

KLAIPĖDOS UNIVERSITETAS
SVEIKATOS MOKSLŲ FAKULTETO
SOCIALINIO DARBO KATEDRA

SOCIALINĖ PAGALBA ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS
SITUACIJOJE: ATVEJO VADYBININKŲ PATIRTYS

Socialinio darbo studijų programos magistro baigiamasis darbas

Autorius

DMSSD20 gr., stud. Roberta Pocienė

Vadovas

Prof. dr. Brigita Kreivinienė

Klaipėda, 2022

MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO LYDRAŠTIS

Roberta Pocienė

.....
(magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)

SOCIALINĖ PAGALBA ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS SITUACIJOJE: ATVEJO VADYBININKŲ PATIRTYS

.....
(magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)

Patvirtinu, kad magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas magistro baigiamasis darbas ar jo dalis nebuvo panaudotas Klaipėdos universitete ir kitose aukštosiose mokyklose.

Roberta Pocienė

.....
(magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė ir parašas)

Sutinku, kad magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 m. Klaipėdos universiteto studijų procese.

Roberta Pocienė

.....
(magistro darbo autoriaus vardas, pavardė ir parašas)

Magistro baigiamąjį darbą ginti

(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

Prof. dr. Brigita Kreiviniene

.....
(data)

.....
(magistro baigiamojo darbo vadovo vardas, pavardė ir parašas)

Baigiamasis darbas įregistruotas katedroje

(data)

Giedrutė Padleckytė

.....
(katedros sekretorės vardas, pavardė ir parašas)

Magistro baigiamąjį darbą ginti

(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

Prof. dr. (HP) Ingrida Baranauskienė

.....
(data)

.....
(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

Recenzentu(-ais) skiriu.....

.....
(įrašyti recenzento(u) vardą, pavardę)

Prof. dr. (HP) Ingrida Baranauskienė

.....
(data)

.....
(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

SANTRAUKA

Roberta Pocienė. Socialinė pagalba šeimoms, esančioms krizės situacijoje: atvejo vadybininkų patirtys.

Socialinio darbo studijų programos magistro baigiamasis darbas. Darbo vadovas: Prof. dr. Brigita Kreiviniene, Klaipėdos universitetas: Klaipėda, 2022. – 83 p.

Socialinės pagalbos teikimas šeimoms, esančioms krizės situacijoje, pastaraisiais metais patyrė didelių pokyčių. Nuo 2018 m. įsigaliojo nauja vaiko teisių apsaugos sistema ir atsirado naujas pagalbos teikimo vaikui ir šeimai metodas – Atvejo vadybos metodas, už kurio įgyvendinimą yra atsakingi atvejo vadybininkai. Problema galima įvardyti tai, kad atvejo vadybininkai, dėl gana naujos pareigybės specifikos, šiuo metu teikdami pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, išgyvena pokyčių situaciją, kadangi jų profesinės veiklos turinys vis dar formuojasi.

Tyrimo objektas – atvejo vadybininkų patirtys teikiant socialinę pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti atvejo vadybininkų patirtis teikiant socialinę pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje.

Uždaviniai:

1. Išnagrinėti atvejo vadybininko veiklos procesą teikiant socialinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje;
2. Išanalizuoti ir pagrįsti atvejo vadybininko veiklos apibrėžties teikiant socialinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje metodologinius aspektus;
3. Išanalizuoti atvejo vadybininkų patirtis teikiant pagalbą šeimoms krizės situacijoje.

Metodai: mokslinės ir teisinės literatūros analizė ir sintezė, pusiau struktūruotas atviro tipo interviu, turinio analizė, palyginamoji analizė.

Svarbiausi darbo rezultatai. Dauguma atvejo vadybininkų patiria stresą dėl esamos atsakomybės koordinuojant atvejo vadybos procesą šeimai esant krizinėje situacijoje, t.y. priimant sprendimus neeilinėse situacijose, nesant sprendimų algoritmų ir išsamių išaiškinimų, kaip tinkamai koordinuoti atvejo vadybos posėdžius, tinkamai pildyti dokumentus, įvertinti pagalbos poreikį, skirti socialines paslaugas. Sudėtingas bendradarbiavimas su kitų institucijų specialistais itin apsunkina patį atvejo vadybos procesą. Atvejo vadybininkams kyla problemų bendraujant ir bendradarbiaujant su švietimo pagalbos sistema, medicinos pagalbos sistema, teisėtvarkos sistema, vaiko teisių apsaugos sistema, NVO, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

Raktiniai žodžiai: atvejo vadyba, atvejo vadybininko patirtys, krizės situacijoje esančios šeimos.

SUMMARY

Roberta Pocienė. Social Work Support for Families in Crisis Situation: Experiences of Case Managers.

Master's thesis in social work. Thesis supervisor: Prof. dr. Brigita Kreiviniene, Klaipėda University: Klaipėda, 2022. – 83 p.

The provision of social assistance to families in crisis situation has undergone major changes in recent years. Since 2018, a new child rights protection system came into force and a new method of providing assistance to children and families - the Case Management - has been introduced, with case managers in charge of its implementation. The problem is that case managers, due to the relatively new nature of their position, are currently experiencing a situation of change as the content of their professional activities is still being developed.

The object of the study is the experiences of case managers while providing social assistance to families in crisis situation.

The aim of the study is to analyse the experience of case managers while providing social assistance to families in crisis situation.

Objectives:

1. To analyse the process of case manager's activities while providing social assistance to families in crisis situation;
2. To analyse and justify the methodological aspects of the definition of the case manager's activity in the provision of social assistance to families in crisis situation;
3. To analyse the experience of case managers while providing assistance to families in crisis situation.

Methods: analysis and synthesis of scientific and legal literature, semi-structured open-ended interviews, content analysis, comparative analysis.

Main results. Most case managers experience stress due to the existing responsibilities in coordinating the case management process, i.e. making decisions in extraordinary situations, in the absence of decision algorithms and detailed explanations on how to properly coordinate case management meetings, fill in the documents, assess the need for assistance, and provide social services. The complexity of cooperation with professionals from other institutions makes the case management process itself extremely difficult. Case managers face problems in communicating and cooperating with the education assistance system, the medical assistance system, the law and order system, the child protection system, NGOs and the Ministry of Social Security and Labour.

Keywords: case management, case manager's experiences, families in crisis.

TURINYS

ĮVADAS	6
I. PAGALBA ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS SITUACIJOJE: ATVEJO VADYBININKO VEIKLOS APIBRĖŽTIS	9
1.1. Sociopolitinis socialinio darbo aspektas teikiant pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje	9
1.1.1. Socialinio darbo profesinė kaita socialiniame – politiniame kontekste	9
1.1.2. Atvejo vadybos kaip socialinio darbo metodo istorinė raidos prieiga	12
1.1.3. Atvejo vadybos proceso organizavimas teikiant pagalbą šeimai, esančiai krizės situacijoje	15
1.1.4. Kompleksinės pagalbos poreikis šeimoms, esančioms krizės situacijoje	20
1.2. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo poreikis teikiant kompleksinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje	25
1.2.1. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo galimybės teikiant pagalbą šeimai	25
1.2.2. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo efektyvumo atvejo vadyboje veiksniai	28
1.3. Atvejo vadybininkų patiriami iššūkiai teikiant pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje	30
II. ATVEJO VADYBININKŲ PATIRČIŲ TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS SITUACIJOJE, TYRIMO METODOLOGIJA	37
2.1. Tyrimo metodologinės prieigos	37
2.2. Tyrimo metodai ir organizavimas	40
III. ATVEJO VADYBININKŲ PATIRČIŲ TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS SITUACIJOJE, EMPIRINIS TYRIMAS	45
3.1. Atvejo vadybininko streso įveika/identifikavimas/atsparumas	45
3.2. Atvejo vadybininkų patirtys darbo erdvėje	62
IŠVADOS	74
REKOMENDACIJOS	76
LITERATŪRA	78
PRIEDAI	84

IVADAS

Tyrimo praktinis aktualumas. Socialinė rizika suvokiama kaip aplinkybės, kurioms pasireiškiant iškyla pavojus vaikui ir (ar) šeimai patirti socialinę atskirtį. Šeima yra svarbiausia institucija žmogaus gyvenime, todėl, ištikus krizei, jai turi būti teikiama kompleksinė pagalba. Pagalbos šeimai formos turi būti nuolat tobulinamos, atsižvelgiant į laikmetį bei vyraujančias kylančių krizių tendencijas. Lietuvoje formuojant ir plečiant socialinių paslaugų sistemą išryškėjo socialinės veiklos kryptys, kurios, kintant aplinkai, ryškėjant naujoms socialinėms problemoms, periodiškai buvo tobulinamos, siekiant užtikrinti kokybišką socialinę gerovę su socialinės rizikos veiksniais susiduriančioms šeimoms.

Šiuolaikinėje visuomenėje gyvenančios šeimos patiria gana sudėtingas, kompleksines problemas, kurių sprendimui jau nebeužtenka vien tik socialinių darbuotojų vykdomos veiklos. Skirtingų specialistų žinios, gebėjimai ir kompetencijos gali padėti užtikrinti tai, kad darbas su šeima būtų įvairiapusiškesnis ir efektyvesnis. Šios priežastys suponavo naujų darbo su šeima metodų paieškas socialinėje sistemoje. Periodiškai tobulinat Lietuvos teisinę bazę, susikūrė dabartinė teisinė sistema, užtikrinanti vaiko teisių apsaugą, netoleruojanti šeimoje bet kokio pobūdžio smurto. Nuo 2018 m. liepos 1 d. įsigaliojo nauja vaiko teisių apsaugos sistema ir atsirado naujas pagalbos teikimo vaikui ir šeimai metodas – Atvejo vadybos metodas, už kurio įgyvendinimą yra atsakingi atvejo vadybininkai. Taikant šią naują socialinės pagalbos šeimai sistemą, remiamasi požiūriu, kad jeigu pačioje krizės pradžioje bus suteikta kvalifikuota ir įvairiapusė socialinė pagalba šeimai, galimai šeima išliks darnoje ir tėvai patys sugebės tinkamai ugdyti ir užauginti savo vaikus.

Siekiant padėti šeimai savarankiškai spręsti krizines situacijas bei neleidžiant įsisenėti disharmonijai santykiuose, būtina šeimai užtikrinti kompleksinės pagalbos teikimą. Ypatingą svarbą atvejo vadyboje užima bendradarbiavimas ne tik su šeima, bet ir su įvairiomis pagalbą vaikui ir šeimai teikiančiomis institucijomis/specialistais. Šiame kontekste ypatingas vaidmuo tenka atvejo vadybininkams. Šiems specialistams savo praktiniame darbe tenka susidurti su tuo, kad su socialinėmis problemomis susiduriančios šeimos dažnu atveju yra nusiteikusios priešišškai prieš joms siūlomą socialinę pagalbą, jos dažnu atveju yra linkusios nepripažinti egzistuojančių problemų, nėra linkusios įsitraukti į socialinės pagalbos procesą (Stremauskienė, Žibėnienė, 2014). Tai suponuoja, kad atvejo vadybininkai turi pasižymėti tam tikrais būdo bruožais ir kompetencijomis, turi gebėti sukurti artimą ryšį su šeimos, esančios krizės situacijoje, nariais. Šie specialistai turi mokėti klientus įtikinti pasitikėti juo ir kitais specialistais, paskatinti, įgalinti ir motyvuoti juos dalyvauti socialinio darbo procesuose. Atvejo vadybininkams svarbios psichofiziologinės charakteristikos, psichologinės ir pedagoginės savybės (Cholostova, 2004; cit. pagal Lepeškienė, Žuromskaja, 2012). Be to, kaip pažymi V. Rimkus (2015), socialinis darbas su krizės situacijoje esančiomis šeimomis vyksta didelio

neapibrėžtumo aplinkybėmis, todėl atvejo vadybininkams gali pasireikšti ontologinis, epistemologinis ir procedūrinis neapibrėžtumas. Atvejo vadybininkų darbą gali apsunkinti ir pasireiškiantis perdegimo sindromas, kuris atsiranda atvejais, kai žmonės savo profesinėje veikloje išnaudoja turimus teigiamus emocinius išteklius, patiria stiprius psichinius krūvius ir ilgalaikį stresą. Perdegimo sindromas atvejo vadybininkams gali pasireikšti kaip emocinis išsekimas, motyvacijos darbui praradimas, bendravimo sutrikimai, prastėjanti fizinė savijauta ir kt. (Mikalasuskas ir kt., 2016), tai gali turėti neigiamų pasekmių jų atliekamam darbui ir jo rezultatams. Visa tai skatina išanalizuoti atvejo vadybininkų patirtis teikiant socialinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje.

Atvejo vadybos procesas teikiant socialinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, mokslinėje literatūroje nėra labai išsamiai išnagrinėtas. Užsienio autoriai M. Payne (2020), S. Raphael, S. Goldrick-Rab (2020), P. Mendes (2020) nagrinėja bendruosius atvejo vadybos, kaip socialinio darbo, aspektus, tačiau nesikoncentruoja į šio metodo taikymą dirbant būtent su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Lietuvoje atvejo vadybos metodas ir jo galimybės taip pat nėra plačiai išanalizuotos. Atvejo vadybos veikimo modelį pateikia L. Gvaldaitė, B. Švedaitė (2005), atvejo vadybos metodo apybraižą ir istorinę raidą nagrinėja A. Germanavičius, D. Čiurinskas (2002). K. Štaras, T. Vedlūga (2014), S. Savickaitė, A. Česas (2020) atvejo vadybos modelį nagrinėja ne socialinio darbo, bet sveikatos priežiūros sistemoje. Iš Lietuvos autorių svarbu pabrėžti I. Vasiliauskienę, V. Kavaliauskienę (2021), kurios nagrinėjo atvejo vadybininko veiklą teikiant socialines paslaugas šeimai, patiriančiai socialinę riziką, taip pat I. Dirgėlienę, R. Alėjūnę (2020), kurios analizavo supervizijos procesą atvejo vadyboje. Todėl galima teigti, kad Lietuvoje atvejo vadybininko veiklos specifika dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis yra mažai nagrinėta tema, o tai pagrindžia šio darbo naujumą ir aktualumą. Aktualu tyrinėti su kokiais iššūkiais ir problemomis susiduria atvejo vadybininkai teikdami pagalbą šeimai, esančiai krizės situacijoje.

