

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETO  
SOCIALINIO DARBO KATEDRA**

**RAMUNĖ VAŠKŪNAITĖ**

**SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS  
STUDIJOS**

**SOCIALINIO DARBUOTOJO ĮVAIZDIS ŽINIASKLAIDOJE**

**Magistro baigiamasis darbas**

Darbo vadovas: *doc. dr. Rita Raudeliūnaitė*

Vilnius, 2012

## Turinys

<b>ĮVADAS</b> .....	<b>5</b>
<b>1. SOCIALINIO DARBUOTOJO PROFESINĖS VEIKLOS YPATUMAI</b> .....	<b>8</b>
1.1. Socialinio darbo profesijos raida Lietuvoje.....	8
1.2. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos teisinis reglamentavimas.....	11
1.3. Socialinio darbuotojo profesinės karjeros galimybės ir socialinės kompetencijos ypatumai ....	18
<b>2. ŽINIASKLAIDA – ĮVAIZDŽIO KŪRĖJA IR VISUOMENĖS NUOMONĖS FORMUOTOJA</b> .....	<b>23</b>
2.1. Žiniasklaidos fenomenas ir informacijos pateikimo rūšys .....	23
2.2. Žiniasklaidos įtaka ir poveikis visuomenėje.....	28
<b>3. SOCIALINIO DARBUOTOJO ĮVAIZDŽIO TYRIMAS LIETUVOS DIENRAŠČIUOSE</b> ..	<b>35</b>
3.1. Tyrimo paskirtis, metodika ir organizavimas.....	35
3.2. Straipsnių apie socialinio darbuotojo įvaizdį Lietuvos dienraščiuose kiekybinė analizė.....	36
3.3. Straipsnių apie socialinio darbuotojo įvaizdį Lietuvos dienraščiuose kokybinė analizė.....	45
<b>IŠVADOS</b> .....	<b>58</b>
<b>REKOMENDACIJOS</b> .....	<b>60</b>
<b>LITERATŪROS SĄRAŠAS</b> .....	<b>61</b>
<b>SANTRAUKA</b> .....	<b>66</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>67</b>
<b>PRIEDAI</b> .....	<b>68</b>

## **Lentelės**

1 lentelė. Dažniausiai straipsnių nuotraukose vaizduojami objektai ir žmonės .....	41
2 lentelė. Straipsnių pasiskirstymas pagal temas.....	43

## Paveikslai

<b>1 pav.</b> Straipsnių skaičius dienraščiuose .....	37
<b>2 pav.</b> Straipsnių skaičius pagal autorius .....	38
<b>3 pav.</b> Straipsnių padėtis dienraščiuose.....	39
<b>4 pav.</b> Straipsnių pasiskirstymas pagal mėnesius.....	40
<b>5 pav.</b> Straipsnių pasiskirstymas pagal skiltis/rubrikas.....	42
<b>6 pav.</b> Informacijos šaltiniai .....	44
<b>7 pav.</b> Teikiamų socialinių paslaugų kategorija.....	46
<b>8 pav.</b> Asmeninių darbuotojo savybių kategorija.....	48
<b>9 pav.</b> Valdžios institucijų reikalavimų kategorija.....	50
<b>10 pav.</b> Asocialaus elgesio klientų grupių kategorija.....	52
<b>11 pav.</b> Neigiamų santykių su klientais kategorija.....	54
<b>12 pav.</b> Socialinio darbuotojo profesijos visuomenės akimis kategorija .....	55

## IVADAS

**Temos aktualumas.** Socialinis darbas Lietuvoje palyginti dar jauna, siekianti išsitvirtinti visuomenėje ir įgyti autoritetą kitų profesijų tarpe specialybė. Sparčiai besiplėtojantis visuomeninis gyvenimas sukelia žmonėms vis naujų ir sunkiau išsprendžiamų socialinių problemų su kuriomis jie patys nesugeba susitvarkyti. Būtent tokiems žmonėms socialiniai darbuotojai, turintys reikiamų gebėjimų, įgūdžių, žinių, gali suteikti pagalbą sprendžiant įvairias socialines problemas. Žmogus, individas, šeima ar žmonių grupė visi jie yra socialinio darbuotojo profesijos objektai. Dirbdamas su žmonėmis socialinis darbuotojas siekia pagerinti klientų ir jų aplinkos ryšius, sustiprinti asmenų bendruomenėje prisitaikymą, integruotis visuomenėje. V. Kavaliauskienė (2010) pažymi socialinio darbo socialinę ir praktinę reikšmę, jos nuomone „žmogiškasis aspektas – pats socialinis darbuotojas kaip profesinės veiklos subjektas tampa labai svarbus veiksnys šioje profesinėje veikloje“ (p. 159).

Šiuolaikinėje visuomenėje labai mažas dėmesys skiriamas socialiniams darbuotojams, jie tampa tarsi nematomi. Tačiau jų pagalba žmonėms yra be abejonės reikalinga. Socialinio darbuotojo užduotis – padėti žmonėms spręsti jų socialines ar asmenines problemas. Pasižymėdamas profesionalumu, teikiamomis socialinėmis paslaugomis, bendravimu su klientais taip pat dirbdamas kartu su kitų sričių specialistais, socialinis darbuotojas prisiima įvairius profesinius vaidmenis, kurios įgyvendinti padeda profesinės kompetencijos. Suvokdamas savo profesinių kompetencijų svarbumą, socialinis darbuotojas gali produktyviai organizuoti savo darbą ir tapti tinkamu komandos nariu. Dirbdamas su labiausiai socialiai pažeidžiamais žmonėmis, socialinis darbuotojas dažnai vertinamas tik kaip pagalbos įrankis, sprendžiantis klientams iškylančias socialines problemas. Kartais net neatsižvelgiama į jo poreikius, motyvus bei pasitenkinimą darbu. Socialiai pažeidžiamos klientų grupės dažnai verčia socialinį darbuotoją jausti įtampą būnant jų aplinkoje, nes jam tai rizikos zona. Toks pastebėjimas gali susilaukti socialinio darbuotojo profesinės veiklos nepalankaus visuomenės vertinimo.

Nors socialinio darbuotojo įvaizdis Lietuvoje plačiai tyrinėtas nebuvo, tačiau apie jį įvairiais aspektais rašė šie mokslininkai: A. Bagdonas (2001) nagrinėjo socialinių darbuotojų kompetencijas ir ypatumus; I. Leliūgienė (2001) aiškino socialinių darbuotojų rengimo europines tendencijas; A. Kiaunytė ir I. Dirgėlienė (2005) atskleidė glaudų praktikos ir teorijos ryšį socialinių darbuotojų kompetencijos raidoje; L. C. Johnson (2003) prisidėjo prie socialinio darbo teorijų ir praktikos, kurias taiko socialiniai darbuotojai.

Duomenų apie socialinio darbuotojo fenomeną Lietuvoje nėra daug, jo skleidimosi ir atpažinimo šaltinis yra žiniasklaida – priemonė, kuri padeda visuomenę informuoti apie socialinius darbuotojus ir ne tik. Vienas iš informacijos skleidėjų yra žurnalistai, jie geba įtakoti žmonių nuomonę įvairiais klausimais ir sugeba sukurti norimą įvaizdį apie informuojamą objektą. Tarp žurnalistų ima vyruoti perdėtas siekis atrasti ne naujienas, o naujumą, bet ką paverčiant naujiena. Žurnalistinio darbo tikslas yra informacija – jos gavimas, apdorojimas ir teikimas visuomenei.

Žiniasklaida gali atskleisti ar suformuoti, bet kokį įvaizdį, kuris bus reikšmingas visuomenei. Taip yra todėl, kad visuomenės pasitikėjimo lygis žiniasklaida yra gana didelis. Tą parodo metinė žiniasklaidos apžvalga atlikinėjama kiekvienų metų pabaigoje. Teigiama, jog pagal TNS Gallup atliktus tyrimus 2011 m. bendra Lietuvos žiniasklaidos rinka užbaigė išaugusi 5 proc. lyginant su 2010 m. ([http://www.tns.lt/data/files/Metines\\_apzvalgos/Ziniasklaidos%20tyrimu%20apzvalga%202011.pdf](http://www.tns.lt/data/files/Metines_apzvalgos/Ziniasklaidos%20tyrimu%20apzvalga%202011.pdf); [žiūrėta 2012 03 12]). Todėl daugeliu atveju žiniasklaida užkariauja visuomenės dėmesį, pateikdama įvairias naujienas, kurdama įvairius įvaizdžius. Žiniasklaidos kuriamas įvaizdis gali visiškai neatitikti tikrovės. Kartais jis sukuriamas toks, jog būtų naudingas visuomenei, atneštų naudos, ar tiesiog dienraščiui pakeltų reitingus. Minima žiniasklaida yra labai palanki įvaizdžio kūrimo ir jo atsiskleidimo priemonė. Apie žiniasklaidos svarbą visuomenei bei jos įtaką formuoti nuomonę yra rašęs ne vienas: Urbonas (2007), Bielinis (2005), Keliuotis (2000) ir kt.

Socialinio darbuotojo įvaizdžio vaizdavimo žiniasklaidoje tyrimų mūsų šalyje buvo atlikta vos keletą. Reiktų paminėti, jog J. Pivorienė ir J. Večerskytė (2005) tyrė socialinio darbo įvaizdį interneto svetainėse. L. Varžinskienė (2008) bandė atskleisti pačių socialinių darbuotojų požiūrį į jų profesiją bei statusą. Todėl yra ypač svarbu pasiaiškinti, kokį socialinio darbuotojo įvaizdį atskleidžia žiniasklaida. O tai padės atsakyti į esminį probleminį klausimą – kokio pobūdžio socialinio darbuotojo įvaizdis vyrauja Lietuvos dienraščiuose?

**Tyrimo objektas** – socialinio darbuotojo įvaizdis Lietuvos dienraščiuose.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti, koks socialinio darbuotojo įvaizdis formuojamas didžiausiuose Lietuvos dienraščiuose. Siekiant šio tyrimo tikslo, turi būti išspręsti šie **uždaviniai**:

1. Aptarti socialinio darbuotojo profesinės veiklos ypatumus.
2. Pateikti žiniasklaidos vaidmenį formuojantį visuomenės požiūrį.
3. Atskleisti socialinio darbuotojo įvaizdžio vaizdavimo didžiausiuose Lietuvos dienraščiuose charakteristikas.

### **Tyrimo metodai:**

1. **Teoriniai:** mokslinės literatūros ir teisinių dokumentų analizė nagrinėjama tema, padėjusi atskleisti socialinio darbuotojo profesines galimybes Lietuvoje.
2. **Empiriniai:** didžiausių Lietuvos dienraščių kiekybinė ir kokybinė turinio analizė, padėjusi atskleisti vaizduojamą socialinio darbuotojo įvaizdį dienraščiuose.

### **Pagrindinės sąvokos:**

1. **Ivaizdis** – tai dinamiškai suprantama, prasminga, daugiau ar mažiau struktūruota idėjų, jausmų, suvokimų ir įsivaizdavimų, kuriuos asmuo ar asmenų grupė turi tam tikro realaus reiškinio ar daikto atžvilgiu, visuma (Drūteikienė, 2002, p. 97).
2. **Nuomonė** – visuomenės informavimo priemonėse skelbiamas požiūris, nusimanymas, nuovoka, supratimas, mintys arba komentarai apie bendro pobūdžio idėjas, faktų ir duomenų, reiškinį ar įvykių vertinimai, išvados ar pastabos apie žinias, susijusias su tikrais įvykiais. Nuomonė gali remtis faktais, pagrįstais argumentais ir paprastai ji yra subjektyvi, todėl jai netaikomi tiesos ir tikslumo kriterijai, tačiau ji turi būti reiškiamas sąžiningai ir etiškai, sąmoningai nenuslepiančias ir neiškreipiančias faktų ir duomenų (Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas, 2006, 2 straipsnio 33 dalis).
3. **Socialinis darbas** – tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu (Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006, 20 straipsnio 2 dalis).
4. **Socialinis darbuotojas** – tai specialistas, kurio darbo paskirtis yra sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimas, atstatyti ryšius su bendruomene, padedant jam integruotis visuomenėje (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Vilnius, 1998)
5. **Visuomenė** – tai populiacija, gyvenanti tam tikroje apibrėžtoje teritorijoje, turinti savo kultūrą ir dėsningų santykių (sąveikų) sistemą – socialinę struktūrą (Luobikienė, 2001).
6. **Žiniasklaida** – organizuotas informacijos sklaidymas viešosios informacijos rengėjų ir visuomenės informavimo priemonių sistemoje; viešosios informacijos rengėjai, visuomenės informavimo priemonės; spaudoje paskelbtos publikacijos, perduotas radijo bei televizijos laidos (Urbonas, 2007, p. 5).
7. **Žurnalistas** – fizinis asmuo, kuris profesionaliai renka, rengia ir teikia medžiagą viešosios informacijos rengėjui pagal sutartį su juo ir (ar) yra žurnalistų profesinės organizacijos narys (Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas, 2006, 2 straipsnio 72 dalis).

# 1. SOCIALINIO DARBUOTOJO PROFESINĖS VEIKLOS YPATUMAI

## 1.1. Socialinio darbo profesijos raida Lietuvoje

Socialinis darbas, kaip profesinė veikla, yra paplitęs visame pasaulyje. Lietuvoje tai viena iš naujausių profesijų. Socialinis darbas stengiasi apimti daugybę problemų, kurias sprendžia tarptautiniu ir nacionalinės politikos lygmeniu. Tai sunkiai įveikiama užduotis ir to siekia tik nedaugelis profesijų (Kavaliauskienė, 2005).

Lietuvoje socialinis darbas kaip profesija pradėjo formuotis tik atkūrus Nepriklausomybę. Atkūrus Nepriklausomybę visuomenė ėmė perimti vakarietiškas vertybes, kas paskatino įvairius socialinius ir ekonominius pokyčius. Nuo 1991 metų Lietuvai perėjus prie rinkos ekonomikos iškilo tokios socialinės problemos kaip lygių galimybių balansas, nedarbas, būsto stygius, skurdas, kurios įtakojo labiausiai pažeidžiamus visuomenės narius. Akivaizdu, kad atsiradus nenumatytoms socialinėms problemoms, tuo pačiu įsitvirtino ir tokie socialiniai reiškiniai, kaip didėjantis nusikalstamumas, narkomanija, prostitucija, alkoholizmas, vaikų teisių pažeidinėjimas, korupcija, kurie paaštrino iškilusias socialines problemas (Leliūgienė ir kt., 2006).

Šiandien socialinis darbas kaip profesija yra įtrauktas į Lietuvos profesijų klasifikatorių. Socialiniai darbuotojai priklauso visuomenės ir humanitarinių mokslų specialistų grupei ir turi šios profesijos aprašą (darbo aprašymas, darbuotojo gebėjimai, darbo sąlygos, atlyginimas, perspektyva, išsilavinimas, mokymo arba studijų programos) (Profesinės karjeros vadovas, 1999).

Socialinis darbas asocijuojasi su pagalbos teikimu. Tačiau to nepakanka apibrėžti socialinį darbą, kaip profesionalią, specifinę veiklos sritį, nes pagalba žmonėms yra teikiama ir kitų savo srities specialistų (Švedaitė, 2004). Socialinis darbas apibūdinamas, kaip profesinė veikla, skirta išsiaiškinti, pagelbėti spręsti socialines problemas asmens, bendruomenės, šeimos lygmenyse.

Analizuodama socialinio darbo raidos aspektus V. Kavaliauskienė (2005), teigia, kad „platūs socialinio darbo siekiai yra susiję su socialinio darbo istorija ir jos dvilype orientacija: į žmogų ir visuomenę, t.y. į visumą ir į dalį, į bendruomenę ir į individą, siekiant jų sąveikos ir darnos. Socialinio darbo sritis yra socialinių problemų, kylančių iš šios sąveikos, išryškėjimas ir jų sprendimas. Socialiniam darbui aktualu ir socialinė reforma, ir atskiro žmogaus gerovė“ (p. 232). N. Bagdonova ir B. Švedaitė-Sakalauskė (2010), pastebi, kad šiandieniniam socialiniam darbui svarbu kreipti dėmesį į žmogų – socialinio darbo klientą, kaip asmenį, turintį gyvybiškai svarbių poreikių ir



užduodantį nemažai klausimų apie gyvenimą ir jo prasmę. Toks socialinio darbo sėkmės garantas taptų paties socialinio darbuotojo gebėjimai ir jo asmenybė. Teikdamas pagalbą asmeniui socialinis darbuotojas „panaudoja dalelę savęs“: savo vaizduotę, jausmus, tai, kaip jis pats suvokia gyvenimo prasmę, savo paties užslėptus ir dar nespėtus įgyvendinti poreikius.

A. Bagdono (2001) siūloma Lietuvos socialinio darbo atitinkama raidos periodizacija, kuri susideda iš šių etapų:

1. Iki 1794 m. periodas – Lietuvos Didžioji Kunigaikštystė ir unijos su Lenkija laikotarpis: buvo įkurtos pirmosios prieglaudos, kuriose buvo slaugomi senoliai ir ligoniai.

2. 1794 – 1918 m. periodas – carinės okupacijos laikotarpis: vyravo natūrali šeimos pagalba, kūrėsi labdaringos draugijos neturintiems globos.

3. 1918 – 1940 m. periodas – tarpukario nepriklausomybės laikotarpis: buvo įsteigtos visuomeninės organizacijos ir draugijos, atsirado bažnyčios globa.

4. 1940 – 1990 m. periodas – tarybinis socialinio aprūpinimo modelis: vyravo institucinės stacionarios socialinės paslaugos, teikiamos įvairių sričių darbuotojų.

5. 1990 – 1992 m. periodas – socialinio darbo sąvokos priėjimo laikotarpis; tuo metu vyksta socialinės apsaugos reforma, ryškėja socialinio darbo poreikis.

6. 1992 – 2002 m. periodas – socialinis darbo profesionalizacija: kai beveik visuose Lietuvos universitetuose, aukštesniosiose mokyklose bei kolegijose kuriamos socialinio darbo programos, formuojasi teisinė bazė, leidžianti stiprėti socialinių paslaugų sekretoriui, didėja tarptautinės paramos įtaka studijų programų turiniui bei vyksta pirminė socialinių darbuotojų atestacija.

7. Nuo 2002 m. iki dabar – profesionalaus socialinio darbo bei pilietinio sektoriaus (NVO) stiprėjimas, socialinio darbo tyrimų mokslinės – taikomosios erdvės plėtra bei socialinės integracijos į ES socialines struktūras, kurios užtikrina socialinių garantijų ir socialinių paslaugų internacionalizaciją atitinkamos socialinio darbo kokybės kontekste.

Lietuvos socialinio darbo periodizacija leidžia daryti prielaidą, jog ryškiausiu periodu laikomas laikotarpis nuo 2002 m. iki dabar. Tuo metu prasideda sparčiausia socialinio darbo socializacija. Pati socialinio darbo pradžia taip pat nebuvo tokia nepastebima. Kuriantis prieglaudoms pradėjo išsivyrtauti pagalba žmogui, kuri susistiprino paramos, pagalbos sąvoką siejamą su socialiniu darbu. Socialinis darbas Lietuvoje neturi gilios ir ilgalaikės praeities. Pirmą kartą, pasak, A. Bagdono (2001) apie socialinį darbą Lietuvoje pradėta kalbėti tik apie 1990 m. Vadinasi, kaip profesijai yra sąlyginai trumpas laiko tarpas, nes ji Lietuvoje egzistuoja apie 22 metus.

L. Varžinskienė (2008) teigia, kad Lietuvoje socialinio darbo profesija nėra palankiai vertinama. Iš pradžių socialiniams darbuotojams buvo kelti nedideli profesiniai reikalavimai.

Personalo sudėtis nesikeisdavo net prireikus socialinių darbuotojų vienoje ar kitoje įstaigoje, tiesiog jais buvo pervadinamos kitos pareigybės. Autorė pabrėžia, kad dar ir dabar yra nemažai dirbančių socialinių darbuotojų neturinčių socialinio darbo išsilavinimo. Tokie faktai gali paskatinti socialinio darbo profesijos statuso nuvertinimą.

Pastebima, kad Lietuvoje socialiniai darbuotojai yra tapatinami su socialiniais pedagogais. Šios abi profesijos yra integralios ir papildo viena kitą. Tai padėjo atskleisti po ilgų procedūrų patvirtinus socialinių darbuotojų ir socialinių pedagogų kvalifikacinius reikalavimus. Socialinė pedagogika Lietuvoje, kaip ir daugelyje valstybių, yra pripažintas mokslas, turintis savo objektą ir dalyką, o socialinis darbas traktuojamas daugiau kaip veikla nei mokslas. Taip yra todėl, kad nėra socialinio darbo mokslinio apibrėžimo. A. Bagdonas (2001) teigia, jog kiekviena socialinio darbo kryptis, teorinė paradigma, perspektyva turi savo sampratą ir apibrėžimą. Bendra socialinio darbo teorija yra formavimosi procese, nes tai, ką vadiname socialinio darbo teorija, yra gretutinių mokslų (psichologijos, sociologijos, filosofijos, pedagogikos ir t.t.) žinių pritaikymas socialinio darbo objektams analizuoti.

Šiandien socialinio darbo studentai yra ruošiami Lietuvos universitetuose ir kolegijose. Studijų programos prieinamos visiems, stengiantis patenkinti kiekvieno poreikį. Specialistų rengimas vyksta pagal universitetines ir neuniversitetines studijų programas socialinio darbo studijų kryptyse. Mokymosi įstaigose įgyjamas specialus profesinis pasirengimas. Socialiniams darbuotojams suteikiamas profesionalumas bei pagerinama jų darbo kokybė. I. Dirgėlienė (2010) pastebi, kad socialinis darbas sąveikaudamas tarpusavyje su praktika tarsi papildo vienas kitą. Socialinio darbo teorija, konsultacijos, kaip profesinės pagalbos metodo taikymo perspektyvos, padeda praturtinti socialinių darbuotojų profesinės patirties studijas.

Šiuolaikinėje visuomenėje vykstantys socialiniai ir ekonominiai pokyčiai skatina socialinius darbuotojus pasitelkti į pagalbą veiksmingus ir naujus socialinio darbo metodus, sprendžiant vis dažniau iškylančias socialines problemas. B. Švedaitės (2004) pateikdama šiuolaikinio socialinio darbo Lietuvoje ypatumus atkreipia dėmesį, kad stiprėja noras dirbti ne tik tiesioginį socialinį darbą, bet taip pat jį tobulinti ir palaikyti ryšį su atskirų įstaigų ar sričių specialistais. Pažymėtina, kad socialiniams darbuotojams reikia nuolat tobulinti savo profesinę kompetenciją, nes žmonėms vis dažniau iškyla naujų socialinių problemų, didėja nauji žmonių poreikiai, susikuria naujų klientų grupių. Nepamiršamas ir besiplečiantis socialinių paslaugų tinklas, didėjantis partnerių skaičius, kuris skatina socialinius darbuotojus rengti įvairias socialinio darbo programas, domėtis žmonių, grupių bei įstaigų ypatumais. Todėl kyla didesnis išipareigojimas dirbti su kitais specialistais ir nevyriausybinėmis organizacijomis. Kreipiamas dėmesys į besiplečiantį socialinių paslaugų

modernizavimą, praktikos eigą, socialinio darbo naujumo plėtrą ir žmonių socialinės gerovės palaikymą.

Stiprų impulsą socialinio darbuotojo profesijos įsitvirtinimui davė 1996 m. priimtas Socialinių paslaugų įstatymas, kuris įteisino socialinio darbuotojo profesiją ir reglamentavo socialinių paslaugų teikimo tvarką. Nuo to laiko sparčiai pradėjo augti socialinių darbuotojų skaičius.

Svarbius vertybinius pagrindus socialiniam darbui padėjo įgyti ir 1998 m. pateiktas socialinio darbuotojo etikos kodeksas. Jis traktuojamas ne tik kaip įstatymų rinkinys, bet ir kaip paties socialinio darbuotojo moralinis įsipareigojimas klientui.

Šie ir kiti teisiniai dokumentai analizuojami sekančiame skyriuje.

*Apibendrinant būtų galima teigti, kad Lietuvoje socialinio darbuotojo profesija yra viena iš naujausių. Atkūrus Lietuvos Nepriklausomybę atsirado ir socialinis darbas. Profesija plėtojosi dešimtmečiais, kol tapo pripažinta visuomenės. Esant dabartinei situacijai Lietuvoje socialinis darbas įgavo didesnę žmonių pasitikėjimą. Bėgant laikui socialiniai darbuotojai tapo socialinių problemų sprendėjais ir žmonių palaikytojais. Įsigaliojus įstatymams bei svarbiems dokumentams socialiniai darbuotojai įgijo daugiau teisių atlikdami savo darbą.*

## 1.2. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos teisinis reglamentavimas

Socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, kitais norminiais aktais, Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu ir pareigybės aprašymu.

Pirmą kartą Lietuvoje socialinio darbuotojo profesija teisiškai apibrėžta 1996 m. Socialinių paslaugų įstatyme. Pažymėtina, kad įstatyme socialinis darbuotojas apibrėžiamas, kaip „asmuo dirbantis socialinį darbą ir turintis reikiamą kvalifikaciją, t.y. baigęs aukštoje arba aukštesniojo mokslo įstaigos socialinio darbo specialybę“ (Valstybės žinios, 1996, Nr. 104-2367).

1998 m. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse pabrėžiama, kad socialinis darbuotojas – specialistas, kurio darbo paskirtis yra sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus, atstatyti ryšius su bendruomene, padedant jam integruotis visuomenėje. Remiantis anksčiau paminėtu Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu siekiamos įtvirtinti šios vertybės:

- darbą visuomenės gerovei;
- pagalbą individui bei šeimai, sprendžiant jų problemas;
- socialinio teisingumo siekį.

Kaip ir kituose teisiniuose aktuose taip ir Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (1998) teigiama, kad socialinis darbuotojas turi turėti tinkamą išsilavinimą, nuolat kelti savo kvalifikaciją, atnaujinti savo žinias. Tuo pačiu turi atsakyti už teikiamų paslaugų kokybę, nepiktnaudžiauti savo padėtimi ir visuomet siekti kliento gerovės. Laikydamasis etinės atsakomybės klientui, socialinis darbuotojas privalo gerbti kliento orumą ir jo teisę į laisvą apsisprendimą. Vadovaudamasis visais Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse išvardintais įsipareigojimais socialinis darbuotojas atiduoda duoklę savo klientams (Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, Vilnius, 1998).

