

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS**  
**SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETAS**  
**SOCIALINIO DARBO KATEDRA**

**JOVITA VAIČIULYTĖ – VERIKIENĖ**

**SOCIALINIO DARBUOTOJO PASIRENGIMO  
BENDRADARBIAUTI SU KITOMIS PAGALBĄ  
TEIKIANČIOMIS INSTITUCIJOMIS VERTINIMAS**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Vadovė**

**doc. dr. O Merfeldaitė**

**VILNIUS, 2012**

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS**  
**SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETAS**  
**SOCIALINIO DARBO KATEDRA**

**SOCIALINIO DARBUOTOJO PASIRENGIMO  
BENDRADARBIAUTI SU KITOMIS PAGALBĄ  
TEIKIANČIOMIS INSTITUCIJOMIS VERTINIMAS**

**Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas**

**Socialinio darbo studijų programa 62405S204**

**Vadovė**

**doc. dr. O. Merfeldaitė**

**2012 04**

**Recenzentas**

**Atliko**

**SDmis 9-01 gr. stud.**

**Jovita Vaičiulytė – Verikienė**

**2012 04 10**

**VILNIUS, 2012**

## TURINYS

|  |     |
|--|-----|
| ĮVADAS .....   | 4   |
| 1.1. Socialinio darbuotojo kaip socialinės pagalbos teikėjo samprata .....   | 8   |
| 1.2. Socialinio darbuotojo veiklos prielaidos .....  | 15  |
| 1.3. Socialinio darbuotojo kompetencijos analizė .....   | 20  |
| 2. SOCIALINIO DARBUOTOJO BENDRADARBIAVIMO SU KITOMIS PAGALBĄ<br>TEIKIANČIOMIS INSTITUCIJOMIS YPATUMAI.....               | 26  |
| 2.1. Bendradarbiavimo samprata ir lygmenys (institucinis ir tarpinstitucinis lygmenys).....                              | 27  |
| 2.2. Bendradarbiavimo prielaidos.....  | 29  |
| 2.3. Socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis institucijomis charakteristika.....                               | 32  |
| 2.4. Socialinių darbuotojų teisės ir pareigos bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis<br>institucijomis ..... | 37  |
| 3. SOCIALINIO DARBUOTOJO PASIRENGIMO BENDRADARBIAUTI SU KITOMIS<br>INSTITUCIJOMIS VERTINIMO TYRIMAS.....                 | 43  |
| 3.1 Tyrimo metodologija ir metodai.....  | 43  |
| 3.2. Tyrimo eiga ir dalyviai .....   | 44  |
| 3.2.1. Kiekybinis tyrimas.....   | 44  |
| 3.2.2. Kokybinis tyrimas .....   | 48  |
| 3.3. Kiekybinio tyrimo rezultatai.....   | 49  |
| 3.4. Kokybinio tyrimo rezultatai.....  | 61  |
| 3.5. Tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas.....   | 68  |
| IŠVADOS .....  | 71  |
| REKOMENDACIJOS .....   | 73  |
| LITERATŪROS SĄRAŠAS .....  | 74  |
| ANOTACIJA.....   | 80  |
| SANTRAUKA .....  | 82  |
| SUMMARY .....  | 84  |
| 1 PRIEDAS .....  | 85  |
| 2 PRIEDAS .....  | 86  |
| 3 PRIEDAS .....  | 91  |
| 4 PRIEDAS .....  | 95  |
| 5 PRIEDAS .....  | 100 |
| 6 PRIEDAS .....  | 102 |
| 7 PRIEDAS .....  | 108 |

## ĮVADAS

Šiandieninėje visuomenėje socialinis darbas suprantamas kaip veikla, palengvinanti problemas, žmonių ir visuomenės institucijų sąveikoje, paveikianti žmonių sugebėjimą įvykdyti gyvenimo užduotis, realizuoti siekius ir vertybes. Čia išryškėja pagrindinis socialinio darbo kaip profesijos tikslas – sprendžiant socialines problemas, skatinti asmenybės vystimąsi, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant atsakomybę, padėti silpniausiems visuomenės nariams surasti bei išlaikyti pusiausvyrą įvairiose gyvenimo situacijose, taip pat skatinti visuomenėje humanišką veiklą, pagrįstą asmens, šeimos ir valstybės bendradarbiavimu.

Socialinio darbuotojo veikla, sutelkta pirmiausiai į žmogaus problemų sprendimus, orientuota į asmens gerovę ir saugumą, yra vertybių, teorijos ir praktikos derinys, kuriame, siekdamas užtikrinti kuo efektyvesnę socialinę pagalbą, socialinis darbuotojas bendradarbiauja su kitais socialiniais darbuotojais, kitų sričių specialistais bei įvairiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis ir organizacijomis.

**Temos aktualumas.** Socialinių problemų sprendimuose didelę reikšmę turi socialinio darbuotojo kompetencija ir pasirengimas vykdyti savo pareigas. Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis yra vienas svarbiausių socialinio darbuotojo veiklos aspektų, siekiant užtikrinti kompleksinę ir efektyvią socialinę pagalbą kiekvieno asmens atžvilgiu. Todėl svarbu ištirti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, išsiaiškinti, kaip savo pasirengimą bendradarbiauti vertina patys socialiniai darbuotojai ir jų klientai, taip pat, ar socialiniai darbuotojai turi pakankamai kompetencijos ir žinių pritaikyti bendradarbiavimo galimybes sprendžiant problemas. Todėl šio klausimo mokslinis ištyrimas yra aktualus ir naujas.

**Temos problema.** Šiuolaikinėje Lietuvos visuomenėje kyla įvairiausių socialinių problemų, kai vieni socialiniai darbuotojai nėra pajėgūs tai išspręsti, todėl būtina kompleksinė pagalba, apimanti ne tik visos bendruomenės, bet ir įvairių sričių specialistų, valstybinių ir nevyriausybinių organizacijų veikimą viena kryptimi – siekiant suteikti kokybišką ir rezultatyvią pagalbą, gerinti arba atnaujinti žmonių ir visuomenės sąveiką, siekiant pagerinti kiekvieno žmogaus gyvenimo kokybę. Šiam tikslui įgyvendinti, reikia ieškoti pagalbos būdų ir priemonių visumos, todėl į bendrą veiklą būtina įtraukti įvairių sričių ir organizacijų profesionalus. Socialinį darbą ir socialinio darbuotojo veiklą apibrėžiančiuose dokumentuose yra nustatomi šių sričių tikslai, uždaviniai ir funkcijos. Daug dėmesio skiriama socialinio darbuotojo kompetencijai ir veiklai, kur akcentuojama socialinio darbuotojo bendradarbiavimo reikšmė. Nepaisant to, socialiniams darbuotojams ne visada pakanka žinių ne tik apie bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis galimybes, bet ir, apskritai, apie kitas pagalbą teikiančias institucijas ir jų kompetenciją. Tyrimo problematiką pagrindžia ir tai, jog socialinių darbuotojų ir kitų pagalbą teikiančių institucijų socialinio bendradarbiavimo klausimai nėra

pakankamai teisiškai reglamentuoti. Socialinio darbo teorija ir socialinį darbą reglamentuojantys įstatymai tik abstrakčiai pamini apie tai, kad socialiniai darbuotojai privalo bendradarbiauti su kitų sričių specialistais, konkrečiai nenurodydami esminių tokio bendradarbiavimo principų. Todėl išskyla socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti su socialiniais partneriais problema. Praktikoje tai lemia formalią ir nekoordinuotą socialinių darbuotojų ir įvairių pagalbą teikiančių institucijų veiklą, dėl ko nukenčia socialinės pagalbos reikalaujančių subjektų interesai.

**Tyrimo naujumas ir iširtumas.** Socialinių darbuotojų bendradarbiavimas su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis – mokslininkų nemažai nagrinėtas. Įvairius socialinio darbo aspektus plačiai nagrinėjo L. Gvaldaitė, B. Švedaitė. Šios autorės didžiausią dėmesį skyrė socialinio darbo metodų tyrimui, siekdamos nubrėžti ribą tarp socialinio darbo ir kitų mokslų, nurodyti socialinio darbo metodų ypatumus. V. Kučinskas ir R. Kučinskienė taip pat tyrė socialinio darbo metodus, socialinio darbuotojo funkcijas, socialinio darbuotojo etines nuostatas. R. Kontautienė, O. Merfeldaitė plačiau nagrinėjo kai kuriuos bendradarbiavimo aspektus socialiniame darbe, tačiau daugiau dėmesio skyrė socialinės pedagogikos klausimams, analizavo bendradarbiavimo sistemą mokykloje, komandos veiklos ugdymo institucijoje ypatumus. Socialinės pedagoginės pagalbos komandos narių atrankos kriterijus analizavo G. Kvieskienė, V. Indrašienė. Institucinio bendradarbiavimo problematiką sociologiniu požiūriu yra analizavusios J. Bučaitė - Vilkė ir I. Ambotaitė – Mazeliauskienė. Socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis institucijomis klausimus yra nagrinėję užsienio autoriai J. Weinshtein, C. Whittington, T. Leiba ir kt.<sup>1</sup>

Nors šiandien socialinio darbo tyrėjai daug dėmesio skiria konkrečioms socialinio darbo problemoms, analizuojami įvairūs socialinio darbuotojo vaidmenys, daug diskutuojama komandinio darbo, kvalifikacijos kėlimo klausimais, analizuojamos socialinio darbo vertybių ir principų sistemos problemos, tačiau socialinio darbuotojo pasirengimo bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis klausimo, kuris turėtų apimti ne tik vieną ar keletą veiklos aspektų, visapusiškos analizės nepavyko rasti.

Lietuvoje nebuvo atlikta lyginamoji analizė, kaip patys socialiniai darbuotojai vertina savo pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, lyginant pačių socialinių darbuotojų savęs vertinimą ir jų klientų nuomones.

**Tyrimo objektas.** Socialinio darbuotojo pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

**Tyrimo tikslas.** Šio tyrimo tikslas – įvertinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Tyrimo tikslui pasiekti pasirinktas konkrečių

---

<sup>1</sup> Jenny Weinshtein, Colin Whittington, Tony Leiba. Collaboration in social Work Practice, Jessica Kingsley Publishers, 2003.

socialinių darbuotojų – Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centre dirbančių socialinių darbuotojų – pasirengimo bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis vertinimas.

**Numatytam tikslui pasiekti keliami tokie tyrimo uždaviniai:**

1. Aptarti socialinio darbuotojo veiklos charakteristiką ir bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis ypatumus.

2. Išsiaiškinti, koku būdu, koku dažnumu, kokias klientų problemas spręsdami, su kokiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis bendradarbiauja socialiniai darbuotojai.

3. Nustatyti, kokie išoriniai ir vidiniai veiksniai sąlygoja (kas trukdo ir kas padeda) socialinių darbuotojų bendradarbiavimą su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

4. Įvertinti socialinių darbuotojų kompetencijas: turimas ir trūkstamas žinias apie bendradarbiavimą kaip metodą, bei įvertinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti.

5. Išsiaiškinti, kaip socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti ir teikiamų paslaugų kokybę vertina klientai.

**Hipotezė.** Socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, turi įtakos socialinės pagalbos kokybei.

**Tyrimo metodai.**

1. *Mokslinės literatūros analizė* atlikta, norint teoriškai pagrįsti socialinio darbuotojo kvalifikacijos bei kompetencijos svarbą bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis procese, ir bendradarbiavimo, kaip metodo, reišmę socialinio darbo procesui ir pagalbos kokybei.

2. *Dokumentų analizė* taikyta, siekiant išsiaiškinti socialinių darbuotojų kompetencijas, funkcijas, veiklos sritis, teises ir pareigas bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

3. *Kiekybinis tyrimas* – anketinė apklausa atlikta, norint išsiaiškinti socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis dažnumą, problemas, įgūdžius ir kompetenciją. Taip pat socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis socialinių darbuotojų ir klientų požiūriu.

4. *Kokybinis tyrimas* – interviu, atliktas norint pagilinti kiekybiniu tyrimu gautą informaciją ir išsiaiškinti, su kokiomis problemomis susiduria socialiniai darbuotojai bendradarbiavimo procese bei, kokios socialinių darbuotojų silpnosios ir stipriosios pusės bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

**Praktinis darbo pritaikomumas.** Socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis vertinimas yra reikšmingas tobulinant socialinės pagalbos teikimą ir kokybę, socialinių darbuotojų rengimo ir kvalifikacijos tobulinimo programas.

**Darbo apimtis ir struktūra** – darbą sudaro trys dalys. Pirmoje dalyje aptariami socialinio darbo teoriniai pagrindai, socialinio darbuotojo kompetencija, kvalifikacijos reikalavimai, veiklos principai. Antroje dalyje aptariami bendradarbiavimo samprata ir lygmenys, analizuojama socialinio darbuotojo teisės ir pareigos, bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis prielaidos ir tokio bendradarbiavimo įtaka socialinio darbo procesui ir pagalbos efektyvumui. Trečioje dalyje pateikiamas darbo autorės atlikto kiekybinio tyrimo (anketinės apklausos) ir kokybinio tyrimo (interviu) analizė. Darbo pabaigoje pateikiamos gautos išvados ir rekomendacijos.

**Pagrindinės sąvokos<sup>2</sup>** (parengta pagal M. Andrašiūniene, 2007)

Įgūdis – gerai išmoktas veiksmas, kurio elementų nebereikia sąmoningai reguliuoti ir kontroliuoti.

Klientas – žmogus, kuriam teikiamos socialinės paslaugos, nuo socialinio darbuotojo priklausomas ir jo globojamas asmuo.

Kompetencija – gebėjimas pagal turimas žinias, įgūdžius, kvalifikaciją ir priskirtus įgaliojimus gerai atlikti tam tikrą veiklą ar pateiktąsias užduotis.

Kvalifikacija – tam tikrų žinių, mokėjimų, gebėjimų, įgūdžių ir patyrimų visuma, kurią įgijęs žmogus gali kokybiškai dirbti atitinkamos rūšies ir sudėtingumo darbą.

Partnerystė – bendrų poreikių ir interesų siejamas bendravimas, būtinas, kuriai nors veiklai atlikti.

Socialinis darbas – organizuotas paslaugų teikimas socialiai remtiniems asmenims, įskaitant skurstančius ir pagyvenusius asmenis, neįgaliuosius, vaikus ir pan.

Socialinis darbuotojas – asmuo, kuris turi aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą ir dirba bendruomenėje, padėdamas gerinti atskirų asmenų ar jų grupių socialines sąlygas.

Socialinis bendradarbiavimas – tikslinga ir abipusiai naudinga socialinių darbuotojų ir kitų specialybių atstovų ir institucijų partnerystė instituciniame, tarpinstituciniame, regioniniame, nacionaliniame ir globaliniame lygmenyse, siekiant bendro tikslo – sprendžiant socialines kliento ar jų grupių problemas.

Vertybės – žmogaus dorovinių, socialinių, politinių, estetinių nuostatų sistema, pastovi asmenybės savybė, susijusi su siekiamuoju idealu.

---

<sup>2</sup> M. Andrašiūniene. Socialinio darbo terminų žodynėlis. Metodinė priemonė. Vilnius, 2007. – ISBN 9955-519-70-3

## **1. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS CHARAKTERISTIKA**

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

Norint atskleisti socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis ypatumus, pirmiausiai reikėtų apžvelgti socialinio darbuotojo kaip pagalbos teikėjo sampratą, analizuoti socialinio darbuotojo veiklos prielaidas ir kompetencijos sritis, nes vienas pagrindinių socialiniam darbuotojui keliamų reikalavimų yra plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius ir remtis socialinio darbo vertybėmis. Nuo socialinio darbo žinių kokybiškumo bei jų tinkamo įsisavinimo, įgūdžių, vertybių ir nuostatų visumos priklauso ir tai, ar socialinis darbuotojas konkrečioje situacijoje sugebės suburti tinkamą komandą ir, ar jis bus pasirengęs bendradarbiauti su įvairių sričių specialistais.

### **1.1. Socialinio darbuotojo kaip socialinės pagalbos teikėjo samprata**

Globaliai socialinio darbuotojo veiklą galima apibūdinti kaip pasišventimą tarnauti žmonėms, stengiantis ugdyti jų saviraišką, savo veikla siekiantį intensyvuoti visuomenės raidą.

Sistemiškai gilinantis į socialinio darbuotojo kaip pagalbos teikėjo profesiją, tikslinga aptarti socialinio darbo raidos etapus.

Pagalbos vienas kitam poreikis gyvavo visais laikais. Įvairiose religijose į pirmą vietą iškeliamą pagalbą vargšams ir kenčiantiems idėja. Visais istoriniais laikotarpiais visose pasaulio valstybėse gyvavo keletas socialinių visuomenės sluoksnių, kurių žemiausioji grandis – vargšai buvo įvairiai šelpiami: maistu, vienkartinė nakvyne, pinigais.

Dažniausiai mokslininkų nurodomas socialinio darbo kaip profesijos atsiradimo laikmetis yra XIX a. pabaiga – XX a. pradžia. Pasak rusų mokslininkų, šiame laikotarpyje socialinis darbas kaip profesija anksčiausiai ėmė kurtis Didžiojoje Britanijoje ir Jungtinėse Amerikos Valstijose. Socialinio darbo kaip mokslo srities bei socialinio darbuotojo kaip profesijos poreikis iškilo dėl kelių pagrindinių priežasčių: industrializacijos ir urbanizacijos; visuomenės kaip vieningos bendruomenės sunaikinimas



ir bendrų principų ir normų nebuvimas; pakitusių žmonių tarpusavio bei socialinių santykių ir padidėjusių jų poreikių (М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова, 2001<sup>3</sup>).

Amerikiečių mokslininkas D.Huffas<sup>4</sup>, nagrinėjęs socialinio darbo ištakas Jungtinėse Amerikos valstijose, nurodo, jog JAV socialinis darbas kaip profesija atsirado XIX amžiaus pabaigoje. Jis teigia, kad dar amžiaus pradžioje amerikiečiai turėjo filantropinį požiūrį į pasaulį, ir pagalbą artimam siejo su religija ir dievu. Pagalbą teikė misionieriai ir savanoriai, dažnai ta pagalba apsiribodavo maldomis. Pamažu filantropinį suvokimą keitė pasaulietinis ir humanistinis požiūris. Nors religija buvo vis dar svarbi, bet imta suvokti, jog taikant naujus mokslo ir technologijų atradimus, galima pagerinti žmogaus ir visuomenės gyvenimą. 1860 metai laikomi ankstyvojo socialinio darbo JAV pradžia, kai ėmė kurtis įvairios valstybinės labdaros organizacijos. Ši socialinė reforma siejama su Dorthea Dix, kuri vadovavo šiai socialinės reformos kampanijai.

L.C.Johnson (2003, p. 32) teigia, kad: „socialinis darbas yra kintanti profesija, nes priklauso nuo laikmečio problemų. Nors socialinio darbo ištakos yra XIX amžiaus pabaiga ir XX amžiaus pradžia, tačiau šios profesijos šaknų randama judaizme ir krikščionybėje. Socialinis darbas, kaip jauna profesija, plėtojosi ir kito kartu besivystant žinioms, vertybėms ir įgūdžiams“<sup>5</sup>.

Kaip teigiama „Socialinio darbo enciklopedijoje“ (1987), socialinio darbo kaita priklausė nuo to, jog imta orientuotis į sociologiją, socialinę psichologiją bei antropologiją; pasigirdo psichoanalitinio konceptualinio modelio, kuris neatitiko realios socialinių darbuotojų veiklos bei neapėmė šiuolaikinių psychosocialinių orientacijų, kritika; psichoanalitine kryptimi atlikti tyrimai, neužtikrino socialinio darbo efektyvumo, nes buvo atlikti medicinos, o ne socialinio darbo tikslams patvirtinti; sparčiai plintantis profesionalus socialinio darbo mokymas sudarė sąlygas atsirasti naujiems socialinio darbo modeliams, paremtiems praktika. XIX a. pabaigoje Vakarų Europoje atsirado trys judėjimai (labdaringos organizacijos, bendruomenės namų centrai ir vaiko gerovės judėjimas), kurie ir sukūrė socialinio darbo profesijos pagrindą<sup>6</sup>. 1890 m. atsirado pirmieji profesionalūs socialiniai darbuotojai, kurie mokėsi, lavino įgūdžius ir į pagalbos gavėją pradėjo žiūrėti ne kaip į stokojantį moralės, bet objektyviau, moksliskiau, ėmė remtis socialinio teisingumo principais, užmezgė su klientu profesionalius ryšius.

A. Vareikytė nurodo, jog socialinės globos pradžią Lietuvoje galima laikyti XVI amžiu, kai patyrusiems nelaimės žmonėms buvo teikiama daugiausiai materialinė parama kaip labdara. Pirmoji

<sup>3</sup> Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛА ДОС, 2001.—432с.

<sup>4</sup> D.Huff. Progress & Reform a Cyberhistory of Social Work's Formative Years. – School of Social Work. Boise State University. – C.S.W.E. Millennium Project. – The Social Work History Station. - // <http://www.boisestate.edu/socwork/dhuff/history/central/book.htm> // [žiūrėta 2012-03-02].

<sup>5</sup> L.C. Johnson. Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris.- Vilnius: Spauda, 2003. p. 32.

labdaringos veiklos steigėja buvo Bažnyčia<sup>7</sup>. Tačiau vargu, ar tai buvo profesionalus socialinis darbas. Vis dėl to A. Bagdonas (2010, p. 7-8) socialinio darbo pradžią nurodo XVIII amžių, ir socialinio darbo raidą Lietuvoje skirsto į 7 etapus (žr. 1 lent.)<sup>8</sup>.

**1 lentelė. Socialinio darbo raida Lietuvoje pagal A. Bagdoną.**

| <i>Laikotarpis<br/>(metais)</i> | <i>Raidos etapas</i>                                 | <i>Charakteristika</i>   |
|---------------------------------|--|--|
| Iki 1794                        | Lietuvos Didžioji Kunigaikštystė ir unija su Lenkija | Pirmosios prieglaudos, Špitolių komisija   |
| 1794 – 1918                     | Carinės okupacijos laikotarpis                       | Natūrali šeimos parama, labdara, globa, Viešosios globos valdyba                             |
| 1918 – 1940                     | Tarpukario nepriklausomybė                           | Silpnos nevyriausybinės organizacijos, labdara, šeimos parama, bažnyčios globa               |
| 1940 – 1990                     | Tarybinis socialinio aprūpinimo modelis              | Institucionalizacija, segregacija, medicinizacija  |
| 1990 – 1992                     | Socialinio darbo sąvokos formalus priėmimas          | Socialinės apsaugos reforma, socialinio darbo poreikis                                       |
| 1992 – 2002                     | Socialinio darbo profesionalizacija                  | Teisinė bazė, akademinis bumas, tarptautinė parama, pirminė socialinių darbuotojų atestacija |
| Nuo 2002                        | Profesionalus socialinis darbas                      | Socialinio darbo profesionalų vyravimas, vertybių, žinių ir įgūdžių integracija.             |

J. Pivorienė (2004, p. 73-81)<sup>9</sup> apžvelgė socialinio darbo ištakas nuo seniausių laikų, kur minima egiptiečių, babiloniečių, hebrajų, budistų labdaringa veikla dar prieš mūsų eros amžių. Pagoniškoje Lietuvoje vargšų šelpimas buvo labiau susijęs su papročiais bei pagoniškais įsitikinimais, jog nesusėlęs pats liksi vargšas ir mirsi neturte, tai rodo ir iki šių dienų Lietuvoje išlikusi Užgavėnių tradicija. Krikščionybė, pasiekusi ir Lietuvą, išplėtojo labdarybės idėją, kurią siejo su krikščioniškomis dogmomis: dievo ir bažnyčios įsakymais, kur pagalba vargšui siejama su artimo meilės bei amžino išganymo idėja.

Lietuvos socialinės apsaugos ir darbo ministerija informuoja, jog platesniu mastu vykdyto socialinio darbo pradžia – I Pasaulinio karo metu organizuota pagalba žmonėms, ištremtiems ir

<sup>7</sup> Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius, 2010; p. 22.

<sup>8</sup> Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius, 2010; p. 23.

<sup>9</sup> J. Pivorienė. Nuo ankstyvosios filantropijos iki profesionalaus socialinio darbo. Socialinis darbas. Nr. 3 (1); Vilnius 2004; p. 73-81.

pabėgusiems iš karo veiksmų nusiaubtos Lietuvos ir gyvenantiems Rusijoje. Lietuvių visuomenės iniciatyva, Rusijoje buvo įsteigtas centrinis nukentėjusiesiems nuo karo šelpti komitetas. Šis komitetas, tose vietovėse, kur buvo susibūrę daugiau lietuvių tremtinių, organizavo vietos tremtinių komitetus, kur buvo šelpiami ir globojami tūkstančiai žmonių. Pagalbą Lietuvai tuomet teikė Amerikos maitinimo misija, kuri, siuntė didžiulius kiekius maisto produktų, drabužių, skalbinių, avalynės, manufaktūros prekių.<sup>10</sup>

Remiantis I. Leliūgiene ir kt. (2006; p. 64-73), patys pirmieji socialinio darbo poreikio tyrimai (1995) atskleidė, kad socialinių problemų (nedarbo, skurdo, nusikalstamumo ir t.t.) kontekste, socialinio darbo poreikis buvo didelis, tačiau žmonės tradiciškai orientavosi į neformalią pagalbą iš giminių ir kaimynų bei į valstybės materialinę paramą<sup>11</sup>. Tuo metu socialinį darbą dirbo praktikai, neturintys specialaus profesinio pasirengimo, o ir kokybiškai atlikti darbą kliudė klientų orientacija į materialinę pagalbą, pačių socialinių darbuotojų didelis darbo krūvis bei išteklių stoka. 1997 m. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija ir akademinė bendruomenė patvirtino profesorės I. Leliūgienės ir profesoriaus B. Bitino parengtą Lietuvos socialinio darbuotojo etikos kodeksą, kuris galioja iki šiol.

Teisiniu požiūriu, socialinio darbo pagrindas yra žmogaus teisių ir socialinio teisingumo principai.<sup>12</sup> Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija apibrėžia pagrindines žmogaus teises, tarp kurių įtvirtinama teisė į laisvę ir saugumą, minties, sąžinės ir religijos ir saviraiškos laisvė. Remiantis šiais principais, kuriami socialinio darbo ir socialinio darbuotojo sampratą apibrėžiantys ir veiklą reglamentuojantys įstatymai.

Lietuvoje aukščiausią teisinę galią turi Konstitucija, kurioje įtvirtintas teisinės valstybės principas, be kitų reikalavimų, suponuoja ir tai, kad turi būti užtikrintos žmogaus teisės ir laisvės. Konstitucija yra pagrindas visų įstatymų, o taip pat ir reglamentuojančių socialinę apsaugą. Nors Konstitucijos 52 straipsnyje tiesiogiai nėra apibrėžta socialinio darbo sąvoka ir socialinio darbuotojo veikla, tačiau Konstitucinio Teismo nutarimuose, aiškinant minėtą straipsnį, yra pažymima, kad valstybei, kaip visos visuomenės organizacijai, tenka pareiga rūpintis savo nariais senatvės, invalidumo, nedarbo, ligos, našlystės, maitintojo netekimo ir kitais Konstitucijoje bei įstatymuose numatytais atvejais. Socialinės apsaugos priemonės išreiškia visuomenės solidarumo idėją, padeda asmeniui apsaugoti nuo galimų socialinių rizikų<sup>13</sup>. Taigi, galima daryti išvadą, jog pagal Konstituciją socialinės sistemos įrankis – socialinis darbuotojas – suprantamas kaip pagalbos teikėjas, kuris

<sup>10</sup> Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos internetinė svetainė. Socialinė parama. <http://www.socmin.lt/index.php?1285999393> [žiūrėta 2012-02-09]

<sup>11</sup> I. Leliūgienė, E. Giedraitienė, E. Rupšienė. Socialinių darbuotojų / Socialinių pedagogų rengimas Lietuvoje // Pedagogika, 2006, T. 83, p. 64-73.

<sup>12</sup> Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). Logos 2004; p. 63

<sup>13</sup> Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 3 d. nutarimas „Dėl Valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymo, Valstybinių pensijų įstatymo“ // <http://www.lrkt.lt/dokumentai/2003/n031203.htm> [žiūrėta 2012-02-09].

rūpinasi visuomenės nariais, ir kiekvienu iš jų atskirai, remiantis solidarumo principu, žmogaus teisėmis ir laisvėmis.

Socialinio darbo sampratą įtvirtina ir specifiką bei socialinio darbuotojo veiklą plačiai reglamentuoja LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006), Neįgalųjų socialinės integracijos įstatymas (2005), LR darbo kodeksas (2003) bei kiti poįstatyminiai aktai. Šie teisės aktai remiasi Europos Sąjungos patvirtintais teisės aktais (Europos Socialinės Apsaugos Kodeksu, Europos Socialine chartija) bei tarptautinėms konvencijoms ir deklaracijoms (Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, Žmogaus ir piliečio teisių deklaracija, Europos žmogaus teisių konvencija, ir kt.), kurios yra rekomendacinio pobūdžio, tačiau jų poveikis yra didelis, nes išdėstyti principai yra įtvirtinti tiek valstybių vidaus teisės aktuose, tiek privalomojo pobūdžio tarptautiniuose aktuose.

LR Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, jog 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. Tai reiškia, jog socialinis darbuotojas suprantamas kaip asmuo, besistengiantis padėti žmonėms spręsti įvairias problemas, panaudojant savo, kaip pašalinio asmens, kiek įmanoma minimalesnę intervenciją į klientų privatų gyvenimą. Siekiantis tinkamai sukcentruoti jėgas į problemos sprendimą, tam, kad įgalintų asmenį savarankiškai spręsti savo problemas, taip pat, paisant jo nuomonės, nevaržant minties laisvės, kurią numato ir LR Konstitucija. Verta pastebėti, jog Socialinių paslaugų įstatyme numatyta, kad nuo 2011 m. liepos 1 d. socialinį darbą dirbti gali tik įgiję aukštąjį išsilavinimą darbuotojai. Su šia įstatymo pataisa iš dalies pakito ir teisinė socialinio darbuotojo samprata, nes socialinis darbuotojas įteisintas kaip aukštos kvalifikacijos specialistas, kurio kvalifikacija periodiškai vertinama atestacijos metu. Todėl teisinga būtų teigti, jog socialinis darbas Lietuvoje priartėjo prie aukščiausio savo, kaip specializuotos veiklos taško.

Tarptautinės socialinių darbuotojų federacijos (IFSW) bei Tarptautinės socialinio darbo mokyklų asociacijos (IASSW) 1976 m. priimtas Tarptautinis socialinių darbuotojų etikos kodeksas įtvirtina apibendrintą profesionalių socialinių darbuotojų sampratą ir reikalauja iš šios profesijos atstovų aukštos erudicijos: jie turi būti pasišventę tarnauti žmonių gerovei ir savirealizacijai; plėtoti ir sistemiškai naudoti mokslines žinias, tiesiogiai susijusias su žmogumi ir socialiniu elgesiu; stengtis įgyvendinti individualių, grupės, nacionalinių ir tarptautinių reikmių siekius bei siekti ir plėtoti socialinį teisingumą.<sup>14</sup>

Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (1998), paremtas Tarptautiniu socialinių darbuotojų etikos kodeksu, socialinio darbuotojo veiklą konkretizuoja: socialinis darbuotojas siekia teikti pagalbą klientui (asmeniui ar jų grupei – paslaugų užsakovui). Siekdamas teikti pagalbą, socialinis darbuotojas: yra gero profesinio išsilavinimo specialistas, pasižymintis dorovingumu; nuolat

---

<sup>14</sup> IFSW International Code of Ethics, 1976. <http://www.ifsw.org/f38000027.html> // [žiūrėta 2012-02-08]

kelia savo kvalifikaciją; atnaujina žinias, kad galėtų realizuoti socialinio darbo vertybes; kiek galėdamas išnaudoja profesines žinias bei gebėjimus socialinio darbo vertybėms įgyvendinti; savo veikla siekia kliento gerovės, darbe jo interesus vertina labiau nei savuosius; pasisako prieš žmonių ar jų grupių diskriminavimą, nehumanišką elgesį su jais; atsako už teikiamų paslaugų kokybę; yra nepakantus piktnaudžiavimui tarnybine padėtimi, nesiekia išnaudoti kliento<sup>15</sup>. Šiame dokumente vienas pagrindinių reikalavimų, keliamų socialiniam darbuotojui, yra bendradarbiavimas, nes teigiama, jog vykdydamas profesines pareigas, socialinis darbuotojas bendradarbiauja su kitais socialiniais darbuotojais bei kitų sričių specialistais. Tuo atveju, socialinis darbuotojas: gerbia kolegų ir kitų specialistų žinias ir patirtį; yra jiems lojalus; savo kolegos kliento reikalus sprendžia atsakingai; kritiškai vertina bendradarbių, pažeidusių socialinio darbuotojo etikos normas, elgesį<sup>16</sup>.

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

Reikli šiandienos visuomenė bei vykstantys socialiniai, ekonominiai ir moraliniai pokyčiai Lietuvoje ir užsienio valstybėse daro įtaką socialiniam darbui kaip profesijai, o tuo pačiu ir socialiniam darbuotojui. Jeigu atkūrus Nepriklausomybę socialinių paslaugų atsiradimas skatino imtis mokslinių tyrimų bei visapusiškos analizės, tad dabar padidėjusios ir išryškėjusios socialinės problemos dėl sunkios žmonių finansinės padėties bei emigracijos, socialiniams darbuotojams suteikia ypatingos svarbos ir išryškina jų atsakomybę. Socialinis darbas orientuojamas į kliento aktyvumą, tiriant aplinkybes, parenkant darbo metodus, vadovaujantis mokslo žiniomis bei atliktais tyrimais, remiantis užsienio šalių praktika. Todėl apžvelgus socialinio darbo ištakas ir socialinio darbuotojo kaip pagalbos teikėjo teisinį reglamentavimą, būtina apžvelgti socialinio darbuotojo sampratą mokslinėje literatūroje.

Socialinis darbuotojas yra socialinių problemų aptikimo, įvertinimo ir sprendimo vadybininkas (A. Bagdonas, 2001, p. 11)<sup>17</sup>, įpareigojantis visuomenę ar bendriją kaip visumą, bei ją sudarančias institucijas, organizacijas ir individus, teikti visuomenišką tarpusavio pagalbą, ieškoti išeities iš sudėtingos situacijos (I. Lukoševičienė, 1996, p. 790)<sup>18</sup>. Socialinio darbo procesas turi tris vienas nuo kito priklausančius komponentus – klientą, aplinkybes ir socialinį darbuotoją. Socialinis darbuotojas, suprasdamas visuomenės ir joje funkcionuojančio individo taisykles, turi visapusiškai pažinti žmogų, jį

<sup>15</sup> Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. I straipsnis. Bendrosios nuostatos. Vilnius 1998. p. 2.

<sup>16</sup> Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. III straipsnis. Socialinio darbuotojo etiniai santykiai su bendradarbiais ir kitais specialistais. Vilnius 1998. p. 2.

<sup>17</sup> A. Bagdonas. Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai.// STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001, Nr. 1; p. 11.

<sup>18</sup> Lukoševičienė I. Profesinio socialinio darbo pagrindai. Kaunas, 1996. p. 790.

supančią aplinką, jų tarpusavio santykius veikiančius veiksnius<sup>19</sup>. P. L. Bergerio (1995, p.7) nuomone, socialinis darbas tėra tik tam tikra praktinė veikla visuomenėje. Tačiau C. Sutton (1999, p. 208) mano, kad ši praktinė veikla susijusi su didžiule įstatymiškai numatyta atsakomyje<sup>20</sup>. O. V. Okonišnikova ir N. Rumianceva socialinį darbuotoją apibūdina kaip gyvenimiškų santykių ir aplinkybių srities specialistą, išitraukiantį į žmonių gyvenimus ir užtikrinantį reikšmingus pokyčius bei darantį viską, kad klientas toliau galėtų sėkmingai veikti savarankiškai<sup>21</sup>. Pagal minėtas autorese, socialiniam darbuotojui priskiriama labai daug pareigų ir vaidmenų – jis aptinka žmones atsidūrusius krizinėse situacijose, apibrėžia jų aplinkos sąlygas, problemas; atsiduria tarp dviejų žmonių ar asmens ir grupės, ar žmogaus ir institucijos, ir padeda išspręsti prieštaravimus; surenka informaciją, įvertina žmonių grupių, bendruomenių problemas ir padeda priimti teisingus sprendimus; priverčia imtis priemonių, organizuoja veiklą, siekdamas išspręsti tam tikras problemas; perduoda informaciją ir žinias, padeda žmonėms tobulinti savo gebėjimus, stengiasi pakeisti stereotipinius įgūdžius, elgseną ir požiūrius į žmones ar grupes; dirba su kitais darbuotojais ir padeda jiems spręsti klientų problemas<sup>22</sup>. Reikia pastebėti, jog visi šie išvardinti socialinio darbuotojo vaidmenys nėra atskirti, anaipatol, jie kiekvienoje situacijoje persipina ir veikia kompleksiskai. Ypač kai problemos yra sisteminio pobūdžio, pvz.: susikertant valstybės ar visuomenės ir kliento interesams. Be abejo, tokiose situacijose be galo sunku įvaldyti profesinį meistriškumą ir platesnio masto, t.y. valstybės interesus, palikti antroje vietoje. Šiuo atveju tenka pripažinti, kad socialinio darbo kaip profesijos vertybių požiūriu, socialinis darbuotojas turėtų pirmiausia atstovauti kliento interesus, visuomenės, o tik po to – valstybės, nes socialinio darbuotojo veikla yra orientuojama pirmiausiai į žmogų ir jam reikalingą pagalbą.

Taigi, kiekvieno žmogaus vertės ir orumo, laisvės ir pagarbos, žmogaus teisių, solidarumo ir socialinio teisingumo užtikrinimo siekis nusako humanistiniais ir demokratiniiais idealais paremto socialinio darbo ir socialinio darbuotojo sampratą. Šios profesijos Lietuvoje atsiradimas ir susiformavusi praktika remiasi nacionaliniais ir tarptautiniais etikos kodeksais bei pagrindiniais Lietuvos įstatymais, socialinio darbuotojo veikla yra orientuota į žmogaus poreikius ir vystimąsi, siekiant sumažinti skurdą, padidinti pažeidžiamų žmonių veiksmingumą, kad jie išliktų pilnaverčiai visuomenės nariai.

Apžvelgus socialinio darbuotojo sampratos kaitą istoriskai, taip pat teisiniu ir moksliniu požiūriu, negalime nepastebėti, jog socialinis darbas kaip veikla, o socialinis darbuotojas kaip tos veiklos įrankis, suprantami lygiavertiškai, t.y. kalbant apie socialinį darbą, siekiama tuo pačiu kalbėti ir apie socialinį darbuotoją. Todėl apibendrinus teises ir mokslines socialinio darbuotojo sampratas, galima teigti, jog socialinis darbuotojas socialinio darbo sistemoje yra pagalbos teikėjas, tarpininkas

<sup>19</sup> Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius, 2010. p. 21.

<sup>20</sup> C. Sutton. Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. VU Specialiosios psichologijos laboratorija. Vilnius 1999; p. 208.

<sup>21</sup> Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). Logos 2004. p.155.

<sup>22</sup> Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). Logos 2004. p. 155.

tarp žmogaus, visuomenės ir valstybės, siekiantis padėti žmonėms susidoroti su iškilusiomis problemomis bei gyventi savo gyvenimą palaikant tvirtus santykius su kitais žmonėmis savo aplinkoje, būti naudingiems ir pripažįstamiems visuomenėje, skatinantis palaikyti klientų norą veikti ir patiems siekti pokyčių, stiprinantis socialinį solidarumą ir veikiantis socialinę politiką.

Apžvelgus socialinio darbuotojo sampratą bei nagrinėjant socialinio darbuotojo pasirengimą bendradarbiauti su įvairiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, toliau svarbu aptarti socialinio darbuotojo veiklos prielaidas, nes bendradarbiavimas yra veiklos sudėtinė dalis.

## 1.2. Socialinio darbuotojo veiklos prielaidos

Lietuvoje socialinis darbas kaip profesija pradėtas įgyvendinti tik po Nepriklausomybės atkūrimo. Tai buvo neišvengiama, nes sparčiai besikeičiant ekonominei ir politinei situacijai, kintant gyvenimo sąlygoms, dar tik pradėta kurti ir veikti socialinė politika negalėjo užtikrinti daugelio problemų sprendimo. Dėl praktikos trūkumo pirmasis nepriklausomybės dešimtmetis buvo ypač sunkus socialiniam darbui, kaip profesijai. Socialinis darbuotojas galėjo remtis tik užsienio valstybių praktika – dažniausiai Vakarų Europos ir Skandinavijos šalių. Tačiau Lietuvai perimti gerokai labiau išsivysčiusių ar sparčiai besivystančių valstybių patirtį nebuvo lengva, nes pastarosios šalys turėjo tvirtą ir išbaigtą socialinį darbą reglamentuojančią įstatyminę bazę, finansavimo šaltinius bei teorines ir praktines žinias, kuriomis galėjo remtis. Lietuvoje tuo tarpu socialinė politika buvo tik kūrimo stadijoje, todėl nei pakankamo finansavimo, nei praktikos, kuri būtų pritaikoma būtent tokioje politinėje plotmėje gyvenantiems žmonėms, neužteko. Dažniausiai socialinis darbuotojas veikė vienas, ir taip, kai išmanė, nes nebuvo sukurta atitinkamos teisinės reglamentavimo sistemos, kaip, kokiomis aplinkybėmis ir kokių institucijų pagalba būtų galima pasiremti tam tikroje situacijoje. Todėl socialinis darbuotojas neretai turėdavo pasikliauti tik savo intuicija ir sugebėjimais.

Po dvidešimt nepriklausomybės metų Lietuva jau turi sukaupusi nemažą asmeninės praktikos bei teorinių žinių, atliktų tyrimų socialinio darbo sferoje, taip pat yra nemažai teisės aktų reglamentuojančių socialinio darbo veiklą, todėl šiandien socialinis darbas kaip profesija po truputį įsitvirtina tarp kitų profesijų (turi socialinio darbuotojo profesijos aprašą<sup>23</sup>), t.y. socialinis darbuotojas teisiškai ir moksliskai imamas vertinti kaip profesionalus pagalbos teikėjas žmogui.

Socialinių paslaugų poreikiams ir tinklo plėtojimui įtakos turi politiniai veiksniai ir jų pokyčiai, darantys įtaką socialinės apsaugos politikai Lietuvoje. Nuo 2006 m. liepos 1 d. įsigaliojęs Socialinių paslaugų įstatymas, kuriame daug dėmesio skiriama socialinių paslaugų tikslingumui, efektyvumui,

---

<sup>23</sup> Informacija apie profesiją [http://www.aikos.smm.lt/profesijos\\_pagal\\_abecele.htm?a=displayItem&id=244609//](http://www.aikos.smm.lt/profesijos_pagal_abecele.htm?a=displayItem&id=244609//)  
[žiūrėta 2012-02-10]

kokybės užtikrinimui. Numatytos valstybinės dotacijos socialinėms paslaugoms, kai kurioms asmenų grupėms sudaro galimybę kurti kuo efektyvesnę šių paslaugų teikimui reikalingą infrastruktūrą.

Socialinis darbuotojas praktikoje susiduria su konkrečiomis situacijomis ir aplinkybėmis, todėl tikslinga konkrečiai aptarti, kur ir kokioms aplinkybėms susiklosčius veikia socialinis darbuotojas.

Socialinės pagalbos reikalingumą sąlygoja *socialinės – ekonominės priežastys*, kurias pabandytume aptarti detaliau. Socialinių paslaugų poreikis didėja dėl *visuomenės senėjimo*. Pagrindiniai pastarųjų metų *demografiniai pokyčiai*: sumažėjęs gimstamumas, neigiamas gyventojų prieaugis; tradicinės šeimos institucijos transformacija; dideli migracijos srautai. Gyventojų senėjimą didžiąja dalimi lemia gimstamumo mažėjimas ir vidutinės gyvenimo trukmės ilgėjimas. Tradiciškai buvo įprasta, kad vyresnioji karta finansiškai padeda vaikams, nes tikisi pagalbos senatvėje. Šiuo metu visos kartos susiduria su naujomis socialinėmis ir ekonominėmis problemomis, todėl tarpusavio paramos galimybės sumažėjo. Taigi, sulaukę vyresnio amžiaus, netekę savarankiškumo, tokių šeimų nariai pagalbos tikisi iš socialinę pagalbą teikiančių valstybinių institucijų ar nevyriausybinių organizacijų. Seni, neįgalūs žmonės tikisi valstybės paramos, sprendžiant vienišumo senatvėje, negalios, skurdo, pagalbos buityje, bendravimo stokos problemas. Gyventojų amžiaus struktūros pokyčiai turi įtakos naujų socialinių problemų atsiradimui.

