MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETAS

LINA BUDRAITĖ
VAIKO TEISIŲ APSAUGOS MAGISTRO IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

SOCIALINIO DARBUOTOJO VAIDMUO ĮGALINANT ŠEIMAS, PATIRIANČIAS SUNKUMUS, SPRĘSTI PROBLEMAS

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė: Doc. dr. Alina Petrauskienė

Vilnius, 2021

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS ... **3**
LENTELIŲ SĄRAŠAS ... **4**
PRIEDŲ SĄRAŠAS ... **5**
ĮVADAS ... **6**
1. SOCIALINIS DARBAS SU SUNKUMUS PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS ... **9**
1.1. Socialinio darbo specifika ... 9
1.2. Sunkumus patiriančių šeimų samprata ... 15
1.3. Socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos sunkumus patiriančioms šeimoms ... 18
2. ŠEIMŲ ĮGALINIMAS SPRĘSTI PROBLEMAS ... **27**
2.1. Įgalinimo samprata ir principai ... 27
2.2. Socialinių darbuotojų taikomi šeimas įgalinantys metodai ... 33
2.3. Veiksniai, turintys įtakos šeimų įgalinimui ... 37
3. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS ĮGALINANT ŠEIMAS SPRĘSTI PROBLEMAS EMPIRINIS TYRIMAS ... **42**
3.1. Tyrimo metodologija ... 42
3.2. Kokybinio tyrimo rezultatai ... 46
3.3. Kiekybinio tyrimo rezultatai ... 70
3.3.1. Tiriamųjų kontingento charakteristika ... 70
3.3.2. Darbo su šeimomis metodų įgalinimo potencialas ir taikymo dažnumas ... 73
3.3.3. Šeimų įgalinimą apsunkinantys ir palengvinantys veiksniai ... 77
3.3.4. Kitų specialistų dalyvavimas įgalinant šeimas spręsti sunkumus ... 83
3.4. Tyrimo rezultatų analizė ... 84
IŠVADOS ... **88**
REKOMENDACIJOS ... **91**
LITERATŪROS SĄRAŠAS ... **93**
SANTRAUKA ... **99**
SUMMARY ... **101**
PRIEDAI ... **103**

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal pareigas (proc., n)

2 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes (proc.)

3 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal darbo stažo grupes (proc.)

4 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal gyvenvietės, kurioje dirba, tipą (proc.)

5 pav. Darbo su šeimomis metodų ir būdų įgalinimo potencialas (balais)

6 pav. Darbo su šeimomis metodų ir būdų taikymo dažnumas (balais)

7 pav. Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų darbo su šeimomis metodų ir būdų taikymo dažnumo palyginimas (balais)

8 pav. Šeimos veiksnių, apsunkinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

9 pav. Socialinio darbo sistemos veiksnių, apsunkinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

10 pav. Socialinių darbuotojų veiksnių, apsunkinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

11 pav. Šeimos veiksnių, palengvinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

12 pav. Socialinio darbo sistemos veiksnių, palengvinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

13 pav. Socialinių darbuotojų veiksnių, palengvinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

14 pav. Kitų specialistų pagalba įgalinant šeimas (balais)

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Kokybinio tyrimo informantų charakteristikos.
2 lentelė. Informančių pateikti įgalinimo socialinio darbo su šeimomis srityje apibrėžimai
3 lentelė. Informančių pateikti socialinio darbuotojo taikomi darbo su šeimomis metodai
4 lentelė. Veiksniai, trukdantys socialiniams darbuotojams įgalinti šeimas
5 lentelė. Veiksniai, palengvinantys šeimų įgalinimą
6 lentelė. Socialinių darbuotojų charakteristikos, padedančios įgalinti šeimas
7 lentelė. Socialinių darbuotojų charakteristikos, apsunkinančios klientų įgalinimą
8 lentelė. Socialiniams darbuotojams šeimų įgalinimui reikalinga specialistų pagalba
9 lentelė. Kiekybinio tyrimo dalyvių amžius
10 lentelė. Šeimų, su kuriomis dirba respondentai, kiekis
11 lentelė. Įgalinimą apsunkinančių ir palengvinančių veiksnių palyginimas.

PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 priedas. Interviu klausimai

2 priedas. Kiekybinio tyrimo anketa

ĮVADAS

Temos aktualumas ir naujumas. Sunkumus patiriančių šeimų tematika pastaraisiais metais yra aktuali daugelyje Vakarų pasaulio šalių, ypač tose, kuriose tebevyksta esminės socialinės, ekonominės permainos. Dėl socialinių ekonominių pokyčių (pastaruosius metus suintensyvėjusių ir dėl pasaulyje kilusios Covid-19 pandemijos bei užsitęsusio visuotinio karantino) yra paveikiamos įvairios visuomenės ir joje gyvenančio žmogaus bei jo aplinkos gyvenimo sritys. Sunki ekonominė padėtis, permaininga ir neretai neveiksminga valstybinė sveikatos ir socialinės apsaugos politika, nedarbas ir daugybė kitų priežasčių sudaro šeimoje prielaidas priklausomybėms, smurtui, vaikų nepriežiūrai ir panašioms problemoms atsirasti.

Šeimos, palyginti mažos uždaros grupės, yra priverstos prisitaikyti prie besikeičiančių sąlygų, keisti ne tik darbinę veiklą, bet ir gyvenimo stilių, savo funkcijas bei elgseną, rasti tinkamus funkcionavimo visuomenėje būdus, kurti darnų bendravimą artimų žmonių bendruomenėje, stiprinti tarpusavio santykius, teikti paramą ir pagalbą vieni kitiems, nes visuomenė yra suinteresuota tvirta, fiziškai ir emociškai sveika šeima. Tačiau kiekvienoje visuomenėje yra dalis tų, kurie susidūrę su naujais, neįprastais socialiniais iššūkiais, nėra pajėgūs savarankiškai spręsti iškylančias problemas ir pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Visuomenėje vykstančios permainos labiau palaužia silpnas šeimas, kurios turi įvairių materialinių ir/ar psichologinių problemų. Dažnai tokiems asmenims būtiną pagalbą suteikia giminės, draugai, bendruomenės nariai ar kiti artimieji. Tačiau kartais artimųjų nėra, ar dėl įvairių priežasčių jie negali suteikti pagalbos. Be abejonės, pastaruoju pandeminiu laikotarpiu, kai dėl karantino ribojamas aplinkinių bendravimas, artimiesiems dar sunkiau nei anksčiau padėti šeimoms, kurios pačios nesusitvarko su sunkumais. Žmonėms prireikia profesionalių socialinių darbuotojų pagalbos. Pastaraisiais metais labai padidėjo socialinių paslaugų poreikis bei siūlomų socialinių paslaugų asortimentas ir jų teikimo apimtis. Šeimų, turinčių socialinių problemų, skaičius išlieka didelis. Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2018 m. Lietuvoje buvo 9235 socialinės rizikos šeimos, kuriose augo 17430 nepilnamečių vaikų (Lietuvos statistikos departamento duomenys, 2020). Todėl profesionalus socialinis darbas, kaip teorinė ir praktinė kryptis, šiuolaikinės visuomenės kontekste yra labai aktualus aspektas.

Socialinio darbo kaip socialinės paramos sistemos dalies paskirtis – spręsti socialines problemas siekiant užtikrinti socialinį teisingumą visuomenėje. Socialiniai darbuotojai dirbdami su šeimomis siekia stiprinti tarpusavio ryšius ir padėti įveikti iškylančius sunkumus. Sunkumus patiriančiose šeimose kylančios problemos dažniausiai būna kompleksinės, todėl jų spendimui reikalingos koordinuotos įvairių sričių specialistų pastangos. Šeimai būtinas įvairių socialinių institucijų dėmesys, kurios turi ieškoti optimaliausių darbo su šeima formų (J.R.Šinkūnienė (2010), L.Gvaldaitė, B.Švedaitė (2005)). Lietuvos socialinė politika yra orientuota į tai, kad motyvuoti

asmenis ir šeimas pačius spręsti savo problemas, o su asmeniu ar šeima tiesiogiai dirba socialiniai darbuotojai, dirbantys įstaigose, kurios veikia pagal valstybės keliamus uždavinius, todėl šeimų įgalinimas laikytinas labai svarbiu socialinio darbo aspektu.

Siekiant užtikrinti, kad socialinis darbas būtų efektyvus labai svarbi įgalinimo koncepcija ir jos praktinis taikymas. Be įgalinimo idėjos ir įgalinančių metodų taikymo sunku įsivaizduoti socialinį darbą su šeimomis. Įgalinimas suteikia teorinį pagrindą socialinei pagalbai tiems, kurie atsidūrę labai sudėtingose gyvenimiškose situacijose neranda jėgų įveikti problemas, neįstengia tapti labiau savarankiški. Svarbu, kad socialiniai darbuotojai gebėtų taikyti įgalinančius metodus, suprastų šiems metodams būdingas vertybines nuostatas ir lemiančius veiksnius (L.Gvaldaitė, B.Švedaitė, 2005).

Lietuvoje ir pasaulyje skiriama nemažai dėmesio socialinio darbo ir įgalinimo temoms nagrinėti. Mokslininkai tyrinėja socialinio darbo specifiką, principus, socialinio darbuotojo statusą, darbą su rizikas patiriančiomis šeimomis (L.C.Johnson (2001), G.Kvieskienė (2003, 2005), E.Končiuvienė (2009), B.Songailienė (2010), J.R.Šinkūnienė (2010), R.Erikson (2015) ir kt.), socialiniame darbe taikomus metodus, jų efektyvumą sprendžiant šeimų problemas (G.Navaitis (2002), L.Žalimienė (2003), J.Pivorienė (2007), V.Ivanauskienė (2008), B.Songailienė (2010), R.Motiečienė (2010), J.Urbanovič-Daukševič (2011), G.Konikovaitė (2015) ir kt.), socialiniame darbe kylančius sunkumus ir pan. Teorinius įgalinimo kaip socialinio darbo metodo taikymo aspektus tyrinėja B.Pease (2002), E.Sadan (2004), M.A.Zimmerman (1995), R.Adams (2003), M.A.Hossen (2005), N.Page, C.E.Czuba (1999), L.Gvaldaitė (2009), J.Ruškus ir kt. (2013), M.Venclovienė (2015), J.Charenkova (2019) ir kt. K.Zoabi ir I.Gal (2020) nagrinėja skirtingų socialinių darbuotojų taikomų darbo metodų įgalinimo potencialą, Lietuvoje kokybinius tyrimus apie įgalinančias socialines paslaugas atliko R.Motiečienė (2010, 2012), tačiau trūksta išsamesnių tyrimų, analizuojančių šalyje socialinio darbo praktikoje taikomų metodų veiksmingumą įgalinant sunkumus patiriančias šeimas spręsti iškylančius sunkumus. Svarbu tyrinėti ir geriau suprasti, kokie socialinių darbuotojų taikomi metodai leidžia įgalinti šeimas, kas trukdo įgalinimo procese ir kas jį palengvina, kad specialistai dirbdami galėtų rinktis į įgalinimą nukreiptas technikas ir taip užtikrintų visuomenės lūkesčius atitinkančią socialinę pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms.

Tyrimo objektas – socialinių darbuotojų veikla įgalinant sunkumus patiriančias šeimas spręsti problemas.

Darbo tikslas – Išanalizuoti socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, įgalinimo metodus.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, darbo specifiką.

2. Įvertinti įgalinimą socialinio darbo su šeimomis kontekste.

3. Ištirti socialinių darbuotojų vykdomas veiklas įgalinant šeimas spręsti problemas, įgalinimą palengvinančius ir apsunkinančius veiksnius.

Tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros analizė pasirinkto tyrimo aspektu.

2. Empirinis tyrimas: kokybinis tyrimas – atvejo vadybininkių interviu ir gautų duomenų analizė bei kiekybinis tyrimas – socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų anketinė apklausa ir gautų duomenų statistinis apdorojimas.

Darbo apimtis ir struktūra. Magistro darbo apimtis – 111 psl. Darbą sudaro 3 skyriai, išvados, pasiūlymai ir rekomendacijos, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, naudotos mokslinės literatūros sąrašas, priedai. Magistro darbe pateikta 11 lentelių, 14 paveikslų. Darbo pabaigoje pateikti 2 priedai.

1. SOCIALINIS DARBAS SU SUNKUMUS PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS

1.1. Socialinio darbo specifika

Socialinis darbas Lietuvoje, palyginus su kitomis profesijomis, yra nauja, besikeičianti ir besivystanti sritis. Tai profesija, kurią apibrėžia kūrybiškas žinių, vertybių ir įgūdžių derinimas. Galima teigti, kad tai įvairių problemų sprendimo procesas, intervencija į žmonių interakcijas (L.C.Johnson, 2001).

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006, aktuali redakcija iki 2018 06 30) apibrėžta, kad ***socialinis darbas*** yra „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.“ Šiame teisės akte nurodyta, kad socialiniu darbuotoju gali dirbti asmuo, kuris įgijęs aukštąjį socialinio darbo ar jam prilygintą išsilavinimą. Šis kriterijus netaikomas socialinių darbuotojų asistentams, kurie organizuoja savo darbą vadovaudamiesi socialinių darbuotojų nurodymais.

Anot V.Kučinsko ir R.Kučinskienės (2000), „socialinis darbas – veikla, kurios paskirtis yra sustiprinti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos sugebėjimus, atstatyti ryšį su bendruomene, padedant jam integruotis į visuomenę ir skatinant kuo pilnavertiškesnį žmogaus socialinį funkcionavimą“.

Pagrindiniai socialinio darbuotojo veiklos tikslai yra įtraukti žmones į visuomenę, atkurti jų socialinius ryšius ir užtikrinti pagrindinių asmeninių poreikių patenkinimą. Socialinio darbuotojo veiklos tikslais siekiama užtikrinti tam tikras socialines garantijas, didinti klientų galimybes gauti reikalingą pagalbą, tenkinant asmeninius poreikius, inicijuoti ir įgyvendinti bendruomenines socialines paslaugas (S.Staniulienė, 2012).

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

L.Gvaldaitės ir B.Švedaitės (2005) teigimu, *socialinis darbas* tai ne vien tiesioginis darbas su žmogumi, bet ir darbas su jo socialine aplinka bei visuomene, joje galiojančiomis normomis, vertybėmis, požiūriais. Svarbu, kad socialinio darbo srities specialistai vadovautųsi teisingu

profesiniu požiūriu, žinotų ir tinkamai vertintų savo profesijos specifiką, jai keliamus reikalavimus, gebėtų paaiškinti ir pagrįsti savo veiklą visuomenei, klientams ir patiems sau. Mokslininkės išskiria, kad „pačia plačiausia prasme socialinio darbo metodas – tai planingas ir tikslingas socialinio darbuotojo veikimas, siekiant tvaraus pokyčio individo gyvenime. Svarbu pažymėti, kad metodinio veikimo tikslas yra ne tik individo esamos situacijos pokytis, jo dabartinių problemų sprendimas, bet ir asmens įgalinimas tolesnei savarankiškai ir sėkmingai gyvenimo praktikai. Vadinasi, socialiniu darbu metodiškai siekiama vidinio pokyčio – jo sampratų, savivokos, elgesio, veiklos, santykių su kitais kokybinio pasikeitimo. Tik šiuo atveju galima tikėtis, kad asmuo jausis pasiruošęs savarankiškai siekti savo ir aplinkinių gerovės, kurti savąją ateitį“.

J.Vaitkevičius (1995) taip pat pažymi, kad dirbant su sunkumų turinčiomis šeimomis, pagrindinis socialinio darbo principas yra ne tik konkrečios pagalbos klientui suteikimas, bet ir šeimų išmokymas savarankiškai spręsti problemas.

Socialiniai darbuotojai priklauso tai profesijų grupei, kurios atstovai darbe susiduria su klientais, patekusiais į sunkias gyvenimo situacijas, todėl pagalbos, reikalingos įveikti gyvenimo sunkumus, teikimas jiems kelia daug reikalavimų. Iš jų kaip iš specialistų tikimasi, kad pasitelkdami žinias ir įgūdžius sugebės tinkamai atlikti visas reikalingas veiklas (R.Prakapas (2007), R.Erikson (2015)).

Socialinių darbuotojų pagrindinis darbas yra rūpintis kitais ir spręsti problemas, su kuriomis susiduria klientai: sudėtingas buitines, ekonomines ir psichologines problemines situacijas, taip pat padėti klientams susivokti savo jausmuose, emociškai palaikyti juos. Teikdamas pagalbą klientui socialinis darbuotojas turi nepamiršti įgalinimo, nes darbuotojas nėra atsakingas už kliento poelgius ir tik pats klientas žino, kas jam geriausia situacijoje, kurioje jis atsidūrė. (J.Kavaliauskienė, 2014).

Socialinis darbuotojas, atlikdamas savo darbines funkcijas, remiasi šiais socialinio darbo principais: individualumo (svarbu suprasti, kad kiekvienas žmogus yra unikalus, skirtingai ir savitai ieško problemų sprendimo būdų); empatijos (svarbu suprasti kiekvieno asmens išskirtinumą reaguojant į krizes, išgyvenant nesėkmes); pasitikėjimo (reikia pasitikėti klientu, jo matymu sprendžiant problemas, padėti rasti išeitį ir sunkios situacijos); žmogaus priėmimo tokio, koks jis yra, su individualiais privalumais ir trūkumais; žmogaus apsisprendimo priėmimo (pagalbą planuoti kartu su klientu ir, esant galimybei, pasirinkti veiksmus, kurių jis pageidauja); ir konfidencialumo (laikantis šio principo klientas gali pasitikėti specialistu) (J. Vaitkevičius, 1995).

L.C.Johnson (2001) taip pat akcentuoja, kad dažniausiai socialinio darbo praktikos vertybių sistema grindžiama asmens apsisprendimo laisvės, jo vertės ir orumo bei teisės į konfidencialumą principais.

Planuodamas ir įgyvendindamas veiklas socialinis darbuotojas turi vadovautis socialinio darbo su šeimomis, kurioms reikalinga pagalba, sritį reglamentuojančiais teisės aktais bei Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017) išskiriama, kad socialinis darbuotojas atlikdamas veiklas turėtų būti sąžiningas, atsakingas, nešališkas ir empatiškas, objektyvus ir nepriklausomas, turi gerbti žmonių vertę ir orumą, jų teisę į laisvą pasirinkimą, siekti stiprinti socialinį teisingumą ir solidarumą, efektyviai teikti socialines paslaugas, siekti teigiamų rezultatų ir efektyviai naudoti turimus resursus, stengtis įgalinti žmones spręsti savo socialines problemas, skatinti asmenų dalyvavimą ir savarankiškumą, laikytis konfidencialumo, imtis visų būtinų priemonių apsaugant asmens, kuris pats negeba priimti sprendimų, interesus ir teises, gilinti profesines žinias ir tobulėti, vykdyti gerosios patirties sklaidą. Esant poreikiui, susidūrus su sunkumais, socialiniai darbuotojai gali pasitelkti į pagalbą kitų sričių specialistus, jei tai naudinga šeimoms ar vaikams, su kuriais jie dirba, nes svarbu kompleksiškai teikti pagalbą ir padėti klientams įveikti atsirandančius sunkumus. Socialinis darbuotojas turėtų priimti kiekvieną žmogų, kuris kreipiasi pagalbos, nepriklausomai nuo amžiaus, lyties, tautybės, tikėjimo, politinių ar kt. įsitikinimų, rasės, socialinio statuso, seksualinės orientacijos bei kitų savybių.

V.Indrašienė ir D.L.Garjonienė (2007) išskiria keletą socialinių darbuotojų vertybių, kurias jie turėtų puoselėti dirbdami su klientais: pripažinti kiekvieno asmens unikalumą ir gerbti jį, elgtis empatiškai, stengtis suprasti ir padėti kiekvienam klientui, visus klientus vertinti vienodai, vengti išankstinių nuostatų, išlaikyti objektyvumą, pasitikėti klientu, kurti bendradarbiavimo santykius, į kylančių problemų sprendimą įtraukti asmenį, jo šeimą ir netgi bendruomenę, laikytis konfidencialumo principo.

Vadovaujantis Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų ir profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos aprašu (2006), socialiniai darbuotojai turėtų gebėti bendrauti, dirbti kartu (bendradarbiauti), planuoti, veikti savarankiškai (autonomiškai), tobulėti, analizuoti situaciją (reflektuoti), atlikti intervenciją, daryti įtaką socialinei klientų aplinkai (asmens, asmenų grupių ar bendruomenių) bei ugdyti ir palaikyti kliento savarankiško gyvenimo įgūdžius.

L.C.Johnson, (2001) išskyrė, kad teikdamas paslaugas šeimoms socialinis darbuotojas turi išmanyti bendrus socialinio darbo su įvairiomis gyventojų grupėmis pagrindus; esminius šeimos funkcionavimo ypatumus, šeimos pažinimo, tyrimo būdus ir metodus; turėti tokių disciplinų, kaip žmogaus anatomija, fiziologija, pagrindus, žinoti psichologinės asmenų raidos, amžiaus tarpsnių ir sutrikusio vystymosi ypatumus; įvairios socialinės pagalbos teikimo šeimai sistemą; asmenų specialiųjų poreikių ypatumus bei jų integracijos į visuomenę dėsningumus; elgesio grupėje ir individualaus elgesio pasireiškimo mechanizmus; socialinio darbo su šeimomis veiksmų planų

rengimo ir jų įgyvendinimo metodikas; profesinės veiklos ypatumus, profesinius ir asmenybinius reikalavimus. Kiti mokslininkai pritaria, kad socialiniams darbuotojams svarbu būti sukaupus įvairių mokslų (ekonomikos, sociologijos, psichologijos, medicinos, teisės, administravimo, vadybos, pedagogikos ir kt.) žinių, kad galėtų efektyviai įgyvendinti darbo su klientais tikslus (A.Bagdonas, 2001). R.Erikson (2015) pažymi, kad socialinis darbas, būdamas glaudžiai susijęs su įvairiomis mokslinėmis sritimis, suteikia galimybes spręsti įvairias problemas, todėl socialiniam darbuotojui tikslinga turėti medicininių, pedagoginių, neformalaus ugdymo, tarpasmeninių santykių ypatumų žinių ir įgūdžių. Anot mokslininkės, norint geriau suprasti klientų poelgius, jų motyvus ir ryšius tarp šeimos narių reikalingos psichologijos žinios, pasirinkti efektyvius ugdymo(si) būdus skirtingose situacijose padeda įgytos pedagoginės žinios, o teisinės žinios leidžia tinkamai nusibrėžti kompetencijos ribas bei vadovautis veiklos nuostatais. S.Staniulienė (2012) akcentuoja, kad siekdamas profesionaliai atlikti savo darbą, socialinis darbuotojas privalo turėti vadybinių, koordinavimo ir komandinio darbo kompetencijų.

E.Končiuvienė (2009) pažymi, kad svarbu, kai socialiniai darbuotojai, dirbantys su sunkumus patiriančiomis šeimomis, šalia pagrindinio išsilavinimo turi ir kitų sričių išsilavinimą (medicinos, pedagogikos, tiksliųjų ir/ar techninių mokslų), tačiau papildomo išsilavinimo nauda jokiu būdu nenuvertina ir nepaneigia šių specialistų pirmojo išsilavinimo svarbos. Medicinos, pedagogikos, teisinės ar kitokios turimos žinios nėra pagrindinės, bet padedant šeimai gali būti labai svarbios ir sudaryti sąlygas geriau atlikti kai kurias socialinio darbuotojo pareigas. Mokslininkė tyrimu nustatė, kad socialiniams darbuotojams dirbantiems su šeimomis, tiek klientų, tiek pačių darbuotojų manymu, svarbu žinoti: sunkumus patiriančių šeimų konsultavimo metodus, socialinės psichologijos, šeimos psichologijos pagrindus, pagrindinius pedagoginio darbo principus, socialinio planavimo, administracinio darbo pagrindus, darbo teisę, su šeimomis susijusius įstatymus ir normatyvinius aktus, socialinių įstaigų, teikiančių paramą šeimoms, tinklą, socialinę – ekonominę politiką, šalies demografinę situaciją bei tendencijas ir pan.

V.Ivanauskienė ir L.Varžinskienė (2004) atlikusios tyrimą nustatė, kad socialiniai darbuotojai praktikai nesijaučia pakankamai kompetentingi, nes pripažįsta tą faktą, kad jiems trūksta darbinių funkcijų atlikimui labai svarbių žinių - tokiomis išskyrė psichologines žinias.

Socialinio darbuotojo gebėjimai, vertybės ir įgūdžiai yra pagrindiniai jo veiklos elementai, be kurių tai būtų tik mechaniškas, betikslis darbas (G.Konikovaitė (2015), L.Marcinkevičiūtė, R.Petrauskienė (2009)). B.Songailienė (2010) taip pat pažymi, kad socialiniams darbuotojams labai svarbu profesinės žinios, vertybės, įgūdžiai ir patirtis. Mokslininkė išskiria, kad socialinio darbo procesas yra sudėtingas, reikalaujantis kompleksinių teorinių žinių ir praktinių įgūdžių, nes klientai susiduria su labai įvairiomis problemomis. Sėkmingai socialinio darbuotojo profesinei veiklai būtinos įvairios žinios, socialinio darbo metodų išmanymas, sociologijos, psichologijos ir teisės

mokslų pagrindai, šiam darbui reikalingi įgūdžiai ir asmeninės savybės. Dirbant su klientais reikia sugebėti kūrybiškai derinti žinias, vertybes ir įgūdžius, kad jie taptų viena visuma, padedančia klientui. Socialinis darbuotojas turėtų mokėti veiksmingai panaudoti turimas žinias, pasitelkti vertybes ir įgūdžius, planuojant ir organizuojant savo darbo procesą su klientu, nustatant ir įvertinant socialinius poreikius bei problemas.

Išskiriama, kad socialinis darbuotojas turi mokėti išsiaiškinti kliento (šeimos) poreikius, specifines socialines problemas, jų apraiškas ir pasekmes; įvertinti šeimos ir/ar komandos galimybes spręsti iškilusias problemas; praktiškai pritaikyti įgytas teorines žinias ir socialinio darbo metodus; konstruktyviai organizuoti komandos darbą; bendrauti ir bendradarbiauti su šeima, jos nariais, komandos nariais, įstaigos darbuotojais ir kitomis institucijomis, apibrėžti savo paties vaidmenį komandoje ir veikimo būdus; tinkamai atstovauti kliento interesus kitose įstaigose; įvertinti teikiamų socialinių paslaugų efektyvumą bei kritiškai vertinti savo ir kolegų darbą (L.C.Johnson, 2001). B.Songailienė (2010) pritaria, kad gebėjimai ir nusiteikimas analizuoti savo veiklą, kritiškai ją vertinti ir domėtis galimybėmis atsinaujinti žinias yra svarbūs elementai socialiniams darbuotojams jų veikloje. Anot R.Juknevičiūtės (2009), naujų įgūdžių, žinių, išsamesnio ir labiau įvairiapusiško socialinių darbuotojų požiūrio į esamas problemas bei jų sprendimo būdus poreikį lemia kuriamos naujos paslaugos ir veiklos. E.Končiuvienės (2009) teigimu, kadangi socialinis darbas Lietuvoje yra ganėtinai nauja, daugialypė profesija, jis reikalauja pastovaus šioje srityje dirbančių specialistų tobulėjimo. Jie turėtų plėsti ir gilinti žinias, ugdyti įgūdžius, įsitraukti į nuolatinio mokymosi procesą ir aktyviai jame dalyvautų.

J.Urbanovič-Daukševič (2011) atlikto tyrimo duomenimis, socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumų turinčiomis šeimomis, taikomų metodų efektyvumas priklauso nuo socialinių darbuotojų įgytų kompetencijų. Mokslininkė taip pat pažymi, kad teikdamas paslaugas socialinis darbuotojas turėtų būti labai kūrybiškas, nes tokiame darbe neužtenka kelių pastoviai taikomų tų pačių metodų. Reikia dažnai keisti taktiką, kad pavyktų rasti ryšį su klientais, nes siekiama kliento supratimo, elgesio, veiklos, santykių su aplinkiniais kokybinių pokyčių.

J.Podgoreckio (2005) nuomone, socialinis darbas iš jį atliekančių žmonių reikalauja tam tikrų asmeninių savybių ir sugebėjimų. Socialiniam darbuotojui privalu mokėti bet kokiomis aplinkybėmis padėti žmogui, kuriam ta pagalba reikalinga. Jis turi atsižvelgti į kitų poreikius, būti nesavanaudiškas ir nesibjaurėti, nes socialinio darbuotojo veikla – tai ne tik materialinės pagalbos teikimas, bet ir siekimas, kad klientas pats aktyviai bandytų pagerinti savo gyvenimo kokybę. R.Erikson (2015) išskiria diskretiškumą, empatiją, konfidencialumą, pagarbą ir drąsą kaip būtinas asmenines socialinio darbo profesionalo savybes.

L.Marcinkevičiūtė ir R.Petrauskienė (2009) taip pat išskiria įgūdžius, kuriuos būtina išsiugdyti socialiniam darbuotojui, jei jis nori tinkamai atlikti savo darbą. Reikia išlavinti savęs

supratimo, empatijos, adekvataus bendravimo su kitos rasės, kultūros, lyties, amžiaus, seksualinės orientacijos ir neįgaliais asmenimis įgūdžius. Socialiniai darbuotojai, nuolat dirbdami su žmonėmis, neabejotinai privalo turėti gerus bendravimo įgūdžius.

Galima dar kartą pabrėžti, kad norint kokybiškai atlikti socialinio darbuotojo funkcijas, labai svarbios yra specialisto kompetencijos ir asmeninės savybės. Bendruomenės kūrimui ir stiprinimui naudingi šie socialinio darbuotojo gebėjimai: komunikaciniai įgūdžiai, santykių palaikymas, grupinių procesų valdymas, darbas socialiniam tinkle, lyderystė. Problemas reikėtų spręsti bendradarbiaujant, susivienijus, todėl ypatingai svarbus socialinio darbuotojo gebėjimas sugyventi su žmonėmis bendruomenėje (J.Sadauskas, I.Leliūgienė, 2010).

Gebėjimą dirbti komandoje, bendrauti ir bendradarbiauti išskiria ir E.Končiuvienė (2009). Socialinis darbuotojas yra komandoje kartu su kitais įstaigos ar kitų sričių specialistais, vaikais, tėvais, globėjais (rūpintojais), bendruomenės nariais dirbantis specialistas, todėl didžiausia jo vertybė yra mokėjimas bendrauti. Tik bendraujant, sąveikaujant su šeima vyksta socialinis darbas, galima išgirsti, suprasti ir padėti.

R.Prakapas (2007) išskiria, kad socialinių darbuotojų veiklos sėkmę lemia įvairūs aspektai: klientų skaičius ir / ar jų neigiamos nuostatos, veiklų, kurias turi atlikti socialinis darbuotojas, spektras, turimi resursai ir laiko vadyba, socioekonominė darbuotojo padėtis, asmeninės savybės, mokymas ir mokymasis. Mokslininko teigimu, darbštumas, pareigingumas, teisingumas, nuoširdumas ir mandagumas yra svarbiausios socialinio darbuotojo asmeninės savybės, galinčios užtikrinti sėkmingą veiklą ir reikšmingus darbo rezultatus.

Analizuojant socialinių darbuotojų veiklą galima išskirti, kad šie specialistai dėl darbo specifikos darbe susiduria su sudėtingomis, o kartais net ir pavojingomis situacijomis, su ne visada pastebimu arba ne iškarto pastebimu veiklos rezultatu, todėl neretai patiria stresą, pasitaiko ir perdegimo sindromo atvejų (L.Kunickienė, 2010). Socialiniams darbuotojams svarbu konsultuotis ir bendradarbiauti su savo ir kitų įstaigų darbuotojais. Konsultacijos su kolegomis, turinčiais didesnę patirtį, neretai padeda efektyviau nukreipti klientą reikiama kryptimi, išsamiau išnagrinėti susidariusią situaciją (Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas, 2007).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbas tai veikla, kuria siekiama pagerinti klientų funkcionavimą, prisitaikymą visuomenėje. Socialinio darbo procese vyksta sąveikos tarp trijų komponentų: kliento, aplinkybių ir socialinio darbuotojo. Socialiniai darbuotojai susiduria su daugialypėmis klientų problemomis, sudėtingomis gyvenimiškomis aplinkybėmis, todėl turi būti įvaldę daugybę įvairių pagalbos technikų, įgiję ne tik profesinės veiklos, bet ir kitų sričių (pvz., psichologijos, pedagogikos, teisės ir pan.) žinių bei įgūdžių. Nuo socialinių darbuotojų kompetencijų ir asmeninių savybių priklauso pagalbos šeimoms veiksmingumas, kiek atliekamos veiklos sudarys sąlygas šeimoms įveikti iškylančius sunkumus.

1.2. Sunkumus patiriančių šeimų samprata

Kaip jau minėta, socialinis darbas yra veikla, kurios pagrindinis tikslas - padėti tiems, kurie susiduria su sunkumais gyvenime ir nepajėgia efektyviai prisitaikyti prie visuomenės reikalavimų. Taigi, socialinio darbuotojo klientai yra tik tos šeimos, kurioms nepavyksta savarankiškai susidoroti su iškylančiais sunkumais.

W.R.Beawers ir M.N.Voeller (1983) skirsto šeimas į: optimaliai funkcionuojančias, kuriose dominuoja šilti santykiai, artumas, humoras, gerbiami jausmai, suteikiamos galimybės individualiems pasirinkimams; adekvačiai funkcionuojančias, kuriose aiškios bendravimo normos, šeimos narių ryšiai įtempti, jausmai kartais gali būti suprantami ir priimami, kartais ne, retsykiais šeimos narių santykiai gali būti priešiški; vidutiniškai funkcionuojančias šeimas, kuriose šeimos nariai bendraudami kontroliuoja vieni kitus, išlaiko emocinę distanciją, nepritaria jausmų reiškimui; ribines, kuriose reiškiasi griežta kontrolė, nelanksčios šeimos gyvenimo taisyklės, emocinis šaltumas tarp šeimos narių, depresyvi nuotaika ir priešiškumas; ir pažeistas – tokias šeimas, kuriose šeimos narių tarpusavio bendravimas yra sutrikęs, stereotipiškas, dominuoja neigiami jausmai, atvirai reiškiamas priešiškumas.

E.Karmaza, E.Karmazė ir N.Grigutytė (2010) šeimas pagal funkcionalumą skirsto tik į dvi grupes: į funkcines ir disfunkcines. Pasak mokslininkų, funkcinėse šeimose vertybėmis laikomi tokie dalykai kaip asmuo, namai, žmogaus tiesės, pasaulėžiūra, darbas, pagarba, grožis, gėris, tiesa. Tokioms šeimoms būdingos bendros vertybės, priimami ir reiškiami jausmai, komunikuojama, gebama spręsti konfliktus, problemas. Jeigu šeimoje atsitinka krizinė situacija, pažeidžiama pusiausvyra, sutrinka pagrindinių šeimos funkcijų vykdymas, nebetenkinami šeimos narių poreikiai, šeimą galima laikyti disfunkcine arba socialines rizikas patiriančia šeima.

Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006, aktuali redakcija iki 2018 06 30) ***socialinės rizikos šeima*** apibrėžiama kaip „šeima, kurioje auga vaikų iki 18 metų ir kurioje bent vienas iš tėvų piktnaudžiauja alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis ar toksinėmis medžiagomis, yra priklausomas nuo azartinių lošimų, dėl socialinių įgūdžių stokos nemoka ar negali tinkamai prižiūrėti vaikų, naudoja prieš juos psichologinę, fizinę ar seksualinę prievartą, gaunamą valstybės paramą panaudoja ne šeimos interesams ir todėl iškyla pavojus vaikų fiziniam, protiniam, dvasiniam, doroviniam vystymuisi bei saugumui. Socialinės rizikos šeimai priskiriama ir šeima, kurios vaikui įstatymų nustatyta tvarka yra nustatyta laikinoji globa (rūpyba).“

Darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinėse rekomendacijose (2004) s***ocialinės rizikos šeima*** apibrėžiama kaip šeima, kurios nepalanki aplinka trikdo sveiką ir sklandų asmenybės augimą ir tobulėjimą, ir kurioje narių tarpusavio santykiai yra sutrikę. Riziką patiriančios šeimos skirstomos į tokius tipus:

- *šeimos, kurių nariai turi priklausomybių.* Tai šeimos, kuriose vienas ar abu tėvai turi žalingų įpročių – vartoja narkotines medžiagas, demonstruoja nederamą seksualinį elgesį, piktnaudžiauja azartiniais žaidimais, turi valgymo sutrikimų ar yra priklausomi nuo darbo;
- *šeimos, kuriose smurtaujama*: vienas ar abu tėvai grasina fizinėmis bausmėmis arba jas taiko kaip vieną iš pagrindinių auklėjimo formų. Vaikai stebi fizinį smurtą arba jiems liepiama dalyvauti baudžiant kitus vaikus šeimoje, arba pastoviai išgyvena baimę dėl galimų agresyvaus elgesio apraiškų;
- *šeimos, kuriose vaikai pasitelkiami tėvų fiziniams ir/ar emociniams poreikiams tenkinti*, kai vienas arba abu tėvai naudojasi vaikais kaip savo nuosavybe (pvz., depresyvi mama nesudaro vaikui sąlygų aktyviai leisti laisvalaikį, niekur neleidžia ir trukdo palaikyti socialinius santykius su kitais asmenimis, nes jai vienai sunku ir ji nori, kad vaikas nuolat būtų šalia);
- *šeimos, kuriose neužtikrinami gyvybiškai svarbūs vaikų poreikiai*, kai vienas arba abu tėvai nesuteikia vaikams ar grasina, kad nesuteiks valgio, drabužių, neleidžia kokybiškai ilsėtis;
- *autoritarinės šeimos*: tokios, kuriose kaip auklėjimo metodas naudojama per griežta tėvų kontrolė;
- *fanatiško tikėjimo šeimos*, kai tėvai reikalauja iš vaiko besąlygiško paklusimo ir pritarimo tam tikram tikėjimui ar stereotipams (religiniams, finansiniams, politiniams ar pan.).

Tokiose šeimose tėvai negali užtikrinti vaiko emocinių ir fizinių poreikių, o netinkami santykiai tarp šeimos narių trukdo vaikams išreikšti jausmus ir išsakyti poreikius. Akcentuojama, kad funkcionalios šeimos turi užtikrinti pagrindinius vaikų poreikius.

Praktikoje grynieji tipai retai išskiriami, nes dažniausiai jie yra susimaišę ir ta pati šeima gali turėti kelių tipų požymius (pvz., tėvai vartodami psichotropines medžiagas netenkina pagrindinių vaikų poreikių, naudoja fizinį ir/ar emocinį smurtą ir t.t.). Sunkumus patiriančiose šeimose yra sutrikęs bendravimas tarp šeimos narių, emocinis palaikymas, aplinka yra neigiama ir joje neužtikrinami vaiko emociniai ir fiziniai poreikiai.

G.Kvieskienė (2003) pažymi, kad dėl greito gyvenimo tempo ir atsirandančių permainų visuomenėje sunkumų turinčios šeimos yra visapusiškai pažeidžiamos. Tokiose šeimose dažnai vartojamas alkoholis ar narkotikai, tėvai nedirba, nesirūpina vaikais, neužtikrina ikimokyklinio ugdymo, tinkamo dalyvavimo ugdymo(si) procese, namų darbų atlikimo, aktyvaus ir tinkamo laisvalaikio ar net bazinių higieninių poreikių.

Anot I.Leliūgienės (2003), socialinės rizikos šeimos yra tos, kuriose dėl objektyvių ar subjektyvių priežasčių socialinis funkcionavimas yra sutrikęs, dėl ko šeimos nariai neišvengiamai jaučia nepilnavertiškumą. Tai šeimos, auginančios negalias ar sutrikimus turinčius vaikus,

pabėgėlių šeimos, šeimos auginančios daug vaikų ar nepilnos šeimos. Socialinė rizika atsiranda ir tada, kai šeimų gyvenimą paveikia nepalankios ekonominės ir/ar psichologinės aplinkybės, kai dažnėja nesutarimai tarp šeimos narių, esant priklausomybėms alkoholiui ar narkotinėms medžiagoms, smurtui šeimoje. Mokslininkė socialinės rizikos atsiradimą lemiančius veiksnius skirsto į dvi grupes:

- Šeimos struktūros ypatybės (šiai grupei priskiriamos nepilnos, nepakankamais finansais disponuojančios šeimos; šeimos, kuriose yra narių, kuriems būtina nuolatinė priežiūra, dėl to, kad jie yra neįgalūs ar sergantys lėtinėmis ligomis; šeimos, kurių nariai atlieka bausmę įkalinimo įstaigose arba jau grįžę po bausmės atlikimo yra socialinės intergracijos procese; taip pat šeimos, kurios priklauso kuriai nors socialinės rizikos grupei);
- Šeimos narių bendravimo tarpusavyje iškreiptas pobūdis (bendro funkcionavimo visuomenėje, bendrų buitinių interesų ir tikslų nebuvimas; nepasitikėjimas vieni kitais; emocinės paramos ir tarpusavio sutarimo nebuvimas; grubumas, agresyvumas ar net žiaurumas tarp šeimos narių).

Praktikoje yra tokių šeimų, kuriose socialinė rizika atsiranda dėl abiejų grupių veiksnių, pvz., šeimoje, auginančioje neįgalų vaiką, gali būti pažeistas tarpusavio bendravimas, gali trukti supratimo ar palaikymo, formuojasi nepakantumas vienas kitam, nebelieka bendrų interesų ir tikslų.

Mokslinėje literatūroje šeimos, susiduriančios su socialine rizika, grupuojamos ir pagal kitokius kriterijus. Išskiriami socialiniai ekonominiai, socialiniai demografiniai, medicininiai, pedagoginiai psichologiniai ir kriminaliniai veiksniai. Socialiniai ekonominiai veiksniai, dėl kurių kyla socialinė rizika, tai menkas šeimos materialinis gerbūvis, skurdžios būsto sąlygos, suaugusių šeimos narių nedarbas. Socialinių demografinių veiksnių grupei priskiriamos tokios šeimos aplinkybės kaip vieno ar abiejų tėvų nebuvimas, pakartotinė santuoka ar svetimas vaikas šeimoje. Medicininiai veiksniai – tai nepalankios gyvenimo sąlygos, lėtinės tėvų ligos, negalias turintys šeimos nariai, apsunkintas paveldimumas. Prie pedagoginių psichologinių veiksnių priskiriami tarpasmeninių santykių šeimoje sutrikimai, sutrikusi šeimos narių vertybinė sistema, šeimos situacija iki ar po skyrybų, pedagoginės tėvų nesėkmės dalyvaujant vaikų ugdymo(si) procese, auklėjimo spragos, nepakankamai emocionalūs, pasitikėjimo stokojantys ar abejingi tėvų ir vaikų santykiai ir pan. Kriminaliniai veiksniai – tai smurtas šeimoje, tėvų priklausomybės, parazituojantis gyvenimo būdas ir pan. (Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas, 2007).