Igyvendinant socialinę politiką Lietuvoje taip pat remiamasi ir 1994 m. Tarptautinės socialinio darbo federacijos priimtais „Socialinio darbo etikos normomis ir principais“, kuriuos sudaro du dokumentai – „Tarptautinė socialinio darbo etikos principų deklaracija“ ir „Tarptautinės socialinių darbuotojų etikos normos“. Šie dokumentai pateikia pagrindinius profesinius etinius socialinio darbuotojo principus. Reglamentuoja etinių problemų darbe sprendimo sistemą, apima socialinių darbuotojų santykius su klientais, kolegomis bei kitus šios srities klausimus (Tarptautinė socialinio darbo etikos normų deklaracija, 1994).

Besiplėtojant socialinio darbuotojo profesijai buvo apibrėžti socialinio darbuotojo kvalifikaciniai reikalavimai pagal Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymą Nr. A1-92 (aktuali redakcija Nr. A1-639 nuo 2010 m. gruodžio 31 d.) „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“, kurie nustato socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų vertybines nuostatas, apibrėžia jų profesinę veiklą, žinias, įgūdžius bei asmenines savybes, reikalingas profesinėms užduotims vykdyti. Reikalavimai taikomi visų specializacijų socialiniams darbuotojams ir socialinių darbuotojų padėjėjams, dirbantiems valstybės, savivaldybių, privačiose ar kitose įstaigose, įmonėse, organizacijose, asociacijose, labdaros ir paramos fonduose, religinėse bendruomenėse, bendrijose ir centruose ar kt. Pabrėžiama, jog socialinis darbuotojas turi turėti ar siekti įgyti aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą, o taip pat turi turėti teorinių socialinio darbo žinių apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, socialinės apsaugos sritį reglamentuojančius teisės aktus, žmogaus teises, Europos Sąjungos šalių socialinės paramos sistemas. Be to jam būtina suprasti, kaip funkcionuoja visuomenė ir kaip joje funkcionuoja individas. Turi gebėti tiksliai vertinti žmogaus socialinę situaciją, veiksmingai bendrauti su asmeniu ir jo aplinka, efektyviai organizuoti žmogiškuosius, finansinius bei kitus galimus išteklius, organizuoti socialinį darbą ir socialinių paslaugų teikimą. Socialinis darbuotojas turi taip pat atsižvelgti į kliento individualumą, vadovautis jo poreikiais ir pasirinkti tokius socialinio

darbo metodus bei socialines paslaugas, kurios geriausiai tiktų spręsti konkrečias kliento, jo šeimos ar bendruomenės socialines problemas ir geriausiai atitiktų jų interesus (Valstybės žinios, 2011, Nr. 2-79).

Pagal Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymą Nr. A1–92 (aktuali redakcija Nr. A1-639 nuo 2010 m. gruodžio 31 d.) „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ socialinis darbuotojas ir socialinio darbuotojo padėjėjas turi pasižymėti tokiomis savybėmis, kaip tolerancija, geranoriškumas, atsakingumas, kūrybiškumas bei iniciatyvumas. Tame pačiame įsakyme akcentuojama, kad socialinis darbuotojas ir socialinio darbuotojo padėjėjas savo veikloje turi vadovautis šiomis vertybinėmis nuostatomis:

1. Gerbti savo klientus ir įvertinti kiekvieno iš jų unikalumą;
2. Būti empatiškas, stengtis suprasti kiekvieną klientą ir jam padėti;
3. Vertinti visus klientus vienodai ir teikti jiems pagalbą nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, tikėjimo, lyties, rasės, įsitikinimų ar pažiūrų;
4. Pasitikėti savo klientu, būti objektyviu priimant sprendimus, nesivadovauti išankstinėmis nuostatomis;
5. Sukurti bendradarbiavimo su klientu santykius, į jo socialinių problemų sprendimą įtraukiant jį patį, jo šeimą, bendruomenę;
6. Laikytis konfidencialumo, apie klientą žinomą informaciją teikiant tik įstatymų numatytais atvejais ir tik siekiant apginti geriausius kliento interesus (Valstybės žinios, 2011, Nr. 2-79).

Socialinio darbuotojo pagrindiniai veiklos tikslai apibrėžiami Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakyme Nr. A1-92 (aktuali redakcija Nr. A1-639 nuo 2010 m. gruodžio 31 d.). Pagrindiniai socialinio darbuotojo veiklos tikslai yra:

1. Ugdyti, atstatyti ir palaikyti asmens gebėjimus savarankiškai spręsti jam ar jo šeimai išskylančias socialines problemas, inicijuoti pokyčius asmeniniame ir šeimos socialiniame gyvenime, tam panaudojant paties asmens, jo šeimos galimybes bei bendruomenės išteklius;
2. Gerinti asmenų, jų socialinių grupių, bendruomenių socialinį gyvenimą, mažinant jų socialinę atskirtį ir skatinant jų socialinę integraciją į visuomenę;
3. Siekti užkirsti kelią galimoms asmens, šeimos ar bendruomenės socialinėms problemoms atsirasti (Valstybės žinios, 2011, Nr. 2-79).

Šių tikslų socialinis darbuotojas turi siekti tiesiogiai dirbdamas socialinį darbą, organizuodamas socialinių paslaugų teikimą, vykdydamas prevencinę socialinę veiklą bei bendrai veiklai telkdamas kitus specialistus ir bendruomenę.

Analizuojant socialinio darbuotojo profesinį veiklos reglamentavimą būtina pastebėti, kad Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008 m. gruodžio 4 d. įsakyme Nr. A1-401 (aktuali redakcija Nr. A1-23 nuo 2009 m. sausio 20 d.) buvo patvirtintas Socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašas. Įsakymo „Dėl socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“ 2 punktą nurodo, kad socialiniais darbuotojais laikomi:

- socialinių paslaugų įstaigos vadovo pavaduotojas socialiniams reikalams (socialiniam darbui, socialinėms paslaugoms);
- socialinių paslaugų įstaigos padalinio vedėjas socialiniams reikalams (socialiniam darbui, socialinėms paslaugoms);
- socialinių paslaugų įstaigos padalinio vedėjo pavaduotojas socialiniams reikalams (socialiniam darbui, socialinėms paslaugoms);
- socialinis darbuotojas (prieš žodžius „socialinis darbuotojas“ gali būti pridėti žodžiai „vyriausiasis“, „vyresnysis“, „jaunesnysis“, pvz., vyriausiasis socialinis darbuotojas, ar žodžiai, apibūdinantys veiklos specifiką, pvz., socialinis darbuotojas darbui su socialinės rizikos šeimomis, socialinis darbuotojas darbui su neįgaliaisiais, socialinis darbuotojas reabilitacijai ir pan.);
- socialinio darbo organizatorius;
- socialinių programų koordinatorius;
- socialinio darbo vadybininkas;
- specialistas socialiniam darbui (dirbantis seniūnijoje (Valstybės žinios, 2009, Nr. 9-334).

Socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašas naudojamas apskaičiuojant socialinio darbo stažą, nustatant socialinį darbą dirbančių socialinių darbuotojų atostogų trukmę ir darbo apmokėjimo sąlygas bei atestuojamų pagal socialinių darbuotojų atestavimo tvarką pareigybes.

Darbo užmokesčio dydžiai socialiniams darbuotojams reglamentuojami Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2009 m. sausio 20 d. priimtame įsakyme Nr. A1-22 (aktuali redakcija Nr. A1-14 nuo 2012 m. sausio 12 d.) „Dėl socialinį darbą dirbančių darbuotojų darbo apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. Išnagrinėjus įsakymą paaiškėjo, kad socialinių darbuotojų darbo užmokestis priklauso nuo išsimokslinimo laipsnio, darbo stažo bei kvalifikacinės kategorijos (Valstybės žinios, 2012, Nr. 9-345).

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakyme Nr. A1-92 (aktuali redakcija Nr. A1-639 nuo 2010 m. gruodžio 31 d.) „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ patvirtinti socialinio darbuotojo kvalifikaciniai reikalavimai. Šiame įstatyme teigiama, kad socialinio darbuotojo profesinė kvalifikacija vertinama socialinių darbuotojų atestacijos metu. Socialinis darbuotojas turi dalyvauti socialinių darbuotojų atestacijoje ir siekti įgyti profesinę kvalifikaciją atitinkančią kvalifikacinę kategoriją socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka (Valstybės žinios, 2011, Nr. 2-79).

Socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos lygmenys nustatomi atestacijomis, kurios patvirtintos 2006 m. balandžio 5 d. (aktuali redakcija nuo 2010 m. gruodžio 31 d.) socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos apraše. Šiame apraše išskiriami šie socialinių darbuotojų atestacijos uždaviniai:

1. Skatinti socialinius darbuotojus siekti išsimokslinimo ir didesnės profesinės kompetencijos;
2. Didinti socialinių darbuotojų atsakomybę už darbo rezultatus, skatinti domėtis socialinio darbo naujovėmis, diegti socialines inovacijas ir kūrybiškai dirbti;
3. Sudaryti sąlygas socialiniams darbuotojams siekti karjeros, įgyjant jų profesinę kompetenciją atitinkančią kvalifikacinę kategoriją;
4. Didinti socialinio darbuotojo profesijos prestižą visuomenėje (Valstybės žinios, 2011, Nr. 2-79).

Išvardinti atestacijos metu keliami uždaviniai padeda užtikrinti socialinių darbuotojų aukštą kvalifikacijos lygmenį bei dirbant socialinį darbą įgyti daugiau žinių, gebėjimų ir įgūdžių.

Nuo 2011 m. socialinio darbuotojo profesinės veiklos reikalavimai buvo sugriežtinti, nes baigėsi pereinamasis laikotarpis pagal 2006 m. sausio 19 d. priimtą Nr. X-493 Socialinių paslaugų įstatymą. Šio įstatymo 20 straipsnio 4 dalimi ir 37 straipsnio 1 dalimi pažymima, kad dirbti socialiniu darbuotoju po 2011 m. liepos 1 d. turės teisę asmenys, įgiję aukštąjį (universitetinį ar kolegini) socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą. Minėtame įstatyme numatyta, kad jeigu per 5 metus nuo įstatymo įsigaliojimo asmuo neįgyja reikiamo išsilavinimo, jis netenka teisės eiti socialinio darbuotojo pareigų.

Profesinėje veikloje socialinis darbuotojas turi aktyviai bendradarbiauti su vaiko teisių apsaugos, savivaldybės socialinės paramos, švietimo ir ugdymo, sveikatos priežiūros, teisėsaugos, užimtumo ir kitų sričių darbuotojais, kitais socialiniais darbuotojais, organizacijų, ginančių žmogaus

teises ir interesus, atstovais, bendruomenės nariais, savanoriais. Ryšių palaikymas padeda ugdyti geresnius santykius ir pasiekti geresnį darbo rezultatą.

Bendradarbiaudamas ir vykdydamas savo profesinę veiklą socialinis darbuotojas teikia įvairias socialines paslaugas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. priimtas įsakymas Nr. A1-93 (aktuali redakcija Nr. A1 – 442 nuo 2009 m. liepos 7 d.) „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. Šiame įsakyme yra išskiriamos bendrosios socialinės paslaugos: informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas, maitinimo organizavimas, aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne, transporto organizavimas, sociokultūrinės paslaugos, asmens higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas bei kitos bendrosios socialinės paslaugos:

*Informavimas* – reikalingos informacijos suteikimas asmeniui (šeimai) apie socialinę pagalbą. Šios paslaugos gavėjams priskiriami: likę be tėvų globos vaikai, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Dažniausia teikimo vieta yra įvairiose institucijose (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigose, nevyriausybinėse organizacijose (toliau NVO), asmens namuose ir kita.

*Konsultavimas* – teikiama paslauga, kuria kartu su asmeniu analizuojama asmens (šeimos) probleminė situacija ir ieškoma veiksmingų problemos sprendimo būdų. Šios paslaugos gavėjams priskiriami: vaikai su negalia ir jų šeimos, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, vaikus globojančios šeimos, socialinės rizikos šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Dažniausia teikimo vieta yra įvairiose organizacijose (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigose, NVO ir kt.), asmens namuose ir kita.

*Tarpininkavimas ir atstovavimas* – pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimas sprendžiant įvairias asmens (šeimos) problemas (teisines, sveikatos, ūkines, buitines, tvarkant dokumentus, mokant mokesčius, užrašant pas specialistus, organizuojant ūkinius darbus ir kt.), tarpininkaujant tarp asmens (šeimos) ir jo aplinkos (kitų institucijų, specialistų, asmenų). Šios paslaugos gavėjams priskiriami: socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, vaikus globojančios šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Dažniausia teikimo vieta yra įvairiose organizacijose (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigose, NVO ir kt.), asmens namuose ir kita.



*Maitinimo organizavimas* – pagalba asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamo savarankiškumo ar nepakankamų pajamų nepajėgia maitintis savo namuose. Maitinimas gali būti organizuojamas pristatant karštą maistą į namus, suteikiant nemokamą maitinimą valgyklose, bendruomenėse ar kituose maitinimo vietose bei išduodant maisto talonus ar sauso maisto davinius gyventojams. Šios paslaugos gavėjams prisiskiriami: suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, socialinės rizikos vaikai, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Dažniausia teikimo vieta yra socialinių paslaugų įstaigos, labdaros valgyklos ir kitos maitinimo vietos, asmens namuose ir kitur.

*Aprūpinimas būtiniaisiais drabužiais ir avalyne* – būtiniausios avalynės ir drabužių bei kitų reikmenų teikimas skurstantiems. Šios paslaugos gavėjams prisiskiriami: suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, kiti asmenys ir jų šeimos. Dažniausia teikimo vieta socialinių paslaugų įstaigos ir kita.

*Transporto organizavimas* – paslauga teikiama pagal poreikius asmenims, kurie dėl negalios, ligos ar senatvės turi judėjimo problemų ir dėl to ar dėl nepakankamų pajamų negali naudotis visuomeniniu ar individualiu transportu. Šios paslaugos gavėjams prisiskiriami: suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos ir kiti asmenys ir šeimos. Dažniausia teikimo vieta yra įvairiose organizacijose (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigose, NVO ir kt.).

*Sociokultūrinės paslaugos* – laisvalaikio organizavimo paslaugos, teikiamos siekiant išvengti socialinių problemų (prevenciniais tikslais), aktyvinant bendruomenę, mažinant socialinę atskirtį ir kurias teikiant asmenys (šeimos) gali dalyvauti grupinio socialinio darbo užsiėmimuose, bendrauti, užsiimti mėgstama veikla, vaikai – ruošti pamokas ir panašiai. Šios paslaugos gavėjams prisiskiriami: likę be tėvų globos vaikai, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, socialinės rizikos šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Dažniausia teikimo vieta yra socialinių paslaugų įstaigos (dienos centrai, bendruomenės centrai ir kt.).

*Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas* – pagalba asmenims (šeimoms), kurie dėl nepakankamų pajamų ar skurdo negali (neturi galimybės) pasirūpinti savo higiena. Ši pagalba apima pirties (dušo) talonų išdavimą, skalbimo paslaugų organizavimą. paslaugos gavėjams prisiskiriami: suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos, vaikai su negalia ir jų šeimos, socialinės

rizikos šeimos, socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos, socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Dažniausia teikimo vieta yra socialinės paslaugų įstaigos ir kita.

*Kitos bendrosios socialinės paslaugos* – socialinės paslaugos organizuojamos atsižvelgiant į specifinius savivaldybės gyventojų poreikius. Prie kitų bendrųjų socialinių paslaugų gali būti priskiriamos atskiros paslaugos iš pagalbos į namus paslaugų (Valstybės žinios, 2009, Nr. 83-3450).

Užtikrinant teikiamų socialinių paslaugų kokybę yra nustatomi socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacijos kėlimo reikalavimai, kurie patvirtinti 2006 m. (aktuali redakcija 2010 m.) Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos apraše. Priimtame apraše nurodoma, kad socialinį darbą dirbančiųjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tikslas – kelti profesinę kvalifikaciją, užtikrinant aukštą socialinio darbo ir socialinių paslaugų kokybę bei veiksmingumą. Apraše taip pat pažymima, kad socialinis darbuotojas privalo nuolat kelti savo profesinę kvalifikaciją. Jo profesinė kvalifikacija yra vertinama socialinio darbuotojo atestacijos metu. Socialinis darbuotojas kelia savo kvalifikaciją dalyvaudamas teoriniuose mokymuose bei praktiniuose mokymuose ir įgyja praktinius socialinio darbo įgūdžius bei gebėjimus. Tame pačiame apraše nurodoma, kad socialinis darbuotojas gali kelti savo kvalifikaciją taip pat organizuodamas ir kitų asmenų teorinius ir praktinius mokymus, kurių metu jis moko kitus socialinius darbuotojus, socialinio darbuotojo padėjėjus, socialinio darbo studentus, padėdamas jiems įgyti reikalingų socialinio darbo žinių bei praktinių socialinio darbo įgūdžių ir gebėjimų (Valstybės žinios, 2011, Nr. 2-79).

*Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje socialinio darbuotojo profesinė veikla reglamentuojama Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Vyriausybės nutarimais, kitais norminiais aktais, Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu ir pareigybės aprašymu, kuriuose apibrėžiama socialinio darbuotojo veikla, pareigos ir teisės. Pažymėtina, kad besiplėtojant socialinio darbuotojo profesijai įgyvendinant socialinę politiką Lietuvoje taip pat remiamasi ir 1994 m. Tarptautinės socialinio darbo federacijos priimtais „Socialinio darbo etikos normomis ir principais“.*

### 1.3. Socialinio darbuotojo profesinės karjeros galimybės ir socialinės kompetencijos ypatumai

Sėkminga profesinė karjera daug lemianti sąlyga asmenybės raidai, socialinei adaptacijai. Profesinei veiklai žmogus paskiria didžiąją dalį savo laiko. Socialinio darbuotojo profesija yra ta

profesija, kurios atstovams svarbus jų asmeninis tinkamumas pasirinktai veiklai. Turintys tinkamą profesinių žinių ir įgūdžių bagažą, gebantys pažinti patys save bei savo gebėjimus, asmenys sugeba įsitvirtinti darbo rinkoje (Bubnys, 2004).

Socialiniam darbuotojui, kaip ir kitų profesijų atstovams, reikalinga tam tikra kompetencija, kuri nurodytų, ar asmuo turi pakankamai vertybių, įgūdžių bei žinių atlikti savo darbą. Nagrinėdamos kompetencijos sąvokos sampratą P. Jucevičienė ir D. Lepaitė (2000) teigia, kad kompetencija „tai žmogaus kvalifikacijos raiška arba gebėjimas veikti, sąlygotas individo žinių, mokėjimų, įgūdžių, požiūrių, asmenybės savybių bei vertybių“ (p. 49).

N. Petkevičiūtė ir E. Kaminskytė (2003) pabrėžia, kad kompetencija pasižymi įgūdžių, žinių, esminių asmeninių savybių visuma, kuri nusako elgesį ir yra įvardijama, kaip sinonimas.

V. Ivanauskienė ir L. Varžinskienė (2003) socialinio darbuotojo kompetenciją apibūdina kaip „sugebėjimas atlikti darbą, įsipareigojimą“ (p. 129). Autorės analizuodamos socialinės kompetencijos ypatumus nurodo, kad socialinė kompetencija apima edukacinius ir empirinius reikalavimus, įvardijamas gebėjimas atlikti darbo užduotis, laikantis vertybinių ir profesinių etikos kodekso reikalavimų.

R. Bubnio (2004) pabrėžia kitą socialinės kompetencijos savybę – gebėjimą „lanksčiai spręsti problemas ir taikytis prie jų aplinkos sąlygų“ (p. 14). Taip papildydamas kitų autorių apibūdintą socialinę kompetenciją dar vienu aspektu.

R. Lekavičienė (2001) socialinę kompetenciją aiškina, kaip asmens sugebėjimą spręsti iškylančias problemas, įveikti nuolat kylančius visuomeninio gyvenimo reikalavimus. Reiktų pažymėti, kad nemažai socialinės kompetencijos tema rašančių autorių akcentuoja socialinių problemų sprendimo aspektą.

Kompetencijos ir socialinės kompetencijos sąvokos tarsi papildo viena kitą, kadangi kartu sintezuodamos sudaro vieną kompleksą. Socialinis kompetentingumas reikalingas kiekvienai asmenybei, siekiančiai tam tikrų tikslų ir norinčiai adaptuotis aplinkoje. Socialinis darbas yra socialinio darbuotojo ir kliento sąveikaujanti veikla. Sprendžiant ir aptinkant įvairias kliento problemas socialinis darbuotojas tampa jo vadybininku. Taigi socialinės kompetencijos ir socialinio darbuotojo pagrindinis požymis yra problemų sprendimas. Norėdamas išspręsti ne tik savo, bet ir kliento problemas, socialinis darbuotojas turi turėti ne tik teorinių žinių ir praktinių įgūdžių, bet ir būti socialiai kompetentingas. L. C. Johnson (2003) teigia, kad norėdamas padėti klientams turintiems skirtingus poreikius, sugebėti spręsti įvairiausias situacijas, socialinis darbuotojas labiausiai gali padėti taikydamas įvairias veiklos rūšis ir gebėdamas parinkti priimtinausią veiksmą.

Socialinio darbuotojo kompetencija yra daugialypė. Neužtenka vien tik įgūdžių ir socialinio darbo žinių sąveikos sprendžiant klientų problemas (tačiau tai pagrindiniai kriterijai priimant asmenį į darbą). Pasak R. Bubnio (2004) socialinė kompetencija apima beveik visas socialinio darbuotojo kompetencijos sritis – nuo vertybių, įgūdžių bei aplinkybių iki tinkamo problemos sprendimo. Svarbiausias rodiklis socialinio darbuotojo profesinėje karjeroje yra socialiniai įgūdžiai, kuriuos sudaro daugybė asmeninių savybių, požiūrių ir vertybių. Socialinių įgūdžių dėka žmogus gali nesivaržydamas bendrauti su aplinka, spręsti iškilusias problemas. Kaip teigia R. Malinauskas (2004) socialiniai įgūdžiai iš dalies daro žmogų socialiai kompetentingą ir galintį daryti poveikį kitiems asmenims. Garantuojantys socialinių situacijų kokybę socialiniai įgūdžiai įtakoja žmogaus asmeninį gyvenimą bei daro įtaką darbuotojo profesinės karjeros galimybėms.

Norint išsiaiškinti socialinio darbuotojo socialinį kompetentingumą reikia išskirti savybes, kurios būdingos socialiai kompetentingam asmeniui. R. Bubnys (2004) išskiria tokius socialinius įgūdžius, kurie būdingi socialiai kompetentingam asmeniui: sugebėti atsisakyti, reaguoti į kritiką, reikalauti pakeisti nederamą elgesį, išreikšti prieštaravimus, neleisti trukdyti kalbančiajam, atsiprašyti, pripažinti silpnybes, nutraukti nereikalingus kontaktus, priimti ir išreikšti pagyrimus, reaguoti į bandymus užmegzti naują pažintį, pradėti, palaikyti bei baigti pokalbį, parengti norimus kontaktus, paprašyti paslaugos, nebijoti reikšti jausmus. Neturint šių išvardintų bruožų socialinis darbuotojas negalėtų išspręsti ne tik savo, bet ir klientų problemų.

Tačiau nereiktų pamiršti, kad socialinis darbas nesibaigia vien tik bendravimu su klientu. Prevencinė ir kitos veiklos, darbas komandoje, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis, kliento interesų gynimas kelia socialiniam darbuotojui aukštus reikalavimus. Taip pat įrodo kompetencijos, o ypač socialinės kompetencijos svarbumą. Darbuotojas pasižymintis empatiškumu, komunikabilumu bei kitomis būdo savybėmis sudaro tinkamą klimatą darbui tarp kliento ir socialinio darbuotojo. Žinios, gebėjimai ir socialinė kompetencija – sudaro puikias sąlygas geriems darbo rezultatams pasiekti.

Analizuodami socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumus profesinėje veikloje R. Bubnys ir L. Krušaitė (2008) teigia, kad reflektavimas socialiniu darbuotoju sudaro prielaidas naujai peržvelgti į jau turimas žinias ir patirtį. Nuolat mintyse pergaltvodamas savo atliekamus veiksmus, palaiko ir analizuoja pokyčius. Tuo pačiu padėdamas savo klientui išspręsti iškilusią socialinę problemą. Reflektuodami socialiniai darbuotojai geriau pažįsta save, pažvelgia į problemą iš įvairių perspektyvų, atranda savo stipriąsias ir silpnausias sritis, kurios svarbios profesinės veiklos galimybėms tobulėti. I. Dirgėlienė (2008) įžvelgia, kad socialinių darbuotojų profesinėje veikloje išsiryškina profesinio išsekimo sindromas, kurio atsiradimą paspartina sudėtingos profesinės

situacijos. Ypač kai nėra iš ko tikėtis pagalbos bei daugelis kitų veiksmų, iš kurių svarbiausia – refleksijos stoka. Nemažą reikšmę turi mokymosi iš patirties būtinybė, kurios dėka galima reflektuoti ir susieti asmeninio tobulėjimo ir profesinės veiklos procesus.

Pagrindinė socialinio darbuotojo veikla pagal įgytą specializaciją yra:

- dirbti su rizikos grupių vaikais, su senais pagyvenusiais žmonėmis, su neįgaliais žmonėmis, su narkomanais ir kt.;
- padėti žmonėms ar žmonių grupėms spęsti socialines problemas tais atvejais, kai dėl objektyvių ir subjektyvių priežasčių patys padaryti to neįstengia;
- padėti atkurti asmens ir visuomenės santykius, organizuoti įvairias socialines paslaugas;
- mokėti nustatyti asmens socialines problemas ir įvertinti poreikius;
- sugebėti planuoti ir teikti socialinę paramą, vertinti rezultatus;
- bendradarbiauti su kitais specialistais, kurti įvairias programas;
- atlikti socialinės atskirties, narkomanijos, savižudybių prevencijos darbą. Socialinėms problemoms, sunkumams su kuriais susiduriama dirbant socialinį darbą išspręsti, socialinis darbuotojas turi turėti kūrybingumo ir vaizduotės bei, žinoma, gerą profesinį pasirengimą.

V. Kavaliauskienė (2005) analizuodama socialinio darbuotojo profesijos raidą pastebi, kad socialinio darbuotojo veikla apima ne tik individo, grupės ar šeimos konsultavimą, bet ir teikiamas socialines paslaugas, kurios turėtų pagerinti žmonių socialinį funkcionavimą. Manytina, kad socialiniai darbuotojai, vykdydami savo veiklą, turėtų prisidėti prie socialinės politikos formavimo, nes jie yra geriausiai susipažinę su socialinėmis visuomenės problemomis ir žmonių poreikiais. Pažymima, kad šios profesijos atstovai turėtų būti suinteresuoti vykdyti kaitą įvairiuose institucijose ir organizacijose, atsižvelgiant į vis atsirandančius naujus žmonių poreikius.