Lietuvos pastarųjų dešimtmečių ekonominės sąlygos bei pastarųjų metų esminiai pokyčiai veikia šeimą, jos formas, funkcijas, vidinius saitus, gyvenimo stilių bei elgseną. Šių dienų ekonominės reformos sparčiai didina gyvenimo sąlygų skirtumus tarp šeimų, išryškina silpnąsias šeimos vietas. *Socialinės rizikos šeima*, kurioje vyrauja krizė (vienas ar keli šeimos nariai piktnaudžiauja psichoaktyviomis (psichotropinėmis) medžiagomis; yra priklausomi nuo azartinių lošimų; neprižiūri savo vaikų, leidžia jiems valkatauti, elgetauti; dėl turimos negalios, skurdo, socialinių įgūdžių stokos negali ar nemoka prižiūrėti vaikų; naudoja psichologinę, fizinę arba seksualinę prievartą; gaunamą valstybės paramą naudoja ne šeimos interesams), reikia kur kas didesnio dėmesio ir paramos, padėti spręsti iškilusias problemas. Tokiose krizinėse situacijose yra svarbu, jog patyrusiems smurtą asmenims būtų suteikta greita ir efektyvi socialinė pagalba, sudarytos nakvynės ar laikino prieglobsčio galimybės. Ypač tai aktualu socialinės rizikos šeimoms, kurių artimoji aplinka, t. y. artimieji ir giminaičiai dėl įvairių priežasčių negali aukoms suteikti reikiamos pagalbos. Šios problemos yra labai sudėtingos, didžiąją jų dalį bandoma sumažinti pasitelkus savivaldybei prieinamas socialinės intervencijos formas, tarp kurių svarbią vietą užima efektyvus socialinių paslaugų ir socialinio darbo panaudojimas.

*Neįgaliesiems* ypač reikia bendruomenėje teikiamų socialinių paslaugų, padedančių jiems sėkmingiau integruotis į visuomenę. Socialinių paslaugų teikimas, šalia medicininės, profesinės ir socialinės rehabilitacijos, ugdymo paslaugų, specialiųjų poreikių tenkinimo bei kitų socialinės paramos formų teikimo, yra vienas svarbiausių neįgaliųjų socialinės integracijos aspektų.



*Padėtis darbo rinkoje* šiandien yra ypač opi problema. Darbas – žmogaus savirealizacijos sfera ir pagrindinis pragyvenimo šaltinis. Daugeliui žmonių darbas yra veiksnys, apibūdinantis gyvenimo kokybę, tenkinantis beveik visus žmogaus poreikius – fiziologinius, saugumo, socialinius, ego ir saviaktualizacijos, pasiekimo. Bedarbystės plitimas sukelia begalę didelių socialinių, demografinių, kriminogeninių, psichologinių problemų. Sumažėja šeimų disponuojamų pajamų dydis, neturintys darbo patiria daug stresų, nervinės įtampos, padažnėja alkoholizmo atvejų, žmonės emigruoja į kitas šalis ieškodami darbo, mažėja gimstamumas, mokesčių mokėtojų mokamų įmokų nebepakanka išmokėti socialinėms išmokoms. Su visomis šiomis problemomis vienam socialiniam darbuotojui susitvarkyti yra neįmanoma, tačiau tam tikra prasme socialinio darbuotojo veikla gali įtakoti kitus procesus, pvz. laiku pastebėjus problemą ir ją pašalinus, galima užkirsti kelią įvykti kriminogeninei situacijai, kuri dažnai atsiranda veikiant psichologinėms problemoms dėl nedarbo ir nepritekliaus. Socialinių – ekonominių problemų plotmėje socialinio darbuotojo veiklos tikslas yra tokios klientų problemos: darbo praradimas, darbo įgūdžių trūkumas, sunki finansinė padėtis, blogos gyvenimo sąlygos. Kadangi socialinio darbuotojo veikla yra orientuota į pagalbą žmogui, tad ji susideda iš daugelio siauresnių aspektų, taip pat ir susijusių su tarpininkavimu tarp žmogaus ir visuomenės, iš ko kyla poreikis bendradarbiauti su kitų profesijų atstovais ir institucijomis.

Padėtis darbo rinkoje sąlygoja *migraciją* – vieną didžiausių Lietuvos paskutinio dešimtmečio problemų, kuri įtakoja demografinės situacijos pokyčius (darbingo amžiaus žmonių mažėjimą, produktyvumo mažėjimą, „protų nutekėjimą“, socialinei sistemai išskylančias problemas dėl mokesčių mokėtojų pasitraukimo), socialines pasekmes (tėvai palieka vaikus, senyvo amžiaus tėvus, iškyla prekybos žmonėmis ir migrantų pažeidžiamumo grėsmė). Įvykus šioms socialinėms pasekmėms, didėja socialinės pagalbos ir paslaugų poreikis.

*Teisiniu požiūriu, socialinio darbuotojo veiklą reglamentuoja LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006)*, kuris apibrėžia pagrindinį socialinių paslaugų sistemos uždavinį – teikti socialinę pagalbą įvairiomis nepiniginėmis formomis ir globos pinigais tiems žmonėms, kurie negali savimi pasirūpinti. Šiame įstatyme įtvirtinta socialinio darbuotojo veikla – padėti žmogui išspręsti kasdieninio gyvenimo sunkumus; siekti efektyvių problemų sprendimo būdų bei ilgalaikių pokyčių; tobulinant savo gebėjimus, kuo ilgiau savarankiškai rūpintis asmeniniu gyvenimu ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime, taip gerinant gyvenimo kokybę; užkirsti kelią kilti įvairioms socialinėms problemoms bei užtikrinti visuomenės socialinį saugumą. Globaliai, socialinės pagalbos tikslas – didinti visų žmonių gerovę, padėti tenkinti jų pagrindinius poreikius. Ypač atkreiptinas dėmesys į tuos, kurie yra pažeidžiami dėl skurdo, senatvės, neįgalumo, taip pat ir tėvų netekusius vaikus, rizikos šeimas.

Pagal LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2002 m. spalio 16 d. įsakymą Nr. 127 „Dėl socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų ir atestavimo tvarkos patvirtinimo“ socialinio darbuotojo veikla susideda iš: *socialinės problemos nustatymo* (aiškinantis priežastis, kurios sukelia

kliento problemą, informacijos rinkimo apie galimus paramos šaltinius, kliento skatinimo savarankiškai ieškoti pagalbos); *paramos planavimo* (paramos programos sudarymo, paramos teikimo modelio tinkamo pasirinkimo); *paramos teikimo* (kliento interesų atstovavimo ir gynimo, žmonių aktyvinimo, visuomenės informavimo apie prognozuojamas socialines problemas); *paramos įvertinimo* (paramos proceso įvertinimo); *bendradarbiavimo* su socialiniais partneriais; profesinės veiklos ir kvalifikacijos tobulinimo; taip pat socialinis darbuotojas turi būti susipažinęs su šalies socialine politika, įstatymais ir poįstatyminiais aktais ir siekti teigiamų pokyčių, kuriais būtų pagerinta gyventojų socialinė apsauga, įgyvendintas socialinis teisingumas<sup>24</sup>.

Taigi, remiantis šiomis socialinio darbuotojo veiklos funkcijomis, galima daryti išvadą, kad įvertindamas pagalbos reikalingumą, planuodamas ir teikdamas pagalbą bei vertindamas rezultatus, šios srities profesionalas turi būti tarpininkas tarp kliento ir įvairių institucijų, bendradarbiauti su socialiniais partneriais, nuolat gilinti žinias, būti susipažinusiame su visos šalies gyvenimo realijomis.

Pagal LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. sausio 4 d. patvirtintą „Socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų aprašą“ išskiriamos pagrindinės socialinio darbuotojo klientų grupės: likę be tėvų globos vaikai; socialinės rizikos vaikai ir jų šeimos; vaikai su negalia ir jų šeimos; socialinės rizikos šeimos ir jų vaikai; senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos; socialinės rizikos suaugę asmenys ir jų šeimos; suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos; kiti asmenys, turintys socialinių problemų ir negalintys pasirūpinti savimi, bendruomenė. Todėl remiantis Socialinio darbuotojo profesijos aprašu<sup>25</sup>, pagal minėtas klientų grupes, skiriamos ir socialinių darbuotojų veikloje atliekamos užduotys: pagalba atskiriems asmenims ir šeimoms, sprendžiant asmenines ir socialines problemas; informacijos, atitinkančios kliento poreikius rinkimas ir konsultavimas jų teisių ir pareigų klausimais; kliento situacijos analizavimas ir alternatyvių problemos sprendimo būdų pateikimas; atvejų ir bylų protokolavimas, kad jas galima būtų pateikti teismams ir kitiems teisiniams procesams; socialinio aprūpinimo paslaugų planavimas, įvertinimas, tobulinimas ir plėtimas; darbas, kuriuo siekiama užkirsti kelią nusikalstamumui ar reabilituoti nusikaltėlius, organizuojant ir vadovaujant socialinei, rekreacinei ir švietimo veiklai jaunimo klubuose, bendruomenės centruose ir panašiose organizacijose; pagalba asmenims su fizine ir psichine negalia, gaunant jiems reikiamą gydymą ir gerinant jų sugebėjimus adaptuotis visuomenėje; namų pagalbos paslaugų planavimas, organizavimas ir teikimas; kai kurie socialiniai darbuotojai (socialiniai pedagogai) specializuojasi vaikų socialinio

---

<sup>24</sup> 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“ // Valstybės Žinios, 2006, Nr. 43-1569.

<sup>25</sup> Informacija apie profesiją.// [http://www.aikos.smm.lt/profesijos\\_pagal\\_abecele.htm?a=displayItem&id=244609//](http://www.aikos.smm.lt/profesijos_pagal_abecele.htm?a=displayItem&id=244609//)  
[žiūrėta 2012-02-10]

saugumo srityje ir dirba su vaikais, paaugliais, jų šeimomis, užsiima nepilnamečių nusikalstamumo prevencija.

Kaip matyti, socialiniai darbuotojai yra pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai. Jie yra ne tik paslaugų teikėjai, bet kartu šias paslaugas organizuoja ir koordinuoja. Norėdami sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus, atstatyti ryšius su bendruomene, padedant asmeniui integruotis į visuomenę ir skatinant pilnavertiškesnę jo socialinę funkcionavimą, šios profesijos atstovai bendradarbiauja su kitais socialiniais darbuotojais, kitų sričių specialistais, įvairiomis vyriausybinėmis ir nevyriausybinėmis organizacijomis, galinčiomis teikti pagalbą ir paramą.

Nors socialinių darbuotojų veikla yra labiau praktinė – moralinė nei racionali – techninė, tačiau ji daro įtaką pokyčiams visuomenėje, žmonių tarpusavio santykių problemų sprendimui; padeda stiprinti funkcinio egzistavimo visuomenėje ir žmonių išlaisvinimo gebėjimus, siekiant jų gerovės augimo. Remdamasis žmogaus elgesio ir visuomenės sistemų teorijomis, socialinis darbas padeda žmonių sąveikai su jų aplinka.

Socialinė problema įvyksta pasireiškus atitinkamoms aplinkybėms (kliento šeimos situacijos, jo gyvenimo būdo, įpročių, sveikatos, intelekto, ekonominės šalies situacijos). Įžvelgti, kokie veiksniai sąlygoja konkrečios problemos atsiradimą yra labai svarbu, nes nuo to priklauso problemos sprendimo kelias. Todėl socialinis darbuotojas yra socialinių procesų dalyvis ir, kaip socialinės pagalbos teikėjas, turi suprasti, kaip funkcionuoja visuomenė ir kaip joje funkcionuoja individas. Tam reikalingas išsėtas kompleksas tarpusavyje susijusių žinių apie žmogų, jo aplinką, tarpusavio santykius bei veiksnius, įtakančius ryšį su aplinka. Permainos, vykstančios kiekvienoje visuomenės srityje – ekonominėje, politinėje, vertybinėje, ir socialiniai pokyčiai, vykstantys įvairiu lygmeniu (santykių, grupių, organizacijų, visuomenės), apimantys pasikeitimus (struktūrinius, funkcinus, motyvacinus), daro poveikį socialinio darbo kontekstui. Vadinas, socialinis darbas vyksta sudėtingoje, nuolatos besikeičiančioje aplinkoje. Socialinių darbuotojų veikla yra formuojama atsižvelgiant į tai, kokios permainos vyksta visuomenėje, nes jie savo veiklos organizavimu siekia pateisinti visuomenės lūkesčius. Todėl svarbu yra ir skatinti paslaugų teikimo organizacijoje veiklos efektyvumą, pašalinti netinkamas organizacijos sąlygas: skatinti inovacijas, keisti organizacijos tikslus, skatinti dalyvavimą, sutelkti dėmesį į personalo darbo formas ir priemones, siekiant pagerinti paslaugų kokybę. Nors paslaugų kokybė yra atėjusi labiau iš verslo srities, nes pati sąvoka „paslauga“ yra atėjusi iš verslo pasaulio, taigi tuo pačiu ir iš ekonominio mąstymo, kuris savo esme yra svetimas socialinei, ypač pagalbos žmogui, sričiai. Tačiau socialiniame darbe teikiamos paslaugos turi būtinai turėti kokybės standartus ir jų siekti, nes žmogus turi turėti teisę susilaukti kokybiškos pagalbos tuomet, kai ji, jo gyvenimą, jo artimuosius išstina nesėkmė.

Apibendrinus galima teigti, jog dėl socialinių – ekonominių pokyčių bei dėl jų atsirandantis demografinis kitimas lemia tai, kad socialinis darbas vyksta nuolat besikeičiančioje politinėje,

ekonominėje, demografinėje aplinkoje, todėl ir socialinio darbuotojo veiklos prielaidos atsiranda ir kinta pagal tai, kokioje aplinkoje, situacijoje ir su kokiais tikslinėmis grupėmis yra dirbama. Norint, kad socialinio darbuotojo veikla būtų efektyvi įvairiose situacijose, tikslinga nuolat tobulinti įstatyminę bazę, kad socialinis darbuotojas galėtų laisvai veikti besikeičiančioje aplinkoje, taip pat nuolat atnaujinti socialinę pagalbą teikiančių institucijų darbo metodus, skatinti kurti strateginius planus, numatant esamus ir galimus pokyčius visuomenėje ir dėl to atsirasantį poreikį naujoms socialinėms paslaugoms. Neišvengiama ir būtina motyvuoti socialinius darbuotojus, skatinti domėtis naujovėmis, įtraukti juos į inovacijų organizacijoje kūrimą, skatinti teikti pasiūlymus, kaip gerinti paslaugų kokybę.

### 1.3. Socialinio darbuotojo kompetencijos analizė

XXI amžius tai informacinių technologijų amžius, kai vienas svarbiausių gero darbuotojo reikalavimų tampa išsilavinimas, žinios, teoriniai bei praktiniai gebėjimai. Kompetencija (angl. k. competence; lot. k. competens – atitinkantis, sugebantis) – turėjimas žinių, padedančių giliai, profesionaliai, autoritetingai ką nors spręsti ir veikti.<sup>26</sup> Kompetencija siejama su efektyvios veiklos demonstravimu, gebėjimu atlikti pateiktąsias užduotis, esant realiai ar imituojamai darbo situacijai; galėjimu pagal turimas žinias ir įgūdžius gerai atlikti veiklą; įgaliojimu ką nors daryti, veikti; labai kvalifikuotu žinojimu, kurio pagrindas – kvalifikacija.<sup>27</sup> Kompetencija yra įvairiapusiški asmens gebėjimai, kurių ugdymas dažniausiai pagrįstas asmens savybėmis. Bendrajai kompetencijai priklauso, pvz., kūrybiškumas, analitinis mąstymas, komunikabilumas, atsakingumas, partneriškumas ir pan. Šios kompetencijos svarba nuolat didėja visose žmonių veiklos srityse. Bendroji kompetencija yra tarsi įvairių žinių, įgūdžių ir asmens savybių visuma, reikalinga profesiniam ir socialiniam asmens išsivertinimui ir tobulėjimui. Ši kompetencija turėtų būti išsiugdyta baigus privalomąjį mokymą ir būti pagrindu tolesniam mokymuisi visą gyvenimą. Žmogaus kompetencijos svarba tuo didesnė, kuo reikšmingesnis jo socialinis vaidmuo.<sup>28</sup>

Kaip matyti, kompetencija apibūdinama kaip asmens gebėjimas, naudojantis turimomis žiniomis, įgūdžiais, savybėmis ir patyrimu, atlikti tam tikrą darbą, tarsi žinių ar sugebėjimų visuma, siekiant nusakyti darbuotojų gebėjimus labai gerai atlikti užduotis, teikti aukščiausios kokybės paslaugas, tai konkretus nepriekaištingas mokėjimas atlikti profesines pareigas.

Socialinio darbo tyrėjai įvairiai pateikia kompetencijos sampratą. A. Bagdonas (2001, p. 11) teigia, jog socialinis darbas laikomas kompleksinio pobūdžio profesija, kurioje vertybės žinios ir įgūdžiai sudaro kompetencijos visumą. Be specifinių socialinio darbo žinių, ši profesija žinias gali

<sup>26</sup> Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). Logos 2004; p. 67

<sup>27</sup> M. Andrašūnienė. Socialinio darbo terminų žodynelis. Vilnius 2007; p. 54

<sup>28</sup> Lietuvos Respublikos terminų bankas. // <http://terminai.vlkk.lt:10001/pls/tb/tb.result> [žiūrėta 2012-01-15]

skolintis iš kitų socialinių mokslų. Tai daro socialinį darbą daugialypį ir kompleksišką. Kaip teigia šis mokslininkas, socialinio darbo teorija, yra teorijų, dažniausiai pasiskolintų iš gretutinių mokslų (psichologijos ar sociologijos), nuoseklus aprašymas<sup>29</sup>. Todėl, socialinių darbuotojų pareiga – nuosekliai plėtoti savo profesines žinias, kurios yra dalis kitų socialinių mokslų, ugdytis naujus įgūdžius ir, laikantis socialinio darbo vertybių, įsitraukti į nuolatinio mokymosi procesą. Visgi A. Šereivienė (2005, p. 15) teigia, kad profesinės žinios, įgūdžiai bei gebėjimai, negali garantuoti sėkmingos veiklos bei visiško profesionalumo<sup>30</sup>. Mokslininkė taip pat pabrėžia, kad darbuotojo kompetencija suteikia galimybę socialiniam aktyvumui, savirealizacijai, konkuruoti darbo rinkoje, siekti socialinės, materialinės ir kitos gerovės<sup>31</sup>. Čia autorė kalba apskritai apie žmogaus kaip asmenybės kompetenciją, tačiau šis požiūris labai artimas socialinio darbuotojo kompetencijos sampratai. Iš socialinio darbuotojo, kaip profesionalo, reikalaujama teorinių žinių bei profesinės patirties bei sugebėjimo praktinėse situacijose taikyti tam tikrus principus ir technikas. Tačiau, kaip minėta, tai sudaro tik dalį profesinės kompetencijos. J. Sadauskas ir I. Leliūgienė (2010, p. 59) teigia, jog socialinio darbuotojo bendroji kompetencija susideda iš socialinės (komunikaciniai gebėjimai, žinojimas, kaip išspėsti problemą, asmeninės vertybės ir įgūdžiai), tarpkultūrinės (žinios apie kultūrą, rasę, etniškumą ir tų žinių taikymas praktikoje) ir analitinės (gebėjimas analizuoti ir sintetinti informaciją) kompetencijų.

Žmogiškųjų išteklių ir personalo valdymo žodynas (1997) kompetenciją apibrėžia kaip produktyvumo buvimą, gebėjimą atlikti darbo reikalaujamas užduotis. R. Čiutienė ir I. Šarkiūnaitė (2004, p. 18-26), analizavusios darbuotojų kompetencijas, remiasi daugelio užsienio ir Lietuvos mokslininkų nuomonėmis: A. Pearson (1984) mano, jog tai tęstinė atkarpa, kuri prasideda žinojimu kaip „ko nors“ atlikti ir baigiasi žinojimu kaip „ką nors“ atlikti labai gerai. Taigi, gebėjimas „ką nors“ atlikti kompetentingai būtų tarp šių dviejų atkarpos taškų. Kompetencija tai individo savybės, kurios priešastiniais ryšiais susijusios su efektyviu arba geresniu darbo atlikimu (R. E. Boyatzis (1982, 2002)), rezultatyvumas, sugebėjimas atlikti darbe reikalingas užduotis (A. Ivanovic, P. Collin (1997)), būtinų darbo uždaviniui ar vaidmeniui atlikti mokėjimo įgūdžių, žinių ir gebėjimų derinys (J. Sokol (2001)), žinių ir įgūdžių derinimas bei gebėjimas juos pritaikyti konkrečiomis aplinkybėmis, vadybos funkcijų atlikimas, atsižvelgiant į aplinkos ir situacijos apribojimus (B. Martinkus, A. Sakalas, B. Neverauskas (2003)), funkcinis gebėjimas adekvačiai atlikti tam tikrą veiklą (Tarptautinių žodžių

---

<sup>29</sup> A. Bagdonas. Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai.// STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. 2001, Nr. 1; p.11.

<sup>30</sup> A. Šereivienė. Socialinio darbuotojo kompetencijos komponentai socioeducacinio darbo kontekste//Sveikatos ir socialinių mokslų taikomieji tyrimai: sandūra ir sąveika. //Klaipėdos kolegija//2005, Nr 1; p.15.

<sup>31</sup> A. Šereivienė. Socialinio darbuotojo kompetencijos komponentai socioeducacinio darbo kontekste//Sveikatos ir socialinių mokslų taikomieji tyrimai: sandūra ir sąveika. //Klaipėdos kolegija//2005, Nr 1; p. 14.

žodynas (2001)), gebėjimas pagal kvalifikaciją, įgūdžius ir žinias gerai atlikti veiklą, įgaliojimų turėjimas ką nors daryti, ir labai geras žinojimas (L. Jovaiša (1993))<sup>32</sup>.

R. L. Barkeris (1995) Socialinio darbo žodyne kompetencija vadina sugebėjimą atlikti darbą ar kitą įsipareigojimą. Kompetencija socialiniame darbe apima visus susijusius edukacinius ir empirinius reikalavimus, taip pat gebėjimą atlikti darbo užduotis ir, laikantis vertybių bei profesinio etikos kodekso, pasiekti socialinio darbo tikslus. Pagal Kieran O'Hagan (1997) socialinio darbuotojo kompetencijos pagrindas yra gebėjimas taikyti žinias, vertybes ir įgūdžius, t.y., gerai įvaldyti bendravimo įgūdžius; mokėti įsipareigoti, skatinti ir įgalinti klientą; gebėti dirbti organizacijoje ir komandoje, planuoti ir įvertinti savo veiklą, kryptingai taikyti intervencija ir paslaugų pasiūlą; nuolat ugdyti ir tobulinti savo profesinę kompetenciją.

Pagal LR Švietimo ir mokslo ministerijos bei LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtą Socialinio darbuotojo rengimo standartą (2008) apibrėžiamos penkios socialinio darbuotojo kompetencijos:

1. Rinkti ir analizuoti informaciją apie socialinės paramos poreikį; vertinti socialinės paramos poreikio analizės rezultatus ir apibrėžti socialinę problemą(as).
2. Sugebėti projektuoti socialinės paramos modelį parenkant tinkamus metodus; sudaryti socialinio darbo veiksmų planą; taikyti socialinio darbo metodus.
3. Telkti išteklius socialinėms problemoms spręsti; teikti socialines paslaugas ir organizuoti prevencinę veiklą; bendradarbiauti su klientu ir jo aplinka.
4. Analizuoti teiktas socialines paslaugas; vertinti teikiamos socialinės paramos procesą ir rezultatus.
5. Tobulinti ir plėtoti profesinę veiklą; taikyti naujoves; sisteminti socialinio darbo patirtį ir ją skleisti visuomenėje<sup>33</sup>.

Socialinis darbuotojas taip pat turi būti susipažinęs su šalies socialine politika, įstatymais ir poįstatyminiais aktais ir, taikant intervenciją į žmonių aplinką, siekti teigiamų pokyčių, kuriais būtų pagerinta gyventojų socialinė apsauga, įgyvendintas socialinis teisingumas.

I. Dirgėlienė bei A. Kiaunytė (2005) nurodo, jog socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos bruožai yra konceptualumas (profesinių žinių įsisavinimas), instrumentinė veikla (profesinių įgūdžių įgijimas), integravimas (gebėjimas derinti teorines žinias su praktika). Rengiant socialinius

<sup>32</sup> R. Čiutienė; I. Šarkiūnaitė, Darbuotojų kompetencija organizacijos konkurencingumą lemiantis veiksnys. // Ekonomika. Vilnius, 2004. Nr. 67 (2), p. 18-26.

<sup>33</sup> Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008 m. birželio 26 d. įsakymu Nr. ISAK-1872/A1-209 patvirtinto Socialinio darbuotojo rengimo standarto 1 Priedas "Socialinio darbuotojo veiklos sritys ir kompetencijos", Vilnius, 2008, // <http://www.kpmc.lt/Skelbimai/31%20standartas/Socialinio%20darbuotojo.pdf> // [žiūrėta 2012-01-15].

darbuotojus, pabrėžiama ir jų profesinė orientacija. Tai socialinio darbuotojo profesinio identiteto auginimas, profesinės etikos laikymasis, profesinio tobulėjimo poreikis.<sup>34</sup>

V. Kavaliauskienės (2005, p. 234) teigimu, socialinio darbuotojo veikla ir jo kompetencija yra glaudžiai susijusi su vertybėmis. Šiuos socialinio darbuotojo kompetenciją apibrėžiančius reikalavimus nustato ir „Socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų aprašas“, kuriame nurodoma, jog savo darbe bandydamas bendrauti ir išsipareigoti kuriam nors klientui, socialinis darbuotojas turi turėti teorinių žinių apie Lietuvos socialinės apsaugos sistemą, žmogaus teises, Europos Sąjungos šalių socialinės paramos sistemas.

Neabejotinai galima teigti, jog socialiniame darbe žinios – tai ne tik surinkti duomenys ir faktinė informacija, kurią socialinis darbuotojas įgijo studijuodamas, bet jos labiau siejamos su žmogumi, jo protiniais sugebėjimais. Tai aukštesnio lygio reiškinys nei informacija, t.y. gebėjimas suprasti ir taikyti žinojimą, įgytos patirties arba suvokiamos tiesos ir fakto pasekmės sąlyga. Socialinis darbuotojas turi suvokti ir perimti informaciją, būti įgijęs patirties tam, kad suvoktų situacijos priežastinius ryšius tarp veiksmų ir jų pasekmių. svarbu, kad profesionalas suprastų žmogaus galimybes ir jo vidinius resursus ar teikdamas pagalbą vienu klausimu, negriautų tų žmogaus gyvenimo sričių, kurios normaliai funkcionuoja, t.y. nedeformuotų jo asmenybės ar santykių su aplinka.

Žinių pagrindas socialiniame darbe yra paties socialinio darbuotojo sukauptos informacijos, mokslinių teorijų ir duomenų, kitų socialinių darbuotojų patirties ir įgūdžių visuma. Šios žinios neabejotinai reikalingos ne tik sėkmingam socialinio darbuotojo bendravimui su pagalbos gavėju, bet ir bendradarbiaujant su įvairiomis įstaigomis kliento labui. Labai svarbus yra teisinės literatūros studijavimas, nes tik pakankamai gerai išmanydamas teisinę bazę, socialinis darbuotojas galės kokybiškai suteikti klientui teisingą informaciją ir suburti reikiamą profesionalų komandą probleminei situacijai spręsti. Taigi, žinios sudaro socialinio darbuotojo kompetenciją tiksliai įvertinti asmens socialinę situaciją, numatyti jo ryšį su bendruomenės nariais bei tinkamai planuoti ir koordinuoti reikiamą pagalbą.

Pagrindinė kiekvieno socialinio darbuotojo pareiga yra plėsti tikrinti ir perduoti savo žinias apie problemų sprendimo procesus, socialinio darbo vertinimą ir intervenciją bei socialinio darbo patirtį. Remiantis Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu (1998, p. 2), žinių plėtojimas tampa ir etine pareiga: “socialinis darbuotojas nuolat kelia savo kvalifikaciją; atnaujina žinias, kad galėtų realizuoti socialinio darbo vertybes; kiek galėdamas išnaudoja profesines žinias bei gebėjimus socialinio darbo vertybėms įgyvendinti”<sup>35</sup>.

<sup>34</sup> R. Dirgėlienė, A. Kiaunytė. Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. // Acta Paedagogica Vilnensia. Mokslo darbai. 15 tomas. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. 2005. ISSN 1392-5016. // [http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Acta\\_Paedagogica\\_Vilnensia/15/240-254.pdf/](http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Acta_Paedagogica_Vilnensia/15/240-254.pdf/) [žiūrėta 2012-01-15]

<sup>35</sup> Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. I straipsnis. Bendrosios nuostatos. Vilnius 1998. p. 2.

V. Ivanauskienė ir L. Varžinskienė (2003, p. 131) analizavusios socialinių darbuotojų mokymosi procesus, aptaria B. R. Compton ir B. Galaway (1999) požiūrį į socialinį darbuotoją kaip tarpininką tarp asmens ir jo aplinkos, kuris padeda klientui spręsti įvairius sunkumus ir problemas, naudodamasis trejopo pobūdžio žiniomis: apie žmogaus elgesį, prisitaikymo būdus; apie situaciją – bendruomenę, jos institucijas ir įvairius resursų tipus; žiniomis kurios padėtų suprasti sandėrius tarp žmonių ir aplinkos<sup>36</sup>. Remiantis šiomis mokslininkėmis, galime teigti, kad socialiniame darbe žinios, vertybės ir įgūdžiai yra glaudžiai susiję. Socialinis darbuotojas, turi suprasti visuomenės funkcionavimo aspektus, žinoti kaip toje visuomenėje egzistuoja žmogus. Tai labai svarbus žingsnis, norint sugebėti sėkmingai bendrauti su žmogumi ir jo aplinka. Savo darbo profesionalas turi atsižvelgti į kliento individualumą, paisyti jo poreikių ir interesų, išvalgiai siekti paties geriausio problemos sprendimo būdo. Be to jis turi būti nuovokus ir jautrus klientui, jo problemoms.

Taigi, socialinis darbuotojas pirmiausiai turi nustatyti problemos sprendimo būdus, tam tikrą veikimo planą ir į pagalbos teikimą įtraukti įvairias institucijas, jei tas yra reikalinga konkrečiai problemai spręsti. Kad darbuotojas galėtų atlikti tarpininkavimo funkciją tarp žmogaus ir institucijos, bei teisingai informuoti klientą, turi būti kompetentingas šioje srityje, t.y. turėti atitinkamų žinių apie įvairių institucijų veiklą bei galimybes.

Socialinio darbuotojo profesija apima gana platų kultūrinį kontekstą, jos atstovai identifikuoja bei iškelia jau susiformavusias visuomenėje vertybines nuostatas. Vertybės – tai papročiai, elgesio standartai ir principai, kuriuos laiko pageidaujamais tam tikra kultūra, žmonių grupė arba individas<sup>37</sup>. Praktinė veikla, kuri grindžiama vertybėmis, kuri tinkamai atliekama ir paremta žiniomis, kritine analize ir refleksija, yra laikoma kompetentinga. Socialinis darbuotojas, atlikdamas savo darbą, turi kreipti dėmesį ne tik į visuomenės ar kliento, bet ir į savo asmenines vertybes. Jam bus sunku gerai atlikti savo pareigas, jei jis nesilaikys savo asmeninių principų. Tačiau nepaneigdamas savo asmeninių vertybių, profesionalas turėtų būti tolerantiškas kitokias asmenines vertybes turintiems žmonėms. Asmeninės savybės ir vertybės yra šios profesijos pagrindas tiesiogiai dirbant su klientais, įtakojant socialinių paslaugų organizavimą ir keliant pasitikėjimą juo, kaip socialinio darbo profesionaliu paslaugų teikėju bei organizatoriumi, vykdant tarpžinybinį bendradarbiavimą.

R. L. Barker (1995) socialinio darbo žodyne įgūdžius vadina mokėjimu tinkamai panaudoti žinias, talentą, asmenines savybes ar resursus. Socialinio darbuotojo įgūdžiai apima mokėjimą komunikuoti, vertinti problemas ir kliento sugebėjimus derinant esamus resursus su poreikiais, atrandant naujų resursų ir keičiant socialines struktūras.

L. C. Johnson (2001, p. 236) socialinio darbo įgūdžius suskirsto į keturias atskiras sritis: 1) informacijos kaupimo ir vertinimo; 2) profesionalumo didėjimo ir pritaikymo; 3) praktinės veiklos su

<sup>36</sup> V. Ivanauskienė; L. Varžinskienė. Socialinių darbuotojų nuolatinis mokymasis.// *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*. Kaunas, 2003. Nr.6, p. 131.

<sup>37</sup> R. L. Barker. *The Social Work Dictionary*. Wachington, 1995, p. 18.



individais, grupėmis ar bendruomene; 4) vertinimų<sup>38</sup>. Be jau minėtų įgūdžių, socialiniam darbuotojui, būtina išsiugdyti ir šiuos įgūdžius: savęs suvokimo, empatijos, santykių, ypač požiūrį į santykį su kitos rasės, kultūros, lyties, amžiaus, seksualinės orientacijos ir neįgaliais asmenimis. Ypač svarbu nuolat analizuoti savo profesinę veiklą. Neanalizuojantis savo profesinės veiklos, socialinis darbuotojas negali veikti tikslingai, planingai ir profesionaliai.<sup>39</sup> Įgūdžiai nuolat didėja pritaikant praktines žinias, naudojant įvairią techniką ir metodiką. Socialinis darbuotojas 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, turi atsižvelgti į kliento individualumą, vadovautis jo poreikiais ir parinkti tokius socialinio darbo metodus bei socialines paslaugas, kurios geriausiai tiktų spręsti konkrečias kliento, jo šeimos ar bendruomenės socialines problemas ir geriausiai atitiktų jų interesus<sup>40</sup>.

Taigi, galima teigti, kad socialinio darbuotojo profesinė kompetencija yra žiniomis, vertybėmis, profesine etika, praktiniais ir teoriniais įgūdžiais paremta praktinė veikla. Šiai profesijai būdingas kompleksiskumas ir daugialypiškumas rodo, kad socialiniams darbuotojams būtina patiems dalyvauti nuolatinio mokymosi procese, nuolat kelti kvalifikaciją, kaupti, sisteminti ir dalintis įgytomis žiniomis, reflektuoti su socialiniais partneriais. Socialinio darbuotojo profesinė kompetencija bei šiai specialybei keliami reikalavimai yra sudėtingesni nei mediko, psichologo, teisininko ar pedagogo, nes socialinis darbuotojas, norėdamas pasiekti maksimaliai teigiamų rezultatų, privalo kontaktuoti ne tik su asmeniu, bet ir su socialine aplinka bei visuomene, vadinasi turi sukaupti didelę žinių ir mokėjimų bazę, remtis visuomenės vertybėmis, normomis ir sampratomis. Turimas žinias socialinio darbo specialistai turi derinti su vertybėmis, kurios atitiktų kliento interesus, taip pat turi nepamiršti ir savo asmeninių vertybių, o tuo pačiu būti tolerantiškais ir pakančiais kitokias vertybes turintiems asmenims. Todėl teisinga būtų sutikti, jog socialinė veikla yra praktinė, moralinė ir dvasinė. Žinios, vertybės, asmeninės darbuotojo savybės, savianalizė bei darbo stilius turi įtakos jo, kaip profesionalo įgūdžiams, kurie įgalina teisingai įvertinti klientą ir jo problemą, planuoti, organizuoti ir teikti socialines paslaugas, mobilizuoti resursus teikiant įvairias socialines paslaugas.

---

<sup>38</sup> L. C. Johnson. Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001, p. 236

<sup>39</sup> L. Gvaldaitė, B. Švedaitė. Socialinio darbo metodai. Vilnius, 2005, p. 25

<sup>40</sup> 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" // Valstybės Žinios, 2006, Nr. 43-1569.

## 2. SOCIALINIO DARBUOTOJO BENDRADARBIAVIMO SU KITOMIS PAGALBĄ TEIKIANČIOMIS INSTITUCIJOMIS YPATUMAI

Dabartinėje sudėtingoje, staigių pokyčių kupinoje visuomenės situacijoje, didėjant nedarbui ir įvairioms socialinėms negerovėms, socialiniams darbuotojams tenka spręsti vis sudėtingesnes problemas. Dažnai šios problemos neapsiriboja tik vienu kliento ir profesionalo santykiu, o apima asmenų grupes, bendruomenes. Iškyla kompleksinės pagalbos būtinybė, kai, siekiant maksimalaus rezultato, į bendrą pagalbos teikimo ir problemos sprendimo būdą reikalinga įtraukti bendruomenes, įvairių sričių specialistus, įstaigas ir organizacijas, šiame darbe dar vadinamus socialiniais partneriais. Be tiesioginio darbo su klientu, čia iškyla dar viena svarbi socialinio darbuotojo kompetenciją įrodanti sritis – socialinio darbo organizavimas į pagalbos teikimą įtraukiant socialinius partnerius. Bendrąja prasme, organizavimas – tai veiksmų reikalingų numatytiems uždaviniams įgyvendinti apibrėžimas, jų grupavimas ir paskirstymas. Socialinio darbo prasme, kompleksinės pagalbos organizavimas – tai įvairių pagalbos formų numatymas, darbo padalijimas, apibrėžiant pagalbos teikėjų tarpusavio santykius ir atsakomybę. Socialinio darbuotojo vaidmuo, kai yra tarpininkaujama tarp kliento ir įvairių institucijų ir organizacijų; taip pat tarp skirtingų institucijų; skirtingų specialistų; tarp kliento, bendruomenės ir visuomenės, mokslinėje literatūroje vadinamas metodiniu tarpininkavimu.<sup>41</sup> Toks metodinis tarpininkavimas ir bendradarbiavimas yra labai glaudžiai susiję ir tiesiogiai vienas nuo kito priklausomi, nes tarpininkavimo profesionalumas ne retai lemia bendradarbiavimo buvimą. Kitaip sakant, tik išsiaiškinęs kitos šalies pagalbos teikimo galimybes bei profesionaliai tarpininkaudamas, socialinis darbuotojas gali pasiekti tikslą, jog su juo apskritai bus bendradarbiaujama. Tarpininkavimas tai socialinių konfliktų įveikimas, pasitelkus trečiąjį asmenį (organizaciją).

Norint išsiaiškinti socialinio darbuotojo pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, šiame skyriuje bus apžvelgiama bendradarbiavimo samprata mokslinėje literatūroje, bendradarbiavimo lygmenys ir prielaidos, socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis institucijomis charakteristika.

---

<sup>41</sup> Žalimienė L. Socialinės paslaugos. – Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003, p.180.

## 2.1. Bendradarbiavimo samprata ir lygmenys (institucinis ir tarpinstitucinis lygmenys)

Plačiąja prasme bendradarbiavimas – darbo, veiklos organizavimo forma, kai tam tikras skaičius žmonių, organizacijų kartu dalyvauja dirbdami vieną arba kelis darbus arba užsiimdami bendra veikla, veikdami kartu.

Socialiniu požiūriu, bendradarbiavimas – asmenų arba socialinių grupių bendravimas, siekiant padėti realizuoti vienas kito poreikius. Bendradarbiavimas apima vienus ar kitus veiksmus, išorinius pokyčius, kuriuos lemia šie veiksmai, šių pokyčių poveikį kitiems individams arba jų grupėms bei jų atsakomąją reakciją. Bendradarbiaudami individai arba socialinės grupės veikia vieni kitus, prisitaiko prie kito veiksmų, situacijos, supranta šių veiksmų prasmę, pasiekia atitinkamo solidarumo bei sutarimo. Bendradarbiavimas gali būti laikinas ir nuolatinis, privatus ir viešas, formalus ir neformalus<sup>42</sup>.

Bendradarbiavimas tai žmogaus socialinė sąsaja su kitais, atsirandanti dirbant ir siekiant bendro tikslo. Santykiai, kuriais vienos grupės, komandos nariai padeda vienas kitam įgyvendinti savo užmojus, poreikius.<sup>43</sup> Partnerystės sąvoka, šiame darbe vartojama, kaip bendradarbiavimo atitikmuo, yra bendrų poreikių ar interesų siejamas bendravimas, būtinas kuriai nors veiklai atlikti. Partneriai tampa priklausomi vieni nuo kitų – jie reikalingi vieni kitiems.<sup>44</sup> Kaip teigia V. J. Černius (1993, p.66), esmė yra tai, kad bendradarbiaujant pereinama prie partnerystės, kai visi situacijų dalyviai yra partneriai. Partneriai, tai asmenys, kurie yra lygiaverčiai, papildantys vienas kitą, lankstūs savo įsitikinimu ir vienas kito atžvilgiu, pripažįstantys vienas kito ekspertinius gebėjimus<sup>45</sup>.

Nors vadovaujantis LR Darbo Kodekso 40 straipsnio 1 dalimi, socialinė partnerystė apibrėžiama kaip darbuotojų ir darbdavių atstovų bei jų organizacijų ir valstybės institucijų tarpusavio santykių sistema, kuria siekiama suderinti darbo santykių subjektų interesus. Čia akcentuojamas socialinių partnerių tikslingas bendradarbiavimas, nukreiptas į darbo santykių subjektų interesų suderinimą. Tačiau kalbant apie socialinės partnerystės sąvoką socialiniame darbe, būtina pažymėti, kad socialinė partnerystė apima ne bet koki bendradarbiavimą, o būtent dvišalį ar trišalį socialinių partnerių – socialinių darbuotojų, kitų įstaigų specialistų, savivaldybių, nevyriausybinių organizacijų ir kt. – bendradarbiavimą.

Sociologijos žodyne bendradarbiavimas apibūdinamas kaip bendravimas, kurio metu asmenys padeda realizuoti vienas kito poreikius.<sup>46</sup> Bendradarbiavimo sąvoka visų pirma sugretina bendravimo

<sup>42</sup> A. Čiužas. Visuotinė lietuvių enciklopedija. Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas. Vilnius 2003., p. 48

<sup>43</sup> Lietuvos Respublikos terminų bankas. // <http://terminai.vlkk.lt/pls/tb/tb.result> // [žiūrėta 2011-11-26].

<sup>44</sup> Lietuvos Respublikos terminų bankas. // <http://terminai.vlkk.lt:10001/pls/tb/tb.result> // [žiūrėta 2011-11-26].

<sup>45</sup> V. J. Černius. Mokykla: organizacija, bendravimas, vadovavimas. Lietuvos švietimo reformos gairės. Vilnius: Valstybinis leidybos centras, 1993, p. 66.

<sup>46</sup> J. Leonavičius. Sociologijos žodynas. Vilnius. 1993.

ir veiklos sąveiką. Kaip teigia R. Kontautienė (2006), „bendravimą pripažinus tarpusavio sąveika, idealia jos forma laikytina bendradarbiavimo sąveika, kur susilieja bendravimas ir veikla“. A. Raišienė (2007, p. 201) teigė, kad Vakarų šalyse vis dažniau pasitelkiamas bendradarbiavimas kaip esminė sėkmingos veiklos strategija, nes bendradarbiavimo procesų valdymas reikalauja gebėjimo efektyviai koordinuoti skirtingų institucijų, organizacijų ir socialinių grupių veiklą.

Pagal D. Skeirienę (2005, p. 12), bendradarbiavimas – tai žmonių siekis dirbti kartu, siekiant bendro tikslo. Bendradarbiavimas atsiranda tik tada, kai individus ar grupes sieja idėjos, sukuriami santykiniai paremti lygionis teisėmis, pasitikėjimu ir bendru tikslu siekimu<sup>47</sup>. Panašiai bendradarbiavimą apibūdina ir V. J. Černius (1993, p.66), teigdamas, kad bendradarbiavimas – tai bendras problemos sprendimas ir bendras sprendimo priėmimas, tai darbas kartu, sujungus intelektines jėgas ir kompetencijas. Neretai bendradarbiavimu vadinama tai, kas iš tiesų tėra bendravimas – informacijos perdavimas, priėmimas arba keitimasis ja, tai kalbėjimas, klausymas, problemų iškėlimas, tarpusavio konfliktų sprendimas ir kt.<sup>48</sup>.

Bendradarbiavimas socialiniame darbe yra neatsiejamas nuo komandinio darbo. Neabejotina, jog komandinis darbas yra profesionalus darbas, kurio tikslas – padėti žmogui rasti išeitį, sprendžiant socialines problemas ir siekiant harmoningesnio gyvenimo. Dėmesio centre yra žmogus, turintis sunkumų, kuriam profesionalas, taikydamas tam tikras priemones ir tam tikrus darbo metodus, gali padėti. Kiekvienas narys komandoje yra lygiavertis. Atsižvelgiant į situaciją, kiekvienas iš jų turi ir lyderiavimo, ir narystės (dalyvavimo) teisę, o priimant sprendimus, siekiama susitarimo: sprendžia visi komandos nariai. Komanda turi būti pajėgi prisitaikyti prie aplinkybių ir aplinkos pasikeitimų, gebėti įvertinti savo veiklą, esant poreikiui, ją efektyviai keisti. Bendradarbiaujanti komanda gali būti sudaryta iš asmenų dirbančių toje pačioje organizacijoje arba iš skirtingose organizacijose veikiančių ir skirtingoms specialybėms priklausančių narių. Pagal tai išskiriami du bendradarbiavimo lygmenys: institucinis (bendradarbiaujama bei keičiamasi informacija su toje pačioje įstaigoje dirbančiais specialistais) ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas (bendradarbiavimas vyksta į pagalbą pasitelkiant bei konsultuojantis su kitų institucijų specialistais: seniūnijos socialiniais darbuotojais, vaiko teisių apsaugos tarnybos atstovais, policijos pareigūnais, nevyriausybinių organizacijų atstovais, medicinos įstaigų atstovais bei personalu ir kt.).

