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

DOVILĖ PETKŪNAITĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ TAIKYMAS SOCIALINIAME DARBE SU SOCIALINĘ RIZIKĄ PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: *Dr. Raminta Bardauskienė*

Vilnius, 2023

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2023-04-27
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Edukologijos ir socialinio darbo instituto, Socialinio darbo programos

(fakulteto / mokyklos/akademijos, programos pavadinimas)

Studentas (-ė) Dovilės Petkūnaitės,

(vardas, pavardė)

Patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas

„Informacinių technologijų taikymas socialiniame darbe su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis“:

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

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

_____ Dovilė Petkūnaitė
(parašas) *(vardas, pavardė)*

TURINYS

ĮVADAS....4
1. SOCIALINIO DARBO IŠŠŪKIAI ŠIUOLAIKINĖS VISUOMENĖS KONTEKTE...7
1.1. Socialinio darbo samprata šiuolaikinės visuomenės kontekste....7
1.2. Šeimų socialinės rizikos veiksniai....10
2. INFORMACINĖS TECHNOLOGIJOS IR JŲ PANAUDOJIMAS SOCIALINIAME DARBE....13
2.1.Informacinių technologijų samprata....13
2.2. Informacinių technologijų panaudojimo galimybės socialinio darbo praktikoje....16
2.2.1 Informacijos ir duomenų kaupimas....16
2.2.2 Socialinių medijų ir socialinių tinklų galimybių pritaikymas socialiniame darbe....19
2.2.3 Informacinių technologijų nauda socialinio darbo praktikoje....22
2.2.4 Informacinių technologijų naudojimo socialiniame darbe iššūkiai....26
3. INFORMACINIŲ TECNOLOGIJŲ NAUDOJIMO SOCIALINIO DARBO SU ŠEIMOMIS PRAKTIKOJE EMPIRINIS TYRIMAS....30
3.1. Tyrimo metodologija....30
3.2. Tyrimo rezultatų analizė ir pristatymas....34
3.2.1. Socialinio darbo specifika šiuolaikinėje visuomenėje....34
3.2.2. Informacinių technologijų panaudojimas socialiniame darbe....40
3.2.3. Informacinių technologijų panaudojimas dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką....48
3.2.4. Iššūkiai dirbant su šeima, patiriančią socialinę riziką, naudojant informacines technologijas....55
DISKUSIJA....65
IŠVADOS....68
REKOMENDACIJOS....70
LITERATŪRA....71
SANTRAUKA....79
SUMMARY....80
PRIEDAI....82

ĮVADAS

Temos aktualumas. Informacinių technologijų aktyvus panaudojimas socialiniame darbe pastaruoju metu siejamas su pasauline COVID-19 pandemija, kai daugelyje valstybių buvo paskelbtas karantinas, dėl kurio didžioji dalis gyventojų turėjo pereiti prie nuotolinio darbo. Tokia situacija dar labiau paspartino informacinių technologijų pritaikymą ir socialinio darbo praktikoje. Pasak B. Tamašauskaitės-Janickės (2016), informacinės ir komunikacinės technologijos darbo santykiuose atlieka ir įrankio ir komunikacinio tarpininko bei darbuotojo pakeitimo funkcijas. Vadinasi, informacinių technologijų naudojimas sudaro prielaidas įvairioms galimybėms, tačiau tuo pačiu jų naudojimas sukelia ir iššūkius. Tokių galimybių ir iššūkių analizė socialiniame darbe yra aktuali ir reikšminga tiek patiems socialiniams darbuotojams, tiek jų klientams.

Šiuolaikinės visuomenės poreikiai įvairioms paslaugoms keičiasi ir auga. Plečiasi ir socialinių paslaugų įvairovė ir šiomis paslaugomis besinaudojančių klientų skaičius. Pagal LR Statistikos departamento duomenis (2020) matyti, kad socialinių paslaugų gavėjų skaičius nuo 2019 metų Lietuvoje augo 8 proc. Taip pat atidaromos naujo tipo socialinių paslaugų įstaigos, kuriose apsigyveno 8,7 proc. daugiau nei 2019 metais gyventojų. Daugėja nakvynės namuose gyvenančių asmenų skaičius. Krizių centruose ir laikino apgyvendinimo namuose gyvena penktadaliu daugiau žmonių nei 2019 metais. Tokie statistiniai duomenys atskleidžia, kad socialinių paslaugų poreikis auga, reikalingos įvairesnės paslaugos, tai parodo, jog šiuolaikinėje visuomenėje socialinis darbas išlieka labai svarbus ir reikšmingas. Šiuolaikinė visuomenė keičiasi, modernėja, atsiranda vis daugiau naujų technologinių informacinių galimybių, kurios gali būti panaudojamos ir socialinio darbo praktikoje, visa tai ir parodo pasirinktos darbo temos aktualumą.

Temos ištirtumas ir naujumas. Užsienio mokslininkų darbuose randama įvairių informacinių technologijų taikymo galimybių socialiniame darbe. Kompiuterio ir jo teikiamų galimybių pritaikymą pristatė ir analizavo J. Coe ir G. Menon (2000), C. Reardon (2010), kurie tyrė kompiuterio kaip skaitmeninio darbo įrankio galimybes socialiniame darbe. Informacinių technologijų taikymo galimybės ir jų reikšmingumas socialiniame darbe tirtas L. Parrott, I. Madoc-Jones (2008), B. Perron ir kt. (2010), E. Belluomini (2013), M. Abdurrahmani, J. Bushati, E. Lezha ir kt. (2014), Csiernik, P. Furze, L. Dromgole, G. Rishchynski (2015), A. N., Bullock, A. D. Colvin (2015), S. Lim (2015), H. Dolinsky, N Helbig (2015), S. Greenwood, A. Perrin, M. Dugggan (2016), S. Love, M. Sanders, M. Turner (2016), I. Zorn ir U. Seelmeyer (2017); K. M. Pascoe (2021), Y. Mogilicharla (2021) ir daugelis kitų. Šių autorių darbuose tirtos informacinės socialinių darbuotojų kompetencijos, etinės informacinių technologijų

taikymo socialinio darbo praktikoje procedūros, galimybės įgyvendinti socialinės veiklos švietimo praktiką, informacinių technologijų pagalba bendradarbiauti su įvairių sričių specialistais, taikyti socialines inovacijas, taip pat socialinių tinklų panaudojimo galimybės socialinio darbo praktikoje, tėvų įtraukimo per socialines medijas į aktyvias pozityvios tėvystės programas ir kitos informacinių technologijų taikymo galimybės bei iššūkiai, su kuriais susiduria socialinio darbo specialistai. Akcentuojant COVID-19 pandemijos iššūkius, socialinio darbo ypatumus dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinė riziką, tyrė C. Tomlinson, B. Rudd., A. Applegate, A. Diaz (2021) ir daugelis kitų. Tačiau pažymėtina, kad informacinių technologijų pritaikymas socialinio darbo praktikoje vis dar menkai analizuotas Lietuvos mokslininkų. Informacinių technologijų taikymas žmogiškųjų išteklių valdymui Lietuvos Respublikos ministerijose analizuotas G. Paražinskaitės (2014), informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas darbo vietoje darbo teisės požiūriu tirtas G. Tamašauskaitės-Janickės (2016), L. Žalimienės, J. Charenkovos, E. Šumskienės (2021) tirta šiuolaikinių technologijų ir socialinio darbo profesijos bei studijų refleksija lyginant Lietuvos ir Japonijos aukštųjų mokyklų dėstytojų patirtį, tačiau informacinių technologijų naudojimas socialiniame darbe nėra apžvelgtas ar iš esmės tirtas Lietuvoje. Mokslinės literatūros analizė atskleidžia, kad socialinio darbo praktikoje informacinės technologijos yra taikomos, tačiau jų naudojimas nėra pakankamas ar efektyvus, todėl šios srities analizė yra aktuali siekiant išskirti naudas ir nustatyti iššūkius, dėl kurių informacinių technologijų diegimas socialinio darbo praktikoje dar nėra efektyvus.

Mokslinė problema ir probleminiai klausimai. Socialinio darbo praktikoje pritaikant informacines technologijas atsiranda naujos galimybės įvairiau ir greičiau atlikti reikalingas socialinio darbo funkcijas. Šių technologijų panaudojimo galimybės nuolat atsinaujina ir kinta, todėl galima efektyviau jas pritaikyti praktikoje, nors atsižvelgiant į socialinio darbo specifiką, kuomet svarbiausias aspektas – gyvas kontaktas su klientu, atsiranda ir iššūkių. Darbo problemą galima realizuoti šiais probleminiais klausimais:

1. Kiek socialinio darbo specifika leidžia pritaikyti informacines technologijas darbo praktikoje?
2. Kokias naudas ir galimybes suteikia informacinių technologijų panaudojimas, dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką?

Tyrimo objektas: informacinių technologijų taikymas socialiniame darbe.

Tyrimo tikslas: identifikuoti informacinių technologijų taikymo socialinio darbo praktikoje su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, naujas galimybes ir iššūkius.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinio darbo specifiką šiuolaikinėje visuomenėje;

2. Ištirti informacinių technologijų panaudojimą socialiniame darbe dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką;
3. Nustatyti informacinių technologijų panaudojimo galimybes ir iššūkius socialiniame darbe su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis socialinių darbuotojų požiūriu.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, struktūruotas interviu, turinio (content) analizė.

1. SOCIALINIO DARBO IŠŠŪKIAI ŠIUOLAIKINĖS VISUOMENĖS KONTEKTE

1.1. Socialinio darbo samprata šiuolaikinės visuomenės kontekste

Socialinis darbas šiuolaikinėje visuomenėje yra svarbi ir reikšminga veiklos sritis, kadangi net ir modernėjant ir tobulėjant visuomenei, visuomet atsiranda įvairių socialinių problemų. Socialinis darbas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2002) apibrėžiamas kaip į praktinę veiklą orientuota profesinė veikla, įgalinanti asmenis, šeimas, asmenų (šeimų) grupes ir bendruomenes spręsti tarpusavio santykių, socialines problemas ir (ar) išvengti galimų socialinių problemų ateityje, skatinanti socialinę kaitą, gerinanti gyvenimo kokybę, užtikrinanti žmogaus teises, didinanti socialinę įtrauktį ir stiprinanti solidarumą bei socialinį teisingumą. A. Ornellas, G. Spolander, L. Engelbrecht (2016) pristato 2014 metais Tarptautinės socialinių darbuotojų federacijos naujai suformuluotą socialinio darbo apibrėžimą: socialinis darbas yra praktika pagrįsta profesija ir akademinė disciplina, kurią skatina socialiniai pokyčiai ir visuomenės vystymasis, socialinė sanglauda, žmonių įgalinimas. Minėtų autorių teigiama, kad socialinio teisingumo, žmogaus teisių užtikrinimo, kolektyvinės atsakomybės principai ir pagarba žmonių įvairovei ir yra svarbiausia socialinio darbo dalis. Taip pat A. Ornellas ir kt. (2016) nurodo, kad remiantis socialinėmis teorijomis, socialiniais ir humanitariniais mokslais bei suformuota praktika, socialinis darbas įtraukia žmones ir suformuoja struktūras, galinčias spręsti gyvenimo iššūkius ir užtikrinti gyvenimo kokybę. Taigi socialinio darbo esmė – įvairių galimybių panaudojimas siekiant padėti žmogui išspręsti problemas, surasti ir priimti sprendimus sudėtingose situacijose.

Mokslinėje literatūroje galima rasti ir įvairesnių socialinio darbo sampratų, kadangi vienintelio apibrėžimo šiai veiklai nėra. G. Luci ir C. Malavi (2016) teigia, kad socialinis darbas yra viena iš seniausių profesijų, kilusi iš industrinės visuomenės, tačiau seniau tokia veikla nebuvo vadinama socialiniu darbu. Tai profesija, susijusi su pagalba visuomenei ir asmenims. Minėtų autorių teigiama, kad socialinis darbas keitėsi vystantis visuomenei, o tokia kaita lėmė ir žmonių elgesio pokyčius, atsirado vis kitos asmenų grupės, kurioms reikėjo pagalbos. G. Luci ir C. Malavi (2016) taip pat pažymi, kad socialinis darbas yra profesija, kuri veikia įvairiuose kontekstuose, kuriuose dalyvauja įvairūs žmonės, keičiasi sudėtingos situacijos, interesai, kultūra ir socialinės funkcijos, kadangi socialinis darbas išsivysčiusiose šalyse (Norvegijoje, Danijoje, JAV, Švedijoje ir pan.) ir besivystančiose šalyse (Uganda, Etiopija, Tanzanija ir kt.) niekada nebus toks pat, nes ir pats socialinis darbas susideda iš daugelio dalykų: etikos, vertybių, praktikos ir teorijos. M. Dangal, D. Khanal, A. Pyakurel (2021) pristatydami socialinio darbo patirtį Nepale, taip pat teigia, kad socialinis darbas kaip profesija gyvuoja apie

30 metų, o ankstesnės kartos praktikavo pagalbą ir savanorystę bendruomenėse, kultūrinėse ar religinėse institucijose ir tokia pagalba teikiama nuo neatmenamų laikų.

T. Member (2019) teigimu, socialinio darbo samprata dažnai yra susijusi su labdara, filantropinėmis paslaugomis, socialinio teisingumo, socialinės apsaugos, socialinės gerovės sąvokomis. Todėl, minėto autoriaus požiūriu, santykinės socialinio darbo sampratos sutinkamos ir kituose socialiniuose moksluose – sociologijoje, psichologijoje, iš kurių socialinis darbas semiasi daug teorinių pagrindų ir įsitvirtina kaip atskira veiklos sritis, kuri dažnai yra suprantama kaip kelių veiklos sričių derinys. Apibendrindamas daugelio autorių pateiktas socialinio darbo sampratas T. Member (2019) nurodo, kad socialinis darbas šiuolaikinėje visuomenėje yra akademinė disciplina ir moderni profesija, kuri reikalinga įvairioms asmenų grupėms ir bendruomenėms. Panašias nuostatas išsako ir S. Wilson (2021) teigdamas, kad socialinis darbas apjungia psichologiją, bendruomenės įsitraukimą ir praktines žinias apie socialines paslaugas, kad padėtų socialiai pažeidžiamiems žmonėms ir bendruomenėms, kuriems reikia patenkinti esminius socialinius poreikius ir susikurti gyvenimo kokybę. Taigi remiantis išsakytomis socialinio darbo apibrėžtimis galima pateikti šios srities sampratų schemą (žr. 1 pav.).



1 pav. Socialinio darbo sudedamosios dalys

Sudaryta darbo autorės, remiantis pateiktas socialinio darbo apibrėžimais

Apibendrinant socialinio darbo sampratą galima teigti, kad tai yra toks darbas, kurio praktinis pagrindas yra pagalba žmogui, sprendžiant jo individualias problemas, dirbant su šeima, asmeniu, bendruomene, vadovaujantis filantropinėmis pažiūromis, mokslinėmis teorijomis, neišvengiant labdaros ir savanorystės.

Tiek socialinio darbo apibrėžimas, tiek šios srities istorinis kaitos procesas parodo, kad socialinis darbas turi savo misiją ir neišvengiamą poreikį pokyčiams bei prisitaikymui prie visuomenės poreikių. G. Misca, N. Neamtu (2016) teigimu, pagrindinė socialinio darbo misija, pasiūlyti kultūriškai adekvačius atsakus į pagrindinius žmogaus poreikius. B. Švedaitės-Sakalauskės (2018) teigiama, kad socialinio darbo ypatumus lemia įvairūs veiksniai: kultūra, visuomenės tradicijos, ekonomikos pajėgumas, politikos aspiracijos. Tačiau autorė išskiria pagrindinį veiksnį – profesijos prigimtį ir jos funkciją modernioje visuomenėje. L. Dominell

(2019) teigimu, paslaugų teikimo pokyčiai, profesionalių socialinių darbuotojų veiklos ir darbo pobūdžio kaita, naujų socialinių problemų (prekyba žmonėmis, aplinkosaugos problemos, kvaišalų vartojimas) atsiradimas – globalizacijos pasekmė. Vadinasi, šiuolaikinė visuomenė, nors ir yra moderni, bet turi vis įvairesnių socialinių problemų, kas pareikalauja naujų socialinio darbo formų. Vadinasi, pasikeitę visuomenės įpročiai, patogesnės gyvenimo sąlygos, gerėjanti žmonių sveikata ir ilgesnė gyvenimo trukmė, greitėjančios galimybės greičiau ir efektyviau gauti įvairias paslaugas sukuria ir atsinaujinančią aplinką, kurioje gyvena įvairios skirtingus socialinius poreikius turinčios žmonių grupės: asmenys su negalia, socialinę riziką patiriančios šeimos, tėvų globos netekę vaikai, vieniši senyvo amžiaus žmonės ir kt. Būtina pastebėti, kad nuo 2014 metų Lietuvoje yra įgyvendinama institucinės globos pertvarka, kurios siekis pereiti nuo institucinės globos prie globos šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų, kas taip pat padidina socialinių paslaugų klientų grupes: likę be tėvų vaikai (įskaitant kūdikius), patiriantys riziką vaikai bei jų šeimos; neįgalūs vaikai ir jaunimas, turintis proto, psichikos negalią, bei jų šeimos, neįgalūs suaugusieji, turintys proto negalią bei jų šeimos. Šio projekto įgyvendinimo siekis pademonstruoja šiuolaikinės visuomenės poreikius ir didesnes integracijos galimybes, kadangi institucinė globos pertvarka taip pat pareikalaus naujų socialinių paslaugų, kurios bus teikiamos šeimose, šeimynose, pas budinčius globotojus, grupinio gyvenimo namuose, naujai steigiamuose krizių ar paramos šeimai centruose ir pan. Taip pat galima teigti, kad naujų paslaugų diegimui ir įgyvendinimui bus galima panaudoti ir informacines technologijas.

Vienas svarbių aspektų, apibūdinant socialinį darbą yra ir paties socialinio darbo specifika. Pagal I. Tarkhanovą, O. Koryakovtsevą, L. Zheduvovą (2020), efektyvi socialinė pagalba reikalauja efektyvios socialinio darbuotojo ir kliento sąveikos. H. Sinai-Glazer (2020) požiūriu, socialiniame darbe svarbiausia yra užtikrinti socialinio darbuotojo ir jo kliento bendradarbiavimą ir gebėjimą tinkamai priimti pagalbą bei sprendimus. K. Nordesjo ir kt. (2021) teigimu, socialinio darbuotojo ir kliento santykiai apibūdinami kaip socialinio darbo esmė, tačiau, minėtų autorių požiūriu, šiuolaikinėje visuomenėje šie santykiai sulaukia iššūkių dėl skaitmeninimo galimybių. Vadinasi, socialinio darbo specifika pirmiausia – tiesioginis darbas su klientu, dėl informacinių technologijų pritaikymo gali sulaukti įvairių iššūkių.

Labiausiai žmogiškojo artimo kontakto reikia dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. E. Nasman (2019) teigimu, dirbant su šia klientų grupe labiausiai reikalinga pagalba padedant ugdytis socialinius įgūdžius. Pasak K. Kluczniok (2017), labai svarbi stebėti šių šeimų gyvenamąją aplinką. V. Kavaliauskienės ir E. Nikolajenko (2017) teigimu, būtent darbe su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką išryškėja žmogiškojo veiksnio svarba. L. Dromantienė, V. Indrašienė, J. Sadauskas (2016) nurodo, kad socialinio darbuotojo veiklos specifiką apsprendžia klientų įvairovė, dinamiški santykiai su skirtingomis klientų grupėmis.

Vadinasi, socialinio darbo specifika išsiskiria kontaktiniu bendravimu su savo klientais, o dirbant su šeimomis, kurios patiria socialinę riziką, labai svarbus artimas bendravimas ir žmogiškasis kontaktas dėl ypač jautrios ir sudėtingos situacijos.

Aptarus socialinio darbo sampratą išryškėja, kad šios veiklos apibrėžimui buvo skiriamas didelis dėmesys, kadangi pats darbo pobūdis apima daugelį aspektų. Socialinis darbas įtraukia žmones ir suformuoja struktūras, galinčias spręsti gyvenimo iššūkius ir užtikrinti gyvenimo kokybę. Socialinio darbo esmė – įvairių galimybių panaudojimas siekiant padėti žmogui išspręsti problemas, surasti ir priimti sprendimus sudėtingose situacijose. Svarbiausia yra tai, kad socialinio darbo specifika reikalauja socialinio darbuotojo ir kliento sąveikos, todėl aktualus yra artimas socialinis kontaktas.

1.2. Šeimų socialinės rizikos veiksniai

Šeimos, patiriančios socialinę riziką, yra viena iš socialinio darbo klientų grupių. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2022) apibrėžiant socialinę riziką nurodoma, kad ***socialinė rizika*** – veiksniai ir aplinkybės, dėl kurių šeimos ar asmenys patiria ar yra pavojus jiems patirti socialinę atskirtį: suaugusių šeimos narių socialinių įgūdžių tinkamai prižiūrėti ir ugdyti nepilnamečius vaikus (įvaikius) stoka ar nebuvimas; nepilnamečių vaikų (įvaikių) visapusio fizinio, protinio, dvasinio, dorovinio vystymosi ir saugumo sąlygų šeimoje neužtikrinimas; nuo nusikalstamos veikos nukentėjusių asmenų patirta žala; įsitraukimas ar polinkis įsitraukti į nusikalstamas veikas; piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis; priklausomybė nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių medžiagų, azartinių žaidimų; elgetavimas, valkatavimas, benamystė; motyvacijos dalyvauti darbo rinkoje stoka ar nebuvimas. Taigi, šeimos susiklosčius įstatyme įvardintoms aplinkybėms, tampa šeimomis, kurios patiria socialinę riziką.

R. Augutavičiaus ir T. Butvilo (2018) teigiama, kad socialinės rizikos reiškinys šeimos funkcionavimo kontekste arba taip vadinama šeima, patirianti socialinę riziką, yra susijęs su galima rizika ir žalinga socialine aplinka, kurioje auga vaikai. Vadinasi, specifinis suaugusiųjų elgesys turi labai nepalankią įtaką vaikų vystymuisi ir augimui. Pasak V. Gudžinskienės ir R. Augutavičiaus (2018), pagalba socialinę riziką patiriančioms šeimoms yra vienas visuomenės susirūpinimą keliančių veiksnių, kadangi reikalingi neatidėliotini sprendimai. Pasak minėtų autorių, didžiausią rūpestį kelia vaikai, augantys šiose šeimose, kadangi jų ir socialinė ir fizinė aplinka nepakankamai užtikrina vaikų galimybes ugdytis ir socializuotis. Tokių vaikų Lietuvoje yra apie 4 proc. nuo visų vaikų skaičiaus ir šis skaičius nekinta jau eilę metų. Latvijoje tokių vaikų, pasak S. Dobelniece, J. Milere, I. Salmane-Kulikovska (2015), yra 6,7 proc. Minėtų

autorių nurodoma, kad socialinę riziką patiriančioms šeimoms yra būdingos įvairios problemos: skurdas, alkoholis, prievarta, smurtas, nedarbas, prasto gyvenimo sąlygos. Taip pat teigiama, kad dauguma problemų yra susijusios su prastais socialiniais įgūdžiais arba motyvacijos keisti gyvenimo būdą, trūkumu. J. Bynner (2020) taip pat teigia, kad vaikai labiausiai pažeidžiami dėl nepalankių socialinių-ekonominių sąlygų, kadangi socialinis-ekonominis fonas yra vienas iš pagrindinių kognityvinės raidos galimybių, suteikiančių ugdymo pagrindus, nuo kurių priklauso ir sėkmė vėlesniame gyvenime. Minėto autoriaus požiūriu, apsauginiai veiksniai gali trukdyti arba sustabdyti vaiko augimo procesą teisinga kryptimi, o tėvų siekia, palaikomi pagalbos specialistų ir įsipareigojimo padėti vaikui, gali nuslopinti įvairias neigiamas patirtis. Vadinasi, socialinio darbuotojo daroma įtaka gali turėti tiek palankių postūmių, tiek neturėti įtakos vaiko vystymuisi.

Mokslinėje literatūroje išskiriami įvairūs veiksniai, kurie turi įtakos kilti socialinei rizikai. F. Sticca, C. Wustmann, O Gasser-Haas (2020) teigia, kad socialinės rizikos veiksnius gali lemti suaugusių šeimos narių asmeninės savybės ir charakterio bruožai, šeimos vertybės, šeimos skurdas, žemas tėvų išsilavinimas, vieši tėvai, dažni šeimyniniai konfliktai, netinkamas elgesys ar prievarta, artimųjų mirtys, dažnas gyvenamosios vietos keitimas, tėvų piktnaudžiavimas psichotropinėmis medžiagomis. Pasak S. Yoon (2022), socialinės rizikos veiksniams formuotis šeimoje įtakos turi ir motinos elgesys nėštumo metu, benamystė, įkalinimas, narkotikų vartojimas, intymių partnerių smurtas. Būtent šie veiksniai minėtos autorės priskiriami veiksniams, kurie turi poveikį ne tik vaikų vaikystėje, bet ir vėlesniuose amžiaus tarpsniuose. Taip pat akcentuojama, kad psichotropinių medžiagų vartojimas, smurtas artimoje aplinkoje yra susiję su padidėjusia prievartos prieš vaikus riziką ankstyvoje vaikystėje, pradinio mokymosi etape ir paauglystėje. Taigi, užaugę vaikai, kurie savo šeimose patiria socialinės rizikos veiksnius, gali ir savo šeimose laikytis tokių nuostatą ir suformuoti nepalankią vaikystės patirtį. R. Klimaitė, M. Vaitkevičiūtė, D. Leckauskas (2022) nurodo, kad neigiama vaikystės patirtis dažniausiai asocijuojasi su nepritekliumi ir nelygybe. Minėtų autorių teigiama kad yra išskiriamos 10 dažniausiai pasitaikančių nepalankios vaikystės patirčių: smurtas (emocinis, fizinis, seksualinis), nepriežiūra (psichologinė, fizinė), bloga aplinka namuose (smurtas šeimoje, piktnaudžiavimas narkotinėmis medžiagomis, artimųjų psichologinės psichiatrinės ligos, kriminalinė veikla, tėvų netekimas). Taigi, tokie socialinės rizikos veiksniai suformuoja nepalankų vaikų požiūrį į juos supančią aplinką ir sukelia įvairias socialines problemas.

J. Bynner (2020) teigimu, vaikai dažniausiai kenčia dėl tėvų socialinės atskirties, todėl apibūdinant užaugusius vaikus, patyrusius socialinę riziką, minėtas autorius išskiria tokius bruožus:

- Susiformavę prasti pagrindiniai raštingumo ir skaičiavimo įgūdžiai;
- Prasti mokymosi mokykloje rezultatai;
- Atsisakyta mokytis mokykloje, profesijos, siekti kvalifikacijos;
- Ankstyva patirtis darbo rinkoje;
- Atsitiktinio darbo paieška arba bedarbystė;
- Nėštumas paauglystėje;
- Problemos su policija;
- Piktnaudžiavimas alkoholiu;
- Baudžiamasis teistumas;
- Prasta fizinė ir ypač psichinė sveikata.

Taigi, socialinės rizikos veiksniai lemia ne tik sudėtingą gyvenimo pažinimą ir augimą vaikams. Bet tuo pačiu suformuoja patirtį suaugusiųjų gyvenimo etape. Todėl vertinant socialinės rizikos veiksnius ir yra reikalinga socialinė pagalba, kad būtų galima padėti šeimoms spręsti individualias problemas, įvaldyti socialinius įgūdžius, padėti įveikti žalingus įpročius.

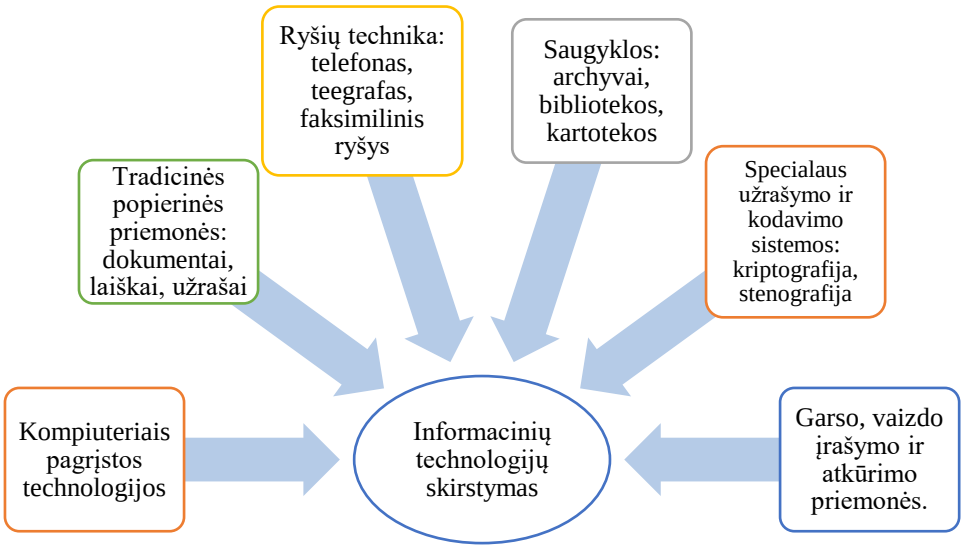
Apibendrinant galima teigti, kad socialinės rizikos veiksniai mokslinėje literatūroje dažniausiai apibrėžiami kaip negatyvūs visuomeninio gyvenimo reiškiniai: smurtavimas, žalingų įpročių turėjimas, psichotropinių medžiagų vartojimas arba negebėjimas socialiai tvarkytis savo buityje. Sudėtingiausia yra tai, kad socialinės rizikos aplinka labai veikia ir joje augančius vaikus, todėl socialinio darbo pagalba šioje veiklos srityje yra reikšminga dėl galimybių padėti vaikams.

2. INFORMACINĖS TECHNOLOGIJOS IR JŲ PANAUDOJIMAS SOCIALINIAME DARBE

2.1. Informacinių technologijų samprata

Dauguma žmonių informacines technologijas supranta kaip įvarius būdus ar priemones, kuriuos naudojame kasdieniame gyvenime – nuo kompiuterių iki programėlių, kurias labai paprasta parsisiųsti ir pritaikyti naudojimui net savo telefonuose. Pats paprasčiausias ir aiškiausias informacinių technologijų apibrėžimas yra B. Perron, H. Taylor, J. Glass ir kt. (2010), kuriame teigiama, kad informacinės ir komunikacijos technologijos (IKT) plačiai apibrėžiamos kaip technologijos, naudojamos duomenims perduoti, manipuliuoti ir saugoti elektroninėmis priemonėmis. Autoriai nurodo, kad tai gali būti ir elektroninis paštas, SMS žinutės, vaizdo pokalbiai (Pvz. „Skype“) ir internetinė socialinė žiniasklaida (pvz. Facebook“). Ji taip pat apima visus skirtingus skaitmeninius įrenginius (pvz. nešiojamuosius kompiuterius ir išmaniuosius telefonus), kurie atlieka įvairias ryšio ir informacijos funkcijas.

Pasak Ž. Labutės ir I. Žemaitaitytės (2018), informacinių technologijų (IT) samprata apima viską, kas skirta *įrašyti, perduoti arba išreikšti informaciją* (žr. 2 pav.)



2 pav. Informacinės technologijos

Sudaryta, remiantis Ž. Labute ir I. Žemaitaityte, 2018, p.295

Pateikta informacinių technologijų skirstymo schema 2 paveiksle parodo, kad technologijos turi savybę kaupti ir užfiksuoti informaciją. Tačiau šiuolaikinėje visuomenėje pirmiausia technologijos yra siejamos su technikos samprata ir jos pritaikymu kažkokiam konkrečiam veiksmui. M. Abdurrachmani ir kt. (2014) nurodo, kad sąvoka „technologijos“ reiškia praktinį mokslo žinių taikymą, apibūdinamą kaip bet kokią elektroninę veiklą. C. Chan ir M. Holosko (2016) teigia, kad informacinės ir ryšių technologijos (IRT) yra terminas,

paprastai vartojamas kalbant apie garso ir vaizdo konvergenciją, transliavimo sistemas, telefonus ir kompiuterių tinklus sujungtus kabeliais arba kita sujungimo sistema. Minėtų autorių nuomone, IKT yra išplėstinis sinonimas informacinėms technologijoms, bet tai yra terminas, kuris pabrėžia vieningų ryšių ir telekomunikacijos integraciją.