Siekti profesinės karjeros socialinis darbuotojas gali kompetentingai atlikdamas savo veiklą. Dažniausiai dirba: socialinės globos, rūpybos, reabilitacijos institucijose, mokyklose, bendruomenės ar dienos centruose, taip pat socialinių paslaugų šeimai, vaikams, seniems ir pagyvenusiems žmonėms, neįgaliems bei kitiems teikimo ar sveikatos apsaugos sistemoje. Tačiau vis dažniau pastebimas ir valstybės valdymo sektoriuje, t.y. savivaldybės socialinės paramos skyriuje, savivaldybės vaiko teisių apsaugos tarnyboje, seniūnijoje. Darbovietės vietą renkasi pagal turimą kompetenciją, kuri yra esminis požymis galintis atskleisti socialinio darbuotojo profesinės veiklos sėkmę.

*Apibendrinant galima teigti, kad turėdamas reikiamus įgūdžius, tinkamą kompetenciją socialinis darbuotojas pasirengęs lipti karjeros laiptais. Savo profesinėje veikloje turi gebėti rinkti*

*ir analizuoti sukaupią informaciją, kurios dėka galima lengviau spręsti iškilusias problemas. Domėdamasis naujovėmis, atrandantis naujų galimybių ir būdų, siekdamas atnaujinti žinias socialinis darbuotojas geba labiau save realizuoti. Socialinės kompetencijos pagalba socialinis darbuotojas tampa pakankamai pakantus ir taktiškas klientu atžvilgiu. Tačiau ne ką mažiau svarbi ir asmeninės sėkmės siekimo motyvacija. Teikdamas pagalbą kitiems turi neužmiršti ir savęs, savo norų. Taigi socialinis darbuotojas siekdamas tinkamai spręsti ne tik savo, bet ir kliento problemas turi turėti ne tik praktinių įgūdžių, bet ir būti socialiai kompetentingas.*

## 2. ŽINIASKLAIDA – ĮVAIZDŽIO KŪRĖJA IR VISUOMENĖS NUOMONĖS FORMUOTOJA

### 2.1. Žiniasklaidos fenomenas ir informacijos pateikimo rūšys

Šiuolaikinė žiniasklaida yra galinga komercinė industrija, savo turiniu generuojanti milžinišką pelną ją sudarančioms interesų grupėms. Nuomonės formavimas, įvaizdžio kūrimas ir panašios rinkodaros priemonės pritraukia neįtikėtinus finansinius srautus.

Žiniasklaida – priemonė, skirta pateikti informaciją plačiam žmonių ratui. Sąvoka atsirado apie 1920-uosius metus anglosaksų šalyse atsiradus radijui ir masiniams laikraščiams. Lietuviškas pavadinimas „žiniasklaida“ yra palyginti naujas (įvestas apie 1990-uosius), prieš tai šiai sąvokai apibūdinti naudotas „medijos“ terminas (nuo angl. media). V. Urbono (2007) nuomone žiniasklaida „tai organizuotas informacijos skleidimas viešosios informacijos rengėjų ir visuomenės informavimo priemonių sistemoje; viešosios informacijos rengėjai, visuomenės informavimo priemonės; spaudoje paskelbtos publikacijos, perduotas radijo bei televizijos laidos“ (p. 5).

I. Kučinskė (2005) teigia, kad žiniasklaidos terminas apima daug įvairių veiklos tipų ir struktūrų. Kiekviena struktūra turi ypatingus komunikacijos būdus, veiklos specifiką bei auditoriją. Kaip ir kiekviena svarbi sritis žiniasklaida turi savo misiją – nešališkai pateikti skirtingus požiūrius, tiksliai informuoti apie įvykius, aiškinti aktualias visuomenei problemas. Tačiau padidėjus įtakai, žiniasklaida gali tapti vienvalde viešosios nuomonės formuotoja, kurioje išvirtina socialinės ir kultūrinės visuomenės vertybės. Tai padidintų žiniasklaidos galią tapti dar didesne pasaulio procesų dalyve.

Egzistuoja įvairūs žiniasklaidos sąvokos apibūdinimai. Vieni autoriai akcentuoja žiniasklaidos nešališkumo aspektą, kiti pabrėžia žiniasklaidos organizuotumą visuomenėje. D. McQuail (1994) atkreipia dėmesį į žiniasklaidos galimybes per įvairias masinės komunikacijos priemones pasiekti plačią visuomenės auditoriją, perduodant jos vartojimui pranešimų srautus.

Vienas pagrindinių žiniasklaidos bruožų – generuojama informacija jau yra nebe diskusijų, o visuotinės tiesos objektas. Visuomenė nesugeba atskirti melo, priešintis ir kritikuoti. Visuomenę sudarantys individai neturi aiškių vertybinių nuostatų, tad yra lengvai paveikiami išorės jėgų (Bielinis, 2005).

Žiniasklaidą būtų galima skirti, kaip vieną iš pagrindinių jėgų, diktuojančių įvykių tempą, siūlančių tam tikrą, dažnai net neakivaizdų ir aiškų požiūrį. Ekonominis įvykių suinteresuotumas

didina žiniasklaidos norą tapti lydere. Dėl laiko stokos ir didelio tempo aukojama žiniasklaidos pateikiamos informacijos kokybė. Tačiau pakankamai didelis pasitikėjimas žiniasklaida yra vienas iš veiksnių, leidžiančių jai jaustis pakankamai tvirtai (Steponavičius, 2004). G. Aleknonis (2006) pripažįsta, kad Lietuvos žiniasklaidos rinka yra ganėtinai iškreipta ir tuos iškreipimus geriausiai apibūdintų žurnalistų sentencija: „Brangiausia ir labiausiai vertinama ta informacija, kuri nėra skelbiama“ (p. 89).

Nepaliaujamai siekdama visuomenės palankumo bei turėdama didelę įtaką visuomenės nuomonės formavimui žiniasklaida siekia šių tikslų:

- nuosekliai informuoti visuomenę apie tikrovės procesus bei reiškinius, juos nuolatos analizuoti ir pateikti visuomenės informavimo priemonėse, nešališkai veikti visuomeninį gyvenimą, siekiant pažangių pokyčių;
- aktyvus viešosios nuomonės išreiškimas įvairiuose žiniasklaidos informavimo priemonėse ir efektyvus jos formavimasis svarbiausiais žmonių veiklos bei gyvenimo klausimais;
- teikti siūlymus bei patarimus, kaip pagerinti visuomenės ir valstybės valdymą, atskirų individų bei įvairių organizacijų veiklą;
- dorovinis bei kultūrinis visuomenės auklėjimas (Urbonas, 2007).

Norėdama tinkamai įgyvendinti numatytus tikslus žiniasklaida atlieka daugybę svarbių funkcijų. Svarbiausios žiniasklaidos funkcijos pagal V. Urboną (2007) yra šios:

*Informacinė funkcija.* Ji yra bene svarbiausioji. Objektyviai ir efektyviai informuoja visus šalies gyventojus apie naujausius įvykius, socialinės veiklos rezultatus, reiškinius bei procesus. Svarbu, kad pateikta informacija padėtų analizuoti svarbiausias problemas, kurios taip rūpi šalies gyventojams (Urbonas, 2007, p. 93-94).

Realizuodama *aiškinamąją funkciją* žiniasklaida turi paaiškinti visuomenei konkretaus įvykio, reiškinio ar proceso esmę, priežastis bei pasekmes. Pateikdama tam tikrų organizacijų ar institucijų veiklą, žiniasklaida ne tik padaro logiškas išvadas, bet apibendrina ir pateikia rezultatus (Urbonas, 2007, p. 94-96).

*Auklėjamoji funkcija* svarbi tuo, jog siekdama teigiamai paveikti auditoriją, žiniasklaida skleidžia ne tik tikrovės žinias, bet ir perduoda išsamią informaciją apie visuotinio gyvenimo įvykius (Urbonas, 2007, p. 96-98).

Igyvendinat *kultūrinę ir pramoginę funkciją*, siekiama, kad žiniasklaidos priemonės būtų skirtos ne tik naujausiai informacijai gauti, tačiau kultūrinėms, dvasinėms vertybėms ugdyti bei žmonių laisvalaikiui ir pramogoms (Urbonas, 2007, p. 93-100).



Anot J. Linkevičiūtės-Rimavičienės (2009), taip pat svarbi žiniasklaidos funkcija – *politinės komunikacijos tarp piliečių ir valstybės užtikrinimas*. Ši funkcija pasižymi potencialiu bendradarbiavimu tarp piliečių ir valdžios. Kadangi piliečiai pagrindinė valstybės grandis, be kurios ji neegzistuotų. Palaikant politinės komunikacijos užtikrinimą būtina atsižvelgti į valstybės turimą piliečių palankumą. Vykdydama paminėtas funkcijas žiniasklaida tampa kryptingesnė, patikimesnė ir vertingesnė.

Žiniasklaida šiandieniam pasaulyje formuoja ne tik realybę, bet ir ją atspindi. Šis atspindys ne visada sutampa su tikrais faktais, o dažnai formuojama savita nuomonė „pridedant prieskonių“ į straipsnius. Šiuo būdu užtikrinamas didesnis publikacijos populiarumas. Didesnės auditorijos ir sensacijų vaikymasis baigia išnaikinti žiniasklaidos, kaip absoliučios tiesos šaltinio, stereotipą. Dėl išvardintų priežasčių žiniasklaidos pasitikėjimo reitingai krinta. Žurnalistas R. Sakadolskis (2007) tvirtina, kad svarbiausia perprasti plačiai paplitusį mitą, jog žiniasklaida yra tikrovės atspindys. Tačiau tai netiesa, žiniasklaida – tai žurnalisto aktyvaus kūrybinio darbo, ieškant ir pateikiant naudingą medžiagą rezultatas.

Daugeliu atvejų žiniasklaidą galima traktuoti, kaip klientę, turinčią skleisti reikalingą informaciją. Jei nepavyksta pateikti informacijos visuomenei palankiu aspektu, pasitelkiamas ekonominis užsakomasis žurnalistikos modelis. Šis modelis suteikia galimybę pateikti tokią informaciją, kuri būtų tinkama ir perdaryta taip, kad visuomenė gautų tokią informaciją, kurios tikisi (Jastramskis, 2011).

Žiniasklaidos diskurso taikymas pagal R. Matkevičienę (2008) yra specifinis kalbos pateikimas, kuris svarbus informacijos priėmimo kontekste. Įvairūs žiniasklaidos diskursai vyraujantys viešojoje sferoje yra ne tik pasaulio reprezentacijos šaltinis, bet ir socialinės veiklos gamintojas. Analizuojant žiniasklaidos diskursus galimas susidūrimas su žiniasklaidos dviprasmiškumu, skiriami keli lygmenys:

- pirma, žiniasklaida galėtų būti tyrinėjama, kaip žiniasklaidos diskurse leidžiamų tekstų gamintoja. Šis lygmuo apima žiniasklaidos veiklą bei tikėtinas jos poveikio sferas, t.y. jos leidžiamų tekstų rengimą ir pristatymą, kurie yra veikiami įvairiausių įtakos grupių;
- antra, žiniasklaida pateikdama leidžiamų tekstų interpretavimą, nulemia didžiąją dalį visuomenės reakcijos. Interpretavimą nulemia ne tik tekstai, bet ir jiems parenkamas pateikti žiniasklaidos žanras. Objektivos informacijos pateikimas ar subjektyvios nuomonės išraiška pabrėžia tekstų vartojimo galimybes.

G. Aleknonio (2006) teigimu, išskiriami svarbūs informacijos vertinimo kriterijai, kurie klaidina visuomenę atsirenkant informaciją. Minimas aktualumas, tikslumas, faktiškumas,

operatyvumas, įtaigumas, objektyvumas, išsamumas, suprantamumas bei kiti. Visus išvardintus kriterijus įmanoma įvairiai interpretuoti. Tačiau juos sunku atskirti nuo aplinkos poveikio. G. Aleknonio (2006) manymu esminiu kriterijumi turėtų būti laikomas faktiškumas, kadangi trūkstamą kokybišką informaciją galėtų pakeisti gandai. Žiniasklaida savo ruožtu prisideda prie gaudų kūrimo, kurie platinami visuomenės bei informacijos kokybės atžvilgiu. Kaip žinoma gandai greitai sklinda nešdami teisingą arba klaidingą informaciją. Pasak V. Urbono (2007), žiniasklaidoje ne ką mažiau svarbus informacijos vertinimo kriterijus – objektyvumas. Šis kriterijus pasižymi nešališkumu ir dalykiškumu, siekiant nusakyti tiesą ir parodyti esamą tikrovę be išankstinio nusistatymo. Tačiau žurnalistas R. Sakadolskis (2007) siūlo vietoj objektyvumo rinktis išsamumą, kad nešališkai pateikiant medžiagą ar naudingą informaciją vyrautų nuomonių įvairovė. Tuomet žiniasklaidos pateikiama informacija taptų suprantamesnė ir priimtinesnė. Svarstant apie ką bus pranešama, kam bus skirtas didžiausias dėmesys būtų priimami teisingiausi informacijos pateikimo sprendimai.

V. Urbonas (2007) teigia, kad žiniasklaida siekdama patenkinti įvairiausių savo auditorijos poreikius bei interesus, aktyviai skverbiasi į visus socialinius procesus, visas gyvenimo sritis. Taigi kiekviena visuomenės informavimo priemonė, sprendama socialinius ar kitokius uždavinius, gali efektyviai veikti auditoriją, formuodama vertybines orientacijas, nuotaikas ir įsitikinimus, ugdyti žmonių elgesį ir pasaulėžiūrą.

Dažnai vartojamas terminas žiniasklaidos priemonė, priemonės. Žiniasklaidos priemonė ar priemonės – tai laikraščiai, radijas, televizija ir kita. Šios informacijos pateikimo priemonės viena kitą papildo, nes atvaizduoja skirtingą tikrovę. Auditorijai pateikia tą pačią, bet ne vienodo turinio informaciją. Skiriamos dvi žiniasklaidos priemonių grupės:

- pirmoji – spausdintinė (laikraščiai, žurnalai, knygos);
- antroji – audiovizualinė (radijas, televizija, kinas, elektroniniai leidiniai). Svarbiausias tiek

spausdintinės, tiek audiovizualinės žiniasklaidos tikslas kuo geriau patenkinti savo auditorijos informacinius poreikius ir interesus (Urbonas, 2007).

Anot R. Matkevičienės (2008) žiniasklaida būdama visuomenės informavimo priemonė yra suprantama, kaip komunikacijos proceso dalyvė. Pažymima, kad komunikacijos proceso galimybės numatomos pranešimų rengėjų, socialinio konteksto, pačių pranešimų ir auditorijos aspektu. Šie aspektai taip pat atskleidžia ir galimas žiniasklaidos analizės kryptis.

**Žiniasklaidos informacijos pateikimo rūšys.** Visuomenės informavimo priemonės ne tik tampa verslu, bet ir formuoja visuomenines nuostatas, nuomones, savotiškai „reguliuoja“ šalies politinę sistemą, formuoja ekonominę rinką. Pateikdamos informaciją, visuomenės informavimo

priemonės turi dideles galimybes aktyviai veikti visuomenę. Tradiciškai žiniasklaidai priskiriamos šios informacijos pateikimo rūšys: internetas, televizija, spauda bei radijas.

*Internetas.* Ši sparti informacijos pateikimo rūšis žymi intensyvų informacinės sklaidos priemonių vystymąsi. Interneto sąlygotos socialinės ir kultūrinės pasekmės įtakoja beveik visas visuomeninio gyvenimo sritis. Darbas virtualioje, realioje erdvėje, internete keičia nusistovėjusį socialinį ir kultūrinį žmonių patyrimą. Interneto žiniasklaida, kaip radijas ir televizija kuria naują nuolat atsinaujinančios informacijos srautą. Tačiau interneto žiniasklaidoje labiau sutrumpėja informacijos rengimo ir publikavimo laikas, tai sukelia nepatogumų vartotojui, verčiamam nuolat sugrįžti prie anksčiau pateiktos informacijos (Pečiulis, 2009). Šią interneto savybę būtų galima įvardinti kaip neigiamą. Tačiau nuolat skubantiems ir norintiems greitai susirasti informaciją internetas puiki priemonė, tausojanti laiką ir pasižyminti greita informacijos skleidimosi galia.

*Televizija.* Viena iš prieštaringiausių visuomenės informacijos teikimo priemonių. Ji operatyviai reaguoja į visuomenės pokyčius, individui siūlo naujas saviraiškos galimybes, skatina institucinę veiklą. Tačiau siekdama auditorijos dėmesio, televizija trikdo institucijų darbą, menkina jų pastangas ir gebėjimus. Kurdama komunikacinio elgesio etalonus, televizija aktyviai veikia politinius procesus, formuoja visuomenės nuomonę. Nuolat plečiamos atvirumo ir intymumo ribos sukelia prieštaringas visuomenės reakcijas (Pečiulis, 2005). Ši priemonė internetui nusileidžia tik savo interaktyvumu.

*Spauda.* Atlikdama įvairias funkcijas, padeda apibrėžti visuomenę, sukurti bendrą kalbą ir bendrą žinojimą. Išskiriamas spaudos išsipareigojimas – atskleisti visuomenei svarbius dalykus ir užtikrinti, kad viešieji asmenys privalėtų išsiaiškinti savo retoriką bei pateikti reikalingą informaciją savo piliečiams. Prisiimdama skirtingus vaidmenis, spauda ir pilietinė visuomenė bendradarbiauja. Spaudos uždavinys prižiūrėti valdžią, tuo pačiu ji išsipareigojusi saugoti viešąją erdvę bei turi palaikyti skirtingus požiūrius ir visuomenės kritiškumą. Spauda nėra apsaugota nuo manipuliacijų, politinių autoritetų, nuo ekonominių jėgų, šiurkščių nesubrendėlišku asmeninių interesų, kurie supa ją (Linkevičiūtė-Rimavičienė, 2009). Apimdama daugybę leidinių, žurnalų bei dienraščių spauda tampa elektronine. Turėdama specialių informacijos įkrovimo įrenginių su lanksčiais puslapiais spauda gali būti prieinama, bet kuriuo metu. Ž. Pečiulis (2009) spaudos agentūros modeliu siūlo vartoti jau parengtą informaciją, kurią galima gauti ir naudoti kaip nenutrūkstantį žinių srautą.

*Radijas.* Be tradicinio garso turinio, gali teikti papildomas rašto ir kitas vizualias paslaugas, žemėlapius, tekstus, statinius vaizdus. Ryšys su visuomene palaikomas nuolat bendraujant tiesioginiame eteryje, pranešant naujienas, informuojant apie įvykius. Radijas, kaip ir internetas bei televizija laikomas srautiniu informacijos vartojimo būdu (Pečiulis, 2009). Dažniausiai klausomasi

važiuojant automobiliu, taip pat radijas sudaro foną kitai veiklai. Galima išskirti vieną svarbią radijo ypatybę – operatyvumas. Šiuo požymiu ji gerokai aplenkia kitas žiniasklaidos informavimo priemones. Kadangi labai dažnai pirmiausia naujausios žinios pasklinda per radiją po to transliuojamos per televiziją ir galiausiai spaudoje.

*Apibendrinant būtų galima teigti, kad žiniasklaida skverbiasi į visas gyvenimo sritis ir į visus socialinius procesus. Kontroliuodama visas naujienas žiniasklaida užima tvirtas pozicijas. Tačiau ne visuomet pateikiama informacija yra teisinga ir neiginčijama. Įvairiomis žiniasklaidos informacijos pateikimo rūšimis bandoma užkariauti kuo didesnę auditorijos palankumą. Formuodama realybę ir ją atspindėdama žiniasklaida stengiasi perteikti informaciją palankesne linkme sau. Bet labai svarbu suprasti, kad žiniasklaida nėra tikrovės atspindys, joje pilna kūrybos, autorių padiktuotų naujienų, kurios, deja, nėra tikros. Būtent todėl santykiyje su žiniasklaida bei auditorija svarbus tarpusavio supratimas. Kuris padėtų pamatyti tikrus realybės faktus, teisingai vertinti supantį pasaulį.*

## 2.2. Žiniasklaidos įtaka ir poveikis visuomenėje

Šiandieniniame pasaulyje padidėjo masinių komunikacijų galia formuojant žmonių santykius bei įtakojant socialinį ir politinį gyvenimą. S. Gudauskaitės (2007) teigimu, siekis ugdyti žinių visuomenę, sukurti pasaulietinę žiniomis pagrįstą ekonomiką – vienas svarbiausių informacinės ir žinių visuomenės politikos tikslų. Žiniasklaida gali būti apibrėžiama kaip komunikacijos formos, kurių paskirtis – pasiekti masines auditorijas tuo pat metu. Padidėjus žiniasklaidos įtakai, ji gali tapti ne tik vieta, kurioje susiformuoja ir įsitvirtina kultūrinės ir socialinės visuomenės vertybės, bet ir vienvalde visuomenės nuomonės formuotoja. Taip pat sugebėdama įkūnyti laisvę reikšti didžiulę idėjų bei nuomonių įvairovę. Būdama mechanizmu, kurio pagalba galima keistis informacija, turi didelį potencialą paveikti visuomenės gyvenimą. Taigi, ji atlieka svarbų vaidmenį ugdant informuotą pilietį, galintį rinktis, kokia visuomenės ir valdymo forma geriausiai atitinka jo poreikius. Tačiau reikia nepamiršti, kad žiniasklaida gali tapti viena iš visuomenės manipuliavimo priemonių, pateikdama tam tikrą dalį netikrų faktų arba nutylėdama svarbias detales. Žurnalistė J. Ablačinskaitė (2011) tvirtina, kad visuomenės informavimo priemonės reketuodamos, parsidavinėdamos ar kitais būdais veikdamos, žiniasklaidą pakreipia ta linkme, kuria tik užsigeidžia. Todėl ji drąsiai teigia, jog „žiniasklaida negalima pasitikėti“ (<http://www.zurnalistika->

kitaip.lt/zurnalistikos-link/lietuvos-ziniasklaidai-reketininkes-etikete-o-visuomenei-apgaudinejamo-sios-statusas; [žiūrėta 2012-02-13]).

Pasak A. Dobrynino (2006) kalbant apie žiniasklaidos vaidmenį šiuolaikinėse demokratinėse valstybėse, dažniausiai akcentuojamos jos pozityviosios – informacijos, kritikos ir kontrolės funkcijos. Gvildendama opias socialines problemas, žiniasklaida ne tik tiesiogiai informuoja piliečius apie šalies įvykius, bet ir skatina valdžios institucijas gerinti savo darbą, tarnauti visuomenės nariams, ginti jų teisėtus interesus ([http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5\\_show?p\\_r=4610&p\\_d=15849&p\\_k=1](http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=4610&p_d=15849&p_k=1); [žiūrėta 2012-04-25]). J. Linkevičiūtės-Rimavičienės (2009) teigimu, demokratinėje visuomenėje laisva spauda ir informacija pateikiama kaip viena iš pagrindinių teisių. Aktualūs pranešimai ir žinios reikalingi, kad visuomenė suvoktų savo socialinę aplinką ir žinotų kaip į ją reaguoti. Spartesnė spaudos raiška padeda piliečiams sustiprinti visuomeninius ryšius bei vertybes, kurios padeda geriau save pažinti kaip asmenybę. Įsipareigojusi saugoti viešąją erdvę spauda geba palaikyti skirtingus požiūrius bei visuomenės kritiškumą.

G. Steponavičius (2004), pabrėžia, kad dabar žiniasklaida turi tvirtas pozicijas ir yra vis didesnį vaidmenį visuomenės gyvenime vaidinanti institucija. Žiniasklaidos vaidmuo šiuolaikiniame žmogaus gyvenime yra sunkiai paneigiamas. Kadangi žiniasklaida yra „visame kame“. Priklausomai nuo to, kokios iniciatyvos imasi žiniasklaida ir kaip ji sugeba brėžti visuomenės pažangos kryptis, priklauso labai daug. Tuo tarpu žiniasklaidos įtaka visuomeniui neapsiriboja vien tik visuomenės informavimu apie jai aktualias problemas. Todėl žiniasklaida gali būti ne tik informavimo, bet ir socializavimo institucija, „nes turi galimybę formuoti socialinius vaidmenis ir stereotipus tarp tų socialinių grupių, kurių socialinės nuostatos dar nėra susiformavusios“ (Jakucevičiūtė, Žvirblytė, 2007, p. 130).

A. Česnavičius (2009) remdamasis J. B. Thompsono informavimo priemonių teorija, pateikia tokias skirtingų trijų sąveikų formas:

1. Tiesioginė sąveika – žmonių bendravimas vienas su kitu, t.y., tiesiogiai.
2. Netiesioginė sąveika – žmonės palaiko tarpusavio ryšį naudodamiesi įvairiomis priemonėmis – kompiuteriais, telefonu ir t.t.
3. Netiesioginė tariamoji sąveika yra orientuota į socialinius santykius, kuriuos sukuria žiniasklaida. Tokia sąveika taip pat ištyšta laike ir erdvėje, bet individų tiesiogiai nejungia.

Jei pirmųjų dviejų rūšių sąveikoje vyrauja dialogas, tai trečioje vieno asmens pokalbis. Dažniausiai mūsų aplinkoje vyrauja trečioji rūšis, nes pirmoji ir antroji rūšys nėra tokios populiaros. Daroma prielaida, kad žiniasklaida keičia viešumo ir privatumo pusiausvyrą (Česnavičius, 2009).

Dalyvaudama valstybės valdyme, žiniasklaida daro tiesioginį poveikį visuomenei, padeda keisti tikrovę ir socialines institucijas, atnaujinti gamybinius ir visuomeninius santykius. Formuojant viešąją nuomonę žiniasklaida yra nuolatinė tarpininkė tarp visuomenės narių ir visų demokratiškos valdžių. Todėl žiniasklaida laikoma *ketvirtąja valdžia* (Urbonas, 2007). Jos dėka visuomenė nuolat supažindinama su išrinktosios valdžios funkcijomis bei veikimo būdais ir metodais. „Žiniasklaidos priemonės praktiškai tampa vieša visuomeninės kontrolės valdžia“ (Urbonas, 2007, p. 33). Tokio statuso suteikimas įgalina žiniasklaidą daryti įtaką visuomeniniams ir politiniams procesams. Šių dviejų veiksmų sąsaja teikia žiniasklaidai išskirtinę galimybę siekti sau pelno bei išnaudoti moralinę įtaką. „Tuo tarpu žiniasklaida yra toks pat verslas, kaip ir visi kiti“, kurių tikslas – gauti pelno sau ir išsilaikyti rinkoje (Kučinskė, 2005, p. 67). D. Jastramskis (2008) išskiria pagrindinius žiniasklaidos verslo finansavimo šaltinius: „savininkus; pirkėjus; reklamos užsakovus“ (p. 136). R. Matkevičienė (2008) teigia, kad žiniasklaida suteikdama informaciją visuomenei, padeda užsitikrinti visuomenės dalyvavimą politiniuose ir viešojoje erdvėje vykstančiuose procesuose.