Tyrimo problema. Akivaizdu, kad socialinės pagalbos teikimas šeimoms, esančioms krizės situacijoje, pastaraisiais metais patyrė didelių pokyčių. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) nurodo, kad atvejo vadybininkas gali būti apibūdinamas kaip tarpininkas tarp riziką patiriančios šeimos ir kitų institucijų. Atvejo vadybininkas turi koordinuoti skirtingų sričių specialistų darbą, tinkamai išnaudoti turimus išteklius tam, kad būtų pasiekti kuo geresni darbo su šeima rezultatai. Problema galima įvardyti tai, kad atvejo vadybininkai, dėl gana naujos pareigybės specifikos, šiuo metu teikdami pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, išgyvena pokyčių situaciją, kadangi jų profesinės veiklos turinys vis dar formuojasi. Visa tai iš šių specialistų reikalauja naujų požiūrių ir kompetencijų, kūrybiškumo ir drąsos. Iš to kyla probleminis darbo klausimas: su kokia patirtimi ir realybe susiduria atvejo vadybininkas?

Tyrimo objektas – atvejo vadybininkų patirtys teikiant socialinę pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti atvejo vadybininkų patirtis teikiant socialinę pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje.

Uždaviniai:

1. Išnagrinėti atvejo vadybininko veiklos procesą teikiant socialinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje;
2. Išanalizuoti ir pagrįsti atvejo vadybininko veiklos apibrėžties teikiant socialinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje metodologinius aspektus;
3. Išanalizuoti atvejo vadybininkų patirtis teikiant pagalbą šeimoms krizės situacijoje.

Metodai: mokslinės ir teisinės literatūros analizė ir sintezė, pusiau struktūruotas atviro tipo interviu, turinio analizė, palyginamoji analizė.

Darbo struktūra. Darbą sudaro trys atskiros dalys. Pirmoje dalyje teoriniu požiūriu nagrinėjama pagalbos šeimoms, esančioms krizės situacijoje ir atvejo vadybininko veikla šiame procese. Antrajame darbo skyriuje pateikiama atvejo vadybininkų patirčių teikiant pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, tyrimo metodologija. Trečiajame darbo skyriuje aprašomas atvejo vadybininkų patirčių teikiant pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, empirinis tyrimas. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

I. PAGALBA ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS SITUACIJOJE: ATVEJO VADYBININKO VEIKLOS APIBRĖŽTIS

Šiame skyriuje teoriniu požiūriu nagrinėjama pagalba šeimoms, esančioms krizės situacijoje ir atvejo vadybininko veiklos apibrėžtis. Skyrių sudaro du poskyriai. Pirmajame poskyryje analizuojamas sociopolitinis socialinio darbo aspektas teikiant pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje. Antrajame poskyryje nagrinėjamas tarpinstitucinio bendradarbiavimo poreikis teikiant kompleksinę pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje

1.1. Sociopolitinis socialinio darbo aspektas teikiant pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje

1.1.1. Socialinio darbo profesinė kaita socialiniame – politiniame kontekste

Socialinis darbas, kaip atskira profesija, susiformavo XX amžiaus pradžioje. Tuo metu jis buvo siejamas su filantropine, labdaringa veikla, siekiant teikti pagalbą pažeidžiamoms visuomenės grupėms – t.y. našlaičiams, senyvo amžiaus asmenims, skurstantiems bei sergantiems žmonėms (Payne, 2020). Šiandien socialinis darbas tapo reglamentuota, mokslu pagrįsta veikla.

Socialinis darbas, pačia plačiausia prasme, turėtų būti traktuojamas kaip profesinė veikla, kuri yra nukreipta į pagalbos suteikimą žmonėms, šeimoms ar bendruomenėms. Socialiniu darbu prisidedama prie daugelio visuomenėje egzistuojančių problemų, tokių kaip skurdo, socialinės atskirties, smurto artimoje aplinkoje, sprendimų (Fook, 2016). Socialinis darbas neatsiejamas nuo socialinių paslaugų teikimo. Socialines paslaugas teikia profesionalūs socialiniai darbuotojai vaikams ir (ar) šeimoms tam, kad jie galėtų susitvarkyti su kasdienybėje kylančiomis problemomis ar sunkumais tais atvejais, kai jie negeba jų išspręsti savarankiškai. Kaip pažymi J. Mackova et al (2019) per socialinių paslaugų teikimą siekiama įgalinti asmenį (šeimą) ugdyti, stiprinti savo gebėjimus, padėti įveikti socialinę atskirtį, užkirsti kelią socialinių problemų kilimui. Socialinių paslaugų teikimas padeda žmonėms ugdyti jų savarankiškumą pasirūpinti savimi ir suteikia galimybę gyventi oriai bei visapusiškai integruotis į visuomenę.

Kaip nurodo N. P. Večkienė ir kt. (2018), socialinio darbo samprata ir veiklos turinys nėra statiškas, jis gali kisti. Taip pat keičiasi ir socialinio darbo klientų grupės, taikomi metodai, naudojamos priemonės ir kt. ypatumai. T. A. Chernikova et al (2020) taip pat pažymi, kad socialinis darbas turi prisitaikyti prie visuomenėje pasireiškiančių skirtingų sričių pokyčių, jis negali atsilikti nuo visuomenės poreikių.

Lietuvoje socialinis darbas pradėjo formuotis atgavus Nepriklausomybę. Formuojant ir plečiant socialinių paslaugų sistemą išryškėjo socialinės veiklos kryptys, kurios, kintant aplinkai, ryškėjant naujoms socialinėms problemoms, buvo tobulinamos, siekiant užtikrinti kokybišką socialinę gerovę Lietuvos gyventojams. Šiuo metu pagrindinis socialines paslaugas reglamentuojantis dokumentas yra Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas (2006). Šiame teisės akte detalizuota socialinių paslaugų samprata, šių paslaugų teikimo tikslai ir rūšys, apibrėžiama socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo tvarka ir kitos svarbios nuostatos. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos – tai paslaugos, kurių metu teikiama pagalba asmeniui ar šeimai, kurie dėl tam tikrų aplinkybių (neįgalumo, amžiaus, socialinių problemų) neturi, neįgijo ar prarado galimybę savarankiškai dalyvauti visuomenės gyvenime. Kaip pažymi G. Žibėnienė, A. Mikniūtė (2016), socialinių paslaugų gavėjais dažniausiai yra asmenys ar šeimos, patiriančios socialinę riziką, patenkančios į labai sunkią padėtį, kai reikalinga specifinė pagalba ir parama. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2021) teigimu, socialinėmis paslaugomis gali naudotis ne tik asmenys, bet ir šeimos: socialinės rizikos veiksniais patiriantys vaikai ir jų šeimos, neįgalūs asmenys ir jų šeimos, senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos, likę be tėvų globos vaikai, vaikus globojančios ir (ar) prižiūrinčios šeimos, kiti asmenys ir šeimos. Galima pastebėti, kad socialinės paslaugos Lietuvoje apima daug įvairių sričių, viena iš jų yra socialinis darbas su socialinės rizikos veiksniais patiriančiomis šeimomis.

Krizės situacijoje esančios šeimos susiduria su tam tikromis socialinėmis rizikomis. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinė rizika tai aplinkybės, kurioms pasireiškiant iškyla pavojus asmenims ar šeimoms patirti socialinę atskirtį. Pastarajame įstatyme nurodoma, kad socialinę riziką gali lemti šie veiksniai ar aplinkybės:

1. Kai suaugę šeimos nariai neturi ar stokoja įgūdžių tinkamai prižiūrėti bei ugdyti nepilnamečius vaikus (įvaikius);
2. Kai vaikams (įvaikiams) šeimoje nėra užtikrinamas visapusiškas fizinis, protinis, dvasinis, dorovinis vystymasis ir saugumas;
3. Kai šeimos nariai nukenčia ar patiria žalą dėl nusikalstamos veikos;
4. Kai šeimoje vyrauja jos narių polinkis įsitraukti į nusikalstamas veikas;
5. Kai šeimoje vyksta jos narių piktnaudžiavimas alkoholiu, narkotinėmis, psichotropinėmis medžiagomis, priklausomybė nuo jų ar priklausomybė nuo azartinių žaidimų;
6. Kai šeimoje pasireiškia jos narių elgetavimas, valkatavimas, benamystė;
7. Kai šeimoje pasireiškia motyvacijos dalyvauti darbo rinkoje stoka ar visiškai jos nebuvimas.

Visame pasaulyje nuolat veikia ir yra plečiamos/kuriamos įvairios institucijos, teikiančios socialines paslaugas šeimai. Lietuva taip pat ne išimtis. 2016 metais Lietuvos Respublikos socialinės

apsaugos ir darbo ministras įsakymu patvirtino Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų planą. Planas periodiškai, atsižvelgiant į esamą šalies situaciją, koreguojamas, kadangi šeima yra svarbiausia institucija žmogaus gyvenime, todėl ištikus krizei pagalba šeimai turi būti teikiama kuo profesionalesnė, planuota ir savalaikė. Pagalbos šeimai formos turi būti nuolat tobulinamos, atsižvelgiant į laikmetį bei vyraujančias kylančių krizių tendencijas. Lietuvoje pagalbą šeimoms teikia valstybinės, biudžetinės bei nevyriausybinės organizacijos, kurioms už teikiamas paslaugas apmokama valstybės biudžeto ar Europos sąjungos struktūrinių fondų lėšomis.

Lietuvoje socialinio darbo profesija pastaraisiais metais patiria intensyvių pokyčių. Tam didžiulės įtakos turėjo pastaraisiais metais Lietuvoje vykusios permainos Vaiko teisių apsaugos srityje. 2017 m. Lietuvoje priimtas vaiko teisių pagrindų įstatymo pakeitimas, kuriuo pradėta vykdyti vaiko teisių apsaugos institucinė reforma. Pokyčiais siekiama suformuoti koordinuotą vaiko teisių apsaugos institucijų sistemą ir tokiu būdu užtikrinti kokybiškesnę vaiko teisių ir teisėtų interesų apsaugą. Nuo 2018 m. liepos 1 d. įsigaliojusi naujoji Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo redakcija paremta skandinavišku modeliu, kuris įteisina labai ankstyvą ir platų įstaigų įsikišimą į šeimą, kuri galimai patiria socialinės rizikos veiksnis. Remiamasi požiūriu, kad jeigu pačioje krizės pradžioje bus suteikta kvalifikuota pagalba, galimai šeima išliks darnoje ir tėvai patys sugebės tinkamai ugdyti ir užauginti savo vaikus. Po šio teisės akto priėmimo Lietuvoje pradėtas įgyvendinti atvejo vadybos procesas teikiant pagalbą šeimoms. Nuo to laiko Lietuvoje sukuriama nauja atvejo vadybininko pareigybė.

Būtina paminėti ir tai, kad socialinės rizikos šeimos apybraiža Lietuvoje naudotina tik iki 2018 m. liepos mėn. Nuo to laiko, įsigaliojus naujai Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo redakcijai, savivaldybės tapo įpareigos peržiūrėti iki to laiko suformuotus socialinės rizikos šeimų sąrašus, nes buvusios socialinės rizikos šeimos tapo atvejais ir kiekvienai šeimai turėjo būti paskirtas konkretus atvejo vadybininkas (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020).

Apibendrinant galima pastebėti, kad socialinis darbas turi kisti kartu su visuomene ir adaptuotis prie naujai pasireiškiančių skirtingų sričių pokyčių. Lietuvoje socialinis darbas, atsižvelgiant į kintančią aplinką ir pasireiškiančias kompleksines šeimų problemas, pastaraisiais metais patiria reikšmingų pokyčių. Kadangi šiuolaikinėje visuomenėje pasireiškia įvairesnių socialinio darbuotojų vaidmenų poreikis, taip pat kitų sričių specialistų įtraukimo į socialinio darbo su šeima procesą bei tarpinstitucinių susitarimų būtinybę, Lietuvoje priimti teisės aktai, kuriais siekiama užtikrinti kokybišką socialinę gerovę šeimoms, joms teikiant pagalbą per atvejo vadybos procesą.

1.1.2. Atvejo vadybos kaip socialinio darbo metodo istorinė raidos prieiga

Atvejo vadyba (angl.: *case management*) šiuo metu Europos šalyse bei JAV yra vienas labiausiai besivystančių socialinio darbo metodų. Šis metodas akcentuoja koordinacinį požiūrį į paslaugų teikimą asmeniui ar šeimai. Kaip nurodo B. Vourlekis (2017), taikant atvejo vadybą, kaip tam tikrą pagalbos asmenims ar šeimoms formą, siekiama teigiamų pokyčių socialinės gerovės srityje. Šis metodas apjungia individualių ir specifinių kliento poreikių tenkinimą su konkrečių socialinių paslaugų teikimu. Atvejo vadybą galima vadinti socialinio darbo inovacija. Pastarojo autoriaus teigimu, šis metodas glaudžiai siejamas su individualizuota socialine parama asmeniui ar šeimai.