Visuomenės poreikiai, naudojantis technologijomis dažniausiai pasireiškia bendravimo realizacija. Tačiau R. Sutkutės (2016) požiūriu, naujosios komunikacinės technologijos nėra vien tik tarpininkas (komunikacijos kanalas), įgalinantis komunikuoti tarpusavyje apeinant laiko ir erdvės apribojimus, kaip apibrėžia mediacijos teoriniai modeliai, nes individai tampa priklausomi nuo tiesiogiai nepasiekiamų ar nepavaldžių įvykių (procesų), apie kuriuos informuoja medijos, neapsiribojančios tik objektyvios informacijos pateikimu. Vadinasi, svarbiausias komunikacinių technologijų veiksnys yra bendravimas, tačiau dėka komunikacinių technologijų jis sudaro įvairias galimybes vartotojams ne tik surinkti informaciją, pasinaudoti kažkokia teikiama paslauga, bet ir išsakyti savo nuomonę, dalyvauti įvairiose diskusijose arba likti tik informacijos skaitytojais.

Labai reikšminga informacinė technologija ir mokslo pasiekimas yra internetas, kuris pasak M. Donculaitės, V. Vasilienės-Vasiliauskienės (2017), tapo tokių technologijų platformų, kaip tinklaraščiai, socialiniai tinklai ar vaizdo platformos, kurios orientuotos į vartotojo poreikius, pagrindu. Taigi, internetas sukūrė galimybes žmonėms daugelį veiklų perkelti į elektroninę erdvę, pagreitinti reikalingos informacijos radimą, konsultacijų pateikimą ir daugelį kitų veiklų. B. Allenby (2015) požiūriu, technologijų evoliucija įsibėgėja, kas turi reikšmingas pasekmes ir visuomenės poreikiams.

Viena dažniausiai naudojamų komunikacinių technologinių priemonių yra socialinės medijos. A. Kaplan ir M. Haenlein (2012) teigia, kad tai pirmiausia yra virtualus dalijimas informacija. R. Vaičiulė (2018) remdamasi daugelio autorių pateikiama socialinių medijų apibrėžtimi, nurodo, kad socialinės medijos yra interneto paslauga, kuri suteikia asmenims galimybę sukurti viešą arba pusiau viešą asmeninį aprašą (profilį), kurti draugų bendruomenę ir dalintis kontaktine informacija su kitais tinklo nariais. Taip pat minėta autorė išskiria dar kelis socialinių medijų bruožus, kurie atskleidžia, kad socialinės medijos yra kolektyvinės:

- internetas naudojamas bendram turiniui kurti;
- keičiamasi informacija, idėjomis ir patirtimi;
- kuriami tarpusavio santykiai, jie palaikomi, y tenkina įvairius tikslus – nuo instrumentinių iki emocinių.

Socialinių medijų pritaikymas galimas ne tik individualiems vartotojams. M. Donculaitė, V. Vasilienė-Vasiliauskienė (2017) teigia, kad socialinės medijos taikymas plinta ir tai turi didelę įtaką organizacijoms, kurios nuolat bendrauja su klientais ir visuomene. Socialinių

medijų technologijos atvėrė daug naujų galimybių įvairioms bendroms veikloms bei pasiūlė naujų ir aktualių būdų tenkinti vartotojų poreikius, kadangi pasak minėtų autorių, socialinių medijų koncepcija yra pagrįsta atviro bendravimo idėja, kuri skiriasi nuo tradicinio bendravimo. Socialinių medijų taikymo populiarumą lemia jų skirtumas nuo tradicinių medijų ir palankesnių vartojimo kriterijų (žr. 1 lentelė).

1 lentelė. Tradicinių medijų palyginimas su socialinėmis medijomis

Kriterijus	**Tradicinės medijos**	**Socialinės medijos**
Informacijos atnaujinimas	Fiksuota, nekintama	Atnaujinama iš karto, kai tik kyla poreikis
Komentarų ribotumas	Riboti komentarai, laikas ne realusis	Neriboti realiojo laiko komentarai
Prieinamumas prie archyvų	Prastai prieinami archyvai	Gerai prieinami archyvai
Medijų derinimo galimybė	Ribotas medijų derinimas	Suderinamos visos medijos
Medijų ribotumas	Baigtinis	Begalinis
Dalijimasis ir dalyvavimas	Neskatinamas dalijimasis	Skatinamas dalijimasis ir dalyvavimas
Medijų naudojimas	Kontrolė	Laisvė

Šaltinis: M. Donculaitė, V. Vasilienė-Vasiliauskienė (2017, p.252)

Taigi, pagal pateiktą informaciją 1 lentelėje matyti, kad socialinės medijos yra reikšmingesnės dėl įvairių kriterijų, tačiau esminis jų bruožas – nuolatinio bendravimo palaikymo galimybė, kada galima naudotis sena informacija ir momentiškai ją papildyti nauja.

Socialiniai tinklai - viena iš socialinių medijų dalių. Pasak J. Jurkevičienės (2015), šiuolaikiniame pasaulyje socialiniai tinklai vertinami kaip pati efektyviausia socialinės organizacijos forma. Todėl minėta autorė teigia, kad toks efektyvumas tiesiogiai siejamas su technologine visuomenės pažanga ir ypatingai su mikroelektronika pagrįstų skaitmeninių komunikacinių ir informacinių technologijų, t.y. naujųjų socialinių medijų atsiradimu bei masiniu išplitimu pasaulyje. Vadinasi, socialinių tinklų pritaikymas galimas visose žmogaus veiklos srityse, įskaitant ir socialinį darbą.

Vertinant technologijų teikiamas galimybes tikslinga numatyti ir trukdžius visuomenei naudotis skaitmenine erdve, kadangi ne visi gyventojai turi vienodas galimybes. A. Šumino (2012) yra išskiriamos atskirtys:

1) Pasaulinė skaitmeninė atskirtis, atskleidžianti ir parodanti skirtumus tarp atskirų valstybių ir pasaulio regionų.

2) Socialinė skaitmeninė atskirtis, atskleidžianti ir parodanti skirtumus tarp skirtingų konkrečios valstybės visuomenės grupių.

3) Demokratinė skaitmeninė atskirtis, atskleidžianti ir parodanti skirtumus tarp viešojo gyvenimo veikėjų viešojoje erdvėje.

Vadinasi, technologijų nuolatinis atsinaujinimas ir visuomenės modernėjimas neužtikrina vienodo technologijų naudojimo skirtingo išsivystymo regionuose, tarp socialinių sluoksnių ir nesudaro vienodų sąlygų atskiriems asmenims naudotis viešąja erdve, nors pasak Z. Manžuch, A. Gudinavičiaus, A. Šumino (2017), Lietuva turi geras galimybes naudotis įvairiais IKT produktais ir paslaugomis, tačiau susiduria su problemomis taikydama turimas technologijas kuriant palankią aplinką versle, valstybės valdymo ir administravimo procesuose, visuomenėje, švietime ir kitose srityse. C. Chan ir M. Holosko (2018) požiūriu, taip pat kyla įvairių iššūkių, kurie atsiranda dėl technologijomis paremtų intervencijų, tai ir praktikų kompetencijos problemos, jurisdikcijos ribos ir įvairios etikos problemos. Remiantis A. Bullock ir A. Colvin (2015), galima išskirti dar vieną nepalankią nuostatą dėl technologijų panaudojimo galimybių, tai kartų skirtumai, nes jauni specialistai greičiausiai turi patirties ir jaučiasi labai gerai savo darbe naudodami informacines technologijas, o vyresnio amžiaus darbuotojai nelabai nori prisitaikyti prie keliamų technologinių iššūkių. Vadinasi, kalbant apie technologijų sampratą, labai reikšmingu veiksniu tampa ir pačių technologijų naudotojų kompiuterinis raštingumas.

Apibendrinant galima teigti, kad informacinės technologijos visuomenėje dažniausiai suprantamos kaip kompiuterinės priemonės, kuriomis galima naudotis dirbant ar savo laisvalaikio veikloje. Tačiau technologijos reiškia praktinį mokslo žinių taikymą, apibūdinamą kaip bet kokią elektroninę veiklą, kuria įgyvendinti leidžia interneto galimybės. Viena populiariausių informacinių technologijų yra socialinės medijos, kurių panaudojimas leidžia teikti, dalintis, rinkti informaciją ir dalyvauti įvairiose veiklose. Tačiau akcentuojant technologijų galimybes ir prieinamumą šiuolaikinei visuomenei, reikalinga nepamiršti ir galimos skaitmeninės atskirties bei pačių žmonių galimybių ir kompetencijų naudojantis informacinėmis technologijomis, kadangi šie aspektai neužtikrina visuotinio informacinių technologijų panaudojimo.

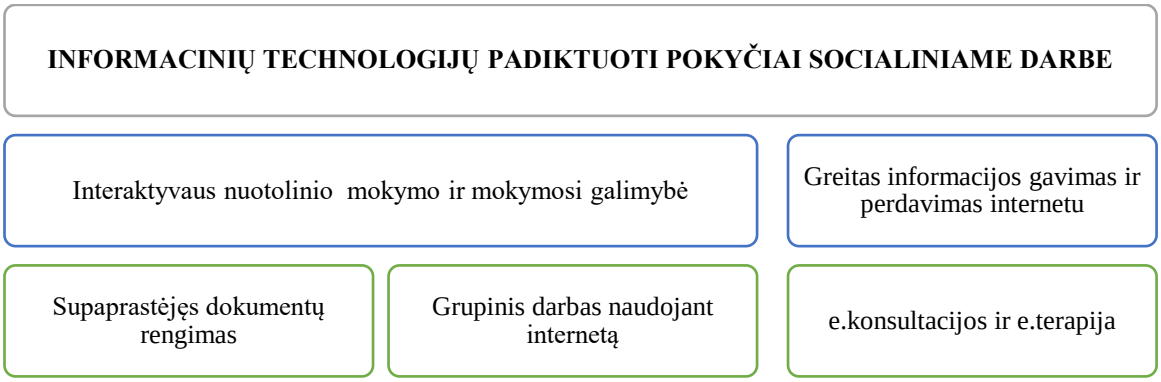
2.2. Informacinių technologijų panaudojimo galimybės socialinio darbo praktikoje

2.2.1. Informacijos ir duomenų kaupimas

Socialinis darbas, kaip viena iš žmogaus profesinės veiklos sričių, taip pat turi pritaikyti informacines technologijas savo profesinėje veikloje. Pagal A. Ramsey ir K. Montgomery (2017), socialinio darbo sritis buvo įvardijama kaip profesija, kurioje akcentuojami asmeniniai, į klientus orientuoti santykiai, o socialiniai darbuotojai savo darbe mažai naudojosi informacinėmis technologijomis. Minėtų autorių nurodoma, kad tradiciniai

socialinio darbo praktikos metodai išryškino riziką dėl klientų duomenų saugumo ir konfidencialumo, autorių požiūriu, būtent dėl klientų duomenų apsaugos informacinių technologijų diegimas socialinio darbo praktikoje ir buvo nepastebimas.

Žmonijos perėjimas į technologijų amžių atnešė daug pakeitimų visose veiklose, pasak R. Csiernik, P. Furze, L. Dromgole ir kt. (2015), socialiniame darbe taip pat galima įvardinti esminius informacinių technologijų pokyčius (žr. 3 pav.).



3 pav. Informacinių technologijų padiktuoti pokyčiai socialiniame darbe

Sudaryta darbo autorės, remiantis R. Csiernik ir kt. (2015)

Pagal 3 paveiksle pateiktą informaciją matyti, kad pirmiausia informacinės technologijos palengvino socialiniame darbe nuolatinį dokumentų rengimo procesą, sudarė sąlygas ir galimybes rengti dokumentus spausdinant kompiuteriu, juos sisteminti, kurti dokumentų ir duomenų bazes. Atsirado galimybė mokytis per nuotolį, kas sudarė sąlygas kelti kvalifikaciją ir įgyti žinių darbo vietoje. Toks poreikis ypatingai buvo svarbus COVID-19 pandemijos metu: pagreitino informacijos išsiuntimą ir jos gavimą, atsirado galimybės teikti e.konsultacijas ir įgyvendinti e.terapiją. Todėl informacijos ir duomenų kaupimui informacinės technologijos yra labai reikšmingos ir svarbios, nes pagreitina ne tik jų rengimo procesą, bet ir paiešką.

Viena iš galimybių pritaikyti informacines technologijas socialiniame darbe yra informacijos sisteminimas. D. Fitch (2015) teigimu, susisteminta informacija suteikia galimybę bendrauti žemesniu ir aukštesniu organizacijos lygiu, todėl informacijos surinkimas ir jos sisteminimas sudaro prielaidas bet kuriam organizacijos lygmenyje, įvertinus turimus duomenis, priimti sprendimus. Pasak S. Salovaara, K. Ylonen (2021), dokumentų sisteminga bazė yra naudinga ne tik klientų dokumentų parengimui, bet ir jų saugojimui bei tolimesniam naudojimui. Pagal Ž. Labutę ir I. Žemaitaitytę (2018), šiuolaikinės IKT įgalina gauti, apdoroti, saugoti, pateikti bei perduoti informaciją pačiu veiksmingiausiu būdu. Todėl informacijos rinkimas ir sisteminimas gali būti vertinamas kaip modernus sprendimas ir paties socialinio darbo palengvinimas.

Augant informacinių technologijų populiarumui atsiranda vis didesnis poreikis ir galimybės jomis naudotis. K. Pascoe (2021) teigimu, per pastarąjį dešimtmetį skaitmeninių technologijų populiarumas smarkiai išaugo, kaip išaugo pasitikėjimas internetu ir mobiliaisiais įrenginiais komunikacijai, pramogoms, informacijai ir atliekant praktines užduotis. Pasak I. Žalimienės ir kt. (2021), technologijos įsiveržė ir į socialinį darbą, dažnai be sąmoningo sprendimo arba kritinės refleksijos. „Socialinio darbo lauke sąvoka „technologija“ pirmiausia įvardijamos informacinės ir ryšių technologijos bei įvairios technologijomis paremtos intervencijos“ (Žalimienė ir kt., 2021, p. 87) C. Chan ir M. Holosko (2016) nuomone, socialiniame darbe IKT naudojimo tendencija nuolat auga, rengiamos naujos programos, leidžiamos knygos, kuriose pristatomi IKT naudojimo būdai socialinio darbo praktikoje. Taip pat yra sukurtos specialios svetainės socialinio darbo studentams, kuriose galima kasdien keistis ir ieškoti profesionalios informacijos. Y. Mogilicharla (2021) požiūriu, internetas atvėrė galimybes lengvai rasti svarbios ir naudingos informacijos pasauliniame socialinių darbuotojų tinkle. Daugumą reikalingų temų ir konsultacijų socialiniai darbuotojai gali rasti specialiai jiems sukurtose svetainėse daugelyje valstybių. Taip pat, minėtų autorių požiūriu, internetas sudaro galimybes ne tik teikti reklamą apie savo paslaugas, bet rasti rėmėjus, užmegzti ryšius su daugeliu reikalingų konsultantų. Taigi viena iš technologijų panaudojimo socialiniame darbe perspektyva yra informacijos ir duomenų kaupimas, kadangi informacijos apie socialinio darbo klientus sukaupta informacinė bazė leidžia lengviau disponuoti šiais duomenimis.

Socialiniame darbe yra naudojamos įvairios informacinės programos, kurios palengvina darbą su klientu. E. Hodžic, S. Barakovič, A. Kavazovic ir kt. (2021) pristato socialinio darbo poreikiams sukurtą programėlę, kuri naudojama surenkant informaciją iš socialinio darbo klientų ir palengvina socialinės globos pagalbą greičiau reaguojant į užklausas nelaimingų atsitikimų metu, kas sudaro galimybes greitai reaguoti į įvykius. Tačiau reikia pastebėti, kad socialinio darbo klientai turėtų mokėti naudotis ta programėle, kad atsitikus nelaimingam įvykiui labai greitai praneštų juos globojantiems socialiniams darbuotojams. Y. Mogilicharla (2021) teigimu, informacijos rinkimui populiari socialinio darbo praktikos ir valdymo programa, kurios pagalba gali būti renkama klinikinė kliento informacija, prižiūrėti kliento sąskaitas, padėti jas apmokėti. Minėtas autorius nurodo, kad šeimos pokyčių įvertinimui yra sukurta ir grafinio vaizdavimo programa, kuri aprašytus įvykius pateikia grafiškai, todėl yra matoma situacija ir pokyčiai, kurie palankiai veikia šeimos santykius arba aiškiai parodo problemas, kurios dar reikalauja papildomų sprendimų. T. Felke (2016) teigimu, duomenų kaupimui socialiniame darbe galima naudoti GIS technologijas. Šios technologijos yra žemėlapių sudarymo įrankiai, kurie naudojami kuriant skaitmenines pagrindinių demografinių kintamųjų reprezentacijas pagal norimas geografines sritis. Šios technologijos leidžia

vartotojui sujungti kiekybinius duomenis, apimančius geografinę nuorodą su skaitmeniniais žemėlapiais, kad duomenys būtų rodomi apibrėžtoje geografinėje erdvėje. Kai socialines paslaugas teikianti organizacija renka savo kliento adresą, jis gali būti susietas su valstybe, miestu, pašto adresu ir pan. Naudojant GIS programėlę galima aprašomuosius duomenis naudoti kartu su erdviniais duomenimis, kad būtų galima sukurti skaitmeninius žemėlapius, parodančius, kas ir kur yra. Minėto autoriaus atlikti tyrimai, panaudojant GIS programėlę parodė, kur daugiausia gyvena senjorų, todėl buvo lengva nustatyti, kuriose vietovėse yra poreikis įrengti socialinių paslaugų centrą jiems. Tokį poreikį patvirtino ir kiekybiniai duomenys, kurie parodė didelį vienišų senjorų skaičių numatytose teritorijose.

Aptarus informacijos ir duomenų kaupimo galimybes socialiniame darbe matyti, kad informacijos ir duomenų rinkimas bei saugojimas yra vienas svarbiausių socialinio darbo aspektų, kadangi surinkta informacija padeda lengviau rasti reikalingus duomenis, tvarkyti savo klientų bylas. Informacijos rinkimas socialiniame darbe gali būti įgyvendinamas naudojant internetą, įvairias internetines svetaines. Bendraujant su savo darbo klientais, socialiniai darbuotojai gali naudotis įvairiomis programėlėmis, kurios leidžia stebėti savo pacientus, teikti jiems konsultacijas, atvykti į pagalbą esant pranešimui dėl jos poreikio. Taip pat informacija socialiniam darbui gali būti renkama ir geografinių programėlių pagalbą, kai reikalinga išsiaiškinti, kokiam gyvenamam regione yra poreikis kurti naujas socialinio darbo įstaigas akcentuojant slaugą ir globą senyvo amžiaus gyventojams.

2.2.2. Socialinių medijų ir socialinių tinklų galimybių pritaikymas socialiniame darbe

Socialinių tinklų platformomis, tokios kaip „Facebook“, „Instagram“, „Twitter“ ir „Linkedlin“ naudojasi dauguma žmonių. Be to, didžioji dalis visuomenės turi mobilius telefonus ir naudojasi jais ne tik skambučiams, bet kitoms paslaugoms: pranešimams, prieigai prie interneto, internetinių programų atsisiuntimui, dalyvavimui vaizdo pokalbiuose. I. Žalimienės ir kt. (2021) teigimu, šių technologijų įvairovė labai didelė, pradedant gana paprastomis technikos priemonėmis, mobiliosiomis programomis ir baigiant sudėtingais socialiniais robotais, kurių pagrindinė funkcija yra komunikavimas, bendravimas su kitais žmonėmis. A. Bullock ir A. Colvin (2015) teigia, kad technologijos keičia ne tik žmonių tarpusavio santykius, bet jų modernėjimas sudaro prielaidas greičiau ir aktyviau bendrauti su didesniu žmonių skaičiumi. Pačias paprasčiausias ir visiems pažįstamas socialinio bendravimo platformas galima pritaikyti ir socialiniame darbe. S. Lim (2017) būtent dirbant su jaunimu galima pasinaudoti socialine žiniasklaida, kad pasiekti savo klientus. Vienas pagrindinių

socialinių tinklų „Facebook“ gali tapti pagrindine jaunimo priežiūros priemone, nes socialinius tinklus galima išnaudoti asmeninio tobulėjimo, mentorystės ir reabilitacijos tikslais. Bendraudami per „Facebook“ socialiniai darbuotojai gali susidaryti platesnį savo klientų pažinimo lauką, rasti bendrų temų pokalbiams, labiau suartėti su klientu. Taip pat būdami savo klientų draugų tarpe gali stebėti ir užfiksuoti pavojingus momentus, numatyti, kas gali kelti riziką ar pavojų jų klientams ir įsikišti į tokias situacijas. Pati „facebook“ komunikacija padeda įveikti ir bendravimo spragas su pažeidžiama jaunuolių grupe, kadangi toks bendravimo būdas jiems yra labiau suprantamas ir prieinamesnis.

Socialinių medijų ir tinklų panaudojimas tikslingai gali būti naudojamas ir socialiniame darbe. A. Bullock ir A. Colvin (2015) teigimu, socialinio darbuotojo vaidmuo bendraujant ir bendradarbiaujant kinta, todėl jiems yra būtina prisitaikyti prie socialinio darbo praktikos pokyčių technologijų amžiuje, kadangi technologijų integravimas į praktiką kelia iššūkių ir galimybių socialinio darbo sričiai. Minėtų autorių požiūriu, informacinių technologijų panaudojimas bendravimui labai tiktų kaimiškose ar atokiose vietovėse, kur trūksta specialistų, todėl konsultacijas ar informaciją būtų galima teikti internetu. Taigi kaip vieną informacinių technologijų galimybę galima įvardinti susisiekimą su socialinio darbo klientais, gyvenančiais atokiose vietovėse arba tose gyvenvietėse, kuriose trūksta specialistų.

Viena iš socialinių medijų teikiamų naudų gali būti ir atvirumo bendraujant su klientu skatinimui. A. Ramsey ir K. Montgomery (2017) teigimu, atsiranda vis daugiau įrodymų leidžiančių teigti, kad technologinės priemonės gali sudaryti sąlygas geresnei prieigai ir prieinamumui, didesniam anonimiškumui ir stigmos vengimui, išplėstinėms priežiūros intervencijoms už socialinio darbuotojo kabineto bei geresnio socialinio darbuotojo ir kliento bendravimo. Minėtų autorių požiūriu, technologijų terapinis naudojimas socialiniame darbe yra įvairus, įskaitant internetines konsultacijas, savarankiškas žiniatinklio intervencijas, vaizdo konferencijas su socialiniu darbuotoju, virtualios realybės programinę įrangą, elektroninius socialinius tinklus, elektroninį paštą ir tekstinius pranešimus. C. Lenette, L. Cox, M. Brough (2015) požiūriu virtualaus pokalbio naudą įvardija kaip vieną iš galimybių išsiaiškinti įvairias problemas ir nustatyti priežastis. Minėtų autorių atliktas tyrimas, kurio metu buvo kalbama su vienišomis motinomis iš pabėgėlių šeimų, atskleidė, kad tokio metodo panaudojimas gali padėti sukurti bendravimą tiek su vienu asmeniu, tiek grupinius tas pačias problemas išgyvenančių žmonėmis pokalbius. Tokiu būdu galima teikti informaciją, konsultuoti klientus ir tuo pačiu išsiaiškinti susiklosčiusios probleminės situacijos priežastis. A. Ramsey ir K. Montgomery (2017) atliktas tyrimas atskleidė, kad pradedant aktyvinti technologijų panaudojimą socialiniame darbe, jų intervencijos buvo taikomos sprendžiant alkoholio ir narkotinių medžiagų vartojimo klausimus. Y. Mogilicharla (2021) teigia, kad kompiuterinės intervencijos

naudojamos kognityvinei terapijai nerimą patiriantiems pacientams. Tokios sistemos leidžia įvertinti situaciją ir netgi skirti namų darbus, nes klientai gali palikti savo žinutes, o socialinis darbuotojas pateikti atsiliepimus ir patarimus. Kompiuterinė intervencija ekspozicinei terapijai nerimą jaučiantiems pacientams atlikti prieinama net per išmaniuosius telefonus, kuomet pagalbą galima išsikviesti bet kuriuo momentu.

Taip pat informacinės technologijos, pasak A. Bullock ir A. Colvin (2015) būtų naudingos ir socialinio darbo makropraktikoje, kadangi šios novatoriškos priemonės padėtų lengviau užmegzti ryšius su kitomis organizacijomis, galima būtų organizuoti paslaugų teikimo koordinavimą, finansavimo galimybių ieškojimą ir strateginių planų kūrimą. Toks bendradarbiavimas sudarytų galimybes bendrauti daugeliui suinteresuotų šalių ir iš atokesnių vietų, dėl ko bendradarbiavimas taptų veiksmingesnis ir savalaikesnis. Panašią nuostatą išsako ir H. Dolinsky ir N. Helbig (2015) teigdami, kad socialinė žiniasklaida ir socialinių tinklų svetainės vaidina didesnį vaidmenį įvairiuose vaiko gerovės užtikrinimo aspektuose. Nuo konsultavimo, terapijos ir individualių intervencijų bei įtėvių paieškos. Socialinės žiniasklaidos prieinamumas sudaro galimybes ne pelno siekiančioms organizacijoms lengvai pasinaudoti šiais įrankiais tiek informacijos skleidimui tiek stebėjimui. Tačiau minėtų autorių požiūriu, naudojant socialinę žiniasklaidą būtina atkreipti dėmesį į etikos standartus ypač taikant šį metodą pažeidžiamoms visuomenėms grupėms. Pavyzdžiui, jei smurto artimoje aplinkoje auka dalyvauja internetinės žiniasklaidos grupėje, kyla pavojus, kad ši informacija gali būti paskelbta viešai. Todėl siekiant išvengti tokių klaidų būtina formuoti atsakingą socialinės žiniasklaidos politiką.

Viena iš socialinio darbo klientų grupių yra šeimos, patiriančios socialinę riziką. Dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, S. M. Love, M. Sanders, M. Turner (2016) nurodo galimybę išnaudoti socialines medijas aktyviems žaidimams. Šių autorių tyrimas atskleidė, kad tėvai ir vaikai, kurie prisidėjo prie žaidimų socialiniuose tinkluose, lavino savo bendravimo internetu įgūdžius, įsitraukė į interneto prieigose nurodytas pozityvių tėvystės įgūdžių ugdymo programas, kas leido pasikeisti santykiams šeimose, padėjo išmokti pakeisti ne tik tėvų, bet ir vaikų elgesį, sumažinti stresą. S. M. Love ir kt. (2016) savo tyrimo rezultatuose nurodo, kad patys dalyviai, dalyvaudami tokiuose žaidimuose ir programose vertino pačios programos lankstumą, anonimiškumą ir bendrą mokymosi galimybę, taip pat išmoko elgtis internetinėse svetainėse, išsaugant savo duomenis. Panašų tyrimą atlikę A. Sourander, P. McGrath, T. Ristkari et al. (2016) taip savo tyrimo išvadose nurodo, kad tėvų mokymo intervencijos panaudojant socialines medijas auklėjant ikimokyklinio amžiaus vaikus, turinčius elgesio problemų, yra perspektyvi visuomenės sveikatos strategija, kuri skirta įvairių vaikų psichinės sveikatos problemoms spręsti. M. Haris, K. Andrews, A. Gonzalez at. al.

(2020) teigia, kad technologijomis paremtos intervencijos gali būti kaip priemonė, kuri gali padidinti prieinamumą ir sustiprinti tėvų dalyvavimą įvairiuose mokymuose bei programose. Minėtų autorių atliktuose tyrimuose atskleidžiama, kad tos intervencijos, kuriose buvo siekiama nuolatinio bendravimo, buvo daug veiksmingesnės, pastebėti pokyčiai vaikų auklėjime ir vaikų elgesyje. Todėl minėtų autorių tyrimai rodo teigiamas tendencijas pasitelkiant informacines technologijas darbui su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Minėtų autorių teigimu, vis daugiau technologijų pagalbos pradedama ieškoti siekiant tikslinės vaikų elgsenos pokyčių, vaikų psichikos sveikatos problemų sprendimui netgi autizmo spektro sutrikimų turinčių vaikų ugdymui. Rengiamos programos, kurios paremtos efektyviam tėvystės įgūdžių mokymui, kas padeda pagerinti šeimos funkcionavimą. Informacines pozityvios tėvystės programas taip pat siūlo ir L. Doyle, A. Morawska, D. Higgins et. al. (2022). Šių autorių nuomone, tėvystės programos jau paremtos empirinių tyrimų įrodymais, kurie parodo, kad jos yra naudingos ir reikalingos, kadangi daugumai tėvų yra patogiau bendrauti technologijų pagalbą.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinės medijos yra viena dažniausiai naudojamų informacinių technologijų suteikiama galimybė. Socialiniame darbe jos gali būti panaudotos darbo su klientais įgyvendinimui, intervencinių programų diegimui, socialinių tinklų teikiamoms galimybėms išnaudoti sprendžiant įvairius socialinio darbo klausimus. Tačiau būtina laikytis etikos principų ir užtikrinti pažeidžiamų visuomenės grupių duomenų ir teisių apsaugą. Socialinio darbuotojo profesinėje veikloje yra labai svarbus bendravimas ir bendradarbiavimas. Dažniausiai ši veiklos sritis yra įgyvendinama bendraujant su klientu betarpiškai. Tačiau šiuolaikinės visuomenės galimybės ir visuomeninės krizės, pasinaudojant informacinėmis technologijomis, sudarė galimybę išmokti bendrauti ir bendradarbiauti pasitelkiant informacines technologijas. Pastaruoju metu yra sukurta nemažai priemonių, kurių pagalba socialiniai darbuotojai palaiko ryšius tiek su savo klientais tieks su bendradarbiais ar kitomis institucijomis. Labai reikšminga galimybė įgyvendinti internetines intervencijas teikiant pagalbą įvairių pažeidžiamų visuomenės grupių asmenų, ypač šeimoms, patiriančioms socialinę riziką, socializacijos gilinimui, konsultacijoms, stebėjimui ir pan.

2.2.3. Informacinių technologijų nauda socialinio darbo praktikoje

Kritinės visuomenės situacijos, tokios kaip COVID-19 pandemija, migrantų krizė, karas Ukrainoje, sudaro prielaidas ieškoti naujų darbo metodų ir būdų. Viena iš esminių galimybių ir yra informacinės technologijos. C. Tomlinson, B. Rudd, A. Applegate, A. Diaz (2021) teigia, kad COVID-19 pandemijos metu santykiai šeimose dėl patiriamos įtampos dar labiau tapo įtempti ir atsirado dar daugiau problemų. Todėl COVID-19 pandemijos metu

interneto ir informacinių technologijų pagalba buvo galima teigti nenutrūkstamas konsultacijas ir pagalbą šeimoms, kurios patiria socialinę riziką. Šios technologijos buvo naudojamos nuo individualių konsultacijų iki liudijimų teismuose. R. Ashcroft, D. Sur, A. Greenblatt el.al (2022) teigimu, prasidėjus COVID-19 pandemijai, socialiniai darbuotojai turėjo skubiai paleisti praktiką, kad būtų laikomasi visuomenės sveikatos gairių, pavyzdžiui, naudoti asmenines apsaugos priemones, laikytis fizinio atstumo reikalavimų ir uždaryti neesmines darbo vietas, tuo pat metu palaikant ryšius su savo klientais. Minėti autoriai teigia, kad iki pandemijos daugelyje sveikatos ir socialinių paslaugų sferoje buvo naudojama minimali virtuali veikla, kuri apimdavo tik skambučius telefonu ir vaizdu, tačiau kai kurie socialiniai darbuotojai nuotolinio darbo galimybę išbandė dar iki pandemijos susisiekdami su atokiau gyvenančiais klientais ar bendruomenėmis, tačiau ji nebuvo plačiai naudojama. Todėl, R. Ashcoft ir kt. (2022) teigimu, pandemija paspartino virtualių technologijų integravimą į socialinio darbo praktiką, dėl ko socialiniai darbuotojai turėjo labai greitai persiorientuoti, kad išlaikytų klientų priežiūros tęstinumą, nepaisant to, kad jie nebuvo mokomi to daryti ir naudotis socialinio darbo praktikai sukurtomis technologijomis. Panašias nuostatas išsako ir F. Mishna, B. Milne, J. Sanders el.al (2022), teigdami, jog informacinės technologijos jau buvo pradėtos naudoti prieš pandemiją, o pandemija lėmė neprilygstamą skaitmeninių technologijų pritaikymą socialinio darbo praktikoje visame pasaulyje. Šių autorių tyrimas atskleidė, kad informacinių technologijų naudojimas apima dvi sritis: ribinius socialinių darbuotojų darbo išteklius ir skirtingas socialinio darbo klientų nuostatas ir poreikius. Taip pat minėtų autorių tyrimas atskleidė, kad socialinio darbo pandemijos metu naudojimas informacinėmis technologijomis turėjo skirtingą poveikį: leido IT specialistams užtikrinti socialinės priežiūros tęstinumą ir palaikyti terapinius santykius COVID-19 pandemijos metu, pašalino kliūtis klientams, kurie buvo priklausomi nuo transporto judėjimo, įsipareigojimų darbdaviui ar vaikų priežiūros, pagerino klientų lojalumą bei įsitraukimą. Vadinasi jau išmokta informacinių technologijų taikymo praktika socialiniame darbe gali būti sėkmingai taikoma net ir pasibaigus pandemijai.

