėjantis ir atliepantis klientų poreikius. Minėta autorė išskiria, kad klientų skaičius vis didėja, todėl teikiamų paslaugų turi būti vis daugiau, tačiau privalu nepamiršti, kad paslaugų teikimas gali būti vykdomas tik tuomet, kai yra aiškiai išskirti paslaugų gavėjų poreikiai. Tik tokiu būdu galima nesukelti neigiamų pasekmių klientui ir taip užtikrinti efektyvų ir naudingą paslaugų suteikimą klientui.

Socialinių paslaugų tikslas – padėti asmeniui (šeimai) ir (ar) bendruomenei išvengti socialinių problemų ir (ar) socialinės rizikos atsiradimo, sudaryti sąlygas asmeniui (šeimai) ugdyti ir (ar) stiprinti gebėjimus savarankiškai spręsti socialines problemas, palaikyti socialinius

ryšius su visuomene, taip pat padėti didinti socialinę įtraukti. Yra išskiriamos šios socialinių paslaugų rūšys:

*prevencinės* - teikiamos visiems asmenims (visoms šeimoms) ir (ar) bendruomenėms, siekiantiems (siekiančioms) stiprinti asmens (šeimoms) gebėjimą savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir asmens (šeimoms) dalyvavimą visuomenės gyvenime, stiprinti bendruomenės socialinį aktyvumą ir skatinti bendruomenės socialinę įtraukti, taip pat stiprinti asmens (šeimoms) žinias ir ugdyti jo (jos) įgūdžius, kad ateityje būtų išvengta galimų socialinių problemų ir socialinės rizikos atsiradimo;

*bendrosios* - teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimai savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime gali būti ugdomi ar kompensuojami atskiromis, be nuolatinės specialistų pagalbos teikiamomis paslaugomis;

*specialiosios* - teikiamos asmeniui (šeimai), kurio (kurios) gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar jiems kompensuoti prevencinių ir (ar) bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka. (SOCMIN.LRV, <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialines-paslaugos?lang=lt>).

Socialinių darbuotojų yra visose bendruomenės gyvenimo srityse, įskaitant mokyklas, ligonines, psichikos sveikatos klinikas, senjorų centrus, renkamus biurus, privačias praktikas, kalėjimus, kariuomenę, korporacijas ir daugybę viešųjų bei privačių įstaigų. Kai kurie socialiniai darbuotojai padeda klientams, kurie susiduria su negalia ar gyvybei pavojinga liga ar socialine problema, pavyzdžiui, netinkamu būstu, nedarbu ar piktnaudžiavimu narkotinėmis medžiagomis. Socialiniai darbuotojai taip pat padeda šeimoms, kuriose kyla rimtų buitinių konfliktų, kartais susijusių su prievarta prieš vaikus ar sutuoktinius. Kai kurie socialiniai darbuotojai atlieka tyrimus, pasisako už geresnes paslaugas, užsiima sistemų kūrimu arba dalyvauja planuojant ar kuriant politiką. Daugelis socialinių darbuotojų specializuojasi aptarnaujant tam tikrus gyventojus arba dirbant tam tikroje aplinkoje (Cabré Olivé ir kt., 2017; Wang, 2022).

Socialinis darbas yra pagalbinė profesija, kurios iš esmės ir radikaliai siekiama padėti asmenims, grupėms ir bendruomenėms susidoroti su sudėtingomis socialinėmis ir ekonominėmis psichologinėmis problemomis, suteikiant jiems galimybę jiems padėti išspręsti savo problemą. Akcentuotina, kad socialinio darbo metodai skirstomi į dvi dalis (Rocks ir kt., 2021).

Socialinis darbas – tai socialinio mokslo samprata, kaip gerai daryti vienas kitam asmeniškai ir kolektyviai (Paddison, Crellin, 2022). Tai reiškia kolektyvinį požiūrį į bendruomenės narių kančių ir nepatogumų mažinimą bei vis didesnę laimę ir privalumus, aktyviai dalyvaujant asmenims, vyriausybei ir nevyriausybiniams organizacijoms.

Socialinis darbas yra profesionali paslauga, pagrįsta mokslinėmis žiniomis ir žmogiškųjų santykių įgūdžiais, padedanti asmeniui vienam ar grupėms įgyti socialinį ir asmeninį pasitenkinimą ir nepriklausomybę ir kitus reikšmingus aspektus. Pagrindiniai socialinių paslaugų srityje taikomi metodai: (1) socialinis atvejo darbas (2) darbas socialinėje grupėje (3) bendruomeninis socialinis darbas. Pagalbiniai metodai: (1) socialinis veiksmas (2) socialinis administravimas (3) socialiniai tyrimai (Rocks ir kt., 2021).

Kiekviena profesija turi savo žinias ir praktiką, kuria remdamiesi tos profesijos specialistai įtraukia juos į žmonių tarnybą, savo žiniomis ir švietėjiška veikla. Lygiai taip pat socialiniai darbuotojai turi praktikuoti socialinį darbą socialinio darbo edukacinės veiklos pagrindu (Rocks ir kt., 2021). Socialinių paslaugų integravimo pastangos koordinuoja prieigą prie paslaugų įvairiose tiekimo sistemose ir disciplinų ribose, pavyzdžiui, būsto, mitybos, negalios, fizinės sveikatos, psichinės sveikatos, vaikų gerovės, transporto ir darbo jėgos paslaugų socialinėje srityje (Wang, Brown, 2014; Adam ir kt., 2018).

J. R. Šinkūnienė (2010) taip pat nurodo, kad socialinis darbas yra profesinė veikla, kurios paskirtis skatinti visuomenės socialinius pokyčius ir užtikrinti valstybės gerovę. Socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje dažniausiai nagrinėja ryšius tarp asmeninių žmogaus sunkumų ir jo socialinės aplinkos. Socialinio darbo procesą sudaro trys tarpusavyje sąveikaujantys komponentai: klientas, aplinkybės ir socialinis darbuotojas. Žinodamas, kokios yra visuomenės normos ir joje veikiančio asmens taisyklės, socialinis darbuotojas turėtų visapusiškai pažinti asmenis, jų artimą aplinką ir veiksnius, kurie veikia jų tarpusavio santykius. Socialinio darbuotojo klientu gali būti asmuo, žmonių grupė, bendruomenė ar visuomenė.

Požiūriai į socialinių paslaugų integravimą ir koordinavimą skiriasi priklausomai nuo bendruomenės poreikių ir paslaugų prieinamumo ir gali būti pagrįsti sistema arba sektoriumi, klientais ar šeima. Kelių sektorių integraciją galima apibrėžti ištiesai – nuo mažesnio masto paslaugų koordinavimo iki visiško kelių organizacijų ir tiekimo sistemų integravimo (Rocks ir kt., 2021).

Pastangos gali būti sutelktos į bendradarbiavimą tarp sektorių, klientų kelius į paslaugas arba koordinavimą ir dalijimąsi ištekliais įvairiuose valdžios lygmenyse. Dažni bendradarbiavimo socialinių paslaugų integravimo bruožai apima bendrų tikslų turėjimą ir bendrą organizacijos partnerių vaidmenų ir pareigų supratimą; dalijimasis informacija apie klientus, priežiūrą ir administravimą; ir personalo bei profesinės sąveikos visuose organizacijų lygiuose (Rocks ir kt., 2021).

Turimi įrodymai rodo, kad socialinių paslaugų sistemų integravimas gali sumažinti sveikatos priežiūros išlaidas ir sveikatos skirtumus, taip pat padidinti bendruomenės pajėgumus teikti vietoje programas ir paslaugas, paslaugų poreikių patikrą ir nuorodas į bendruomenės

išteklius. Integruotos programos gali pagerinti su socialine apsauga susijusius rezultatus, padidinti prieigą prie socialinių paslaugų ir sumažinti sveikatos priežiūros paslaugų naudojimą tarp didelės rizikos veteranų, patiriančių benamystę arba kitus panašaus pobūdžio neigiamus faktorius (Chagnon ir kt., 2010).

Pabrėžtina, jog sėkmingos pastangos integruoti socialines ir sveikatos paslaugas apima koordinavimo mechanizmą, skirtą valdyti bendradarbiavimą ir paslaugų teikimo planavimą, kokybės matavimo ir dalijimosi duomenimis priemonės, skirtas rezultatams sekti ir dalytis informacija, finansavimo ir mokėjimo metodais, kurie palaiko ir apdovanoja koordinavimą, darbuotojų kultūrinį sąmoningumą ir reagavimą (Paddison, Crellin, 2022).

Ne mažiau svarbu ir tai, jog suinteresuotųjų šalių dalyvavimas, aktyvi paslaugų vartotojų, praktikų ir politikos formuotojų sąveika, tvirtas vykdomosios komandos įsipareigojimas ir agresyvi bendrų tikslų rinkodara įstaigose ir skyriuose taip pat gali pagerinti paslaugų integravimo pastangas, o atskiras biudžeto sudarymas pagal skyrius trukdo tarpžinybinėms įstaigoms. Paslaugų integravimas ir visų šių elementų sujungimas svarbus socialinių paslaugų srityje.

Norint įdarbinti ir išlaikyti aukštos kokybės komandos narius, rekomenduojamos paskatos už komandinę priežiūrą visame paslaugų tęstinumui, tinkami atlyginimai ir akademiniai paskolų atleidimas (Rocks ir kt., 2021). Būtent tai užtikrina, kad kiekvienu konkrečiu atveju būtų galimybė pritaikyti inovatyviausius ir svarbiausius socialinių paslaugų metodus.

Apibendrinant matyti, kad socialinių paslaugų samprata grindžiama siekiu ne tik užtikrinti objektyvų ir tvarų socialinių paslaugų teikimą, bet kartu realiai prisidėti ir prie galimybės pagerinti socialinių paslaugų sistemos funkcionavimą.

## **1.2. Socialinio darbuotojo veiklos teisinis reglamentavimas**

Tam, jog būtų galima tinkamai išanalizuoti visus socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, teorinius aspektus, yra būtina kiek įmanoma išsamiau įvertinti visus su socialinio darbuotojo veikla susijusius aspektus, visapusiškai išnagrinėti šios veiklos specifiką ir pagrindinius elementus. Dėl šios priežasties tikslinga analizę pradėti nuo socialinio darbuotojo veiklos teisinio reglamentavimo, kadangi būtent pagal nustatytą reglamentavimą galima identifikuoti pačius svarbiausius socialinio darbuotojo veiklos elementus bei įvertinti, kaip atitinkamos reglamentavime įtvirtintos taisyklės formuoja socialinio darbuotojo veiklą.

Pabrėžtina, jog būtent nuo nustatyto reglamentavimo didžiąja dalimi ir priklauso tai, kokiais pagrindiniais elementais pasižymės socialinio darbuotojo veikla. Tai reiškia, kad būtent **teisinis**

**reglamentavimas gali nubrėžti pagrindines socialinio darbuotojo veiklos gaires** ir sudaryti prielaidas tam, jog socialinio darbuotojo veikla iš tiesų būtų efektyvi (Moriarty, Baginsky, Manthorpe, 2015).

Socialinio darbo veiklos teisinio reglamentavimo elementų analizė reikšminga ir tuo aspektu, jog toks reguliavimas atskleidžia, kokios yra **pagrindinės socialinio darbo tendencijos, kaip jos koreliuoja su tam tikrais socialinio pobūdžio elementais, kurie daro reikšmingą įtaką tiek socialinio darbo formavimuisi, tiek ir kitiems elementams**. Vadinasi, būtent nuo socialinio darbo teisinio reglamentavimo didele dalimi ir gali priklausyti tai, kokias konkrečias funkcijas turės atlikti socialinis darbuotojas, kaip tokios funkcijos turėtų būti įgyvendinamos ilgalaikėje perspektyvoje, o taip pat ir tai, kaip teisinis reglamentavimas gali apibrėžti pagrindinius su konkrečiu socialiniu darbuotoju susijusius veiklos elementus (Moriarty ir kt., 2015).

Socialinio darbo veiklos teisinis reglamentavimas yra reikšmingas ir tuo aspektu, jog **„sudaro prielaidas pačiam socialiniam darbuotojui nustatyti tam tikrus bendruosius savo veiklos standartus“** (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017, p. 15). Tai reiškia, kad būtent pagal teisinį reglamentavimą ir gali būti identifikuojami konkretūs socialinio darbuotojo veiklos modeliai ir tokių modelių įgyvendinimo būdai. Pažymėtina, kad tam, jog „būtų galima tinkamai identifikuoti socialinio darbo veiklos teisinio reglamentavimo elementus, būtina įvertinti ir tai, kaip istoriniu, sociologiniu ir kultūriniu atžvilgiais susiformavo socialinio darbo veiklos modelis, kokie buvo esminiai socialinio darbo koncepcijos elementai ir kaip jie koreliavo su esminiais reglamentavimo elementais“ (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017, p. 16).

Lietuvoje socialinis darbas kaip profesija jau nebėra visiška naujovė, tačiau ši profesija yra nuolat kintanti, nes priklauso nuo to, kaip keičiasi visuomenės problemos, kurias įtakoja socialinė, ekonominė, politinė situacija. Nors per du dešimtmečius ir turime sukaupę nemažai žinių ir praktikos šioje srityje, tačiau palyginti su kitomis Europos Sąjungos valstybėmis, praktinė socialinio darbuotojo veikla Lietuvoje nepakankamai vertinama. Socialinis darbas yra daugialypė profesija, reikalaujanti nuolatinio socialinių darbuotojų tobulėjimo. Tai skatina ne tik kintanti visuomenė, bet ir Lietuvos politinis ir ekonominis kontekstas, kuriame socialiniams darbuotojams būtina dirbti su skirtingų rasių, tautybės, amžiaus, lyties, orientacijos, išsilavinimo bei socialinės padėties žmonėmis (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017, p. 17).

„Norint atskleisti socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis ypatumus, pirmiausiai reikėtų apžvelgti socialinio darbuotojo kaip pagalbos teikėjo sampratą, analizuoti socialinio darbuotojo veiklos prielaidas ir kompetencijos sritis, nes vienas pagrindinių socialiniam darbuotojui keliamų reikalavimų yra plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius ir remtis socialinio darbo vertybėmis“ (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017, p. 31).

Nuo socialinio darbo žinių kokybiškumo bei jų tinkamo įsisavinimo, įgūdžių, vertybių ir nuostatų visumos priklauso ir tai, ar socialinis darbuotojas konkrečioje situacijoje sugebės suburti tinkamą komandą ir, ar jis bus pasirengęs bendradarbiauti su įvairių sričių specialistais. Globaliai **socialinio darbuotojo veiklą galima apibūdinti kaip pasišventimą tarnauti žmonėms, stengiantis ugdyti jų saviraišką, savo veikla siekiantį intensyvinti visuomenės raidą** (Cromarty, 2018).

Sistemiškai gilinantį į socialinio darbuotojo kaip pagalbos teikėjo profesiją, tikslinga aptarti socialinio darbo raidos etapus. Pagalbos vienas kitam poreikis gyvavo visais laikais. Įvairiose religijose į pirmą vietą iškeliamą pagalbos vargšams ir kenčiantiems idėja. Visais istoriniais laikotarpiais visose pasaulio valstybėse gyvavo keletas socialinių visuomenės sluoksnių, kurių žemiausioji grandis – vargšai buvo įvairiai šelpiami: maistu, vienkartinėmis nakvyne, pinigais (Healy, 2022).

„Nurodoma, jog JAV socialinis darbas kaip profesija atsirado XIX amžiaus pabaigoje. Jis teigia, kad dar amžiaus pradžioje amerikiečiai turėjo filantropinį požiūrį į pasaulį, ir pagalbą artimam siejo su religija ir dievu. Pagalbą teikė misionieriai ir savanoriai, dažnai ta pagalba apsiribodavo maldomis. Pamažu filantropinį suvokimą keitė pasaulietinis ir humanistinis požiūris“ (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017, p. 35).

Nors religija buvo vis dar svarbi, bet imta suvokti, jog taikant naujus mokslo ir technologijų atradimus, galima pagerinti žmogaus ir visuomenės gyvenimą. 1860 metai laikomi ankstyvojo socialinio darbo JAV pradžia, kai ėmė kurtis įvairios valstybinės labdaros organizacijos. Ši socialinė reforma siejama su Dorthea Dix, kuri vadovavo šiai socialinės reformos kampanijai (Cromarty, 2018).

Teigiama, kad **socialinis darbas yra kintanti profesija, nes priklauso nuo laikmečio problemų**. Nors socialinio darbo ištakos yra XIX amžiaus pabaiga ir XX amžiaus pradžia, tačiau šios profesijos šaknų randama judaizme ir krikščionybėje. Socialinis darbas, kaip jauna profesija, plėtojosi ir kito kartu besivystant žinioms, vertybėms ir įgūdžiams“. Kaip teigiama „Socialinio darbo enciklopedijoje, socialinio darbo kaita priklausė nuo to, jog imta orientuotis į sociologiją, socialinę psichologiją bei antropologiją; pasigirdo psichoanalitinio konceptualinio modelio, kuris neatitiko realios socialinių darbuotojų veiklos bei neapėmė šiuolaikinių psichosocialinių orientacijų, kritika; psichoanalitine kryptimi atlikti tyrimai, neužtikrino socialinio darbo efektyvumo, nes buvo atlikti medicinos, o ne socialinio darbo tikslams patvirtinti; sparčiai plintantis profesionalus socialinio darbo mokymas sudarė sąlygas atsirasti naujiems socialinio darbo modeliams, paremiams praktika. XIX a. pabaigoje Vakarų Europoje atsirado trys judėjimai (labdaringos organizacijos, bendruomenės namų centrai ir vaiko gerovės judėjimas), kurie ir sukūrė socialinio darbo profesijos pagrindą (Lisauskienė, 2016).

1890 m. atsirado pirmieji profesionalūs socialiniai darbuotojai, kurie mokėsi, lavino įgūdžius ir į pagalbą gavėją pradėjo žiūrėti ne kaip į stokojantį moralės, bet objektyviau, moksliskiau, ėmė remtis socialinio teisingumo principais, užmezgė su klientu profesionalius ryšius. Nurodoma, jog socialinės globos pradžią Lietuvoje galima laikyti XVI amžių, kai patyrusiems nelaimės žmonėms buvo teikiama daugiausiai materialinė parama kaip labdara. Pirmoji labdaringos veiklos steigėja buvo Bažnyčia, kuri užsiėmė tam tikra karitatyvine veikla (Man, 2009).

Tačiau pastebima, kad tai nebuvo profesionalus socialinis darbas. Tai reiškia, kad socialinio darbo ištakos šiuo konkrečiu atveju yra grindžiamos ne tik socialinio pobūdžio elementais, tačiau taip pat ir tuo, jog socialinis darbas gali būti laikomas ir kaip tam tikrų religinio pobūdžio elementų įgyvendinimas. Vadinas, ir atitinkamas teisinis reglamentavimas galėjo būti siejamas būtent su tuo. Socialinių problemų (nedarbo, skurdo, nusikalstamumo ir t.t.) kontekste, socialinio darbo poreikis buvo didelis, tačiau žmonės tradiciškai orientavosi į neformalią pagalbą iš giminių ir kaimynų bei į valstybės materialinę paramą (Moriarty ir kt., 2015). Tuo metu socialinį darbą dirbo praktikai, neturintys specialaus profesinio pasirengimo, o ir kokybiškai atlikti darbą kliudė klientų orientacija į materialinę pagalbą, pačių socialinių darbuotojų didelis darbo krūvis bei išteklių stoka (Zastrow, Hessenauer, 2022).

**Teisiniu požiūriu, socialinio darbo pagrindas yra žmogaus teisių ir socialinio teisingumo principai.** Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija apibrėžia pagrindines žmogaus teises, tarp kurių įtvirtinama teisė į laisvę ir saugumą, minties, sąžinės ir religijos ir saviraiškos laisvė. Remiantis šiais principais, kuriami socialinio darbo ir socialinio darbuotojo sampratą apibrėžiantys ir veiklą reglamentuojantys įstatymai (Natland, 2015).

Lietuvos Socialinių darbuotojų etikos kodekse pateikiama kompleksinė socialinio darbuotojo samprata: keliami etiniai – **moraliniai reikalavimai** (susiję su vertybėmis ir tam tikrais principais, reikalaujančiais iš socialinio darbuotojo tam tikro požiūrio į klientą: empatijos, tolerancijos ir humaniškumo, atsakomybės), taip pat kvalifikaciniai – profesionalūs (reikalaujantys tam tikros kvalifikacijos, įvairių žinių, mokėjimų ir įgūdžių) (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017).

Pabrėžtina, jog kiekvienas **socialinis darbuotojas privalo ne tik tinkamai išanalizuoti visus esminius socialinio darbo veiklą reglamentuojančius teisinius aspektus, tačiau taip pat ir tai, kaip toks socialinio darbo veiklos teisinis reglamentavimas daro įtaką konkrečiai konkretaus socialinio darbuotojo kasdinei veiklai**, t. y. kokiomis konkrečiomis formomis toks teisinis reglamentavimas tampa priemone įgyvendinti socialinio darbuotojo veiklos tikslus. Svarbu tai, jog būtent socialinio darbo veiklos tikslas yra tas esminis elementas, į kurį turi būti

maksimaliai nukreipta visa socialinio darbuotojo veikla. Tai reiškia, kad tam, jog socialinis darbas iš tiesų būtų sėkmingas ir tvarus, yra labai svarbu imtis priemonių, kuriomis būtų galima užtikrinti realų ir efektyvų socialinio darbo modelio įgyvendinimą (Lynch ir kt., 2019).

Kiekvieno socialinio darbuotojo veiklos atžvilgiu galima identifikuoti tam tikrus individualiuosius ir vien tik jam būdingus socialinio darbo veiklos elementus. Tai reiškia, kad tokiu būdu kiekvienas socialinis darbuotojas galiojantį teisinį socialinio darbo veiklos reglamentavimą privalo integruoti į to konkretaus darbuotojo veiklos specifiką (Jokubauskaitė, Lazauskaitė-Zabielskė, 2015).

Ne mažiau svarbu ir tai, kad tam, jog būtų galima užtikrinti maksimalią socialinio darbuotojo veiklos atitiktį socialinio darbo teisiniam reglamentavimui, yra būtina, jog **kiekvienas socialinis darbuotojas nuolat domėtusi esminiais socialinio darbo teisinio reglamentavimo elementais, būtų susipažinęs su tokio reglamentavimo specifika** (Socialinis darbas: patirtis ir metodai, 2016).

Tik tuo atveju, kai sudaromos galimybės kiek įmanoma išsamiau ir objektyviau įvertinti visus su socialinio darbo teisiniu reglamentavimu susijusius elementus, galima užtikrinti, jog socialinis darbas iš tiesų bus sėkmingas ir efektyvus, o kartu bus sudarytos prielaidos pasiekti ir socialiniu darbu siekiamą rezultatą ilgalaikėje perspektyvoje (Dolgoft ir kt., 2012).

Apibendrinant pastebima, kad socialinio darbo veiklos teisinis reglamentavimas tiesiogiai siejamas su socialinio darbo koncepcija ir esme, didžiausią dėmesį sutelkiant į tai, kaip socialinis darbas gali prisidėti prie bendrosios socialinės sistemos funkcionavimo. Tai reiškia, kad tokiu būdu užtikrinamas maksimaliai tvarus ir sėkmingas socialinio darbo veiklos modelis, atitinkantis nustatyto reguliavimo elementus.

### **1.3. Atvejo vadybininko veiklos teisinis reglamentavimas**

Ankstesniame skyriuje apžvelgti pagrindiniai socialinio darbuotojo veiklą reglamentuojantys teisiniai reikalavimai (ypatingą dėmesį skiriant tam, jog socialinio darbo veiklos teisinis reglamentavimas turi būti tiesiogiai nukreiptas į siekį užtikrinti maksimaliai tvarų ir efektyvų socialinį darbą, užtikrinant ir tinkamą procesą). Svarbu apžvelgti ir pagrindinius atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo aspektus, t. y. įvertinti, kokie pagrindiniai teisinio reguliavimo elementai nustato esmines atvejo vadybininko veiklos kryptis, kaip toks reglamentavimas funkcionuoja bendrųjų atvejo vadybininko veiklos tikslų atžvilgiu, kokia yra jų tarpusavio koreliacija. Tokia atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo analizė reikšminga ir svarbi vien tuo atžvilgiu, jog būtent galiojantis teisinis reglamentavimas nustato tas



pagrindines normas, kurių pagrindu atvejo vadybininkas, viena vertus, įgalinamas atlikti tam tikrus veiksmus ir, kita vertus, yra įpareigojamas imtis vienu ar kitu veiksmu.

Šiuo atveju svarbu tai, jog „atvejo vadybininko veiklą nustatantis teisinis reglamentavimas turi būti nukreiptas į siekį, kad atvejo vadybininko veikla iš tiesų būtų rezultatyvi ir efektyvi. Tai reiškia, kad tiek proceso, tiek ir savo rezultato atžvilgiu **atvejo vadybininkas turėtų galimybių imtis priemonių tam, jog užtikrintų maksimaliai gerą savo veiklą**“ (Rimkus, Žemgulienė, 2013, p. 175).

Pabrėžtina, kad atvejo vadybininko veiklos teisinis reglamentavimas šiuo konkrečiu atveju turi būti vertinamas ne tik kaip ta priemonė, kurios pagrindu būtų galima kontroliuoti, kaip atvejo vadybininkas laikosi jam pavestų funkcijų reikalavimų, tačiau taip pat ir tai, ar (ir kiek) konkretaus atvejo vadybininko veikla atitinka tokiai veiklai keliamus rezultatyvumo rodiklius. **Atvejo vadybininko veikla negali būti savitikslių, ji yra nukreipta į siekį padėti konkrečiam asmeniui arba asmenims, kurie yra patekę į tam tikrą negatyvaus pobūdžio situaciją socialiniame kontekste** (Harkey, 2017). Dėl šios priežasties visi atvejo vadybininko veiklą reglamentuojantys reikalavimai turi būti analizuojami būtent šiame kontekste.

Tam, jog būtų galima tinkamai identifikuoti esminius atvejo vadybininko veiklą reglamentuojančius reikalavimus atvejo vadybininko veiklos kontekste, turi būti siekiama nustatyti ne tik tai, ką atvejo vadybininkas turėtų daryti konkrečiu atveju (siekdamas padėti tam tikriems asmenims), tačiau taip pat ir tai, nuo kokių veiksmų turėtų susilaikyti (Chapter, 2017). Kitaip tariant, **atvejo vadybininko veiklos teisinis reglamentavimas tiesiogiai sietinas tiek su tam tikromis aktyviomis pareigomis (t. y. poreikiu imtis tam tikrų veiksmų), tiek su tam tikromis pasyviomis pareigomis (t. y. poreikiu tam tikrų veiksmų nedaryti)**. Būtent ši dichotomija ir atskleidžia esminius atvejo vadybininko veiklos bruožus (Natland, 2015; Wallace, 2021).

Svarbu tai, jog „kiekvienas atvejo vadybininkas savo veikloje vadovaujasi tam tikrais individualiais ir vien tik jam būdingais veiklos elementais ir standartais. Tai reiškia, kad **kiekvienas atvejo vadybininkas šiuo atveju laikosi vien tik jam būdingų standartų ir reikalavimų, kurie atskleidžia tam tikrus specifinius atvejo vadybininko veiklos elementus**. Atitinkamai kiekvienas atvejo vadybininkas privalo šiuos individualiuosius elementus tinkamai priderinti prie atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo, kuris yra nukreiptas ne tik į siekį užtikrinti maksimaliai tvarią atvejo vadybininko veiklą, bet taip pat ir laikantis tam tikrų reikalavimų garantuoti proceso tinkamumą“ (Augutavičius, Butvilas, 2018, p. 246).