L.C.Johnson (2001) išskiria keletą priežasčių, dėl kurių socialinę riziką patiriančios, sunkumus išgyvenančios šeimos tampa socialinių darbuotojų klientais: nepakankami šeimos finansiniai resursai (skurdas, bedarbystė šeimoje); nepakankami tėvų gebėjimai suprasti ir atliepti savo vaikų maitinimosi, nuolatinės priežiūros ir kt. poreikius; šeimos, kuriose nėra vieno iš tėvų dėl skyrybų ar kitų priežasčių; vaikų auginimo problemos (mokyklos nelankymas, bendravimo

problemos, valkatavimas, įsitraukimas į nusikaltimus, priklausomybės ir pan.); gebėjimų atlikti užduotis, reikalingas probleminių situacijų įveikimui, trūkumas; žinių stoka (nežinojimas, kaip pasirūpinti vaiku, kur kreiptis dėl materialinės paramos ir pan.); aplinkos ir asmeninių poreikių neatitikimo problemos (pvz., vyresnieji turi rūpintis jaunesniais vaikais šeimoje ir dėl to jiems trūksta laiko kokybiškai mokytis, palaikyti socialinius santykius su bendraamžiais); smurtas, piktnaudžiavimas alkoholiu ar psichotropinėmis medžiagomis šeimoje; vaikų įsitraukimas į nusikalstamas veiklas ir polinkis į savižudybes; daugiavaikių šeimų piktnaudžiavimas teikiama materialine parama (vaikai būna apleisti, nes gimdomi tik dėl gaunamų išmokų); ar socialinių darbuotojų priežiūra šeimai paskiriama teismo sprendimu.

Apibendrinant galima teigti, kad šeimos patiria socialinę riziką, kai negeba efektyviai prisitaikyti prie visuomenės reikalavimų, kai bendravimas šeimų viduje ir su aplinka sutrikęs. Mokslininkai išskiria įvairius veiksnius, dėl kurių šeimos tampa problemiškomis ir pačios nepajėgia įveikti iškylančių sunkumų. Tai ir priklausomybės, ir smurtas artimoje aplinkoje, ir materialiniai sunkumai, ir tėvų žinių ar įgūdžių stoka. Šeimoms, kurios neturi vidinių resursų pakeisti sudėtingą situaciją, reikalinga socialinių darbuotojų ir kitų specialistų pagalba.

1.3. Socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos sunkumus patiriančioms šeimoms

Šeimos į socialinių paslaugų sistemą patenka tada, tai pačios ieško pagalbos (šeima savo iniciatyva kreipiasi pagalbos, nes žino organizacijas ir jų teikiamų paslaugų pobūdį), kai pagalbos reikalingas šeimas identifikuoja socialines paslaugas teikiančios institucijos (pačios šeimos dėl įvairių priežasčių neieško pagalbos) ar kai informaciją apie problemiškas šeimas pateikia tretieji asmenys (artimos aplinkos žmonės ar bendruomenės nariai pastebi šeimos patiriamus sunkumus ir informuoja atitinkamas įstaigas, kurios inicijuoja paslaugų teikimą šeimai) (A.R.Matos, L.M.Sousa, 2004). Mokslininkių atlikto tyrimo rezultatai atskleidžia, kad šeimos labai skiriasi pagal tai, kiek yra savarankiškos ir motyvuotos ieškant socialinių paslaugų ir kiek tikisi artimųjų įsikišimo kreipiantis į pagalbą teikiančias organizacijas.

Pagalba sunkumus patiriančioms šeimoms reglamentuota Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018). Įsigaliojus šiam teisės aktui, savivaldybėse nebėra sudaromi socialinės rizikos šeimų sąrašai, o pagalba teikiama šeimoms jų pačių prašymu, arba pagalbos teikimas inicijuojamas pagalbą vaikams ir / ar šeimoms organizuojančių ir teikiančių įstaigų prašymu, kai įvertinama, kad vaikams ir / ar šeimai reikalinga kompleksinė pagalba.

Mokslinėje literatūroje išskiriama, kad socialiniai darbuotojai yra pagrindiniai pagalbos teikėjai sunkumus patiriančioms šeimoms. Bendradarbiaudami su kitais specialistais jie padeda šeimoms spręsti iškylančias problemas, organizuoja ir teikia būtiną pagalbą, vykdo intervenciją.

Intervencija suprantama kaip tikslingas socialinio darbuotojo elgesys kai siekiama teigiamų pokyčių šeimos gyvenime. Svarbu, kad intervencija leistų užtikrinti efektyvų šeimos funkcionavimą. Tai nereiškia, kad specialistas turi kontroliuoti visas šeimoje vykstančias situaciją, tai reiškia veikimą kartu, stengiantis išspręsti problemas. Teikdami pagalbą šeimai specialistai turėtų prisiminti, kad bet kokie pokyčiai šeimoje sukelia krizę, net jei tie pokyčiai teigiami, šeimai tenka iš naujo prisitaikyti ir atrasti tinkamą funkcionavimo ir bendravimo taktiką (V.Ivanauskienė, L.Varžinskienė (2007), J.Kavaliauskienė (2014)).

Pagrindinis su šeimomis dirbančio socialinio darbuotojo uždavinys yra sudaryti tokias sąlygas, kuriomis galėtų optimaliai atsiskleisti šeimos pajėgumai, todėl geriausias darbo stilius – „mylintis lyderis", kuris dirbdamas su šeima ne tik teikia savo emocinį palaikymą, bet ir būtiną informaciją, kaip keistis ir spręsti problemas. Socialinis darbuotojas turėtų būti ne užduoties atlikėjas, o veiklos organizatorius, pagalbininkas, patarėjas. Jis tik nukreipia šeimą teisinga linkme, tačiau išsikeltą tikslą reikia pasiekti pačiai šeimai. (R.Kočiūnas (1998), V.Ivanauskienė (2008)).

Socialinis darbas su šeima turi turėti aiškiai suformuluotą, suprantamą ir konkrečios šeimos, su kuria tuo metu specialistas dirba, poreikius atitinkantį tikslą, nes įsisąmoninus vykstančius procesus darbas tampa efektyvesnis. Išskiriami tokie darbo su šeima tikslai: išnagrinėti kiekvieno šeimos nario probleminę situaciją, padėti suprasti ir keisti savo būseną; palaipsniui siekti optimalesnio socialinio prisitaikymo; suteikti žinių apie tarpasmeninių procesų dėsningumus, nes tai yra produktyvaus žmonių tarpusavio bendravimo pagrindas; bei padėti šeimos nariams atskleisti savo vidinį potencialą ir tobulėti kaip žmonėms (V.Ivanauskienė (2008), R.Kočiūnas (1998)).

E.Končiuvienė (2009) akcentuoja, kad šeimoms teikiama socialinė pagalba turi būti orientuota ne tik į problemų sprendimą, bet ir į pačios šeimos stiprinimą bei lavinimą, siekiant atkurti šeimos vidinį potencialą visuomenės reikšmingų funkcijų vykdymui. Reikia vykdyti šeimų švietimą, suteikti žinias, akcentuojant šeimos narių pozityvius santykius, kaip spręsti kylančias problemas, įveikti krizes. Su probleminėmis šeimomis dirbantis socialinis darbuotojas, turėtų neužmiršti, kad atlieka veiklas tam tikroje socialinėje aplinkoje, o šeimų problemos gali būti sisteminio pobūdžio. Remiantis socialinio darbo profesinėmis vertybėmis, specialistas spręsdamas persipinančias kliento, visuomenės ir valstybės problemas, pirmiausiai turėtų atstovauti šeimos, kaip kliento, interesus, po to visuomenės, ir galiausiai – valstybės.

L.Žalimienė (2003) taip pat pažymi, kad socialinių paslaugų teikimą reglamentuoja tam tikri principai, kuriais vadovaujantis galima užtikrinti kliento teises, teikiamų paslaugų kokybę, reikšmingą paslaugų poveikį kliento gerovei. Mokslininkė išskiria šiuos pagrindinius socialinių paslaugų teikimo principus: savanoriškumą, adekvatumą, savipagalbos skatinimą, holistinį požiūrį, lankstumą, tęstinumą, normalizavimą ir bendradarbiavimo principą. *Savanoriškumo principo* esmė yra ta, kad paslaugos negali būti teikiamos prievarta, organizuojant paslaugų teikimą asmeniui ar

šeimai, reikalingas prašymas ar sutikimas. *Adekvatumo principo* laikomasi, kai teikiamos paslaugos geriausiai atliepia įvertintus kliento poreikius. Vertinant klientų poreikius svarbu išsamiai išnagrinėti kliento situaciją, įvertinti medicininius, socialinius, materialinius, psichologinius ir kitus veiksnius, nes tai lemia būtinų paslaugų pobūdį ir apimtį. *Savipagalbos skatinimo* principo esmė ta, kad teikiamos socialinės paslaugos turėtų ugdyti asmens savarankiškumą. Gaudamas paslaugas klientas turi įgyti gebėjimų, išmokti pasirūpinti savimi, kiek tai įmanoma konkrečioje jo situacijoje. *Holistinio požiūrio principo* laikomasi, kai teikdamas paslaugas socialinis darbuotojas mato visą savo kliento aplinką, gerai žino bendrą jo situaciją, sprendžiamos problemos priežastis. *Lankstumas* – tai kai darbuotojas keičia ir / ar koreguoja pagalbos formas priklausomai nuo konkrečios vietos, aplinkybių pasikeitimų. *Tęstinumas* yra būtina sąlyga socialinių paslaugų teikimo procese. Pagalba klientui neturi būti vienkartinis probleminės situacijos sprendimas. Svarbu teikti pagalbą, kol bus atkurtas, įtvirtintas ir išugdytas kliento savarankiškumas. *Normalizavimo principo* laikomasi, kai teikiamos paslaugos, kurios sudaro sąlygas klientui gyventi kuo normalesnį gyvenimą. Svarbu, kad būtų palaikomi tie savarankiškumo įgūdžiai, kuriuos klientas jau turi, ir teikiamos paslaugos neturėtų tų įgūdžių sumenkinti. *Bendradarbiavimo principas* akcentuoja socialinių paslaugų gavėjo, kaip lygiaverčio partnerio, dalyvavimą paslaugų teikimo procese, nes tik taip galima jį motyvuoti padėti sau ir spręsti iškylančias problemas.

I.Leliūgienė (2003) socialinių darbuotojų darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis išskiria penkis etapus: pirminio kontakto su šeima užmezgimą, problemų nustatymą, konkretų darbą su šeima, apsisprendimą tam tikrai veiklai ir grįžtamąjį ryšį. Kontakto užmezgimo fazėje suformuojamas šeimos narių ir socialinio darbuotojo santykis. Nustatant problemas svarbu suderinti socialinio darbuotojo ir šeimos narių požiūrius į kylančias problemas. Konkretaus darbo su šeima etape formuojamas naujas problemos supratimas ir sudaromos sąlygos tam tikrų charakterio ir elgesio savybių pokyčiams. Apsisprendimo etape specialistas kartu su šeima aptaria galimas išeitis iš situacijos, pasirenka tinkamiausias iš apžvelgtų alternatyvų. Būtina skatinti patį klientą ieškoti problemos sprendimo variantų ir prisiimti atsakomybę už bendro darbo rezultatus. Grįžtamojo ryšio etapo metu aptariami darbo rezultatai ir jų reikšmė sprendžiant problemas. L.Gvaldaitė ir B.Švedaitė (2005) pažymi, kad socialinio darbo praktikoje teikiant pagalbą klientams labai svarbus yra kliento pažinimo etapas.

Įvairių sunkumų patiriančioms šeimoms teikiamos socialinės paslaugos, kaip apibrėžiama Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų kataloge (2006), yra pagalba, kuri suteikiama individams ar šeimai, jei dėl amžiaus, turimų negalių ar socialinių problemų jie iš dalies ar visai neturi, neįgijo arba prarado galias savarankiškai pasirūpinti asmeniniu ar šeimos funkcionavimu ir produktyviai įsitraukti į visuomeninį gyvenimą. Socialinės paslaugos skirstomos į dvi kategorijas:

- *Bendrosios socialinės paslaugos,* kurioms priskiriamas *informavimas, tarpininkavimas, konsultavimas, sociokultūrinės paslaugos, maitinimo užtikrinimas, aprūpinimas būtiniausiais rūbais ir avalyne, transporto organizavimas* ir kt. Šios paslaugos teikiamos, kai kliento gebėjimai savarankiškai pasirūpinti asmeniniu ir/ar šeimos gyvenimu, optimaliai funkcionuoti sociume, gali būti lavinami ar kompensuojami teikiamomis paslaugomis be pastovios specialistų pagalbos.
- *Specialiosios socialinės paslaugos,* kurios teikiamos tada, kai bendrųjų socialinių paslaugų neužtenka. Šiai paslaugų rūšiai priskiriama socialinė priežiūra ir socialinė globa.

Paslaugų tikslas yra suteikti asmeniui ar šeimai galimybes įgyti ar sustiprinti turimus įgūdžius savarankiškai spręsti kylančius socialinius sunkumus. Teikiant socialines paslaugas svarbu atsižvelgti į individualius asmens ar šeimos poreikius ir polinkius.

A.Kėrienė (2010) šeimoms teikiamas socialines paslaugas, kurių yra ganėtinai daug, klasifikuoja pagal kelias charakteristikas: *pagal klientų grupes* (pvz., senjorai, sunkumus patiriančios šeimos ir vaikai iš šių šeimų, neįgalieji ir kt.); *pagal steigėją* (socialinių paslaugų įstaigų įkūrėjais gali būti valstybė arba savivaldybė, nevyriausybinės organizacijos, religinės bendruomenės bei privatūs ar juridiniai asmenys); *pagal pobūdį* (socialinės paslaugos gali būti bendrosios, specialiosios, stacionarios ir nestacionarios, bendruomeninės ir rezidentinės).

J.Šiškevičiūtės (2011) atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad dauguma socialinę riziką patiriančioms šeimoms teikiamų paslaugų yra reikalingos, naudingos ir tenkina didžiąją dalį respondentų. Vertinant socialinio darbuotojo teikiamas paslaugas svarbūs tokie veiksniai kaip: efektyvaus kontakto užmezgimas, skatinimas kartu ieškoti sprendimų, konfidencialumo užtikrinimas, kitų specialistų pasitelkimas į pagalbą.

G.Konikovaitė (2015) pažymi, kad dirbant su sunkumus patiriančiomis šeimomis socialinio darbuotojo taikomi metodai yra individualus socialinis darbas ir darbas su šeima. J.Pivorienė ir B.Abeciūnaitė (2010) akcentuoja, kad teikiamos paslaugos ir taikomi metodai priklauso nuo socialinio darbuotojo klientų poreikių, interesų įvairovės, nuo pačios socialinio darbo profesijos specifikos. Išskiriama, kad mokslinėje literatūroje labiausiai paplitęs darbo būdų skirstymas į individualų, grupinį ir bendruomeninį darbą. Kai derinami individualaus ir grupinio darbo metodai, specialistas įgyja daugiau galimybių geriau pažinti asmenį ir visapusiškai patenkinti jo poreikius.

V.Bandzienė (2008) taip pat nagrinėja individualų ir grupinį darbą su klientais. Individualus socialinio darbo metodas yra vienas iš pagrindinių būdų padėti spręsti asmens socialines problemas, kuris paremtas geru socialinio darbuotojo ir kliento santykiu: labai svarbu, kad klientas pasitikėtų darbuotoju. Grupinis metodas apjungia skirtingus, tačiau dėl to paties tikslo veikiančius žmones. Per dalyvavimą bendrose veiklose atsiranda galimybės mokytis, ugdyti

socialinius ryšius. Taikant grupinį metodą svarbu, kad pats socialinis darbuotojas kartu su klientais aktyviai dalyvautų veiklose, o ne tik jiems vadovautų. R.Kočiūnas (1998) pažymi, kad grupinio socialinio darbo metu vyksta tarpasmeninis mokymasis, formuojami ar stiprinami tinkamesnio bendravimo, efektyvaus konfliktų sprendimo įgūdžiai. Grupėse išmokstama ir naujų elgesio modelių, pasikeičia savo asmeninių savybių ir santykių su kitais suvokimas. V.Indrašienė (2004) akcentuoja, kad darbas grupėse yra labai efektyvus metodas, kurį taikant galima greičiau padėti klientams išspręsti esamas problemas. Dalyvavimas grupėje padeda individams pritapti visuomenėje. Grupės nariai mokosi būti savarankiški, prisiimti atsakomybę už savo poelgius ir už kitus grupės narius. Anot L.Gvaldaitės ir B.Švedaitės (2005), kad sėkmingai vyktų socialinis darbas su grupe specialisto veikla turi apimti šiuos aspektus: pagalbą grupės nariams, vienybės ugdymą ir supratimo, kad esi grupės dalis, ugdymą.

Mokslinėje literatūroje aptardami socialines paslaugas, teikiamas šeimoms, kurios patiria sunkumus, įvairūs mokslininkai akcentuoja, kad dažnai teikiamos konsultavimo, informavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos, socialinių ir kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugos (E.Končiuvienė (2009), Š.Balevičienė (2008), G.Konikovaitė (2015)), lankomasi šeimose ir įgyvendinamos specialios programos (A.Kėrienė, 2010). Dirbdami su sunkumus patiriančiomis šeimomis socialiniai darbuotojai renka, sistemina ir analizuoja informaciją apie jas, atlieka šeimos socialinės psichologinės sveikatos diagnostiką ar šeimos santykių nukrypimų diagnostiką (Kozlovas (2007). L.Gvaldaitė ir B.Švedaitė (2005) išskiria šiuos socialinių darbuotojų taikomus pagalbos šeimoms metodus: konsultavimą, darbą su klientų grupe, socialinio tinklo metodą ir atvejo vadybos metodą.

B.Songailienė (2010) akcentuoja, kad pagrindiniai socialinio darbuotojo vaidmenys teikiant pagalbą šeimoms yra tarpininkavimas ir konsultavimas. Mokslininkės atlikto tyrimo metu paaiškėjo, kad socialinės darbuotojos nepakankamai skiria šiuos vaidmenis, painioja juos ir neretai vartoja kaip sinonimus. Konsultavimas, kuris yra specialisto ir kliento tarpasmeninė sąveika dažnai suvokiamas kaip informavimas ir apsiriboja šeimai reikalingos faktinės informacijos suteikimu.

J.Urbanovič-Daukševič (2011) taip pat pažymi, kad konsultavimas dažnai painiojamas su paprasčiausiu informacijos suteikimu ar tarpininkavimu, kai klientas nukreipiamas ten, kur jam gali būti suteikta pagalba. Mokslininkės teigimu, informavimas ir tarpininkavimas yra konsultavimo proceso dalis, bet tikrai neturėtų būti pagrindinė socialinių darbuotojų veikla, teikiant pagalbą šeimoms.

V.Indrašienė (2004) socialinių darbuotojų taikomą metodą - konsultavimą lygina su šeimos terapija, išskirdama tik tai, kad konsultavimas yra trumpesnis procesas nei terapija. Konsultuojant orientuojamasi į specifinių problemų sprendimą, įvairesnių ir efektyvesnių bendravimo ir elgsenos būdų mokymą, o šeimos terapijos metu orientuojamasi į šeimos narių tarpusavio santykių keitimą,

gerinimą, lankstumo vienas kito atžvilgiu ir tarpusavio palaikymo skatinimą. G.Navaitis (2002) pažymi, kad šeimos konsultavimas gali būti efektyvus ir naudingas, kai socialiniam darbuotojui pavyksta apjungti šeimos pažinimo ir poveikio jai procesus į kryptingą intervenciją, kurios tikslas – geresnė šeimos santykių kokybė.

L.Gvaldaitė ir B.Švedaitė (2005) aptardamos konsultavimą nurodo, kad šia veikla socialiniai darbuotojai siekia kliento situacijos pokyčio, veiksmingo kylančių sunkumų įveikimo. Konsultavimas yra intervencijos procesas, kuriame ypač svarbus kontrakto sudarymas, konsultavimo krypčių apibrėžimas, pageidaujamo tikslo įvardijimas ir tikslingas konsultavimo pabaigos planavimas. Anot mokslininkių, konsultavimo metodo socialiniame darbe privalumas yra tas, kad jis gali vykti ir neįprastoje aplinkoje, taip suteikiant klientams būtiną pagalbą reikiamu momentu. Krizinių situacijų atvejais aktualu, kad problemas galima spręsti neatidėliotinai.

Konsultuodamas klientus socialinis darbuotojas, anot G.Navaičio (2010) paprastai neturi tikslo iš esmės pakeisti kliento asmenybę, todėl dažniau taiko eklektiškus konsultavimo metodus ir rečiau remiasi kuria nors konkrečia konsultavimo teorija. Socialiniai darbuotojai tiesiog stengiasi pakeisti klientų padėtį socialinės gerovės linkme.

Mokslininko nuomone, socialinių darbuotojų konsultavimui labai tinkami sociometriniai metodai – priemonės padedančios konsultantui ir klientams objektyviai įvertinti šeimos struktūrą, funkcijas, šeimos narių vaidmenis. Klientai šiuos metodus lengvai priima, nes jie nėra sudėtingi ir neužima labai daug laiko.

Šeimos sociograma, anot G.Navaičio (2007), yra efektyvi priemonė norint išanalizuoti šeimos narių tarpusavio santykius. Tam pritaria E.Karmaza, E.Karmazė ir N.Grigutytė (2010) išskirdami, kad šis metodas leidžia įvertinti vaiko ir šeimos istoriją, suprasti šeimos bendravimo stilių, narių tarpusavio santykius.

G.Konikovaitės (2015) tyrimo rezultatai atskleidžia, kad šeimos istorijos analizė padeda ją atliekančiam darbuotojui įvertinti šeimos tarpusavio santykius, santykius su aplinkiniais, išskirti šeimos stiprybes, įžvelgti potencialias rizikas ir remiantis tuo parengti intervencijos veiksmų planą.

Genograma yra patogi priemonė analizuoti šeimos tarpgenetines problemas: įvertinami šeimos raidos ypatumai, ryšiai su ankstesnėmis kartomis“ (G.Navaitis, 2007). Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) genograma apibrėžiama kaip „šeimos kelių kartų ryšių schema, padedanti šeimai ir su ja dirbančiam specialistui suprasti šeimos narių elgesio priežastis ir stereotipus, kuriais jie vadovaujasi, tų stereotipų kilmę, taip pat padedanti apibendrinti duomenis apie šeimos raidą ir jos įtaką šeimos funkcionavimui.“

G.Navaitis (2007) išskiria ir šeimos ryšių tinklo metodą – šeimos narių sąveikų su bendruomene sudarymą. Mokslininkas pažymi, kad šis metodas tikslingas teikiant psichosocialinę pagalbą šeimoms, kurių sunkumus lemia sudėtingi santykiai už šeimos ribų, t.y. izoliuotos šeimos

ar tos, kurios per daug priklausomos nuo aplinkos. E.Karmaza, E.Karmazė ir N.Grigutytė (2010) šį metodą vadina ekožemėlapiu. Taip jis vadinamas ir Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018), kuriame apibrėžiamas kaip „vaiko ir jo šeimos poreikius, tarpusavio ryšius bei ryšius su bendruomene atspindintis (vizualizuojantis) instrumentas, kuriame informacija gali būti renkama iš atvejo vadybininko ar kitų specialistų."

E.Karmaza, E.Karmazė ir N.Grigutytė (2010) išskiria ir motyvacinį pokalbį kaip tikslingą konsultavimo metodą socialinių darbuotojų veikloje. Tai į klientą orientuotas nukreipiantis konsultavimas, leidžiantis pasiekti, kad klientai patys išanalizuotų savo situaciją, atrastų neatitikimus ir patys paskatintų save pokyčiams. Taikant šį metodą labai svarbi kliento pažanga.

Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) išskiriama šeimos konferencija kaip svarbus socialinių darbuotojų taikomas pagalbos šeimoms metodas, kuriuo siekiama atrasti kas iš kliento išplėstinės šeimos ir / ar kitų šeimai svarbių asmenų galėtų suteikti jiems paramą, pačią šeimą įtraukti į sprendimų dėl šeimos padėties gerinimo priėmimą, įgalinti juos pačius priimti sprendimus.

Mokslinėje literatūroje aptartų metodų taikymą praktikoje tyrinėjusi J.Urbanovič-Daukševič (2011) pažymi, kad su sunkumus patiriančiomis šeimomis dirbantys socialiniai darbuotojai praktinėje veikloje dažniausiai taiko: asmenybės įtraukimo į veiklas, grupinio darbo, konsultavimo, įgalinimo veikti, genogramos, ekožemėlapio, šeimos sociogramos, pokalbio su pedagogais, socialinio tinklo, atvejo vadybos, motyvacinio interviu, šeimos, žaidimo terapijos, šeimos piešinio bei anamnezės metodus. Kai analizuoja šeimos narių trauminius išgyvenimus, socialiniai darbuotojai taiko: konsultavimą, darbą su klientų grupe, šeimos terapiją, šeimos piešinio, dramos metodus, įgalinimą veikti, asmenybės įtraukimą į veiklas ir pokalbius su mokytojais. Dirbdami su šeimos nariais, turinčiais elgesio ir/ar emocinių sunkumų praktinėje veikloje specialistai taiko: konsultavimo, grupinio darbo, pokalbio su pedagogais, šeimos piešinio, dramos, šeimos terapijos ir šviesoforo metodus. Norėdami motyvuoti klientus pozityviems pokyčiams, socialiniai darbuotojai renkasi: konsultavimą (motyvacinį pokalbį), darbą su klientų grupe, įgalinimą veikti, asmenybės įtraukimą į veiklas bei šeimos terapiją.

Nuo 2018 m. liepos mėn. Lietuvoje pasikeitus pagalbos sunkumus patiriančioms šeimoms teikimo tvarkai, kaip nuolatinis pagalbos metodas pradėta taikyti atvejo vadyba, kurios tikslas „rasti geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai tokią pagalbą, kuri ne tik padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bet ir sudarytų sąlygas šeimai pačiai siekti reikiamų pokyčių, užtikrinančių vaiko fizinį ar psichinį saugumą ir jo interesus" (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018).

Pagrindiniai principai, kuriais vadovaujamasi atvejo vadybos procese, yra *paslaugų nedubliavimas* (įvertinama, kokias paslaugas šeima ir (ar) vaikas jau gauna kitose įstaigose, atsižvelgiama į tai, ar šeima ir toliau nori naudotis šiomis paslaugomis, ir neskiriama šeimai tokio

pat pobūdžio ar panašių paslaugų); *pagalbos ir paslaugų atitikimas šeimos ir vaiko poreikiams* (pasirinktos paslaugos, pagalbos formos ir metodai turi atitikti konkrečias šeimų problemas, kurias tikimasi išspręsti) ir *šeimos įgalinimas*. Svarbu atrasti ir optimaliai išnaudoti turimus resursus, ne tik įvertinti rizikos veiksnius, su kuriais susiduria šeima, bet ir išskirti jų stiprybes, kurios gali padėti spręsti iškylančias problemas, gerinti situaciją. Aktyvus šeimos dalyvavimas yra svarbi sąlyga. (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018).

J.Urbanovič-Daukševič (2011) išskiria, kad atvejo vadybos metodo esmė yra užtikrinti, kad asmenys įgytų ir išlaikytų reikalingas kompetencijas ir gebėtų pateisinti šeimos ir visuomenės lūkesčius. Atvejo vadybos metodo pagalba ugdoma klientų atsakomybė ir abipusis supratimas, todėl specialisto santykiai su klientu turi būti grindžiami nuoširdumu, atvirumu, pagarba.

Atvejo vadybos procesas socialinio darbo srityje apima keletą etapų: situacijos vertinimo, planavimo, įgyvendinimo, stebėsenos, užbaigimo ir vykusio proceso įvertinimo. Socialinis darbuotojas kaip atvejo vadybininkas turi sukurti pagalbos santykį su klientu, įvertinti poreikius ir prieinamus resursus, rasti optimaliausią problemos sprendimo būdą, stebėdamas ir, reikalui esant, koreguodamas intervencijos priemones padėti klientui ją išspręsti. Įvairiuose atvejo vadybos proceso etapuose atsižvelgiant į konkrečią situaciją atliekamos šios atvejo vadybininko funkcijos: paslaugų teikimas, advokatavimas, reikalingų resursų paieška ir / ar kūrimas, krizių intervencija. Pabrėžiama, kad procesas turi būti orientuotas į klientą, reikia panaudoti kliento stipriąsias puses, jo atsakomybes. Sėkmingam proceso įgyvendinimui ir užbaigimui didelę reikšmę turi įsitraukimas ir įgalinimas (J.Pivorienė, 2007).

Analizuojant pagalbos teikimą sunkumus patiriančioms šeimoms, mokslinėje literatūroje išskiriama, kad pagalbos procesas dėl įvairių priežasčių gali būti nesėkmingas. G.Navaitis (2002) išskiria, kad neretai socialiniams darbuotojams pritrūksta laiko užmegzti kokybiškus, gilius asmeniškus santykius su šeimos, kuriai teikiamos paslaugos, nariais.

Sunkumus patiriančios šeimos neretai būna nemotyvuotos spręsti savo problemas, galvoja, kad atvirai kalbėti apie tai yra nepriimtina, ir / ar yra pripratusios prie sau įprasto gyvenimo būdo ir nemato prasmės jį keisti (L.Milkinaitė, D.Marcinkevičienė, 2013). R.Stremauskienės ir G.Žibėnienės (2014) atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad net trys ketvirtadaliai socialinių darbuotojų kaip didžiausią pagalbos teikimo sunkumą išskyrė šeimų motyvacijos stoką ir pabrėžė, kad paskatinti klientus kažką keisti yra labai sunku.

Socialinių paslaugų teikimo šeimoms tyrimai taip pat atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai neretai susiduria su klientų pasipriešinimu, atstūmimu, šeimos dažnai nenori priimti pagalbos (B.Songailienė (2010), G.Konikovaitė (2015)). Socialinę riziką patiriančios šeimos neretai neigia savo problemas, jie nemano, kad turi socialinių sunkumų. Jos prisitaiko prie tokių aplinkybių, todėl bet kokia intervencija yra vertinama priešiškai: priešiškumo sulaukia svetimo

asmens bandymai keisti neretai kelių kartų suformuotą gyvenimo būdą. Socialiniai darbuotojai susiduria ir su šeimų nesupratimu, kas yra socialinis darbuotojas, kokie yra socialinės pagalbos tikslai, kokia teikiamų paslaugų nauda, ir dėl tokio informacijos trūkumo nepasitiki specialistais (B.Songailienė (2010), R.Stremauskienė ir G.Žibėnienė (2014), G.Konikovaitė (2015)). Toks nepasitikėjimas ir priešiškumas trukdo socialiniams darbuotojams užmegzti kokybiškus santykius su šeimų nariais ir teikti jiems būtinas paslaugas.

L.Bartulienė (2006) taip pat išskiria, kad teikiant paslaugas šeimoms tikrai svarbu užmegzti su klientu pasitikėjimu grindžiamus santykius. Norėdami to pasiekti, specialistai turi būti lankstūs, sąžiningi, nuoširdūs, paaiškinti šeimai galimas pasekmes, jei nepavyks dirbti kartu. Reikėtų bendrauti pasitelkiant nesmerkiantį požiūrį ir empatiją.

E.Januškevičienės (2017) atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialinės darbuotojos siekdamos sužadinti kliento pokyčius bando pagrįsti jiems paslaugų reikalingumą, stengiasi užmegzti draugiškus tarpusavio santykius, kaupia su klientu susijusią informaciją, kad galėtų įsijausti į sunkumus patiriančių šeimų situaciją. Specialistės planuoja šeimos įtraukimą į teikiamos pagalbos procesą, įgalina klientus pačius spręsti savo problemas, esant būtinybei, ieško klientui pagalbos iš šalies, sudėtingas situacijas bando įveikti gudrumu ir kt. Tyrimo metu taip pat išaiškėjo, kad socialinės darbuotojos neretai siekdamos greitesnio rezultato, jau pagalbos proceso pradžioje demonstruoja galią kliento atžvilgiu, gąsdina juos, nuslepia reikalingą informaciją.

B.Songailienė (2010) tyrimu nustatė, kad neretai socialinių darbuotojų darbui su šeimomis pasirenkami metodai yra labiau globėjiški nei skatinantys savarankiškumą, apsiribojantys išmokų, paramos sutvarkymu, būtinų produktų nupirkimu, rūpinimusi klientų sveikata, būsto problemų sprendimu ir kitais teisiniais reikalais. Šeimų įgalinimas, kuris akcentuojamas naujausiose socialinio darbo teorijose, beveik nėra taikomas, nes įgalinimas reikalauja gilesnio supratimo, sudėtingesnių metodų taikymo, patirties ir įgūdžių.

A.Kėrienė (2010) akcentuoja, kad rengiant numatomų taikyti priemonių planą reikia atsižvelgti į šeimos stipriąsias puses ir turimus pagalbos resursus bendruomenėje. Galimi potencialūs pozityvaus pasikeitimo garantai yra šie: *individualūs veiksniai* – tai asmeninės savybės (gera sveikata, prisitaikymas, gera savivertė ir pan.), intelektas ir gebėjimai (išsimokslinimas, turimi įgūdžiai ir pan.), socialiniai įgūdžiai (moka priimti meilę ir mylėti, užmegzti santykius ir pan.); *šeimos veiksniai* – tai paramą teikianti išplėstinė šeima, aiški šeimos struktūra ir funkcijos, šeimos moralė ir vertybės, galimybė išreikšti pozityvius jausmus ir pan.; *bendruomenės veiksniai* – ar šeima priklauso religinei bendruomenei, naudojasi socialinėmis paslaugomis, stiprina ryšius su mokykla ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių paslaugų spektras šeimoms, kurios susiduria su įvairiais sunkumais, yra ganėtinai platus. Socialiniai darbuotojai teikia konsultavimo, informavimo,

atstovavimo paslaugas, materialinę paramą ir pan. Teikdami pagalbą šeimoms socialiniai darbuotojai turėtų orientuotis ne tik į problemų sprendimą, bet ir į pačios šeimos stiprinimą bei lavinimą. Svarbu yra atkurti šeimos vidinį potencialą, gebėjimą prisitaikyti prie visuomenės reikalavimų ir vykdyti svarbius, optimaliai funkcionuojančioms šeimoms keliamus reikalavimus: pasirūpinti savo ir vaikų gerove, palaikyti socialius santykius su artimiausia aplinka ir pan. Kad socialinis darbas su šeimomis būtų efektyvus, svarbu formuoti lanksčius, pasitikėjimu grįstus santykius su klientais, pastebėti jų stiprybes ir galimybes, įgalinti šeimas spręsti iškylančius sunkumus.

2. ŠEIMŲ ĮGALINIMAS SPRĘSTI PROBLEMAS

2.1. Įgalinimo samprata ir principai

Mokslinėje socialinio darbo srities literatūroje pabrėžiama, kad įgalinimas yra labai svarbus socialinio darbo aspektas. Įgalinimo praktika siekiama suteikti galimybes silpnesniems visuomenės nariams įgyti galių, kad tie žmonės galėtų kontroliuoti savo gyvenimą ir optimaliai funkcionuoti visuomenėje (M.Torronen, O.Borodkina, V.Samoylova, E. Heino, 2013). Įgalinimo idėja turėtų būti patraukli socialinio darbo praktikams, nes įgalinimo procesas tiesiogiai susijęs su socialinio darbo praktika ir klientu socialinėje aplinkoje (J.Fook, 2003).

B.Pease (2002) pažymi, kad įgalinimas neturi nei pradžios nei pabaigos, tai turėtų būti nuolatinės pastangos. Įgalinimas vyksta tada, kai žmonės geriau suvokia savo gebėjimus, atranda alternatyvas savo bejėgiškumo patirtims, ir taip susikuria sau naujas funkcionavimo visuomenėje kryptis.

Mokslininkai analizuodami įgalinimo konceptą remiasi J.Rappaport (1987) pateikiamu apibrėžimu, kad įgalinimas yra procesas, kurio metu žmonės, organizacijos ir bendruomenės įvaldo jiems rūpimus klausimus ir įsitraukia į demokratinius savo bendruomenės ir institucijų procesus (M.A.Zimmerman (1995), M.A.Hossen (2005)). R.Adams (2003) papildo šį apibrėžimą teigdamas, kad žmonės, grupės ir / ar bendruomenės sugebėdami kontroliuoti savo situaciją ir pasiekti užsibrėžtus tikslus, gali padėti sau ir padidinti gyvenimo kokybę. J.Lord ir P.Hutchison (1993) įgalinimą apibrėžia kaip procesą, kurio metu individai pasiekia vis didesnę įvairių savo gyvenimo sričių kontrolę ir oriai dalyvauja visuomenėje. L.Gvaldaitė (2009) glaustai asmens įgalinimo esmę apibūdina kaip gebėjimą „paimti savo gyvenimą į rankas“, stengtis jį keisti, būti aktyviu tikrovės atžvilgiu. Anot mokslininkės, įgalinimo procesas apibūdinamas kaip klientų kompetencijų ir vidinių galių suaktyvinimas siekiant teigiamų pokyčių jų gyvenime, pasireiškiantis per individualaus ir bendruomeninio darbo su asmeniu dimensijas.

J.Charenkova (2019) pažymi, kad asmens įgalinimas yra tada, kai asmuo, kuris negali pakeisti ir / ar pagerinti savo padėties, kam nors tarpininkaujant tam tikrais veiksmais, įgauna daugiau savarankiškumo, sutelkia savyje esantį potencialą ir ima kontroliuoti, valdyti savo socialinę situaciją pasitelkdamas aplinkos resursus.

N.Page ir C.Czuba (1999) taip pat pabrėžia, kad įgalinimas yra daugialypis socialinis procesas, kuris padeda žmonėms kontroliuoti savo gyvenimą. Tai procesas, kuris skatina žmonių galią naudoti jų pačių gyvenime, bendruomenėse ir visuomenėje, sprendžiant jiems svarbius klausimus. Mokslininkės akcentuoja, kad jų apibrėžime yra svarbūs trys komponentai, leidžiantys geriau suprasti įgalinimą: įgalinimas yra daugialypis, socialinis ir procesas. Daugialypis, nes pasireiškia socialinėse, psichologinėse, ekonominėse ir kitose srityse. Jis taip pat vyksta įvairiais lygmenimis, tokiais kaip individas, grupė ir bendruomenė. Pagal apibrėžimą įgalinimas yra socialinis procesas, nes jis vyksta santykyje su kitais. Kiti įgalinimo aspektai gali skirtis, atsižvelgiant į konkretų kontekstą ir procese dalyvaujančius žmones, tačiau šie išskirti trys aspektai išlieka pastovūs.

Daugelis teorinių įgalinimo modelių yra pagrįsti prielaida, kad visi asmenys turi galių konstruktyviai spręsti savo gyvenimo iššūkius, tačiau įvairūs išoriniai ir / ar vidiniai veiksniai gali užkirsti kelią šiems gebėjimams pasireikšti. Įgalinimo terminas taip pat yra naudojamas apibūdinant įvairius intervencijos metodus ir procesus („įgalinančią intervenciją“), kurie turi būti įgyvendinti norint pasiekti norimą galutinę būseną (K.Zoabi, I.Gal, 2020). Įgalinimas gali būti vertinamas ir kaip priemonė, ir kaip tikslas: tai yra individualių gebėjimų ugdymo procesas, kurio metu įgyjami nauji ar sustiprinami turimi įgūdžiai, reikalingi tam tikram gyvenimo aspektui pagerinti (M.Kaukko, 2013).

M.A.Zimmerman (1995) akcentuoja, kad reikėtų atskirti įgalinimo procesus nuo įgalintų rezultatų: pirmieji nurodo, kaip žmonės, organizacijos ir bendruomenės įgalinami, o antrieji - tų procesų pasekmes. C.Luttrell, S.Quiroz ir kt. (2009) taip pat pabrėžia, kad mokslinėje literatūroje įgalinimas yra laikomas ir procesu, ir rezultatu. Šie skirtumai turi akivaizdžių veiklos padarinių. Akcentuojant procesą, dėmesys sutelkiamas į organizacinių gebėjimų stiprinimą arba didinamas grupių dalyvavimas kuriant, valdant ir vertinant plėtros veiklą. Pabrėžus rezultatus, pagrindinis dėmesys skiriamas ekonomikos stiprinimui ir didesnei prieigai prie materialinių išteklių.

J.Chamberlin (1997) analizuodama įgalinimą pažymi, kad tai greičiau yra procesas, o ne įvykis. Mokslininkė išskiria, kad jam būdinga daugybė savybių: įgalinimas – tai sprendimų galios turėjimas; priėjimas prie informacijos ir išteklių; daugybės pasirinkimo galimybių (ne tik taip - ne, arba - arba) turėjimas; užtikrintumas, tvirtumas; jausmas, kad asmuo turi galių pakeisti; mokymasis kritiškai mąstyti, kitaip vertinti dalykus, pvz., mokymasis kalbėti už save, mokymasis iš naujo įvertinti ką gali atlikti, mokymasis naujai apibrėžti santykius su valdžios įstaigomis; išmokimas apie

pyktį ir jo išreiškimas; jautimasis grupės dalimi; suvokimas, kad žmonės turi teises; įtaka pokyčiams savo gyvenime ir bendruomenėje; įgūdžių, kuriuos asmuo vertina kaip svarbius (pvz., bendravimo įgūdžių) išmokimas; kitų supratimo apie savo kompetenciją ir gebėjimą veikti keitimas; nebesislėpimas; augimas ir pokyčiai, kurie niekada nesibaigia ir patys save skatina; teigiamo savo įvaizdžio didinimas ir stigmos įveikimas. J.Chamberlin (1997) teigimu, socialinių darbuotojų klientams svarbu yra turėti sprendimų galią ir sprendimų priėmimas neturėtų vykti vakuume. Geriausia sprendimus priimti tada, kai asmuo turi pakankamai informacijos, kad būtų galima įvertinti galimas įvairių pasirinkimų pasekmes.

L.Gvaldaitė (2009) pabrėžia, kad įgalinime svarbu ne tik galutinis rezultatas – gebėjimų bei galių įgijimas, bet ir pats procesas, kuris nebūtinai gali baigtis teigiamu rezultatu, kaip yra suplanuota pagalbą teikiančio profesionalo. Net ir labai ilgas socialinės pagalbos procesas ne visada užtikrina, kad asmuo išmoks savarankiškai spręsti problemas, panaudoti vidinius ir išorinius teikiamos pagalbos resursus ir supras, kad norint jog gyvenimas taptų visavertis, svarbu yra rūpintis asmenine gerove.

J.Lord, P.Hutchison (1993) išskiria bendras prielaidas apie įgalinimą. Daroma prielaida, kad asmenys geriau nei bet kas kitas supranta savo poreikius, todėl turėtų turėti galią juos apibrėžti ir veikti; visi žmonės turi stipriųjų pusių, į kurias gali remtis; įgalinimas yra viso gyvenimo siekis; ir asmeninės žinios bei patirtis yra pagrįstos ir naudingos veiksmingai įveikiant sunkumus.

J.Ruškus ir kt. (2013) išskiria ir apibrėžia 4 įgalinimo lygmenis: individualų, grupinį, bendruomeninį ir politinį. Individualus įgalinimo lygmuo - tai žmogaus gebėjimas kontroliuoti savo gyvenimą ir siekti asmeninių tikslų. Anot Y.Amichai-Hamburger, K.Y.A.McKenna ir S.A.Tal (2008), individualaus lygmens įgalinimas reiškia procesą, kurio metu asmuo įgyja arba sustiprina būtinus psichologinius resursus, kurie suteikia galimybes pasiekti tikslą. Visi su įgalinimu susiję teoriniai modeliai pabrėžia kompetencijos ir patirties stiprinimą, tiek individo lygmeniu, tiek ir visos grupės. B.Pease (2002) akcentuoja, kad individualaus įgalinimo esmė – perėjimas iš pasyvios būklės į aktyvią. Jam svarbūs tokie veiksniai, kaip įsitraukimas į krizės ar pereinamojo laikotarpio gyvenime situaciją, frustracijos ir pykčio jausminis patyrimas, naujos informacijos gavimas ir reagavimas į ją, asmeninių stiprybių ir gebėjimų atpažinimas.