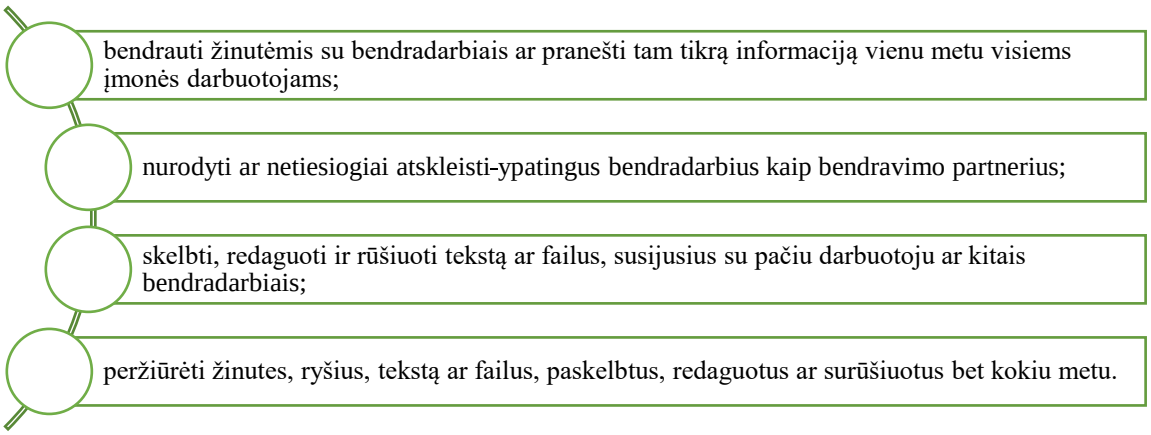
COVID-19 pandemijos metu, kuomet buvo paskelbtas visuotinis karantinas, naudingos buvo įvairios programėlės. E. Hodžic ir kt. (2021) būtent pandemijos metu, kada buvo draudžiami tiesioginiai kontaktai labai pasiteisino programėlės, kurios buvo naudojamos nelaimingų atvejų metu ar esant problemai, kuomet reikalinga socialinio darbuotojo pagalba. Programėlės padėdavo greitai susisiekti su klientu ir suteikti reikalingą pagalbą. Tokios greito reagavimo programėlės buvo yra daugkartinio naudojimo ir turėjo tiesioginį poveikį mažinant stresą ir patenkinant klientų problemų sprendimą.

Be pačių technologijų proceso įgyvendinimo naudų galima įžvelgti ir paties socialinio darbo prasmingumo elementų. I. Žalimienės bei kt. (2021) atlikto tyrimo rezultatuose

nurodoma, kad technologijų pritaikymas socialinio darbo praktikoje turės įtakos vis mažėjančiam žmogaus dalyvavimui teikiant socialines paslaugas. Tačiau minėtų autorių nurodoma, kad technologijos gali prisidėti prie socialinio darbo klientų gyvenimo kokybės gerinimo: klientų į(si)galinimo, jų kompetencijų plėtojimo, tapatumo išsaugojimo, savarankiškumo skatinimo, pasitenkinimo gyvenimu didinimo, gali tarpininkauti tarp socialinio darbuotojo ir kliento, mažindamos neigiamus santykių aspektus.

Šiuolaikinė visuomenė neįsivaizduojama be nuolatinio tobulinimosi, todėl neišvengiamai padiktuojama ir būtinybė mokytis. Pirmiausia reikalinga atsakingai rengti būsimuosius specialistus, kadangi pasikeitę visuomenės poreikiai tiek asmeniame gyvenime tiek profesinėje veikloje padiktuoja ir mokymosi bei kvalifikacijos tobulinimo pokyčių reikalingumą. B. Perron ir kt. (2010) teigimu, interneto prieigos augimas padarė didelę įtaką socialiniams, politiniams ir ekonominiams procesams visame pasaulyje. Šis veiksnys daro įtaką ir socialiniam darbui. Pagal M. Poyato, A. Mateo et. al. (2022), socialinio darbo programose skiriamas tam tikras dėmesys IKT kompetencijų ugdymui, tačiau akcentuojamas, reikalinga įvertinti ir socialinio darbo etikos aspektus, kurie gali būti pažeidžiami naudojant informacines technologijas. Minėtų autorių požiūriu, būsimiems socialiniams darbuotojams reikia informacinių kompetencijų, kad jie galėtų veiksmingai įgyvendinti įvairių tipų socialines intervencijas arba bendradarbiauti su kitų disciplinų specialistais, kuris IKT naudoja kaip įgyvendinamų strategijų dalį. Poreikį pasirengti naudotis informacinėmis technologijos išsako ir M. Abdurrachmani ir kt. (2014) teigdamas, kad jau rengiant socialinius darbuotojus, yra būtina paruošti specialistus, kurie tinkamai ir pakankamai gebėtų naudoti IKT savo darbe, kad šie gebėjimai atspindėtų realų IT naudojimo poreikį. Todėl akcentuojant mokymosi visą gyvenimą nuostatas, galima pastebėti, kad IT pritaikymui yra reikšmingos ir tęstinio mokymosi galimybės, kurių panaudojimas padėtų socialiniams darbuotojams neatsilikti nuo tobulėjančios ir modernėjančios visuomenės. Panašios nuostatas laikosi ir L. Žalimienė ir kt. (2021) nurodydami, kad technologijų integracijos į socialinio darbo studijų programas būtinumas dėl šiuolaikiniame pasaulyje vykstančios ypač sparčios technologijų pažangos ir kol kas nepakankamas studijų programas vykdančio akademinio personalo įsitraukimas į šias transformacijas. Vadinasi, socialinių darbuotojų kompetencijų didinimui yra būtinas nuolatinis mokymas ir mokymasis.

Tikėtina, kad socialiniai darbuotojai darbo vietose įpratę naudotis informacinėmis technologijos organizacijos vidiniame komunikavimo procese, įprastų jas naudoti ir kitose savo veiklose. Pirmiausia informacinių technologijų naudojimo galimybė gali būti pritaikyta bet kurios organizacijos ar įstaigos vidiniuose bendradarbiavimo procesuose (žr. 5 pav.)



5 pav. Informacinių technologijų panaudojimas organizacijos viduje

Sudaryta, remiantis M. Donculaitė, V. Vasilienė-Vasiliauskienė , 2017, p.254

Pateikta informacinių technologijų naudos organizacijai schema parodo, kad tokios technologijos lengvai gali būti naudojamos bet kurios organizacijos, nes jos vidinės veiklos organizavimui leidžia panaudoti ir pasinaudoti greitai perduodama informacija, bendrauti darbo klausimais, konsultuotis ir tuo pačiu rinkti bei išsaugoti naudingą informaciją, kas būtų aktualu ir socialinio darbo įstaigose ir tuo pačių leistų darbuotojams priprasti prie darbo pobūdžio paremto informacinių technologijų naudojimu.

Socialinių darbuotojų mokymasis yra reikšmingas ir dėl to, kad šios srities praktikų požiūris į informacines technologijas nėra vienodas. A. Bullock ir A. Colvin (2015) teigia, kad socialinio darbo praktikoje dažnai socialiniai darbuotojai informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo diegimui priešinasi, ypač toms, kurios orientuotos į duomenų rinkimą, nes mano, kad šios technologijos nepagerina jų klientų gyvenimo ir nesuteikia efektyvesnių ir veiksmingesnių paslaugų. Vadinasi, mokantis ir tobulinant informacines kompetencijas, galima tikėtis pirmiausia pakeisti pačių socialinių darbuotojų požiūrį į kompiuterines ir informacines technologijas.

Daugelyje valstybių yra keičiami ir reikalavimai dirbantiems socialinio darbo srityje. Pagal I. Žalimienę ir kt. (2021), šiuolaikinių valstybių socialinė politika padidina pagalbinių technologijų ir specialistų, turinčių žinių ir įgūdžių jomis naudotis, paklausą. Vadinasi didelis dėmesys turi būti skiriamas jau ruošiant socialinio darbo specialistus. S. Johnson, M. Baysman, S. Ward (2021) taip pat išsako didesnio dėmesio socialinių darbuotojų rengimo programose poreikį informaciniam raštingumui, kad socialiniai darbuotojai būtų parengti atlikti etiškai, moksliniais tyrimais praktinį darbą. K. Zgoda, K. Shane (2018) požiūriu, rengiant socialinis darbuotojus reikalinga stiprinti skaitmeninį raštingumą ir technologinį mokymą, kad studentai būtų parengti darbui su klientais ir kolegomis profesinėje veikloje.

Apibendrinant galima teigti, kad visuomenėje nuolat pasitaiko krizinių situacijų: COVID-19 pandemija, migrantų krizė, karas Ukrainoje, diktuoja naujas pasirengimo dirbti socialinį darbą ekstremaliomis sąlygomis. Pandemijos situacija atskleidė, kad informacinės technologijos socialinio darbo praktikoje nebuvo naudojamos aktyviai. Tačiau pandemijos metu buvo būtina persiorientuoti į kitokias skaitmenines darbo formas, kurių taikymas leido toliau kontroliuoti savo klientų poreikius, teikti informaciją, konsultuoti ir įgyvendinti kitokias virtualias veiklas. Informacinių technologijų panaudojimas socialinio darbo praktikoje reikalauja naujų žinių ir kompetencijų. Todėl labai svarbu, kad informaciniai gebėjimai jau būtų ugdomi dar rengiant socialinius darbuotojus. Mokytis ir gilinti informacines kompetencijas socialiniai darbuotojai gali dalyvaudami įvairiuose seminaruose arba savarankiškai. Mokymasis nuotoliniu būdu savo ruožtu taip pat padeda tobulinti reikalingus informacinius įgūdžius.

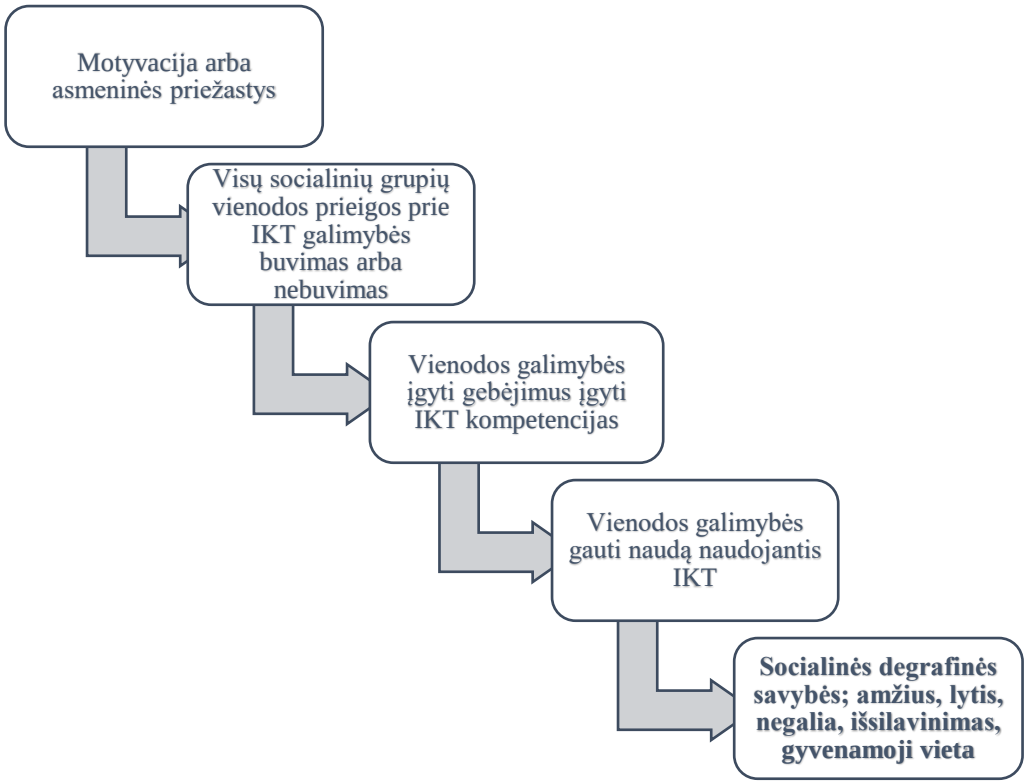
2.2.4. Informacinių technologijų naudojimo socialiniame darbe iššūkiai

Socialinių darbuotojų tyrimo dėl darbo COVID-19 karantino metu ataskaitoje (2020) nurodoma, kad nuotolinį socialinį darbą dirbantys socialiniai darbuotojai didesnę dalį darbo laiko skiria dokumentų tvarkymui bei individualioms konsultacijoms. Grupinės konsultacijos, savipagalbos grupių veikla, užimtumo paslaugos yra beveik nevykdomos. Tik 18,9 proc. apklaustųjų naudoja on-line, t.y. gyvas video konsultacijas. Didžioji dalis bendrauja elektroniniu paštu arba susiskambina telefonu. Tai leidžia daryti prielaidą, kad lygiaverčių konsultacijų, tarpininkavimo ir informavimo paslaugų, trūksta. Telefoninis pokalbis turi savo specifiką (nesimato kliento neverbalinės kalbos, aplinkos) ir neatstoja gyvų ar bent vaizdo pokalbių su darbuotoju. Minėtame tyrime nurodoma, kad nuotolinis socialinis darbas yra iššūkis, tiek dėl technologinių žinių, tiek dėl klientų ir darbuotojų psichologinio pasirengimo. Suprantama, kad pandemijos metu, socialiniai darbuotojai dar neturėjo pakankamai žinių kaip teikti nuotolines paslaugas, nors jų poreikis yra didelis, o šių paslaugų ribojimas galėjo turėti ilgalaikes socialines pasekmes (priklausomybių atkrytis, augantis smurtas artimoje aplinkoje, internetinis išnaudojimas ir auganti internetinė prekyba žmonėmis ir t.t). Deja, didžioji dalis apklaustųjų nurodė, kad nebuvo jokių mokymų, kaip teikti paslaugas nuotoliniu būdu. Tik 3,2 proc. nurodė, kad vyko mokymai šia tema. 37,8 proc. nenaudoja naujų technologijų, dėl to nejaučia mokymo poreikio. Tokie tyrimo rezultatai atskleidžia gana pasyvų socialinių darbuotojų požiūrį į darbą pandemijos sąlygomis, o jo organizavimas, pagal pateiktus rezultatus, taip pat nebuvo pakankamai efektyvus.

Pačių socialinių darbuotojų požiūris į informacinių technologijų panaudojimą taip pat gali tapti iššūkiu jų taikymui socialiniame darbe. A. Bullock ir A. Colvin (2015) teigia, kad dažnai socialiniai darbuotojai technologijas laiko sudėtingomis sistemomis, kurios prisideda prie kliento ir darbuotojo santykių silpnėjimo. Kai kurie socialinio darbo praktikai nurodo, kad tiesioginio bendravimo metu susiklosčiusių santykių negalima atkartoti technologijų pagalba. Todėl kai kurie socialiniai darbuotojai naujų technologijų diegimą gali suvokti kaip sudėtingą procesą, dėl kurio jie jaučiasi labiau biurokratais, bet ne pagalbininkais.

Socialinio darbo klientai dažnai yra asmenys, esantys socialinėje atskirtyje: socialinę riziką patiriančios šeimos, senyvo amžiaus žmonės ir pan. Pasak J. Wang (2021), tikėtina, kad šios visuomenės grupės gali turėti gana prastus kompiuterinio raštingumo įgūdžius, kas iš esmės gali trukdyti socialiniams darbuotojams, kurie naudojai informacines technologijas savo darbe, gauti reikalingą grįžtamąjį ryšį: neatsakyti į laiškus, nedalyvauti virtualiuose susitikimuose. Taigi labai svarbu, kad nuolat tobulėjant informacinėms technologijoms, didėjant informacijos kiekiui, visuomenė gebėtų prisitaikyti prie nuolatinių pokyčių. 2008 metais LR švietimo ir mokslo ministro buvo patvirtinta Mokymosi visą gyvenimą strategija (2008), kuri yra atsakas į visos Europos Sąjungos švietimo politikos principus. Todėl Lietuvoje yra nuolat organizuojami įvairūs IT mokymai visoms asmenų grupėms, kadangi yra būtina užtikrinti, kad gyventojai gebėtų naudotis bent pačiomis elementariausiomis programomis ir turėtų bet paprasčiausius IT raštingumo gebėjimus. Tačiau, tikėtina, kad būtent pažeidžiamiausių visuomenės grupių asmenys mažai dėmesio skiria tokioms galimybėms.

Tikslinga pastebėti, kad naudojant informacines technologijas atsiranda skirtumai tarp įvairių visuomenės grupių. Pasak Z. Manžuch ir kt. (2017), viena iš trukdžių tinkamai įgyvendinti socialinį darbą, panaudojant informacines ir skaitmenines technologijas yra skirtumai tarp individų, kurie atsiranda dėl nevienodų galimybių ir motyvacijos gauti prieigą prie IKT ir skaitmeninio turinio, įgyti gebėjimų naudotis IKT, maksimaliai panaudoti IKT potencialą siekiant įvairių gyvenimo tikslų. Minėti autoriai išskiria skaitmeninės atskirties pakopas (žr. 4 pav.).



4 pav. Skaitmeninės atskirties pakopos

Sudaryta, remiantis Z. Manžuch ir kt. (2017)

Pagal pateikiamas skaitmeninės atskirties pakopas 4 paveiksle matyti, kad taikant informacines technologijas profesinėje veikloje yra svarbu, kad būtų palankus požiūris į IKT taikymą, kas suteiktų motyvaciją ir nusiteikimą savo darbe naudotis IKT. Svarbus faktorius, kad būtų patenkintos norimų IKT paslaugų teikimo ir naudojimosi galimybės, t.y. interneto prieinamumas, kokybiškas ryšys. Įgyti gebėjimus naudotis IKT galima mokantis arba savarankiškai, todėl suvienodinant galimybes naudotis IKT reikalingi įvairūs mokymai, prieigos viešose vietose, kad tie asmenys, kurie neturi galimybės įgyti išsilavinimo ar specialių IKT kompetencijų mokymų, galėtų papildomai savo noru mokytis naudoti savo gyvenime IKT. Tikriausiai sudėtinga sudaryti sąlygas , kad visi norintys ir besimokantys savarankiškai gautų vienodą naudą iš naudojimosi technologijomis, kadangi kaip vertinti IKT taikymo galimybių poreikį ir poveikį dažniausiai yra asmeninis žmogaus apsisprendimas. Taip pat negalima tikėtis, jog skirtingo amžiaus žmonės, turintys skirtingą išsilavinimą, vienodai gebės naudotis technologijomis. Todėl galima sutikti su autoriais, pristatančiais skaitmeninės atskirties pakopas, teigti, kad nevienodas požiūris į informacinių technologijų naudojimą, nevienodi gebėjimai jomis naudotis ir įvertinti teikiamą technologijų pažinimo ir gebėjimą jomis naudotis naudą yra viena iš kliūčių įgyvendinant socialinio darbo praktiką, panaudojant informacines technologijas.

Dar 2004 metais Lietuvos Respublikos Vyriausybė priėmė nutarimą „Dėl visuotinio kompiuterinio raštingumo programos“. Šioje programoje nurodoma, kad kompiuterinis

raštingumas vienas iš naujų svarbiausių įgūdžių, kurių prireikia norintiesiems aktyviai dalyvauti informacinės visuomenės ir žinių ekonomikos gyvenime. Vienas iš programos laukiamų rezultatų - pagerėjusi gyventojų kompetencija. Vadinasi, kompiuterinis raštingumas nėra tik dirbančių su kompiuteriu asmenų poreikis, todėl kompiuterinis raštingumas tampa kiekvieno asmens asmeniniu poreikiu.

Klientų poreikių stiprėjimas gali būti įvardijamas kaip dar vienas pandemijos iššūkių. R. Ashcroft, D. Sur, A. Greenblatt el.al (2022) teigimu, pandemijos metu socialiniai darbuotojai susiduria su vis sudėtingesniais klientų poreikiais. Dėl pandemijos keliamų socialinio atsiribojimo reikalavimų, socialiniai darbuotojai patyrė transformuojančius pokyčius praktikoje, sparčiai diegiant ir įsisavinant virtualias technologijas. Minėtų autorių tyrimas atskleidė tokias problemas: padidėjęs darbo krūvis, darbo praradimas, naujų veiklų pasiskirstymas, ankstyva pensija, rūpinimasis asmens sveikata ir saugumu, mažesnis klientų skaičius privačių socialinių paslaugų sektoriuje, asmeninių priežiūros paslaugų daugėjimas, mažos galimybės įsidarbinti naujiems specialistams. Tačiau, minėtų autorių teigimu, laikydamiesi praktikos standartų, apimančių specializuotą intervenciją asmenims, grupėms ir šeimoms, ir užtikrindami prieinamą paslaugų teikimą, socialiniai darbuotojai buvo labai svarbūs paslaugų teikėjai pandemijos metu.

Socialinio darbo etikos principai reikalauja daugiau dėmesio skirti socialinio darbo klientų duomenų saugojimui. Todėl galima teigti, kad šių principų laikymasis taip pat gali tapti kliūtimi įgyvendinti visus reikalingus veiksmus socialinio darbo praktikoje naudojantis informacinėmis technologijomis. Tačiau M. Pascoe (2021) teigia, kad socialiniai darbuotojai negali garantuoti konfidencialumo bendraudami su klientais internetu, tačiau galima imtis praktinių veiksmų kibernetinei saugai pagerinti, įskaitant programinės įrangos ir internetinių svetainių šifravimą, slaptažodžiu apsaugotas paskyras bei ugniasienės programinės įrangos diegimą. Todėl, minėtos autorės požiūriu, socialiniam darbuotojui tenka etinė atsakomybė sumažinti riziką ir aptarti apribojimus su klientais, įskaitant jų privatumo ir konfidencialumo apsaugą, todėl sprendimai, bendrauti internetu turėtų būti aptarti su paslaugų vartotojais ir priimti abipusiai susitarimai.

Apibendrinant galima teigti, kad įgyvendinant socialinio darbo praktiką sutinkami ir iššūkiai, kurie sudaro kliūtis tinkamai atlikti savo darbą. Viena aspektas, kuris gali būti įvardintas kaip kliūtis – tai senyvo amžiaus pacientai, kurie neturi reikalingų įgūdžių, kad naudotųsi naujomis informacinėmis technologijomis ir socialinę atskirtį bei riziką patiriančios šeimos, kurios neturi galimybės įsigyti reikalingų technologijų. Mokslinėje literatūroje yra išskiriamos ir skaitmeninės atskirties pakopos, kurios sudaro kliūtis bendraujant socialiniams darbuotojams ir jų klientams.

3. INFORMACINIŲ TECNOLOGIJŲ NAUDOJIMO SOCIALINIO DARBO SU ŠEIMOMIS PRAKTIKOJE EMPIRINIS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metodas. Analizuojant informacinių technologijų taikymo socialinio darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką galimybes ir iššūkius pasirinktas kokybinis tyrimas. Kokybinis tyrimas, pasak V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017), apima įvairius žmonių socialinius gyvenimo aspektus. H. Bhasin (2020) teigimu, kokybiniai tyrimai reiškia, kad duomenys renkami žodine forma, reiškiami teiginiais ar kategorijomis ir vertinami subjektyviai. Pagal H. Bhasin (2020) kokybinis tyrimas yra mokslinis tyrimas naudojamas ne skaitiniams duomenims rinkti. Todėl kokybinis tyrimas gali būti renkamas naudojant stebėjimo metodą, interviu metodą ar atvejo analizę. Minėto autoriaus teigiama, kad duomenys kokybiniam tyrimui renkami užduodant atvirus klausimus, todėl tyrėjui, atliekančiam kokybinį tyrimą, reikalinga daugiau dėmesio skirti, sąvokoms, reikšmėms, detaliam problemos aprašymui, kadangi kokybiniai tyrimai leidžia paaiškinti, kodėl kas nors vyksta. G. Cuofabo (2023) teigimu, esminės kokybinio tyrimo ypatybės yra tokios:

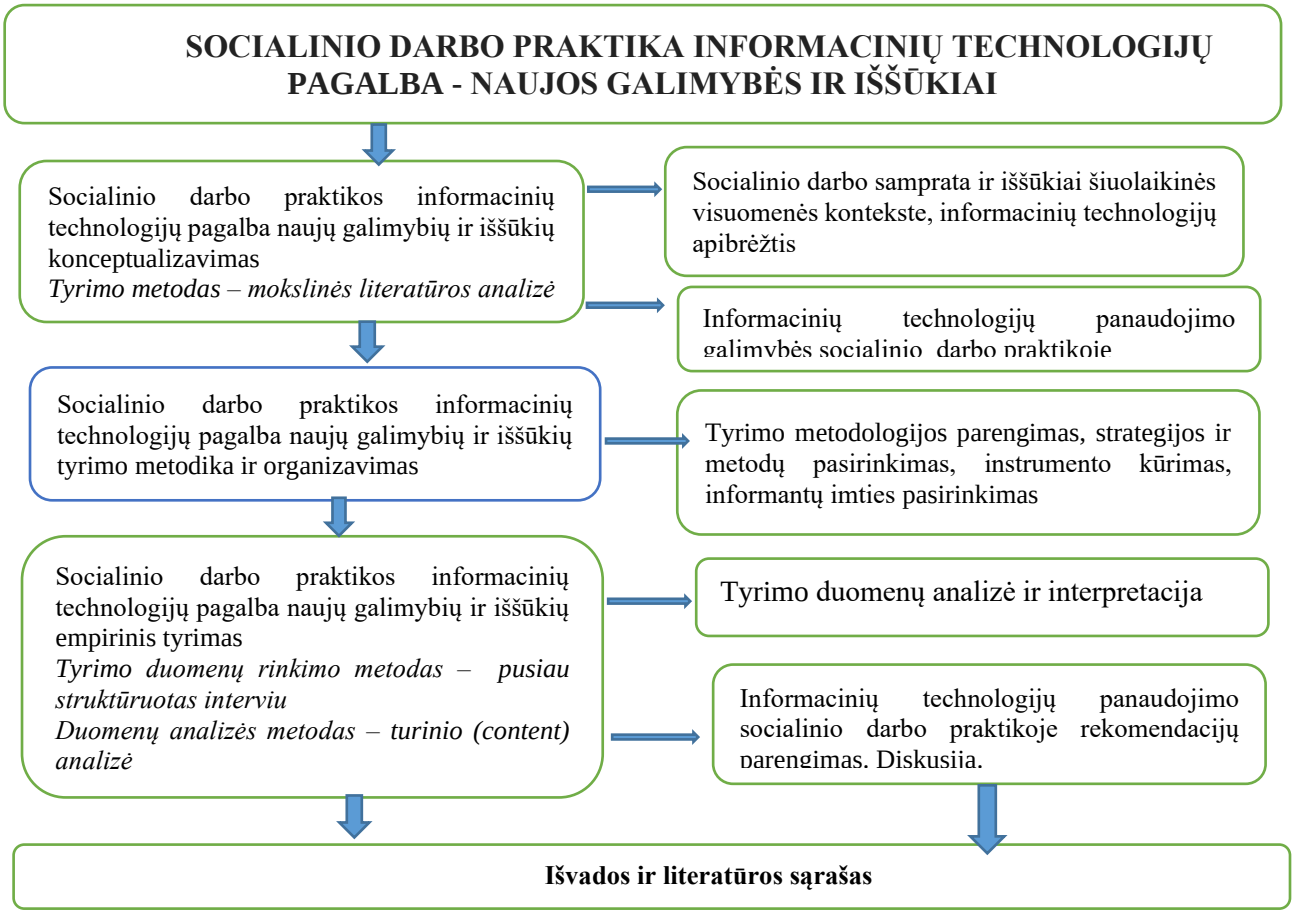
- *negausūs duomenys;*
- *konteksto svarba;*
- *tyrėjo įgūdžiai ir interesai.*

Šiame magistro baigiamajame darbe kokybinis tyrimas pasirinktas dėl galimybės aptarti tiriamą reiškinį ne kiekybiškai, o kokybiškai, tai yra remiantis asmenų profesine individualia patirtimi, kurią jie išsako interviu metu.

Pasirinkto kokybinio tyrimo duomenų instrumentas yra pusiau struktūruotas interviu. Pagal I. Gaižauskaitę ir N. Valavičienę (2016), šis duomenų rinkimas metodas dažniausiai taikomas atliekant socialinius tyrimus. Minėtų autorių nurodoma, kad šis metodas iš tyrėjo reikalauja analitinių, organizacinių, komunikacinių, derybinių įgūdžių, lankstumo, sąžiningumo ir kitų savybių. A. Toloie-. Eshlahy, S. Chitsaz, L. Karimian, B. Charkhchi (2017) teigimu, interviu, kaip kokybinių duomenų rinkimo metodo, taikymas grindžiamas prielaida, kad prasminga žinoti informantų požiūrius, vertinimus ir nuomones. Pasak minėtų autorių, interviu siekiama suvokti informantų patirtį, sužinoti nuomones tiriamuoju klausimu, kurias jie išsako savais žodžiais. „Bendriausia prasme interviu yra bendravimo (angl. communication) tarp tyrėjo (duomenų rinkėjo) ir tyrimo dalyvio (duomenų teikėjo) forma, o pokalbis vyksta užduodant klausimus ir į juos atsakant“ (Gaižauskaitė ir kt., 2016, p.13). Vadinasi, interviu metu galima fiksuoti tyrimo dalyvių požiūrį į tiriamą reiškinį, kas vėliau leidžia tyrėjui, vadovaujantis surinkta informacija, pateikti savo interpretacijas.

Tyrimo organizavimas. Magistro baigiamojo tyrimo organizavimas įgyvendintas 4 etapais. Pirmame etape buvo analizuota mokslinė literatūra, aptariant socialinio darbo praktiką ir poreikį šiuolaikinėje visuomenėje, aptariant informacinių technologijų sampratą bei siekiant nustatyti informacinių technologijų panaudojimo galimybes socialiniame darbe, dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką. Antrame etape buvo parengta tyrimo metodologija, pasirengti interviu klausimai, numatyti galimi tyrimo dalyviai. Trečiame etape buvo organizuojami susitikimai su tyrimo dalyviais ir renkami tyrimo duomenys.

Su tyrimo dalyviais buvo susisiekta telefonu, susitarta dėl susitikimo ir pokalbio laiko. Su informantais buvo susipažinta, aptarti interviu klausimai. Susitikimai, tyrimo dalyvių pageidavimu, buvo derinami tyrimo dalyvių darbo jų darbo aplinkoje. Tie, kurie ne vieni dirba kabinete, interviu vyko pietų pertraukos metu, kad būtų užtikrinta rami pokalbio aplinka. Interviu truko nuo 30 iki 45 minučių. Pokalbis vyko teams platformoje, jo metu padarytas garso įrašas. Ketvirtasis tyrimo etapas – kokybinio tyrimo duomenų analizė ir interpretavimas, rekomendacijų ir išvadų parengimas. Tyrimo duomenų apibendrinimas pateiktas paskutinėje darbo dalyje – diskusijoje. Tyrimas atliktas 2023 metais kovo mėnesį. Tyrimas truko tris savaites. Tyrimo loginė schema pateikiama 6 paveiksle.



6 pav. Tyrimo loginė schema
Sudaryta darbo autorės

Tyrimo imtis. Šio baigiamojo darbo tyrimui darbo autorės tyrimo dalyviais pasirinkti socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, kurios patiria socialinę riziką. Tokia tiriamųjų grupė pasirinkta dėl to, kad darbas su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, yra reikalaujantis nuolatinio tiesioginio kontakto su klientais. Vadinasi, socialiniams darbuotojams, kurie daugiausiai dirba su šeimomis, informacinių technologijų panaudojimas darbo praktikoje gali būti labai reikšmingas arba sukelti nemažus iššūkius.