Atvejo vadybininko veiklos teisinis reglamentavimas turi būti tiesiogiai **nukreiptas į atvejo vadybininko siekį kiek įmanoma geriau atlikti savo funkcijas ir tokiu būdu užtikrinti maksimaliai gerą teikiamų paslaugų kokybę** (tiek bendruoju atžvilgiu, tiek ir tais atvejais, kai

teikiamos specifinės paslaugos). Atvejo vadybininko veikla šiuo konkrečiu atveju turi būti nukreipta į siekį maksimaliai užtikrinti konkrečių asmenų poreikius ir interesus. Tai reiškia, kad teisinio reglamentavimo taikymas šiuo atveju negali būti formalus, tačiau turi būti siejamas su tuo, jog atvejo vadybininkas galėtų realiai prisidėti prie to, kad konkrečiu atveju bus sudaromos prielaidos išspręsti konkrečias situacijas ir įvertinti jų poveikį su tomis situacijomis susijusiems asmenims (Steurer, 2010; Lynch ir kt., 2019).

Atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo specifika pasižymi ne tik tam tikrais vadybinio ir (arba) organizacinio pobūdžio elementais, tačiau taip pat ir tuo, kad atvejo vadybininko atžvilgiu turi būti taikomi ir atitinkami išsilavinimo, etikos, kvalifikacijos bei kompetencijos reikalavimai, šių reikalavimų atnaujinimas (Miginis, Ulozas, 2010). Kitaip tariant, atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimas negali apsiriboti vien tik tam tikrais struktūrinio bei vadybinio pobūdžio elementais, tačiau turėtų būti nukreiptas ir į siekį, jog kiekvienu konkrečiu atveju atvejo vadybininkas galėtų tinkamai prisitaikyti prie kintančių sąlygų ir to, kaip tokios sąlygos gali paveikti konkretaus atvejo vadybą (Miginis, Ulozas 2010). Tai reiškia, kad kiekvienu konkrečiu atveju vadybininkas, atsižvelgdamas į atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimą, privalo identifikuoti pagrindines su tuo susijusias rizikas bei įvairių veiksmų pasekmes, o taip pat ir tai, kaip toks atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimas gali prisidėti prie efektyvios atvejų.

Tam, kad būtų galima tinkamai reaguoti į kiekvienos konkrečios situacijos specifiką, atvejo vadybininkas privalo maksimaliai operatyviai reaguoti į tai, kaip kiekvienu konkrečiu atveju atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos gali paveikti konkretaus atvejo vadybą ir su tuo susijusius elementus (Kellogg ir kt., 2020).

Atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo poveikis turi būti vertinamas ne tik trumpalaikėje, bet ir ilgalaikėje perspektyvoje. Kitaip tariant, turi būti įvertinama ir tai, jog tam tikros atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos neturėtų būti vertinamos kaip tik tam tikriems konkretiems atvejams taikomos normos (Chapter, 2017). Šiuo atveju atvejo vadybininko veiklos teisinis reglamentavimas nulemia, kad atvejo vadybininkas privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad toks reglamentavimas realiai prisidėtų prie to, kad tiek konkretūs atvejai, tiek ir bendroji tokių atvejų suvaldymo politika pagerintų socialinio pobūdžio priemones ir jų poveikį konkretiems atvejams (Short ir kt., 2019).

Atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos daro reikšmingą poveikį ne tik kasdieni atvejo vadybininko veiklai, tačiau taip pat ir ilgalaikės strategijos tikslams. Kitaip tariant, labai svarbu, jog **atvejo vadybininkas, atsižvelgdamas į atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatas, galėtų tinkamai identifikuoti tokio reglamentavimo**

**poveikį abiem atvejo vadybininko veiklos aspektams** (Augutavičius, Butvilas, 2018; Naidaitė, Stasiūnaitė, 2022).

Svarbu, kad atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos būtų tiesiogiai susietos su tuo, kokie konkretūs konkrečių atvejų elementai gali daryti reikšmingą poveikį sprendžiant esmines problemas socialinėje srityje. Tokiu būdu kiekvienas konkretus atvejo vadybininkas turi galimybę imtis priemonių, kuriomis būtų užtikrintas maksimaliai operatyvus ir efektyvus atvejo vadybos rezultatas tiek ilgalaikėje, tiek ir trumpalaikėje perspektyvoje (Harkey, 2017).

Akcentuotina, jog tam, kad vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos veiktų iš tiesų efektyviai, turi būti sudaromos galimybės tam, jog **kiekvienas atvejo vadybininkas galėtų tinkamai išmanyti aptariamas vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatas** bei jas taikytų taip, kad jomis būtų realiai **prisidedama prie socialinės politikos įgyvendinimo** (Moriarty ir kt., 2015).

Ne mažiau svarbu ir tai, jog kiekvienu konkrečiu atveju vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos turi būti suformuluotos taip, jog ne tik nustatytų atvejo vadybininko funkcijas, uždavinius, tikslus ir pareigas, bet taip pat ir tai, kaip turėtų būti reglamentuojamas atvejo vadybininko darbo procesas ir pan. (Cooper, 2017). Taigi, šiuo atveju turi būti atsižvelgiama į tai, kad vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos negali apsiriboti vien tik tuo, kaip atvejo vadyba gali nulemti paties atvejo vadybos procesą, bet taip pat ir tai, kaip šie elementai gali atsispindėti bendrame atvejo vadybininko veiklos kontekste ir konkrečių atvejų atžvilgiu (Scope of Social Work Practice, 2015).

Pabrėžtina ir tai, jog vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos yra susijusios ne tik su tuo, kaip socialinio pobūdžio problemos galėtų būti sprendžiamos atskirose institucijose, tačiau taip pat ir su tuo, **kaip tokios socialinio pobūdžio problemos turėtų atsispindėti bendrame atvejo vadybininko veiklos kontekste** (Trowler, Goodman, 2012).

Svarbu ir tai, jog vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos turi būti vertinamos atsižvelgiant į tai, ar atvejo vadybininkas visuomet turi pakankamai informacijos tam, jog galėtų objektyviai ir išsamiai įvertinti visus su konkrečiam atvejui taikytinus vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatų elementus (Augutavičius, Butvilas, 2018). Kitaip tariant, šiuo atveju turi būti įvertinama ir tai, kaip vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos gali daryti įtaką konkrečių atvejų vadybai, taip pat ir tam, kaip šie konkretūs atvejai bei jų vadyba gali koreliuoti su pavieniais vadybos atvejais bei tuo, kokie mechanizmai taikomi konkrečių atvejų vadyboje.

Vadinasi, vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos negali būti vertinamos pernelyg formaliai, tačiau **visais atvejais turi būti atsižvelgiama į tai, kaip šios teisinio**

**reguliavimo nuostatos atitinka konkretaus atvejo vadybos elementus ir ar prisideda prie to, jog būtų galima užtikrinti sėkmingą ir tvarų konkretaus atvejo vadybos procesą** (Cesta, 2011).

Pažymėtina, jog tam, kad būtų galima imtis tinkamų priemonių konkretaus atvejo vadybai, turėtų būti įvertinama ir tai, ar (ir kaip) **atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos prisideda prie efektyvaus atvejo vadybos modelio**. Kitaip tariant, turi būti išanalizuojama, ar šie elementai iš tiesų sudaro pagrindą imtis pakankamų priemonių tam, jog atvejo vadyba ilgalaikėje perspektyvoje būtų pakankamai produktyvi (Rimkus, Kreiviniene, 2017).

Atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos turi būti nuolat atnaujinamos ir tiesiogiai susiejamos su etikos reikalavimų įgyvendinimų bei tuo, kaip šie reikalavimai atitinka egzistuojančias tendencijas (Fraser, 2017; Short, 2019). Savaiame suprantama, vien atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos pačios savaiame dar negali užtikrinti, jog atvejo vadyba kiekvienu konkrečiu atveju iš tiesų bus efektyvi ir tinkama. Tam, jog tai būtų pasiekta, turi būti aiškiai suprantama, kaip vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos gali paveikti konkretų atvejį ir jo vadybą (Šulcaitė, 2021).

Apibendrinant, atvejo vadybos teisinis reglamentavimas yra svarbus dirbant ir norint teikti kokybiškas paslaugas. Teisinių reglamentavimo nuostatas darbuotojas turi išmanyti ir mokėti jas taikyti tam, kad galėtų objektyviai vertinti situacijas su klientais, ir bendradarbiaujant su kolegomis. Teisinio reglamentavimo nauda turi būti matoma ilgalaikėje perspektyvoje.

#### **1.4. Bendradarbiavimas – pagrindinė socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbo priemonė**

Ankstesniuose skyriuose apžvelgti pagrindiniai su socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininko veikla susijusių teisinių nuostatų aspektai (viena atveju nustatant esmines konkretaus socialinio pedagogo veiklos kryptis, kitu atveju identifikuojant, kaip atvejo vadybininkas turėtų vykdyti savo veiklą, kad galėtų maksimaliai prisidėti prie to, jog atvejų vadyba visais atvejais būtų pakankamai efektyvi ir tvari, atitiktų visas socialinės politikos priemones).

Tačiau ne mažiau svarbu įvertinti ir vieną labai svarbų atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo tarpusavio veiklos aspektą, t. y. tai, kaip šie asmenys savo veikloje bendradarbiauja ir kokiomis priemonėmis gali taikyti esminius bendradarbiavimo principus, tokiu būdu užtikrinant maksimalų ir visais atvejais tinkamą rezultatą (Rimkus, Kreiviniene, 2017). Dėl šios priežasties tikslinga išsamiai įvertinti bendradarbiavimo tarp socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko

matmenį, jį laikant pagrindine socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbo priemone. Būtent bendradarbiavimo pagrindu galima nustatyti esminius kokybiškos ir efektyvios veiklos elementus bei rodiklius (Gvaldaitė ir kt., 2014).

Bendradarbiavimas nulemia ne tik tai, kaip gali būti vykdomos konkrečios užduotys bei konkretūs veiklos modeliai, tačiau taip pat ir tai, ar (ir kaip) turėtų būti taikomos pagrindinės priemonės, kuriomis būtų galima identifikuoti esminius socialinio klausimo atžvilgiu aktualius elementus. Kitaip tariant, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas reikšmingas ne tik pačiame tokio bendradarbiavimo procese, bet taip pat ir tuo atžvilgiu, jog būtent toks **bendradarbiavimas leidžia identifikuoti esminius ir didžiausią reikšmę turinčius probleminius aspektus, taip pat identifikuoti jų įtaką konkrečiam atvejui** (Kovaitė, 2016).

Tik tada, kai yra nustatyti konkretūs bendradarbiavimo formato elementai, gali būti taikomos pagrindinės priemonės, kuriomis būtų galima užtikrinti pakankamai sklandų ir tvarų socialinio pedagogo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą. Tai reiškia, kad tik **tokiu būdu nustatomos pagrindinės priemonės, kuriomis būtų galima taikyti esminius ir konkrečius tinkamo bendradarbiavimo rezultatus**. Šiuo atveju nepakanka, kad būtų tik nustatomi formalūs ir tik formaliai taikomi bendradarbiavimo elementai, tačiau turi būti imamasi priemonių, kuriomis būtų galima realiai prisidėti prie to, kaip socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas galėtų užtikrinti tinkamą savo funkcijų atlikimą ir tokių funkcijų efektyvų įgyvendinimą (Trowler, Goodman, 2012).

Bendradarbiavimo pareiga šiuo atveju reikšminga ir dėl tos priežasties, jog būtent **bendradarbiavimo pareigos įgyvendinimo pagrindu sudaromos galimybės socialiniam darbuotojui ir atvejo vadybininkui apsikeisti reikšminga informacija dėl konkretaus atvejo**. Tai reiškia, kad būtent bendradarbiavimo principas užtikrina, jog abu subjektai, dalyvaujantys atitinkamoje socialinės politikos įgyvendinimo priemonėje, turėtų pakankamai reikšmingą informaciją ir tai, kaip ši informacija nulemia konkrečius socialinės politikos vykdymo elementus (Motiečienė, 2012). Bendradarbiavimo principo įgyvendinimas šiuo atveju yra reikšmingas dėl tos priežasties, jog socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas gali priklausyti skirtingoms institucinėms struktūroms, todėl tai nulemia, kad skirtingose institucinėse struktūrose dirbantys asmenys turi turėti pakankamai instrumentų, skirtų konkrečiam atvejui suvaldyti (Kadushin, Harkness, 2014).

Kiekvienu konkrečiu atveju socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas turėtų imtis pakankamai operatyvių ir efektyvių priemonių tam, jog jų bendradarbiavimo laipsnis iš tiesų būtų tinkamas ir pakankamas (Baranauskienė, 2013). Svarbu tai, kad tuo atveju, jeigu tokie veiksmai nėra atliekami, bendradarbiavimo principas iš esmės yra neįgyvendinamas. **Bendradarbiavimo principas turi ypatingą reikšmę paties socialinio pobūdžio problemos arba konkretaus**

**atvejo suvaldymo kontekste** (Simpson, Lord, 2015). Kitaip tariant, būtent bendradarbiavimas šiuo atveju turi būti esminė prielaida tam, jog būtų galima maksimaliai užtikrinti tinkamą ir tvarų konkretaus atvejo suvaldymo procesą.

Bendradarbiavimas turėtų būti analizuojamas tiek tuo pagrindu, kad būtų nustatytos konkrečios tokio bendradarbiavimo formos, tiek tuo aspektu, jog būtų identifikuojama, kaip toks bendradarbiavimas prisideda prie sėkmingo situacijos valdymo. Kitaip tariant, būtent šiuo atžvilgiu galima identifikuoti esminius **bendradarbiavimo elementus** bei jų poveikį tam, kad bendradarbiavimas atitiktų situacijos suvaldymo tikslą (Trowler, Goodman, 2012).

Pažymėtina, jog bendradarbiavimo svarba ypatingai reikšminga tuo atžvilgiu, jog **nulemia abiejų su tokiu bendradarbiavimu susijusių asmenų pareigą operatyviai imtis visų įmanomų veiksmų, kurias būtų galima užtikrinti sėkmingą ir tvarų atitinkamo atvejo suvaldymą**. Kitaip tariant, būtent dėl bendradarbiavimo pareigos tiek socialinis darbuotojas, tiek ir atvejo vadybininkas turi dėti pastangas tam, jog garantuotų tinkamą ir tvarų procesą (Grinnell, Unrau, 2010).

Bendradarbiavimas **negali būti suvokiamas kaip vien tik tam tikrų formalių veiksmų atlikimas**. Šiuo atveju bendradarbiavimo pareiga turi apimti visus įmanomus ir realius veiksmus, kuriais būtų galima prisidėti prie to, jog atliekamais veiksmais ne tik bus sukurtos prielaidos formaliam vertinimui, bet ir realiam rezultatui pasiekti (Baranauskienė, 2013).

Bendradarbiavimo pareiga turi apimti ne tik tai, kokių konkrečių priemonių ir veiksmų imamasi konkretaus atvejo suvaldymo procese, bet taip pat ir tai, kaip tokia bendradarbiavimo pareiga gali funkcionuoti tiek jos įgyvendinimo atžvilgiu, tiek ir bendradarbiavimo pareigos rezultato kontekste (Rimkus, Kreiviniene, 2017).

Kitaip tariant, bendradarbiavimas negali būti siejamas vien tik su tuo, ar (ir kaip) elgiasi socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas, tačiau turi būti įvertinama ir tai, ar toks bendradarbiavimas realiai prisideda prie kiek įmanoma tvaresnės socialinės politikos tikslų įgyvendinimo bei to, ar tokia politika realiai padeda įgyvendinti socialinės politikos priemones konkretaus atvejo atžvilgiu (Natland, 2015). Bendradarbiavimo pareiga turi būti analizuojama ir vertinama ne tik tuo atžvilgiu, ar bendrajame kontekste konkretūs socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas bendradarbiauja, dalijasi informacija, ja keičiasi ir t.t., tačiau taip pat ir tuo atžvilgiu, ar (ir kaip) socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas bendradarbiauja konkretaus atvejo kontekste (Banks, 2020).

Pavyzdžiui, bendrosios bendradarbiavimo pareigos atžvilgiu socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas turi galimybę keistis įžvalgomis, pasidalyti naujausia informacija, atnaujinti savo žinias, imtis priemonių atnaujinti tam tikrą informaciją, pateikti savo vertinimus, pastabas dėl socialinės politikos priemonių įgyvendinimo ir t.t. (Das ir kt., 2016).

Tuo tarpu socialiniam darbuotojui ir atvejo vadybininkui vykdant bendradarbiavimą konkrečiau atvejo atžvilgiu, galima taikyti priemones, kuriomis ne tik bus sudaromos galimybės identifikuoti konkrečiau atvejo specifika, tačiau kartu ir nustatyti pagrindines priemones, kuriomis būtų galima taikyti atitinkamas socialinės politikos priemones. **Bendrojo pobūdžio pareiga bendradarbiavimo kontekste yra tiesiogiai susijusi su tuo, ar (ir kaip) galima taikyti bendrąsias socialinės politikos priemones su konkrečiais atvejais nesusijusioje socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veikloje** (tokiu būdu tiesiog praplečiant socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos spektrą) (Cromarty, 2018).

Tuo tarpu socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas, **susijęs su konkrečiau atvejo specifika**, tiesiogiai yra nukreiptas į tai, jog **būtent tuo konkrečiu atveju būtų galima nustatyti priemones, kuriomis galima pagerinti tam tikrą socialiai jautrią situaciją, išspręsti atitinkamas problemas ir su tuo susijusius kitus klausimus** (Cesta, 2011). Dėl šios priežasties socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas privalo būti analizuojami ne tik bendrojo konteksto atžvilgiu, bet taip pat įvertinant ir konkrečiau atvejo specifika. Tik tokiu būdu bus galima teigti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų yra tvarus ir sėkmingas (Adams, 2017).

Tam, kad būtų galima taikyti pakankamas priemones bendradarbiavimui užtikrinti, tiek **socialinis darbuotojas, tiek ir atvejo vadybininkas privalo taikyti panašius kokybės ir veiklos standartus**. Kitaip tariant, šiuo atveju turi būti atsižvelgiama į tai, jog tarp socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko kompetencijų turi būti išlaikytas balansas (Miginis, Ulozas, 2010). Toks balansas turėtų būti užtikrinamas nepaisant to, kad tarp socialinio pedagogo ir atvejo vadybininko gali egzistuoti tam tikri objektyvūs skirtumai, o šių skirtumų pagrindu – ir atitinkami veiklos rodiklių skirtumai. Kitaip tariant, tam tikra diferenciacija šiuo atveju įmanoma ir galima (Banks, 2020).

Nepaisant to, pabrėžtina, kad tam, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko **bendradarbiavimas iš tiesų būtų efektyvus, yra būtina, kad tiek socialinis darbuotojas, tiek ir atvejo vadybininkas veiktų pagal bendrą jiems abiem iš anksto žinomą veikimo modelį ir tokio veikimo modelis būtų pakankamai operatyvus ir efektyvus**. Turi būti užtikrinama, kad kiekviena institucija (tiek socialinio darbuotojo įstaiga, tiek ir atvejo vadybininko įstaiga) būtų nustačiusi labai aiškius ir konkrečius savo veiklos ir modelio standartus, jais būtų tinkamai vadovaujamosi, o tokie elgesio standartai galėtų realiai prisidėti prie to, kad bendradarbiavimas bus sustiprintas (Miginis, Ulozas, 2010; Payne, 2020).

Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko **bendradarbiavimas turi būti grindžiamas labai aiškiais taisyklėmis ir tuo, kokio rezultato iš socialinio darbuotojo galėtų laukti atvejo vadybininkas bei to, kokio rezultato iš atvejo vadybininko galėtų laukti socialinis**

**darbuotojas.** Tik tokiu būdu bus garantuojama, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų bus efektyvus ir prisidės prie realių socialinės politikos tikslų įgyvendinimo (Cesta, 2011). Efektyvaus bendravimo nuostatos pateikiamos paveiksle (žr. 1 pav.).



*1 pav.* Efektyvaus bendravimo nuostatos (sudaryta darbo autorės, remiantis Cesta, 2011)

Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas negali apsiriboti vien tik informacijos mainais arba tam tikrų sprendimų priėmimu. Šiuo atveju turi būti atsižvelgiama į tai, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas turi apimti ir situacijos monitoringą bei tai, kaip konkrečios priemonės prisideda prie socialinės problemos sprendimo, koks yra tokių priemonių efektyvumas (Cesta, 2011).

Savaime suprantama, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali įgauti labai daug įvairių formų ir nėra galimybės bei poreikio identifikuoti jų visų. Pabrėžtina, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas didele dalimi priklauso būtent nuo individualių socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko savybių.

Apibendrinant matyti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas yra vienas iš svarbiausių ir didelę reikšmę turinčių socialinės politikos elementų. Būtent nuo to, koks yra socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas didele dalimi priklauso ir atitinkamų socialinių problemų sprendimo rezultatas, ir socialinės politikos formavimas. Bendradarbiavimas ir tikslingas asmens poreikių nustatymas suteikia galimybę nukreipti asmenį į tą įstaigą, kurioje jam būtų užtikrintas kokybiškų socialinių paslaugų suteikimas.



## 1.5. Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui

Ankstesniuose skyriuose apžvelgti pagrindiniai socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos teisinio reguliavimo aspektai (akcentuojant, jog kiekvienas iš jų turi pareigą savo veiklą orientuoti ne tik pagal teisės aktų reikalavimus, bet ir į konkretaus tikslo įgyvendinimą), o taip pat ir socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas (pabrėžiant, jog būtent nuo tokio bendradarbiavimo didele dalimi priklauso ir konkretaus atvejo suvaldymo aspektai) (Fraser ir kt., 2017).

Tačiau ne mažiau svarbu įvertinti ir tai, kokia yra bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui – tai reiškia, kad būtina identifikuoti pagrindinius tokios socialinės **pagalbos elementus**, o kartu nustatyti ir tai, kaip šiomis priemonėmis būtų galima užtikrinti pakankamai objektyvų ir tvarų socialinės paslaugos teikimo procesą (Cesta, 2011).

Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui aktuali ne tik proceso, bet taip pat ir rezultato atžvilgiu. Kitaip tariant, **turi būti siekiama ne tik to, jog būtų galima užtikrinti sėkmingą ir tvarų pagalbos šeimai procesą, bet taip pat užtikrinti, kad toks procesas realiai prisidės prie pageidaujamų rezultatų** (Lisauskienė, 2016).

**Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui išryškėja tiek socialinės politikos formavimo procese, tiek ir jos įgyvendinimo atžvilgiu.** Abu šie elementai turi esminę reikšmę, norint užtikrinti, kad bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui iš tiesų būtų tinkamai ir objektyviai įvertinta ir išanalizuota. Šiame kontekste svarbu tai, jog bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui socialinės politikos formavimo kontekste atsiskleidžia suinteresuotiems asmenims keičiantis atitinkama informacija bei užtikrinant, jog bus įvertinti visu su pagalba šeimai ir vaikui susiję aktualūs aspektai ir elementai (Simpson, Lord, 2015).

Taigi, šiuo atveju turi būti maksimaliai plačiai analizuojami visi su pagalba šeimai ir vaikui susiję elementai, o taip pat ir tai, kaip socialinės politikos priemonėmis būtų galima užtikrinti socialinių paslaugų prieinamumą bei kiek įmanoma geresnę šeimos ir vaikų socialinę būklę, o taip pat ir su tuo susijusius elementus (švietimas, finansinė padėtis, sveikatos apsauga ir t.t.) (Rimkus, Žemgulienė, 2013).

Akcentuotina, kad tam, jog būtų galima užtikrinti pakankamai tvarų ir sėkmingą pagalbos šeimai ir vaikui procesą socialinės politikos įgyvendinimo kontekste, turi būti atsižvelgiama į tai, kaip socialinės politikos priemonių formavimas buvo įvertintas empiriniu atžvilgiu. Kitaip tariant, **turi būti išanalizuojama, ar numatytomis socialinės politikos priemonėmis buvo tinkamai įvertinamas tokių socialinės politikos priemonių poveikis** (Rimkus, Žemgulienė, 2013, p. 170).

Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui ypatingai svarbi švietimo proceso atžvilgiu. Šis elementas yra reikšmingas ir svarbus dėl tos priežasties, jog sudaro galimybes tam, kad **vaikų švietimo procesas būtų nepertraukiamas, o vaikas visais atvejais turėtų galimybę gauti kokybiškas švietimo paslaugas**. Šis elementas ypatingai svarbus dėl tos priežasties, jog tik tada, kai yra užtikrinamas tinkamas švietimo procesas vaikui, gali būti daroma prielaida, kad bus užtikrintos esminės vaiko teisės ir tokiu būdu sudarytos prielaidos jo vystymuisi ir ugdymui. Tai reiškia, kad tokiu būdu sudaromos prielaidos tam, jog būtų įgyvendinamos fundamentalios vaiko teisės (Simpson, Lord, 2015).

Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui šiame kontekste yra visiškai neabejotina, kadangi **būtent švietimo atžvilgiu nustatomi esminiai vaiko interesų įgyvendinimo elementai, o taip pat ir tai, ar (ir kaip) socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas turi galimybę taikyti efektyvias priemones** (Skučaitė, Karmazė, 2011).

Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui yra reikšminga ne tik jos rezultato atžvilgiu (t. y. kad toks bendradarbiavimas realiai prisidėtų prie pagalbos vaikui ir šeimai), bet taip pat ir proceso atžvilgiu (t. y. kad vaikas ir šeima galėtų aiškiai suvokti, kokia pagalba vaikui ir šeimai yra teikiama, kodėl ji teikiama). Šis elementas yra reikšmingas dėl tos priežasties, jog būtent bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui išryškėja tame kontekste, kad šeima ir vaikas turi jausti (tiek emociškai, tiek ir racionaliai atžvilgiu), kad jie nėra vieni ir vienišai, kad jiems atitinkama pagalba buvo, yra ir bus teikiama, tokiu būdu jiems padedant.

Taigi, šiuo atveju turi būti identifikuojama, kad bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui prisideda ir prie emocinės būsenos pagerinimo, tokiu būdu užtikrinant, jog vaikas ir šeima iš tiesų realiai pajaus pagalbą socialinių paslaugų teikimo kontekste. Šis elementas yra neabejotinai svarbus ir turintis labai didelę reikšmę (Kairienė, 2012).

Kartu pažymėtina ir tai, kad tam, jog bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui būtų aiškiai suvokiama, labai svarbus ir tokio **bendradarbiavimo komunikacijos elementas**. Tai reiškia, kad tokiu būdu socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas privalo imtis veiksmų, kuriais socialinių paslaugų gavėjui galėtų būti suteikiama išsami ir objektyvi informacija, kurios pagrindu būtų galima suvokti teikiamų socialinių paslaugų pobūdį ir poveikį (Cesta, 2011).