Socialinio darbo veiksmingumas priklauso nuo suinteresuotų asmenų bei organizacijų dalyvavimo problemos sprendimo procese ir įgyvendinime. Socialinis bendradarbiavimas, pradedant instituciniu lygmeniu, esant reikalui, tęsiant jį tarpinstitucinėje plotmėje, yra svarbus veiksnys, užtikrinantis kokybiškų paslaugų teikimą ne tik profesinio informavimo ir konsultavimo srityje, bet ir

---

<sup>47</sup> D. Skeirienė. Kaip nuo pedagogo kompetencijos priklauso bendradarbiavimo sklaida. *Gimtas žodis*, 2005, Nr. 2, p. 12.

<sup>48</sup> V. J. Černius. *Mokykla: organizacija, bendravimas, vadovavimas*. Lietuvos švietimo reformos gairės. Vilnius: Valstybinis leidybos centras, 1993, p. 66.

esant intervencijai į žmogaus buitį ir aplinką teikiant pagalbą į namus ir dienos socialinę globą asmens namuose, o taip pat ir teikiant visas kitas socialines paslaugas. Be abejonės, socialinių partnerių ryšių stiprinimas gali tapti vienu reikšmingiausių veiksnių, turinčių įtakos ir socialinės politikos formavime, nes socialinis darbuotojas yra ir kliento, kaip konkretaus asmens individualių problemų sprendėjas, ir kaip žmogus, darantis poveikį daugelio žmonių, tiesiogiai susijusių su daroma intervencija, gyvenimais. Be to, kadangi jis dažniausiai veikia ne vienas, tad yra ir kitų konkrečiame atvejuje susijusių institucijų bendradarbis ir partneris.

Apibendrinant galima teigti, jog mokslinėje literatūroje nėra vieningo bendradarbiavimo, kaip metodo, apibrėžimo, tačiau įvairūs mokslininkai skirtingai traktuodami bendradarbiavimą neprieštarauja vienas kito teiginiams, o papildo juos įvairiais atspalviais. Bendradarbiaujantis socialinis darbuotojas suprantamas kaip palengvinantis pokytį, kaip konkrečių asmens, bendruomenės, visuomenės, o tuo pačiu ir valstybės socialinių problemų sprendėjas, bendradarbiaujantis su kitais. Tai reiškia, kad norėdamas būti objektyvus, socialinis darbuotojas, įsitraukdamas į įvairius organizacijų tinklus, turi išlaikyti ir tam tikrą neutralumą, t.y. nepalaikyti kurios nors iš suinteresuotų pusių, bet išvelgti visų poreikius ir ieškoti geriausio ir teisingiausio, bet ne lengviausio sprendimo. Čia socialinis darbuotojas gali susidurti su keliomis problemomis: teisinių žinių trūkumu, didelėmis laiko sąnaudomis, kitų asmenų neigiamomis emocijomis dėl darbuotojų nekompetentingumo. Iš kitos pusės, kai kalbama apie profesionalą, kuris savo darbe taiko tam tikrą metodą, šiuo atveju, bendradarbiauja ir tarpininkauja, neišvengiamai susiduriama ne tik su paties socialinio darbuotojo, bet ir kitų suinteresuotų asmenų požiūrių ir vertybių sistema. Čia išryškėja socialinio darbuotojo užduotis – išjudinti giluminius procesus, kurie gali būti užslėpti, nematomi, nesuvokiami, išsiaiškinti visas įmanomas galimybes problemai spręsti, net ir tuomet, kai tenka skaityti įstatymus „tarp eilučių“. Todėl socialinio darbuotojo pagrindinis darbo instrumentas – jis pats ir jo kuriami santykiai.

## 2.2. Bendradarbiavimo prielaidos

Bendradarbiavimas yra abipusė žmonių veikla ar įtaka, siekiant bendrų tikslų, palaikant konstruktyvius ryšius su darbdaviais, kolegomis, valstybinių įstaigų ir visuomeninių organizacijų specialistais, skatinant ir plėtojant profesinio informavimo ir konsultavimo paslaugas bei užtikrinant efektyvius ir profesionalius pagalbos būdus.

Bendradarbiavimas su įvairiomis institucijomis socialiniame darbe planuojant ar teikiant pagalbą klientui, nusako pagrindinę bendradarbiavimo kaip proceso prielaidą – orientuotos į pokyčius, *efektyvios pagalbos kūrimą*. Pasak S. Rimdeikienės, R. Čiuberkienės (2005, p.89), socialinis darbuotojas neprivalo ir negali užsidaryti savo profesinės veiklos rate, nes, priešingu atveju, jo pagalba žmonėms bus neproduktyvi ir neefektyvi. Šį teiginį patvirtina LR Socialinių paslaugų įstatymo 4

straipsnis, kuriame numatyta, jog bendradarbiavimo principas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba. Dažnai socialinis darbuotojas neturi reikiamos kvalifikacijos (teisinių, medicininių žinių), taip pat neturi įgaliojimų ar tam tikros teisės tiesiogiai veikti ir savarankiškai išspręsti problemos. Tuomet, bendradarbiaudamas jis sukuria aplinką, įgalina tam tikras sistemas (įvairias institucijas ar asmenis), taip sutelkdamas reikiamus išteklius problemai spręsti bei veikiant tų sistemų gebėjimą reaguoti į visas pagalbos reikalaujančias situacijas, kuria savo santykius su klientu. Pasak A. A. Kozlovo ir kt. (2004, p. 123), socialinio darbuotojo bendradarbiavimas su įvairiomis organizacijomis tai kartu ir socialinio darbo *infrastruktūros tinklo kūrimas* ir veikimas jame, sprendžiant ir lengvinant problemas<sup>49</sup>. Sutelkęs reikiamus išteklius, socialinis darbuotojas jais gali pasinaudoti ir ateityje. Reikėtų pažymėti, kad infrastruktūros tinklas sukuriamas ilgalaikėje perspektyvoje, turint bendrą patirtį, nuolat rengiant darbinius susitikimus, seminarus, konferencijas. Dažniausiai infrastruktūros tinklo kūrime dalyvauja ne vienas socialinis darbuotojas, o įsijungia ir įstaigos administracija. Žinoma, socialinis darbuotojas gali susikurti asmeninį – darbinį bendradarbiavimo tinklą. Šis bendradarbiavimas pasižymi tuo, kad remiasi tarpasmeniniu santykiu, todėl įgalina problemas spręsti betarpiškai ir greitai, išvengiant papildomų formalių procedūrų. Kita vertus, veiksmingumą lemia asmenų simpatijos ar antipatijos. Pasikeitus tarpasmeniniam santykiui, bendradarbiavimas gali nutrūkti.

Bendradarbiavimo, kaip socialinio darbo metodo, naudojimas yra susijęs su esminiu socialinio darbo reikalavimu – *paslaugų kokybe*. Atsižvelgiant į šį reikalavimą, teisinga būtų sakyti, kad socialinio darbuotojo bendradarbiavimas su kolegomis bei kitų institucijų specialistais yra vienas pagrindinių socialinio darbo elementų, nes keli kartu dirbantys žmonės išvelgia toliau ir žymiai giliau negu vienas asmuo. Kadangi socialinis darbas yra tam tikra paslauga žmogui, tad šioji paslauga turi būti atlikta kokybiškai ir nepriekaištingai. To siekdamas, socialinis darbuotojas privalo kreiptis į kitas institucijas ar organizacijas, atstovaudamas ir gindamas kliento interesus, nurodydamas jo poreikius, nusakydamas esamą problemą. Be abejonės, socialinis darbuotojas privalo ne tik informuoti reikiamas institucijas, bet ir stebėti, ar reikiama pagalba yra teikiama, ar ji duoda laukiamų rezultatų, ar suteikus pagalbą sulaukiama pokyčių kliento gyvenime ir aplinkoje, ar neatsiranda naujų problemų.

Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir skirtingų profesijų specialistais *skatina dalinimąsi gerąją patirtimi*. Teigiamais pasiekimais, efektyviais sprendimais turi galimybę pasidalinti tiek socialiniai darbuotojai, tiek kitų profesijų atstovai. Tai skatina priimti efektyvias ir veiksmingas priemones prevencinėje, intervencinėje ir kompensacinėje veikloje, t.y., gerinti vienokią ar kitokią socialinę atskirtį patiriančių asmenų įgūdžius, įsidarbinimo galimybes, sveikatą, gyvenimo sąlygas, tuo

<sup>49</sup> A.A. Kozlovas, M.V. Firsovas, I.A. Grigorjeva etc ir t.t. Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). VU specialiosios psichologijos laboratorija. Logos 2004; p. 123.

pačiu, mažinti skurdą, socialinę atskirtį. Reikėtų pastebėti, kad socialiniame darbe bendradarbiavimas yra vienas svarbiausių socialinio darbuotojo tobulėjimo būdų, nes bendradarbiaujant gauta patirtis, įgūdžiai, naujos žinios, supratimas, tampa mokymusi, profesiniu augimu ir asmenybės vystimusi, įtakojančiu profesinės veiklos kokybišką atlikimą, kas jau aptarta pirmame šio darbo skyriuje. Bendradarbiavimas sukuria galimybę stebėti bei vertinti tiek kitų darbuotojų, tiek savo asmenines veiklas, pasiekimus, sprendimus. Mokydamasis iš savo asmeninės patirties, socialinis darbuotojas nuolat veikia, apmąsto savo idėjas, pervertina ir analizuoja žinias, įgyja naujų žinių ir praktinės patirties.

Socialinio darbuotojo bendradarbiavimą su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis lemia *vieninga ideologija*, kurios tikslas – suteikti pagalbą klientui. Ši prielaida sąlygoja ir tai, kad bendradarbiaujant išvengiama didesnės konkurencijos tarp institucijų (veikloje nekonkuruojama, o dirbama kartu taip „perdengiant“ kiekvienos iš organizacijų trūkumus). Bendradarbiavimą sąlygoja ir *finansinės priežastys*, nes sutaupoma resursų, t.y. nesiaurinant veiklos ribų, nedidinant administravimo kaštų, su esamais resursais, tikimasi pasiekti didesnių rezultatų. Vadovaujamosi prielaida, kad NVO sektorius su mažesniais resursais pasieks analogišką valstybiniam sektoriui rezultatą, o bendradarbiaujant su verslo sektoriumi išnaudojami jų resursai bendrų tikslų siekimui. (pvz. teikiant pagalbą į namus aktyviai bendradarbiaujama su Raudonojo Kryžiaus organizacija, teikiančia nemokamas slaugos paslaugas).

Skirtingų institucijų bendradarbiavimas skatina neapsiriboti tik savo veiklos, paslaugų ir jų kokybės kontrole ir analize, bet skatina *kurti platesnio masto strategijas*, atitinkančias visos visuomenės ir valstybės poreikius, įjungiant ir derinant šias strategijas su kitomis organizacijomis. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas *padeda orientuotis į ilgalaikių rezultatų ir pokyčių siekimą*, o ne trumpalaikius veiksmus ar pavienės įstaigos prioritetus, todėl atsiranda galimybė *paveikti visą sistemą*. Bendradarbiavimo procesas tarpinstituciniame lygmenyje skatina *organizacijos veiklos savianalizę*. Greičiau pastebimos klaidos, įvardijami trūkumai, operatyviau sprendžiamos esančios problemos dėl paslaugų kokybės, nes bendradarbiaujant iškylančios problemos vienoje institucijoje atsiliepia ir kitos institucijos veiklai, sumažėja tikimybė, jog problema liks užglaistyta ir nesprendžiama. Įgyvendinant bendradarbiavimo principą, dalinamasi informacija, konsultuojamasi, dalinamasi patirtimi, todėl *sumažinama žinių ir konkrečios informacijos stoka*. Bendradarbiavimu kiekviena organizacija siekia ir asmeninės naudos, t.y. siekiama įstaigos *veiklos žinomumo*, tam tikra prasme – reklamos. Jei dirbama kartu, vadinasi atsiranda informacijos sklaidos apie vykdomą veiklą tikimybė, rodomas pozityvus įstaigos įvaizdis. Kiekvienas geras vadybininkas žino, jog gebėjimas bendradarbiauti, susitarti su skirtingas veiklas vykdančiomis sistemomis, yra teigiamas organizacijos bruožas, todėl siekimas bendradarbiauti parodo organizacijos prieinamumą, lankstumą, orientavimąsi į pokyčius. Šia prame bendradarbiavimas sukuria teigiamą organizacijos įvaizdį.

Apibendrinant galima teigti, bendradarbiavimas skatina efektyvios pagalbos ir paslaugų kokybės, infrastruktūros tinklo kūrimą, vieningos ideologijos siekį, dalinimąsi gerą patirtimi tiek organizacijų lygmenyje, tiek atsirū specialistų veikloje. Bendradarbiavimas padeda orientuotis į ilgalaikių rezultatų ir pokyčių siekimą, platesnio masto strategijų kūrimą, kurios veikia visą sistemą, taip pat skatina organizacijos veiklos savianalizę, sumažina žinių ir konkrečios informacijos stoką, padeda organizacijoms skleisti informaciją apie jų vykdomas veiklas, taip sukurdamas teigiamą organizacijų įvaizdį. Taigi, prielaidų yra įvairių, ir jos gali būti įvardijamos pagal tai, koks yra bendradarbiavimo tikslas kiekvienu konkrečiu atveju, tačiau neabejotina tai, jog užtikrinti efektyvų ir sėkmingą bendradarbiavimą nėra lengva, nes tai priklauso ne nuo vienos organizacijos, o tuo labiau ne nuo vieno socialinio darbuotojo, bet nuo abiejų, arba visų, bendradarbiaujančių partnerių. Bendradarbiavimo efektyvumą lemia daugelis veiksnių: partnerių noras bendradarbiauti, tikslai ir konkurencingi interesai, darbo kultūra, finansiniai ištekliai, veiklos ribos, vidiniai ir išoriniai teisiniai organizacijų nuostatai. Galima teigti, jog bendradarbiavimas socialiniame darbe apima visų suinteresuotų asmenų bendrą susitelkimą, siekiant paties geriausio rezultato – teigiamo pokyčio kliento gyvenime. Bendradarbiavimas suteikia galimybę ieškoti naujų idėjų ir rasti naujų priemonių ir būdų problemų sprendimuose ir įgyvendinime. Bendradarbiavimas taip pat daro didelę įtaką ir socialinio darbuotojo veiklai, nes kolegų palaikymas, pagalba, sudaro teigiamas moralines aplinkybes, kurios padeda įgyvendinti užsibrėžtus tikslus. Be to bendradarbiavimas yra svarbus ir efektyvus žmogaus poreikių tenkinimo būdas.

### **2.3. Socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis institucijomis charakteristika**

Socialinių darbuotojų bendradarbiavimą su asmens aplinka bei kitomis institucijomis ir specialistais numato LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintas Socialinių paslaugų katalogas, kuriame kaip bendrosios socialinės paslaugos įvardijamas tarpininkavimas ir atstovavimas<sup>50</sup>. Ši paslauga įstatymo apibrėžiama kaip pagalbos asmeniui (šeimai) suteikimas sprendžiant įvairias asmens (šeimoms) problemas (teisines, sveikatos, ūkines, buitines, tvarkant dokumentus, mokant mokesčius, užrašant pas specialistus, organizuojant ūkinius darbus ir kt.), tarpininkaujant tarp asmens (šeimoms) ir jo aplinkos (kitų institucijų, specialistų, asmenų). Kadangi šių paslaugų organizavimas apima įvairias organizacijas ir įvairių sričių specialistus (įvairių institucijų (socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigų, NVO ir kt.) socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai, kiti specialistai), tad tuo pačiu numatoma ir jų bendradarbiavimo būtinybė. Sveikatos

<sup>50</sup> Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 "Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo" // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.



apsaugos politikoje tarpinstitucinis bendradarbiavimas įvardinamas kaip esminė priemonė įgyvendinant Lietuvos sveikatos programą. LR visuomenės sveikatos priežiūros įstatyme (2002 m. gegužės 16 d., Nr. IX-886) vienas pagrindinių visuomenės sveikatos priežiūros principų yra valstybės valdymo institucijų ir ūkio subjektų bendradarbiavimas formuojant ir įgyvendinant visuomenės sveikatos politiką LR Vietos savivaldos įstatyme (1994 m. liepos 7 d., Nr. I-533) socialinių paslaugų planavimas ir teikimas, socialinių paslaugų įstaigų steigimas, išlaikymas ir bendradarbiavimas su nevyriausybinėmis organizacijomis; apibrėžiamas kaip viena pagrindinių savarankiškos savivaldybės funkcijų. Valstybės pagalbininko pareigų vykdymas humanitarinėje veiklos srityje ir bendrų su valstybės institucijomis programų vykdymas yra Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos veiklos tikslas, apibrėžiamas Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos, Raudonojo Kryžiaus, Raudonojo Pusmėnulio ir Raudonojo kristalo emblemos ir pavadinimo įstatyme (2000 m. spalio 10 d., Nr. VIII-1978). Tarpinstitucinis bendradarbiavimas taip pat akcentuojamas ir Vaiko gerovės valstybės politikos strategijoje (2005m. vasario 17 d., Nr. 184), kur vienas iš vaiko gerovės valstybės politikos prioritetų yra koordinavimo ir bendradarbiavimo tarp valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų, nevyriausybinių organizacijų ir visuomenės skatinimas.

Teikiant pagalbą Vilniaus miesto gyventojams, socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su: medicininių paslaugų teikėjais (dalinasi informacija su medicinos personalu (įvairių tipų ligoninės, narkologiniai centrai, slaugos namai ir palatos, psichiatrijos klinikos, pirminės sveikatos priežiūros įstaigos) apie asmens sveikatos problemas, rūpinasi jo gydymu, konsultuoja apie galimus pagalbos būdus ir priemones); socialinių paslaugų teikėjais (savivaldybių globos rūpybos skyriais, savivaldybės socialinių paslaugų tarnybomis, vaikų teisių apsaugos tarnybomis; valstybinio ir savivaldybinio pavaldumo socialinių paslaugų įstaigomis: senelių ir vaikų globos namais, dienos centrais, sutrikusio intelekto žmonių namais, bendruomenės centrais, nakvynės namais ir kitomis institucijomis); teisinių paslaugų teikėjais (vidaus reikalų sistemos tarnybos ir įstaigos; pabėgėlių reikalų taryba; savivaldybės administracijos Teisės departamento Teisės pagalbos skyrius ir kt.); psichologinių paslaugų teikėjais (Pal. J. Matulaičio šeimos pagalbos centru; Motinos ir vaiko pensiono Krizių tarnyba; Vilniaus arkivyskupijos Carito Vaiko ir motinos namais, Jaunimo psichologinės pagalbos centru ir kt.); policijos komisariatais; nevyriausybinėmis organizacijomis (Lietuvos Raudonojo kryžiaus draugija; Maltos ordino pagalbos tarnyba; Lietuvos Samariečių bendrija; Lietuvos kalinių globos draugija; Vilniaus arkivyskupijos Carito socialinė tarnyba); ugdymo ir švietimo institucijomis.

S. Rimdeikienė, R. Čiuberkienė (2005, p.89) tyrusios multidisciplininio socialinio darbo modelius pabrėžė, jog remiantis kompleksiško principu, socialinio darbo metodai yra grupuojami į ekonominius, juridinius, politinius, socialinius – psichologinius, psichologinius – pedagoginius, medicininius – socialinius, administracinius, vadybinius, ergonominius ir kt. Šiais metodais siekiama socialinio darbo veiklos tikslų, sprendžiami iškilę uždaviniai. Minėtieji socialinio darbo metodai ir jų

taikymas priklauso nuo socialinio darbuotojo specializacijos, socialinės tarnybos struktūros, veiklos pobūdžio ir objekto, konkrečios situacijos. Todėl sprendžiant kompleksinės pagalbos reikalaujančias problemas, retai kada veikia tik socialiniai darbuotojai, iškyla komandinio darbo reikšmė. Bendradarbiavimas ir tarpusavio pagalba yra svarbiausi komandinio darbo principai, todėl kalbant apie bendradarbiavimą komandoje svarbu išskirti keletą sėkmingo komandinio (multidisciplininio) darbo reikalavimų. Kaip teigia minėtos autorės, *tinkamas mikroklimatas* sąlygoja teigiamus darbuotojų tarpusavio santykius. Gerą mikroklimatą sukuria komandoje dalyvaujančių asmenų vertybės, interesai bei moralinės normos. Tinkamas psichologinis klimatas arba, kitaip sakant, psichologinis komfortas atsiranda iš pačių komandos narių mokėjimo išklaudyti, gerbti kito nuomonę, t.y. nuo komandos narių vertybių ir etikos. Bendradarbiavimo sėkmę lemia *aiški veiklos prasmė*, išreikšta per visų priimtą viziją, misiją, *aiškiai suformuluoti tikslai ir uždaviniai*. Svarbu susikurti *standartus arba normas* ir jų laikytis. Normų sistema klostosi drauge su grupės struktūros formavimusi. Laikui bėgant, grupės nariai nustato tam tikras normas, kaip turėtų elgtis jie patys ir kiti nariai. Teisingų ir efektyvių problemos sprendimų priėmimui didžiausią įtaką turi *tinkama komandos sudėtis*. Svarbu pasirinkti tinkamus partnerius, kurių kvalifikacija ir kompetencija atitinka problemos keliamus uždavinius. Sudarant komandą, turi būti tinkamai *pasiskirstoma vaidmenimis*, o *atsakomybę* už būsimus rezultatus turi prisiimti visi komandos nariai. Dėl to, kad neiškiltų nesutarimų prisiimant atsakomybę, tarp komandos narių turi būti *suderinti* visi problemos sprendimą įtakosiantys *procesai*.

Mokslinėje literatūroje socialinių darbuotojų veikla skirstoma į tiesioginę praktiką (veiklą su klientais) ir netiesioginę praktiką (veiklą su kitomis, ne kliento, sistemomis)<sup>51</sup>. Pagal M. Išoraitę (2005, p. 61) tiesioginėje praktikoje socialinis darbuotojas imasi veiksmų tam, kad pagerintų asmens, šeimų, mažų grupių santykių kokybę, stengiasi kuo geriau pažinti asmenį, jo aplinką, situaciją, planuoja tolesnį veikimą, sudaro klientui sąlygas pasinaudoti parama, remia kliento socialinį funkcionavimą, tarpininkauja tarp kliento ir aplinkos. Tiesioginei praktikai priklauso ir krizių situacijos, kai reikia bendradarbiauti su visuomeninėmis institucijomis. Netiesioginė praktika, orientuota į aplinką, kuri pakeistų kliento aplinką ir gerintų jo socialinį funkcionavimą, kai į pagalbos veiksmų planą ir veiklą įtraukiami įtakingi asmenys, institucijos, organizacijos ir stengiamasi per juos organizuoti ir inicijuoti veiklą, teikiant pagalbą klientams.

Pagal I. Dirgėlienę ir A. Kiaunytę (2005, p. 241), socialinio darbuotojo ir kliento tarpusavio sąveikoje, žmonės susitinka kaip skirtingų socialinių vaidmenų atlikėjai. Socialinio darbuotojo vaidmenys daugialypiai ir problemiški, galintys kelti asmenybės vidinius konfliktus, verčiantys įsigilinti į santykius su klientu, veiklas ir pokyčius organizuojančiomis sistemomis. Tad socialinių darbuotojų santykiai su skirtingomis sistemomis gali būti dinamiški: nuo bendradarbiavimo iki konflikto. Todėl bendradarbiaudamas su įvairiomis įstaigomis ir organizacijomis, socialinis

<sup>51</sup> M. Išoraitė. Socialinių paslaugų administravimas. Mykolo Romerio universitetas, 2005; p. 61.

darbuotojas turi turėti ir reikiamas asmenines savybes bei vertybes, nes nuo to priklauso, ar bendradarbiavimas įvyks. Kaip teigia J. Sadauskas ir I. Leliūgienė (2010 9 (2), p. 60), vienas esminių profesionalaus socialinio darbo specialisto gebėjimų, įgalinant, diegiant partnerystę, bendradarbiaujant, yra gebėjimas advokatauti. Advokatavimas apima bendruomenės interesų atstovavimą, kai kiti to negali padaryti. Kita svarbi socialinio darbuotojo veiklos funkcija – vadybininko funkcija – gebėjimas kurti ir organizuoti problemų sprendimo strategijas, bendradarbiaujant su kitais žmonėmis visų rūšių socialiniuose tinkluose. Čia svarbūs yra socialinio darbuotojo komunikaciniai gebėjimai, etinės vertybės ir laikymasis socialinės partnerystės principų<sup>52</sup>:

1. šalių pagarbos, lygiateisiškumo ir geranoriškumo teisėtiems savitarpio interesams;
2. laisvų bendrų derybų;
3. savanoriškumo ir savarankiškumo priimant šalis susaistančius įsipareigojimus;
4. galiojančios teisinės sistemos nepažeidžiamumo;
5. realaus įsipareigojimų vykdymo;
6. objektyvios informacijos suteikimo, bešališkumo;
7. tarpusavio kontrolės ir atsakomybės;
8. bendradarbiavimo metodų ir formų kompleksiško, tęstinumo.

A. Petrauskienė (2011, Nr.10 (1), p. 43 – 44) tirdama interdisciplininį (tarpinstitucinį) bendradarbiavimą, rėmėsi L. Bronstein pateiktais tarpinstitucinio bendradarbiavimo komponentais<sup>53</sup> (žr. 2 lent. 1 priede).

Tam, kad socialinis bendradarbiavimas įvyktų bei būtų produktyvus, turi būti įgyvendintos tam tikros socialinio bendradarbiavimo sąlygos: sukuriama bendradarbiavimo teisinis pagrindas, t.y. bendradarbiavimas tarp socialinių partnerių reglamentuojamas sutartimis. Socialiniams partneriams nereglamentuojant bendradarbiavimo, lieka reali grėsmė, kad priimami susitarimai, įtakojami įvairių priešasčių, gali būti neįgyvendinami. Tarp partnerių turi būti išlaikomas galios balansas, t.y. socialiniai partneriai turi būti lygiaverčiai, pripažinti vienas kito interesus, ir būti vienodai suinteresuoti dėl bendradarbiavimo produktyvumo, leisti reikštis kiekvieno iš dialoge dalyvaujančių asmenų iniciatyvai. Bendradarbiavimo produktyvumas priklauso ir nuo socialinių partnerių pozityvaus požiūrio į patį bendradarbiavimą bei problemas, dėl kurios bendradarbiaujama, svarbą.

Reikia pabrėžti, jog socialinis darbuotojas, nenutrūkstamai bendraudamas su socialinę atskirtį patiriančiais žmonėmis ir „įeidamas“ į jų kasdieninę buitį, dažnai iš anksto negali numatyti visų problemų, todėl netikėtai iškilus vienokiai ar kitokiai probleminei situacijai, tenka staiga įvertinti įvykio sudėtingumą bei imtis priemonių „čia ir dabar“. Pavyzdžiui, teikiant pagalbą į namus bei

<sup>52</sup> Lietuvos Respublikos darbo kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. 2002 m. birželio 4 d., Nr. IX – 926, Vilnius. // Valstybės žinios, 2002, Nr. 64-2569. // II dalis – Kolektyviniai darbo santykiai, - VII skyrius, bendrosios nuostatos.

<sup>53</sup> A. Petrauskienė. Interdisciplininis bendradarbiavimas socialinio darbo praktikoje. Socialinis darbas. 2011m. Nr.10 (1); p. 43-44.

socialiniam darbuotojui lankantis kliento namuose, bei pradėjus smurtauti kliento artimam giminaičiui iškilo reali grėsmė tiek kliento, tiek ir socialinio darbuotojo sveikatai ir gyvybei. Tuo atveju buvo skubiai imtasi priemonių – bendruoju pagalbos telefonu iškviešti policijos pareigūnai ir socialiniam darbuotojui reikalaujant, smurtautojas buvo laikinai izoliuotas. Tolesni socialinio darbuotojo veiksmai turėjo užtikrinti kliento teisę į saugų gyvenimą, šiam tikslui įgyvendinti, socialinis darbuotojas turėjo tęsti bendradarbiavimą su policijos pareigūnais, todėl buvo sutarta, jog įgaliotasis policijos pareigūnas kartą per savaitę apsilankys kliento namuose bei įvertins situaciją. Toks sprendimas buvo priimtas siekiant įtikinti smurtaujančią asmenį, jog jis yra stebimas atitinkamų institucijų, bei nuraminti smurtą patiriantį klientą, kad jis jaustųsi saugiau.

Apibendrinant, galima teigti, jog vykdant socialinio darbuotojo profesinę veiklą, neišvengiamas „susidūrimas“ su įvairiomis kitomis institucijomis. Teisinė bazė reglamentuoja tarpinstitucinį bendradarbiavimą valstybės valdymo sistemoje, tačiau sėkmingam bendradarbiavimui neužtenka vien tiesioginio teisinio bendradarbiavimo įtvirtinimo valstybės lygmeniu, o būtina konkrečiai apibrėžti institucijų veiklą bendradarbiaujant, pateikti oficialias rekomendacijas ir programas, kaip įgyvendinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Kadangi socialinio darbo kryptių yra ne viena, todėl su skirtingomis tikslinėmis grupėmis dirbantys socialiniai darbuotojai, įpareigoti kontaktuoti su esama problema daugiau ar mažiau susijusiais skirtingų institucijų specialistais. Teikiant paslaugas neįgaliems ir senyvo amžiaus asmenims, socialiniai darbuotojai ir socialinio darbo organizatoriai beveik kasdien susiduria su problemomis, susijusiomis su asmenų sveikata, materialine padėtimi, reikiamų asmens dokumentų tvarkymu. Smurto šeimoje ir kitais atvejais dėl pagalbos kreipiamasi į teisėsaugos institucijas bei medicinos personalą. Svarbus ir neišvengiamas bendradarbiavimas yra su savivaldybės specialistais kreipiantis dėl dienos socialinės globos asmens namuose skyrimo bei apgyvendinimo ilgalaikės globos namuose. Glaudus bendradarbiavimas vyksta su nevyriausybinėmis organizacijomis, teikiančiomis slaugos paslaugas bei vykdančiomis labdaros funkciją. Kas dieną tenka susidurti su problemomis, kurias padeda išspręsti seniūnas arba jo įpareigoti asmenys. Tam, kad bendradarbiavimas duotų laukiamų rezultatų, t.y. būtų pasiektas savitarpio supratimas, svarbūs paties socialinio darbuotojo, kaip asmenybės teigiami nuostatai į esamą problemą, įsitikinimai, komunikaciniai gebėjimai, žinios įgūdžiai ir etinės vertybės, profesionalus ir pagarbus požiūris į partnerį su kuriuo norima bendradarbiauti, bet kartu ir sugebėjimas daryti įtaką. Be abejonės, bendradarbiavime, kaip ir visoje socialinio darbuotojo veikloje, ypatingai svarbus kitų institucijų specialistų nusiėikimas bendradarbiauti, kolegų ir administracijos palaikymas stengiantis gerinti darbo sąlygas, finansinė padėtis, priėjimas prie informacijos šaltinių. Bendradarbiaudamas socialinis darbuotojas turi žinoti savo teises ir pareigas, jaustis morališkai saugiai, t.y. žinoti, ar jis elgiasi teisingai, ar jo veikla atitinka jo pareigas, ar jis veikia savo kompetencijos ribose. Todėl toliau tikslinga aptarti socialinių darbuotojų teises ir pareigas bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

## 2.4. Socialinių darbuotojų teisės ir pareigos bendradarbiaujant su kitomis pagalba teikiančiomis institucijomis

Socialinio darbuotojo veikla, įtakojanti piliečių ir valstybės gyvenimą, sąlygoja jo atsakingumą prieš visuomenę ir valstybę. Socialinio darbuotojo pareigų vykdymas, užsibrėžtų tikslų siekimas yra įvairiapusė, sudėtinga veikla, kuri duoda socialinių pasekmių, todėl pareiga ir atsakomybė visuomenei ir valstybei reikalauja iš socialinio darbuotojo panaudoti visas jo žinias, įgūdžius, talentą ir vidines savybes. Visgi šioje veikloje gali atsirasti daugybė nestandartinių, neformalių situacijų, kai išskyla teisingo sprendimo pasirinkimo problema. Tačiau socialinis darbuotojas turi laikytis valstybės nustatytos socialinės politikos nurodymų. Valstybė ir visuomenė, įpareigodama socialinį darbuotoją rūpintis socialiai pažeidžiamais piliečiais, suteikia jam įgaliojimų kryptingai vystyti veiklą, tačiau su šiais įgaliojimais padvigubėja ir atsakomybė – paties socialinio darbuotojo atsakomybė už savo veiklą ir jos pasekmes bei už kliento veiksmus<sup>54</sup>.

Socialinio darbuotojo bendradarbiavimą su įvairiomis institucijomis reglamentuoja LR Socialinių paslaugų įstatymas (2006), kuriame bendradarbiavimas įvardijamas kaip pirmasis socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo principas: „socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas remiasi asmens, šeimos, bendruomenės, organizacijų, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų bendradarbiavimu bei tarpusavio pagalba”.<sup>55</sup>

Socialinio darbuotojo pareigą bendradarbiauti konkrečiai įvardija “Socialinių darbuotojų kvalifikacinių reikalavimų aprašas”<sup>56</sup>, kuriame nurodoma jog socialinis darbuotojas privalo 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; kompleksiškai vertinti pagalbos poreikį, derinant poreikį socialinėms paslaugoms su asmens ar šeimos poreikiu piniginei socialinei paramai, vaiko teisių apsaugai, užimtumui, sveikatos priežiūrai, švietimui ir ugdymui, socialiniam būstui, specialiosios pagalbos priemonėms ir kt.; tarpininkauti kitoms įstaigoms, įmonėms, organizacijoms dėl pagalbos asmeniui ar šeimai gavimo; telkti specialistus įvertinti asmens ar šeimos pagalbos poreikį; bendradarbiauti su kitais specialistais galinčiais suteikti pagalbą asmeniui ar šeimai.

<sup>54</sup> D. Vyšniauskienė, R. Minkutė. Socialinės veiklos profesinė etika. Kaunas 2008; p. 147.

<sup>55</sup> Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas. 2006m. sausio 19 d.// Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589; 2008, Nr. 71-2702; 2010, Nr. 53-2598. // Pirmasis skirsnis. Bendrosios nuostatos. 4 straipsnis.

<sup>56</sup> 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” // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1569.

Socialinis darbuotojas savo profesines funkcijas vykdo tam tikroje organizacijoje, todėl privalo vykdyti savo, kaip organizacijos darbuotojo įsipareigojimus, t.y. laikytis organizacijos nustatytų reikalavimų, normų, taisyklių. Taip pat remtis savo asmeninėmis ir profesinėmis vertybėmis, atsakingai laikytis profesijos nustatytų reikalavimų, vykdyti įsipareigojimus jį įdarbinusiai organizacijai, savo veikla nepažeisdžiant visuomenės normų ir įstatymų. Kadangi šio darbo tyrime dalyvavo Vilniaus miesto Socialinės paramos centro Socialinio darbo skyriaus ir Pagalbos į namus skyriaus socialiniai darbuotojai ir klientai, todėl būtina apžvelgti norminius dokumentus, kuriuose apibrėžiamos socialinių darbuotojų teisės ir pareigos apskritai, bei dokumentus, kurie įteisina socialinio darbuotojo teises ir pareigas bendradarbiaujant su kitomis institucijomis. Savo praktinėje veikloje socialinis darbuotojas pirmiausiai vadovaujasi pareigybės aprašymu.

Remiantis Vilniaus miesto Socialinės paramos centro Socialinio darbo skyriaus ir Pagalbos į namus skyriaus vyresniojo socialinio darbo organizatoriaus pareigybių aprašymais (žr. 2 ir 3 priedus), galime išskirti darbuotojo pareigas bendradarbiaujant tarpinstituciniame lygmenyje. Kadangi šiuose skyriuose dirbančių vyresniųjų socialinio darbo organizatorių pareigos skiriasi pagal tai, su kokiomis tikslinėmis grupėmis jie dirba, tikslinga aptarti jų pareigas atskirai. Taigi, Socialinio darbo skyriuje dirbančių vyresniųjų socialinio darbo organizatorių pareigybės aprašyme (žr. 2 priedą) numatyta: konsultuoti, informuoti (ne tik besikreipiančius pagalbos asmenis, bet ir kitų institucijų specialistus (medicinos darbuotojus, policijos pareigūnus ir kt.), jeigu yra kompleksinės pagalbos teikimo būtinybė esant krizinei situacijai); tarpininkauti asmeniui prireikus pagalbos su kitų institucijų specialistais arba instituciniame lygmenyje; užtikrinti reikiamos informacijos (apie socialinės rizikos šeimą, benamius, elgetaujančius asmenis, socialinę atskirtį patiriančias ar kitų socialinių problemų turinčias šeimas), probleminės situacijos ir ją sukeliančių priežasčių, vidinių bei išorinių resursų ištyrimą (tai kartu reiškia ir bendradarbiavimą bei konsultavimąsi su ugdymo institucijų, bendruomenės, policijos, medicinos ir kitų įstaigų personalu). Tiesiogiai šiame pareigybės aprašyme nurodoma, jog socialinio darbo organizatoriaus pareiga yra organizuoti kompleksinės pagalbos teikimą taikant komandinio darbo metodą, bendradarbiaujant su kitais Socialinės paramos centro padaliniais, ir esant poreikiui, su kitomis institucijomis ir įstaigomis; organizuoti asmenų nukreipimą į palaikomojo gydymo ir slaugos stacionarą. Aprašyme įtvirtinama socialinio darbuotojo pareiga vykdyti socialinį darbą su asmenimis, gyvenančiais socialiniuose būstuose ir išsiskolinusiais už komunalines paslaugas bei nuomą, benamiais, elgetaujančiais ar kitoje socialinėje rizikoje esančiais asmenimis. Tai reiškia bendradarbiavimą su komunalines paslaugas teikiančiomis įmonėmis, teisinę pagalbą teikiančiomis institucijomis, savivaldybe, nakvynės namais, nevyriausybinėmis organizacijomis. Socialinio darbo organizatorius taip pat privalo sudaryti buities tyrimo aktus, siekiant įvertinti poreikį socialinei paramai ir paslaugoms gauti pagal kitų įstaigų ar institucijų prašymus, taip pat bendradarbiauti su kitomis įstaigomis ir organizacijomis, vykdant socialinius projektus, susijusius su socialinės paramos seniūnijos

gyventojams teikimu. Socialinio darbuotojo pareigoms priskiriama ir bendruomeninė veikla, t.y. renginių seniūnijos ir bendruomenės gyventojams organizavimas ir dalyvavimas juose.

Pagalbos į namus skyriuje dirbančių Vyresniųjų socialinio darbo organizatorių veikla, o kartu ir pareigos bendradarbiaujant su kitų institucijų specialistais skiriasi nuo Socialinio darbo skyriuje dirbančių vyresniųjų socialinio darbo organizatorių veiklos, nes pagalbos į namus gavėjai yra savo namuose gyvenantys neįgalūs ir senyvo amžiaus asmenys, iš dalies arba visiškai praradę savarankiškumą. Pagal Pagalbos į namus vyresniojo socialinio darbo organizatoriaus pareigybės aprašymą (3 priedas), pagrindinis uždavinys yra organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti pagalbos į namus bei dienos socialinės globos asmens namuose teikimą, todėl iš pareigos organizuoti pagalbą, kyla ir pareiga bendradarbiauti, t.y. surinkti informaciją bei dokumentus apie asmenį iš jo paties, jo šeimos narių, artimųjų, skyriaus darbuotojų, sveikatos priežiūros, kitų institucijų bei įstaigų, būtina asmens (šeimos) pagalbos į namus poreikiui vertinti, pervalduoti ir teikti. Pareigybės aprašyme tieiogiai apibrėžiama darbuotojo pareiga bendradarbiauti su kitomis įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis. Nors detaliam nenurodoma, su kokiomis įstaigomis ir organizacijomis privalo ar gali bendradarbiauti socialinis darbuotojas, tačiau teikiant pagalbą į namus žmogui, kuris negali tinkamai arba visiškai savimi pasirūpinti, iškyla įvairiausių situacijų ir problemų, kurias turi išspręsti socialinis darbuotojas. Dažniausiai tenka bendradarbiauti su medicinos personalu (šeimos gydytojais, poliklinikos slaugytojais, slaugos ir palaikomojo gydymo ligoninių medicinos ir socialiniais darbuotojais) dėl asmens sveikatos būklės, gydymo, tolesnių perspektyvų gyventi savo namuose; savivaldybės išmokų skyriaus specialistais dėl kompensacijų už komunalines paslaugas bei pašalpų skyrimo; su nevyriausybinėmis organizacijomis (Raudonojo Kryžiaus darbuotojais dėl slaugos paslaugų bei labdaros) ir kitų institucijų ir organizacijų specialistais. Reikia pastebėti, kad Pagalbos į namus skyriaus vyresniojo socialinio darbuotojo pareigybės aprašyme detalizuojamos skyriaus dokumentų tvarkymo taisyklės ir lankomosios priežiūros specialistų darbo kontrolės vykdymas, tačiau gana skurdžiai ir labai apibendrintai kalbama apie klientų problemų sprendimo būdus ir bendradarbiavimą, nėra reglamentuota kokiu būdu, kokiose situacijose, socialinis darbuotojas privalo bendradarbiauti ir sudaryti komandą su kitų institucijų specialistais. Galima teigti, kad pagal šį pareigybės aprašymą socialinis darbuotojas tampa biurokratu, didžiausią dėmesį skiriantis dokumentų tvarkymui ir jam pavaldžių lankomosios priežiūros specialistų kontrolei. Visgi šio skyriaus socialiniai darbuotojai yra socialinio darbo profesionalai, dirbantys su vienokią ar kitokią atskirtį patiriančiais žmonėmis, todėl praktinėje veikloje dažnai iškyla dilema, kur kreiptis, nuo ko pradėti ieškoti pagalbos. Visgi darbuotojui, atsakingam už savo darbą, ir norinčiam padėti klientui, dažnai tenka atlikti užduotis, kurios neįvardintos pareigybės aprašyme, pasikliauti asmeninėmis savybėmis ir nuojauta, savo ir kolegų patirtimi, kitų institucijų specialistų geranoriškumu.

Lietuvos Respublikos įstatymai, reglamentuojantys darbuotojų teises, teisėtus interesus bei jų gynybos būdus, numato pagrindines darbuotojų teises: teisę į darbą, teisingą atlyginimą, nediskriminavimą, orumą darbe, kolektyvines derybas, profesinį orientavimą ir rengimą, dalyvavimą nustatant ir gerinant darbo sąlygas bei darbo aplinką, į apsaugą išlaikant šeimą, į reikalavimą, kad darbdavys užtikrintų darbuotojų saugą ir sveikatą, įrengtų kolektyvines apsaugos priemones, aprūpintų asmeninėmis apsaugos priemonėmis, į informavimą apie darbo aplinkoje esančius sveikatai kenksmingus ir (ar) pavojingus veiksnius, teisę atsisakyti dirbti, jeigu yra pavojus darbuotojų saugai ir sveikatai bei atsisakyti dirbti tuos darbus, kuriuos saugiai atlikti nėra apmokytas ir jei neįrengtos kolektyvinės apsaugos priemonės ar pats neaprūpintas reikiamomis asmeninės apsaugos priemonėmis, taip pat teisę į žalos sveikatai atlyginimą, ir kt. Vis dėl to, vyresniųjų socialinio darbo organizatorių pareigybių aprašymuose mažai dėmesio skiriama apibrėžiant šių darbuotojų teises. Labai apibendrintai nurodoma, jog šias pareigas vykdančys darbuotojai turi teisę kelti kvalifikaciją, gauti iš Socialinės paramos centro padalinių darbuotojų duomenis ir dokumentus, reikalingus pareigų vykdymui, taip pat dalyvauti Socialinės paramos centro organizuojamuose pasitarimuose ir seminaruose, kuriuose svarstomi su atliekamomis pareigomis susiję klausimai, teikti pasiūlymus dėl atliekamo darbo organizavimo tobulinimo, bei vykdamas tarnybines užduotis ir funkcijas, tačiau nesant galimybės naudotis visuomeniniu transportu arba vykdamas skubius pavedimus, naudotis Socialinės paramos centro tarnybiniu automobiliu. Kaip matyti, vyresniųjų socialinio darbo organizatorių pareigybių aprašymuose, darbuotojų teisės labiau siejamos su pareigomis, o teisės bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, apskritai, nėra išskirtos.

Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centro 2011 m. balandžio 11 d. direktoriaus patvirtintas „Kompleksinės pagalbos organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas“ (Nr. 17-1-76) nustato sudėtingų atvejų sprendimo eigą, kai būtinas kelių Socialinės paramos centro padalinių ir kitų įstaigų ar organizacijų bendradarbiavimas. Šis aprašas kiek palengvino Socialinės paramos centre dirbančių socialinių darbuotojų situaciją įteisindamas ir detalizuodamas veiksmus, kurių privalo imtis darbuotojas esant krizinei situacijai ir bendradarbiaujant su kitais specialistais. Galime išskirti keletą socialinių darbuotojų pareigų, susijusių su bendradarbiavimu su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis: operatyviai *perduoda gautą informaciją* iš kitų institucijų, įstaigų, organizacijų ar bendruomenės dėl asmens (šeimoms), negalinčio spręsti susidariusios situacijos savarankiškai, elgesio, pažeidžiančio viešąją tvarką, įtariant, kad asmuo gali turėti psichikos negalią (sutrikimų) bei dėl to gali kilti grėsmė jo ir aplinkinių saugumui bei dėl kitų problemų, kurių sprendimui reikalinga specialistų pagalba, ji nedelsiant perduodama elektroniniu paštu arba raštu Socialinio darbo skyriaus vyresniajam socialinio darbo organizatoriui pagal asmens gyvenamąją vietą. Šiuo tikslu, organizatorius *renka informaciją* apie asmenį (šeimą) – artimuosius, užimtumą, skirtas socialines paslaugas, socialinio pobūdžio išmokas ir pan., *rengia užklausimus* kitoms įstaigoms ir organizacijoms, *apsilanko asmens*



*namuose* dėl situacijos ištyrimo, kur kviečiami dalyvauti kitų Socialinės paramos centro padalinių darbuotojai, o taip pat asmens sveikatos priežiūros įstaigų, teikiančių psichikos sveikatos paslaugas, atstovai. Surinkus informaciją, leidžiančią daryti prielaidas, kad asmuo kelia grėsmę sau ir kitiems bei pažeidžia viešąją tvarką, socialinis darbuotojas *inicijuoja ir koordinuoja kompleksinės pagalbos teikimo komandos sudarymą* ir jos veiklą. Komandos veikloje pagal aplinkybes *kviečia dalyvauti kitų institucijų atstovus*: seniūnijos, policijos, būstą administruojančios įmonės, asmens sveikatos priežiūros įstaigos, kitų įstaigų ir organizacijų. Apraše detalai nurodoma, kokiais atvejais į kokias organizacijas privalo kreiptis socialiniai darbuotojai (pvz. nustatę, kad asmens būste kaupiamos šiukšlės, laikomi naminiai gyvūnai, pažeidžiant naminių gyvūnų laikymo taisykles, informuoja Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Civilinės saugos ir viešosios tvarkos departamento Viešosios tvarkos skyrių; bei organizuoja gyvūnų apgyvendinimą UAB „Grinda“ gyvūnų globos namuose, ir t.t.) Nepriskirtais socialinio darbuotojo kompetencijai, taip pat visais kitais neaiškiais atvejais, *konsultuojasi su kitais specialistais*. Konsultuoja, tarpininkauja, atstovauja klientui. Kompleksinės pagalbos teikimo apraše taip pat nurodoma ir socialinių darbuotojų teisė patekti į asmens namus dėl asmens būsto išvalymo ir dezinfekcijos be asmens sutikimo, gavus policijos leidimą arba teismo sprendimą.

Nemaža problema socialinio darbo praktikoje yra kitų institucijų nenoras bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais. Čia iškyla konfidencialumo klausimas. Kadangi konfidencialumo tema šiandien yra labai aktuali ne tik socialiniame darbe, bet ir kitose profesijose, tad nesant detalaus teisinio reglamentavimo (dėl kokių priežasčių, kokioms situacijoms esant, kokiais klausimais, kokią informaciją ir kokia forma galima teikti socialiniam darbuotojui), kitų įstaigų specialistai savo nuožiūra teikia informaciją arba tiesiog atsisako tai daryti argumentuodami, jog tai konfidencialu. Nors Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatyme<sup>57</sup> apibrėžiama, kad privati informacija yra ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija, taip pat Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pakeitimo įstatymo 9 straipsnis nurodo, jog socialinio draudimo ir socialinės paramos tikslais Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigos ir socialinę paramą teikiantys ar administruojantys juridiniai asmenys asmens duomenis vieni kitiems teikia be duomenų subjekto sutikimo<sup>58</sup>. Tačiau informacija, remiantis šiuo įstatymu, turi būti teikiama raštu ir tik tuo atveju, jeigu yra oficialus įstaigos, teikiančios socialinę pagalbą, raštas ar prašymas teikti informaciją. Tačiau

<sup>57</sup> Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas // Valstybės žinios, 2005, Nr. 139-5008; 2008, Nr. 87-3473; 2009, Nr. 75-3064; 2010, Nr. 63-3088.

<sup>58</sup> Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 22-804.

socialiniame darbe yra begalė situacijų, kai problemą reikia spręsti operatyviai, o susirašinėjimas raštais sudaro dideles laiko sąnaudas (atsakymas gaunamas per 10 dienų).

Kita problema yra socialinių darbuotojų teisės vykdant kompleksinę pagalbą. Atsižvelgiant į tai, jog kompleksinė pagalba teikiama esant krizinei situacijai, tai reiškia, kad yra reali pavojaus sveikatai ir gyvybei tikimybė. Šiuo atveju, socialinis darbuotojas teisiškai darbdavio nėra apsaugotas, ir jam galioja bendros teisės normos, kaip ir visų kitų specialybių atstovams. Atsižvelgiant į socialinio darbuotojo veiklos rizikingumą, neužtenka valstybinio sveikatos draudimo, o turėtų būti įteisintas papildomas socialinio darbuotojo sveikatos draudimas, dengiamas darbdavio lėšomis, arba kitokios darbuotojo apsaugos priemonės. Reikėtų pažymėti, kad Socialinės paramos centro darbuotojų teisėmis rūpinasi Socialinių darbuotojų profesinė sąjunga, tačiau dėl to, jog šios sąjungos atstovai yra centro darbuotojai, neatmestina lojalumo darbdaviui tikimybė.

L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2009, p. 3) tyrusios socialinių darbuotojų praktinius motyvavimo aspektus savivaldybėje, nurodo, svarbiausias problemas, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai: prasta socialinės apsaugos tarnybų finansinė padėtis ir materialinės sąlygos, žinių stoka, ribotas priėjimas prie informacijos šaltinių, per didelė psichinė įtampa, nenormuotas darbo krūvis, valdžios struktūrų ir dalies visuomenės abejingumas. Autorės teigia, jog socialinio darbuotojo darbo efektyvumas priklauso ne tik nuo socialinio darbuotojo žinių ir mokėjimų, bet ir nuo jo kolegų, administracijos ir kitų institucijų pasirengimo bei palankaus nusiteikimo bendradarbiauti, siekiant užsibrėžtų tikslų.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje socialinį darbą reglamentuojančiuose teisės aktuose, nėra tiesiogiai ir konkrečiai įtvirtinančių socialinio bendradarbiavimo taisyklių, o socialinių darbuotojų teisės ir pareigos bendradarbiaujant su kitomis institucijomis apibrėžiamos įstaigų viduje. Beveik neskiriama dėmesio tam, jog būtina įstatymiškai ir detalai apibrėžti socialinio darbuotojo bendradarbiavimą bei bendradarbiavimą su socialiniu darbuotoju, nes bendradarbiavimas ne tik skatina pasidalijimą gerąja patirtimi, naujų darbo formų ieškojimą siekiant socialinės gerovės, metodinių ir dalykinių naujovių aptarimą, sukauptos socialinės patirties apibendrinimą ir profesinės veiklos tobulinimą, siekiant profesinės kompetencijos augimo, bet ir dėl pagrindinės bendradarbiavimo kaip metodo reikšmės – kuo teigiamesnio rezultato siekiant pokyčių kliento, bendruomenės, valstybės gyvenime. Dėl to, jog socialinio darbuotojo pareigos teikiant kompleksinę pagalbą ir bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis įstatymiškai nėra apibrėžtos, o įforminamos tik įstaigų viduje, o teisėms, apskritai, nebelieka vietos, yra neaišku, ko gali reikalauti ir tikėtis socialinis darbuotojas iš kitų institucijų specialistų, taip pat ir iš darbdavio, jam belieka pasikliauti tik jų geranoriškumu.

### 3. SOCIALINIO DARBUOTOJO PASIRENGIMO BENDRADARBIAUTI SU KITOMIS INSTITUCIJOMIS VERTINIMO TYRIMAS

#### 3.1 Tyrimo metodologija ir metodai

Socialinio darbuotojo pasirengimo bendradarbiauti su kitomis institucijomis vertinimo tyrimą sudaro dvi dalys:

*I etapas.* Kiekybinė dalis:

- 1) socialinių darbuotojų anketinė struktūruota apklausa ir jos analizė (pavyzdys 4 priede);
- 2) pagalbos į namus paslaugų gavėjų anketinė struktūruota apklausa ir jos analizė (pavyzdys 5 priede);

*II etapas.* Kokybinė dalis – ekspertų (socialinių darbuotojų) struktūruotas interviu ir jo analizė (atlikti interviu 6 priede).

I-o tyrimo etapo socialinių darbuotojų apklausos metu buvo siekta išsiaiškinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti: koku būdu, koku dažnumu, kokias klientų problemas sprendami, su kokiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis bendradarbiauja socialiniai darbuotojai; nustatyti, kokie išoriniai ir vidiniai veiksniai sąlygoja (kas trukdo ir kas padeda) socialinių darbuotojų bendradarbiavimą su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis; įvertinti socialinių darbuotojų kompetencijas: turimas ir trūkstamas žinias apie bendradarbiavimą kaip metodą, bei įvertinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti.

Pagalbos į namus paslaugų gavėjų apklausos metu buvo siekta išsiaiškinti, kaip socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti ir teikiamų paslaugų kokybę vertina klientai.

Šiame tyrimo etape pasirinktas anketinės apklausos metodas, kadangi anketa yra aiški, nedviprasmiška, patikima duomenų rinkimo forma (pagal Kardelis, 2002<sup>59</sup>). Socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti klausimyną (I dalį) (pavyzdys priede Nr.4) sudaro 26 klausimai: 9 atviro ir 17 uždaro tipo klausimai. Uždarų klausimų atsakymai pateikiami nominalinėmis, rangų bei intervalų skalėmis (pagal Kardelis, 2002).

Socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti klausimyną (II dalį) (pavyzdys priede Nr.5) t.y. pagalbos į namus paslaugų gavėjų klausimyną, sudaro 10 klausimų: 2 atviro ir 8 uždaro tipo. Uždarų klausimų atsakymai pateikiami nominalinėmis, rangų bei intervalų skalėmis (pagal Kardelis, 2002).

II-o tyrimo etapo ekspertų apklausos metu buvo siekta papildyti kiekybinio tyrimo apklausų duomenis. Šis metodas buvo pasirinktas, nes gali būti panaudotas kartu su kitais tyrimo metodais ir

---

<sup>59</sup> Modulio konspektas parengtas pagal vadovėlį: K. Kardelis. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. 2-asis pataisytas ir papildytas leidimas. Kaunas, 2002. Prieiga per internetą: <http://www.scribd.com/doc/37948910/K-Kardelis-Moksliniu-tyrimu-metodologija-ir-metodai> // [žiūrėta 2012-04-02]

renkant bei patvirtinant informaciją, ir įvertinant kitus metodus, šiuo atveju, anketinę apklausą (pagal Kardelis, 2002). Pasirinktas struktūruoto interviu tipas, kadangi klausimai ir visa procedūra numatomi iš anksto, ir interviu eigoje mažai kas keičiama, šiuo atveju situacija yra apibrėžta (pagal Kardelis, 2002).

Struktūruotą ekspertų (socialinių darbuotojų) interviu (atlikti interviu priede Nr.6) sudaro 3 atviro tipo klausimai.

Kiekybinei duomenų analizei atlikti buvo naudojami Excel (2003) ir SPSS 12.0 (Statistic Package for Social Science) programinis paketai. SPSS paketas apima daugelį statistinės duomenų analizės metodų, taikomų įvairiose srityse (pagal Pūkėnas, 2005), naudojantis šiuo paketu buvo skaičiuojama aprašomoji statistika (dažniai, minimalios, maksimalios reikšmės, vidurkiai), Spearmano koreliacija, t-testas nepriklausomoms imtims.

Aprašomoji statistika (angliškai *descriptive statistics*) — tai statistinių duomenų skaitiniai ir grafiniai pateikimo metodai: dažnių lentelės, statistinių charakteristikų skaičiavimas (pagal Pūkėnas, 2005). Dažnių lentelės yra sudaromos nominaliesiems ir ranginiams kintamiesiems. Matuojamų pagal intervalų skalę kintamųjų, kurių reikšmės pasiskirsčiusios pagal normalųjį skirstinį, dažniausiai skaičiuojamas vidurkis (angl. *mean*) ir sklaidos charakteristikos — standartinis nuokrypis (angl. *standart deviation*) (pagal Pūkėnas, 2005).

Spearmano koreliacijos koeficientas skaičiuojamas tada, kai kintamųjų duomenys pateikti rangais. T-testas nepriklausomoms imtims (*Independent-samples T test* arba *Twosamples T test*) taikomas kintamųjų, stebimų dviejose populiacijose, vidurkių palyginimui (pagal Pūkėnas, 2005).

Naudojantis Excel programiniu paketu buvo sudaromos vaizdinės dažnių išraiškos.

Kokybei duomenų analizei naudoti stebėjimo, pokalbio, duomenų rinkimo ir aprašomosios analizės (interpretacijos, ryšių nustatymo) metodai. Tyrimo metu buvo laikomasi privatumo, anonimiškumo, konfidencialumo ir sąžiningumo etikos principų.

## **3.2. Tyrimo eiga ir dalyviai**

### **3.2.1. Kiekybinis tyrimas**

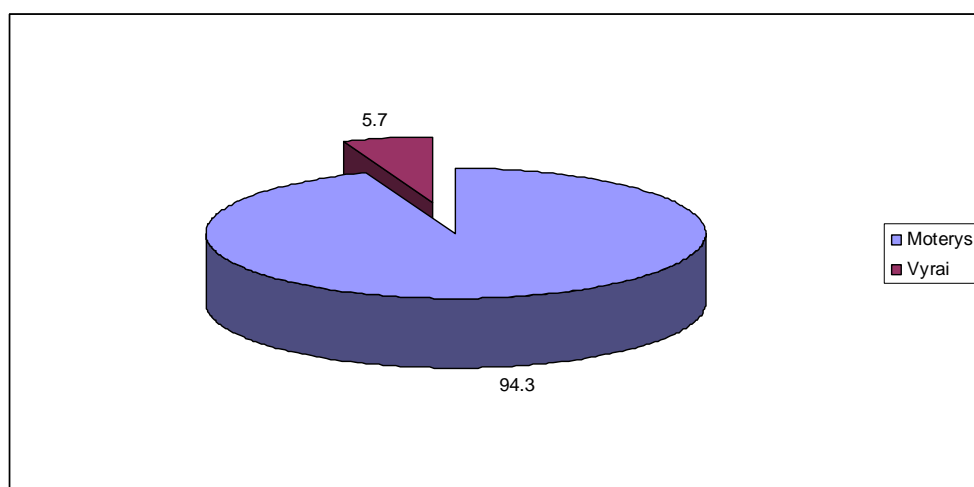
Kiekybinėje tyrimo dalyje dalyvavo 70 Vilniaus miesto Socialinės paramos centro socialinių darbuotojų, 104 pagalbos į namus paslaugų gavėjai.

Kiekybinis tyrimas buvo atliekamas 2012 vasario mėnesį. Tyrimas buvo atliekamas dviem etapais: 1) socialinių darbuotojų anketinė apklausa, 2) pagalbos į namus paslaugų gavėjų anketinė apklausa.

Pirmame etape, laikantis profesinės etikos reikalavimų, buvo apklausiami socialinį darbą dirbantys darbuotojai. Darbuotojams buvo asmeniškai įteikti pasirengimo bendradarbiauti klausimynai (1 dalis) ir buvo prašoma juos užpildyti, paliekant keletą dienų pagalvoti ir užpildyti savarankiškai.

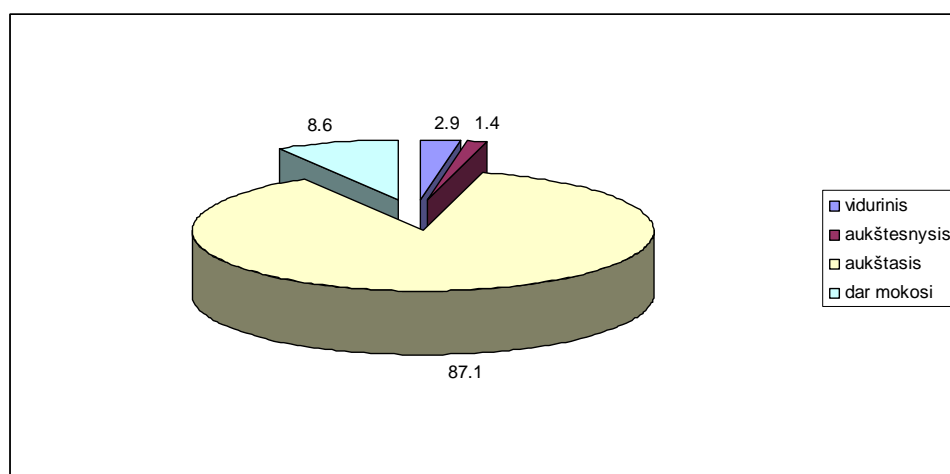
Vilniaus miesto Socialinės paramos centre dirba 82 socialinį darbą dirbantys darbuotojai, užimantys įvairias pareigas. Į tyrimą buvo bandyta įtraukti visus be išimties socialinius darbuotojus, t.y. tikslinė atranka. Iš viso buvo išdalinti 82 socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti klausimynai (I dalis). Surinkti 73 klausimynai, tačiau 3 iš jų buvo netinkami naudoti, tai yra buvo užpildyta mažiau nei 30 % klausimyno.

Tyrimė dalyvavo 70 Vilniaus miesto Socialinės paramos centre dirbantys darbuotojai t.y. 87,5 % visų centre dirbančių darbuotojų. Iš jų tyrimė dalyvavo 94,3 proc. moterų ir 5,7 proc. vyrų (žr. 1 pav.).



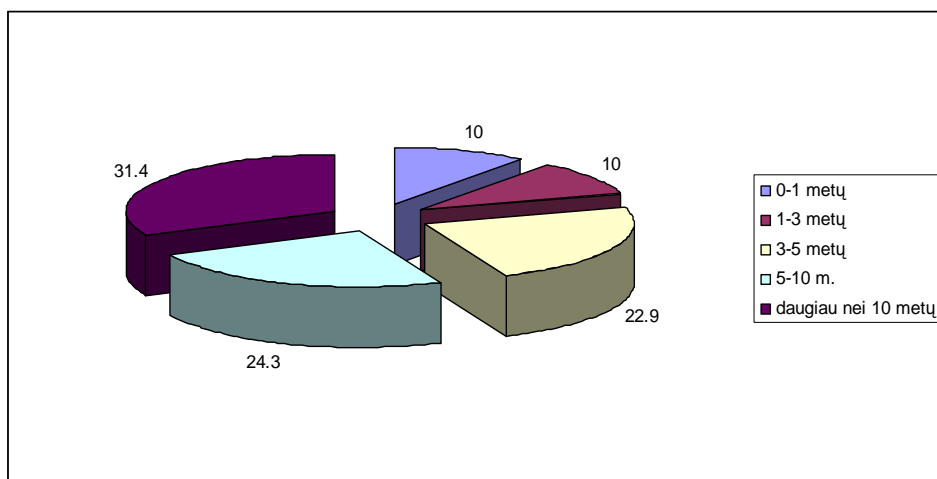
1 pav. Socialinių darbuotojų lytis (proc.)

Socialinių darbuotojų amžius pasiskirstė nuo 23 iki 65 metų, amžiaus vidurkis siekė 41,36 metų. Aukštąjį išsilavinimą turi 87,1 proc. apklaustųjų bei 8,6 proc. dar mokosi (žr. 2 pav.).



2 pav. Socialinių darbuotojų išsilavinimas (proc.)

Dauguma socialinių darbuotojų (31,4 proc.) socialinio darbo srityje dirba daugiau nei 10 metų, ne maža dalis (24,3 proc.) dirba 5-10 metų bei 3-5 metus dirba 22,9 proc. apklaustųjų (žr. 3 pav.).



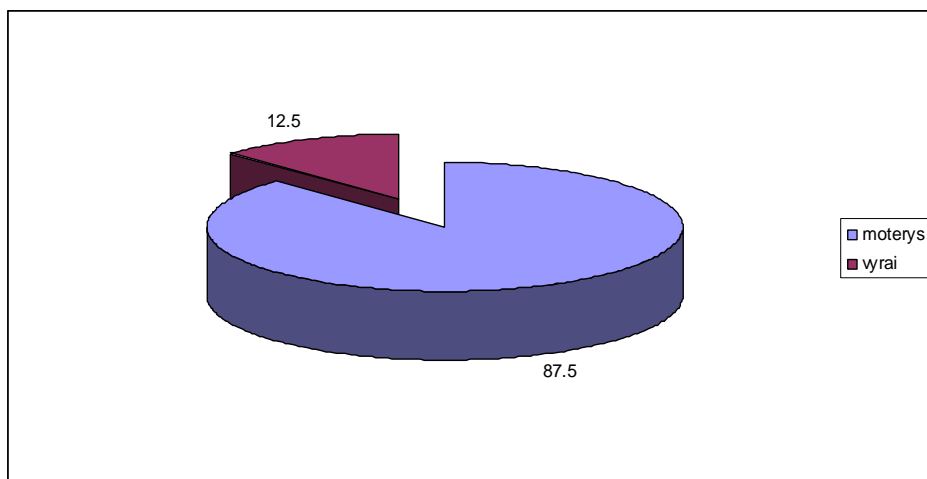
3 pav. Socialinių darbuotojų darbo patirtis socialinio darbo srityje (proc.)

Tyrimo dalyvavusių socialinių darbuotojų pareigos yra labai skirtingos: tyrime dalyvavo Socialinio darbo skyriaus socialinio darbo specialistai (8,6 proc.), Socialinio darbo skyriaus vyresnieji socialiniai darbuotojai (15,7 proc.), Socialinio darbo skyriaus socialinio darbo organizatoriai (10,0 proc.), Pagalbos į namus skyriaus vyresnieji. socialinio darbo organizatoriai (21,4 proc.), Pagalbos į namus skyriaus socialiniai darbuotojai (40,0 proc.).

II-jame kiekybinio tyrimo etape, laikantis profesinės etikos principų, buvo apklausiami pagalbos į namus paslaugų gavėjai. Klausimynai (II dalis) buvo išdalinti dvylikos Vilniaus miesto seniūnijų paslaugų gavėjams. Siekiant apklausti būtent tuos klientus, kurių sveikatos būklė leidžia objektyviai įvertinti situaciją ir pateikti savo nuomonę, buvo paprašyta seniūnijose dirbančių vyresniųjų socialinio darbo organizatorių atrinkti klientus ir jiems įteikti klausimynus, paliekant keletą dienų pagalvoti ir užpildyti savarankiškai.

Remiantis 2012 sausio mėnesio ataskaitomis, Vilniaus miesto Socialinės paramos centro Pagalbos į namus skyriaus paslaugomis naudojosi 1023 gavėjai, tačiau tik nedidelė jų dalis turi fizines galimybes išreikšti savo nuomonę atsakydami į klausimus, todėl tyrime dalyvavo 10,1 proc. visų centro pagalbos į namus gavėjų, pasirinktų tikslinės atrankos būdu. Norint apklausti pagalbos į namus gavėjus, (socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti klausimynų (II dalis)), buvo išdalinta 120 klausimynų. Surinkti 104 klausimynai, kurie buvo visi tinkami naudoti tyrime.

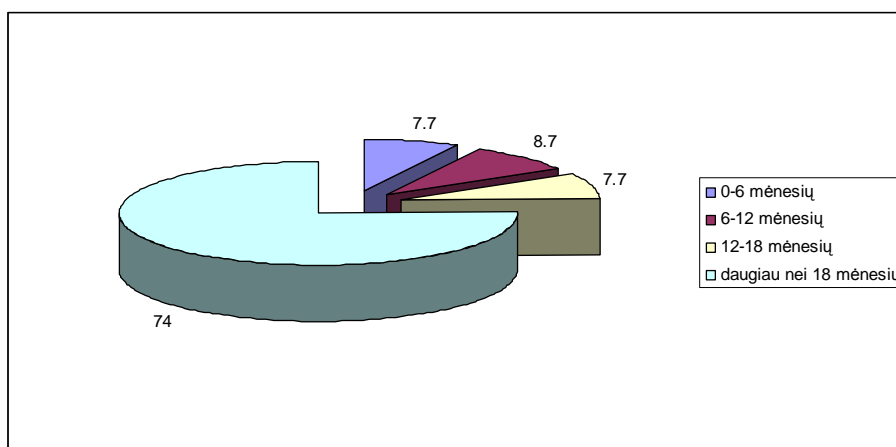
Kaip minėta, tyrime dalyvavo 104 pagalbos į namus paslaugų gavėjai, iš jų 87,5 proc. moterys ir 12,5 proc. vyrų (žr. 4 pav.).



4 pav. Pagalbos į namus gavėjų lytis (proc.)

Pagalbos į namus gavėjų amžius pasiskirstė nuo 29 iki 98 metų. Amžiaus vidurkis siekė 76,61 metų.

Pagalbos į namus gavėjų buvo klausiama, kiek laiko ir kokia socialinė pagalba jiems yra teikiama. 74,0 proc. paslaugas gauna ilgiau nei 18 mėnesių, t.y. ilgiau nei 1,5 metų (žr. 5 pav.).



5 pav. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų teikiamos socialinės pagalbos trukmė (proc.)

Pagalbos į namus gavėjai nurodė, kokia socialinė pagalba jiems yra teikiama (žr. 3 lent. 7 priede). Kadangi klausimas buvo atviro tipo, todėl atsakymai buvo labai įvairūs. Dalis tyrimo dalyvių nurodė tikslų paslaugų pavadinimą. Tyrimo dalyviai nurodė gaunantys pagalbą į namus (46,2 proc.), dienos socialinę globą asmens namuose (1,0 proc.), slaugos paslaugas (1,0 proc.), piniginę socialinę paramą (1,0 proc.). Kita dalis tyrimo dalyvių konkrečiai nurodė, kokios pagalbos į namus paslaugos jiems yra teikiamos.

Remiantis Socialinių paslaugų katalogu, buvo išskirti ir apibendrinti paslaugų gavėjų atsakymai. Daugiausiai tyrimo dalyvių yra teikiamos maitinimo organizavimo perkant maisto produktus (46,2 proc.) ir ruošiant maistą (12,5 proc.), medikamentų pirkimo (29,8 proc.), tarpininkavimo ir atstovavimo sveikatos priežiūroje įstaigose (27,9 proc.), pagalbos butyje ir namų ruošoje tvarkant

namus (27,9 proc.) ir skalbiant (6,7 proc.), mokesčių mokėjimo (11,5 proc.), įvairių dokumentų pildymo (6,7 proc.) paslaugos. Kai kurie tyrimo dalyviai smulkiai įvardijo jiems teikiamą pagalbą, t.y., nurodė gaunantys buitinių prietaisų remonto organizavimo (1,0 proc.), pagalbos buityje ir namų ruošoje valant langus (1,0 proc.), išnešant šiukšles (4,8 proc.), plaunant indus (1,9 proc.), klojant lovą ir keičiant patalynę (2,9 proc.), lydėjimo į įvairias įstaigas (1,0 proc.), pagalbos rengiantis (1,9 proc.), asmeninės higienos organizavimo (1,0 proc.), transporto organizavimo (2,9 proc.) paslaugas. Vienas tyrimo dalyvis nurodė: nuoširdų rūpinimąsi žmogumi.

Kiekybinio tyrimo dalyje dalyvavo 70 socialinių darbuotojų, didesnė jų dalis moterų, su aukštesniu išsilavinimu, turintys ne mažą socialinio darbo patirtį, amžiaus vidurkis - 41 metai. Taip pat tyrime dalyvavo pagalbos į namus gavėjai: didžioji dalis – moterų, amžiaus vidurkis – 77 metai. Dauguma tyrimo dalyvių socialine pagalba naudojasi ilgiau nei 1,5 metų bei gauna pagalbos į namus paslaugas: maisto produktų ir medikamentų pirkimo, namų tvarkymo, tarpininkavimo ir atstovavimo sveikatos priežiūros įstaigose.

### **3.2.2. Kokybinis tyrimas**

Kokybinėje tyrimo dalyje dalyvavo Vilniaus miesto Socialinės paramos centro socialiniai darbuotojai (N =7), atrinkti tikslinės atrankos būdu. Tiriamieji pasirinkti atsižvelgiant į jų socialinio darbo patirtį (4 ir daugiau metų) ir išsilavinimą (aukštasis socialinio darbo išsilavinimas) bei vykdomas pareigas organizuojant socialines paslaugas. Tyrimo dalyviai: vyriausioji socialinė darbuotoja (N=1), vyresniosios socialinio darbo organizatorės (N=5) ir socialinio darbo organizatorius (N =1). Kokybinis tyrimas buvo atliekamas 2012 vasario mėnesį.

Duomenys renkami struktūruoto interviu metodu, pateikiami iš anksto sudaryti atviro tipo klausimai, kuriais interviu dalyviai pateikia savo nuomonę, vertina esamą situaciją, apibūdina, su kokiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, kokiais klausimais, ir koku būdu tenka bendradarbiauti, su kokiomis problemomis susiduriama bendradarbiavimo procese, ar tos problemos yra sprendžiamos ir kaip patys socialiniai darbuotojai vertina savo pasirengimą (nurodant silpnasias ir stipriasias puses).

Duomenų analizė atlikta kokybinės turinio analizės metodu, nustatant konkrečiame kontekste (bendradarbiavimo procese) egzistuojančias problemas, veiksmus ir elementus. Kokybinė turinio analizė atlikta laikantis tyrimo duomenimis pagrįstos kategorijų sudarymo logikos. Duomenų analizės būdas – žodinis informacijos apibūdinimas ir loginis aiškinimas. Atliekant turinio analizę interviu dalyviai buvo koduojami (žr. 4 lent.).

Tyrimo analizės metu buvo nuosekliai skaitomi ir permąstomi duomenys, šie duomenys koduojami, kodai grupuojami į kategorijas, išryškinama duomenų struktūra išskiriant temas. Renkant



duomenis buvo laikomasi nustatytų etikos principų: iš anksto informuota apie tyrimo tikslus ir esmę, atsižvelgiama į tyrimo dalyvių apsisprendimą dalyvauti apklausoje, derinamas jiems patogus laikas.

**4 lentelė. Interviu dalyvių duomenys**

| <b>Ei. Nr.</b> | <b>Lytis</b> | <b>Amžius</b> | <b>Pareigos</b>                          | <b>Išsilavinimas</b>                                    | <b>Socialinio darbo stažas</b> | <b>Kodas</b> |
|----------------|--------------|---------------|--|---|--------------------------------|--------------|
| 1.             | Mot.         | 32 metai      | Vyriausioji socialinė darbuotoja         | Aukštasis universitetinis socialinio darbo ir medicinos | 7 metai                        | [1]          |
| 2.             | Mot.         | 27 metai      | Socialinio darbo organizatorė            | Aukštasis, socialinio darbo magistras                   | 4 metai                        | [2]          |
| 3.             | Mot.         | 45 metai      | Vyresnioji socialinio darbo organizatorė | Aukštasis universitetinis socialinio darbo              | 16 metų                        | [3]          |
| 4.             | Mot.         | 55 metai      | Vyresnioji socialinio darbo organizatorė | Aukštasis universitetinis socialinio darbo              | 11 metų                        | [4]          |
| 5.             | Vyr.         | 38 metai      | Vyresnysis socialinis darbuotojas        | Aukštasis universitetinis socialinio darbo              | Daugiau nei 10 metų            | [5]          |
| 6.             | Mot.         | 56 metai      | Socialinio darbo organizatorė            | Aukštasis, socialinio darbo magistras                   | 19 metų                        | [6]          |
| 7.             | Mot.         | 54 metai      | Vyresnioji socialinio darbo organizatorė | Aukštasis universitetinis socialinio darbo              | 13 metų                        | [7]          |

### 3.3. Kiekybinio tyrimo rezultatai

Tyrimo metu norint išsiaiškinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti, socialiniams darbuotojams bei pagalbos į namus paslaugų gavėjams buvo užduodamas klausimas apie socialinių darbuotojų pasirenkamą problemų sprendimų pobūdį.

Dauguma socialinių darbuotojų mano, kad jie dažniausiai bando savo jėgomis spręsti klientų problemas, tačiau nepavykus kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas (85,7 proc.). 8,6 proc. socialinių darbuotoja teigia, kad dažniausiai problemas sprendžia tik savo jėgomis, į kitas pagalbą teikiančias institucijas nesikreipia, 1,4 proc. teigė, kad vadovaujasi kompleksinės pagalbos organizavimo ir teikimo tvarkos aprašu ir organizuoja komandos sudarymą bei jos veiklą, 2,9 proc. atlieka tarpininko vaidmenį, nukreipia į tą instituciją, kuri išspręs problemą, 1,4 proc. visuomet sprendžia klientų problemas kartu su kitomis institucijomis (žr. 5 lent.).

**5 lentelė. Socialinių darbuotojų pasirenkamas problemų sprendimo pobūdis**

| <b>Sprendimo pobūdžio variantai</b>  | <b>Proc.</b> |
|--|--------------|
| dažniausiai problemas sprendžia tik savo jėgomis, į kitas pagalbą teikiančias institucijas nesikreipia                         | 8,6          |
| dažniausiai kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas, tikėdamasis, kad jos išspręs klientų problemas                 | 0            |
| dažniausiai bando savo jėgomis spręsti klientų problemas, tačiau nepavykus kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas  | <b>85,7</b>  |
| KITA: vadovaujasi kompleksines pagalbos organizavimo ir teikimo tvarkos aprašu ir organizuoja komandos sudarymą bei jos veiklą | 1,4          |
| KITA: atlieka tarpininko vaidmenį, nukreipia į tą instituciją, kuri išspręs problemą   | 2,9          |
| KITA: visuomet sprendžia klientų problemas kartu su kitomis institucijomis   | 1,4          |
| Iš viso:   | <b>100,0</b> |

64,4 proc pagalbos į namus gavėjų išreiškė nuomonę, kad socialiniai darbuotojai dažniausiai bando savo jėgomis spręsti klientų problemas, tačiau nepavykus kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas. Dalis pagalbos į namus gavėjų mano, kad socialiniai darbuotojai dažniausiai problemas sprendžia tik savo jėgomis, į kitas pagalbą teikiančias institucijas nesikreipia (23,1 proc), ir nedidelė dalis mano (6,7 proc.), kad dažniausiai kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas, tikėdamiesi, kad jos išspręs klientų problemas (žr. 6 lent.).

**6 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų nuomonė apie socialinio darbuotojo pasirenkamą problemų sprendimo pobūdį**

| <b>Sprendimo pobūdžio variantai</b>   | <b>Proc.</b> |
|---|--------------|
| dažniausiai problemas sprendžia tik savo jėgomis, į kitas pagalbą teikiančias institucijas nesikreipia                        | 23,1         |
| dažniausiai kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas, tikėdamasis, kad jos išspręs klientų problemas                | 6,7          |
| dažniausiai bando savo jėgomis spręsti klientų problemas, tačiau nepavykus kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas | <b>64,4</b>  |
| KITA: bendradarbiauja esant poreikiui   | 1,0          |
| KITA: bendradarbiauja su reikiamomis institucijomis   | 1,9          |
| Iš viso:  | <b>100,0</b> |

Tiek socialinių darbuotojų, tiek pagalbos į namus paslaugų gavėjų buvo klausama, kaip dažnai socialiniai darbuotojai sprendžiant klientų problemas bendradarbiauja su įvairiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. (žr. 7-8 lent., 7 priede). Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai teigia, jog sprendžiant klientų problemas labai dažnai bendradarbiauja su medicininių paslaugų teikėjais (41,4 proc.), dažnai bendradarbiauja su socialinių paslaugų (47,1 proc.) ir komunalinių paslaugų teikėjais (30,0 proc.), labdaros teikimo organizacijomis (44,3 proc.), savivaldybe (28,6 proc.), seniūnija (38,6

proc.). Tačiau taip pat dauguma socialinių darbuotojų pasisakė, jog retai bendradarbiauja su psichologinių (40,0 proc.) bei teisinių (35,7 proc.) paslaugų teikėjais, policijos komisariatu (44,3 proc.) ir nevyriausybinėmis organizacijomis (31,4 proc.), ir labai retai bendradarbiauja su bendruomenėmis (25,7 proc.).

Tyrime dalyvavę pagalbos į namus gavėjai mano, jog socialiniai darbuotojai dažnai bendradarbiauja su medicininių paslaugų teikėjais (36,5 proc.). 28,8 proc. mano, jog su socialinių paslaugų teikėjais socialiniai darbuotojai bendradarbiauja dažnai, tačiau net 20,2 proc. mano, kad socialiniai darbuotojai niekada nebendradarbiauja su socialinių paslaugų teikėjais. Dauguma pagalbos į namus gavėjų mano, kad socialiniai darbuotojai niekada nebendradarbiauja su psichologinių (66,3 proc.) bei teisinių paslaugų teikėjais (64,4 proc.), labdaros teikimo organizacijomis (55,8 proc.), savivaldybe (52,9 proc.), seniūnija (23,1 proc.), bendruomenėmis (62,5 proc.), policijos komisariatu ir nevyriausybinėmis organizacijomis (67,3 proc.). 29,8 proc. pagalbos į namus gavėjų mano, kad socialiniai darbuotojai retai bendradarbiauja su komunalinių paslaugų teikėjais, tačiau 26,0 proc. mano, kad niekada nebendradarbiauja.

Atkreipiant dėmesį į 5-6 lentelių rezultatus matoma, kad dauguma socialinių darbuotojų ir pagalbos į namus gavėjų mano, kad socialiniai darbuotojai dažniausiai bando savo jėgomis spręsti klientų problemas, tačiau nepavykus kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas. Pagal 7-8 lentelėse pateiktus duomenis, galima daryti išvadą, kad dauguma socialinių darbuotojų sprendžiant klientų problemas labai dažnai bendradarbiauja su medicininių paslaugų teikėjais, dažnai bendradarbiauja su socialinių ir komunalinių paslaugų teikėjais, labdaros teikimo organizacijomis, savivaldybe bei seniūnija. Tuo tarpu, retai bendradarbiauja su psichologinių ir teisinių paslaugų teikėjais, policijos komisariatu, nevyriausybinėmis organizacijomis, labai retai – su bendruomenėmis.

Tyrimo metu socialinių darbuotojų ir pagalbos į namus paslaugų gavėjų buvo klausiama, kokias klientų problemas sprendžiant socialiniams darbuotojams tenka bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. (žr. 9-10 lent. 7 priede). Taigi, dauguma socialinių darbuotojų bei pagalbos į namus gavėjų teigia, kad su medicininių paslaugų teikėjais bendradarbiauja sprendžiant klientų problemas susijusias su sveikata.

74,3 proc. socialinių darbuotojų ir 15,4 proc. pagalbos į namus paslaugų gavėjų mano, kad socialiniai darbuotojai su teisinių paslaugų teikėjais bendradarbiauja sprendžiant finansines ir su turtu susijusias klientų problemas. Tačiau 8,6 proc. socialinių darbuotojų dar teigia, kad bendradarbiauja ir sprendžiant psichologines ir socialines problemas bei 14,3 proc. - problemas susijusias su buitimi.

Didžiausia dalis socialinių darbuotojų ir paslaugų gavėjų mano, kad socialiniams darbuotojams tenka bendradarbiauti su komunalinių paslaugų teikėjais, seniūnija bei labdaros teikimo organizacijomis sprendžiant problemas susijusias su klientų buitimi, o su savivaldybe,

bendruomenėmis, nevyriausybinėmis organizacijomis, psichologinių ir socialinių paslaugų teikėjais ir policijos komisariatu – sprendžiant psichologines, socialines ir buityje iškylančias klientų problemas.

Apibendrinant 9-10 lentelėse pateiktus tyrimo rezultatus, galima daryti išvadą, kad sprendžiant klientų sveikatos problemas, socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su medicininėmis paslaugų teikėjais; psichologines ir socialines problemas – su psichologinių ir socialinių paslaugų teikėjais, savivaldybe, policijos komisariatu, nevyriausybinėmis organizacijomis bei bendruomenėmis. Sprendžiant finansines ir su turtu susijusias problemas, bendradarbiauja su teisinių paslaugų teikėjais, o problemas susijusias su klientų buitimi sprendžia bendradarbiaudami su komunalinių paslaugų teikėjais, labdaros teikimo organizacijomis bei seniūnija.

Tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo klausiama, koku būdu jie bendradarbiauja su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis (žr. 11 lent. 7 priede). Rezultatai rodo, kad socialiniai darbuotojai labai dažnai bendrauja telefonu (72,9 proc.), dažnai susitinka socialinių darbuotojų (37,1 proc.) ir kitų institucijų (41,5 proc.) įstaigose, susitinka kliento namuose (32,9 proc.), susirašinėja raštais (28,6 proc.) ir elektroniniais laiškais (27,1 proc.). Retai bendradarbiauja su kitomis institucijomis dalyvaujant įvairių specialistų komandinio darbo grupėse (34,3 proc.) bei informaciniuose renginiuose (38,6 proc.).

Socialinių darbuotojų buvo prašoma įvertinti veiksnius, kurie galėtų trukdyti bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis (žr. 12 lent. 7 priede). Rezultatai rodo, kad 28,6 proc. socialinių darbuotojų bendradarbiauti niekada netrukdo teorinių žinių bei praktinių įgūdžių apie bendradarbiavimą stoka, motyvacijos bendradarbiauti (57,1 proc.), atsakomybės ir pareigingumo (65,7 proc.) stoka, asmeninės savybės (47,1 proc.), konkurencija tarp darbuotojų (48,6 proc.) bei tai, kad darbas yra nemėgstamas (71,4 proc.). Niekada netrukdo neigiamas valdžios požiūris į bendradarbiavimą (37,1 proc.) bei konkurencija tarp institucijų (25,7 proc.). 35,7 proc. socialinių darbuotojų teigia, kad darbuotojų išankstinės nuostatos dėl neproduktyvaus bendradarbiavimo labai retai, tačiau visgi trukdo bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

Socialinių darbuotojų buvo prašoma įvertinti veiksnius, padedančius bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis (žr. 13 lent. 7 priede). Rezultatai rodo, kad 45,7 proc. socialinių darbuotojų bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis labai dažnai padeda geri bendradarbiavimo įgūdžiai, praktinė bendradarbiavimo patirtis; 81,4 proc. – asmeninė motyvacija padėti klientui; 80,0 proc. – atsakomybės ir pareigingumo jausmas; 54,3 proc. – asmeninės savybės; 57,1 proc. – tai, kad darbas yra mėgstamas; 11,5 proc. – valdžios skatinimas bendradarbiauti; 34,3 proc. – geros teorinės bendradarbiavimo žinios. Įvertinant atstovavimą skirtingas sritis ir kaip tai veikia bendradarbiavimą, socialinių darbuotojų nuomonės išsiskyrė ir pasidalino į dvi dalis. 21,4 proc. socialinių darbuotojų mano, kad atstovavimas skirtingas sritis retai padeda bendradarbiauti, ir tokia pati socialinių darbuotojų dalis (21,4 proc.) teigė, kad atstovavimas skirtingas sritis dažnai padeda

bendradarbiauti. Taip pat socialiniai darbuotojai teigė, kad konkurencija tarp darbuotojų (47,1 proc.) ir konkurencija tarp institucijų (38,6 proc.) niekada nepadedą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

Apibendrinant bendradarbiavimo formas ir veiksnius, padedančius bei trukdančius socialiniams darbuotojams bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis įstaigomis, daromos išvados, kad socialiniai darbuotojai labai dažnai bendradarbiauja bendraujant telefonu, dažnai susitinkant įstaigose bei klientų namuose, susirašinėjant raštais bei elektroniniais laiškais, o retai bendradarbiauja dalyvaujant įvairių specialistų darbo grupėse bei informaciniuose renginiuose.