M.Venclovienės (2015) teigimu, individualiu įgalinimu siekiama sumažinti probleminėje situacijoje atsidūrusio asmens bejėgiškumą, skatinama keistis pačiam ir keisti savo aplinką, kritiškai ir atsakingai mąstyti bei veikti, suteikiama pasirinkimo laisvė, reikiamos žinios, įgūdžiai, resursai, skatinama prisiimti atsakomybę už savo veiksmus ir gyvenimo būdą. Galima išskirti skatinimą, motyvavimą, mokymą (ugdymą), savivertės kėlimą, socialinius ryšius bei išteklius, kaip individualaus įgalinimo veiksnius, kurių neįgyvendinsi ir nepasieksi per vieną dieną. Kad vyktų veiksmas reikalingas laikas – procesas reikalauja išteklių ir asmeninių nuolatinių pastangų.

Individualaus lygmens įgalinimo tikslas yra pagilinti žinias, suformuoti įgūdžius, sustiprinti individualų gyvenimo valdymą, padidinti savivertę ir supratimą apie save bei veiksnius, kurie veikia kaip kliūtys asmeniniam tobulėjimui ir gyvenimo valdymui. Taip pat galima nagrinėti įgalinimą kaip asmeninį procesą, kurio metu individo gyvenime vyksta daug teigiamų pokyčių. Įgalinimas prasideda nuo individo ir tai yra asmeninis procesas, tačiau šiam procesui įtakos turi kiti žmonės, vyraujančios tendencijos ir socialinės struktūros, todėl įgalinimas visada turėtų būti vertinamas kaip priklausomas nuo konteksto. Įgalinimas individualiu lygiu apibūdinamas augančiu vidiniu galios jausmu, tuo tarpu struktūriniame lygmenyje tai atsiskleidžia didėjančiose pasirinkimo ir veikimo visuomenėje galimybėse. Taigi, naudodamiesi savo jėgomis, darbuotojai gali padėti klientams pasiekti ilgalaikį galėjimą tvarkyti savo gyvenimą (E.Heino, N.Kärmeniemi, 2013).

Grupinis įgalinimo lygmuo, anot J.Ruškaus ir kt. (2013), tai savipagalbos ir drąsinimo priemonė. Mokslininkai grupę apibūdina kaip savitarpio pagalbos priemonę, padedančią ugdyti kritinį sąmoningumą. Grupės, kurios yra orientuotos į socialinę veiklą, sudaro galimybes dalyviams stiprinti pasitikėjimo savimi jausmą, aktyviai veikti, gerinti turimus įgūdžius. Grupėse gaunama emocinė parama, kitų narių pagalba ir asmuo pats gali suteikti pagalbą kitiems. I.Liepinskaitė ir R.Motiečienė (2017) pažymi, kad dalyvaudami grupinėse veiklose tėvai išmoksta modeliuoti funkcionalų elgesį ir rasti pozityvių ir efektyvių problemų sprendimo būdų.

Bendruomeninis įgalinimo lygmuo tai resursų sutelkimas dėl bendro gerbūvio siekimo. Ketvirtasis - politinio įgalinimo lygmuo J.Ruškaus ir kt. (2013) įvardijamas kaip kritinio sąmoningumo plėtojimas. Individai geba reflektuoti savo patirtis ir aplinkinio pasaulio reiškinius atpažindami savo teises, gali išmokti kalbėti savo kalba, suprasti, kokie veiksniai lemia jų bejėgiškumą.

Socialinio darbo mokslinėje literatūroje įgalinimo procesas, tiek asmens, tiek grupės, tiek bendruomenės lygmeniu, yra susijęs su klientų perėjimu nuo bejėgiškumo jausmo iki savo elgesio ir gyvenimo įvykių kontrolės jausmo (K.Zoabi, I.Gal 2020). Socialinio darbuotojo vaidmuo yra ne padėti žmonėms prisitaikyti ar priimti problemas, bet padėti jiems išsiugdyti gebėjimą pakeisti problemines situacijas ir užkirsti kelią jų pasikartojimams (M.A.Hossen, 2005).

Įgalinimo situacijoje problemos kyla dėl to, kad pagal apibrėžimą socialiniai darbuotojai dirba su žmonėmis, kurie yra bejėgiškiausi, yra toliausiai nuo galios, nemokantys jos įsisavinti ir nemokantys ja naudotis. Tuo didesnis poreikis įgalinti ir tuo sunkiau tai įgyvendinti, nes būtent šie labiausiai pažeidžiami asmenys paprastai turi nepalankių santykių su galią turinčiais asmenimis. Jie jaučiasi engiamais, ir tais, kurie visada laiko save nevykėliais ir neveiksniais (G.Rondeau, 2000).

Vis dėlto idėja suteikti galią labiausiai jos stokojantiems asmenims siekia pačias socialinio darbo profesijos ištakas. Visuomeninio darbo tikslas visada buvo suteikti daugiau galios nuskriaustiesiems, vargšams ir atstumtiesiems (M.A.Hossen, 2005).

Įgalinimas, kaip profesionalus socialinis darbas, turi remtis vertybėmis. Įgalinimas grindžiamas pripažinimu, kad kiekvienas žmogus turi teigiamo potencialo spręsti sunkumus, o socialinis kontekstas ir aplinkybės lemia, kaip šis potencialas realizuojamas. Socialinis darbuotojas turėtų tikėti žmogaus gebėjimais išmokti bei keistis, pripažinti, kad nuskriaustųjų suvokimas dėl sudėtingų gyvenimo aplinkybių yra iškreiptas. Įgalinimo idėja paremta tikėjimu, kad galima išmokti naujų gebėjimų aktyviai veikiant gyvenimiškose situacijose, o ne dirbtinai kontroliuojant profesionalams, kaip gebėjimus ugdyti (E.Sadan, 2004).

Veiklos principai, kylantys iš įgalinimo vertybių, yra ne taisyklės, konkrečiai nustatančios, ką specialistas turėtų daryti, o gairės tinkamos praktikos pasirinkimui:

1. Įgalinimas turėtų būti nuolatinis bet kokio problemų sprendimo proceso komponentas, neatsižvelgiant į šį procesą formuojantį teorinį požiūrį.

2. Pagalbos suteikimas. Tie, kurie gauna pagalbą, taip pat turi mokėti ją suteikti. Savipagalbos grupės laikomos savitais įgalinimo skatintojais. Aktyvus dalyvavimas programose yra įgalinantis principas, todėl norint tai pasiekti verta sąmoningai suburti socialines sistemas.

3. Galios trūkumo negalima kompensuoti priemonėmis, kurios didina tą trūkumą. Ekonominė priklausomybė, kuri yra viena iš bejėgiškumo formų, negali būti pagerinta naudojant priemones, kurios žemina tuos, kuriems tos materialinės pagalbos reikia.

4. Svarbus įgalinimo principas yra analizuoti reiškinius makro lygmeniu, tačiau intervenciją vykdyti atkreipiant dėmesį į mikro lygmenį. Įgalinimas reikalauja tuo pačiu metu rūpintis socialine aplinka, bendruomene ir asmenimis.

5. Kolektyviškumas yra pagrindinis įgalinimo proceso principas. Net kai tikslas yra individualus, priemonės yra kolektyvinės. Kolektyviškumas suteikia tikrą įgalinimo pagrindimą: jei įgalinimo procesas būtų tik individualus, jis neturėtų socialinės reikšmės.

6. Turėtume siekti įgalinimo politikos, numanant, kad socialinio darbo profesionalams reikia įgalinimo, kad jie galėtų stiprinti žmones, kuriems reikia jų pagalbos (E.Sadan, 2004).

R.Adams (2003) taip pat išskiria principus, kurių reikėtų laikytis įgalinimo praktikoje:

1. Specialistai turėtų išlaikyti įsipareigojimą plėtoti įgalinimą dirbdami su žmonėmis.

2. Socialiniai darbuotojai ir jų klientai turėtų kartu įgyvendinti įgalinimo procesą, kuris bent jau turėtų apimti planavimą, darbą kartu, savarankišką darbą ir atlikto darbo vertinimą.

3. Asmenys, besinaudojantys paslaugomis, turėtų kalbėti už save ir įgalinti save, kur tik yra galimybės.

4. Specialistai turėtų skatinti paslaugas gaunančius klientus išreikšti savo nuomonę, dalintis patirtimi, norais, ir kai tik įmanoma patiems priimti sprendimus.

5. Socialiniai darbuotojai ir asmenys, besinaudojantys paslaugomis, turėtų kartu siekti įgalinimo.

6. Specialistams ir klientams turėtų būti suteikta galimybė maksimaliai išnaudoti ryšius tarp skirtingų įgalinimo sričių, tokių kaip individas, grupė ir visuomenė.

7. Praktikai turėtų ir toliau būti pasiryžę įgalinti sunkumus patiriančius žmones keisti aplinkybes, o ne prisitaikyti prie jų.

E.Sadan (2004) išskiria principus, kuriais turėtų vadovautis praktikuojantys specialistai siekdami bendradarbiavimo su šeimomis įgalinimo klausimais. 1. Svarbu suprasti, kad skirtingi žmonės reikalauja skirtingų tų pačių problemų sprendimų. Kad galėtume rasti įvairių sprendimų, turime pabrėžti asmenų, kuriems reikia pagalbos, stipriąsias puses ir naudoti įvairius išteklius 2. Socialinių darbuotojų ir klientų bendradarbiavimas yra būtinas įgalinimo procesui. Klientai gali pateikti išskirtinių žinių apie jų gyvenimą ir asmeninį požiūrį į jiems kylančias problemas, o socialiniai darbuotojai - specialių žinių, įgytų mokymosi ir tiesioginio darbo metu. 3. Pagarba žmonėms yra profesinių santykių pagrindas. Pagarba reiškiama vertinant pagalbos prašymą ne kaip silpnumo ar priklausomybės požymį, bet kaip poreikio gauti profesionalią paslaugą išraišką. Pagarba reiškiasi priimant žmonių realybės aiškinimą. 4. Įgalinimas turi savo kalbą, kuri daro įtaką betarpiškam bendravimui. Pirmenybė teikiama aiškumui, išraiškos paprastumui ir labai atsargiai naudojamasi profesiniu žargonu.

J.Lord ir P.Hutchison (1993) teigimu, paslaugas teikiantys specialistai turėtų atsisakyti kontrolės žmonių, kurie šiuo metu jaučiasi nepilnaverčiai, atžvilgiu. Tai reiškia panaikinti galios santykius tarp specialistų ir sunkumus patiriančių asmenų užtikrinant bendradarbiavimą ir remiant klientų kontroliuojamas iniciatyvas. Nors profesionalai negali žmonėms suteikti galios, kompetentingi specialistai gali stengtis pašalinti sistemines kliūtis, kurios trukdo klientų įgalinimui. Kategorišką bendravimą, skatinantį priklausomybę ir kontrolę, reikia pakeisti dialogu, kuris palaiko abipusiškumą. Reikia remtis asmenų stipriosiomis pusėmis ir gebėjimais bei vengti dėmesio koncentravimo ties problemomis. Tai labai svarbu ugdant savivertę, kuri yra ir įgalinimo proceso rezultatas, ir dalis. Socialinių paslaugų vartotojai, turėtų kontroliuoti išteklius ir asmeninę paramą, kurios jiems reikia norint gyventi oriai. R.Adams (2003) taip pat akcentuoja, kad asmenims turi būti suteiktos visos galimybės dalyvauti įgalinimo procese ir tą procesą kontroliuoti: veiklas turėtų nustatyti paslaugos vartotojas, o ne socialinis darbuotojas; reikėtų pripažinti, kad įgalinimas yra ilgai užtrunkantis procesas ir skirti jam pakankamai laiko.

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje, nagrinėjančioje įgalinimą dominuoja apibrėžimai, kuriuose įgalinimas suprantamas kaip socialinis procesas, kurio rezultatas yra galių ir gebėjimų įveikti sunkumus ir prisitaikyti visuomenėje įgijimas. Svarbu įgalinimo procese, teikiant paslaugas, atsižvelgti į klientų poreikius, leisti jiems aktyviai dalyvauti bendrame įgalinimo procese. Įgalinimas grindžiamas pripažinimu, kad kiekvienas žmogus turi teigiamo potencialo spręsti sunkumus ir svarbu rasti būdus kaip tai pasiekti.

2.2. Socialinių darbuotojų taikomi šeimas įgalinantys metodai

K.Zoabi ir I.Gal (2020) išskiria, kad įgalinančių metodų tikslas yra sukelti ir palaikyti procesą, kurio metu asmuo ar grupė iš bejėgiškumo ar pasyvumo būsenos pereina į didesnės gyvenimo kontrolės ir daugiau galimybių priimti sprendimus, aktyviai paveikti savo gyvenimo eigą, būseną. Naudodamiesi įgalinimu pagrįsta intervencija, žmonės gali išmokti pakeisti savo emocijas ir valdyti situacijas, kad išlaikytų kontrolės jausmą ir lavintų tarpusavio santykių įgūdžius. Įgalinančių socialinių paslaugų šeimoms pagrindinis tikslas yra atkurti žmogaus savarankiškumą ir lavinti gebėjimus veikti socialinėje aplinkoje: klientas tampa ne priklausomas, o savarankiškai veikiantis visuomenėje. Socialinis darbuotojas tokiame kontekste būna klientui padedančiu moderatoriumi, kuris laikosi žmogiškųjų vertybių ir praktikoje vadovaujasi socialinio teisingumo principu. Įgalinančias socialines paslaugas turėtų teikti socialinis darbuotojas, kuris geba kritiškai mąstyti, suprasti ir reflektuoti įgytą patirtį, turi vertybinį požiūrį į atliekamą darbą (R.Motiečienė, 2012).

Anot E.Sadan (2004), turėtų dirbti specialistai, suprantantys ir gerbiantys bendruomenės normas bei atviri darbui su žmonėmis. Svarbiausia, kad socialinis darbuotojas turi matyti save kaip laikiną priemonę, kuri mažina profesionalią pagalbą didindama paslaugų gavėjo savarankiškumą. Įgalinantis socialinis darbas yra įmanomas tik tokiais atvejais, jeigu socialiniai darbuotojai patys jaučiasi įgalinti. Darbuotojas, kuris jaučiasi pažemintas ir paklusnus, neinicijuos inovacijų ir neprisiims atsakomybės už sprendžiamas problemas. Aktyvus darbuotojas, priešingai, pasitiki savo stiprybėmis, veikia plačiau, nei tai apibrėžta jo pareigybinėse funkcijose, imasi iniciatyvių.

R.Motiečienė (2012) išskiria, kad įgalinantis socialinis darbas apima keletą socialinių darbuotojų vaidmenų: ugdytojo, paramos planuotojo, konsultanto, informuotojo, kliento atstovo ir kt. Svarbiausia kad atlikdamas juos, specialistas empatiškai įvertintų kliento situaciją ir pripažintų, kad pats klientas turi matyti socialinius problemų sprendimus. Mokslininkės atlikto kokybinio tyrimo duomenimis, socialinio darbo su šeima praktikoje socialiniai darbuotojai dažnai atlieka „darytojo už kitus" vaidmenį.

Literatūroje apie įgalinimą pabrėžiama keletas socialinių darbuotojų profesinių vaidmenų: išteklių konsultantas (nepasiturintiems labiausiai reikia išteklių, tai konsultantas suteikia galimybę klientams naudotis savo žiniomis apie išteklių sistemas, susieja žmones su ištekliais taip, kad padidėtų jų savivertė ir problemų sprendimo pajėgumai); įjautrintojas (žmonėms reikia savęs pažinimo, kad galėtų spręsti problemas, tai specialistas privalo didinti jautrumą naudodamas įvairius metodus ir suteikti žmonėms maksimalias galimybes suprasti save ir savo aplinką); mokytojas / treneris (profesionalo vaidmuo yra rasti tinkamus būdus padėti žmonėms įgyti

informacijos, žinių ir įgūdžių, nes mokymas yra pagrindinis įgalinimo įrankis); paslaugų planuotojas (kadangi socialinių paslaugų struktūra prisideda prie žmonių, gaunančių paslaugas, bejėgiškumo ir nepilnavertiškumo jausmo, svarbu šią sistemą perplanuoti taip, kad ji veiktų pagal kitokius principus); koordinatorius ir tinklų kūrėjas (specialistas turi formuoti aplinką, koordinuojant ir sujungiant įvairias paslaugas, susijusias su žmonėmis, į kurių gyvenimą jis įsikiša); advokatas (atstovauja savo klientams, žinodamas, kad konkrečioje situacijoje tai yra vienintelis galimas būdas ginti kliento teises). Advokato vaidmuo papildo visus kitus profesinius vaidmenis, nes orientuotas į veikimą aplinkoje, o daugeliu atvejų aplinkos sąlygos sukuria problemų ir prisideda prie jų sunkėjimo. Atstovavimu siekiama pakeisti aplinkos sąlygas, darančias blogą įtaką asmenims. Advokato vaidmuo susijęs su tam tikra profesine rizika, kuriai reikia gerai pasirengti, nes atlikdamas advokatavimo funkcijas socialinis darbuotojas neretai konfliktuoja su įstaiga, su kitomis tarnybomis ir net su kolegomis. Darbuotojas turi vengti visiškai perimti kliento gyvenimo kontrolę (E.Sadan, 2004).

E.Sadan (2004) išskiria veiksmus, kuriuos atlieka specialistai norėdami įgalinti klientus ir nukreipti juos link informacijos ar ryšių, kurių pagalba jie galėtų efektyviau suaktyvinti savo išteklius. Socialinis darbuotojas ieško papildomų išteklių procesams paspartinti ir veiklai sustiprinti. Informacija klientams teikiama tose srityse, kurias jie kartu įvardijo kaip svarbias. Specialistas stengiasi ugdyti klientų planavimo, organizacinius ir kt. įgūdžius, savo pavyzdžiu parodyti, kaip reikia spręsti tam tikrus sunkumus. Daugelis specialistų gali užsiimti įgalinimu didindami techninę pagalbą. Jie gali išmokyti žmones užmegzti ryšius tarp bendruomenės ir kitų bendruomenių, turinčių panašių poreikių, padėti žmonėms suprasti vietinių problemų priežastis.

J.Lord ir P.Hutchison (1993) išteklių prieinamumą išskiria kaip vieną iš svarbių įgalinimo proceso aspektų. Klientai patiria bejėgiškumą, kai gali naudotis tik ribotu resursų spektru. Kai jiems sudaromos sąlygos naudotis tokiais pat ištekliais ir galimybėmis, kaip ir kiti bendruomenės nariai, jie pasijaučia lygiaverčiais, galinčiais tinkamai veikti visuomenėje. Galima teigti, kad platesnis resursų panaudojimas įgalina klientus, kurie susiduria su įvairiais sunkumais.

K.Zoabi ir I.Gal (2020) atliko išsamų tyrimą, kuriame vertino įvairių socialinių darbuotojų taikomų metodų įgalinimo potencialą. Mokslininkės išskyrė keturių tipų metodus: atvejo valdymą, terapiją, įžvalgą ir palaikymą. *Atvejo valdymo* grupę sudarė tokios intervencinės technikos kaip: materialinių išteklių (t.y. maisto, drabužių, gyvenamosios vietos) lygio vertinimas; kliento atstovavimas; socialinės problemos ir politikos, susijusi su kliento problema, analizavimas; kitų specialistų teikiamų paslaugų stebėjimas; informacijos apie kitas klientams prieinamas paslaugas teikimas; nukreipimas kitoms paslaugoms; bendradarbiavimas su įstaigomis siekiant koordinuoti paslaugas. *Terapijos metodų* grupei mokslininkės priskyrė: pagalbą klientams analizuoti, kaip aplinkos veiksniai veikia jų problemas; klientų raginimą imtis veiksmų dėl jų problemų; pažangos

stebėjimą; pagalbą sumažinant disfunkcinius mąstymo būdus, kurie prisideda prie jų problemų; klientų mokymą praktikuoti naujus problemų sprendimo įgūdžius ne susitikimų metu; specifinių įgūdžių spręsti tam tikras problemas mokymą; švietimą, kaip išvengti tam tikrų problemų pasikartojimo; įgūdžių, kaip palengvinti stresą, mokymą; pagalbą klientams geriau suprasti dabartinius jų asmeninius santykius; koučingą kaip efektyviau priimti sprendimus; mokymą kaip stebėti savo elgesį. Analizuojant *paramą* išskirti klientų minčių ir jausmų atspindėjimas, padedantis jiems jaustis suprastiems; emocinės paramos teikimas; sėkmių pastebėjimas, siekiant padidinti klientų pasitikėjimą savimi; pagalba klientams pajusti motyvaciją dirbti su savo problemomis; ir pagalba klientams skatinanti atsiverti. Tyrinėjimas su klientais, kaip praeities santykiai padeda suprasti jų dabartines problemas; subtilūs bandymai padėti klientams atskleisti nerimą keliančius jausmus; ir pagalba klientams mokytis iš ankstesnės patirties priskirti *įžvalgos technikų* grupei.

Teikiant socialines paslaugas naudojami atvejo valdymo metodai. Atvejų valdymo metodikos iš dalies grindžiamos prielaida, kad socialiniai darbuotojai turėtų tarpininkauti tarp klientų ir bendruomenės žmonių bei išteklių ir kad jie turėtų padėti įsitraukti į kitas paslaugas ar pagalbą, kurios sunkumus patiriantiems klientams gali būti neprieinamos. Kadangi atvejų valdymo metodai gali būti taikomi dažniausiai nedalyvaujant klientui, gali atrodyti, kad jie turi mažai galimybių suteikti galių, tačiau jie padeda klientams aktyviai dalyvauti apibrėžiant savo poreikius, įgyvendinant įvairias veiklas ir tikslus, todėl kai kuriuos iš jų socialiniai darbuotojai gali vertinti kaip turinčius tam tikro įgalinimo potencialo (K.Zoabi, I.Gal, 2020).

Terapiniai metodai padeda klientams geriau suprasti savo asmeninius santykius ir išanalizuoti, kaip aplinkos veiksniai veikia jų problemas. Toks supratimas gali paskatinti žmones imtis priemonių sumažinti riziką, su kuria jie susiduria, ir pasitelkti kitus padėti jiems susidoroti su problemomis. Socialinių darbuotojų nuomone, šie metodai gali suteikti klientams priemonių įveikti patiriamą stresą ir sumažinti disfunkcinius mąstymo būdus, kurie tik paskatina jų problemas (K.Zoabi, I.Gal, 2020).

Socialiniai darbuotojai gali naudoti palaikymo metodus, kad padėtų savo klientams jaustis patogiai, užmegzti pasitikėjimu ir empatija paremtus santykius ir palengvintų terapinio plano įgyvendinimą. Jie reikalingi įgalinimo procesui, nes jie teikia emocinę ir socialinę paramą klientams sunkiame pokyčių procese. Be kita ko, jie gali padidinti motyvaciją veikti sprendžiant savo problemas ir pasirengimą atsiverti socialiniam darbuotojui ir pasitikėti juo (K.Zoabi, I.Gal, 2020).

Įžvalgos metodai leidžia klientams atlikti metodinę savianalizę, kad geriau suprastų save socialiniame ir kultūriniame kontekste. Plėtojant įžvalgą reikia stiprinti klientų kritinį supratimą, kuris leidžia jiems įvertinti savo galimybes pakeisti situaciją, spręsti problemas ir pasiekti tikslus (K.Zoabi, I.Gal, 2020).

K.Zoabi ir I.Gal (2020) atlikto tyrimo rezultatai atskleidė reikšmingų įžvalgų. Visas keturias intervencijos metodų rūšis socialiniai darbuotojai įvertino kaip turinčias gana dideles galimybes skatinti įgalinimą asmeniniu lygmeniu. Nors atvejų valdymo metodai buvo šiek tiek mažiau įgalinantys nei terapijos ir įžvalgos metodai, jų galimybės taip pat buvo vertinamos kaip palyginti aukštos, nors teorija grįsta prielaida buvo ta, kad socialiniai darbuotojai intervencijos metodus terapijos ir įžvalgumo srityse vertins kaip turinčius daug didesnį potencialą skatinti individų įgalinimą nei atvejų valdymo ir palaikymo metodai. Išvados rodo, kad kiekvienas iš metodų gali savaip padėti klientams sumažinti disfunkcinius mąstymo būdus, panaudoti naujus problemų sprendimo įgūdžius, pasinaudoti savo stipriosiomis pusėmis bei ankstesniais pasiekimais, suprasti savo asmeninius santykius, užkirsti kelią tam tikrų problemų pasikartojimui, stebėti dabartinį elgesį ir užsibrėžti ateities tikslus.

R.Motiečienės (2012) teigimu, svarbu, kad klientus įgalinti norinti įstaiga susitelktų į profesionalų klientų konsultavimą. Nepaisant įgyto išsilavinimo ir turimos socialinio darbe su šeima patirties, profesionaliai konsultuoti įvairiais klientams iškylančiais klausimais gali ne kiekvienas specialistas.

M.A.Hossen (2005) išskiria pertvarkymo metodą, kuris gali būti naudojamas paskatinti klientus pažvelgti į savo situaciją kitu kampu. Tai yra vienas iš geriausių būdų paversti negatyvią ir net beviltišką situaciją bent jau tam tikrų, kad ir nedidelių, pokyčių potencialu. Kitaip apibūdinant problemą galima pakeisti klientų neigiamą požiūrį į jų aplinkybes. Socialinis darbuotojas turi suformuluoti problemą taip, kad klientai pamatytų, jog pokyčiai yra įmanomi ir perduoti tikrą įsitikinimą, kad klientai gali pagerinti situaciją.

Socialinis darbuotojas, dirbdamas su tėvais, turi koncentruotis ne į tai, kokios yra šeimos problemos, bet priešingai – padėti šeimos nariams pamatyti jų turimas galimybes. Anot D.Saleebey (2002) ir O.Borodkinos, M.Törrönen ir V.Samoylovos (2013) stipriųjų pusių perspektyvos taikymas įgalinimo procese yra vienas pamatinių aspektų. M.A.Hossen (2005) taip pat pažymi, kad įgalinimu grindžiama socialinių darbuotojų praktika turi orientuotis į stipriąsias klientų puses, nukreipdama socialinio darbo procesą į kompetencijos skatinimą ir išvengdama stigmatizuojančios deficito mažinimo sampratos. S.Rautio (2013) išskiria, kad socialinis darbuotojas gali padėti šeimai atpažinti savo stipriąsias puses ir pastiprinti jas klausydamasis, diskutuodamas ir konsultuodamas.

I.Liepinskaitės ir R.Motiečienės (2017) tyrimo rezultatai atskleidžia, kad socialiniame darbe siekiant užmegzti pasitikėjimu grįstus santykius su tėvais ir įtraukti juos į įgalinimo procesą taikomi įvairūs metodai ir principai. Pagalbos procese, jei yra galimybės, šeimai leidžiama pasirinkti darbuotoją, su kuriuo norima dirbti. Stipriųjų pusių perspektyvos taikymas, vadovavimasis pagrindiniais socialinio darbo etikos principais, pagalbos siūlymas nesumažinant tėvų autoriteto, parodomas nuoširdumas ir rūpestis, tampa pagrindiniais socialinių darbuotojų

įrankiais įgalinimo procese. Nustatyta, kad socialiniai darbuotojai praktikoje vengia nuostatos „padaryti viską už klientą“ ir pereina prie požiūrio „leisti klientui pačiam padaryti tiek, kiek jis gali“.

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje išskiriami įvairūs metodai, kurie turi potencialo įgalinti sunkumus patiriančias šeimas spręsti iškylančias problemas. Galima išskirti, kad terapijos (konsultavimo) metodai, požiūrio į problemą pakeitimas, orientacija į klientų pasiekimus ir galias yra labiau įgalinančios technikos, leidžiančios įgyti naujų įgūdžių ir pasiekti savarankiškumo.

2.3. Veiksniai, turintys įtakos, šeimų įgalinimui

R.Motiečienė (2012) analizuoja, kad pagal įgalinimo paradigmą, socialinių paslaugų gavėjai turi žinoti ir tikėti, kad gali lemti tam tikrus pasirinkimus, siekdami teigiamo savo aplinkos pokyčio. Tik tikėdami, kad gali būti aktyvūs ir išsakyti savo nuomonę, klientai pajėgūs keisti savo elgesį. E.Sadan (2004) taip pat pažymi, kad įgalinantis specialistas turėtų padėti žmonėms, kurie gyvena su nuolatine ir sisteminga stigma, suvokti save kaip sugebančius daryti įtaką savo pasauliui ir kitiems žmonėms. Skirtingai nuo įprastų profesinių požiūrių, įgalinimo požiūriu individo akcentavimas pagalbos procese, tai ne problemos ieškojimas pačiame žmoguje, bet pabrėžimas, kad asmuo yra motyvuojanti jėga, kurianti pokyčius ir priimanti sprendimus.

J.Charenkova (2019) pažymi, kad pagrindiniai pagarba ir pasitikėjimu grįstų santykių komponentai yra socialinių darbuotojų požiūris į klientus kaip į kompetentingus asmenis, galinčius priimti sprendimus ir atsakomybę už jų rezultatus, ir darbuotojų nusiteikimas atsisakyti galios. Įgalinimo procesas nuolat reikalauja abipusiškumo, asmeninės atsakomybės ir pajėgumo augimui tiek iš klientų, tiek ir iš specialistų. Labai svarbu, kad asmuo, kuris siekia įgalinimo, turėtų santykius, kuriuose būtų įmanomas pasitikėjimas ir dialogas - įgalinimą palaikantis darbuotojas yra būtina sąlyga kliento įgalinimui (R.Adams, 2003).

R.Motiečienė (2012) išskiria, kad klientą įgalinti siekiantis socialinis darbuotojas, turi stengtis profesionaliai bendradarbiauti ir bendrauti naudodamas įgytas profesines žinias. Kliento įtraukimas į paslaugų planavimo, vykdymo ir vertinimo procesus yra vienas iš esminių įgalinančių socialinių paslaugų principų. Šeimos nariai turi turėti visas galimybes įsitraukti į procesą, susipažinti su savo istorijos duomenis ir surinkta informacija. Svarbu, kad klientai patys suvoktų kam jiems paslaugos reikalingos ir kokius jų poreikius tenkina siūlomos veiklos. Socialiniai darbuotojai siekia orientuoti išlaisvinančias socialines paslaugas į individualius klientų poreikius, o socialinių paslaugų teikimą vadina veiksmingu ir kokybišku, jei klientas įsitraukia į paslaugos teikimo procesą: dalyvauja planuojant, priima sprendimus, vertina paslaugas. Mokslininkė

argumentuoja, kad teikiant pagalbą šeimai į procesą būtina įtraukti tėvus ir pačius vaikus, nes tik tokioje aktyvioje sąveikoje klientai gebės atpažinti ir atlikti savo kaip atsakingų ir rūpestingų tėvų vaidmenis ir funkcijas. Anot E.Sadan (2004), klientų aktyvus dalyvavimas yra pagrindinis įgalinimą skatinantis metodas. Apibendrindama atlikto tyrimo rezultatus G.Konikovaitė (2015) teigia, kad socialinių darbuotojų bendravimas su šeima yra būtinas, norint veiksmingai daryti poveikį.

R.Adams (2003) pažymi, kad pernelyg dažnai pagalbos šeimoms schemas ir projektus kuria socialinio darbo srities profesionalai, užtikrinamas finansavimas, paskirstomas personalo laikas ir rengiami pasiūlymai, net nepasitarus su žmonėmis, kuriems ir skirtos planuojamos paslaugos. M.A.Hossen (2005) pastebi, kad turėtų vykti bendradarbiavimas ir visi dialogo dalyviai turėtų būti lygūs, nes kiekvienas mokosi vienas iš kito ir moko vienas kitą. Socialinis darbuotojas turi tam tikrų įgūdžių ir įžvalgų, kurių neturi klientas, bet klientas turi patirties ir įžvalgų, kurių neturi darbuotojas. Todėl bendradarbiaujant svarbios yra šios praktikos: dalijimasis su šeimos nariais bylų įrašų turiniu; paslaugų vartotojų įtraukimas į jiems įtakos turinčių sprendimų priėmimą; klientų įtraukimas į atsiliepimų apie teikiamų paslaugų rūšis ir kokybę teikimą; socialinio atstumo tarp darbuotojo ir paslaugų vartotojo sumažinimas; informacijos apie įstaigos vaidmenį ir paslaugų vartotojo teises teikimas ir kt. Svarbu dėti visas pastangas, kad klientai galėtų kontroliuoti, kokios paslaugos jiems teikiamos ir kaip.

J.Lord ir P.Hutchison (1993) akcentuoja, kad įgalinimo procese svarbus yra naujos informacijos turėjimas. Informacija apie teises ir pasirinkimus, įžvalgos apie stipriąsias puses, informacija apie juos skriaudusius žmones, žinios apie tinkamus išteklius ir pan. buvo reikšminga informacija tyrimo dalyvių pradiniam pokyčių procesui. Ši nauja informacija leido dalyviams tęsti savo gyvenimą ir pradėti įnešti indėlį į savo šeimas ir bendruomenes.

Vienas iš svarbiausių dalykų socialiniame darbe yra užmegzti santykius su klientų šeimomis ir kitais specialistais. Jei specialistų ir tėvų santykiai ir bendradarbiavimas funkcionalūs, atviri, pagarbūs ir pasitikintys, tikėtina, kad tai suteiks tėvams naudos. Šeimos vertina, kai su jomis elgiamasi orientuotai į šeimą, kai suteikiamos galimybės priimti sprendimus. Patys tėvai turi priimti asmeniškai reikšmingus tikslus ir imtis veiksmų jų atžvilgiu. Specialistas turi dirbti su kliento šeima iš stiprybių perspektyvos, padėdamas tėvams nustatyti savo pačių galimybes, aktyvindamas ir skatindamas juos diskutuoti (S.Rautio, 2013). V.Venclovienė (2015) taip pat pažymi, kad įgalinimui labai svarbus veiksnys, leidžiantis pasiekti įgalinimo proceso tikslus yra veiksmingas, nuoširdus, supratimą ir atvirumą skatinantis bendravimas. Svarbu prasmingi socialiniai ryšiai, pasikeitimas žiniomis, darbuotojo ir kliento dialogas bei partnerystė, paremta pagarba, tolerancija, profesionalumu ir atsakomybe. Anot mokslininkės, tai vieni iš svarbių įgalinimo veiksnių ir pastovi siekiamybė, kuriant pilnavertiškus socialinius santykius. M.Kaukko (2013) išskiria pasitikėjimą specialistais kaip svarbų įgalinimo proceso komponentą. Galima išskirti, kad pagarba klientui

teikiant socialines paslaugas yra svarbus paslaugos teikėjo ir gavėjo profesionalaus santykio principas. Pagarba tam, kuriam reikia pagalbos, vertinama ne kaip kliento silpnumo patvirtinimas, o kaip specialisto profesionalios pagalbos išraiška (R.Motiečienė, 2012).

E.Heino ir N.Kärmeniemi (2013) tyrime išryškėjo emocijų reikšmė. Visi klientai nurodė, kad emocinė parama, kurią jie gavo iš socialiniam darbuotojui padėjusio vertėjo, jiems buvo ypač svarbi. Specialisto išklausymas ir galimybės pamatyti įvairius variantus suteikė ramybės ir stiprybės jausmą. Mokslininkių teigimu, interviu aiškiai parodo, kad emocinė parama, kurią gavo klientai, turėjo galių. J.Lord ir P.Hutchison (1993) tai pat akcentuoja, kad asmeninė parama yra gyvybiškai svarbi plečiant asmeninį įgalinimą. Kartais žmonių palaikymas yra tas katalizatorius, kuris leidžia asmenims pradėti kelionę link didesnio savarankiškumo ir kontrolės. Žmonės, kurie tyrimo dalyviams buvo labiausiai naudingi, atliko įvairius palaikančius vaidmenis. Trys pagrindinės paramos rūšys buvo: praktinė parama, kuri suteikė apčiuopiamą pagalbą, ir leido išspręsti problemas; moralinis palaikymas (gebėjimas išklausyti buvo savybė, dažniausiai įvardijama kaip moralinės paramos pagrindas. Moralinė parama žmonėms suteikia galimybę patvirtinti savo intuiciją, sustiprinti tikėjimą savimi ir atpažinti savo stipriąsias puses bei atrasti naujas galimybes); ir mentorių pagalba.

Analizuojant materialinę paramą O.Borodkina, M.Törrönen ir V.Samoylova (2013) išskiria, kad vien materialinės paramos neužtenka. Tiesioginė finansinė parama yra nepakankama ir nesukelia kokybinių pokyčių šeimose. Labai reikalingi įgalinimo metodai, kurie gali sukurti šeimos išteklius, pagerinti šeimos gebėjimą prisitaikyti ir sustiprinti šeimos narių savimotyvaciją. Praktiškai tai tokios priemonės kaip užimtumo skatinimas, mokymai, šeimos reikalų organizavimas, teisinis švietimas ir tėvų kompetencijos tobulinimas. Tokia valstybės parama padeda šeimoms tapti savarankiškoms ir ateityje gyventi be socialines paslaugas teikiančių institucijų pagalbos.

Šeimos specialistų darbas gali būti įgalinantis, kai bendradarbiaujama su klientų šeimomis ir kitais toje pačioje srityje dirbančiais specialistais. Kai darbo sąlygos yra tinkamos, kiekvieno specialisto vaidmuo yra aiškus, o darbo ištekliai pakankami, darbą galima atlikti efektyviai ir suteikti sunkumus patiriančioms šeimoms daugiau galimybių (S.Rautio, 2013).

Mokslinėje literatūroje akcentuojama, kad socialiniai darbuotojai yra įpareigoti nuolat lavintis ir būti geresniais mokytojais - tobulinti žinių ir informacijos perteikimo būdus, nes formalaus išsilavinimo neturintys sunkumus patiriantys klientai neretai susiduria su problemomis suprantant profesines žinias ir apdorojant informaciją. Žmonės negali atsisakyti informacijos ar žinių dėl jų supratimo sunkumų, todėl svarbu, kad socialinio darbo srities specialistai gebėtų suprantamai ir aiškiai perteikti informaciją (E.Sadan, 2004).

J.Lord ir P.Hutchison (1993) atlikto tyrimo duomenimis, tokios prigimtinės stiprybės ir asmeninės savybės kaip tvirtos vertybės, išradingumas, ryžtas, atsakomybės prisiėmimas, vidinė

jėga, augantis pasitikėjimas savimi bei stiprus noras tobulėti ir užsitikrinti geresnę ateitį daugumai vyrų ir moterų prisidėjo prie asmeninio įgalinimo. Šios stipriosios pusės tapo jų postūmiu įgalinimo procese.

Analizuojant socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, galimybes įgalinti jas spręsti iškylančias problemas, galima išskirti ir veiksnius, kurie įgalinimą apsunkina. R.Motiečienė (2012) tyrimu nustatė, kad įstaigose pasireiškiantis spaudimas siekti greito rezultato ir kuo greičiau pamatyti pokytį kliudo teikti veiksmingas įgalinančias socialines paslaugas, nes kaip jau anksčiau minėta, įgalinimo procesas yra ilgai trunkantis ir reikalaujantis specialistų nusiteikimo dirbti nuosekliai ir ilgai.

Jei kliento įtraukimas į įgalinimo procesą padeda pasiekti veiksmingų rezultatų, tai direktyvus elgesys, kai specialistas dominuoja, tiesiogiai nurodo kaip klientas turėtų elgtis, ne tik kad nepadeda jam bet ir nuslopina asmens galią, kurią turėtų stiprinti ir aktyvinti. Rizikuojama ne tik nesuteikti pagalbos klientui, bet ir jam pakenkti (L.Gvaldaitė, 2009). D.Leonardsen (2007) išskiria, kad socialiniai darbuotojai, turintys tik individualistinį supratimą apie įgalinimą, lengvai tampa moralizuojančiais vadovais, o ne klientų pokyčių ir tobulėjimo palengvintojais. Reikia vengti specialistų, kurie nurodinėja klientams ir neatsižvelgia į jų poreikius ir nuomonę. Svarbu, kad socialiniai darbuotojai neišnaudotų klientų, neperimtų sprendimų priėmimo, veiklų, suteiktų paslaugų gavėjams galimybę įvertinti, kokių paslaugų jiems reikia, užtikrintų būtinąsias paslaugas sunkumus patiriančioms šeimoms ir įgalintų jas valdyti išteklius (R.Adams, 2003).

Kita vertus, siekiant efektyvių šeimos pokyčių svarbus ir pačių šeimos narių įsitraukimas. V.Bandzienė (2008) pažymi, kad sunku padėti šeimoms, kurios nenori aktyviai siekti pokyčių - nori, kad kiti už juos padarytų, išspręstų problemas. Siekiant bet kokių pokyčių itin svarbus yra paties kliento įsitraukimas, motyvacija: socialinės pagalbos srityje specialistas yra tik pagalbininkas, kuris neturėtų spręsti problemų už šeimas, taip įtvirtindamas ydingą nuostatą laukti kitų iniciatyvos.

Socialiniai darbuotojai turėtų atsispirti natūraliam paslaugų gavėjų pasipriešinimui ir padėti jiems įsitraukti į įgalinimo procesą. Pasipriešinimas nukreiptas produktyviu keliu gali padėti klientams įgyti naujų žinių ir įgūdžių. Pasak B.Pease (2002), kad nukreipti pasipriešinimą produktyviu keliu, būtina išgirsti suprasti sunkumus patiriančių šeimų istorijas, įsigilinti į jų aplinkybes.

Apibendrinant galima teigti, kad šeimų įgalinimo procesą veikia tiek išoriniai aplinkos veiksniai, tiek vidiniai klientų ir socialinių darbuotojų veiksniai. Profesionalus bendravimas, klientų supratimas ir priėmimas, pagarbus santykis, orientacija į stipriąsias klientų puses, laikymasis požiūrio, kad sunkumus patiriančios šeimos, tik laikinai susiduria su problemomis, bet iš esmės turi potencialių resursų pradėti optimaliai funkcionuoti visuomenėje ir vykdyti esmines funkcijas,

leidžia sklandžiau organizuoti įgalinimo procesą. Svarbu, kad klientams būtų sudarytos galimybės dalyvauti įgalinimo procese, priimti sprendimus, susijusius su šeimos poreikiais ir galimybėmis. Asmenys, kuriems pasiekiama su jais susijusi informacija, adekvačiau vertina savo problemas ir palankiau žiūri į pokyčius. Klientų motyvacijos stoka ir pasipriešinimas specialistų teikiamai pagalbai neabejotinai apsunkina įgalinimo procesą.