Skirtinguose moksliniuose šaltiniuose nurodomas skirtingas atvejo vadybos proceso atsiradimo laikotarpis. S. Savickaitė, A. Česas (2020) nurodo, kad atvejo vadybos samprata atsirado XX a. pradžioje, šį metodą lygiagrečiai pradėjus taikyti slaugos, psichinės sveikatos ir socialinio darbo srityse. Tuo tarpu S. Raphael, S. Goldrick-Rab (2020) įvardina, kad atvejo vadyba, tai procesas, kuris atsirado socialinio darbo profesijoje XIX amžiaus pabaigoje, kaip atsakas į skurdą ir kitas sistemines socialines problemas. Pastarųjų autorių teigimu, iš pradžių metodo tikslas buvo sumažinti žmonių socialinę nelygybę įgyvendinant socialinius pokyčius, suderinant asmenų poreikius su jiems reikalingomis paslaugomis. Nors atvejo vadybos metodas prasidėjo kaip bendruomeninis modelis, tačiau išpopuliarėjo jį pradėjus taikyti medicinos srityje. Nuo XX amžiaus pradžios atvejo vadyba pradėjo orientuotis į gydymo paslaugų sferą, nes tam įtakos turėjo psichoterapinio gydymo plėtojama praktika. K. Štaro, T. Vedlūgos (2014) teigimu, atvejo vadyba yra tarpinstituciniu bendradarbiavimu grindžiamas procesas, kurio metu vertinami individualūs kliento poreikiai ir bendromis specialistų jėgomis siekiama identifikuoti geriausius pasirinkimus ir numatoma teikti konkrečias paslaugas. Pastarųjų autorių teigimu, šiuo metu atvejo vadyba taikoma daugelyje disciplinų, tačiau dažniausiai ji naudojama psichikos sveikatos ir socialinio darbo srityse.

Atvejo vadyba per pastaruosius kelis dešimtmečius susiformavo kaip pilnai funkcionuojanti sritis, kurioje specialistai taiko vadybą sprendžiant socialines, medicinines, finansines ir elgesio problemas, kurios pasižymi sudėtingais atvejais. A. Germanavičiaus, D. Čiurinskas (2002) pažymi, kad atvejo vadybos metodas remiasi individualiu požiūriu į kiekvieno kliento situaciją ir koordinaciniu požiūriu į paslaugų teikimą, todėl jis dažniausiai naudojamas socialinių paslaugų ir psichosocialinės reabilitacijos srityse. Kaip pažymi B. Vourlekis (2017), socialinio darbo kontekste atvejo vadyba gali būti traktuojama kaip procesas, kurio metu skirtingų sričių specialistai, dirbdami su šeima, pasirenka konkrečius darbo metodus ir padeda šeimos nariams gauti jiems būtinas socialines, sveikatos priežiūros bei kitas paslaugas.

Lietuvoje atvejo vadyba, kaip socialinio darbo metodas, glaudžiai siejamas su vaiko teisių apsaugos reforma. Lietuvoje vaiko teisių apsaugos reforma brendo ilgai, beveik 30 metų. Nuo Nepriklausomybės atkūrimo Lietuvoje buvo diskutuojama apie šeimose vyraujančias problemas bei kuriama vaiko teisių apsaugos sistema. Lietuvai atkūrus nepriklausomybę 1990 m., naujai kuriant visą viešojo valdymo sistemą, buvo atsižvelgta į vaikų apsaugos sistemos būtinumą. I. Tamutienės ir kt. (2020) teigimu, Lietuvai buvo svarbu sukurti vaikų apsaugos sistemą, nes sovietiniu laikotarpiu į žmogaus ar vaikų teises nebuvo atsižvelgiama. Be to, kaip akcentuoja L. Žalimienė ir kt. (2020), Lietuvoje egzistavo vaikų teisių ir jų gerovės užtikrinimo problemos, bet to, sovietmečiu visiškai nebuvo išvystytos socialinės paslaugos vaikams ir (ar) šeimoms. Galima teigti, kad būtent vaikų teisių užtikrinimo stoka ir socialinių paslaugų vaikams ir šeimoms nepakankamas užtikrinimas lėmė tai, kad Lietuvoje buvo būtini tam tikri pokyčiai.

Nuo Nepriklausomybės atkūrimo pradžios vaiko teisių apsaugos sistema Lietuvoje sparčiai vystėsi, buvo priimami nauji ir nuolat tobulinami esami teisės aktai. Kaip nurodo A. Margevičiūtė (2010), Lietuvoje formuojant vaiko teisių apsaugos sistemą buvo siekiama į ją integruoti visus svarbiausius tarptautinio lygio įsipareigojimus vaikų teisių apsaugos srityje. Vis dėlto, apie būtinybę reformuoti vaiko teisių apsaugos sistemos politiką Lietuvoje buvo kalbama ne vienerius metus, problemas šioje srityje kėlė šeimos, institucijos, specialistai.

Galima teigti, kad 2017-2020 m. laikotarpis laikytinas pačiu intensyviausiu ir dinamiškiausiu laikotarpiu vaiko teisių apsaugos sistemos istorijoje Lietuvoje. Vaikų sužalojimai ir žūtys dėl žiaurių tėvų ir kitų artimųjų poelgių paskatino visuomenę kovoti už vaiko teises bei skatino politikus priimti skubius politinius sprendimus vaiko teisių gerovės kontekste. Šiuo laikotarpiu priimtais įstatymais buvo uždraustas bet koks smurtas prieš vaikus, stiprinama pagalba šeimai bei plečiamas paslaugų šeimai teikimas.

2017 metais buvo pakoreguotas Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas, taip pat kiti jį lydintys įstatymai. Nuo to laikotarpio Lietuvoje uždraustos vaikų fizinės bausmės ir bet kurio rūšies smurto naudojimas. Reikšmingu pokyčiu tapo ir tai, kad centralizuojama vaiko teisių apsaugos sistema, todėl Lietuvos savivaldybių Vaiko teisių apsaugos skyriai tapo tiesiogiai pavaldūs valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybai (Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus 2017 m. veiklos ataskaita, 2018).

Kaip nurodo I. Raupienė, V. Kavaliauskienė (2019) nuo 2018 m. pradžios Lietuvoje įsigaliojo Civilinio kodekso ir Vaiko teisių pagrindų įstatymo pakeitimai, kuriais buvo įvykdyti reikšmingi pokyčiai – pradėtos taikyti prevencinės ir kompleksinės pagalbos šeimai paslaugos, apibrėžtos naujos vaiko priežiūros ir globos formos, detalizuota vaiko paėmimo iš šeimos aplinkos tvarka. Šių teisės aktų pokyčiai sukūrė pertvarką, kurios tikslas buvo sukurti sistemą, kuri leistų operatyviai ir efektyviai reaguoti į galimus vaikų nepriežiūros atvejus, jų patiriamą smurtą, taip pat

užtikrinti sisteminių, kryptingą ir kompleksinį darbą su šeimomis, patiriančiomis krizines situacijas, didelį dėmesį skiriant ankstyvajai šeimos krizių prevencijai. Taip pat šia sistema siekiama sukurti aiškiai funkcionuojančią, palankią vaikui tarnybos aplinką.

Nuo 2018 m. įsigaliojusiam Vaiko teisių pagrindų įstatyme kaip kompleksinės pagalbos vaikui ir šeimai priemone nurodyta atvejo vadyba. Vaikui nustačius antrąjį grėsmės lygį, į pagalbos ir paslaugų šeimai procesą įraukiamos mobiliosios komandos, kuriose dirba socialinis darbuotojas, priklausomybių ligų specialistas, psichologas. Atvejo vadybininkas kartu su šeimos atvejo nagrinėjime dalyvaujančiais specialistais sudaro pagalbos planą pagal esamą šeimos situaciją. Pakoreguotas Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas reformavo vaiko teisių apsaugos sistemą Lietuvoje. Šiame įstatyme remiamasi Lietuvos Respublikos Konstitucijos, Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijos ir Vaiko teisių deklaracijos nuostatomis. Naujais teisės akto pakeitimais siekiama užtikrinti visų būtinų vaiko teisių ir laisvių įgyvendinimą, apsaugą ir jų gynimą, ugdyti tėvų (globėjų ar kitų atstovų pagal įstatymą) galimybes rūpintis vaiku ir tenkinti jo interesus, nustatyti pagalbos vaikui ir šeimai organizavimo pagrindus. Pradėjus vaiko teisių apsaugos institucinę reformą taip pat buvo parengti ir kiti svarbūs poįstatyminiai teisės aktai: Atvejo vadybos tvarkos aprašas, Grėsmės vaikui lygių kriterijų ir grėsmės vaikui lygio nustatymo tvarkos aprašas, Mobiliųjų komandų sudarymo, specialistų atrankos ir jų darbo tvarkos aprašas, Pranešimų apie galimus vaiko teisių pažeidimus registravimo, informavimo ir nagrinėjimo tvarka.

Vis dėlto, 2018 m. įsigaliojusi Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo redakcija ir poįstatyminiai aktai, dėl trumpo įstatymo leidėjo pasirengimo įstatymo pasirengimui bei atsižvelgiant, kad šis modelis nebuvo išbandytas praktikoje, patikrinant stipriąsias ir silpnąsias puses pilotinėse savivaldybėse, sulaukė negatyvios visuomenės reakcijos, vaiko ir šeimų interesus atstovaujančių organizacijų kritikos, o modelio taikymo praktikoje išryškėjo kai kurios įstatymo taikymo problemos. Todėl siekiant tobulinti buvusią vaiko teisių apsaugos sistemą nuo 2020 m. sausio 1 d. įsigaliojo nauji Vaiko teisių pagrindų įstatymo pakeitimai, kurie reglamentavo vaiko paėmimo iš tėvų sąlygas, į įstatymą integravo Europos Žmogaus Teisių Konvencijoje įtvirtintą ir Europos Žmogaus Teisių Teismo praktikoje taikomą proporcingumo principą, aiškiai apibrėžė, kad intervencija į privatų šeimos gyvenimą galima tik būtinojo reikalingumo atvejais. Taip pat buvo atsisakyta grėsmės lygio vaikui nustatymo koncepcijos, prieinančios prie pagalbos vaikui ir šeimai poreikio vertinimo, siekiant, kad visų pirma pagalba vaikui būtų teikiama šeimoje bei užtikrinant, kad vaiko teisių nagrinėjimo procedūra vestų į pagalbos vaikui ir (ar) šeimai teikimą, į tai įtraukiant kvalifikuotus atvejo vadybininkus bei mobiliosios komandos specialistus (Aiškinamasis raštas dėl Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymo Nr. XIII-643 įstatymo projekto, 2018).

Galima pastebėti, kad atvejo vadybos proceso, kaip pagalbos su krizinėmis situacijomis susiduriančiai šeimai, atsiradimą lėmė visuomenėje pasireiškiantys pokyčiai bei naujai keliami reikalavimai socialiniam darbui. Kaip pažymi L. Žalimienė ir kt. (2020), dėl pastaraisiais metais prieš vaikus nukreipto kitų šeimos narių smurto ir dėl to vaikus ištikusių mirčių visuomenėje kilo didelė pilietinė reakcija. Tai Lietuvoje paskatino tam tikrų politinių sprendimų, kuriais siekiama užkirsti kelią bet kokiam smurtui prieš vaikus ir stiprinti vaikų teisių apsaugą, priėmimą. I. Dirgėlienė, R. Alėjūnė (2020) taip pat nurodo, kad atvejo vadybininko pareigybė Lietuvoje atsirado kaip struktūrinių ir kokybinių pokyčių vaiko teisių apsaugos sistemoje rezultatas.

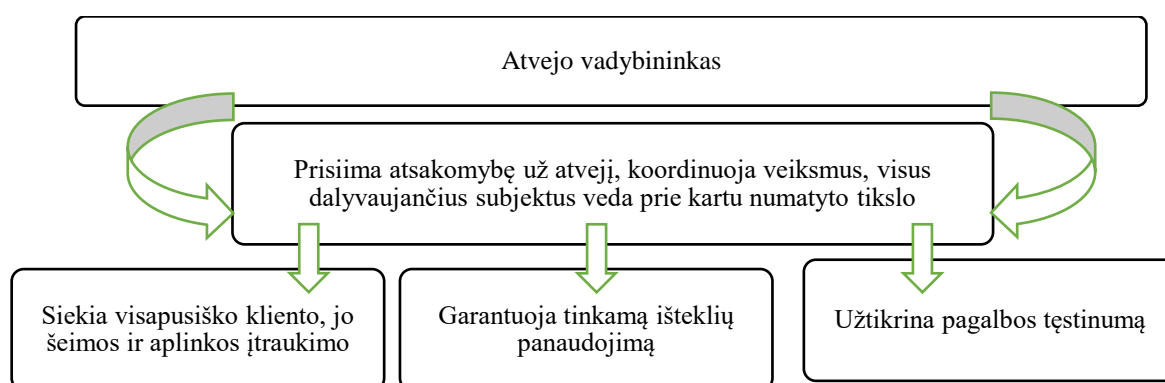
Apibendrinant galima teigti, kad atvejo vadybos metodo istorija yra glaudžiai susijusi su socialinio darbo profesine disciplina. Metodo apraiškas socialiniame darbe galima identifikuoti nuo XIX-XX a. sandūros, kaip atsaką į skurdą ir kitas sistemines socialines problemas. Plačiausiai atvejo vadybos metodas buvo naudojamas sprendžiant psichinės sveikatos gydymo bei socialiniame darbo profesijoje kylančias problemas. Lietuvoje atvejo vadyba kaip socialinio darbo metodas atsirado kartu su vaiko teisių apsaugos reforma, kuri pradėta vykdyti 2018 m. Nuo to laiko, siekiant stiprinti vaikų teisių apsaugą ir kovoti prieš vaikų patiriamą smurtą, kompleksinės pagalbos vaikui ir šeimai priemone pasirinkta atvejo vadyba. Siekiant sudaryti sąlygas vaiko atstovams pagal įstatymą užtikrinti vaikui saugią aplinką, šeimos funkcionavimą ir gerovę į pagalbą vaikui ir (ar) šeimai procesą kompleksiškai įtraukiami specialistai iš socialinės, sveikatos priežiūros, švietimo, psichologinės ir kitų sričių.