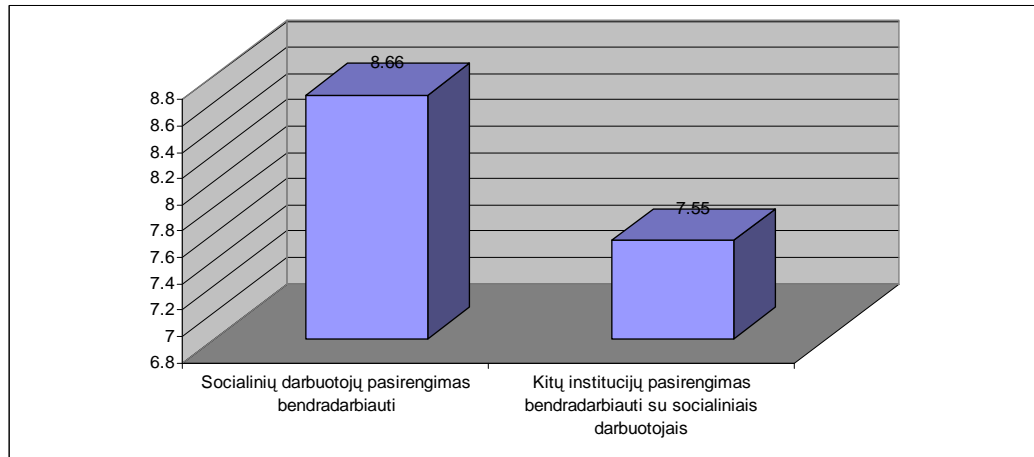
Bendradarbiavimo procese socialiniams darbuotojams labai dažnai padeda teorinės žinios, praktiniai bendradarbiavimo įgūdžiai, asmeninė motyvacija padėti klientui, atsakomybė ir pareiŕingumas, asmeninės savybės, valdžios skatinimas bendradarbiauti ir tai, kad darbas yra mėgstamas. Tyrimo duomenimis, socialiniams darbuotojams niekada netrukdo motyvacijos bendradarbiauti, atsakomybės ir pareiŕingumo stoka, neigiamas valdžios požiūris į bendradarbiavimą, todėl galima teigti, jog socialiniai darbuotojai yra motyvuoti, atsakingi, pareiŕingi, ir valdžios požiūris į bendradarbiavimą yra teigiamas. Konkurencija tarp darbuotojų ir institucijų bei atstovavimas skirtingas sritis bendradarbiauti netrukdo, bet ir nepadedą, tačiau kartais trukdo išankstinės darbuotojų nuostatos dėl neproduktyvaus bendradarbiavimo.

Tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo prašoma dešimties balų sistemoje įvertinti savo pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis bei tokiu pat principu įvertinti kitų pagalbą teikiančių institucijų pasirengimą bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais.

T-testo nepriklausomoms imtims pagalba buvo bandoma palyginti įvertinimo vidurkius, t.y., kaip skiriasi socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis institucijomis ir kitų institucijų pasirengimas bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais. Šis testas pasirinktas norint palyginti socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti vertinimo vidurkius su kitų institucijų pasirengimo bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais vertinimo vidurkiais, ir ar vertinimų vidurkiai skiriasi statistiškai reikšmingai.

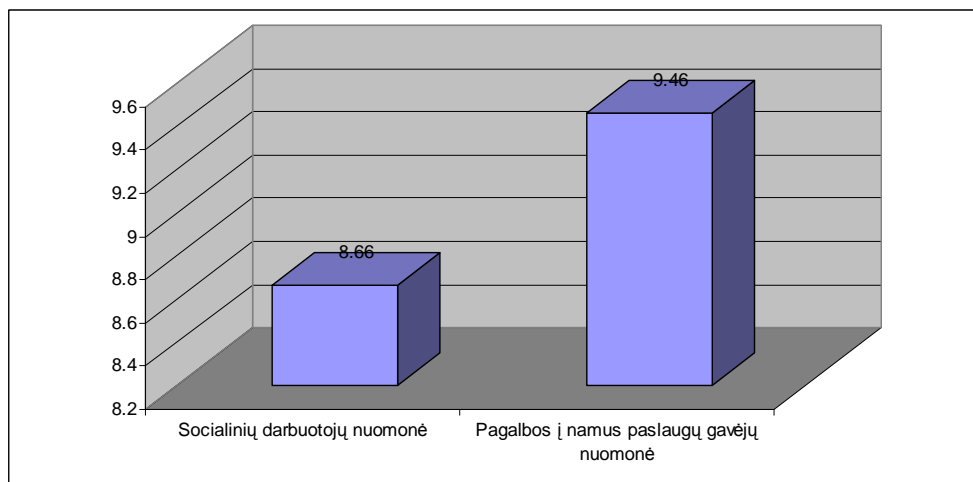
Rezultatai rodo statistiškai reikšmingus skirtumus tarp grupių, kadangi p-reikšmė  $p < 0,0001$ . Taigi, socialinių darbuotojų nuomone, jų pasirengimas bendradarbiauti yra didesnis (Vid.=8,66) nei kitų institucijų (Vid.=7,55) pasirengimas bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais (žr. 6 pav.).

Norint patikrinti socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti vertinimą, pagalbos į namus gavėjų buvo prašoma dešimties balų sistemoje įvertinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Rezultatai rodo, kad pagalbos į namus gavėjų socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti vertinimas (Vid.=9,48) yra aukštesnis nei socialinių darbuotojų savęs vertinimas (Vid.=8,66) (žr. 7 pav.).



**6 pav. Socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis institucijomis bei kitų institucijų pasirengimo bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais vertinimo lyginimas (balais)**

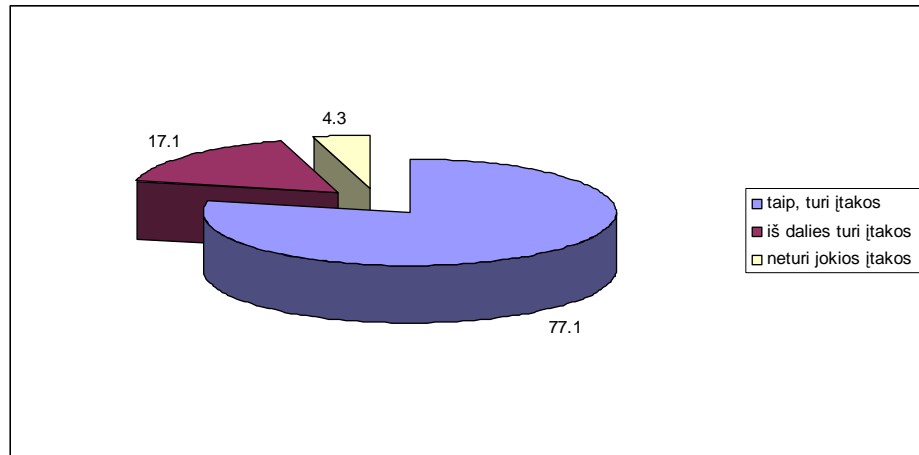
Pagalbos į namus paslaugų gavėjų buvo prašoma dešimties balų sistemoje įvertinti socialinio darbuotojo pasiektus rezultatus, atstovaujant jų interesus įvairiose institucijose (žr. 14 lent. 7 priede) bei teikiamos socialinės pagalbos kokybę (žr. 15 lent. 7 priede). Rezultatai parodė, kad pagalbos į namus gavėjai socialinio darbuotojo pasiektus rezultatus, atstovaujant jų interesus įvairiose institucijose vidutiniškai įvertino 9,19 balų, o teikiamos socialinės pagalbos kokybę – 9,55 balais.



**7 pav. Socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti: socialinių darbuotojų bei pagalbos į namus paslaugų gavėjų vertinimo lyginimas (balais)**

Apibendrinant socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti vertinimą, reiktų pabrėžti, kad socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis yra didesnis nei kitų institucijų pasirengimas bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais. Taip pat pagalbos į namus gavėjų nuomone, socialiniai darbuotojai yra labiau pasirengę bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, nei patys socialiniai darbuotojai tai išreiškia.

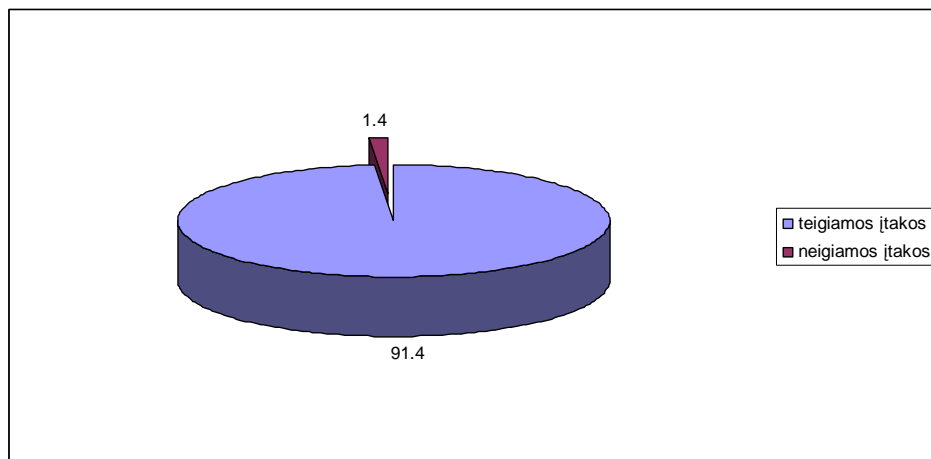
Kadangi šiame darbe yra iškelta hipotezė, kad socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis turi įtakos socialinės pagalbos kokybei, bandyta patvirtinti ar paneigti šią hipotezę dviem būdais. Pirmiausiai socialinių darbuotojų buvo klausiama, ar socialinio darbuotojo pasirengimas bendradarbiauti turi įtakos teikiamos socialinės pagalbos kokybei (žr. 8 pav.).



**8 pav. Socialinių darbuotojų nuomonė apie pasirengimo bendradarbiauti įtaką teikiamos socialinės pagalbos kokybei (proc.)**

Remiantis tyrimo duomenimis, 77,1 proc. socialinių darbuotojų mano, kad pasirengimas bendradarbiauti turi įtakos teikiamos socialinės pagalbos kokybei.

Socialinių darbuotojų buvo klausiama, kokios konkrečiai įtakos turi jų pasirengimas bendradarbiauti teikiamos socialinės pagalbos kokybei (žr. 9 pav.). Gauti rezultatai rodo, kad 91,4 proc. mano, jog tai turi teigiamos įtakos.



**9 pav. Socialinių darbuotojų nuomonė apie tai, kokios įtakos pasirengimas bendradarbiauti turi teikiamos socialinės pagalbos kokybei (proc.)**

Remiantis šiais rezultatais, galima daryti prielaidą, kad hipotezė yra patvirtinta, kadangi dauguma socialinių darbuotojų mano, jog jų pasirengimas bendradarbiauti turi teigiamos įtakos teikiamos socialinės pagalbos kokybei.

Antras būdas, kuriuo buvo bandoma patvirtinti arba paneigti hipotezę, yra Spearman koreliacija tarp pagalbos į namus gavėjų įvertintų rodiklių: pasiektų rezultatų (žr. 14 lent. 7 priede), pasirengimo bendradarbiauti (žr. 7 pav.) ir socialinės pagalbos kokybės (žr. 15 lent. 7 priede). Šis koreliacijos metodas yra parinktas todėl, kad šie trys požymiai įvertinti pagalbos į namus gavėjų yra matuojami ranginės skalės išraiška (žr. 16 lent. 7 priede).

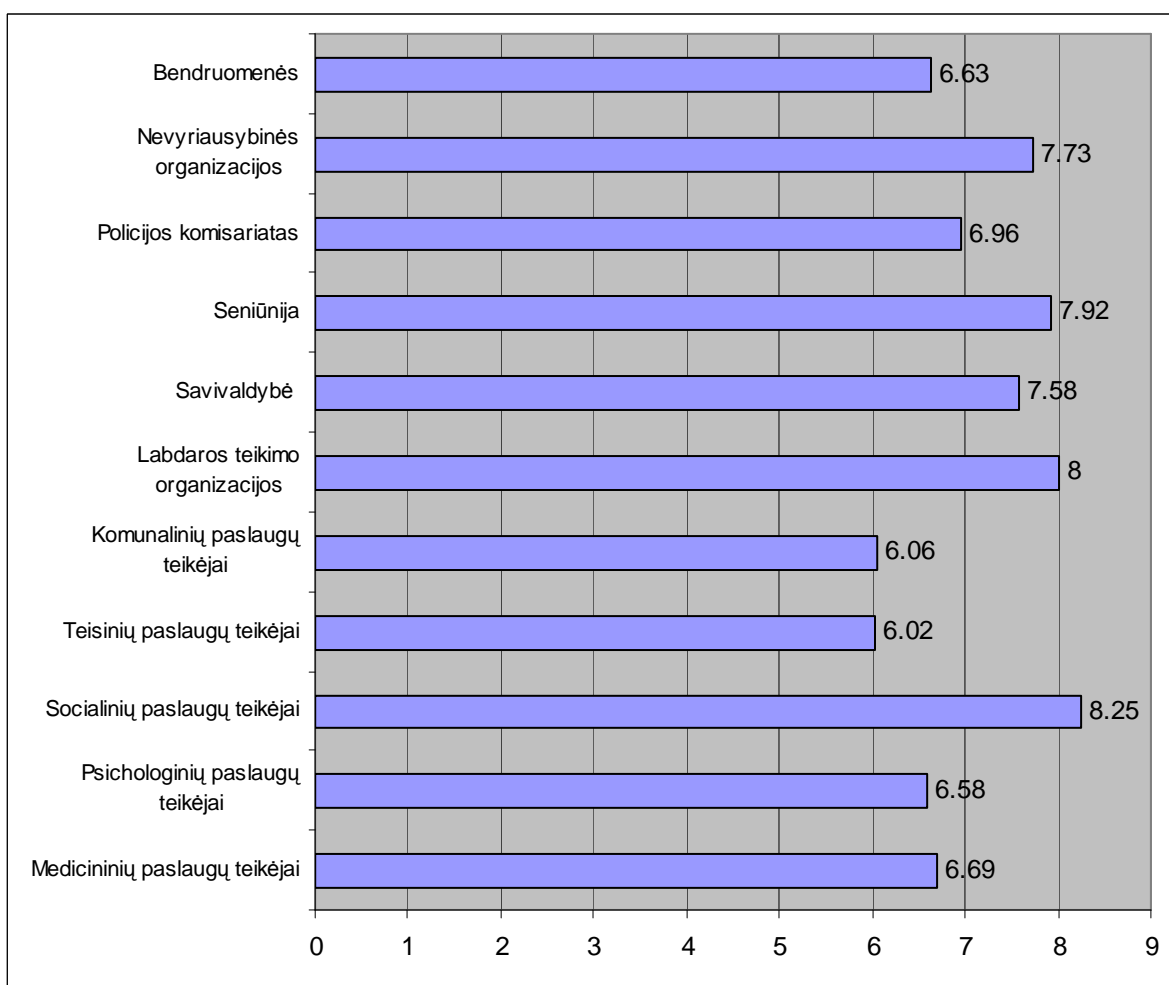
Analizuojant Spearman koreliacijos rezultatus matoma statistiškai reikšminga tiesioginė koreliacija tarp pasiektų rezultatų ir pasirengimo bendradarbiauti ( $r=0,712$ ;  $p=0,0001$ ), pasiektų rezultatų ir socialinės pagalbos kokybės ( $r=0,656$ ;  $p=0,0001$ ) bei pasirengimo bendradarbiauti ir socialinės pagalbos kokybės ( $r=0,776$ ;  $p=0,0001$ ). Kadangi daroma prielaida, kad pasiekti rezultatai ir socialinės pagalbos kokybė išreiškia panašų požymį, dėmesys bus kreipiamas į pasiektų rezultatų ir pasirengimo bendradarbiauti bei socialinės pagalbos kokybės ir pasirengimo bendradarbiauti koreliacijos rezultatus.

Koreliacijos rezultatai rodo, kad pasirengimas bendradarbiauti turi tiesioginį ryšį su pasiektais rezultatais bei su socialinės pagalbos kokybe, t.y. didėjant pasirengimui bendradarbiauti, didėja ir pasiekti rezultatai bei socialinės pagalbos kokybė. Todėl remiantis prieš tai iškelta prielaida bei koreliacijos rezultatais, darome išvadą, kad šio tyrimo hipotezė yra patvirtinta, t.y. socialinio darbuotojo pasirengimas bendradarbiauti turi įtakos socialinės pagalbos kokybei.

Tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo prašoma įvertinti bendradarbiavimo kokybę su įvairiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis (žr. 10 pav.). Socialiniai darbuotojai aukščiausiai įvertino bendradarbiavimo su socialinių paslaugų teikėjais (Vid.=8,25) ir labdaros teikimo organizacijomis kokybę (Vid.=8,00), blogiausiai – bendradarbiavimo su teisinių (Vid.=6,02) bei komunalinių (Vid.=6,06) paslaugų teikėjais kokybę.

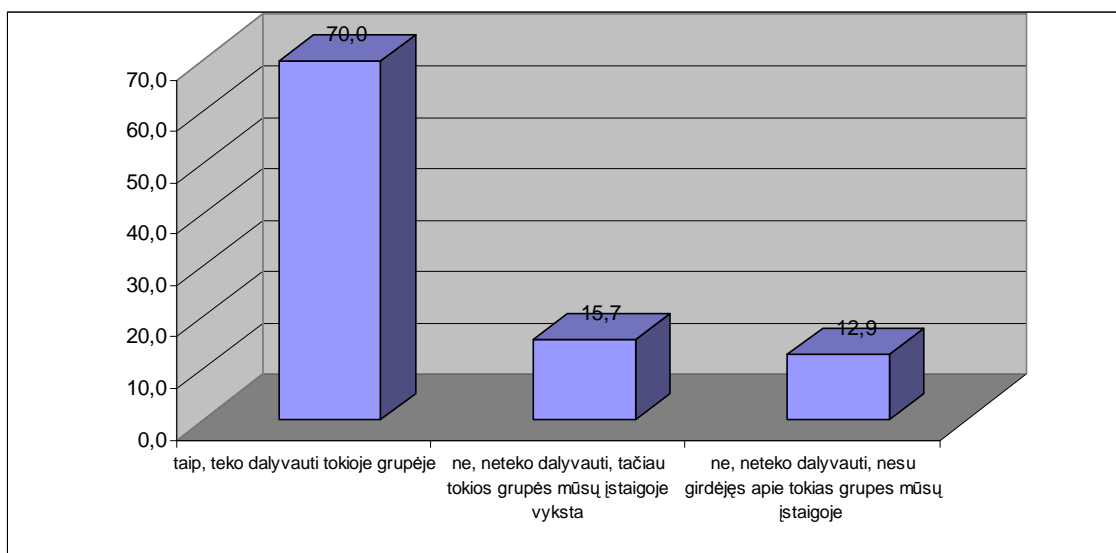
Apibendrinant galima teigti, kad geriausia bendradarbiavimo kokybė yra su socialinių paslaugų teikėjais bei labdaros teikimo organizacijomis. Galime daryti prielaidą, kad tokie rezultatai gauti todėl, kad šiose organizacijose daugiausiai dirba socialiniai darbuotojai, kurie, remiantis šio tyrimo rezultatais, yra labiau pasirengę bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis nei kitos institucijos yra pasirengusios bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais.





**10 pav. Socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis kokybė (balais)**

Bendradarbiavimo su kitomis institucijomis procese didelę reikšmę turi komandinio darbo grupės, todėl tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo klausama, ar jie tokiose grupėse dalyvauja (žr. 11 pav.). 70 proc. socialinių darbuotojų atsakė, jog dalyvavo tokiose komandinio darbo grupėse, 15,7 proc. socialiniams darbuotojams neteko dalyvauti jose, tačiau tokios grupės vyksta. 12,0 proc. socialinių darbuotojų nedalyvavo ir nėra girdėję apie komandinio darbo grupes.



**11 pav. Socialinių darbuotojų dalyvavimas komandinio darbo grupėje (proc.)**

Komandinėse darbo grupėse dalyvavusių socialinių darbuotojų, buvo klausama, kokie specialistai dalyvavo grupės darbe, atsakymai buvo labai įvairūs (žr. 17 lent. 7 priede). Dauguma socialinių darbuotojų nurodė, kad komandinio darbo grupėse dalyvavo socialiniai darbuotojai (42,9 proc.), policijos pareigūnai (40,0 proc.), medicinos atstovai (21,4 proc.), psichologai (17,1 proc.), Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistai (15,7 proc.). Taip pat socialiniai darbuotojai nurodė, kad grupėse dalyvavo ir kiti specialistai: socialinio darbo organizatoriai (4,3 proc.), socialiniai pedagogai (12,9 proc.), psichiatrai (4,3 proc.), slaugytojai (4,3 proc.), savivaldybės darbuotojai (1,4 proc.), seniūnijos darbuotojai (11,4 proc.), seniūnai (7,1 proc.), pagalbos priklausomiems asmenims tarnybos specialistai (4,3 proc.), pagalbos į namus tarnybos specialistai (10,0 proc.), pagalbos psichikos negalią turinčių asmenų tarnybos specialistai (5,7 proc.), socialinių globos įstaigų specialistai (1,4 proc.), teisininkai (1,0 proc.), ugniagesiai (1,0 proc.), bendruomenės atstovai (1,0 proc.), NVO atstovai (11,4 proc.), labdaros teikimo organizacijos (1,4 proc.), socialinių paslaugų teikėjai (1,4 proc.), komunalinių paslaugų teikėjai (1,4 proc.).

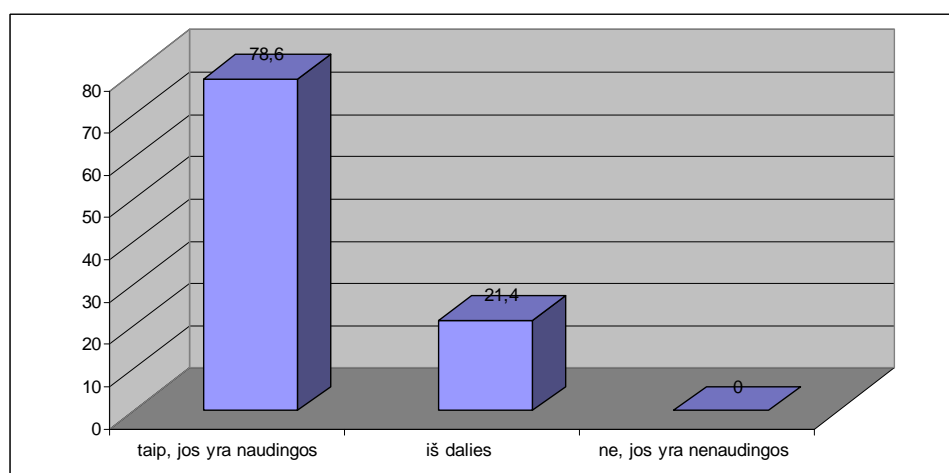
Socialinių darbuotojų buvo prašoma nurodyti komandinio darbo grupių veiklos dažnumą (žr. 18 lent.). Vėl gi atsakymai buvo labai įvairūs. Dauguma socialinių darbuotojų atsakė, kad grupės vyksta pagal poreikį (20,0 proc.), ir retai (15,7 proc.). Tačiau vienas socialinis darbuotojas nurodė, kad komandinio darbo grupės vyksta 3-5 kartus per mėnesį.

**18 lentelė. Komandinio darbo grupių veiklos dažnumas**

|               | Proc. |
|---------------|-------|
| Pagal poreikį | 20,0  |
| Labai retai   | 5,7   |
| Retai         | 15,7  |
| Dažnai        | 1,4   |

|   |      |
|---|------|
| 1 kartą per metus                       | 2,9  |
| 2-3 kartus per metus                    | 11,4 |
| 1-2 k per ketvirtį (t.y. 4-8 k./metus)  | 4,3  |
| 1-2 k. per mėnesį (t.y. 12-24 k./metus) | 5,7  |
| 3-5 k. per mėnesį (t.y. 36-60 k./metus) | 1,4  |

Socialinių darbuotojų buvo klausiama, ar komandinio darbo grupės yra naudingos, siekiant išspręsti klientų problemas (žr. 12 pav.). 70,6 proc. socialinių darbuotojų mano, kad jos yra naudingos ir 21,4 proc. teigė, kad tik iš dalies yra naudingos.



**12 pav. Socialinių darbuotojų nuomonė apie komandinio darbo grupių naudingumą siekiant išspręsti klientų problemas (proc.)**

Socialinių darbuotojų buvo prašoma dešimtbalėje sistemoje įvertinti komandinio darbo grupių teikiamos socialinės pagalbos kokybę lyginant su individualiu socialiniu darbu (žr. 19 lent. 7 priede). Socialiniai darbuotojai komandinio darbo grupės teikiamos pagalbos kokybę vidutiniškai įvertino 8,03 balų.

Apibendrinant rezultatus apie komandinio darbo grupes, galima daryti išvadas, kad komandinio darbo grupės vyksta, ir dauguma socialinių darbuotojų jose dalyvauja. Grupės vyksta pagal poreikį ir retai. Jas daugiausiai sudaro socialiniai darbuotojai, policijos pareigūnai, medicinos atstovai, psichologai, Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistai. Socialinių darbuotojų manymu, komandinio darbo grupės yra naudingos ir lyginant jų teikiamos pagalbos kokybę su individualiu socialiniu darbu, kokybė vertinama 8,03 balo.

Tyrimo metu socialinių darbuotojų buvo klausiama, kokių teorinių bei praktinių bendradarbiavimo žinių įgijo studijuodami (žr. 20 lent. 7 priede). Tyrimo rezultatai rodo, kad dauguma socialinių darbuotojų įgijo bendravimo ir bendradarbiavimo (24,3 proc.), psichologinių (21,4 proc.) ir komandinio darbo (14,3 proc.) žinių. Buvo tokių socialinių darbuotojų, kurie įgijo teisinių (7,1 proc.) ir

vadybos (1,4 proc.) žinių, sužinojo apie kitas specialybes ir specialistus bei jų teikiamas paslaugas (5,7 proc.), etikos reikalavimus (2,9 proc.), taip pat įgijo kitokių žinių reikalingų darbui (1,4 proc.). Tik nedaugelis socialinių darbuotojų nurodė studijų metu gautus įgūdžius, t.y., bendro veiklos planavimo (1,4 proc.), pasiskirstymo užduotimis ir pareigomis (2,9 proc.), individualių užduočių derinimo (2,9 proc.), skirtingų nuomonių išklauso (2,9 proc.), argumentavimo (1,4 proc.), bendradarbiavimo tikslų ir uždavinių užsibrėžimo (2,9 proc.), atvejo tyrimo įgūdžių: situacijos tyrimo, vertinimo, pagalbos planavimo, tarpininkavimo, pokyčių įvertinimo (2,9 proc.), sprendimo alternatyvų ieškojimo (1,4 proc.), informacijos ieškojimo, sisteminimo (1,4 proc.). Vienas tyrimo dalyvis nurodė neįgijęs jokių žinių (1,4 proc.).

Socialinių darbuotojų buvo prašoma nurodyti, kokių teorinių bendradarbiavimo žinių ir gebėjimų jiems trūksta bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis (žr. 21 lent. 7 priede). Dauguma socialinių darbuotojų nurodė, kad jiems trūksta informacijos apie kitas institucijas (veiklos pobūdį, kokią pagalbą gali suteikti, atsakomybės sritis) (22,9 proc.), teisinių (14,3 proc.) bei medicininių (8,6 proc.) žinių. Keletas socialinių darbuotojų nurodė, kad jiems trūksta psichologinių žinių (4,3 proc.), informacijos apie konfidencialumo užtikrinimo metodus (1,4 proc.), informacijos teikimo ir sklaidos metodus (4,3 proc.), praktinių įgūdžių (4,3 proc.), gebėjimo skatinti kitas institucijas bendradarbiauti (2,9 proc.), komandinio darbo formavimo (2,9 proc.), konfliktų valdymo (1,4 proc.), ilgalaikių ryšių užmezgimo (1,4 proc.) įgūdžių, kantrybės bendradarbiauti su medicininių paslaugų teikėjais (1,4 proc.), kitų institucijų patirties suvokimo (1,4 proc.), gebėjimo analizuoti ir vertinti bendradarbiavimo procesą ir rezultatus (1,4 proc.).

Socialiniai darbuotojai tyrimo metu nurodė, kokius trūkstamus bendradarbiavimo įgūdžius įgijo socialinio darbo praktinės veiklos metu (žr. 22 lent. 7 priede). Dauguma socialinių darbuotojų nurodė įgiję bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių (12,9 proc.), praktinės bendradarbiavimo patirties (5,7 proc.), psichologinių žinių (5,7 proc.), stebėjimo ir klausymosi gebėjimų (5,7 proc.), išsiaiškino kitų institucijų bendradarbiavimo tikslus, galimybes, teikiamas paslaugas (7,1 proc.). Keli socialiniai darbuotojai įgijo lyderiavimo (2,9 proc.), komandos formavimo įgūdžių (2,9 proc.), darbo komandoje (2,9 proc.), alternatyvių sprendimo būdų radimo (2,9 proc.), klientų problemų nustatymo (2,9 proc.), tolerancijos (2,9 proc.), empatijos (2,9 proc.), kantrybės ir pakantumo įgūdžių (2,9 proc.). Vienas socialinis darbuotojas nurodė įgijęs įvairių įgūdžių (1,4 proc.), tarpinstitucinio bendradarbiavimo (1,4 proc.), veiklos tikslų ir uždavinių užsibrėžimo (1,4 proc.), pagalbos klientui gebėjimo (1,4 proc.), paslaugų teikimo bei organizavimo (1,4 proc.), savo darbo rezultatyvumo pristatymo (1,4 proc.), rezultatų analizavimo ir vertinimo (1,4 proc.), priėjimo prie kliento (1,4 proc.) gebėjimo. Du socialiniai darbuotojai nurodė, kad įgūdžiai įgyti praktikos metu, dirbant grupėje, dalinantis patirtimi (2,9 proc.).

Socialiniai darbuotojai tyrimo metu pateikė pasiūlymus dėl aukštųjų mokyklų programų tobulinimo (žr. 23 lent. 7 priede). Dauguma socialinių darbuotojų siūlo plėsti praktinius užsiėmimus

(27,1 proc.), programos (7,1 proc.), įvesti bendradarbiavimo su kitomis institucijomis studijų dalyką (7,1 proc.). Pavieniai socialiniai darbuotojai siūlo įvesti komandinio darbo studijų dalyką (2,9 proc.), suteikti medicininių žinių (1,4 proc.), daugiau informacijos apie socialinį marketingą (1,4 proc.), įvesti nuolatinės įstatymų ir jų pakeitimų analizės (2,9 proc.), praplėsti informaciją apie kitas specialybes ir institucijas (4,3 proc.), gerai išaiškinti socialinių darbuotojų pareigas ir veiksmų apimtį (1,4 proc.), mokyti komandinio motyvavimo pagrindų (1,4 proc.), supažindinti su bendravimo metodika (2,9 proc.), praktikuoti pristatyti save (1,4 proc.), praktikuoti apginti savo interesus (1,4 proc.), praktikuoti pasakyti „ne“ (1,4 proc.), skleisti gerą patirtį (1,4 proc.), skatinti kitas specialybes bendradarbiauti su socialiniais darbuotojai (1,4 proc.) bei rekomenduoja mokymo programas kurti bendradarbiavimo praktikos turintiems dėstytojams (1,4 proc.).

Apibendrinant tyrimo rezultatus apie įgytas teorines ir praktines bendradarbiavimo žinias, galima daryti išvadą, kad studijuojant, dauguma socialinių darbuotojų įgijo bendravimo ir bendradarbiavimo, psichologinių žinių, bei žinių apie komandinį darbą. Daugumai socialinių darbuotojų trūksta informacijos apie kitas institucijas (veiklos pobūdį, kokią pagalbą gali suteikti, atsakomybės sritis), teisinių žinių bei medicininių žinių. Socialiniai darbuotojai socialinio darbo praktinės veiklos metu įgijo bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių, praktinės bendradarbiavimo patirties, psichologinių žinių, stebėjimo ir klausymosi gebėjimų, išsiaiškino kitų institucijų bendradarbiavimo tikslus, galimybes, teikiamas paslaugas. Dauguma socialinių darbuotojų siūlo aukštosioms mokykloms plėsti praktinius užsiėmimus, praplėsti disciplinas, įvesti bendradarbiavimo su kitomis institucijomis discipliną.

### **3.4. Kokybinio tyrimo rezultatai**

Analizuojant kokybinio tyrimo duomenis išryškėjo:

1. institucijos, su kuriomis dažniausiai bendradarbiaujama, bendradarbiavimo dažnumas, būdai ir problemos dėl kurių yra bendradarbiaujama;
2. socialiniams darbuotojams iškylančios problemos bendradarbiavimo procese ir šių problemų sprendžiamumo lygis;
3. socialinių darbuotojų, kaip bendradarbiavimo proceso dalyvių, savęs ir darbo kokybės vertinimas (stiprybės ir silpnybės).

Pirmuoju klausimu (*su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti? Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?*) buvo siekiama sužinoti, su kokiomis institucijomis, kokioms problemoms iškylant dažniausiai bendradarbiaujama pagalbos teikimo procese, ir išsiaiškinti šio bendradarbiavimo formas.

Analizuojant, su kokiomis institucijomis tenka bendradarbiauti socialiniams darbuotojams galima daryti išvadą, kad socialiniai darbuotojai dažniausiai bendradarbiauja su *medicinos įstaigomis* („...Centro ir Šeškinės poliklinika, Santariškių klinikomis, Onkologijos institutu, Vilkpėdės slaugos ligonine...“ [1], „...medicininėm įstaigom...“ [6], „...gydymo įstaigomis...dėl sveikatos problemų šeimose, higienos, asmenų sveikatos...“ [4], „... poliklinikomis, ligoninėmis, psichikos sveikatos centrais dėl sveikatos paslaugų organizavimo ir jų gavimo ... ir įvairių medicininių pažymų išdavimo...“ [3], „...medicinines paslaugas teikiančiomis institucijomis...“ [2], „ su slaugos ligoninėmis, poliklinikomis, psichikos sveikatos centrais“ [7].), *nevyriausybinėmis organizacijomis* („dažniausiai tenka bendradarbiauti su Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija, Carito organizacija ... dėl slaugos paslaugų teikimo namuose ir savanoriško darbo bendruomenėje ... kad būtų galima aptarti paslaugų gavėjų situacijas, poreikius ir pagalbos efektyvumą...“ [1]; „Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ darbuotojais...“ [5], „...nevyriausybinėmis organizacijomis dėl savanorių darbo ir užimtumo...“ [4]), *policija ir komunalinių paslaugų teikėjais* („...policija ir komunaliniu ūkiu...“ [7], „...policija...dėl smurto šeimose, vagysčių, alkoholizmo, narkotikų vartojimo ir platinimo.“ [6], „...su policija ... dėl žmonių saugumo... ir komunalininkais...“ [4].), *vaiko teisių apsaugos specialistais, mokyklomis, vaikų dienos centrais* („...labai dažnai tenka bendradarbiauti su vaiko teisių apsaugos specialistais...“ [2], „...vaiko teisių apsaugos įstaigom...dėl įvairiausių vaikų problemų..., vaikų dienos centrais bendradarbiaujam vaikų užimtumo klausimu bei vėl gi problemų šeimose,... mokyklom dėl vaikų mokyklos nelankymo, narkotikų vartojimo ir esančių problemų šeimose.“ [6]), *Vilniaus miesto Motinos ir vaiko pensionu ir Vilniaus miesto nakvynės namais* („...dažniausiai tenka bendradarbiauti su Vilniaus miesto Motinos ir vaiko pensionu ir Vilniaus miesto nakvynės namais, nes pagrindinė problema yra laikinas klientų apgyvendinimas ir iš to sekantis materialinės paramos teikimas...“ [5]).

Analizuojant, dėl kokių socialinių problemų dažniausiai tenka bendradarbiauti su kitomis institucijomis, buvo išskirta 12 kategorijų ir 23 subkategorijos. Interviu dalyviai pažymėjo šias kategorijas: NVO (subkategorijos: slaugos paslaugų teikimas, savanorių darbas, užimtumo problemos, paramos teikimas); medicininių paslaugų teikėjai (subkategorijos: klientų sveikatos problemos, slaugos paslaugų teikimas, įvairių medicininių pažymų gavimas); policija (subkategorijos: saugumo užtikrinimas, nusikalstamumas, įvairios problemos); vaiko teisių apsaugos specialistai (subkategorija: įvairios problemos); mokykla (subkategorijos: mokyklos nelankymas, psichotropinių medžiagų vartojimas, problemos šeimose); vaikų dienos centrai (subkategorijos: vaikų užimtumas, problemos šeimose); Vilniaus miesto Motinos ir vaiko pensionas (subkategorija: laikinas apgyvendinimas ir materialinė parama); Vilniaus miesto nakvynės namais (subkategorija: laikinas apgyvendinimas ir materialinė parama); komunalinių paslaugų teikėjais (subkategorijos: higienos problemos, įvairios problemos); seniūnija (subkategorija: įvairios problemos); su savivaldybės skyriais (subkategorija:

piniginė parama) ir kitų institucijų socialiniais darbuotojais (subkategorija: paslaugų teikimas ir kokybė). Susisteminta informacija kartu su ją patvirtinančiais teiginiais pateikta (žr. 24 lent. 7 priede).

Apibendrinant rezultatus, galima teigti, jog socialiniai darbuotojai dažniausiai bendradarbiauja su medicininę pagalbą teikiančiomis institucijomis dėl klientams iškylančių sveikatos problemų bei su sveikata susijusių paslaugų. Taip pat labai dažnai bendradarbiauja su NVO dėl slaugos paslaugų, savanorių darbo, paramos teikimo, užimtumo. Neretai pasitaiko problemų susijusių su asmenų saugumu bei nusikalstamumu, dėl šių atvejų kreipiamasi į policijos pareigūnus. Su visomis kitomis paminėtomis institucijomis ar specialistais, socialiniai darbuotojai bendradarbiauja rečiau. Yra tikimybė teigti, jog bendradarbiavimo dažnumą su kiekviena atskira institucija lemia tai, kokias funkcijas vykdo, ir su kokiomis tikslinėmis grupėmis socialiniai darbuotojai dirba.

Analizuojant socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis formas, visi interviu dalyviai pažymėjo, kad bendrauja *telefonu ir elektroniniu paštu* (bendraujama dažniausiai telefonu ir internetu“ [1], „... daugiausiai bendraujama telefonu... kai reikalinga skubi pagalba ar informacija susirašinėjama elektroniniu paštu.“ [5], „bendradarbiavimas dažniausia vyksta betarpiškai, bendraujant telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis, sprendžiant atskiras problemas...“ [6], „...dažniausiai telefonu...“ [4], „ daugumoje atvejų bendradarbiaujama telefonu...taip pat vyksta susirašinėjimas raštais...“ [3], „...žinoma, sprendžiant įvairias klientų problemas, kartais būna tik vienkartiniai susitikimai, prieš tai susisiekus telefonu...“ [7], „...dažniausiai bendradarbiavimas vyksta tiesiog telefonu, elektroniniu paštu...“ [2]). Penki interviu dalyviai pažymėjo, jog bendradarbiauja *susitinkant vienoje ar kitoje institucijoje*: „...Carito darbuotojai dažnai atvyksta su klientu ar be jo į kabinetą...“ [5], „...susitikus asmeniškai ... kai kada organizuojami socialinių darbuotojų ir medikų susitikimai įstaigoje...“ [1], „... planiniai klausimai aptariami bendruose pasitarimuose...“ [6], „... kartais susitinkant ir aptariant klausimus...“ [4], „...susitinkant vienoje ar kitoje įstaigoje...“ [2], „...reisykiais tenka vykti į sveikatos priežiūros įstaigas...“ [3]). Pavieniai interviu dalyviai atsakė, jog bendradarbiavimas vyksta *komandoje, kliento namuose, formaliai susirašinėjant raštais, vienkartinuose susitikimuose, bendruose pasitarimuose, mokymuose*.

Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad dažniausiai socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su medicinos įstaigomis ir personalu (N=8) ir NVO (N=5). Su kitomis institucijomis bendradarbiaujama rečiau, pagal poreikį, priklausomai nuo situacijos, problemų sudėtingumo. Dažniausiai bendradarbiaujama telefonu (N=6), taip pat susitinkant vienoje ar kitoje vietoje (N=5) ir elektroniniu paštu (N=3). Rečiau susitinkama kliento namuose (N=2). Gana retai bendradarbiaujama kitais būdais: komandoje, susirašinėjant raštais, vienkartinuose susitikimuose, bendruose pasitarimuose, mokymuose (N=1).

Problemos, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai bendradarbiaudami su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, yra labai įvairios (žr. 25 lent. 7 priede). Buvo išskirtos 2 kategorijos –

susijusios su asmeniu ir susijusios su aplinka. Kategorijoje – susijusios su asmeniu – buvo išskirta 5 subkategorijos: *netinkamos vertybės* (“... skirtingų institucijų darbuotojų puoselėjamos vertybės...”[1], “...geranoriškumo trūkumas...”[7], “...kiekvieno asmeninė <...> savo pareigos ir atsakomybės prieš klientą ir visuomenę suvokimas.”[3], “...problemų sprendimas priklauso nuo darbuotojo vertybių...”[4]); *kompetencijos stoka* (“...kompetencijų stoka...”[1], “...kompetencijos stoka spręsti atvejį...”[5], “...lemiamą reikšmę vaidina kiekvieno asmeninė<...> kompetencija”[3], “...kitų institucijų darbuotojų kompetencijos stoka...”[7], “...problemų sprendimas priklauso nuo<...>kompetencijos...”[4]); *motyvacijos stoka* (“...tik pakalbam ir užsideda sau pliusiuką...”[6], “...kiekvieno asmeninė motyvacija...”[3], “...motyvacija padėti kolegoms...”[7], “...motyvacijos bendradarbiauti stoka...”[6]); *nuomonių skirtumas* (“...skirtingas požiūris į pagalbą gavėją”[1], “...kiekvienas specialistas žiūri tik iš savo varpinės...”[2], “...kartais nebūna suderinamumo...”[4]); *bendravimo įgūdžių stoka* (“...ne visai tinkamų bendravimo įgūdžių...”[3]). Kategorijoje – susijusios su aplinka – buvo išskirta 10 subkategorijų: *požiūris į socialinį darbuotoją* (“...socialiniai darbuotojai nėra vertinami kaip specialistai...”[2]); *informacijos stoka* (“...mažai reikšmės ir laiko skiriama susipažinimui su kita institucija ir jos veikla...”[1], “...netikslus informacijos perdavimas apie klientą...”[3], “...konfidencialumas sumažina informacijos kiekį...”[4], “...nebendrauja, neteikia informacijos vieni kitiems...”[2], “...nurodomas kitas kontaktinis asmuo...”[5]), *formalus požiūris į problemą* (“...komitetas yra formalumas, kadangi nieko konkretaus nesprenžiam...”[6], “...formalus darbuotojų požiūris į asmens problemą...”[4], “...jos atlieka savo darbą ir viskas tuo pasibaigia...”[2]), *kitų institucijų nenoras bendradarbiauti* (“...bendradarbiavimas nėra sureikšminamas...”[2], “...skirtingas vadovų požiūris į bendradarbiavimo svarbą...”[1]), *teisės aktų nustatytos ribos* (“...kiekviena institucija remiasi jų veiklą reglamentuojančiais įstatymais...”[4], “...pareiginiai nuostatai riboja atvejo sprendimą...”[5]), *konfidencialumas* (“...konfidencialumas sumažina informacijos kiekį...”[4], “...informacijos apie šeimose esančias problemas skleisti nereikėtų, kadangi tai konfidencialu...”[6]), *laiko stoka* (“...trūksta laiko...”[5], “...mažai laiko skiriama...”[1]), *skirtingas institucijų darbo organizavimas* (“...darbuotojų darbo laikas, pasiskirstymas, vadovavimo darbuotojams stilius...”[1], “...pareiginiai nuostatai riboja atvejo sprendimą...”[5]), *konkurencija tarp institucijų* (“...įstaigos ne bando bendradarbiauti, o konkuruoja...”[1]), *netinkamas vadovų požiūris* (“...iš vadovų<...>nematau bendradarbiavimo iniciatyvos skatinimo...”[2]).

Į klausimą, ar bendradarbiavimo procese išskylančios problemos yra sprendžiamos, atsakė ne visi interviu dalyviai. Analizuojant gautą informaciją, buvo nustatyta, kad sprendimas priklauso nuo *asmeninės kompetencijos ir vertybių, motyvacijos* (“...jei yra abipusis supratimas ir motyvacija...”[7], “...vertybių, kompetencijos, motyvacijos...”[4], “...kiekvieno motyvacija, kompetencija...”[3]); *vadovybės požiūris į bendradarbiavimo problemas yra nepakankamas*: (“...nėra tinkamai



sprendžiama...”[2]), sprendžiamos tik teoriškai (“...yra sprendžiamos tik teoriškai...”[6]), (“...bandomos šios problemos spręsti...”[1]).

Apibendrinant gautą informaciją, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai bendradarbiavimo procese susiduria su įvairiausiomis problemomis, kurios priklauso nuo daugybės faktorių: asmeninių darbuotojų savybių, kitų institucijų noro bendradarbiauti, bendradarbiaujančių partnerių kompetencijų, informacijos prieinamumo lygio, vadovų požiūrio į bendradarbiavimą, kaip procesą, įstatymiškai numatytų kompetencijos ribų. Taip pat galima teigti, kad bendradarbiavimo problemas bandoma spręsti, tačiau nepakankamai aktyviai, nes realūs rezultatai sunkiai išvelgiami.