G. Rapolienės (2010) nuomone, žiniasklaida - „kaip mokslinių tyrimų objektas svarbi dėl jos įvairiapusiško poveikio visuomenei ir individui, kuriant ir palaikant bendrą supratimą apie pasaulį, esantį už tiesioginio patyrimo ribų“ (p. 99). Be poveikio žiniasklaida neturėtų tiek galių, kiek jų turi dabar. Norint išlaikyti galias reikia pateikti visuomenei tokią informaciją, kuri jiems būtų suprantama ir prieinama. Patenkindama visuomenės poreikį žinoti žiniasklaida pateikia konkrečią informaciją apie tai, kas vyksta aplinkoje bei už jos ribų. Tačiau, kaip nurodo L. Bielinis (2005), „žengdami į informacijos amžių, mes esame pakliuvę į situaciją, kai gausybėje informacijos ieškome ir gauname ne tai, ko ieškome ir ko reikia, o tai, kas labiau nušviesta ir gražiau pasiūlyta“ (p. 7). S. Gudauskaitė (2007) tikina, kad šiandiniame pasaulyje visuomenė aktyviai naudojami informacija sprendama, kaip elgtis. Taip pat nuolatos renka informaciją, analizuodama situaciją ir tuo pačiu atlieka veiksmus. Todėl tradicinei visuomenei būdinga refleksija.

Žiniasklaida, būdama didžiausia visuomenės informavimo priemonė, pranešinėja įvairias naujienas, taip formuodama visuomenės nuomonę ir konstruodama tam tikrą jos požiūrį. Yra manoma, kad žinios konstruktyviai talpinamos sąmonėje, kai visuomenės mąstymas kreipiamas po truputį viena ar kita linkme. Žinių konstravimas turi aiškią socialinę realybę – žiniasklaida stengiasi perteikti naujausią ir gauti slapčiausią informaciją. Tačiau ne visuomet žiniasklaida informuojanti visuomenę yra laisva pranešti bet ką. Kadangi laikydamasi subjektyvumo iš dalies praranda galimybę pateikti informaciją jos neinterpretuodama. Kaip pabrėžia R. ir I. Bilbokaitės (2009) – „visuomenės sąmonėje klostosi tam tikra nuomonė apie skaitomus ar matomus reiškinius. Jei pastaroji nesutampa su jų turima nuomone, tuomet žmogus išgyvena konfliktą su socialine realybe ir

gali suvoktą tiesą apmąstyti logiškai ir kritiškai apsvarsčius atmesti ar priimti, arba persvarstyti ir nepriimti“ (p. 91). R. Sakadolskis (2007) pastebi, kad Lietuvos skaitytojai – nepavydėtinoje situacijoje: jie gali tikėti arba netikėti žiniasklaida, tačiau neturi priemonių jai patikrinti. O tokia situacija netiesiogiai skatina visuomenės bejėgiškumą ir spartina žiniasklaidos neliečiamumo mitą. Kuo daugiau laiko visuomenė skiria žiniasklaidai, tuo labiau tikrąjį pasaulį suvokia būdais, atspindinčiais patvariausius ir dažnai pasikartojančius žiniasklaidos sukurtus „pasaulio“ vaizdavimo šablonus. Nuo žiniasklaidos formuojamų modelių priklauso šablonų vaizdavimo intensyvumas (Rapolienė, 2010).

Žiniasklaida taip pat neatsiejama nuo kultūros. Su kultūra palaikomas abipusis ryšys, jos tarsi papildo viena kitą. Kadangi kultūra yra glaudžiai susijusi su visuomene, o visuomenė susijusi su žiniasklaida. Žinių perdavimas prilygsta kūrybiniam selektyviajam procesui: žiniasklaida veikia žmogaus sąmonę, mąstymo būdą, sutelkdama dėmesį į konkrečius klausimus, kuriuos formuoja ji pati. Įtvirtindama vienus mąstymo būdus ir ignoruodama kitus, pateikiant informaciją, žiniasklaida prisideda prie visuomenės nuomonės formavimo. Jos dėmesys ar stoka kuriai nors kategorijai ar socialinei grupei rodo jos gyvybingumą ir statusą visuomenėje.

R. Matkevičienė (2008) remdamasi J. C. Alexander ir R. N. Jacobs analizuoja kultūrinį žiniasklaidos poveikio socialinės realybės konstravimosi aspektą, išskirdama du pagrindinius mikro ir makrolygmenis. Autorė pabrėžia, kad mikrolygmuo egzistuoja tam tikroje komunikacijoje erdvėje, kurioje kuriamas tam tikras simbolių žemėlapis, suteikiantis žmonėms galimybę egzistuoti drauge. O makrolygmeniu žiniasklaidos vaidmuo suprantamas, kaip vieningo kultūrinio pagrindo formavimas.

Modernioje visuomenėje įvaizdžio formavimas, kitimas bei svarstymas dažnai siejamas su žiniasklaida. Žiniasklaida kuria įvaizdį ignoruodama atskiras detales, arba konkrečius elementus priskirdama grupei. Taip pat ji yra vienas iš įvaizdžio formavimo instrumentų. Jos svarba yra itin didelė, kadangi dažnai pateikiami epitetai ir vaizdiniai atitinka tam tikros auditorijos lūkesčius ir nuostatas. Kuriamas įvaizdis gali būti vienas iš svarbiausių veiksnių, lemiančių visuomenės požiūrį į konkretų objektą. Įvaizdžio susiformavimas – tai nuolatinė suplanuota, nuosekli ir tikslinga veikla, reikalaujanti pastangų ir materialinių sąnaudų. Tačiau tik tuo atveju, jei sąmoningai siekiama pakeisti ar sudaryti įvaizdį ([www.lsc.vu.lt/assets/leidiniai/indexb688.html?show\\_content\\_id=561](http://www.lsc.vu.lt/assets/leidiniai/indexb688.html?show_content_id=561); [žiūrėta 2011 12 12]).

Įvaizdis – tai tikslingai sukurta arba stichiškai atsiradusi forma, kuri atspindi tam tikrą objektą žmonių sąmonėje. Įvaizdis – tai visuma subjektyvių nuomonių ir vaizdinių apie tam tikrą objektą. Paprastai įvaizdis kuriamas pagal požymius, kurie būdingi konkrečiam reiškiniui. Šie požymiai gali

egzistuoti objektyviai arba būti paprasčiausiai sukurti, iškreipiantys realybę. Įvaizdis yra dinamiškas reiškinys, kintantis priklausomai nuo objekto arba žmonių grupės sąmonės pokyčių ([http://www.mediabv.lt/resursai/vrstudija/Rysiai\\_su\\_visuomene\\_S.Mamedaityte.pdf](http://www.mediabv.lt/resursai/vrstudija/Rysiai_su_visuomene_S.Mamedaityte.pdf); žiūrėta [2011 08 09]). Įvaizdžio sąvoka daugelis mokslininkų suvokia savaip. Dabartiniame lietuvių kalbos žodyne (2005) įvaizdis vadinamas įsivaizduojamu vaizdu, įkūnytu dalyku (<http://www.lkz.lt/startas.htm>; [žiūrėta 2012 01 18]). G. Drūteikienė (2002) teigia, jog įvaizdis – tai „dinamiškai suprantama, prasminga, daugiau ar mažiau struktūruota idėjų, jausmų, suvokimų ir įsivaizdavimų, kuriuos asmuo ar asmenų grupė turi tam tikro realaus reiškinio ar daikto atžvilgiu, visuma“ (p. 97). Tiesioginis vertimas iš anglų kalbos (*image*) yra paveikslas, vaizdas, atspindys, pavidalas, vaizdinys. Anot A. Pikčiūno (2002) įvaizdis – tai paveikslas, kurį asmuo sudėlioja iš daugybės jį pasiekiančių pranešimų: „tai prasmių visuma, kurios pagalba adresatai žino ir apibūdina, prisimena ir sieja objektą, asmens įsitikinimų, jausmų ir išpūdžių apie objektą sąveika“ (p. 38). Pasak, R. Mikailienės (2010) kuriamas įvaizdis pasižymi šiomis savybėmis:

- įvaizdžio negalima išmatuoti. Įvaizdžio mato vienetą būtų galima išskirti – pasikeitusią žmonių elgseną, priimamus sprendimus, gyvenimo įpročius;
- efektyvus įvaizdis – paprastas ir neprieštaringas. Kuriami įvaizdžiai apie įvairius dalykus bei procesus turėtų pateikti ir išpėjamąją informaciją, kuri nebūtų prieštaringa pateiktajai informacijai;
- įvaizdis nėra stabilus, jį reikia nuolat palaikyti įvairia veikla ar kitomis priemonėmis;
- įvaizdžiai susideda iš tam tikro apibrėžto komponentų skaičiaus. Kuo daugiau sudedamųjų komponentų, tuo mažiau įvaizdis yra efektyvus;
- iliuzinis įvaizdis susietas su realybe. Pateikiama perdėta informacija gali sumažinti visuomenės pasitikėjimą žiniasklaida;
- įvaizdis pasižymi pragmatiniais išskaičiavimais, kurie būdingi tam tikram objektui;
- veiksmingas įvaizdis yra lankstus, prisitaikantis prie įvairių pakitimų. Griežta bei nepastovi įvaizdžio struktūra sukeltų nepalankų poveikį ilgalaikiam įvaizdžiui;
- įvaizdis kuriamas ne loginio mąstymo, o tikintis emocinio atsako, nes veikia visuomenę per jausmus ([http://www.museums.lt/Ateitis/images/Kurkime\\_ateities\\_muz\\_leidinys\\_leidinys\\_50\\_55.pdf](http://www.museums.lt/Ateitis/images/Kurkime_ateities_muz_leidinys_leidinys_50_55.pdf); [žiūrėta 2011 04 26]).

Pažymėtina, jog šiame magistriniame darbe socialinio darbuotojo įvaizdis suprantamas, kaip prasmių „paveikslas“, kurį turi asmuo arba asmenų grupė. Apibūdinamas yra siejamas su socialinio darbo profesija, nepriklausomai ar pateiktas socialinio darbuotojo paveikslas atitinka tikrovę.



Anot M. Čeikauskienės (1997), kuriant teigiamą įvaizdį reikia atsižvelgti į adresato tikslumą, originalumą, plastiškumą, adekvatumą.

J. Pivorienė ir J. Večerskytė (2005) analizuodamos įvaizdžio kūrimą pastebi, kad dažniausiai yra kuriamas objekto įvaizdis, keliantis teigiamas emocijas. Tačiau sukurti visiems tinkamą ir patinkantį įvaizdį yra be galo sunku, nes kiekvienas žmogus pasižymi skirtingomis savybėmis. Siekiant patenkinti visų visuomenės narių poreikius kuriamas neutralus objekto įvaizdis, kuris skaitytojams nesukelia nei neigiamų, nei teigiamų emocijų. Anot autorių neutralus įvaizdis pasižymi paprastumu, neišbaigtumu, aiškumu, kompleksišku bei tikrovės atitikimu. Manoma, kad neutralaus įvaizdžio paminėti aspektai suteikia laisvės patiems skaitytojams susikurti įsivaizduojamą požiūrį, atsižvelgiant į pateiktą informaciją.

Kalbant apie socialinių darbuotojų įvaizdį galima teigti, kad teikiama informacija nėra visiškai aiški ir išsami. Tuo pačiu ir pačioje visuomenėje ne visada profesionaliai formuojama ir suvokiama ši samprata. I. Kučinskės (2005) teigimu, „pakliuvus į žiniasklaidos akiratį, pradedamas formuoti vienoks ar kitoks joje vaizduojamo objekto paveikslas“ (p. 60). Priklausomai kurioje erdvėje tas objektas ar reiškinys yra vaizduojamas, galima sukurti visiškai klaidingą įvaizdį. Todėl žiniasklaidos kuriami įvaizdžiai dažnai nėra realūs.

Nuo žiniasklaidos kuriamo įvaizdžio priklauso ir socialinių darbuotojų profesijos statusas. Kadangi neigiamai formuojamas įvaizdis kenkia pačiai profesijai bei jos prestižui. Todėl svarbu tinkamai suvokti kaip formuojamas socialinio darbuotojo įvaizdis ir būtina įsisąmoninti visus žiniasklaidos mechanizmus, kurie prisideda prie įvaizdžio formavimo.

Žiniasklaidoje dažniausiai pateikiama dviprasmiška informacija, išryškinanti socialinių darbuotojų darbo nesklandumus ir trūkumus. Socialinio darbo istorija neturi gilių šaknų, jog galėtų pateikti gražų ir geresnį vaizdą žiniasklaidoje. Tačiau yra ir gražių aspektų, kurie suteikia teigiamos informacijos apie socialinius darbuotojus. Žiniasklaidoje pateikiama informacija leidžia daryti prielaidą, kad visuomenė socialiniams darbuotojams suteikia didelę galią ir lūkesčius, kurių nepanaudojus ar jiems pasireiškus, socialiniai darbuotojai yra smerkiami (Varžinskienė, 2008). Dėl šios priežasties visuomenės nuomonė apie socialinio darbo profesiją formuojasi dešimtmečiais.

*Apibendrinant galima teigti, kad žiniasklaida arba kitaip vadinama visuomenės informavimo priemonėmis, pasiekia kiekvieną visuomenės narį ir užima svarbią vietą mūsų gyvenime. Kasdien visuomenei pateikdama daugybę žinių, naujienų, kurios yra aktualios ir būtinos. Tačiau iš daugybės žmones pasiekiančių naujienų jie turėtų sugebėti atsirinkti tik pačias svarbiausias ir aktualiausias. Skiriamas didesnis dėmesys socialinių darbuotojų vaizdavimui žiniasklaidoje padėtų mums pažinti juos iš arčiau. Tuo tarpu įvaizdžio apibrėžimai yra daugiaprasmiai. Mokslininkai jį apibrėžia iš*

*skirtingų pozicijų, išryškindami vienokį ar kitokį aspektą. Pati žiniasklaida priskiriama vienam iš įvaizdžio kūrimo elementų. Įvaizdžio kūrimui įtakos turi ir erdvė, kurioje jis yra pateikiamas. Kuo tiksliau ir suprantamiau įvaizdis yra pateikiamas, tuo teigiamiau yra vertinamas visuomenės.*

### 3. SOCIALINIO DARBUOTOJO ĮVAIZDŽIO TYRIMAS LIETUVOS DIENRAŠČIUOSE

#### 3.1. Tyrimo paskirtis, metodika ir organizavimas

Žiniasklaida būdama pagrindine visuomenės informavimo priemone pateikia daugybę dar ne visiems žinomų ir svarbių faktų, atskleidžiančių socialinio darbuotojo formuojamą profesijos vaidmenį. Pasirinkdama įvairias temas žiniasklaida supažindina visuomenę su įvairiomis aktualijomis, kurios svarbios visuomeniniame gyvenime. Tyrimo metu buvo atlikta mokslo literatūros šaltinių analizė, kuri padėjo pasirinkti tinkamiausius tyrimo metodus bei susirasti reikiamus duomenis.

Tyrimo tikslas – atskleisti socialinio darbuotojo įvaizdį Lietuvos dienraščiuose.

Tyrimo metu buvo derinami kiekybinės ir kokybinės turinio analizės metodai. Reiktų pažymėti, kad **kiekybinė turinio analizė** pasirinkta, siekiant statistiškai aprašyti informacijos apie socialinius darbuotojus dienraščiuose sklaidą, atsižvelgiant į straipsnių dažnumą, paplitimą, pagrindines temas. V. Žydžiūnaitės (2007) teigimu, kiekybinio tyrimo naudingumas pasireiškia tuomet, kai tyrėjas nori ištirti jį dominančią aplinką, situaciją ir remdamasis kiekybiniais duomenis padaryti statistines išvadas. Siekiant susirinkti kuo tikslesnius duomenis, kurie pateiktų tiriamo reiškinio vaizdą bei saviraiškos tendencijas dienraščiuose, kiekybinei analizei buvo pasirinkti šie atrankos vienetai:

- straipsnių skaičius dienraščiuose;
- autorius (-iai);
- tekstų padėtis;
- mėnesiai;
- iliustracijų skaičius;
- skiltis/rubrika;
- pagrindinės straipsnių temos;
- informacijos šaltiniai.

Straipsnių **kokybinė turinio analizė** buvo panaudota susisteminti straipsniuose skelbiamos informacijos apie socialinius darbuotojus turinį, jį aprašyti ir paaiškinti. Didžiausias dėmesys, kokybiniuose tyrimuose, krypta į pačią informaciją, jos pateikimą, turinį, tokie tyrimai pasižymi

interpretavimo galimybėmis. K. Kardelio (2002) teigimu, kokybinis tyrimas pasirenkamas dėl jam būdingo holistinio reiškinių suvokimo.

Kokybinio tyrimo metodu buvo analizuojami atrinkti dienraščių straipsniai, kuriuose buvo bent kartą minimas socialinis darbuotojas (-ai) arba socialinis darbas. Kokybinio turinio analizė remiasi sistemišku žingsnių vykdymu: daugkartiniu teksto skaitymu; pagrindinių kategorijų išskyrimu; kategorijų turinio skaidymu į subkategorijas; kategorijų ir subkategorijų interpretavimu ir pagrindimu remiantis įrodymais (Žydžiūnaitė, 2001).

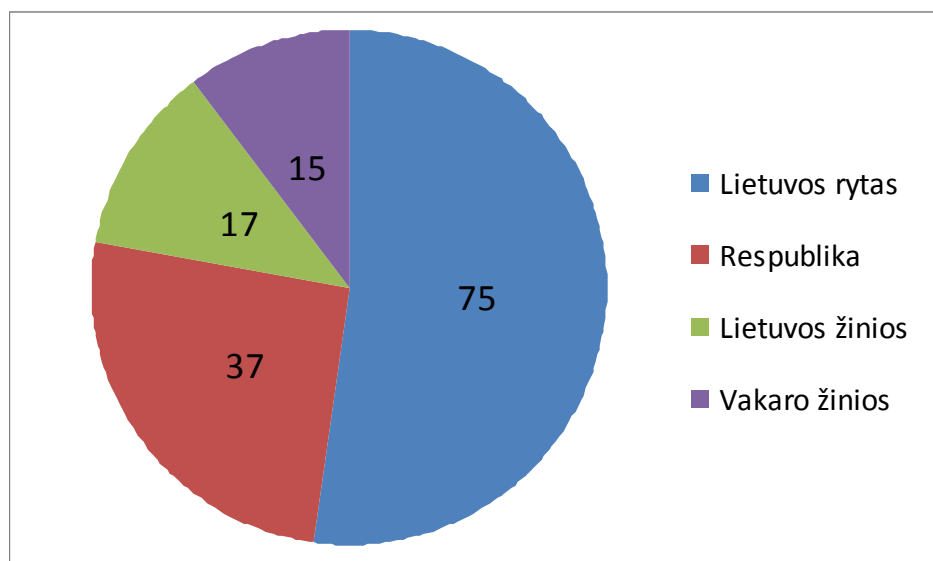
**Tyrimo imtis:** Socialinio darbuotojo įvaizdžio žiniasklaidoje dienraščių analizei buvo pasirinkti šie dienraščiai: „*Respublika*“, „*Lietuvos žinios*“, „*Lietuvos rytas*“ ir „*Vakaro žinios*“. Dienraščių analizei atlikti buvo pasirinktas periodas nuo 2010 m. sausio mėn. 1d. iki 2011 m. gruodžio mėn. 31d. Duomenys buvo renkami Mykolo Romerio universiteto ir Lietuvos nacionalinėje Martyno Mažvydo bibliotekose.

Atsižvelgiant į tai, kad įvertinti visą Lietuvos spaudą socialinio darbuotojo įvaizdžio atžvilgiu yra per ne lyg ambicingas uždavinys buvo pasirinkti minimi dienraščiai, kurie remiantis TNS Gallup žiniasklaidos kasmetiniais tyrimais patenka į TOP 10 pagal vidutinę skaitytojų auditoriją. Dienraštis „*Lietuvos rytas*“ 2010 m. ir 2011 m. išliko tarp populiariausių ir yra pirmas pagal skaitomumą Lietuvos dienraštis. Antrąją poziciją užima – „*Vakaro žinios*“, o trečioje išlieka „*Respublika*“. Pažvelgus į TNS Gallup atliktus dienraščių skaitomumo tyrimus, matyti, kad „*Lietuvos žinios*“ 2010 m. ir 2011 m. taip pat yra populiariausių Lietuvos dienraščių sąrašė ([http://www.tns.lt/data/files/Metines\\_apzvalgos/Ziniasklaidos%20tyrimu%20apzvalga%202011.pdf](http://www.tns.lt/data/files/Metines_apzvalgos/Ziniasklaidos%20tyrimu%20apzvalga%202011.pdf); [žiūrėta 2012 03 12]) . Daroma prielaida, kad būtent daugiausiai skaitomi ir didžiausią tiražą turintys dienraščiai gali turėti daugiausia įtakos formuojant socialinio darbuotojo įvaizdį.

Tyrimui sudaryti buvo pasirinkta visų išleistų tiriamuoju periodu dienraščių numerių 100 proc. imtis. Iš peržiūrėtų dienraščių straipsnių buvo pasirinkti tekstai, kurių antraštėse paminėti: socialinis darbuotojas (-ai) arba socialinis darbas.

### 3.2. Straipsnių apie socialinio darbuotojo įvaizdį Lietuvos dienraščiuose kiekybinė analizė

Analizuotuose dienraščiuose: „*Respublika*“, „*Lietuvos žinios*“, „*Lietuvos rytas*“ ir „*Vakaro žinios*“ tiriamuoju laikotarpiu 2010 m. sausio – 2011 m. gruodžio mėnesiais buvo rasti 144 straipsniai, kuriuose minimas socialinis darbuotojas (-ai) (1 pav.).

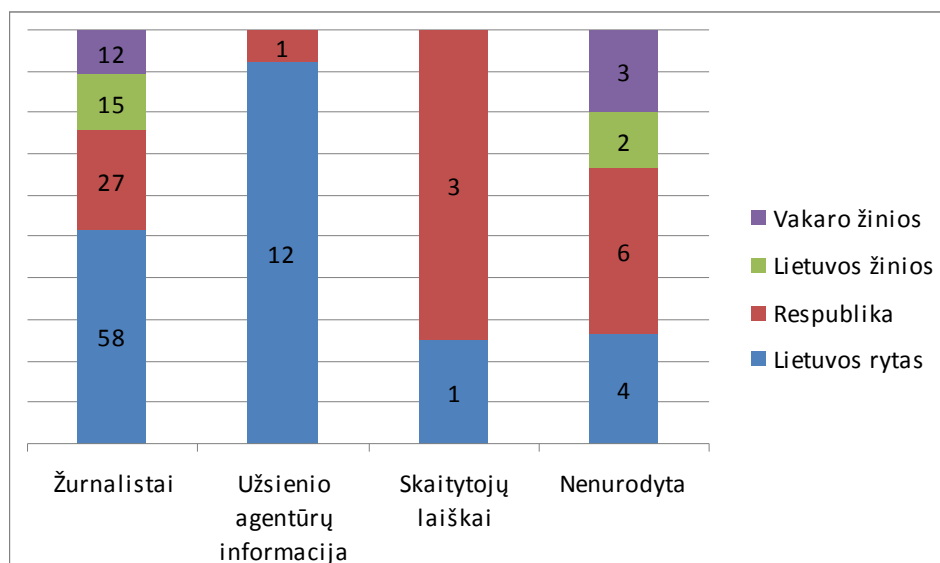


**1pav.** Straipsnių skaičius dienraščiuose (N=144)

Paaiškėjo, kad didžiausias atrastų straipsnių skaičius, kuriuose kalbama apie socialinį darbuotoją (-us) randamas „*Lietuvos ryte*“ (N=75), per pus mažesnis straipsnių skaičius rastas „*Respublikoje*“ (N=37). Tačiau kituose dienraščiuose straipsnių skaičius apylygis: „*Lietuvos žiniose*“ (N=17), „*Vakaro žiniose*“ (N=15). Išsiaiškinta, kad vidutiniškai viename dienraštyje per mėnesį, tiriamuoju laikotarpiu, pasirodė po 2 straipsnius apie socialinį darbuotoją (-us). Tyrimo metu pastebėti pasirodžiusių straipsnių skaičių skirtumai tarp „*Lietuvos ryto*“ ir kitų dienraščių leidžia teigti, kad „*Lietuvos rytas*“ dažniau nei kiti dienraščiai publikavo straipsnius apie socialinį darbuotoją (-us).

**Autorius (-iai).** Dažniausiai straipsnių autoriais būna žurnalistai, gali būti užsienio agentūrų informacija, visuomenės nariai (skaitytojai), būna, kad autorius yra nenurodomas. Todėl tyrimo metu buvo domimasi, kas dažniausiai yra nurodomas straipsnių apie socialinį darbuotoją (-us) autoriais.

Atlikto tyrimo dėka nustatyta, kad analizuotų straipsnių autoriais dažniausiai buvo nurodomi dienraščio žurnalistai, kurie parašė 112 straipsnių (2 pav.).



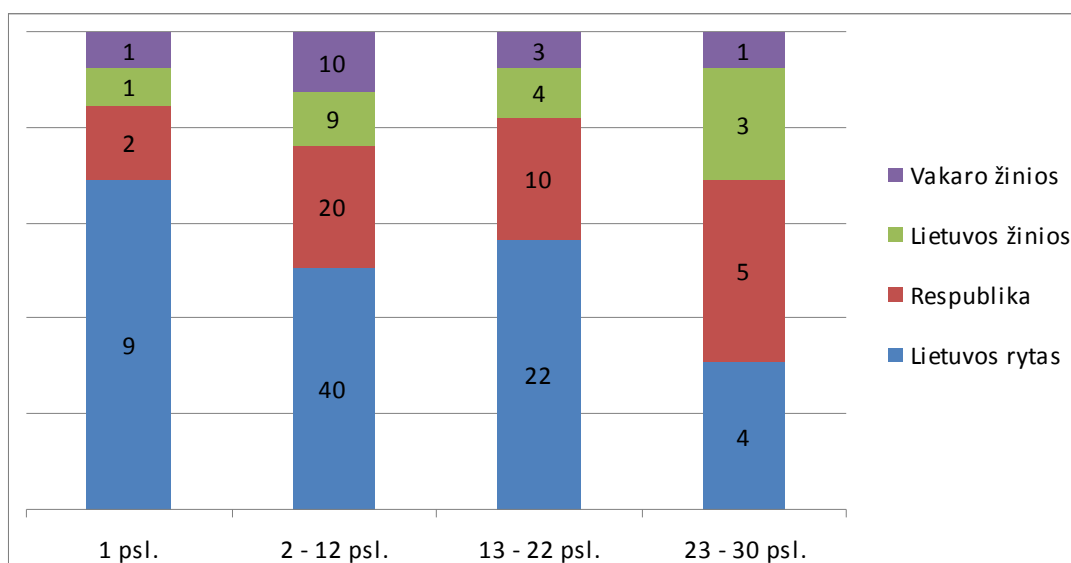
2 pav. Straipsnių skaičius pagal autorius (N=144)

Pastebėta, kad daugiausiai parašytų žurnalistų straipsnių buvo „Lietuvos ryte“ (N=58), „Respublikoje“ per pus mažiau (N=27), „Lietuvos žiniose“ (N=15) ir „Vakaro žiniose“ (N=12) apylygiai. Užsienio spaudos agentūrų buvo pateikta 13 straipsnių, tačiau tik keliuose dienraščiuose: „Lietuvos ryte“ (N=12) ir „Respublikoje“ (N=1), tuo tarpu „Lietuvos žiniose“ ir „Vakaro žiniose“ tokių straipsnių nebuvo. Tokie duomenys leidžia teigti, kad dienraščiai dažniausiai spausdina straipsnius apie socialinį darbuotoją (-us) Lietuvoje aktualiomis temomis, tačiau dėmesys kreipiamas ir į užsienio spaudos aktualijas. Analizuojant duomenis pastebėta, kad retai autoriumi nurodoma dienraščio skaitytojų laiškai (N=4). Pažymima, kad skaitytojų laiškai buvo išspausdinti tik „Lietuvos ryte“ (N=1) ir „Respublikoje“ (N=3).