Apibendrinant mokslinės literatūros analizę galima išskirti, kad socialinis darbas yra sudėtinga sritis, kurioje specialistai susiduria su įvairiais sunkumais tiek iš klientų, tiek iš sistemos pusės. Norint efektyviai atlikti darbą, kuris būtų nukreiptas į sunkumus patiriančių šeimų įgalinimą (galių savarankiškai veikti ir funkcionuoti visuomenėje suteikimą), o ne trumpalaikius šeimų problemų sprendimus, svarbu kryptingai organizuoti veiklas, pasirenkant tuos metodus, kurie leidžia pasiekti įgalinimo tikslus. Socialinių darbo metodų ir technikų įvairovė leidžia pasirinkti optimaliausius variantus, tačiau trūksta žinojimo, kurie metodai yra patys palankiausi ugdant šeimų galias spręsti sunkumus, o kurie tikslingi tik konkrečiai problemai išspręsti. Į šiuos klausimus bandysime atsakyti empirinio tyrimo metu.

3. SOCIALINIO DARBUOTOJO VEIKLOS ĮGALINANT ŠEIMAS SPRĘSTI PROBLEMAS EMPIRINIS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Šio ***empirinio tyrimo tikslas*** yra išanalizuoti socialinių darbuotojų veiklas įgalinant sunkumus patiriančias šeimas spręsti problemas.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti kokį įgalinantį potencialą turi socialinių darbuotojų taikomi darbo su šeimomis metodai ir technikos.
2. Išskirti įgalinimą palengvinančius ir apsunkinančius veiksnius.
3. Įvertinti socialinių darbuotojų asmenines savybes ir kompetencijas padedančias ir trukdančias įgalinti klientus.
4. Išanalizuoti kitų specialistų pagalbos poreikį socialiniams darbuotojams įgalinant šeimas spręsti problemas.

Empirinio tyrimo tikslui ir uždaviniams įgyvendinti pasirinkti ir kokybinis, ir kiekybinis tyrimai. Kokybinis tyrimas pasirinktas atsižvelgiant į tai, kad mokslinėje literatūroje aptariama daugybė socialinių darbuotojų taikomų metodų, analizuojamos naujos intervencijos technikos, užsienio mokslininkai nagrinėja tokias technikas, kurios neminimos šalies darbuotojų veikloje. Trūksta informacijos, kokie metodai yra praktiškai taikomi tiesioginiame socialinių darbuotojų darbe, su kokiais sunkumais jie susiduria įgalindami šeimas, ar kas jiems padeda lengviau pasiekti norimus rezultatus. Kokybiniu tyrimu siekiama išsiaiškinti, kokia yra reali situacija socialinio darbo su šeimomis srityje.

Kokybiniam tyrimui buvo pasirinktas metodas – pusiau struktūruotas interviu, kuris sudaro galimybes išsamiai surinkti ir išnagrinėti reikalingą informaciją, atrasti naujus ir netikėtus tiriamo objekto aspektus (B.Bitinas, L.Rupšienė, V.Žydžiūnaitė, 2008).

Kiekybinio tyrimo metodas (anketinė apklausa) pasirinktas, nes leidžia papildyti jau atlikto kokybinio tyrimo metu gautą informaciją. Kiekybinio tyrimo rezultatai išreiškiami skaičiais, todėl sudaro galimybę gauti didelius kiekius informacijos, ją analizuoti, ieškoti dėsningumų, taisyklių ir kt. (K.Kardelis, 2002).

Tyrimo organizavimo etapai.

Tyrimas buvo atliekamas penkiais etapais. *Pirmojo etapo* metu (2020 m. spalio – lapkričio mėnesiais) atsižvelgiant į socialinių darbuotojų darbo su šeimomis, patiriančiomis sunkumus, specifiką buvo išgryninti esminiai interviu klausimai, numatyti interviu aspektai.

Antrojo etapo metu (2021 m. sausio mėnesį) buvo planuojama interviu dalyvių imtis. Susisiekta su Vilniaus miesto socialines paslaugas šeimoms teikiančių įstaigų vadovais, aptartas tyrimo tikslas, sutarta dėl galimybės apklausti jų darbuotojus, aptarti potencialūs respondentai (atsižvelgiant į jų patirtį, kompetencijas, gebėjimus padėti šeimoms, darbo efektyvumą). Tyrimui pasirinkti socialiniai darbuotojai – atvejo vadybininkai. Specialistai individualiai kviesti dalyvauti tyrime.

Trečiojo etapo metu (2021 m. kovo mėnesį) buvo atlikti atvejo vadybininkų pusiau struktūruoti interviu. Planuotus tiesioginius interviu dėl karantino šalyje teko atšaukti ir organizuoti virtualioje erdvėje. Interviu vyko internetu, iš anksto sutartu laiku pagal iš anksto parengtus klausimus. Interviu trukmė nuo 15 iki 30 minučių. Gavus tyrimo dalyvių sutikimą, buvo atliekami interviu garso įrašai. Nenukrypstant nuo tyrimo temos respondentams buvo užduodami ir papildomi klausimai. Šiuo tyrimo etapu, interviu metu gauti duomenys buvo surašomi, koduojami ir analizuojami.

Ketvirtojo etapo metu (2021 m. kovo mėnesį) atsižvelgiant į kokybinio tyrimo metu gautus rezultatus, parengti kiekybinio tyrimo anketos klausimai, numatyti apklausos aspektai.

Penktojo etapo metu (2021 m. kovo – balandžio mėnesiais) buvo atliekama socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų anketinė apklausa, patalpinant klausimyną internetinėje svetainėje apklausa.lt ir išsiunčiant kreipimosi laišką bei anketos nuorodą įstaigoms, kuriose teikiamos socialinių darbuotojų paslaugos šeimoms, patiriančioms sunkumus. Šiuo tyrimo etapu gauti anketinės apklausos duomenys buvo apdorojami ir analizuojami.

Tiriamosios imtys, informantų ir respondentų charakteristikos.

Kokybinio tyrimo dalyvių imtis yra kokybinė – tikslinė. Kokybinė (tikslinė) informantų imtis yra tokia, kai apklausoje dalyvauja tiriamos srities specialistai, kurie yra kompetentingi samprotauti apie analizuojamą problemą (B.Bitinas, L.Rupšienė ir V.Žydžiūnaitė, 2008). Galima tikėtis, kad tyrimo metu tokie dalyviai išsakys ne tik žinomus faktus ir išvadas, bet ir naujas idėjas, kurios gali būti vertingos analizuojant situaciją.

Kokybiniame tyrime dalyvavo 7 atvejo vadybininkės iš Vilniaus miesto socialines paslaugas šeimoms teikiančių įstaigų. Informančių charakteristikos pateiktos 1 lentelėje.

1 lentelė. Kokybinio tyrimo informantų charakteristikos.

Respondento kodas	Pareigos	Lytis	Amžius (metais)	Socialinio darbo su šeimomis stažas (metais)
R1	Atvejo vadybininkė	Moteris	37	5
R2	Atvejo vadybininkė	Moteris	40	5
R3	Atvejo vadybininkė	Moteris	34	8
R4	Atvejo vadybininkė	Moteris	32	6
R5	Koordinuojanti atvejo vadybininkė	Moteris	46	10
R6	Atvejo vadybininkė	Moteris	41	10
R7	Koordinuojanti atvejo vadybininkė	Moteris	39	6

Kiekybiniam tyrimui pasirinkta patogioji imtis. Tyrimo anketa buvo patalpinta internetinėje erdvėje, o nuoroda išsiųsta visos Lietuvos įstaigoms, kuriose teikiamos socialinių darbuotojų paslaugos šeimoms, patiriančioms sunkumus. Tyrime dalyvavo 218 socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų iš 57 skirtingų miestų ar rajonų.

Tyrimo etika. Visi tiek kokybinio, tiek kiekybinio tyrimo dalyviai tyrime dalyvavo savanoriškai. Kiekvienas kokybinio tyrimo dalyvis turėjo galimybę atsisakyti dalyvauti interviu. Jiems buvo pateikta informacija apie tyrimo tikslą, tyrimo etikos principų laikymąsi, kur bus naudojama jų pateikta informacija ir gautas žodinis sutikimas dalyvauti interviu bei atlikti pokalbio garso įrašą. Informantams buvo pasakyta, kad garantuojamas konfidencialumas ir anonimiškumas. Taip pat jie buvo informuoti, kad po viešo darbo gynimo galės susipažinti su gautais atlikto tyrimo rezultatais. Kiekybinio tyrimo dalyviai taip pat buvo informuoti apie tyrimo tikslą, tyrimo etikos principų laikymąsi, gautų anketinės apklausos duomenų anonimiškumą ir konfidencialumą. Apklausa.lt internetinėje svetainėje gauti rezultatai neviešinami, jie naudojami tik magistro darbe.

Tyrimo instrumentai.

Kokybinio tyrimo pusiau struktūruotam interviu buvo parengti 11 klausimų (žr. 1 priedą). 4 klausimai demografiniai, o 7 klausimai apie įgalinimą: informantų klausta, kaip jie supranta klientų įgalinimą, kokius metodus socialiniai darbuotojai taiko dirbdami su klientais, kas apsunkina ir kas palengvina įgalinimą, kokios socialinių darbuotojų charakteristikos padeda ir kokios trukdo įgalinant šeimas bei kokių specialistų ir kokios pagalbos reikia socialiniams darbuotojams siekiant sėkmingo įgalinimo.

Kiekybinio tyrimo respondentams buvo pateikta darbo autorės sudaryta anketa (žr. 2 priedą), kurios klausimai buvo parengti remiantis kokybinio tyrimo rezultatais. A.S.Martišius ir V.Kėdaitis (2013) išskiria, kad anketinę apklausą turėtų sudaryti įžanginė, pagrindinė ir baigiamoji dalys. Įžanginėje dalyje formuluojamas kreipimasis į respondentą, nurodomas tyrimo tikslas, trumpa anketos pildymo instrukcija ir užtikrinamas konfidencialumas.

Pagrindinę dalį sudaro 15 klausimų. Anketą sudaro uždari klausimai, kai respondentai turi pasirinkti variantus, geriausiai atspindinčius jų nuomonę ir atviri, kur reikia įrašyti atsakymą. Demografiniams klausimams (respondentų amžiui, lyčiai, vietovės, kurioje dirba, darbo stažui ir krūviui) nustatyti skirti 1-6 klausimai. 7 klausimas skirtas socialinių darbuotojų taikomų metodų dažnumui, o 8 – įgalinimo potencialui nustatyti. 9-11 klausimais siekiama išsiaiškinti, kiek šeimos, socialinių darbuotojų ir socialinio darbo sistemos veiksniai palengvina įgalinimą, o 12-14 klausimais – kiek veiksniai apsunkina įgalinimą. 15 klausimas skirtas įvertinti, kiek kitų sričių specialistai prisideda prie šeimų įgalinimo. Klausimai sudaryti 10 balų Likerto skalės principu, kur didesni balai reiškia labiau išreikštą nagrinėjamą aspektą: 7 klausime – didesnį metodų taikymo dažnumą, 8 klausime – didesnį įgalinimo potencialą, 9-11 klausimuose, didesni balai nurodo, kad veiksniai labiau apsunkina įgalinimą, o 12-14 klausimuose, kad labiau palengvina įgalinimą, 15 klausime – didesnę kitų specialistų svarbą įgalinant klientus.

Duomenų analizės metodai.

Interviu metu surinktų duomenų apdorojimui pasirinktas kokybinės turinio analizės metodas, kai naudojamos sąvokos ar frazės ir tarpusavio ryšių aprašymas. Atsakymai pagal raktinius žodžius ir tipines frazes suskirstomi į kategorijas ir subkategorijas ir analizuojami pagal sutampančius ir dažnai pasikartojančius bei panašius atsakymus. Įprastas duomenų analizės ir rezultatų interpretavimo pateikimas - trijų dalių (kategorijos, subkategorijos ir patvirtinantys teiginiai) lentelės (B.Bitinas, L.Rupšienė, V.Žydžiūnaitė, 2008).

Atlikto kiekybinio tyrimo metu surinkti anketiniai duomenys buvo apdoroti statistinės analizės programa „IMB SPSS Statistics 20“. Aprašomosios statistikos metodais apskaičiuotos įvairių rodiklių skaitinės charakteristikos (vidurkiai, standartiniai nuokrypiai, minimalios ir maksimalios reikšmės, pasiskirstymo skaičiai (n), procentai). Stjudento t-kriterijus nepriklausomoms imtims taikytas lyginant socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų amžių bei šeimų, su kuriomis dirba, kiekį, taip pat lyginant socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų taikomų darbo metodų dažnumą. Stjudento t-kriterijus priklausomoms imtims taikytas lyginant tarpusavyje įgalinimą apsunkinančius ir palengvinančius veiksnius. Skirtumai tarp lyginamųjų grupių laikyti statistiškai reikšmingi kai $p<0,05$.

3.2. Kokybinio tyrimo rezultatai

Atliekant kokybinį tyrimą, buvo svarbu išsiaiškinti, kaip socialinėje srityje dirbantys specialistai supranta klientų įgalinimą. Atvejų vadybininkių pateikti įgalinimo socialinio darbo su šeimomis srityje apibrėžimai suskirstyti į šias 5 subkategorijas: klientai gebės savarankiškai spręsti problemas, nebereikės pagalbos, sąlygų išmokti sudarymas / išmokymas, priemonių / įrankių suteikimas, palaikymas / tikėjimas kliento galiomis, paskatinimas imtis veiklos (2 lentelė).

2 lentelė. Informančių pateikti įgalinimo socialinio darbo su šeimomis srityje apibrėžimai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Įgalinimo apibrėžimai	Klientai gebės savarankiškai spręsti problemas, nebereikės pagalbos	*„...įgalinimas, kai asmuo turintis problemų geba jas pats jau susidorot su kylančiais sunkumais <...> gali pats pilnavertiškai atstovaut save <...>. Nu tai yra esmė, taip kad pats klientas gali už save tuos dalykus atlikti, nereikia jam pagalbos.“ (R1)* *„...sugebėtų atlikti pats, o nesitikėtų ir nelauktų, kad už klientą tai padarys socialinis darbuotojas.” (R2)* *„...skatinam jų savarankiškumą ir siekiam juos įgalint <...>, kad jie galėtų savarankiškai egzistuoti ir, ir ta prasme funkcionuoti be mūsų pagalbos.“ (R3)* *„...įgalinimas, kad jisai gebėtų savarankiškai naudotis visomis socialinėmis ir visokiomis kitomis paslaugomis, mieste. Įgalinimas tai yra kada klientas jau gebės savarankiškai susirasti kur kreiptis ir kur ieškoti pagalbos.“ (R5)* *„...galių suteikimas klientui savarankiškai spręsti savo problemas.“ (R6)* *„...kad jis pats galėtų, mokėtų spręsti tam tikras problemas <...> ir tvarkytis su kažkokiais dalykai savarankiškai.“ (R7)*
	Sąlygų išmokti sudarymas / išmokymas	*„Kliento įgalinimas tai sudaryti klientui sąlygas, kad išmoktų ir gebėtų tam tikrus veiksmus, kurie reikalingi kasdieniniame gyvenime <...>. Tai yra procesas, kada yra žmogus išmokomas socialinių įgūdžių ir gyventi sociume, visuomenėj savarankiškai.“ (R2)*
	Priemonių / įrankių suteikimas	*„Įgalinimas tai yra kai mes duodant klientui tam tikras priemones, instrumentus...“, „ieškom paslaugų kažkokį tai spektrą ir pateikiam klientam, kad jie galėtų savarankiškai kreiptis ir gauti atsakymus į savo rūpimus klausimus...“ (R3)* *„...ir tuo pačiu duodant įrankius kažkokius, pasiūlymus ką jis galėtų daryti...“ (R4)* *„...davimas klientui tam tikrus įrankius...“ (R7)*
	Palaikymas / tikėjimas kliento galiomis	*„Kliento įgalinimas yra jo palaikymas, paskatinimas, tikėjimas juo, jo galiomis, kurių galbūt jis tuo metu nesuvokia, nes yra patyręs daug įvairių sunkumų, kurie atėmė jo tikėjimą savo gebėjimu keisti situaciją...“ „Toksai stiprus palaikymas...“ (R4)*
	Paskatinimas imtis veiklos	*„Tai toks išorinis įkvėpimas <...> jo vėl tikėti savim, vėl imtis veiksmų.“ (R4)*

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad beveik visos atvejo vadybininkės akcentavo, kad šeimos įgalinimas yra tada, kai jie taps savarankiški ir gebės patys spręsti iškylančias problemas: *„...kad jis pats galėtų, mokėtų spręsti tam tikras problemas <...> ir tvarkytis su kažkokiais dalykai savarankiškai.“ (R7)*. Dalis informančių išskyrė, kad klientų įgalinimas, tai priemonių / įrankių jiems suteikimas, dėl ko jie ir geba vėliau patys susitvarkyti su iškylančiais sunkumais: *„...davimas klientui tam tikrus įrankius...“ (R7).* Viena specialistė minėjo, kad siekiant kliento savarankiškumo svarbu sudaryti sąlygas išmokti arba išmokyti klientus: *„Tai yra procesas, kada yra žmogus išmokomas socialinių įgūdžių ir gyventi sociume, visuomenėj savarankiškai.“ (R2)*. Taip pat buvo išskirta, kad įgalinimas yra kliento palaikymas, paskatinimas, tikėjimas jo galiomis: *„Kliento įgalinimas yra jo palaikymas, paskatinimas, tikėjimas juo, jo galiomis...“ (R4)*. Galima teigti, kad visuose pateiktuose įgalinimo apibrėžimuose pažymima, kad kliento įgalinime svarbus yra kitas asmuo (šiuo analizuojamu atveju – socialinis darbuotojas) ir jo atliekami tam tikri veiksmai, taikomos priemonės ar pan.

Apklaustos atvejo vadybininkės išskyrė įvairius socialinio darbo su šeimomis, patiriančiomis sunkumus, metodus. Aptardamos metodus, informantės minėjo ir metodus plačiąja prasme ir labiau specifiškas konsultavimo technikas. Specialisčių nurodyti metodai suskirstyti į tokias 19 subkategorijų: konsultavimas, šeimos konsultavimas, ryšio užmezgimas, motyvavimas / motyvacinis interviu, problemos išgryninimas, tarpininkavimas, atstovavimas, palydėjimas, informavimas, šeimų lankymas, materialinė parama, atvejo vadybos metodas, šeimos analizė, genograma, ekožemėlapis, anamnezė, kliento pasiekimų akcentavimas, atviri klausimai, aktyvus klausymasis (3 lentelė).

3 lentelė. Informančių pateikti socialinio darbuotojo taikomi darbo su šeimomis metodai

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantys teiginiai**
Socialinio darbuotojo taikomi metodai	Konsultavimas	*„...tai dažnai būna ir tos konsultacijos, ką socialiniai darbuotojai daro, konsultuoja...“ (R1)* *“Pirmiausiai, tikriausiai, metodas būtų įvairios konsultacijos klientui rūpimais klausimais.” (R2)* *„Tai pagrindiniai tai yra konsultavimas...“, „...karantino metu konsultavimas telefonu pagrinde aišku...“. (R3)* *„...ta konsultacija, bet ar ta konsultacija toks pokalbis paprastas ar tikrai konsultuojam...“ (R4)* *„Tai socialiniai darbuotojai taiko visus metodus <...> nu tai gali būti ir konsultavimas...“ (R5)* *„Kokie metodai? <...> konsultavimas.“ (R6)* *„Konsultavimas klientų yra labai svarbus...“ (R7)*
	Šeimos konsultavimas	*„...kadangi mes dirbame su šeimomis, tai šeimos konsultavimas <...> ką iš savo patirties galėčiau pasakyti, tai vėl gi šeimos konsultavimas pagrinde, visos šeimos narių konsultavimas...“ (R6)*
	Ryšio užmezgimas	*“Dirbdami su klientais mhm tai visų pirma yra ryšio užmezgimas...” (R4)*

3 lentelės tęsinys

	Motyvavimas / motyvacinis interviu	*„...motyvuoja juos spręsti...“ (R1)* *„...tas motyvacinis interviu, kurio mes ten kažkada ir mokėmės, motyvacinis interviu toks žingsnis po žingsnio...“ (R4)* *„...per konsultavimą eina ir motyvavimas...“ (R5)* *„Kokie metodai? Motyvavimas...“ (R6)*
	Problemos išgryninimas	*„...tada metodas išsiaiškinti kas žmogui yra problema ir kas mum atrodo problema. Kartais tie dalykai labai išsiskiria tai reikėtų surasti kompromisinį <...> ties kuom mes dirbam, ties tuo kas tam žmogui svarbu ir kas mum kaip socialiniam atrodo svarbu <...> surasti tą kompromisinę problemą, ją išskirti, tas problemas pasirinkti aktualiausią, svarbiausią.“ (R4)*
	Tarpininkavimas	*„Jeigu tai kas liečia tarkim vaikų problemas, tai būna tarpininkavimai su ugdymo įstaigom, su kitais specialistais.“ (R1)* *„Tai pagrindiniai tai yra <...> tarpininkavimas...“, „...tai pagrinde tarpininkavimai visi.“ (R3)* *„...ir tarpininkavimas...“ (R5)* *„Manau pagrindinis metodas būtų tarpininkavimas, tarpininkavimas su mokykla, kas mums aktualiausia, tarpininkavimas su tam tikromis institucijomis...“ (R7)*
	Atstovavimas	*„...atstovavimai šiaip iš tikrųjų...“ (R1)*
	Palydėjimas	*„...palydi į gydymo įstaigas...“ (R1)* *„...palydimosios paslaugos jeigu klientas negeba kažko susitvarkyti, dokumentų ar nežino kreiptis į kokią instituciją, nedrįsta. Tai vėl gi gali būti palydėjimo paslaugos.“ (R2)* *„...palydėjimas...“ (R3)* *„...kai kuriem žmonėm tai reikia tiesiog elementariai ir palydėti...“ (R4)*
	Informavimas	*„...informavimas tai reiškias tai pat informavimas šeimos situacijos atvejo vadybininkus...“ (R3)*
	Šeimų lankymas	*„Gali būti lankomoji priežiūra, jeigu šeimoje yra tam tikrų <...> svarbių momentų kada privaloma tai atlikti. Tarkim mažamečiai vaikai, reikia pažiūrėti ar tikrai tėvai užtikrina geriausius interesus, ar atliepia poreikius.” (R2)* *„Tai pagrindiniai tai yra <...> šeimų lankymas.“ (R3)*
	Materialinė parama	*„...pagelbėjimas finansiškai kas liečia maisto banko kažkokių paramų teikimas...“ (R3)* *„...socialiai remtini šeimos nariai gali gauti tą paramą ir gauna tikrai, ir maisto banko paramą, labdaros valgyklose lankosi pagal poreikį...“ (R6)*
	Atvejo vadybos metodas	*„...atvejo vadybos metodas tai jisai apima viską. <...> nuo tos pradžios, nuo motyvavimo, konsultavimo ir galutinis tikslas tai įgalinimas, kai klientas jau padarė kažkokius žingsnius, <...> pasiekė kad tam tikrų rezultatų ir geba savarankiškai gyventi, visur naudotis visomis paslaugomis.“ (R5)* *„...atvejo vadyba gali būti kaip metodas, nes yra taikoma daug įvairių dalykų, jis apima plačiai...“ (R7)*
	Šeimos analizė	*„šeimos analizė <...> bandymas atrasti ryšių tarp tam tikrų šeimos narių, giminystės ar dar, tada lengviau yra suprasti situaciją ir <...> priimti sprendimus...“ (R7)*
	Genograma	*„...tų pačių <...> genogramų sudarymas...“(R7)*
	Ekožemėlapis	*„...tų pačių eko <...> sudarymas...“(R7)*

3 lentelės tęsinys

	Anamnezė	*„Man atrodo pats pirmas svarbiausias dalykas išsiaiškinimas žmogaus istorijos. Pati aš iš savo patirties tai visada mėgau nuo pat, pat pradžių jo išsiklausinėti, nuo pat vaikystės iki to kaip jis dabar atsirado dabartinėj situacijoj, kad galėčiau suprasti, be savo įsivaizdavimo ir interpretacijų.“ (R4)*
	Kliento pasiekimų akcentavimas	*„...kitiems užtenka tiesiog paskatinti, parodyti, kad tu pats atradai tą dalyką. <...> o, žiūrėk, tu pats šitą išmąstei, o tada žmogus daug geriau priima, ne tai kad mano primestą pasiūlymą.“ (R4)*
	Atviri klausimai	*„Sokrato klausimai <...> tai reiškiasi, labai atviri klausimai.“ (R4)*
	Aktyvus klausymas	*„Aktyvus klausymas, aišku, visada gi turi būti su atspindėjimu, su pakartojimais, ką žmogus pasakė, kad jis labiau įsisąmonintų savo paties mintis, save išgirstų. Nu va, aktyvus klausymas...“ (R4)*

Visos kokybiniame tyrime apklaustos specialistės, aptardamos socialinių darbuotojų darbui su šeimomis taikomus metodus, išskyrė konsultavimą: *“Pirmiausiai, tikriausiai, metodas būtų įvairios konsultacijos klientui rūpimais klausimais.” (R2).* Viena informantė išskyrė būtent šeimos konsultavimą ir pažymėjo, kad norint padėti šeimai svarbu yra ir konsultuoti visą šeimą: *„...kadangi mes dirbame su šeimomis, tai šeimos konsultavimas <...> ką iš savo patirties galėčiau pasakyti, tai vėl gi šeimos konsultavimas pagrinde, visos šeimos narių konsultavimas...“ (R6).*

Po keturias tyrimo dalyves minėjo tarpininkavimą *(„Manau pagrindinis metodas būtų tarpininkavimas, tarpininkavimas su mokykla, kas mums aktualiausia, tarpininkavimas su tam tikromis institucijomis...“ (R7))*, palydėjimą *(„...palydimosios paslaugos jeigu klientas negeba kažko susitvarkyti, dokumentų ar nežino kreiptis į kokią instituciją, nedrįsta. Tai vėl gi gali būti palydėjimo paslaugos.“ (R2))* ir motyvavimą *(„...motyvuoja juos spręsti...“ (R1)).*

Informantės kaip vieną iš svarbių metodų paminėjo atvejo vadybą, pažymėdamos, kad tai metodas, kuris apima daug kitų pagalbos būdų ir padeda klientams pasiekti rezultatų: *„...atvejo vadybos metodas tai jisai apima viską. <...> nuo tos pradžios, nuo motyvavimo, konsultavimo ir galutinis tikslas tai įgalinimas, kai klientas jau padarė kažkokius žingsnius, <...> pasiekė kad tam tikrų rezultatų ir geba savarankiškai gyventi, visur naudotis visomis paslaugomis.“ (R5)*. Taip pat specialistės minėjo, kad dirbant su šeimomis, patiriančiomis sunkumų, socialiniai darbuotojai lankosi šeimose *(„Gali būti lankomoji priežiūra, jeigu šeimoje yra tam tikrų <...> svarbių momentų kada privaloma tai atlikti. Tarkim mažamečiai vaikai, reikia pažiūrėti ar tikrai tėvai užtikrina geriausius interesus, ar atliepia poreikius.” (R2))*, teikia materialinę paramą *(„...socialiai remtini šeimos nariai gali gauti tą paramą ir gauna tikrai, ir maisto banko paramą, labdaros valgyklose lankosi pagal poreikį...“ (R6))*, informuoja ir atstovauja.

Gauti kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai padėdami šeimoms turi užmegzti ryšį: *“Dirbdami su klientais mhm tai visų pirma yra ryšio užmezgimas…” (R4).* Svarbu suprasti, su kokiomis problemomis susiduria šeima, nes socialinio darbuotojo matymas ne visada gali sutapti su šeimos poreikiais ir matymu: *„…tada metodas išsiaiškinti kas žmogui yra problema ir kas mum atrodo problema. Kartais tie dalykai labai išsiskiria tai reikėtų surasti kompromisinį <...> ties kuom mes dirbam, ties tuo kas tam žmogui svarbu ir kas mum kaip socialiniam atrodo svarbu <...> surasti tą kompromisinę problemą, ją išskirti, tas problemas pasirinkti aktualiausią, svarbiausią.“ (R4).*

Kaip jau anksčiau minėta, tyrime dalyvavusios atvejo vadybininkės kabėdamos apie socialinių darbuotojų taikomus metodus išskyrė ir informacijos surinkimo, konsultavimo ir / ar motyvavimo technikas: šeimos analizę, genogramas, ekožemėlapius, anamnezę (*„Man atrodo pats pirmas svarbiausias dalykas išsiaiškinimas žmogaus istorijos. Pati aš iš savo patirties tai visada mėgau nuo pat, pat pradžių jo išsiklausinėti, nuo pat vaikystės iki to kaip jis dabar atsirado dabartinėj situacijoj, kad galėčiau suprasti, be savo įsivaizdavimo ir interpretacijų.“ (R4))*, klientų pasiekimų akcentavimą (*„…kitiems užtenka tiesiog paskatinti, parodyti, kad tu pats atradai tą dalyką. <...> o, žiūrėk, tu pats šitą išmąstei, o tada žmogus daug geriau priima, ne tai kad mano primestą pasiūlymą.“ (R4))*, atvirus klausimus ir aktyvų klausimąsi (*„Aktyvus klausymas, aišku, visada gi turi būti su atspindėjimu, su pakartojimais, ką žmogus pasakė, kad jis labiau įsisąmonintų savo paties mintis, save išgirstų. Nu va, aktyvus klausymas...“ (R4))*.

Apibendrinant galima teigti, kad informantės išskyrė daug įvairių metodų, kuriuos taiko socialiniai darbuotojai teikdami paslaugas šeimoms, kurios patiria sunkumus. Labiausiai akcentuojamas buvo konsultavimas, kuris, specialisčių manymu, turėtų būti profesionalus, pasitelkiant įvairias technikas.

Interviu metu dalyvių buvo klausta, kas trukdo socialiniams darbuotojams įgalinti šeimas, kurios patiria sunkumus. Atvejo vadybininkių išskirti įgalinimą apsunkinantys veiksniai suskirstyti į 3 kategorijas: šeimos veiksniai, socialinių darbuotojų veiksniai ir socialinio darbo sistemos veiksniai, apsunkinantys įgalinimą. Šeimos veiksniai suskirstyti į tokias 4 subkategorijas: motyvacijos trūkumas, pasipriešinimas, problemų nepripažinimas ir paslaugų tikslingumo nesupratimas. Socialinių darbuotojų veiksniai suskirstyti į tokias 6 subkategorijas: kompetencijų, patirties trūkumas, negebėjimas motyvuoti, negebėjimas užmegzti ryšio, susitapatinimas / per artimas ryšys, ekspertiškumas, perdegimas. Socialinio darbo sistemos veiksniai - į tokias 2 subkategorijas: specialistų trūkumas ir paslaugų trūkumas (4 lentelė).

4 lentelė. Veiksniai, trukdantys socialiniams darbuotojams įgalinti šeimas

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Įgalinimą apsunkinantys šeimos veiksniai	Motyvacijos trūkumas	*„Tai didžiausias trukdis yra pati šeima <...> pati motyvacija...“ (R1)* *„...tai trukdis yra kai klientas būna visiškai nemotyvuotas, nenorintis spręsti...“ (R3)* *„...kada šeima yra nemotyvuota.“ (R5)*
	Pasipriešinimas	*„Tai didžiausias trukdis yra pati šeima <...> nusistatymas prieš socialinį darbuotoją.“ „...tikrai turim tokių atvejų, jeigu yra sunkesni atvejai, tai yra inicijuojama tarkim atvejo vadyba, paskiriamas socialinis darbuotojas, bet šeima kategoriškai atsisako. Neįsileidžia į namus...“ (R1)* *„Jo vidinis pasipriešinimas. Visu pirma, tai mes ateinam į šeimą ir mus dažnai priima kaip vaikų atėmėjus, kurie yra kažkodėl priešiškai nusiteikę. Tai vat tie vidiniai žmogaus įsitikinimai yra didžiausias, didžiausias trukdis, jo tokie blokai, kad priima tave kaip priešą.“ (R4)* *„...arba priešinasi...“, „...jeigu šeimai reikalingos ir specialistai mato, kad reikalingos kažkokios paslaugos ir pagalba, bet šeima tam priešinasi tai ir ta pagalba kaip ir neefektyvi.“ (R5)*
	Problemų nepripažinimas	*„...būna irgi nesusipratimų tokių, kad jie tikrai nesupranta ir teigia, kad nevartoja <...> Tai vėl gi tada turi ten daug įdirbio įdėt, kad parodytum, kad vis dėlto yra ta problema.“* *„Esam tikrai turėję tokių atvejų, kuomet visa šeima turi net gi scenarijų išmoktą, ką kalbėt, kad problemų neturi...“ (R1)* *„...nepripažįsta savo esamos problemos ir kaltina visus aplinkinius, tai čia yra trikdis...“ (R3)* *„Trukdo kai šeima iš vienos pusės gali nesuprasti, kad jinai negeba savarankiškai...“ (R5)* *„Trukdo pačio žmogaus gal nenoras <...> pripažinti savo problemą.“, „Šeimos nepripažinimas, nepripažinimas savo problemos tokios kaip iš esmės, neigimas savo problemos <...> ir jie įsivaizduoja, kad toks yra modelis šeimos kaip ir normalus, yra norma, ir jie nesupranta, kodėl jie turėtų kažką keisti šitoje situacijoje.“ (R7)*
	Paslaugų tikslingumo nesupratimas	*„...jie nelabai dar ir supranta. Mes supraskim tai, kai šeima išgyvena krizę visi nesupranta, ko čia tie specialistai lankosi.“ (R1)*
Įgalinimą apsunkinantys socialinių darbuotojų veiksniai	Kompetencijų, patirties trūkumas	*„Socialiniui darbuotojui įgalinti šeimą gali trukdyti kompetencijų pačio darbuotojo trūkumas.“ „...neišvystytos kompetencijos, tarkim, konsultavimo...“ (R2)* *„Manau pačių darbuotojų kartais irgi kompetencijų stoka irgi prisideda.“ (R4)*
	Negebėjimas motyvuoti	*„...nes ne visi supranta, kas yra motyvavimas. Tarsi mes žinome, kad, kad reikia motyvuoti, bet kaip tai daryti metodų nu pritrūksta.“ (R6)*
	Negebėjimas užmegzti ryšio	*„...negebėjimas rasti ryšio su klientu...“ (R2)* *„...labai priklauso nuo to, kaip socialinis darbuotojas sukuria santykį su klientu...“ (R6)*

4 lentelės tęsinys

	Susitapatinimas / per artimas ryšys	*„...labai trukdo tuomet, kuomet socialinis darbuotojas susitapatina su klientu, kada tampa, nebemoka objektyviai vertinti situacijos. <...> kada atsiranda <...> neprofesionalus ryšys tarp darbuotojo ir kliento. <...> kada darbuotojas <...> kliente pamato savo tam tikrus dalykus.“ (R2)*
	Ekspertiškumas	*„...direktyvus toksai bendravimas ir ekspertiškumas tai jiem sukuria <...> atstūmimą ir klientas nepriima pagalbos. Tuomet įgalinimas gali arba nevykti, arba įvykti labai sunkiai.“ (R6)*
	Perdegimas	*„Gali būti <...> pervargimas darbuotojų irgi. Mes pastoviai dirbam su padidintu krūviu tikrai, ir šeimos sunkios, ir kai žmonės matau yra perdegę, pervargę, jie tiesiog eina daro dėl pliusiuko: apsilankiau, paskambinau, pasiūliau - nesutiko, aš padariau, ką galėjau. Bet jie jau nebeturi vidinės ugnies, vidinio resurso.“ (R4)*
Įgalinimą apsunkinantys socialinio darbo sistemos veiksniai	Specialistų trūkumas	*„Trukdo ir specialistų nebuvimas ar ne tai kad nebuvimas pačių specialistų, trūkumas, kadangi nes paskutiniu metu tų šeimų, patiriančių sunkumus, yra skaičius didelis.“, „Sakyčiau, kad specialistų trūkumas yra pagrindinis šiai dienai.“ (R7)*
	Paslaugų trūkumas	*„...jeigu kažkokios paslaugos tarkim būna neprieinamos ir tada atsiranda trikdis siekiant padėti šeimai.“ (R3)* *„...sistemoj yra trūkumas labai didelis paslaugų.“ „...paslaugų trūkumas yra, <...> jeigu greičiau suteiksim ten ir psichologo konsultaciją, ir tuos tėvystės mokymus, mes jau jį greičiau įgalinsim duodant įrankių jam.“ (R4)*

Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad dirbant su šeimomis įgalinimą apsunkina pačių šeimų charakteristikos. Keturios informantės nurodė, kad sunku įgalinti šeimas spręsti problemas, kai šeimos nepripažįsta, kad susiduria su sunkumais, neigia problemas: *„...nepripažįsta savo esamos problemos ir kaltina visus aplinkinius, tai čia yra trikdis...“ (R3)*, *„Trukdo pačio žmogaus gal nenoras <...> pripažinti savo problemą.“ (R7)*. Po tris specialistes nurodė, kad sunku efektyviai padėti šeimoms, įgalinti jas, jei šeimos priešinasi socialiniams darbuotojams *(„Jo vidinis pasipriešinimas. Visu pirma, tai mes ateinam į šeimą ir mus dažnai priima kaip vaikų atėmėjus, kurie yra kažkodėl priešiškai nusiteikę. Tai vat tie vidiniai žmogaus įsitikinimai yra didžiausias, didžiausias trukdis, jo tokie blokai, kad priima tave kaip priešą.“ (R4))* ar stokoja motyvacijos spręsti sunkumus (*„...tai trukdis yra kai klientas būna visiškai nemotyvuotas, nenorintis spręsti...“ (R3))*. Viena dalyvė pažymėjo, kad įgalinimą apsunkina, kai šeimos nesupranta socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų tikslingumo, nesuvokia, kodėl yra lankomasi jų namuose: *„...jie nelabai dar ir supranta. Mes supraskim tai, kai šeima išgyvena krizę visi nesupranta, ko čia tie specialistai lankosi.“ (R1)*.

Interviu metu gauti rezultatai atskleidė, kad įgalinimą apsunkina ir su pačiais socialiniais darbuotojais susiję veiksniai. Informantės išskyrė tokius veiksnius: kompetencijų, patirties trūkumas (*„Manau pačių darbuotojų kartais irgi kompetencijų stoka irgi prisideda.“ (R4))*, negebėjimas motyvuoti (*„…nes ne visi supranta, kas yra motyvavimas. Tarsi mes žinome, kad, kad reikia motyvuoti, bet kaip tai daryti metodų nu pritrūksta.“ (R6))*, negebėjimas užmegzti ryšio, gero santykio su klientais arba, priešingai, per didelis susitapatinimas, per artimas ryšys su šeima *(„…labai trukdo tuomet, kuomet socialinis darbuotojas susitapatina su klientu, kada tampa, nebemoka objektyviai vertinti situacijos. <...> kada atsiranda <...> neprofesionalus ryšys tarp darbuotojo ir kliento. <...> kada darbuotojas <...> kliente pamato savo tam tikrus dalykus.“ (R2)),* ekspertiškumas *(„…direktyvus toksai bendravimas ir ekspertiškumas tai jiem sukuria <...> atstūmimą ir klientas nepriima pagalbos. Tuomet įgalinimas gali arba nevykti, arba įvykti labai sunkiai.“ (R6)).* Tikslinga pažymėti, kad kaip vienas iš įgalinimą apsunkinančių veiksnių buvo išskirtas ir socialinių darbuotojų perdegimas. Viena atvejo vadybininkė akcentavo, kad neretai specialistai dėl didelių daro krūvių būna pervargę ir neturi vidinio stimulo kokybiškai padėti šeimoms: *„Gali būti <...> pervargimas darbuotojų irgi. Mes pastoviai dirbam su padidintu krūviu tikrai, ir šeimos sunkios, ir kai žmonės matau yra perdegę, pervargę, jie tiesiog eina daro dėl pliusiuko: apsilankiau, paskambinau, pasiūliau - nesutiko, aš padariau, ką galėjau. Bet jie jau nebeturi vidinės ugnies, vidinio resurso.“ (R4)*.

Apklaustos atvejo vadybininkės išskyrė, kad įgalinimą apsunkina ir pačios socialinio darbo sistemos veiksniai: specialistų ir paslaugų trūkumas: *„Sakyčiau, kad specialistų trūkumas yra pagrindinis šiai dienai.“ (R7), „…jeigu kažkokios paslaugos tarkim būna neprieinamos ir tada atsiranda trikdis siekiant padėti šeimai.“ (R3)*.

Apibendrinant galima teigti, kad šeimų įgalinimą apsunkina ir pačios šeimos, ir socialinių darbuotojų charakteristikos, ir socialinio darbo sistemos spragos. Norint padėti šeimoms, svarbu sukurti palankius santykius, nesipriešinti teikiamai pagalbai ir nusiteikti pasiekti rezultatų.

Interviu dalyvių išskirti įgalinimą palengvinantys veiksniai taip pat buvo sugrupuoti į tris kategorijas: šeimos veiksniai, socialinių darbuotojų veiksniai ir socialinio darbo sistemos veiksniai. Šeimos veiksniai suskirstyti į tokias 3 subkategorijas: motyvacija keistis, pagalbos priėmimas, problemos supratimas. Socialinių darbuotojų veiksniai suskirstyti į tokias 9 subkategorijas: geros kompetencijos, žinios, geras santykis / ryšys su klientais, gebėjimas motyvuoti, nedarymas už klientą, problemos / atsakomybės neperėmimas, bendradarbiavimas su šeima, informacijos apie paslaugas suteikimas, pažangos pastebėjimas, stiprių pusių akcentavimas. Socialinio darbo sistemos veiksniai suskirstyti į tokias 5 subkategorijas: paslaugų prieinamumas, atvejo vadybininko pagalba, komandinis darbas, asistentai, šeimos buities sąlygų pagerinimas (5 lentelė).