Akcentuotina, jog būtent šeima ir vaikai yra vieni iš tų socialinės politikos subjektų, kuriems turėtų būti skiriamas ypatingas dėmesys. Tai reiškia, kad **būtent šeimos ir vaiko ugdymui, socialinių poreikių užtikrinimui bei kitų interesų patenkinimui turi būti skiriamas ypatingas dėmesys, kartu garantuojant ir tinkamą socialinės politikos įgyvendinimą**. Atitinkamai būtent šiuo atžvilgiu bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui yra vienas iš esminių elementų, su kuriuo susiduriama tiek teisiniame, tiek politiniame, tiek socialiniame, tiek

ekonominiame lygyje. Šiuo atveju būtent į šiuos kriterijus turi būti sutelkiamas esminis dėmesys, kad būtų galima imtis pakankamų priemonių, kuriomis būtų suteikiama **pakankama socialinė pagalba tiek šeimoms, tiek ir vaikams** (Simpson, Lord, 2015).

Savaime suprantama, kiekvienu atveju turėtų būti ieškoma būdų, kaip galima būtų maksimaliai sumažinti bet kokią neigiamą poveikį, kurį patiria šeimos ir vaikai. Ir būtent šiuo aspektu vėlgi esminę reikšmę turi bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, kadangi tik nuo to, ar už socialinės politikos formavimą ir įgyvendinimą atsakingi subjektai skirs pakankamai dėmesio šeimai ir vaikui, priklausys šių subjektų emocinis statusas (Motiečienė, 2012).

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, jog šiuo konkrečiu atveju nepakanka, kad būtų taikomi tik šeimoms ir vaikams būdingi socialinio pobūdžio instrumentai. Kitaip tariant, neturėtų būti vadovaujama vien tik tuo, kokius poreikius, interesus ir lūkesčius turi šeimos ir vaikai, tačiau turi būti maksimaliai atsižvelgiama į visą platų kontekstą (Simpson, Lord, 2015).

Turi būti suvokiama, kad bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui turi aiškiai atsispindėti ne tik socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose, tačiau taip pat ir konkrečių priemonių bei konkrečių socialinę politiką numatančių instrumentų atžvilgiu. Kitaip tariant, bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui turi aiškiai atsispindėti ne tik tuo atžvilgiu, kaip yra formuojamos atitinkamos socialinės politikos priemonės, tačiau taip pat ir tame kontekste, kaip tokios priemonės gali prisidėti prie kiek įmanoma kokybiškesnio socialinių paslaugų teikimo modelio įgyvendinimo (Motiečienė, 2012).

Levine ir Crau (2000) nurodo, kad įstaigų vadovai, organizuojant veiklą, didžiausią dėmesį turi skirti bendradarbiavimo plėtojimui, darbuotojų motyvavimo skatinimui ir tarpasmeninių santykių teigiamam formavimui.

Pabrėžtina, kad tam, jog būtų galima garantuoti kiek įmanoma geresnes socialines paslaugas šeimai ir vaikui, tiek socialinis darbuotojas, tiek ir atvejo vadybininkas privalo maksimaliai aiškiai suvokti, kokia yra bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui (Simpson, Lord, 2015). Būtent **bendradarbiavimas turi būti tuo esminiu kriterijumi, pagal kurį teikiamos socialinės paslaugos**.

Apibendrinant matyti, jog bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui yra vienas iš esminių ir svarbiausių socialinės politikos tikslų. Būtent nuo bendradarbiavimo svarbos tinkamo suvokimo ir praktinio bendradarbiavimo pritaikymo didele dalimi priklauso tai, ar (ir kaip) socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas gebės užtikrinti tinkamą socialinių tikslų įgyvendinimą.

## **1.6. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai**

Ankstesniuose skyriuose ypač didelis dėmesys buvo skirtas tiek socialinio darbuotojo, tiek atvejo vadybininko veiklos teisiniam reglamentavimui, taip pat ir tam, kokia yra šių specialistų tarpusavio bendradarbiavimo svarba bei tai, kaip šie specialistai galėtų taikyti atitinkamas priemones, norint užtikrinti tinkamą bendradarbiavimą ir socialinių paslaugų teikimą vaikui ir šeimai.

Bendradarbiavimas turėtų būti grindžiamas socialine partneryste, stiprinant bendradarbiavimo kultūrą ir aplinką tarp tarpinstitucinę pagalbą teikiančių institucijų, informacijos pasidalijimu, sprendimų suderinimu, susirinkimų reguliarumą ir veiksmų nuoseklumą (Kovaitė, 2016).

Bendradarbiaujančio ryšio užmezgimo pagrindas yra gebėjimas bendrauti. Atvejo vadybininkas, ir socialinis darbuotojas savo profesinėje veikloje naudojami savo gebėjimais, įgūdžiais užmegzti ir palaikyti ryšius ne tik su klientais, bet ir su pagalbos procese dalyvaujančiomis institucijomis. Organizuojant ir teikiant pagalbą svarbu padėti šeimoms išgyventi kylančius sunkumus, nukreipti teikiant tikslingas paslaugas, kas gali padėti išspręsti susidariusias krizines situacijas. Bendradarbiaujant su pagalbą teikiančiomis institucijomis ir siekiant bendro tikslo, paslaugų teikėjai skatinami ieškoti tinkamiausių būdų atsiliiepti į šeimų poreikius (Staniulienė, 2012).

Kartu būtina apžvelgti ir tai, kokie yra **esminiai ir didžiausią praktinę reikšmę turintys socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai**, t. y. kokiomis pagrindinėmis priemonėmis būtų galima užtikrinti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų bus efektyvus ir konstruktyvus. Tik tuo atveju, kai yra įvertintas tokių veiksmų poveikis, jų svarba ir koreliacija su konkrečiomis praktinėje veikloje taikomomis priemonėmis, galima ieškoti būdų, kaip būtų galima garantuoti, kad bendradarbiavimas tarp šių dviejų specialistų iš tiesų bus tinkamas, nebus sudarytos prielaidos neigiamiems padariniams atsirasti (Bohnisch, 2016).

Visų pirma, autoriai (Česnaitytė, Okunevičiūtė-Neveauskienė, 2009; Man, 2009; Bohnisch, 2016) išskiria bendradarbiavimą teigiamai įtakojančius veiksniai (žr. 2 pav.).



2 pav. Bendradarbiavimą teigiamai įtakojantys veiksniai (sudaryta darbo autorės, remiantis Česnuitytė, Okunevičiūtė-Neverauskienė (2009); Man (2009); Bohnisch (2016)).

Pažymėtina, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai turi būti vertinami ne tik teoriškai, bet taip pat ir praktiniu aspektu. Tai reiškia, kad turi būti ieškoma būdų, kaip būtų galima pritaikyti kiekvieną konkrečią priemonę tam, jog ji realiai prisidėtų prie kokybiškesnio bendradarbiavimo formų (Man, 2009).

Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai negali būti kaip tie elementai, kurie vienu ar kitu mastu riboja socialinio darbuotojo arba atvejo vadybininko veiklą, tačiau turi būti ieškoma būdų, kaip būtent dėl tokių bendradarbiavimo veiksnių būtų galima užtikrinti maksimaliai efektyvų socialinių paslaugų teikimą (Lisauskienė, 2016). Taigi, šiuo atveju turi būti įvertinta, jog **socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai turi tiesiogiai skatinti ir kiek įmanoma labiau prisidėti prie to, jog bus užtikrinta ir pagerinta socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko teikiamų socialinių paslaugų kokybė, kad bus taikomos tinkamos priemonės.**

Nepakanka to, jog būtų taikomi vien tik konkretūs vien su socialiniu darbuotoju arba vien tik su atvejo vadybininku susiję veiksniai, tačiau **turi būti siekiama kiek įmanoma labiau identifikuoti, kaip kompleksiška būtų galima užtikrinti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai prisidės prie socialinių paslaugų gerinimo** (Česnuitytė, Okunevičiūtė-Neveauskienė, 2009). Šis aspektas svarbus dėl to, jog sudaro galimybes ne tik ieškoti būdų, kaip būtų galima užtikrinti, kad aptariamais veiksniais būtų maksimaliai identifikuoti pačia plačiausia prasme, tačiau taip pat imtis ir veiksmų, kurių pagrindu būtų galima taikyti priemones, kuriomis būtų užtikrintas maksimaliai tvarus šių veiksnių taikymas.

Todėl svarbu išskirti bendradarbiavimą neigiamai įtakojančius veiksniai, kuriuos išskiria Česnuitytė, Okunevičiūtė-Neveauskienė (2009), Moriarty ir kt. (2015), Kovaitė (2016) bei Simpson, Lord (2015) (žr. 3 pav.).



3 pav. Bendradarbiavimą neigiamai įtakojančius veiksniai (sudaryta darbo autorės, remiantis Česnuitytė, Okunevičiūtė-Neveauskienė (2009), Moriarty ir kt. (2015), Kovaitė (2016) bei Simpson, Lord (2015)).

**Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai nulemia, kaip socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas galėtų nubrėžti pagrindines savo**

**veiklos gaires ir būtent šių veiklos gairių kontekste būtų nustatytos pagrindinės kryptys socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklai** (Moriarty ir kt., 2015). Kitaip tariant, priklausomai nuo to, ar socialinis darbuotojas būtų pasirengęs taikyti pakankamo pobūdžio priemonės bendradarbiavimui pasiekti, būtų galima identifikuoti, ar tokiomis priemonėmis būtų pasiekiamas pakankamas ir abi puses (tiek paslaugos teikėją, tiek paslaugos gavėją) tenkinantis ir abiem priimtinas rezultatas.

Turi būti atsižvelgiama į tai, jog nepakanka, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai būtų nustatyti formaliai kaip socialinio darbuotojo ar atvejo vadybininko veiklos metodai (Simpson, Lord, 2015). Šie veiksniai turi tapti kasdiene socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos dalimi. Tam, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai būtų tinkamai įvertinti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos kontekste, turi būti skiriamas pakankamas dėmesys ir tam, ar (ir kaip) socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas bus pasirengęs taikyti pačius inovatyviausius veiklos metodus (Kovaitė, 2016).

Pabrėžtina, jog tam, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai iš tiesų taptų integralia socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos dalimi, šie veiksniai turi būti pakankamai išanalizuoti ir įvertinti, norint tinkamai suprasti tiek tai, kokią įtaką šie veiksniai daro minėtų specialistų veiklai, tiek siekiant tinkamai įvertinti tai, kaip šie elementai koreliuoja su teikiamų paslaugų kokybe (Simpson Lord, 2015).

Ne mažiau svarbu ir tai, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai negali apsiriboti vien tuo, ar šie veiksniai kaip nors prisideda prie socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko tarpusavio bendradarbiavimo. Šis elementas reikšmingas tuo atžvilgiu, jog būtent nuo šių veiksnių tinkamo suvokimo priklauso tai, ar socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai apskritai sukuria pridėtinę vertę (Kovaitė, 2016).

Nepakankamai objektyviai įvertinus, kaip socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai funkcionuoja konkretaus socialinio darbuotojo ir konkretaus atvejo vadybininko atžvilgiu, nebus galima tinkamai užtikrinti, kad šie ankščiau minėti veiksniai prisidėtų prie socialinių paslaugų kokybės gerinimo. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai turi būti tuo pagrindiniu kriterijumi, dėl kurio būtų galima užtikrinti tinkamą ir tvarų bei konstruktyvų socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą. Kitaip tariant, šie socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai turi esminę reikšmę, norint garantuoti bendradarbiavimą tarp socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko (Kovaitė, 2016).

Vienas iš esminių elementų, tiesiogiai susijusių vertinant tai, kokie yra socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai, yra **socialinio darbuotojo bei atvejo vadybininko požiūris į socialinių paslaugų teikimo kokybės standartus**. Tai reiškia, kad kiekvienas socialinis darbuotojas privalo imtis priemonių, kuriomis, užtikrinant bendradarbiavimą tarp socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko, būtų pagerinama ir paslaugų kokybė (Motiečienė, 2012).

Tam, jog būtų galima objektyviai įvertinti, kokio pobūdžio socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai yra aktualiausi konkrečiu atveju, turi būti identifikuojama, kaip šie veiksniai atsispindi konkretaus atvejo kontekste, t. y. kaip šis elementas yra individualizuojamas (Motiečienė, 2012).

Pabrėžtina, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai negali būti suabsoliutinami, jeigu individuali konkrečios šeimos ar konkretaus vaiko situacija reikalauja visiškai kitokių sprendimų nei tradiciniais atvejais. Kitaip tariant, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai negali būti vertinami formaliai, turi būti atsižvelgiama į jų taikymo praktikos specifiką (Motiečienė, 2012).

Apibendrinant matyti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą teigiamai veikiantis veiksniai yra teigiamas mikroklimatas, adekvatus darbi krūvis, motyvacija bendradarbiauti, tinkama bendradarbiavimo aplinka, gebėjimas bendradarbiauti, abiejų pusių aiškių sąvokų naudojimas, empatija bei įsiklausymas, nepertraukiami pasisakymai, darbo standartų laikymasis. Tuo tarpu neigiamai veikiantys veiksniai yra kompetencija, išankstinės neigiamos nuostatos, pertraukimas, nedėmesingumas, oponento nuomonės sumenkinimas, išvadų darymas neįsigilinus į temą, laiko neskyrimas, nesilaikymas darbo standartų. Matyti, kad socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas yra pasiryžę imtis konkrečių priemonių ir instrumentų, kuriais būtų galima realiai prisidėti prie to, jog ne tik būtų galima užtikrinti tinkamą specialistų bendradarbiavimą, bet kartu pagerinti ir paslaugų kokybę.

## **1.7. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika**

Ankstesniuose skyriuose buvo galima identifikuoti svarbiausius ir didžiausią reikšmę turinčius socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo aspektus, taip pat ir tai, kuo pasižymi socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas, taip pat toks bendradarbiavimas konkrečių klausimų atžvilgiu.

Kaip buvo matyti, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas yra viena iš esminių prielaidų, kad būtų galima tinkamai, operatyviai ir išsamiai įvertinti susidariusią



konkrečią socialinę situaciją, taip pat išanalizuoti visus esminius tokios situacijos elementus bei nustatyti priemones, kuriomis tokią situaciją būtų galima išspręsti (Miginis, Ulozas, 2010). Taigi, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų nulemia itin reikšmingus faktorius bei su tuo susijusius elementus, taip pat ir atskirus socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo elementus, procesą, kai kuriuos standartizuotus reikalavimus ir panašius faktorius.

Tačiau neabejotina, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas ne visuomet yra toks, kokio yra pageidaujama, ne visuomet pasižymi tomis savybėmis, kuriomis realiai būtų galima užtikrinti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas bus rezultatyvus, efektyvus ir tinkamas. Kitaip tariant, **socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali pasižymėti ir tam tikrais iššūkiais, kliūtimis bei kitais reikšmingo pobūdžio elementais, o tai sudaro prielaidas ieškoti būdų, kaip būtų galima tokius iššūkius įveikti ir (atitinkamai) sumažinti tokių iššūkių sukeliamas neigiamas pasekmes** (Bohnisch, 2016).

Tam, jog būtų galima tai padaryti ir užtikrinti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų atitiks pageidaujamus standartus, turėtų būti siekiama maksimaliai objektyviai išanalizuoti visus elementus, dėl kurių socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas tampa sudėtingesnis (Lisauskienė, 2016).

Siekiant užtikrinti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų bus sklandus bei atitiks pageidaujamą kokybinį lygmenį, visų pirma, būtina įvertinti, kokios konkrečios kliūtys trukdo tam, jog būtų galima užtikrinti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas būtų iš tiesų konstruktyvus (Short ir kt., 2019).

Vienas iš pagrindinių prielaidų, kuri užtikrina, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas galėtų būti pakankamai konstruktyvus ir rezultatyvus, yra pakankama ir adekvati socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko kompetencija (Augutavičius, Butvilas, 2018). Tai reiškia, kad abu šie specialistai turi turėti pakankamai žinių tam, kaip turi būti sprendžiamos konkrečios socialinės problemos.

Atitinkamai viena iš pagrindinių kliūčių ir iššūkių, dėl kurių socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas yra nepakankamai rezultatyvus, yra tai, jog **socialinis darbuotojas ir / arba atvejo vadybininkas turi nepakankamai kompetencijos**, t. y. ne tik negali nustatyti pagrindinių priemonių, kuriomis būtų galima užtikrinti tinkamą socialinės problemos sprendimą, bet taip pat neturi gebėjimų tam, kad tinkamai bendradarbiautų tarpusavyje (Kavaliauskienė, Nikolajenko, 2017). Tai reiškia, kad tokiu būdu socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas privalo imtis konkrečių veiksmų ir sprendimų, kuriais būtų galima užtikrinti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų bus pakankamas šių abiejų

asmenų kompetencijos atžvilgiu. Egzistuojant atitinkamai ir adekvačiai šių asmenų kompetencijai bus sudaromos galimybės tam, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų būtų produktyvus ir atitiktų socialinio darbuotojo bei atvejo vadybininko veiklos tikslus (Socialinis darbas: patirtis ir metodai, 2016).

Ne mažiau svarbu ir tai, kad tam, kad vienas iš iššūkių, dėl kurių socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali tapti **destruktyvus**, yra **tam tikros asmeninės socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko savybės** (Miginis, Ulozas, 2010). S. Puškoriaus (2007) teigimu, būtent dėl tam tikrų charakterio ar temperamento savybių, atitinkamų patirčių egzistavimo gali kilti tam tikrų kliūčių, dėl kurių socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali tapti itin sudėtingas.

Asmeninių savybių įvertinimas yra reikšmingas dėl tos priežasties, kad būtent prieš tai minėtos neigiamos savybės gali tapti esmine kliūtimi, norint sudaryti prielaidas tam, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas būtų rezultatyvus. Norint įveikti problemas, labai svarbu, kad socialiniam darbuotojui ir atvejo vadybininkui būtų pateikta visa įmanoma su socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo procesu susijusi informacija, o taip pat ir tai, kokiomis priemonėmis šie specialistai galėtų išspręsti darbe kylančias problemas, tokias, kaip darbo organizavimas, dokumentacijos tvarkymas, bendravimas su problematiškais klientais (Hall, 2018). Akcentuotina, jog tam, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas šiame kontekste būtų pakankamas, turi būti imamasi pakankamai priemonių, kuriomis būtų galima užtikrinti tvarų ir sėkmingą emocinių santykių stabilumą bei atitinkamas priemones šiam stabilumui užtikrinti ilgalaikėje perspektyvoje.

Daugeliu atvejų socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali būti destruktyvus, **jeigu nėra nustatytas tinkamas ir konkretus socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo mechanizmas**. Kitaip tariant, tuo atveju, jeigu nėra užtikrinama, kad socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas veiks pagal tam tikrą iš anksto žinomą veikimo modelį, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali tapti ne tik nekonstruktyvus, bet kartu sudaryti prielaidas ir tam tikriems destrukciniams elementams (Chapter, 2017).

Kiekvienu atveju turi būti įvertinama, kokiomis konkrečiomis priemonėmis būtų galima užtikrinti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas yra pakankamai tvarus ir stiprus, taip pat kaip būtų galima užkirsti kelią bet kokiems tokio socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiams (Chapter, 2017).

Ilgalaikėje perspektyvoje tokiam socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimui iššūkiu gali tapti ir tam tikra **asmenų, kurie yra susiję su atitinkamos socialinės paslaugos teikimu, pozicija**. Tai reiškia, kad būtent dėl šių asmenų netinkamos ir

destruktyvios veiklos (pavyzdžiui, kenkiant socialiniam pedagogui ar atvejo vadybininkui, trukdant jiems atlikti savo pareigas ir t.t.), gali kilti didelė įtampa (Bohnisch, 2016).

Vadinasi, tam, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas vyktų sklandžiai, socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas privalo identifikuoti, kokiomis konkrečiomis priemonėmis užtikrins, jog socialinių paslaugų gavėjai netrukdytų socialinių paslaugų ir atvejo vadybos procesui, neatliks destrukcinių veiksmų (Gaag, 2012).

Tam, jog tai būtų galima užtikrinti, ypatingai svarbu, kad tiek socialinis darbuotojas, tiek ir atvejo vadybininkas atliktų pakankamai objektyvų ir intensyvų situacijos monitoringą bei imtųsi priemonių, kuriomis būtų realiai prisidedama prie to, kad socialinių paslaugų gavėjai netrikdytų socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos (kadangi yra žinoma, jog daugeliu atvejų socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veikla yra tiesiogiai susieta su socialiai jautrių ir pažeidžiamų asmenų situacija) (Davis, 2014).

Jau buvo minėta, kad daugeliu atvejų socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas priklauso ir nuo individualių socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko savybių. Bendradarbiavimas bus sklandus, jeigu socialiniai darbuotojai bei atvejo vadybininkai pasižymės **geranoriškumu, etiškumu, tikslingumu, dėmesingumu bei kompetencija**. Tai reiškia, kad kiekvienas tokio bendradarbiavimo subjektas privalo imtis tokių veiksmų ir tokių priemonių, kuriomis realiai prisidėtų prie to, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas būtų sėkmingas ir konstruktyvus. Atitinkamai kiekvienas specialistas privalo individualiai taikyti tam tikras metodikas ir strategijas, kuriomis būtų užtikrinama, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų bus sėkmingas ir konstruktyvus. Tik tokiu būdu bus galima garantuoti pakankamai sėkmingą ir tvarų bendradarbiavimo procesą (Hall, 2018). Dėl šios priežasties nepaisant bendrųjų ir teorinėje literatūroje nurodytų konkrečių bendradarbiavimo iššūkių ir jų įveikos elementų, turėtų būti siekiama individualiai įvertinti konkrečius konkretaus bendradarbiavimo elementus bei tai, kokią įtaką šie elementai daro bendradarbiavimo procesui ir rezultatui. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) nuomonė, kad kokybiškas tarpinstitucinis specialistų bendradarbiavimas negali būti įmanomas be kiekvieno specialisto tarpusavio bendradarbiavimo tikslo suvokimo, dialogo užmezgimo, pagarbos kitų darbui bei tarpusavio pasitikėjimo.

Vienas iš ne mažiau svarbių elementų taip pat yra ir tai, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika turi būti analizuojama įvertinus ir tai, kokių socialinių paslaugų kontekste iškyla tokio bendradarbiavimo iššūkiai ir koks yra pats artimiausias bei tinkamiausias formatas tokiems iššūkiams įveikti (Kovaitė, 2016).

**Negali būti vadovaujamosi vieninteliu ir vien tik abstrakčiu bei teoriniu bendradarbiavimo iššūkių įveikimo modeliu.** Šiuo atveju pabrėžtina, kad socialinio darbuotojo

ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika turi būti derinami su konkrečios srities socialinių paslaugų teikimu. Būtent nuo to didžiąja dalimi priklauso visi svarbiausi socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo elementai (Man, 2009).

N. P. Večkienė ir kt. (2018) teigia, jog pagrindinės nesuskalbėjimo tarp institucijų priežastys – požiūrių nesutapymas, nepakankamas paramą teikiančio bendradarbiavimo svarbos suvokimas, skirtingos žinios ir metodai. Kylančius sunkumus dėl bendradarbiavimo stokos gali padėti įveikti atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo pastangos ieškoti susikalbėjimo galimybių ir gilinimasis į problemos atsiradimo priežastis. Šis momentas yra reikšmingas dėl tos priežasties, jog sudaro prielaidas kiekvienam socialiniam darbuotojui bei atvejo vadybininkams imtis tokių priemonių, kuriomis būtų galima maksimaliai prisidėti prie to, jog būtų užtikrintas sistemingas ir tvarus bendradarbiavimo procesas bei su tuo susijusios atitinkamos pasekmės (Moriarty ir kt., 2015).

**Taigi, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika turi būti vertinama kiek įmanoma išsamiau įvertinant kiekvieno konkretaus specialisto pateiktus komentarus dėl to, kaip turėtų būti užtikrintas maksimalus bendradarbiavimas ne tik bendruoju, bet ir specialiuoju atžvilgiu, taip pat ne tik trumpalaikėje, bet ir ilgalaikėje perspektyvoje** (Chapter, 2017). Šiuo atveju turi būti įvertinama tai, jog tam, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika kiek įmanoma mažiau trikdytų socialinių paslaugų teikimo procesą, turi būti imamasi pakankamai efektyvių priemonių, kuriomis būtų užtikrintas tinkamas ir tvarus atitinkamų socialinių paslaugų valdymas.

Svarbu ir tai, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika turi būti analizuojama jų tarpusavio koreliacijos atžvilgiu – tai reiškia, kad turi būti nustatytas konkretus jų tarpusavio priežastingumas ir būtent šio priežastingumo pagrindu identifikuotos priemonės, kuriomis būtų galima atitinkamus iššūkius išspręsti (Moriarty ir kt., 2015).

Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai ir jų įveika turi būti įvertinama kiek įmanoma išsamiau išanalizavus visus ne tik teorinio, bet taip pat ir praktinio pobūdžio elementus, t. y. **identifikuojant, kokiais praktinio pobūdžio kriterijais turėtų būti vadovaujama, norint užtikrinti efektyvų ir tinkamą socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą** (Davis, 2014).

Tokiu būdu būtų galima taikyti pakankamai efektyvias bendradarbiavimo priemones, kartu užtikrinant ir tai, jog toks bendradarbiavimas prisidės prie socialinių paslaugų kokybės gerinimo. Šis elementas yra reikšmingas ir svarbus dėl tos priežasties, jog nulemia poreikį ieškoti būdų,

kuriais būtų galima maksimaliai prisidėti prie tvaraus socialinių paslaugų teikimo (Jokubauskaitė, Lazauskaitė-Zabielskė, 2015).

Apibendrinant matyti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas didele dalimi priklauso nuo minėtų specialistų kompetencijos ir nuo to, ar (ir kaip) šie specialistai turi galimybę identifikuoti tam tikrus kompetencijos elementus ir jų poveikį bendradarbiavimui, taip pat ir emocinio pobūdžio kriterijus. Būtent jie didžiąja dalimi yra susiję su bendradarbiavimo iššūkiais bei tuo, kaip tokius iššūkius galima įveikti.

## 2. SOCIALINIO DARBUOTOJO IR ATVEJO VADYBININKO BENDRADARBIAVIMO GEROSIOS PATIRTYS IR IŠŠŪKIAI, TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMAI IR VAIKUI: EMPIRINIS TYRIMAS

Šiame darbo skyriuje pateikiama tyrimo metodologija, tyrimo rezultatai ir jų analizė, tyrimo rezultatų apibendrinimas, diskusijos, pateikiamos tyrimo išvados ir rekomendacijos.

### 2.1. Tyrimo metodologija

**Tyrimo metodo pagrindimas.** Tyrimui pasirinktas kokybinio tyrimo metodas – pusiau struktūruotas ekspertų interviu. Kokybinis tyrimas pasirinktas, nes Sreejesh (2014) teigimu, kokybinio tyrimo pagalba gali išsamiai išsiaiškinti analizuojamą aspektą. Šiuo atveju bus siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų patirtis bendradarbiaujant, kai yra teikiama pagalba šeimai ir vaikui.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo svarbą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui.