Šio tyrimo metu buvo atskleista, kad 15 analizuotų straipsnių nebuvo nurodytas jų autorius. Nustatyta, kad daugiausiai tokių straipsnių išspausdino „Respublika“ (N=6), kiti dienraščiai tokių straipsnių išspausdino beveik po vienodai: „Lietuvos rytas“ (N=4), „Vakaro žinios“ (N=3), „Lietuvos žinios“ (N=2).

**Tekstų padėtis dienraščiuose.** Manytina, kad straipsniai pasirodę pirmuosiuose dienraščių puslapiuose yra dažniau pastebimi ir skaitomi, nei straipsniai išspausdinti paskutiniuose puslapiuose. Tam tikri įvykiai ar naujienos, kaip įdomios ir aktualios temos reikšmingos visuomenės gyvenime dažnai talpinamos į pirmuosius puslapius. Dėl šios priežasties straipsnių padėtis dienraščiuose buvo pasirinkta, kaip svarbus aspektas, analizuojant socialinio darbuotojo (-ų) svarbą viešajame sektoriuje.

Analizuojant duomenis paaiškėjo, kad straipsnių padėtis dienraščiuose yra labai įvairi, kadangi straipsniai publikuojami įvairiuose puslapiuose (3 pav.).

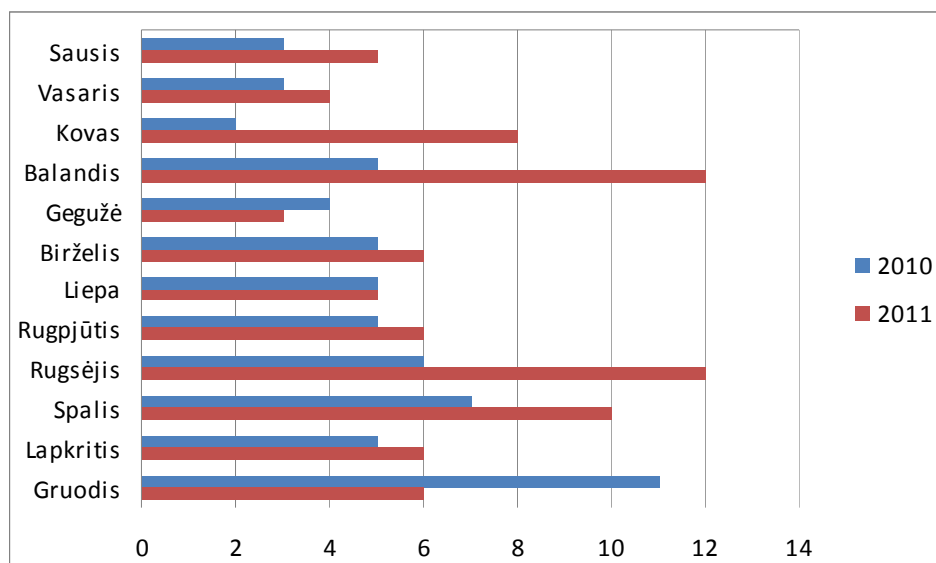


**3 pav.** Straipsnių padėtis dienraščiuose (N=144)

Tyrimo metu nustatyta, kad pirmuosiuose dienraščių puslapiuose buvo išspausdinta 13 straipsnių, tiek pat kaip ir paskutiniuose (23-30) puslapiuose. Daugiausiai net 79 straipsniai buvo publikuoti 2-12 puslapiuose. Nuo 13-22 puslapių buvo publikuoti 39 straipsniai. Gauti duomenys leidžia daryti prielaidą, jog tiriamuoju laikotarpiu dienraščiai publikavę įvairią informaciją apie socialinį darbuotoją (-us) įvairiuose dienraščių puslapiuose tik pabrėžia, kad visuomenei socialinės temos yra aktualios ir įdomios

Daugiausia straipsnių apie socialinį darbuotoją (-us) pirmuose puslapiuose patalpino „Lietuvos rytas“ (N=9), likę dienraščiai: „Respublika“ (N=2), „Lietuvos žinios“ ir „Vakaro žinios“ publikavo po lygiai (N=1). Pagal 2-12 puslapiuose publikuotų straipsnių skaičių (N=40) pirmavo „Lietuvos rytas“, per pus tiek (N=20) išspausdino „Respublikos“ dienraštis, „Vakaro žinios“ (N=10), šiek tiek mažiau „Lietuvos žinios“ (N=9). Dienraščių viduriniuose (13-22) puslapiuose publikuoti straipsniai skyrėsi savo skaičiais beveik dvigubai vienas nuo kito: „Lietuvos rytas“ (N=22), „Respublika“ (N=10), išskyrus „Lietuvos žinias“ (N=4) ir „Vakaro žinias“ (N=3).

**Mėnesiai.** Tiriamuoju metu buvo bandoma išsiaiškinti, kokiais mėnesiais išleidžiama daugiausia dienraščių, kuriuose minimas socialinis darbuotojas (-ai) (4 pav.).



**4 pav.** Straipsnių pasiskirstymas pagal mėnesius (N=144)

Pagal 4 paveiksle pateiktą informaciją, matoma, kad 2010 m. daugiausiai išleistų straipsnių buvo gruodžio mėnesį, o mažiausiai kovo mėnesį. Tuo tarpu 2011 m. daugiausiai išleista balandžio ir rugsėjo mėnesiais (N=12), mažiausiai gegužės mėnesį.

Didžiausias skaičius publikacijų minėtais mėnesiais priklausė nuo to, kokie įvykiai žiniasklaidai atrodė svarbiausi, kadangi žiniasklaida yra visuomenės realybės skleidėja, informuojanti gyventojus aktualiausiomis ir svarbiausiomis temomis. Todėl galima teigti, kad publikacijų skaičius parodo svarbiausias problemas bei teigiamus arba neigiamus pokyčius susijusius su socialinio darbuotojo (-ų) vaizdavimu dienraščiuose.

Gauti duomenys taip pat parodė, kad 2010 m. leidžiamų straipsnių, kuriuose būtų minimas socialinis darbuotojas (-ai) metų pabaigoje didėjo. Pastebima, kad stabiliausias dienraščių leidimo laikotarpis buvo vasaros mėnesiais. Gauti duomenys atskleidė, kad vasaros metu buvo vykdoma daug renginių, akcijų, kuriuose aprašomas ir socialinis darbuotojas (-ai). Tiriamuoju laikotarpiu 2011 m. analizuotų straipsnių pasiskirstymą galima būtų įvardinti, kaip banguojantį. Stabilumo išlaikyti nepavyko, galbūt todėl, kad šis laikotarpis socialiniam darbuotojui (-ams) buvo reikšmingas įvairiais pokyčiais. Visų metų bėgyje buvo priimami svarbūs sprendimai tolimesnei socialinio darbuotojo (-ų) profesijos raidai. Taip pat daugelį straipsnių sudarė neigiamo pobūdžio informacija, kuri pateikė statistinius duomenis apie dingusių vaikų skaičių, savižudybes ir kitus neigiamus įvykius, kuriuose buvo minimas socialinis darbuotojas (-ai).

Apibendrinant galima teigti, kad dienraščių dėka, skaitytojai geriau ir išsamiau susipažįsta su įvairia socialinio darbuotojo (-ų) veikla, nustatytomis nuostatomis.



**Ilustracijų skaičius.** Manytina, kad dienraščių straipsniai, kuriuose išspausdintas grynas tekstas susilaukia mažiau dėmesio, nei išspausdinti straipsniai, kuriuose įdėtas piešinys, vaizdas arba nuotrauka. Todėl tyrimo eigoje siekta išsiaiškinti ar straipsniai, kuriuose minimas socialinis darbuotojas (-ai), buvo papildyti, kokio nors pobūdžio vaizdine medžiaga, bei kokie žmonės ir objektai buvo vaizduojami tokiuose straipsniuose (1 lent.):

1 lentelė. Dažniausiai straipsnių nuotraukose vaizduojami objektai ir žmonės

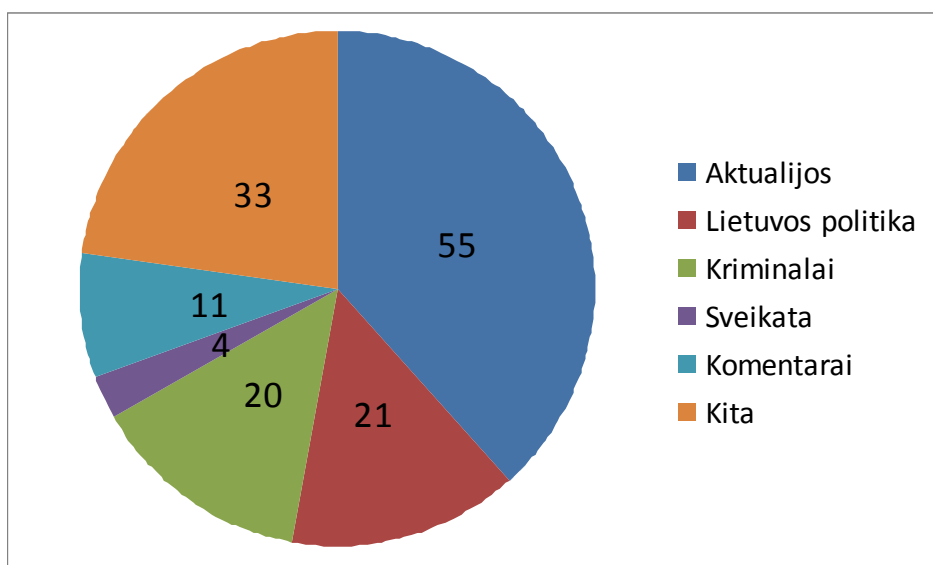
	<b>Lietuvos rytas</b>	<b>Respublika</b>	<b>Lietuvos žinios</b>	<b>Vakaro žinios</b>	<b>Viso</b>
<b>Klientai</b>	20	6	6	5	37
<b>Vaikai</b>	15	9	3	2	29
<b>Politikai</b>	4	5	1	4	14
<b>Pinigai</b>	1	1	-	1	3
<b>Neįgalieji</b>	6	4	1	-	11
<b>Smurto scenos</b>	3	1	-	-	4
<b>Rankos</b>	5	4	1	2	12
<b>Klientų gyvenamoji vieta</b>	13	5	3	-	21
<b>Bedarbystės simboliai</b>	3	1	1	-	5
<b>Įstaigų vadovai</b>	3	1	1	1	6

Remiantis gautais duomenimis paaiškėjo, kad beveik visi publikuoti straipsniai buvo pajavairinti vaizdine medžiaga. Dažniausiai straipsnių nuotraukose buvo vaizduojami socialinio darbuotojo (-ų) klientai (N=37), kurių daugiausiai išspausdino „*Lietuvos rytas*“ (N=20), po tiek pat „*Respublika*“ ir „*Lietuvos žinios*“ (N=6), „*Vakaro žinios*“ (N=5). Remiantis 1 lentelėje pateiktais duomenimis, matyti, kad nemažai nuotraukų vyravusių straipsniuose, kuriuose vaizduojami vaikai – „*Lietuvos rytas*“ (N=15), „*Respublika*“ (N=9), „*Lietuvos žinios*“ (N=3), „*Vakaro žinios*“ (N=2). Iš gautų tyrimo duomenų, galima būtų numanyti, kad vaikai yra viena iš pažeidžiamiausių socialinio darbuotojo (-ų) klientų grupė.

Taip pat reiktų paminėti, kad mažiausiai nuotraukose vaizduojami objektai buvo pinigai (N=3) ir smurto scenos (N=4), tačiau jų nebuvo aptikta „*Lietuvos žinių*“ ir „*Vakaro žinių*“ dienraščiuose.

Nuotraukose vaizduojami pinigai simbolizavo socialinio darbuotojo (-ų) dalyvavimą atlyginimo kėlimo ar mažinimo procesuose, taip pat straipsniai, kuriose buvo vaizduojami pinigai pateikė skurstančių žmonių prastas gyvenimo sąlygas, atmetinį valdžios požiūrį į pagalbos prašančiuosius. Smurtų scenų vaizdavimas nuotraukose taip pat neliko nepastebėtas – tokios nuotraukos straipsniuose pateikė šeimynines dramas, netinkamą vaikų auklėjimą.

**Dienraščių skiltys/rubrikos.** Dienraščių skiltys/rubrikos supažindina apie ką bus kalbama pačiuose straipsniuose, o perskaičius dienraštyje nurodomą skiltį/rubriką galima susidomėti straipsniu net jo neskaičius. Todėl buvo domėtasi, kokiose teminėse skiltyse/rubrikose dažniausiai buvo publikuojami straipsniai apie socialinį darbuotoją (-us) (5 pav.).



5 pav. Straipsnių pasiskirstymas pagal skiltis/rubrikas (N=144)

Duomenys atskleidė, kad didžiausia straipsnių koncentracija – aktualijos (N=55), kurios buvo publikuotos apie šalies informaciją skleistose rubrikose: „Aktualijos“, „Krašto žinios“, „Ekonomika“, „Lietuva“, „Dienos tema“. Išaiškėjo, kad 21 straipsnis buvo publikuotas Lietuvos politikos skiltyje: „Miesto įvykiai“ ir „Kitos Lietuvos žinios“: 10 iš jų išspausdino „Lietuvos rytas“, „Respublika“ (N=4), „Lietuvos žinios“ (N=2) ir „Vakaro žinios“ (N=5). Straipsnių aktualijų skiltyse/rubrikose labiausiai išryškėjo socialinio darbuotojo (-ų) dalyvavimas klientams pagalbos teikimo procese. Pateiktame 5 paveiksle matyti, jog 20 straipsnių buvo publikuoti kriminalines naujienas skelbiančiose rubrikose „Užribis“ ir „Kriminalinės paraštės“. Vienintelis dienraštis, kuris nepublikavo savo straipsnių apie socialinį darbuotoją (-us) kriminalinėse skiltyse yra „Vakaro

žinios“. Išanalizavus kriminalinių skilčių/rubrikų straipsnių turinį paaiškėjo, jog socialinis darbuotojas (-ai) didelę laiko dalį praleidžia dalyvaudamas kriminalinių įvykių procesuose.

Mažiausiai tik 4 straipsniai, minint socialinį darbuotoją (-us) išspausdinti sveikatos skiltyse. Iš kurių „Lietuvos žinios“ ir „Vakaro žinios“ tokių straipsnių iš vis nepublikavo. Sveikatos skiltyse daugiausiai dominavo straipsniai pristatantys socialinio darbuotojo (-ų) veiklą medicinos įstaigose. Visuomenės narių nuomonių išklauskymas ir publikavimas yra vienas iš būdų suartinti ar supažindinti visuomenę su socialinio darbuotojo (-ų) atliekama veikla. Tyrimo metu nustatyta, kad dienraščiai publikavo 11 straipsnių, kurie buvo patalpinti komentarų rubrikose: „Nuomonės“, „Laiškai“ ir „Kitų balsai“. Tokių straipsnių daugiausia išspausdino „Lietuvos rytas“ (N=5), kiti dienraščiai „Respublika“ (N=3), „Lietuvos žinios“ (N=1) ir „Vakaro žinios“ (N=2).

Taip pat reiktų paminėti, kad didžiąją dalį straipsnių sudaro skiltis, kuri yra įvardinta „Kita“ (N=33). Joje analizuojamos įvairios su socialiniu darbu susijusios problemos. Daroma prielaida, kad šiai skilčiai buvo skirta nemažai dėmesio.

**Pagrindinės dienraščiuose rastos straipsnių temos.** Analizuojant dienraščiuose išspausdintus straipsnius buvo siekta atrasti, kokios temos vyrauja socialinio darbuotojo (-ų) įvaizdžiui atskleisti. Paaiškėjo, jog straipsnius, kuriuose minimas socialinis darbuotojas (-ai) galima susiskirstyti į šias dažniausiai aptariamas temas (2 lent.):

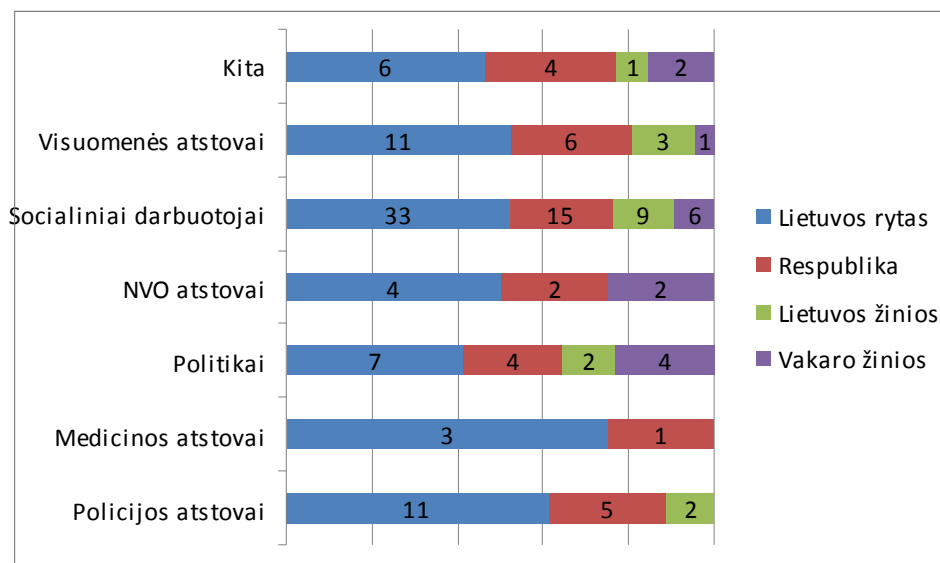
2 lentelė. Straipsnių pasiskirstymas pagal temas

	Lietuvos rytas	Respublika	Lietuvos žinios	Vakaro žinios	Viso
<b>Teisės aktų pokyčiai ir papildymai</b>	3	2	1	3	9
<b>Kultūriniai renginiai, minėjimai</b>	10	6	5	3	24
<b>Nusikaltimai ir nelaimės</b>	23	17	8	4	52
<b>Teikiama parama ir paslaugos</b>	15	12	8	10	45
<b>Kita</b>	6	4	2	2	14

Išryškėjo, kad visuose tirtų dienraščių straipsniuose, kuriuose minimas socialinis darbuotojas (-ai), dominavo nusikaltimų ir nelaimių temos (N=52). Daugiausiai straipsnių šia tema išspausdino „Lietuvos ryto“ dienraštis (N=23).

Tyrimo metu paaiškėjo, kad antra pagal straipsnių skaičių tema buvo socialinio darbuotojo(-ų) teikiama parama ir paslaugos (N=45). Tokios temos dažnas publikavimas dienraščiuose leistų susidaryti tik teigiamą įvaizdį apie socialinį darbuotoją (-us). Nustatyta, jog 24 straipsniai priskirti temai kultūriniai renginiai, minėjimai, kuri skirta socialinio darbuotojo (-ų) meninei sričiai atskleisti. Taip pat paaiškėjo, jog 9 iš analizuotų straipsnių buvo skirti teisės aktų pakeičių ir papildymo temai. Galutiniai rezultatai atskleidė, kad temoms kita buvo skirta (N=14) straipsnių, kuriuose buvo kalbama kitomis nepaminėtomis temomis.

**Informacijos šaltiniai.** Tiriamuoju laikotarpiu buvo bandoma išsiaiškinti, kokiais informacijos šaltiniais remiasi žiniasklaidos atstovai rašydami straipsnius apie socialinį darbuotoją (-us). Gauti duomenys parodė, kad tam tikrų sričių atstovai yra priskiriami kelioms specifinėms grupėms (6 pav.).



6 pav. Informacijos šaltiniai (N=144)

Tyrimo metu paaiškėjo, kad pateikiant informaciją, kurioje minimas socialinis darbuotojas (-ai), dažniausiai informacijos šaltiniai yra nurodomi patys socialiniai darbuotojai (N=63), visuomenės atstovai (N=21), policijos atstovai (N=18), politikai (N=17), NVO atstovai (N=8) ir medicinos atstovai (N=4). Išsiaiškinta, kad žodeliu „Kitas“ buvo įvardinti įvairiausių sričių atstovai, kurie paminėti iš viso 13 kartų.

Atlikus tyrimo analizę paaiškėjo, kad dažniausiai informacijos šaltiniais įvardijami patys socialiniai darbuotojai, kurie daugiausiai gali papasakoti apie save ir žurnalistų norimą sužinoti informaciją apie juos supančią aplinką. Todėl tikėtina, kad jų suteikta informacija bus paremta

realiomis žiniomis ir patirtimi. Iš 6 paveiksle pateiktų duomenų matyti, kad dažniausiai šiuos informacijos šaltinius nurodė „Lietuvos rytas“ (N=33), per pus mažiau juos nurodė „Respublika“ (N=15), „Lietuvos žinios“ (N=9) ir „Vakaro žinios“ (N=6). Visuomenės atstovai informaciniais šaltiniais „Lietuvos ryte“ nurodomi 11 kartų, „Respublikoje“ beveik per pus mažiau (N=6), likusiose dienraščiuose: „Lietuvos žinios“ (N=3) bei „Vakaro žiniose“ (N=1).

Policijos ir medicinos atstovų pateikta informacija dažniausiai rėmėsi: „Lietuvos rytas“, „Respublika“ ir „Lietuvos žinios“, išskyrus „Vakaro žinias“. Visais kitais nepaminėtais informacijos šaltiniais dažniausiai rėmėsi pirmaujantis – „Lietuvos rytas“.

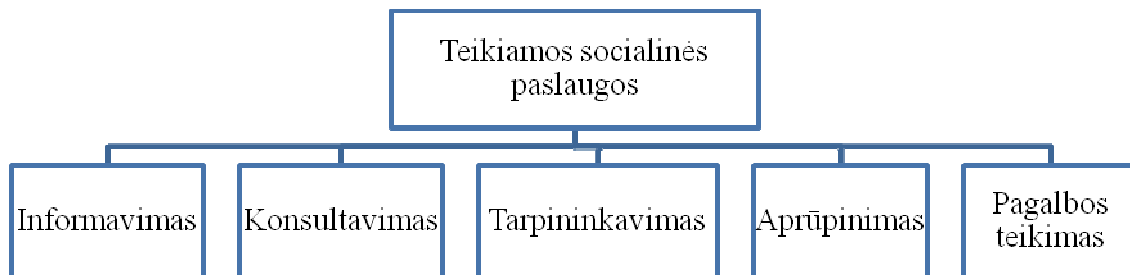
### 3.3. Straipsnių apie socialinio darbuotojo įvaizdį Lietuvos dienraščiuose kokybinė analizė

Tyrimo metu siekta nustatyti, kokio pobūdžio informacija vyrauja apie socialinį darbuotoją (-us) didžiausiuose Lietuvos dienraščiuose. Visi rasti straipsniai suskirstyti į dvi grupes: pirmieji, turintys numanomą teigiamą įtaką socialinio darbuotojo (-u) įvaizdžiui, antrieji – galimą neigiamą įtaką. Iš straipsnių išrinkti teiginiai, kurie labiausiai turėtų pabrėžti numanomą įvaizdį.

Atlikus kokybinę straipsnių turinio analizę išryškėjo, kad dienraščiai įtakoja tiek teigiamą, tiek ir neigiamą numanomą požiūrį į socialinį darbuotoją (-us). Numanomą **teigiamą** požiūrį galima susiskirstyti į 3 pagrindines kategorijas:

- Teikiamos socialinės paslaugos;
- Asmeninės darbuotojo savybės;
- Valdžios institucijų reikalavimai .

Centrinė kategorija – **teikiamos socialinės paslaugos**. Socialinis darbuotojas (-ai), kaip socialinių paslaugų teikėjas, dirbdamas konkretų darbą atlieka tam tikrus profesinius vaidmenis. Atliekant tyrimą buvo rasta gana nemažai teiginių (58), kurių kontekste buvo atskleistos socialinio darbuotojo (-u) teikiamos socialinės paslaugos (žr. 1 priedas). Ši kategorija buvo suskirstyta į 5 subkategorijas (7 pav.):



7 pav. Teikiamų socialinių paslaugų kategorija

**Informavimas.** Analizės metu išskirta informavimo subkategorija parodo, kad socialinis darbuotojas (-ai) suteikia reikalingą informaciją visuomet kada susilaukia pagalbos prašymo („<...> *besikreipiančiam suteikia visą reikalingą informaciją <...>*“ (LŽ)) ir ne tik („<...> *informavo, kad pasirašant dokumentą turi dalyvauti to asmens atstovas arba socialinis darbuotojas.*“ (LŽ)). Informavimas, kaip teikiama socialinė paslauga yra svarbi tuo, jog suteikiant informaciją galima išspręsti klientų socialines problemas, supažindinti su įvairiomis pagalbos klientui teikiamomis programų rūšimis „*Jiems siūloma informacija apie įvairias reabilitacijos programas <...>*“ (LR)). Teikiant informaciją įvairiais socialiniais klausimais socialinis darbuotojas gali palaikyti tinkamą santykį su savo klientais. Vertėtų pastebėti, kad informavimo subkategorija išsiskyrė mažiausiu rastų teiginių skaičiumi (4).