5 lentelė. Veiksniai, palengvinantys šeimų įgalinimą

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Įgalinimą palengvinantys šeimos veiksniai	Motyvacija keistis	*„...palengvintų aišku ir ta motyvacija klientų, kad jie norėtų keistis...“ (R1)* *„...palengvina jeigu žmogus motyvuotas, jeigu žmogus yra motyvuotas, jam visada atviresni vandenys yra spręsti problemas ir ieškoti sprendimų. Ir žmonės kiti, aplinka ir išorė žiūri į jį palankiau...“ (R7)*
	Pagalbos priėmimas	*„...kad priimtų tą pagalbą...“ (R2)*
	Problemos supratimas	*„...kad šeima tai pat suprastų, kad jai trūksta kažkokių tai įgūdžių <...> padedant socialiniam darbuotojui pati šeima, pati šeima turi pirmiausia suvokti, kokių jai įgūdžių trūksta...“ (R2)*
Įgalinimą palengvinantys socialinių darbuotojų veiksniai	Geros kompetencijos, žinios	*„...tos stiprios ir geros kompetencijos, kurias įgauna darbuotojas studijų metu, kolegijoje, universitete.“ (R2)* *„Palengvina tai tikriausiai socialinio darbuotojo žinios. <...> socialinis darbuotojas nu, mano manymu, turėtų nuolat tobulėti ir gilinti savo žinias...“ (R5)*
	Geras santykis / ryšys su klientais	*„Kada darbuotojas randa bendrą ryšį ir kalbą su klientu...“ (R2)* *„Palengvina <...> šiltas santykis su klientu...“ (R6)*
	Gebėjimas motyvuoti	*„...kai darbuotojas geba motyvuoti šeimą, atlikti tam tikras užduotis suformuotas ir numatytas.“ (R2)*
	Nedarymas už klientą	*„...jeigu situacija būtų palankesnė ir suprastų, kad įgalinimas tai nėra padarymas už klientą...“ (R1)*
	Problemos / atsakomybės neperėmimas	*„...neprisiėmimas tos problemos sau.“ „Dažnai sistema mus verčia, tikrai pasakysiu, išspręst tas problemas, kad jų neliktų ir šeima nebegrįžtų. Tai ką tada automatiškai socialinis darbuotojas, nu prisiima perdaug atsakomybių, nes jie jaučiasi verčiami, spaudžiami.“ (R1)*
	Bendradarbiavimas su šeima	*„Labai svarbus yra bendradarbiavimo principas, noriu pabrėžt, kad ne bendravimo, bet bendradarbiavimo tai reiškias, kad į procesą įsijungia tiek pati šeima, tiek darbuotojas...“ (R2)* *„...bendradarbiavimas glaudus...“ (R7)*
	Informacijos apie paslaugas suteikimas	*„...informacijos tinkamos perdavimas klientui, supažindinimas su kažkokiom paslaugom...“, „Tai tiesiog tie dalykai padeda kai žmogų informuoja apie visas paslaugas, apie visas esamas galimybes.“, „Informacijos suteikimas šeimai.“ „...pasirodo, kad kai tu tinkamai žmogui pateiki šitą informaciją ir, ir tuos specialistus tinkamus ir ta situacija visai pasirodo žmogui, kad išsprendžiama.“ (R7)*
	Pažangos pastebėjimas	*„...pasakymas, pagyrimas, įvertinimas visada mažų, mažų tų žingsnių pastebėjimas. Žiūrėk, tu ir šitą gali, o dabar dar ir šitą gali.“ (R4)*
	Stiprių pusių akcentavimas	*„...ne tik akcentuoti kur žmogus silpnas, bet pastebėti jo tas stiprybes.“ (R4)*

5 lentelės tęsinys

Įgalinimą palengvinantys socialinio darbo sistemos veiksniai	Paslaugų prieinamumas	*„...atsirandančios paslaugos visąlaik mane džiugina. Tai sakykim mūsų organizacijoje dabar vat jau mes mediatorių galbūt turėsim, jau mokysis mūsų viena specialistė, kuri dabar yra psichologė. Jinai galbūt bus mediatorė, tai jau tikrai palengvins greičiau mums gauti bent vieną paslaugą.“ (R4)*
	Atvejo vadybininko pagalba	*„Tai pagrindinis žmogus, sakyčiau, yra atvejo vadybininkas, kuris <...> turėtų turėti ir daugiau resursų, kas liečia informacijų gavimu, kad galėtų tikslingai ir kokybiškai pateikt socialiniam darbuotojui...“ (R3)*
	Komandinis darbas	*„...tarpinstitucinis toks bendradarbiavimas tikrai palengvintų supratimą, jeigu visi <...> įsigilintų į tas problemas <...> ir bandytų tikrai padėt...“ (R1)* *„...darbas komandoj su savo kolegomis, jeigu yra geras santykis, jeigu tu gali pasitarti <...> matai, kad sunkesnis atvejis, reikės daugiau galbūt, tai vat tas komandiškumas palengvina įgalint...“ (R4)*
	Asistentai	*„...mes Vilniuj turim asistentus asmeninius, ko tikrai neturi visi Lietuvoj <...> Tai vėl papildoma jėga.“ (R4)*
	Šeimos buities sąlygų pagerinimas	*„Truputėlį pagerinam tas sąlygas buities ir, kaip sakant, jau. Tamsioj aplinkoj negali gimt šviesių minčių, vat biški pasigerinam aplinką, jau truputį turim tokį kabliuką.“ (R4)*

Gauti kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad dirbant su šeimomis įgalinimą palengvina pačių šeimų charakteristikos. Jei prie įgalinimą apsunkinančių veiksnių informantės minėjo motyvacijos trūkumą, problemų neigimą ir pasipriešinimą, tai prie palengvinančių veiksnių priskyrė priešingus veiksnius: motyvaciją keistis *(„...palengvintų aišku ir ta motyvacija klientų, kad jie norėtų keistis...“ (R1))*, problemos supratimą (*„...kad šeima tai pat suprastų, kad jai trūksta kažkokių tai įgūdžių <...> padedant socialiniam darbuotojui pati šeima, pati šeima turi pirmiausia suvokti, kokių jai įgūdžių trūksta...“ (R2))* ir pagalbos priėmimą *(„...kad priimtų tą pagalbą...“ (R2))*.

Apklaustos atvejų vadybininkės išskyrė daug įvairių įgalinimą palengvinančių veiksnių, susijusių su socialiniais darbuotojais. Pažymėjo, kad svarbu yra geros kompetencijos, žinios: *„...tos stiprios ir geros kompetencijos, kurias įgauna darbuotojas studijų metu, kolegijoje, universitete.“ (R2)*. Kad sėkmingai vyktų įgalinimas socialinis darbuotojas turėtų gebėti motyvuoti (*„...kai darbuotojas geba motyvuoti šeimą, atlikti tam tikras užduotis suformuotas ir numatytas.“ (R2))*, suteikti informacijos apie paslaugas *(„Tai tiesiog tie dalykai padeda kai žmogų informuoja apie visas paslaugas, apie visas esamas galimybes.“ (R7))*, bendradarbiauti su šeima *(„Labai svarbus yra bendradarbiavimo principas, noriu pabrėžt, kad ne bendravimo, bet bendradarbiavimo tai reiškias, kad į procesą įsijungia tiek pati šeima, tiek darbuotojas...“ (R2))*, pastebėti pažangą *(„...pasakymas, pagyrimas, įvertinimas visada mažų, mažų tų žingsnių pastebėjimas. Žiūrėk, tu ir*

šitą gali, o dabar dar ir šitą gali.“ (R4)), akcentuoti stipriąsias puses *(„...ne tik akcentuoti kur žmogus silpnas, bet pastebėti jo tas stiprybes.“ (R4))*.

Analizuojant socialinį darbą iš įgalinimo perspektyvos, viena informantė išskyrė, kad svarbu neperimti atsakomybės už kliento problemą ir nedaryti už jį to, ką jis turėtų išmokti padaryti pats: „*Dažnai sistema mus verčia, tikrai pasakysiu, išspręst tas problemas, kad jų neliktų ir šeima nebegrįžtų. Tai ką tada automatiškai socialinis darbuotojas, nu prisiima perdaug atsakomybių, nes jie jaučiasi verčiami, spaudžiami.“*, *„...jeigu situacija būtų palankesnė ir suprastų, kad įgalinimas tai nėra padarymas už klientą...“* (R1).

Jei, kaip anksčiau minėta, negebėjimas užmegzti ryšį su šeima apsunkina įgalinimą, tai geras ryšys, specialisčių požiūriu, priešingai, įgalinimą palengvina: *„Kada darbuotojas randa bendrą ryšį ir kalbą su klientu...“ (R2)*, *„Palengvina <...> šiltas santykis su klientu...“* (R6).

Apklaustos atvejo vadybininkės išskyrė, kad įgalinimą apsunkina ir pačios socialinio darbo sistemos veiksniai. Dvi informantės minėjo, kad šeimų įgalinimas gali būti lengvesnis, jei dirbama komandoje su kitais specialistai: *„...darbas komandoj su savo kolegomis, jeigu yra geras santykis, jeigu tu gali pasitarti <...> matai, kad sunkesnis atvejis, reikės daugiau galbūt, tai vat tas komandiškumas palengvina įgalint...“ (R4)*. Taip pat buvo išskirta, kad lengviau yra įgalinti šeimas, kai padeda atvejo vadybininkas *(„Tai pagrindinis žmogus, sakyčiau, yra atvejo vadybininkas, kuris <...> turėtų turėti ir daugiau resursų, kas liečia informacijų gavimu, kad galėtų tikslingai ir kokybiškai pateikt socialiniam darbuotojui...“ (R3))* arba asistentas, kuris gali dalį darbo atlikti už socialinį darbuotoją ir tada jam lieka daugiau laiko sistemingam darbui su šeima *(„...mes Vilniuj turim asistentus asmeninius, ko tikrai neturi visi Lietuvoj <...> Tai vėl papildoma jėga.“ (R4))*. Paslaugų prieinamumas, atvejo vadybininkių požiūriu, gali palengvinti šeimų įgalinimą: *„...atsirandančios paslaugos visąlaik mane džiugina. Tai sakykim mūsų organizacijoje dabar vat jau mes mediatorių galbūt turėsim, jau mokysis mūsų viena specialistė, kuri dabar yra psichologė. Jinai galbūt bus mediatorė, tai jau tikrai palengvins greičiau mums gauti bent vieną paslaugą.“ (R4)*. Kaip vienas iš socialinių darbuotojų darbą su šeimomis, siekiant jų savarankiškumo, palengvinantis veiksnys buvo išskirtas šeimos buities sąlygų pagerinimas. Akcentuota, kad pozityvus nusiteikimas pasikeitimų atžvilgiu gali greičiau atsirasti malonesnėje aplinkoje: „*Truputėlį pagerinam tas sąlygas buities ir, kaip sakant, jau. Tamsioj aplinkoj negali gimt šviesių minčių, vat biški pasigerinam aplinką, jau truputį turim tokį kabliuką.*“ (R4).

Apibendrinant galima teigti, kad šeimų įgalinimą palengvina pačios šeimos, socialinių darbuotojų charakteristikos ir socialinio darbo sistemos teigiami aspektai. Norint įgalinti šeimas reikia dirbti komandiškai, palaikyti gerus santykius, neprisiimti per daug atsakomybės, leisti šeimoms pačioms bandyti, suteikiant reikalingą informaciją ir pastebint jų pažangą. Šeimos

motyvacija, palankus požiūris į socialinių darbuotojų pagalbą, problemų pripažinimas palengvina įgalinimą.

Tyrimo metu analizuota, kokias charakteristikas reikėtų turėti socialiniams darbuotojams, kad galėtų įgalinti sunkumų turinčias šeimas spręsti iškylančius sunkumus. Informančių atsakymai sugrupuoti į 3 kategorijas: Kompetencijos, turimos žinios ir asmeninės savybės, padedančios įgalinti šeimas. Kompetencijos suskirstytos į tokias 10 subkategorijų: objektyvus situacijos vertinimas, ribų išlaikymas, nesusitapatinimas su šeima, nedarymas už klientą, kompetencijų neviršijimas, paprastesnis priėjimas / informacijos pateikimas, profesionalus bendravimas, įvairių metodų taikymas, santykių kūrimo įgūdžiai, mokėjimas motyvuoti. Žinios suskirstytos į tokias 9 subkategorijas: teorinės žinios, teisinės žinios, pedagoginės žinios, žinios apie vaikų raidą, psichologinės žinios, socialinių paslaugų tinklo žinojimas, įstatymų žinojimas, kalbų žinojimas, žinių gilinimas. Asmeninės socialinių darbuotojų savybės suskirstytos į tokias 6 subkategorijas: empatiškumas, komunikabilumas, atsakingumas, kūrybiškumas, noras padėti, pagarba klientui (6 lentelė).

6 lentelė. Socialinių darbuotojų charakteristikos, padedančios įgalinti šeimas

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantys teiginiai**
Socialinių darbuotojų kompetencijos, padedančios įgalinti šeimas	Objektyvus situacijos vertinimas	*„...turėtų būti <...> racionaliai vertinantis situaciją...“ (R1)* *„...matymas šeimų, <...> ta prasme objektyvus galbūt matymas, <...> nes kartais susiduriam su tuo, kuomet tenka su dviem pusėm bendrauti ir tada būtina darbuotojai nusistatyti tam tikras ribas ir <...> suprasti, kad jokios pozicijos palaikyti negalima...“, „...tai turi būti objektyvumas bet kokiu atveju.“ (R3)*
	Ribų išlaikymas	*„...ne pernelyg <...> paslaugus <...> ir nebijantis parodyti savo kaip specialisto <...> kompetencijos, <...> tai yra ne draugas, kas dažnu atveju tikrai nutinka.“ (R1)* *„...profesionalumas išlaikyti atstumą tarp žmogaus ir kliento ir, ir darbuotojo…“ „...paslaugos yra teikiamos darbo metu, kad nebūtų ryšio kada jau yra po darbo valandų…“ (R2)* *„...neperžengti tam tikrų ribų bendraujant su šeimom...“, „...klientas yra klientas, reikia žinoti jo vietą, savo vietą...“ (R3)*
	Nesusitapatinimas su šeima	*„...pernelyg didelis socialinio darbuotojo prisirišimas prie šeimos, susitapatinimas būtų, būtų čia blogoji, blogoji pusė.“ (R2)*
	Nedarymas už klientą	*„Ir svarbiausias dalykas tikriausiai, kad socialinis darbuotojas gebėtų nepadaryti už šeimą darbų…“ (R2)*
	Kompetencijų neviršijimas	*„...neperžengti savo kompetencijos ribų, tai yra labai svarbu.“ (R2)*
	Paprastesnis priėjimas / informacijos pateikimas	*„...jie moka prieit prie tų žmonių papraščiau.“ „Jiem reikia buitiškai ir paprastai pateikt, šituos paprastus, elementarius tiesiog higienos reikalavimus.“ (R1)* *„...gebėti surasti informaciją ir tinkamai pateikti klientui ir nukreipti jį, dar ir paaiškinti jam suprantama kalba.“ (R5)*

6 lentelės tęsinys

	Profesionalus bendravimas	*„...bendravimas profesionaliai...“ (R2)*
	Įvairių metodų taikymas	*„...turi būti toks, kaip sakyčiau, platesnių pažiūrų. Negali būti taip siaurai vat vieną, vieną kažkokį metodą naudoja ir ten vieną teoriją...“ (R5)*
	Santykių kūrimo įgūdžiai	*„...įgūdžių <...> kuriant santykį <...>, gebėjimas palaikyti ir kurti santykį su klientu, nuoširdų ir, ir pagarbų...“ (R6)*
	Mokėjimas motyvuoti	*„...įgūdžių <...> motyvuojant klientą arba paslaugų gavėją.“ (R6)*
Socialinių darbuotojų turimos žinios, padedančios įgalinti šeimas	Teorinės žinios	*„Visų pirma tai teorinės žinios apie tas problemas su kuriom mes dirbam.“ „Niekas tau neateis ir nepadės kai tu neturi bazinių, teorinių žinių apie problemą su kuria dirbi nu ką tu ten pakonsultuosi.“ (R4)* *„...aišku, žinių socialinio darbo srityje“ (R6)*
	Teisinės žinios	*„...daug teisės, nes dabar mes dirbam daug su skyrybų temom, labai daug turim žinot teisinių iš tikrųjų ten ir apie antstolių veiklą, kai vaikam neduodama matytis su kitu tėvu.“ (R4)* *„...teisinės žinios visada praverstų, nes pasitaiko dabar daug šeimų paskutiniu metu pastebima, kad yra skyrybų atvejų <...> ir žmonės neretai klausia patarimų tam tikrais teisiniais klausimais skyrybų atvejais.“ (R7)*
	Pedagoginės žinios	*„Pedagoginės, kai dirbam su tais vaikais, kurie nenori lankyt mokyklų, kaip ten juos irgi sumotyvuot, daug tos pedagogikos...“ (R4)*
	Žinios apie vaikų raidą	*„...taip pat labai svarbu yra žinios apie vaiko raidą...“ (R7)*
	Psichologinės žinios	*„...ir psichologijos labai daug reikia.“ (R4)*
	Socialinių paslaugų tinklo žinojimas	*„...kad būtų ryšys su kitomis organizacijomis, norint rasti tinkamų ir reikiamų paslaugų klientui. Tai visas socialinio tinklo išmanymas, manau, yra labai svarbu ir tai turi <...> žinoti ir gebėti kur susirasti socialinis darbuotojas.“ (R2)*
	Įstatymų žinojimas	*„...įstatyminė bazė, kuria turi žinoti darbuotojas...” (R2)*
	Kalbų žinojimas	*„...kalbų žinojimas, nes mūsų klientai dabar tampa vis įvairiapusiškesni ir kitataučių, kitakalbių tai ir, ir anglų kalbos žinios, tiek rusų kalbos žinios yra taip ir būtų didelis pliusas.“ (R7)*
	Žinių gilinimas	*„...tas žinių gilinimas, nu jis vienareikšmiškai yra reikalingas...“ (R1)* *„Tai visada reikia domėtis, nu, pavyzdžiui, mano skaitomos knygos yra ne grožinė literatūra, o tiktai apie visus šituos darbo dalykus.“ (R4)* *„...socialiniam darbe pagrinde kadangi ir įstatymai, ir visos tvarkos nuolat keičiasi, tai tas, kas buvo dėstoma prieš dešimt ar penkiolika metų, vargu ar dabar galėsi pritaikyti ir atsirado ir naujų metodų...“ „...reikia domėtis, reikia gilinti žinias nuolatos.“ „socialinis darbuotojas turi nestovėti vietoje, o kažką daugiau ieškoti...“ (R5)* *„...mokymai, sistemingi pagal tam tikras problemas...“, „...kuo daugiau mokymų, manau, tų žinių niekada nebus per daug ir, ir tos žinios vis tiek duoda tokį teigiamą rezultatą darbo kokybėje.“ (R7)*

6 lentelės tęsinys

Socialinių darbuotojų asmeninės savybės, padedančios įgalinti šeimas	Empatiškumas	*„...turėtų būti <...> empatiškas..." (R1)* *„...manau labai yra svarbi empatija..." (R2)* *„...pagrindinis tai turėtų būti empatiškumas turbūt..." (R5)* *„...empatija šitame darbe yra labai svarbi ir, ir reikia tos empatijos mum, supratimo, priėmimo kliento ir įsijautimo į to žmogaus situaciją <...>. Tai vat ta empatija tikrai mūsų darbe yra labai svarbi." (R7)*
	Komunikabilumas	*„...komunikabilumas..." (R3)*
	Atsakingumas	*„...tai vat atsakingumas, atsakingumas <...> prieš būtent įstatymą, atsakingumas prieš klientus." (R3)*
	Kūrybiškumas	*„Ir kūrybiškumas, <...> kaip ir turėtum irgi gebėti <...>, jeigu vienu keliu nesigauna, tai bandyti kitą kelią tą klientą nukreipti." (R5)*
	Noras padėti	*„...noras padėti, bet noras ne tai, kad už juos padaryti, bet noras įgalinti šeimas..." (R3)* *„...mūsų noras padėti žmonėms <...> kartu spręsti problemas yra aukščiau netgi tų tavo kelių universitetinių išsilavinimų." (R7)*
	Pagarba klientui	*„Pagarba klientui yra labai svarbi. Parodyti, kad tu jį gerbi, gerbi jo pasirinkimus, gerbi jo sprendimus ar ne, net ir menkiausią jo kažkokį žingsnį į priekį..." (R7)*

Analizuojant, kokios socialinių darbuotojų charakteristikos padeda įgalinti šeimas, patiriančias sunkumų, informantės išskyrė įvairias kompetencijas, nurodė, kad specialistai turėtų būti įgiję įvairių sričių žinių, ir akcentavo keletą asmeninių savybių.

Keturios atvejo vadybininkės pažymėjo, kad empatiškumas dirbant su šeimomis yra būtinas, kad pavyktų suprasti šeimas ir įgalinti jas: *„...empatija šitame darbe yra labai svarbi ir, ir reikia tos empatijos mum, supratimo, priėmimo kliento ir įsijautimo į to žmogaus situaciją <...>. Tai vat ta empatija tikrai mūsų darbe yra labai svarbi." (R7)*. Taip pat buvo paminėta, kad dirbant su klientais svarbu noras padėti (*„...noras padėti, bet noras ne tai, kad už juos padaryti, bet noras įgalinti šeimas..." (R3))* ir pagarba klientui (*„Pagarba klientui yra labai svarbi. Parodyti, kad tu jį gerbi, gerbi jo pasirinkimus, gerbi jo sprendimus ar ne, net ir menkiausią jo kažkokį žingsnį į priekį..." (R7))*. Specialistės išskyrė ir atsakingumą, komunikabilumą bei kūrybiškumą, kaip socialinių darbuotojų asmenines savybes, palengvinančias šeimų įgalinimą.

Analizuojant kompetencijas, galima išskirti, kad įgalinant šeimas padeda socialinių darbuotojų objektyvus situacijos vertinimas *(„...matymas šeimų, <...> ta prasme objektyvus galbūt matymas, <...> nes kartais susiduriam su tuo, kuomet tenka su dviem pusėm bendrauti ir tada būtina darbuotojai nusistatyti tam tikras ribas ir <...> suprasti, kad jokios pozicijos palaikyti negalima...", „...tai turi būti objektyvumas bet kokiu atveju." (R3))*, profesionalių ribų išlaikymas, nepataikavimas šeimai *(„...ne pernelyg <...> paslaugus <...> ir nebijantis parodyti savo kaip specialisto <...> kompetencijos, <...> tai yra ne draugas, kas dažnu atveju tikrai nutinka." (R1)*), nesusitapatinimas su šeima ir nedarymas už klientą *(„Ir svarbiausias dalykas tikriausiai, kad*

socialinis darbuotojas gebėtų nepadaryti už šeimą darbų…“ (R2)), kas jau buvo anksčiau informančių išskirta. Dvi iš jų paminėjo, kad dirbant su šeimomis kartais būtina paprasčiau pateikti informaciją, kad jie suprastų ir galėtų pasinaudoti tuo: *„…gebėti surasti informaciją ir tinkamai pateikti klientui ir nukreipti jį, dar ir paaiškinti jam suprantama kalba.“ (R5)*. Kaip jau anksčiau atvejo vadybininkės išskyrė, socialiniai darbuotojai turėtų mokėti sukurti gerus santykius su klientais ir pagarbiai su jais bendrauti. Įgalinimą palengvina, kai socialiniai darbuotojai moka motyvuoti klientus, kai taiko įvairius metodus (*„…turi būti toks, kaip sakyčiau, platesnių pažiūrų. Negali būti taip siaurai vat vieną, vieną kažkokį metodą naudoja ir ten vieną teoriją…“ (R5))*. Taip pat buvo išskirta, kad reikia *„…neperžengti savo kompetencijos ribų, tai yra labai svarbu.“ (R2)*.

Kokybiniame tyrime dalyvavusios atvejo vadybininkės išskyrė, kad vienas iš šeimų įgalinimą palengvinančių veiksnių yra nuolatinis socialinių darbuotojų žinių gilinimas. Darbo metodai ir kryptys keičiasi, todėl tie darbuotojai, kurie atnaujina studijų ir darbo metais įgytas žinias gali lengviau įgalinti šeimas, spręsti iškylančius sunkumus: *„…socialiniam darbe pagrinde kadangi ir įstatymai, ir visos tvarkos nuolat keičiasi, tai tas, kas buvo dėstoma prieš dešimt ar penkiolika metų, vargu ar dabar galėsi pritaikyti ir atsirado ir naujų metodų…“, „…reikia domėtis, reikia gilinti žinias nuolatos.“, „socialinis darbuotojas turi nestovėti vietoje, o kažką daugiau ieškoti…“ (R5)).* Specialistės taip pat minėjo, kad socialinių darbuotojų įgytos teorinės, teisinės, pedagoginės, psichologinės, žinios apie vaikų raidą palengvina įgalinimą, kaip ir socialinių paslaugų tinklo, įstatymų ar kalbų žinojimas.

Apibendrinant galima teigti, kad informantės įžvelgė daug socialinių darbuotojų kompetencijų, asmeninių savybių ir žinių, kurios padeda įgalinti šeimas, spręsti problemas. Jei socialiniai darbuotojai yra empatiški, nori padėti, gerbia klientus, moka užmegzti santykį, motyvuoti, aiškiai pateikti informaciją, išlaiko profesionalumą, nesusitapatina su šeimomis, taiko darbe įvairius metodus ir / ar grindžia savo darbą įgytomis įvairių sričių žiniomis, specialisčių požiūriu, jiems lengviau pavyksta pasiekti lauktino rezultato.

Analizuota, kokios socialinių darbuotojų asmeninės savybės ir turimos kompetencijos apsunkina klientų įgalinimą. Informančių atsakymai suskirstyti į tokias 18 subkategorijų: kompetencijų trūkumas, kompetencijų viršijimas, atlikimas už šeimas / atsakomybės perėmimas, susitapatinimas su šeima, prisitaikymas prie šeimos, baimė konfrontuoti, asmeninės patirties perkėlimas, išankstinės nuostatos, klientą žeminantis bendravimas, visažiniškumas / ekspertiškumas, kliento nepriėmimas, lygiavertiškumo nepripažinimas, ryšio neužmezgimas, rezultato nebuvimo numatymas, negebėjimas suprasti savo vaidmens, abejingumas pareigoms, perdegimas, komandiškumo trūkumas / individualizmas (7 lentelė).

7 lentelė. Socialinių darbuotojų charakteristikos, apsunkinančios klientų įgalinimą

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų charakteristikos, apsunkinančios klientų įgalinimą	Kompetencijų trūkumas	*„...galbūt kompetencijų nebuvimas...“ (R2)* *„...tai ir kompetencijos neturėjimas...“ (R4)*
	Kompetencijų viršijimas	*„...socialinis darbuotojas nežino savo kompetencijų ir daro dalykų, kuris nesusiję su jo, mes turim dažnai skyrybų atvejų kuomet darbuotojas tampa advokato rolėje ar ne ir jis nemoka nusistatyt ribas ir peržengia savo kompetencijas.“ (R3)*
	Atlikimas už šeimas / atsakomybės perėmimas	*„...apsunkina tas noras perdėtai, kuo greičiau padėt šeimai ir išspręst už juos, nes paprasčiau, tikrai yra paprasčiau, atsisėst paskambint, užregistruot, negu, kad sėdėt valandą ir aiškint, kaip turi ten paskambint ir užregistruot, atsakomybių perėmimas už paslaugų gavėją.“ (R1)* *„...didelės atsakomybės perėmimas ir galvojimas, kad aš už juos geriau padarysiu...“ (R3)*
	Susitapatinimas su šeima	*„...susitapatinimas su klientu į problemą žvelgiant kaip į savo problemą.“ (R2)*
	Prisitaikymas prie šeimos	*„...tu neturi būt šeimos draugas... <...> Iš tikrųjų klientas tavęs nė velnio negerbia, kai tu tik pataikauji, darai ten ką jie nori ir, ir sakai, ką jie nori girdėti.“ (R4)*
	Baimė konfrontuoti	*„Yra tokių žmonių, kurie iš nepasitikėjimo savimi bijo konfrontuot, kas socialiniam darbe nu labai svarbu, rodant tas tikrąsias problemas, kokios yra, neužglaistytas. Tu turi pastoviai konfrontuot, turi sakyti nemalonius dalykus, iškelt tiem žmonėms prieš akis...“ (R4)*
	Asmeninės patirties perkėlimas	*„...ypač kai vadovaujasi savo patirtim, nes vat aš išsiskyriau tai aš žinau kaip čia turėtų būt ir čia tik moterys būna teisios...“ (R3)* *„...pastebiu praktikoje, kad yra mūsų kai kurie darbuotojai, turėję savo patirties, patys socialinių problemų turėję, gal vis dar turintys, ar tai sudėtingos skyrybos, gal kur buvo vyras smurtaujantis ir kiekviena šeima, kur šita problema atsikartoja, tas žmogus turi vieną ir vienintelį požiūrį, kurį jisai perduos ir kartais tai tiktai įplieskia dar didesnį konfliktą...“ (R4)*
	Išankstinės nuostatos	*„...išankstinis nusistatymas tai, kad yra taip ir ne kitaip...“ (R4)* *„Išankstinės nuostatos...“ (R6)*
	Klientą žeminantis bendravimas	*„...bet kokiu atveju, nu turėtų gebėti socialinis darbuotojas ir savo žinias, ir visas kompetencijas pateikti taip, kad klientas nesijaustų kažkoks tai nežinau ten pažemintas arba ten nevertinamas kaip asmenybė...“ (R5)* *„Nebrukti per prievartą kažkokių tokių dalykų...“ (R7)*
	Kliento nepriėmimas	*„...tu negali priimt to kito žmogaus toks, koks yra ir tada turi kažkokį įsitikinimą, arba būtent nusistatymą prieš tokius žmones, tai vat tas irgi apsunkina.“ (R1)*

7 lentelės tęsinys

	Visažiniškumas / ekspertiškumas	*„...oi, ten aš viską žinau, viską žinau, ir tai labai užkerta toks visažiniškumas, ateini kaip visažinis.“ (R4)* *„Ekspertiškumas vėl gi, per didelis ekspertiškumas gali išgąsdinti arba atstumti paslaugų gavėją. <...> žmogus nesupranta kai kurių žodžių, frazių, reikia atsižvelgti į žmogaus išsilavinimą, gebėjimus...“ (R6)* *„Tai ta pernelyg didelė tavo kompetencija kartais gali irgi pakišti koją.“ (R7)*
	Lygiavertiškumo nepripažinimas	*„...grįžtame prie etikos socialinio darbuotojo, etikos kodekso apie tai, kad visi yra lygūs, lygiaverčiai nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, odos spalvos, tikėjimo ir taip toliau ir panašiai. Tai ta laikysena turi išsilaikyti per visą socialinį darbą, nu dirbant su šeima arba su žmogumi. Čia tokios kaip ir vertybės socialinio darbo. Pagalba žmogui ir, ir socialinis darbuotojas <...> jeigu jisai to nesilaiko, nu vargu ar jis galės padėti.“ (R6)*
	Ryšio neužmezgimas	*„Negeba tinkamai komunikuoti, nes prie kiekvieno žmogaus kaip ir psichologams, taip ir socialiniams darbuotojams, turi rasti priėjimą…“ (R5)*
	Rezultato nebuvimo numatymas	*„ir nenusistatyti galbūt, kad tas žmogus, nieko čia nebus ir nieko jam čia nepadėsi. Tai, tai jeigu su tokia nuostata socialinis darbuotojas pradeda žiūrėti į klientą, tai tada kaip ir nėra prasmės to darbo…“ (R5)*
	Negebėjimas suprasti savo vaidmens	*„ ...sistemos neišmanymas socialinio darbuotojo.“ (R2)* *„...nesupratimas kas yra socialinis darbuotojas, koks jo vaidmuo, kam tu ateini į šeimą. Nesugebėjimas nustatyti savo darbo tikslų. Kam tu eini? Ko tu sieki? Ne tik kad ateiti atbūti, užsirašyt darbo eigoje, kad tu pabuvai šeimoj.“ (R4)*
	Abejingumas pareigoms	*„ ...kai tampa abejingas kliento problemai, kai atmestinai žiūri į savo pareigas ir darbą.“ (R2)*
	Perdegimas	*„ ...darbuotojų perdegimas yra irgi vienas labai reikšmingų šių dienų <...> reiškinių, kada trukdo socialiniui darbuotojui įgalinti klientą.“ (R2)*
	Komandiškumo trūkumas / individualizmas	*„...kai kuriem labai pritrūksta to komandiškumo, nes dabar kai ta atvejo vadyba, tai čia yra toks labai komandinis darbas.“ „...toks individualizmas <...> socialiniame darbe nu pakiša koją...“ (R4)*

Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad įvairios socialinių darbuotojų charakteristikos gali sutrukdyti jiems sėkmingai įgalinti šeimas, spręsti iškylančias problemas. Galima pastebėti, kad specialistės neretai minėjo savybes ir kompetencijas priešingas toms, kurios, jų požiūriu, padeda įgalinti šeimas, kaip trukdančias socialiniams darbuotojams pasiekti norimo rezultato. Tai ir susitapatinimas su šeima, ir prisitaikymas prie šeimos *(„...tu neturi būt šeimos draugas... <...> Iš tikrųjų klientas tavęs nė velnio negerbia, kai tu tik pataikauji, darai ten ką jie nori ir, ir sakai, ką jie nori girdėti.“ (R4))*, ir atlikimas už šeimas / atsakomybės perėmimas *(„...apsunkina tas noras perdėtai, kuo greičiau padėt šeimai ir išspręst už juos, nes paprasčiau, tikrai yra paprasčiau,*

atsisėst paskambint, užregistruot, negu, kad sėdėt valandą ir aiškint, kaip turi ten paskambint ir užregistruot, atsakomybių perėmimas už paslaugų gavėją.“ (R1)), ir baimė konfrontuoti *(„Yra tokių žmonių, kurie iš nepasitikėjimo savimi bijo konfrontuot, kas socialiniam darbe nu labai svarbu, rodant tas tikrąsias problemas, kokios yra, neužglaistytas. Tu turi pastoviai konfrontuot, turi sakyti nemalonius dalykus, iškelt tiem žmonėms prieš akis...“ (R4))*, ir ryšio neužmezgimas *(„Negeba tinkamai komunikuoti, nes prie kiekvieno žmogaus kaip ir psichologams, taip ir socialiniams darbuotojams, turi rasti priėjimą…“ (R5))*, ir visažiniškumas / ekspertiškumas *(„Ekspertiškumas vėl gi, per didelis ekspertiškumas gali išgąsdinti arba atstumti paslaugų gavėją. <...> žmogus nesupranta kai kurių žodžių, frazių, reikia atsižvelgti į žmogaus išsilavinimą, gebėjimus...“ (R6))*, ir klientą žeminantis bendravimas *(„...bet kokiu atveju, nu turėtų gebėti socialinis darbuotojas ir savo žinias, ir visas kompetencijas pateikti taip, kad klientas nesijaustų kažkoks tai nežinau ten pažemintas arba ten nevertinamas kaip asmenybė…“ (R5))*.

Informantės minėjo, kad įgalinimą apsunkina socialinių darbuotojų kompetencijų trūkumas ir kai tos kompetencijos viršijamos. Akcentavo, kad nėra gerai, kai socialiniai darbuotojai daro tai, kas jiems nepriklauso, ar ką ne pilnai geba atlikti: *„...socialinis darbuotojas nežino savo kompetencijų ir daro dalykų, kuris nesusiję su jo, mes turim dažnai skyrybų atvejų kuomet darbuotojas tampa advokato rolėje ar ne ir jis nemoka nusistatyt ribas ir peržengia savo kompetencijas.“ (R3)*. Įgalinimą apsunkina ir kai socialiniai darbuotojai nesupranta savo darbo tikslų, vaidmens: *„...nesupratimas kas yra socialinis darbuotojas, koks jo vaidmuo, kam tu ateini į šeimą. Nesugebėjimas nustatyti savo darbo tikslų. Kam tu eini? Ko tu sieki? Ne tik kad ateiti atbūti, užsirašyt darbo eigoje, kad tu pabuvai šeimoj.“ (R4)*.

Atvejo vadybininkės pažymėjo, kad išankstinės nuostatos *(„...išankstinis nusistatymas tai, kad yra taip ir ne kitaip...“ (R4))* ar asmeninės patirties perkėlimas šeimoms taip pat trikdo socialinių darbuotojų pagalbą šeimoms: *„...pastebiu praktikoje, kad yra mūsų kai kurie darbuotojai, turėję savo patirties, patys socialinių problemų turėję, gal vis dar turintys, ar tai sudėtingos skyrybos, gal kur buvo vyras smurtaujantis ir kiekviena šeima, kur šita problema atsikartoja, tas žmogus turi vieną ir vienintelį požiūrį, kurį jisai perduos ir kartais tai tiktai įplieskia dar didesnį konfliktą...“ (R4)*.

Kokybinio tyrimo metu išaiškėjo, kad kliento nepriėmimas ar lygiavertiškumo nepripažinimas trukdo tinkamai padėti šeimoms, kurios susiduria su problemomis ir pačios negeba įveikti sunkumų: *„...tu negali priimt to kito žmogaus toks, koks yra ir tada turi kažkokį įsitikinimą, arba būtent nusistatymą prieš tokius žmones, tai vat tas irgi apsunkina.“ (R1)*, *„...grįžtame prie etikos socialinio darbuotojo, etikos kodekso apie tai, kad visi yra lygūs, lygiaverčiai nepriklausomai nuo jų socialinės padėties, odos spalvos, tikėjimo ir taip toliau ir panašiai. Tai ta laikysena turi išsilaikyti per visą socialinį darbą, nu dirbant su šeima arba su žmogumi. Čia tokios kaip ir*

vertybės socialinio darbo. Pagalba žmogui ir, ir socialinis darbuotojas <...> jeigu jisai to nesilaiko, nu vargu ar jis galės padėti.“ (R6). Padėti šeimoms sunkiau ir tada, kai dar prieš pradedant teikti paslaugas, socialinis darbuotojas nesitiki teigiamo rezultato, o mano, kad nieko nebus ir nepavyks. Tai pažymėjusios specialistės nuomone, tokiu atveju net ir nėra prasmės imtis darbo: *„ir nenusistatyti galbūt, kad tas žmogus, nieko čia nebus ir nieko jam čia nepadėsi. Tai, tai jeigu su tokia nuostata socialinis darbuotojas pradeda žiūrėti į klientą, tai tada kaip ir nėra prasmės to darbo…“ (R5)*.

Taip pat buvo išskirta, kad socialiniame darbe padėti šeimoms gali trukdyti individualizmas / komandiškumo trūkumas: *„…kai kuriem labai pritrūksta to komandiškumo, nes dabar kai ta atvejo vadyba, tai čia yra toks labai komandinis darbas.“ „…toks individualizmas <...> socialiniame darbe nu pakiša kojų...“ (R4)*.

Apklaustos atvejo vadybininkės pastebėjo, kad perdegimas ar abejingumas pareigoms apsunkina įgalinimą: *„…darbuotojų perdegimas yra irgi vienas labai reikšmingų šių dienų <...> reiškinių, kada trukdo socialiniui darbuotojui įgalinti klientą.“, „…kai tampa abejingas kliento problemai, kai atmestinai žiūri į savo pareigas ir darbą.“ (R2).*

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams pasiekti rezultato dirbant su šeimomis, patiriančiomis sunkumus, gali sutrukdyti kompetencijų stoka ar negebėjimas užmegzti ir palaikyti gerus santykius su klientais ar, priešingai, per didelis susitapatinimas su šeima ir noras išspręsti sunkumus už juos, baimė konfrontuoti. Informančių požiūriu, įgalinimą apsunkina socialinių darbuotojų perdegimas ar abejingumas pareigoms, nepagarbus bendravimas su klientais, perdėtas žinių demonstavimas, nevertinimas klientų kaip lygiaverčių sau. Kai susiformavusios išankstinės nuostatos problemos atžvilgiu, kai trukdo asmeninė patirtis ar socialinis darbuotojas nemano, kad su šeima gali pasiekti teigiamo rezultato, darbas tokiais atvejais netenka prasmės – mažai galimybių, kad pavyks įgalinti šeimas ir jos pradės pačios spręsti problemas.

Norint įgalinti šeimas, kurios turi sunkumų, spręsti problemas, socialiniams darbuotojams reikalinga ir kitų specialistų pagalba, todėl buvo klausta tyrimo dalyvių, kokių specialistų ir kokios pagalbos reikėtų įgalinant šeimas. Atsakymai suskirstyti į tokią 21 subkategoriją: policijos pareigūnų pagalba, specialistų pagalba, esant psichikos sutrikimams, ugdymo įstaigų specialistų pagalba, psichologų konsultacijos, vaikų psichologų konsultacijos, šeimų konsultacijos / šeimų terapija, šeimos konferencijos, grupės tėvams, pozityvios tėvystės mokymai, psichoterapija, terapinė mokykla, smurtinio elgesio keitimo programos, paslaugos paaugliams, mediacijos specialistų pagalba, priklausomybių ligų specialistų pagalba, Minesotos programa, valgymo sutrikimų specialistų pagalba, skyrybų specialistų pagalba, teisininkų konsultacijos, atvejo vadybininkų pagalba, vertėjų paslaugos (8 lentelė).