Pasirenkant tyrimo dalyvius atsižvelgta į Gaižauskaitės ir kt. (2016) išsakytą nuostatą, kad kokybinių interviu metu surinkti tyrimo dalyvių atsakymai nebus tiesiog suskaičiuojami – bus atliekami palyginimai, siekiama aprašyti veikimo mechanizmus, suprasti procesus ir pan., todėl pasirenkami atvejai turėtų atspindėti su tyrimo tikslu ir klausimais susijusių patirčių spektru. Tyrime sutiko dalyvauti 11 socialinių darbuotojų, dirbančių įvairiose Vilniaus miesto įstaigose, kuriose atlieka socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, pareigas, kadangi „tyrimo dalyvių atranka kokybiniuose tyrimuose yra tikslinė ir lanksti“ (Gaižauskaitė ir kt. 2016, p. 38). Tyrimo dalyvių imtis buvo pasirinkta pagal prisotinimo principą tyrimo metu, nes pasak Gaižauskaitės ir kt. (2016), daugiausia skirtingos informacijos gaunama per pirmuosius interviu. Paskui nauji interviu imami tol, kol informacija pradeda kartotis ir iš esmės nebeatskleidžiama naujų, su tyrimo tikslu susijusių aspektų. Tai vadinama duomenų prisotinimo principu. Todėl, pradėjus kartotis atsakymams, nauji interviu nebebuvo imami.

Remiantis I. Gaižauskaite ir kt. (2016), galima teigti, kad tyrimo dalyviai turi būti atrenkamai pagal konkrečius kriterijus. Darbo autorės pasirinktiems socialiniams darbuotojams, numatyti šie kriterijai: aukštasis (koleginis ir universitetinis) išsilavinimas, bendras socialinio darbo stažas ne mažesnis nei treji metai, kadangi jau yra susiformavusi darbo patirtis bei darbo su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis patirtis taip pat ne mažesnė nei treji metai. Tyrimo dalyvių charakteristikos pateikiamos 2 lentelėje.

2 lentelė. *Tyrimo imties charakteristika*

Tyrimo dalyvis	**Lytis**	**Amžius**	**Išsilavinimas**	**Socialinio darbo stažas**	**Darbo su šeimomis stažas**
Jūratė	Mot.	36 metai	Aukštasis universitetinis	14 metų	5 metai
Angelė	Mot.	29 metai	Aukštasis	4 metai	4 metai
Birutė	Mot.	26 metai	Aukštasis universitetinis	4 metai	3 metai
Jorė	Mot.	31 metai	Aukštasis	9 metai	3 metai
Nida	Mot.	33 metai	Aukštasis	4 metai	4 metai
Daiva	Mot.	29 metai	Aukštasis	7 metai	3 metai
Diana	Mot.	35 metai	Aukštasis	12 metų	12 metų
Virginija	Mot.	35 metai	Aukštasis universitetinis	15 metų	4 metai
Iveta	Mot.	38 metai	Aukštasis	5 metai	3 metai
Jolita	Mot.	41 metai	Aukštasis	19 metų	5 metai
Solveiga	Mot.	30 metų	Aukštasis universitetinis	7 metai	7 metai

Empiriniame tyrime dalyvavo vienuolika tyrimo dalyvių, kurioms siekiant laikytis anonimiškumo principo, vardai yra sugalvoti darbo autorės. Visos tyrimo dalyvės turi aukštąjį išsilavinimą. Jų socialinio darbo patirtis nuo trijų iki 19 metų, o darbo su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, patirtis yra nuo 3 iki 12 metų. Jauniausia tyrimo dalyvė yra 26 metų, o vyriausia – 36 metų. Analizuojant ir pateikiant tyrimo rezultatus tyrimo dalyviams suteikiamas kodas I ir skaičius 1, 2, 3 ir t.t. pagal apklausos eiliškumą.

Interviu klausimų pagrindimas. Interviu klausimai socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, sudaryti darbo autorės, remiantis išanalizuota moksline literatūra. Interviu sudaro 14 klausimų, kurie suskirstyti 4 klausimų blokus pagal baigiamojo darbo uždavinius. Tyrimo instrumento pagrindimas aptariamas 3 lentelėje.

3 lentelė. *Tyrimo instrumento pagrindimas*

Interviu klausimų blokas	**Interviu klausimai**	**Autoriai**
Socialinio darbo specifika šiuolaikinėje visuomenėje.	1.Kaip, remdamasi savo turima patirtimi, apibūdintumėte socialinio darbo esmę šiuolaikinėje visuomenėje? 2. Kokie šiuolaikinės visuomenės veiksniai ar elgsena turi įtakos socialinio darbo praktikos formavimui? 3. Kaip apibūdintumėte informacines technologijas?	G.Luci, C. Malavi (2016), A. Ornellas ir kt. (2016), M. Dangal, D. Khanal, A. Pyakurel (2021), T. Member (2019), . Kaplan ir M. Haenlein (2012) .
IT panaudojimas socialiniame darbe.	4. Kiek reikalingos IT socialiniame darbe? Koks jų panaudojimo tikslas? 5. Kokia teikiama IT panaudojimo SD praktikoje nauda? 6.Kiek socialinio darbo specifika leidžia pritaikyti informacines technologijas darbo praktikoje?	A. Ramsey ir K. Montgomery (2017), R. Csiernik, P. Furze, L. Dromgole ir kt. (2015), D. Fitch (2015), S. Salovaara, K. Ylonen (2021), K. Pascoe (2021), . S. Lim (2017)
IT panaudojimas dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką.	7. Kas jums asmeniškai yra svarbiausia dirbant su šeima, patiriančia socialinę riziką? 8. Remdamiesi savo patirtimi, apibūdinkite, kokias IT priemones ir kokiu tikslu savo praktiniame darbe taikote dirbdami su šeima? 9. Kokios IT labiausiai pasiteisina jūsų asmeninėje SD praktikoje dirbant su šeimomis? 10. Kokie šeimų, su kuriomis dirbate, asmeniniai gebėjimai naudotis IT?	Y. Mogilicharla (2021), A. Bullock ir A. Colvin (2015), H. Dolinsky ir N. Helbig (2015); S. M. Love, M. Sanders, M. Turner (2016); M. Haris, K. Andrews, A. Gonzalez at. al. (2020)
Iššūkiai dirbant su šeima, patiriančią socialinę riziką, naudojant informacines technologijas.	11. Kokios priežastys, jūsų manymu, dažniausiai sukelia trukdžius ar iššūkius, taikant IT darbui su šeima? 12. Kas yra sunkiausia Jums pačiam asmeniškai taikant IT dirbant su šeimomis? 13. Remdamasis savo asmenine patirtimi, išskirkite su kokiais iššūkiais susidūrė šeimos? 14. Kas, jūsų manymu, galėtų padėti susidoroti su IT keliamais iššūkiais?	L. Doyle, A. Morawska, D. Higgins et. al. (2022); C. Tomlinson, B. Rudd, A. Applegate, A. Diaz (2021), R. Ashcroft, D. Sur, A. Greenblatt el.al (2022).

Sudaryta darbo autorės

Tyrimo etika. Mokslinėje literatūroje V. Žydžiūnaitės, S. Sabaliausko (2017) ir kt. nurodoma, kad atliekant empirinius tyrimus labai svarbiu akcentu yra tyrimo etika, todėl būtina

laikytis etikos principų. Mokslininkų išskiriami tokie pagrindiniai etikos principai: anonimiškumo, savanoriško pasirinkimo dalyvauti tyrime, konfidencialumo.

Anonimiškumo principo įgyvendinimas sudaro galimybes išsaugoti informaciją apie tyrimo dalyvius, todėl šiame tyrime tyrimo dalyvių charakteristikos pateikiamos suteikiant išgalvotus vardas, analizuojant duomenis pateikiami kodai.

Savanoriško pasirinkimo dalyvauti tyrime principas užtikrinamas suderinus su tyrimo dalyviais apklausos laiką, paaiškinant jiems anonimiškumo užtikrinimą bei tyrimo duomenų panaudojimą. Taip pat paliekama galimybė bet kuriuo metu nutraukti interviu.

Konfidencialumo principas užtikrinamas neatskleidžiant tyrimo dalyvių darbo vietos ir kitų duomenų, pagal kuriuos būtų galima atskleisti tyrimo dalyvio asmenybę. Tyrimo dalyviai pokalbiuose dalyvavo savo darbo aplinkoje, kurioje buvo vieni, nebuvo pašalinių asmenų, o neturintys atskiro kabineto, pokalbyje dalyvavo pietų pertraukos metu.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė ir pristatymas

3.2.1. Socialinio darbo specifika šiuolaikinėje visuomenėje

Pirmiausia tyrimo dalyvių buvo prašoma, remiantis jų turima asmenine patirtimi, apibūdinti socialinio darbo specifiką ir pokyčius šiuolaikinėje visuomenėje (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. *Socialinio darbo specifika ir pokyčiai šiuolaikinėje visuomenėje socialinio darbo praktikoje*

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantys teiginiai**
Socialinio darbo specifika šiuolaikinėje visuomenėje	Pagalba įvairiose situacijose	*„pagalbos poreikis <...>yra ir visada buvo aktualus“ (I;1); „šiandieną pagalbos prieinamumas yra tikrai žymiai geresnis“(I;1);„..organizuojant pagalbą asmenims, patiriantiems sunkumus..“(I;3); „...asmeniui esančiam sudėtingoje ar krizinėje situacijoje...“ (I;5); „..esmė – pagalba žmogui...“ (I;6); „...kuriam tuo metu labiausiai reikia pagalbos ir paramos...“ (I;7); visa esmė yra žinoma atsakyti į žmogui rūpimus klausimus ir suteikti efektyvią pagalbą (I;9); „...pagalbos teikimas žmonėms, kurie susiduria su sunkumais, problemomis, iššūkiais, kurių patys negeba įveikti...>(I;10).*
	Problemų rato platėjimas	*„opiausia problema buvo laikoma nepriežiūra, skurdas“ (I;1);„pirmauja smurto artimoje aplinkoje problematika“ (I;1); „..kad vis daugiau asmenų prireikia socialinių paslaugų..“ (I;2); „Šiais laikais šeimos susiduria su didelėmis problemomis“ (I;4);„Esmė - padėti asmeniui, šeimai susidoroti, įveikti iškylančius gyvenimo iššūkius, ugdyti įgūdžius, konsultuoti, nukreipti, tarpininkauti dėl reikiamos pagalbos“ (I;6); Jei anksčiau socialinio darbuotojo funkcijos buvo atnešti, nunešti, padaryti, o dabar klientai labiau savarankiškesni (I,8);*

	Kintantys socialinės rizikos veiksniai ir grupės	*„keičiasi visuomenės dalis, kuri šiai dienai patiria socialinę riziką“ (I;2);* *„..daugiausia tenka dirbti su skyrybas išgyvenančiomis šeimomis...“ (I;2); „...yra svarbus ir neatsiejamas siekiant pokyčių...“ (I;3);„...apima šeimas, bendruomenes, seksualinių mažumų atstovus, karo pabėgėlius, imigrantus, senyvo amžiaus asmenis ir kt.“ (I;5);„...itin jautrioms visuomenės grupėms kaip pavyzdžiui vaikams, šeimoms, jaunimui, vyresnio amžiaus žmonėms, neįgaliesiems, benamiams“(I;7). Daugiau reikia padaryti kartu su klientu (I;8). „aptariama individuali situacija ir ieškai būdų kaip tai šeimai padėti..“(I;10).*
	Didėjantis socialinio darbo prestižas	*„socialinio darbo prestižas nors ir mažais žingsniais, tačiau yra keliamas“ (I;2). „...specialistai dirbantys šioje srityje įgyja vis daugiau profesionalumo“ (I;7);. svarbu gebėti pajungti reikalingas šalis į tai, ir kiti dalykai yra techniniai, priklausantys nuo paties darbuotojo kompetencijos (I;9); bet ši profesija jau populiarėja, kiek žinau ir kariuomenėje jau yra steigiami socialinių darbuotojų etatai (I;10);*
Socialinio darbo iššūkiai	Naujų darbo metodų ir priemonių įgyvendinimo poreikis	*„...šiuolaikinėje visuomenėje socialinis darbas viena koja atgal...>(I;3);* *„...specialistams, dirbantiems socialinį darbą, sunku suvokti, jog pasaulis keičiasi – įžengia naujos technologijos...>(I;3); „...atsargiai bandome prisileisti technologijas...>(I;3); „Po truputį kuriasi šios naujos specialybės gairės, populiarėja tam tikri darbo metodai...“(I;7).*
	Socialinės pagalbos įvairovė	*„..vis daugiau asmenų prireikia socialinių paslaugų...“ (I;2);„..darbas šiuolaikinėje visuomenėje apima platų spektrą sričių..>(I;3);„...didelio tėvų užimtumo ir socialinių įgūdžių stokos, alkoholio ar psichotropinių medžiagų vartojimo priklausomybių, įvairaus formos smurto...“ (I;4).*

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus išskirtos dvi kategorijos. Pirmoji kategorija – socialinio darbo specifika šiuolaikinėje visuomenėje. Ši kategorija apima keturias subkategorijas, pagal kurias socialinis darbas šiuolaikinėje visuomenėje, tyrimo dalyvių požiūriu, pasireiškia tokia specifika: pagalba įvairiose situacijose, problemų ratų platėjimu, kintančiais socialinės rizikos veiksniais ir grupėmis bei didėjančiu socialinio darbo prestižu.

Iš esmės suprantama tyrimo dalyvių nuostata, kad šiuolaikinėje visuomenėje socialinis darbas pirmiausia siejamas su pagalbos teikimu. Tokia nuostata darbo autorės išsakyta ir pirmame darbo skyriuje, remiantis A. Ornellas ir kt. (2016) požiūriu. Taigi vienas svarbiausių specifinių socialinio darbo bruožų, kurie suponuoja socialinio darbo ir socialinės pagalbos poreikį yra visuomenės gyvenimo problemos, kas akcentuojama visais laikais, kuomet buvo teikiama socialinė pagalba. Tačiau šiuolaikinėje visuomenėje atsiranda daugiau ir įvairesnių problemų, kurių sprendimui yra reikalinga socialinio darbuotojo pagalba ir gebėjimai. Tokią nuostatą galima patvirtinti ir tyrimo dalyvių išsakytomis mintimis: „*pagalbos poreikis <...>yra ir visada buvo aktualus“ (I;1)*. Tačiau keičiantis visuomenei *„šiandieną pagalbos prieinamumas yra tikrai žymiai geresnis“(I;1)*, pagalbos poreikio tenkinimas, pačių socialinių darbuotojų požiūriu, vertinamas palankiau. Taip pat aiški tyrimo dalyvių nuostata, kad pagalba yra reikalinga toms visuomenės grupėms, kurios pačios nesugeba užsitikrinti savo poreikių.

„Pagalba pažeidžiamoms grupėms, kurios dėl tam tikrų priežasčių, socialinių įgūdžių stokos, neįgalumo negali užtikrinti savo poreikių“ (I;11). Taigi, galima daryti prielaidą, kad pagalbos teikimas šiuolaikinėje visuomenėje jau yra suformuluotas pagal sritis, parenkant joms reikalingas priemones ir darbo metodus. Vadinasi, pagalbos poreikis yra nekintantis socialinio darbo specifiškumo pagrindas, kadangi visuomet atsiranda grupės žmonių, kuriems yra reikalinga labai įvairi pagalba, o tobulėjant ir modernėjant šiuolaikinei visuomenei daugėja sričių, kuriose socialinio darbuotojo pagalba yra reikalinga ir reikšminga.

Platėjantis problemų ratas taip pat atskleidžia socialinio darbo specifiką. Kaip jau buvo pastebėta, anksčiau socialinio darbo problemos daugiau siejosi su negalia, socialine riziką dėl socialinių įgūdžių trūkumo ar žalingų įpročių šeimose. Tačiau šiuolaikinėje visuomenėje socialinio darbo problemų rato plėtrai šiuolaikinėje visuomenėje turi įtakos skirtingos visuomenės grupės, ką pagal tyrimo dalyvių atsakymus galima išskirti atskira subkategorija – kintantys socialinės rizikos veiksniai ir rizikos grupės. Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, matome, kad *„keičiasi visuomenės dalis, kuri šiai dienai patiria socialinę riziką“ (I;2).* Vadinasi, pačios visuomenės dalijimasis į skirtingas grupes padiktuoja ir skirtingas socialines rizikas, kurios „*apima šeimas, bendruomenes, seksualinių mažumų atstovus, karo pabėgėlius, imigrantus, senyvo amžiaus asmenis ir kt.“ (I;5);„...itin jautrioms visuomenės grupėms kaip pavyzdžiui vaikams, šeimoms, jaunimui, vyresnio amžiaus žmonėms, neįgaliesiems, benamiams“(I;7)*, pagalbos teikimą. Vadinasi, šiuolaikinėje visuomenėje yra nusistovėjusi socialinio darbo praktika, kuri leidžia teikti pagalbą pagal jos skirtingus poreikius, kadangi *„negali tvirtinti, kad socialinę riziką patiria išskirtinai tik alkoholį ar psichoaktyvias medžiagas vartojantys, socialinių įgūdžių neturintys asmenys“ (I;2).* Taigi, vienas svarbiausių šiuolaikinės visuomenės socialinio darbo pasikeitimų – tai šeimos socialinės rizikos statusas, nes socialinio darbo klientais tampa ir pasiturinčios šeimos, kuriose „*gali būti smurtaujama, vartojami narkotikai“ (I;4),* kas taip pat suponuoja naujus socialinės pagalbos sprendimus. Suprantama, kad „*dirbant su šeimomis, tai esmė yra padėti šeimai tinkamai ir darniai funkcionuoti, ypač didžiausią dėmesį skiriant šioje pagalbos grandinėje vaikams, nes šiuo atveju jie yra pažeidžiamiausi visuomenės nariai, kurie patys negali savimi pasirūpinti, apsiginti, be suaugusio žmogaus pagalbos apkritai negalėtų egzistuoti*“ (I;1). Vadinasi, šiuolaikinėje visuomenėje atsirado daugiau ir įvairesnio problemų pobūdžio grupių, kurios patiria socialinę riziką, kas paskatino ir poreikį ieškoti daugiau ir skirtingų darbo metodų.

Tačiau reikia pastebėti, kad tyrimo dalyviai, kaip socialinio darbo šiuolaikinėje visuomenėje specifiką, išskiria ir socialinio darbo prestižo didėjimą. Tyrimo dalyviu pastabėjimu *„socialinio darbo prestižas nors ir mažais žingsniais, tačiau yra keliamas“ (I;2).* Vadinasi, gerėjant visuomenės gyvenimui, socialinės problemos taip pat yra sprendžiamos

palankiau. Tikriausiai tikslinga pastebėti, kad socialinis darbas vis dažniau pastebimas ir įvertinamas politikų, steigiamos naujos paslaugos, pareigybės (kaip pavyzdžiui asmeniniai asistentai) leidžia ir tyrimo dalyviams palankiai įvertinti šiuolaikinėje visuomenėje formuojamą socialinio darbo įvaizdį. Kaip vienas iš socialinio darbo prestižo elementų, tyrimo dalyvių įvardijami „*...specialistai dirbantys šioje srityje įgyja vis daugiau profesionalumo*“ (I;7). Vadinasi, šiuolaikinėje visuomenėje socialinis darbas siejamas su esminiais jo bruožais pagalba ir problemų sprendimu ir vis didėjančia šios veiklos įtaka socialinių paslaugų klientams.

Antroji kategorija – socialinio darbo iššūkiai. Šiai kategorijai sudarytos dvi subkategorijos. Pirmoji subkategorija - Naujų darbo metodų ir priemonių įgyvendinimo poreikis. Išskiriant socialinio darbo iššūkius pačių informantų pastebima, kad pačių socialinių darbuotojų požiūris į technologijas dar nėra suformuotas. „*Dažnu atveju teigiama, ir mes dažnai patys sakome, kad socialinis darbas neatsiejamas nuo gyvo kontakto su žmogumi, siekiant maksimaliai sudaryti sąlygas atsiskleisti, tačiau šiais laikais, mano nuomone, turėtume pagalvoti ir dar vienu kampu – o kaip gi žmogui sudaryti patogias sąlygas priimti siūlomą pagalbą ir kitaip, nebūtinai fiziškai dalyvaujant susitikimuose*?“ (I;3). Taigi, įvertinant socialinio darbo esmę – gyvą kontaktą su žmogumi, technologijos patiems socialiniams darbuotojams tampa iššūkiu, dėl to, kad sunku nuspręsti, kada ir kokiu atveju galima bendrauti su klientu, naudojantis informacinėmis technologijomis.

Antroji socialinio darbo iššūkių subkategorija yra socialinės pagalbos įvairovė. Šis iššūkis gali būti padiktuotas greitai kintančių socialinę riziką patiriančių grupių *„..vis daugiau asmenų prireikia socialinių paslaugų...“ (I;2),* pokyčiais, kurie diktuoja naujų paslaugų teikimą, naujų metodų įgyvendinimą ir be abejo, informacinių technologijų panaudojimą socialiniame darbe. Taigi apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbas šiuolaikinėje visuomenėje ne tik pasižymi naujais specifiniais bruožais, bet susiduria ir su iššūkiais, kurie padiktuoti pačių socialinių darbuotojų profesinių pokyčių arba socialinę riziką patiriančių grupių problemų įvairovės.

Antruoju interviu klausimu buvo siekiama nustatyti, kokie šiuolaikinės visuomenės veiksniai ar elgsena turi įtakos socialinio darbo praktikos formavimui (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. *Šiuolaikinės visuomenės veiksniai ir elgsena, formuojantys socialinio darbo praktiką*

Kategorija	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
	Visuomenės problemos	*„...formuojasi ir prisitaiko, bei ir privalo tai daryti, prie visuomenės problemų, išsivystymo lygio.(I;1); „...šiuolaikinė visuomenės dalis sunkiai tvarkosi su šiuolaikinio gyvenimo iššūkiais...>(I;2); „...darbo krūviai, nuolat patiriamas stresas ir įtampa, socialinio bendravimo stoka, didėjanti IT technologijų, socialinių tinklų įtaka ir t. t.“(I;2) „Šiuolaikinė visuomenė yra įvairi ir nuolat besiformuojanti, besikeičianti,...>(I;3); „...keičiasi ir visuomenė, jos nariai, jų elgsena ar net problemų pobūdis“(I;7);.*

Socialinio darbo praktiką formuojantys veiksniai	Modernėjančių technologijų poveikis	*„Socialinis darbas turi eiti išvien su žmogumi, su besivystančiomis technologijomis“.(I;1); „...dabar yra aktualios ir svarbios Informacinės technologijos...>(I;1); „...keičiasi ne tik žmonės, bet ir priemonės, kurias mes naudojame komunikacijai“ (I;3); „...dalis šiuolaikinės visuomenės tampa „Išmanioji“, kuomet didesnis poreikis yra gauti nuotolinio pobūdžio paslaugas“(I;6); „...šiai dienai matom, kad tą klientą pasiekti įmanoma pasiekti ir nuotoliniu būdu, ką puikiai padarom...>(I;8); <..tai nuotolis buvo iššūkis, nes kontaktai buvo apriboti..> (I;10); <..daug ko išmokė, naudotis programėlėmis, kitais nuotoliniais dalykais...> (I;10); „Man asmeniškai darbas palengvėjo dėl nuotolio galimybės, nes galiu greičiau sukontaktuoti su klientu..>“ (I;11).*
	Didėjantys reikalavimai socialinio darbuotojo kompetencijai	*„Pagal atliktas apklausas, keičiasi visuomenės požiūris į socialinį darbuotoją, todėl ir pačio darbo tik daugėja“(I;2);“<... tuo pačiu ir specialistų profesionalumo ir tam tikrų įgūdžių turėjimo..>(I;7). „..labai didelio profesionalumo ir greitos orientacijos“ (I;7);. „...pagrindinis veiksnys tobulinant socialinį darbą tai būtų gyvoji praktika..>(I;9);*
	Įvairėjančios socialinio darbo galimybės	*„praktika formuojasi tokia, kad ne visada galime užtikrinti gyvą kontaktą asmens atžvilgiu“(I;3); „Kylančių problemų sudėtingumas reikalauja naujesnių, aktyvesnių, modernesnių darbo metodų...>“(I;7); Taip atsiranda nauji metodai, bet jų atsiradimą įtakoja itin sudėtingų problemų pobūdis..“ (I;7);*
	Patiriami socialinio darbo klientų išgyvenimai	*„Šeimos, kurioms yra suteikiamos socialinės paslaugos patiria gėdą ir todėl stengiasi tai slėpti nuo savo artimųjų...> (I;4); „...bet jie iš socialinio darbuotojo nori ne tik, kad už juos atneštų, padarytų, labiau nori supratimo, atliepimo, palaikymo...“(I;ū);*
	Išorinė visuomeninė situacija	*„Šių dienų aktualijoje pagrindinis veiksnys tai karas Ukrainoje“ (I;5); „..yra imigrantų srautai plūstantys iš Baltarusijos..“ (I;5);“... tam įtakos turėjo ir karantino metu buvę suvaržymai“(I;6);. „Manau laikmetis diktuota didėjančias ir sudėtingėjančias problemas visuomenėje“(I;7);. „Laikmetis tarsi įpareigoja darbuotoją teikiantį paslaugas ir siekiantį padėti tam tikroms visuomenės grupės išspręsti kylančias problemas“ (I;7); „dirbu su Ukraina, pagrindinis veiksnys tai yra tai, kad viskas labai šviežia, sistema nesukurta ir socialinis darbas mūsų žymiai patobulėjo“ (I;9).*
	Galimi ateities pokyčiai	*„...bus dar viena labai svarbi sritis įteisinus partnerystės įstatymą, tai galimybė vienos lyties atstovams įsivaikinti ir auginti vaikus.“(I;5);*

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus dėl visuomenės veiksnių ir elgsenos, formuojančių socialinio darbo praktiką, nustatyta viena kategorija ir išskirtos septynios subkategorijos. Pirmoji subkategorija – visuomenės problemos. Tyrimo dalyvių teigimu, šiuolaikinio socialinio darbo praktiką formuoja visuomenės problemos, kuomet „*dalis visuomenės nesusitvarko su iššūkiais dėl streso, neturi reikalingų socialinių gebėjimų“ (I;3)*. Vadinasi, nuolat atsiranda įvairios problemos, kurios gali būti sprendžiamos socialinių darbuotojų pagalba.

Taip pat tyrimo dalyvių atsakymai atkleidžia, kad visuomenė ne visuomet geba prisitaikyti prie informacinių technologijų sukeliamų iššūkių. Socialinio darbo praktiką formuoja ir modernėjančios informacinės technologijos. „*Jos padaro preinamesnėmis ne tik socialines paslaugas klientams, bet ir prisideda prie glaudesnio ryšio su klientu užmezgimo, lengvesnio ir greitesnio prienamumo prie jo, o tai atsiliepia teigiamai ir teikiamų paslaugų kokybei šeimai“ (I;1).* Ši nuostata pademonstruoja, kad informacinės technologijos padeda lengviau teikti paslaugas, kurti ryšį su socialinio darbo klientu. Svarbu pastebėti, kad

akcentuojama, jog keičiasi ne tik socialinis darbuotojas, jo naudojamos priemonės, bet ir paslaugų gavėjai. „*Dabartinė visuomenė sparčiai mokosi ir naudojasi įvairiomis technologijomis, dažniau pereina iš gyvo bendravimo į nuotolinį, pasitelkdami telefonus, kompiuterius, kuriose integruotos nuotolinio bendravimo priemonės*“ (I;3). Kaip vienas svarbiausių akcentų, kodėl socialiniame darbe, kaip ir daugelyje kitų veiklų įsigali informacinės technologijos, yra įvardinta visuomeninė situacija „*Būtent tai, kad visuomenės elgesys, veikiamas įvairių pandemijų, karo, ko pasėkoje žmonės patiria didesnį nerimą, įtampą, nenori tiesioginių kontaktų ir panašiai, keičiasi, tai daro tiesioginę įtaką socialinio darbo praktikos formavimuisi“* (I;3). Ir nors informacinių technologijų panaudojimas siejamas su naujovėmis, tačiau šios praktikos vertinamas yra palankus „*Bet šiaip nuotolio praktika, posėdžiai, labai prigijo, labai šeimoms patogu*“ (I;10). Tačiau kai kurių tyrimo dalyvių išsakyta nuostata, kad technologijos patobulino informacijos rinkimo procesą, tačiau kontaktinio bendravimo kokybės negali pakeisti „*Dėl kokybės abejoju, nes gyvai kalbant matai ir kūno kalbą. Jei tik yra galimybė gyvam susitikimui, tai visada gyvai, nuotoliu tik su tais klientais, kurie gyvena užsieny ir jei būtų galimybė konsultavimui nenaudotume IT*“ (I;11). Vadinasi, bendraujant su klientu, socialinio darbo praktikoje svarbesnis ir kokybiškesnis yra artimas ir gyvas kontaktas, o informacinės technologijos labiau padeda susidoroti su informacijos rinkimu, greitesniu ryšio užmezgimu ar duomenų rinkimu, saugojimu ar dalijimusi.

Tyrimo dalyvių teigimu, visuomenės problemos kelia reikalavimus ir socialinio darbuotojo kompetencijoms, kurias socialiniai darbuotojai ugdosi per praktiką „*tai ką mes patiriame, ką praeiname, darome klaidas, ieškome kitokių sistemų, kuriame jas ir tobuliname jas kaip socialiniai darbuotojai per praktiką*“ (I;9). Vadinasi, visi nauji dalykai ir patirtys, kurios padeda socialiniams darbuotojams tobulėti yra įgaunami praktikos metu. Tačiau tikslinga pastebėti, kad daugiausia socialinių darbuotojų kompetencijų tobulinimui įtakos turi informacinių technologijų naudojimas, kuris ne tik padėjo pandemijos metu bendrauti su savo klientais, bet ir patobulino informacinius gebėjimus *„vien pandemija kiek išmokė..“ (I;6)*. Taigi, galima daryti prielaidą, kad pandemijos metu socialinis darbas taip pat išmoko prisitaikyti prie situacijos, kas leido ne tik įgyvendinti socialinės pagalbos poreikius, bet tobulėti it socialiniams darbuotojams.

Socialinių darbuotojų tobulėjimui turi įtakos ir įvairėjančios socialinio darbo galimybės. Tai ir naujų metodų bei priemonių paieška, kad būtų galima labiau prisitaikyti prie kliento situacijos ir jam suteikti reikalingas paslaugas. Prie įvairesnių socialinio darbo galimybių paieškų galima priskirti ir jų klientų patiriamus išgyvenimus. Remiantis pateiktais tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad šiuolaikinėje visuomenėje yra ne tik aktyvinamas socialinis darbas, bet ir ryškėja visuomenės požiūris į asmenis, kuriems yra teikiama socialinė

pagalba. Svarbu ir tai, kad visuomenė formuoja nepalankų požiūrį į asmenis, kuriems yra teikiama socialinė pagalba. „*dėl neigiamo visuomenės požiūrio į atvejo vadybos procesą*“ (I;4). Taigi, aplinkinių vertinimas sudaro prielaidas socialinio darbo klientams slėpti šią pagalbą ir priežastis, dėl kurių ji yra teikiama.

Išorinė visuomeninė situacija, kuomet Europoje vyksta karas, taip pat moko aktyviau teikti socialinę pagalbą ir suformuoja naujus socialinių darbuotojų darbo įgūdžius „*Tai didžiulis papildomas darbo krūvis socialiniams darbuotojams pradedant nuo kalbos barjero, paramos rinkimo ir teikimo, apgyvendinimo, kultūrinių skirtumų.“ (I;5).* Dirbant su kitos tautos šeimomis atsiranda suvokimas, kad kitoje valstybėje gyvuoja kitokia kultūra ir bendravimas „*Sudėtinga tėvams išaiškinti dėl žalingai vartojamo alkoholio problemos gresiančias pasekmes ir atsakomybes*“ (I;5). Taip pat dirbant su emigrantų šeimomis atsiranda neįprastų pareigų „*Apima labai platų paslaugų spektrą, nuo pagalbos daiktais, drabužiais, maistu, pinigais iki integracijos į bendruomenę ir darbo rinką*“ (I;5).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo praktiką formuoja sudėtingėjančios visuomenės problemos, negebėjimas patiems įveikti socialinius iššūkius. Svarbus kriterijus ir modernėjančios informacinės technologijos ir aktyvus jų naudojimas įvairiose gyvenimo srityse. Didėjančios visuomenės problemos reikalauja gilesnių socialinių darbuotojų kompetencijų, naujų darbo formų ir metodų ieškojimo bei jų taikymo. O darbas su atvykstančiais karo pabėgėliais ar emigrantais moko naujų dalykų, suformuoja naujų socialinių paslaugų poreikį.

Apibendrinant socialinio darbo specifikos šiuolaikinėje visuomenėje sampratą, remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad socialinis darbas nuo seniausių laikų buvo siejamas su pagalbą žmogui. Tačiau šiuolaikinėje visuomenėje akcentuojamos įvairesnės ir sudėtingesnės problemos, socialinės rizikos grupių įvairovės didėjimas, kas pademonstruoja poreikį didinti socialinio darbo prestižą, socialinių darbuotojų kompetencijas. Modernėjanti šiuolaikinė visuomenė diktuoja poreikį naujiems darbo metodams ir priemonėms, labai svarbia socialinio darbo praktikos dalimis tampa ir informacinės technologijos.