**Tyrimo objektas** – socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas teikiant pagalbą šeimai ir vaikui.

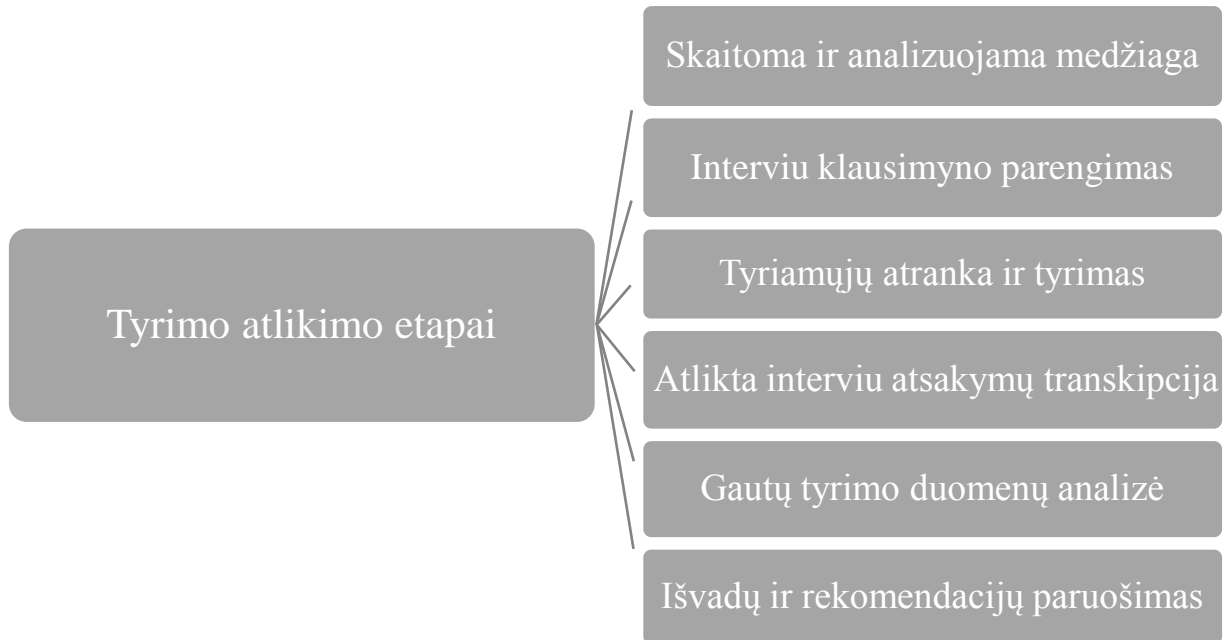
**Tyrimo tipas:** atliekant kokybinį tyrimą, siekiama atskleisti tiriamojo reiškinių visybę jo įprastame kontekste, todėl kokybinio tyrimo erdvė yra kasdienė, šiuo atveju socialinių darbuotojų darbo vieta ir aplinkybės bei jų pokyčiai. Kokybinio interviu metu bus siekiama gauti duomenų, atitinkančio kokybinio tyrimo siekius. Tyrimo pagrindas – atviri klausimai, į juos tikimasi gauti kiek įmanoma platesnius, išsamesnius, atviresnius atsakymus, suformuluotus ir pateiktus pagal tiriamos temos perspektyvas bei tikslus.

Kokybinis tyrimas pasirinktas ir dėl to, kad kokybinio tyrimo metu laikantis interpretacinės pozicijos siekiama suprasti kaip socialinį pasaulį suvokia dalyviai, t. y. šiuo atveju, socialiniai darbuotojai bei atvejo vadybininkai pateiks savo patirtis, išvalgas, pastebėjimus bei analizuos interviu metu savo patirtis apie bendradarbiavimą, jo tobulinimą, kas svarbu, išskirs trikdžius.

**Duomenų rinkimo metodai.** Tyrimas atliekamas pagal etapus:

- Skaitoma ir analizuojama medžiaga;
- Interviu klausimyno parengimas;
- Tiriamųjų atranka ir tyrimas;

- Atlikta interviu atsakymų transkripcija.
- Gautų tyrimo duomenų analizė;
- Išvadų ir rekomendacijų paruošimas. (žr. 4 pav).



4 pav. Tyrimo atlikimo etapai. (Sudarytas darbo autorės).

Magistro baigiamajame darbe naudojamas duomenų rinkimo metodas - struktūruotas interviu, iš socialinių darbuotojų bei atvejo vadybininkų. K. Kardelio (2002) teigimu, naudojant pusiau struktūruotą interviu klausimyną tyrėjui galima užduoti papildomus klausimus, jeigu jie kyla tyrimo metu, bei yra galimybė aiškiau apibrėžti temą. Interviu vykdyti pagal iš anksto suformuluotus preliminarinius klausimus, eigoje klausimus tikslinant ir papildant. Interviu klausimai pateikti prieduose (žr. 1 lent., 1-2 Priedas).

**Tyrimo instrumentas.** Tyrimui atlikti sudaryti du atskiri interviu, kuriuos sudarė po 10 klausimų. Kiekvieną interviu sudarė trys atskiros dalys:

1. Darbuotojų kompetencijų įtaką, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui (1-4 kl.).
2. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko ir darbo aspektai teikiant pagalbą šeimai ir vaikui (5-7 kl.).
3. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo trikdžiai bei bendradarbiavimo tobulinimo galimybės (8-10 k.).

Socialinių darbuotojų ir atvejų vadybininkų interviu klausimų pagrindimas pateikiamas lentelėje (žr. 1 lentelė). Instrumentas buvo pasirinktas pagal mokslinės literatūros įžvalgas, kuomet

sudaromos aiškios klausimų formuluotės, kurių seka iš anksto paruošta, laikomasi numatyto plano (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

1 lentelė. Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų interviu klausimai ir jų pagrindimas

Klausimų blokas	Klausimai	Klausimų pagrindimas
<b>Darbuotojų kompetencijų įtaką teikiant pagalba šeimai ir vaikui</b>	<p><u>Klausimai atvejo vadybininkams:</u> Pasidalinkit patirtimi atvejo vadybininko kompetencijos turi įtakos teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams? Su kokiais trukdžiais savo darbe susiduriate teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams? Pasidalinkite patirtimi kaip teisinis pagrindas Jums leidžia imtis tinkamų priemonių teikiant pagalbą šeimai ir vaikui? Ką reiktų tobulinti atvejo vadybininko darbe, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?</p> <p><u>Klausimai socialiniams darbuotojams:</u> Pasidalinkit patirtimi, socialinio darbo kompetencijos turi įtakos teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams? Su kokiais trukdžiais savo darbe susiduriate teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams? Pasidalinkite patirtimi kaip teisinis pagrindas Jums leidžia imtis tinkamų priemonių teikiant pagalbą šeimai ir vaikui? Ką reiktų tobulinti socialinio darbuotojo darbe, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?</p>	<p>Atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos turi būti nuolat atnaujinamos ir tiesiogiai susiejamos su etikos reikalavimų įgyvendinimų bei tuo, kaip šie reikalavimai atitinka egzistuojančias tendencijas. Vien atvejo vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos pačios savaime dar negali užtikrinti, jog atvejo vadyba kiekvienu konkrečiu atveju iš tiesų bus efektyvi ir tinkama. Tam, jog tai būtų pasiekta, turi būti aiškiai suprantama, kaip vadybininko veiklos teisinio reglamentavimo nuostatos gali paveikti konkretų atvejį ir jo vadybą (Fraser, 2017; Short, 2019).</p> <p>Socialinio darbo veiklos teisinis reglamentavimas tiesiogiai siejamas su socialinio darbo koncepcija ir esme, didžiausią dėmesį sutelkiant į tai, kaip socialinis darbas gali prisidėti prie bendrosios socialinės sistemos funkcionavimo. Tai reiškia, kad tokiu būdu užtikrinamas maksimaliai tvarus ir sėkmingas socialinio darbo veiklos modelis, atitinkantis nustatyto reguliavimo elementus (Jokubauskaitė, Lazauskaitė-Zabielskė, 2015; Lynch ir kt., 2019).</p>
<b>Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo aspektai teikiant</b>	<p><u>Klausimai atvejo vadybininkams:</u> Kokiais atvejais bendradarbiaujate su socialiniais darbuotojais</p>	<p>Bendradarbiavimo svarba teikiant pagalbą šeimai ir vaikui yra vienas iš esminių ir svarbiausių socialinės politikos tikslų. Būtent nuo bendradarbiavimo svarbos tinkamo suvokimo ir praktinio bendradarbiavimo</p>



<p><b>pagalbą šeimai ir vaikui</b></p>	<p>teikiant pagalbą šeimai ir vaikui? Kokią didžiausią naudą matote bendradarbiaudama(-as) su socialiniu darbuotoju, kai teikiama pagalba vaikui ir šeimai? Papasakokite, kas jus skatina bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju? <u>Klausimai socialiniams darbuotojams:</u> Kokiais atvejais bendradarbiaujate su atvejo vadybininkais teikiant pagalbą šeimai ir vaikui? Kokią didžiausią naudą matote bendradarbiaudama(-as) su atvejo vadybininku, kai teikiama pagalba vaikui ir šeimai? Papasakokite, kas jus skatina bendradarbiauti su atvejo vadybininkais?</p>	<p>pritaikymo didele dalimi priklauso tai, ar (ir kaip) socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas gebės užtikrinti tinkamą socialinių tikslų įgyvendinimą (Motiečienė, 2012; Simpson, Lord, 2015). Cesta (2011) socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas turi būti grindžiamas labai aiškiais taisyklėmis ir tuo, kokio rezultato iš socialinio darbuotojo galėtų laukti atvejo vadybininkas bei to, kokio rezultato iš atvejo vadybininko galėtų laukti socialinis darbuotojas. Tik tokiu būdu bus garantuojama, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas iš tiesų bus efektyvus ir prisidės prie realių socialinės politikos tikslų įgyvendinimo. Bendradarbiavimo pareiga šiuo atveju reikšminga ir dėl tos priežasties, jog būtent bendradarbiavimo pareigos įgyvendinimo pagrindu sudaromos galimybės socialiniam darbuotojui ir atvejo vadybininkui apsikeisti reikšminga informacija dėl konkretaus atvejo. Tai reiškia, kad būtent bendradarbiavimo principas užtikrina, jog abu subjektai, dalyvaujantys atitinkamoje socialinės politikos įgyvendinimo priemonėje, turėtų pakankamai reikšmingą informaciją ir tai, kaip ši informacija nulemia konkrečius socialinės politikos vykdymo elementus (Motiečienė, 2012).</p>
<p><b>Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo trikdžiai bei tobulinimo galimybės</b></p>	<p><u>Klausimai atvejo vadybininkams:</u> Kokius bendradarbiavimo trikdžius matote bendradarbiavimo procese? Kaip minėtus iššūkius įveikiate? Kaip, Jūsų manymu, galima būtų pagerinti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą? <u>Klausimai socialiniams darbuotojams:</u> Kokius bendradarbiavimo trikdžius matote bendradarbiavimo procese?</p>	<p>Daugeliu atvejų socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali būti destruktivus, jeigu nėra nustatytas tinkamas ir konkretus socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo mechanizmas (Chapter, 2017). Bohnisch (2016) teigia, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas gali pasižymėti ir tam tikrais iššūkiais, kliūtimis bei kitais reikšmingo pobūdžio elementais, o tai sudaro prielaidas ieškoti būdų, kaip būtų galima tokius iššūkius įveikti ir (atitinkamai) sumažinti tokių iššūkių sukiamas neigiamas pasekmes. Chapter (2017) nurodo, kad turi būti</p>

	Kaip minėtus iššūkius įveikiate? Kaip, Jūsų manymu, galima būtų pagerinti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą?	Įvertinama, kokiomis konkrečiomis priemonėmis būtų galima užtikrinti, jog socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas būtų pakankamai tvarus ir kaip būtų galima užkirsti kelią bet kokiems tokio socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiams.
--	--	---

**Kokybinio tyrimo duomenų analizei taikytas turinio analizės (*angl. content*) tyrimo metodas.** Pasak Morkevičiaus (2012, p. 15), „turinio analizė – metodas, skirtas apibendrinti reikšmingus kokybinius duomenis, kurie susiję su įvairias aspektais. Turinio analizė apima 4 etapus:

- daugkartinį teksto skaitymą;
- esminių kategorijų išskyrimą, remiantis „raktiniais“ žodžiais;
- kategorijų turinio skaidymas į subkategorijas;
- kategorijų ir subkategorijų interpretavimą bei pagrindimą, remiantis tekstiniais įrodymais“.

Šiame tyrime buvo analizuoti viso šeši interviu tekstai (trys interviu tekstai socialinių darbuotojų, trys – atvejo vadybininkų), visų pirma juos skaitant, tuomet priskiriant tam tikrus klausimus kategorijoms ir pagal dalyvių atsakymus suskirstant į smulkesnius vienetus - subkategorijas. Tyrime pateikiamos tik atskiros tekstų ištraukos ir sąvokos, apibūdinančios išskirtas kategorijas. Tyrimas buvo atliekamas tol, kol buvo pasiektas momentas, kai iš dalyvių nebuvo gaunama naujos informacijos apie tyrimo objektą (Morkevičius, 2012).

Gaižauskaitė ir Valavičienė (2016) pažymi, kad atliekant kokybinę turinio (content) analizę siekiama nustatyti tekstų ar temų ryšius ir įgalina tyrėją sistemingai klasifikuoti ir interpretuoti teksto duomenis. Magistro darbo tyrimas turi eiliškumą: buvo parengtas tyrimo instrumentas, gauti tyrimo dalyvių atsakymai į užduodamus klausimus, atsakymai koduojami, išskiriami į subkategorijas ir kategorijas. Visi gauti duomenys pateikiami lentelėse, išlaikant principą: kategorija subkategorija tyrimo dalyvių patvirtinantys teiginiai (3 lentelėje.). Lentelėje pateiktas kategorijas ir subkategorijas patvirtinantys teiginiai bus aprašomi ir analizuojami 2.2.2 iki 2.2.10 skyriuje. Magistro darbe *kategorijos paverstos kursyvu ir parvškintos, subkategorijos pabrauktos, tyrimo dalyvių teiginiai yra autentiški*, kalba netaisyta, magistro darbe išskirti simboliais <...> ir *paversti kursyvu* ir dedami į kabutes.

**Tyrimo dalyviai ir imtis.** Tyrimo imties formulavimui taikyta patogioji atranka. Tai tokia atranka, kai pats tyrėjas nusprendžia ir pasirenka tuos žmones, kuriuos yra patogiausia apklausti (Luobikienė, 2006).

Kokybinio tyrimo dalyviai – tyrime dalyvavo tris socialiniai darbuotojai ir tris atvejo vadybininkai dirbantys X socialinių paslaugų centre dirbantis su šeimomis ir vaikais. *Tyrimo imtis sudaryta atsižvelgiant į iš anksto numatytus kriterijus:*

1. Atvejo vadybininkas, arba socialinis darbuotojas, kuris dirba socialinių paslaugų centre su šeimomis ir vaikais.
2. Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai dirbantis socialinių paslaugų centre ne mažiau nei vienerių metų darbo patirtis.
3. Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai savanoriškai sutinka dalyvauti tyrime.

**Tyrimo laikas** - 2022 m. lapkričio - gruodžio mėnesiai. Su visais tyrimo dalyviais buvo kalbama individualiai. Bitinas, Rupšienė, Židžiūnaitė (2008) nurodo, kad individualaus pokalbio pasirinkimas suteikia galimybę gauti daug naudingesnę bei išsamesnę informaciją. Tyrimo dalyviai buvo informuoti, kad pokalbio metu bus naudojamas diktofonas, ir gautas leidimas interviu įrašinėti. Tyrimo dalyviai buvo informuoti, kad pokalbio laikas nėra ribojimas, pokalbis yra konfidencialus ir gauta medžiaga bus panaudota tik tyrimui atlikti. Interviu metu darbo autorė prisistatė, pristatė magistro temą ir tyrimo tikslą.

**Tyrimo atlikimo procedūra.** Tyrimas buvo atliekamas 2022 metais. Tyrimo dalyviai buvo pasirinkti patogios atrankos būdu – socialinius darbuotojus ir atvejo vadybininkus tyrėjas pasirinko pats, kuriuos yra patogiausia apklausti. Darbo stažas ne mažesnis kaip 1 metai. Prieš vykdant tyrimą, buvo paprašyta susitikti su paslaugų centro socialiniais darbuotojais ir atvejo vadybininkais. Susitikimo metu pristatytas tyrimo tikslas ir papasakota kur bus naudojami tyrimo duomenys, taip pat įspėjama, kad tyrimas bus įrašomas į diktofoną, bet bus užtikrintas tiriamųjų konfidencialumas ir klausama kas sutiktu dalyvauti tyrime. Su darbuotojais kurie sutiko dalyvauti tyrime, dėl tinkamo laiko ir vietos buvo susitarta iš anksto. Prie kiekvieno dalyvio tinkamo laiko buvo prisiderinta asmeniškai. Tiriamieji atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai buvo apklausti darbo vietose. Interviu dalyviams sutikus, kad jų atsakymai būtų įrašinėjami diktofonu, buvo pradėtas interviu. Interviu trukmės laikas 30-50 minučių. Žodinė informacija buvo transkribuota į tekstą. Informacija buvo skaitoma daug kartų, buvo išskirtos kategorijos ir subkategorijos. Gauti tyrimo metu duomenys buvo interpretuojami. Analizuojant apklausos duomenis buvo laikomasi konfidencialumą, todėl tyrimo dalyviai buvo koduojami.

**Tyrimo etika.** Tyrime įgyvendinti etikos principai: geranoriškumo, nusiteikimo nekenkti tiriamam asmeniui principas, kuris grindžiamas tyrėjo pagarba asmens privatumui” (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Buvo laikomasi konfidencialumo ir anonimiškumo principo. Šis principas vadovaujasi „pagarbos tyrimo dalyviui privatumo principu, visa informacija, kurią tyrėjas gauna iš informantų, laikoma konfidencialia” (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Visi tyrimo dalyviai, tyrime

dalyvavo savanoriškai. Tyrimo dalyviams buvo atsakyta į visus prieš tyrimą kylančius klausimus, buvo informuoti, kad gali bet kada užduoti su tyrimu susijusius klausimus.

**Tyrimo ribotumas.** Darbe atliekamas kokybinis tyrimas, apklausiant socialinius darbuotojus ir atvejo vadybininkus dirbančius su šeima. Kokybinis tyrimas apsiriboja tik viena socialinių paslaugų įstaiga ir joje dirbančiu socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų pasidalintomis patirtimis. Tyrime dalyvavo moteriškos lyties atstovės. Nedidele tyrimo dalyvių apimtis, būtų vienas iš pagrindinių tyrimo ribotumų. Tyrimo apimčiai turėjo įtakos ir tai, kad tyrėja neturėjo patirties renkant tyrimo duomenis ir juos interpretuojant.

## 2.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė

Šioje darbo dalyje pateikiami gauti tyrimo rezultatai ir jų analizė, siekiant atskleisti socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimo naudą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. Tyrime dalyvavo 3 (tris) socialiniai darbuotojai, 3 (tris) atvejo vadybininkės, kurių trumpa charakteristika pateikiama 3 lentelėje (žr. 2 lentelę).

### 2.2.1. Informacijos apie tyrimo dalyvius pateikimas, išskiriant jų atliekamas funkcijas

2 lentelė. Tyrimo dalyvių pasiskirstymas pagal lytį, išsilavinimą ir darbo stažą

Respondento kodas	Pareigos	Lytis	Išsilavinimas	Darbo stažas
AV1	Atvejo vadybininkė	Moteris	Aukštasis universitetinis, magistro laipsnis	10 metų
AV2	Skyriaus vadovė/ Atvejo vadybininkė	Moteris	Aukštasis universitetinis, magistro laipsnis	8 metai
AV3	Atvejo vadybininkė	Moteris	Aukštasis universitetinis	6 metai
SD4	Socialinė darbuotoja	Moteris	Aukštasis universitetinis	30 metų
SD5	Socialinė darbuotoja	Moteris	Aukštasis universitetinis	15 metų
SD6	Socialinė darbuotoja	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis socialinio darbo bakalauras	25 metai

Pateiktoje lentelėje nurodyta, kad tyrime dalyvavo 6 moterys. Visos tyrimo dalyvės turi aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą, darbo stažas nuo 6 metų iki 30 metų. Darbo autorė mano, kad turima darbinė patirtis ir praktika leidžia informantams tikslingiau atsakyti į pateiktus klausimus bei sklandžiau pasidalyti turimomis išvalgomis, pagrindžiant bei atskleidžiant

bendradarbiavimo svarbą, pagalba šeimai ir vaikui. Siekiant išlaikyti tyrimo dalyvių konfidencialumą, visi tyrimo dalyviai koduojami skaičiais nuo 1 iki 6. Darbuotojai atskiriami inicialais AV-atvejo vadybininkės, SD-socialinės darbuotojos. Prieš pradėdant interviu visiems tyrimo dalyviams informuojami, koks tyrimo tikslas ir kur bus naudojama surinkta medžiaga.

Analizuojant socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, išskirtos kategorijos ir jas sudarančios subkategorijos (žr. 3 lentelę.):

3 lentelė. Tyrimo metu išskirtos kategorijos ir jas sudarančios subkategorijos

<b>Kategorijos</b>	<b>Subkategorijos</b>
Specialistų kompetencijų svarba teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams	Teisinės žinios Žinios, susijusios su pagalba šeimai ir vaikui teikimu Darbo patirtis Nuolatinis tobulėjimas Žinios apie priklausomybių prevenciją Charakterio savybės Komunikacijos žinios Gebėjimo mokyti kompetencija
Trikdžiai, su kuriais susiduria specialistai savo darbe	Šeimos nemotyvuotos gauti pagalbą Paslaugų šeimoms ir vaikams stoka Transporto stoka Prastas tarpinstitucinis bendradarbiavimas Pagalba gali būti suteikta tik remiantis įstatymais
Atvejo vadybininko darbo tobulintinos sritys	Daugiau atsakomybių skirti šeimai Platesnis socialinių paslaugų pasirinkimas Labiau prieinamos socialinės paslaugos Didinti darbuotojų skaičių
Socialinio darbuotojo darbo tobulintinos sritys	Didesnis savivaldybės išitraukimas į pagalbą šeimai teikimą Socialinių darbuotojų aprūpinimas transportu Socialinių darbuotojų aprūpinimas apsaugos priemonėmis Didesnis institucijų bendradarbiavimas Mokymai socialiniams darbuotojams apie bendradarbiavimą
Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda teikiant pagalbą šeimai ir vaikui	Glaudus bendradarbiavimas padeda pasiekti norimą rezultatą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui Skirtingi darbo metodai leidžia pasiekti geriausią rezultatą

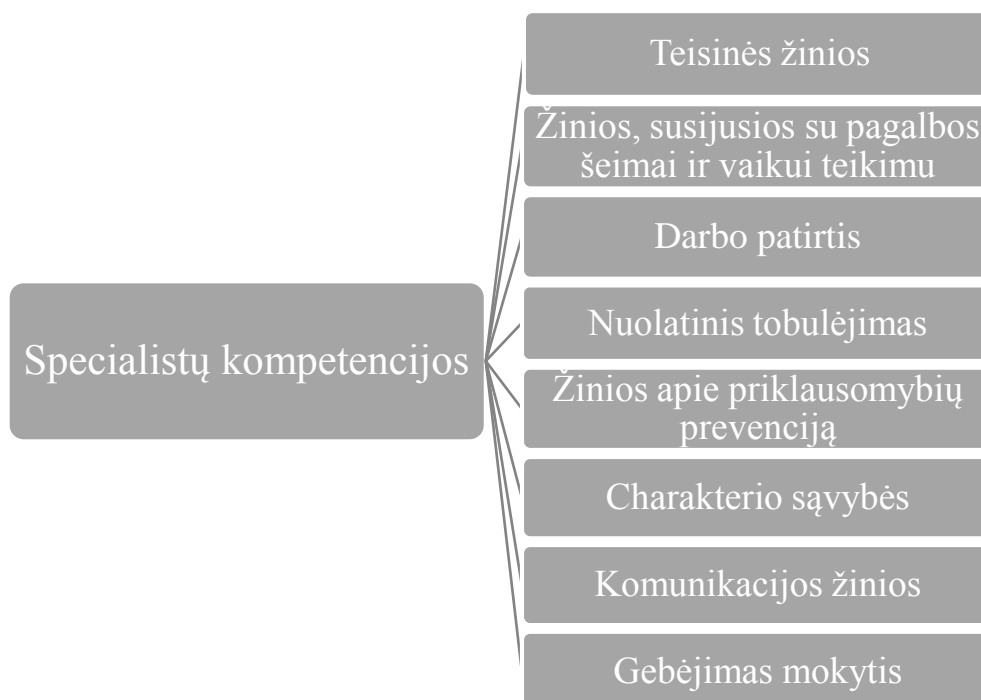
Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų efektyviausios bendradarbiavimo formos	Nuotoliniai bendradarbiavimo būdai Kontaktinio bendradarbiavimo forma Supervizijos
Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda	Informacijos apie šeimą pateikimas Teikiama pagalba šeimai sprendžiant problemas Informacija apie pagalbos plano įgyvendinimą
Specialistų individualios savybės, kurios turi įtakos tarpusavio bendradarbiavimui	Gebėjimas priimti kito specialisto nuomonę Komandinis sprendimų priėmimas Gebėjimas keistis informacija Gebėjimas bendradarbiauti Organizuotumas Geranoriškumas Empatija Atsakomybė
Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai	Laiku nesuteikta informacija Specialistui taikomų įsipareigojimų nevykdymas Atsakomybės neprisiėmimas Nesusikalbėjimas Laiko posėdžiams suderinimo sunkumai
Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo pagerinimas	Bendravimas, diskusijos tarp socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų Situacijų aptarimas Mokymai, kvalifikacijos kėlimas Didesnis atvejo vadybininko įsitraukimas į plano įgyvendinimą Dalyvavimas posėdžiuose Susirinkimų organizavimas

### 2.2.2. Specialistų kompetencijų svarba teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams

Atliekant kokybinį tyrimą, buvo svarbu išsiaiškinti, ar specialistų kompetencijos turi įtakos teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams. Darbuotojų turimos kompetencijos teikiant pagalbą šeimai yra labai svarbi darbo dalis, tai padeda įvertinti kokios socialinės paslaugos yra šeimai reikalingiausios.

Analizuojant tyrimo medžiagą *Specialistų kompetencijų svarbą*, buvo išskirtos šios 8 subkategorijos: teisinės žinios / žinios, susijusios su pagalbos šeimai ir vaikui teikimu / darbo

patirtis / nuolatinis tobulėjimas / žinios apie priklausomybių prevenciją / charakterio savybės / komunikacijos žinios / gebėjimo mokytis kompetencija (žr. 5 pav.).