Norint išsiaiškinti socialinių darbuotojų savęs, kaip bendradarbiaujančio specialisto vertinimą, buvo pateiktas klausimas: *kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo pasirengimą bendradarbiauti?* Į šį klausimą atsakyta buvo įvairiai, tačiau du interviu dalyviai neatsakė (žr. 26 lent.). Pagal socialinių darbuotojų atsakymus buvo išskirtos 2 kategorijos: *geras pasirengimas bendradarbiauti* (“...savo<...>pasirengimą bendradarbiauti vertinu puikiai...”[2]), *geras pasirengimas* (“...esu pilnai pasiruošusi...”[6], “...esu pasirengusi bendradarbiauti...”[3], “...bendradarbiauti esu pasiruošęs...”[5], “...savo pasirengimą vertinu pakankamai gerai...”[1]) ir *patenkinamas pasirengimas* (“...patenkinamai...”[7]).

**26 lentelė. Socialinių darbuotojų pasirengimo bendradarbiauti savęs vertinimas.**

| Kategorija                | N | Patvirtinantis teiginys  |
|---------------------------|---|--|
| Geras pasirengimas        | 5 | “...savo<...>pasirengimą bendradarbiauti vertinu puikiai...”[2]<br>“...esu pilnai pasiruošusi...”[6];<br>“...esu pasirengusi bendradarbiauti...”[3];<br>“...bendradarbiauti esu pasiruošęs...”[5];<br>“...savo pasirengimą vertinu pakankamai gerai...”[1] |
| Patenkinamas pasirengimas | 1 | “...patenkinamai...”[7]  |

Nors vienas interviu dalyvis konkrečiai neatsakė į šį klausimą, tačiau nurodė savo asmenines savybes, kurios jam padeda bendradarbiavimo procese („...motyvuota, turiu nemažai komunikacinių įgūdžių...”[4]), tačiau taip pat įvardijo komandinio darbo žinių trūkumą, („...norėtusi pagilinti komandinio darbo žinias...”[4]), todėl interpretuoti, jog šis interviu dalyvis puikiai vertina savo pasirengimą bendradarbiauti, negalima, tačiau neatmestina galimybė, jog jis savo pasirengimą vertina gerai. Kai kurie interviu dalyviai, ne tik tiesiogiai įvertino savo pasirengimą bendradarbiauti, tačiau ir pakomentavo tokį vertinimą: *geros teorinės ir praktinės žinios* („...esu įgijusi tiek teorinių, tiek praktinių žinių bendradarbiavimo tarp institucijų, specialistų srityse...”[1]), *kompetencija* („...jei tai yra mano kompetencijos ribose...”[2], „...bendradarbiauti esu pasiruošęs tik savo pareigų ir kompetencijos

ribose...“[5]), *motyvacija padėti klientams* („...esu motyvuota greitai ir efektyviai spręsti savo klientams kylančias problemas, todėl esu pasirengusi bendradarbiauti...“[3]), *skirtingų nuomonių reikšmė* („...nes iš daugelio nuomonių galima išsirinkti tinkamiausią problemų sprendimo būdą...“[6]).

Apibendrinant gautus rezultatus, galima teigti, kad dauguma atsakiusiųjų savo pasirengimą bendradarbiauti vertina gerai, nes turi pakankamai motyvacijos, žinių, gebėjimų ir įgūdžių. Teoriškai galima pagrįsti interviu dalyvių turimas žinias, įgūdžius ir vertybes, nes dauguma jų turi didelę socialinio darbo patirtį.

Norint išsiaiškinti, kas trukdo socialiniams darbuotojams tinkamai bendradarbiauti bei kokie veiksniai, jų nuomone, turi įtakos pasirengimui bendradarbiauti, buvo užduotas klausimas: *kokios Jūsų stipriosios ir silpnosios pusės bendradarbiavimo aspektu?* Gauti atsakymai buvo atskirai analizuojami išskiriant 3 kategorijas – žinios (N=1), socialiniai įgūdžiai (N=1), asmeninės savybės (N=8) (žr. 27-28 lent.).

**27 lentelė. Bendradarbiavimo procesui reikšmingos socialinių darbuotojų stipriosios pusės**

| Kategorija                  | Subkategorija                                 | N | Patvirtinantis teiginys   |
|-----------------------------|---|---|---|
| <b>Žinios</b>               | Teorinių žinių taikymas                       | 1 | “...teorinių žinių taikymas praktikoje...”[2]   |
| <b>Socialiniai įgūdžiai</b> | Gerai bendradarbiavimo ir bendravimo įgūdžiai | 2 | “...geri bendradarbiavimo ir bendravimo įgūdžiai...”[2],<br>“...turiu gerus bendravimo įgūdžius...”[3]. |
| <b>Asmeninės savybės</b>    | Motyvacija                                    | 3 | “...motyvacija padėti žmogui...”[7], “...esu motyvuota ...”[3],<br>“...reali motyvacija padėti...”[2]   |
|                             | Atsakomybė, išsipareigojimų vykdymas          | 1 | “...atsakomybė už informacijos teisingumą, tikslumą, išsipareigojimų vykdymą...”[5]                     |
|                             | Geranoriškumas                                | 1 | “...geranoriškumas...”[6]   |
|                             | Gebėjimas reflektuoti                         | 1 | “...naudoju refleksiją...”[4]   |
|                             | Išsilavinimas                                 | 1 | “...įgytas išsilavinimas...”[1]   |
|                             | Empatija, sugebėjimas klausyti                | 1 | “...empatiška, sugebu būti aktyvia klausytoja...”[3]  |

Analizuojant interviu dalyvių atsakymus kategorijoje – žinios, buvo išskirta 1 subkategorija – *teorinių žinių taikymas* (“...teorinių žinių taikymas praktikoje...”[2]); kategorijoje - socialiniai įgūdžiai, buvo taip pat išskirta 1 subkategorija - *bendradarbiavimo ir bendravimo įgūdžiai* (“...geri bendradarbiavimo ir bendravimo įgūdžiai...”[2], “...turiu gerus bendravimo įgūdžius...”[3]); kategorijoje - asmeninės savybės, išskirtos 6 subkategorijos: *motyvacija* (“...motyvacija padėti žmogui...”[7], “...esu motyvuota ...”[3], “...reali motyvacija padėti...”[2]), *atsakomybė ir išsipareigojimų vykdymas* (“...atsakomybė už informacijos teisingumą, tikslumą, išsipareigojimų vykdymą...”[5]), *geranoriškumas* (“...geranoriškumas...”[6]), *gebėjimas reflektuoti* (“...naudoju refleksiją...”[4]),

*išsilavinimas* (“...įgytas išsilavinimas...”[1]), *empatiija, sugebėjimas klausyti* (“...empatiška, sugebu būti aktyvia klausytoja...”[3]) (žr. 27 lent.).

Interviu dalyvių klausiant, kokios yra jų silpnosios pusės bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, gauti labai įvairūs atsakymai (žr. 28 lent.). Kai kurie socialiniai darbuotojai nurodė bent kelias savo silpnąsias puses. Pagal gautus atsakymus, buvo išskirta 2 kategorijos: susijusios su socialiniu darbuotoju ir susijusios su aplinka; ir 9 subkategorijos: *pasitikėjimo kolegomis ir tolerancijos problema* (“... per daug tolerancijos ir pasitikėjimo kolegomis...”[7]), *vadovavimo gebėjimų trūkumas* (“...vadovavimo gebėjimo trūkumas...”[6]), *laiko trūkumas* (“...trūksta laiko...”[5]), *motyvacijos trūkumas* (“...trūksta<...>noro gilintis į situaciją...[5], čia galima išvelgti netgi „perdegimo sindromą“, nes jaučiamas nusivylimas, nuovargis), *atvejo prieinamumo stoka* (“...atvejo prieinamumo stoka...”[5]), *išankstinės nuostatos* (“...išankstinė nuostata...”[4]), *kompetencijos ribos* (“...neturiu galimybės keisti...”[1]), *žinių ir informacijos trūkumas* („...trūksta žinių ir informacijos...”[2]), *iniciatyvos stoka* (“...nematau iniciatyvos iš kitos pusės...”[2]).

**28 lentelė. Bendradarbiavimo procesui reikšmingos socialinių darbuotojų silpnosios pusės**

| Kategorija                                 | Subkategorija                                   | N | Patvirtinantis teiginys                                     |
|--|---|---|---|
| <b>Susijusios su socialiniu darbuotoju</b> | Motyvacijos trūkumas                            | 1 | “...trūksta<...>noro gilintis į situaciją...[5]             |
|  | Išankstinės nuostatos                           | 1 | “...išankstinė nuostata...”[4]                              |
|  | Kompetencijos ribos                             | 1 | “...neturiu galimybės keisti...”[1]                         |
|  | Pasitikėjimo kolegomis ir tolerancijos problema | 1 | “... per daug tolerancijos ir pasitikėjimo kolegomis...”[7] |
|  | Vadovavimo gebėjimų trūkumas                    | 1 | “...vadovavimo gebėjimo trūkumas...”[6]                     |
| <b>Susijusios su aplinka</b>               | Laiko tūkumas                                   | 1 | “...trūksta laiko...”[5]                                    |
|  | Atvejo prieinamumo stoka                        | 1 | “...atvejo prieinamumo stoka...”[5]                         |
|  | Žinių ir informacijos trūkumas                  | 1 | „...trūksta žinių ir informacijos...”[2]                    |
|  | Iniciatyvos trūkumas                            | 1 | “...nematau iniciatyvos iš kitos pusės...”[2].              |

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai pakankamai gerai vertina savo pasirengimą bendradarbiauti, konkrečiai nurodydami teigiamas asmenines savybes, vertybes, žinias, gebėjimus, išsilavinimo reikšmę. Tačiau, taip pat nurodo ir bendradarbiavimo proceso trukdžius, kurie dažniausiai nepriklauso nuo pačių socialinių darbuotojų kompetencijos ir vertybių. Taip pat galima daryti išvadą, kad, nors ir stengiantis bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, naudojantis gerosiomis savybėmis, socialiniams darbuotojams trūksta žinių ir informacijos apie kitų institucijų veiklas ir galimybes, kai kuriuose interviu dalyvių atsakymuose jaučiamas nusivylimas dėl kitų institucijų formalaus ar, apskritai, neigiamo požiūrio į bendradarbiavimą, sprendžiant klientų problemas.

### 3.5. Tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas

Kiekybinio tyrimo rezultatai parodė, kad daugumos pagalbos į namus gavėjų bei socialinių darbuotojų nuomone socialiniai darbuotojai dažniausiai bando savo jėgomis spręsti klientų problemas, tačiau nepavykus kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas. Mokslinių tyrimų Lietuvoje rezultatai taip pat rodo, kad specialistai linkę veikti savo profesijos srityje ir stokoja bendrųjų gebėjimų – komandos pokyčių valdymo, darbo patirties reflektavimo mokantis komandoje, kooperuoto problemų sprendimo (pagal Kairienė, 2010<sup>60</sup>).

Kiekybinio ir kokybinio tyrimo duomenimis, dauguma socialinių darbuotojų sprendžiant klientų problemas labai dažnai bendradarbiauja su medicininių paslaugų teikėjais, dažnai bendradarbiauja su socialinių, komunalinių paslaugų teikėjais, labdaros teikimo organizacijomis, savivaldybe bei seniūnija. Retai bendradarbiauja su psichologinių ir teisinių paslaugų teikėjais.

Nors kiekybinis tyrimas parodė, kad retai bendradarbiaujama su policijos komisariatu ir nevyriausybinėmis organizacijomis, tačiau kokybinio tyrimo duomenimis, socialiniai darbuotojai pakankamai dažnai bendradarbiauja su šiomis organizacijomis. Kiekybinio tyrimo duomenimis, labai retai bendradarbiaujama su bendruomenėmis. Kokybinio tyrimo dalyviai šios krypties organizacijų nepaminėjo. I. Povilaitienė ir K. Maciūtė (2005<sup>61</sup>) tyrime patvirtina, kad socialiniai darbuotojai glaudesnius ryšius palaiko sveikatos ir socialinės rūpybos specialistai, tačiau teigia, kad sveikatos, prevencijos, socialinės rūpybos, būsto, įdarbinimo sektoriai psichikos sveikatos priežiūros srityje bendradarbiauja ypatingai mažai, daugiau teoriškai nei praktiškai.

Kiekybinio tyrimo duomenimis, sprendžiant problemas susijusias su klientų buitimi, socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su komunalinių paslaugų teikėjais, labdaros teikimo organizacijomis bei seniūnija, sprendžiant psichologines ir socialines problemas – su psichologinių ir socialinių paslaugų teikėjais, savivaldybe, policijos komisariatu, nevyriausybinėmis organizacijomis ir bendruomenėmis. Sprendžiant finansines ir su turtais susijusias problemas, bendradarbiauja su teisinių paslaugų teikėjais, o klientų sveikatos problemas sprendžia bendradarbiaudami su medicininių paslaugų teikėjais.

Kokybinio ir kiekybinio tyrimų duomenimis, dažniausiai socialiniai darbuotojai bendradarbiauja bendraujant telefonu ir elektroniniais laiškais, pakankamai dažnai – susitinkant įstaigose bei klientų namuose, susirašinėjant raštais, o retai bendradarbiauja dalyvaujant įvairių specialistų darbo grupėse bei informaciniuose renginiuose. Bendradarbiauti socialiniams darbuotojams labai dažnai padeda teorinės žinios, praktiniai bendradarbiavimo įgūdžiai, asmeninė motyvacija padėti klientui, atsakomybė ir pareigingumas bei kitos asmeninės savybės ir tai, kad darbas yra mėgstamas. Kiekybinis

---

<sup>60</sup> Kairienė D. Komandos narių bendradarbiavimas teikiant ankstyvąją pagalbą vaikui ir šeimai: atvejo analizė // Specialusis ugdymas 2010 Nr. 1 (22), p. 84-96.

<sup>61</sup> Povilaitienė I., Maciūtė K. Bendruomeninės psichikos sveikatos paslaugos Lietuvoje. Vėšį „Globali iniciatyva psichiatrijoje“: 2005, Vilnius.

tyrimas parodė, jog bendradarbiauti su kitomis institucijomis skatina organizacijos vadovybė, ir tai padeda socialiniams darbuotojams bendradarbiavimo procese, tačiau kokybinio tyrimo duomenimis, buvo įvardintas nepakankamas valdžios skatinimas bendradarbiauti.

Kiekybinio tyrimo duomenimis konkurencija tarp darbuotojų ir institucijų neturi lemiamos reikšmės bendradarbiaujant, o kokybinio tyrimo dalyviai paminėjo, jog kartais konkurencija yra neigiamas veiksnys bendradarbiavimo procese. Nors remiantis A. Petrauskiene (2011<sup>62</sup>), plėtodami tarpasmenines sąveikas su kartu dirbančiais sveikatos priežiūros specialistais, socialiniai darbuotojai patiria emocinę įtampą, dominuojantį medikų požiūrį ir pasipriešinimą naujovėms. Autorė taip pat nurodo, kad interdisciplininio bendradarbiavimo trukdžiai yra riboti socialinio darbo personalo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje resursai, profesinio vaidmens naujumas ir neapibrėžtumas, bendradarbiavimo rezultatų vertinimo patirties stoka, tarpžinybinio bendradarbiavimo ribotumas.

Tiek kiekybinis, tiek kokybinis tyrimai parodė, jog socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis yra didesnis nei kitų institucijų pasirengimas bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais. L.Varžinskienės ir J.Rudzevičiūtės (2009<sup>63</sup>) medikų požiūrio į socialinio darbuotojo vaidmenis reabilitacijos specialistų komandoje tyrimo išvados patvirtina šio darbo išvadas. Jose teigiama, kad socialinio darbuotojo dalyvavimas medicininės reabilitacijos komandoje jos nariams nėra aiškus, jis nepakankamai įtraukiamas į komandinį darbą, dažnai dirba individualiai. Komandos nariai nelaiko socialinio darbuotojo lygiaverčiu komandos nariu, nors toks, jų manymu, turėtų būti.

Kiekybinio tyrimo metu nustatyta, kad klientai mano, jog socialiniai darbuotojai yra pasirengę bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Remiantis kokybiniu tyrimu, gerai vertina savo pasirengimą bendradarbiauti ir patys socialiniai darbuotojai. Remiantis L. Sapežinskiene, A. Kavaliauskiene ir kt. (2006<sup>64</sup>), socialiniai darbuotojai yra mažiau paveikti asmens priežiūros institucijose nusistovėjusių hierarchinių santykių ir yra pasirengę plėtoti tarpasmenines sąveikas bei užmegzti dialogą su sergančiuoju arba neįgaliu asmeniu ir kitais specialistais.

Geriausia bendradarbiavimo kokybė yra su socialinių paslaugų teikėjais bei labdaros teikimo organizacijomis, o blogiausiai socialiniai darbuotojai įvertino bendradarbiavimo su teisinių paslaugų teikėjais bei komunalinių paslaugų teikėjais kokybę. Nors kokybinio tyrimo dalyviai nenurodė bendradarbiavimo ryšio su teisinių paslaugų teikėjais (tai reikštų, jog jei ir vyksta bendradarbiavimas, tai jis yra labai retais atvejais, kurių socialiniai darbuotojai neprisiminė, nesureikšmino arba neturėjo),

<sup>62</sup> Petrauskienė A. Interdisciplininis bendradarbiavimas socialinio darbo praktikoje // Socialinis darbas 2011 Nr.10 (1), p. 42-48.

<sup>63</sup> Varžinskienė L., Radzevičiūtė J., Medikų požiūris į socialinio darbuotojo vaidmenis reabilitacijos specialistų komandoje // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai 2009 Nr.4 (2), p. 67-88.

<sup>64</sup> Sapežinskienė L.; Kavaliauskiene A.; Kriščiūnas A.; Švedienė L. Diskusijos ir dialogo apraška reabilitacijos komandos komandos specialistų bendravime // Sveikatos mokslai. 2006 Nr. 16 (1-2),p. 68-72 p.

tačiau teigė, jog bendradarbiauja su NVO, kurios vykdo ir labdaros funkciją, taip pat nurodė, jog tik formalus bendradarbiavimas vyksta su ugdymo ir vaiko teisių apsaugos institucijomis.

Nors remiantis L.Varžinskiene ir J.Rudzevičiūte (2009<sup>65</sup>) socialinis darbas tarpdisciplininėje komandoje yra palyginti naujas Lietuvoje, tačiau šio tyrimo rezultatai parodė, kad Vilniaus miesto Socialinės paramos centre komandinio darbo grupės vyksta ir jose dauguma socialinių darbuotojų dalyvauja. Grupės vyksta pagal poreikį ir retai. Jose daugiausiai dalyvauja socialiniai darbuotojai, policijos pareigūnai, medicinos atstovai, psichologai, Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistai. Šio tyrimo išvados sutampa su R. Rimkienės (2006) magistro baigiamojo darbo išvadomis, kad socialiniai darbuotojai dirba komandoje kartu su kitais specialistais, tokiais kaip pedagogai, medikai, teisėsaugos atstovai <sup>66</sup>. Tyrimas taip pat parodė, kad komandinio darbo grupės yra naudingos, ir lyginant jų pagalbos kokybę su individualiu socialiniu darbu, grupių kokybė vertinama 8,03 balo.

Remiantis tyrimo duomenimis, studijuodami socialiniai darbuotojai įgijo bendravimo, bendradarbiavimo, psichologinių, komandinio darbo žinių, tačiau daugumai socialinių darbuotojų trūksta informacijos apie kitas institucijas (veiklos pobūdį, pagalbos teikimo galimybes, atsakomybės sritis), taip pat teisinių ir medicininių žinių. Socialinio darbo praktinės veiklos metu, socialiniai darbuotojai įgijo bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių, praktinės bendradarbiavimo patirties, psichologinių žinių, stebėjimo ir klausymosi gebėjimų, išsiaiškino kai kurių kitų institucijų bendradarbiavimo tikslus, galimybes, teikiamas paslaugas, tačiau remiantis kokybinio tyrimo rezultatais, žinių apie kitų institucijų galimybes dar trūksta. Todėl dauguma socialinių darbuotojų siūlo aukštosioms mokykloms plėsti praktinius užsiėmimus susijusius su gebėjimu bendradarbiauti, ir į esančias disciplinas įvesti bendradarbiavimo su kitomis institucijomis mokymą, daugiau informacijos suteikti apie kitų pagalbą teikiančių institucijų veiklas ir galimybes.

Tyrimo metu iškelta hipotezė buvo patvirtinta, t.y. socialinio darbuotojo pasirengimas bendradarbiauti turi įtakos socialinės pagalbos kokybei. Socialinių darbuotojų nuomone, šis pasirengimas turi teigiamos įtakos.

---

<sup>65</sup> Varžinskienė L., Radzevičiūtė J., Medikų požiūris į socialinio darbuotojo vaidmenį reabilitacijos specialistų komandoje // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai 2009 Nr.4 (2), p. 67-88.

<sup>66</sup> Rimkienė R. Socialinio darbuotojo darbas komandoje: esama padėtis ir perspektyvos: VPU magistro darbas, 2006

## IŠVADOS

Atliktas socialinio darbuotojo pasirengimo bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis vertinimo tyrimas leidžia teigti, kad socialinio darbuotojo profesinė kompetencija ir jo pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis įgalina teisingai įvertinti kliento problemą ir suteikti reikiamą pagalbą. Atliktas tyrimas patvirtina iškeltą hipotezę, kad socialinio darbuotojo pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis turi įtakos teikiamos pagalbos kokybei.

Atliktas tyrimas taip pat leidžia daryti tokias išvadas:

1. Socialinio darbuotojo bendradarbiavimas su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, kaip socialinio darbo metodas, skatina siekti efektyvios pagalbos ir paslaugų kokybės. Bendradarbiavimo procese kuriamas infrastruktūros tinklas, kuris formuoja skirtingų institucijų vieningą ideologiją – pagalbos ir teigiamo pokyčio kliento gyvenime siekį, sudaro teigiamas moralines aplinkybes, kurios padeda įgyvendinti užsibrėžtus tikslus, skatina dalinimąsi gerąja patirtimi, suteikia galimybę ieškoti naujų idėjų, rasti naujų priemonių ir būdų problemų sprendimuose ir įgyvendinime.

2. Lietuvoje socialinį darbą reglamentuojančiuose teisės aktuose, nėra tiesiogiai ir konkrečiai įtvirtinančių socialinio bendradarbiavimo taisyklių, o socialinių darbuotojų teisės ir pareigos bendradarbiaujant su kitomis institucijomis apibrėžiamos įstaigų viduje. Tarpinstituciniame bendradarbiavimo lygmenyje nėra reglamentuotas konfidencialumo ribos klausimas. Dėl to yra neaišku, ko gali reikalauti ir tikėtis socialinis darbuotojas iš kitų institucijų specialistų, taip pat ir iš darbdavio, jam belieka pasikliauti tik jų geranoriškumu.

3. Tam, kad socialinis bendradarbiavimas įvyktų bei būtų produktyvus, socialiniai partneriai turi būti lygiaverčiai, pripažinti vienas kito interesus, ir būti vienodai suinteresuoti dėl bendradarbiavimo produktyvumo. Todėl sėkmingą bendradarbiavimą ir konkrečias bendradarbiavimo sritis turėtų apibrėžti pagalbą teikiančios institucijos tarpusavio sutartimis bei šių institucijų parengtomis oficialiomis rekomendacijomis ir programomis.

4. Bendradarbiauti socialiniams darbuotojams dažnai padeda teorinės žinios, praktiniai bendradarbiavimo įgūdžiai, asmeninė motyvacija padėti klientui, atsakomybė, pareiagingumas bei kitos asmeninės savybės. Socialinis darbuotojas bendradarbiavimo procese susiduria su keliomis problemomis: teisinių žinių trūkumu, didelėmis laiko sąnaudomis, kitų asmenų neigiamomis emocijomis dėl darbuotojų nekompetentingumo, kitų suinteresuotų asmenų požiūrių ir vertybių sistema. Bendradarbiauti su kitomis institucijomis skatina organizacijos vadovybę, tačiau socialinių darbuotojų nuomone, skatinimas bendradarbiauti nėra pakankamas.

5. Siekiant savitarpio supratimo bendradarbiavimo procese, svarbu: paties socialinio darbuotojo, kaip asmenybės, teigiama nuostata į esamą problemą, įsitikinimai, komunikaciniai gebėjimai, žinios,

įgūdžiai ir etinės vertybės, profesionalus ir pagarbus požiūris į partnerį, su kuriuo norima bendradarbiauti. Bendradarbiavime, kaip ir visoje socialinio darbuotojo veikloje, ypatingai svarbus kitų institucijų specialistų nusiteikimas bendradarbiauti, kolegų ir administracijos palaikymas stengiantis gerinti darbo sąlygas, finansinė padėtis, priėjimas prie informacijos šaltinių.

6. Dažniausiai socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su medicininės paslaugas teikiančiomis institucijomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis, dažnai – su policija, socialinių, komunalinių paslaugų teikėjais, savivaldybe bei seniūnija, labai retai bendradarbiauja su teisinės ir psichologinės paslaugas teikiančiomis institucijomis ir bendruomenėmis. Socialiniai darbuotojai su kitų institucijų specialistais daugiausia bendradarbiauja bendraudami nuotolinio ryšio priemonėmis (telefonu ir internetu). Nors socialiniai darbuotojai gerai vertina komandinių grupių įtaką pagalbos kokybei, tačiau tyrimas parodė, jog tokios grupės kuriamos per retai.

7. Kiekybinio ir kokybinio tyrimų rezultatų apibendrinimas patvirtina, kad socialiniai darbuotojai turi pakankamai socialinio darbo teorinių žinių ir praktinių įgūdžių, todėl yra pasirengę bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Dažniausiai jiems trūksta žinių apie kitų institucijų veiklą bei pagalbos teikimo galimybes ir resursus, nevisuomet pakanka teisinių bei medicininių žinių. Socialiniai darbuotojai yra labiau motyvuoti bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis nei kitų įstaigų specialistai. Bendradarbiavimo procese susiduriama su informacijos apie klientą ir jo situaciją trūkumu, kuri sąlygoja kitų institucijų specialistų nenoras bendradarbiauti ir konfidencialumo užtikrinimo reikalavimas.

8. Klientų požiūriu, socialiniai darbuotojai yra pasirengę tinkamai atstovauti jų interesus ir bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų nuomone, jiems teikiama socialinė pagalba yra kokybiška.



## REKOMENDACIJOS

**1. Aukštosioms mokykloms, rengiančioms socialinius darbuotojus:** daugiau dėmesio skirti socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis institucijomis teoriniam ir praktiniam mokymui.

**2. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai:** tobulinti socialinį darbą reglamentuojančius norminius dokumentus, daugiau dėmesio skiriant socialinio darbuotojo bendradarbiavimo su kitomis institucijomis teisiniam reglamentavimui, socialinių darbuotojų ir kitų institucijų specialistų teisių ir pareigų apibrėžtumui, bendradarbiavimo procese išskylančio konfidencialumo klausimo apibrėžtumui.

**3. Socialinę pagalbą teikiančioms institucijoms:** daugiau dėmesio skirti socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis institucijomis skatinimui: organizuoti įvairius susitikimus organizacijų lygmenyje, kurti komandines grupes atskirų klientų problemų ir institucijų specialistų bendradarbiavimo gerinimo klausimams spręsti. Tiksliai ir aiškiai instituciniame lygmenyje apibrėžti socialinių darbuotojų teises ir pareigas bendradarbiaujant su kitomis institucijomis.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Andrašūnienė M. Socialinio darbo terminų žodynėlis. Metodinė priemonė. Vilnius, 2007. – ISBN 9955-519-70-3.
2. Bagdonas A. Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektai.// STEPP: Socialinė teorija, empirija politika ir praktika. – 2001, Nr. 1. – ISSN 1648-2425.
3. Barker R. L.. The Social Work Dictionary. – Washington DC. NASW Press: National Association so Social Workers, 2003. – ISBN-13: 978-0871013552
4. Boyatzis R. E. The Competent Manager. New York, 1982. – ISBN-13: 978-0471090311.
5. Bučaitė – Vilkė J., Motiejūnaitė D. Tarpinstitucinės partnerystės ir pilietinio sektoriaus vaidmuo, sprendžiant vietos problemas. // Socialinis darbas, 2011, Nr. 10 (1), p. 86-91. – ISSN 2029-2775.
6. Černius V. J. Mokykla: organizacija, bendravimas, vadovavimas. Lietuvos švietimo reformos gairės. Vilnius: Valstybinis leidybos centras, 1993, p. 366.
7. Čiutienė R., Šarkiūnaitė I. Darbuotojų kompetencija organizacijos konkurencingumą lemiantis veiksnys. // Ekonomika. Vilnius, 2004. Nr. 67 (2). – ISSN 1392-1258.
8. Dirgėlienė I., Kiaunytė A. Praktika rengiant socialinius darbuotojus: Klaipėdos universiteto patirtis. Studijų knyga. Klaipėda : Klaipėdos universiteto leidykla, 2008. – ISSN 978-9955-18-374-7.
9. Dirgėlienė, A. Kiaunytė. Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. // Acta Paedagogica Vilnensia. Mokslo darbai. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2005, t.15. – ISSN 1392-5016. // [http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Acta\\_Paedagogica\\_Vilnensia/15/240-254.pdf](http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Acta_Paedagogica_Vilnensia/15/240-254.pdf) // [žiūrėta 2012-01-15].
10. Encyclopedia of social work. 18 edition. – USA, 1987. – ISBN-13: 978-0871011411.
11. Gvaldaitė L., Švedaitė B. Socialinio darbo metodai. Vilnius, 2005. – ISBN 9986-485-64-9.
12. Huff. D. Progress & Reform a Cyberhistory of Social Work's Formative Years. – School of Social Work. Boise State University. – C.S.W.E. Millennium Project. – The Social Work History Station. // <http://www.boisestate.edu/socwork/dhuff/history/central/book.htm> // [žiūrėta 2012-03-02].
13. Informacija apie profesiją, [http://www.aikos.smm.lt/profesijos\\_pagal\\_abecle.htm?a=displayItem&id=244609](http://www.aikos.smm.lt/profesijos_pagal_abecle.htm?a=displayItem&id=244609) [žiūrėta 2012-01-15].
14. IFSW International Code of Ethics. – 1976. // <http://www.ifsw.org/f38000027.html> // [žiūrėta 2012-01-15]
15. Išoraitė M. Socialinių paslaugų administravimas. Mykolo Romerio universitetas, 2005. – ISBN 978-9955-763-03-1.
16. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. Socialinių darbuotojų nuolatinis mokymasis.// Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. Kaunas, 2003. Nr.6. – ISSN 1392-6421.

17. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛА ДОС, 2001.—432с
18. Р. В. Корнюшина. Зарубежный опыт социальной работы. Владивосток, 2004.
19. Johnson L. C. Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija, 2001. – p. 236. – ISBN 9986-9357-5-X.
20. Kairienė D. Komandos narių bendradarbiavimas teikiant ankstyvąją pagalbą vaikui ir šeimai: atvejo analizė // Specialusis ugdymas 2010 Nr. 1 (22), - p. 84-96.
21. Kavaliauskienė V. Socialinio darbo vertybių ir principų sistemos problemos.// Tiltai. 2005, 1 (30), // [http://www.ku.lt/leidykla/leidiniai/tiltai/tiltai\\_2005\\_1%20\(30\).pdf](http://www.ku.lt/leidykla/leidiniai/tiltai/tiltai_2005_1%20(30).pdf) // [žiūrėta 2012-01-15].
22. Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 3 d. nutarimas „Dėl Valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymo, Valstybinių pensijų įstatymo“ // <http://www.lrkt.lt/dokumentai/2003/n031203.htm> // [žiūrėta 2012-01-15].
23. Kontautienė R. Pedagoginio bendradarbiavimo kokybinis modalumas pradinėje mokykloje // Tiltai. 2000, Nr.4.
24. Kozlovas A. A., Firsovas M. V., Grigorjeva I. A. etc ir t.t. Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). VU specialiosios psichologijos laboratorija: Logos, 2004. – ISBN 978-9955-636-04-5.
25. Kviieskienė G., Indrašienė V., Merfeldaitė O. Socialinės pedagoginės pagalbos komandos narių atrankos kriterijai // Pedagogika: mokslo darbai, 2006, t. 83, p. 103–108. – ISSN 1392-0340 // <http://www.senoji.vpu.lt/pedagogika/PDF/2006/83/kvieskieneindrasienemerfeldaite.pdf> // [žiūrėta 2012-01-15].
26. Leliūgienė I., Giedraitienė E., Rupšienė E.. Socialinių darbuotojų / socialinių pedagogų rengimas Lietuvoje. // Pedagogika, 2006, Nr. 83.
27. Leliūgienė I., Terechovienė R. Socialinio pedagogo kompetencijų raiška mokykloje. Socialinis darbas. 2011, 10(2), p. 193–204. – ISSN 2029-2775.
28. Leliūgienė I. Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas. Kaunas: Technologija, 2003. – ISBN 9955-09-343-9.
29. Leliūgienė I. Žmogus ir socialinė aplinka. Kaunas: Technologija, 1997. – ISBN 9986-13-558-3.
30. Leonavičius J. Sociologijos žodynas. Vilnius: Academia, 1993. – ISBN 9986-08-002-9.
31. Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijos, Raudonojo Kryžiaus, Raudonojo Pasmėnulio ir Raudonojo kristalo emblemos ir pavadinimo įstatymas // Valstybės žinios, 2000, Nr. 89-2744; 2008, Nr. 15-517.
32. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 22-804.

33. Lietuvos Respublikos darbo kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. 2002 m. birželio 4 d., Nr. IX – 926, Vilnius. // Valstybės žinios, 2002, Nr. 64-2569.
34. 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” // Valstybės Žinios, 2006, Nr. 43-1569.
35. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-93 “Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo” // Valstybės žinios, 2006, Nr. 43-1570.
36. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. gruodžio 29 d. įsakymas Nr. A1-384 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2008, Nr. 2-72.
37. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2010 m. liepos 7 d. įsakymas Nr. A1-325 „Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymo Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2010, Nr. 83-4393.
38. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas // Valstybės žinios, 2006, Nr. 17-589; 2008, Nr. 71-2702; 2010, Nr. 53-2598.
39. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008 m. birželio 26 d. įsakymu Nr. ISAK-1872/A1-209 patvirtinto Socialinio darbuotojo rengimo standarto 1 Priedas “Socialinio darbuotojo veiklos sritys ir kompetencijos”, Vilnius, 2008, // <http://www.kpmc.lt/Skelbimai/31%20standartas/Socialinio%20darbuotojo.pdf> // [žiūrėta 2012-01-15]
40. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas // Valstybės žinios, 2005, Nr. 139-5008; 2008, Nr. 87-3473; 2009, Nr. 75-3064; 2010, Nr. 63-3088.
41. Lietuvos respublikos terminų bankas. <http://terminai.vlkk.lt:10001/pls/tb/tb.result> [žiūrėta 2012-01-15].
42. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios, 2008, Nr. 113-4290; 2009, Nr. 77-3165, Nr. 159-7206; 2010, Nr. 25-1177, Nr. 51-2480, Nr. 81-4219, Nr. 84-4406, Nr. 86-4525, Nr. 139-7110, Nr. 145-7429; 2011, Nr. 45, Nr. 52-2500, Nr. 52-2504, Nr. 72-3472, Nr. 91-4334, Nr. 155-7354.

43. Lietuvos Respublikos visuomenės sveikatos priežiūros įstatymas // Valstybės žinios, 2002, Nr. 56-2225; 2007, Nr. 64-2455; 2010, Nr. 57-2809; 2011, Nr. 153-7194.
44. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. vasario 17 d. nutarimu Nr. 184 „Dėl vaiko gerovės valstybės politikos strategijos ir jos įgyvendinimo priemonių 2005-2012 metų plano patvirtinimo“ patvirtinta Lietuvos Respublikos vaiko gerovės valstybės politikos strategija // Valstybės žinios, 2005, Nr. 25-802; 2006, Nr. 75-2870; 2006, Nr. 123-4645; 2007, Nr. 59-2299; 2009, Nr. 53-2099.
45. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. 1998.
46. Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R. Savivaldybės socialinių darbuotojų praktiniai motyvavimo aspektai. – Viešoji politika ir administravimas, 2009, Nr.27. – ISBN 1648-2603.
47. Mąstyti, veikti, būti. Socialinis darbas organizacijoje. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, 2010. – ISBN 978-609-95113-0-6.
48. Merfeldaitė O. Socialinės pedagoginės pagalbos komanda ugdymo institucijoje: veiklos prielaidos ir organizavimo ypatumai. // Pedagogika: mokslo darbai, 2005, t.76, p. 51. – ISSN 1392-0340.
49. Metodinės rekomendacijos dirbantiems socialinį darbą. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Vilnius, 2008.
50. Naujovės socialiniame darbe. Socialinių darbuotojų rengimo centras prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. Vilnius, 2003. – ISBN 9986-454-67-0.
51. Pearson A. Competence: A Normative Analysis. Washington, D.C.:Universty Press of America, 1984.
52. Petrauskienė A. Interdisciplininis bendradarbiavimas socialinio darbo praktikoje. // Socialinis darbas, 2011, Nr.10 (1), p. 42-48. – ISSN 1648-4789.
53. Pivorienė J. Tarpukario Lietuvos socialinės apsaugos sistemos formavimosi prielaidos. // Socialinis darbas. Vilnius: Baltijos kopija, 2005/4(1), p. 87–91.
54. Povilaitienė I., Maciūtė K. Bendruomeninės psichikos sveikatos paslaugos Lietuvoje. VšĮ „Globali iniciatyva psichiatrijoje“. Vilnius, 2005.
55. Pūkėnas K. Sportinių tyrimų duomenų analizė SPSS programa: mokomoji knyga. Lietuvos kūno kultūros akademija. – Kaunas: LKKA, 2005. – p. 289.
56. Raišienė A. G.. Tarporganizacinė sąveika Lietuvos vietos savivaldos praktikoje: daktaro disertacija. M. Romerio universitetas. 2007. p. 201.
57. Rimdeikienė S., Čiuberkienė R. Komandinio (multidisciplininio) socialinio darbo modelio samprata bei diegimas Lietuvoje. Jaunųjų mokslininkų darbai. Šiauliai, 2005, Nr 3 (7), p. 89.
58. Rimkienė R. Socialinio darbuotojo darbas komandoje: esama padėtis ir perspektyvos: VPU magistro darbas, 2006.

59. Sadauskas J., Leliūgienė I. Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra. Socialinis darbas, 2010 m. Nr. 9 (2), p. 56-61. ISSN 1648-4789.
60. Sapežinskienė L., Švedienė L., Guščinskienė J.. Socialinio darbuotojo vaidmuo reabilitacijos specialistų komandoje (tyrimo metodika) // Medicina. – Kaunas: Kauno medicinos universitetas, 2003, 39 tomas, Nr. 9, p. 879 – 883. – ISSN 1010-660X.
61. Sapežinskienė L., Kavaliauskienė A., Kriščiūnas A., Švedienė L. Diskusijos ir dialogo apraiška reabilitacijos komandos komandos specialistų bendravime // Sveikatos mokslai. 2006 Nr. 16 (1-2), p. 68-72.
62. Skeirienė D. Kaip nuo pedagogo kompetencijos priklauso bendradarbiavimo sklaida // Gimtasis žodis, 2005, Nr. 2, p. 12. ISBN 1392-1037.
63. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos internetinė svetainė. // <http://www.socmin.lt/index.php?1285999393> // [žiūrėta 2012-02-09]
64. Socialinė pedagogika: teorija ir praktika. Socialinis ugdymas IX dalis. Vilnius 2005, ISBN 1392-9569.
65. Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius, 2010, ISBN 978-9955-191-84-1.
66. Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas (tarptautinis projektas). VU Specialiosios psichologijos laboratorija. 2004, ISBN 978-9955-636-04-5.
67. Sokol J. Idealaus vadybininko portretas//Vadovo pasaulis. 2001, Nr. 9., p. 4 – 10.
68. Sutton C. Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. VU Specialiosios psichologijos laboratorija, Vilnius 1999, ISBN 9986-9357-0-9.
69. Vaicekauskienė V., Jankūnienė I. Socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumai gydant pacientą // Pedagogika 2009 Nr. 93, p. 38-46.
70. Varžinskienė L., Radzevičiūtė J., Medikų požiūris į socialinio darbuotojo vaidmenį reabilitacijos specialistų komandoje // Socialinis darbas. Patirtis ir metodai 2009 Nr.4 (2), p. 67-88.
71. Vilniaus miesto socialinės paramos centro internetinė svetainė. // <http://www.spcentras.lt/Veikla-696.html> [žiūrėta 2012-01-15].
72. Vyšniauskienė D., Minkutė R.. Socialinės veiklos profesinė etika. Kauno technologijos universitetas. Kaunas 2008, ISBN 978-9955-25-508-6.
73. Weinstein J., Whittington C., Leiba T.. Collaboration in Social Work Practice. United Kingdom, 2003.
74. Žalimienė L. Socialinės paslaugos. Vilnius, Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, Vilnius, 2003, ISBN 9986-19-530-6.

75. Žmogaus teisės ir socialinis darbas. // Žmogaus teisių centras. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. Vytauto Didžiojo universitetas. // Mokymo priemonė socialinio darbo mokykloms ir socialinio darbo profesijai. Jungtinės Tautos, Niujorkas ir Ženeva, 1994; Kaunas, 2007, ISBN 978-9955-12-263-0.

**Vaičiulytė – Verikienė J.** Socialinio darbuotojo pasirengimo bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis vertinimas / Socialinio darbo magistro baigiamasis darbas. Vadovė doc. dr. O. Merfeldaitė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, 2012. – 121 p.

### ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuotas ir įvertintas socialinio darbuotojo pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, aptartos tokio bendradarbiavimo procese iškylančios problemos, pateikti pasiūlymai, kaip šias problemas spręsti. Pirmoje darbo dalyje teoriniu aspektu tiriama socialinio darbuotojo veikla, šios veiklos prielaidos ir socialinio darbuotojo kompetencijos. Antroje darbo dalyje aptariama bendradarbiavimo samprata ir lygmenys, analizuojamos bendradarbiavimo prielaidos, pateikiama bendradarbiavimo charakteristika, nagrinėjamos socialinių darbuotojų teisės ir pareigos bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Trečioje dalyje analizuojamas Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis pagal atliktus kiekybinį ir kokybinį tyrimus, apklausus šioje institucijoje dirbančius socialinius darbuotojus bei pagalbos į namus paslaugų gavėjus.

**Pagrindiniai žodžiai:** socialinis darbas, socialinis darbuotojas, socialinis bendradarbiavimas, kvalifikacija, kompetencija.

**Vaičiulytė – Verikienė J.** Evaluation of the readiness of social worker to collaborate with other assistance providing agencies / Master's thesis in Social work. Supervisor assoc. prof. dr. O. Merfeldaitė. – Vilnius: Faculty of Social Policy, Mykolas Romeris University, 2010, – 121 p.

### ANOTATION

Master's thesis analyzed and evaluated a social worker readiness collaborate with other donors agencies, discussed the process of collaboration to problems, provide suggestions on how to tackle these issues. The first part examined the theoretical aspects of a social worker activity, this activity assumptions and the social worker's competence. The second part discusses the concept of collaboration and levels of analysis of collaboration assumed the characteristics of cooperation, the social workers' rights and responsibilities of collaboration with other assistance providing agencies. The third section analyzes the welfare of Vilnius city center social worker readiness to collaborate with



other institutions by providing assistance to a quantitative and qualitative research, interviews with workers in this institution and to help social workers to homes of the recipients.

**Key Words:** social work, social worker, social collaboration, qualification and competence.

## SANTRAUKA

Magistro darbo tikslas – įvertinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Tyrimo tikslui pasiekti pasirinktas konkrečių socialinių darbuotojų – Vilniaus miesto savivaldybės Socialinės paramos centre dirbančių socialinių darbuotojų – pasirengimo bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis vertinimas. Tyrimui patvirtinti, iškelti tokie darbo uždaviniai – atlikus mokslinės literatūros ir dokumentų analizę, apklausus Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialinius darbuotojus, nustatyti jų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis, ir apklausus socialinių paslaugų gavėjus, įvertinti gaunamų paslaugų kokybę.

Atlikus mokslinės literatūros analizę, teoriškai pagrįsta socialinio darbuotojo kvalifikacijos bei kompetencijos svarba bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis procese, ir bendradarbiavimo, kaip metodo, reikšmė socialinio darbo procesui ir pagalbos kokybei. Atlikus dokumentų analizę, nustatytos socialinių darbuotojų kompetencijos, funkcijos, veiklos sritys, teisės ir pareigos bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Kiekybinio ir kokybinio tyrimų metu nustatyta, jog socialiniai darbuotojai dažniausiai bendradarbiauja su medicininės paslaugas teikiančiomis institucijomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis, pakankamai dažnai – su policija, socialinių paslaugų teikėjais, komunalinių paslaugų teikėjais, savivaldybe bei seniūnija, labai retai bendradarbiauja su teisinės ir psichologinės paslaugas teikiančiomis institucijomis ir bendruomenėmis. Dažniausiai naudojamas bendradarbiavimo su kitomis institucijomis būdas – bendravimas nuotolinio ryšio priemonėmis, kartais – susitikimai įvairiose įstaigose. Nustatyta, jog komandinio darbo grupėse socialiniai darbuotojai dalyvauja retai.