3.2.2. Informacinių technologijų panaudojimas socialiniame darbe

Antrasis interviu socialiniams darbuotojams klausimų blokas yra skirtas išsiaiškinti, kaip yra panaudojamos informacinės technologijos socialiniame darbe. Pagal pateiktus tyrimo dalyvių atsakymus matyti, kad socialinio darbo praktikai svarbios yra informacinės technologijos, todėl analizuojant jų panaudojimo socialinio darbo praktikoje galimybes yra tikslinga išsiaiškinti, kaip tyrimo dalyviai apibūdina informacines technologijas (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. *Informacinių technologijų samprata*

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Informacinių technologijų apibūdinimas	Pagalba	*„Informacinės technologijos yra didžiulis pagalbininkas šiuolaikiniame pasaulyje“ (I;1);“.. paskirtis palengvinti, paspartinti darbą..“ (I;7);*
	Greitesnis paslaugų suteikimas	*„o socialinio darbo specialistams yra dažnu atveju lengviau pasiekti klientus ir su jais užmegzti ryšį“ (I;1); „..sparčiau teikiamos/gaunamos paslaugos“ (I;6); „..ir yra neatsiejama nuo paslaugų teikimo..“ (I;7)*
	Dokumentų rengimas, saugojimas	*„Duomenų optimizavimas, perkėlimas į elektroninę erdvę“ (I;2). „informacijos apie žmogų rinkimui, paieškoms“ (I;3); „.. tai yra įvairios kompiuterinės programos, skirtos optimizuoti darbą, rinkti ir saugoti įvairius dokumentus...“ (I;5); „Technologijos, kurios skirtos perteikti, gauti, išsaugoti, kaupti informaciją, duomenis“ 9I;6); „lengvinanti komunikaciją, informacijos sklaidą, duomenų apdorojimą ir saugojimą: (I;11).*
	Bendravimo galimybės	*informacinės technologijos yra platus reikalas, apimantis tiek kompiuterius, telefonus bei jose integruotas funkcijas, siekiant bendravimo su žmonėmis (I;4)*
	Neatsiejama gyvenimo dalis	*atlieka svarbų vaidmenį ir be jų būtų jau labai sudėtinga, jos neatsiejama šiuolaikinio gyvenimo dalis (I;4);*
	Įprasta kompiuterinė technika	*paprastai tariant kompiuteris ir visa kita media (I;9); tai praktiškai kompiuteris su visomis programomis, išmanusis telefonas, kuris irgi turi daug funkcijų ir jomis buvo galima naudotis (I;10);*

Analizuojant, kaip tyrimo dalyvės apibūdina informacines technologijas nustatyta viena kategorija ir šešios subkategorijos. Apibendrintai daugumą atsakymų galima vertinti pagal vieną teiginį. „*Šiuolaikinis pasaulis sunkiai suvokiamas be informacinių technologijų kasdienybėje*“ (I;5). Todėl teigtina, kad informacinės technologijos šiuolaikinėje visuomenėje nėra naujiena ar nesuprantamas dalykas daugeliui žmonių, kadangi šios technologijos „*tai yra kompiuterinė įranga, kompiuterinė programa, kuri palengvina kasdienius procesus ar tai darbinė veikla, ar tai asmeniniai interesai*“ (I;8) naudojamos tiek darbinėje veikloje tiek asmeniniams poreikiams.

Tyrimo dalyvių atsakymai parodo, kad informacinės technologijos labai svarbios dėl to, kad pagreitėja paslaugų teikimas, greičiau susisiekiama su klientais, patogiau rinkti ir sisteminti duomenis bei informaciją, kuri yra reikalinga darbui. Todėl informacines technologijas galima įvardinti kaip pagalbos priemone profesinėje veikloje, kadangi greitesnis dokumentų parengimas, jų suradimas, išsaugojimas ar perdavimas kitiems specialistams.

Tyrimo dalyvių nurodyta, kad informacinės technologijos padeda bendravimui, „*paprasčiau pasikviesti susitikimui*“ (I;3), todėl tikėtina, kad socialinio darbo klientams geriau ir asmeniškiau yra kontaktinis gyvas bendravimas. Juo labiau, kad dažnai yra reikalingas konfidencialus bendravimas. Todėl apibendrinant galima teigti, kad informacinės technologijos yra naudingos ir reikalingos tiek darbe tiek individualiems poreikiams, tačiau socialiniai darbuotojai labiau akcentuoja pagalbinę dokumentų rengimo, saugojimo, informacijos kaupimo galimybę ir naudą.

Pirmojo klausimų bloko atsakymai parodė, kad informacinės technologijos socialiniams darbuotojams nėra svetimos, jos sėkmingai taikomos ir darbe ir asmeniniame gyvenime, todėl analizuojant jų panaudojimo tikslingumą socialiniame darbe pirmiausia buvo siekiama nustatyti, kiek reikalingos informacinės technologijos socialiniame darbe ir koks jų panaudojimo tikslas (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. *Informacinių technologijų naudojimas socialiniame darbe*

Kategorija	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
IT naudojimo pobūdis socialiniame darbe	Dalijimasis informacija	*„Greita ir tiksli informacijos sklaida tarp kolegų...“(I;5); „Komandoje mes naudojam bendrą kalendorių, kur daug mažiau įsivelia žmogiškų klaidų...“ (I;8); „Mūsų organizacija eina link bylų skaitmenizavimo...“ (I;10); „...kolegai, kuris tave pavaduoja, tai galės matyti visą informaciją...“ (I;10); „..dabar prie vieno dokumento gali dirbti keli specialistai..“ (I;11);*
	Įvairių platformų panaudojimas	*„...Socialinių paslaugų platforma (SPIS)...> (I;1); „...reikalingi duomenys suvedami į SPIS sistemą...> (I;4); „Prašymų pildymas ir teikimas IT pagalba sutaupo kelionės laiką darbuotojams...>“ (I;5); „...kai kuri informacija apie klientą kaupiama sistemose, kuriomis naudotis socialinis darbuotojas taip pat įpareigojamas“ (I;7);.*
	Komunikavimui	*„...komunikavimui ir nepertraukiamo ryšio palaikymui su klientais...> (I;1); „...bendravimas su klientu nuotoliniu būdu...“ (I;3); „...taip pat registruojame žmones, vedame duomenis...“ (I;9);*
	Bendras darbas su šeima	*„...su šeima neišeinant iš namų gali užpildyti įvairius prašymus socialinei paramai ar paslaugoms gauti elektroniniu būdu...“ (I;1); „Neretai socialinis darbuotojas tampa tas kuris pačiam klientui suteikia žinių ir gebėjimų kaip naudotis informacinėmis technologijomis...(I;7);*
	Darbo atlikimo galimybės elektroninėje erdvėje	*„...dalis socialinio darbo persikėlė į elektroninę erdvę...> (I;2); „...kad paslaugų gavėjai, turėdami prieigą prie savo bankinės sistemos, gali pasinaudoti su nemažai paslaugų...“ (I;2);*
	Mokymasis	*„Galimybė dalyvauti mokymuose nuotoliniu būdu...“ (I;3); „Galimybė dalyvauti nuotoliniuose kvalifikacijos kėlimo mokymuose pandemijos metu...“ (I;5); „O mokytis nuotoliu buvo įdomu tik pačioj pradžioj, bet gyvas mokymas, yra kita kokybė“ (I;11).*
	Lavinami darbuotojų įgūdžiai	*„...visai kitokių pačio socialinio darbuotojo įgūdžių, žinių ir pasiruošimo..“ (I;7);*
IT naudojimo socialiniame darbe tikslas	Duomenų ir informacijos rinkimas ir saugojimas	*„..visų pirma informacijai rinkti, duomenų surinkimui apie šeimą..> (I;1); „Visa informacija saugoma elektroninėse bylose bendroje įstaigos sistemoje..> (I;4); „Teikiant paslaugas klientams visada yra formuojama jo byla“ (I;7); „...jo kaip paslaugų gavėjo byla visada yra formuojama...> (I;8);*
	Posėdžių organizavimas	*„Microsoft Teams ir Zoom programomis vyksta nuotoliniai posėdžiai..>“ (I;4); „...nes daugelis posėdžių vyksta nuotoliniu būdus, tai specialistas palengvina patį procesą...> (I;8);*
	Paslaugų efektyvumo siekis	*„Greičiau suteikti asmeniui/šeimai reikiamą pagalbą, paslaugas“ (I;6); „tiesų labai palengvina darbą, taupo laiko resursus, suteikia galimybę bendrauti su klientais...“ (I;8); „...arba gautum kaip senesniais laikais, kol nueitų registruotas laiškas, kol ateitų ir taip toliau“ (I;8); „...nes pagreitina darbą, darbas efektyvesnis, aš labai džiaugiuosi, kad galiu dokumentus pildyti kompiuteriu...> (I;10). „...darbas pagreitinamas, viskas vyksta labai sklandžiai“ (I;10).*

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus dėl informacinių technologijų panaudojimo galimybių ir tikslo socialiniame darbe išskirtos dvi kategorijos ir vienuolika subkategorijų. Pirmoji kategorija – IT naudojimo pobūdis socialiniame darbe. Pagal pateiktus tyrimo dalyvių

atsakymus matyti, kad vienas iš informacinių technologijų panaudojimo aspektų yra dalijimasis informacija. Tyrimo dalyviai išskiria informacijos pasiekiamumo visiems darbuotojams naudą. Taigi informacinių technologijų pagalba susisteminta informacija yra pasiekiama tiek internetinėje erdvėje, tiek įstaigos programose ir ji yra patogi dėl to, kad ja gali naudotis visi darbuotojai, kuriems tokia informacija yra reikalinga.

Komunikavimo užtikrinimas taip pat yra svarbus informacinių technologijų panaudojimo veiksnys. Socialiniams darbuotojams yra patogu pasiekti savo klientą, suderinti su juo susitikimo laiką, perteikti informaciją ar pakonsultuoti. Reikia pastebėti, kad socialiniai darbuotojai, dirbdami su šeima, ne tik teikia informaciją ar konsultacijas, bet tampa ir mokytojais, kurie padeda išmokti naudotis kompiuteriu, užpildant reikalingus dokumentus įvairiose platformose. Tačiau reikia pastebėti, kad tyrimo dalyviai prioritetą skiria gyvam kontaktiniam bendravimui su klientu, nes nuotolinis bendravimas dažniau akcentuojamas esant tam tikroms aplinkybėms „*ir tada kada kontaktiniu būdu neįmanoma susitikti, kada asmuo gyvena užsienyje, negali atvykti dėl ligos, negali priimti socialinio darbuotojo, dėl pačios informacijos, ji dabar yra kur kas labiau prieinama, tarkim aktualiomis temomis ne kiekvienas klientas gali nusipirkti tam tikros literatūros, tai jam galia nurodyti, kur gauti reikalingos informacijos*“ (I;8). Vadinasi, bendravimas su klientu, kaip svarbus kontaktinis socialinio darbo aspektas, labiau reikalingas ir kokybiškas susitinkant gyvai.

Kaip matyti pagal tyrimo dalyvių pateiktus atsakymus svarbus informacinių technologijų naudojimo aspektas yra dokumentų perkėlimas į elektroninę erdvę „*visi reikiami dokumentai, konfidenciali informacija apie šeimą, darbo eigos aprašymai, įvairūs pranešimai, raštai, tarnybiniai pranešimai, kiti vidaus dokumentai yra perkelti į duomenų bazę“* (I;2). Būtent ši galimybė sumažino popierinio darbo naštą ir vaikščiojimą po įvairias institucijas*, „nes iki tol, dėl darbinių reikalų lakstėme į centrą su popieriais, kuriuos reikdavo patvirtinti parašu ir t. t.“ (I;2).*

Pačių socialinių darbuotojų naudai informacinės technologijos suteikia galimybę mokytis. Tyrimo dalyviai pažymi, kad tokia galimybė atsirado dėl pandemijos apribojimų ir yra taikoma iki šiol. Nors tyrimo dalyviai pastebi, kad pastaruoju metu, esant galimybei rinktis, pasirinktų kontaktinį mokymąsi. Mokymuisi ir tobulėjimui taip pat galima priskirti iš tyrimo dalyvių išsakytą nuostatą, kad informacinių technologijų naudojimas leidžia gilinti ir tobulinti pačių socialinių darbuotojų informacinius įgūdžius, kas padidina galimybę kokybiškiau atlikti savo darbą.

Antroji išskirta kategorija yra - informacinių technologijų naudojimo socialiniame darbe tikslas. Vienas svarbiausių tikslų yra duomenų ir informacijos rinkimas ir saugojimas. Tokia išsakyta nuostata parodo, kad socialinio darbo praktikoje technologijos labiau reikalingas

kaip įrankis, kuris leidžia palengvinti darbą su dokumentais ir informacija. „*Jau vien dokumentų rengimas sumažėjo*“ 9I;4)Tikslinis informacinių technologijų pritaikymas yra posėdžių organizavimas. Vadinasi, įgyvendinant atvejo vadybos procesą, galima bendrai susitikti su visa komanda ar organizuoti pasitarimus, kuriuose dalyvauja tik specialistai, sprendžiantys problemą.

Svarbiausias informacinių technologijų panaudojimo socialiniame darbe tikslas tyrimo dalyvių išskirtas – paslaugų efektyvumo siekis. „*Leidžia paspartinti visus dokumentų parengimo procesus*“ (I;8).Taigi, galimybė greičiau pasiekti klientą, surinkti duomenis, gauti reikalingus dokumentus iš įvairių tarnybų leidžia efektyvinti socialinio darbo praktiką ir greičiau patenkinti kliento poreikius.

Buvo siekiama išsiaiškinti, kokia gaunama informacinių technologijų panaudojimo socialiniame darbe nauda (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. *Informacinių technologijų panaudojimo socialinio darbo praktikoje nauda*

Kategorija	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
Informacinių technologijų panaudojimo nauda socialinio darbo praktikoje	Įprastų funkcijų paprastumas	*„žymiai gelbsti socialinių darbuotojų bazinių funkcijų atlikime“ (I;1);. „duomenų optimizavimas ne tik palengvina patį darbą, sutaupoma laiko“ (I;2); „labai palengvina kasdieninį darbą, jei esi įgudęs ir lengvai valdai jas“ (I;7);*
	Didėja socialinio darbuotojo prestižas	*„keičia iš esmės socialinio darbuotojo prestižą visuomenėje“ (I;1). „Atsiranda reikalavimai tam tikriems socialinio darbuotojo įgūdžiams“ (I;7);*
	Efektyvesnis paslaugos teikimo procesas	*„Paslaugų gavėjas greičiau ir efektyviau gauna reikiamas paslaugas“ (I;2);. „tai reikalui esant dalijamės tarpusavyje..“ (I;10)*
	Informacijos teikimas ir gavimas	*„...reikalinga siųsti aktualią informaciją, susijusią su mano kontaktiniais duomenimis ir darbo pobūdžiu...> (I;3); „...informacija pasiekiama ir perduodama greičiau“ (I;4); „IT padeda atsekti kliento situaciją, nes veda duomenis nuolat“ (I;9);. „Elektroniniu paštu dalijamės informacija“ (I;10);*
	Efektyvus konsultavimas	*„...man pačiai kaip specialistei pasikonsultuoti apie pagalbos tikslingumą su specialistais“ (I;3);. per teams galim susijungti, kontingentas keičiasi, tėvai dirbantys, tai nuotolio susitikimai labai praktikuojami“ (I;10);*
	Laiko taupymas	*„Sutaupome begalę laiko, kai nereikia po Vilnių važinėti. Ir kuro sąnaudų ir pinigų taip pat sutaupome“ (I;3); „tuo pačiu taupomas laikas..>(I;4); „Paieška reikiamo dokumento ar informacijos tampa labai greita“ (I;5);. „Tą patį veiksmą galima atlikti žymiai per trumpesnį laiką“ (I;5);. „Greitis teikiant/gaunant pagalbą“ (I;6); „Naudojantis įvairiomis sistemomis kai kuri informacijos paieška tampa labai greita“ (I;8)*
	Išteklių taupymas	*„Naudojant el. bylas sutaupomas popierius, tuo pačiu saugoma gamta“ (I;4). „IT pagalba mažiau tokio faktinio popierizmo“ (I;5)..*
	Visuomenės dalies mokymas	*„...ir tam tikros visuomenės dalies švietimas, kaip naudotis, pritaikyti IT savo kasdieniniame gyvenime...> (I;6);*
	Alternatyva įprastam darbui	*„o nuotolinės tai tuomet kaip alternatyva, kai nėra kitos išeities“ (I;8);*

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus dėl informacinių technologijų teikiamos naudos socialinio darbo praktikoje nustatyta viena kategorija, kuriai išskirtos devynios

subkategorijos. Nemaža dalis tyrimo dalyvių nurodė, kad informacinės technologijos socialinio darbo praktikoje supaprastina įprastas funkcijas. Tačiau pastebima, kad tai palengvina darbą tiems socialiniams darbuotojams, kurie yra gerai įvaldę informacines technologijas „*tiems, kurie gaudosi kompiuteryje yra gera*i“ (I;5). Vadinasi, gebėjimas naudotis technologijomis yra viena iš socialinio darbuotojų kompetencijų, kas leidžia lengviau atlikti kasdienes užduotis. Tuo pačiu, gebėjimas naudotis technologijomis sutvirtina ir socialinio darbuotojo prestižą. Vadinasi, kuo daugiau gebėjimų socialinis darbuotojas panaudoja savo darbe, tuo jis labiau vertinamas kaip profesionalas. Tyrimo metu nustatyta, kad informacinių technologijų panaudojimas leidžia daugiau laiko skirti bendravimui su klientu, palengvina bazines funkcijas „*Jų dėka jie daugiau laiko gali skirti bendravimui, santykiui su klientu, žmogaus ugdymui, gebėjimų vystymui*“(I;1).Todėl teigtina, kad mažesnės laiko sąnaudos dokumentų tvarkymui suteikia didesnes galimybes žmogiškiesiems santykiams.

Vienas iš informacinių technologijų panaudojimo naudingumo kriterijų yra ir efektyvesnis paslaugos teikimo procesas. „*Jau šiais laikais mes nevažinėjame į atitinkamas įstaigas tam, kad paklaustume, apie ką čia tos paslaugos. Ieškome internete informacijos ir skambiname*“ (I;3).Todėl paslaugos gali būti suteikiamos greičiau, kas visą darbo procesą daro efektyvų ir greitą.

Informacinių technologijų panaudojimas leidžia greičiau teikti ir gauti informaciją. Ši nauda gali būti vertinama labai palankiai, nes socialiniame darbe informacijos gavimas ir jos pateikimas yra vienas iš svarbiausių veiklos aspektų, nes informacija reikia ne tik dalintis su įvairiais specialistai ar įstaigomis, bet ją pateikti ir socialinio darbo klientais.

Konsultavimas viena iš socialinio darbo funkcijų, todėl galimybė greitai ir laiku gauti konsultaciją yra svarbi nauda, kuri gaunama pritaikant savo darbe informacines galimybes, panaudojant įvairias priemones; telefoną, elektroninį paštą ar kitas programėles.

Tyrimo dalyviai nurodė, kad esminė informacinių technologijų teikiama nauda yra laiko taupymas. Taigi suprantama, kad greitesnis ir efektyvesnis paslaugos teikimas sutaupo darbuotojų laiką ir atsiranda palankesnės galimybės bendrauti su klientais, geriau juos pažinti ir tuo pačiu suteikti reikalingas paslaugas ir pagalbą. *„Be IT, norint pasigilint į šeimos priešistorę, reiktų eiti į archyvą, apklausti dirbusius kolegas, paslaugos gavėjų artimą ratą, užtruktų ilgai. IT pagalba tereikia susivesti į paiešką ir bylos informacija jau čia pat*“ (I;5).

Tyrimo dalyviai, įžvelgdami informacinių technologijų naudą, akcentuoja, kad „*Nesinaudojimas šiomis technologijomis sugrąžintų socialinį darbą dešimtmečiais atgal, o informacijos paieška reikalautų labai didelių laiko sąnaudų, kas nebūtų priimtina itin sparčioje mūsų visuomenėje*“ (I;7). Vadinasi, susiformavęs aiškus suvokimas, kad be informacinių technologijų, socialinis darbas nebūtų pakankamai efektyvus, o jo prestižas taip pat nukentėtų.

Tačiau išsakyta ir tokia nuostata, kad socialiniam darbui, kurio esmė būti arčiau žmogaus, informacinės technologijos neša naudą tik iš dalies, nes galima įžvelgti ir atitinkamas rizikas „*palengvinimas, nauda, kokia čia nauda, netgi rizikų gali būti daugiau, kas yra šalia nežinai, tai neaišku, ar informacija išlieka konfidenciali, net nežinai, ar žmogus žiūri į kamera, o kažkas jam dar pasakinėja ar kitais šalia užsiima kitais reikalais*“ (I;11). Vadinasi, informacinių technologijų panaudojimas iš esmės labiau reikšmingas ir naudingas kaupiant informaciją, rengiant dokumentus, konsultuojantis, bet gyvam bendravimui su klientu nuotolinis bendravimas gali būti įžvelgiamas kaip alternatyva, kuomet nėra galimybių bendrauti. Toks požiūris pademonstruoja, kad socialinio darbo specifika reikalauja išlaikyti konfidencialumą, saugoti klientų duomenis ir daugiau artimai bendrauti, kas parodo, jog naudoti informacines technologijas būtina atsižvelgiant į socialinio darbo specifiką. Buvo siekiama išsiaiškinti, kiek socialinio darbo specifika leidžia pritaikyti informacines technologijas darbo praktikoje (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. *Socialinio darbo specifiškumo įtaka informacinių technologijų panaudojimui*

Kategorija	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
Socialinio darbo specifikos įtaka informacinių technologijų naudojimui	Gyvo kontakto svarba	*„Svarbiausias, yra mano manymu visgi gyvas ryšys ir „akis į akį“(I;1); „Yra asmenų, kurie neturi galimybės bendrauti nuotoliniu būdu, tai jie gali tik ateiti arba priimti į savo namus pokalbiui“ (I;3);. „Tačiau kontaktas su žmogumi būtinas gyvas“ (I;4);. „Gyvas bendravimas socialiniame darbe leidžia geriau pažinti klientą“ (I;6);. „...kad bendravimas nuotoliu vyktų tai nelabai...“ (I;8); Bendravimas su klientu per nuotoliu tik esant kritinei situacijai, pvz. pandemija.“ (I;7); „Aš stengiuosi prioritetu laikyti gyvą bendravimą...“ (I;11);*
	Informacijos pateikimas ir gavimas	*„turima darbo specifika ir resursai leidžia naudoti IT kol kas tik minimaliai (palyginus su kitomis sritimis)“(I;1); Elektroninis paštas naudojamas kažkokiai informacijai perteikti, apsikeisti dokumentai“ (I;8); „IT naudoju sau informaciją gauti, naudoti ar dalintis“ (I;11).*
	Dokumentų rengimas	*„Tai susiję su įvairių dokumentų formavimu, elektroninių sistemų valdymu“ (I;7);*
	Individualus požiūris į kliento situaciją	*„Priklauso ir nuo paties požiūrio, kiek tu pats nori tą klientą ir kaip konsultuoti...“ (I;3); „leidžia pritaikyti atsižvelgiant į individualią kliento situaciją“ (I;3);*
	Įvairios paslaugos	*Nuo įvairių prašymų pildymo ir pateikimo, dokumentų skenavimo, šeimos atvejo peržiūros posėdžių organizavimo nuotoliniu būdu (I;5); „Kokios yra galimybės, tokias ir taikai, ką turim, tą taikom, modernėjam, stengiamės naudotis kuo daugiau“ (I;10);.*
	Užtikrinant asmens duomenų saugumą	*„kad nebūtų pažeidžiama asmens duomenų apsauga (I;6); „daugiau taikau teams, zoom, kur yra tik kanalas bendrauti ir nėra jokios asmeninės informacijos“ (I;11).*
	Klientų gebėjimai	*„o iš kliento pusės nelabai, nes ne visi klientai geba naudotis informacinėmis technologijomis“ (I;9); „Gal didesnė problema iš paslaugų gavėjų, nes vis tik yra ir neraštingų“ (I;10).*

Analizuojant socialinio darbo specifiškumo įtaką informacinių technologijų panaudojimui nustatyta viena kategorija ir septynios subkategorijos. Tyrimo dalyvių atsakymuose išryškėjo ypatinga socialinio darbo specifika – gyvas bendravimas su savo klientu. Būtent kontaktinis bendravimas su žmogumi yra svarbus dėl to, kad tai leidžia geriau pažinti

klientą, puoselėti rimtus santykius ir suprasti, kokios pagalbos reikia „*Lengviau suprasti klientą, kalbant su juo esant artimam kontaktui*“(I;2). Todėl galima teigti, kad informacinės technologijos bendravimui su klientu yra naudojamos tik retais atvejais ir neturint galimybių kitaip pasiekti kliento, o kontaktinį bendravimą socialiniai darbuotojai įvardija kaip prioritetą. Nors tyrimo dalyvių akcentuota, kad kontaktas su klientu yra kokybiškesnis, kuomet bendraujama gyvai, tačiau išsakoma tokia nuostata, kad „*pastebėta, jog dažnu atveju pvz. vaikas iš šeimos patiriančios socialinę riziką daug daugiau ir drąsiau kontaktuoja su specialistu ir išsako savo, tarkim baimes, nesaugumo jausmą šeimoje per socialinius tinklus nei gyvai*“ (I;1). Taigi galima daryti prielaidą, kad vaikas artimoje aplinkoje, kuomet jis bendrauja nuotoliu, leidžia jam labiau atvirauti. Tačiau tikėtina, kad šią situaciją galima priskirti šiuolaikinės visuomenės, kuri moka ir mėgsta naudotis informacinėmis technologijomis, bruožams.

Kaip ir kituose tyrimo dalyvių atsakymuose į ankstesnius klausimus, taip ir šiuo atveju buvo išsakyta nuostata, kad informacinės technologijos labiausiai pasiteisina rengiant įvairius dokumentus. Vadinasi, kompiuteris ir įvairių programų teikiamos galimybės pagreitino darbą, sudarė galimybes paprasčiau rengti dokumentus ir taupyti laiką. Aiškiai išsakyta pozicija dėl laiko taupymo ir efektyvios paslaugos teikimo „*jeigu nebūtų el. bylų, visi dokumentai būtų saugomi popierinėse bylose, norint surinkti visus parašus ant reikiamų dokumentų reikėtų važinėti per visas institucijas, ar asmeninis ir juos surinkti kontaktiniu būdu, šiuo metu dokumentai persiunčiami ir el. parašu pasirašoma*“ (I;4). Vadinasi, esminis kriterijus, kuo vadovaujantis naudojamos informacinės technologijos, yra dalijimasis turima informacija ir taupant šiai veiklai skirtą laiką.

Tyrimo metu dalyviai nurodė, kad socialinio darbo klientai yra labai įvairūs, todėl ir technologijų pritaikymas priklauso nuo individualios kliento situacijos. „*Jeigu asmuo yra linkęs į alkoholio vartojimą, psichoaktyvias medžiagas, mes dažniau patys braunamės to kontakto ir bendravimo ieškoti, nežiūrim gali jis ar negali prisijungti, ten jau manome, kad labiau reikalingas tiesioginis bendravimas, kad reaguoti čia ir dabar*“ (I;3). Vadinasi, jei kliento situacija yra sudėtinga ir trūksta pasitikėjimo, tuomet yra siekiamo bendravimo ir kontakto. Tačiau teikiant informaciją ar konsultuojant dėl klientams priklausančių paslaugų gavimo, galima pasinaudoti ir informacinėmis technologijomis.

Tyrimo dalyvių teigimu, informacines technologijas socialiniame darbe galima naudoti teikiant įvairias paslaugas, juo labiau šiame darbe yra nuolat reikalingos įvairios pažymos, dokumentai, todėl jų parengimui, persiuntimui, susisiekimui su reikalingais socialiniais partneriais ar institucijų atstovais šios technologijos labai pasiteisina.

Taip pat tyrimo dalyvių atsakymuose patvirtinama ankstesniame atsakyme išsakyta nuostata, kad socialiniai darbuotojai tampa savo klientų mokytojais, kaip naudotis

informacinėmis technologijomis. „*Socialinis darbuotojas turi turėti šių žinių tam kad galėtų padėti paslaugų gavėjui tarkim: pateikti prašymą, tarpininkauti parašant prašymą, galbūt jį išsiunčiant elektroniniu paštu, sukuriant patį elektroninį paštą paslaugų gavėjui jei jis jo neturi, jau nekalbu apie tam tikrų dokumentų formavimą paslaugų gavėjo byloje, jos kaupimą, sisteminimą ir suvedimą į sistemas, kurias taip pat reikia mokėti valdyti*“ (I;7). Vadinasi, patys socialiniai darbuotojai aktyviai naudojasi informacinių technologijų suteikiamomis galimybės rengiant dokumentus, renkant informaciją ir dar moko savo klientus, kad jie galėtų būti savarankiškesni ir daugiau pasitikėtų patys pateikdami įvairius prašymus ar pažymas.

Apibendrinant informacinių technologijų panaudojimo socialiniame darbe galimybes galima teigti, kad informacinės technologijos yra gerai suprantamos ir naudojamos socialinių darbuotojų. Jos ypatingai reikšmingos rengiant įvairią dokumentaciją, dalijantis, renkant ir saugant tikslinę informaciją. Tačiau socialinio darbo specifika sumažina socialinių darbuotojų galimybes nuotoliniam darbui ir bendravimui su klientu. Nuotolinis bendravimas inicijuojamas esant svarbiam poreikiui, kuomet nėra galimybės susitikti su klientu asmeniškai. Tačiau kaip viena iš socialinių darbuotojų funkcijų išlieka ir savo klientų mokymas naudotis informacinėmis technologijos esant poreikiui gauti paslaugas, pateikti prašymus ir pan.

3.2.3. Informacinių technologijų panaudojimas dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką

Baigiamajame darbe pasirinkta socialinio darbo klientų grupė – šeimos, patiriančios socialinę riziką, todėl buvo siekiama išsiaiškinti, kiek reikšmingas ir reikalingas informacinių technologijų panaudojimas dirbant su šeimomis. Pirmiausia buvo aiškinamasi, kas tyrimo dalyviams yra svarbiausia dirbant su šeimomis, kurios patiria socialinę riziką (Žr. 10 lentelę).

10 lentelė. *Svarbiausi aspektai dirbant su šeima, patiriančia socialinę riziką*

Kategorija	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
Darbo su šeima pagrindiniai tikslai	Kontakto ir ryšio su šeima palaikymas	*„gebėjimas su šeima užmegzti ryšį ir įgalinti juos motyvuotiems pokyčiams“ (I;1); „svarbiausia užmegzti kontaktą“ (I;3); „užmegzti gerą santykį su šeima“ (I;4) „svarbu ryšys su ja, jo užmezgimas, palaikymas“ (I;7); „nepaisant visų technologijų, teikiu pirmenybę gyvam kontaktui, nes tai padeda užmegzti ryšį“ (I;10), „Tiesioginis kontaktas“ (I;11).*
	Aiškus šeimos problemų supratimas	*„svarbu, kad klientas įvardintų kylančias problemas“ (I;3); „įgalinti žmogų spręsti susidariusias problemas“ (I;4); „pokytis tai išėjimas iš tam tikrų kylančių problemų“ (I;7); „suprasti, kodėl vyksta tai, kas vyksta, kodėl žmogus elgiasi taip kaip elgiasi, kodėl jis dėliojasi savo veiksmus“ (I;8); „išspręsti jiems rūpimą klausimą, problemą“ (I;9);*
	Tinkamai ir efektyviai suteiktos paslaugos	*„Greitai ir efektyviai teikti reikiamas socialines paslaugas“ (I;2);. „paruošti jiems visus atsakymus, kad vaikai nekentėtų ir žmogus turėtų komfortą“ (I;9).*

	Šeimos savarankiškumo ugdymas	*„Įgalinti šeimą savarankiškai spręsti kylančius sunkumus“ (I;5); „išmokyti kreiptis bei rasti reikiamą pagalbą“(I;5); „per jo įgalinimą, motyvavimą, suteikimą jam tam tikrų jėgų“ (I;7)*

Analizuojant, kokius svarbiausius darbo su šeima, patiriančia socialinę riziką, aspektus nurodo tyrimo dalyviai buvo nustatyta viena kategorija ir išskirtos keturios subkategorijos. Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais galima teigti, vienas svarbiausių aspektų dirbant su šeima, patiriančia socialinę riziką yra kontakto su ja užmezgimas ir ryšio palaikymas. Ir šiuo atveju yra akcentuojama, kad reikalingas gyvas ryšys, kadangi „*tada atsiranda didesnis pasitikėjimas ir tada vyksta teigiami pokyčiai, nes mūsų darbo tikslas ir yra padėti šeimai*“ (I;10). Vadinasi, pats svarbiausias momentas yra ryšio užmezgimas ir nuolatinis šeimos stebėjimas bei jai teikiama pagalba.

Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais, galima teigti, kad artimas ir glaudus kontaktas su klientu leidžia aiškiau įvertinti situaciją „*Aš dažnu atveju matau, kad žmogui reikia pagalbos, tikiu, kad jis gali išdėstyti savo aiškią poziciją dėl galimybės auginti vaiką ir panašiai*“ (I;3). Taigi suprantama, kad kitas svarbus veiklos aspektas yra šeimos problemų supratimas. Kuo aiškiau bus susipažinta su problema, išsiaiškintos priežastys, tuo lengviau bus galima surasti reikalingus sprendimus**.** „*Socialinis darbuotojas šiame darbe tampa vieninteliu įrankiu, kurį jis turi. Vadinasi tas naudojamas įrankis turi būti labai geras ir profesionalus*“ (I;7). Taigi, darbo su šeima specifika įpareigoja socialinį darbuotoją ne tik būti išsiugdžius reikalingas profesines, bet ir asmenines savybes, gebėti pažinti žmogų, mokėti įsijausti į jo situaciją.

Tyrimo dalyviams taip pat svarbu tinkamai ir efektyviai suteikti paslaugas, nes socialiniame darbe „*viskas susiję su žmogumi, jo sveikata, pinigai, ugdymo įstaigos, maistas, rūbai, tai visą gyvenimą reikia paruošti per šiandien, kad būtiniausi poreikiai būtų patenkinti*“ (I;9). Vadinasi, tinkamas bendravimas, šeimos pažinimas ir teikiama efektyvi pagalba gali padėti šeimai greitų ir tinkamų pokyčių.

Tyrimo dalyvių pastebima, kad dirbant su šeima yra svarbus ir šeimos savarankiškumo ugdymas. Todėl socialiniai darbuotojai turi ne tik patys teikti įvairias paslaugas, bet išmokyti šeimą pačiai spręsti įvairias problemas ir mokėti elgtis įvairiose situacijose, priimti sprendimus. Todėl apibendrinant galima teigti, kad dirbant su šeima, patiriančia socialinę riziką svarbiausia užmegzti ir išlaikyti ryši, nuolat įsijausti į šeimos situaciją, suprasti problemų priežastis ir efektyviai teikiant paslaugas, mokyto šeimą gyventi savarankiškai.

Kaip viena iš galimų priemonių darbui su šeima yra ir informacinės technologijos, todėl buvo aiškinamasi, kokias informacines technologijas ir kokiu tikslu socialiniai darbuotojai naudoja dirbdami su šeima (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. *Informacinės technologijos ir jų panaudojimo tikslai socialiniame darbe su šeima*

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantys teiginiai**
IT naudojimo dirbant su šeima tikslas	Informacijos rinkimas ir sisteminimas	*„IT naudoju informacijai surinkti“ (I;1); „Kompiuteris naudojamas visai informacijai kaupti“ (I;4) „Taip pat valdyti tam tikras plačiai taikoma sistemas siekiant surasti aktualią su paslaugų gavėju susijusią informaciją“ (I;7)*
	Vaizdo pokalbiai, bendravimas	*„bendradarbiavimui tiek su klientu, tiek su kitais specialistais“ (I;1). kai buvo apriboti apsilankymai šeimose buvo naudojami vaizdo skambučiai (I;5); „bet kad bendravimas vyktų tai nelabai“ (I;8);.*
	Dokumentacijos tvarkymas	*„tvarkomi visi vidiniai dokumentai“ (I;1); teikiama pagalba paslaugų gavėjams dėl įvairių prašymų pateikimo, registruojant asmenis pas specialistus (I;1); „taikome informacines technologijas formuodami paslaugų gavėjų bylas“ (I;7);*
	Dalyvavimas nuotoliniuose renginiuose	*„dalyvauti nuotoliniuose atvejo vadybos posėdžiuose, susirinkimuose, seminaruose, mokymuose, supervizijose arba intervizijose“ (I;2);. „Didelė dalis posėdžių vyksta nuotoliniu būdu...“ (I;4); „Tarpinstitucinių susirinkimų, vaiko gerovės komisijos posėdžiams“ (I;5)*
	Posėdžiai	*„Šeimų atvejo peržiūros posėdžiams naudojama Zoom programa“ (I;5)*
	Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas	*„taikoma informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo, atstovavimo tikslais“ (I;6)*
	Susisiekimui	*Nepaisant to, kad lankomasi šeimų namuose, visada susisiekiama su jomis telefonu (I;4); „Tai pagrinde susitikimams, bendravimui, situacijos aptarimui „ (I;3);*
	Pokalbiai su jaunais žmonėmis	*„Bendraujant su jaunimu labai dažnai susirašinėjimui ir skambučiams taikau Messengerr programėlę“ (I;5);*
IT priemonės, naudojamos socialiniame darbe su šeima	Išmanusis telefonas	*Išmanusis telefonas“ (I;1); Dažniausiai naudojamas mobilusis telefonas (I;4), „išmanusis telefonas“ (I;6),“ Telefonas yra tik tam, kad susitarti dėl susitikimo, konsultacijos“ (I;8);.*
	Kompiuteris/ internetas	*Kompiuteris (interneto ryšys)(1;2); „internetu kiekvieną mielą dieną, ieškodama informacijos“ (I;3), „Kompiuteris(I;4); „Kompiuteris“ (I;6);,*
	Pokalbių programėlės	*„kartais naudojamos susisiekti ir Viber programėlė (I;3); Messenger“, „Whatsapp“ (I;4); „Susirašinėjimui su šeima ir nuotraukų persiuntimui naudojam Messenger, Viber programėles“ (I;5); „Wcap, wiber, nes jie tokias turi įsidiegę“ (I;11); „programėlės tik trumpam susitikimui“ (I;11);*
	Zoom ir Teams platformos	*„Zoom“, „MS Teams“ „ „MS Outlook“ „Facebook“ (I;3); „jungiasi ZOOM ir Microsoft Teams platformose“ (I;4); naudojama Zoom, Taems, Google Meet programos (I;5); „nuotolio tai teamsai, zoomas“ (I;8);*
	Internetinės duomenų bazių platformos	*„Avilys“, „SPIS“ (I;4); „Dabar mokomės naudotis MIGRIS sistema, laikini leidimai gyventi“ (I;9);*
	Elektroninis paštas	*„paštą naudoju informacijai išsiųsti“ (I;3); „Elektroninis paštas naudojamas kažkokiai informacijai persiųsti, apsikeisti kažkokiais dokumentais“ (I;8); „kartais keičiamės informacija elektroniniu paštu“ (I;8);. „Elektroniniu paštu siunčiam dokumentą ar formas pasirašymui“ (I;11);*
	Elektroniniai dienynai	*„Visas šeimas skatinam naudotis kiekviena dieną elektroninio mokinio dienyno sistemomis (Tamo, Veritus)“ (I;5);.*
	Socialinių medijų netinkamumas	*Socialinių medijų nenaudojam (I;11), „man socialiniai tinklai per daug asmeniški, todėl jų nenaudoju (I;6); „soc. tinklai mažiausiai tinka, nes galima tik pakenkti suradus nereikalingą informaciją“ (I; 5);*

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus dėl informacinių technologijų naudojimo tikslo socialiniame darbe išskirtos dvi kategorijos, kurios priskirta po aštuonias subkategorijas. Kalbant apie informacines technologijas, kurios būtų tinkamos darbui su šeima tyrimo dalyviai neturėjo labai reikšmingų reikalavimų. „*Elementariai paskambinti vaizdo skambučiu, gebėtų*

persiųsti nuotrauką. Gebėtų susikurti ir administruoti elektroninį paštą. Gebėtų įsidiegti ir saugiai naudotis elektroninio banko Smart ID programėle ar Pin generatoriumi. Elektroninė bankininkystė būtina identifikuoti klientą prisijungiant prie antstolių sistemos, teismų ar panašių įstaigų, kadangi dažnas paslaugos gavėjęs turi įsiskolinimų antstolių kontoroms“ (I;5). Todėl galima teigti, kad socialiniams darbuotojams labiau rūpi tai, kiek jų klientai gebės naudotis informacinėmis technologijomis savo kasdieniame gyvenime, kadangi šiuolaikinė visuomenė tampa labiau modernizuota, o didžioji paslaugų gavimo galimybė perkeliama į elektroninę erdvę.“ *Per karantiną, pavyzdžiui, be mobilaus parašo moteris negalėjo prisijungti prie Lietuvos antstolių rūmų sistemos dėl išlaikymo išieškojimo, o kontakte klientų nepriiminėjo. Prašymo pateikti nepavyksta, nukenčia šeimos finansinė padėtis*“(I;5). Taigi pateiktas pavyzdys parodo, kad reikalinga ne tik tobulinti socialinių darbuotojų kompiuterinius gebėjimus, bet lavinti ir mokyti socialinio darbo klientus, kad jie sugebėtų ir patys savimi pasirūpinti tose situacijose, kur yra reikalingas gebėjimas pasinaudoti informacinėmis technologijomis. Tai, kad socialiniai darbuotojai lavina savo klientų informacinius įgūdžius, atskleidžia ir atsakymas, jog socialiniai darbuotojai skatina šeimas naudotis elektroniniais dienynais, kad išmoktų stebėti savo vaikų mokymosi situaciją. Todėl informacinių technologijų socialiniame darbe svarbus dar ir dėl to, kad padeda šeimoms lavinti it tobulinti savo gebėjimus bei tenkinti kasdienius poreikius.

Pirmoji atsakymų kategorija – informacinių technologijų naudojimo, dirbant su šeima, tikslas. Remiantis pateiktais tyrimo dalyvių atsakymais matyti, kad populiariausiai informacinės technologijos naudojamos informacijos rinkimui, sisteminimui ir saugojimui bei dokumentacijos tvarkymui. Vadinasi, kompiuteris tapo svarbia darbo priemone ir įrankiu, kuomet galima aiškiai ir sistemingai sutvarkyti visą reikalingą dokumentaciją, sukuriant klientų bylas, renkant kitus reikalingus duomenis.

Informacinių technologijų pagalba socialiniai darbuotojai organizuoja ir vaizdo pokalbius, bendrauja su savo klientais ir bendradarbiais, tačiau atsakymuose pažymėta, kad vaido skambučiai klientams buvo tuomet, kai buvo draudžiami apsilankymai dėl karantino „*karantino metu buvo šioks toks išsigelbėjimas*“ (I;7). Tyrimo dalyvių teigimu, nuotolinis bendravimas daugiau yra taikomas ir naudojamas nuotoliniams mokymams, dalyvavimui seminaruose, posėdžiuose. Vadinasi, galima teigti, kad nuotolinis bendravimas dažniausiai vyksta neįtraukiant klientų, o sprendžiant darbo klausimus su reikalingomis tarnybomis ar socialiniais partneriais. Taip pat yra pastebima, kad nuotolinis vaizdo skambutis klientams taip pat dažniau skirtas susitarti dėl susitikimo laiko, o susitinkama gyvai.

Konsultavimo paslaugos nuotoliu klientams taip pat yra teikiamos, tačiau pastebima, kad įstaigos vietos padėtis taip pat gali būti pretekstas konsultuoti savo klientus nuotoliu „*Anksčiau*

mes buvom patogiai įsikūrę, bet dabar viskas vyksta kitaip, nuotoliu komunikacija greičiau padės jiems tapti savarankiškiems“ (I;9). Tačiau kaip matyti pagal pateiktą atsakymą, nuotolinės konsultacijos greičiau padeda klientams ugdytis savarankiškumą. „*Tačiau jei aš pasakysiu, duokit aš padarysiu už jus, tai žmogus nebenorės spręsti savo problemų, nes jau bus viskas ant lėkštutės padėta. Todėl taip nebepraktikuojam. Kai jau nebesiseka iš kelinto karto, tada jau padedu realiai*“ (I;9). Vadinasi, socialiniai darbuotojai, moko savo klientus naudotis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis.

Tikslinga pastebėti, kad socialiniai tinklai nėra įvardijami kaip priemonė, tinkama naudojimui, nes socialiniai darbuotojai jau ankstesniuose savo atsakymuose išsakė grėsmę asmeninių duomenų saugumui, nors mesinger programėlė kartais yra naudojama, jei siekiama bendrauti su jaunais žmonėmis „*oi, jaunimėlis be mesingerio dabar niekur, tai paauglių informavimui ji labai tinka*“ (I;9). Todėl galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai prisitaiko ir prie savo klientų gebėjimų bei poreikių.

Antroji atsakymų kategorija – informacinių technologijų priemonės naudojamos socialiniame darbe su šeima. Viena iš paprasčiausių technologijų, kuriomis dabar naudojasi daugelis žmonių yra išmanusis telefonas, kuris pasak tyrimo dalyvių, yra patogi ir reikalinga informacinė technologija. *„Išmanusis telefonas – jeigu prireikia nufotografuoti dokumentą, kai lankausi šeimos namuose, arba įvykus krizinei situacijai šeimoje, pasinaudoti filmavimo kamera, taip pat vykstant į tolimesnius gyvenamosios vietos adresus, naudotis navigacijos programa“ (I;1).* Vadinasi, telefonas nebeteikia vien savo įprastų funkcijų atsiliepti į skambutį ar paskambinti, bet tarnauja kaip daugialypė priemonė, nes padeda atsisiųsti reikalingą informaciją, surasti adresą.

Kompiuteris taip pat yra viena pagrindinių informacinių priemonių, kadangi tai pirmiausia svarbus darbo įrankis, kurio pagalba kaupiama ir saugoma informacija. Labai svarbu, kad socialiniai darbuotojai išmoktų ir gebėtų naudotis visomis reikalingomis programomis, kad galėtų tinkamai pasirengti darbui su duomenų bazėmis, gebėtų greitai susirasti reikalingą informaciją. Tačiau su klientais tyrimo dalyviai dažniausiai bendrauja pokalbių programėlių pagalba. Pokalbių programėles naudoti įpareigoja pačių klientų turimi informaciniai įrankiai. Tačiau būtina pastebėti, kad bendravimas yra labai trumpas ir dalykiškas, nes akcentuojamas gyvas susitikimas. „*Daugiau skatinam gyvas konsultacijas, bent jau pradžioje, dauguma klientų ir patys linkę eiti į gyvas konsultacijas*“ (I;10). Vadinasi, nors ir daug ir įvairių informacinių technologijų savo darbe naudoja socialiniai darbuotojai, tačiau gyvos konsultacijos ar pokalbio su klientu jos pakeisti negali.

Paminėtina, kad susitikimams su tarpininkais, atvejo vadybos grupėms ir kitoms socialinio darbo komandoms, yra naudojamos zoom ir TEAMS platformos, kurios yra

sertifikuotos ir patikrintos, kadangi posėdžiai būna uždari ir juose aptarta informacija turi išlikti konfidenciali. Todėl galima tik patvirtinti, kad socialinių tinklų galimybės nėra išnaudojamos, kadangi jose per daug yra asmeninės tiek socialinių darbuotojų, tiek klientų informacijos.

Galima pastebėti dar vieną svarbų akcentą, kuomet informacinės technologijos padeda išspręsti pasirašymo klausimą. Pagal pateiktą atsakymą „*Jei dėl sutikimo gavimo, tai esam susitarę įstaigoje, sms žinute išsakytą nuostatą priimti pagalbą, laikome kaip dokumentą, o vėliau siekiam gyvo susitikimo*“ (I;11), matyti, kad informacinių technologijų pagalba galima surasti būdus, kurie atstotų klientų parašą ar patvirtinimą dėl susitikimo organizavimo.

Svarbi informacinė priemonė yra ir elektroninis paštas. Tačiau jis išskirtinai taikomas tik dokumentų ir informacijos persiuntimui. Taip pat elektroninis paštas yra reikalingas dėl galimybės apsikeisti reikalinga informacija, sulaukti reikalingų dokumentų ar atsakymo.

Kaip rodo tyrimo dalyvių atsakymai, informacinių technologijų panaudojimas yra svarbus ir reikalingas dirbant socialinį darbą su šeima, tačiau tai pagalbinės priemonės pagreitinti paslaugos teikimą, bet bendravimas su savo klientais labiau pageidautinas kontaktiniuose susitikimuose.

Pagal pateiktus tyrimo dalyvių atsakymus matyti, kad jie naudojasi daugeliu informacinių galimybių, todėl buvo siekiama išsiaiškinti, kokios informacinės technologijos labiausiai pasiteisino socialiniame darbe (žr. 12 lentelę).

12 lentelė. *Informacinės technologijos, labiausiai pasiteisinusios dirbant su šeima*

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantys teiginiai**
IT naudojimo privalumas	Kontakto palaikymo svarba	*„panašų į tą gyvą kontaktą socialinių tinklų pagalba“ (I;1); „Gali matyti kliento veiklą, jo aktyvumą socialiniuose tinkluose, gali lengviau pasiekti, esant poreikiui ir giminaičių rasti‘ (I;3); „taikomos įvairios virtualių pokalbių programos palengvinančios kontaktavimą su paslaugų gavėjais“ (I;7). „informacija randama vienoje sistemoje, ji siunčiama labai greitai, ją kontroliuoti gali įstaigos vadovas“ (I;7); „El. paštas nėra patogus, nes iš karto neatrašo, kartais išvis neatsiliepia, tai dažniausiai yra susisiekiama skambučiais“ (I;9);*
	Išmanaus telefono papildomos funkcijos	*„pirmą kartą vykstant į naujas šeimas, dažniausiai naudojamasi navigacija“ (I;4); „Telefono pagalba reikalui esant greitai internete surandama reikalinga informacija“ (I;4);.“ kai važiuoji į šeimą, telefoną kartais panaudoji ir kaip navigaciją“ (I;10);*
	Informacijos pasidalijimas tarp institucijų	*„siunčiama įvairi informacija tarp institucijų, registruojami vidiniai dokumentai, įsakymai“ (I;7);.*
Pasiteisinusios ir naudingos IT priemonės	Kompiuteris ir išmanusis telefonas	*„Tikriausiai be kompiuterio ir išmanaus telefono tiesiog negalėtų vykti darbas“ (I;1); „mobilūs telefonai“ (I;4); „Kompiuteris, išmanusis telefonas (svarbus internetinis ryšis)“ (I;6);. „Labiausiai pasiteisina telefonas, tai aišku susisiekimo priemonė, tiek su šeimomis, tiek su kitais specialistai“ (I;10); „Pirmoje vietoje yra telefonas, nes tai dažniausia pirmam susitikimui susitarti“ (I;11);*
	Socialiniai tinklai	*„Messenger“ ir „Facebook““ (I;3); „ne visi nori kurtis faceboką matomą socialiniam darbuotojui, nes reikia ir jam palikti tos erdvės“ (I;8);. „Neturiu jokių fb susikūrusi grupių ir nebendrauju*

		tokiais būdais“ (I;9); „Instagramą labiau mėgsta ukrainiečiai, tai mes prie jų derinamės, dar ir telegramą susikūriau dėl jų“ (I;9)
	Zoom ir TEAMS platformos	*„Zoom“ ir „MS Teams“ programos, nuotoliniams susitikimams organizuoti“ (I;3);*
	Mobilios programėlės	*“jei iš tokių programėlių tai kartais naudoju vaiberį, mesindžerį, kas yra patogiausia“ (I;9); „o paskui tos programėlės, kurių pagalba gali naudotis vaizdu“ (I;11);.*
	Duomenų ir dokumentų internetinės sistemos	*„sistema spis.lt“, „DVS „Kontora.lt“ (I;7).*
	Elektroninis paštas	*„Susirašinėjam e.laiškais“ (I;9); „elektroninis paštas, kur siunti įvairią informaciją, nuorodas“ (I;10);*

Aiškinantis, kokios informacinės technologijos labiausiai pasiteisino darbe su šeima nustatytos dvi kategorijos ir joms išskirtos devynios subkategorijos. Pirmiausia buvo nustatyti informacinių technologijų naudojimo privalumai. Kaip ir ankstesniuose atsakymuose išryškėjo poreikis palaikyti nuolatinį kontaktą su šeima *„svarbus nepertraukiamas kontakto su šeima palaikymas. Nes dažnu atveju socialinis darbuotojas turi tikrai nemažą darbo krūvį ir didelį šeimų skaičių, tai IT leidžia palaikyti kontaktą panašų į tą gyvą kontaktą socialinių tinklų pagalba, kai yra jų dėka galimybė bendrauti ir su vaizdu matyti esamą situaciją šeimoje, kliento namuose*“ (I;1). Todėl vienas iš informacinių technologijų privalumas socialiniame darbe yra galimybė nuolat palaikyti kontaktą. Vadinasi, dirbant su šeima, net ir neturint galimybių dažnai su jais susitikti naudojant atitinkamas priemones galima nuolat žinoti, kaip gyvena ir laikosi prižiūrima šeima.

Kitas privalumas tyrimo dalyvių išskirtos papildomos išmaniojo telefono funkcijas. Pagal jų atsakymus svarbu, kad gavus naują klientą yra galimybė naudojant telefone įdiegtą navigacijos sistemą greičiau ir patogiau surasti savo kliento adresą.

Trečiasis informacinių technologijų naudojimo privalumas yra greitas informacijos pasidalijimas tarp institucijų. Taigi pateikti pasiteisinusių priemonių naudojimo privalumai pademonstruoja, kad naudojantis informacinėmis technologijomis galima tinkamai atlikti įvairias socialinio darbuotojo funkcijas.

Įvardindami pasiteisinusias informacines technologijas tyrimo dalyviai daugiausiai akcentavo išmanųjį telefoną ir kompiuterį. Todėl suprantama, kad išmaniuoju telefonu galima ne tik paskambinti ar parašyti žinutę, bet ir kalbėti su vaizdu, naudojantis įvairiomis mobiliomis programėlėmis, susirasti reikiamą vietą, fotografuoti, greitai surasti informaciją. Kompiuteris yra reikalingas kaip darbo įrankis, kuriame kaupiama informacija, rengiami įvairūs dokumentai, organizuojami nuotoliniai susitikimai.

Nuolatiniam kontaktavimui su klientu tyrimo dalyviai nurodė socialinius tinklus. Socialinių darbuotojų socialinio tinklo „Facebook“ teikiamos galimybės vertinamos nevienareikšmiškai, vieni tyrimo dalyviai nurodė, kad juo naudojasi, siekdami „nepamesti“

kliento, kadangi šis socialinis tinklas padeda pažinti ir kliento aplinką. Tačiau kitų požiūriu, „*Facebook man atrodo asmeninis dalykas, o ne formali erdvė, o klientas į socialinė darbuotoją žiūri labai įvairialypiai, nes nežiūri kaip į draugą, o kaip į asmenį, kuris jį prižiūri*“ (I;8). Tai yra per daug asmeninis dalykas, todėl nėra naudingas nei socialiniam darbuotojui, nei jo klientui.

Rimtiems darbo susirinkimams, mokymams ar posėdžiams, bei tiksliniams pokalbiams su klientu yra naudojamasi zoom ir TEAMS platformomis, kurios šiuolaikinėje visuomenėje padeda efektyviai naudotis nuotolio galimybės, užtikrina kokybišką vaizdą, sukuria daugiau funkcijų, kuomet gali dalintis savo informaciją ir pan.

Savo įstaigose tyrimo dalyviai naudojasi internetinėmis duomenų rinkimo ir saugojimo programomis, mokosi dirbti SPIS sistema bei VDS (vidaus dokumentų sistema) Kontora, kas padeda greičiau gauti reikalingus dokumentus, bei juos paruošti ir saugoti.

Kelių tyrimo dalyvių įvardintas ir elektroninis paštas, jo naudojimas pasiteisina keičiantis informacija ir dokumentais su institucijomis. Bendraujant elektroniniu paštu su klientais kartais būna įvairių uždelsimo, nėra efektyvios komunikacijos.

Apibendrinant galima teigti, kad dirbant socialinį darbą su šeima informacinės technologijos pasiteisina daugelyje situacijų, kuomet yra reikalinga rengti dokumentus, kaupti informaciją ar trumpam susisiekti su savo klientus. Tačiau nemaža dalis socialinių darbuotojų pripažįsta kontaktinį bendradarbiavimą ir pokalbiams su klientu nuotolio teikiamomis galimybėmis nesinaudoja. Labiausiai pasiteisinusios informacinės technologijos yra išmanusis telefonas ir kompiuteris, mobiliosios programėlės, kuomet reikia išlaikyti kontaktą su savo klientais. Dokumentų rengimui ir informacijos kaupimui bei saugojimui labiausiai tinkamas kompiuteris. Socialinių tinklų teikiamos galimybes yra vertinamos nevienareikšmiškai.

3.2.4. Iššūkiai dirbant su šeima, patiriančią socialinę riziką, naudojant informacines technologijas

Bet kokioje veikloje galima rasti puikių dalykų, tačiau neapsieinama ir be iššūkių. Todėl buvo siekiama išsiaiškinti, kokie iššūkiai sutinkami socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis taikant informacines technologijas. Pirmiausia buvo siekiama nustatyti, kokie yra šeimų, patiriančių socialinę riziką gebėjimai naudotis informacinėmis technologijomis (žr. 13 lentelę).

13 lentelė. *Šeimų gebėjimų, naudotis informacinėmis technologijos, vertinimas*

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Veiksniai, formuojantys šeimų gebėjimus naudotis informacinėmis technologijomis	Tobulėjimas	*„kad žmonės vis labiau geba ir vis aktyviau naudojasi“ (I;1); „vyresnė karta taip pat vis labiau įsavina naudojimo tendencijas ir įgyja įgūdžių.“ (I;2), „Daugėja šeimų, kurios naudojasi bei pageidauja daugiau paslaugų gauti IT priemonėmis“ (I;6);*
	Kasdienė patirtis	*„Jaunesnei kartai IT tampa gyvenimo būdu“ (I;1); „Didesnė dauguma geba naudotis IT, tik vienetiniai atvejai, kai to negeba“ (I;3); „Taip pat geba laisvai naudotis socialiniais tinklais, elektronine bankininkyste, elektroniniais paštais“ (I;5);*
	Reikalinga motyvacija mokytis	*„klientus stengiuosi motyvuoti pvz. dalyvauti kompiuterinio raštingumo kursuos“ (I;1); „Bet dažniausiai šie gebėjimai išlieka labai silpni ir paviršutiniški“ (I;7);.“bet dar ir dažnai pačiam ugdyti paslaugų gavėjų informacinių technologijų įgūdžius“ (I;7);. „Yra šeimų, kurios nemoka, bet joms padeda specialistai“ (I;8); „Yra ir tokių, kurie mokosi, stengiasi patys išmokti, parodai kokį kartą ir jie daro vėliau tai savarankiškai“ (I;10);.*
	Skirtingumas	*„Tenka dirbti su skirtingą išsilavinimą turinčiais paslaugų gavėjais, tai ir gebėjimai skiriasi“ (I;2). „Didesnė dauguma šeimų su kuriomis dirbame yra išsilavinusios, dirba atsakingus darbus ir taip pat naudoja įvairias IT priemones“ (I;3);. „Vienos šeimos geba jungtis į nuotolinius šeimos atvejo peržiūros posėdžius“ (I;5); „Tačiau yra šeimų su ryškiais socialinių įgūdžių trūkumais ar psichinės sveikatos sutrikimais, kurios negeba savarankiškai“ (I;5); Plius minus 50/50 proc“ (I;6); „Gebėjimai išlieka labai įvairūs“ (I;7); „dirbam apskrities mobilioj komandoj, dabar Vilniaus miesto skyriuje, tai gebėjimai skiriasi kardinaliai.“ (I;11).*
	Patirties įtaka	*„Šiaip, sakyčiau, per tą „nuotolinio darbo erą“, prasidėjusią 2020 m., įgūdžiai akivaizdžiai geresni, nei buvo prieš tai“ (I;3);. „bet daugumai gebėjimų trūksta, nes jiems sunku susigaudyti“ <..>. Jie galbūt moka parašyti el.laišką, bet nepasitiki savimi (I;9);*
	Įrangos trūkumas	*„nes kai kurios šeimos neturi reikiamos įrangos“ (I;8);.*
	Gyvenimo būdo trukdžiai	*„jiems nelabai reikia, nes svarbiau yra alkoholis ar kiti pomėgiai, kurie reikalingi korekcijos: (I;8); „Tai dažniausiai nepasiturintys asmenys arba riziką patiriantys“ (I;8);. „kurie gyvena nepritekliuje, kiti turi nepriklausomybių, tai vieni klientai jų neturi, arba nemoka jomis naudotis, o kiti yra priklausomi nuo jų“ (I;8);.*

Analizuojant situaciją dėl šeimų, patiriančių socialinę riziką, gebėjimų naudotis informacinėmis technologijomis nustatyta viena kategorija ir išskirtos septynios subkategorijos. Vienas iš informacinius gebėjimus atspindinčių veiksnių yra tobulėjimas. Remiantis tyrimo dalyvių atsakymais galima teigti, kad siekdami savo gyvenime naudotis informacinėmis technologijomis žmonės tobulėja ir ši veikla jiems neatrodo sudėtinga. Todėl vis daugiau šeimų savo gyvenime taiko informacines technologijas, kadangi juos pamoko ir socialiniai darbuotojai ir patys vis daugiau ieško įvairių galimybių.

Šeimų informacinių įgūdžių lavinimui įtakos turi kasdienė patirtis. Šiuolaikinėje visuomenėje vis daugiau ir aktyviau naudojamasi įvairiomis mobiliomis programėlėmis, todėl jomis naudojasi tie, kurie turi išmaniuosius telefonus, nes juose yra įdiegiamos tokios galimybės „*paaugliams labai svarbu turėti išmaniuosius telefonus*“ (I;8). Ta dalis visuomenės, kuri išsilavinusi, daug paprasčiau geba naudotis ir elektroniniu paštu, prisijungti prie nuotolio

susitikimų, geba naudotis elektronine bankininkyste, todėl galima teigti, kad dauguma šeimų taiko informacines technologijas savo gyvenime.

Tyrimo dalyvių atsakymuose aiškiai išsakyta pozicija, kad daugelis šeimų moka naudotis informacinėmis technologijomis, tačiau vėl galima įžvelgti socialinio darbuotojo kaip mokytojo funkcijas. Tiems asmenims, kurie nelabai geba naudotis elektroninėmis paslaugos socialiniai darbuotojai padeda, pamoko. Ir kaip parodo jų atsakymai, kai kurie asmenys noriai priima mokymą ir vėliau gali technologijomis naudotis savarankiškai.