5 pav. Specialistų kompetencijų įtaka teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie teisinės žinias, atsiskleidė tai, kad svarbu darbuotojui turėti teisinės patirties „<...> *Teisinės žinios*<...>“ (Nr. AV1), darbuotojos dažnai pritrūksta teisinės patirties kuri yra labai svarbi teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, dažnu atveju darbuotojos turi kreiptis į kitus specialistus, kurie teisinių žinių kompetenciją turi geresnę „<...> *Reikia turėti teisinės patirties*<...>“ (Nr. AV3), tyrimo dalyvės kalbėjo jog reikia domėtis įvairiais teisės aktais ypač kas siejasi su šeima ir vaikais, teikiant pagalbą iškyla įvairių klausimų šeimoms dėl jų esamos susidariusios situacijos, kad šeimas nuraminti reikia būti susipažinus su įvairiais teisės aktais „<...>“, *Reikia išmanyti socialinės apsaugos sritį reglamentuojančius teisės aktus*<...>“ (Nr. SD4). Tyrimo dalyvės nurodo, kad kompetencijos yra svarbios teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams. Akcentuojama, kad specialistų kompetencijos yra labai svarbios, nes jiems tenka dirbti su labai įvairiomis šeimomis („<...> *socialinis darbuotojas būtų kompetentingas, nes tenka dirbti su labai įvairiomis šeimomis ir kuo didesni žinių bagažą bei patirties turi darbuotojas tuo lengviau surasti bendrą kompromisą su šeima, ir suteikti jai tinkama pagalbą*“, Nr. SD6). **Apibendrinant** galima teikti, kad darbuotojų kompetenciją, teisės aktų išmanymas, padeda teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, taip pat šeimos jaučiasi saugios ir labiau pasitiki darbuotoju, kai į visus išskylusius klausimus gali gauti atsakymus iš vieno specialisto.

Analizuojant tyrimo medžiagą apie žinias susijusias su pagalbos šeimai ir vaikui teikimu tyrimo dalyviai akcentavo, kad klientams labai svarbu ne tik teisinės žinios pas specialistą, „<...> *Ir kitos žinios, kurios labai svarbios teikiant pagalbą šeimoms* <...>“ (Nr. AV1)“. Šeimoms svarbu, kad specialistas žinotu visas nuorodas kur jam kreiptis norint išspręsti savo problemas nuo medicinos iki švietimo įstaigų. Kalbant apie kitas žinias, kurios svarbios specialistams teikiant pagalbą šeimai ir vaikams, tyrimo dalyvė patikslina, kad tai yra žinios apie teikiamas paslaugas, žinios apie institucijų vykdomas veiklas ir pan. („<...> *teikiamos paslaugos, institucijų vykdomos veiklos ir pan., tai mums svarbu žinoti, viena iš kompetencijų yra būti su jomis susipažinus*“, Nr. AV1). Tikslinant įvairių kompetencijų svarbą, tyrimo dalyvė nurodo, kad specialistas turi turėti įvairių kompetencijų, nes dirbama su labai įvairiomis šeimomis, kurios turi daug problemų („<...> *nes dirbama su problematiškomis šeimomis, ir labai įvairiomis jų problemomis*“, Nr. AV3). **Apibendrinant** galima teigti, jog šeimos kreipiasi labai įvairiais klausimais pas specialistą, tai reiškia, kad žinios turi apimti labai platų spektrą, tai klientams suteikia saugumo, pasitikėjimo darbuotojų, ir dažnu atveju teikia didesnę motyvaciją eiti link tikslo keisti savo gyvenimo būdą.

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie Darbo patirtis, atsiskleidė jog darbuotojo darbo patirtis yra labai reikšminga norint sutarti su šeimomis, tik per patirti išmokstama teikti tikslinga pagalbą šeimai ir vaikui. Tyrimo dalyviai tai pat akcentuoja darbo patirties svarbą savo darbe „<...> *Ne ką mažiau svarbi ir darbo patirtis* <...> „ (Nr. AV1), „<...> *Darbinės patirties* <...>“ (Nr. AV3). **Apibendrinant** galima teigti, jog darbinė patirtis yra svarbi ir klientui ir darbuotojui, darbuotojas dažnu atveju turi savo darbo metodus kurie motyvuoja šeima keisti savo gyvenimo būdą, bei priimti teikimas paslaugas, kurios būna skirtos šeimos sudarant pagalbos planą.

Analizuojant tyrimo dalyvių medžiagą buvo išskirta subkategorija apie Nuolatinį tobulėjimą, atsiskleidė, kad tyrimo dalyviams labai svarbu dalyvauti įvairiose mokymuose taip tobulinat žinias. „<...> *Nuolatinis tobulėjimas* <...>“ (Nr. AV1). Svarbu yra, kad socialiniai darbuotojai bei atvejo vadybininkai galėtų gilinti savo žinias įvairiomis temomis, tai suteikia galimybe susitikti su kitų miestų bei rajonų specialistais ir dalintis patirtimis. Visuomene labai kinta, kinta ir problemos šeimose ypač kuriose auga vaikai. Naujų žinių gavimas suteikia pasitikėjimo savo kaip specialisto kompetenciją. Taip tyrimo dalyvės kalbėjo, kad labai svarbu kelti ir kvalifikacija „<...> *Kasmet kelti savo kvalifikaciją*“ (Nr. SD4), tai suteikia naujų žinių, kurias gali taikyti teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. **Apibendrinant** galima teigti, jog naujai gautos žinios palengvina darbuotojų darbą suteikia didesnio pasitikėjimo savimi teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. Taip pat socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai gali pasidalinti savo patirtimis ir įgytomis žiniomis, taip palengvinat vieni kitiems darbus, bei atsakomybes.

Analizuojant tyrimo dalyvių medžiagą buvo išskirta subkategorija Žinios apie priklausomybių prevenciją atsiskleidė, jog tyrimo dalyvėms svarbų išmanyti apie įvairias



priklausomybes su kuriomis susiduria šeimos ir vaikai „<...> Žinios apie priklausomybių prevencijas“ (Nr. AV1). Dažnai šeimose susiduriama su priklausomybėmis nuo įvairių medžiagų, dažniausiai tėvų ir vaikų priklausomybės būna skirtingos, tokių atvejų specialistas turi atpažinti ir kritiškai įvertinti kokios pagalbos reikės tiek vaikui tiek kitiems šeimoms nariams. Specialistų žinios apie priklausomybės ir jų prevencija leidžia jiems tinkami įvertinti situacija ir taikyti tinkamas socialines paslauga šeimai ir vaikui. **Apibendrinat** galima teigti, jog neturėjimas tinkamų žinių apie priklausomybių prevencija, neleistu specialistui suteikti tinkamos pagalbos šeimai ir vaikui, arba teikiama pagalba nebūtų tikslinga.

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie Charakterio savybės atsiskleidė, jog teikiant pagalba šeimai ir vaikui tai yra labai svarbus faktorius. Šeimoms yra labai svarbu geranoriški darbuotojai, suprantantis ir kantrus bei empatiški. Dirbant su šeimomis ir vaikais socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų charakterio savybės gali atnešti daug teigiamų arba neigiamų pokyčių šeimoje. „<...> Charakterio savybės<...>“ (Nr. AV2). Tyrimo dalyvės nurodo, kad darbe reikia griežtumo, bet kartu ir lankstumo dirbant su šeimomis. Jos turi jausti ribas, kad darbe neatsirastų manipuliacija iš klientų pusės („<...> reikia griežtumo, bet kartu ir lankstumo dirbant su šeimomis. Jos turi jausti ribas, kad negalėtu su manipuliuoti darbuotojo“, Nr. AV2).

**Apibendrinant** galima teigti, jog darbuotojo charakterio savybės parodo kokių teigiamų arba neigiamų pokyčių galima pasiekti teikiant pagalba šeimai ir vaikui.

Analizuojant tyrimo medžiagą apie Komunikacijos žinias atsiskleidė jog darbuotojų komunikacija taip pat gali parodyti teigiamus arba neigiamus pokyčius teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai dirba su ypač pažeidžiamomis grupėmis, taip pat turi mokėti išlaviruoti bendraujant su vaikais ir suaugusiais, komunikacijos žinios padeda rasti bendrą klabą su šeimomis, gauti jų pasitikėjimą, bei pasiekti norimų rezultatų teikiant pagalbą. Viena iš tyrimo dalyviu pasakė jog „<...> svarbu mokėti kalbėti jų kalba <...>“ (Nr. AV2). Mokėti savo klientu kuriems teikiamos paslaugos kalbą yra labai svarbų, tai parodo darbuotojo gebėjimą komunikuoti. **Apibendrinat** galima teigti, kiekviena šeima yra labai skirtinga, ir bendravimas su kiekvienais būna labai skirtingas, kiekviena šeima ir vaikai reikalauja specifinių komunikacijos žinių.

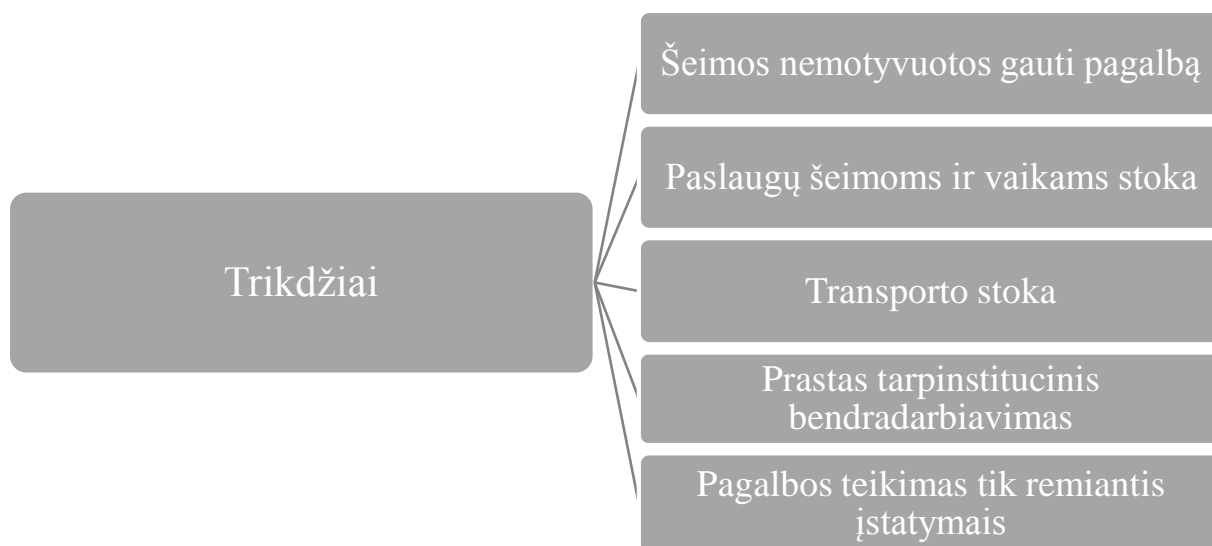
Analizuojant tyrimo dalyvių medžiagą buvo išskirta subkategorija Gebėjimo mokyti kompetencija. Tyrimo dalyviai pažymėjo, kad darbuotojos turi turėti daug įvairių kompetencijų, kaip tyrimo dalyvė įvardina „<...> ne padaryti viską už šeimą o padėti jai, ir taip mokyti šeimą<...>“ (Nr. SD5), ši kompetencija yra labai svarbi tuo, kad paslaugos šeimai nėra teikiamos visada, nutraukus paslaugas šeimai yra labai svarbu, kad šeima mokėtu pati savarankiškai gyventi socialini gyvenimą. Tyrime dalyvavusi socialinė darbuotoja akcentuoja, kad socialinis darbuotojas turi ne viską padaryti už šeimą, o mokėti (turėti kompetencijos) jai padėti, mokyti šeimą

atsakomybių („<...> socialinis darbuotojas turi kompetencijos ne padaryti viską už šeimą o padėti jai, ir taip mokyti šeimą atsakomybių“, Nr. SD5). Dažniausiai specialistas atranda tinkamiausius, kartais net skirtingus būdus kiekvienai šeimai, kurie skatina šeimas priimti daugiau atsakomybių. **Apibendrinant** galima teigti jog kompetencija mokyti kitus yra labai svarbus tuo, kad nutraukus paslaugas šeimai, galėtu savarankiškai išspręsti kylančias problemas.

Taigi, socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai turi turėti teisinių žinių, darbo patirties, nuolat tobulėti, žinių apie priklausomybių prevenciją, atitinkamas charakterio savybes, komunikacijos žinių, gebėjimo mokyti kompetencijų bei žinių, susijusių su pagalbos šeimai ir vaikui teikimu.

### 2.2.3. Trikdžiai, su kuriais susiduria specialistai savo darbe

Analizuojant tyrimo medžiagą *trikdžiai su kuriais susiduria specialistai savo darbe*. Darbuotojos aptardamos šeimas kurioms teikiama pagalba susiduria su tokiais trikdžiais kaip institucijų bendradarbiavimo trūkumą, tokiu kaip: vaiko teisių apsauga, savivaldybės paramos skyrius. Apklaustųjų nurodyti trikdžiai suskirstyti į 5 subkategorijas: šeimos nemotyvuotos gauti pagalbą / paslaugų šeimoms ir vaikams stoka / transporto stoka / prastas tarpinstitucinis bendradarbiavimas / pagalbos teikimas remiantis įstatymais (žr. 6 pav.).



6 pav. Trikdžiai, su kuriais susiduria specialistai savo darbe

Analizuojant tyrimo medžiagą apie šeimas nemotyvuotas gauti pagalbą, atsiskleidė, jog šeimos sunkiai priima pagalbą, nemotyvuotos vykdyti jiems skirta pagalbos planą. Darbuotojai susiduria ir su šeimų nenorų lankyti jiems paskirtas paslaugas. Šeimos sugalvoja įvairių priežasčių tokiu kaip nemokėjimas užsiregistruoti, neturėjimas su kuo nuvykti į konsultacijas. „<...> šeimos

dažnai nenori jokios intervencijos, neadekvačiai vertina savo ydingą gyvenimo būdą <...>“ (Nr. AV1) „Daug kas nesutinka lankyti priklausomybių konsultantą <...>“ (Nr. AV2) „Didžiausias trikdys darbe manyčiau yra šeimų motyvacijos trūkumas keisti savo gyvenimo būdus“ (Nr. AV3) „<...> įrodinėja, kad jiems nėra reikalinga pagalba.“ (Nr. SD5). Tyrimo dalyvės pamini ir tai jog dažnai šeimos nelanko jiems paskirtų paslaugų su pasiteisinimų, jog jie dirba ir laikas jiems netinkamas, nors dažnu atveju darbas būna nelegalus. Šeimos nemotyvuotos priimti pagalba, nes bijo pokyčių, didelis nepasitikėjimas savimi, nenoras stengtis. **Apibendrinus** galima teigti, kad šeimos ir vaikai vengia prisiimti atsakomybes keičiant savo gyvenimo būdą.

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie paslaugų šeimoms ir vaikams stoka, atsiskleidė jog dažnai pritrūksta socialinių paslaugų kurios reikalingos šeimos ir vaikams, tokiu kaip psichologo pagalba. „Rengiant pagalbą planą, susiduriame su paslaugų stoka <...>“ (Nr. AV2) „Trūksta labai paslaugų, kurias galima būtų įtraukti į paslaugų planą“ (Nr. AV3). Atvejo vadybininkės rengiant pagalbą planus susiduria su problema, kad negali paruošti efektyvaus plano, dėl paslaugų stokos, tokiu atveju turi galvoti apie bendradarbiavimo galimybes su kitomis institucijomis. Vienas iš minimų trikdžių – paslaugų šeimoms ir vaikams stoka. Tyrimo dalyvė patikslina, kad trūksta tėvystės įgūdžių kursu („Rengiant pagalbą planą, susiduriame su paslaugų stoka, reikia tėvystės įgūdžių kursu o jų šiuo metu nėra.“, Nr. 2). Patikslinama, kad specialistai bendradarbiauja su mokyklomis ir mokyklų socialiniais pedagogais, taip pat su vaikų teisėmis, seniūnijomis, kartais specialistams tenka bendrauti ir su policijos pareigūnais, bei rajono gydymo įstaigomis. **Apibendrinant** galima teigti, jog paslaugų stoka, sudaro nepalankias sąlygas šeimoms keisti gyvenimo būdą. Laiku nesuteiktos paslaugos gali turėti pasekmių ateityje, ypač kalbant apie vaikus.

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie Transporto stoka nustatyta, jog šeimos dažnai neturi su kuo atvykti į jiems paskirtas paslaugas. Taip pat organizuojamus atvejo vadybos posėdžius, dažnai tenka laiką derinti prie šeimos, kada jie susiranda transportą ir gali atvykti. Su šia problema šeimos dažniausiai susiduria gyvenančios atitolusiose kaimuose, bei vienkiemiuose. Tai sudaro keblumą ir specialistams, jiems taip pat būna iššūkis pasiekti kai kurias šeimas ir dalyvauti jų gyvenimuose. „<...> viena iš kliūčių yra transportas, šeimos kurios yra teikiamos paslaugos, dažnai neturi su kuo atvažiuoti iki vietos“ (Nr. AV2) „Transporto stoka“ (Nr. SD4). Akcentuojama transporto stoka bei su tuo susiję trikdžiai: „Transporto stoka, socialinis darbuotojas pas klientus važinėja nuosavu transportu, kuro ir remonto sąnaudų nėra dengiamos. Socialinis darbuotojas dirbantis su šeimomis turi važiuoti pas klientus nuvažiuodamas 17 ir daugiau kilometrų į vieną pusę duobėtais rajono keliais. Dalis klientų gyvena ir vienkiemiuose, klientų gyvenamoji vieta apsunkena paslaugų teikimą ir prieinamumą, ne tik darbuotojas sunku dalyvauti šeimos gyvenime, bet ir klientams iššūkis gauti socialines paslaugas. Žiemą kaimo keliai

yra slidūs, užpustyti, dažnai nenuvalyti, yra nesaugu važiuoti. Dėl įvairių išorinių veiksnių ne visada pavyksta operatyviai sureaguoti į gautą skundą apie šeimą arba šeimoje kylančius pavojus, dėl didelio paslaugų trukumo, bei specialistų tokiu kaip priklausomybių specialistų, psichologų ne visada pavyksta suteikti visas socialines paslaugas kurias reikia šeimai. Ši problema nėra sprendžiama nuo 2007 metų“ (Nr. SD4). **Apibendrinant** galima teigti, kad transporto trukumas sudaro keblumų paslaugų gavėjas lankyti jiems priskirtas paslaugas taip keičiant savo gyvenimo būdą, o darbuotojams keblų kokybiškai dirbti su šeimomis, jas lankant.

Analizuojant tyrimo medžiaga teiginius apie Prasta tarpinstitucinį bendradarbiavimą, nustatyta, kad teikti kokybiškas paslaugas bei tikslingas paslaugas labai svarbus kitų institucijų įsitraukimas ir bendradarbiavimas. Dažnai tenka susidurti su įstaigomis kurie nesutinka teikti informacijos apie šeimą kurioje reikia pagalbos, taip pat nenori atsisako šeimoms padėti tarpininkaujant darbuotojui. Labai svarbu yra tai, kad ne visos šeimos geba komunikuoti, už tai jiems padeda socialiniai darbuotojai, bet kitos institucijos primigtinai reikalaujamos tiesioginio bendravimo su šeima, sugriauna šeimos pastangas nors kiek gerinti savo gyvenimo kokybę. Labai svarbus kitų institucijų įsitraukimas ir tuo, kad socialinių paslaugų centras neužtikrina visu reikiamų paslaugų, o kitos institucijos ne visada sutinka bendradarbiaujant padėti šeimai dėl reikiamų paslaugų tokių kaip teisininko paslaugos. „Kita kliūtis prastas tarpinstitucinis bendradarbiavimas“ (Nr. AV3). **Apibendrinant** prasta tarpinstitucini bendradarbiavimą, galima teigti, kad sunkiu laikotarpiu labai svarbu turėti pagalbos tinklą iš kitų institucijų, į kuriuos, esant poreikiui, šeima galėtų kreiptis; iš paramos skyriaus, vaiko teisių specialistų, medikų, kuris užtikrintų psichosocialinės pagalbos šeimai būtinumą ir svarbą, komunikavimo aktualumą, glaudaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarbą, yra labai svarbi norint pasiekti gerų rezultatų šeimos gyvenime. Norėčiau pabrėžti, kad laikų nesuteikta pagalba šeimai gali turėti skaudžias ir net nepataisomas pasekmes ateityje ypač kalbant apie vaikus.

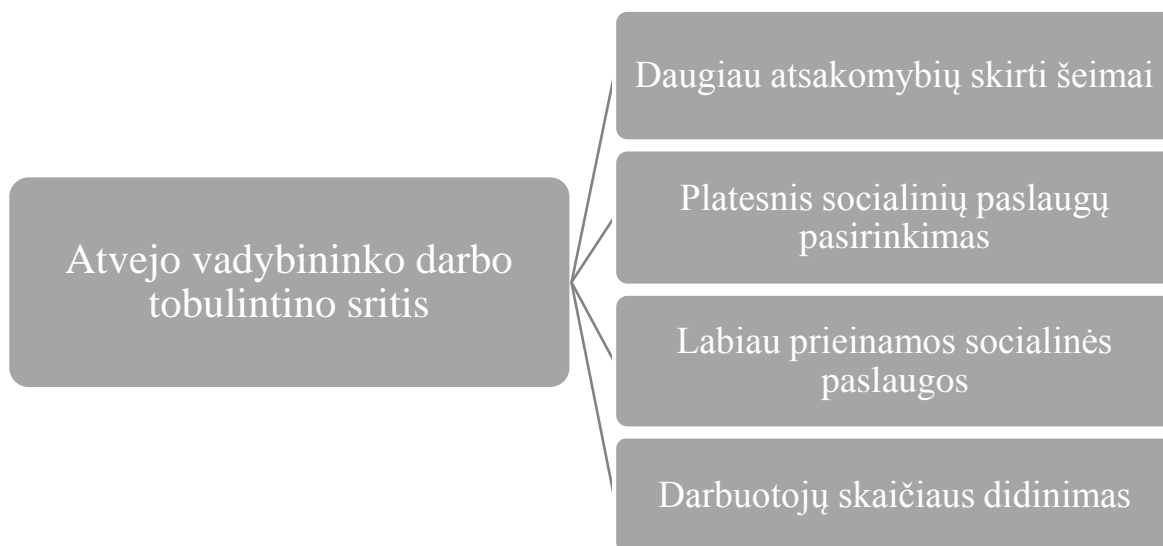
Analizuojant tyrimo medžiaga apie Pagalbos teikimas tik remiantis įstatymais, nustatyta, kad „Tik remiantis teisinių pagrindu galime padėti šeimai ir vaikui“ (Nr. SD6). Taigi įvertinus šeimos poreikį galima suteikti pagalbą, tai yra socialines paslaugas, arba inicijuoti atvejo vadybos darbą su šeima. Poreikis vertinamas remiantis įstatymais. Dažnu atveju būna taip, kad socialines darbuotojos pagalba, arba socialinės paslaugos reikalingos iš karto, dažniausia pagalbą greitai suteikti institucijos negali, kol pateikti dokumentai nebūna įregistruoti. Dirbant su šeimomis, kiekvienas incidentas turi būti užfiksuotas net tada kai jis gali pasirodyti nereikšmingas. Paslaugų teikimas remiantis įstatymais yra didelė apsauga darbuotojams kurie dirbs su šeima ir teiks paslaugas, nes tik teisinių pagrindų kilus konfliktams ar nuomonių ne sutapimams viena ar kita puse gali apsiginti. Darbuotojas labai svarbu išmanyti įstatymus, kad galėtų kokybiškai dirbti, ir efektyviai padėti šeimoms. **Apibendrinant** galima teigti, jog teisinis pagrindas yra neatsiejamas

nuo paslaugų teikimo šeimai ir vaikui, teisinio pagrindo neišmanymas, gali turėti neigiamų pasekmių ir darbuotojui ir šeimai.

Apibendrinant tyrimo medžiagą, socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai, kurie dalyvavo tyrime, išskiria pagrindinius trikdžius, su kuriais susiduria savo darbe, t. y. žema šeimų motyvacija gauti paslaugas, bei pagalbą, šeimos dažnai sugalvoja įvairių pasiteisinimų dėl kuriu jie nenori gauti paslaugų, vieną iš priežasčių tolina paslaugų gavimo vieta, taip pat dažnai klientai dirbą nelegaliai ir negali darbo metu lankyti jiems paskirtų reikalingu paslaugų. Atvejo vadybininkai ne visada gali paskirti reikiamas paslaugas šeimai arba vaikui dėl paslaugų šeimoms ir vaikams stokos, transporto stoka, prastas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, pagalbos suteikimas tik remiantis įstatymais, kas labai apriboja pagalbos teikimą šeimai ir vaikui.

#### 2.2.4. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo darbo tobulintinos sritys

Analizuojant kategorija *atvejo vadybininko darbo tobulintinos sritys*. Apklaustųjų nurodytos tobulintinos darbo sritys suskirstytos į 4 subkategorijas: daugiau atsakomybių skirti šeimai / platesnis socialinių paslaugų pasirinkimas / labiau prieinamos socialinės paslaugos / didinti darbuotojų skaičių (žr. 7 pav.).