1.1.3. Atvejo vadybos proceso organizavimas teikiant pagalbą šeimai, esančiai krizės situacijoje

Lietuvoje atvejo vadyba apibrėžiama kaip atvejo vadybininko koordinuojama kompleksinė pagalba, teikiama vaikui ir jo šeimai, siekiant jiems padėti įveikti konkrečius jų gyvenime atsiradusius socialinius sunkumus tam, kad ateityje šeimoje būtų galima išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų. Atvejo vadybininkas yra savivaldybės socialinių paslaugų įstaigos, kurios teikia socialines paslaugas šeimoms, paskirtas darbuotojas. Šis specialistas koordinuoja atvejo vadybos procesą, kai paslaugas šeimai teikia skirtingos institucijos ir specialistai. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) nurodo, kad atvejo vadybininkas gali būti apibūdinamas kaip tarpininkas tarp riziką patiriančios šeimos ir kitų institucijų. Atvejo vadybininkas turi koordinuoti skirtingų sričių specialistų darbą, tinkamai išnaudoti turimus išteklius tam, kad būtų pasiekti kuo geresni darbo šeima rezultatai. L. Gvaldaitė, B. Švedaitė (2005) teigia, kad atvejo vadybininkai atlieka skirtingas funkcijas (žr. 1 pav.).

Pastebėtina, kad atvejo vadyba orientuota į koordinuotus procesinius veiksmus, sprendžiant krizės situacijoje atsidūrusių atvejus. Viena iš pagrindinių atvejo vadybininko darbo organizavimo

formų yra įvertinti krizės situacijoje esančio vaiko ir (ar) šeimos pagalbos poreikį, organizuoti atvejo nagrinėjimo posėdžius, telkti šeimą ir įvairių institucijų specialistų komandas, kurie turėdami skirtingų patirčių, kompetencijų gebės padėti šeimai išspręsti kylančias problemas. Atvejo vadybininkui nedelsiant reaguojant į krizę šeimoje, užtikrinama prevencinė pagalba, kuri padeda išvengti krizės gilėjimo šeimoje bei padeda šeimai įveikti įvairius socialinius sunkumus, išvengiant galimų vaiko teisių pažeidimų grėsmės šeimoje augantiems vaikams. Vis dėlto, kaip akcentuoja I. Dirgėlienė, R. Alėjūnė (2020), kad atvejo vadybininkai, dėl gana naujos pareigybės specifikos, išgyvena pokyčių situaciją, kadangi jų profesinės veiklos turinys vis dar formuojasi.



1 pav. Atvejo vadybininko funkcijos (sudaryta autorės pagal L. Gvaldaite, B. Švedaite, 2005, p. 160)

Atvejo vadyba inicijuojama ir taikoma vadovaujantis Atvejo vadybos tvarkos aprašo (2018) II skyriaus 4 punktu ir IV skyriaus 23 punktu. Pirmuoju atveju – esant galimiems vaiko teisių pažeidimams – „atvejo vadyba inicijuojama ir taikoma Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau - VVTAĮT) arba jos įgaliotam teritoriniam skyriui, vadovaujantis Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu, nustačius būtinybę vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį ar vaiko apsaugos poreikį“. Kitu atveju, kai nėra vaiko teisių pažeidimų, atvejo vadybos procesą gali inicijuoti vaiko tėvai, pagalbą vaikams ar šeimą organizuojančios bei teikiančios institucijos ir įstaigos, tais atvejais, kai jų manymu vaikui arba šeimai reikalinga kompleksinė specialistų pagalba.

Remiantis Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2018), Lietuvoje egzistuoja konkreti atvejo vadybos proceso tvarka:

- **Atvejo vadybos inicijavimas.** Esant galimiems vaiko teisių pažeidimams VVTAĮT arba jos įgaliotam teritoriniam skyriui kreipiasi į savivaldybės socialinių paslaugų įstaigą ar kitą įstaigą, kuriai savivaldybė yra suteikusi įgaliojimus koordinuoti atvejo vadybos procesą ir teikti socialines paslaugas šeimoms savivaldybėje, su prašymu paskirti atvejo vadybininką ir pradėti organizuoti pagalbą vaikui ir šeimai. Tuo tarpu inicijuojant atvejo vadybos procesą, kai nėra galimų vaiko teisių pažeidimų, vaiko tėvai (ar turimas vienintelis iš tėvų) arba šeimoms pagalbą organizuojanti ir teikianti įstaiga ar organizacija kreipiasi į socialinių paslaugų įstaigą dėl atvejo vadybininko paskyrimo,

nurodydami kam prašoma skirti atvejo vadybininką bei kreipimosi priežastį (-is) (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018).

- **Atvejo vadybininko skyrimas.** Kai socialinių paslaugų įstaiga iš VVTAIT gauna kreipimąsi dėl atvejo vadybininko paskyrimo dėl galimų vaiko teisių pažeidimų, ji per 1 d. d., paskiria atvejo vadybininką ir socialinį darbuotoją, kurie bus atsakingi už socialinio darbo su šeima organizavimą. Atvejais, kai į socialinių paslaugų įstaigą kreipiamasi ne dėl galimų vaiko teisių pažeidimų, paskiriamas atvejo vadybininkas, kuris įvertina kompleksinės pagalbos šeimai poreikį (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018).

- **Kompleksinės pagalbos šeimai ir (ar) vaikui poreikio vertinimas.** Kai VVTAIT arba jos įgaliotas teritorinis skyrius nustato būtinybę vertinti pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį, jei iki tol šeimoje nebuvo atliktas vaiko situacijos vertinimas, atvejo vadybininkas ir (ar) socialinis atlieka pagalbos vaikui ir (arba) šeimai poreikio vertinimą. „Jei šeimoje anksčiau buvo atliktas vaiko situacijos vertinimas, buvo taikoma atvejo vadyba ir apie ją bei pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikį turima aktuali informacija, atvejo vadybininkas kartu su socialiniu darbuotoju atnaujina Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo formą, patikslindami informaciją, kuri pasikeitė nuo paskutinio atvejo nagrinėjimo posėdžio datos“. Atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas bendradarbiaudami iki pirmo atvejo nagrinėjimo posėdžio turi surinkti visą atvejo vadybos procesui reikalingą informaciją apie vaiką ir jo šeimą. Šią informaciją specialistai gali gauti iš skirtingų institucijų bei įstaigų, kurios privalo neatlygintinai suteikti aktualią medžiagą. „Atlikus pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio įvertinimą ir nenustačius kompleksinių paslaugų poreikio, atvejo vadyba neskiriama, tačiau vaikui ir (ar) šeimai užtikrinamas reikalingų paslaugų, nustatytų vertinimo metu, teikimas“. Įvertinus šeimos poreikius ir nustatčius kompleksinių paslaugų poreikį, yra organizuojamas šeimos atvejo nagrinėjimo posėdis: esant galimiems vaiko teisių pažeidimams – per 10 d. d., nesant pažeidimų – per 20 d. d. (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018).

- **Atvejo vadybos posėdis.** Į atvejo vadybos posėdį kviečiami specialistai, kurie gali padėti identifikuoti pagrindines šeimos problemas bei padėti jas kompleksiškai spręsti. Atvejo vadybos tvarkos aprašo 13 punktas nusako, kad į atvejo vadybos posėdį privalomai kviečiami arba pagal poreikį kviečiami labai plataus spektro specialistai (žr. 1 lentelę). Akivaizdu, kad tarpinstitucinis specialistų tinklas, galimas įtraukti į pagalbos šeimai procesą, yra labai platus, kurį galima koreguoti pagal esamą šeimos situaciją ir vyraujančias problemas. Posėdžio metu bendru specialistų sutarimu ir šeimos sutikimu yra skiriamos socialinės paslaugos bei sudaromas pagalbos planas, kuriame atsispindi tikslai ir uždaviniai norimoms šeimos ir (ar) vaikų problemoms spręsti, priemonės, kurias šeima turi įgyvendinti. Būtina pabrėžti, kad atvejo vadybos posėdžiuose dalyvaujantys asmenys privalo užtikrinti konfidencialumą šeimos ir (ar) vaiko atžvilgiu – posėdžio metu jie pasirašo konfidencialumo pasižadėjimus (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018). Lietuvos

socialinių darbuotojų etikos kodekse (2017) taip pat minima, kad socialinis darbuotojas teikdamas paslaugas ne tik turi laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, visų nacionalinių socialinį darbą ir socialines paslaugas reglamentuojančių teisės aktų bet ir laikytis konfidencialumo, neatskleisti konfidencialios informacijos tretiesiems asmenims.

1 lentelė. Atvejo vadybos posėdžio galimų dalyvių sąrašas

Privalomai kviečiami	Pagal poreikį kviečiami
<ul style="list-style-type: none"> • VVTAIT atstovai; • vaikas (kviečiamas jeigu jo branda yra pakankama ir tai neprieštaruoja jo interesams); • „vaiko tėvai ar turimas vienintelis iš tėvų, ar kiti vaiko atstovai pagal įstatymą, taip pat vaiko motinos ir (ar) tėvo sugyventinis (-ė)“; • mobiliosios komandos atstovas (tuo atveju, jeigu buvo nustatytas vaiko apsaugos poreikis); • socialinis darbuotojas darbui su šeima; • „globos centro specialistas (jei galimi vaiko teisių pažeidimai buvo nustatyti vaiko globėjų (rūpintojų) šeimoje arba šeimynoje, taip pat jei, nustačius vaiko apsaugos poreikį, jam buvo nustatyta laikinoji globa (rūpyba))“. 	<ul style="list-style-type: none"> • „sveikatos priežiūros įstaigos specialistas“; • „švietimo įstaigos, kurioje vaikas yra ugdomas, specialistas“; • policijos pareigūnas; • jeigu vaikui nustatyta laikinoji priežiūra – fizinis asmuo, atsakingas už vaiko laikinąją priežiūrą arba socialinių paslaugų įstaigos specialistas, kuruojantis atvejį; • „jeigu vaikui nustatyta laikinoji globa (rūpyba): šeimoje – globėjas (rūpintojas); globos centre – budintis globotojas (su jo sutikimu)“; • „šeimynoje – šeimynos dalyvis; vaikų globos institucijoje – šios įstaigos specialistas; šeimos ir (ar) vaiko gyvenamosios vietos seniūnas“; • „galimo smurto artimoje aplinkoje atveju – specializuotos pagalbos centro atstovas“; • „kiti specialistai, galintys suteikti informacijos apie vaiką ir (ar) šeimą, reikalingos atvejo vadybos procesui, ir (ar) teikti jiems pagalbą“; • „vietos bendruomenės nariai, nevyriausybių organizacijų, dirbančių vaiko teisių, vaiko gerovės ir (ar) šeimos gerovės srityje, atstovai, asmenys, turintys įgaliojimą atstovauti šeimai“.

Sudaryta darbo autorės remiantis Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2018)

- **Atvejo vadybos taikymas.** Taikant atvejo vadybą, pagalbą šeimai koordinuoja atvejo vadybininkas. Atvejo vadybos procese labai aiškiai atskirtos atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo funkcijos (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo funkcijos, dirbant su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis

Atvejo vadybininko funkcijos	Socialinio darbuotojo funkcijos
<ul style="list-style-type: none"> • įvertinti kompleksinius šeimos poreikius; • planuoti pagalbos šeimai procesą; • sudaryti pagalbos šeimai planą; • organizuoti pagalbą šeimai; • koordinuoti pagalbos šeimai procesą; 	<ul style="list-style-type: none"> • planuoti ir teikti socialinę pagalbą šeimoms; • vykdyti individualų ar grupinį konsultavimą, užtikrinant emocinę pagalbą ir motyvuojant žmones pokyčiams; • teikti žmonėms aktualią informaciją; • ugdyti žmonėms reikalingus įgūdžius; • tarpininkauti šeimai dėl pagalbos gavimo;

• teikti siūlymus dėl pagalbos vaikui ir šeimai teikimo.	• teikti siūlymus dėl pagalbos šeimai teikimo.
--	--

Sudaryta darbo autorės remiantis Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2018)

Pastebėtina, kad atvejo vadybos procese būtent atvejo vadybininkas vertina kompleksinius šeimos poreikius, planuoja pagalbos šeimai procesą, nusprendžia kuriuos kitus specialistus pravartu įtraukti į pagalbos šeimai procesą, taip pat sudaro pagalbos šeimai planą, organizuoja ir koordinuoja pagalbos šeimai procesą. Atvejo vadybos procese tikslingai renkant informaciją ir duomenis, juos analizuojant, galima stebėti šeimoje vykstančius pokyčius, dėl šeimai ir (ar) vaikui teikiamų paslaugų, įgyvendinant sudarytą pagalbos šeimai planą. Pagalbos planas peržiūrimas, organizuojant atvejo vadybininkui, vadovaujantis Atvejo vadybos tvarkos apraše numatytais terminais. Tuo tarpu socialinis darbuotojas atvejo vadybos procese planuoja ir teikia konkrečią socialinę pagalbą šeimoms, vykdo žmonių individualųjį ir grupinį konsultavimą, teikia žmonėms aktualią informaciją, ugdo jiems būtinus socialinius įgūdžius, tarpininkauja šeimai dėl konkrečios pagalbos gavimo ir teikia siūlymus dėl pagalbos šeimai teikimo. Tuo pačiu socialinis darbuotojas turi bendradarbiauti ir veikti kartu su atvejo vadybininku planuojant ir teikiant pagalbą šeimai, siūlyti alternatyvas atsižvelgiant į pakitusius šeimos poreikius, teikti informaciją apie situaciją ir pokyčius šeimoje.

Taigi galima pastebėti, kad socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko veiklos yra skirtingos, tačiau abiejų šių specialistų sinergija yra būtina, siekiant užtikrinti kompleksinės pagalbos šeimai teikimą.