8 lentelė. Socialiniams darbuotojams šeimų įgalinimui reikalinga specialistų pagalba

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Reikalinga specialistų pagalba	Policijos pareigūnų pagalba	*„...jeigu tarkim prisidėtų ir policijos pareigūnai, bendruomenės kažkokie pareigūnai...“, „Netgi tas pirminis ar ne vertinimas kai atliekam, galbūt nu žmogus turi ir išreikštą stiprią agresiją, kas liečia ir socialinių darbuotojų saugumą.“ (R1)*
	Specialistų pagalba, esant psichikos sutrikimams	*„...netgi tie patys sveikatos priežiūros specialistai, kurie tam tikrose situacijose yra be galo svarbūs... <...> sunkiausia ir yra su, su, su psichikos negalę galimai turinčiais asmenim dirbt...“ (R1)* *„...specialisto, dirbančio su neįgaliaisiais, psichikos negalią turinčiais asmenimis, nes nu psichikos negalią turint <...> mano praktika rodo, kad dirbant su psichikos negalią turinčiais asmenimis atvejo vadyba ypatingai sunkiai sekasi, ypatingai sunkiai sekasi juos motyvuoti, vėlgi dėl tam tikrų priežasčių, dėl jų ligų, bet tam turi būt paruoštas atitinkamas specialistas dirbant su šeimom visom prasmėm ir psichologas, ir terapeutas, ir atvejo vadybininkas.“ (R6)*
	Ugdymo įstaigų specialistų pagalba	*„...ir mokyklos specialistai, ir darželio <...> iš savo srities ką gali įnešti į šitą situacijoje ir ką galėtų padėt tam socialiniui darbuotojui. Ne vienam spręsti, kiekvienas iš savo pusės įdėt indėlį ir, ir pagalbos šitai šeimai.“ (R1)*
	Psichologų konsultacijos	*„...psichologai kurie konsultuoja tiek vaikus tiek suaugusius...“ (R1)* *„...asmeninės psichologo konsultacijos, pastiprinimas, palaikymas sunkiu metu.“ (R2)* *„...psichologų visada turim...“ (R3)* *„...daugumai atrodo, kad tenais nieko nereikia keisti, tai psichologas gali tikrai prie to prisidėti.“ (R5)* *„Psichologų pagalba yra labai būtina <...> mūsų klientai, lankantys psichologą, truputėlį kitaip ir po kurio laiko yra pastebima pradeda vertinti save ir savo situaciją.“ (R7)*
	Vaikų psichologų konsultacijos	*„...vaikų asmeninės konsultacijos...“ (R2)* *„Vaikų psichologai, vaikų psichologai irgi ne tik, tik vaikam, kurie yra dar sąlyginai sveiki, bet ir tiem, kurie turi visų elgesio, emocijų sutrikimų, didžiulių traumų.“ (R4)* *„...labai trūksta psichologų vaikams...“ (R6)*
	Šeimų konsultacijos/ šeimų terapija	*„...gali būti ir netgi ir pas bendrus šeimos specialistus kurie konsultuoja visa šeimą ir, ir stengiasi padėt jiems toj situacijoj...“ (R1)* *„...skyrybų atveju šeimai reikalingas galbūt <...> šeimos terapija...“ (R2)*
	Šeimos konferencijos	*„...yra gi atsiradę ir šeimos konferencijos, kur gali įtraukti šeimos narius, kurie galimai gali prisidėti prie to, kad klientas ten būtų motyvuojamas.“ (R5)*
	Grupės tėvams	*„...grupės tėvams auginantiems vaikus su specialiaisiais poreikiais...“ (R2)*

8 lentelės tęsinys

	Pozityvios tėvystės mokymai	*„...pozityvios tėvystės mokymų kursų specialistai...“ (R1)* *„...galbūt įgūdžių stoka kada trūksta tėvams, tėvystės įgūdžių <...> tai tėvystės įgūdžių grupės...“ (R2)* *„...labai reikalingos tėvystės įgūdžių grupės pagal vaikų amžiaus grupes...“ (R4)* *„...tėvystės įgūdžių <...> išklausymas, išmoko klientą kaip yra kiti būdai, kaip kalbėti su vaiku, kaip išgirsti vaiką.“ (R7)*
	Psichoterapija	*„...psichoterapijos, noriu dar <...> šitas paslaugas pridurti.“ (R2)* *„...psichoterapijos specialistas ir vaikams, ir suaugusiems...“ (R6)*
	Terapinė mokykla	*„Specialios mokyklos tokios terapinės, <...> mačiau atsidarė terapinė mokykla, kuri priima šešis vaikus nuo rugsėjo. <...> Tai yra lašas jūroj, bet labai reikalinga vat tokia terapinė aplinka vaikam, kurie patyrė daug traumų ir kuriems reikia labai tokio specialaus priėjimo. Aš suprantu, kad ta mokykla skirta tam, kad jie vėliau pereitų jau į įprastą vidurinę mokyklą, testų. Va toks labai gražus paterapinantis būtų perėjimas, va tokio reikia daug daugiau.“ (R4)*
	Smurtinio elgesio keitimo programos	*„...smurtinio keitimo elgesio programų, nes begalo daug yra smurto šeimose.“ (R1)* *„...elgesio keitimo programų žmonėms, kurie neprobuojami...“ (R4)*
	Paslaugos paaugliams	*„...paaugliam visiškai nėra paslaugų...“ (R1)* *„...mes nieko neturim delinkventinio elgesio paaugliams.“ (R4)* *„...galbūt užimtumo specialistų vaikam, nes ypatingai problema dėl paauglių, kuriem vat paauglystė, nuo 14 iki 16 metų vat tas laikotarpis, kai labai sunkiai sekasi sumotyvuoti, raginti ir įtraukti paauglius į kažkokias veiklas, mokymus...“ (R6)* *„...dabar iškyla toks klausimas vis tik dėl paauglių <...> labai trūksta tokių institucijų, kur kažkokios būtų tam tikros programos...“ „delinkventinio tarkim elgesio paaugliai ar ne, kuriem vat reikalingi kažkokie centrai kur dirbtų tam tikri specialistai, kur būtų bendraujama su vaikais, kažkoks va toks ratas specialistų.“ (R7)*
	Mediacijos specialistų pagalba	*„...mediacijos, mediacijos lygiai taip pat yra eilės, reikia laukti...“ (R1)* *„...skyrybų atveju šeimai reikalingas galbūt <...> mediacijos paslaugos.“ (R2)* *„...trūksta galbūt netgi organizacijoms ir įstaigoms mediatorių...“ (R3)* *„Mediatoriai, kurie dirbtų su beišsituokiančiomis šeimom...“ (R6)* *„...trūksta mediatorių...“ (R7)*

8 lentelės tęsinys

	Priklausomybių ligų specialistų pagalba	*„Priklausomybių ligų specialistai kažkaip šitoj vietoj, nu pakankamai tikrai greitai galima gaut tą pagalbą.“ (R1)* *„...jeigu kalbant apie priklausomybės ligas ir įvairius sutrikimus, tai galbūt reikėtų priklausomybių specialistus, konsultantus, priklausomybių psichologus...“ (R2)* *„Psichologas kuris konsultuoja priklausomybių klausimais...“ (R4)* *„Paauglių psichologas ir psichoterapeutas, kuris <...> susijęs su priklausomybėm...“ (R6)*
	Minesotos programa	*„...tikrai Minesotos programa veikia tai šitoj vietoj tikrai vertinu pakankamai gerai tas teikiamas paslaugas.“ (R1)* *„...detoksikacija, Minesota, reabilitacijų pilna, va čia mes kaip ir turim...“ (R4)*
	Valgymo sutrikimų specialistų pagalba	*„...praktikoje susiduriame su problema, kad mergaitės patiriančios valgymo sutrikimus. <...> nėra įstaigų kur šitom mergaitėm kreiptis <...> tėvai patiria didelę, didelę problemą ieškant specialistų ir ieškant centrų ar gydymo įstaigų kur būtų gydomi tokie vaikai, patiriantys valgymo sutrikimus. <...> Tai turi būti specializuotos įstaigos būtent to...“ (R7)*
	Skyrybų specialistų pagalba	*„Skyrybinių atvejų paslaugos kažkokios specializuotos irgi labai reikalingos.“ (R1)* *„...skyrybų psichologų labai labai didelis dalykas, mes neturime paketo šeimoms kurios skiriasi.“ (R4)* *„...kadangi mes turime daug labai šeimų, kurie yra ištuokos <...> procese dabar šiuo metu, tai ištuokos specialisto <...> psichologas, kuris orientuojasi į suaugusius besiskiriančius, ir vaikus, ir suaugusius.“ (R6)*
	Teisininkų konsultacijos	*„...teisininkų sakyčiau trūksta...“ „Teisininkas, kuris galbūt galėtų padėti atstovauti teismuose, kai būna socialinis darbuotojas iškviečiamas.“ (R3)* *„...trūksta teisininkų, kad mes galėtumėm klientą nukreipti pas specialistus, tos srities profesionalus, kur jie gautų tinkamą pagalbą...“ (R7)*
	Atvejo vadybininkų pagalba	*„...specialistai tai pagrindiniai yra vėl gi atvejo vadybininkas...“ (R3)*
	Asistentų pagalba	*„Asistento galbūt, jeigu nebūtų. Šiai dienai mes turim, bet tarkim, jeigu jo nebūtų, tai tikrai vėl gi trūktų ar ne, nes jis tikrai reikalingas ir ne visada socialinis darbuotojas gali gaišti laiką pas šeimą tris, keturis kartus į savaitę po keletą valandų...“ (R3)*
	Vertėjų paslaugos	*„Mums reikia vertėjų. Mes gaunam šeimas užsieniečius, <...> yra nežinau iš kokios šalies, bet dirba su arabais berods viena mano kolegė. Kaip jai dirbti, kai niekas nešneka kitaip kaip tik savo kalba.“ (R4)*

Prieš aptariant, kokios pagalbos socialiniams darbuotojams reikėtų, norint įgalinti šeimas, patiriančias sunkumus, spręsti problemas, tikslinga paminėti, kad informantės ne tik išskyrė, kokios pagalbos reikia, bet ir akcentavo tai, kad be kitų specialistų socialiniams darbuotojams neretai būna ypatingai sunku įgalinti šeimas: *„...kad mes galėtumėm klientą nukreipti pas specialistus, tos srities profesionalus, kur jie gautų tinkamą pagalbą, nes mes kaip socialiniai darbuotojai ne visada galime tai šeimai padėti ar ne, bet kad mes turėtume galimybes, kur tą žmogų nukreipti, jeigu jam tikrai iškils kažkokia problema...“ (R7)*, *„kuo daugiau specialistų manau, tuo, tuo ta pagalba būtų naudingesnė...“ (R1)*, *„...tikrai socialinis darbuotojas <...> negali atlikti funkcijos savo iki galo, jei neturės pasitelkęs į pagalbą viso specialistų tinklo. Tai paslaugų klientui apart socialinio darbuotojo reikia tikrai labai įvairių, tai priklauso nuo kliento problemos.” (R2).*

Analizuojant kokybinio tyrimo metu gautus rezultatus, galima išskirti, kad dažniausiai informantės minėjo (6 iš 7), kad socialiniams darbuotojams reikalinga psichologų pagalbą, kad jie konsultuotų šeimas ir padėtų motyvuoti juos keistis: *„...daugumai atrodo, kad tenais nieko nereikia keisti, tai psichologas gali tikrai prie to prisidėti.“ (R5), „Psichologų pagalba yra labai būtina <...> mūsų klientai, lankantys psichologą, truputėlį kitaip ir po kurio laiko yra pastebima pradeda vertinti save ir savo situaciją.“ (R7).* Taip pat buvo minima, kad reikalingos konsultacijos vaikams ir bendrai šeimoms (*„...gali būti ir netgi ir pas bendrus šeimos specialistus kurie konsultuoja visa šeimą ir, ir stengiasi padėt jiems toj situacijoj...“ (R1)*). Išsakytas poreikis psichoterapijai.

Atvejo vadybininkės nurodė, kad socialiniame darbe neretai reikalinga policijos pareigūnų, ar specialistų, dirbančių su psichikos sutrikimus turinčiais asmenimis, pagalba, nes neįmanoma įgalinti žmonių, kol jie įsiaudrinę, agresyvūs ar nesiorientuojantys aplinkoje: *„...specialisto, dirbančio su neįgaliaisiais, psichikos negalią turinčiais asmenimis, nes nu psichikos negalią turint <...> mano praktika rodo, kad dirbant su psichikos negalią turinčiais asmenimis atvejo vadyba ypatingai sunkiai sekasi, ypatingai sunkiai sekasi juos motyvuoti, vėlgi dėl tam tikrų priežasčių, dėl jų ligų, bet tam turi būt paruoštas atitinkamas specialistas dirbant su šeimom visom prasmėm ir psichologas, ir terapeutas, ir atvejo vadybininkas.“ (R6).* Taip pat specialistės išskyrė, kad reikalinga priklausomybių ligų specialistų pagalba. Jų požiūriu, efektyvi priklausomybių gydymui Minesotos programa: *„...tikrai Minesotos programa veikia tai šitoj vietoj tikrai vertinu pakankamai gerai tas teikiamas paslaugas.“ (R1).* Svarbios ir smurtinio elgesio keitimo programos: *„...smurtinio keitimo elgesio programų, nes be galo daug yra smurto šeimose.“ (R1)*.

Išaiškėjo, kad tėvams reikalingos tėvystės įgūdžių ar kitokios grupės, kad galėtų susiformuoti įgūdžius spręsti iškylančias problemas *(„...tėvystės įgūdžių <...> išklausymas, išmoko klientą kaip yra kiti būdai, kaip kalbėti su vaiku, kaip išgirsti vaiką.“ (R7))*, ir tokiais atvejais socialiniams darbuotojams reikalinga kitų specialistų pagalba, nebent jie patys įgiję reikiamą

kvalifikaciją vesti tokias grupes: *„...labai reikalingos tėvystės įgūdžių grupės pagal vaikų amžiaus grupes...“ (R4), „...grupės tėvams auginantiems vaikus su specialiaisiais poreikiais...“ (R2)*. Šeimų įgalinimui naudingos šeimos konferencijos, *„...kur gali įtraukti šeimos narius, kurie galimai gali prisidėti prie to, kad klientas ten būtų motyvuojamas.“ (R5)*.

Socialiniams darbuotojams reikalinga ugdymo įstaigų specialistų pagalba: *„...ir mokyklos specialistai, ir darželio <...> iš savo srities ką gali įnešti į šitą situacijoje ir ką galėtų padėt tam socialiniui darbuotojui. Ne vienam spręsti, kiekvienas iš savo pusės įdėt indėlį ir, ir pagalbos šitai šeimai.“ (R1)*. Labai trūksta paslaugų paaugliams, o juos motyvuoti ir sužadinti norą keistis, mokytis ir įgyti naujų įgūdžių paprastai būna ganėtinai sunku: *„...galbūt užimtumo specialistų vaikam, nes ypatingai problema dėl paauglių, kuriem vat paauglystė, nuo 14 iki 16 metų vat tas laikotarpis, kai labai sunkiai sekasi sumotyvuoti, raginti ir įtraukti paauglius į kažkokias veiklas, mokymus...“ (R6)*. Viena informantė minėjo terapinę mokyklą, kuri, jos manymu yra efektyvi pagalba socialiniams darbuotojams: *„Specialios mokyklos tokios terapinės, <...> mačiau atsidarė terapinė mokykla, kuri priima šešis vaikus nuo rugsėjo. <...> Tai yra lašas jūroj, bet labai reikalinga vat tokia terapinė aplinka vaikam, kurie patyrė daug traumų ir kuriems reikia labai tokio specialaus priėjimo. Aš suprantu, kad ta mokykla skirta tam, kad jie vėliau pereitų jau į įprastą vidurinę mokyklą, testų. Va toks labai gražus paterapinantis būtų perėjimas, va tokio reikia daug daugiau.“ (R4)*. Reikalinga valgymo sutrikimų specialistų pagalba: *„...praktikoje susiduriame su problema, kad mergaitės patiriančios valgymo sutrikimus. <...> nėra įstaigų kur šitom mergaitėm kreiptis <...> tėvai patiria didelę, didelę problemą ieškant specialistų ir ieškant centrų ar gydymo įstaigų kur būtų gydomi tokie vaikai, patiriantys valgymo sutrikimus. <...> Tai turi būti specializuotos įstaigos būtent to...“ (R7)*.

Tyrime dalyvavusios atvejo vadybininkės akcentavo, kad socialiniams darbuotojams naudinga būtų skyrybų specialistų pagalba *(„Skyrybinių atvejų paslaugos kažkokios specializuotos irgi labai reikalingos.“ (R1))*, mediacijos specialistų pagalba *(„...skyrybų atveju šeimai reikalingas galbūt <...> mediacijos paslaugos.“ (R2))*, teisininkų konsultacijos *(„...trūksta teisininkų, kad mes galėtumėm klientą nukreipti pas specialistus, tos srities profesionalus, kur jie gautų tinkamą pagalbą...“ (R7))*, vertėjų paslaugos, nes visa dažniau dirbama su šeimomis, kurios kalba tik savo gimtaja kalba *(„Mums reikia vertėjų. Mes gaunam šeimas užsieniečius, <...> yra nežinau iš kokios šalies, bet dirba su arabais berods viena mano kolegė. Kaip jai dirbti, kai niekas nešneka kitaip kaip tik savo kalba.“ (R4))*. Beveik nėra galimybės įgalinti šeimą, kai nepavyksta paprasčiausiai susišnekėti. Socialiniams darbuotojams įgalinti šeimas gali padėti ir atvejo vadybininkai: „...*specialistai tai pagrindiniai yra vėl gi atvejo vadybininkas*...“ (R3), o asistentai, atlikdami dalį paprastesnių darbų, tikrai sudaro socialiniams darbuotojams galimybes labiau orientuotis į šeimų įgalinimą: *„Asistento galbūt, jeigu nebūtų. Šiai dienai mes turim, bet tarkim, jeigu jo nebūtų, tai*

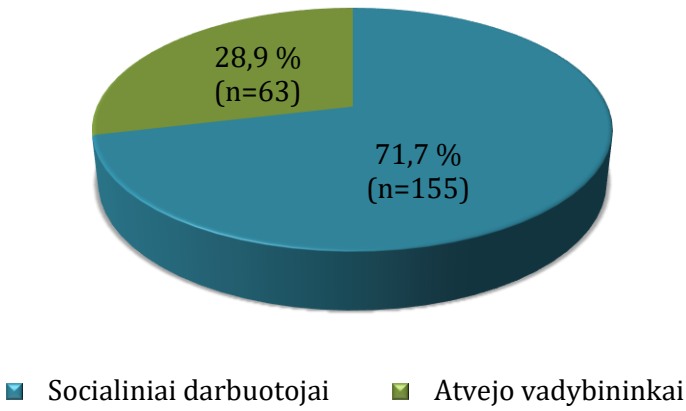
tikrai vėl gi trūktų ar ne, nes jis tikrai reikalingas ir ne visada socialinis darbuotojas gali gaišti laiką pas šeimą tris, keturis kartus į savaitę po keletą valandų...“ (R3).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniams darbuotojams reikalinga labai plataus spektro specialistų pagalba, jei jie nori teikti kokybiškas paslaugas ir sudaryti šeimoms galimybes įgyti būtinus įgūdžius, kad ateityje galėtų patys savarankiškai spręsti savo problemas, t.y. įgalinti šeimą ir pasiekti, kad vėliau jiems nebereikėtų specialistų pagalbos, arba ta pagalba būtų tik palaikomoji, o ne nuolatinė ir kontroliuojanti.

3.3. Kiekybinio tyrimo rezultatai

3.3.1. Tiriamųjų kontingento charakteristika

Kiekybiniame tyrime dalyvavo 218 respondentų: 155 su šeimomis dirbantys socialiniai darbuotojai (71,1 proc. visų tyrimo dalyvių) ir 63 atvejo vadybininkai (28,9 proc.) iš 57 Lietuvos miestų ir rajonų (1 paveikslas).



1 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal pareigas (proc., n)

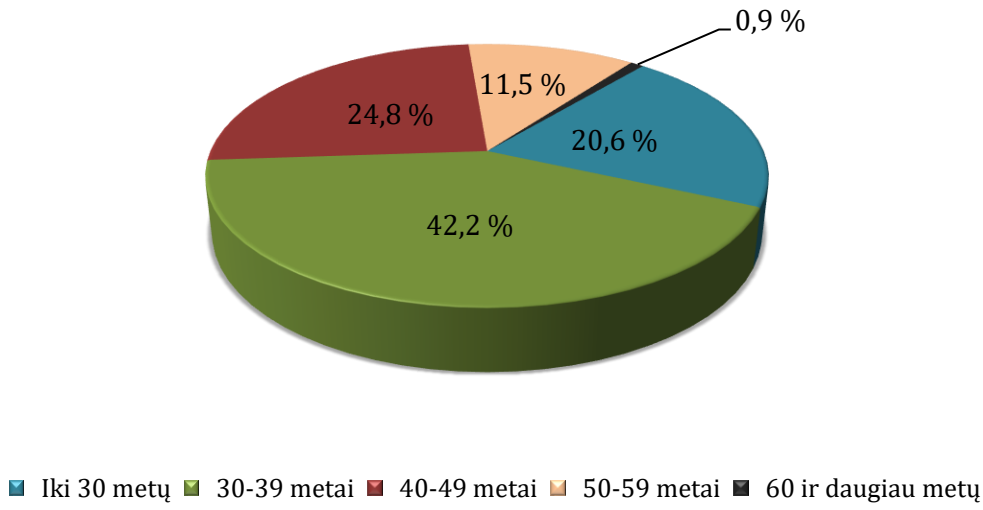
Tyrime dalyvavo 215 specialisčių moterų (98,6 proc.) ir 3 specialistai vyrai (1,4 proc.). Specialistų amžiaus vidurkis buvo 37,50 metų, jauniausiam respondentui buvo 23 metai, vyriausiam – 62 metai. Socialinių darbuotojų amžiaus vidurkis buvo 37,37 metų, o atvejo vadybininkų – 37,83 metų. Statistiškai reikšmingo skirtumo tarp socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų amžiaus nenustatyta ($p>0,05$) (9 lentelė).

9 lentelė. Kiekybinio tyrimo dalyvių amžius

	Amžius (metais)			
	Min - Max	Vidurkis	SN	p
Socialiniai darbuotojai n=155 (47,2 %)	23 – 62	37,37	9,43	0,746
Atvejo vadybininkai n=63 (28,9 %)	24 – 60	37,83	9,06	
Visi tiriamieji n=218 (100 %)	23 – 62	37,50	9,31	

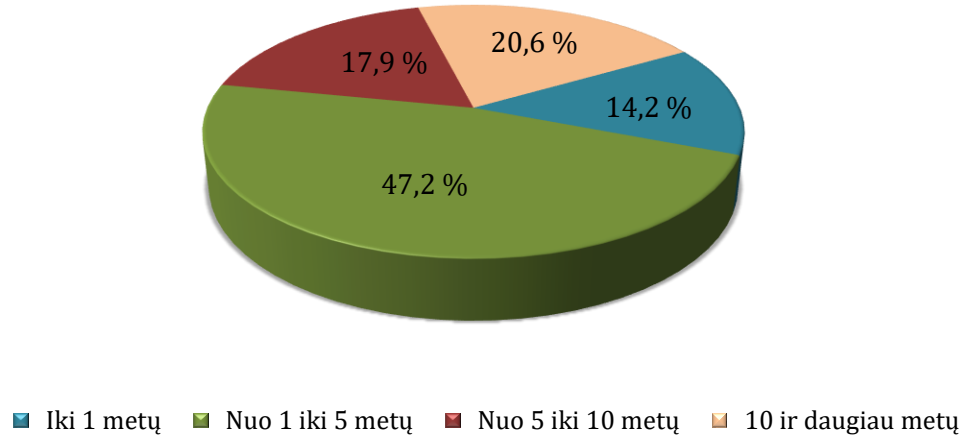
Min – mažiausia reikšmė, Max – didžiausia reikšmė, SN – standartinis nuokrypis, p - t-test'o nepriklausomoms imtims statistinis reikšmingumas

Pagal amžių tiriamieji buvo suskirstyti į penkias grupes: 20,6 proc. (n=45) respondentų sudarė specialistai iki 30 metų, 42,2 proc. (n=92) – 30-39 metų socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai, 24,8 proc. (n=54) – 40-49 metų respondentai, 11,5 proc. (n=25) – 50-59 metų respondentai ir 0,9 proc. (n=2) specialistų, kuriems tyrimo metu buvo 60 ar daugiau metų (2 paveikslas).



2 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes (proc.)

Pagal darbo stažą kiekybinio tyrimo dalyviai buvo suskirstyti į 4 grupes: 20,6 proc. (n=45) respondentų dirbo socialinio darbo su šeimomis srityje iki 1 metų, 42,2 proc. (n=92) respondentų – nuo 1 iki 5 metų, 24,8 proc. (n=54) socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų – nuo 5 iki 10 metų ir 11,5 proc. (n=25) respondentų, kurių darbo stažas buvo 10 ir daugiau metų (3 paveikslas).



3 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal darbo stažo grupes (proc.)

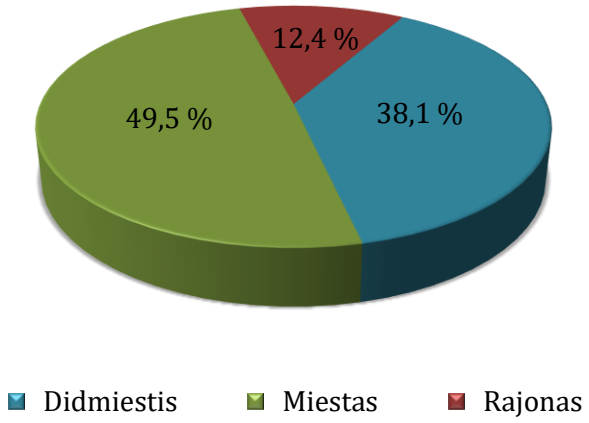
Tyrimo respondentai pagalbą teikia vidutiniškai 18-kai šeimų (vid.=17,86), specialistai dirba su mažiausiai 4 ir daugiausiai 58 šeimomis, kurioms teikiama pagalba. Nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas tarp socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų šeimų, kurioms teikiama pagalba, kiekio ($p<0,05$): socialiniai darbuotojai paslaugas teikia vidutiniškai 13-kai šeimų (vid.=12,78), o atvejo vadybininkai – vidutiniškai 30-čiai šeimų (vid.=30,27) (10 lentelė).

10 lentelė. Šeimų, su kuriomis dirba respondentai, kiekis

	Šeimų skaičius			
	Min - Max	Vidurkis	SN	p
Socialiniai darbuotojai n=155 (47,2 %)	4 – 29	12,78	4,94	<0,001
Atvejo vadybininkai n=63 (28,9 %)	5 – 58	30,27	8,79	
Visi tiriamieji n=218 (100 %)	4 – 58	17,86	10,13	

Min – mažiausia reikšmė, Max – didžiausia reikšmė, SN – standartinis nuokrypis, p - t-test'o nepriklausomoms imtims statistinis reikšmingumas

Kiekybiniame tyrime dalyvavo 38,1 proc. (n=83) respondentų, kurie dirba didžiuosiuose Lietuvos miestuose (Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose), 49,5 proc. (n=180) respondentų dirba kituose miestuose, o 12,4 proc. (n=27) specialistų dirba rajonuose (4 paveikslas).

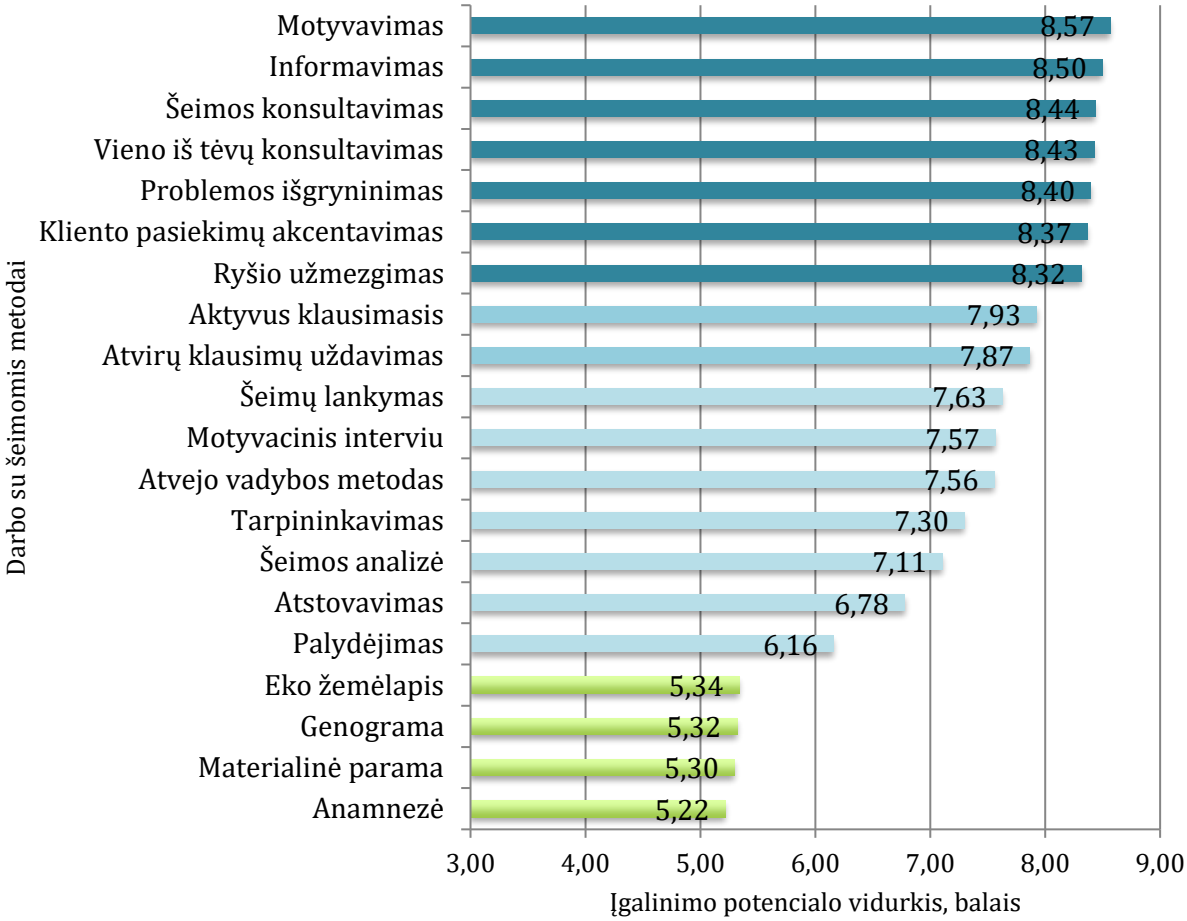


4 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal gyvenvietės, kurioje dirba, tipą (proc.)

Apibendrinant galima teigti, kad kiekybiniame tyrime dalyvavo daugiau socialinių darbuotojų nei atvejo vadybininkų. Didžioji dauguma respondentų buvo moterys (kas atspindi specialistų pasiskirstymo pagal lytį socialinio darbo srityje realybę). Maždaug du trečdaliai tiriamųjų buvo iki 40 metų amžiaus ir turėjo iki 5 metų darbo stažą socialinio darbo su šeimomis srityje. Apie pusę respondentų buvo iš įvairių miestų, o šiek tiek daugiau nei trečdalis – iš didmiesčių. Atvejo vadybininkai dirba su daugiau šeimų nei socialiniai darbuotojai.

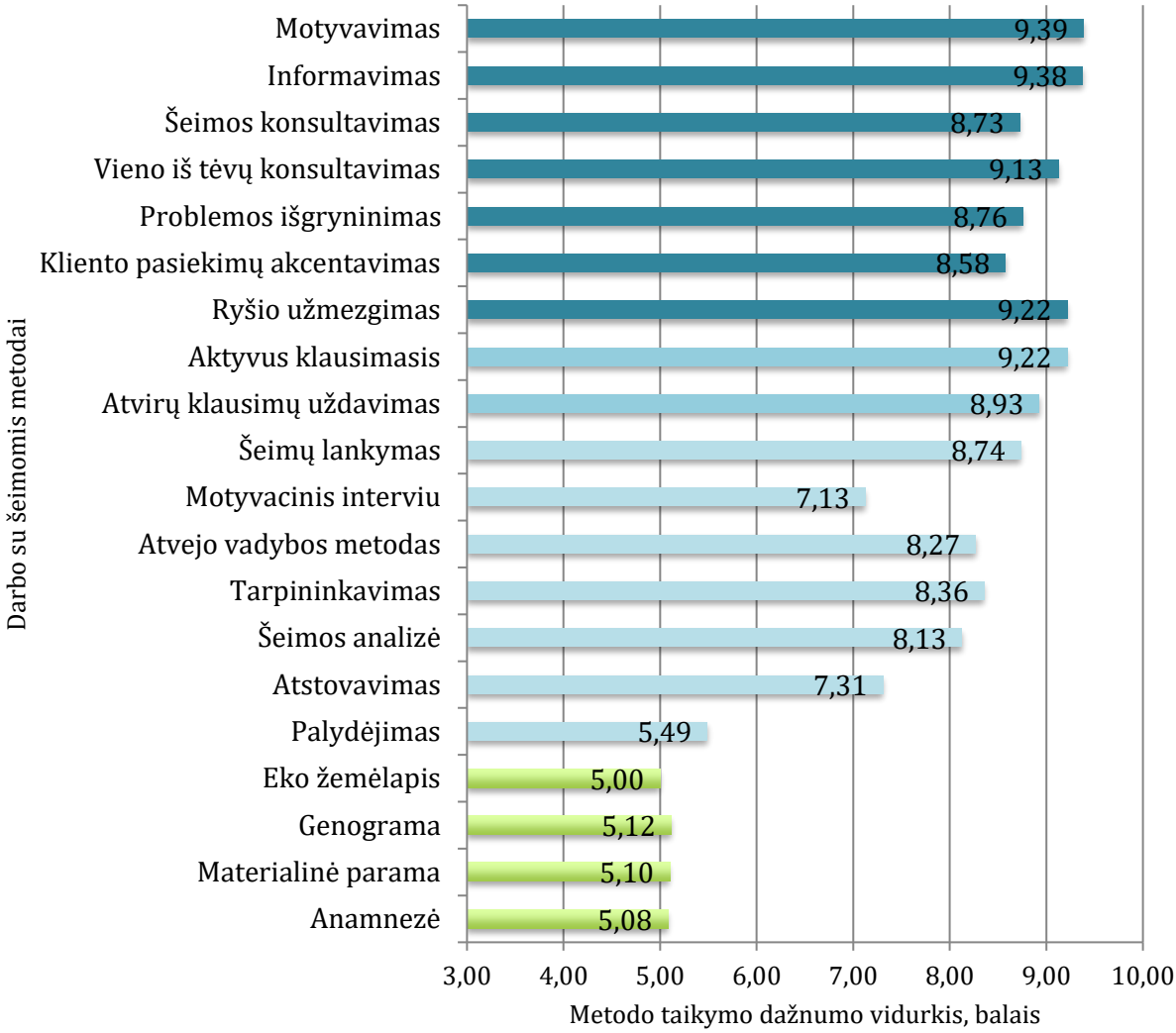
3.3.2. Darbo su šeimomis metodų įgalinimo potencialas ir taikymo dažnumas

Tyrimu siekta išanalizuoti, kokie socialinių darbuotojų taikomi metodai leidžia įgalinti šeimas susidūrus su sunkumais gebėti savarankiškai juos spręsti. Kiekybinio tyrimo rezultatai atskleidžia, kad labiausiai įgalinantys metodai yra motyvavimas (vid.=8,57), informavimas (vid.=8,50), šeimų konsultavimas (vid.=8,44), vieno iš tėvų konsultavimas (vid.=8,43), problemos išgryninimas (vid.=8,40), kliento pasiekimų akcentavimas (vid.=8,37), ryšio užmezgimas (vid.=8,32) ir kt. Nustatyta, kad mažiausiai įgalintys metodai yra anamnezė (vid.=5,22), materialinė parama (vid.=5,30), genograma (vid.=5,32), ekožemėlapis (vid.=5,32). Šie metodai, specialistų vertinimu, tik šiek tiek daugiau nei vidutiniškai leidžia įgalinti sunkumus patiriančias šeimas savarankiškai spręsti problemas. Palydėjimas (vid.=6,16) ir atstovavimas (vid.=6,78) taip pat priskirtini prie mažesnį įgalinimo potencialą turinčių metodų, t.y. šie metodai mažiau įgalina šeimas spręsti iškylančius sunkumus (5 paveikslas).



5 pav. Darbo su šeimomis metodų ir būdų įgalinimo potencialas (balais)

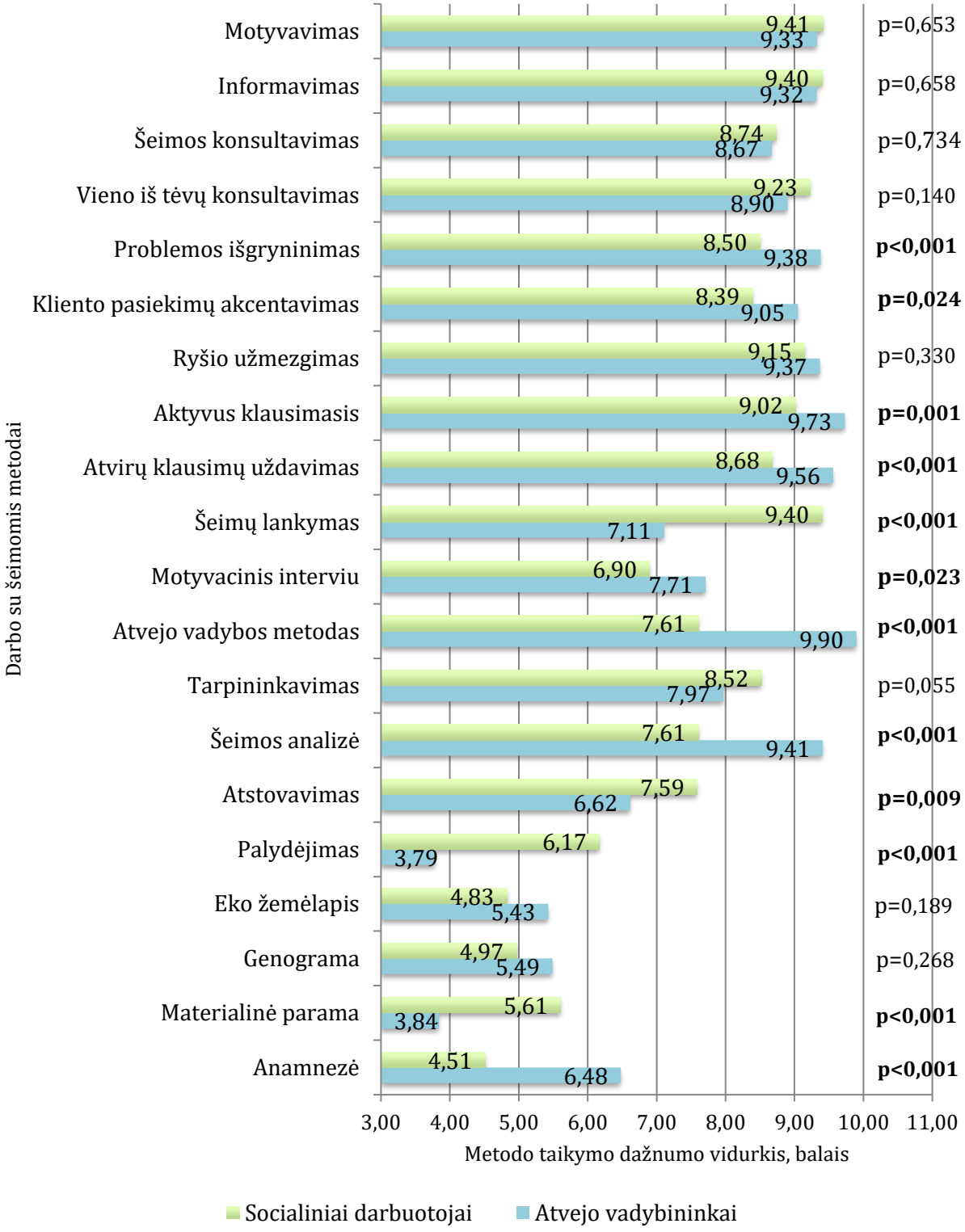
Išanalizavus kaip dažnai socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai taiko išskirtus darbo su šeimomis metodus ir būdus nustatyta, kad labiausiai įgalinančius metodus specialistai taiko dažniau, o mažiau įgalinančius rečiau. Kiekybinio tyrimo rezultatai rodo, kad dažniausiai specialistai dirbdami su šeimomis taiko motyvavimą (vid.=9,39) ir informavimą (vid.=9,38) – metodus, kurie, jų požiūriu, yra labiausiai įgalinantys šeimas. Labai dažnai respondentai taiko ryšio užmezgimą (vid.=9,22), aktyvų klausimąsi (vid.=9,22) ir vieno iš tėvų konsultavimą (vid.=9,13). Svarbu išskirti, kad apklausti specialistai palyginus retai, lyginant su kitais panašų įgalinimo potencialą turinčiais metodais, taiko motyvacinį interviu (vid.=7,13). Specialistai dažniau atstovauja klientus (vid.=7,31), nors ir mano, kad motyvacinis interviu yra labiau įgalinantis metodas, nei atstovavimas. Rečiausiai kiekybinio tyrimo dalyviai taiko mažiausiai įgalinančius metodus: anamnezę (vid.=5,08), materialinę paramą (vid.=5,10), genogramą (vid.=5,12), ekožemėlapį (vid.=5,00) ir palydėjimą (vid.=5,49) (6 paveikslas).



6 pav. Darbo su šeimomis metodų ir būdų taikymo dažnumas (balais)

Palyginus kaip dažnai socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai taiko įvairaus įgalinimo potencialo metodus ir būdus dirbdami su šeimomis, nustatyta, kad labiausiai įgalinančius metodus: motyvavimą, informavimą, konsultavimą (šeimos ir vieno iš tėvų) ir ryšio užmezgimą socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai taiko vienodai dažnai ($p>0,05$). Atvejo vadybininkai statistiškai reikšmingai dažniau ($p<0,05$) dirbdami su šeimomis išgrynina problemas ir akcentuoja klientų pasiekimus. Jie taip pat reikšmingai dažniau ($p<0,05$) nei socialiniai darbuotojai taiko aktyvų klausimąsi, motyvacinį interviu, užduoda atvirus klausimus, atlieka šeimos analizę ir taiko atvejo vadybos metodą. Remiantis šio tyrimo rezultatais, mažiausią įgalinantį potencialą turintį anamnezės metodą taip pat reikšmingai dažniau ($p<0,05$) taiko atvejo vadybininkai. Socialiniai darbuotojai statistiškai reikšmingai dažniau ($p<0,05$) nei atvejo vadybininkai taiko tokius mažo įgalinimo potencialo metodus ir darbo su šeimomis būdus kaip materialinė parama, palydėjimas, atstovavimas. Socialiniai darbuotojai taip pat reikšmingai dažniau ($p<0,05$) lanko šeimas namuose.

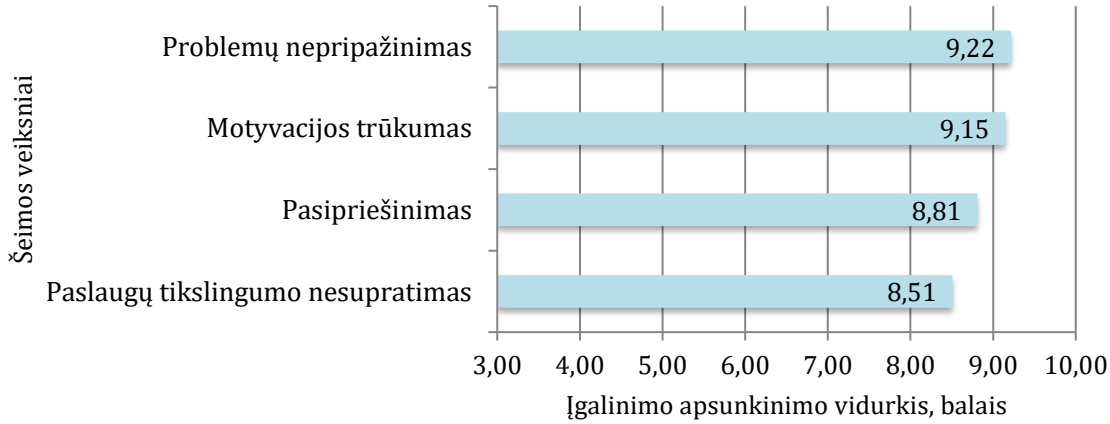
Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp tarpininkavimo, ekožemėlapių ir genogramų naudojimo dažnumo tarp socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų nenustatyta (p>0,05) (7 paveikslas).



7 pav. Socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų darbo su šeimomis metodų ir būdų taikymo dažnumo palyginimas (balais)

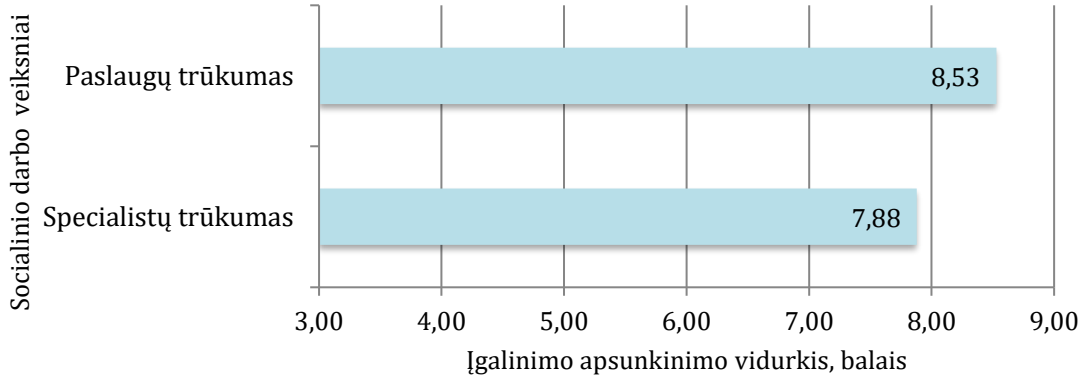
3.3.3. Šeimų įgalinimą apsunkinantys ir palengvinantys veiksniai

Siekiant išanalizuoti kokie veiksniai apsunkina šeimų įgalinimą išskirti su šeimomis, su socialiniais darbuotojais ir su socialinio darbo sistema susiję veiksniai. Nustatyta, kad šeimų problemos nepripažinimas (vid.=9,22) ir motyvacijos spręsti problemas trūkumas (vid.=9,15) yra labiausiai įgalinimą apsunkinantys veiksniai. Pasipriešinimas (vid.=8,81) ir paslaugų tikslingumo nesupratimas (vid.=8,51) taip pat ženkliai apsunkina įgalinimą dirbant su šeimomis, patiriančiomis sunkumus (8 paveikslas).