7 pav. Atvejo vadybininko darbo tobulintinos sritys

Analizuojant tyrimo medžiagą apie Daugiau atsakomybių skirti šeimai atsiskleidė, „*Daugiau atsakomybių skirti šeimai*“ (Nr. AV1), tyrimo dalyvės paprašius patikslinti, kokios tai turėtų būti atsakomybės, tyrimo dalyvės nurodė, kad „<...> *suinteresuotos šeimos galėtų pačios*

*išsakyti nuomonę kokias paslaugas jie norėtų gauti, kad problemas išspręsti būtų lengviau“ (Nr. AV1). Pastebima jog darbuotojai viską nusprendžia už šeima, taip skatina šeimų nenorą siekti pokyčių, šeimoms teikiamos paslaugos lieka tik kaip formalumas, kuris neduoda didelių teigiamų pokyčių šeimoje ir su vaikais. Apibendrinant galima teigti, kad šeimos turėtų daugiau prisiimti atsakomybės, už paslaugų teikimą jų šeimai, kad paslaugos būtų įvairesnės, tokiu būdu galėtų įgauti daugiau jiems trūkstamų įgūdžių ir žinių.*

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie Platesnis socialinių paslaugų pasirinkimas, pastebėta, kad atvejo vadybininkai rengiat pagalbos planus pritrūksta reikiamu paslaugų šeimai. Trūkstamų socialinių paslaugų pasiūla, prailgina šeimos laiką atvejo vadybos iniciavime. Tenka laukti tam tikrą laiką, kol šeima gali gauti jai reikimas paslaugas, tokių atvejų šeimos praranda motyvaciją keistis. Apklausoos dalyvė taip pat tai pažymi „*Platesnė socialinių paslaugų pasiūla“ (Nr. AV2). Apibendrinant galima teigti jog platesnis socialinių paslaugų pasiūlą suteikti didesnės galimybės šeimai ir vaikui, o darbuotojoms efektyvesni darbą su šeimomis.*

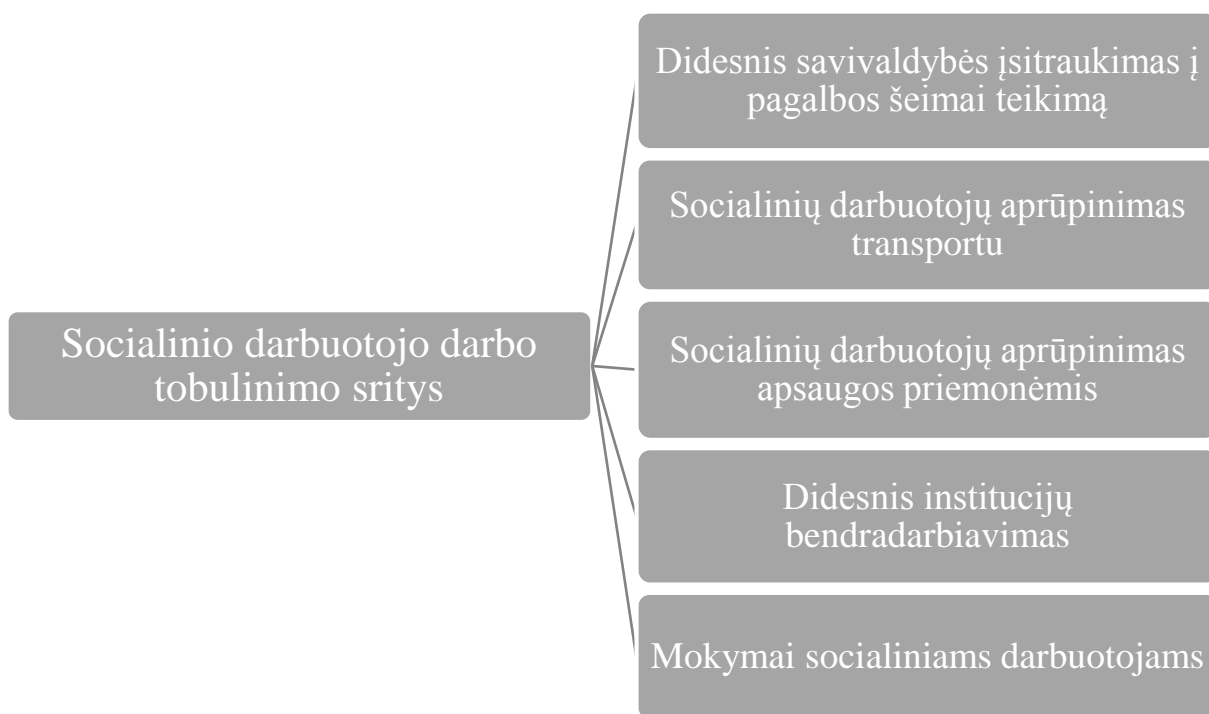
Analizuojant subkategorija apie Labiau prieinamos socialinės paslaugos, pastebėta, kad paslaugų trūksta, „<...>, *kad socialinės paslaugos būtų labiau prieinamos“ (Nr. AV3). Keblus socialinių paslaugų prieinamumas kenkia šeimoms kurios yra motyvuotos gauti paslaugas kurios yra joms reikalingos. Kaip ir minėta, socialinių paslaugų pasiūla yra maža, dėl specialistu trūkumo. Dėl mažos paslaugų pasiūlos nukenčia šeimos, nes ne visada gauna efektyvia pagalbą. Šeimoms nusvyra rankos kai reikiamos pagalbos laikų negali gauti, ypač kai kalba apie priklausomybių konsultantus ar psichologus. Apibendrinat galima teigti, kad yra svarbu gauti didesni paslaugų pasirinkimą norint užtikrinti šeimų palankius pokyčius.*

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Didinti darbuotojų skaičių, pastebėta, kad norint sukurti sėkmingus santykius tarp šeimos ir darbuotojo, yra svarbus kiek darbuotojas turi šeimų su kuriomis turi dirbti, didelis kiekis šeimų neužtikrina kokybiško įsitraukimo į šeimos gyvenimą ir jų problemas dėl laiko stokos. Viena iš tyrimo dalyvių pastebi „*Reikia daugiau žmogiškųjų išteklių, daugiau darbuotojų“ (Nr. AV3). Būtent darbuotojų skaičiaus didinimas tyrimo dalyvės siejamas su pagalbos šeimos paslaugų efektyvumu, teigiama, kad jeigu būtų daugiau darbuotojų, paslaugos šeimai ir vaikui būtų efektyvesnės („Reikėtų daugiau žmogiškųjų išteklių, daugiau darbuotojų, kad ta pagalba šeimai būtų efektyvesnė“, Nr. AV3). Apibendrinus galima teigti, jog nuo darbuotojų darbo krūvio, priklauso ar efektyvi pagalbą bus suteikta šeimai ir vaikui. Mažesni šeimų skaičius darbuotojams, arba daugiau darbuotojų užtikrina kokybiškesni darbą su šeima, darbuotojai labiau gali analizuoti su kokiomis problemomis ir dėl kokių priežasčių šeimos susiduria.*

Apibendrinant galima teigti, kad darbuotojoms tenka didelis darbo krūvis dėl didelio kiekio šeimų, darbas tampa labai intensyvus, ne daug laiko gali skirti šeimos analizavimui kokios

pagalbos šeimai galėtų būti efektyvesnės. Taip pat darbuotojai negali daug dėmesio sutelkti į šeimos mokymą savarankiškumo, nes tai užimtu daug laiko jos kontroliuojant ir stebint, tokiu atveju darbuotoja daug darbo padaro už pačias šeimas, nuo registravimo pas specialistus paslaugoms gauti iki transporto suorganizavimo, kad tik šeima dalyvautu teikiamose paslaugose ir laikytųsi jiems parengto pagalbos plano, dėl tokių dalykų šeimų teigiami pokyčiai užtrunka ilgiau, nes toks darbas neskatina šeimų savarankiškumo, bei atsakingumo ir pareiagingumo.

Interviu metu dalyvių buvo klausama kokios galimos **socialinių darbuotojų darbo tobulintinos sritys**. Socialinės darbuotojos išskyrė 5 subkategorijas: didesnis savivaldybės įsitraukimas į pagalbos šeimai teikimą / socialinių darbuotojų aprūpinimas transportu / socialinių darbuotojų aprūpinimas apsaugos priemonėmis / didesnis institucijų bendradarbiavimas / mokymai socialiniams darbuotojams (žr. 8 pav.).



8 pav. Socialinio darbuotojo darbo tobulintinos sritys

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Didesnis savivaldybės įsitraukimas į pagalbos šeimai teikimą pastebėta, trūksta didesnio savivaldybės įsitraukimo, apie tai kalba ir socialinė darbuotoja „Reiktų, kad pagalbą šeimoms teiktų ne tik socialiniai darbuotojai, bet ir savivaldybė daugiau prisidėtų prie šių šeimų gerbūvio gerinimo“ (Nr. SD4). Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie įstaigas, kurios teikia pagalbą, atsiskleidė tai, kad labai svarbi profesionali institucijų pagalba, jų pasiūlyta parama. Tyrimo dalyviai atskleidė ypatingą nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenės vaidmenį, kalbant apie didesnę savivaldybių įsitraukimą, tyrimo dalyvė patikslina, „<...>kad savivaldybės galėtų aktyviau padėti dėl gyvenamo ploto šeimoms, nes tai yra labai opi problema,

yra šeimų kurios gyvena avarinės būklės būstuose tokiame būste šeimos nemotyvuotos gerinti savo buitį <...>“, (NR. SD5). Tyrimo dalyvės kalba ir apie transportavimo paslaugų stoką („*Kritiniu atveju šioms šeimoms suteiktų socialinį būstą, nes jos neišgali nuomotis būsto, yra brangi nuoma. Reiktų organizuoti šioms šeimoms, ypač gyvenančioms kaimuose ir neturinčioms transporto priemonių, pavėžėjimą*“, Nr. SD4). **Apibendrinant** gali teigti, jog didesnis savivaldybės įsitraukimas padėtų šeimoms ir darbuotojams dirbančiomis su šeimomis.

Analizuojant subkategorija apie Socialinių darbuotojų aprūpinimas transportu, pastebėta jog darbuotojai jaučia dideli trūkumą transporto „*Socialinio darbuotojo darbe kaip ir minėjau trūksta transporto <...>*“ (Nr. SD4). Be transporto darbuotojai sunkiai pasiekia atokiai gyvenančias šeimas, taip pat tokiose situacijose labai svarbus yra seniūnijų bendradarbiavimas. Seniūnai gali padėti nuvykti iki šeimos gyvenamosios vietos, taip prisidedami ne tik su transporto pagalba, bet ir kalbant apie darbuotojų saugumą, darbuotojai susiduria ne tik su agresyviais gyvūnais, bet ir su klientais kurie nenusiteikia bendradarbiauti ir priimti teikiama pagalbą. **Apibendrinat** galima teigti, kad socialinių darbuotojų aprūpinimas transporto priemonėmis palengvintu ne tik jų darbą, bet ir šeimoms suteiktu galimybe lengviau pasiekti jiems teikimas paslaugas.

Analizuojant subkategorija apie Socialinių darbuotojų aprūpinimas apsaugos priemonėmis, atsiskleidė, kad ne pas visas šeimas darbuotojui saugu eiti. Socialiniai darbuotojai dažnai dirba su priklausomais nuo alkoholio asmenimis, jau vien šis faktas parodo, kad aplinka bus darbuotojai nesaugi. Svarbu paminėti ir tai, kad yra asmenų kurie dėl ilgos priklausomybės nuo svaigalų būna agresyvi, ypač kai jiems norima padėti. Dažnu atveju į socialini darbuotoja būna nukreiptas šeimų pyktis, kaip į asmenį norinti ne padėti, o pakenkti, darbuotojas užtrunka kol atranda tinkama komunikacija ir gauna jų pasitikėjimą su šeima kuriai teikiama pagalba. Tyrimo dalyvė taip pat kalba apie saugumą savo darbe „*<...> apsaugos priemonių, kad pas klientus eidami jaustumėmės drąsiau.*“ (Nr. SD4). **Apibendrinus** galima teigti, kad socialiniai darbuotojai jaustęsi saugesni lankydami šeimas, jeigu jie būtų aprūpinti apsaugos priemonėmis.

Analizuojant subkategorija Didesnis institucijų bendradarbiavimas, nustatyta, kad kitų institucijų įsitraukimas teikiant pagalba vaikui ir šeimai suteiktu greitesne ir efektyvesne pagalba. Tyrimo dalyvės teigimu „*Trūksta didesnio institucijų bendradarbiavimo*“ (Nr. SD5). Didesnis kitų institucijų bendradarbiavimas sutaupytu laiko socialiniams darbuotojoms ir savo laika galētu panaudoti gyliau analizuojant šeimos problemų priežastys. Tyrimo dalyvė nurodė, kad „*dažnai susiduria su vaiko teisių tarnybomis, ne visada noriai bendradarbiauja, dažnai reikia teisininko konsultacijos*“ (Nr. SD5). Dažnai susiduriant su institucijų nenoru bendradarbiauti, pasidalinti informacija apie šeimą, tokiu atveju pagalba šeimai taip pat užsitęsę, labai svarbu ruošiant pagalbos planą šeimai ir vaikui žinoti tikslia informaciją ne tik iš socialinių darbuotojų, bet ir vaiko teisių, mokyklos socialinių pedagogų, ir kitų institucijų kurios dirba su šeima, tik



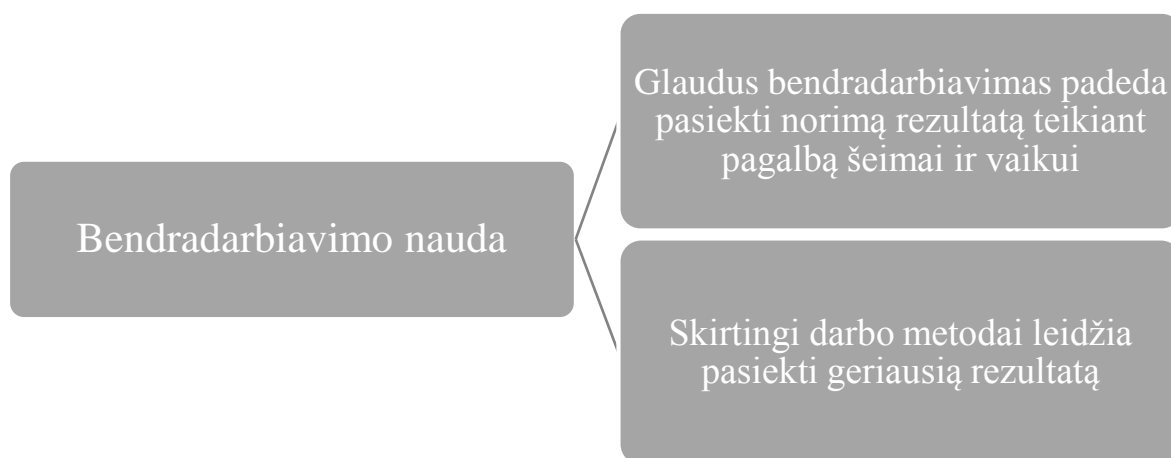
bendradarbiaujant galima pasiekti teigiamų pokyčių. **Apibendrinant** galima teigti, kad institucijų bendradarbiavimas būtų naudingas ir efektyvus norint pasiekti teigiamų pokyčių teikiant pagalbą šeimai ir vaikui.

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Mokymai socialiniams darbuotojams, atsiskleidė, kad žinių atnaujinimas ir papildymas yra labai svarbus, norint teikti tikslią pagalbą šeimoms ir vaikams. Tyrimo dalyvė teigia, kad „<...> turėtų būti teikiami mokymai įvairiomis temomis, taip visi darbuotojai turėtų vienodai tobulinamas žinias“ (Nr. SD6). Apibendrinant šią subkategoriją, galima teigti, kad vienodas žinių turėjimas yra svarbus sprendžiant šeimų problemas, ir analizuojant jas su kolegomis.

Apibendrinant dalyvių teiginius galima teigti, kad organizacijų, bendruomenės, įtraukimas teikiant pagalbą šeimai ir vaikui labai svarbus užtikrinimo procesas norint suteikti efektyvesnę ir kokybiškesnę pagalbą, taip pat svarbus ir kitų institucijų įsitraukimas suteikiant pagalbą, išlieka aktualus ir reikalingas. Socialinių darbuotojų aprūpinimas transportu būtų naudingas ne tik darbuotojams, bet ir šeimoms. Apsaugos priemonės suteiktu didesni pasitikėjimą socialiniams darbuotojams lankant šeimas.

#### **2.2.5. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda teikiant pagalbą šeimai ir vaikui**

Analizuojant kategoriją *Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda teikiant pagalbą šeimai ir vaikui*. Tyrimo dalyvės išskyrė 2 subkategorijas: glaudus bendradarbiavimas padeda pasiekti norimą rezultatą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui / skirtingi darbo metodai leidžia pasiekti geriausią rezultatą (žr. 9 pav.).



9 pav. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda teikiant pagalbą šeimai ir vaikui

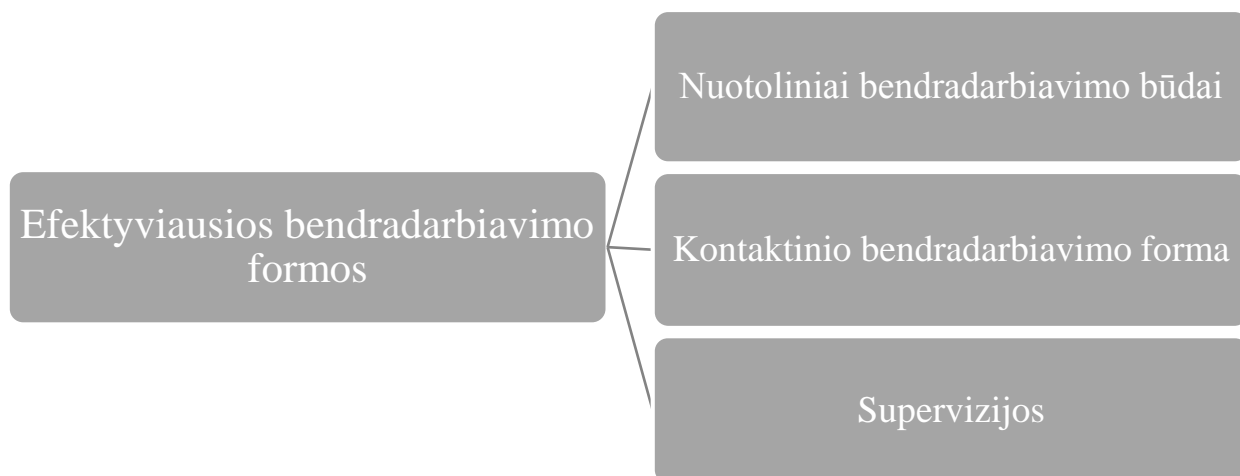
Analizuojant tyrimo medžiaga apie Glaudus bendradarbiavimas padeda pasiekti norimą rezultatą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, pastebėta, kad informacijos apsikeitimas yra būtinas, nes būna, kad per posėdžius socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko turima informacija skiriasi, o šeima pateikia jai palankiausia informacija („*Informacijos apsikeitimas yra labai svarbu, nes per posėdžius būna, kad šeimos ir socialinio darbuotojo informaciją skiriasi*“, Nr. AV2). Tokiu atveju, informacijos apsikeitimas padeda teisingai įvertinti situaciją šeimoje. Taip pat padeda susidaryti teisingą bendrą situacijos vaizdą („*Ir apsikeitimas informacija leidžia atvejo vadybos proceso metu susidaryti bendrą šeimos situacijos vaizdą, bei lengviau sudaryti pagalbos šeimai planą ir parinti tinkamiausias šeimai paslaugas*“, Nr. AV3), suteikti šeimoms su vaikais efektyvesnę ir tikslesnę pagalbą, svarbu šeimai parinkti tinkamas paslaugas, kad nuo pat pradžių vykdant pagalbos planą, būtų galima einama nuosekliai, šeimoms yra svarbus stabilumas ir konkretumas („*Kuo tikslesnė informacija apsikeičia specialistai tarpusavyje tuo efektyvesne ir tikslesne pagalba gauna šeima ir vaikas*“, Nr. SD6). Tyrimo dalyvės pastebi, kad „*Bendradarbiavimas padeda greičiau pasiekti norimo tikslo*“ (Nr. AV3). Svarbu pastebėti, kad visapusiškas informacijos pasikeitimas tarp specialistų padeda išspręsti šeimose esančias problemas, svarbus kitų specialistų požiūris, bei nuomone, tik taip galima suteikti reikalinga pagalba šeimai ir vaikui, svarbios paminėti, kad ir kitų darbuotojų išvalgos yra svarbios („*Socialinis darbuotojas dirbantis su šeimomis atvirai bendrauja su atvejo vadybininku, informuodamas jį apie šeimos esamą padėtį. Jei situacija šeimoje negerėja ir šeimoje kyla nesaugi aplinka gyventi vaikams, socialinis darbuotojas informuoja specialistus, kurie padeda įveikti šią problemą*“, Nr. SD4). „*Bendradarbiavimas yra labai glaudus, bendradarbiavimas vyksta vieno tikslo link*“ (Nr. AV2). Informacijos pasikeitimas taip pat leidžia specialistams pasiskirstyti darbais pagal turimas kompetencijas. Darbuotojai susiduria su kebliomis situacijomis, kai problemos sprendimo reikia ieškoti pasitariant su kitais darbuotojais, kad teikiama pagalba nepakenktų, o būtų efektyvi šeimai ir vaikui („*Perduodama informacija leidžia ne vienam specialistui į situaciją pažvelgti skirtingu kampu, nes kartais būna, kad net ir pačiam kompetentingiausiam darbuotojui yra reikalinga kito specialisto pagalba, sprendžiant iškilusiems klausimams*“, Nr. SD5). „*Glaudus bendradarbiavimas su atvejo vadybininkais visada duoda daug naudos, norimų rezultatų ir siekiamų tikslų*“ (Nr. SD5), kita tyrimo dalyvė teigia, kad „*Betarpiškas bendradarbiavimas su atvejo vadybininkais padeda pasiekti norimą geriausią rezultatą šeimai ir vaikui*“ (Nr. SD6). **Apibendrinant** galima teigti, kad bendradarbiavimas tarp socialinių darbuotojų ir atvejų vadybininkų yra labai reikšmingas norint pasiekti geriausiu rezultatų teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, taip pat parenkant tinkamiausias socialines paslaugas, bei rengiant pagalbos planą šeimai ir vaikui.

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Skirtingi darbo metodai leidžia pasiekti geriausią rezultatą, pastebėta, kad skirtingos patirtis tarp darbuotojų leidžia taikyti įvairius metodus, tai parodo darbuotojo kompetencijas dirbant su šeimomis. Tyrimo dalyvė teigia, kad „*Socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis teikiant paslaugas lankosi paslaugų gavėjų šeimose ir geriausiai žino realią situaciją šeimoje*“ (Nr. AV1). Atvejo vadybininkė teigia, kad „*Vieni kitus stipriai papildom, nes kitaip negalėtumėm suteikti efektyvios pagalbos šeimai*“, (Nr. AV2) „*Jei šeimose situacija negerėja, vienas socialinis darbuotojas negali išspręsti šeimos problemų – kviečiamas į pastiprinimą atvejo vadybininkas*“ (Nr. SD4). **Apibendrinant** tyrimo rezultatus matyti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas padeda pasiekti norimą rezultatą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui bei skirtingi specialistų taikomi darbo metodai leidžia pasiekti geriausią rezultatą.

Išanalizavus šias subkategorijas galima teigti, kad atviras ir sąžiningas bendradarbiavimas ir informacijos pasikeitimas yra svarbus dirbant su šeima ir vaiku, taip suteikiama tikslinga pagalba šeimai ir vaikui, greičiau pasiekiami teigiami pokyčiai. Nevykdant sklandaus bendradarbiavimo, bei informacijos pasidalinimų, teikiama pagalba šeimai nebūtu efektyvi.

#### 2.2.6. Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų efektyviausios bendradarbiavimo formos

Analizuojant kategorija *socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų efektyviausios bendradarbiavimo formos*, tyrimo dalyviai išskyrė 3 subkategorijas: nuotoliniai bendradarbiavimo būdai / kontaktinio bendradarbiavimo forma / supervizijos. (žr. 10 pav.).



10 pav. Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų efektyviausios bendradarbiavimo formos

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Nuotoliniai bendradarbiavimo būdai, pastebėta, kad darbuotojai daug bendrauja nuotoliu, tyrimo dalyviai įvardino bendravimo būdus „<...> telefonu“ (Nr. AV1), „*Taip pat gali būti pokalbis telefonu.*“ (Nr. SD5). Darbuotojams patogiu bendrauto nuotoliu kai reikia skubiai pasitarti dėl sudėtingų situacijų, kai sprendimus reikia priimti nedelsiant. **Apibendrinant** nuotolinis bendravimo būdas padeda išspręsti skubias situacijas, ar išskylusias nenumatytas problemas.

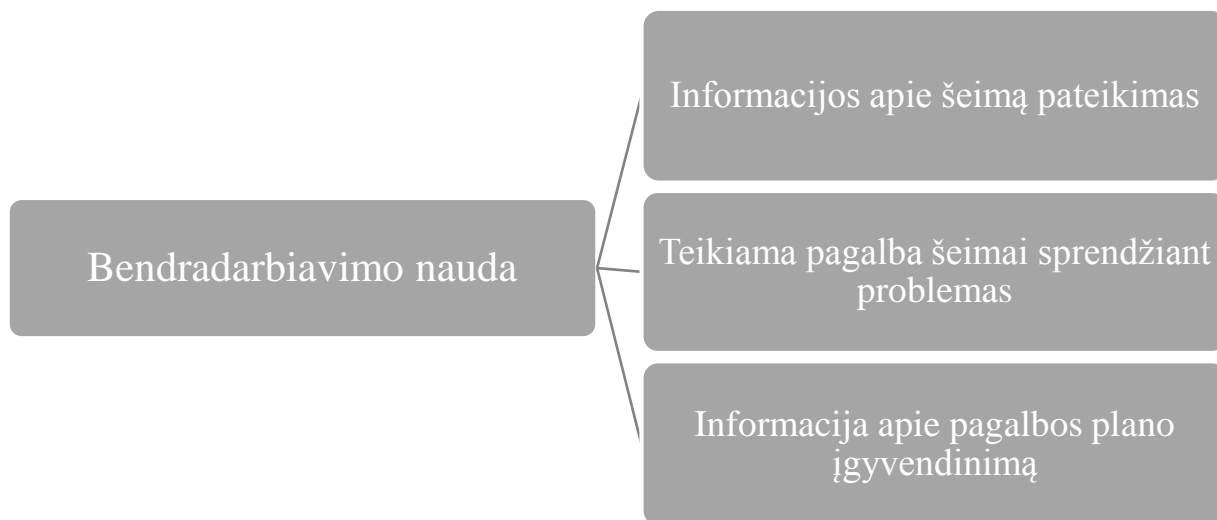
Analizuojant tyrimo medžiaga apie Kontaktinio bendradarbiavimo forma, pastebėta, kad tiesioginiai pokalbiai atvejo vadybininkams yra svarbūs tuo, kad socialinis darbuotojas prieš posėdį pateiktą informaciją apie šeimą, apie pagalbos plano efektyvumą („*Tiesioginis pokalbis, labai svarbu, kad socialinis darbuotojas prieš posėdį pateiktą informaciją apie šeimą, apie pagalbos plano efektyvumą*“, Nr. AV2). To pasėkoje įvertinami buvę veiksmai ir numatomi tolimesni. Svarbus pokalbis prieš posėdį ir tuo, kad atvejo vadybininkas būna informuotas su kokiais lūkesčiais ateis šeima. Aptariama kokios paslaugos nebuvo efektyvios, taip pat socialinis darbuotojas gali pasiūlyti, kokios teikiamos paslaugos šeimai būtų efektyvesnės „<...> *betarpiškas bendravimas su socialiniais darbuotojais kontaktiniu būdu*“ (Nr. AV3). Teigiama, kad tiesioginis bendravimas leidžia greičiau apsikeisti informacija ir apsitarti dėl pagalbos plano („*Toks bendravimas greičiausiai leidžia apsikeisti informacija ir apsitarti dėl pagalbos plano*“, Nr. AV3). Nurodoma, kad kontaktinio bendradarbiavimo forma leidžia apsikeisti išsamesne ir tikslesne informacija („*Labai svarbus kontaktinis bendravimas kurio metu pasidalinam informacija*“, Nr. SD6). Socialinė darbuotoja teigia „*Bendradarbiaujama pokalbio su vadybininku forma*“ (Nr. SD4). Kita tyrimo dalyvė taip pat mano, kad „<...> *geriausia bendravimo forma yra gyvas pabendravus su specialistu*“ (Nr. SD5), „<...> *kontaktinis bendradarbiavimas*“ (Nr. SD6). **Apibendrinant** galima teigti, kad socialiniams darbuotojams ir atvejo vadybininkams yra neatsiejama darbo dalis kontaktinis bendravimas, nuomonių, bei tikslios informacijos apie šeimas apsikeitimas.

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Supervizijas, atsiskleidžia, kad tyrimo dalyviai gali gyčiau analizuoti situacijas. Taip pat labai svarbu, kad per supervizijas galim gauti atsakymus į labai sunkias situacijas susidariusias pas šeimas, ir taip joms padėti. „*Organizuojamos supervizijos puikus būdas*“ (Nr. SD5). **Apibendrinant** galima teigti, kad supevizijos darbuotojams reikalingos, norint išanalizuoti sudėtingas situacijas į kurias sunku surasti teisingus sprendimus.

Apibendrinant šios subkategorijos tyrimo dalyvių teiginius galima teigti, kad tiesioginis bendravimas padeda pasiruošti atvejo vadybos posėdžiams, su kokiomis emocijomis, motyvaciją, bei nusiteikimu ateis šeima, darbuotojai gali pasiruošti pasiūlymus tolimesnei pagalbai šeimai. Informavimas svarbus sprendžiant šeimoje kylančias problemas, o atvejo vadybos posėdžio metu šeimos nariai gali kalbėtis apie emocijas, sunkumus su kuriais susidūrė vykdant pagalbos planą.