- **Atvejo vadybos proceso užbaigimas.** Atvejo vadybos posėdžio metu atvejo vadybininkui ir kitiems pagalbos plano peržiūros metu dalyvaujantiems dalyviams, įvertinus šeimos ir (ar) vaiko esamą situaciją ir nustčius, jog šeima geba savarankiškai užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus atvejo vadybos procesas yra užbaigiamas. Tokiu atveju šeimai ir jos nariams pasiūloma prevencinė pagalba ar bendruomenėje teikiamos paslaugos arba kompleksinė pagalba taikant atvejo vadybą, pagal Atvejo vadybos tvarkos aprašo IV skyrių. Atvejo vadybos procesas taip pat užbaigiamas, kai plane numatyta ir teikta pagalba nedavė lauktų rezultatų – tėvai nepakeitė savo elgesio ir neskiria tam pastangų, nevykdo savo įsipareigojimų, šeima atsisako bendradarbiauti su atvejo vadybininku. Todėl vaikui liekant šeimoje, kyla pavojus jo saugumui. Tokiu atveju atvejo vadybininkas nedelsdamas apie tai informuoja VVTAIT arba jos įgaliotą teritorinį skyrių ir pateikia Motyvuotą siūlymą sprendimui dėl vaiko apsaugos priemonių taikymo priimti. Apribojus neterminuotai tėvų valdžią arba kai kiti vaiko atstovai pagal įstatymą atleidžiami arba nušalinami nuo globėjo (rūpintojo) pareigų, atvejo vadybos procesas taip pat yra užbaigiamas. Šeimai išsikėlus iš savivaldybės, kurioje yra inicijuotas atvejo vadybos procesas, atvejo vadybos procesas taip pat yra užbaigiamas, tačiau tokiu atveju atvejo vadybininkas informaciją apie šeimą ir pradėtą atvejo vadybos procesą, teiktą ir reikalingą pratęsti socialinę pagalbą (šeimos bylą) perduoda savivaldybės,

į kurią išsikėlė šeima, administracijai ir (ar) socialinių paslaugų įstaigai. Atvejo vadybos procesas taip pat užbaigiamas, kai šeimoje nebelieka nepilnamečių vaikų, vaikas (-ai) emancipuotas (-i) ar vaiko tėvai, ar turimas vienintelis iš tėvų, ar kiti vaiko atstovai pagal įstatymą mirė.

Apibendrinant atvejo vadybos proceso organizavimą, galima pastebėti, kad šis pakankamai naujas socialinio darbo modelis Lietuvoje, siekiant užtikrinti kompleksinės pagalbos teikimą šeimai, vykdomas pasitelkiant įvairaus profilio institucijas, teikiančias paslaugas šeimoms ir jų vaikams. Atvejo vadybos procesas turi nuoseklią struktūrą ir veiklos apibrėžtis, kurių laikantis teikiamos, į kliento poreikius, orientuotos kompleksinės paslaugos.

1.1.4. Kompleksinės pagalbos poreikis šeimoms, esančioms krizės situacijoje

Šeima yra bet kurios visuomenės pagrindas. Tačiau kiekvienoje visuomenėje bus šeimų, susiduriančių su tam tikromis krizinėmis situacijomis, kurių sukeltų padarinių jos pačios savarankiškai nėra pajėgios išspręsti. Šeimos, patiriančios socialinės rizikos veiksnius, išsiskiria problemų gausa, kurios paliečia visus šeimos narius. Šios šeimos susiduria su vaikų nepriežiūros, apleistumo, priklausomybės, prostitucijos, nusikalstamumo, negalios ir kt. problemomis (Mackova et al, 2019). Kaip nurodo V. Ivanauskienė (2012), šeimos, kuriose pasireiškia socialinės rizikos veiksniai, pasižymi tuo, kad jose sutrinka sėkmingas šeimos funkcionavimas, pažeidžiama normalių santykių pusiausvyra, o šeimoje vyraujanti aplinka neužtikrina vaikų būtino socialinio, emocinio ir kito pobūdžio augimo bei vystymosi. Būtent tuomet pasireiškia socialinių paslaugų sistemos bei specialistų pagalbos poreikis.

Pagalba šeimai įtvirtinta net Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, kurioje nurodoma, kad „valstybė globoja šeimas, auginančias ir auklėjančias vaikus namuose“, taip pat, esant poreikiui, valstybė šeimoms teikia paramą. Vis dėlto, didžiausią dėmesį svarbu skirti silpniausioms, pažeidžiamiausioms šeimoms, kurios susiduria su tam tikrais sunkumais ar išgyvena krizines situacijas. Valstybinėje šeimos politikos koncepcijoje (2008) apibrėžiama, kad krizę išgyvenanti šeima traktuojama kaip šeima, kuri dėl tam tikrų socialinių, ekonominių, sveikatos, psichologinių ar kt. priežasčių išgyvena sudėtingą laikotarpį.

Nuo 2019 m. iki 2021 m. pabaigos Valstybinė vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba gavo 40493 pranešimus apie galimus vaiko teisių pažeidimus (žr. 2 pav.). Per 2019-2021 m. laikotarpį pranešimai buvo gauti dėl 24117 vaikų (t.y. apie 4,9 proc. visų nuolatos Lietuvoje gyvenančių vaikų). Didžioji dalis gautų pranešimų (82 proc.) buvo apie galimus nesmurtinius vaikų teisių pažeidimus, 16 proc. atvejų pranešimai buvo susiję su galimu smurtu, 2 proc. pranešimai buvo susiję su smurtiniais ir nesmurtiniais vaikų teisių pažeidimais. 49,3 proc. atvejų buvo priimtas sprendimas

neatlikti vaiko situacijos vertinimo (Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos ataskaita, 2021).

2 pav. Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos gauti pranešimai apie galimus vaikų teisių pažeidimus 2019-2021 m.

Pranešimai apie galimą vaiko teisių pažeidimą	Iš viso*	Pranešta dėl galimo smurto	Pranešta dėl galimų nesmurtinių vaiko teisių pažeidimų	Pranešta dėl smurto ir nesmurtinių vaiko teisių pažeidimų	Priimtas sprendimas neatlikti vaiko situacijos vertinimo*
Atvejų skaičius	40 493**	16 proc.	82 proc.	2 proc.	49,3 proc.

Šaltinis: Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos ataskaita (2021)

3 pav. pavaizduoti Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos gautų pranešimų apie galimus vaikų teisių pažeidimus 2019-2021 m. šaltiniai. Galima pastebėti, kad didžioji dalis pranešimų (65 proc.) buvo gauti iš policijos, visų kitų informacijos šaltinių dalis yra ženkliai mažesnė ir siekia mažiau nei 7 proc.

3 pav. Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos gautų pranešimų apie galimus vaikų teisių pažeidimus 2019-2021 m. šaltiniai

Informacijos šaltiniai	Iš viso:	
	Atvejų skaičius	Procentai**
	40 493	–
Anoniminis pranešimas	1 757	4,34
Atvejo vadybininkas	738	1,82
Artimais ryšiais su vaiku / šeima susiję asmenys	558	1,38
Giminystės ryšiais su vaiku / šeima susiję asmenys	726	1,79
Globos centras	199	0,49
Kaimynai	317	0,78
Krizių centras	55	0,14
Policija	26 398	65,19
Seniūnija	96	0,24
Socialinių paslaugų centras	978	2,42
Specializuotos pagalbos centras	80	0,20
Sveikatos priežiūros / gydymo įstaiga	1 006	2,48
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius (TBK)	107	0,26
Ugdymo įstaiga	1 139	2,81
Vaikas	154	0,38
Tarnybos atstovas	2 514	6,21
Vaiko atstovas (-ai) pagal įstatymą gyvenantys kartu	840	2,07
Vienas iš vaiko atstovų pagal įstatymą gyvenantis skyrium	1 510	3,73
Kita*	1 321	3,27

* Gauti iš kitų sąraše nesančių fizinių ar juridinių asmenų (pavyzdžiui, probacijos tarnybos, vaikų dienos centro, visuomenės informavimo priemonės ir kt.)

** Procentas skaičiuojamas nuo visų gautų pranešimų apie galimus vaiko teisių pažeidimus skaičiaus.

Šaltinis: Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos ataskaita (2021)

Šiuolaikinės šeimos, susidurdamos su įvairiomis rizikomis, pasižymi tam tikrais bruožais. Kaip nurodo E. Z. O'Brien (2020), XXI a. socialiniam darbui kelia didelių iššūkių. Šeimose dažnu atveju pasireiškia ne viena, bet kelios skirtingos probleminės situacijos, kurios yra glaudžiai persipynusios, darančios didelį poveikį viena kitai ir todėl socialiniam darbui su šeima reikalingos kompleksinės darbo priemonės. P. Mendes (2020) taip pat nurodo, kad šiuolaikinėje visuomenėje egzistuoja šeimos, kurios turi ne vieną, bet keletą problemų, kurios yra glaudžiai tarpusavyje susijusios, nuolat kintančios, todėl socialinis darbas su šeima turi būti sistemiškas ir kompleksinis. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) taip pat pažymi, kad socialiniame darbe negalima visiems klientams taikyti vieną ir tą patį problemos sprendimo modelį. Autorių teigimu, kiekvienas žmogus yra savitas, o jam pasireiškiančių problemų spektras bus unikalus, todėl socialinis darbas turi būti konstruojamas individualiai.

Siekiant geriausių rezultatų siekiant padėti krizę išgyvenančioms šeimoms, svarbu šeimai teikti kompleksines paslaugas. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) pažymi, kad viena iš socialinio darbo su šeima naujovių yra kompleksinės pagalbos vaikui ir šeimai užtikrinimas. Kompleksinė pagalba – tai sistemingas ir koordinuotas švietimo pagalbos, socialinės paramos, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas vaikui ir jo tėvams ar globėjams. „Kompleksinę pagalbą galima įvardinti, kaip vaikui ir jo šeimai reikiamos socialinės paramos, sveikatos priežiūros paslaugų ir švietėjiškų paslaugų teikimą bei koordinuotą švietimo programų įgyvendinimą“ (Vasiliauskienė, Kavaliauskienė, 2021).

Kaip nurodoma Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo (2016), kompleksiskai teikiamos paslaugos šeimai – tai yra vienos ar kelių rūšių paslaugos, kurios teikiamos šeimai siekiant ją įgalinti, t.y. ją palaikančių ir pozityvią jos raidą užtikrinančių socialinių, psichologinių ir saugumo galimybių stiprinimui. Kompleksinės paslaugos turi būti teikiamos šeimoms, kol jose dar nėra iškilusių arba nėra giliai įsišaknijusių šeimos ir darbo įsipareigojimų derinimo, vaikų psichosocialinės raidos, tarpusavio santykių šeimoje ir kitos problemų. Teikiant kompleksines paslaugas siekiama užtikrinti tai, kad šeimose būtų išvengiama su pastarosiomis problemomis susijusios „bedarbystės, skurdo, vaikų nepriežiūros, nevaldomų įtampų šeimos narių tarpusavio santykiuose ir kt.“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo, 2016).

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2019 m. birželio 19 d. nutarimu Nr. 618 „Dėl bazinio paslaugų šeimai paketo patvirtinimo“ patvirtino bazinį paslaugų šeimai paketą. Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatyme (2017) nurodyta, kad bazinių paslaugų šeima paketas yra „šeimai teikiamų psichosocialinių, socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo, vaikų priežiūros ir ugdymo, sveikatos, švietimo, sociokultūrinių paslaugų, užtikrinančių būtinąją pagalbą, skirtą šeimos gebėjimams

savarankiškai spręsti iškylančias problemas stiprinti ir sudaryti galimybes kurti saugią, sveiką ir darnią aplinką savo šeimoje, rinkinys“ (Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymas, 2017). Vadovaujantis baziniu paketu, siekiant užtikrinti kompleksinių paslaugų šeimai teikimą, kiekvienoje savivaldybėje turi būti teikiamos šios paslaugos, kad būtų stiprinama šeima, gebanti užtikrinti darną, puoselėti vaiko augimui būtiną palankią aplinką. Bazinį paslaugų paketą šeimai sudaro šios paslaugos:

- **Ikimokyklinis ugdymas.** Tai paslauga vaikams nuo gimimo iki tol, kol jiems pradedamas teikti priešmokyklinis ugdymas. Ikimokyklinio ugdymo metu pagal patvirtintą ikimokyklinio ugdymo programą tenkinami vaikų prigimtiniai, kultūriniai, etniniai, socialiniai pažintiniai ir kiti poreikiai.

- **Vaikų dienos socialinė priežiūra.** Tai yra dienos socialinės priežiūros paslaugų teikimas vaikui ir jo šeimos nariams vaikų dienos centruose. Šiomis paslaugomis ugdomi vaikų ir jų šeimos narių socialiniai ir savarankiško gyvenimo įgūdžiai.

- **Neformalusis vaikų švietimas.** Tai kryptinga švietimo veikla, padedanti vaikams patenkinti jų saviraiškos, pažintinius poreikius, taip pat padedanti įgyti naujų gebėjimų ir kompetencijų, kurie vėliau padėtų geriau įsilieti į visuomenę.

- **Atvirasis darbas su jaunimu.** Tai darbas atviruosiuose jaunimo centruose ir (ar) erdvėse, kurio metu ugdomos asmeninės ir socialinės jaunimo kompetencijos, padedama jauniems asmenims adaptuotis ir prisitaikyti prie gyvenimo pokyčių, mokoma aktyviai įsitraukti į bendruomenės ir visuomenės gyvenimą.

- **Švietimo pagalba.** Tai yra mokiniams, jų tėvams (globėjams / rūpintojams) specialistų teikiama pagalba, kurios tikslas – didinti švietimo veiksmingumą.

- **Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra.** Tai yra šeimos gydytojo (arba kitų specialistų) komandos teikiamos paslaugos, kurios apima ne tik pirminę ambulatorinę asmens sveikatos priežiūrą, bet ir pirminę ambulatorinę psichikos sveikatos priežiūrą.

- **Vaikų raidos sutrikimų ankstyvoji rehabilitacija.** Tai yra ambulatorinės specialistų komandos teikiamos paslaugos, kurios užtikrina ankstyvą vaikų raidos sutrikimų nustatymą ir, esant poreikiui, ankstyvą kompleksinę pagalbą ne tik raidos sutrikimų ar jų rizikos veiksnių turintiems vaikams, bet ir jų tėvams (globėjams / rūpintojams).