**Konsultavimas.** Ši subkategorija pristato socialinį darbuotoją (-us) kaip asmenį, kuris savo darbe kartu su klientu analizuoja problemines situacijas, kaip pavyzdžiui, („<...> *bet pataria, kai šie paprašo patarimo – o prašo jie pakankamai dažnai*“ (LR), „<...> *konsultuodami padeda senyvo amžiaus žmonėms*“ (VŽ), „*Savanoriškai atvykusius asmenis VPLC socialiniai darbuotojai konsultuoja <...>*“ (LR)). Galima būtų daryti prielaidą, kad socialinio darbuotojo (-ų) darbas suprantamas, kaip tam tikras procesas, kuriame akcentuojama ne tik konsultavimo paslaugos raiška, bet ir kaip veikti, jog rezultatas būtų pasiektas efektyviausiu keliu. Konsultacijos taip pat apima klientų probleminių situacijų analizę, kuomet ieškoma optimaliausių problemos sprendimo būdų „<...> *dalyvaudami projekte konsultuoja narkomanus*“ (VŽ)) arba („*Specialistai konsultuos šeimas kūdikių auginimo ir priežiūros klausimais <...>*“ (LŽ)). Analizuojant gautus tyrimo duomenis išryškėjo, kad socialinis darbuotojas (-ai) teikdamas socialines paslaugas naudoja įvairius socialinio

darbo metodus. Atsižvelgiant į tai galima daryti prielaidą, kad socialinis darbuotojas (-ai) („<...> turėdami pakankamai informacijos, tikrai galėtų padėti daug efektyviau, negu bet koks abejotino efektyvumo įrenginys“ (LR)), spręsti problemines situacijas ir tuo pačiu („<...> ieškant optimaliausių sprendimų, renkantis tinkamiausius konsultavimo metodus“ (LR)).

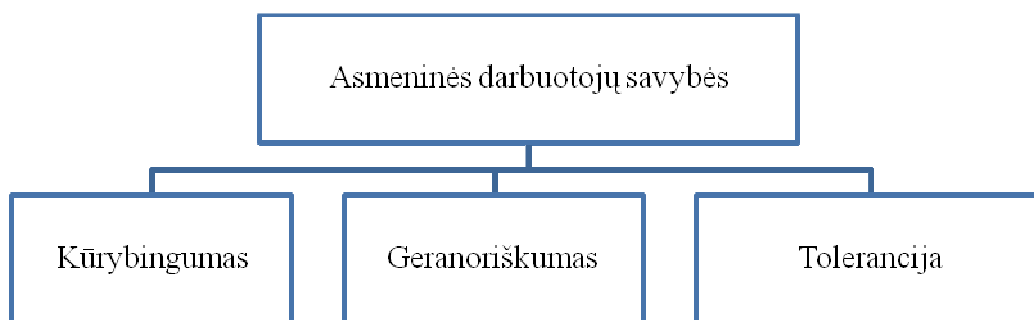
Kita analizės metu išskirta **tarpininkavimo** subkategorija atskleidė, kad socialinis darbuotojas (-ai) teikia pagalbą klientams tarpininkaudamas įvairiais klausimais tarp asmens ir jį supančios aplinkos. To dėka bandydamas kartu su jais išspręsti iškilusias problemas („socialiniai darbuotojai padeda jiems išspręsti nesutarimus su butų šeiminingais <...>“ (LR), „Tokiems nerūpestingiems tėvams dėl maisto padeda susitvarkyti dokumentus <...>“ (Resp), „<...> tarpininkauti įsigyjant šias slaugos priemones“ (VŽ), „<...> žmonėms su klausos negalia įsidarbinti padeda tarpininkai“ (LŽ)). Vertėtų pastebėti, kad tarpininkavimas suteikia didesnes galimybes patenkinti poreikius ir užtikrina didesnę saugumo pojūtį užgriuvus nelaimėms. Socialinis darbuotojas (-ai) ir klientai dažniausiai dirba kartu, tačiau galimas ir kitų asmenų įtraukimas į procesą, kuomet socialinis darbuotojas (-ai) („padeda su komunalinių paslaugų tiekėjais ar valstybės pareigūnais“ (LR)).

**Aprūpinimas.** Ši subkategorija yra orientuota į socialinių paslaugų teikimą. Dažniausiai aprūpinami tie klientai, kurie neturi lėšų ar tiesiog negali savimi pasirūpinti patys bei įsigyti pragyvenimui būtiniausių priemonių („<...> jų apnakvindinimu, asmens higienos, buitinėmis paslaugomis rūpinasi <...>“ (LR), „<...> centre suteiktos kompleksinės paslaugos paaugliams ir jaunimui <...>“ (LR), „<...> kuriems reikalinga parama aprūpinti maistu ir drabužiais“ (VŽ)). Iš rastų teiginių galima daryti prielaidą, kad socialinis darbuotojas (-ai) klientams yra žinomas, kaip aprūpintojas. Aprūpinimo socialinė paslauga yra ne ką mažiau svarbi nei kitos teikiamos socialinės paslaugos. Jos dėka socialinio darbuotojo (-ų) klientai gali gauti reikiamas priemones skirtas pagerinti gyvenimo kokybę, susilaukti pagalbos ieškant gyvenamojo būsto, gauti socialinę paramą.

**Pagalbos teikimas.** Paskutinė išskirta pagalbos teikimo subkategorija gautais tyrimo duomenimis labiausiai atskleidė socialinio darbuotojo (-ų) teikiamų socialinių paslaugų svarbą. Įvairios socialinės paslaugos, ypač pagalbos teikimas, padeda priartėti prie pačių klientų („<...> neigaliuoju pasirūpintų socialiniai darbuotojai“ (LR), „<...> lanko savimi nelabai galinčius pasirūpinti gyventojus <...>“ (LR), „<...> domisi ar nebuvo išprievartavimo atvejų“ (LR)). Analizuojant straipsnius pastebima, kad socialinis darbuotojas (-ai) stengiasi savo darbe kuo geriau įvertinti klientų situaciją ir padėti ją išspręsti, teikiant įvairią pagalbą („<...> įtariamąjį areštineje aplankė pensiono socialinis darbuotojas. Jis nuvežė drabužių, vaistų“ (LR), „Socialiniai darbuotojai padeda susitvarkyti gyvenamąją aplinką, suorganizuoja būtiną pagalbą“ (Resp), „<...> lanko savimi nelabai galinčius pasirūpinti gyventojus <...>“ (LR)). Atliekant straipsnių

analizę išryškėjo, kad pagalbos teikimas tapatinamas su piniginėmis pašalpomis („<...> *sušelpė D.Rembert tūkstančiu dolerių*“ (LR), „<...> *sukrapštėme paskutinius projekto pinigus ir nupirkome <...>*“ (LR)). Reikėtų pažymėti, kad pagalbos teikimas taip pat suprantamas ne tik kaip aprūpinimas materialinėmis priemonėmis, bet ir kaip psichologinis palaikymas, kadangi socialinis darbuotojas (-ai) gali („<...> *padėti jiems pasiruošti artėjančioms šventėms, kurdami jaukią aplinką jų namuose*“ (VŽ), „<...> *stengiasi palengvinti slaugomų ir globojamų asmenų išgyvenimus*“ (LR)). Atlikus teikiamų socialinių paslaugų kategorijos subkategorijų analizę paaiškėjo, kad pagalbos teikimo subkategorija straipsniuose išsiskyrė, kaip daugiausiai teiginių pavyzdžių turinti subkategorija (26).

Analizuojant tyrimo duomenis buvo atskleista kategorija – **asmeninės darbuotojo savybės**. Sėkmingai socialinio darbuotojo (-ų) profesinei veiklai didelę reikšmę turi subjektyviosios profesijos aplinkybės, kurios prisideda prie socialinio darbuotojo (-ų) asmeninių savybių (žr. 2 priedas). Kiekvienas asmuo turintis išugdytas asmenines savybes geba laisvai nusakyti savo poreikius ir juos realizuoti. Tuo tarpu V. Kavaliauskienės (2008) teigimu, socialinio darbuotojo (-ų) asmeninės savybės atskleidžia jo ryšį su profesija ir profesinės veiklos kokybinį lygmenį, siekiant pakeisti asmens socialinį pasaulį ir maksimaliai padėti asmeniui spręsti jo gyvenime iškilusias sudėtingas problemas. Asmeninės darbuotojo savybės kategorija buvo suskirstyta į šias 3 subkategorijas (8 pav.):



**8 pav.** Asmeninių darbuotojo savybių kategorija

**Kūrybingumas.** Kūrybingumo subkategorija parodo socialinio darbuotojo (-ų) gebėjimą savo turimas žinias pritaikyti ir meninėje srityje („<...> *parengė piešimo ir šokio pamokas <...>*“ (LR), „<...> *globos namuose buvo organizuojami žaidimai <...>*“ (LR)). Idėjų jungimas į naujus derinius



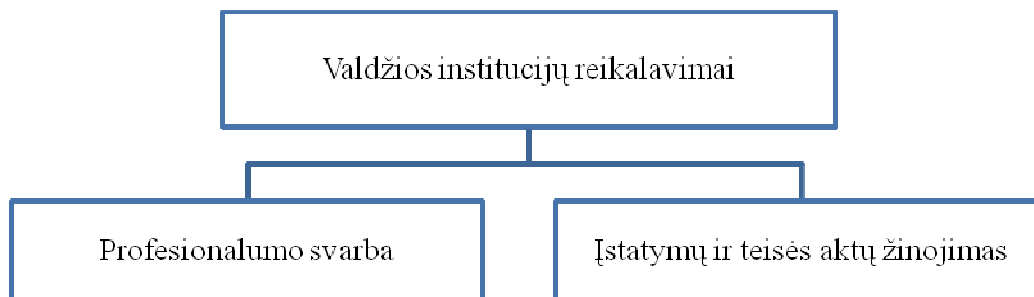
pasireiškia pagaminamu nauju produktu, kadangi kūrybiškumas dažniausiai pasižymi realiu apčiuopiamu produktu („<...> *nupiešti piešiniai ant sienų* <...>“ (LR)). Tad į kūrybiškumą galima būtų žiūrėti, kaip į procesą atsirandantį iš asmenų vidinio poreikio. Kūrybiškumas orientuotas į suorganizuojamą klientų laisvalaikį, atrandant naujus klientų pomėgius, dalyvaujant įvairiuose renginiuose ir minėjimuose, stengiantis praturtinti ne tik klientų, bet ir pačio socialinio darbuotojo (-ų) kūrybinę patirtį.

**Geranoriškumas.** Tyrimo metu išskirta geranoriškumo subkategorija leidžia patvirtinti, kad socialinis darbuotojas (-ai) dažnai apibūdinamas, kaip įvairios pagalbos teikėjas „<...> *su socialinės rizikos šeimomis apsipirkinėja* <...>“ (LR), „<...> *savanoriškai konsultuoja besikreipiančius*“ (VŽ)). Svarbu pastebėti, kad geranoriškumu pasižymintis socialinis darbuotojas (-ai) pergyvena dėl asmenų, kuriems ne visuomet galėjo padėti („<...> *nemiegojau visą naktį. Įsivaizduoju, ką per namų šturmą ir kirvio laidymą išgyveno mergytės*“ (LŽ)). Nuoširdumas ir reikiamos pagalbos suteikimas padeda išvengti nelaimingų įvykių („*Į neįprastą gelbėjimo operaciją įsitraukė socialiniai darbuotojai* <...>“ (LŽ)). Palaikydamas geranoriškus santykius su savo klientais socialinis darbuotojas (-ai) skatina savitarpio supratimą, pasiryžimą išgirsti ir suprasti. Būdamas geranoriškas jis taip pat norėtų gauti atsaką ir atgal. Anot D. R. Mandel (2001) „veidrodinio atspindžio principas – kas išspinduliuojama, tas ir turėtų grįžti“, geriausiai atspindi socialinio darbuotojo (-ų) norą gauti grįžtamąjį ryšį (p. 59). Išsiskiriantis geranoriškumo santykis su klientais nuteikia maloniam tolesniam bendradarbiavimui. Vertėtų pastebėti, jog socialinio darbuotojo (-ų) asmeninė savybė – geranoriškumas labiausiai išsiskyrė iš visų analizuojamų kategorijos asmeninės darbuotojų savybės subkategorijų rastų teiginių skaičiumi.

**Tolerancija.** Išanalizavus tolerancijos subkategoriją paaiškėjo, kad socialinis darbuotojas (-ai) straipsniuose visuomenei pristatomas, kaip asmuo, dirbantis su visais klientais neatsižvelgiant į jų socialinę padėtį („*Man gaila ir nukentėjusiojo, ir įtariamojo, kuris man atrodė geras, šaunus*“ (LR), „<...> *beveik jau visus gyventojus galėjome išmesti į gatvę. Tačiau kur jie dės? Tad ir auklėjam visus* <...>“ (LŽ)). Rasti teiginiai leidžia pastebėti, jog ne kiekvienas tokia asmenine savybe gali pasižymėti („<...> *rūpinosi vienišais žmonėmis ir dalinuosi tuo ką turi* <...>“ (Resp)). Svarbiais momentais palaikydami savo klientus („<...> *nuo benamių nenusisuko ir socialiniai darbuotojai*“ (Resp), „<...> *vieta, kur suvaromi beviltiški iš pašalpių gyvenantys alkoholikai ir jaunuoliai be ateities. Tačiau socialiniai darbuotojai jaučia atsakomybės jausmą dirbdami su tokiais asmenimis* <...>“ (LR)) padeda išspręsti iškilusias socialines problemas. Remiantis gautais duomenimis galima sakyti, kad socialinis darbuotojas (-ai) vaizduojamas, kaip pavyzdys kitiems, kurie ne visuomet rodo didelį norą padaryti gerą tiems, kuriems to labiausiai reikia. Svarbu ne tik būti tolerantiškam ir

empatiškam („<...> *bet ir sugebėjimas atjausti žmogų ir suprasti <...>*“ (LR)). Reikėtų pažymėti, jog visose straipsniuose paminėtos asmeninės socialinio darbuotojo (-ų) savybės prisideda formuojant numanomą teigiamą įvaizdį, nes ne kiekvienas darbuotojas gali priimti savo klientus tokius, kokie jie yra.

Prie visuomenės požiūrio į socialinį darbuotoją (-us) pokyčių prisideda kategorija **valdžios institucijų reikalavimai**, kuri pristato visuomenei socialinį darbuotoją (-us), kaip išsimokslinusių ir aukštesnės kvalifikacijos siekiantį asmenį (žr. 3 priedas). Valdžios institucijų reikalavimai yra vienas iš aspektų leidžiantis suprasti, kokia yra dabartinė situacija, siekiant socialinio darbo profesinių aukštumų. Tirta valdžios institucijų reikalavimų kategorija buvo suskirstyta į 2 subkategorijas (9 pav.):



**9 pav.** Valdžios institucijų reikalavimų kategorija

**Profesionalumo svarba.** Tiriamosios profesionalumo svarbos subkategorijos turinys suponuoja teigiamą visuomenės nuomonę apie socialinio darbuotojo (ų) įvaizdį, kadangi socialinio darbo profesija („<...> *specifinė ir labai svarbi profesija reikalauja ne tik profesinio išmanymo <...>*“ (LR), „*Socialinis darbas yra labai svarbus <...>*“ (VŽ)), reikalaujanti („<...> *reikia išmanymo, psichologinių žinių, bendravimo įgūdžių <...>*“ (Resp), „<...> *kompetencijos reikalavimas socialiniams darbuotojams keliamas neatsitiktinai*“ (Resp)). Straipsniuose rasti teiginiai pateikia išvalgas, kad norint tapti socialiniu darbuotoju (-ais) („<...> *kad visi socialiniai darbuotojai turėtų reikiamą išsilavinimą <...>*“ (VŽ), „<...> *turi įgyti profesinį išsilavinimą <...>*“ (VŽ)). Susidaro įspūdis, jog („<...> *socialiniais darbuotojais galės dirbti tik turintieji aukštą universitetinį išsilavinimą <...>*“ (LR)). Gauti duomenys pabrėžia socialinio darbuotojo (-ų) profesinės kvalifikacijos svarbą, kuri atskleidžia teigiamą požiūrį į socialinio darbo profesiją bei jos

darbuotojus. Tenka pastebėti, kad išskirta subkategorija profesionalumo svarba, pasižyminti svarbumu supažindinti visuomenę su socialiniam darbuotojui (-ams) skirtais reikalavimais, be kurių jis netaptų savo srities specialistu („*Profesionalūs ir kvalifikuoti <...>*“ (VŽ)). Galima teigti, kad analizės metu profesionalumo svarbos subkategorijoje išryškėjo numanomas teigiamas socialinio darbuotojo (-ų) įvaizdžio kūrimas.

**Įstatymų ir teisės aktų žinojimas.** Išskirta įstatymų ir teisės aktų žinojimo subkategorija pagal tyrimo metu gautus duomenis pateikia keletą teiginių („*<...> socialinis darbuotojas turėtų supažindinti su teisės aktuose numatytų socialinių paslaugų skyrimo tvarka <...>*“ (LR), „*<...> teisiškai priklausančias lėšas neigaliesiems padės atgauti, tik įstatymus išmanantys <...>*“ (LR)), kurie nusako įstatymų ir teisės aktų svarbą socialinio darbuotojo (-ų) profesinėje veikloje. Pastebima, jog tiriamuoju laikotarpiu („*<...> savivaldybės buvo įpareigos imtis atitinkamų veiksmų, įskaitant ir socialinių darbuotojų supažindinimu su įsigaliojusiais teisės aktais <...>*“ (LŽ)), dirbamas valstybinėse institucijose socialinis darbuotojas (-ai) turi galimybę susipažinti su naujais ir svarbiais teisės aktais. Įstatymų ir teisės aktų bazės didėjimas skatina socialinį darbuotoją (-us) būti nuolatiniam mokymosi procese, kuris naudingas jo tolimesnei darbinei veiklai. Platesnis įstatymų ir teisės aktų žinojimo spektras padeda formuoti teigiamam socialinio darbuotojo (ų) įvaizdžiui.

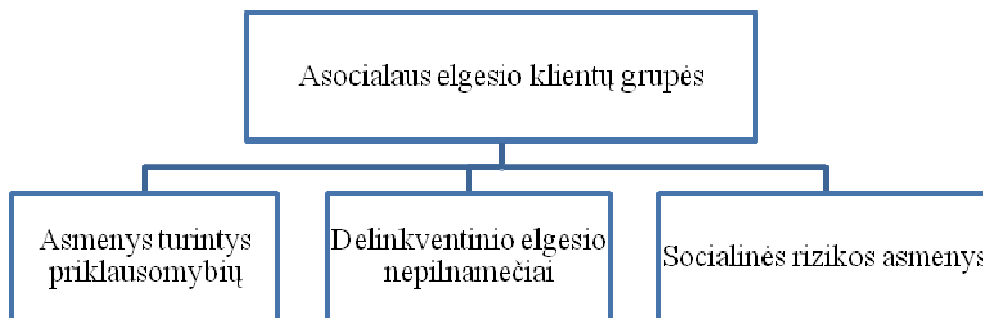
*Analizuojamuose dienraščių straipsniuose numanomas teigiamas socialinio darbuotojo (-ų) įvaizdis atsiskleidė per teikiamas socialines paslaugas. Tyrimo metu išryškėjo, kad dažniausiai socialinio darbuotojo (-ų) teikiamos socialinės paslaugos buvo informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, aprūpinimas ir pagalba teikimas. Teikdamas socialines paslaugas socialinis darbuotojas (-ai) ne tik priartėja prie savo klientų, bet ir leidžia jiems jaustis reikalingais ir neužmirštais. Taip pat vertėtų pastebėti, jog asmeninės savybės, tokios kaip: kūrybiškumas, geranoriškumas, tolerancija gali prisidėti prie numanomo teigiamo įvaizdžio kūrimo. Reikėtų pabrėžti, kad visuomenės nuomonės formavimui įtakos turi ir valdžios institucijų reikalavimai, suteikiantys palankias sąlygas skleisti socialinio darbuotojo (-ų) profesionalumui, o taip pat ir įsakymų bei teisės aktų žinojimas skatina socialinį darbuotoją (-us) būti nuolatiniam mokymosi procese. Analizuojant dienraščių straipsnius paaiškėjo, kad didesni valdžios institucijų reikalavimai socialiniam darbuotojui (-ams) paskatintų palankesnę bendradarbiavimą priimant svarbius sprendimus susijusius su socialiniu darbu.*

Reikėtų nepamiršti pažymėti, kad atliekant straipsnių turinio analizę išryškėjo ir galimas **neigiamas** požiūris į socialinį darbuotoją (-us). Tyrimo metu gauti duomenys leido išskirti 3

kategorijas, padedančias atskleisti numanomą neigiamą socialinio darbuotojo (-ų) įvaizdį dienraščių straipsniuose:

- Asocialaus elgesio klientų grupės;
- Neigiami santykiai su klientais;
- Socialinio darbuotojo profesija visuomenės akimis.

**Asocialaus elgesio klientų grupių kategorija.** Socialinio darbuotojo (-ų) klientų grupių yra labai įvairių. Reikėtų pažymėti, kad vieni iš jų prisideda prie galimo teigiamo socialinio darbuotojo (-ų) įvaizdžio pateikimo, kiti prie galimo neigiamo. Tačiau analizuojamuose dienraščių straipsniuose socialinis darbuotojas (-ai) dažniausiai buvo minimas asmenų turinčių priklausomybių, delinkventinio elgesio nepilnamečių ir socialinės rizikos asmenų kontekste. Dirbdamas su tokiomis klientų grupėmis socialinis darbuotojas (-ai) susilaukia nepalankaus visuomenės požiūrio į savo profesiją (žr. 4 priedas). Atsižvelgiant į analizuotuose straipsniuose išryškėjusius socialinio darbuotojo (-ų) klientus, išskirtos šios 3 subkategorijos (10 pav.):



**10 pav.** Asocialaus elgesio klientų grupių kategorija

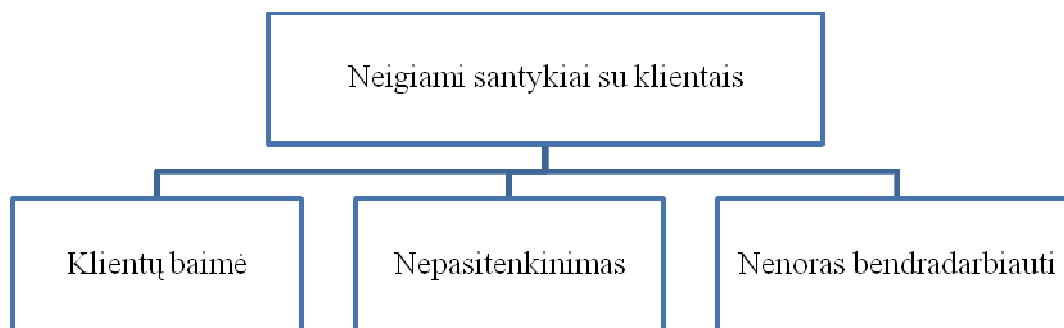
**Asmenys turintys priklausomybių.** Atlikus tyrimo analizę paaiškėjo, kad asmenys turintys priklausomybių dienraščiuose įvardijami kaip („<...> *sergantys priklausomybių ligomis* <...>“ (VŽ), „Beveik visi švirkščiamųjų narkotikų vartotojai“ (LR), „<...> klientūra bedarbiai alkoholikai“ (LR)). Toks tiriamuoju laikotarpiu dienraščių straipsniuose minimų asmenų įvardijimas leidžia pastebėti, kad socialinio darbuotojo (-ų), turinčių priklausomybių klientais dažnai tampa alkoholikai ir narkomanai. Pastebima, jog asmenys turintys priklausomybių prastai valdo savo emocijas, patiria sunkumus, dažnai elgiasi impulsyviai priimdami jiems teikiamą informaciją. Dažniausiai tokių asmenų socialinis gyvenimas yra nestabilus, šeimyniniai ir darbiniai santykiai

nutrukę ar konfliktiški („<...> *alkoholikai ir jaunuoliai be ateities*“ (LR)). Šiuo atveju socialinio darbuotojo (-u) tikslas padėti priklausomybių turintiems asmenims sugrįžti į visuomenę, ugdant socialinius įgūdžius bei atstatant bendruosius gebėjimus. Tačiau tokie dienraščių straipsniuose įvardijami socialinio darbuotojo (-u) klientai kelia numanomas neigiamas visuomenės emocijas apie patį socialinį darbuotoją (-us) ir socialinio darbo specifiką.

**Delinkventinio elgesio nepilnamečiai.** Analizės metu išskirta delinkventinio elgesio nepilnamečių subkategorija, leidžia pastebėti, jog delinkventinio elgesio nepilnamečiai („<...> *smurtaujantys vaikai* <...>“ (Resp), „*vaikų globos namų augintiniai tampa agresyvūs* <...>“ (LŽ), „<...> *jaunuoliai sumušė senutę* <...>“ (LR)) yra visuomenės atstumiami. Vertėtų pastebėti, kad („<...> *smurtą patiriantys moksleiviai*“ (LR)) vėliau patys griebiasi įvairių delinkventinio elgesio apraiškų („<...> *smurtaujančių tėvų neprižiūrimi vaikai kelia grėsmę tokiais savo poelgiais* <...>“ (LŽ)). Iš analizuojamų straipsnių išryškėjo, kad delinkventinio elgesio nepilnamečiai yra viena iš probleminių socialinio darbuotojo (-u) klientų grupių („<...> *pakliuvę į įkalinimo įstaigą, jaunuoliai be ateities*“ (LR)).

**Socialinės rizikos asmenys.** Išanalizavus straipsnius paaiškėjo, kad daugelyje straipsnių socialinio darbuotojo (-u) klientai yra apibūdinami kaip socialinės rizikos asmenys. Pažymėtina, kad į socialinės rizikos asmenų grupę įeina („*socialinės rizikos šeimos* <...>“ (LR), „<...> *nakvynės namų asmenys* <...>“ (VŽ), „<...> *kūdikius palikusios moterys* <...>“ (VŽ), „<...> *paleisti iš įkalinimo įstaigų* <...>“ (VŽ), „<...> *neblaivūs sulaikytieji* <...>“ (LR)), tai yra visi tie asmenys, kurių negalime priskirti nei vienai, nei kitai aiškiai apibrėžtai ir aprašytai subkategorijai. Socialinės rizikos asmenų subkategorija išsiskyrė didžiausiu rastų teiginių skaičiumi. Socialinės rizikos asmenys kelia nepasitikėjimą ir atstumia savo poelgiais, tuo užsitikrindami nepalankų visuomenės požiūrį. Dirbdamas su tokiais klientais socialinis darbuotojas (-ai) sudaro visuomenei galimą neigiamą įvaizdį apie save.