Tyrimo dalyvių atsakymai atskleidžia, kad šeimų gebėjimai naudotis informacinėmis technologijomis yra labai skirtingi. Pagal pateiktus tyrimo dalyvių atsakymus matyti, kad informacinių gebėjimų skirtingumui įtakos turi jų išsilavinimas. *„Jis negebėjo taisyklingai rašyti lietuvių kalba, o apie IT neturėjo išvis jokio suvokimo (nežinojo, kas tai yra elektroninis paštas ir kam jis reikalingas). Kita paslaugų gavėjų kategorija yra tie asmenys, kurie užima svarbias pareigas, turi savo verslus ir pan. Šie paslaugų gavėjai dažniausiai susiduria su skyrybų iššūkiais. Tokie asmenys ypatingai gerai sugeba naudotis IT technologijomis. Jie dažniausiai puikiai įvaldę gebėjimą rašyti ilgus el. laiškus, įvairius skundus ir pan. Filmuoja ir fotografuoja, įrašinėja pokalbius ir t. t.“* (I;2). Taigi dirbant su klientais, kurie nesidomi ir neturi poreikio savo kasdieninėje veikloje naudotis įvairiomis informacinėmis galimybėmis, susiformuoja poreikis juos pamokyti, o dirbant su išprususiais žmonėmis, žinančiais, kaip galima naudotis informacinėmis technologijomis, dirbant yra paprasčiau suderinti visus klausimus. Todėl susidaro įspūdis, kad „*daugelis galbūt labiau geba, nei negeba jomis naudotis*“ (I;3). Kitas pavyzdys atskleidžia, kad sostinėje ir rajonuose gebėjimai skiriasi. „*Apskrityje yra 7 rajonai, taip atrodo, kad kuo toliau rajonas nuo sostinės, tuo gebėjimas naudotis ir priimti informaciją mažėja. O Vilniaus rajone jau įgūdžiai geresni. O rajone netgi interneto neturi, o elektroninis paštas ar parašai yra nesuprantami. Vilniuje, jei kažko nemoka, tai bando išmokti, stengiasi ir informacines technologijas pažįsta. Tik trukdo įpročiai ir nenoras išmokti, dar ir baimė, kad kažką ne taip padarys, o naudojimas IT duos daugiau žalos negu naudos*“ (I;11). Vadinasi, rajonų gyventojams yra mažiau erdvės naudotis it taikyti informacinius gebėjimus, kadangi mažesniuose miesteliuose daug kur dar teikiamos paslaugos įprastu būdu ir nėra būtinybės kažkokius dokumentus pildyti elektroninėj erdvėj. Tačiau svarbu yra tai, kad šeimų nariai „*Daugmaž tėvai pakankamai raštingi, turi ir kompiuterius, ir telefonus, naudojasi elektroniniais paštais, geba jungtis per elektroninius valdžios vartus, pagrinde mes naudojasi teams. Nedidelė dalis tik naudojasi mygtukiniais telefonais, nemoka naudotis kompiuteris, bet kadangi jų nėra daug, susitinkame gyvai*“ (I;10). Vadinasi, informacinės technologijos yra pažįstamos ir suprantamos didžiajai daliai šeimų ir nesukelia labai daug nepatogumų. Jų gebėjimas leidžia tinkamai atlikti savo darbą ir socialiniam darbuotojui. Tačiau

matyti, kad keli tyrimo dalyviai išskyrė, jog informaciniams gebėjimams lavinti trukdo įprasta rutina, gyvenimo būdas, žalingi įpročiai ar pačių informacinių technologijų neturėjimas. Tačiau svarbu ir tai, kad informacinių technologijų įsigijimui kartais trukdo socialinė rizika ir sunki finansinė padėtis, o kartais nenoras priimti informacines technologijas, kaip šiuolaikinės visuomenės kasdienybę.

Tyrimo metu buvo aiškinamasi, su kokios priežastys turi įtakos iššūkiams, kylantiems socialiniame darbe su šeimomis (žr. 14 lentelę).

14 lentelė. *Priežastys, sukeliančios iššūkius socialiniame darbe su šeimomis, taikant informacines technologijas*

Kategorija	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
Priežastys, trukdančios tikslingai naudoti informacines technologijas	Lėšų trūkumas diegiant IT	*„didžiausias trukdis ir tuo pačiu iššūkis, ypač valstybinėse įstaigose, yra lėšų trūkumas ir pačių idėjų vystymo ir įgyvendinimo IT įdiegime ir naudojime socialinio darbo srityje“ (I;1); „Kita didelė problema, tai kad įstaigos nėra įsigiję tam tikros programinės įrangos oficialiai, o dažnai naudojamos piratinės programos, nelegalios...“ (I;7);*
	Darbuotojų iniciatyvos trūkumas	*„O gal tiesiog trūksta pačių darbuotojų iniciatyvos ir noro?“ (I;1); „kalbant apie trukdžius tai socialinių darbuotojų kompiuterinio ir IT technologijų įgūdžių stoka“ (I;5); „Neturėjimas įgūdžių naudotis informacinėmis technologijomis..“ (I;6);*
	Mokymų ir žinių trūkumas	*„sukelia pačių socialinių darbuotojų menkas apmokymas kaip naudotis šiomis technologijomis“ (I;7);. „Socialiniai darbuotojai nėra apmokomi kaip naudotis informacinėmis technologijomis, kokios yra jų galimybės...“(I;7). „Manau viskas siejasi su neugdomomis kompetencijomis ir neskiriamu dėmesiu tam“ (I;7)..*
	Šeimos iniciatyvos ar noro trūkumas	*„Kai šeima nesinaudoja IT, tenka už juos nemažai darbų atlikti pačiam“ (I;2); Tai įgūdžių naudotis IT stoka (I;3); „Klientai taip pat galbūt sąmoningai priešinasi tam išmokimui naudotis IT“ (I;3); „kliento negebėjimas dalyvauti tame..> (I;9);*
	Šeimos situacija	*„Klientai, patiriantys socialinę riziką, dažnu atveju neturi materialių išteklių turėti kompiuterius, internetą „ (I;3); „Dažniausiai tai senyvo amžiaus žmonės, arba jokio išsilavinimo neturintys žmonės negebantys prisitaikyti prie IT technologijų“ (I;4);. „neleidžia įgūdžių trūkumas, psichinės sveikatos susirgimai ir sunki finansinė padėtis“ (I;5); „ne visos šeimos gali sau leisti neribotą internetą namuose ar telefone“ (I;5);. „Alkoholio vartojimo skirtingos problemos, nes žmonės skirtingo išsilavinimo, skirtinga patirtis...“ (I;8); „gal baigiasi sąskaita, neturi galimybės pasikrauti telefono“ (I;9);. „kurie tikrai neturi e. bankininkystės prisijungimų, tai va trukdis būna pildyti prašymus į darželį ar į mokyklą, tada ieškom galimybių, kaip tai šeimai pagelbėti“ (I;10): „dirbant su krizėmis žmonės būna emociškai pažeidžiami“ (I;11).*

Aiškinantis priežastis, kurios sukelia iššūkius naudojant informacines technologijas dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, nustatyta viena kategorija ir išskirtos penkios subkategorijos. Pagal pateikiamus atsakymus matyti, kad viena priežastis, dėl kurios kyla iššūkiai naudoti informacines technologijas yra lėšų ir finansavimo informacinių programų

diegimui biudžetinėse įstaigose. Vadinasi, dar ne visose įstaigose, teikiančiose socialines paslaugas yra sutvarkytos informacinės sistemos, nėra įdiegtos reikalingos programos, kas sukelia iššūkius bendraujant su kitomis, geriau informacinėmis programomis ir galimybėmis apsirūpinusiomis įstaigomis.

Viena IT naudojimo sukeliamų iššūkių priežastis tyrimo dalyvių nurodyta darbuotojų iniciatyvos trūkumas. „*Mano kolektyve, kuriame šiuo metu dirbu, pusė socialinių darbuotojų yra vyresnės kartos, kurių kompiuterinio raštingumo įgūdžiai žemi. Šis trukdis lėtina IT spartą ir sklaidą ir tarp specialistų*“ (I;5). Pagal pateiktą pavyzdį matyti, kad vyresnio amžiaus darbuotojams yra sudėtinga prisitaikyti prie naujai keliamų reikalavimų, kas iš dalies stabdo ir kitų darbuotojų veiklą, sukelia trukdžius. Atkreiptinas dėmesys, kad informacinių technologijų aktyvaus naudojimo poreikis atsirado kilus pandemijai dėl COVID-19 ligos, todėl persiorientuoti reikėjo labai greitai. „*Pandemijos laikotarpiu vienu metu ir greitai reikėjo perprasti naudojimąsi įvairiausiomis programomis. Pagilinti šias žinias mokymai nebuvo organizuojami. Šie faktoriai kėlė daug streso ir įtampos kai kurioms kolektyvo narėms*“ (I;5). Pandemijos įtaką darbuotojų pasirengimui patvirtina ir kitas atsakymo pavyzdys „*Nebuvo skiriama laiko socialinių darbuotojo informacinių kompetencijų ugdymui. Reikėjo visko išmokti greitai, čia ir dabar. Ir prisiimti atsakomybę už klientus, kurių gebėjimai tikrai menki*“ (I;7). Vadinasi, patys darbuotojai nėra vienodos kompetencijos, neturi suformuotos darbo praktikos ir ne vienodai palankiai vertina informacinių technologijų teikiamas galimybes.

Kaip svari priežastis kilti iššūkiams tyrimo dalyvių įvardinta mokymų ir žinių trūkumas „*pradėjom dirbti su IT visai nepasiruošę, sunku buvo ypač vyresniems*“ (I;9). Todėl galima daryti prielaidą, kad tokia situacija ir padiktuoja nevienodą socialinių darbuotojų pasirengimą dirbti naudojant informacines technologijas savo darbe. Tačiau mokymų trūkumas buvo jaučiamas prasidėjus pandemijai, kuri iš esmės pakoregavo socialinių darbuotojų informacinius gebėjimus, o laikmetis padiktavo ir poreikį organizuoti atitinkamų mokymų parengimui.

Pačių socialinio darbo klientų iniciatyvos ar noro trūkumas taip pat yra priežastis, kuri sukelia įvairius iššūkius „*mano kolegė nenori naudotis kompiuteriu, tiesiog jai nepatinka*“ (I;7). Pateikti tyrimo dalyvių atsakymai parodo, kad patys klientai nerodo noro dalyvauti susitikimuose ir aktyviau bendrauti su savo socialiniais darbuotojais, todėl tikėtina, kad jų nenoras daugiau paremtas baime būti kontroliuojamiems.

Labai svarbi priežastis kilti iššūkiams yra šeimos situacija. Tokia nuostata paremta tyrimo dalyvių atsakymais, kad šeimų situacija yra labai įvairi. Tai gali būti socialiai pažeidžiamos šeimos dėl ligos, dėl žalingų įpročių, dėl sudėtingos finansinės situacijos, todėl kiekvienos situacija yra skirtinga, kas iš esmės sudaro prielaidas patiems socialiniams darbuotojams daugiau darbo atlikti už pačią šeimą.

Tyrimo dalyvių atsakymai atskleidė, kas socialiniai darbuotojai turi nevienodus informacinius gebėjimus, dėl ko gali kilti įvairūs sunkumai atliekant savo darbą, todėl buvo aiškinamasi, kas socialiniams darbuotojams buvo sunkiausia dirbant su šeima ir taikant informacines technologijas (žr. 15 lentelė).

15 lentelė. *Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai*

Kategorija	**Subkategorijos**	**Patvirtinantys teiginiai**
Sunkumai, sutinkamai dirbant su šeimomis, naudojant informacines technologijas	Nesusidurta su sunkumais	*„tad sunkumų didesnių kaip ir neįžvelgiu, o jei kokie ir buvo kilę, tai tikrai buvo greitai išspręsti“ (I;1);. „Man nekyla sunkumų, nekelia sunkumų ar streso“(I;8); „Nežinau, jau per tiek laiko išmokau daug.. galbūt daugiau reikia kantrybės, nes kartais sudėtinga išlaukti, kad greičiau spręstųsi problema“ (I;9);*
	Klientų įtikinimas IT nauda	*„gebėti įtikinti paslaugų gavėjus, kad tai yra reikalinga, kad viskas tobulėja, kad greit nebeliks gyvų eilių ir t.t.“ (I;2); „klientams parodai, kaip reikia naudotis IT, o kai reikia prisijungti, susisiekti, jie pamiršta, ką jau rodžiau“ (I;3); Tai sunkiausia turbūt mokytis naudoti kitas, jiems nežinomas IT.(I;11);*
	Klientų nenoras mokytis naudoti IT	*„klientų nenoras išmokti naudotis IT“ (I;3); „susidraugauti“ su tam tikromis informacinėmis sistemomis, laiko stoka „(I;6);„nes patys klientai neretai ne tik negeba to padaryti, bet net nesupranta kokių dokumentų, kokiam specialistui reikia“ (I;7); „nelabai nori dalyvauti, tai dažnai tenka ieškoti“ (I;10)*
	Pagalba vaikams pandemijos metu	*„Labai sunku buvo kai pandemijos laikotarpiu vaikams pamokos vyko nuotoliniu būdu“ (I;5); ‚kilo karantino laikotarpiu, nes neretai šeimos neturėjo jokių reikiamų priemonių tam kad užtikrintų vaikų mokymąsi“.(I;7); „Tėvai neretai negebėjo, neturėjo įgūdžių kaip tinkamai jomis naudotis ir užtikrinti savo vaikų nuotolinį mokymąsi“ (I;7);*

Analizuojant tyrimo dalyvių iškirtus socialinių darbuotojų patiriamus sunkumus dirbant su šeima naudojant informacines technologijas nustatyta viena kategorija ir išskirtos keturios subkategorijos. Pirmiausia galima pastebėti, kas sunkumais nesusidūrė tik dalis tyrimo dalyvių. Todėl tikėtina, kad daliai socialinių darbuotojų pavyko išvengti sunkumų diegiant ir taikant informacines technologijas dirbant su šeimomis.

Klientų įtikinimu, informacinių technologijų teikiama nauda, vienas iš sunkumų, su kuriais susidūrė tyrimo dalyviai. „*Galima ir ranka dokumentus rengti, nebūtinai tuo kompiuteriu*“ (I;4). Todėl suprantama, kad juos įtikinti yra reikalinga ugdyti supratimą, kad jie turi išmokti elementarius dalykus susitvarkyti savarankiškai, tačiau „*šeimoms, kurios nesinaudoja IT technologijomis tvarkant reikalingus dokumentus, teikiant prašymus ir pan. dažniausiai visur reikalinga socialinio darbuotojo pagalba. Jiems taip pat sudėtinga surasti reikiamą informaciją el. erdvėje*“ (I;4). Vadinasi, tokios šeimos sukelia daugiau problemų socialiniam darbuotojui ir jo veikla tampa rutina, kuomet visus darbus reikia padaryti už šeimą, norint, kad ji laiku gautų išmokas ar kitas paslaugas.

Vienas iš sunkumų, kurį įvardijo tyrimo dalyviai, yra klientų nenoras mokytis naudoti informacines technologijas. Taigi galima daryti prielaidą, kad patys socialinio darbo klientai šioje situacijoje piktnaudžiauja, nes patogiau yra įvardinti, kad kažko nemoki, nes visuomet yra

kas gali padaryti už klientą. Todėl galima teigti, kad socialiniams darbuotojams dažnai tenka papildomas krūvis, kuris susidaro dėl to, kad klientai demonstruoja savo nenorą išmokti elementariausius dalykus, kuriuos gali atlikti naudojant informacines technologijas.

Pandemijos situacija sukėlė stresą daugumai visuomenės. Viena iš pažeidžiamiausių grupių, pasak tyrimo dalyvių, buvo vaikai, kurie turėjo persiorientuoti į nuotolinį mokymą. Socialiniai darbuotojai taip pat pajuto šios veiklos pasekmes. „*Labai sunku buvo kai pandemijos laikotarpiu vaikams pamokos vyko nuotoliniu būdu. Su vyresniais vaikais problemų buvo mažiau, tačiau su pradinukais tai buvo labai sunku. Kai namuose nėra kompiuterio, negauta iš mokyklos planšetė, o telefonas turimas paprastas, kyla daug iššūkių <...> Kai kurie tėvai negeba prijungti prie nuotolinio ugdymo arba yra darbe, o vaikas vienas nesugeba tinkamai prisijungti, neveikia kokybiškai programėlės, nemoka užsitildyti garsų, nutrūksta ryšys*“ (I;5). Taigi pandeminė situacija ne tik išmokė naudotis įvairiomis technologijomis, bet ir sudarė prielaidas patiems socialiniams darbuotojams tapti mokytojais ir padėjėjais, kadangi tėvai ne visuomet galėjo padėti savo vaikams.

Vienos tyrimo dalyvės nurodytas sunkumas laiko stoka mokantis naudotis kai kuriomis technologijomis. Todėl galima daryti prielaidą, kad informacinių technologijų diegimas ir vis naujų galimybių atsiradimas nėra baigtinis procesas ir kartais net nuo pačių socialinių darbuotojų gali priklausyti, kiek jie sugebės įsisavinti ateinančias naujoves.

Tai, kad viena iš priežasčių sukelianti informacinių technologijų naudojimo iššūkius yra šeimos situacija parodo, kad tikslinga išsiaiškinti, su kokiais iššūkiais susidūrė pačios šeimos (žr. 16 lentelę).

16 lentelė. *Iššūkiai, kilę šeimose dėl informacinių technologijų naudojimo*

Kategorija	Subkategorijos	Patvirtinantys teiginiai
Socialinę riziką patiriančių šeimų iššūkiai aktyviai diegiant informacines technologijas	Iššūkiai dėl vyresnio amžiaus	*„toms šeimoms, kurios priklauso dar vyresnei kartai, o tos naujos kartos šeimos tikrai palankiai žiūri į IT“ (I;1); kartais būna atvejų, kai vyresnio amžiaus asmenims, per sudėtinga įsisąmoninti informaciją (I;6).*
	El. bankininkystės sistemos problemos	*„Neturi asmeninės bankinės sistemos (o kai neturi tokios prieigos, nemažai paslaugų tiesiog nėra prieinamos)“ (I;2);*
	Dalyvavimas nuotoliniuose susitikimuose	*„Šeimos susiduria su iššūkiu prisijungiant prie nuotolinių susitikimų platformų“ (I;3). „Kai kuriems kilo sunkumų jungiantis į nuotolinius šeimos atvejo peržiūros posėdžius“ (I;5);*
	Socialinių įgūdžių stoka	*„socialinių įgūdžių stoka“ (I;3); Daug tėvų neturėjo tam reikalingų įgūdžių, nesuprato ką reikia daryti, neužtikrino vaiko teisės į ugdymąsi. (I;6);*
	Pasipriešinimas pokyčiams	*„nenoru priimti pokyčių“ (I;3). „asmeninės atsakomybės neprisiėmimu“ (I;3),Dažniausiai šios šeimos gyvena labai skurdžiai, jie galimai nenori keisti savo gyvenimo būdo ir įpročių‘ (I;4);*
	Nuotolinio mokymosi iššūkiai	*„sunku buvo išaiškinti saugumo ir kultūros svarbą, kai tėvų nėra namuose, o vaikai vieni jungiasi į pamokas“ (I;5) „Daugiausiai iššūkių pareikalavo karantino laikotarpis ir vaikų nuotolinis mokymasis“ (I;6); „Negebėjo kontroliuoti vaikų ugdymosi proceso, pamokų ruošos, dalyvavimo pamokose“ (I;7); nes vaikai ir nemoka ir negali prisijungti. Patiems buvo aiškinama iš ugdymo įstaigų, kad socialinis turi eiti į*

		namus ir kartu dalyvauti pamokose (I;10); „Jei šeimoje 5 vaikai, tai dėl priemonių trūkumų buvo daug iššūkių“ (I;10)
	Baimė dėl naujovių	*„Vidinė baimė/gėda, nusistatymas, kad tai netikslinga ir nereikalinga“(I;6); ‚naudotis kai kuriomis duotomis priemonėmis bet neturėjo ir elementarių informacinių technologijų žinių‘ (I;7)*

Analizuojant tyrimo dalyvių atsakymus dėl šeimų patirtų iššūkių naudojant informacines technologijas nustatyta viena kategorija, iš kurios išskirtos septynios subkategorijos. Vienas aspektas, kuris sukelia iššūkius, yra šeimų narių amžius. Tyrimo dalyvių pastebima, kad sunkiau išmokti naudotis informacinėmis technologijomis dėl vyresnio amžiaus „*vaikai tai geba, bet tėvams jau yra sunkiau*“ (I;2).. Vadinasi, vyresniems žmonėms yra sudėtinga naudotis tomis technologijomis, prie kurių jie neįpratę.

Viena iš konkrečių šeimos problemų tyrimo dalyvių įvardinta elektroninės bankininkystės galimybės. Tad jeigu šeima neturi banko sąskaitos, o tyrimo dalyvių teigimu, jie „*dažnai yra įsiskolinę*“ (I;3), dėl ko negali tokios sistemos turėti, kadangi ji būtų areštuota antstolių. Tačiau per elektroninę bankininkystę prisijungiama prie įvairių sistemų, kurios reikalingos daugelio pažymų ir prašymų pateikimui, todėl šios problemos sukelia įvairių kitų sunkumų, kuriuos taip pat reikia išspręsti socialiniams darbuotojams.

Pandemijos metu šeimos būdavo kviečiamos į nuotolinius posėdžius, tačiau šeimoms kartais nepavykdavo prisijungti. Todėl tekdavo keisti posėdžių laiką, derinti kitokių priemonių naudojimą. Daugelyje veiklų ir įvardintų iššūkių sprendimui asmeniui reikalinga asmeninė atsakomybė, tačiau tyrimo dalyvių pastebima, kad tokios atsakomybės šeimoms trūksta. Šiai situacijai spręsti reikalingi ne tik informaciniai bet ir socialiniai įgūdžiai. Tačiau šių įgūdžiu šeimoms trūksta.

Tyrimo dalyvių nurodyta, kad šeimos kartais pasipriešina pokyčiams, o informacinės technologijos labai staiga įsiveržė į mūsų visuomenės gyvenimą, nes pandemijos metu priimami sprendimai keitė vieni kitus ir keldavo vis naujesnius reikalavimus veiklos, pritaikant įprastoms veikloms technologinius sprendimus. Taigi jų panaudojimas susijęs su pokyčiais, kuriems kai kurie žmonės priešinosi. „*Jie visada kreipiasi pagalbos į socialinį darbuotoją ir nori, kad jis jiems padėtų tai padaryti, nukreiptų ir suteiktų reikiamą informaciją*“. (I;4). Taigi nenoras priimti pokyčius suteikia papildomo darbo socialiniams darbuotojams.

Kaip iššūkis šeimai tyrimo dalyvių įvardintas nuotolinis mokymasis ir vaikų prisijungimas į pamokas. „Vaikams jungiantis į pamokas nuotoliu, pasimatydavo šeimos situacija. „*Tėvai net nesusimąstė, kad matosi netvarkinga namų aplinka, fone girdisi pakelti aplinkinių bendravimo balsai ir pan*.“ (I;5). Taigi nuotolinis mokymas sudarė sąlygas kitiems mokiniams pamatyti šeimos situaciją, dėl kurios ji gauna socialines paslaugas ir pagalbą. Todėl šią situaciją galima vertinti kaip asmens duomenų ir situacijos atvėrimas pašaliniams asmenims,

kas iš esmės turėtų būti saugoma. Sprendžiant šią problemą „*teko vykti į šeimą ir repetuoti prisijungimus ne vieną kartą*“ (I;5), kas iš esmės vėl pareikalavo daugiau papildomo socialinių darbuotojų darbo. Tačiau problemų kilo ir dėl tėvų abejingumo „*tiems vaikams, kurių tėvai neturi kompiuterinio raštingumo buvo dar sunkiau, nes nebuvo kas padeda kaip parsisiųsti užduotis, jas atlikti ir vėl išsiųsti*“ (I;5). Todėl galima teigti ir tai, kad tėvų negebėjimas užtikrinti vaikų galimybės mokytis sukėlė ir vaikų ugdymosi problemas.

Svarbu paminėti, kad tyrimo dalyvės manoma, kad šeimos jautė vidinę baimę, kuria sukėlė ne tik naujovės, bet ir reikalingų įgūdžių neturėjimas. Vadinasi kartais šeimos išgyvena dėl bendros situacijos, kuomet atsiranda ne vienas išbandymas, bet ir dėl to, kad neturi reikalingo pasirengimo.

Nustačius iššūkius, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai ir šeimos tikslinga nustatyti, kokius siūlymus iššūkių sukeliamų problemų sprendimui siūlo tyrimo dalyviai (žr. 17 lentelę).

17 lentelė. *Būdai ir priemonės, padedančios spręsti iššūkius*

Kategorija	**Subkategorija**	**Patvirtinantys teiginiai**
Iššūkių, kilusių dėl informacinių technologijų naudojimo, sprendimo galimybės	Geras šeimos ir socialinio darbuotojo santykis	*„visų pirma – šeimos geras santykis su socialiniu darbuotoju“ (I;1); „nuoseklus socialinio darbuotojo darbas su šeima“ (I;5); „Žmones reikia raginti, kartu su jais išmėginti ir drąsinti“ (I;11).*
	Šeimų švietimas	*„šeimų švietimas informacinių technologijų ir be abejo kitų naujovių srityje“ (I;1); „Informacijos sklaida“ (I;6);*
	Mokymai šeimoms	*„Savivaldybės galėtų pasiūlyti nemokamus kompiuterinio raštingumo mokymus, ypatingai asmenims, kurie patiria socialinę riziką“ (I;2);. „Kažkokie interaktyvūs, žaidimo forma mokymai gal ir tiktų, todėl reikia labai apgalvoti mokymų formą“ (I;11).*
	Mokymai darbuotojams	*„mokymai ir nuolatinis noras tobulėti“ (I;5); „organizuojami mokymai“ (I;6); „dėmesys socialinių darbuotojų informacinių technologijų kompetencijų ugdymui ir tobulinimui“ (I;7);. „Gal periodiniai mokymai darbuotojams“ (I;9); „Naudojamės tais mokymais, kurie atrodo įdomūs ir reikšmingi“ (I;10); Mane mokymai visada domina, nes daug domiuosi, juo labiau, kad IT yra pagalba, tai mokytis mėgstu (I;11).*
	Alternatyvūs paslaugų teikimo būdai	*„yra prisitaikyti tik senyvo amžiaus žmonėms, todėl nepaisant visų IT technologijų visada žmonėms turi būti palikta alternatyva gauti reikalingą informaciją kontaktiniu būdu“(I;4);.*

Analizuojant, kaip galima padėti susidoroti su iššūkiais, kurie kyla dėl aktyvaus informacinių technologijų diegimo ir naudojimo, nustatyta viena kategorija ir išskirtos penkios subkategorijos. Tyrimo dalyvių siūloma palaikyti gerus santykius su šeima. Vadinasi, sutariant su savo globojama šeima galima lengviau jos narius įtikinti mokytis ir tobulėti bei priimti naujus iššūkius.

Kaip pagalba šeimai išmokti taikyti technologijas savo kasdienėje veikloje galėtų padėti švietimas. Vadinasi savalaikė ir tinkamai bei įdomiai parengta informacija padėtų priimti poreikį naudoti reikalingas informacines technologijas šeimose. Tyrimo dalyvių siūlomas

sprendimo būdas – mokymų šeimoms organizavimas. Tyrimo dalyvių nurodoma, kad organizuojant mokymus šeimoms nebūtina jų rengti labai sudėtingų, tiesiog užtikrinti, kad „*klientams aktyviau organizuojami mokymai, kai naudotis technologijomis, patys elementariausi, kai atsakyti į elektroninį laišką, kaip kontaktuoti, kaip susikurti visas reikalingas priemones*“ (I;9). Todėl tikėtina, kad lengviau suprantami mokymai leidžia įgyti pačias paprasčiausias kompetencijas, kurios padėtų pažinti informacines kompetencijas ir įgauti pačių reikalingiausių įgūdžių.

Viena iš galimybių susidoroti su informacinių technologijų keliamais iššūkiais tyrimo dalyvių įvardijamas socialinių darbuotojų mokymasis. „*Tai reikšminga ir reikalinga. Ypatingai turi didelę reikšmę sparčiai modernėjant šioms technologijoms, atsirandant naujovėms, kurios galėtų pasitarnauti socialiniame darbe, tačiau čia jau reikia tam tikrų kompetencijų ir įgūdžių. Mokymasis pačiam, vienam atima daug laiko ir jėgų. Galiausiai tam tikrais dalykais iki galo ir neišmoksti gerai naudotis*“ (I;7). Todėl mokymosi nauda įžvelgiama ne tik kaip siekiant susipažinti su naujovėmis, bet kaip galimybė daugiau sužinoti, negu ruošiantis savarankiškai. Svarbu paminėti, kad tyrimo dalyviai suvokdami, kad tikrai ne visi socialinio darbo klientai gali išmokti naudotis informacinėmis technologijomis, siūlo būtinai ieškoti ir taikyti alternatyvius darbo metodus.

Apibendrinant galima teigti, kad tiek šeimos tiek socialiniai darbuotojai įsitraukdami į informacinių technologijų diegimą patyrė įvairius iššūkius. Iššūkiams turėjo įtakos socialinių darbuotojų menkas pasirengimas kilus pandeminei situacijas. Šeimos mažai motyvuotos diegti naujus dalykus, tačiau pandemijos situacija išmokė ir darbuotojus ir šeimas įveikti sunkumus. Labiausiai sudėtinga situacija buvo vaikams pereinant mokytis į nuotolį, o sprendžiant įvairias problemas reikalinga daug mokytis ir palaikyti gerus santykius su šeima, kad ji patikėtų socialinio darbuotojo pagalba.

DISKUSIJA

Kaip atskleidė mokslinės literatūros analizė pirmoje darbo dalyje, socialinis darbas visais laikais ir šiuolaikinėje visuomenėje yra pirmiausia vertinamas kaip pagalba žmogui, kuris pats negeba sau padėti kai kuriose gyvenimiškos veiklos srityse. Magistro darbo tyrimo dalyvių požiūriu, socialinis darbas šiuolaikinėje visuomenėje tampa dinamiškesnis, atsiranda vis daugiau sričių bei socialinės rizikos grupių, kurioms reikalingas dėmesys ir pagalba, įvairėja socialinės rizikos veiksniai. Tokios nuostatos laikosi ir daugelis mokslininkų: G. Luci ir kt. (2016), M. Dangal ir kt. (2021), T. Member (2019), S. Wilson (2021) ir kt. Tyrimo dalyvių požiūriu, išryškėjo nuostata, kad socialinio darbo specifikos bruožas šiuolaikinėje visuomenėje ne tik pagalbos poreikis ir įvairėjančios pagalbos reikalingos grupės, bet ir augantis socialinio darbo prestižas visuomenėje. Panašią nuostatą išsako ir N. Tulebayev (2021) akcentuodamas, kad socialinio darbo specifika kito visais jo evoliucijos etapais, tačiau tik XX amžiaus pradžioje mokslininkai pradėjo tirti visuomenės suvokimą apie socialinį darbą. Minėtas autorius pastebi, kad socialinio darbo ir socialinio darbuotojo profesijos palankus vertinimas gerokai išaugo po 2000 metų. Todėl tikėtina, kad socialinio darbo specifika šiuolaikinėje visuomenėje apima svarbius visuomenės gyvavimo aspektus, kuomet atsiranda ne tik pagalbos reikalingumas, bet ir pasitikėjimas socialinio darbo rezultatais.

Tyrimo dalyvių požiūriu, šiuolaikinės visuomenės veiksniai: įvairios problemos, modernėjančių technologijų poveikis, didėjantys reikalavimai socialinio darbuotojo kompetencijai, įvairėjančios socialinio darbo galimybės, patiriami socialinio darbo klientų išgyvenimai bei išorinė visuomeninė situacija turi įtakos formuojant socialinio darbo praktiką. L. Dominell (2019) taip pat akcentuoja panašius visuomenės veiksnius, išskirdamas technologijas, kaip globalizacijos pasekmę. Taigi vienas iš veiksnių, kurie turi įtakos ir socialinio darbo praktikai yra ir modernėjančios technologijos.

Kaip svarbų veiksnį, turintį poveikį socialinio darbo praktikai - technologizaciją, taip pat išskiria ir I. Žalimienė, J. Charenkova, E. Šumskienė ir kt. (2021) teigdami, kad technologizacija dažniausiai suprantama kaip kažkas kardinaliai žalinga arba, priešingai – labai naudinga, palyginti su mūsų žmogiškaisiais gebėjimais. „Kita vertus, technologizacija yra matoma kaip nauja perspektyva žmonių pasaulio plėtrai, leidžianti įveikti šio pasaulio apribojimus“ (p.88). Tokia nuostata patvirtinta ir šio tyrimo rezultatais, kuomet aiškėja, kad įvairėjančios socialinio darbo galimybės pritaikyti technologijas, daugiau siejama su perspektyva paprasčiau pasirengti darbui su klientu, perkeliant dokumentų tvarkymą, informavimą, duomenų bazių sukūrimą, tačiau išlaikant gyvą kontaktą su socialinio darbo klientu.

Tyrimo metu nustatyta, kad socialinių darbuotojų gebėjimas naudotis informacinėmis technologijos padidina ir socialinio darbo prestižą bei pademonstruoja socialinių darbuotojų profesionalumą ir kompetencijas. L. Vilka, I. Baha (2016) tirdamos socialinio darbo prestižą taip pat išskyrė įvairų profesionalių gebėjimų, tarp kurių ir gebėjimas naudotis informacinėmis technologijomis, įtaką profesiniam prestižui. Minėtų autorių nuomone, profesijos prestižui įtakos turi ir šios profesijos darbuotojai, kurie geba pademonstruoti įvairias kompetencijas, o šiuolaikinėje visuomenėje labai svarbios yra informacinių technologijų valdymo kompetencijos. Vadinasi, socialinių darbuotojų gebėjimas savo veikloje naudoti informacines technologijas, suformuoja palankų požiūrį tiek į socialinį darbą, tiek į socialinių darbuotojų profesionalumą.

Tyrimo metu nustatyta, kad informacinės technologijos socialinio darbo praktikoje labiausiai tinka informacijos sisteminimui ir duomenų bazių formavimui. Toks požiūris akcentuotas ir J. Lagsten ir A. Andersson (2018), kurių atliktas tyrimas atskleidė, kad informacinės technologijos socialiniame darbe labiausiai reikalingos tobulinant naudojimosi informacinėmis sistemomis įgūdžius, rengiant statistines ataskaitas. Todėl minėtų autorių požiūriu, toks poreikis pademonstruoja, kad yra būtinybė lavinti socialinių darbuotojų technologines kompetencijas, sudaryti sąlygas mokytis ir tobulėti.