### 2.2.7. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimo nauda

Analizuojant kategorija *Socialinio darbo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda*, buvo išskirtos šios 3 subkategorijos: Informacijos apie šeimą pateikimas / Teikiama pagalba šeimai sprendžiant problemas / Informacija apie pagalbos plano įgyvendinimą (žr. 11 pav.).



11 pav. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Informacijos apie šeimą pateikimas, nustatyta tai, kad informacijos sklaida apie šeimą, yra svarbi darbuotojams kurie su šeimą dirba, „*Didžiausią naudą bendradarbiaujant su socialiniais darbuotojais gauname dėl informacijos apie šeimą pateikimo*“ (Nr. AV1). Kita tyrimo dalyvė taip pat mano, kad „*<...> kad žinome visas detales apie šeimą*“ (Nr. AV2), norint suteikti efektyvia pagalba šeimai ir vaikui visa informacija apie šeimą ir jose įvykusius įvykius yra labai svarbi rengiant pagalbos planą ir skiriant socialines paslaugas. Tyrimo dalyve teigia, kad „*Taip pat didžiausia nauda, manau, yra informacijos apie šeimą prieinamumas*“ (Nr. AV2). **Apibendrinant** galima teigti, kad informacijos gavimas yra labai svarbus ir naudingas ne tik darbuotojoms kurios dirba su šeimą, bet ir pačiai šeimai, nes tokiu būdu galima spręsti kokia pagalba yra reikalinga.

Analizuojant tyrimo dalyvių medžiaga apie Teikiama pagalba šeimai sprendžiant problemas, atsiskleidė, kad labai svarbu parinkti tinkamas socialines paslaugas šeimai tokias kai psichologo pagalba, ar tėvystės įgūdžių ugdymas, nes tinkamai parinktos paslaugos duoda teigiamus rezultatus šeimoje „*didžiausia nauda yra efektyvi pagalba šeimai ir vaikui tai yra tinkamai parinktos pagalbos priemonės kurios duoda teigiamų rezultatų šeimoje*“ (Nr. AV2), tikslios informacijos pasikeitimas tarp specialistų taip pat duoda teigiamų pokyčių šeimos ir vaiko

gyvenime „*didžiausia nauda yra kai pagalbos planas yra tikslingai įgyvendinamas, ir nebelieka paslaugų poreikio šeimai ir vaikui, apie tai sužinoma specialistams bendraujant*“ (Nr. SD6). Tyrimo dalyvė tai pat pažymi, kad „*Bendradarbiavimo dėka teikiame pagalbą šeimai sprendžiant pagrindines problemas*“ (Nr. AV1). **Apibendrinant** galima teigti, kad labai svarbu bendradarbiaujant socialiniams darbuotojams ir atvejo vadybininkams tinkamai parinkti paslaugas šeimai ir vaikui, taip pat didelė nauda, kai pagalbos planas yra visas įgyvendinamas ir paslaugos šeimai nutraukiamos.

Analizuojant tyrimo dalyvių medžiaga apie Informacija apie pagalbos plano įgyvendinimą, atsiskleidė, kad svarbu darbuotojams bendrauti apie šeimoje vykstančius pokyčius, ir kaip sekasi įgyvendinti pagalbos planą. Kokiu paslaugų šeimai trūksta, kokios yra efektyvios. Taip pat labai svarbu kaip šeima jaučiasi emociškai vykdant planą, ar visos paslaugos prieinamos, ar nejaučia spaudimo. „*<...> kaip vykdomas pagalbos planas*“ (Nr. SD4). **Apibendrinant** galima teigti, kad svarbu stebėti, kaip šeima įgyvendina pagalbos planą, iš to galima daryti išvadas apie tolimesnį darbą su šeimą ir paslaugų pritaikymą.

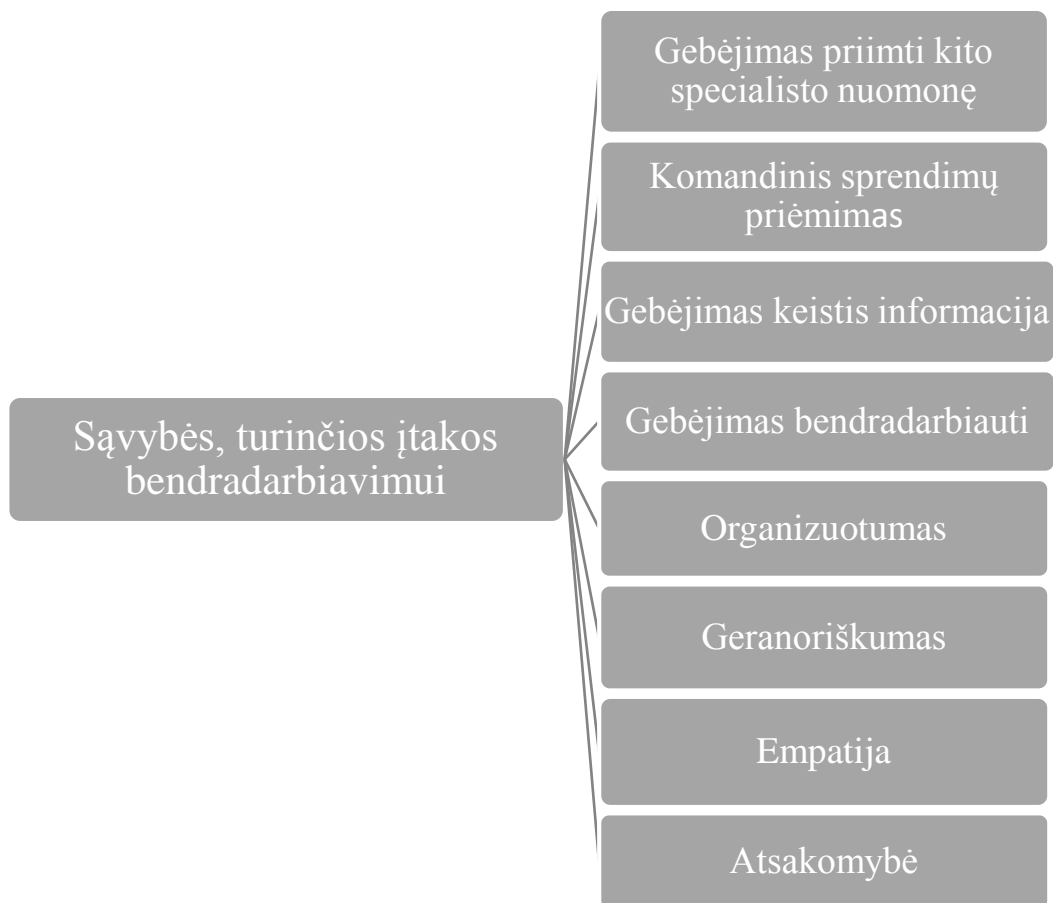
Išanalizavus tyrimo rezultatus matyti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas yra naudingas, nes yra pateikiama informacija apie šeimas bei pagalbos planą įgyvendinimą, teikiama visapusiška pagalba šeimai sprendžiant problemas.

### **2.2.8. Specialistų individualios savybės, kurios turi įtakos tarpusavio bendradarbiavimui**

Analizuojant kategorija *specialistų individualios savybės, kurios turi įtakos tarpusavio bendradarbiavimui*, išskiriamos 8 subkategorijas: gebėjimas priimti kito specialisto nuomonę / komandinis sprendimų priėmimas / gebėjimas keistis informacija / gebėjimas bendradarbiauti / Organizuotumas / geranoriškumas / empatija / atsakomybė. (žr. 12 pav.).

Analizuojant subkategorija apie Gebėjimas priimti kito specialisto nuomonę, atsiskleidė, kad labai svarbu būti empatišku kitam, „*Gebėjimas priimti kito specialisto nuomonę*“ (Nr. AV1), „*Atsižvelgimas į kito specialisto nuomonę*“ (Nr. SD5), „*Labai svarbu mokėti išklaudyti ir priimti kito specialisto nuomonę*“ (Nr. SD6). **Apibendrinant** galima teigti, kad labai svarbu priimti kito nuomonę, tai reikšminga ne tik tarp kolegų, bet ir dirbant su šeimomis.

Analizuojant subkategorijas apie Komandinis sprendimų priėmimas; Gebėjimas keistis informacija, Gebėjimas bendradarbiauti, Organizuotumas, atsiskleidžia, kad svarbus darbuotoju komandinis darbas, informacijos sklaida, tik taip galima suteikti efektyvia pagalbą. „*<...> priimti sprendimus ne vienam, atsižvelgiant į visos komandos nuomonę*“ (Nr. AV1), „*Pasikeitimas informacija*“ (Nr. AV2). „*Gebėjimas bendradarbiauti*“ (Nr. AV3), „*Kontakto užmezgimas*“ (Nr. SD4), „*Organizuotumas*“ (Nr. AV3).



12 pav. Specialistų individualios savybės, kurios turi įtakos tarpusavio bendradarbiavimui

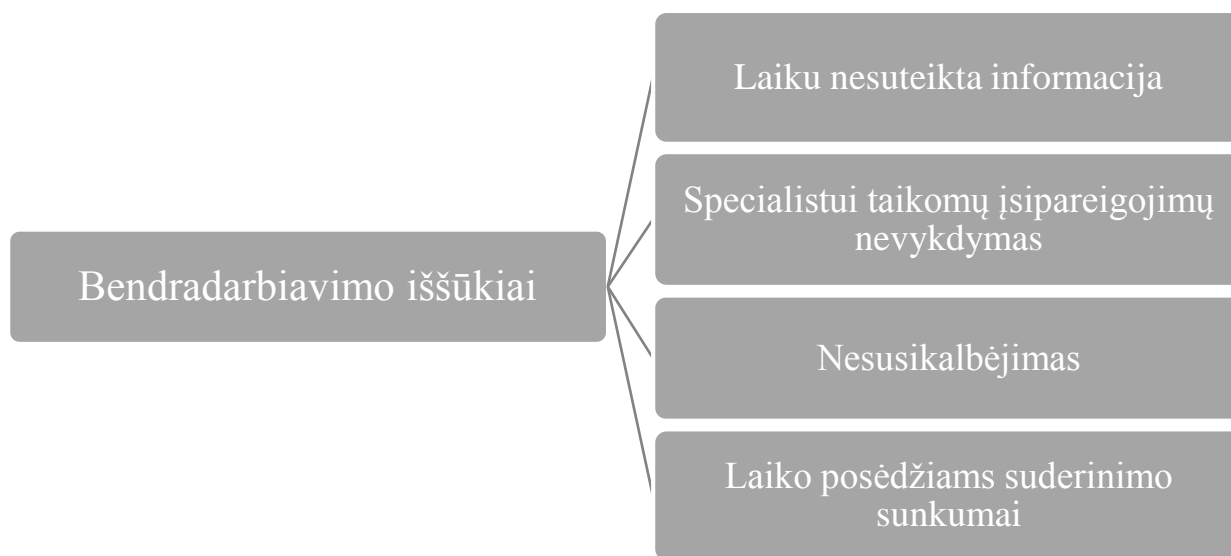
**Apibendrinant** tyrimo gauta medžiaga pasimato, kaip svarbu mokėti tinkamai komunikuoti tarpusavyje, taip pat pastebima jog labai svarbus komandinis darbas, dirbant komandoje lengviau priimti sprendimus kuriais remiantis, rengiami pagalbos planai šeimoms.

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Geranoriškumas, Empatija, Atsakomybė, atsiskleidžia ir tyrimo dalyvių nuomonė jog šios savybės yra svarbios ir reikšmingos dirbant su šeimomis, bei bendradarbiaujant. „Geranoriškumas“ (Nr. SD4), „Empatija“ (Nr. SD5), „Atsakomybė“ (Nr. SD5).

Išanalizavus tyrimo rezultatus matyti, kad svarbu išklaudyti kito specialisto nuomonę kai susiduriama su kebliomis situacijomis šeimose, kad priimti tinkamiausia sprendimą teikiant pagalba šeimai ir vaikui. Teikiant pagalba labai svarbu pastebėti vaiko interesus, teikiama pagalba šeimai ir negali pakenkti vaikui. Komandinis sprendimų priėmimas, gebėjimas keistis informacija, gebėjimas bendradarbiauti yra svarbus dirbant su pažeidžiamomis šeimomis, ypatingai kai pagalba ir socialinės paslaugos teikiamos šeimoms kuriose auga vaikai.

## 2.2.9. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai

Apklausus tyrimo dalyvius išskirta *socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkių kategorija*. Ši kategorija suskirstyta į 5 subkategorijas: Laiku nesuteikta informacija / Specialistui taikomų įsipareigojimų nevykdymas / Atsakomybės neprisirišimas / Nesusikalbėjimas / Laiko posėdžiams suderinimo sunkumai (žr. 13 pav.).



13 pav. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai

Analizuojant tyrimo medžiaga apie laiku nesuteikta informacija, nustatyta tai, kad laikų nesuteikta informacija gali pakenkti šeimai dėl reikiamų paslaugų nesuteikimo „*Pagrindiniai iššūkiai bendradarbiavimo procese kyla dėl laiku nesuteiktos informacijos*“ (Nr. AV1). Tyrimo dalyvių taip pat teirautasi, kaip minėtus iššūkius sprendžia. Teigiama, kad iššūkius spręsti padeda bendravimas su kolegomis, esamų situacijų aptarimas individualiai, prašoma reaguoti kitaip, labai svarbi empatija tarp kolegų ir pagarba, atvira komunikacija yra neatsiejama darbo dalis norint pasiekti teigiamų rezultatų teikiant pagalbą šeimai ir vaikui („*Daug bendraujame su kolegomis, posėdžio metu ar individualiai aptariame esamas situacijas, prašome reaguoti kitaip*“, Nr. AV1). **Apibendrinus** galima teigti, kad susidūrus su sunkumais, informacijos neatitikimų, darbuotojai analizuoja, ir aptaria situacijas, bei priežastys dėl kurių nebuvo laikų suteikta informacija.

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Specialistui taikomų įsipareigojimų nevykdymas, nustatyta, kad specialistai nevykdo savo pareigų „<...> *specialistui taikomų įsipareigojimų nevykdymo*“ (Nr. AV1) „*įsipareigojimų nevykdymas <...>*“ (Nr. AV3). Specialistai nevykdantis savo įsipareigojimų parodo savo nekompetencija, taip pat nepagarba kolegoms, bei negali suteikti reikalingos pagalbos šeimoms.



Analizuojant tyrimo medžiaga apie Atsakomybės neprisiėmimas, nustatyta, kad atsakomybės neprisiėmimas, parodo darbuotojo nekompetencija. „<...> *atsakomybės neprisiėmimas*“ (Nr. AV2), Su tokiu darbuotojų šeima negalės jaustis saugi, taip pat negalės juo pasitikėti. Šeimoms gaunančias paslaugas svarbu, kad specialistas prisiimtu atsakomybę už šeimą su kuria dirba, ir padėtu jai siekti teigiamų pokyčių.

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Nesusikalbėjimas, Laiko posėdžiams suderinimo sunkumai, nustatyta, kad darbuotojai turi būti dėmesingi vieni kitiems bei šeimoms tai svarbu norint pasiekti teigiamų pokyčių „<...> *nesusikalbėjimas*“ (Nr. AV2) „*Kartais sunku prieiti prie bendros nuomonės ir sprendimo dėl plano sudarymo šeimai, arba jo koregavimo*“ (Nr. SD5). Tyrimo dalyvė tai pat sako, kad „*Dažniausiai sunku suderinti laiką su specialistais dėl posėdžių*“ (Nr. SD5). Posėdžiuose turi dalyvauti ir darbuotojai kurie dirba su šeima, ir pati šeima, praktika rodo, kad šeimos dažnai vengia posėdžių sugalvodamos įvairių priežasčių, taip laimi vis daugiau laiko plano įgyvendinimui.

Išanalizavus tyrimo rezultatus matyti, kad iššūkiai su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai trukdo teikti kokybiškas paslaugas šeimai. Pastebima, kad labai svarbu darbuotojų ir kitų institucijų kurios dirba su ta pačia šeima, atsakingas požiūris į savo pareigas.

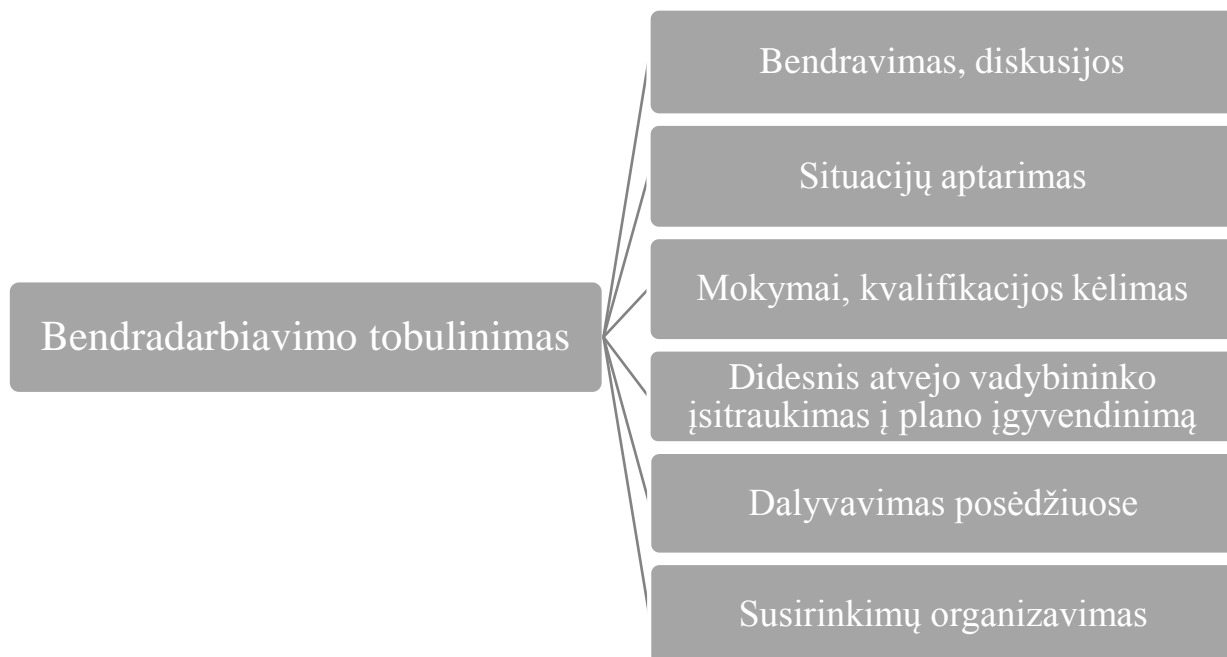
#### **2.2.10. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo tobulinimo galimybės**

Išskirta kategorija *Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo tobulinimo galimybės*, buvo išskirtos šios 6 subkategorijos: Bendravimas, diskusijos / Situacijų aptarimas / Mokymai, kvalifikacijos kėlimas / Didesnis atvejo vadybininko įsitraukimas į plano įgyvendinimą / Didesnis atvejo vadybininko įsitraukimas į plano įgyvendinimą / Dalyvavimas posėdžiuose / Susirinkimų organizavimas (žr. 14 pav.).

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie Bendravimas, diskusijos; Situacijų aptarimas, išryškėjo, kad glaudus bendravimas, pasitarimas, kompromisų priėmimas labai svarbus norint dirbti komandoje ir pasiekti teigiamų rezultatų šeimoje „*Bendravimu*“ (Nr. AV1) „*Tik kalbant, diskutuojant <...>*“ (Nr. AV2) „*Nuolatinis ir glaudus bendravimas*“ (Nr. AV3), „*Situacijų aptarimu*“ (Nr. AV1).

Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie Mokymai, kvalifikacijos kėlimas, nustatyta, kad mokymai ir žinių gilinimas, darbuotojams suteikia didesnės galimybes padėti šeima, sužino naujų darbo metodų, praktikų kurios padeda daugiau šeimų įgyvendinti pagalbos planą. Darbuotojoms labai svaru kelti kvalifikacija, ir joms svarbu dalyvauti ir tobulėti. „*Įvairūs mokymai ir*

kvalifikacijos kėlimas“ (Nr. AV3) „<...> dalyvaujant mokymuose“ (Nr. SD5). **Apibendrinat** galima teigti, kad darbuotojams svarbu atnaujinti žinias, kelti kvalifikaciją.



14 pav. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo tobulinimas

Analizuojant tyrimo medžiaga apie Didesnis atvejo vadybininko įsitraukimas į plano įgyvendinimą; Dalyvavimas posėdžiuose; Susirinkimų organizavimas, nustatyta, kad komandinis darbas yra labai svarbus, tarpusavio bendradarbiavimas, ir labai svarbu kad socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai vieni kitiems padėtų, nes kiekvienas specialistas įneša i situaciją naujų įžvalgų, bei pastebėjimų. Vienai iš tyrimo dalyviu tai akcentuoja, kad „*Dažnesnis atvejo vadybininko apsilankymas šeimose, jų motyvavimas, sprendžiant šeimos problemas, didesnis atsakingumas už šeimą*“ (Nr. SD4), „*Dalyvavimas posėdžiuose*“ (Nr. SD5), taip pat svarbus bendri susirinkimai, kuriuose aptariamos problemos ir ieškomi sprendimo būdai, „*Manau turėtų būti organizuojami susirinkimai*“ (Nr. SD6). **Apibendrinant** galima teigti, kad labai svarbu palaikyti tarpusavio stiprų ryši, daug diskutuoti, ir bendradarbiaujant kartu padėti šeimai.

Išanalizavus tyrimo rezultatus socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai, dalyvavę tyrime, teigia, kad jų bendradarbiavimą galima būtų pagerinti tarpusavio bendravimu, diskusijomis, situacijų aptarimu, mokymais, kvalifikacijos kėlimu, jeigu atvejo vadybininkas labiau įsitrauktų į pagalbos plano įgyvendinimą, dalyvavimas posėdžiuose, susirinkimų organizavimas.

## DISKUSIJA

Teoriškai analizuojant mokslininkų straipsnius apie socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, išryškėjo tendencija, kad yra svarbus teisinio reglamentavimo išmanymas teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, ir jo integravimas. Darbe atskleidžiama socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo naudą, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo iššūkiai, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, remiantis socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų patirtimis.

Tyrime atsiskleidė svarbiausios specialistų kompetencijos, teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams, t. y. specialistų teisinės žinios, žinios, susijusios su pagalba šeimai ir vaikui teikimu, darbo patirtis, nuolatinis tobulėjimas, žinios apie priklausomybių prevenciją, charakterio savybės, komunikacijos žinios bei gebėjimo mokyti kompetencija. Lyginant šiuos rezultatus su kitų mokslininkų atliktais tyrimais matyti, kad Jokubauskaitė, Lazauskaitė-Zabielskė (2015) taip pat išskiria teisinių žinių svarbą, nuolatinį tobulėjimą, apie kitas kompetencijas nemini. Tačiau Simpson, Lord (2015) išskiria komunikacijos žinias bei gebėjimo mokytis kompetenciją. Analizuojant patį socialinių paslaugų tikslą remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu 2006 m. sausio 19 d. Nutarimu Nr. X-49, matyti, kad išskiriamos prevencinės priemonės, kurias turi gebėti taikyti specialistai, tai reiškia, kad tai patvirtina šio tyrimo rezultatus, kuriuose nurodoma, kad specialistai turi turėti žinių apie priklausomybių prevenciją. (Socialinių paslaugų įstatymas, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr> ).

Specialistai, teikdami pagalbą šeimai ir vaikui susiduria su įvairiais trikdžiais, šiame tyrime tyrimo dalyviai išskyrė šeimų žemą motyvaciją gauti pagalbą, paslaugų šeimoms ir vaikams stoką, transporto stoką, prastas tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Analizuojant mokslinę literatūrą apie socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų darbo ypatumus pastebėta, kad abiem atvejais akcentuojamas teisinis reglamentavimas ir jo svarba. Pastebima, kad kiekvienas specialistas privalo ne tik tinkamai išanalizuoti visus esminius darbo veiklą reglamentuojančius teisinius aspektus, tačiau taip pat ir tai, kaip toks veiklos teisinis reglamentavimas daro įtaką konkrečiai konkretaus darbuotojo kasdienei veiklai (Lynch ir kt., 2019). Tai reiškia, kad pagalbos teikimas tik pagal įstatymus, turi būti vertinamas tinkamai ir numatomos to pasekmės kurios gali būti tokios kaip: paveluotai įvertintas paslaugų poreikis, netinkamu paslaugų suteikimas.

Apie darbuotojų trikdžius su kuriais susiduria teikdami paslaugas tokias kaip transporto stoka, žema motyvacija, paslaugų šeimoms stoka, minima daugelyje tyrimų (Miginis, Ulozas 2010; Kellogg ir kt., 2020) ir patvirtina šio tyrimo rezultatus, kuriame tyrimo dalyviai taip pat įvardina tokius trikdžius kaip šeimų žema motyvacija, transporto stoka.

Tyrimo metu nustatyti, kokios yra specialistų, t. y. atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų tobulintinos darbo sritys. Nustatyta, kad atvejo vadybininkai, dalyvavę tyrime, teigia,

kad būtų galima daugiau atsakomybių skirti šeimai, turėtų būti platesnis socialinių paslaugų pasirinkimas, labiau prieinamos socialinės paslaugos bei padidintas darbuotojų skaičius.

Socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, nurodo, kad savivaldybės turėtų būti labiau įsitraukusios į pagalbos šeimai teikimą, socialiniai darbuotojai turėtų būti aprūpinti transportu, apsaugos priemonėmis. Tyrimo dalyviai pastebi, kad turėtų būti didesnis institucijų bendradarbiavimas, socialiniams darbuotojams turėtų vykti mokymai apie bendradarbiavimą. Rimkus, Kreiviniene (2017) teigia, kad bendradarbiavimas – pagrindinė socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko darbo priemonė. Šio tyrimo rezultatai tai patvirtina. Tyrimas parodo, kad glaudus socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimas padeda pasiekti norimą rezultatą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, skirtingi specialistų darbo metodai leidžia pasiekti geriausią rezultatą.

Bendradarbiaujant atvejo vadybininkui ir socialiniam darbuotojui, pateikiama išsami informacija apie šeimą, teikiama pagalba šeimai sprendžiant problemas, teikiama informacija apie pagalbos planą įgyvendinimą.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad šiame tyrime išskirtos efektyviausios bendradarbiavimo formos, t. y. nuotoliniai bendradarbiavimo būdai, kontaktinio bendravimo forma bei supervizijos.

Tyrimo metu išryškėjo, kad egzistuoja tam tikros specialistų individualios savybės, kurios turi įtakos jų tarpusavio bendradarbiavimui, t. y. gebėjimas priimti kito specialisto nuomonę, komandinis sprendimų priėmimas, gebėjimas keistis informacija, gebėjimas bendradarbiauti, organizuotumas, geranoriškumas, empatija bei atsakomybė.