- **Psichosocialinė pagalba.** Tai yra stiprius emocinius sukrėtimus (pvz. netektis, sunkias ligas, bet kurio pobūdžio smurtą ir kitas krizines situacijas) išgyvenantiems asmenims, taip pat turintiems priklausomybių, elgesio sutrikimų turintiems asmenims bei jų šeimoms teikiama socialinė ir psichologinė pagalba.

- **Informavimas.** Tai įvairių institucijų, įstaigų ar organizacijų, dirbančių su šeimomis, specialistų pagal kompetenciją teikiama asmenims aktuali informacija apie jiems aktualią socialinę, sveikatos, švietimo ir ugdymo pagalbą.

- **Konsultavimas.** Tai įvairių institucijų, įstaigų ir organizacijų, dirbančių su šeimomis, specialistų teikiama konsultacinio pobūdžio pagalba, kurios metu analizuojama kliento probleminė situacija ir ieškoma galimų jos sprendimo variantų.

- **Nemokama pirminė teisinė pagalba.** Ši pagalba apima teisinės informacijos suteikimą, teisines konsultacijas, reikiamų teisinių dokumentų rengimą (išskyrus teisinius dokumentus) ir kitas teisinės pagalbos priemones.

- **Kultūrinių kompetencijų, informacinių kompetencijų ugdymas.** Tai savivaldybių viešųjų bibliotekų, jų filialų, taip pat struktūrinių teritorinių padalinių teikiamos paslaugos, kuriomis siekiama didinti bendrąjį asmenų raštingumą, skatinti jų kūrybinį potencialą, aktyvinti ekonominę ir socialinę veiklumą bei didinti asmenų motyvaciją dalyvauti mokymosi visą gyvenimą procese.

- **Pasirengimo šeimai ir tėvystės įgūdžių ugdymas.** Tai yra paslaugos, kuriomis formuojami ar tobulinami asmenų tėvystės įgūdžiai.

- **Šeimos mediacija.** Tai yra konfliktų sprendimo procedūra, kurios metu vienas ar keli mediatoriai, dalyvaujantys kompleksinių paslaugų šeimai projektų veiklose, padeda šeimai rasti priimtinius sprendimus.

Lietuvoje už kompleksinių paslaugų teikimą yra atsakingos savivaldybės. Dėl kompleksinių paslaugų teikimo ir jų poreikio kiekviena savivaldybė apsprendžia individualiai. Konkrečių kompleksinių paslaugų teikimą šeimoms užtikrina šalies savivaldybėse įsteigti Bendruomeniniai šeimos namai, kurie veikia vieno langelio principu. Todėl specialistai, nustatantys socialinių paslaugų poreikį šeimai, gali rekomenduoti šeimai visas jiems aktualias paslaugas.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme dėl kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo (2016) nurodoma, kad teikiant kompleksines paslaugas šeimoms, būtinas platus, sisteminis požiūris į kiekvienos šeimos atvejį. Šių paslaugų teikimas turi būti pradėtas nuo šeimos situacijos identifikavimo, jos informavimo, konsultavimo, vėliau vykdant nuoseklų, intensyvų, individualų darbą ar organizuojant darbą grupėse. Teikiant kompleksines paslaugas šeimoms, svarbu naudotis visais galimais pagalbos ištekliais, esančių ir savivaldybės, ir nevyriausybinių organizacijų žinioje. Taip pat svarbu išnaudoti „socialinių ir asmeninių kompetencijų, įgūdžių ir reikalingos patirties perdavimą, veiklos koordinavimą su teikiamomis socialinėmis, švietimo, sveikatos, teisinėmis paslaugomis, bendruomenių teikiama pagalba ir kita organizuojama veikla“ (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo, 2016). Kompleksinės paslaugos teikiamos vadovaujantis tam tikrais principais (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Kompleksinių paslaugų teikimo principai

Principas	Apibūdinimas
Individualumo	Teikiamos paslaugos turi atitikti konkrečius kiekvienos šeimos poreikius.
Įgalinimo	Paslaugos teikiamos taip, kad šeimos nariai būtų įgalinami prisiimti atsakomybę už savo gyvenimo kūrimą.
Prieinamumo	Paslaugos turi būti teikiamos kuo arčiau jų gavėjo gyvenamosios vietos, esant poreikiui – paslaugos gavėjo gyvenamojoje vietoje.
Tarpinstitucinio bendradarbiavimo	Paslaugų teikimo metu svarbu užtikrinti glaudų bendradarbiavimą tarp vietos savivaldos institucijų, nevyriausybinių organizacijų, verslo sektoriaus organizacijų.
Informatyvumo ir visuomenės vertybių puoselėjimo	Informacija apie paslaugų teikimą turi būti perduodama per informacines priemones, koncentruojantis į visuomenės nuostatų apie šeimos puoselėjimą stiprinimą.
Papildomumo	Švietimo, sveikatos priežiūros ir kitoms socialinėms paslaugoms nėra priskiriamos paslaugos, kurios yra reikalingos užtikrinant kompleksiskai teikiamas paslaugas tikslinei grupei.
Kompleksiškumo	Šeimai teikiamos paslaugos turi būti įvairios, derinamos pagal individualias šeimų situacijas.

Sudaryta darbo autorės, pagal Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymą dėl kompleksiskai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 veiksmų plano patvirtinimo

Apibendrinant galima pastebėti, kad dažnai atvejais krizines situacijas išgyvenančiose šeimose pasireiškia ne viena, bet kelios skirtingos probleminės situacijos. Šios problemos yra glaudžiai tarpusavyje susijusios, nuolatos kintančios, todėl jas sprendžiant reikalingos kompleksinės darbo priemonės. Svarbu kompleksines paslaugas šeimoms pradėti teikti kuo anksčiau, kol jose dar nėra aiškiai išreikštų šeimos įsipareigojimų nevykdymo, tarpusavio santykių, vaikų raidos ar kito pobūdžio problemų. Kompleksinės paslaugos šeimoms turi būti teikiamos atsižvelgiant į individualius kiekvienos šeimos pagalbos poreikius, siekiant stiprinti šeimos narių savarankiškumą ir siekiant juos įgalinti savarankiškai tvarkyti savo gyvenimą. Teikiant kompleksines paslaugas šeimoms svarbu užtikrinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą, tarpusavyje derinti skirtingas paslaugas šeimoms. Lietuvoje, vadovaujantis baziniu paslaugų šeimai paketu, kiekvienoje savivaldybėje teikiamos kompleksinės paslaugos šeimoms, siekiant jose užtikrinti darną ir vaiko augimui būtiną palankią aplinką.

1.2. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo poreikis teikiant kompleksinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje

1.2.1. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo galimybės teikiant pagalbą šeimai

Tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba pasireiškia skirtingose srityse. D. Totulytė (2018) nurodo, kad tarpinstitucinis bendravimas reiškia situacijas, kai specialistai iš kelių skirtingų

organizacijų planuoja, koordinuoja ir įgyvendina tam tikrus veiksmus, kuriais siekiama pašalinti konkrečias egzistuojančias problemas. Kaip teigia R. Strier, O. Bershtling (2016), tarpusavyje bendradarbiaujant kelioms institucijoms, bus pasiekti geresni rezultatai, nei visoms joms dirbant atskirai, nekoordinuojant ir neplanuojant bendrų tikslų bei priemonių. Dirbant kartu, pasireiškia sinergijos dėsnis, kuris reiškia, kad apjungiant bendras jėgas, pasiektas poveikis bus didesnis nei vien atskirų poveikių suma. L. M. Healy, R. L. Thomas (2020) nuomone, tarpinstitucinis bendradarbiavimas labai svarbus dėl to, kad leidžia specialistams ne tik operatyviai keistis aktualia informacija, bet ir dalintis būtiniais materialiniais, žmogiškaisiais ir kitais ištekliais, kurie leidžia efektyviau ir racionaliai vykdyti konkretaus darbo procesus.

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas labai svarbus dirbant su socialinės rizikos veiksnius patiriančiomis šeimomis. Kaip pažymi V. Rimkus (2015), šiuolaikinėje visuomenėje gyvenančios šeimos patiria gana sudėtingas, kompleksines problemas, kurių sprendimui jau nebeužtenka vien tik socialinių darbuotojų vykdomos veiklos. Skirtingų specialistų žinios, gebėjimai ir kompetencijos gali padėti užtikrinti tai, kad darbas su šeima bus įvairiapusiškesnis ir efektyvesnis. T. N. Liobikienė (2016) taip pat pažymi, kad socialinis darbuotojas, dirbdamas su socialinius sunkumus patiriančiomis šeimomis, turi bendradarbiauti su kitais specialistais, kad galėtų šeimai užtikrinti kuo geresnę pagalbą. Dirbant su krizės situacijoje esančia šeima, tarpinstitucinio bendradarbiavimo principas yra vienas iš svarbiausių veiklos kriterijų. Pastarosios autorės teigimu, tokiu būdu įmanoma užtikrinti gyventojų poreikius geriausiai atitinkančių paslaugų teikimą. I. Adomaitytė-Subačienė (2015) taip pat nurodo, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo principas teikiant socialines paslaugas yra vienas pamatinių veiklos principų, leidžiančių klientams teikti įvairiapusiškas, jų poreikius ir galimybes atitinkančias socialines paslaugas. I. Varažinskienė, ir kt. (2013) teigia, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas dirbant su socialinės rizikos veiksnius patiriančiomis šeimomis yra naudingas dėl kelių priežasčių. Visų pirma, dirbant specialistams iš skirtingų organizacijų, galima išvelgti daugiau nagrinėjamos problemos aspektų, todėl galima plačiau ir įvairiapusiškiau pažvelgti į konkrečią šeimos situaciją. Taip pat skirtingų specialistų bendras darbas pasižymi didesniu lankstumu, skirtingais požiūriais, todėl galima kūrybiškiau ir kompleksišiau padėti šeimai spręsti vyraujančius sunkumus.

Užtikrinant kompleksinę pagalbą itin reikšmingas tampa tarpinstitucinis bendradarbiavimas, nes labai svarbu, kad paslaugas teikiančios institucijos dirbtų siekdamos bendrų tikslų, apjungdamos turimus resursus. Lietuvoje tarpinstitucinio bendradarbiavimo galimybės teikiant pagalbą šeimai įtvirtintos teisės aktuose. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) nurodoma, kad socialinės paslaugos turi būti valdomos, skiriamos ir teikiamos vadovaujantis bendradarbiavimo principu, tai reiškia, kad šeimos nariai, bendruomenė, žmonių socialinių grupių interesus ir teises ginančios organizacijos, socialinių paslaugų įstaigos, savivaldybės ir valstybės institucijos turi

bendradarbiauti ir teikti viena kitai tarpusavio pagalbą. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme (1996) taip pat nurodoma, kad vaiko teisių ir laisvių apsaugos turi būti įgyvendinamos laikantis bendradarbiavimo principo, pagal kurį valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos, vykdydamos su vaiko teisių apsauga susijusias funkcijas, dirbdamos kartu su nevyriausybinėmis organizacijomis turi nuosekliai bendradarbiauti ne tik su vaiko atstovais, bet ir tarpusavyje teikiant ne tik reikalingą informaciją, bet ir užtikrinant kitokią reikalingą pagalbą.

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas ypatingai svarbus atvejo vadybos procese. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) nurodo, kad atvejo vadybininkas padeda socialiniam darbuotojui, dirbančiam su riziką patiriančia šeima, atlikti socialinį darbą. Pastarosios autorės nurodo, kad atvejo vadybininkas kartu su socialiniu darbuotoju gali betarpiškai kontaktuoti su vaikais ir šeima, konsultuoti juos, taip pat įgalinti veikti bei motyvuoti siekti tam tikrų pokyčių. Taip pat svarbu pabrėžti, kad atvejo vadybininko, kuris yra atsakingas už atvejo vadybos proceso koordinavimą, viena iš veiklos sričių yra tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) nurodyta, prieš pradėdant atvejo nagrinėjimo posėdį, atvejo vadybininkas kartu su socialiniu darbuotoju turi surinkti visą atvejo vadybos procesui aktualią informaciją apie vaiką ir jo šeimą. Aktualią informaciją atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas, esant poreikiui, gali prašyti pateikti švietimo institucijas, teisėsaugos institucijas, socialines paslaugas teikiančias įstaigas, vietos bendruomenės ar nevyriausybines organizacijas, sveikatos priežiūros įstaigas. Kai darbui su šeima pradamas taikyti atvejo vadybos procesas, atvejo vadybininkas, atsižvelgdamas į vaiko ir šeimos poreikius, į darbo komandą kviečia specialistus, galinčius teikti kompleksinę pagalbą šeimai. Atvejo vadybininkas ir/ar socialinis darbuotojas teikiant socialines paslaugas šeimoms, turi bendradarbiauti su vietos savivaldybės administracijos specialistais, kurie skiria ir nutraukia paslaugų teikimą; teisėsaugos atstovais – informacijai gauti apie pradėtus ikiteisminius tyrimus, artimoje aplinkoje įvykus smurtui, prašant pagalbos – lankant socialinės rizikos veiksnius patiriančias šeimas, neblaivumo faktui šeimoje nustatyti; vietos (seniūnijos) bendruomenė – papildomos informacijos gavimui apie vaiko ir (ar) šeimos gyvenimo būdą ar sąlygas, siekiant užtikrinti vaiko teises ir teisėtus interesus, paramos skurdo situacijoje esančioms šeimoms organizavimo; mokyklos socialiniais pedagogais – siekiant užtikrinti tęstinę pagalbą vaikui už mokyklos ribų. Taip pat į specialistų tinklą gali būti įtraukti Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos teritorinio skyriaus specialistai; mobilioji komanda, sudaryta iš socialinio darbuotojo, psichologo ir priklausomybių ligų specialisto; Globos centro koordinatorius, teikiantis pagalbą budinčiam globotojui, vaikui bei padedantis organizuoti susitikimus su biologine šeima; tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius, vaiko minimalios priežiūros priemonę vykdamas asmuo (socialinis darbuotojas, socialinis pedagogas); gydymo įstaigų specialistai (psichiatrai, šeimos gydytojas ir kt.); priklausomybės ligų specialistas – įvertinant, nustatant priklausomybės faktą; psichologai; Švietimo

pagalbos tarnybos specialistai – nustatant vaiko specialiuosius ugdymosi poreikius; kiti specialistai įtraukti į Vaiko gerovės vietos savivaldybėje komisijos sudėtį.