Socialiniai darbuotojai turi pakankamai motyvacijos, gerųjų savybių ir vertybių, nemažai socialinio darbo teorinių ir praktinių žinių ir įgūdžių, todėl yra pasirengę bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Tačiau jiems trūksta žinių apie kitų institucijų veiklą bei pagalbos teikimo galimybes ir resursus, ne visuomet pakanka teisinių bei medicininių žinių. Socialiniai darbuotojai yra labiau motyvuoti bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis nei kitų įstaigų specialistai.

Lietuvoje teisinė sistema nepakankamai reglamentuoja kitų institucijų specialistų bendradarbiavimą su socialiniais darbuotojais, kaip socialinių problemų sprendimo metodą. Mažai dėmesio skiriama socialinių darbuotojų teisėms ir pareigoms apibrėžti, socialinių darbuotojų ir kitų institucijų bendradarbiavimo procese.

Klientų požiūriu, socialiniai darbuotojai yra pasirengę tinkamai atstovauti jų interesus ir bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų nuomone, jiems teikiama socialinė pagalba yra kokybiška.

Tyrimo metu hipotezė patvirtinta – socialinių darbuotojų pasirengimas bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis turi įtakos teikiamos pagalbos kokybei.

## SUMMARY

Master's thesis aim is to assess the social worker's readiness to collaborate with other assistance providing agencies. In order to achieve the aim, the study selected to assess the readiness of specific social workers from Vilnius City Municipal Social Assistance center in collaborating with other institutions providing assistance. To confirm the study, the work bring these challenges - the results of the scientific literature and document analysis, interviews with Vilnius city center of social assistance workers to determine their readiness to collaborate with other assistance providing agencies, and interviews with social service recipients to assess the quality of services received.

After the analysis of scientific literature, the social theory was based on the employee's qualifications and competence of the importance of collaboration with other institutions providing assistance to the process, and the value of collaboration, as the method, of social work process and quality of assistance. The analysis of the documents set out the social competence of personnel, functions, activities, rights and duties in collaboration with other assistance providing agencies.

Quantitative and qualitative studies found that social workers often collaborate with the authorities providing medical services and non-governmental organizations, often enough - the police, social service providers, utility providers, municipalities and neighbourhood, rarely collaborate with institutions providing legal and psychological services and communities. The most commonly used way for collaboration with other institutions - is the remote means of communication - sometimes meetings in various institutions. It was found that the team work in groups of social workers is rarely involved.

Social workers have enough motivation, good character and values, a number of theoretical and practical knowledge and skills, so they are ready to collaborate with other assistance providing agencies. However, they lack knowledge about the activities of other institutions and aid opportunities and resources of legal and medical knowledge are not always sufficient. Social workers are more motivated to collaborate with other agencies providing assistance than other agencies or professionals.

In Lithuanian legal system, professional collaboration with social workers as social problem-solving approach is not sufficiently regulated by other institutions. Little attention is paid to define social workers' rights and obligations in the process of social workers and other agencies co-operation.

From customer's perspective, social workers are adequately prepared to represent their interests and to collaborate with other assistance providing agencies. Help at home users consider that their provided social support has high quality.

The study hypothesis was confirmed - the social workers' readiness to collaborate with other agencies providing assistance has an impact on the quality of aid.

2 lentelė. Tarpinstituciniai bendradarbiavimo komponentai pagal L. Bronstein.

|   |  |
|---|--|
| <b>Tarpusavio priklausomybė</b>               | Gebėjimas aiškiai suvokti skirtingus savo ir kitų specialistų vaidmenis, bendrus tikslus, bendradarbiaujančių sėkmę ir asmeninę naudą. Tarpusavio priklausomybės ypatybės: formaliai ir neformaliai kartu praleistas laikas, verbalinė ir neverbalinė komunikacija, pagarbos kolegų nuomonei ir pastangoms rodymas, komandinis darbas. |
| <b>Naujos, profesionalų sukurtos, veiklos</b> | Grindžiamos bendru sutarimu ir veiksmais, programomis bei struktūromis. Bendradarbiavimo struktūros sukūrimas ir iniciatyvos palaikymas yra pagrindinė sąlyga, planuojant ir teikiant paslaugas.   |
| <b>Lankstumas</b>                             | Apgalvotas, sąmoningai atliekamas, dinamiškas specialisto vaidmuo. Lanksti profesionalo elgsena – produktyvaus kompromiso siekimas, kilus nesutarimams, ir profesionalo vaidmens pokytis, kūrybiškai reaguojant į situaciją.   |
| <b>Kolektyvinė tikslų nuosavybė</b>           | Atsakomybės pasidalijimas, siekiant numatytų tikslų, jungtinis veiklos planas, pasiekimai, įsipareigojimai teikti į klientą orientuotas paslaugas, įtraukiant klientus ir jų artimuosius. Kiekvienam specialistui privalu prisiimti atsakomybę, sėkmės arba nesėkmės dalį.   |
| <b>Bendradarbiavimo proceso refleksija</b>    | Bendradarbiaujančiųjų dėmesys bendros veiklos procesui, kuris apima dalyvių svarstymus bei pokalbius apie tarpusavio ryšius, procesus ir grįžtamąjį ryšį.  |

**2 PRIEDAS**

PATVIRTINTA

Vilniaus miesto

socialinės paramos centro direktoriaus

2011 m. rugsėjo 29 d.

įsakymu Nr. 17-1-167

**VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO  
SOCIALINIO DARBO SKYRIAUS  
VYRESNIOJO SOCIALINIO DARBO ORGANIZATORIAUS PAREIGYBĖS  
APRAŠYMAS**

**I. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

1. Išsilavinimas – aukštasis socialinio darbo.
2. Darbo patirtis – pageidautina ne mažesnė kaip 1 metai socialinio darbo srityje.
3. Asmeninės savybės – pareigingumas, sąžiningumas, komunikabilumas, gebėjimas savarankiškai organizuoti ir atlikti darbą.
4. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių socialinę apsaugą, socialines paslaugas teikiančių įstaigų infrastruktūros, socialinės apsaugos sistemos plėtros tendencijų, socialinio darbo metodų žinojimas.
5. Dokumentų rengimo taisyklių bei Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių išmanymas.
6. Geri darbo kompiuteriu įgūdžiai.

**II. UŽDAVINIAI IR PAREIGOS**

7. Vyresniojo socialinio darbo organizatoriaus (toliau – organizatorius) pagrindinis uždavinys – organizuoti ir teikti socialinę paramą seniūnijos (-jų) gyventojams bei vykdyti socialinį darbą seniūnijoje (-ose).
8. Organizatoriaus pareigos:
  - 8.1. teikti informavimo, konsultavimo ir tarpininkavimo paslaugas;
  - 8.2. organizuoti ir kontroliuoti kokybišką maitinimo bei asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų teikimą, vadovaujantis nustatyta tvarka:
    - 8.2.1. užtikrinti reikiamos informacijos apie dėl paslaugų besikreipiančius asmenis surinkimą, jų socialinės situacijos ištyrimą, poreikio maitinimo ir asmeninės higienos paslaugoms įvertinimą – buities tyrimo aktų sudarymą;
    - 8.2.2. organizuoti ir kontroliuoti maitinimo ir pirties talonų išdavimą;

8.2.3. vesti maitinimo ir pirties talonų apskaitą;

8.3. organizuoti, vykdyti ir kontroliuoti pasiūlymų dėl vienkartinių iki 2 bazinių socialinių išmokų (toliau – BSI) dydžio pašalpų skyrimo teikimą, vadovaujantis nustatyta tvarka:

8.3.1. užtikrinti reikiamos informacijos apie vienkartinės paramos besikreipiančius asmenis surinkimą, jų socialinės situacijos ištyrimą, poreikio vienkartinei paramai įvertinimą – buities tyrimo aktų sudarymą;

8.3.2. tikrinti socialinio darbo specialistų ir socialinių darbuotojų darbui su socialinės rizikos šeimomis (toliau – socialinis darbuotojas) priimtus prašymus, dokumentus, sudarytus buities tyrimo aktus ir atsižvelgiant į juos teikti siūlymus skirti arba neskirti vienkartinės iki 2 BSI dydžio pašalpas;

8.4. teikti pasiūlymus dėl vienkartinių 4 – 20 BSI dydžio pašalpų skyrimo, vadovaujantis nustatyta tvarka: surinkti reikiamą informaciją apie vienkartinės pinigines paramos besikreipiančius asmenis, iširti jų socialinę situaciją, įvertinti poreikį vienkartinei paramai – sudaryti buities tyrimo aktus bei siūlyti skirti arba neskirti vienkartinės 4 – 20 BSI dydžio pašalpas;

8.5. nustatyta tvarka priimti dokumentus dėl socialinės paramos mokiniams skyrimo, esant poreikiui, sudaryti buities tyrimo aktus;

8.6. nustatyta tvarka priimti dokumentus dėl ilgalaikės, trumpalaikės ar dienos socialinės globos (toliau – socialinės globos) paslaugų, apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose teikimo, atlikti asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio, lankantis asmens namuose, vertinimą, atlikti asmens socialinės globos poreikio vertinimą, pildyti apsilankymo asmens (šeimoms) namuose aprašymą;

8.7. nustatyta tvarka organizuoti ir kontroliuoti socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis vykdymą:

8.7.1. užtikrinti reikiamos informacijos apie socialinės rizikos šeimą surinkimą, probleminės situacijos ir ją sukeliančių priežasčių, vidinių bei išorinių resursų ištyrimą;

8.7.2. organizuoti ir kontroliuoti poreikio socialinėms paslaugoms įvertinimą – asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio vertinimo formų sudarymą ir išvadų dėl socialinių paslaugų teikimo šeimai pateikimą;

8.7.3. vadovaujantis socialinio darbuotojo pateiktomis išvadomis, priimti sprendimą dėl socialinių paslaugų šeimai skyrimo;

8.7.4. organizuoti ir kontroliuoti individualaus darbo plano socialinės rizikos šeimai sudarymą bei jo vykdymą;

8.7.5. tikrinti ir vizuoti socialinio darbuotojo teikiamus raštiškus siūlymus vyriausiajam socialiniam darbuotojui dėl tolesnio darbo su šeima (vaiko paėmimo į laikinąją globą; šeimos išbraukimo iš socialinės rizikos šeimų apskaitos ir kt.);

8.8. organizuoti ir kontroliuoti socialinio darbo su socialinės rizikos, benamiais, elgetaujančiais asmenimis, socialinę atskirtį patiriančiomis ar kitų socialinių problemų turinčiomis šeimomis (asmenimis) vykdymą;

8.9. vadovaujantis nustatyta tvarka, organizuoti kompleksinės pagalbos teikimą taikant komandinio darbo metodą, bendradarbiaujant su kitais Socialinės paramos centro padaliniais, ir esant poreikiui, su kitomis institucijomis ir įstaigomis;

8.10. sudaryti buities tyrimo aktus dėl asmenų, kuriems numatoma teismo keliu spręsti neveiksmumo klausimą, nustatyti globą ar rūpybą, paskirti turto administratorių;

8.11. tikrinti asmenų, kuriems teismo keliu nustatyta globa ar rūpyba, priežiūros sąlygas;

8.12. teikti pasiūlymus ir organizuoti seniūnijos gyventojų, negalinčių savarankiškai pasirūpinti savimi, nukreipimą į palaikomojo gydymo ir slaugos stacionarą;

8.13. atlikti poreikio socialinėms paslaugoms vertinimą, asmeniui kreipiantis dėl specialiųjų poreikių lygio nustatymo ir tenkinimo;

8.14. teikti pasiūlymus dėl socialinių išmokų teikimo nepinigine forma socialinės rizikos asmenims, naudojantiems socialines išmokas ne pagal paskirtį;

8.15. vadovaujantis nustatyta tvarka, vykdyti socialinį darbą su asmenimis, gyvenančiais socialiniuose būstuose ir išsiskolinusiais už komunalines paslaugas bei nuomą, benamiais, elgetaujančiais ar kitoje socialinėje rizikoje esančiais asmenimis;

8.16. sudaryti buities tyrimo aktus, siekiant įvertinti poreikį socialinei paramai ir paslaugoms gauti pagal kitų įstaigų/institucijų prašymus;

8.17. sudaryti seniūnijos (bendruomenės) socialinį žemėlapi ir periodiškai, esant pasikeitimas jį pildyti ar keisti, jį patikrinti ir atnaujinti ne rečiau kaip kartą per 2 metus;

8.18. tvirtinti dokumentų, kuriuos asmuo teikia dėl vienkartinės paramos, socialinės paramos mokiniams, socialinės globos ir kitų paslaugų gavimo kopijas;

8.19. organizuoti, kontroliuoti ir vykdyti dokumentacijos, susijusios su vykdomomis pareigomis, sisteminimą ir kaupimą;

8.20. užtikrinti tvarkingą asmenų bylų formavimą bei tvarkymą, ne rečiau kaip kartą per metus peržiūrėti visas asmenų bylas, esant poreikiui jas pertvarkyti, baigtas perduoti Vilniaus miesto socialinės paramos centro (toliau – Socialinės paramos centras) archyvui;

8.21. suvesti duomenis apie teikiamas paslaugas (informavimo, konsultavimo, maitinimo, asmeninės higienos ir priežiūros, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo) į Socialinės paramos šeimai informacinę sistemą;

8.22. organizuoti seniūnijoje kylančių ūkinių klausimų, esančių skyriaus kompetencijoje, sprendimą;



- 8.23. teikti skyriaus vedėjui ar jį pavaduojančiam asmeniui seniūnijoje dirbančių skyriaus darbuotojų darbo laiko apskaitos žiniaraščius;
- 8.24. rengti ir teikti skyriaus vedėjui mėnesio ataskaitas;
- 8.25. rengti raštų projektus pagal savo kompetenciją;
- 8.26. dalyvauti renginių seniūnijos/ bendruomenės gyventojams organizavime;
- 8.27. bendradarbiauti su kitomis įstaigomis ir organizacijomis, vykdant socialinius projektus, susijusius su socialinės paramos seniūnijos gyventojams teikimu;
- 8.28. vadovauti studentų praktikai;
- 8.29. pavaduoti skyriaus darbuotojus skyriaus vedėjo, vedėjo pavaduotojo, Socialinės paramos centro direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo nurodymu;
- 8.30. vykdyti kitus Socialinės paramos centro direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo, skyriaus vedėjo, vedėjo pavaduotojo teisėtus nurodymus, susijusius su atliekamomis pareigomis.

### **III. TEISĖS IR ATSAKOMYBĖ**

- 9. Organizatorius turi teisę:
  - 9.1. kelti kvalifikaciją ir tuo metu gauti atlyginimą;
  - 9.2. nustatyta tvarka gauti iš skyriaus vyresniųjų socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų ir kitų Socialinės paramos centro padalinių darbuotojų duomenis ir dokumentus, reikalingus pareigų vykdymui;
  - 9.3. vykdant tarnybines užduotis ir funkcijas, tačiau nesant galimybės naudotis visuomeniniu transportu arba vykdant skubius pavedimus, naudotis Socialinės paramos centro tarnybiniu automobiliu;
  - 9.4. dalyvauti Socialinės paramos centro organizuojamuose pasitarimuose ir seminaruose, kuriuose svarstomi su atliekamomis pareigomis susiję klausimai;
  - 9.5. teikti pasiūlymus skyriaus vedėjui, vedėjo pavaduotojui, Socialinės paramos centro direktoriui ir jo pavaduotojui dėl atliekamo darbo organizavimo tobulinimo.
- 10. Organizatorius atsako už:
  - 10.1. pasiūlymų skirti paramą pagrįstumą, poreikio paramai ir paslaugoms nustatymo teisingumą;
  - 10.2. savalaikį ir kokybišką pareigų vykdymą;
  - 10.3. tikslios ir teisingos informacijos teikimą;
  - 10.4. konfidencialios informacijos saugojimą;
  - 10.5. tvarkingą dokumentacijos vedimą;
  - 10.6. tvarkingą techninių priemonių darbe naudojimą, darbų ir priešgaisrinės saugos reikalavimų laikymąsi;
  - 10.7. asmeninius darbo drausmės pažeidimus bei aplaidumą, vykdant pareigas.

**IV. PAVALDUMAS**

11. Organizatorius pavaldus skyriaus vedėjui.

**V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

12. Tarnybinis atlyginimas nustatomas darbo sutartyje.

13. Pareigybės aprašymas gali būti keičiamas Socialinės paramos centro direktoriaus įsakymu.

14. Organizatoriaus darbo vieta yra Socialinės paramos centro patalpose Kauno g. 3/26 arba vienoje iš Vilniaus miesto seniūnijų, kurioje vykdoma Socialinės paramos centro veikla. Dirbti į konkrečią (vieną ar kelias) seniūnijas tose pačiose pareigose organizatorių nukreipia skyriaus vedėjas.

Socialinio darbo skyriaus vedėjas

---

(vardas, pavardė, parašas, data)

Su pareigybės aprašymu susipažinau ir vieną egzempliorių gavau:

Organizatorius \_\_\_\_\_

(vardas, pavardė, parašas, data)

**3 PRIEDAS**

PATVIRTINTA

Vilniaus miesto socialinės paramos centro

direktoriaus 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. 17-1-43

**VILNIAUS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO****PAGALBOS Į NAMUS SKYRIAUS****VYRESNIOJO SOCIALINIO DARBO ORGANIZATORIAUS****PAREIGYBĖS APRAŠYMAS****I. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

1. Išsilavinimas – aukštasis socialinio darbo.
2. Darbo patirtis – 3 metai.
3. Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių socialines paslaugas, žinojimas.
4. Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių bei dokumentų rengimo ir informavimo taisyklių išmanymas.
5. Geri darbo kompiuteriu įgūdžiai.
6. Asmeninės savybės – pareigingumas, sąžiningumas, komunikabilumas, gebėjimas savarankiškai organizuoti ir atlikti darbą, analizuoti ir vertinti veiklos rezultatus.
7. Vyresnįjį socialinio darbo organizatorių (toliau – organizatorius) priima ir atleidžia, skatina ir skiria nuobaudas Vilniaus miesto Socialinės paramos centro (toliau – Socialinės paramos centras) direktorius.

**II. UŽDAVINIAI IR PAREIGOS**

8. Organizatoriaus pagrindinis uždavinys – organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti pagalbos į namus bei dienos socialinės globos asmens namuose teikimą vienoje (keliose) Vilniaus miesto seniūnijoje, į kurią dirbti jį nukreipia skyriaus vedėjas.

**9. Organizatoriaus pareigos:**

9.1. informuoti ir konsultuoti asmenis socialinių paslaugų gavimo, organizavimo ir teikimo klausimais;

9.2. atlikti asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio vertinimą ir išvadas teikti skyriaus vedėjui;

9.3. atlikti asmens (šeimos) pagalbos į namus poreikio vertinimą/pervertinimą:

9.3.1. lankytis pas asmenį (šeimą) jo namuose;

9.3.2. nustatyti asmens (šeimos) nesavarankiškumą bei galimybes savarankiškumą ugdyti ar kompensuoti asmens interesus ir poreikius atitinkančiomis pagalbos į namus paslaugomis;

9.3.3. nustatyti artimųjų gebėjimus, galimybes bei motyvaciją suteikti pagalbą asmeniui, kuris pats nebegali tinkamai pasirūpinti savimi;

9.3.4. įvertinti asmens (šeimos) aplinkos pritaikymą jo savarankiškumui užtikrinti;

9.3.5. nustatant šeimos pagalbos į namus poreikį, kompleksiskai vertinti šeimos narių gebėjimus, galimybes ir motyvaciją spręsti savo šeimos socialines problemas, palaikyti ryšius su visuomene bei galimybes tai ugdyti ar kompensuoti šeimos interesus ir poreikius atitinkančiomis bendrosiomis socialinėmis paslaugomis ar socialine priežiūra;

9.3.6. surinkti informaciją bei dokumentus apie asmenį iš jo paties, jo šeimos narių, artimųjų, skyriaus darbuotojų, sveikatos priežiūros, kitų institucijų bei įstaigų, būtiną asmens (šeimos) pagalbos į namus poreikiui vertinti ar pervertinti;

9.3.7. įvertinti kitas aplinkybes, galinčias įtakoti pagalbos į namus poreikio vertinimą;

9.4. savalaikiai pastebėti pagalbos į namus gavėjo situacijos pokyčius ir atlikti pagalbos į namus poreikio pervertinimą;

9.5. įvertinus pagalbos į namus poreikį, nustatyta tvarka parengti asmens (šeimos) poreikio vertinimo/pervertinimo dokumentus ir teikti juos skyriaus vedėjui;

9.6. įvertinus, kad pagalba į namus jos gavėjui yra nepakankama, atlikti socialinės globos poreikio vertinimą ir išvadas teikti skyriaus vedėjui;

9.7. organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti pagalbos į namus bei dienos socialinės globos asmens namuose teikimą aptarnaujamoje (keliose) seniūnijoje;

9.8. nustatyta tvarka sudaryti lankomosios priežiūros specialistų darbo grafiką ir darbo planą;

9.9. lankyti pagalbos į namus bei dienos socialinės globos gavėjus jų namuose, siekiant išsiaiškinti jų vertinimus dėl teikiamų paslaugų kokybės, lankomosios priežiūros specialistų darbo;

9.10. kontroliuoti lankomosios priežiūros specialistų pareigų vykdymą ir jų darbo drausmę, išvadas teikti skyriaus vedėjui;

9.11. periodiškai organizuoti lankomosios priežiūros specialistų pasitarimus;

9.12. teikti pasiūlymus skyriaus vedėjui dėl pagalbos į namus bei dienos socialinės globos asmens namuose sustabdymo ar nutraukimo asmenims, nesilaikantiems pagalbos į namus ar dienos socialinės globos asmens namuose gavimo sąlygų;

9.13. teikti pasiūlymus skyriaus vedėjui dėl pagalbos į namus ar dienos socialinės globos atnaujinimo;

9.14. teikti pasiūlymus skyriaus vedėjui dėl atleidimo nuo mokesčio už pagalbą į namus ar dienos socialinę globą asmens namuose;

9.15. pasirašytinai supažindinti naujai priimtus į darbą lankomosios priežiūros specialistus su skyriaus darbą reglamentuojančiais teisės aktais ir dokumentais bei apmokyti juos dirbti;

9.16. pasirašytinai supažindinti lankomosios priežiūros specialistus su naujais skyriaus darbą reglamentuojančiais teisės aktais ir dokumentais;

9.17. atlikti asmens (šėimos) finansinių galimybių vertinimą, nustatant mokestį už pagalbą į namus bei dienos socialinę globą asmens namuose;

9.18. apskaičiuoti ir surinkti mokesčius iš pagalbos į namus bei dienos socialinės globos asmens namuose, gavėjų už suteiktas paslaugas pagal galiojantį pinigų priėmimo kvitą iki kito mėnesio dešimos dienos ir surinktus pinigus pristatyti Socialinės paramos centro Finansų skyriaus darbuotojui, atsakingam už minėtų mokesčių apskaitą;

9.19. atlikti socialinės globos poreikio vertinimą asmenims, gaunantiems pagalbą į namus, kai ši pagalba jos gavėjams neefektyvi, ir išvadas teikti skyriaus vedėjui;

9.20. rengti dokumentus dėl nukreipimo į socialinės globos įstaigas ir savarankiško gyvenimo namus tiems pagalbos į namus bei dienos socialinės globos asmens namuose gavėjams, kurie pateikė prašymus apsigyventi minėtose įstaigose ir kuriems nustatytas socialinės globos ar apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose poreikis;

9.21. atlikti asmens (šėimos) transporto paslaugų poreikio vertinimą asmens (šėimos) namuose ir išvadas teikti skyriaus darbuotojui, organizuojančiam transporto paslaugų teikimą;

9.22. suderinti su skyriaus darbuotoju, organizuojančiu transporto paslaugų teikimą ir koordinuojančiu transporto priemonių naudojimą, dėl transporto paslaugos suteikimo aptarnaujamos seniūnijos transporto paslaugų gavėjams;

9.23. teikti informaciją skyriaus vedėjui apie asmenis, nesilaikančius transporto paslaugų teikimo sutarties sąlygų;

9.24. surinkti mokesčius iš paslaugų gavėjų už suteiktas transporto paslaugas pagal galiojantį pinigų priėmimo kvitą iki kito mėnesio dešimos dienos ir surinktus pinigus pristatyti centro Finansų skyriaus darbuotojui, atsakingam už minėtų mokesčių apskaitą;

9.25. pildyti aptarnaujamos seniūnijos (kelių) darbuotojų darbo laiko apskaitos žiniaraščius ir teikti juos Socialinės paramos centro Personalo ir teisės skyriui;

9.26. neatvykus darbuotojui į darbą, tą pačią dieną elektroniniu paštu apie jo neatvykimą į darbą informuoti Socialinės paramos centro Personalo ir teisės skyriaus bei skyriaus vedėjus;

9.27. bendradarbiauti su kitomis įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis;

9.28. nustatytais terminais teikti skyriaus vedėjui veiklos ataskaitas;

9.29. pavaduoti skyriaus darbuotojus vedėjo, vedėjo pavaduotojo nurodymu;

9.30. vadovauti studentų praktikai;

9.31. vykdyti kitus Socialinės paramos centro direktoriaus, direktoriaus pavaduotojo, skyriaus vedėjo, vedėjo pavaduotojo teisėtus nurodymus, susijusius su atliekamomis pareigomis.

### **III. TEISĖS IR ATSAKOMYBĖ**

10. Organizatorius turi teisę:

10.1. kelti kvalifikaciją pagal funkcijoms vykdyti nustatytus kvalifikacinius reikalavimus;

10.2. nustatyta tvarka gauti iš skyriaus vedėjo, vedėjo pavaduotojo, vyresniųjų socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų informaciją ir dokumentus, susijusius su pareigų vykdymu;

10.3. dalyvauti Socialinės paramos centro organizuojamuose seminaruose ir pasitarimuose, kuriuose svarstomi su atliekamomis pareigomis susiję klausimai;

10.4. teikti pasiūlymus skyriaus vedėjui, vedėjo pavaduotojui dėl atliekamo darbo organizavimo tobulinimo.

11. Organizatorius atsako už:

11.1. savalaikį ir kokybišką pareigų vykdymą;

11.2. tikslios ir teisingos informacijos teikimą;

11.3. konfidencialios informacijos saugojimą;

11.4. tvarkingą, su vykdomomis pareigomis susijusios, dokumentacijos vedimą;

11.5. asmeninius darbo drausmės pažeidimus bei aplaidumą, vykdant pareigas;

11.6. už Socialinės paramos centrui ar asmeniui padarytą žalą dėl savo kaltės ar neatsargumo.

### **IV. PAVALDUMAS**

12. Organizatorius pavaldus skyriaus vedėjui.

### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Tarnybinis atlyginimas nustatomas darbo sutartyje.

14. Pareigybės aprašymas gali būti keičiamas Socialinės paramos centro direktoriaus įsakymu.

15. Organizatoriaus darbo vieta yra vienoje (keliose) iš Vilniaus miesto seniūnijų, kurioje vykdoma Socialinės paramos centro veikla, dirbti į konkrečią seniūniją nukreipia skyriaus vedėjas.

16. Organizatorius neturi teisės sudaryti turtinių sandorių su besikreipiančiais dėl socialinių paslaugų ar jas gaunančiais asmenimis.

17. Išeinantis iš darbo organizatorius visą turimą dokumentaciją perduoda skyriaus vedėjui, už turimą inventorių atsiskaito su skyriaus darbuotoju, atsakingu už šių priemonių apskaitą.

## 4 PRIEDAS

## PASIRENGIMO BENDRADARBIAUTI KLAUSIMYNAS ( I DALIS)

Laba diena, aš esu Mykolo Romerio Universiteto, Socialinės politikos fakulteto magistrantė Jovita Vaičiulytė - Verikienė. Atlieku tyrimą, kurio tikslas – įvertinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

Šis tyrimas yra anonimiškas. Konfidencialumas garantuojamas gautų. Apklausos rezultatai bus panaudoti magistriniame darbe.

Prašau atidžiai perskaityti ir nuoširdžiai atsakyti į visus klausimus. Pasirinkite vieną Jums tinkantį variantą, jeigu nenurodyta kitaip, ir jį pažymėkite. Neradę tinkamo atsakymo, jį galite įrašyti pateiktame variante „kita“.

Iš anksto dėkoju už nuoširdžius atsakymus.

### 1. Sprendžiant Jūsų klientų problemas, Jūs:

- dažniausiai problemas sprendžiate tik savo jėgomis, į kitas pagalbą teikiančias institucijas nesikreipiate;
- dažniausiai kreipiatės į kitas pagalbą teikiančias institucijas, tikėdamiesi, kad jos išspręs klientų problemas;
- dažniausiai bandote savo jėgomis išspręsti klientų problemas, tačiau nepavykus kreipiatės į kitas pagalbą teikiančias institucijas;
- kita (įrašykite)

### 2. Kaip dažnai bendradarbiaujate su šiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis?

| Atsakymo variantas              | Niekada | Labai retai | Retai | Dažnai | Labai dažnai |
|---------------------------------|---------|-------------|-------|--------|--------------|
| Medicininų paslaugų teikėjai    | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Psichologinių paslaugų teikėjai | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Socialinių paslaugų teikėjai    | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Teisinių paslaugų teikėjai      | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Komunalinių paslaugų teikėjai   | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Labdaros teikimo organizacijos  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Savivaldybė                     | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Seniūnija                       | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Policijos komisariatas          | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Nevyriausybinės organizacijos   | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Bendruomenės                    | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Kitos _____                     | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Kitos _____                     | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |

### 3. Kokias Jūsų klientų problemas sprendžiant Jums tenka bendradarbiauti su šiomis pagalba teikiančiomis institucijomis?

|                                 | psichologines ir socialines problemas | finansines ir su turtu susijusias problemas | problemas susijusias su buitimi | problemas susijusias su sveikata | Kitas                    |
|---------------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Medicininų paslaugų teikėjai    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Psichologinių paslaugų teikėjai | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Socialinių paslaugų teikėjai    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Teisinių paslaugų teikėjai      | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Komunalinių paslaugų teikėjai   | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Labdaros teikimo organizacijos  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Savivaldybė                     | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Seniūnija                       | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Policijos komisariatas          | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Nevyriausybinių organizacijų    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Bendruomenės                    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Kitos _____                     | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Kitos _____                     | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |

### 4. Sprendžiant klientų problemas su kitomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jūs bendradarbiaujate:

| Atsakymo variantas                           | Niekada | Labai retai | Retai | Dažnai | Labai dažnai |
|--|---------|-------------|-------|--------|--------------|
| Bendraujant telefonu                         | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Susitinkant Jūsų įstaigoje                   | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Susitinkant kitų institucijų įstaigoje       | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Susitinkant kliento namuose                  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Susirašinėjant raštais                       | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Susirašinėjant elektroniniais laiškais       | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Įvairių specialistų komandinio darbo grupėje | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Informaciniuose renginiuose                  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Kitos _____                                  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Kitos _____                                  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |

### 5. Kaip vertinate savo pasirengimą bendradarbiauti su kitomis institucijomis teikiančiomis pagalba Jūsų klientams? Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje: 1 balas –esu visai nepasiruošęs bendradarbiauti, 10 balų – esu visiškai pasiruošęs bendradarbiauti.

Esu visai nepasiruošęs bendradarbiauti

Esu visiškai pasiruošęs bendradarbiauti

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

### 6. Kaip vertinate šių institucijų teikiančių pagalbą pasirengimą bendradarbiauti su Jumis, kaip specialistu? Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje: 1 balas –visai nepasiruošusios bendradarbiauti, 10 balų –pasiruošusios glaudžiai bendradarbiauti.

Visai nepasiruošusios bendradarbiauti

Pasiruošusios glaudžiai bendradarbiauti

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|



**7. Kaip vertinate bendradarbiavimo su šiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis kokybę? Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje: 1 balas – labai blogai vertinu kokybę, 10 balų – labai gerai vertinu.**

|                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Mediciniųjų paslaugų teikėjai   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Psichologinių paslaugų teikėjai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Socialinių paslaugų teikėjai    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Teisinių paslaugų teikėjai      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Komunalinių paslaugų teikėjai   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Labdaros teikimo organizacijos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Savivaldybė                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Seniūnija                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Policijos komisariatas          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Nevyriausybinių organizacijų    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Bendruomenės                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Kitos _____                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Kitos _____                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**8. Kas Jums trukdo bendradarbiauti su kitomis institucijomis teikiančiomis pagalbą?**

| Atsakymo variantas   | Niekada | Labai retai | Retai | Dažnai | Labai dažnai |
|--|---------|-------------|-------|--------|--------------|
| <i>Darbuotojo lygmuo</i>   |         |             |       |        |              |
| Teorinių žinių apie bendradarbiavimą stoka                           | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Praktinių bendradarbiavimo įgūdžių stoka                             | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Motyvacijos bendradarbiauti stoka                                    | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Atsakomybės ir pareiškumo stoka                                      | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Darbuotojų išankstinės nuostatos dėl neproduktyvaus bendradarbiavimo | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Asmeninės savybės  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Konkurencija tarp darbuotojų   | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Darbas yra nemėgstamas   | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Kitos _____  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Kitos _____  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| <i>Institucijos lygmuo</i>   |         |             |       |        |              |
| Neigiamas valdžios požiūris į bendradarbiavimą                       | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Konkurencija tarp institucijų  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |

**9. Kas Jums padeda bendradarbiauti su kitomis institucijomis teikiančiomis pagalbą?**

| <i>Darbuotojo lygmuo</i>               |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Geros teorinės bendradarbiavimo žinios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Geri bendradarbiavimo įgūdžiai         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Praktinė bendradarbiavimo patirtis     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Asmeninė motyvacija padėti klientui    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Atsakomybės bei pareiškimo jausmas     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Asmeninės Jūsų savybės                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Konkurencija tarp darbuotojų           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Darbas yra mėgstamas                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kitos _____                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kitos _____                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <i>Institucijos lygmuo</i>             |   |   |   |   |   |
| Valdžios skatinimas bendradarbiauti    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Konkurencija tarp institucijų          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Atstovavimas skirtingas sritis         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kitos _____                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kitos _____                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**10. Jūsų nuomone, ar Jūsų pasirengimas bendradarbiauti su kitų institucijų specialistais turi įtakos Jūsų teikiamos socialinės pagalbos kokybei?**

- taip, turi įtakos;  
 iš dalies turi įtakos;  
 neturi jokios įtakos → **PEREIKITE PRIE 13 KLAUSIMO**

**12. Kokios įtakos pasirengimas bendradarbiauti su kitų institucijų specialistais turi Jūsų teikiamos socialinės pagalbos kokybei?**

- teigiamos  
 neigiamos

**13. Kokių teorinių ir praktinių bendradarbiavimo žinių ir gebėjimų įgijote studijuojant (įrašykite)?**


---



---

**14. Kokių teorinių bendradarbiavimo žinių ir gebėjimų Jums, kaip specialistui, trūksta bendradarbiaujant su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis (įrašykite)?**


---



---

**15. Kokius trūkstamus bendradarbiavimo įgūdžius įgijote socialinio darbo praktinės veiklos metu ir kaip (įrašykite)?**


---



---

**16. Ką galima būtų tobulinti aukštųjų mokyklų programose, kad jas baigę specialistai būtų puikiai pasiruošę bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis (įrašykite)?**

---

**17. Ar Jums yra tekę dalyvauti komandinio darbo grupėje kartu su kitomis pagalbam teikiančiomis institucijomis?**

- taip, teko dalyvauti tokioje grupėje;  
 ne, neteko dalyvauti, tačiau tokios grupės mūsų įstaigoje vyksta;  
 ne, neteko dalyvauti, nesu girdėjęs apie tokias grupes mūsų įstaigoje.

**18. Kokių sričių specialistai sudarė komandą (įrašykite)?**

---

**19. Kaip dažnai vyksta tokios komandinio darbo grupės (įrašykite)?**

---

**20. Jūsų nuomone, ar tokios komandinio darbo grupės yra naudingos siekiant išspręsti Jūsų klientų problemas? Pasirinkite Jums tinkamą atsakymą.**

- taip, jos yra naudingos  
 iš dalies  
 ne, jos yra nenaudingos

**21. Įvertinkite tokių komandinio darbo grupių socialinės pagalbos kokybę, lyginant su individualiu darbuotojo darbu? Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje: 1 balas –socialinės pagalbos kokybė tokia pati, kaip ir dirbant individualiai, 10 balų –socialinės pagalbos kokybė labai aukšta.**

socialinės pagalbos kokybė tokia pati,  
kaip ir dirbant individualiai  
aukšta

socialinės pagalbos kokybė labai

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

**22. Jūsų lytis**

- Moteris;  
 Vyras.

**23. Amžius \_\_\_\_\_ (įrašykite)**

**24. Jūsų išsilavinimas \_\_\_\_\_ (įrašykite, pvz. pagrindinis, vidurinis, profesinis, aukštesnysis, aukštasis, dar mokotės ir pan.).**

**25. Jūsų bendras darbo stažas socialinio darbo srityje:**

- 0-1 metų;  
 1-3 metų;  
 3-5 metų;  
 5-10 m;  
 daugiau nei 10 metų.

**26. Jūsų užimamos pareigos: \_\_\_\_\_ (įrašykite)**

**AČIŪ, APKLAUSA BAIGTA**

## 5 PRIEDAS

## PASIRENGIMO BENDRADARBIAUTI KLAUSIMYNAS ( II DALIS)

Labą dieną, aš esu Mykolo Romerio Universiteto, Socialinės politikos fakulteto magistrantė Jovita Vaičiulytė - Verikienė. Atlieku tyrimą, kurio tikslas – įvertinti socialinių darbuotojų pasirengimą bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis.

Šis tyrimas yra anonimiškas. Konfidencialumas garantuojamas gautų. Apklausos rezultatai bus panaudoti magistriniame darbe.

Prašau atidžiai perskaityti ir nuoširdžiai atsakyti į visus klausimus. Pasirinkite vieną Jums tinkantį variantą, jeigu nenurodyta kitaip, ir jį pažymėkite. Neradę tinkamo atsakymo, jį galite įrašyti pateiktame variante „kita“.

Iš anksto dėkoju už nuoširdžius atsakymus.

### 1. Kiek laiko Jums yra teikiama socialinė pagalba?

- 0-6 mėnesių
- 6-12 mėnesių
- 12-18 mėnesių
- daugiau nei 18 mėnesių

### 2. Kokia socialinė pagalba Jums yra teikiama? \_\_\_\_\_

### 3. Socialinis darbuotojas sprenddamas Jūsų problemas:

dažniausiai problemas sprendžia tik savo jėgomis, į kitas pagalbą teikiančias institucijas nesikreipia;

dažniausiai kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas, tikėdamasis, kad jos išspręs Jūsų problemas;

dažniausiai bando savo jėgomis spręsti Jūsų problemas, tačiau nepavykus kreipiasi į kitas pagalbą teikiančias institucijas;

kita: \_\_\_\_\_

### 4. Kaip dažnai socialinis darbuotojas sprenddamas Jūsų problemas bendradarbiauja su šiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis?

| Atsakymo variantas              | Niekada | Labai retai | Retai | Dažnai | Labai dažnai |
|---------------------------------|---------|-------------|-------|--------|--------------|
| Medicininų paslaugų teikėjai    | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Psichologinių paslaugų teikėjai | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Socialinių paslaugų teikėjai    | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Teisinių paslaugų teikėjai      | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Komunalinių paslaugų teikėjai   | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Labdaros teikimo organizacijos  | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Savivaldybė                     | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Seniūnija                       | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Policos komisariatas            | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |
| Nevyriausybines organizacijos   | 1       | 2           | 3     | 4      | 5            |

lentelės tęsinys kitame lape

lentelės tęsinys

|              |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|
| Bendruomenės | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kitos _____  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kitos _____  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**5. Kokias Jūsų problemas sprendžiant socialiniam darbuotojui tenka bendradarbiauti su šiomis pagalbą teikiančiomis institucijomis?**

|                                 | psichologines ir socialines problemas | finansines ir su turtu susijusias problemas | problemas susijusias su buitimi | problemas susijusias su sveikata | kitas problemas          |
|---------------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Medicininų paslaugų teikėjai    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Psichologinių paslaugų teikėjai | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Socialinių paslaugų teikėjai    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Teisinių paslaugų teikėjai      | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Komunalinių paslaugų teikėjai   | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Labdaros teikimo organizacijos  | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Savivaldybė                     | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Seniūnija                       | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Policijos komisariatas          | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Nevyriausybinių organizacijų    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Bendruomenės                    | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |
| Kitos _____ (nurodykite)        | <input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |

**6. Ar socialiniam darbuotojui atstovaujant Jūsų interesus įvairiose institucijose, buvo pasiekta reikiamų rezultatų? Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje: 1 balas – nebuvo pasiekta rezultatų, 10 balų – buvo pasiekti visi laukiami rezultatai.**

Nebuvo pasiekta jokių rezultatų

Buvo pasiekti visi laukiami rezultatai

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

**7. Kaip vertinate socialinio darbuotojo pasirengimą atstovauti Jūsų interesus kitose institucijose? Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje: 1 balas –visai nepasiruošęs atstovauti Jūsų interesų, 10 balų – visiškai pasiruošęs atstovauti Jūsų interesus.**

Visai nepasiruošęs atstovauti

Visiškai pasiruošęs atstovauti

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

**8. Kaip vertinate Jums teikiamos socialinės pagalbos kokybę? Įvertinkite dešimtbalėje sistemoje: 1 balas –labai blogai vertinu, 10 balų – labai gerai vertinu.**

Labai blogai vertinu

Labai gerai vertinu

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

**9. Jūsų lytis:**

- Moteris;  
 Vyras.

**10. Amžius \_\_\_\_\_ (įrašykite)**

**ĀČIŪ, APKLAUSA BAIGTA**

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ STRUKTŪRUOTI INTERVIU

### Interviu klausimai

1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti? Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?
2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis? Ar tos problemos yra sprendžiamos?
3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti? Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?

**Lytis:**

**Amžius:**

**Pareigos:**

**Išsilavinimas:**

**Darbo stažas šioje srityje:**

### Interviu dalyvių atsakymai į pateiktus klausimus

**Interviu dalyvis: (Kodas:[1])**

**1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti?** *Dažniausiai tenka bendradarbiauti su Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija, Carito organizacija, VšĮ Centro poliklinika, VšĮ Šeškinės poliklinika, Vilniaus universiteto Santariškių klinikomis, Lietuvos Onkologijos institutu, VšĮ Vilkpėdės ligonine ir kitomis medicinos įstaigomis.*

**Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?** *Dažniausiai tenka bendrauti dėl slaugos paslaugų namuose teikimo ir savanoriško darbo bendruomenėje. Bendraujama dažniausiai telefonu, susitikus asmeniškai ir internetu. Susitikimai būna labai įvairaus pobūdžio. Kartais susitinkama asmens namuose, kai reikia nustatyti pagalbos paslaugų poreikį asmeniui namuose arba spręsti problemas kylančias paslaugų teikimo metu. Kai kada organizuojami socialinių darbuotojų bei medikų susitikimai institucijoje, kad būtų galima aptarti paslaugų gavėjų situacijas, jų pagalbos poreikį, paslaugų teikimo rezultatus ir panašiai. Yra kelis kartus organizuoti bendri socialinių darbuotojų bei slaugytojų mokymai.*

**2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis?** *Pagrindinės problemos su kuriomis susiduriu yra skirtingas požiūris į pagalbos gavėją, skirtingų institucijų darbuotojų puoselėjamos vertybės, skirtingas institucijų darbo organizavimas, darbuotojų darbo laikas, paskirstymas, vadovavimo darbuotojams stilius, skirtingas vadovų požiūris į bendradarbiavimo svarbą. Taip pat, labai svarbi problema, kad mažai reikšmės ir laiko skiriama susipažinimui su kita institucija, jos veikla.... Pastaruoju metu pastebiu, kad kai kurios vienodo pobūdžio įstaigos ne bando bendradarbiauti tarpusavyje, o konkuruoja. Dėl konkurencijos dažniausiai nukenčia pagalbos paslaugų gavėjas.*

**Ar tos problemos yra sprendžiamos?** *Bandomos šios problemos spręsti organizuojant bendrus specialistų mokymus, susitikimus, bendras darbo komandas asmens namuose. Tarkim, tam tikrais*

laiko periodais organizuoju bendradarbiaujančių specialistų, pagalbos gavėjų apklausas apie bendradarbiavimo procesą.

**3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti?** Savo pasirengimą vertinu pakankamai gerai, nes esu įgijusi tiek teorinių, tiek praktinių žinių bendradarbiavimo tarp institucijų, specialistų srityse.

**Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?** Manau, kad pagrindinė mano stiprioji pusė yra įgytas išsilavinimas tiek socialinio darbo tiek ir medicinos srityje. Tai man padeda geriau suprasti kolegas medikus, jų darbo ypatumus, kartu supažindinant juos su socialiniu darbu bei jo ypatumais.