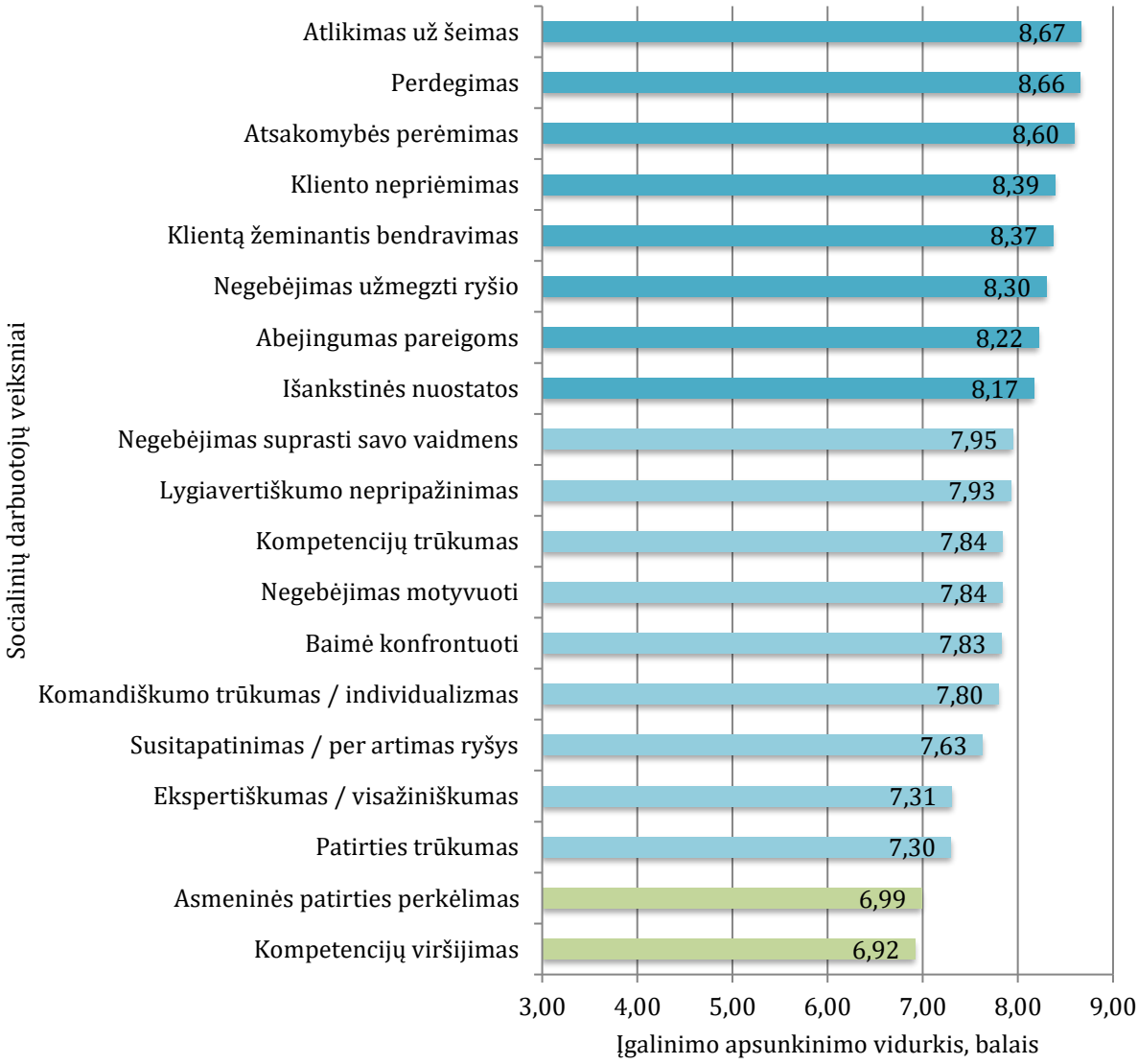


8 pav. Šeimos veiksnių, apsunkinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

Kiekybinio tyrimo metu išanalizuota, kiek šeimų įgalinimą apsunkina su paslaugų šeimoms teikimu susiję veiksniai. Nustatyta, kad paslaugų trūkumas (vid.=8,53) labiau nei specialistų trūkumas (vid.=7,88) apsunkina šeimų įgalinimą (9 paveikslas). Pažymėtina, kad su socialinio darbo sistema susiję veiksniai, respondentų požiūriu, mažiau apsunkina įgalinimą, nei šeimos veiksniai.



9 pav. Socialinio darbo sistemos veiksnių, apsunkinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

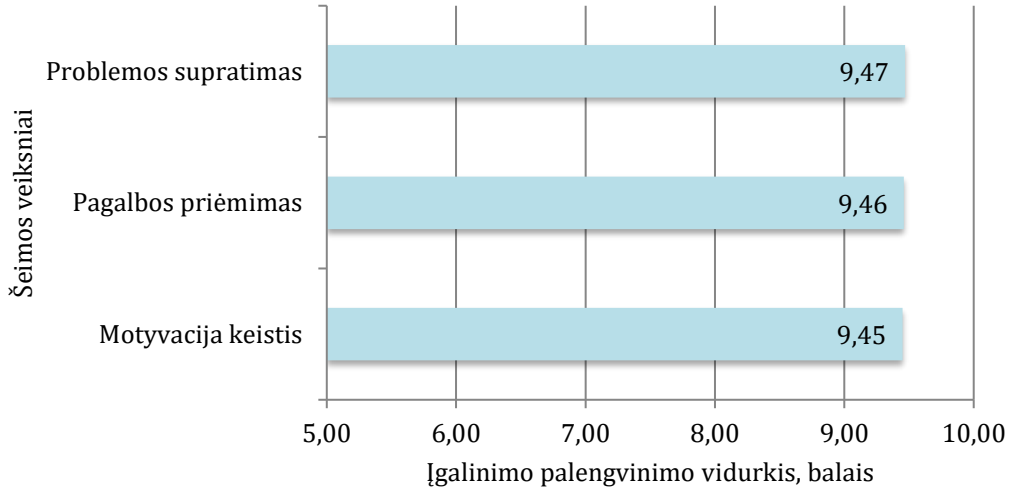


10 pav. Socialinių darbuotojų veiksnių, apsunkinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

Anketinės apklausos rezultatai leidžia išnagrinėti, kiek sunkumus patiriančių šeimų įgalinimą apsunkina pačių specialistų kompetencijos ir / ar asmeninės savybės. Nustatyta, kad labiausiai trukdo įgalinti šeimas, t. y. suteikti joms galių savarankiškai spręsti kylančias problemas, kai specialistai problemų sprendimo veiksmus atlieka už klientus (vid.=8,67) ar prisiima atsakomybę už sprendimus sau (vid.=8,60). Šeimų įgalinimą labai apsunkina ir specialistų perdegimas (vid.=8,66) bei abejingumas pareigoms (vid.=8,22). Netinkamas, klientą žeminantis bendravimas (vid.=8,37), jo nepriėmimas (vid.=8,39), negebėjimas palaikyti gero ryšio (vid.=8,30), išankstinės nuostatos (vid.=8,17), respondentų nuomone, taip pat ganėtinai stipriai trukdo specialistams įgalinti šeimas savarankiškai spręsti sunkumus. Kaip mažiausiai trukdančius veiksnius, respondentai išskiria kompetencijų viršijimą (vid.=6,92) ir asmeninės patirties perkėlimą (vid.=6,99). Respondentų požiūriu, specialistai teikdami pagalbą mažiau pakenks įgalinimo

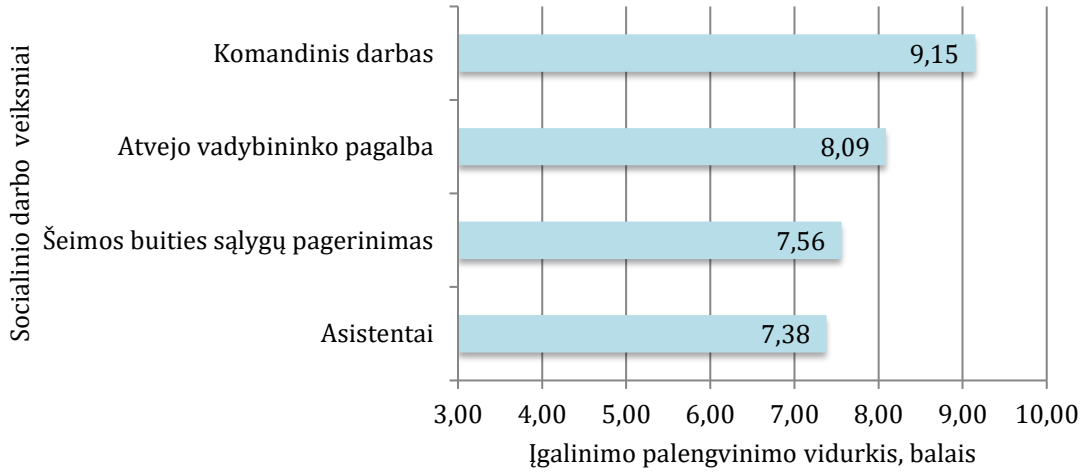
procesui, jei panaudos savo ankstesnę patirtį ar bandys atlikti tai, kas viršija jų kompetencijas, nei tada kai yra neigiamai nusiteikę klientų atžvilgiu, negeba motyvuoti, pritrūksta patirties ar kompetencijų (10 paveikslas). Galima išskirti, kad dauguma socialinių darbuotojų kompetencijų ar asmeninių savybių mažiau apsunkina įgalinimą nei šeimos, kuriai teikiama pagalba, veiksniai. Iš visų aptartų veiksnių labiausiai įgalinimui trukdo, kai šeima nepripažįsta savo problemos, kai neturi motyvacijos spręsti sunkumus ir įgyti galias vėliau savarankiškai įveikti problemas ir kai priešinasi socialinių darbuotojų intervencijoms.

Analizuojant kokie veiksniai palengvina šeimų įgalinimą taip pat išskirti su šeimomis, su socialiniais darbuotojais ir su socialinio darbo sistema susiję veiksniai. Nustatyta, kad šeimų problemos supratimas (vid.=9,47), pagalbos priėmimas (vid.=9,46) ir motyvacija keistis (vid.=9,45) yra labai stipriai įgalinimą palengvinantys veiksniai (11 paveikslas).



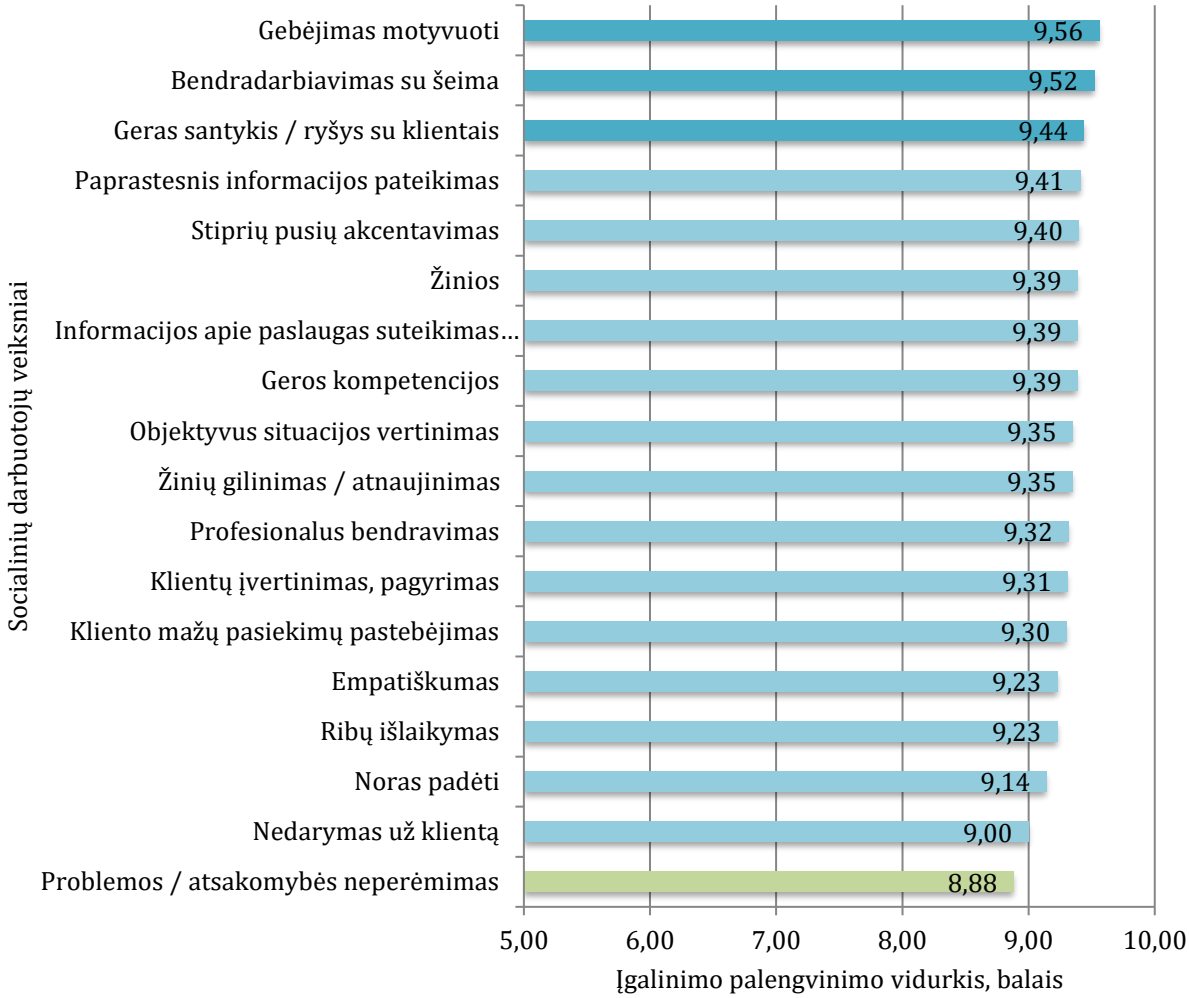
11 pav. Šeimos veiksnių, palengvinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

Tyrimo metu išanalizuota, kiek šeimų įgalinimą palengvina su paslaugų šeimoms teikimu susiję veiksniai. Rezultatai rodo, kad komandinis darbas (vid.=9,15) yra labiausiai įgalinimą palengvinantis socialinio darbo sistemos veiksnys. Atvejo vadybininko pagalba taip pat ganėtinai reikšmingas įgalinimą palengvinantis veiksnys (vid.=8,09). Mažiau teigiamo poveikio įgalinimui turi asistentai (vid.=7,38) ir šeimos buitinių sąlygų pagerinimas (vid.=7,56) (12 paveikslas). Pažymėtina, kad su socialinio darbo sistema susiję veiksniai, respondentų požiūriu, mažiau palengvina įgalinimą, nei šeimos veiksniai.



12 pav. Socialinio darbo sistemos veiksnių, palengvinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

Anketinės apklausos rezultatai leidžia išnagrinėti, kiek sunkumus patiriančių šeimų įgalinimą palengvina pačių specialistų kompetencijos ir / ar asmeninės savybės. Respondentų požiūriu, visi išskirti veiksniai labai smarkiai palengvina šeimų įgalinimą spręsti iškylančius sunkumus. Nustatyta, kad labiausiai palengvinantys veiksniai yra gebėjimas motyvuoti (vid.=9,56), ir bendradarbiavimas su šeima (vid.=9,52). Taip pat svarbus geras santykis su šeima (vid.=9,44). Šeimoms lengviau įgyti galių spręsti kylančius sunkumus, jei specialistai paprasčiau pateikia informaciją, akcentuoja stipriąsias puses, o ne orientuojasi į sunkumus, profesionaliai bendrauja, pagiria ir pastebi mažus pasiekimus, žino socialinių paslaugų tinklą ir pateikia informaciją klientams, turi geras kompetencijas ir žinias, objektyviai vertina situaciją. Kai specialistai gilina, atnaujina turimas žinias, tai palengvina šeimų įgalinimą. Kaip mažiausiai įgalinimą palengvinantį su socialiniais darbuotojais susijusį veiksnį, respondentai išskyrė problemos / atsakomybės neperėmimą (vid.=8,88) (13 paveikslas). Nors šis veiksnys, tyrimo dalyvių požiūriu, yra mažiausiai palengvinantis įgalinimą tarp socialinių darbuotojų kompetencijų ir / ar asmeninių savybių, jis yra labiau reikšmingas nei kiti socialinio darbo sistemos veiksniai. Galima išskirti, kad labiausiai įgalinimą palengvina socialinių darbuotojų gebėjimas motyvuoti ir bendradarbiavimas su šeima, tada šeimos veiksniai ir tik tada kiti socialinių darbuotojų ir pagalbos sistemos veiksniai.



13 pav. Socialinių darbuotojų veiksnių, palengvinančių įgalinimą, intensyvumas (balais)

Analizuojant sunkumus patiriančių šeimų įgalinimą apsunkinančius ir palengvinančius veiksnius išryškėjo, kad šeimos veiksniai yra tokie patys, tik skirtingos krypties (teigiami arba neigiami), priklausomai nuo to, ar apsunkina, ar palengvina įgalinimą. Pvz., šeimos motyvacija keistis, respondentų požiūriu labai palengvina įgalinimą, o motyvacijos trūkumas labai apsunkina. Kiti veiksniai taip pat kartojasi, todėl tikslinga yra išanalizuoti, ar šie veiksniai yra labiau apsunkinantys, ar labiau palengvinantys įgalinimą, priklausomai nuo jų krypties. Nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai ($p<0,05$) parodo, kad tam tikri veiksniai turi mažesnį neigiamą poveikį įgalinimui, nei jiems priešingi teigiamą poveikį. Pvz., specialistų negebėjimas motyvuoti klientus ne tiek smarkiai apsunkina įgalinimą, kaip jį palengvina geri specialisto įgūdžiai motyvuoti klientus. Kompetencijų trūkumas mažiau apsunkina įgalinimą, nei jį palengvina geros specialisto kompetencijos. Jei specialistas geba išlaikyti profesionalias ribas tarp savęs ir kliento, tai smarkiai palengvina įgalinimo procesus, o jei susitapatina su šeima ar pradeda bendrauti per artimai įgalinimą apsunkintų reikšmingai mažiau. Klientą žeminantis bendravimas apsunkina įgalinimą mažiau, nei jį palengvina profesionalus bendravimas su klientais. Statistiškai reikšmingo skirtumo

nenustatyta (p>0,05) tarp atsakomybės perėmimo kaip įgalinimą apsunkinančio veiksnio ir problemos / atsakomybės neperėmimo kaip įgalinimą palengvinančio veiksnio. Perimant kliento atsakomybes įgalinimas apsunkinamas tiek pat, kiek jis galėtų būti palengvintas, jei atsakomybių specialistas neperimtų iš kliento, o paliktų jam pačiam spręsti ir veikti (11 lentelė).

11 lentelė. Įgalinimą apsunkinančių ir palengvinančių veiksnių palyginimas.

Įgalinimą apsunkinantys veiksniai	**Įgalinimą palengvinantys veiksniai**	**p**
Šeimos motyvacijos trūkumas (vid.=9,15)	Šeimos motyvacija keistis (vid.=9,45)	**0,003**
Problemų nepripažinimas (vid.=9,22)	Problemos supratimas (vid.=9,47)	**0,009**
Paslaugų tikslingumo nesupratimas (vid.=8,51)	Pagalbos priėmimas (vid.=9,46)	**<0,001**
Šeimos pasipriešinimas (vid.=8,81)	Pagalbos priėmimas (vid.=9,46)	**<0,001**
Negebėjimas motyvuoti (vid.=7,84)	Gebėjimas motyvuoti (vid.=9,56)	**<0,001**
Atsakomybės perėmimas (vid.=8,60)	Problemos / atsakomybės neperėmimas (vid.=8,88)	0,085
Atlikimas už šeimas (vid.=8,67)	Nedarymas už klientą (vid.=9,00)	**0,023**
Susitapatinimas / per artimas ryšys (vid.=7,63)	Ribų išlaikymas (vid.=9,23)	**<0,001**
Negebėjimas užmegzti ryšio (vid.=8,30)	Geras santykis / ryšys su klientais (vid.=9,40)	**<0,001**
Kompetencijų trūkumas (vid.=7,84)	Geros kompetencijos (vid.=9,39)	**<0,001**
Klientą žeminantis bendravimas (vid.=8,37)	Profesionalus bendravimas (vid.=9,40)	**<0,001**

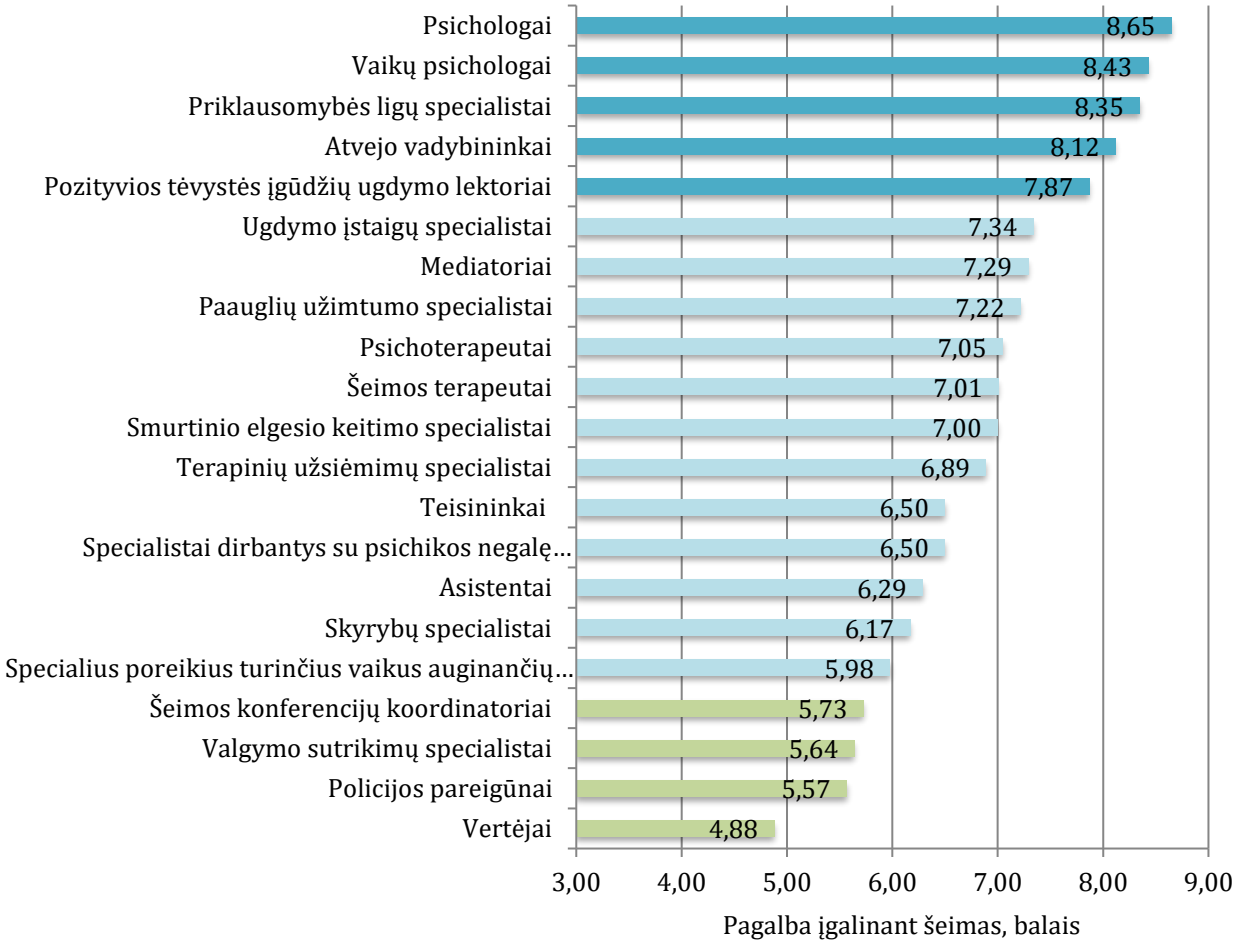
vid. – vidurkis, p – t-test‘o priklausomoms imtims statistinis reikšmingumas.

Galima teigti, kad pačių šeimų tam tikros charakteristikos yra labiausiai reikšmingos tiek apsunkinant įgalinimą, tiek ir palengvinant jį. Labiausiai įgalinimą apsunkina, kai šeima nepripažįsta problemų ar stokoja motyvacijos jas spręsti. Paslaugų ir specialistų trūkumas mažiau trukdo įgalinti šeimas, nei pačių specialistų tam tikri veiksniai: atlikimas už klientus, atsakomybės

perėmimas ir kt. Šeimų įgalinimą labai apsunkina ir specialistų perdegimas bei abejingumas pareigoms. Palengvinančius veiksnius respondentai vertino kaip labiau reikšmingus. Dauguma socialinių darbuotojų kompetencijų ir/ar asmeninių savybių, respondentų nuomone, gali žymiai palengvinti sunkumus patiriančių šeimų įgalinimą. Specialistai turėtų gebėti motyvuoti klientus, užmegzti ryšį, profesionaliai ir empatiškai bendrauti, suteikti galimybes patiems klientams atlikti svarbias užduotis, įvertinti juos ir pagirti, pastebėti mažus pasiekimus. Pačių šeimų charakteristikos (motyvacija keistis, problemos supratimas, paslaugų priėmimas), respondentų požiūriu, taip pat labai stipriai palengvina įgalinimą. Teikiant paslaugas svarbus yra komandinis darbas.

3.3.4. Kitų specialistų dalyvavimas įgalinant šeimas spręsti sunkumus

Analizuojant kokių specialistų pagalba reikalinga socialiniams darbuotojams norint sėkmingai įgalinti sunkumus patiriančias šeimas savarankiškai įveikti kylančias problemas, nustatyta, kad mažiausiai – mažiau nei vidutiniškai prie šeimų įgalinimo prisideda vertėjai (vid.=4,88), t. y. labiau neprisideda, nei prisideda (14 paveikslas).



14 pav. Kitų specialistų pagalba įgalinant šeimas (balais)

Taip pat labai mažai (maždaug vidutiniškai) prie šeimų įgalinimo prisideda policijos pareigūnai (vid.=5,57), valgymo sutrikimų specialistai (vid.=5,64) ir šeimos konferencijų koordinatoriai (vid.=5,73). Nustatyta, kad labiausiai teikiant pagalbą ir įgalinant šeimas įveikti iškylančius sunkumus, prie socialinių darbuotojų prisideda psichologai (vid.=8,65), vaikų psichologai (vid.=8,43), priklausomybių ligų specialistai (vid.=8,35), atvejo vadybininkai (vid.=8,12) ir pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo lektoriai (vid.=7,87). Ugdymo įstaigų specialistai, mediatoriai, psichoterapeutai, šeimų terapeutai, smurtinio elgesio keitimo specialistai, teisininkai, skyrybų specialistai ir kt. prie šeimų įgalinimo prisideda mažiau.

3.4. Tyrimo rezultatų analizė

Aptariant empirinio tyrimo rezultatus, tikslinga išskirti, kad gauti rezultatai, tiek kokybiniai, tiek ir kiekybiniai atskleidė reikšmingų aspektų apie socialinių darbuotojų veiklas, taikomus metodus ir būdus įgalinant šeimas, patiriančias sunkumus, savarankiškai įveikti problemas.

Kokybinio tyrimo informantės – atvejo vadybininkės nurodydamos kaip supranta įgalinimą išskyrė, kad kliento įgalinime svarbus yra kitas asmuo (šiuo analizuojamu atveju – socialinis darbuotojas) ir jo atliekami tam tikri veiksmai, taikomos priemonės ar pan., ir kad įgalinimas yra procesas. Mokslinėje literatūroje (M.A.Zimmerman (1995), M.A.Hossen (2005), R.Adams (2003), J.Lord, P.Hutchison (1993), L.Gvaldaitė (2009)) taip pat akcentuojama, kad įgalinimas yra procesas, kuriame svarbi įgalinamojo ir įgalinančiojo sąveika. Taigi su šeimomis dirbantys specialistai turi aiškų supratimą, kas yra įgalinimas ir kuo reikėtų vadovautis teikiant pagalbą.

Visos kokybiniame tyrime apklaustos specialistės, aptardamos socialinių darbuotojų darbui su šeimomis taikomus metodus, išskyrė konsultavimą: *“Pirmiausiai, tikriausiai, metodas būtų įvairios konsultacijos klientui rūpimais klausimais.” (R2),* o kiekybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad konsultavimas (tiek bendrai šeimos, tiek tėvų atskirai) yra vienas iš dažnai taikomų didelį įgalinimo potencialą turinčių metodų. Taip pat dažnai taikomas ir didelį įgalinimo potencialą turintis metodas - klientų informavimas. Mokslinėje literatūroje aptardami socialines paslaugas, teikiamas šeimoms, kurios patiria sunkumus, įvairūs mokslininkai akcentuoja, kad dažnai yra teikiamos konsultavimo ir informavimo paslaugos (E.Končiuvienė (2009), Š.Balevičienė (2008), G.Konikovaitė (2015)), todėl galima išskirti, kad šio tyrimo rezultatai objektyviai atspindi realią situaciją pagalbos šeimoms srityje. J.Urbanovič-Daukševič (2011) akcentuoja, kad konsultavimas yra reikšminga pagalbos šeimoms forma ir neturėtų būti painiojama su informavimu. Šiame tyrime tiek informavimas, tiek konsultavimas vertinti kaip didelį įgalinimo potencialą turintys metodai.

Galima manyti, kad yra šiek tiek painiavos tarp šių metodų ir galbūt jie taikomi paraleliai kaip labai panašios priemonės, ką anksčiau tyrimu nustatė B.Songailienė (2010).

Kiekybinio tyrimo metu nustatyta, kad materialinė parama yra vienas mažiausiai įgalinčių metodų. Tokią prielaidą kėlė mokslininkės K.Zaobi ir I.Gal (2020), tačiau jų tyrimo rezultatai to neatspindėjo. Šiame tyrime nustatyta, kad materialinė parama yra menkai įgalinantis metodas, o šeimos buitinių sąlygų pagerinimas yra mažiau įgalinimą palengvinantis socialinio darbo sistemos veiksnys nei kiti veiksniai. Tai patvirtina O.Borodkinos, M.Törrönen ir V.Samoylovos (2013) teiginius, kad vien materialinės paramos neužtenka – tiesioginė finansinė parama yra nepakankama ir nesukelia kokybinių pokyčių šeimose.

Empirinio tyrimo metu nustatyta, kad įgalinimą apsunkina pačių šeimų charakteristikos. Sunku įgalinti šeimas spręsti problemas, kai šeimos nepripažįsta, kad susiduria su sunkumais, neigia problemas: *„...nepripažįsta savo esamos problemos ir kaltina visus aplinkinius, tai čia yra trikdis...“ (R3), „Trukdo pačio žmogaus gal nenoras <...> pripažinti savo problemą.“ (R7).* Problemos nepripažinimas yra labiausiai įgalinimą apsunkinantis šeimos veiksnys. Mokslinėje literatūroje B.Songailienė (2010), R.Stremauskienė ir G.Žibėnienė (2014), G.Konikovaitė (2015) išskiria, kad socialinę riziką patiriančios šeimos neretai neigia savo problemas, nepripažįsta, kad turi socialinių sunkumų, prisitaiko prie tokių aplinkybių, todėl priešiškai vertina socialinių darbuotojų intervenciją. Kokybiniu tyrimu nustatyta, kad efektyviai padėti šeimoms, įgalinti jas trukdo, jei šeimos priešinasi socialiniams darbuotojams *(„Jo vidinis pasipriešinimas. Visu pirma, tai mes ateinam į šeimą ir mus dažnai priima kaip vaikų atėmėjus, kurie yra kažkodėl priešiškai nusiteikę. Tai vat tie vidiniai žmogaus įsitikinimai yra didžiausias, didžiausias trukdis, jo tokie blokai, kad priima tave kaip priešą.“ (R4))* ar stokoja motyvacijos spręsti sunkumus (*„...tai trukdis yra kai klientas būna visiškai nemotyvuotas, nenorintis spręsti...“ (R3)).* Nustatyta, kad šeimų motyvacijos spręsti problemas trūkumas yra vienas iš labiausiai įgalinimą apsunkinančių veiksnių. Tai atspindi kitų mokslininkų tyrimų rezultatus. R.Stremauskienės ir G.Žibėnienės (2014) atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad net trys ketvirtadaliai socialinių darbuotojų kaip didžiausią pagalbos teikimo sunkumą išskyrė šeimų motyvacijos stoką.

Analizuojant įvairius įgalinimą apsunkinančius veiksnius, galima būtų išskirti, kad neretai specialistai atlieka „darytojų už klientus“ vaidmenį, tačiau tai nėra efektyvu siekiant įgalinti šeimas: *„...jeigu situacija būtų palankesnė ir suprastų, kad įgalinimas tai nėra padarymas už klientą...“ (R1), „...apsunkina tas noras perdėtai, kuo greičiau padėt šeimai ir išspręst už juos, nes paprasčiau, tikrai yra paprasčiau, atsisėst paskambint, užregistruot, negu, kad sėdėt valandą ir aiškint, kaip turi ten paskambint ir užregistruot, atsakomybių perėmimas už paslaugų gavėją.“ (R1).* Labiausiai įgalinimui trukdo kai specialistai problemų sprendimo veiksmus atlieka už klientus ar prisiima atsakomybę už sprendimus sau. R.Motiečienės (2012) atlikto kokybinio tyrimo

duomenimis, socialinio darbo su šeima praktikoje socialiniai darbuotojai dažnai atlieka „darytojo už kitus" vaidmenį, o E.Sadan (2004) išskiria, kad specialistai turi vengti visiškai perimti kliento gyvenimo kontrolę.

Kaip vienas iš įgalinimą apsunkinančių veiksnių buvo išskirtas ir socialinių darbuotojų perdegimas. L.Kunickienė (2010) išskiria, kad socialiniai darbuotojai dėl darbo specifikos neretai patiria stresą ar perdegimo sindromą, o specialistai, kurie patys nesijaučia optimaliai, negali įgalinti šeimų siekti pokyčių.

Tyrimu nustatyta, kad šeimų įgalinimas gali būti lengvesnis, jei dirbama komandoje su kitais specialistai: *„…darbas komandoj su savo kolegomis, jeigu yra geras santykis, jeigu tu gali pasitarti <...> matai, kad sunkesnis atvejis, reikės daugiau galbūt, tai vat tas komandiškumas palengvina įgalint..." (R4)*. Komandinis darbas yra labiausiai įgalinimą palengvinantis socialinio darbo sistemos veiksnys. Šį socialinio darbo aspektą išskiria L.C.Johnson (2001). Svarbu, kad specialistai bendradarbiautų su komandos nariais, įstaigos darbuotojais ir / ar specialistais iš kitų institucijų. E.Končiuvienė (2009) taip pat pažymi, kad socialinis darbuotojas turi dirbti komandoje ir tik tokiu atveju galimas sėkmingas teikiamos pagalbos rezultatas.

Specialistų empatiškumas, kuris šio tyrimo metu atsiskleidė kaip svarbus įgalinimą palengvinantis veiksnys: *„…empatija šitame darbe yra labai svarbi ir, ir reikia tos empatijos mum, supratimo, priėmimo kliento ir įsijautimo į to žmogaus situaciją <...>. Tai vat ta empatija tikrai mūsų darbe yra labai svarbi." (R7),* mokslinėje literatūroje (L.Bartulienė, 2006) taip pat išskiriamas kaip svarbi socialinių darbuotojų asmeninė savybė, reikalinga siekiant efektyviai įgalinti šeimas spręsti problemas.

Tyrimu nustatyta, kad labiausiai įgalinimą palengvinantys veiksniai yra gebėjimas motyvuoti ir bendradarbiavimas su šeima, taip pat svarbus geras santykis. Tai atitinka mokslininkų (E.Sadan (2004), G.Konikovaitė (2015), M.A.Hossen (2005), V.Venclovienė (2015), R.Adams (2003), I.Liepinskaitė, R.Motiečienė (2017) ir kt.) teorines prielaidas, kad bendradarbiavimas ir šeimų įtraukimas į įgalinimo procesą yra būtina sąlyga, siekiant gerų rezultatų. Mokslininkai taip pat akcentuoja, kad įgalinimo procese būtina orientacija į klientų stipriąsias puses: reikia atrasti tai, ką klientai geba, o ne koncentruotis į problemas. Šiame tyrime nustatyta, kad stiprių pusių išskyrimas yra ženkliai įgalinimą palengvinantis veiksnys (*„…ne tik akcentuoti kur žmogus silpnas, bet pastebėti jo tas stiprybes." (R4)).*

Tyrimu nustatyta, kad šeimoms lengviau įgyti galių spręsti kylančius sunkumus, jei specialistai paprasčiau pateikia informaciją, profesionaliai bendrauja, pagiria ir pastebi mažus pasiekimus. E.Sadan (2004) akcentuoja, kad praktikuojantys specialistai siekdami įgalinimo turėtų teikti pirmenybę paprastam ir aiškiam bendravimui, reikėtų vengti sudėtingų pasakymų, nes klientų gebėjimai ir žinios dažniausiai yra nepakankami juos suprasti. Ekspertiškumas apsunkina įgalinimą

ir trukdo optimaliam socialinių darbuotojų ir klientų bendradarbiavimui *(„Ekspertiškumas vėl gi, per didelis ekspertiškumas gali išgąsdinti arba atstumti paslaugų gavėją. <...> žmogus nesupranta kai kurių žodžių, frazių, reikia atsižvelgti į žmogaus išsilavinimą, gebėjimus...“ (R6)*.

Tiek kokybinio, tiek kiekybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad dirbant su šeimomis įgalinimą palengvina pačių šeimų charakteristikos. Įgalinimą labai ženkliai palengvina šeimų motyvacija keistis *(„...palengvintų aišku ir ta motyvacija klientų, kad jie norėtų keistis...“ (R1))*, problemos supratimas (*„ ...kad šeima tai pat suprastų, kad jai trūksta kažkokių tai įgūdžių <...> padedant socialiniam darbuotojui pati šeima, pati šeima turi pirmiausia suvokti, kokių jai įgūdžių trūksta…“ (R2))* ir pagalbos priėmimas. Tai atitinka V.Bandzienės (2008), R.Motiečienės (2012) ir kt. autorių mokslinėje literatūroje analizuojamą informaciją, kad be šeimų motyvacijos keistis, geranoriško bendravimo su socialiniais darbuotojais ir problemų supratimo, įgalinimas yra labai sudėtingas. Jei šeima motyvuota, specialistui lengviau nukreipti jos narius link pokyčių, mokyti naujų dalykų ir pan.

Tyrimu nustatyta, kad labiausiai teikiant pagalbą ir įgalinant šeimas įveikti iškylančius sunkumus prie socialinių darbuotojų prisideda psichologai (tiek vaikų, tiek suaugusiųjų), priklausomybių ligų specialistai ir pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo lektoriai *(„...tėvystės įgūdžių <...> išklausymas, išmoko klientą kaip yra kiti būdai, kaip kalbėti su vaiku, kaip išgirsti vaiką.“ (R7))*. Atsižvelgiant į tai, kad labiausiai įgalinančiais metodais laikomi motyvavimas ir konsultavimas, o šeimų motyvacija keistis palengvina įgalinimą, logiška, kad psichologai labiausiai padeda socialiniams darbuotojams įgalinant šeimas. Psichologų konsultacijos gali padėti šeimoms įžvelgti pokyčių reikalingumą, suprasti ydingo mąstymo nefunkcionalumą sprendžiant problemas ir sustiprinti motyvaciją keistis. Priklausomybių ligų specialistai padeda įgalinant šeimas, nes padėdami šeimoms įveikti priklausomybes, sudaro sąlygas blaiviai ir adekvačiai vertinti situaciją, prisiimti atsakomybę už savo veiksmus ir elgesį. Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo lektoriai suteikia tėvams naujų žinių ir įgūdžių, leidžiančių ne tik spręsti vaikų problemas esamu momentu, bet ir išvengti rimtų pasekmių tinkamai auklėjant ir ugdant vaikus.

IŠVADOS

- Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad socialinių darbuotojų ir kitų specialistų pagalba reikalinga šeimoms, kurios dėl priklausomybių, smurto artimoje aplinkoje, materialinių sunkumų, tėvų žinių ar įgūdžių stokos ar kt. priežasčių patiria socialinę riziką ir pačios nepajėgia įveikti iškylančių sunkumų. Socialiniai darbuotojai siekia pagerinti šeimų funkcionavimą ir prisitaikymą visuomenėje. Specialistai susiduria su daugialypėmis klientų problemomis, sudėtingomis gyvenimiškomis aplinkybėmis, todėl turi būti įvaldę įvairius pagalbos metodus ir būdus, nuo jų kompetencijų ir asmeninių savybių priklauso pagalbos šeimoms veiksmingumas.
- Socialiniai darbuotojai teikia konsultavimo, informavimo, atstovavimo paslaugas, materialinę paramą ir pan. Teikdami pagalbą šeimoms socialiniai darbuotojai turėtų orientuotis ne tik į problemų sprendimą, bet ir į pačios šeimos stiprinimą bei lavinimą. Kad socialinis darbas su šeimomis būtų efektyvus, svarbu formuoti lanksčius, pasitikėjimu grįstus santykius su klientais, pastebėti jų stiprybes ir galimybes, įgalinti šeimas spręsti iškylančius sunkumus.
- Socialinių darbuotojų taikomi metodai ir būdai turi būti nukreipti į sunkumus patiriančių šeimų įgalinimą (galių savarankiškai veikti ir funkcionuoti visuomenėje suteikimą), o ne trumpalaikius šeimų problemų sprendimus. Terapijos (konsultavimo) metodai, požiūrio į problemą pakeitimas, orientacija į klientų pasiekimus, stipriąsias puses ir galias yra labiau įgalinančios technikos, leidžiančios įgyti naujų įgūdžių ir pasiekti savarankiškumo.
- Šeimų įgalinimo procesą veikia tiek išoriniai aplinkos veiksniai, tiek vidiniai klientų ir socialinių darbuotojų veiksniai. Profesionalus bendravimas, klientų supratimas ir priėmimas, pagarbus santykis, laikymasis požiūrio, kad sunkumus patiriančios šeimos, tik laikinai susiduria su problemomis, bet iš esmės turi potencialių resursų pradėti optimaliai funkcionuoti visuomenėje ir vykdyti esmines funkcijas, leidžia sklandžiau organizuoti įgalinimo procesą. Svarbu, kad klientams būtų sudarytos galimybės dalyvauti įgalinimo procese, priimti sprendimus, susijusius su šeimos poreikiais ir galimybėmis.
- Atlikus kokybinį tyrimą nustatyta, kad socialinėje srityje dirbantys specialistai supranta klientų įgalinimą. Išskiriama, kad kliento įgalinime svarbus yra kitas asmuo ir jo atliekami tam tikri veiksmai, taikomos priemonės ar pan. Informantės labiausiai akcentavo konsultavimą, kuris turėtų būti profesionalus, vykdomas pasitelkiant įvairias technikas.
- Atvejo vadybininkės išskyrė įgalinimą apsunkinančius šeimos, socialinių darbuotojų ir socialinio darbo sistemos veiksnius. Sunku įgalinti šeimas spręsti problemas, kai jos

nepripažįsta, kad susiduria su sunkumais, neigia problemas, priešinasi socialiniams darbuotojams, nesupranta socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų tikslingumo ar stokoja motyvacijos spręsti sunkumus. Įgalinimą apsunkina socialinių darbuotojų kompetencijų, patirties trūkumas, negebėjimas motyvuoti, negebėjimas užmegzti ryšio, ekspertiškumas, perdėtas žinių demonstavimas, nepagarbus bendravimas su klientais, socialinių darbuotojų perdegimas ar abejingumas pareigoms. Kai socialinis darbuotojas nemano, kad su šeima gali pasiekti teigiamo rezultato, mažai galimybių, kad pavyks įgalinti šeimas ir jos pradės pačios spręsti problemas. Įgalinimą apsunkina ir specialistų bei paslaugų trūkumas.