Apibendrinant galima pastebėti, kad tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra naudingas, nes jis suteikia galimybę efektyviau, racionaliau ir mažesnėmis darbo sąnaudomis pasiekti geresnių darbo rezultatų. Atvejais, kai siekiama išspręsti sudėtingas kompleksines šeimų problemas ir nepakanka vienos institucijos pastangų, tarpinstitucinis bendradarbiavimas yra ypatingai svarbus. Bendradarbiaujant skirtingų sričių specialistams galima atidžiau ir įvairiapusiškiau pažvelgti į šeimą kamuojančius sunkumus bei kūrybiškiau ieškoti galimų jos sprendimo būdų. Lietuvoje, taikant atvejo vadybos procesą, akcentuojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba ir skirtingų institucijų specialistai teisiškai įpareigoti bendradarbiauti bei bendromis jėgomis teikti pagalbą šeimai, kuri susiduria su krizinėmis situacijomis.

1.2.2. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo efektyvumo atvejo vadyboje veiksniai

Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2021) nurodo, kad nuo kokybiško ir sistemingai vykdomo tarpinstitucinio bendradarbiavimo labai priklauso atvejo vadybos proceso metu vykdomas darbas su šeima, jai teikiamos pagalbos kokybė. Vis dėlto, vien tai, kad atvejo vadybos procese formaliai bus taikomas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, negarantuos kokybiško skirtingų specialistų darbo. Labai svarbu tai, kad bendradarbiavimas tarp specialistų būtų pozityvus, o patys specialistai būtų nusiteikę bendradarbiauti ir kartu siekti bendrų tikslų. Kaip teigia L. C. Johnson (2003), bendradarbiaujant specialistams iš skirtingų institucijų, yra svarbūs tam tikri elementai:

- Socialinių gebėjimų užtikrinimas. Svarbu tai, kad komandoje dirbantys asmenys pasižymėtų puikiomis socialinėmis kompetencijomis, t.y. gebėtų dirbti komandoje, mokėtų efektyviai bendradarbiauti, pasižymėtų puikiais komunikaciniais įgūdžiais, mokėtų pozityviai spręsti konfliktines situacijas, atsakingai priimtų sprendimus ir kt.
- Tarpusavio priklausomybės suvokimas. Visi procese dalyvaujantys asmenys turi suvokti savo vaidmenį procese ir tai, kad tik dirbant kartu gali būti pasiekti geriausi darbo rezultatai.
- Individualios atsakomybės prisiėmimas. Svarbu tai, kad dirbdami komandoje visi specialistai jaustųsi atsakingi už savo konkretų darbą ir indėlį į bendrą problemos sprendimą. Kaip pažymi R. Strier, O. Bershtling (2016), socialiniame darbe atsakomybė gali būti traktuojama dvejopai. Siaurąja prasme atsakomybė traktuojama kaip konkrečios užduoties atlikimas. Socialiniame darbe siaurąja prasme kiekvienas specialistas yra atsakingas už jam paskirtų aiškiai apibrėžtų ir konkrečių užduočių įgyvendinimą. Vis dėlto pastarieji autoriai akcentuoja tai, kad socialinį darbą dirbantiems asmenims kur kas svarbesnė yra atsakomybė plačiąja prasme, kuri turėtų būti suvokiama ne tik kaip konkrečių socialinių užduočių atlikimas, bet kiekvieno specialisto

asmeninis įsipareigojimas socialinio darbo klientams. Šiame kontekste išryškėja ne tokia tiksli ir konkrečiomis užduotimis apibrėžta individuali specialistų atsakomybė, bet iš pačio socialinį darbą dirbančio asmens kylanti vidinė motyvacija padėti socialinio darbo klientams padarant daugiau, negu tik reikalauja konkrečios darbo pareigos.

- Skatinančios sąveikos sukūrimas. Svarbu, kad dirbdami komandoje specialistai ne tarpusavyje konkuruotų, bet siektų vienas kitam padėti, bendromis jėgomis ieškotų geriausių problemos sprendimų.

- Grupinių procesų užtikrinimas. Darbo grupėje metu turi būti periodiškai vykdomi bendri komandos narių pokalbiai ir refleksijos apie tai, kaip vyksta bendras darbas, kokia procesų eiga, kokios tolimesnės darbo perspektyvos.

Šių elementų svarba pasireiškia ir atvejo vadybos procese, skirtingų sričių specialistams dirbant su šeima, patiriančia krizines situacijas. O. Merfeldaitė, A. Railienė (2007) teigia, kad tarpinstitucinio darbo efektyvumą ir sėkmę lemia keli skirtingi faktoriai. Visų pirma, autorių nuomone, turi būti tiksliai teisiškai apibrėžtos bendradarbiaujančių institucijų veiklos sritys, jų atsakomybės ribos. Taip pat svarbu ir tai, kad visi bendradarbiaujantys specialistai būtų gerai susipažinę su kitų specialistų veiklos sritimis ir atsakomybėmis. Kaip pabrėžia I. Tamutienė ir kt. (2020), atvejo vadybos procese darbo su šeima rezultatas priklauso nuo tarpinstitucinio bendradarbiavimo situacijos, skirtingų sričių specialistų gebėjimo kokybiškai bendrauti, pasiryžimo siekti bendrų rezultatų, kitų sričių specialistų veiklos išmanymo. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) pažymi, kad kokybiškas tarpinstitucinis specialistų bendradarbiavimas nebus įmanomas be kiekvieno specialisto tarpusavio bendradarbiavimo tikslo suvokimo, dialogo užmezgimo, pagarbos kitų darbui bei tarpusavio pasitikėjimo. D. Čegyčė, S. Ališauskienės (2009) nuomone, kokybiškas tarpinstitucinis bendradarbiavimas pasireiškia tada, kai darbo grupėje pasireiškia aktyvus ir sistemingas visų jos narių dalyvavimas. Autorės pažymi, kad labai svarbus visų komandos narių pasiryžimas dalintis turimomis žiniomis, pasinaudoti turimomis kompetencijomis ir ištekliais tam, kad būtų pasiektas bendras rezultatas.

Mokslinėje literatūroje aprašyti ir trikdžiai, dėl kurių neįmanomas kokybiškas tarpinstitucinis bendradarbiavimas. L. M. Healy, R. L. Thomas (2020) nurodo, kad jeigu skirtingų sričių specialistai nesuvoks jų bendradarbiavimo prasmės, skirtingai traktuos tam tikrus reiškinius, rinksis tarpusavyje nesuderinamus veiklos metodus ir nebus pasiryžę dirbti sistemiškai bei kartu, tokiu atveju tarpinstitucinis bendradarbiavimas nebus kokybiškas ir neleis pasiekti gerų veiklos rezultatų. N. P. Večkienė ir kt. (2018) analizavo tarpinstitucinio bendradarbiavimo ypatumus, kuriant vienijančią aplinką. Autoriai išskyrė keletą esminių bendradarbiavimo barjerų, kurie galimai gali trukdyti tinkamai įgyvendinti pagalbos šeimai procesą:

- Skirtingi specialistai nevienodai traktuoja pagalbos šeimai procesą, todėl prioritetus yra linkę skirti skirtingiems veiklos modeliams ir atliekamiems veiksams;
- Iš esmės skiriasi viešojo ir nevyriausybinių sektoriaus organizacijų veiklos metodai, todėl šių sektorių atstovams sudėtinga dirbti kartu. Viešojo sektoriaus organizacijos savo veikloje laikosi konkrečių taisyklių, procedūrų, jų veikla yra aiškiai reglamentuota, todėl lieka mažai erdvės taikyti naujas veiklos formas. Tuo tarpu nevyriausybinių sektoriaus organizacijos veiklą organizuoja daug dėmesio skiriant naujų veiklos metodų paieškai ir bandymui, įvairių iniciatyvų skatinimui, koncentruojantis į patį pagalbos šeimai procesą.

Kadangi atvejo vadybos procesą koordinuoja atvejo vadybininkas, būtent šiam specialistui tenka atsakomybė suformuoti kartu efektyviai galinčią dirbti skirtingų sričių specialistų komandą. Tai iš atvejo vadybininkų reikalauja žinių, nuolatinio mokymosi, kompetencijos ir atsakomybės.

Apibendrinant galima pastebėti, kad sistemiškai vykdomas tarpinstitucinis bendradarbiavimas lemia kompleksiskai teikiamų paslaugų kokybę klientų atžvilgiu. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo sėkmę gali padėti užtikrinti skirtingų paslaugos teikėjų vienodas požiūris į esamą šeimos ir (ar) vaiko situaciją, kadangi leidžia išsamiai įsigilinti į klientų problemas ir operatyviai ieškoti galimų jos sprendimų būdų. Svarbu užtikrinti tai, kad visi kartu dirbantys specialistai suvoktų savo vaidmenį ir gebėtų prisiimti asmeninę atsakomybę, tačiau taip pat svarbu, kad jie nekonkuruotų su kitais specialistais, o geranoriškai su jais bendradarbiautų, siektų dalintis turimais išteklių ir bendromis jėgomis siekti užsibrėžtų tikslų įgyvendinimo. Kadangi už atvejo vadybos proceso koordinavimą yra atsakingas atvejo vadybininkas, būtent jam tenka atsakomybė užtikrinti sklandų ir kokybišką specialistų iš skirtingų institucijų bendradarbiavimą.

1.3. Atvejo vadybininkų patiriami iššūkiai teikiant pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje

Atvejo vadyba šiuo metu yra vienas labiausiai paplitusių socialinio darbo metodų (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020). Vis dėlto, atvejo vadybininkai, teikdami pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, gali susidurti su tam tikrais veiklos iššūkiais, profesinio perdegimo sindromu ir kitais reiškiniais, apsunkinančiais jų profesinę veiklą.

Atvejo vadybos procesas, žvelgiant iš atvejo vadybininko perspektyvos, turėtų būtų sudarytas iš tam tikrų etapų. Remiantis J. Pivoriene (2007), visų pirma socialinį darbą dirbantis specialistas turi susipažinti su klientais, jų asmenybėmis, egzistuojančiomis socialinėmis problemomis ir jų pobūdžiu. Šiame etape yra svarbu išžvelgti ne konkrečius šeimos patiriamus sunkumus, bet į krizines situacijas žvelgti kaip į sistemines problemas. Šiuo atveju būtent atvejo vadybininkas turi pristatyti klientams jų problemas, kadangi jie patys gali nebūti kompetentingi ir

motyvuoti pripažinti šių problemų egzistavimą. Kaip akcentuoja L. Milkinaitė, D. Marcinkevičienė (2013), dažnu atveju su socialinėmis rizikomis susiduriantys asmenys yra pripratę prie savito ydingo gyvenimo būdo, jį laiko normaliu ir neįžvelgia egzistuojančių problemų. V. Rimkus, B. Kreiviniene (2017) akcentuoja, kad pradėdant dirbti su krizės situacijoje esančiais klientais visų pirma būtina klientus supažindinti su jų problemomis, jas aiškiai įvardinti. Rekomenduotina atvejo vadybininkui pradėdant bendrauti su klientu pabrėžti jo turimas stiprybes, tai leis užmegzti bendradarbiavimo santykius, kadangi vienas iš svarbiausių sėkmingo socialinio darbo aspektų yra glaudus atvejo vadybininko ir kliento bendradarbiavimas bei jų tarpusavio priklausomybės sąveika.

Ne mažiau svarbu atvejo vadybininkui siekti to, kad patys klientai siektų dalyvauti atvejo vadybos procese. Kaip pažymi T. A. Chernikova et al (2020), socialinis darbas su šeimomis, kurios yra krizės situacijoje, dažnu atveju yra problematiškas dėl to, kad patys žmonės nėra pasiruošę priimti jiems siūlomos pagalbos, atsisako dalyvauti socialinio darbo procesuose. R. Stremauskienė, G. Žibėnienė (2014) taip pat akcentuoja tai, kad su socialinėmis problemomis susiduriančios šeimos dažnu atveju yra nusiteikusios priešiškaiai prieš joms siūlomą socialinę pagalbą, jos dažnu atveju yra linkusios nepripažinti egzistuojančių problemų, nėra linkusios įsitraukti į socialinės pagalbos procesą. Būtent šiame kontekste išryškėja atvejo vadybininko darbo problematika, kadangi šie specialistai turi atrasti būdą kaip sukurti ryšį su krizės situacijoje esančia šeima, motyvuoti ją priimti siūlomą pagalbą, įsitraukti į atvejo vadybos procesą. V. Bandzienė (2008) nuomone, labai sudėtinga ar net visiškai neįmanoma padėti šeimoms, kurios nėra motyvuotos keistis ir nėra nusiteikusios priimti socialinės pagalbos. Šiam požiūriui pritaria L. Gvaldaitė, B. Švedaitė (2005), teigdamos, kad jeigu dirbant socialinį darbą klientas nebus suinteresuotas pokyčiais, visas socialinis darbas gali neduoti laukiamų rezultatų. Tai suponuoja, kad atvejo vadybininkai turi pasižymėti tam tikrais psichologiniais ir komunikaciniais gebėjimais, turi mokėti klientus įtikinti pasitikėti juo kaip specialistu, paskatinti ir motyvuoti juos dalyvauti socialinio darbo procesuose. Visa tai yra socialinio darbo su šeima pagrindas.