Išanalizavus tyrimo duomenis buvo išskirta kategorija **neigiami santykiai su klientais**, kuri atskleidė, jog straipsniuose vaizduojamas socialinis darbuotojas (-ai) iš klientų sulaukiantys neigiamo požiūrio apraiškų (žr. 5 priedas). Galima daryti prielaidą, jog socialinio darbuotojo (-u) klientai yra vieni iš svarbiausių asmenų, kurie gali patys pirmieji susidaryti neigiamą nuomonę apie juos. Kategorijai neigiamiems santykiams su klientais labiau atsiskleisti padėjo 3 išskirtos subkategorijos (11 pav.):



**11 pav.** Neigiamų santykių su klientais kategorija

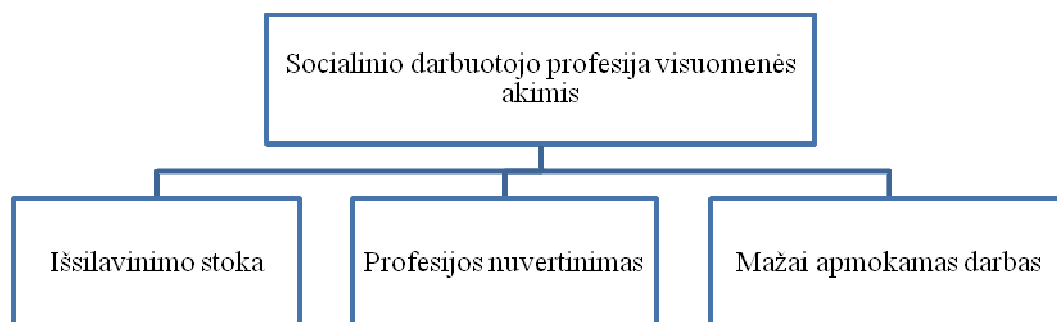
**Klientų baimė.** Tyrimo eigoje išryškėjo klientų baimės („<...> *socialiniai darbuotojai gali iš jos paimti vaiką*“ (LR), „<...> *asocialioje šeimoje augančius septynerių ir aštuonerių berniukus socialinės darbuotojos ruošėsi išvežti į globos namus*“ (Resp)). Vertėtų pastebėti, jog kai kuriuose straipsniuose išryškėjo didžiulė klientų baimė privertusi net imtis kraštutinių veikslių („*Autizmu sergančiam dvylikamečiui puodelį baliklio sugirdžiusi motina <...> tikėjosi išsaugoti vaiką, kad jo neatimtų socialiniai darbuotojai*“ (LR), „<...> *pabėgę nuo socialinių darbuotojų, pasislėpė <...>*“ (Resp)). Toks socialinio darbuotojo (-ų) pristatymas dienraščiuose, kuriuose minimos socialinio darbuotojo (-ų) klientų baimės leidžia kurti neigiamą įvaizdį. Iš to gali atsirasti klientų nepasitikėjimas ir baimė kreiptis pagalbos į socialinį darbuotoją (-us).

**Nepasitenkinimas.** Šios subkategorijos išskyrimą nulėmė dienraščių straipsniuose rasti teiginiai, kurie patvirtino nepasitenkinimą socialiniu darbuotoju (-ais) („<...> *skundėsi socialiniais darbuotojais*“ (LR), „<...> *socialiniai darbuotojai žmonėms jau tapo įtartini*“ (LR)). Analizės metu gauti rezultatai leidžia daryti prielaidą, jog dėl šitokių teiginių kyla gana nemažas pasipiktinimas socialiniu darbuotoju (-ais) („<...> *dėl problemų su socialine tarnyba norėjusi išgerti baliklio ir nusižudyti*“ (LR)). Pastebima, kad nagrinėtų straipsnių turinio analizėje socialinis darbuotojas (-ai) ne visuomet gali rasti priemonių savo klientams padėti („*vaikinas nuolat patirdavo smurtą, tačiau priemonių kažką pakeisti nerado niekas <...> visi privalėję tai daryti – nepadarė*“ (LR)). Reikėtų pažymėti, kad nepasitenkinimo subkategorijai buvo rasta tiek pat teiginių (5), kaip ir prieš tai analizuotai baimės subkategorijai. Klientų nepasitenkinimas socialiniu darbuotoju (-ais) yra vienas iš veiksnių nulemiančių neigiamą požiūrį, tiriant socialinio darbuotojo (-ų) įvaizdį dienraščiuose.

**Nenoras bendradarbiauti.** Paskutinioji išskirta subkategorija savo rasta teiginiais padėjo atskleisti neigiamą požiūrį į socialinį darbuotoją (-us) („*Priešišškai nusiteikusius tėvus galutinai*

*įsiutino vaiko teisių apsaugos darbuotojos prašymas parodyti, kokių maisto produktų šeima turi namuose“ (Resp), „<...> pasiprašiau įleidžiama, bet buvo pagrasinta kirviu“ (LŽ), „<...> nesutiko priimti kaip globėjo <...>“ (LR)). Dažnai straipsniuose socialinis darbuotojas (-ai) vaizduojamas kaip išprovokuojantis nelaimės („Du mažamečiai <...> nenorą būti atskirti nuo alkoholio nevengiančios mamos pademonstravo labai aiškiai – berniukai padegė ūkinį pastatą.“ (Resp)) arba demonstruodami nedidelį norą padėti („<...> ateina, bet kiekvieną kartą „pabučiuoja“ duris“ (LŽ)). Reiktų pastebėti, jog nenorą bendradarbiauti socialinio darbuotojo (-ų) klientai išreiškia pas jį nesilankant („<...> per dvi vizito valandas pasikonsultuoti atėjo tik dvi pensininkės.“ (LR), „<...> retai kreipiasi norintys bendradarbiauti benamiai“ (VŽ), „<...> pakviestų pasiaiškinti tėvų nesulaukė seniūnijoje“ (LŽ)).*

**Socialinio darbuotojo profesija visuomenės akimis.** Atliekant dienraščių straipsnių analizę išryškėjo, jog kuriamam socialinio darbuotojo įvaizdžiui ne mažai įtakos turi ir pačios visuomenės vertinimas (žr. 6 priedas). Socialinio darbuotojo profesija visuomenės akimis kategorijai analizuoti išskirtos 3 subkategorijos (12 pav.):



**12 pav.** Socialinio darbuotojo profesijos visuomenės akimis kategorija

**Išsilavinimo stoka.** Šios subkategorijos išskyrimą nulėmė straipsniuose pasirodantys teiginiai, apibūdinantys socialinio darbo atstovus, kaip neturinčius tam reikiančios kvalifikacijos („<...> neturi universitetinio arba koleginio socialinio darbo krypties išsilavinimo, jau gali eiti šeko pjauti“ (Resp), „<...> kritinę masę neišsilavinusių šios specialybės atstovų“ (VŽ)). Būtų galima manyti, kad tokia visuomenės nuomonė susiformavo dėlto, jog socialinio darbuotojo (-ų) profesija Lietuvoje yra palyginti dar jauna ir ne iki galo susiformavusi. Reiktų pažymėti, kad analizuojant straipsnius išsiskyrusi socialinio darbuotojo (-ų) išsilavinimo stoka susiformavo dėl šios profesijos atstovų

profesionalaus darbo neįvertinimo ir tapatinimo su kitomis profesijomis. Dažnai straipsniuose socialinis darbuotojas (-ai) yra pristatomi kaip ligonių slaugytojai ar kitos žemos kvalifikacijos atstovas („*Socialiniai darbuotojai dažnai klaidingai tapatinami su žemos kvalifikacijos lankomosios priežiūros darbuotojais <...>*“ (LR)). Manytina, kad toks socialinio darbuotojo (-u) profesijos vaizdavimas yra įtakojamas dėl socialinio darbo tikslaus apibūdinimo nebuvimo bei jo atliekamų paslaugų gausos.

**Profesijos nuvertinimas.** Analizuojant dienraščių straipsnius apie socialinį darbuotoją (-us) bei socialinį darbą išsiskyrė neigiamas visuomenės požiūris į šios profesijos atstovus ir pačią profesiją. Reiktų pažymėti, kad visuomenės neigiamas požiūris labiausiai išryškėjo nagrinėjant socialinio darbuotojo (-u) padėtį visuomenėje. Akcentuotina, jog socialinis darbuotojas (-ai) padėdamas spręsti socialines problemas klientams ir gaudamas mažą uždarbį pats susiduria su finansinėmis problemomis, nes („*<...> bent ketvirtadalis socialinių darbuotojų patys yra remtini*“ (Resp)) ir („*<...> dirbdami tokį darbą dar turi patys prašyti išmaldos iš valstybės*“ (Resp)). Kalbant apie Lietuvos socialinio darbuotojo (-u) darbo rinkos blogą padėtį, pažymima, kad („*<...> jei nesudarysime galimybės įsidarbinti Lietuvoje, juos mielai priims nuo gegužės mėnesio atsiveriančios Vokietijos ir Austrijos rinkos <...>*“ (VŽ)), toks požiūris leidžia daryti prielaidą, kad esant blogoms darbo rinkos sąlygoms Lietuvoje, jos specialistai emigruos į šalis, kur šios profesijos atstovai yra reikalingi ir vertinami. Manytina, kad išryškinamos paties socialinio darbuotojo (-u) socialinės problemos prisideda prie visuomenės neigiamo vertinimo ir tuo pačiu mažina studentų, kurie rinktųsi šią profesiją skaičių, nes („*<...> ši profesija grėsmingiausiųjų sąraše*“ (LR)).

**Mažai apmokamas darbas.** Išanalizavus straipsnius paaiškėjo, kad socialinio darbuotojo (-u) darbas yra menkai apmokamas. Galima daryti prielaidą, kad gaunama alga yra vienas iš pagrindinių aspektų, nulemiančių neigiamą visuomenės nuomonę apie socialinio darbuotojo (-u) profesiją, nes išryškinamas („*<...> nepakankamas profesinis prestižas ir skurdi finansinė jo išraiška*“ (VŽ)). Straipsniuose pabrėžiama maža socialinio darbuotojo (-u) alga („*Sunkų darbą dirbančių socialinių darbuotojų atlyginimai yra vieni iš mažiausių Lietuvoje <...>*“ (LR) ir „*<...> jie į šias pareigas nesiveržia. Mažos algos*“ (Resp)) prisideda prie neigiamo profesijos įvaizdžio kūrimo, bet tuo pačiu atkreipia visuomenės dėmesį, kad reiktų spręsti šios profesijos atstovų finansines problemas.

*Apibendrinant galima teigti, jog analizuojamuose dienraščių straipsniuose numanomas neigiamas socialinio darbuotojo (-u) įvaizdis atskleidžiamas per asocialaus elgesio socialinio darbuotojo (-u) klientų grupes. Analizės metu paaiškėjo, kad paminėtoms socialinio darbuotojo (-u) klientų grupėms priskiriami: asmenys turintys priklausomybių, delinkventinio elgesio nepilnamečiai, socialinės rizikos asmenys, tai yra tokios klientų grupės, kurios turi socialinių problemų ir yra lyg*



*visuomenės diskriminuojamos. Pažymėtina, kad numanomam neigiamam įvaizdžiui įtakos gali turėti ir neigiami santykiai su klientais: nepasitenkinimas, nenoras bendradarbiauti ir klientų baimių pateikimas. Nors reikėtų pastebėti, kad neigiamų santykių su klientais kategorija straipsniuose nebuvo ryškiai akcentuota, kas leistų daryti prielaidą, jog socialinio darbuotojo (-u) klientai yra labiau patenkinti socialiniu darbuotoju (-ais) nei nepatenkinti. Reikėtų pabrėžti, kad žiniasklaidos priemonėse visuomenės požiūris į profesiją yra svarbiausias tos profesijos viešinimo aspektas ir turi didžiausios įtakos kuriamam socialinio darbuotojo (-u) įvaizdžiui. Analizuojant dienraščių straipsnius paaiškėjo, kad visuomenė vertindama socialinio darbuotojo (-u) profesiją akcentuoja tokius dalykus, kaip mažus socialinio darbuotojo (-u) atlyginimus, išsilavinimo stoką, kas prisideda prie numanomo neigiamo požiūrio atskleidimo.*

## IŠVADOS

1. Socialinis darbas Lietuvoje palyginti jauna profesija, atsiradusi tik atkūrus Nepriklausomybę. Socialinio darbuotojo profesinė veikla yra daugialypė ir specifiška, reikalaujanti tinkamos kompetencijos. Turėdamas reikiamas kompetencijas socialinis darbuotojas tinkamai atlieką savo darbą teikdamas įvairias socialines paslaugas. Vadovaudamasis savo turimomis žiniomis, įgūdžiais bei vertybinėmis orientacijomis savo profesinėje veikloje pasiekia geriausius rezultatus.

2. Žiniasklaida atlieka svarbų vaidmenį visuomenės gyvenime. Būdamą pagrindiniu informacijos šaltiniu ir atlikdama daugybę funkcijų žiniasklaida turi įtakos visuomenės nuomonės formavimui, vertybėms bei socialiniam kontekstui. Žiniasklaidos kuriamas įvaizdis gali būti vienas iš svarbiausių veiksnių, lemiančių visuomenės požiūrį į konkretų objektą. Nuo žiniasklaidos kuriamo įvaizdžio priklauso ir socialinio darbuotojo profesijos statusas.

3. Tyrimo duomenys atskleidė, kad tiriamuoju laikotarpiu 2010 m. sausio – 2011 m. gruodžio mėn. tirtuose dienraščiuose: „Respublika“, „Lietuvos žinios“, „Lietuvos rytas“ ir „Vakaro žinios“ buvo rasti 144 straipsniai, kuriuose kalbama apie socialinį darbuotoją (-us) ar socialinį darbą. Kiekybinė turinio analizė padėjo nustatyti, kad dienraščių straipsniai, kuriuose minimas socialinis darbuotojas (-ai), dažniausiai buvo publikuojami 2-12 puslapiuose, tai leido daryti prielaidą, kad visuomenei socialinės temos yra aktualios ir įdomios. Analizuojant, kokiais informacijos šaltiniais daugiausiai remiasi žiniasklaidos atstovai rašydami straipsnius apie socialinį darbuotoją (-us), dažniausiai buvo nurodomi patys socialiniai darbuotojai, visuomenės atstovai, NVO atstovai ir politikai. Manytina, kad socialiniai darbuotojai būdami dažniausiais informacijos šaltiniais suteiks tikrąją informaciją, kuri bus paremta realiomis žiniomis ir patirtimi. Atlikto tyrimo dėka nustatyta, kad analizuotų straipsnių autoriais dažniausiai buvo nurodomi dienraščio žurnalistai, rečiau užsienio agentūros ir mažiausiai skaitytojų laišškai. Tokie duomenys leidžia teigti, kad dienraščiai dažniausiai spausdina straipsnius apie socialinį darbuotoją (-us) Lietuvoje aktualiomis temomis, tačiau dėmesys kreipiamas ir į užsienio spaudos aktualijas.

4. Socialinio darbuotojo įvaizdis žiniasklaidoje yra kuriamas remiantis visa jį supančia aplinka. Atlikus dienraščių straipsnių kokybinę turinio analizę paaiškėjo, kad dienraščiai pateikia tiek teigiamą, tiek neigiamą numanomą įvaizdį apie socialinį darbuotoją (-us):

4.1. Numanomas teigiamas požiūris į socialinį darbuotoją (-us) atsiskleidė per socialinių paslaugų teikimą: (informavimą, konsultavimą, tarpininkavimą, aprūpinimą ir pagalbos teikimą);

socialinio darbuotojo asmenines savybes tokias, kaip: kūrybingumas, geranoriškumas, tolerancija ir valdžios institucijų reikalavimus išreikštus per profesionalumo svarbą bei įstatymų ir teisės aktų žinojimą.

4.2. Numanomas neigiamas požiūris į socialinį darbuotoją (-us) atsiskleidė per asocialaus elgesio klientų grupes: (asmenys turintys priklausomybių, delinkventinio elgesio nepilnamečiai, socialinės rizikos asmenys); neigiamus santykius su klientais, tokius kaip: nepasitenkinimas, nenoras bendradarbiauti, klientų baimės ir per socialinio darbuotojo profesiją visuomenės akimis, kuri pabrėžė išsilavinimo stoką, profesijos nuvertinimą ir mažai apmokamą darbą.

## REKOMENDACIJOS

1. Remiantis tyrimo rezultatais, socialiniams darbuotojams, rekomenduojama labiau viešinti savo profesinę veiklą žiniasklaidos priemonėse, informuojant visuomenę apie savo nuveiktus darbus, pasiektus rezultatus, organizuojamus renginius, taip patiems prisidedant prie teigiamo įvaizdžio žiniasklaidoje kūrimo.

2. Socialiniai darbuotojai galėtų taikyti ryšiams su žiniasklaida įvairias priemones – radijo ir televizijos laidas, pranešimus, informacinius susitikimus ir pan., kurie padėtų palaikyti tiesioginį ryšį su žiniasklaida, siekiant priminti apie save plačiajam visuomenės ratui.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. **Ablačinskaitė J.** Lietuvos žiniasklaida – reketininkės etiketė, o visuomenei apgaudinėjamosios statusas?, 2011 <http://www.zurnalistika-kitaip.lt/zurnalistikos-link/lietuvas-ziniasklaidai-reketininkes-etikete-o-visuomenei-apgaudinejamosios-statusas>; [žiūrėta 2012-02-13].
2. **Aleknonis G.** Informacijos vakuumas Lietuvos žiniasklaidoje // Informacijos mokslai: mokslo darbai. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2006, Nr. 37, p. 83-90.
3. **Bagdonas A.** Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademiniai aspektai // STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2001, Nr. 1, p.10-34.
4. **Bagdonova N., Švedaitė-Sakalauskė B.** Egzistencinė paradigma socialiniame darbe: ribos ir galimybės // Acta Pedagogica Vilnensia. – Vilnius, 2010, Nr. 24, p. 9-19.
5. **Barker R. L.** The social work dictionary (3rd ed.). Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, 1995.
6. **Bielinis L.** Visuomenė valdžia ir žiniasklaida: prieštaringa komunikacinė simbiozė. – Vilnius: leidykla Eugrimas, 2005.
7. **Bilbokaitė R., Bilbokaitė I.** Pedagogų įvaizdis žiniasklaidoje: faktai be simbolių // Jaunųjų mokslininkų darbai. – Šiauliai: Šiaulių universitetas, 2009, Nr. 2(23), p. 91-97.
8. **Bubnys R., Krušaitė L.** Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumai profesinėje veikloje // Jaunųjų mokslininkų darbai. – Šiauliai, 2008, Nr. 2(18), p. 65-70.
9. **Bubnys R.** Socialinių darbuotojų profesinės karjeros galimybės ir socialinės kompetencijos ypatumai // Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose. – Šiauliai, Nr. 1, 2004, p. 14-20.
10. **TNS Gallup** 2011 m. žiniasklaidos tyrimų apžvalga [http://www.tns.lt/data/files/Metines\\_apzvalgos/Ziniasklaidos%20tyrimu%20apzvalga%202011.pdf](http://www.tns.lt/data/files/Metines_apzvalgos/Ziniasklaidos%20tyrimu%20apzvalga%202011.pdf); [žiūrėta 2012 03 12].
11. **Čeikauskienė M.** Reklama ir firmos įvaizdis. – Vilnius: Lietuvos informacijos institutas, 1997.
12. **Česnavičius A.** Televizija kintančiame žiniasklaidos pasaulyje // Filosofija. Sociologija. – Vilnius: Lietuvos mokslų akademija, 2009, Nr. 2, p. 122-129.
13. **Dirgėlienė I., Kiaunytė A.** Supervizija Lietuvos Socialinio darbo kontekste // Acta Pedagogica Vilnensia. – Vilnius, 2005. Nr. 15, p. 240-254.
14. **Dirgėlienė I.** Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje // Acta Pedagogica Vilnensia. – Klaipėda, 2008, Nr. 20, p. 90-101.

15. **Dirgėlienė I.** Konfidencialumo išsaugojimo trukdžiai socialinio darbo procese // Acta Pedagogica Vilnensia. – Klaipėda, 2010, Nr. 24, p. 32-42.
16. **Dobryninas A.** Žiniasklaida ir visuomenė: pilietiniai ir komerciniai prioritetai? 2006 [http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5\\_show?p\\_r=4610&p\\_d=15849&p\\_k=1](http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=4610&p_d=15849&p_k=1) [žiūrėta 2012-04-25]
17. **Drūteikienė G.** Organizacijos įvaizdžio kūrimo procesas ir jo vadyba: socialinių mokslų vadybos ir administravimo daktaro disertacija. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2002.
18. **Germanavičiūtė J.** Moters įvaizdžių kategorijų raiška Lietuvos dienraščiuose, 2004 [http://www.lsc.vu.lt/assets/leidiniai/indexb688.html?show\\_content\\_id=561](http://www.lsc.vu.lt/assets/leidiniai/indexb688.html?show_content_id=561) [žiūrėta 2011 12 12].
19. **Gudauskaitė S.** Žinių visuomenės link: organizacijos darbuotojo kompetencijų poreikis // Informacijos mokslai. – Vilnius, 2007, Nr. 40, p. 66-72.
20. **Ivanauskienė V., Varžinskienė L.** Socialinio darbo žinios – socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis // Profesinis rengimas: dabartis ir perspektyvos. – Kaunas, 2004, Nr. 8, p. 64-71.
21. **Ivanauskienė V., Varžinskienė L.** Socialinių darbuotojų kompetencija ir nuolatinis mokymasis // Profesinis rengimas: dabartis ir perspektyvos. – Kaunas, 2003, Nr. 6, p. 128-137.
22. **Jakucevičiūtė R., Žvirblytė J.** Klasikinė žiniasklaida kaip šiuolaikinio verslo partnerė // Lietuvos žiniasklaida jaunųjų tyrėjų akimis. – Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2007, p. 127-144.
23. **Jastramskis D.** Žiniasklaidos organizacijos nuosavybės struktūros įtaka žiniasklaidos priemonės turiniui // Informacijos mokslai. – Vilnius, 2008, Nr. 46, p. 136-150.
24. **Jastramskis D.** Žiniasklaida ir komunikacija // Informacijos mokslai. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2011, Nr. 55, p. 52-70.
25. **Johnson L. C.** Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris. – Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
26. **Jovaiša L.** Enciklopedinis edukologijos žodynas. – Vilnius, 2007.
27. **Jucevičienė P., Lepaitė D.** Kompetencijos sampratos erdvė // Socialiniai mokslai. – Kaunas: Kauno technologijos universitetas, 2000, Nr. 1(22), p. 44-51.
28. **Kardelis K.** Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. – Kaunas: Judex, 2002.
29. **Kavaliauskienė V.** Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai // Acta Pedagogica Vilnensia. – Klaipėda, 2005, Nr. 15, p. 230-239.
30. **Kavaliauskienė V.** Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas // Acta Pedagogica Vilnensia. 2010, Nr. 25, p. 159-171.

31. **Keliuotis J.** Žurnalistikos paskaitos. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 2000.
32. **Kučinskė I.** Elito įvaizdžio formavimo ypatumai Lietuvos žiniasklaidoje // Sociologija. Mintis ir veiksmas. – 2005, Nr. 2, p. 55-74.
33. **Kučinsko V., Kučinskienės R.** Socialinis darbas švietimo sistemoje: teoriniai aspektai: studijų knyga. – Klaipėda, 2002.
34. **Laužackas R.** Profesinio rengimo terminų aiškinamasis žodynas. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 2005.
35. **Lekavičienė R.** Socialinės kompetencijos psichologiniai kriterijai ir vertinimas. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2001.
36. **Leliūgienė I., ir kt.** Socialinių darbuotojų / socialinių pedagogų rengimas Lietuvoje // Pedagogika: mokslo darbai. – Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas, 2006, Nr. 83, p. 64-73.
37. **Lietuvių kalbos žodynas.** – Vilnius: Lietuvių kalbos institutas, 2005.  
<http://www.lkz.lt/startas.htm> [žiūrėta 2012 01 18].
38. **Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas** 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493 // Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589.
39. **Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92** „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“ (aktuali redakcija nuo 2010 m. gruodžio 31 d.) // Valstybės žinios, 2011, Nr. 2-79.
40. **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. priimtas įsakymas Nr. A1-93** „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (aktuali redakcija nuo 2009 m. liepos 7 d.) // Valstybės žinios, 2009, Nr. 83-3450.
41. **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008 m. gruodžio 4 d. įsakymas Nr. A1-401** „Dėl socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“ (aktuali redakcija nuo 2009 m. sausio 20 d.) // Valstybės žinios, 2009, Nr. 9-334.
42. **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008 m. gruodžio 4 d. įsakymas Nr. A1-401** „Dėl socialinį darbą dirbančių darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“ (aktuali redakcija nuo 2009 m. sausio 20 d.). – Vilnius: Valstybės žinios, 2009, Nr. 9-334.
43. **Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas** Nr. X-752 (nauja redakcija nuo 2006 m. rugsėjo 1d.). – Vilnius: Valstybės žinios, 2006, Nr. 82-3254.

44. **Lietuvos socialinių darbuotojų kodeksas.** – Vilnius: Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, 1998.
45. **Linkevičiūtė-Rimavičienė J.** Spaudos vaidmuo kuriant pilietinę visuomenę // Informacijos mokslai: mokslo darbai. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2009, Nr. 51, p. 70-82.
46. **Luobikienė I.** Sociologija 11-12 kl. Vilnius : Rosma, 2001.
47. **Malinauskas R.** Socialinio rengimo įtaka sporto pedagogų socialiniams įgūdžiams // Acta Pedagogica Vilmensia. – Kaunas, 2004, Nr. 12, p. 1-8.
48. **Mamedaitytė S.** Ryšiai su visuomene, 2003 [http://www.mediabv.lt/resursai/vrstudija/Rysiai\\_su\\_visuomene\\_S.Mamedaityte.pdf](http://www.mediabv.lt/resursai/vrstudija/Rysiai_su_visuomene_S.Mamedaityte.pdf); žiūrėta [2011 08 09].
49. **Mandel D. R.** Gain – loss framing and choice: separating outcome formulations from descriptor formulations // University of Hertfordshire, Hatfield, Hertfordshire. – United Kingdom: Organizational Behavior and Human Decision Processes, 2001, Nr. 1, p. 56-76.
50. **Matkevičienė R.** Pilietinė visuomenė ir žiniasklaida. Politinio žiniasklaidos diskurso apibrėžtys: žiniasklaidos, kaip politinės komunikacijos dėmens, tyrimas. – Vilnius: Informacijos mokslai, 2008, Nr. 44, p. 107-117.
51. **McQuail D.** McQuail's mass communication theory 3th ed. – London: Sage publications, 1994.
52. **Mikailienė R.** Viešieji ryšiai ir muziejaus įvaizdžio formavimas // Iš Sociumas [interaktyvus], 2010 [http://www.museums.lt/Ateitis/images/Kurkime\\_ateities\\_muz\\_leidinys/leidinys\\_50\\_55.pdf](http://www.museums.lt/Ateitis/images/Kurkime_ateities_muz_leidinys/leidinys_50_55.pdf) [žiūrėta 2011 04 26].
53. **Pečiulis Ž.** Televizijos vaidmenys visuomenėje: formalusis ir neformalusis instituciškumas // Filosofija. Sociologija: mokslo darbai. – Vilnius: Lietuvos mokslų akademijos leidykla, 2005, Nr. 4, p. 29-34.
54. **Pečiulis Ž.** Žiniasklaida ir žurnalistika daugiaterpės raiškos eroje // Informacijos mokslai: mokslo darbai. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2009, Nr. 51, p. 37-53.
55. **Petkevičienė N., Kaminskytė E.** Vadybinė kompetencija: teorija ir praktika // Pinigų studijos: ekonomikos teorija ir praktika. – Kaunas, 2003, Nr. 1, p. 65-80.
56. **Pikčiūnas A.** Organizacijos identiteto, įvaizdžio ir ryšių valdymas: socialinių mokslų vadybos ir administravimo daktaro disertacija. – Kaunas, Vytauto Didžiojo universitetas, 2002.
57. **Pivorienė J., Večerskytė J.** Socialinio darbo įvaizdis interneto svetainėse // Socialinis darbas: mokslo darbai. – Vilnius, 2005, Nr. 4(2), p. 132-141.
58. **Profesinės karjeros vadovas.** – Vilnius, 1999.