Tyrimo metu nustatyta, kad dirbdami su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, tyrimo dalyviai naudojasi įvairiomis informacinėmis technologijomis nuo išmanaus telefono iki įvairiausių programėlių, kurios padeda susisiekti su šeimomis, suderinti susitikimo laiką, o esant poreikiui ir pabendrauti. Tyrimo dalyviai įvardijo informacines technologijas, kurios yra tinkamos darbui su šeima: tai kompiuteriais pagrįstos technologijos, ryšių priemonės, dokumentų saugyklos ir bazės, garso ir vaizdo atkūrimo priemonės, kas atitinka ir Ž. Labutės ir I. Žemaitaitytės, (2018) pateiktą informacinių technologijų skirstymą. Tačiau tyrimo dalyvių požiūriu, bendravimui su socialinio darbo klientu yra labai svarbus yra kontaktas ir artimas ryšys. Tokios nuostatos laikosi ir J. Wilshiere (2021), teigdamas, kad socialiniame darbe artimas bendravimas gali sukurti palankius santykius, geriau pažinti šeimą ir tuo pačiu patiems socialiniams darbuotojams ugdytis komunikavimo kompetencijas. Artimo žmogiško kontakto svarbą socialiniame darbe akcentuoja ir V. Kavaliauskienė ir E. Nikolajenko (2017) bei I. Tarkhanova, O. Koryakovtseva, L. Zheduvova (2020), kurie taip pat efektyvų socialinį bendradarbiavimą įvardija kaip artimą ryšį su klientu.

Kaip iššūkį naudojantis informacinėmis technologijomis tyrimo dalyviai nurodė jų klientų gebėjimus ir galimybes naudotis informacinėmis technologijomis bei pačių socialinių darbuotojų pasirengimą dirbti naudojant informacines technologijas. Tai, kad socialinę riziką patiriančių šeimų galimybės nėra vienodos, nurodo ir S. M. Love, M. Sanders, M. Turner (2016)

bei C. Tomlinson, B. Rudd, A. Applegate, A. Diaz (2021), kurie nurodė, kad COVID-19 pandemija atskleidė šiuos skirtumus ir skirtingas galimybes. Socialinių darbuotojų gebėjimai taip pat buvo išbandyti pandemijos metu, todėl jie spontaniškai naudojo pačias įvairiausias priemones, kurias taikė vadovaudamiesi savo požiūriu, todėl A. Bullock ir A. Colvin (2015), A. Ramsey ir K. Montgomery (2017), C. Lenette, L. Cox, M. Brough (2015) atlikti tyrimai pademonstruoja, kad kai kurios priemonės buvo tinkamos ir naudingos, o kai kurios nelabai patogios naudoti socialinio darbo praktikoje.

Apibendrinant galima teigti, kad informacinės technologijos socialiniame darbe naudojamos kaip ir daugelyje kitų visuomenės veiklos sričių. Socialiniai darbuotojai naudojasi technologijomis, tačiau jas daugiau priskiria dokumentų tvarkymui, duomenų saugojimui, o bendravimui palankiau vertina gyvą kontaktą su klientu.

IŠVADOS

1. Mokslinės literatūros analizė parodė, kad modernėjanti visuomenė ne tik nepanaikino socialinių problemų, bet atnešė jų įvairesnių ir skaudesnių, todėl socialinio darbo specifika šiuolaikinėje visuomenėje akcentuota į įvairią pagalbą, padedančią gerinti žmonių gyvenimo kokybę. Svarbiausias šios veiklos akcentas – artimas tiesioginis socialinio darbuotojo kontaktas su savo klientu, o esmė - įvairių galimybių panaudojimas, siekiant padėti žmogui išspręsti problemas, surasti ir priimti sprendimus sudėtingose situacijose.
2. Viena iš modernių priemonių, naudojamų socialiniame darbe, yra informacinės technologijos. Akcentuojant technologijų galimybes ir prieinamumą šiuolaikinei visuomenei, reikia nepamiršti ir galimos skaitmeninės atskirties bei pačių žmonių galimybių ir kompetencijų naudojantis informacinėmis technologijomis, kadangi šie aspektai neužtikrina visuotinio informacinių technologijų panaudojimo socialinio darbo praktikoje. Informacijos ir duomenų rinkimas bei saugojimas yra vienas svarbiausių socialinio darbo aspektų, kadangi surinkta informacija padeda lengviau rasti reikalingus duomenis, tvarkyti savo klientų bylas. Šiuolaikinės visuomenės galimybės ir visuomeninės krizės, pasinaudojant informacinėmis technologijomis, sudarė galimybę išmokti bendrauti ir bendradarbiauti pasitelkiant informacines technologijas. Pastaruoju metu yra sukurta nemažai priemonių, kurių pagalba socialiniai darbuotojai palaiko ryšius tiek su savo klientais, tiek su bendradarbiais ar kitomis institucijomis.
3. Atlikus empirinį socialinių darbuotojų, dirbančių su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, požiūrio į informacinių technologijų panaudojimo galimybes socialiniame darbe tyrimą nustatyta:

- esminiai socialinio darbo specifikos elementai šiuolaikinėje visuomenėje: pagalbos reikalingumas įvairesnėse situacijose, problemų lauko platėjimas, kintantys socialinės rizikos grupės veiksniai ir grupės bei didėjantis socialinio darbo prestižas;
- akcentuojant socialinio darbo pokyčius, pastebimas naujų darbo metodų ir priemonių įgyvendinimo poreikis bei socialinės pagalbos įvairovė;
- socialinio darbo praktikoje svarbesnis ir kokybiškesnis yra artimas ir gyvas kontaktas, o informacinės technologijos labiau padeda susidoroti su informacijos rinkimu, greitesniu ryšio užmezgimu ar duomenų rinkimu, saugojimu ar dalijimusi;
- informacinių technologijų teikiama nauda socialinio darbo praktikoje yra: supaprastinamos įprastos funkcijos, atsiranda didesnės galimybės ilgiau pabendrauti su

klientu, mažinamos laiko sąnaudos dokumentų tvarkymui, sudaromos galimybes greičiau gauti ir pateikti reikalingą informaciją, taupomas darbo laikas;

- nuotolinis bendravimas inicijuojamas esant svarbiam poreikiui, kuomet nėra galimybės susitikti su klientu asmeniškai;
- viena iš socialinių darbuotojų funkcijų išlieka savo klientų mokymas naudotis informacinėmis technologijomis esant poreikiui gauti paslaugas, pateikti prašymus ir pan.;
- dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, informacinių technologijų naudojimo tikslai yra šie: dokumentacijos tvarkymas, dalyvavimas nuotoliniuose renginiuose, posėdžiai, informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, susisiekimas su klientu. Naudojamos šios informacinės technologijos: išmanusis telefonas, kompiuteris/internetas, pokalbių programėlės, Zoom ir Teams platformos, internetinės duomenų bazės, elektroniniai dienynai.
- informacinių technologijų naudojimo socialiniame darbe privalumai: kontakto palaikymo galimybė, informacijos pasidalijimas tarp institucijų ir institucijos viduje.
- informacinių technologijų naudojimo iššūkiai, dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką: skirtingi šeimų gebėjimai naudotis informacinėmis technologijomis, maža šeimų narių motyvacija mokytis naudotis informacinėmis technologijomis, šeimos ekonominė situacija.

REKOMENDACIJOS

Remiantis gautais tyrimo rezultatais ir išsakytomis tyrimo dalyvių nuostatomis galima teikti šias rekomendacijas:

1. *Socialines paslaugas organizuojančioms įstaigoms* – kuriant elektroninių socialinio darbo paslaugų modelį, organizuoti informacijos apie informacinių technologinių priemonių taikymo galimybių sklaidą visuomenei, diegti bendravimo su socialinę riziką patiriančių šeimų klientais standartus tuo pačiu užtikrinant asmens bylų konfidencialumą. Kurti ir naudoti duomenų ir statistikos bazes.
2. *Socialines paslaugas organizuojančioms įstaigoms* – inicijuoti mokymus specialistams, susijusius su informacinių technologinių priemonių taikymu, teikiant paslaugas socialinę riziką patiriančioms šeimoms.
3. *Socialiniams darbuotojams*, dirbantiems su šeimomis, patiriančiomis riziką, kaip darbo metodą naudojant informacines technologines priemones, laikytis profesinio standarto ir etikos normų bei asmens duomenų apsaugos standartų.
4. *Socialiniams darbuotojams,* darbo praktikoje naudojantiems informacines technologijas darbe su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, privalu informuoti klientą apie taikomas informacines technologines priemones, tuo pačiu informuojant apie galimas grėsmes, rizikas bei informacinių technologijų taikymo galimybes.
5. *Socialines paslaugas organizuojančioms įstaigoms ir socialiniams darbuotojams* – dirbant su klientais, palikti galimybę, teikti dokumentus kontaktiniu būdu.

LITERATŪRA

1. Abdurrahmani, M., Bushati, J., Lezha, E. ir kt. (2014). Social work and ict-some ethical issues. *The Eurasia Proceedings of Educational & Social Sciences (EPESS)*, 1, 402-405.
2. Allenby, B. (2015). Emerging technologies and the future of humanity. Bulletin of the Atomic Acientists. Prieiga per internetą https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/009634021561);1087
3. Ashcroft, R., Sur, D., Greenblatt, A., Donahue, P. (2022). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers at the Frontline: *A Survey of Canadian Social Workers. Journal of Social Work*.,52(3), 1724-1746.
4. Augutavičius, R., Butvilas, T. (2018). Socialinės rizikos veiksnius patiriančių šeimų neformaliojo ugdymo grindžiamoji teorija. *Socialinis darbas*, 16(2), 240-253.
5. Belluomini, E. (2013). *Technology Changing the Face of Social Work*. Prieiga per internetą https://www.socialworker.com/feature-articles/technology-articles/Technology_Changing_the_Face_of_Social_Work/
6. Bynner, J. (2020). Risks and outcomes of social exclusion insights fron Longitudinal data. Prieiga per internetą https://search.oecd.org/education/school/1855785.pdf
7. Bhasin, H. (2020). *11 Characteristic of Qualitative research*. Prieiga per internetą https://www.marketing91.com/characteristics-of-qualitative-research/
8. Bullock, A. N., Colvin, A. D. (2015). *Communication technology Integration into Social Work Practice.* Prieiga per internetą https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5rFpkGFFU-MJ:https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/download/18259/19916/28167+&cd=14&hl=lt&ct=clnk&gl=lt
9. Chan, C., Holosko, M. (2016). A review of Information and Communication technology Enhanced Social Work Interventions. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88 – 100.
10. Coe, J. A. R., Menon, G. M. (2000). *Computers and Information technology in Social Work.* Routledge. Taylors and Francis group.
11. Cuofano, G. (2023). *Characteristics of Qaulitative Research*. Prieiga https://fourweekmba.com/characteristics-of-qualitative-research/
12. Csiernik ,R. (2015). Information technology and Social Work – The dark Side or Light Side? *Journal of evidence-based Social Work*, 3(3), 9 – 25.

13. Dangal, M., Khana,l D., Pyakurel, A. (2021). Social Work in Nepal: challenges and options. *African Journal of Social Work*, 3, 149-155.
14. Diaconu, M., Racovita, L., Munoz, D., Faubert, S. (2019). Social work educators' perceived barries to teaching with technology: the impact on preparing students to work with younger clients. *Social Work Education*. 39(6). DOI:10.1080/02615479.2019.1683155
15. Dolinsky, H., Helbig, N. (2015). *Risky Busines: Appylying Ethical Standards to Social media use with Vulnerable Populations*. Prieiga per internetą https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/issue/view/738/293
16. Donculaitė, M., Vasilienė-Vasiliauskienė , V. (2017). Teorinė socialinių medijų naudojimo įmonių veikloje analizė. *Mokslas –Lietuvos ateitis*, 9(2), 251 – 257.
17. Dominelli, L. (2019). Clobalization, contemporary challenges and social work practice. International *Social Work*, 53(5), 599-612.
18. Dobelniece, S., Millere J., Salmane-Kulikovska, I. (2016). Situation Analysis of social risk families with children in Latvia. *Economic science for rural development*, 40, 141 – 150.
19. Dromantienė, L., Indrašienė, V., Sadauskas, J. (2016). Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. *Socialinis darbas*, 14(1), 6 – 20.
20. Doyle, L., Morawska, A., Higgins, D., Havighurst, S., Mazzucchelli, T. et. al. (2022). Policies are Needed to Increase the Reach and Impact of Evidence-Based Parenting Supports: A Call for a Population-Approach to Supporting Parents, Children, and families. *Chil Psyhiatry and Human Development*., 6. Prieiga per internetą doi.org/10.1007/s10578-021-01309-0
21. Greenwood, S., Perrin, A., Duggan, M. (2016). Social media Updatre 2016. F*acebook usage and engagement is on the rise, while adoption of other platforms holds steady*. Prieiga per internetą https://www.pewresearch.org/internet/2016/11/11/social-media-update-2016/
22. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. Prieiga per internetą https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2009~1367169833563/J.04~2009~1367169833563.pdf
23. Gudžinskienė, V., Augutavičius, R. (2016). The phenomenon of social risk families and its dynamics in Lithuania. *Society. Health. Welfare*. Prieiga per internetą https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2018/12/shsconf_shw2016_03001/shsconf_shw2016_03001.html

24. Yoon, S. (2022). Understanding Family Risk and Protective Factors That Shape Child Development. *Journal Children (Basel)*, Vol. 9(9). Prieiga per internetą https://www.mdpi.com/2227-9067/9/9/1344
25. Johnson, S., Bausman, M., Ward, S. (2021). Fostering Information Literacy. Advances Social Work. 21(1) doi. https://doi.org/10.18060/24697
26. Jurkevičienė, J. (2015). Elektroniniai socialiniai tinklai naujose socialinėse medijose: dalyviai ir jų veiklos. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai. Prieiga per internetą http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:12229710/datastreams/MAIN/content
27. Felke, T. P. (2015). The use of geographic Information Systems (GIS) in Conducting a Needs Assessment of Seniors in Collier Country. *Special Issue: technology, the Internet and Social Work practice*. 16, 147 – 153.
28. Fitch, D. *(2015). A* Conceptual Framework for Information technology in Social Work Practice. Prieiga per internetą https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/issue/view/738/293
29. Haris, M., Andrews, K., Gonzalez, A., Prime, H., Atkinson, L. (2020). Technology-Assisted parenting Interventions for Families *Experiencing Social Disadvantage: a Meta-Analysis. Prevention Science*, 21, 714-727.
30. Hodžic, E., Barakovič, S., Kavazovic, A. ir kt. (2021). Use information and communication technologies in social work institutions in extraordinary circumstances. *Science, Enginering and technology*, 1(2), 8 – 15.
31. Kavaliauskienė V., Nikolajenko E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. Tiltai, 2, 41-52.
32. Kaplan, A. M., Haenlein, M. (2012). Users of the world, unite. The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizonts*, 53, 59 – 68.
33. Klimaitė, R., Vaitkevičiūtė, M., Leckauskas, D. (2022). Neigiamų vaikystės patirčių sąsajos su psichologinėmis problemomis suaugus. Literatūros apžvalga. *Sveikatos mokslai*, 10 (1), 51-55
34. Kluczniok, K. (2017). Early Family Risk Factors and Home Learning Environment as Predictors of Children‘s Early Numeracy Skills Thraugh preschool. *Sage Journals*, 1(13), 1-13.
35. Lagsten, J., Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work – challenges and ana genda for future research. *Europeam Journal of Social Work*, 21(40, 1-13.

36. Lenette, C., Cox, L., Brough, M. (2015). Digital Strytelling as a Social Work Tool: Learning from Ethnographic Research with Women fro m Refugee Bacgrounds. *British Journal of Social Work*, 46(3), 988-1005.
37. Labutė, Ž., Žemaitaitytė, I. (2018). Informacinių komunikacinių technologijų pritaikymo galimybės socialinio ugdymo pamokose. *Socialinių mokslų studijos*, 7(2), 292 – 304.
38. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006). Prieiga per internetą https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342
39. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 140-5124 „Dėl visuotinio kompiuterinio raštingumo programos“. Prieiga per internetą https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.241518/asr
40. Lim, S. S. (2017). „Youth workers“ use of Facebook for mediated pastoralism with juvenile delinquents and youths-at-risk. *Children and Youth Services*, (81), 139–147.
41. Luci, G.., Malavi, C. (2016). *How is Social work Affected by different contexts?* Prieiga per internetą https://www.researchgate.net/publication/268031788_How_is_Social_Work_Affected_by_Different_Contexts/link/54bdc6e70cf27c8f2814c88b/download
42. Love, S. M., Sanders M. R., Turner, M. T. et al. (2016.) Social media and gamification: Engaging vulnerable parents in an online evidence-based parenting program. *Child Abuse & Neglect*, 53, 95–107.
43. Nasman, E. (2019). Profesionals do not invite children to disclose family problems: A comment. *Journal SAGE*, 36(3), 305-307.
44. Naujanienė, R., Eidukevičiūtė, J., Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiškumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22(2), 35 – 62.
45. Nordesjo, K., Scaramuzzino, G., Ulmestig, R. (2021). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European journal of Social Work*. Prieiga per internetą doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445
46. Manžuch, Z., Gudinavičius, A., Šuminas, A. (2018). Skaitmeninės atskirties mažinimo priemonės Lietuvoje: tikslai, auditorijos ir taikymo rezultatai. *Viešoji politika ir administravimas*, 17(1), 84-98.
47. *Medijų ir informacinio raštingumo politikos bei strategijos gairės* (2013). Prieiga per internetą https://unesco.lt/komunikacija-ir-informacija/mediju-ir-informacinis-rastingumas

48. Member, T. (2019). *Concept and Meaning of Social Work*. Prieiga per internetą https://www.socialworkin.com/2019/10/concept-and-meaning-of-social-work.html
49. Misca, G., Neamtu ,N. (2016). *Contemporary Challenges in Social Work Practice in Multicultural Societes*. Prieiga per internetą https://www.researchgate.net/publication/301626440_Contemporary_Challenges_in_Social_Work_Practice_in_Multicultural_Societies/link/572f356c08aeb1c73d139fc6/download
50. Mishna, F., Milne, B., Sanders, J., Greenblat,t A. (2021). Social Work practice During Covid-19: Client Needs and Boundary Challenges. *Nature Public Heath Emergency Collection*. 9(2), 113-120.
51. Mogilicharla, Y. (2021). Information Comunication technology in Social Work Practice- An Overview. *International Journal of Innovative research in technology*, 7(9), 148-150.
52. Paražinskeitė, G. (2014). *Informacinių technologijų taikymas inovatyviam žmogiškųjų išteklių valdymui: Lietuvos respublikos ministerijų lygmens analizė*. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai. Vadyba. Prieiga per internetą https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14382/24448_Parazinskaite_disertacija_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
53. Pascoe, K. M. (2021). Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations‘ Codes of ethics. *International Social work*, 1, 1-15.
54. Parrott, L., Madoc-Jones, I. (2008). Reclaiming information and Comunication Technologies for Empowering Social Work practice. *Journal of Social Work*, 8(2), 181-197.
55. Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. Ir kt. (2010). Information and Communication *Technologies in Social Work. Adv Soc Work*, 11(2), 67-81.
56. Poyato, M. J. G., Mateo, A. E., Mira-Tamyo, D., Matias-Solanill,a A. (2022). *Digitals Skills, ITCs and Students‘ Needs*: A Case Study in Social Work Degree University of Zaragoza. Prieiga per internetą https://www.researchgate.net/publication/361558757_Digital_Skills_ICTs_and_Students'_Needs_A_Case_Study_in_Social_Work_Degree_University_of_Zaragoza_Aragon-Spain
57. Ramsey, A., Montgomery, K. (2017). Technology-based Interventions in Social Work Practice: A Systematic Review of mental Health Interventions. *Social Work Healt Care*, 53(9), 883 – 899.

58. Reardon, C. (2010). Tech-Savy Social Work – Meeting the Digital Demand. *Journal Social Work today*, 9(4), 12 – 16.
59. Ornellas, A., Spolander, G., Engelbrecht, L. (2016). The global social definition: Ontology, implications and challenges. *Journal of Social Work*. 6(6), 1-19.
60. Salovaara, S., Ylonen, K. (2021). Client information systems‘ support for case-based social work: experiences of Finnish social workers. *Nordic Social Work research*, Vol.10 prieiga per internetą /doi/full/10.1080/2156857X.2021.1999847
61. Sinai-Glazer, H. (2020). The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients. *Social Work*, 1(45).
62. *Socialinių darbuotojų tyrimo dėl darbo COVID-19 karantino metu ataskaita* (2020). Prieiga per internetą https://www.lsda.lt/wp-content/uploads/2020/04/SOCIALINIU%CC%A8-DARBUOTOJU%CC%A8-TYRIMAS_final.pdf
63. Sourander, A., McGrath, P., Ristkari, T. et al. (2016). Internet-Assisted Parent Training Intervention for Disruptive Behavior in 4- Year old Children A randomized Clinical trial. *JAMA Psichiatry*, 73(4), 378-387.
64. Sticca, F., Wustman, C., Gasser-Haas, O. (2020). Familiail isk factors and Emotional Problems in early Childhood: The Promotive and protective Role of children‘s Self-Efficacy and Self-Concept. *Frontiers psichology*, 16(11), 77-86.
65. Sutkutė, R. (2016). Socialinės medijos – taikioji rezistencija ar naujasis kolektyvizmas?. *Darbai ir dienos.* 16, 86 – 118.
66. Švedaitė –Sakalauskė, B., Buzaitytė – Kašalynienė, J., Gvaldaitė, L. (2014). Socialinis darbas ir galia: Teoriniai tyrinėjimų pagrindai. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 13(1), 9 – 31.
67. Švedaitė-Sakalauskė, B. (2018). *Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip refleksyvų profesionalumą.* Prieiga per internetą https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:77oc0Dev8mgJ:https://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/download/1861/1105/+&cd=3&hl=lt&ct=clnk&gl=lt
68. Šumina,s A. (2012). Socialinės medijos rinkiminėje komunikacijoje: lygios galimybės ar skaitmeninė atskirtis? *Agora. Politinių komunikacijų studijos*, 55 – 71.
69. Tarkhanova, I., Koryakovtseva, O., Zheduvova , L.(2020). The Specifity of Emotional Labor of Social Workers Helping Children. *Society. Integration. Education*. 4(22), 355-365.
70. Tamašauskaitė-Janickė, G. (2016). *Informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas darbo vietoje darbo teisės požiūriu*. Daktaro disertacija, Socialiniai

mokslai, teisė. Prieiga per internetą http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:16977251/datastreams/MAIN/content

71. Tomlinson, C., Rudd, B., Applegate, A., Diaz, A. (2021). Lessons for a COVID-19 era: Barries and facilitatos to court ordered online parenting programs for divorcing and separating parents. *Fam Court Rev*., 60(2), 178 -185.
72. Toloie-Eshlahy, A., Chitsaz, S., Karimian, L., Charkhchi, B. (2017). *A Classification of Qualitative Research Methods*. Prieiga per internetą https://www.researchgate.net/publication/265206600
73. Tulebayev, N. (2021). Practices of public perception of Social Work and social workers (case of Kazakhstan). *Viešoji politika ir administravimas*, 20(5), 715-726.
74. Vaičiulė, R. (2018). Socialinių medijų pozicija individų socializacijos procesų kontekste. *Regional formation and development studies*, 3, 203 – 2013.
75. Vilka, L, Baha, I. (2016). Prestige of social work as profession: social worker‘s perspective. Int. Conf. SOCIETY. HEALTH. WELFARE. Prieiga per internetą https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2018/12/shsconf_shw2016_03006/shsconf_shw2016_03006.html
76. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vadovėlis. Vilnius: Vaga.
77. Zoabi, K., Gal, I. (2019). Emprowerment potential of Social Work Techniques among Practotitioners in Israel and the USA. Prieiga per internetą https://www.intechopen.com/chapters/71117
78. Zgoda, K., Shan,e K. (2018). *Digital Literacy in Social work: A case study Incorporating technology and Social Media Within the Social Work Curriculum*. Prieiga per internetą https://www.researchgate.net/publication/322192734_Digital_Literacy_in_Social_Work_Education_A_Case_Study_Incorporating_Technology_and_Social_Media_Within_the_Social_Work_Curriculum
79. Zorn, I., Seelmeyer, U. (2017). Inguiry-based learning about Technologies in Social Work Education. *Journal of technology in Human Services*, 35(1), 49-62.
80. Žalimienė, L., Charenkova, J., Šumskienė, E., Petružytė, D., Seniutis, M., Gevorgianienė, V., Yamaguchi, M. (2021). Šiuolaikinės technologijos ir socialinio darbo profesijos bei studijų transformacija: Lietuvos ir Japonijos aukštųjų mokyklų dėstytojų įžvalgos. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika,*23, 84-103.

81. Wang, J. (2021). Older Adults‘ Expwriences With Using Technology for Socialization During the Covid-19 Pandemic: Cross-sectional Survey Study. *JMIR Aging*, 4(2). Prieiga per internetą https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8074950/
82. Wilson, S. (2021). *Definition of Social Work*. Prieiga per internetą https://www.humanservicesedu.org/definition-social-work/
83. Wilshiere, J. (2021). *Effective Communication Skills for Social Workers*. Prieiga per internetą https://www.oneeducation.org.uk/effective-communication-skills-for-social-workers/

SANTRAUKA

Baigiamojo magistro darbo tyrimo objektas: informacinių technologijų taikymas socialiniame darbe. Tyrimo tikslas: identifikuoti informacinių technologijų taikymo socialinio darbo praktikoje su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, naujas galimybes ir iššūkius. Tyrimo uždaviniai: išanalizuoti socialinio darbo specifiką šiuolaikinėje visuomenėje; ištirti informacinių technologijų panaudojimą socialiniame darbe dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką; nustatyti informacinių technologijų panaudojimo galimybes ir iššūkius socialiniame darbe su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis socialinių darbuotojų požiūriu.

Tyrime naudoti metodai: mokslinės literatūros analizė, struktūruotas interviu, turinio (content) analizė. Tyrime dalyvavo 11 Vilniaus miesto socialinio darbo įstaigų socialinių darbuotojų, kurie dirba su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką.

Atlikus empirinį tyrimą gautos esminės išvados: esminiai socialinio darbo specifikos elementai šiuolaikinėje visuomenėje: pagalbos reikalingumas įvairesnėse situacijose, problemų lauko platėjimas, kintantys socialinės rizikos grupės veiksniai ir grupės bei didėjantis socialinio darbo prestižas; akcentuojant socialinio darbo pokyčius, pastebimas naujų darbo metodų ir priemonių įgyvendinimo poreikis bei socialinės pagalbos įvairovė; socialinio darbo praktikoje svarbesnis ir kokybiškesnis yra artimas ir gyvas kontaktas, o informacinės technologijos labiau padeda susidoroti su informacijos rinkimu, greitesniu ryšio užmezgimu ar duomenų rinkimu, saugojimu ar dalijimusi; informacinių technologijų teikiama nauda socialinio darbo praktikoje yra: supaprastinamos įprastos funkcijos, atsiranda didesnės galimybės ilgiau pabendrauti su klientu, mažinamos laiko sąnaudos dokumentų tvarkymui, sudaromos galimybes greičiau gauti ir pateikti reikalingą informaciją, taupomas darbo laikas; nuotolinis bendravimas inicijuojamas esant svarbiam poreikiui, kuomet nėra galimybės susitikti su klientu asmeniškai; viena iš socialinių darbuotojų funkcijų išlieka savo klientų mokymas naudotis informacinėmis technologijos esant poreikiui gauti paslaugas, pateikti prašymus ir pan.; dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką, informacinių technologijų naudojimo tikslai yra šie: dokumentacijos tvarkymas, dalyvavimas nuotoliniuose renginiuose, posėdžiai, informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas, susisiekimas su klientu. Naudojamos šios informacinės technologijos: išmanusis telefonas, kompiuteris/internetas, pokalbių programėlės, Zoom ir Teams platformos, internetinės duomenų bazės, elektroniniai dienynai; informacinių technologijų naudojimo socialiniame darbe privalumai: kontakto palaikymo galimybė, informacijos pasidalijimas tarp institucijų ir institucijos viduje; informacinių technologijų naudojimo iššūkiai, dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką: skirtingi šeimų gebėjimai naudotis informacinėmis technologijomis, maža šeimų narių motyvacija mokytis naudotis informacinėmis technologijomis, šeimos situacija.

Raktiniai žodžiai: informacinės technologijos, socialinis darbas, socialinė rizika, šeima.

SUMMARY

The subject of the final master's thesis is an application of information technology in social work. The purpose of the study is to identify new opportunities and challenges of the application of information technology in the practice of social work with families at social risk. Research tasks are to analyze the specifics of social work in modern society and investigate the use of information technologies in social work when working with families at social risk, and determine the possibilities and challenges of using information technologies in social work with families at social risk from the point of view of social workers. The methods used in the research were analysis of scientific literature, structured interviews, and content analysis. 11 social workers from social work institutions of the city of Vilnius who work with families at social risk participated in the study. Following the empirical research, the following essential conclusions were obtained. Essential elements of the specificity of social work in modern society are the need for help in various situations, the expansion of the field of problems, changing factors and groups of social risk groups, and the increasing prestige of social work. Emphasizing the changes in social work, the need for the implementation of new work methods and tools and the variety of social assistance is noticeable. In the practice of social work, close and lively contact is more important and of higher quality, and information technology helps to cope with information gathering, faster establishing a connection or data collection, storage or sharing. The benefits provided by information technologies in the practice of social work are the simplification of common functions, the emergence of greater opportunities to communicate with the client for a longer period, the reduction of time spent on document processing, the creation of opportunities to obtain and provide the necessary information faster, and the saving of working time. Remote communication is initiated in case of an important need when it is not possible to meet the client in person. One of the functions of social workers remains the training of their clients to use information technology in case of need to receive services, submit requests, etc. The purposes of using information technologies in working with families at social risk are documentation management, participation in remote events, meetings and client information, counseling, mediation and keeping in contact with a client. The following information technologies are used: smartphone, computer/internet, chat apps, Zoom and Teams platforms, online databases, and electronic diaries. The advantages of using information technologies in social work are the possibility of maintaining contact, sharing information between institutions and within the institution. The challenges of using information technologies when working with families at social risk are the different abilities of families to

use information technologies, the low motivation of family members to learn to use information technologies and the family situation.

Keywords: information technology, social work, social risk, family.

PRIEDAI

Priedas Nr. 1

Interviu klausimai: Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką

1	Informanto charakteristika:
	Išsilavinimas: Soc. darbo stažas Stažas dirbant su šeimomis
Galimybės pritaikyti IT dirbant su šeimomis, patiriančiomis socialinė riziką	
1.	Kaip, remdamasi savo turima patirtimi, apibūdintumėte socialinio darbo esmę šiuolaikinėje visuomenėje?
2.	Kokie šiuolaikinės visuomenės veiksniai ar elgsena turi įtakos socialinio darbo praktikos formavimui?
3.	Kaip apibūdintumėte informacines technologijas?
4.	Kiek reikalingos IT socialiniame darbe? Koks jų panaudojimo tikslas?
5.	Kokia teikiama IT panaudojimo SD praktikoje nauda?
6.	Kiek socialinio darbo specifika leidžia pritaikyti informacines technologijas darbo praktikoje
7.	Kas jums asmeniškai yra svarbiausia dirbant su šeima, patiriančia socialinę riziką?
8.	Remdamiesi savo patirtimi, apibūdinkite, kokias IT priemones ir kokiu tikslu savo praktiniame darbe taikote dirbdami su šeima?
9.	Kokios IT labiausiai pasiteisina jūsų asmeninėje SD praktikoje dirbant su šeimomis?
10.	Kokie šeimų, su kuriomis dirbate, asmeniniai gebėjimai naudotis IT?
IT taikymo darbe su šeimomis, patiriančiomis socialinė riziką, patiriami iššūkiai	
11.	Kokios priežastys, jūsų manymu, dažniausiai sukelia trukdžius ar iššūkius, taikant IT darbui su šeima?
12.	Kas yra sunkiausia Jums pačiam asmeniškai taikant IT dirbant su šeimomis?
13.	Remdamasis savo asmenine patirtimi, išskirkite su kokiais iššūkiais susidūrė šeimos?
14.	Kas, jūsų manymu, galėtų padėti susidoroti su IT keliamais iššūkiais?