Specialistai susiduria su tam tikrais bendradarbiavimo iššūkiais savo darbe, tyrimo dalyviai nurodo, kad tai laiku nesuteikta informacija, specialistų taikomų įsipareigojimų nevykdymas, atsakomybės neprisiėmimas, nesusikalbėjimas, laiko posėdžiams suderinimo sunkumai. A. G. Raišienė (2011) apibūdina bendradarbiavimą kaip procesą, kurio metu tarp bendradarbiaujančių organizacijų vyksta informacijos apsikeitimas, atliekamos bendros užduotys, pasidalijama informacija ir ugdomi specifiniai gebėjimai, siekiant abipusės naudos ir bendrų tikslų, pasidalijant rizika ir atsakomybę.

## IŠVADOS

1. Išanalizavus socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, teorinius aspektus nustatyta, kad bendradarbiavimas teikiant pagalbą šeimai ir vaikui yra vienas iš esminių ir svarbiausių socialinės politikos tikslų. Nuo bendradarbiavimo svarbos tinkamo suvokimo ir praktinio bendradarbiavimo pritaikymo didele dalimi priklauso tai, ar (ir kaip) socialinis darbuotojas bei atvejo vadybininkas gebės užtikrinti tinkamą socialinių tikslų įgyvendinimą. Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą sąlygojantys veiksniai yra tiesiogiai susiję su tuo, kaip socialinis darbuotojas ir atvejo vadybininkas yra pasiryžę imtis konkrečių priemonių ir instrumentų, kuriais būtų galima realiai prisidėti prie to, jog ne tik būtų galima užtikrinti tinkamą specialistų bendradarbiavimą, bet kartu pagerinti ir paslaugų kokybę.
2. **Išanalizavus socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų interviu atsakymus nustatyta, kad:**
  - glaudus specialistų bendradarbiavimas padeda pasiekti norimą rezultatą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, o skirtingi darbo metodai leidžia pasiekti geriausią darbo rezultatą;
  - bendradarbiaujant teikiant pagalbą šeimai ir vaikui socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai susiduria su tam tikrais iššūkiais, t. y. laiku nesuteikiama informacija, specialistai ne visuomet laikosi jiems taikomų įsipareigojimų, neprižiima atsakomybės, specialistai tarpusavyje nesusikalba, sunkiai suderinami laikai posėdžiams;
  - socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai teikdami pagalbą šeimai ir vaikui susiduria su įvairiais trikdžiais, tyrimo dalyviai išskyrė šeimų žemą motyvaciją gauti pagalbą, paslaugų šeimoms ir vaikams stoką, transporto stoką, prastas tarpinstitucinis bendradarbiavimas;
  - yra tam tikros specialistų individualios savybės, kurios turi įtakos jų tarpusavio bendradarbiavimui, t. y. gebėjimas priimti kito specialisto nuomonę, komandinis sprendimų priėmimas, gebėjimas keistis informacija, gebėjimas bendradarbiauti, organizuotumas, geranoriškumas, empatija bei atsakomybė;
3. **Išanalizavus socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų interviu atsakymus atskleista geroji patirtis:**
  - bendradarbiavimas tarpusavyje, su kitomis institucijomis, padeda specialistams pasiekti teigiamų rezultatų teikiant pagalbą šeimai ir vaikui.

- Gebėjimas išklaudyti, keistis informacija, dirbti komandoje, priimti kito specialisto nuomonę darbuotojams padeda pasiekti greitesnius ir efektyvesnius rezultatus teikiant pagalbą.
- Supervizijos - darbuotojams padeda gyčiau analizuoti situacijas, taip pat svarbu, kad per supervizijas gali gauti atsakymus, sprendimo būdus, į labai sunkias susidariusias situacijas šeimoje, ir taip joms padėti.

## REKOMENDACIJOS

Siekiant pagerinti socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų bendradarbiavimą siūloma:

### **Socialinių paslaugų centro vadovui:**

- Socialinių paslaugų vadovui organizuoti daugiau susirinkimų kuriose vyktų diskusijos tarp specialistų, tai galėtų būti ir supervizijos, nes tyrimas parodė, kad norint pasiekti teigiamų rezultatų teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, būtinas specialistų atviras pokalbis ir situacijų aptarimas;
- Socialinių paslaugų centro vadovas organizuotų susirinkimus, kurie būtų orientuoti į pagalbos šeimai ir vaikui teikimą, kas paskatintų specialistus bendradarbiauti;
- Socialinių paslaugų centro vadovas turėtų skatinti dalyvauti Socialinius darbuotojus ir atvejo vadybininkus dalyvauti įvairiose organizuojamose mokymuose bei kvalifikacijos kėlimo kursuose.

### **Socialiniams darbuotojams ir atvejo vadybininkams:**

- Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai turėtų organizuoti pasitarimus tarpusavyje dėl situacijų, kurios kelia sunkumų bendradarbiaujant tarpusavyje;
- Siūloma atvejo vadybininkams labiau įsitraukti į pagalbos plano įgyvendinimą, taip būtų didesnė pagalba socialiniams darbuotojams, ir atvejo vadybininkai galėtų iš arčiau stebėti skirtų paslaugų efektyvumą;
- Siūloma, socialiniams darbuotojams daugiau įsitraukti dalyvaujant atvejo vadybos posėdžiuose su pasiūlymais dėl siūlomų paslaugų tinkamumo šeimai;

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adam, P. et al. (2018). ISRIA statement: ten-point guidelines for an effective process of research impact assessment. *Health Research Policy and Systems*, 16(1), 2-12.
2. Adams, R. (2017). *Empowerment, participation and social work*. Bloomsbury Publishing.
3. Anderson, H. (2022). No new money in Coffey's £500m winter social care fund. *Health Serv J*.
4. Augutavičius, R., & Butvilas, T. (2018). Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų neformaliojo ugdymo grindžiamoji teorija. *Socialinis darbas*, 16(2), 240-253.
5. Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work*. Bloomsbury Publishing.
6. Baranauskienė, I. (2013). Inovatyvūs studijų metodai II pakopos Socialinio darbo studijų programoje. Vilnius: „BMK Leidykla.
7. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija. Vadovėlis vadybos ir administravimo studentams*: Klaipėda.
8. Böhnisch, L., & Schröer, W. (2016). *Social work: A problem-oriented introduction*. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
9. Cabré Olivé, J., Flecha García, R., Ionescu, V., Pulido, C. and Sordé-Martí, T. (2017). Identifying the relevance of research goals through collecting citizens' voices on social media. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 6(1): 70–102.
10. Česnuitytė, V., & Okunevičiūtė-Neverauskienė, L. (2009). Problems in implementing children's rights for children without parental care and children at risk of losing parental care in Lithuania. *Socialinis darbas*, 8(2), 35-43.
11. Cesta, T. (2011). The full scope of case manager and social workers roles, functions, models, and caseloads. *Hospital Case Management*, 19(12), 183-186.
12. Chagnon, F., Pouliot, L., Malo, C., Gervais, M. J., & Pigeon, M. È. (2010). Comparison of determinants of research knowledge utilization by practitioners and administrators in the field of child and family social services. *Implementation Science*, 5, 1-12.
13. Charenkova, J. (2018). Vyresnio amžiaus asmenų persikėlimo į socialinės globos įstaigą patirtis: literatūros apžvalga. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 17, 21-36. Žiūrėta: 2023-01-11. Prieiga per internet: : <https://doi.org/10.15388/STEPP.2018.17.11929>
14. Cooper A.OBE (2017). *Social Work: Essential to Integration*. London.
15. Cromarty H. (2018). *Social Work Regulation (England)*. Commons Library Briefing.



16. Das, C., O'Neill, M., & Pinkerton, J. (2016). Re-engaging with community work as a method of practice in social work: A view from Northern Ireland. *Journal of Social Work*, 16(2), 196-215.
17. Davis, L. (2014). *The social worker's guide to children and families law*. Jessica Kingsley Publishers.
18. De Man, H. (2009). Case management: A review of modeling approaches. *BPTrends*, January.
19. Dolgoff, R., Harrington, D., & Loewenberg, F. M. (2012). *Brooks/Cole empowerment series: Ethical decisions for social work practice*. Cengage Learning.
20. Einstein, A. (2017). 1 current trends shaping social work case management. *Social Work Case Management: Case Studies From the Frontlines*.
21. Fraser K. ir kt. (2017). *Integrated Case Management Manual: A Manual for Case Managers by Case Managers*. CMSA.
22. Gaag, A. (2012). Social workers in England. Standards of proficiency. *Hcpc*.
23. Grinnell Jr, R. M., & Unrau, Y. A. (2010). *Social work research and evaluation: Foundations of evidence-based practice*. Oxford University Press.
24. Gvaldaitė, L., Švedaitė-Sakalauskė, B., & Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). Vadovavimas socialiniam darbui: pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai. *Tiltai*, (2), 109-125.
25. Hall J. Ch. (2018). Socialinio darbo profesinis organizavimas: istorija, tikslas ir galimybės. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*. 21(1), 12-29.
26. Harkey, J. (2017). Case management at the intersection of social work and health care. *Social Work Today*, 17(1), 20.
27. Healy, K. (2022). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Bloomsbury Publishing.
28. Jokubauskaitė, E., & Lazauskaitė-Zabielskė, J. (2015). Darbuotojų psichologinis įgalinimas ir jo dimensijos: teorija ir praktika. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, (74), 67-83.
29. Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). *Supervision in social work*. Columbia University Press.
30. Kairienė, D. (2012). Bendradarbiavimo kultūra ankstyvąją pagalbą vaikui ir šeimai teikiančiose interprofesinėse komandose.
31. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: 2-asis pataisytas ir papildytas leidimas*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas. Prieiga per internetą: <https://www.scribd.com/doc/37948910/K-Kardelis-Mokslini%C5%B3-tyrim%C5%B3-metodologija-ir-metodai>.

32. Kavaliauskienė, V., & Nikolajenko, E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. *Tiltai*, (2), 41-52.
33. Kellogg, K. C., Valentine, M. A., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366-410.
34. Kovaitė, K. (2016). Kompleksinės pagalbos ankstyvojo amžiaus vaikams ir šeimoms modeliavimo prielaidos. *Socialinis ugdymas*, (3), 72-87.
35. Kovaitė, K. (2016). Kompleksinės pagalbos ankstyvojo amžiaus vaikams ir šeimoms modeliavimo prielaidos. *Social Education / Socialinis Ugdymas*, 44(3), 72–87.
36. LISAUSKIENĖ, D. (2016). Socialinio tinklo intervencijos modelio taikymas dirbant su jaunimu. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai= Social work. Experience and methods. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2016,[T.] 17 (1).
37. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Prieiga per internetą <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialines-paslaugos?lang=lt>.
38. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. Prieiga per internetą <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>.
39. Lynch, A., Newlands, F., & Forrester, D. (2019). What does empathy sound like in social work communication? A mixed- methods study of empathy in child protection social work practice. *Child & Family Social Work*, 24(1), 139-147.
40. Miginis, N., & Ulozas, M. (2010). Tarpžinybinis bendradarbiavimas nacionaliniu lygmeniu jaunimo politikos srityje. Prieiga per internetą [http://ijpp.lt/file/TB\\_ANALIZE.pdf](http://ijpp.lt/file/TB_ANALIZE.pdf).
41. Moriarty, J., Baginsky, M., & Manthorpe, J. (2015). Literature review of roles and issues within the social work profession in England.
42. Motiečienė, R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, (10), 193-207.
43. Naidaitė, E., & Stasiūnaitienė, E. (2022). Ugdymo (si) šeimoje procesas: teorinis konceptas ir teisinis reglamentavimas. *Pedagogika*, 148(4), 149-166.
44. Natland, S. (2015). Dialogical communication and empowering social work practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 12(1), 80-91.
45. Paddison, C., Crellin, N. (2022) Falling short: How far have we come in improving support for unpaid carers in England? *Nuffield Trust*.
46. Payne, M. (2020). *Modern social work theory*. Bloomsbury Publishing.
47. Puškorius S. 2007. Bendradarbiavimo efektyvumas // *Viešoji politika ir administravimas*, 2007, Nr. 20, p. 24–31.

48. Raišienė A. G. (2011). Organizacijos lyderio vaidmuo, kuriant ir plėtojant socialinės partnerystės ryšius. 'Societal Innovations for Global Growth', 2012, No. 1(1)
49. Rimkus, V., & Kreiviniene, B. (2017). Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo. *Tiltai: socialiniai mokslai*, (3), 13-28.
50. Rimkus, V., & Žemgulienė, S. (2013). Socialinės rizikos šeimų socialinio tinklo ir jo teikiamo socialinio palaikymo aspektai. *Tiltai*, (1), 169-184.
51. Rocks S, Boccarini, G, Charlesworth A, McConkey, R, Rachet-Jacquet, L. (2021). Health and social care funding projections 2021. *Health Foundation*.
52. Scope of Social Work Practice. (2015). Case Management and Care Coordination. Australian Association of Social Workers.
53. Short, M. ir kt. (2019). Contemporizing teaching case management: mapping the tensions. *Social Work Education*, 38(2), 212–226.
54. Simpson, G. K., ir Lord, B. (2015). Enhancing the Reporting of Quantitative Research Methods in Australian Social Work. *Australian Social Work*, 68(3), 375–383.
55. Skučaitė, V., & Karmazė, E. G. (2011). Padėkime vaikui įveikti sunkumus: geroji bendradarbiavimo mokyklose patirtis. Metodinės rekomendacijos švietimo pagalbos specialistams ir mokytojams.
56. Socialinis darbas: patirtis ir metodai. (2016). *VDU ir LSD mokyklų asociacija*. 17(1).
57. Socialinis ugdymas. (2011). *Socialinio aktyvumo ugdymas*. Vilnius.
58. Solantaus, T., & Toikka, S. (2006). The effective family programme: Preventative services for the children of mentally ill parents in Finland. *International Journal of Mental Health Promotion*, 8(3), 37-44.
59. Staniulienė, S. (2012). Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. *Culture & Society: Journal of Social Research / Kultura Ir Visuomene: Socialiniu Tyrimu Zurnalas*, 3(1), 87–100.
60. Steurer, R. (2010). The role of governments in corporate social responsibility: Characterising public policies on CSR in Europe. *Policy sciences*, 43, 49-72.
61. Šulcaitė, E. (2021). *Atvejo vadybininko patirtis Lietuvoje teikiant pagalbą šeimai* (Doctoral dissertation, Kauno technologijos universitetas).
62. Šinkūnienė J.R. (2010). Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai, Vilnius: MRU.
63. Trowler, I., ir Goodman, S. (2012). *Social Work Reclaimed : Innovative Frameworks for Child and Family Social Work Practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
64. Vasiliauskienė, I. ir Kavaliauskienė, V. (2021). Atvejo vadybininko veikla teikiant socialines paslaugas šeimai patiriančiai socialinę riziką. XXI-oji nacionalinė mokslinė

konferencija „I sveiką gyvenseną ir skaidrią būtį Vydūno keliu“: konferencijos pranešimų medžiaga. Klaipėdos universiteto leidykla.

65. Večkienė, N. P., Brunevičiūtė, R., & Eidukevičiūtė, J. (2018). Tarpdisciplininis Bendradarbiavimas Kuriant Vienijančią Aplinką. *Bridges / Tiltai*, 78(1), 95–114.
66. Vyšniauskytė – Rimkienė J., Liobikienė T, N. (2012). Gebėjimai socialinio darbo praktikoje (tėvystės ir vaikų socialinių gebėjimų lavinimas). Mokomoji knyga.
67. Wallace, C. D. (2021). *The multinational enterprise and legal control: host state sovereignty in an era of economic globalization*. BRILL.
68. Wang, M., & Brown, R. (2014). Family quality of life: A framework for policy and social service provisions to support families of children with disabilities. In *Family support and family caregiving across disabilities* (pp. 162-185). Routledge.
69. Wang, X. (2022). Concept, Orientation and System Mechanism: The Construction of On-Campus Training Base from the Essence of Vocational Education. *Open Access Library Journal*, 9(12), 1-6.
70. Zastrow, C., & Hessenauer, S. L. (2022). *Empowerment series: Introduction to social work and social welfare: Empowering people*. Cengage Learning.
71. Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

## SANTRAUKA

Baigiamojo darbo temos pavadinimas: Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. Darbo autorė – Giedrė Kanapienė, darbo vadovė – prof. dr. Vida Gudžinskienė.

**Aktualumas.** Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas yra vienas iš svarbiausių ir didelę reikšmę turinčių socialinės politikos elementų. Būtent nuo to, koks yra socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas didele dalimi priklauso ir atitinkamų socialinių problemų sprendimo rezultatas, ir socialinės politikos formavimas.

**Problema** formuluojama klausimu - *kokia yra socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo nauda, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, bei kokie galimi iššūkiai ir kaip galima įveikti kylančius sunkumus?*

**Tikslas** – atskleisti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo teorinius ir praktinius aspektus teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. Tikslui pasiekti iškelti trys **uždaviniai**, t. y. 1) Apibrėžti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, teorinius aspektus; 2) Atskleisti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo naudą, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui; 3) Atskleisti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo gerąsias patirtis bei iššūkius, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, remiantis socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų patirtimis.

**Darbe naudoti tyrimo metodai:** mokslinės literatūros analizė, kokybinis tyrimas, kokybinių duomenų turinio analizė.

**Tyrimo rezultatai:** Išanalizavus tyrimo rezultatus nustatyta, kad darbuotojų kompetenciją, teisės aktų išmanymas, padeda teikiant pagalbą šeimai ir vaikui. Socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai turi turėti teisinių žinių, darbo patirties, nuolat tobulėti, žinių apie priklausomybių prevenciją, atitinkamas charakterio savybes, komunikacijos žinių, gebėjimo mokyti kompetencijų bei žinių, susijusių su pagalbos šeimai ir vaikui teikimu.

Tyrimo dalyviai išskiria pagrindinius trikdžius, su kuriais susiduria savo darbe, t. y. žema šeimų motyvacija gauti paslaugas, bei pagalbą, nenori gauti paslaugų, vieną iš priežasčių tolina paslaugų gavimo vieta. Atvejo vadybininkai ne visada gali paskirti reikiamas paslaugas šeimai arba vaikui dėl paslaugų šeimoms ir vaikams stokos, transporto stoka, prastas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, pagalbos suteikimas tik remiantis įstatymais, faktoriai kurie apriboja pagalbos teikimą šeimai ir vaikui.

Organizacijų, bendruomenės, įtraukimas teikiant pagalbą šeimai ir vaikui labai svarbus užtikrinimo procesas norint suteikti efektyvesne ir kokybiškesne pagalbą. Socialinių darbuotojų aprūpinimas transportu būtų naudingas ne tik darbuotojams, bet ir šeimoms. Apsaugos priemonės suteiktu didesni pasitikėjimą socialiniams darbuotojams lankant šeimas.

Tiesioginis bendravimas padeda pasiruošti atvejo vadybos posėdžiams. Informavimas svarbus sprendžiant šeimoje kylančias problemas, o atvejo vadybos posėdžio metu šeimos nariai gali kalbėtis apie emocijas, sunkumus su kuriais susidūrė vykdant pagalbos planą.

Svarbu išklausyti kito specialisto nuomonę kai susiduriama su kebliomis situacijomis šeimose, kad priimti tinkamiausia sprendimą teikiant pagalba šeimai ir vaikui. Teikiant pagalba labai svarbu pastebėti vaiko interesus. Komandinis sprendimų priėmimas, gebėjimas keistis informacija, gebėjimas bendradarbiauti yra svarbus dirbant su pažeidžiamomis šeimomis, ypač kai pagalba ir socialinės paslaugos teikiamos šeimoms kuriose auga vaikai.

Išanalizavus tyrimo rezultatus nustatyta, kad socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų, bendradarbiavimą galima būtų pagerinti tarpusavio bendravimu, diskusijomis, situacijų aptarimu, mokymais, kvalifikacijos kėlimu, jeigu atvejo vadybininkas labiau įsitrauktų į pagalbos plano įgyvendinimą, dalyvavimas posėdžiuose, susirinkimų organizavimas.

**Išvados:** Išanalizavus socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų interviu atsakymus nustatyta, kad glaudus specialistų bendradarbiavimas padeda pasiekti norimą rezultatą teikiant pagalbą šeimai ir vaikui bei skirtingi darbo metodai leidžia pasiekti geriausią darbo rezultatą. Išanalizavus interviu rezultatus taip pat nustatyta, kad bendradarbiaujant teikiant pagalbą šeimai ir vaikui socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai susiduria su tam tikrais iššūkiais, t. y. laiku nesuteikiama informacija, specialistai ne visuomet laikosi jiems taikomų įsipareigojimų, nepriima atsakomybės, specialistai tarpusavyje nesusikalba, sunkiai suderinami laikai posėdžiams.

**Darbo struktūra:** darbą sudaro įvadas, socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, teoriniai aspektai, tyrimo metodika, tyrimo rezultatai ir jų analizė, išvados, pasiūlymai, literatūros sąrašas, santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, priedai.

**Raktiniai žodžiai:** socialinis darbuotojas, atvejo vadybininkas, bendradarbiavimas, pagalbos teikimas šeimai ir vaikui.

## SUMMARY

Thesis theme: cooperation of social worker and case manager in providing support to family and child. Thesis author – Giedrė Kanapienė, thesis supervisor – prof. dr. Vida Gudžinskienė.

**The relevance.** The cooperation between the social worker and the case manager is one of the most important and significant elements of social politics. The results of solving relevant social problems as well as the formation of social politics heavily depends on the cooperation between the social worker and the case manager.

**The problem** - *what are the benefits of social worker and case manager collaboration in providing support to the family and the child, potential challenges and how can these difficulties be overcome?*

**The purpose** – to reveal the theoretical and practical aspects of the cooperation between the social worker and the case manager in providing support to the family and the child. To achieve the goal, three tasks were set:

- 1) To define the theoretical aspects of the cooperation between the social worker and the case manager in providing assistance to the family and the child;
- 2) To reveal the benefits of cooperation between the social worker and the case manager in providing support to the family and the child;
- 3) To reveal the good experiences as well as challenges of social worker and case manager cooperation in providing support to the family and the child, based on their proficiency.

Research methods used in the thesis: analysis of scientific literature, qualitative research, content analysis of qualitative data.

**The results.** After analyzing the results of the study, it was discovered that the competence of the employees and the knowledge of legal acts help in providing support to the family and the child. Social workers and case managers must have legal knowledge, work experience, work towards continuous improvement, knowledge about addiction prevention, relevant character traits, communication skills, ability to teach competences and knowledge related to the provision of family and child support.

Research participants distinguish the main problems they face in their work: low motivation or no desire of the families to receive services and help, remote locations of the families that do receive (or have a desire to receive) services. Case managers cannot always assign the necessary services to a family or a child due to the lack of specific services for families and children, lack of transport, poor inter-institutional cooperation, provision of assistance only based on the law, and other factors that limit the provision of assistance to the family and child.

The involvement of relevant organizations and the community in providing assistance to the family and the child is a very important in order to provide more effective and better quality services.

Providing social workers with transportation would not only benefit the workers but also the families. Providing the social workers with protective equipment would also boost their confidence whilst visiting the families.

Direct communication helps to prepare for the case management meetings. Communication is important in solving problems arising in the family, and during the case management meeting, family members can talk about their emotions and difficulties they faced in implementing the support plan.

It is important to listen to the opinion of other specialist/-ists when faced with difficult situations in families in order to make the most appropriate decision in providing support to the family and the child. When providing assistance, it is very important to notice the child's interests. Team decision-making, the ability to exchange information, the ability to cooperate are important when working with vulnerable families, especially when support and social services are provided to families with children.

**Conclusion:** After analyzing the results of the study, it was found that cooperation between social workers and case managers could be improved through mutual communication and discussions, discussion of situations, training, raising qualifications. For the case manager to be more involved in the implementation of the assistance plan, participation and organization of meetings.

After analyzing the answers of the interviewed social workers and case managers, it was found that close cooperation of specialists and different work methods help to achieve the best and desired results in providing support to the family and the child. It was also established that social workers and case managers face certain challenges when working together to support family and child. Information might not be provided on time, specialists do not always comply with their obligations, and want to take responsibility. There is poor communication between specialist and meeting times can be difficult to coordinate.

**The structure of the thesis:** the work consists of an introduction, theoretical aspects of the cooperation between the social worker and the case manager in providing support to the family and the child, research methodology, research results and their analysis, conclusion, suggestions, bibliography, summary in Lithuanian and English, appendices.

**Keywords:** social worker, case manager, cooperation, family and child support.



# **1 PRIEDAS. INTERVIU KLAUSIMAI SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS**

## **Darbuotojų kompetencijų įtaką teikiant pagalba šeimai ir vaikui**

1. Pasidalinkite patirtimi, kaip socialinių darbuotojų kompetencijos turi įtakos teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams?
2. Su kokiais trukdžiais savo darbe susiduriate teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams?
3. Pasidalinkite patirtimi, kaip teisinis pagrindas Jums leidžia imtis tinkamų priemonių teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?
4. Ką reikėtų tobulinti socialinio darbuotojo darbe, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?

## **Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo aspektai teikiant pagalbą šeimai ir vaikui**

5. Kokiais atvejais bendradarbiaujate su atvejo vadybininkais teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?
6. Kokią didžiausią naudą matote bendradarbiaudama(-as) su atvejo vadybininku, kai teikiama pagalba vaikui ir šeimai?
7. Papasakokite, kas jus skatina bendradarbiauti su atvejo vadybininkais?

## **Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo trikdžiai bei tobulinimo galimybės**

8. Kokius bendradarbiavimo trikdžius matote bendradarbiavimo procese?
9. Kaip minėtus iššūkius įveikiate?
10. Kaip, Jūsų manymu, galima būtų pagerinti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą?

## **2 PRIEDAS. INTERVIU KLAUSIMAI ATVEJO VADYBININKAMS**

### **Darbe taikomi metodai, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui, metodų veiksmingumas**

1. Pasidalinkite patirtimi, kaip atvejo vadybininkų kompetencijos turi įtakos teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams?
2. Su kokiais trukdžiais savo darbe susiduriate teikiant pagalbą šeimoms ir vaikams?
3. Pasidalinkite patirtimi, kaip teisinis pagrindas Jums leidžia imtis tinkamų priemonių teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?
4. Ką reikėtų tobulinti atvejo vadybininko darbe, teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?

### **Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo aspektai teikiant pagalbą šeimai ir vaikui**

5. Kokiais atvejais bendradarbiaujate su socialiniais darbuotojais teikiant pagalbą šeimai ir vaikui?
6. Kokią didžiausią naudą matote bendradarbiaudama(-as) su socialiniu darbuotoju, kai teikiama pagalba vaikui ir šeimai?
7. Papasakokite, kas jus skatina bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju?

### **Socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimo trikdžiai bei tobulinimo galimybės**

8. Kokius bendradarbiavimo trikdžius matote bendradarbiavimo procese?
9. Kaip minėtus iššūkius įveikiate?
10. Kaip, Jūsų manymu, galima būtų pagerinti socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimą?

### 3 PRIEDAS. AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

2023-05-20  
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto studentas(-ė) Giedrė Kanapienė

---

(*vardas, pavardė*)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / kursinis / bakalauro / magistro baigiamasis darbas

**„SOCIALINIO DARBUOTOJO IR ATVEJO VADYBININKO BENDRADARBIAVIMAS  
TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMAI IR VAIKUI“:**

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 šiukštų akademinės etikos pažeidimą.

---

(*parašas*)

Giedrė Kanapienė  
(*vardas, pavardė*)