59. **Rapolienė G.** Vyresnio amžiaus Lietuvos žiniasklaidoje: naivūs, kenčiantys ir bejėgiai // Sociologija. Mintys ir veiksmai: mokslo darbai. – Vilnius: Vilniaus universitetas, 2010, Nr. 1, p. 99-115.
60. **Sakadolskis R.** Kaip kritiškai skaityti laikraštį ir kam to reikia? // Žiniasklaidos skaidrumas: straipsnių rinkinys. – Vilnius: Eugrimas, 2007, p. 44-54.
61. **Steponavičius G.** Žiniasklaidos vaidmuo šiuolaikiniame gyvenime. / Žiniasklaida ir asmenybės raida: nepilnamečių apsauga ir žmogaus orumas. – Vilniaus universiteto leidykla, 2004, p. 11-13.
62. **Švedaitė B.** Socialinio darbo sistema Lietuvoje visuomenės kaitos kontekstu // Acta Pedagogica Vilnensia. – Vilnius, 2004, Nr. 12, p. 1-11.
63. **Tarptautinė socialinio darbo etikos normų deklaracija**, 1994.
64. **Urbonas V.** Žurnalistikos pagrindai. – Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2007.
65. **Varžinskienė L.** Socialinio darbo profesijos statuso ypatumai socialinių darbuotojų ir jų partnerių požiūriu // Socialinis darbas: mokslo darbai. – 2008, Nr. 7(1), p. 100-107.
66. **Verseckaitė G., Snieškienė D.** Socialinio darbuotojo vaidmenų konfliktai dalyvaujant vaiko paėmimo iš šeimos procese // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. – Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2011, Nr. 7(1), p. 131-151.
67. **Vyšniauskienė D., Minkutė R.** Socialinės veiklos profesinė etika. – Kaunas: Technologija, 2008.
68. **Žydžiūnaitė V.** Profesinių tyrimų metodologija. – Kaunas: Technologija, 2001.
69. **Žydžiūnaitė V.** Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos. – Kaunas: Technologija, 2007

Vaškūnaitė R. Socialinio darbuotojo įvaizdis žiniasklaidoje / Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. R. Raudeliūnaitė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, 2012.

## SANTRAUKA

Socialinis darbas gana nauja besiplėtojanti profesija, bandanti išspręsti įvairias socialines problemas. Socialinis darbuotojas stengiasi palengvinti visuomenės ir atskirų individų sąveiką jiems iškilusių problemų erdvėje. Šio magistrinio darbo tema aktuali tuo, jog žiniasklaida pateikdama įvairią informaciją apie socialinį darbuotoją leidžia susidaryti visuomenei dažniausiai tokį požiūrį, kuris yra nepalankus socialiniam darbuotojui.

Tyrimo tikslas – atskleisti, koks socialinio darbuotojo įvaizdis formuojamas didžiuosiuose Lietuvos dienraščiuose. Tikslui pasiekti iškelti šie uždaviniai: aptarti socialinio darbuotojo profesinės veiklos ypatumus; pateikti žiniasklaidos vaidmenį formuojantį visuomenės požiūrį; atskleisti socialinio darbuotojo įvaizdžio vaizdavimo didžiausiuose Lietuvos dienraščiuose charakteristikas.

Tiriamojame darbo dalyje derinami kiekybinės ir kokybinės turinio analizės metodai. Socialinio darbuotojo įvaizdžio žiniasklaidoje analizei pasirinkti šie dienraščiai: „*Respublika*“, „*Lietuvos žinios*“, „*Lietuvos rytas*“ ir „*Vakaro žinios*“. Tyrimui atlikti pasirinktas dienraščių periodas nuo 2010 m. sausio mėn. 1d. iki 2011 m. gruodžio mėn. 31d., jo metu rasta ir išanalizuota 144 straipsniai apie socialinį darbuotoją. Kokybinio tyrimo metu įvaizdis tiriamas išskiriant numanomas teigiamo ir neigiamo požiūrio kategorijas ir reikšmines subkategorijas. Galimas teigiamas socialinio darbuotojo įvaizdis atsiskleidė per teikiamas socialines paslaugas, darbuotojo asmenines savybes ir valdžios institucijų reikalavimus. Tuo tarpu numanomam neigiamam įvaizdžiui įtakos turėjo socialinio darbuotojo asocialaus elgesio klientų grupės, neigiami santykiai su klientais ir visuomenės vertinimas. Tyrimo analizė įrodė, kad socialinis darbuotojas dienraščiuose vaizduojamas tiek teigiamu, tiek ir neigiamu numanomu aspektu.

**Raktiniai žodžiai:** įvaizdis, socialinis darbas, socialinis darbuotojas, visuomenė, žiniasklaida.

## SUMMARY

Social work is a quite new expanding profession trying to solve different social problems. A social worker attempts to relieve the interaction of society and separate individuals in the space of their problems. The theme of this master's work is actual because media presenting the various information about social worker mostly lets to form the society opinion which is adverse for social worker.

The purpose of research is to reveal the formative image of social worker in the biggest Lithuanian daily papers. These goals are set to achieve the purpose: to discuss the professional work peculiarities of social worker; to present the role of media in society opinion formation; to reveal the characteristics of social worker's image presentation in the biggest Lithuanian daily papers.

Quantitative and qualitative content analysis methods are combining in the researching part of work. Daily papers „*Respublika*“, „*Lietuvos žinios*“, „*Lietuvos rytas*“ and „*Vakaro žinios*“ are chosen for the analysis of social worker's image in media. Daily papers period from 1st January, 2010 till 31st December, 2011 is chosen for research. 144 articles about social workers were found and analyzed during this work. During the qualitative research the image was analyzing through distinguishing implicit positive and negative attitude categories and meaningful subcategories. The possible positive image of social worker was revealed through providing social services, worker's peculiarities and the requirements of government institutions. The possible negative image was influenced by social worker's asocial behaviour client groups, negative relationships with clients and society evaluation. The analysis of research has proved that in daily papers the social worker is described in positive and negative possible aspects.

**Key words:** image, social work, social worker, society, media.

# PRIEDAI

## 1 PRIEDAS

### Teikiamų socialinių paslaugų kategorijos lentelė

Subkategorija	Teiginių skaičius	Teiginių pavyzdžiai
Informavimas	4	„<...> besikreipiančiam suteikia visą reikalingą informaciją <...>“ (LŽ), „<...> informavo, kad pasirašant dokumentą turi dalyvauti to asmens atstovas arba socialinis darbuotojas.“ (LŽ), „<...> turėdami pakankamai informacijos, tikrai galėtų padėti daug efektyviau, negu bet koks abejotino efektyvumo įrenginys.“ (LR), „Jiems siūloma informacija apie įvairias reabilitacijos programas <...>“ (LR).
Konsultavimas	13	„<...> bet pataria, kai šie paprašo patarimo – o prašo jie pakankamai dažnai.“ (LR), „<...> ieškant optimaliausių sprendimų, renkantis tinkamiausius konsultavimo metodus“ (LR), „<...> nemokamai konsultuos lošėjus“ (LR), „Specialistai konsultuos šeimas kūdikių auginimo ir priežiūros klausimais <...>“ (LŽ), „Šis socialinis darbuotojas parengė paskaitėles apie lyčių lygybę, ŽIV/AIDS prevenciją <...>“ (LR), „50 asmenų per metus lankė individualias ar grupines socialinių darbuotojų konsultacijas <...>“ (VŽ), „<...> dažnai skambina savo kolegoms ir prašo pasidalyti sukaupta patirtimi <...>“ (LR), „<...> konsultuodami padeda senyvo amžiaus žmonėms“ (VŽ), „Socialiniai darbuotojai stebėdami įrašytą vaizdą dabar gali analizuoti moksleivių elgesį ir konsultuoti <...>“ (LŽ), „<...> turėdami pakankamai informacijos, tikrai galėtų padėti daug efektyviau, negu bet koks abejotino efektyvumo įrenginys“ (LR), „Šeima tebėra įtraukta į socialinės rizikos šeimų auginančių vaikus apskaitą, jai padeda socialiniai darbuotojai“ (Resp), „<...> dalyvaudami projekte konsultuoja narkomanus“ (VŽ), „Savanoriškai atvykusius asmenis VPLC socialiniai darbuotojai konsultuoja <...>“ (LR).
Tarpininkavimas	8	„<...> vienintelis veiksmingas būdas užmegzti ryšį su miesto girtuokliais <...>“ (LR), „Socialiniai darbuotojai padeda jiems išspręsti nesutarimus su butų šeimininkais <...>“ (LR), „<...> padeda su komunalinių paslaugų tiekėjais ar valstybės pareigūnais“ (LR), „Tokiems nerūpestingiems tėvams dėl maisto padeda susitvarkyti dokumentus <...>“ (Resp), „<...> tarpininkauti išigyjant šias slaugos priemones“ (VŽ), „<...> dėl vaiko buvo surengusi ne vieną pasitarimą <...>“ (LR), „<...> žmonėms su klausos negalia įsidarbinti padeda tarpininkai“ (LŽ), „<...> tarpininkaujant daug lengviau rasti bendrą kalbą su šiais žmonėmis“ (LR).
Aprūpinimas	6	„<...> gali padirbėti prie baro, virtuvėje arba pardavinėti gatvės laikraštį.“ (LR), „<...> jau nuspręsta ką palikti prižiūrėti tvarką“ (LR), „<...> centre suteiktos kompleksinės paslaugos paaugliams ir jaunimui <...>“ (LR), „<...> jų

		apnakvindinimu, asmens higienos, buitinėmis paslaugomis rūpinasi <...>“ (LR), „<...> ieškoti, kur tą moterį apgyvendinti.“ (Resp), „<...> kuriems reikalinga parama aprūpinti maistu ir drabužiais.“ (VŽ).
Pagalbos teikimas	26	„<...> sušelpė D.Rembert tūkstančiu dolerių.“ (LR), „<...> neįgalioju pasirūpintų socialiniai darbuotojai“ (LR), „Juos nuolat prižiūri socialinė darbuotoja“ (LR), „<...> socialiniams darbuotojams teko lydėti ne kartą.“ (LR), „<...> padedant socialiniams darbuotojams, tačiau kartais ir patys tvarkosi savo buitį.“ (LR), „<...> įtariamąjį areštinėje aplankė pensiono socialinis darbuotojas. Jis nuvežė drabužių, vaistų.“ (LR), „<...> kur gyvena neįgalūs, nejudantys žmonės, apie kurių negandas rūpinasi tik socialiniai darbuotojai.“ (LR), „<...> sukrapštėme paskutinius projekto pinigus ir nupirkome <...>“ (LR), „Socialiniai darbuotojai nemokamai atliks atminties testus“ (LR), „<...> domisi ar nebuvo išprievartavimo atvejų“ (LR), „<...> lanko savimi nelabai galinčius pasirūpinti gyventojus <...>“ (LR), „Elgetas veš į nakvynės namus“ (LR), kuriems reikalinga parama aprūpinti maistu ir drabužiais.“ (VŽ), „Socialiniai darbuotojai padeda susitvarkyti gyvenamąją aplinką, suorganizuoja būtiną pagalbą.“ (Resp), „<...> teikia įvairias sveikatos priežiūros ir socialines paslaugas.“ (LR), „<...> padeda susitvarkyti namus.“ (LŽ), „<...> su socialinės rizikos šeimomis apsipirkinėja.“ (Resp), „<...> padėti jiems pasiruošti artėjančioms šventėms, kurdami jaukią aplinką jų namuose“ (VŽ), „<...> atlikti kitus būtiniausias darbus“ (VŽ), „<...> stengiasi palengvinti slaugomų ir glbojamų asmenų išgyvenimus.“ (LR), „<...> kol kas dar tiria šeimos aplinką, norėdami <...>“ (LR), „<...> išdalinta labdaros siunta <...>“ (LŽ), „<...> nariai į namus maišais ir karučiais tempia atvežtus drabužius.“ (LR), „<...> susibūręs pagalbos Lietuvai žmonių ratelis.“ (LR), „<...> pagalbos prašančiais žmonėmis“ (VŽ), „<...> jai padeda socialiniai darbuotojai.“ (Resp).

## Asmeninių darbuotojo savybių kategorijos lentelė

Subkategorija	Teiginių skaičius	Teiginių pavyzdžiai
Kūrybingumas	5	„<...> globos namuose buvo organizuojami žaidimai <...>“ (LR), „<...> socialinio darbuotojo iniciatyva gėlėmis išpuošta seniūnijos teritorija“ (VŽ), „<...> nupiešti piešiniai ant sienų <...>“ (LR), „<...> parengė piešimo ir šokio pamokas <...>“ (LR), „<...> vainikavo socialinis spektaklis <...>“ (VŽ).
Geranoriškumas	12	„<...> įtariamąjį areštineje aplankė pensiono socialinis darbuotojas. Jis nuvežė drabužių, vaistų.“ (LR), „<...> sukrapštėme paskutinius projekto pinigus ir nupirkome <...>“ (LR), „<...> savanoriškai konsultuoja besikreipiančius“ (VŽ), „<...> pabendrauja įvairiomis temomis“ (Resp), „<...> stengiasi palengvinti slaugomų ir globojamų asmenų išgyvenimus <...>“ (LR), „Socialiniai darbuotojai nemokamai atliks atminties testus“ (LR), „<...> nemiegojau visą naktį. Įsivaizduoju, ką per namų šturmą ir kirvio laidymą išgyveno mergytės“ (LŽ), „Į neįprastą gelbėjimo operaciją ištraukė socialiniai darbuotojai <...>“ (LŽ), „<...> jai padeda socialiniai darbuotojai“ (Resp), „<...> neigaliuoju pasirūpintų socialiniai darbuotojai“ (LR), „<...> su socialinės rizikos šeimomis apsipirkinėja <...>“ (LR), „Socialiniai darbuotojai – tai artimiausi socialinės rizikos šeimų pagalbininkai <...>“ (VŽ).
Tolerancija	10	„<...> vieta, kur suvaromi beviltiški iš pašalpų gyvenantys alkoholikai ir jaunuoliai be ateities. Tačiau socialiniai darbuotojai jaučia atsakomybės jausmą dirbdami su tokiais asmenimis <...>“ (LR), „<...> socialiniai darbuotojai atstoja senelius ir tėvus <...>“ (Resp), „<...> savo gebėjimus ir įgūdžius ugdo su besikreipiančiais klientais“ (LR), „<...> dėkoju už jūsų pasiaukojimą ir supratingumą žmonėms, kuri kasdien dalinate <...>“ (Resp), „Man gaila ir nukentėjusiojo, ir įtariamojo, kuris man atrodė geras, šaunus“ (LR), „<...> beveik jau visus gyventojus galėjome išmesti į gatvę. Tačiau kur jie dės? Tad ir auklėjam visus <...>“ (LŽ), „<...> rūpinosi vienišais žmonėmis ir dalinuosi tuo ką turi <...>“ (Resp), „<...> nuo benamių nenusisuko ir socialiniai darbuotojai“ (Resp), „<...> bet ir sugebėjimas atjausti žmogų ir suprasti <...>“ (LR).

## Valdžios institucijų reikalavimų kategorijos lentelė

Subkategorija	Teiginių skaičius	Teiginių pavyzdžiai
Profesionalumo svarba	14	<p>„&lt;...&gt; socialiniai darbuotojais galės dirbti tik turintieji aukštą universitetinį išsilavinimą &lt;...&gt;“ (LR), „&lt;...&gt; specifinė ir labai svarbi profesija reikalauja ne tik profesinio išmanymo &lt;...&gt;“ (LR), „&lt;...&gt; keliamas profesinis išsilavinimas &lt;...&gt;“ (LR), „&lt;...&gt; vykdomi socialinių darbuotojų persikvalifikavimo mokymai“ (LR), „&lt;...&gt; socialinius darbuotojus Lietuvoje rengia keliolika mokymo įstaigų &lt;...&gt;“ (LR), „&lt;...&gt; turi įgyti profesinį išsilavinimą &lt;...&gt;“ (VŽ), „&lt;...&gt; rūpinamasi socialinių darbuotojų profesiniu rengimu &lt;...&gt;“ (VŽ), „Profesionalūs ir kvalifikuoti &lt;...&gt;“ (VŽ), „&lt;...&gt; atverti kelius tolimesniam profesijos augimui &lt;...&gt;“ (VŽ), „Socialinis darbas yra labai svarbus &lt;...&gt;“ (VŽ), „&lt;...&gt; kad visi socialiniai darbuotojai turėtų reikiamą išsilavinimą &lt;...&gt;“ (VŽ), „&lt;...&gt; reikia išmanymo, psichologinių žinių, bendravimo įgūdžių &lt;...&gt;“ (Resp), „&lt;...&gt; galės dirbti tik turintieji aukštą universitetinį išsilavinimą arba koleginių socialinio darbo &lt;...&gt;“ (Resp), „&lt;...&gt; kompetencijos reikalavimas socialiniams darbuotojams keliamas neatsitiktinai“ (Resp).</p>
Įstatymų ir teisės aktų žinojimas	4	<p>„&lt;...&gt; socialinis darbuotojas turėtų supažindinti su tesės aktuose numatytų socialinių paslaugų skyrimo tvarka &lt;...&gt;“ (LR), „&lt;...&gt; teisiškai priklausančias lėšas neįgaliesiems padės atgauti, tik įstatymus išmanantys &lt;...&gt;“ (LR), „&lt;...&gt; savivaldybės buvo įpareigosios imtis atitinkamų veiksmų, įskaitant ir socialinių darbuotojų supažindinimu su išgaliojusiaisiais teisės aktais &lt;...&gt;“ (LŽ), „&lt;...&gt; prašymus dėl socialinės pagalbos gavimo registruoja socialinis darbuotojas &lt;...&gt;“ (VŽ), „&lt;...&gt; su įstatymų pakeitimais numatoma supažindinti ir savivaldybių socialiniu darbuotojus“ (Resp.).</p>

## Asocialaus elgesio klientų grupių kategorijos lentelė

Subkategorija	Teiginių skaičius	Teiginių pavyzdžiai
Asmenys, turintys priklausomybių	8	„<...> tūkstančiai neblaivių benamių <...>“ (LR), „Beveik visi švirkščiamųjų narkotikų vartotojai“ (LR), „Dauguma besilankančių klientų yra visiški alkoholikai <...>“ (LR), „<...> alkoholikai ir jaunuoliai be ateities.“ (LR), „<...> miesto girtuokliais <...>“ (LR), „<...> apie 1 tūkst. neblaivių asmenų <...>“ (LR), „<...> klientūra bedarbiai alkoholikai“ (LR), „<...> sergantys priklausomybių ligomis <...>“ (VŽ).
Delinkventinio elgesio nepilnamečiai	9	„<...> jaunuoliai sumušė senutę <...>“ (LR), „<...> pakliuvę į įkalinimo įstaigą, jaunuoliai be ateities“ (LR), „<...> jaunuoliams už pagrobimą gresia <...>“ (LR), „<...> smurtą patiriantys moksleiviai“ (LR), „<...> besikreipiantys vaikai ir paaugliai“ (LR), „<...> skurstančių vaikų <...>“ (Resp), „<...> jaunuoliai iš pataisos namų <...>“ (Resp), „<...> smurtaujančių tėvų neprižiūrimi vaikai kelia grėsmę tokiais savo poelgiais <...>“ (LŽ), „<...> vaikų globos namų augintiniai tampa agresyvūs <...>“ (LŽ).
Socialinės rizikos asmenys	22	„Socialinės rizikos šeimos <...>“ (LR), „<...> elgetaujančius asmenis <...>“ (LR), „<...> išmaldos prašančių asmenų <...>“ (LR), „<...> nepasiturinčių gyventojų <...>“ (LR), „<...> benamiams <...>“ (VŽ), „<...> elgetaujančių asmenų <...>“ (VŽ), „<...> socialinės rizikos asmenimis <...>“ (VŽ), „<...> nakvynės namų asmenys <...>“ (VŽ), „<...> nepasiturintiems <...>“ (VŽ), „<...> socialinės rizikos šeimoms <...>“ (VŽ), „<...> smurto šeimoje aukoms <...>“ (VŽ), „<...> vargingai gyvenantiems <...>“ (VŽ), „<...> skurstančių kauniečių šeimų <...>“ (VŽ), „<...> nepasiturintiems asmenims <...>“ (VŽ), „<...> paleisti iš įkalinimo įstaigų <...>“ (VŽ), „<...> uostamiesčio prostitutės <...>“ (Resp), „<...> socialinės rizikos šeimų <...>“ (Resp), „<...> asocialioje šeimoje <...>“ (Resp), „<...> septynių vaikų asociali šeima“ (Resp), „<...> socialiai remtinai šeimos <...>“ (LŽ), „<...> smurtaujančiose šeimose <...>“ (LŽ), „<...> vaikų negalinčias išmaitinti moteris <...>“ (LŽ).



Neigiamų santykių su klientais kategorijos lentelė

Subkategorija	Teiginių skaičius	Teiginių pavyzdžiai
Baimė	5	„<...> socialiniai darbuotojai gali iš jos paimti vaiką“ (LR), „<...> pabėgę nuo socialinių darbuotojų, pasislėpė <...>“ (Resp), „Autizmu sergančiam dvylikamečiui puodelį baliklio sugirdžiusi motina <...> tikėjosi išsaugoti vaiką, kad jo neatimtų socialiniai darbuotojai.“ (LR), „<...> motina bijojo, kad socialinės tarnybos darbuotojai gali iš jos paimti vaiką laikinai globai ir jį išsivežti.“ (LR), „<...> asocialioje šeimoje augančius septynerių ir aštuonerių berniukus socialinės darbuotojos ruošėsi išvežti į globos namus.“ (Resp).
Nepasitenkinimas	5	„<...> skundėsi socialiniais darbuotojais.“ (LR), „<...> dauguma žmonių nebuvo tinkamai informuota“ (LR), „<...> socialiniai darbuotojai žmonėms jau tapo įtartini“ (LR), „vaikinas nuolat patirdavo smurtą, tačiau priemonių kažką pakeisti nerado niekas <...> visi privalėję tai daryti – nepadarė“ (LR), „<...> dėl problemų su socialine tarnyba norėjusi išgerti baliklio ir nusižudyti“ (LR).
Nenoras bendradarbiauti	12	„<...> berniukai nepanoro būti atskirti nuo alkoholio piknaudžiaujančios mamos ir, pabėgę nuo socialinių darbuotojų, pasislėpė <...>“ (Resp), „<...> nesutiko priimti kaip globėjo <...>“ (LR), „<...> apsvaigę nuo narkotikų nepanoro bendradarbiauti“ (LR), „<...> per dvi vizito valandas pasikonsultuoti atėjo tik dvi pensininkės.“ (LR), „<...> retai kreipiasi norintys bendradarbiauti benamiai“ (VŽ), „<...> pasiprašiau įleidžiama, bet buvo pagrasinta kirviu“ (LŽ), „<...> ateina, bet kiekvieną kartą „pabučiuoja“ duris“ (LŽ), „<...> pakviestų pasiaiškinti tėvų nesulaukė seniūnijoje“ (LŽ), „<...> į kalbas jie nesileido.“ (Resp), „Priešiškai nusiteikusius tėvus galutinai įsiutino vaiko teisių apsaugos darbuotojos prašymas parodyti, kokių maisto produktų šeima turi namuose.“ (Resp), „Du mažamečiai <...> nenorą būti atskirti nuo alkoholio nevengiančios mamos pademonstravo labai aiškiai – berniukai padegė ūkinį pastatą.“ (Resp), „<...> nesugebėjimas būti gera motina ir nenoras bendradarbiauti <...>“ (LR).

## Socialinio darbuotojo profesija visuomenės akimis kategorijos lentelė

Subkategorija	Teiginių skaičius	Teiginių pavyzdžiai
Išsilavinimo stoka	6	„<...> skaitydama padariau išvadą, kad socialinių darbuotojų tarsi per daug, kad šioje srityje dirba ne žmonės, o jų diplomai“ (Resp), „<...> neturi universitetinio arba koleginio socialinio darbo krypties išsilavinimo, jau gali eiti šeko pjauti“ (Resp), „<...> nuskriaustas lieka ne tik socialinis darbuotojas <...>“ (Resp), „<...> keliamų lūkesčių minimalizavimu“ (VŽ), „<...> kritinę masę neišsilavinusių šios specialybės atstovų“ (VŽ), „Socialiniai darbuotojai dažnai klaidingai tapatinami su žemos kvalifikacijos lankomosios priežiūros darbuotojais <...>“ (LR).
Profesijos nuvertinimas	6	„<...> jei nesudarysime galimybės įsidarbinti Lietuvoje, juos mielai priims nuo gegužės mėnesio atsiveriančios Vokietijos ir Austrijos rinkos <...>“ (VŽ), „<...> ši sritis visiškai užmiršta“ (Resp), „<...> įtraukta į pavojingų darbų sąrašą <...>“ (Resp), „<...> bent ketvirtadalis socialinių darbuotojų patys yra remtini.“ (Resp), „<...> dirbdami tokį darbą dar turi patys prašyti išmaldos iš valstybės“ (Resp), „<...> į šias pareigas nesiveržia“ (LR), „<...> ši profesija grėsmingiausių sąrašė“ (LR).
Mažai apmokamas darbas	6	„Sunkų darbą dirbančių socialinių darbuotojų atlyginimai yra vieni iš mažiausių Lietuvoje <...>“ (LR), „<...> socialinių darbuotojų etatų sumažėjo, sumažinti ir tokių darbuotojų atlyginimai <...>“ (VŽ), „<...> jie į šias pareigas nesiveržia. Mažos algos“ (Resp), „<...> toli gražu ne visur socialiniams darbuotojams algos padidėjo“ (Resp), „<...> nepakankamas profesinis prestižas ir skurdi finansinė jo išraiška“ (VŽ), „<...> padidinti atlyginimus, kurie ir taip yra vieni iš mažiausių“ (VŽ).