- Interviu dalyvės išskyrė, kad šeimų įgalinimą palengvina pačios šeimos veiksniai (motyvacija keistis, problemos supratimas ir pagalbos priėmimas), socialinių darbuotojų charakteristikos ir socialinio darbo sistemos veiksniai. Specialistams svarbu geros kompetencijos, žinios, gebėjimai motyvuoti, pastebėti pažangą, akcentuoti stipriąsias puses, suteikti informacijos apie paslaugas, bendradarbiauti su šeima. Svarbu neperimti atsakomybės už kliento problemą ir nedaryti už jį to, ką jis turėtų išmokti padaryti pats. Socialiniai darbuotojai turėtų būti empatiški ir pagarbiai bendrauti su klientais. Šeimų įgalinimas gali būti lengvesnis, jei dirbama komandiškai su kitais specialistai.
- Norint įgalinti šeimas spręsti problemas ir pasiekti, kad vėliau jiems nebereikėtų specialistų pagalbos arba ta pagalba būtų tik palaikomoji, o ne nuolatinė ir kontroliuojanti, socialiniams darbuotojams reikalinga labai plataus spektro specialistų pagalba.
- Atlikus kiekybinį tyrimą – socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų anketinę apklausą išryškėjo, kad labiausiai įgalinantys metodai yra motyvavimas, informavimas, šeimų konsultavimas, vieno iš tėvų konsultavimas, problemos išgryninimas, kliento pasiekimų akcentavimas, ryšio užmezgimas. Mažiausiai įgalintys metodai yra anamnezė, materialinė parama, genograma ir ekožemėlapis. Palydėjimas ir atstovavimas taip pat priskirtini prie mažesnį įgalinimo potencialą turinčių metodų.
- Specialistai labiausiai įgalinančius metodus taiko dažniau, o mažiau įgalinančius rečiau. Dažniausiai dirbdami su šeimomis jie taiko motyvavimą ir informavimą Labai dažnai taiko ryšio užmezgimą, aktyvų klausimąsi ir vieno iš tėvų konsultavimą. Palyginus retai, lyginant su kitais panašų įgalinimo potencialą turinčiais metodais, specialistai taiko motyvacinį interviu. Rečiausiai kiekybinio tyrimo dalyviai taiko mažiausiai įgalinančius metodus: anamnezę, materialinę paramą, genogramą, ekožemėlapį ir palydėjimą.
- Labiausiai įgalinančius metodus: motyvavimą, informavimą, konsultavimą (šeimos ir vieno iš tėvų) ir ryšio užmezgimą socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai taiko vienodai dažnai. Atvejo vadybininkai statistiškai reikšmingai dažniau išgrynina problemas ir akcentuoja klientų pasiekimus, taiko aktyvų klausimąsi, motyvacinį interviu, užduoda

atvirus klausimus, atlieka šeimos analizę ir taiko atvejo vadybos metodą. Socialiniai darbuotojai reikšmingai dažniau nei atvejo vadybininkai taiko tokius mažo įgalinimo potencialo metodus ir darbo su šeimomis būdus kaip materialinė parama, palydėjimas, atstovavimas. Socialiniai darbuotojai taip pat reikšmingai dažniau lanko šeimas namuose.

- Nustatyta, kad šeimų problemos nepripažinimas ir motyvacijos spręsti problemas trūkumas yra labiausiai įgalinimą apsunkinantys veiksniai. Pasipriešinimas ir paslaugų tikslingumo nesupratimas taip pat ženkliai apsunkina įgalinimą dirbant su šeimomis, patiriančiomis sunkumus. Paslaugų trūkumas labiau nei specialistų trūkumas apsunkina šeimų įgalinimą. Labiausiai trukdo įgalinti šeimas, kai specialistai problemų sprendimo veiksmus atlieka už klientus ar prisiima atsakomybę už sprendimus sau. Šeimų įgalinimą labai apsunkina ir specialistų perdegimas bei abejingumas pareigoms, netinkamas, klientą žeminantis bendravimas, jo nepriėmimas, negebėjimas palaikyti gero ryšio, išankstinės nuostatos. Kaip mažiausiai trukdančius veiksnius, respondentai išskiria kompetencijų viršijimą ir asmeninės patirties perkėlimą. Dauguma socialinių darbuotojų kompetencijų ar asmeninių savybių ir su socialinio darbo sistema susiję veiksniai, respondentų požiūriu, mažiau apsunkina įgalinimą, nei šeimos veiksniai.
- Nustatyta, kad šeimų problemos supratimas, pagalbos priėmimas ir motyvacija keistis yra labai stipriai įgalinimą palengvinantys veiksniai. Komandinis darbas yra labiausiai įgalinimą palengvinantis socialinio darbo sistemos veiksnys. Labiausiai įgalinimą palengvinantys socialinių darbuotojų veiksniai yra gebėjimas motyvuoti, bendradarbiavimas ir geras santykis su šeima. Šeimoms lengviau įgyti galių spręsti kylančius sunkumus, jei specialistai paprasčiau pateikia informaciją, akcentuoja stipriąsias puses, o ne orientuojasi į sunkumus, žino socialinių paslaugų tinklą ir pateikia informaciją klientams, turi geras kompetencijas ir žinias, jas gilina ir atnaujina. Labiausiai įgalinimą palengvina socialinių darbuotojų gebėjimas motyvuoti ir bendradarbiavimas su šeima, tada šeimos veiksniai ir tik tada kiti socialinių darbuotojų ir pagalbos sistemos veiksniai.
- Kiekybiniu tyrimu nustatyta, kad mažiausiai – mažiau nei vidutiniškai prie šeimų įgalinimo prisideda vertėjai, t. y. labiau neprisideda, nei prisideda. Taip pat labai mažai (maždaug vidutiniškai) prie šeimų įgalinimo prisideda policijos pareigūnai, valgymo sutrikimų specialistai ir šeimos konferencijų koordinatoriai. Labiausiai teikiant pagalbą ir įgalinant šeimas prie socialinių darbuotojų prisideda psichologai, vaikų psichologai, priklausomybių ligų specialistai, atvejo vadybininkai ir pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo lektoriai. Ugdymo įstaigų specialistai, mediatoriai, psichoterapeutai, šeimų terapeutai, smurtinio elgesio keitimo specialistai, teisininkai, skyrybų specialistai ir kt. prie šeimų įgalinimo prisideda mažiau.

REKOMENDACIJOS

1. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai:
   - Atsižvelgiant į tai, kad valstybės socialinė politika yra orientuota į tai, kad motyvuoti asmenis ir šeimas pačius spręsti savo problemas, socialiniai darbuotojai, dirbantys įstaigose, kurios veikia pagal valstybės keliamus uždavinius, turėtų taikyti tuos metodus, kurie labiausiai įgalina šeimas vėliau savarankiškai įveikti sunkumus, ir mažiau skirti laiko mažo įgalinimo potencialo metodams (materialinei paramai, palydėjimui ir kt.). Tikslinga būtų teisiškai reglamentuojant socialinių darbuotojų veiklos sritis, priskirti metodus, kurie silpniau įgalina ir dėl to nereikalauja rimtesnio jį taikančio asmens pasiruošimo, mažiau kvalifikuotiems socialinių paslaugų sferos darbuotojams (pvz., asistentams ar net pagalbiniams darbuotojams), kad socialiniai darbuotojai galėtų daugiau laiko skirti tiems metodams, kurie suteikia galimybes įgalinti šeimas.
   - Sumažinti skaičių šeimų, su kuriomis turėtų dirbti specialistas, nes dideli krūviai trukdo kokybiškai atlikti pareigas ir socialiniai darbuotojai pervargsta norėdami visur suspėti ir optimaliai padėti šeimoms.
2. Socialines paslaugas šeimoms teikiančių įstaigų vadovams:
   - Empirinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad svarbių problemos sprendimo užduočių atlikimas už klientus, atsakomybės prisiėmimas sau apsunkina įgalinimą, kuris trunka ilgiau ir reikalauja kitokio pobūdžio intervencijos, todėl svarbu būtų sudaryti sąlygas specialistams, neforsuoti situacijos ir neskubėti kiek įmanoma greičiau išspręsti šeimos problemas. Jei socialinis darbuotojas įgalins šeimas yra didesnė tikimybė, kad ateityje jos pačios įveiks sunkumus ir pagalbos joms nebeprireiks.
   - Rekomenduotina, pasirūpinti darbuotojų psichine būsena, nes pervargę, perdegę, nenusiteikę padėti specialistai negali suteikti įgalinančių paslaugų šeimoms, kurios patiria sunkumus. Tikslingos supervizijos su kolegomis, kurių metu galima aptarti darbe kylančius sunkumus ir kartu ieškoti optimalių situacijų sprendimo būdų.
   - Svarbu sudaryti sąlygas specialistams dalyvaujant įvairiuose mokymuose nuolat atnaujinti žinais ir įgūdžius, nes socialinėje srityje pagalbos būdai ir metodai nuolat kinta. Socialiniams darbuotojams nebeužtenka kažkada įgytų žinių.
3. Specialistams dirbantiems su šeimomis, patiriančiomis sunkumus:
   - Teikiant pagalbą šeimoms, orientuotis į didesnį įgalinimo potencialą turinčius metodus. Dažniau motyvuoti šeimas keistis, konsultuoti ir tėvus, ir vaikus, kreipti dėmesį į stipriąsias puses, tikėti šeimų galimybėmis įveikti sunkumus, neperimti atsakomybės ir

neskubėti visko greitai išspręsti, nes greiti sprendimai paprastai yra laikini, o norint išugdyti šeimų savarankiškumą, tikslingiau yra sugaišti daugiau laiko iš pradžių, kad nereikėtų po kurio laiko vėl visko daryti už klientus iš naujo.

- Šeimų įtraukimas į pagalbos teikimo procesą yra svarbus veiksnys įgalinant šeimas. Socialinis darbuotojas neturėtų būti specialistas, nurodantis ką šeimos narai turėtų daryti ir / ar reikalaujantis kažkokių veiksmų atlikimo. Svarbu bendradarbiauti su šeima, atsižvelgti į jų matymą.
- Jei trūksta kompetencijų, patirties ir / ar žinių taikant labiau įgalinančius metodus, svarbu būtų dalyvauti mokymuose, atnaujinti turimą informaciją, konsultuotis su kolegomis.
- Organizuojant pagalbą šeimoms labai svarbus yra komandiškumo principas. Reikia bendradarbiauti su kitų sričių specialistais ir ieškoti galimybių kryptingai veikti, siekiant įgalinti šeimas. Pvz., psichologai gali ženkliai padėti socialiniams darbuotojams padidinti šeimų motyvaciją keistis ar sumažinti pasipriešinimą.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Adams R. (2003). *Social Work and Empowerment*. New York: Palgrave Macmillan.
2. Amichai-Hamburger Y., McKenna K.Y.A., Tal S.A. (2008). E-empowerment: Empowerment by the Internet // *Computers in Human Behavior*, No. 24, p. 1776–1789.
3. Bagdonas A. (2001). Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademiniai aspektai. Iš: *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
4. Balevičienė Š. (2008). Socialinių paslaugų, teikiamų socialinės rizikos šeimoms, vertinimas. Magistro darbas. VPU, Vilnius. [žiūrėta 2020-12-07] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/119168/1/sarune_baleviciene_md.pdf>
5. Bandzienė V. (2008). Socialinio darbuotojo veiklos ypatumai, teikiant pagalbą vaikui iš skurstančios šeimos // *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. Nr. 1(1), p. 105-115.
6. Bartulienė L. (2006) Socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis bruožai. Magistro darbas. VDU, Kaunas. [žiūrėta 2020-11-25] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/119603/1/laima_bartuliene_md.pdf>
7. Beavers W.R., Voeller M.N. (1983) Family models: comparing and contrasting the Olson Circumplex Model with the Beavers Systems Model // *Fam Process*. Nr. 22(1), p. 85-98.
8. Bitinas B., Rupšienė L. ir Žydžiūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: S.Jokučio leidykla–spaustuvė.
9. Borodkina O., Törrönen M., Samoylova V. (2013). Empowerment as a current trend of social work in Russia. In: Törrönen M., Borodkina O., Samoylova V., Heino E. (Eds.) *Empowering Social Work: Research and Practice*. Helsinky: Palmenia Centre for Continuing Education. p. 22-35
10. Charenkova J. (2019) Socialiai globojamų vyresnio amžiaus asmenų įgalinimo aspektai // *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* Nr.23(1), p. 95-120.
11. Erikson R. (2015). Vilniaus miesto rizikos šeimų socialinių paslaugų poreikių analizė. Magistro baigiamasis darbas. LEU, Vilnius. [žiūrėta 2020-12-14] Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/118234/1/rasa_erikson_md.pdf
12. Fook J. (2003). Critical Social Work: The Current Issues // *Qualitative Social Work: Research and Practice*, Nr. 2, p. 123-130.
13. Gvaldaitė L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe // *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, Nr.5, p. 42–53.
14. Gvaldaitė L., Švedaitė B. (2005). *Socialinio darbo metodai.* Vilnius: Spauda.

15. Heino E., Kärmeniemi N. (2013). Cultural interpretation as an empowering method in social work with immigrant families. In: Törrönen M., Borodkina O., Samoylova V., Heino E. (Eds.) *Empowering Social Work: Research and Practice*. Helsinky: Palmenia Centre for Continuing Education. p. 88-116.
16. Hossen M.A. (2005) Empowerment-Based Social Work Practice // *The Indian Journal of Social Work*, No. 66(2), p. 196-210
17. Indrašienė V. (2004) *Socialinio ugdymo technologijos*. Vilnius: Baltijos kopija.
18. Indrašienė V., Garjonienė D.L. (2007). Socialinių darbuotojų kompetencijų vertinimas atestacijos metu // *Socialinis darbas ir ugdymas*, Nr.4(15), p. 67-82
19. Ivanauskienė V. (2008). Socialinio darbo su šeima teoriniai ir praktiniai aspektai // *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai,* Nr.2, p.77-86.
20. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. (2003) Socialinio darbo žinios – socialinių darbuotojų kompetencijos sudėtinė dalis // *Profesinis rengimas: dabartis ir perspektyvos*, Nr.8, p. 64–71.
21. Ivanauskienė V., Varžinskienė L. (2007) Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje // *Socialinis darbas,* Nr.6(1), p.76-82.
22. Januškevičienė E. (2017). Socialinio darbuotojo vaidmenys dirbant su kompleksinių poreikių turinčiomis šeimomis: vaidmens ir pagalbos prasmingumo sąsajos. Magistro darbas. VDU, Kaunas. [žiūrėta 2020-11-25] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/34785/1/edita_januskeviciene_md.pdf>
23. Johnson L.C. (2001). *Socialinio darbo praktika: bendrasis požiūris.* Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
24. Juknevičiūtė R. (2009). Socialinio darbo kompetencijų subjektyvios prasmės. Magistro baigiamasis darbas. VDU, Kaunas. [žiūrėta 2020-11-27] Prieiga per internetą: <https://vb.vdu.lt/object/elaba:1791230/>
25. Kardelis K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
26. Karmaza E., Karmazė E., Grigutytė N. (2010). *Bendrosios vaikų ir šeimų vertinimo ir pagalbos teikimo priemonės*. Vilnius: Lodvila.
27. Kaukko M. (2013). Everyday choices, meaningful activities and reliable adults. Diverse paths to empowerment of unaccompanied asylum-seeking girls. In: Törrönen M., Borodkina O., Samoylova V., Heino E. (Eds.) *Empowering Social Work: Research and Practice*. Helsinky: Palmenia Centre for Continuing Education. p. 200-220
28. Kavaliauskienė J. (2014). *Socialinės pagalbos organizavimas socialinės rizikos šeimai: mokymosi priemonė*. Panevėžys: Panevėžio kolegija.

29. Kėrienė A. (2010). Socialinio darbuotojo pagalba rizikos grupės šeimoms. Magistro darbas. VPU, Vilnius. [žiūrėta 2020-12-07] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/117449/1/aida_keriene_md.pdf>
30. Kočiūnas R. (1998). *Psichoterapinės grupės: teorija ir praktika.* Vilnius: VU leidykla.
31. Končiuvienė E. (2009). Socialinio darbuotojo kompetencijos teikiant paslaugas socialinės rizikos šeimai. Magistro diplominis darbas. VPU, Vilnius. [žiūrėta 2020-12-18] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/115927/1/edita_konciuviene_md.pdf>
32. Konikovaitė G. (2015). Socialinio darbuotojo veiklos ypatumai, teikiant paramą socialinės rizikos šeimoms: Vilniaus miesto atvejis. Magistro baigiamasis darbas. LEU, Vilnius. [žiūrėta 2020-12-18] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/119227/1/giedre_konikovaite_md.pdf>
33. Kozlovas A. (2007). Socialinio darbo praktikos tapsmo problemos. Socialinio darbo profesinė veikla: kompetencijos ir socialinės atsakomybės ribos. Iš: *Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas. (tarptautinis projektas)*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
34. Kučinskas V., Kučinskienė R. (2000). *Socialinis darbas švietimo sistemoje. Teoriniai aspektai. Studijų knyga.* Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
35. Kunickienė L. (2010). Socialinės pagalbos teikimas rizikos šeimoms. Magistro diplominis darbas. VPU, Vilnius. [žiūrėta 2020-11-17] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/117470/1/loreta_kunickiene_md.pdf>
36. Kvieskienė G. (2003). *Socializacija ir vaiko gerovė*. Vilnius: VPU leidykla.
37. Leliūgienė I. (2003). *Socialinė pedagogika*. Kaunas: Technologija.
38. Leliūgienė I. (2003). *Socialinio pedagogo (darbuotojo) žinynas*. Kaunas: Technologija.
39. Leonardsen M. (2007). Empowerment in social work: an individual vs. a relational perspective // *International Journal of Social Welfare*, No. 16, p. 3-11
40. Liepinskaitė I., Motiečienė R. (2017). Įgalinčios socialinės paslaugos vaikų dienos centruose: // *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, Nr.20(2), p. 29-53.
41. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl darbo su socialinės rizikos šeimomis metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ 2003 m. gruodžio 17 d. Nr. A1-207 // *Valstybės žinios*, 2004-01-17, Nr. 9-254.
42. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2018 m. kovo 29 d. Nr. A1-141 (Suvestinė redakcija nuo 2020-01-01) // *TAR*, 2018-03-30, Nr. 4881.
43. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „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“ 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92 (Suvestinė redakcija nuo 2019-10-12) // *Valstybės žinios*, 2006-04-20, Nr. 43-1569.

44. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas. 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493 (aktuali redakcija iki 2018 06 30) // *Valstybės žinios*, 2006-02-11, Nr. 17-589.
45. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2017) // Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. Vilnius. [žiūrėta 2020-11-07] Prieiga per internetą: <https://www.lsda.lt/wp-content/uploads/2020/01/LSDA-Etikos-kodeksas-2017-05-26.pdf>
46. Lietuvos statistikos departamento duomenys (2020) // Oficialiosios statistikos portalas [žiūrėta 2020-11-28] Prieiga per internetą: <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/>
47. Lord J., Hutchison P. (1993) The Process of Empowerment: Implications for Theory and Practice // *Canadian Journal of Community Mental Health*, No. 12(1), p. 5-22.
48. Luttrell C., Quiroz S., Claire S., Bird K. (2009). Understanding and Operationalising Empowerment // Working Paper 308, Overseas Development Institute, London.
49. Marcinkevičiūtė L., Petrauskienė R. (2009). Savivaldybės socialinių darbuotojų praktiniai motyvavimo aspektai // *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 27, p. 63-38.
50. Martišius S.A., Kėdaitis V. (2013). *Statistika 1 dalis: statistinės analizės teorija ir metodai.* Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
51. Matos A.R., Sousa L.M. (2004). How Multiproblem Families Try To Find Support In Social Services // *Journal of Social Work*, Nr. 1, p. 65-80.
52. Milkinaitė, L., Marcinkevičienė, D. (2013). Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys smurto pasireiškimo socialinės rizikos šeimose // *Profesinės studijos: teorija ir praktika*. Nr. 11, p. 81-89.
53. Motiečienė R. (2010). Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis: klientų ir socialinių darbuotojų patirties kritinė refleksija. Magistro darbas. VDU, Kaunas. [žiūrėta 2020-11-24] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/120208/1/roberta_motieciene_md.pdf>
54. Motiečienė R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje // *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* Nr.10 (2), p.194-245.
55. Navaitis G. (2002). Paradoksalūs šeimos konsultavimo metodai socialiniame darbe // *Socialinis darbas.* Nr. 2(2), p.116-124.
56. Navaitis G. (2007). *Psichologinė parama paaugliams ir jų tėvams.* Vilnius: Kronta.
57. Navaitis G. (2010). Socialiniai darbo su šeima metodai. Iš: *Socialinis darbas: profesinė veikla, metodai ir klientai.* Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas.

58. Page N., Czuba C. (1999). Empowerment: What is It? // *Journal of Extension*, No.37(5), p.1-6.
59. Pease B. (2002). Rethinking Empowerment.A Postmodern Reapraisal for Emancipatory Practice // *British Journal of Social Work,* Nr. 32, p.135–147.
60. Pivorienė J., Abeciūnaitė B. (2010). Individualaus ir grupinio socialinio darbo metodų derinimas dirbant su vaikais iš rizikos šeimų vaikų dienos centruose // *Socialinis darbas*, Nr.9(2), p.40-47.
61. Pivorienė J. (2007). Atvejo vadyba socialinio darbo metodikoje // *Socialinis darbas*, Nr. 6(1), p. 68-75.
62. Podgórecki J. (2005). *Socialinė komunikacija mokytojams.* Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla.
63. Prakapas R. (2007). Socialinių darbuotojų veiklos Lazdijų rajono savivaldybėje ypatumai // *Socialinis darbas,* Nr.6(2), p.14-20.
64. Rautio S. (2013). Diaries of family workers: empowerment and working with families with children. In: Törrönen M., Borodkina O., Samoylova V., Heino E. (Eds.) *Empowering Social Work: Research and Practice*. Helsinky: Palmenia Centre for Continuing Education. p. 158-170.
65. Rondeau G. (2000) Empowerment and Social Practice, Or the Issue of Power in Social Work // *Canadian Social Work,* No. 2(1), p.216-222.
66. Ruškus J., Mažeikienė N., Naujanienė R., Motiečienė R. ir Dvarionas D. (2013). Įgalinimo samprata socialinių paslaugų kontekste // *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, Nr. 12(2), p. 9–43.
67. Sadan E. (2004). *Empowerment and Community Planning: Theory and Practice of People-Focused Social Solutions* [žiūrėta 2020-12-07] Prieiga per internetą: <http://www.mpow.org/elisheva_sadan_empowerment.pdf >
68. Sadauskas J., Leliūgienė I. (2010). *Socialinio darbuotojo kompetencijos veikti bendruomenėje struktūra //* Socialinis darbas, Nr. 9(2), p. 56-63.
69. Saleebey D. (2002). *The Strengths Perspective in Social Work Practice (3rd ed.).* University of Kansas, NY: Allyn & Bacon.
70. *Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas*. *(tarptautinis projektas)*. Red. Bagdonas A. (2007). Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
71. Songailienė B. (2010). Socialinio darbuotojo darbui su socialinės rizikos šeimomis vaidmenų analizė. Magistro baigiamasis darbas. VDU, Kaunas. [žiūrėta 2020-12-10] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/121573/1/birute_songailiene_md.pdf>

72. Staniulienė S. (2012) Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui // *Kultūra ir visuomenė. Socialinių tyrimų žurnalas*, Nr. 3(1).
73. Stremauskienė R., Žibėnienė G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai // *Socialinis ugdymas / / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai*, t. 39, Nr. 3, p. 86-98.
74. Šinkūnienė J.R. (2010). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai*, Vilnius: MRU.
75. Šiškevičiūtė J. (2011). Socialinės rizikos šeimų požiūris į socialinio darbuotojo teikiamas paslaugas. Magistro darbas. VPU, Vilnius. [žiūrėta 2020-12-07] Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/116664/1/jolanta_siskeviciute_md.pdf>
76. Törrönen M., Borodkina O., Samoylova V., Heino E. (Eds.) (2013) *Empowering Social Work: Research and Practice*. Helsinky: Palmenia Centre for Continuing Education.
77. Urbanovič-Daukševič J. (2011). Socialinio darbuotojo taikomi metodai, dirbant su rizikos grupės šeimomis. Magistro diplominis darbas. VPU, Vilnius. [žiūrėta 2020-12-07] Prieiga per internetą:
<https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/117148/1/justina_urbanovic_md.pdf>
78. Vaitkevičius J. (1995). *Socialinės pedagogikos pagrindai: vadovėlis*. Vilnius: Egalda.
79. Venclovienė V. (2015) Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje // *Filosofija. Sociologija* Nr.2, p. 113-121.
80. Zimmerman M.A. (1995). Psychological Empowerment: Issues and Illustrations // American Journal of Community Psychology, Vol. 23, No. 5, p. 581-599.
81. Zoabi K., Gal I. (2020). Empowerment Potentials of Social Work Techniques among Practitioners in Israel and the USA. In: Nikku B. (ed.) *Global Social Work. Cutting Edge Issues and Critical Reflections*. Thompson Rivers University.
82. Žalimienė L. (2003). *Socialinės paslaugos*. *Mokomoji knyga*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.

Budraitė L. Socialinio darbuotojo vaidmuo įgalinant šeimas, patiriančias sunkumus, spręsti problemas / Vaiko teisių apsaugos magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. Alina Petrauskienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Žmogaus ir visuomenės studijų fakultetas, 2021. - xx p.

SANTRAUKA

Magistro darbo temos aktualumas grindžiamas tuo, kad sunkumus patiriančių šeimų tematika yra aktuali daugelyje Vakarų pasaulio šalių, ypač tose, kuriose tebevyksta esminės socialinės, ekonominės permainos. Žmonėms prireikia profesionalių socialinių darbuotojų pagalbos, nes susidūrę su naujais, neįprastais socialiniais iššūkiais, jie nėra pajėgūs savarankiškai spręsti iškylančias problemas ir pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Sunkumus patiriančiose šeimose kylančios problemos dažniausiai būna kompleksinės, todėl jų spendimui reikalingos koordinuotos įvairių sričių specialistų pastangos, būtinas įvairių socialinių institucijų dėmesys, kurios turi ieškoti optimaliausių darbo su šeima formų. Siekiant užtikrinti, kad socialinis darbas būtų efektyvus labai svarbi įgalinimo koncepcija ir jos praktinis taikymas. Svarbu, kad socialiniai darbuotojai gebėtų taikyti įgalinančiuosius metodus, suprastų šiems metodams būdingas vertybines nuostatas ir lemiančius veiksnius. Svarbu tyrinėti ir geriau suprasti, kokie socialinių darbuotojų taikomi metodai leidžia įgalinti šeimas, kas trukdo įgalinimo procese ir kas jį palengvina, kad specialistai dirbdami galėtų rinktis į įgalinimą nukreiptas technikas ir taip užtikrintų visuomenės lūkesčius atitinkančią socialinę pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms.

Šio darbo tikslas – išanalizuoti socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, įgalinimo metodus. Kokybinio tyrimo (pusiau struktūruoto interviu) dalyvėmis pasirinktos atvejo vadybininkės iš Vilniaus miesto socialines paslaugas šeimoms teikiančių įstaigų, o kiekybinio tyrimo (anketinės apklausos) respondentais – su šeimomis dirbantys socialiniai darbuotojai ir atvejo vadybininkai iš 57 Lietuvos miestų ir rajonų. Empirinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad labiausiai įgalinantys metodai yra motyvavimas, informavimas, šeimų konsultavimas, vieno iš tėvų konsultavimas, problemos išgryninimas, kliento pasiekimų akcentavimas, ryšio užmezgimas. Mažiausiai įgalintys - anamnezė, materialinė parama, genograma ir ekožemėlapis. Palydėjimas ir atstovavimas taip pat priskirtini prie mažesnį įgalinimo potencialą turinčių metodų. Specialistai labiausiai įgalinančius metodus taiko dažniau, o mažiau įgalinančius rečiau. Dažniausiai dirbdami su šeimomis jie taiko motyvavimą ir informavimą Labai dažnai taiko ryšio užmezgimą, aktyvų klausimąsi ir vieno iš tėvų konsultavimą. Nustatyta, kad šeimų problemos nepripažinimas ir motyvacijos spręsti problemas trūkumas yra labiausiai įgalinimą apsunkinantys veiksniai. Pasipriešinimas ir paslaugų tikslingumo nesupratimas taip pat ženkliai apsunkina

įgalinimą dirbant su šeimomis, patiriančiomis sunkumus. Labiausiai trukdo įgalinti šeimas, kai specialistai problemų sprendimo veiksmus atlieka už klientus ar prisiima atsakomybę už sprendimus sau. Šeimų įgalinimą labai apsunkina ir specialistų perdegimas bei abejingumas pareigoms, netinkamas, klientą žeminantis bendravimas, jo nepriėmimas, negebėjimas palaikyti gero ryšio, išankstinės nuostatos. Nustatyta, kad šeimų problemos supratimas, pagalbos priėmimas ir motyvacija keistis yra labai stipriai įgalinimą palengvinantys veiksniai. Komandinis darbas yra labiausiai įgalinimą palengvinantis socialinio darbo sistemos veiksnys. Labiausiai įgalinimą palengvinantys socialinių darbuotojų veiksniai yra gebėjimas motyvuoti, bendradarbiavimas ir geras santykis su šeima. Šeimoms lengviau įgyti galių spręsti kylančius sunkumus, jei specialistai paprasčiau pateikia informaciją, akcentuoja stipriąsias puses, o ne orientuojasi į sunkumus, žino socialinių paslaugų tinklą ir pateikia informaciją klientams, turi geras kompetencijas ir žinias, jas gilina ir atnaujina. Kiekybiniu tyrimu nustatyta, kad mažiausiai prie šeimų įgalinimo prisideda vertėjai. Taip pat labai mažai prie šeimų įgalinimo prisideda policijos pareigūnai, valgymo sutrikimų specialistai ir šeimos konferencijų koordinatoriai. Labiausiai teikiant pagalbą ir įgalinant šeimas prie socialinių darbuotojų prisideda psichologai, vaikų psichologai, priklausomybių ligų specialistai, atvejo vadybininkai ir pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo lektoriai.

Raktiniai žodžiai: socialinis darbas, sunkumus patiriančios šeimos, įgalinimas, įgalinantys metodai.

Budraitė L. The Role of the Social Worker in Empowering Families with Difficulties to Solve Problems / Child Rights Protection Master's thesis. Head Doc. dr Alina Petrauskienė. - Vilnius: Mykolas Romeris University, Institute of Human and Society Studies, 2021 - xx p.

SUMMARY

The relevance of the topic of the master's thesis is based on the fact that the topic of families experiencing difficulties is relevant in many countries of the Western world, especially in those where fundamental social and economic changes are still taking place. People need help of professional social workers, because facing new, unusual social challenges, they are not able to solve emerging problems on their own and participate effectively in the society. Problems in families experiencing difficulties are usually complex, so their solution requires coordinated efforts of specialists in various field, the attention of various social institutions is needed, so they should look for the most optimal methods of work with the families. The concept of empowerment and its practical application is crucial to ensure that social work is effective. It is important that social workers are able to apply empowering methods, understand the values and decisive factor of these methods. It is important to explore and better understand which methods used by social workers empower families, what hinders and facilitates the process of empowerment, so that professionals can choose empowerment-oriented techniques while providing social assistance to families experiencing difficulties.

The aim of this work is to analyze the methods of empowerment of social workers working with families experiencing difficulties. Case managers from Vilnius city social services institutions were selected as participants of the qualitative study (semi-structured interview), and social workers and case managers from 57 Lithuanian cities and districts were selected as respondents of the quantitative study (questionnaire survey). The results of the empirical research revealed that the most empowering methods are motivation, information, family counseling, one-parent counseling, problem refinement, emphasis on client’s achievements, networking. The least empowering are anamnesis, material support, genogram and eco-map. Accompanying and representation are also among the methods with lower empowerment potential. Specialists use the most empowering methods more often and less empowering methods - less often. They usually use motivation and information when working with families. Very often they use networking, active questioning and one-parent counseling. It was determined that families’ unacknowledgement of the problem and lack of motivation to solve problems were the factors most interfering with empowerment. Resistance and the lack of understanding of the purposefulness of service also significantly interfere

with the empowerment of families experiencing difficulties. It’s really hard to empower families when professionals perform problem-solving actions for clients or take responsibility for decisions. The empowerment of families is also greatly interfered by burnout of professionals and indifference to duties, inappropriate, humiliating communication with the client, his non-acceptance, inability to maintain good communication, prejudices. Families’ understanding of the problem, acceptance of help and motivation to change were found to be very strong facilitators of empowerment. Teamwork is the most facilitating factor in the social work system. The most empowerment facilitating factors of social workers are the ability to motivate, cooperation, and a good relationship with family. It is easier for families to gain the ability to deal with difficulties if professionals provide information more simply, emphasize strengths rather than focus on difficulties, know the network of social services and provide information to clients, have good competencies and knowledge, deepen and update them. Quantitative research has shown that translators contribute the least to family empowerment. There is also very little involvement of police officers, eating disorder specialists and family conference coordinators in empowering families. Psychologists, child psychologists, addiction specialists, case managers and positive parenting skills lecturers are the main contributors to social workers in providing assistance and empowering families.

Keywords: social work, families experiencing difficulties, empowerment, empowering methods.

PRIEDAI

1 PRIEDAS

INTERVIU KLAUSIMAI

Sveiki, esu Mykolo Romerio universiteto, socialinio darbo, vaiko teisių apsaugos programos magistro studijų studentė Lina Budraitė. Atlieku magistro studijų baigiamojo darbo interviu tema: Socialinių darbuotojų vaidmuo įgalinant šeimas, patiriančias sunkumus, spręsti problemas.

Prieš pradedant interviu norėčiau Jus informuoti, kad visa informacija bus konfidenciali, neatskleidžiant vardų bei pavardžių, darboviečių. Interviu pokalbis bus įrašomas, duomenys bus naudojami tik mokslinio darbo tikslais, su baigiamojo darbo tyrimo rezultatais galėsiu supažindinti po baigiamojo darbo gynimo.

Jeigu interviu metu pasijusite negerai ar norėsite nutraukti interviu, tai galite padaryti bet kada. Jeigu sutinkate, galime pradėti.

Kokias pareigas šiuo metu užimate?
Koks Jūsų darbo stažas šiose pareigos?
Koks yra bendras darbo stažas socialinėje srityje arba veikloje, susijusioje su dabartiniu darbu?
Koks Jūsų amžius?

Galime pereiti prie klausimų:
1. Kas, Jūsų nuomone, yra kliento įgalinimas?
2. Kokius metodus socialiniai darbuotojai taiko dirbdami su klientais?
3. Kas trukdo socialiniam darbuotojui įgalinti šeimą?
4. Kas palengvina įgalinimą?
5. Kokias kompetencijas, Jūsų manymu, turi turėti socialinis darbuotojas, kad pavyktų sėkmingai įgalinti šeimas spręsti kylančias problemas?
6. Kokios socialinių darbuotojų asmeninės savybės ir turimos kompetencijos apsunkina klientų įgalinimą?
7. Kokių specialistų ir kokia pagalba yra reikalinga socialiniams darbuotojams įgalinant šeimas?

Ar turite dar papildomos informacijos kurios nepaminėjote ir norėtumėte pridurti? Jeigu nebeturite nieko pridurti ar paminėti, ačiū už laiką, bei sutikimą dalyvauti interviu. Gražios dienos.

2 PRIEDAS

KIEKYBINIO TYRIMO ANKETA

Sveiki, Esu Mykolo Romerio universiteto, žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto, vaiko teisių apsaugos programos, magistro stugijų 6 kurso studentė Lina Budraitė. Atlieku magistrinio darbo baigiamąjį tyrimą, kuriuo siekiu išsiaiškinti, socialinių darbuotojų vaidmenį įgalinant šeimas gebėti savarankiškai, be pagalbos spręsti kylančias problemas. Apklausa yra anoniminė. Jūsų atsakymai yra konfidencialūs, jie bus naudojami tik magistro darbo statistiniams apibendrinimams. Ačiū, kad dalyvaujate tyrime.

1. **Kokias pareigas šiuo metu užimate?** *(tinkamą atsakymą pažymėkite)*

1. Socialinis darbuotojas dirbantis su šeimomis	○
2. Atvejo vadybininkas	○

2. **Koks yra Jūsų darbo stažas šiose pareigose ir (ar) pareigose susijusiose su dabartiniu darbu?** *(Įrašykite metus)*

..... metai

3. ***Kokiame mieste ar rajone dirbate?*** *(Įrašykite)*

Dirbu .....

4. ***Koks yra Jūsų amžius ?*** *(Įrašykite amžių metais)*

..... metai

5. ***Kokia Jūsų lytis*** *(tinkamą atsakymą pažymėkite)*

1. Vyras	○
2. Moteris	○

6. ***Su kiek šeimų šiuo metu dirbate?*** *(įrašykite šeimų skaičių)*

Dirbu su ..... šeimų

7. **Kaip dažnai dirbdami su šeimomis taikote šiuos metodus?** *(1 – niekada , 10 - visuomet. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Šeimos konsultavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Vieno iš tėvų konsultavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Ryšio užmezgimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Motyvavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5. Motivacinį interviu	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6. Problemos išgryninimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7. Tarpininkavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8. Atsovavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9. Palydėjimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10. Informavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11. Šeimų lankymą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12. Materialinę paramą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13. Atvejo vadybos metodą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14. Šeimos analizę	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15. Genogramą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16. Eko žemėlapį	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17. Anamnezę	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18. Kliento pasiekimų akcentavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
19. Atvirų klausimų uždavimą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
20. Aktyvų klausimąsi	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

8. ***Kiek šie sociaininių darbuotojų taikomi metodai įgalina šeimas pačias ateityje spręsti kylančias problemas?*** *(1 – visiškai neįgalina, 10 – visiškai įgalina. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Šeimos konsultavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Vieno iš tėvų konsultavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Ryšio užmezgimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Motyvavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5. Motivacinis interviu	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6. Problemos išgryninimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

7. Tarpininkavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8. Atsovavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9. Palydėjimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10. Informavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11. Šeimų lankymas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12. Materialinė parama	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13. Atvejo vadybos metodas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14. Šeimos analizė	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15. Genograma	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16. Eko žemėlapis	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17. Anamnezė	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18. Kliento pasiekimų akcentavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
19. Atvirų klausimų uždavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
20. Aktyvus klausimasis	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

9. **Kiek šie šeimos veiksniai apsunkina įgalinimą?***(1 – visiškai neapsunkina, 10 – visiškai apsunkina. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Motyvacijos trūkumas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Paipriešinimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Problemų nepripažinimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Paslaugų tikslingumo nesupratimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

10. ***Kiek šie sociaininių darbuotojų veiksniai apsunkina įgalinimą ?*** *(1 – visiškai neapsunkina, 10 – visiškai apsunkina. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Kompetencijų trūkumas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Kompetencijų viršijimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Patirties trūkumas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Negebėjimas motyvuoti	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5. Negebėjimas užmegzti ryšio	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6. Susitapatinimas / per artimas ryšys	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

7. Ekspertiškumas / visažiniškumas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8. Perdegimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9. Atlikimas už šeimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10. Atsakomybės perėmimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11. Baimė konfrontuoti	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12. Asmeninės patirties perkėlimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13. Išankstinės nuostatos	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14. Klientą žeminantis bendravimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15. Kliento nepriėmimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16. Lygiavertiškumo nepripažinimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17. Negebėjimas suprasti savo vaidmens	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18. Abejingumas pareigoms	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
19. Komandiškumo trūkumas / individualizmas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

11. Kiek šie sociaininio darbo veiksniai apsunkina įgalinimą? *(1 – visiškai neapsunkina, 10 – visiškai apsunkina. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Specialistų trūkumas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Paslaugų trūkumas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

12. Kiek šie šeimos veiksniai palengvina įgalinimą? *(1 – visiškai nepalengvina, 10 – visiškai palengvina. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Motyvacija keistis	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Pagalbos priėmimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Problemos supratimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

13. ***Kiek šie socialinių darbuotojų veiksniai palengvina įgalinimą?*** *(1 – visiškai nepalengvina, 10 – visiškai palengvina. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Geros kompetencijos	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Žinios	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Geras santykis / ryšys su klientais	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Gebėjimas motyvuoti	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5. Nedarymas už klientą	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6. Problemos / atsakomybės neperėmimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7. Bendradarbiavimas su šeima	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8. Informacijos apie paslaugas suteikimas (paslaugų tinklo išmanymas)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9. Kliento įvertinimas, pagyrimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10. Stiprių pusių akcentavimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11. Kliento mažų pasiekimų pastebėjimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12. Žinių gilinimas / atnaujinimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13. Profesionalus bendravimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14. Objektyvus situacijos vertinimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15. Empatiškumas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16. Ribų išlaikymas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17. Paprastesnis informacijos pateikimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18. Noras padėti	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

14. ***Kiek šie socialinio darbo sistemos veiksniai palengvina įgalinimą?*** *(1 – visiškai nepalengvina, 10 – visiškai palengvina. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Atvejo vadybininko pagalba	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Komandinis darbas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Asistentai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Šeimos buities sąlygų pagerinimas	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

15. Kiek šie specialistai prisideda prie įgalinimo? *(1 – visiškai neprisideda, 10 – visiškai prisideda. Prie kiekvieno teiginio X pažymėkite savo atsakymo variantą. Kiekvienam teiginiui galimas vienas atsakymo variantas)*

Teiginiai	***Įvertinimas***									
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***
1. Policijos pareigūnai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2. Specialistai dirbantys su psichikos negalę turinčiais asmenimis	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3. Ugdymo įstaigų specialistai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4. Psichologai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5. Vaikų psichologai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6. Šeimos terapeutai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7. Šeimos konferencijų koordinatoriai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
8. Specialius poreikius turinčius vaikus auginančių tėvų mokymų lektoria	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9. Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo lektoriai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
10. Psichoterapeutai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
11. Terapinių užsiėmimų specialistai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
12. Smurtinio elgesio keitimo specialistai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
13. Paauglių užimtumo specialistai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
14. Mediatoriai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
15. Priklausomybės ligų specialistai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
16. Valgymo sutrikimų specialistai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17. Skyrybų specialistai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
18. Teisininkai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
19. Atvejo vadybininkai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
20. Asistentai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
21. Vertėjai	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Dėkoju už skirtą laiką.