Silpnoji pusė – neturiu galimybės keisti socialinių darbuotojų ir medikų požiūrį vieni į kitus valstybės mastu.

**Lytis:** moteris

**Amžius:** 32 m.

**Pareigos:** vyriausioji socialinė darbuotoja

**Išsilavinimas:** aukštasis universitetinis socialinio darbo ir medicinos

**Darbo stažas šioje srityje:** 7 m.

**Interviu dalyvis: (Kodas:[2])**

**1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti? Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?** Kaip socialiniams darbuotojams, daugiausiai tenka bendradarbiauti su socialines paslaugas teikiančiomis įstaigomis, taip pat medicininės paslaugas. Labai dažnai tenka bendradarbiauti su seniūnijos darbuotojais (seniūnu), savivaldybės darbuotojais (paramos skyriaus ir išmokų specialistais, vaiko teisių apsaugos specialistais). Pagrindiniai klausimai dėl kurių tenka bendradarbiauti yra socialinių paslaugų teikimas, piniginės socialinės paramos skyrimas, bei įvairių socialinių problemų sprendimas. Dažniausiai bendradarbiavimas vyksta tiesiog telefonu, elektroniniu paštu arba susitinkant vienoje ar kitoje įstaigoje. Komandinio darbo grupės yra tik popieriuje (paskirtos pagal direktoriaus įsakymą), jos susitinka minimalių skaičių kartų ir nieko realaus ir konkretaus nesprenžia. O esant realiai krizinei situacijai visa problemos sprendimo našta ir atsakomybė tenka ant vieno socialinio darbuotojo pečių.

**2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis? Ar tos problemos yra sprendžiamos?** Pati didžiausia problema yra pats bendradarbiavimas. Nes paprasčiausiai glaudaus bendradarbiavimo, mano nuomone, iš viso nėra. Turiu galvoje ne tik tarpinstitucinį bendradarbiavimą, bet ir bendradarbiavimą tarp savivaldybės skyrių ir tos pačios įstaigos specialistų. Kiekvienas specialistas žiūri tik iš savo varpinės ir dirba savo darbą, nepasitelkdamas į pagalbą kitų sričių specialistų, nors objektas yra tie patys žmonės. Kaip pavyzdį paimkime smurtą patyrusią šeimą: policijos pareigūnai tvarkosi su smurtautoju, socialinio darbo specialistai - su auka, vaiko teisių apsaugos specialistai - su vaikais, o bendro darbo nėra. Nėra bendros darbo grupės, nėra bendro tikslo. Ir įstaigos, mano manymu, nelinkusios visai bendradarbiauti, jos atlieka savo darbą ir viskas tuo pasibaigia. Kaip specialistė, iš vadovų pozicijos taip pat nematau bendradarbiavimo iniciatyvos skatinimo, pats bendradarbiavimas nėra sureikšminamas. O iš tikrųjų, pasitelkiant į pagalbą įvairių sričių specialistus ir sudarant darbo grupę pvz. smurtą patyrusios šeimos problemai spręsti, galima būtų pasiekti labai gerų ir operatyvių rezultatų. O šiandieninė situacija yra tokia, kad atskiri specialistai netgi nebendruoja ir neteikia informacijos vieni kitiems. Tarkim policija gavusi skundą apie smurtą šeimoje, geriausiu atveju praneša vaiko teisių apsaugai, apie tokią situaciją, tačiau socialinių darbuotojų niekas neinformuoja, kad dirbtų su šeima. Vaiko teisių apsaugos specialistai pastebėję tam tikrų problemų vėl gi neinformuoja socialinių darbuotojų apie situacijas. Iš tikrųjų galbūt tokia situacija yra dėl to, kad patys socialiniai darbuotojai nėra vertinami kaip specialistai, ir dalis žmonių

*neįsivaizduoja kokias funkcijas atlieka ir gali atlikti socialiniai darbuotojai, kaip jie gali padėti šeimai. Dauguma mano, kad socialiniai darbuotojai padeda ir rūpinasi tik pagyvenusiais asmenimis. Kaip jau minėjau, bendradarbiavimo problema nėra tinkamai sprendžiama ir nemanau, kad bus sprendžiama artimiausiu metu.*

**3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti? Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?** *Savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti vertinu puikiai, esu pasiruošusi bendradarbiauti bet kada ir visais klausimais, jei tik jie yra mano kompetencijos ribose. Manau, kad mano stipriosios pusės yra geri bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžiai, teorinių žinių taikymas praktikoje, organizaciniai gebėjimai, inovacijų priėmimas bendradarbiavimo procese bei reali motyvacija padėti šeimai. Silpnosios pusės galbūt būtų pati socialinio darbo profesija ir jos vertinimas, ir galbūt atkaklumo bendradarbiauti su kitomis įstaigomis stoka, jeigu nematau iniciatyvos iš kitos pusės.*

**Lytis:** moteris

**Amžius:** 27 m.

**Pareigos:** socialinio darbo organizatorė

**Išsilavinimas:** aukštasis universitetinis socialinio darbo magistras

**Darbo stažas šioje srityje:** 4 m.

### **Interviu dalyvis: kodas [3]**

**1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti?** *Daugiausiai tenka bendradarbiauti su medicininių paslaugų teikėjais, t. y. poliklinikomis, ligoninėmis.*

**Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?** *Bendradarbiaujama su medicinos paslaugų teikėjais įvairiais sveikatos priežiūros klausimais, t. y. dėl sveikatos paslaugų organizavimo, jų gavimo galimybių, įvairių medicininių pažymų išdavimo ir kt. Daugumoje atveju bendradarbiaujama telefonu, retsykiiais tenka vykti į sveikatos priežiūros įstaigas, taip pat vyksta susirašinėjimas raštais, kartais tenka susitikti kliento namuose.*

**2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis?** *Mano nuomone, problemų dažnai kyla dėl bendradarbiaujančių asmenų ne visai tinkamų bendravimo įgūdžių, ypač pasitaiko bendraujant telefonu, t. y. negebėjimas išklausti, netikslus informacijos perdavimas (apie klientą ar jo situaciją) ir kt. Taip pat problemos atsiranda tuomet, kai nėra iki galo žinomos institucijos galimybės ir kompetencijos ribos sprendžiant kliento problemą.*

**Ar tos problemos yra sprendžiamos? Ar problemos sprendžiamos?..** *Manau lemiamą reikšmę vaidina kiekvieno asmeninė motyvacija, kompetencija, savo pareigos ir atsakomybės prieš klientą ir visuomenę suvokimas...*

**3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti?** *Manau, kad esu motyvuota greitai ir efektyviai spręsti savo klientams kylančias problemas, todėl esu pasirėngusi bendradarbiauti su įvairiomis institucijomis.*

**Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?** *Manau, kad turiu gerus bendravimo įgūdžius ir tai padeda efektyviai bendradarbiauti – esu empatiška, sugebu būti aktyvia klausytoja,... sugebu dirbti komandoje. Mano silpnoji pusė bendradarbiaujant ta, kad trūksta žinių ir informacijos apie institucijų, su kuriomis tenka bendradarbiauti, veiklas ir jų galimybes padėti sprendžiant darbinės problemas.*

**Lytis:** moteris

**Amžius:** 45 metai

**Pareigos:** vyresnioji socialinio darbo organizatorė.



**Išsilavinimas:** aukštasis universitetinis socialinio darbo .

**Darbo stažas šioje srityje:** 16 metų.

**Interviu dalyvis:** kodas [4]

**1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti?** *Dažniausiai tenka bendradarbiauti su gydymo įstaigomis, nevyriausybinėmis, policija, komunalinėmis...*

**Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?** *Asmenų sveikatos, užimtumo, savanorių darbo, higienos, saugumo klausimais... dažniausiai bendraujam telefonu, kartais susitinkam ir aptariam klausimus...*

**2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis?** *Kiekviena institucija remiasi jų veiklą reglamentuojančiais įstatymais, todėl kartais nebūna suderinamumo, konfidencialumas sumažina informacijos kiekį, formalus darbuotojų požiūris į asmens problemą... Ar tos problemos yra sprendžiamos?* *Problemų sprendimas priklauso nuo darbuotojo vertybių, kompetencijos, motyvacijos...*

**3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti?** *Esu motyvuota, turiu nemažai komunikacinių įgūdžių, bet norėtuši pagilinti komandinio darbo žinias.*

**Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?** *Stipriosios pusės yra tai, kad naudoju refleksiją prieš atliekamus veiksmus, jų eigoje ir po jų. O silpnosios pusės – išankstinė nuostata, kad biurokratinėje sistemoje daug problemų sprendžiama labai formaliai.*

**Lytis:** moteris

**Amžius:** 55 m.

**Pareigos:** vyresnioji socialinio darbo organizatorė

**Išsilavinimas:** aukštasis universitetinis socialinio darbo.

**Darbo stažas šioje srityje:** 11 metų.

**Interviu dalyvis:** kodas [5]

**1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti?** *Dažniausiai tenka bendradarbiauti su Vilniaus miesto nakvynės namų, Vilniaus miesto motinos ir vaiko pensiono, Vilniaus arkivyskupijos „Caritas“ darbuotojais. Pagrindinis klausimas – laikinas klientų apgyvendinimas, bei iš to sekantis materialinės paramos teikimas.*

**Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?** *Daugiausiai bendraujama telefonu. „Caritas“ darbuotojai dažnai atvyksta su klientu ar be jo į kabinetą. Kai reikalinga skubi, bet konkreti ir fiksuota informacija, susirašinėjama elektroniniu paštu.*

**2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis?** *Laiko stoka atvejo analizei. Dažniausiai gilinasi kita pusė. Kompetencijos stoka spręsti atvejį. Apie tai informuojami partneriai. Pareiginiai nuostatai riboja atvejo sprendimą. Nurodomas kitas kontaktinis asmuo.*

**Ar tos problemos yra sprendžiamos?** *Negaliu atsakyti...*

**3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti?** *Bendradarbiauti esu pasirengęs tik savo pareigų bei kompetencijos ribose...*

**Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?** *Stipriosios pusės – atsakomybė už informacijos teisingumą ir tikslumą, išipareigojimų vykdymas. Silpnosios – atvejo prieinamumo stoka, trūksta laiko ir noro gilintis į situaciją.*

**Lytis:** vyras

**Amžius:** 38 metai

**Pareigos:** vyresnysis socialinis darbuotojas

**Išsilavinimas:** aukštasis socialinio darbo

**Darbo stažas šioje srityje:** virš 10 metų

**Interviu dalyvis:** kodas [6]

**1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti?** *Daugiausiai tenka bendradarbiauti su mokyklomis, vaikų dienos centrais, medicininėm įstaigom, policija, savivaldybės skyriais, socialinės paramos ir vaiko teisių apsaugos, socialines paslaugas teikiančiom įstaigom*

**Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?** *. Su mokyklomis bendradarbiaujam dėl vaikų mokyklos nelankymo, psichotropinių medžiagų vartojimo ir problemų iškilusių vaikų šeimose. Su vaikų dienos centrais bendradarbiaujam vaikų užimtumo klausimu, bei vėl gi problemų šeimose. Su medicininėm įstaigom – dėl sveikatos problemų šeimose. Su policija – dėl smurto šeimose, vagysčių, alkoholizmo, psichotropinių medžiagų platinimo ir vartojimo ir kt. problemų. Su socialinės paramos skyriumi bendradarbiaujam dėl piniginių socialinės paramos ir socialinių paslaugų teikimo. Vaiko teisių apsaugos skyriumi –dėl įvairiausių vaikų problemų. Su socialines paslaugas teikiančiom įstaigom bendradarbiaujam dėl socialinių paslaugų teikimo ir kokybės. Bendradarbiavimas dažniausia vyksta betarpiškai, bendraujant telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis, sprendžiant atskiras problemas. Planiniai klausimai aptariami bendruose rengiamuose pasitarimuose.*

**2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis?** *Daugiausiai susiduriama su motyvacijos bendradarbiauti stoka. Pavyzdžiui, mokyklos niekada neinformuoja apie mokinių šeimoms esančias problemas. Vaiko teisės apsaugos skyrius mano, kad informacijos apie šeimose esančias problemas skleisti nereikėtų, kadangi tai konfidencialu ir kitiems žinoti negalima. Medicinos darbuotojai nenori prisijungti sprendžiant šeimų problemas. Formaliai vaikų probleminiai klausimai yra sprendžiami bendruomenės vaiko teisių apsaugos komitete, kuriame esu narė, tačiau mano nuomone tosk komitetas yra formalumas, kadangi nieko konkretaus nesprenžiam tik pakalbam ir užsideda sau pliusiuką.*

**Ar tos problemos yra sprendžiamos?** *Bendradarbiavimo problemos sprendžiamos tik teoriškai, o praktiškai lieka tas pats. Nuolat kalbama apie aktyvų bendradarbiavimą ir bendrą problemų sprendimą, tačiau jos taip ir lieka nesprenžiamos.*

**3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti?** *Esu pilnai pasiruošusi nuoširdžiai ir glaudžiai bendradarbiauti su visomis organizacijomis ir kartu spręsti išskylančias problemas, nes iš daugelio nuomonių galima išrinkti tinkamiausią problemų sprendimo būdą*

**Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?** *Stipriosios pusės yra geranoriškumas ir pasiruošimas bendradarbiauti. Silpnosios pusės – vadovavimo gebėjimo trūkumas.*

**Lytis:** moteris

**Amžius:** 56 m.

**Pareigos:** socialinio darbo organizatorė

**Išsilavinimas:** aukštasis universitetinis socialinio darbo magistras.

**Darbo stažas šioje srityje:** 19 metų.

**Interviu dalyvis:** kodas [7]

**1. Su kokiomis pagalba teikiančiomis institucijomis Jums, kaip socialiniams darbuotojams, tenka daugiausiai bendradarbiauti?** *Dažniausiai tenka bendradarbiauti su slaugos ligoninėmis, poliklinikomis, psichikos sveikatos centrais, policija, komunaliniu ūkiu.*

**Kokiais klausimais ir koku būdu vyksta bendradarbiavimas?** *Na, kartais būna tik vienkartiniai susitikimai, prieš tai susisiekiant telefonu. O problemos įvairios, žinoma, bendradarbiaujama dėl įvairių klientų problemų...*

**2. Su kokiomis problemomis susiduriate bendradarbiaudami su kitomis institucijomis?** *Didžiausia problema yra kitų institucijų darbuotojų geranoriškumo trūkumas ir kompetencijos stoka, tai apsunkina bendradarbiavimą. **Ar tos problemos yra sprendžiamos?** Visos problemos yra sprendžiamos ir išsprendžiamos, jei yra abipusis supratimas ir motyvacija padėti kolegoms...*

**3. Kaip Jūs vertinate savo, kaip socialinio darbuotojo, pasirengimą bendradarbiauti?** *Savo pasirengimą bendradarbiauti, sakyčiau, vertinu patenkinamai... **Kokios Jūsų stipriosios bei silpnosios pusės (bendradarbiavimo aspektu)?** Motyvacija padėti žmogui ... yra stiprioji pusė, o silpnoji – tikriausiai, per daug tolerancijos ir pasitikėjimo kolegomis.*

**Lytis:** *moteris*

**Amžius:** *54 metai*

**Pareigos:** *socialinio darbo organizatorė*

**Išsilavinimas:** *aukštasis socialinio darbo*

**Darbo stažas šioje srityje:** *13 metų*

3 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjams teikiama socialinė pagalba

| <b>Teikiamos socialinės pagalbos pavadinimas</b>                          | <b>Proc.</b> |
|---|--------------|
| <i>Pagalbos į namus paslaugos</i>   | <b>46,2</b>  |
| tarpininkavimas ir atstovavimas: sveikatos priežiūros įstaigose           | <b>27,9</b>  |
| tarpininkavimas ir atstovavimas: organizuojant buitinių prietaisų remontą | 1,0          |
| maitinimo organizavimas: maisto produktų pirkimas                         | <b>46,2</b>  |
| maitinimo organizavimas: maisto ruošimas                                  | 12,5         |
| pagalba buityje ir namų ruošoje: skalbiant                                | 6,7          |
| pagalba buityje ir namų ruošoje: tvarkant namus                           | <b>27,9</b>  |
| pagalba buityje ir namų ruošoje: valant langus                            | 1,0          |
| pagalba buityje ir namų ruošoje: išnešant šiukšles                        | 4,8          |
| pagalba buityje ir namų ruošoje: plaunant indus                           | 1,9          |
| pagalba buityje ir namų ruošoje: klojant lovą ir keičiant patalynę        | 2,9          |
| lydėjimas į įvairias įstaigas   | 1,0          |
| kitos paslaugos: medikamentų pirkimas                                     | <b>29,8</b>  |
| kitos paslaugos: įvairių dokumentų pildymas                               | 6,7          |
| kitos paslaugos: mokesčių mokėjimas                                       | 11,5         |
| <i>Dienos socialinė globa asmens namuose</i>                              | 1,0          |
| pagalba rengiantis  | 1,9          |
| asmeninės higienos paslaugų organizavimas                                 | 1,0          |
| transporto organizavimas  | 2,9          |
| <i>Slaugos paslaugos (Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija)</i>           | 1,0          |
| <i>Piniginė socialinė parama</i>  | 1,0          |
| Nuoširdus rūpinimasis žmogumi   | 1,0          |



**8 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų nuomonė apie socialinių darbuotojų bendradarbiavimo su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis dažnumą**

|                                 | niekada   |             | labai retai |       | retai     |             | dažnai    |             | labai dažnai |       |
|---------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------|-----------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------|
|                                 | N         | Proc.       | N           | Proc. | N         | Proc.       | N         | Proc.       | N            | Proc. |
| Mediciniųjų paslaugų teikėjai   | 7         | 6,7         | 6           | 5,8   | 24        | 23,1        | <b>38</b> | <b>36,5</b> | 27           | 26,0  |
| Psichologinių paslaugų teikėjai | <b>69</b> | <b>66,3</b> | 10          | 9,6   | 3         | 2,9         | 4         | 3,8         | 3            | 2,9   |
| Socialinių paslaugų teikėjai    | 21        | 20,2        | 9           | 8,7   | 14        | 13,5        | <b>30</b> | <b>28,8</b> | 22           | 21,2  |
| Teisiniųjų paslaugų teikėjai    | <b>67</b> | <b>64,4</b> | 8           | 7,7   | 9         | 8,7         | 2         | 1,9         | -            | -     |
| Komunalinių paslaugų teikėjai   | 27        | 26,0        | 8           | 7,7   | <b>31</b> | <b>29,8</b> | 17        | 16,3        | 10           | 9,6   |
| Labdaros teikimo organizacijos  | <b>58</b> | <b>55,8</b> | 13          | 12,5  | 11        | 10,6        | 6         | 5,8         | 3            | 2,9   |
| Savivaldybė                     | <b>55</b> | <b>52,9</b> | 12          | 11,5  | 10        | 9,6         | 7         | 6,7         | 4            | 3,8   |
| Seniūnija                       | <b>24</b> | <b>23,1</b> | 18          | 17,3  | 20        | 19,2        | 21        | 20,2        | 6            | 5,8   |
| Policijos komisariatas          | <b>70</b> | <b>67,3</b> | 13          | 12,5  | 4         | 3,8         | 1         | 1,0         | -            | -     |
| Nevyriausybinių organizacijų    | <b>70</b> | <b>67,3</b> | 7           | 6,7   | 7         | 6,7         | 2         | 1,9         | 4            | 3,8   |
| Bendruomenės                    | <b>65</b> | <b>62,5</b> | 8           | 7,7   | 8         | 7,7         | 4         | 3,8         | 2            | 1,9   |
| KITA: Bažnyčia                  | -         | -           | 1           | 1,0   | -         | -           | -         | -           | -            | -     |

**9 lentelė. Klientų problemos, kurias sprendžiant socialinis darbuotojas bendradarbiauja su kitomis institucijomis**

|                                 | psichologines ir socialines problemas |             | finansines ir su turtu susijusias problemas |             | problemas susijusias su buitimi |             | problemas susijusias su sveikata |             | kitas problemas |       |
|---------------------------------|---------------------------------------|-------------|---|-------------|---------------------------------|-------------|----------------------------------|-------------|-----------------|-------|
|                                 | N                                     | Proc.       | N   | Proc.       | N                               | Proc.       | N                                | Proc.       | N               | Proc. |
| Medicininų paslaugų teikėjai    | 10                                    | 14,3        | 2   | 2,9         | 5                               | 7,1         | <b>64</b>                        | <b>91,4</b> | -               | -     |
| Psichologinių paslaugų teikėjai | <b>50</b>                             | <b>71,4</b> | 3   | 4,3         | 6                               | 8,6         | 15                               | 21,4        | 2               | 2,9   |
| Socialinių paslaugų teikėjai    | <b>40</b>                             | <b>57,1</b> | 20  | 28,6        | 37                              | 52,9        | 7                                | 10,0        | 2               | 2,9   |
| Teisinių paslaugų teikėjai      | 6                                     | 8,6         | <b>52</b>                                   | <b>74,3</b> | 10                              | 14,3        | 1                                | 1,4         | 3               | 4,36  |
| Komunalinių paslaugų teikėjai   | 1                                     | 1,4         | 16  | 22,9        | <b>51</b>                       | <b>72,9</b> | -                                | -           | 6               | 8,6   |
| Labdaros teikimo organizacijos  | 23                                    | 32,9        | 21  | 30          | <b>27</b>                       | <b>38,6</b> | 5                                | 7,1         | 5               | 7,1   |
| Savivaldybė                     | <b>31</b>                             | <b>44,3</b> | 25  | 35,7        | 13                              | 18,6        | 4                                | 5,7         | 8               | 11,4  |
| Seniūnija                       | 17                                    | 24,3        | 16  | 22,9        | <b>39</b>                       | <b>55,7</b> | 1                                | 1,4         | 4               | 5,7   |
| Policijos komisariatas          | <b>32</b>                             | <b>45,7</b> | 13  | 18,6        | 18                              | 25,7        | 7                                | 10,0        | 8               | 11,4  |
| Nevyriausybines organizacijos   | <b>35</b>                             | <b>50,0</b> | 13  | 18,6        | 25                              | 35,7        | 13                               | 18,6        | 7               | 10,0  |
| Bendruomenės                    | <b>31</b>                             | <b>44,3</b> | 6   | 8,6         | 13                              | 18,6        | 2                                | 2,9         | 9               | 12,9  |
| KITA: ugdymo įstaigos           | 1                                     | 1,4         | -   | -           | -                               | -           | -                                | -           | -               | -     |
| KITA: VTAT                      | 1                                     | 1,4         | 1   | 1,4         | -                               | -           | -                                | -           | -               | -     |
| KITA: šeimos nariai             | 1                                     | 1,4         | -   | -           | 1                               | 1,4         | 1                                | 1,4         | -               | -     |
| KITA: SODRA                     | -                                     | -           | 1   | 1,4         | -                               | -           | -                                | -           | -               | -     |









13 lentelė. Veiksniai padedantys socialiniams darbuotojams bendradarbiauti su kitomis pagalbą teikiančiomis institucijomis

|  | niekada                    |             | labai retai |       | retai     |             | dažnai    |             | labai dažnai |             |
|--|----------------------------|-------------|-------------|-------|-----------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
|  | N                          | Proc.       | N           | Proc. | N         | Proc.       | N         | Proc.       | N            | Proc.       |
|  | <i>Darbuotojo lygmuo</i>   |             |             |       |           |             |           |             |              |             |
| Geros teorinės bendradarbiavimo žinios | 3                          | 4,3         | 6           | 8,6   | 11        | 15,7        | <b>24</b> | <b>34,3</b> | 23           | 32,9        |
| Gerai bendradarbiavimo įgūdžiai        | -                          | -           | 2           | 2,9   | 9         | 12,9        | 25        | 35,7        | <b>32</b>    | <b>45,7</b> |
| Praktinė bendradarbiavimo patirtis     | 1                          | 1,4         | -           | -     | 8         | 11,4        | 25        | 35,7        | <b>32</b>    | <b>45,7</b> |
| Asmeninė motyvacija padėti klientui    | -                          | -           | 1           | 1,4   | -         | -           | 11        | 15,7        | <b>57</b>    | <b>81,4</b> |
| Atsakomybės bei pareiagingumo jausmas  | -                          | -           | -           | -     | 1         | 1,4         | 12        | 17,1        | <b>56</b>    | <b>80,0</b> |
| Asmeninės Jūsų savybės                 | -                          | -           | -           | -     | 5         | 7,1         | 26        | 37,1        | <b>38</b>    | <b>54,3</b> |
| Konkurencija tarp darbuotojų           | <b>33</b>                  | <b>47,1</b> | 12          | 17,1  | 12        | 17,1        | 4         | 5,7         | 6            | 8,6         |
| Darbas yra mėgstamas                   | -                          | -           | -           | -     | 3         | 4,3         | 23        | 32,9        | <b>40</b>    | <b>57,1</b> |
| KITA: naujos pažintys ir ryšiai        | -                          | -           | -           | -     | -         | -           | -         | -           | 1            | 1,4         |
|  | <i>Institucijos lygmuo</i> |             |             |       |           |             |           |             |              |             |
| Valdžios skatinimas bendradarbiauti    | 8                          | 11,4        | 8           | 11,4  | 11        | 15,7        | 15        | 21,4        | <b>24</b>    | <b>34,3</b> |
| Konkurencija tarp institucijų          | <b>27</b>                  | <b>38,6</b> | 14          | 20,0  | 13        | 18,6        | 6         | 8,6         | 6            | 8,6         |
| Atstovavimas skirtingas sritis         | 12                         | 17,1        | 14          | 20,0  | <b>15</b> | <b>21,4</b> | <b>15</b> | <b>21,4</b> | 9            | 12,9        |

**14 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų nuomonė apie socialinio darbuotojo pasiektus rezultatus, atstovaujant jų interesus įvairiose institucijose**

|  |   |      |      |      |
|--|---|------|------|------|
| Vertinimas 10 balų sistemoje: 1 balas - nebuvo pasiekta rezultatų, 10 balų - buvo pasiekti visi laukiami rezultatai. | Ar socialiniam darbuotojui atstovaujant Jūsų interesus įvairiose institucijose, buvo pasiekta reikiamų rezultatų? |      |      |      |
|  | N   | Min. | Max. | Vid. |
| Pasiekti rezultatai  | 102   | 1    | 10   | 9,19 |

**15 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų nuomonė apie teikiamos socialinės pagalbos kokybę**

|   |   |      |      |      |
|---|---|------|------|------|
| Vertinimas 10 balų sistemoje: 1 balas - labai blogai vertinu, 10 balų - labai gerai vertinu | Kaip vertinate Jums teikiamos socialinės pagalbos kokybę? |      |      |      |
|   | N   | Min. | Max. | Vid. |
| Socialinės pagalbos kokybė  | 104   | 6    | 10   | 9,55 |

**16 lentelė. Pagalbos į namus paslaugų gavėjų nuomonė apie socialinių darbuotojų pasiektų rezultatų, pasirengimo bendradarbiauti ir socialinės pagalbos kokybę**

| Spearman koreliacija                  |          | Pasiekti rezultatai (balais) | Pasirengimas bendradarbiauti (balais) | Socialinės pagalbos kokybė (balais) |
|---------------------------------------|----------|------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Pasiekti rezultatai (balais)          | <b>r</b> | X                            | <b>0,712</b>                          | <b>0,656</b>                        |
|                                       | <b>p</b> |                              | <b>0,0001</b>                         | <b>0,0001</b>                       |
|                                       | <b>N</b> |                              | 102                                   | 102                                 |
| Pasirengimas bendradarbiauti (balais) | <b>r</b> | 0,712                        | X                                     | 0,776                               |
|                                       | <b>p</b> | 0,0001                       |                                       | 0,0001                              |
|                                       | <b>N</b> | 102                          |                                       | 103                                 |
| Socialinės pagalbos kokybė (balais)   | <b>r</b> | 0,656                        | <b>0,776</b>                          | X                                   |
|                                       | <b>p</b> | 0,0001                       | <b>0,0001</b>                         |                                     |
|                                       | <b>N</b> | 102                          | <b>103</b>                            |                                     |

**17 lentelė. Komandinio darbo grupėje dalyvavę specialistai**

|  | N         | %           |
|--|-----------|-------------|
| Socialiniai darbuotojai  | <b>30</b> | <b>42,9</b> |
| Socialinio darbo organizatoriai                                  | 3         | 4,3         |
| Socialiniai pedagogai  | 9         | 12,9        |
| Medicinos atstovai   | <b>15</b> | <b>21,4</b> |
| Psichiatrai  | 3         | 4,3         |
| Psichologai  | <b>12</b> | <b>17,1</b> |
| Slaugytojai  | 3         | 4,3         |
| Savivaldybės darbuotojai   | 1         | 1,4         |
| Seniūnijos darbuotojai   | 8         | 11,4        |
| Seniūnai   | 5         | 7,1         |
| Pagalbos priklausomiems asmenims tarnybos specialistai           | 3         | 4,3         |
| Pagalbos į namus tarnybos specialistai                           | 7         | 10,0        |
| Pagalbos psichikos negalią turinčių asmenų tarnybos specialistai | 4         | 5,7         |
| Vaiko teisių apsaugos tarnybos specialistai                      | <b>11</b> | <b>15,7</b> |
| Socialinių globos įstaigų specialistai                           | 1         | 1,4         |

|                                |           |             |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Teisininkai                    | 1         | 1,4         |
| Policijos pareigūnai           | <b>28</b> | <b>40,0</b> |
| Ugniagesiai                    | 1         | 1,4         |
| Bendruomenės atstovai          | 1         | 1,4         |
| NVO atstovai                   | 8         | 11,4        |
| Labdaros teikimo organizacijos | 1         | 1,4         |
| Socialinių paslaugų teikėjai   | 1         | 1,4         |
| Komunalinių paslaugų teikėjai  | 1         | 1,4         |

**19 lentelė. Socialinių darbuotojų nuomonė apie komandinio darbo grupės teikiamos socialinės pagalbos kokybę lyginant su individualiu socialiniu darbu (balais)**

|  |  |      |      |      |
|--|--|------|------|------|
| Vertinimas 10 balų sistemoje: 1 balas- socialinės pagalbos kokybė tokia pati, kaip ir dirbant individualiai, 10 balų - socialinės pagalbos kokybė labai aukšta | Įvertinkite tokių komandinio darbo grupių socialinės pagalbos kokybę, lyginant su individualiu darbuotojo darbu? |      |      |      |
|  | N  | Min. | Max. | Vid. |
| Komandinės darbo grupės socialinės pagalbos kokybę lyginant su individualiu socialiniu darbu   | 66   | 3    | 10   | 8,03 |

**20 lentelė. Teorinės ir praktinės bendradarbiavimo žinios, kurias socialiniai darbuotojai įgijo studijuojant**

|   | N         | %           |
|---|-----------|-------------|
| <b>TEORINIŲ ŽINIŲ</b>   |           |             |
| Psichologinių   | <b>15</b> | <b>21,4</b> |
| Teisinių  | 5         | 7,1         |
| Vadybos   | 1         | 1,4         |
| Bendravimo ir bendradarbiavimo  | <b>17</b> | <b>24,3</b> |
| Žinių apie kitas specialybes ir specialistus, bei jų teikiamas paslaugas                                    | 4         | 5,7         |
| Žinių apie komandinį darbą  | <b>10</b> | <b>14,3</b> |
| Etikos reikalavimų  | 2         | 2,9         |
| Žinių reikalingų darbui   | 1         | 1,4         |
| <b>PRAKTIŲ ĮGŪDŽIŲ</b>  |           |             |
| Bendro veiklos planavimo  | 1         | 1,4         |
| Pasiskirstymo užduotimis, pareigomis  | 2         | 2,9         |
| Individualių užduočių derinimo  | 2         | 2,9         |
| Skirtingų nuomonių išklauso   | 2         | 2,9         |
| Argumentavimo   | 1         | 1,4         |
| Bendradarbiavimo tikslų ir uždavinių užsibrėžimo  | 2         | 2,9         |
| Atvejo tyrimo įgūdžių: situacijos tyrimo, vertinimo, pagalbos planavimo, tarpininkavimo, pokyčių įvertinimo | 2         | 2,9         |
| Sprendimo alternatyvų ieškojimo   | 1         | 1,4         |
| Informacijos ieškojimo, sisteminimo   | 1         | 1,4         |
| Neįgijo jokių žinių   | 1         | 1,4         |

**21 lentelė. Teorinės bendradarbiavimo žinios ir gebėjimai, kurių socialiniams darbuotojams trūksta bendradarbiaujant su kitomis institucijomis**

|  | N         | %           |
|--|-----------|-------------|
| <b>ŽINIOS</b>  |           |             |
| Informacijos apie kitas institucijas (veiklos pobūdį, kokią pagalbą gali suteikti, atsakomybės sritis) | <b>16</b> | <b>22,9</b> |
| Medicininį   | <b>6</b>  | <b>8,6</b>  |
| Teisinių   | <b>10</b> | <b>14,3</b> |
| Psichologinių  | 3         | 4,3         |
| Konfidencialumo užtikrinimo metodų   | 1         | 1,4         |
| Informacijos teikimo ir sklaidos metodų  | 3         | 4,3         |
| <b>GEBĖJIMAI</b>   |           |             |
| Praktinių įgūdžių  | 3         | 4,3         |
| Skatinimo kitas institucijas bendradarbiauti   | 2         | 2,9         |
| Komandinio darbo formavimo   | 2         | 2,9         |
| Konfliktų valdymo  | 1         | 1,4         |
| Ilgalaikių ryšių užmezgimo   | 1         | 1,4         |
| Kantrybės bendradarbiauti su medicininių paslaugų teikėjais  | 1         | 1,4         |
| Kitų institucijų patirties suvokimo  | 1         | 1,4         |
| Analizuoti ir vertinti bendradarbiavimo procesą ir rezultatus  | 1         | 1,4         |

**22 lentelė. Socialinių darbuotojų trūkstami bendradarbiavimo įgūdžiai įgyti socialinio darbo praktinės veiklos metu**

|   | N        | %           |
|---|----------|-------------|
| Įvairių   | 1        | 1,4         |
| Tarpinstitucinio bendradarbiavimo   | 1        | 1,4         |
| Bendravimo ir bendradarbiavimo  | <b>9</b> | <b>12,9</b> |
| Praktinės bendradarbiavimo patirties  | <b>4</b> | <b>5,7</b>  |
| Lyderio vaidmens  | 2        | 2,9         |
| Komandos formavimo  | 2        | 2,9         |
| Darbo komandoje   | 2        | 2,9         |
| Veiklos tikslų ir uždavinių užsibrėžimo   | 1        | 1,4         |
| Alternatyvių sprendimo būdų radimo  | 2        | 2,9         |
| Klientų problemų nustatymo  | 2        | 2,9         |
| Pagalbos klientui   | 1        | 1,4         |
| Paslaugų teikimo bei organizavimo   | 1        | 1,4         |
| Savo darbo rezultatyvumo pristatymo   | 1        | 1,4         |
| Rezultatų analizavimo ir vertinimo  | 1        | 1,4         |
| Psichologinių žinių   | <b>4</b> | <b>5,7</b>  |
| Priėjimo prie kliento   | 1        | 1,4         |
| Stebėjimo ir klausymosi   | <b>4</b> | <b>5,7</b>  |
| Tolerancijos  | 2        | 2,9         |
| Empatijos   | 2        | 2,9         |
| Kantrybės ir pakantumo  | 2        | 2,9         |
| Išsiaiškino kitų institucijų bendradarbiavimo tikslus, galimybes, teikiamas paslaugas | <b>5</b> | <b>7,1</b>  |
| Įgūdžiai įgyti praktikos metu, dirbant grupėje, dalinantis patirtimi                  | 2        | 2,9         |

**23 lentelė. Socialinių darbuotojų pasiūlymai dėl socialinio darbo aukštųjų mokyklų programų**

|  | N  | %    |
|--|----|------|
| Plėsti praktinius užsiėmimus   | 19 | 27,1 |
| Praplėsti disciplinas  | 5  | 7,1  |
| Įvesti komandinio darbo discipliną                                       | 2  | 2,9  |
| Įvesti bendradarbiavimo su kitomis institucijomis discipliną             | 5  | 7,1  |
| Suteikti medicininių žinių   | 1  | 1,4  |
| Daugiau informacijos apie socialinį marketingą                           | 1  | 1,4  |
| Įvesti nuolatinės įstatymų ir jų pakeitimų analizes                      | 2  | 2,9  |
| Praplėsti informaciją apie kitas specialybes ir institucijas             | 3  | 4,3  |
| Gerai išaiškinti socialinių darbuotojų pareigas ir veiksmų apimtis       | 1  | 1,4  |
| Mokyti komandinio darbo skatinimo  | 1  | 1,4  |
| Supažindinti su bendravimo metodika                                      | 2  | 2,9  |
| Praktikuoti pristatyti save  | 1  | 1,4  |
| Praktikuoti apginti savo interesus                                       | 1  | 1,4  |
| Praktikuoti pasakyti „ne“  | 1  | 1,4  |
| Skleisti gerą patirtį  | 1  | 1,4  |
| Skatinti kitas specialybes bendradarbiauti su socialiniais darbuotojai   | 1  | 1,4  |
| Mokymo programas kurti bendradarbiavimo praktikos turintiems dėstytojams | 1  | 1,4  |

**24 lentelė. Problemos, kurias sprendžiant socialiniai darbuotojai bendradarbiauja su kitomis institucijomis**

| Kategorija                    | Subkategorija                      | N | Patvirtinantis teiginys   |
|-------------------------------|------------------------------------|---|---|
| Nevyriausybines organizacijos | Slaugos paslaugų teikimas          | 1 | “... dėl slaugos paslaugų teikimo namuose...”[1]  |
|                               | Savanorių darbas                   | 2 | “...savanoriško darbo bendruomenėje...”[1],<br>“...savanorių darbo ir užimtumo...” [4]  |
|                               | Užimtumo problemos                 | 1 | “...užimtumo...”[4]   |
|                               | Paramos teikimas                   | 1 | “...materialinės paramos teikimas...”[5]  |
| Medicininis paslaugų teikėjai | Klientų sveikatos problemos        | 5 | “...taip pat su <...> medicininės paslaugas teikiančiomis...” [2],<br>“...įvairiais sveikatos priežiūros klausimais...”[3],<br>“...asmenų sveikatos...”[4],<br>“...medicininėm įstaigom...”[6],<br>“...su slaugos ligoninėmis, poliklinikomis...”[7]. |
|                               | Slaugos paslaugų teikimas          | 1 | “... dėl slaugos paslaugų teikimo namuose...”[1]  |
|                               | Įvairių medicininių pažymų gavimas | 1 | “...įvairių medicininių pažymų išdavimo...” [3]   |
| Policija                      | Saugumo užtikrinimas               | 1 | “...su policija ... dėl žmonių saugumo...”[4]   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | Nusikalstamumas                             | 1 | „...policija...dėl smurto šeimose, vagysčių, alkoholizmo, narkotikų vartojimo ir platinimo.“ [6]                     |
|  | Įvairios problemos                          | 1 | “...sprendžiant įvairias klientų problemas...”[7]  |
| Vaiko teisių apsaugos tarnybos             | Įvairios vaikų problemos                    | 2 | “...dėl įvairiausių vaikų problemų...”[6],<br>“...vaiko teisių apsaugos specialistais...”[2]                         |
| Mokyklos                                   | Mokyklos nelankymas                         | 1 | “...dėl vaikų mokyklos nelankymo...”[6]  |
|  | Psichotropinių medžiagų vartojimas          | 1 | “...narkotikų vartojimo...”[6]   |
|  | Problemos šeimose                           | 1 | “...problemų šeimose...”[6]  |
| Vaikų dienos centrai                       | Vaikų užimtumas                             | 1 | “...vaikų užimtumo klausimu bei vėl gi problemų šeimose...”[6]   |
|  | Problemos šeimose                           | 1 |  |
| Vilniaus miesto Motinos ir vaiko pensionas | Materialinė parama, laikinas apgyvendinimas | 1 | “...pagrindinė problema yra laikinas klientų apgyvendinimas ir iš to sekantis materialinės paramos teikimas...” [5]. |
| Vilniaus miesto nakvynės namai             | Laikinas apgyvendinimas                     | 1 |  |
| Komunalinių paslaugų teikėjai              | Higienos problemos                          | 1 | “...dėl higienos...”[4]  |
|  | Įvairios problemos                          | 1 | “...įvairios žmonių problemos...”[7]   |
| Seniūnija                                  | Įvairios problemos                          | 1 | “...su seniūnijos darbuotojais, seniūnu...”[2]   |
| Savivaldybės skyriai                       | Piniginė parama                             | 2 | “...dėl piniginės socialinės paramos...[6],<br>“...piniginės... paramos skyrimas...”[2]                              |
| Socialiniais kitų institucijų darbuotojais | Paslaugų teikimas ir kokybė                 | 2 | “...dėl socialinių paslaugų teikimo ir kokybės...”[6],<br>“...įvairių socialinių problemų sprendimas...”[2]          |

25 lentelė. Bendradarbiavimo procese iškylančios problemos

| Kategorija            | Subkategorija       | N | Patvirtinantis teiginys   |
|-----------------------|---------------------|---|---|
| Susijusios su asmeniu | Netinkamos vertybės | 4 | “... skirtingų institucijų darbuotojų puoselėjamos vertybės...”[1],<br>“...geranoriškumo trūkumas...”[7],<br>“...kiekvieno asmeninė <...> savo pareigos ir atsakomybės prieš klientą ir visuomenę suvokimas.”[3],<br>“...problemų sprendimas priklauso nuo darbuotojo vertybių...”[4],    |
|                       | Kompetencijų stoka  | 5 | “...kompetencijų stoka...”[1]<br>„...kompetencijos stoka spręsti atvejį...”[5],<br>“...lemiamą reikšmę vaidina kiekvieno asmeninė<...> kompetencija”[3],<br>“...problemų sprendimas priklauso nuo<...>kompetencijos...”[4],<br>„...kitų institucijų darbuotojų kompetencijos stoka...”[7] |
|                       | Motyvacijos stoka   | 4 | “...tik pakalbam ir užsideda sau pliusiuką...”[6],<br>“...kiekvieno asmeninė motyvacija...”[3],<br>“...motyvacija padėti kolegoms...”[7],   |



|                       |  |   |   |
|-----------------------|--|---|---|
|                       |  |   | “...motyvacijos bendradarbiauti stoka...”[6].   |
|                       | Nuomonių skirtumas                         | 3 | „...skirtingas požiūris į pagalbą gavėją“[1], „...kiekvienas specialistas žiūri tik iš savo varpinės...”[2], „...kartais nebūna suderinamumo...”[4]   |
|                       | Bendravimo įgūdžių stoka                   | 1 | “...ne visai tinkamų bendravimo įgūdžių...”[3]  |
| Susijusios su aplinka | Požiūris į socialinį darbuotoją            | 1 | “...socialiniai darbuotojai nėra vertinami kaip specialistai...”[2],  |
|                       | Informacijos stoka                         | 5 | „...mažai reikšmės ir laiko skiriama susipažinimui su kita institucija ir jos veikla...”[1], „...netikslus informacijos perdavimas apie klientą...”[3], “...konfidencialumas sumažina informacijos kiekį...”[4], “...nebendruoja, neteikia informacijos vieni kitiems...”[2], “...nurodomas kitas kontaktinis asmuo...”[5]. |
|                       | Formalus požiūris į problemą               | 3 | “...komitetas yra formalumas, kadangi nieko konkrečiau nesprendžiam...”[6], „...formalus darbuotojų požiūris į asmens problemą...”[4], “...jos atlieka savo darbą ir viskas tuo pasibaigia <...> bendradarbiavimas nėra sureikšminamas...”[2]   |
|                       | Kitų institucijų nenoras bendradarbiauti   | 2 | “...skirtingas vadovų požiūris į bendradarbiavimo svarbą...”[1], “...ir įstaigos, mano manymu, nelinkusios bendradarbiauti...”[2],  |
|                       | Teisės aktų nustatytos ribos               | 2 | „...kiekviena institucija remiasi jų veiklą reglamentuojančiais įstatymais...”[4], “...pareiginiai nuostatai riboja atvejo sprendimą...”[5].  |
|                       | Konfidencialumas                           | 2 | „...konfidencialumas sumažina informacijos kiekį...”[4], „...vaiko teisės mano, kad informacijos apie šeimose esančias problemas skleisti nereikėtų, kadangi tai konfidencialu...”[6]   |
|                       | Laiko stoka                                | 2 | „...trūksta laiko...”[5], “...mažai laiko skiriama...”[1]   |
|                       | Skirtingas institucijų darbo organizavimas | 2 | „...darbuotojų darbo laikas, pasiskirstymas, vadovavimo darbuotojams stilius...”[1], „...pareiginiai nuostatai riboja atvejo sprendimą...”[5]   |
|                       | Konkurencija tarp institucijų              | 1 | “...įstaigos ne bando bendradarbiauti, o konkuruoja...”[1],   |
|                       | Netinkamas vadovų požiūris                 | 1 | “...iš vadovų<...>nematau bendradarbiavimo iniciatyvos skatinimo...”[2]   |