Po to, kai įvyksta kontaktas su šeima, esančia krizės situacijoje, atvejo vadybininkas bendradarbiaudamas su kitais specialistais ir šeimos nariais turi siekti sudaryti konkrečios pagalbos šeimai planą, numatyti konkrečius socialinio darbo su šeima tikslus, uždavinius ar atskiras užduotis. Vis dėlto, kaip akcentuoja V. Bandzienė (2008), šiame kontekste išryškėja šeimos vaidmuo. Pastarosios autorės nuomone, labai svarbu, kad šeima dalyvautų socialinio darbo su šeima plano parengime, nes tik tada bus galima pasiekti geresnių socialinio darbo rezultatų. Šeima neturi būti palikta nuošalyje, jai yra būtina perteikti dalį atsakomybės už savo problemų sprendimą. Kaip akcentuoja L. Gvaldaitė (2009), šeimos neįtraukus į planavimo procesą, socialinis darbas bus paremtas direktyviu elgesiu, t.y. konkrečiais nurodymais šeimai ir atskiriems jos nariams. Tai, autorės nuomone, slopins šeimos narių iniciatyvą patiems tapti atsakingiems už savo gyvenimą. Tokio

poūdžio veikla mažina jau ir taip ribotas šeimos savarankiškumo galimybes, didina jos priklausomybę nuo kitų žmonių priimamų sprendimų. Šiam požiūriui pritaria V. Rimkus, B. Kreiviniene (2017), kurių teigimu, socialinį darbą dirbantys specialistai turi siekti įgyvendinti pozityvų socialinį darbą, padėti klientams atrasti savo turimas stiprybes, jas ugdyti. Tam, kad klientai galėtų savarankiškai siekti pokyčių, specialistas turi juos įgalinti veikti ir motyvuoti. Vien atvejo vadybininko savarankiškai suformuotos klientų problemos ir konkretaus veiklos plano sudarymas gali skatinti klientų pasyvumą ir nenorą įsitraukti į visą socialinio darbo procesą. Tapačiai nurodo ir R. Motiečienė (2012), kurios nuomone, socialinis darbas su krizės situacijoje esančia šeima bus veiksmingas tik tada, kai šeimos nariai dalyvaus planuojant, teikiant ir vertinant socialines paslaugas. Atvejo vadybininkams dirbant su šeimomis, esančiomis krizės situacijoje, labai svarbu siekti šeimos narių įgalinimo. Kaip nurodo M. Vencloviene (2015), įgalinimas yra labai svarbus socialinės pagalbos modelis, kuris gali pasireikšti per individualias ir bendruomeninio darbo su asmeniu dimensijas. Dirbant su krizės situacijoje esančiomis šeimomis, itin reikšmingas tampa individualus įgalinimas. Tokiu įgalinimu siekiama sumažinti žmogaus bejėgiškumą ir nusistovėjusį požiūrį, kad jam planuojama teikti socialinę pagalbą bus nenaudinga. Taikant įgalinimą žmogus yra motyvuojamas keistis pats, keisti savo aplinką, kritiškai mąstyti ir veikti, prisiimti atsakomybę už savo veiksmus ir pačiam tapti atsakingam už savo gyvenimą.

Visos aptartos aplinkybės suponuoja tai, kad atvejo vadybininkai turi gebėti sukurti artimą ryšį su šeimos, esančios krizės situacijoje, nariais. Šio proceso sėkmei yra būtinos tam tikros aplinkybės. V. Česnuitytė ir kt. (2009) pažymi, kad dirbant su krizės situacijoje esančia šeima būtina vengti neprofesionalaus elgesio, dogmatinių požiūrių sprendimų. Šiame procese svarbu pozityviais metodais skatinti tėvus būti atsakingiems už savo vaikus; skatinti socialinę riziką patiriančias šeimas nepiktnaudžiauti gautomis paslaugomis; siektų didinti šių šeimų motyvaciją keistis ir prisiimti už tai atsakomybę. M. Vencloviene (2015), detalizuoja individualaus įgalinimo veiksnius: žmogaus skatinimas, motyvavimas, mokymas, savivertės kėlimas, individualūs, bendruomeniniai ir visuomeniniai ryšiai bei ištekliai. Pastaroji autorė akcentuoja tai, kad visi šie veiksniai turi būti įgyvendinami tik abipusiu sutarimu ir esant vienodam požiūriui į esamą problemą.

Atvejo vadybininkams yra svarbios tam tikros savybės. Cholostova (2004) (cit. pagal Lepeškie, Žuromskaja, 2012) nurodo, kad socialinį darbą dirbantiems asmenims yra svarbios trijų blokų savybės: psichofiziologinės charakteristikos (socialinį darbą dirbantys asmenys turi būti kūrybingi, turėti gerą atmintį, išlavintą vaizduotę ir kt.), psichologinės savybės (socialinį darbą dirbantiems asmenims yra būtina savikontrolė, aukštas savivertės jausmas, savikritika, atsparumas stresui ir kt. būdo savybės) bei psichologinės pedagoginės savybės (socialinį darbą dirbantys asmenys turėtų būti empatiški, komunikabilūs, patikimi ir kt.). Siekiant, kad atvejo vadybininkai turėtų jiems reikalingų savybių bei kompetencijų, būtinas nuolatinis šių specialistų mokymasis ir kvalifikacijos

tobulinimas. Kaip nurodoma Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018), atvejo vadybininkams darbui su šeima turi būti sudaromos sąlygos tobulinti savo profesinę kompetenciją socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka. Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) nurodytos pagrindinės atvejo vadybininko funkcijos, kurias organizuodamas kompleksinės pagalbos teikimą turi atlikti atvejo vadybininkas. Specialistas turi formuoti ir stiprinti šeimos narių įgūdžius ir motyvaciją naudotis esama pagalbos sistema, savarankiškai spręsti kylančias problemas. Gebėti tarpusavio susitarimo principu, įtraukiant šeimą, vertinti pagalbos poreikį šeimai bei numatyti galimus pagalbos šeimai būdus. Užtikrinant pagalbos teikimą gebėti telkti pagalbos teikėjus. Taip pat neatsiejama darbo dalis yra gebėjimas organizuoti atvejo nagrinėjimo posėdžius, kurių metu būtų planuojama pagalba šeimai, kartu su šeima ir specialistais dalyvaujančiais atvejo vadybos procese sudaryti ir įgyvendinti pagalbos planą, vertinti pagalbos plano poveikį vaikui ir (ar) šeimai. Atvejo vadybininkas turi ne tik dalyvauti atvejo vadybos procese, bet ir koordinuoti socialinių darbuotojų darbui su šeima veiklą, telkti komandą, organizuojant bendrus pasitarimus, teikiant metodinę pagalbą, dalyvauti kuriant ir plėtojant pagalbos vaikams ir (ar) šeimoms paslaugų sistemą rajono savivaldybėje.

Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo (2006) nurodyta, kad praktinė veikla vertinama (įsivertinama) ir profesinė kompetencija tobulinama vadovaujantis šiais principais:

1. Profesinės kompetencijos tobulinimo sąsaja su įstaigos socialinių paslaugų kokybės užtikrinimu;
2. Nuolatinis tobulėjimas, jo tęstinumas ir sistemiškumas;
3. Darbuotojo motyvacija;
4. Profesinės kompetencijos tobulinimo individualizacija;
5. Darbuotojo įgalinimas.

Pastarajame įsakyme detalizuota, kad socialinių paslaugų srities darbuotojų, tame tarpe ir atvejo vadybininkų, profesinės kompetencijos tobulinimo formos yra mokymai (paskaitos, seminarai, praktiniai užsiėmimai, konferencijos), savanoriška veikla socialinėje srityje, dalyvavimas supervizijose, dalyvavimas intervizijose, kitų asmenų mokymas (paskaitos, seminarai, įžanginis individualios priežiūros personalo mokymas ir praktiniai užsiėmimai, vadovavimas socialinio darbo studentų profesinei praktikai), mentoriaus veikla, mokymasis pagal formaliojo ir neformaliojo ugdymo programas, tiesiogiai susijusias su socialinio darbuotojo ar socialinių paslaugų įstaigos vadovo praktine veikla (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo, 2006). Atvejo vadybininkai privalo tobulinti savo profesinę kompetenciją, dalyvaudami mokymuose ne

mažiau kaip 16 akademinų valandų, ne rečiau kaip 1 kartą per ketvirtį, dalyvauti socialinio darbo praktinių atvejų aptarime – intervizijose, ne mažiau kaip 8 akademinės valandas per kalendorinius metus dalyvauti supervizijose. Darbdavys privalo apmokėti 16 akademinų valandų mokymų per kalendorinius metus ir įskaityti tai į darbo laiką (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo, 2006).

Socialinės pagalbos teikimą šeimoms, esančios krizės situacijoje apsunkina ir tai, kad darbas vyksta gana neapibrėžtomis aplinkybėmis. V. Rimkus (2015), remdamasis socialinio darbo teoretiku R. Adamsu, neapibrėžtumą socialiniame darbe skirsto į tris sritis:

- ontologinis neapibrėžtumas. Tai yra požiūris į pasaulio prigimtį ir jo funkcionavimo pobūdį. Dirbančius socialinį darbą asmenis kamuoja abejonės dėl savęs ir supančio pasaulio suvokimo, turimų vertybių ir įsitikinimų, emocijų;
- epistemologinis neapibrėžtumas. Socialinį darbą dirbančius asmenis gali patirti abejones dėl savo turimų žinių tinkamumo, jų patikimumo ir pritaikymo praktinėje veikloje galimybių;
- procedūrinis neapibrėžtumas. Tai yra socialinį darbą dirbančių asmenų abejonės dėl darbo organizavimo, paslaugų teikimo ir organizacijos veiklos (Rimkus, 2015).

Atvejo vadybininkų darbą gali apsunkinti ir pasireiškiantis perdegimo sindromas. Perdegimo sindromas gali būti traktuojamas kaip psichologinis sindromas, kuris atsiranda kaip ilgalaikis žmogaus atsakas į jo darbinėje veikloje pasireiškiančius lėtinius įvairių sričių stresorius (Maslach, Leiter, 2016). Praktinėje socialinį darbą dirbančių asmenų veikloje profesinio perdegimo sindromas gali pasireikšti skirtingose srityse:

1. Žmogaus emocinis išsekimas. Tai yra pirmoji profesinio perdegimo stadija, kurios metu išryškėja žmogaus fizinis ir psichinis išsekimas, jį aplankantis persidirbimo jausmas, nesugebėjimas vykdyti iškeltų profesinių tikslų. Dažnu atveju jaučiamas energijos trūkumas, žmogus gali tapti apatiškas savo darbui, prarasti motyvaciją dirbti (Maslach, Leiter, 2016).

2. Depersonalizacija. Tai yra antroji profesinio perdegimo stadija, jos metu pasireiškia žmogaus negatyvus požiūris ne tik į atliekamą darbą, bet ir į visą supančią aplinką. Šiuo atveju žmogus ne tik su klientais, bet ir su kolegomis pradeda bendrauti abejingai ir šaltai, yra linkęs laikytis emocinio atstumo. P. Ide (2018) pažymi, kad tokie žmogaus veiksmai gali būti laikomi jo gynybine reakcija, kurios metu siekiama išvengti dar labiau sekinančių emocinių išgyvenimų.

3. Mažesni asmeniniai laimėjimai. Tai yra paskutinioji profesinio perdegimo stadija, jos metu žmogų aplanko bejėgiškumo jausmas, kompetencijos stokos pojūtis, žmogus jaučiasi nebegalintis susidoroti su esamais iššūkiais. P. Ide (2018) pažymi, kad šioje būsenoje žmogus staiga

nebetenka motyvacijos atlikti savo profesines pareigas, žmogų kankina abejonės dėl savo pasiekimų, jis nebejaucia esantis pajėgus atlikti profesines užduotis.

Svarbu pažymėti tai, kad perdegimo sindromas yra ne trumpalaikė žmogaus būseną, bet ilgai trunkantis ir besitęsiantis procesas. A. Žiedelis, B. Pajarskienė (2017) pažymi, kad su profesiniu perdegimu susiduria apie 30–40 proc. visų sektorių darbuotojų, vis dėlto dažniausiai profesinis perdegimas pasireiškia žmonėms, kurie savo profesinėje veikloje turi daug asmeninių kontaktų, tai daugiausiai yra būdinga medicinos, švietimo ir socialinio sektoriaus darbuotojams. R. Vimantaitės, A. Šeškevičiaus (2006) teigimu, žmonės, kurių profesinė veikla yra susijusi su tiesioginiu darbu su kitais asmenimis, rūpinimusi jais, yra linkę per tam tikrą laiką išnaudoti teigiamus emocinius išteklius ir dėl to patirti stresą, o šiaip būklei tęsiantis ilgesnį laiką pasireiškia ir profesinis perdegimas. Šiai nuomonei pritaria ir A. Mikalauskas ir kt. (2016), kurių teigimu, darbuotojai, kurių darbo pagrindą sudaro dažni ir intensyvūs kontaktai su kitais žmonėmis, savo darbe patiria stiprius psichinius krūvius, kurie per ilgą laiką gali pasireikšti emociniu išsekimu, motyvacijos praradimu, bendravimo sutrikimais, prastėjančia savijauta, o visa tai lemia profesinį perdegimą. Kaip nurodo V. Vaicekauskienė (2014), kad intensyvūs kontaktai su pažeidžiamiausiomis visuomenės socialinėmis grupėmis ir pavieniais asmenimis, didelis psichologinis krūvis, emociškai sudėtingas darbo pobūdis sudaro pagrindą pasireikšti perdegimo sindromui, o tai ypatingai aktualu asmenims, dirbantiems socialinį darbą. Tapačiai pažymi D. Alifanovienė, A. Vaitkevičienė (2007), kurių teigimu būtent dirbančių socialinį darbą asmenų perdegimo sindromo raiškai įtakos turi šių žmonių profesinėje veikloje pasireiškianti įtampa, dažnos konfliktinės situacijos, sudėtingi ir nemotyvuoti keistis klientai, prastai matomi darbo rezultatai, mažas darbo užmokestis, ilgos darbo valandos, profesinių lūkesčių ir realių galimybių neatitikimas.

Siekiant to, kad atvejo vadybininkams nebūtų sukurtos prielaidos jų perdegimo sindromo raiškai, Lietuvoje ribojamas maksimalus atvejų, vienu metu tenkančių vienam atvejo vadybininkui, skaičius, šiuo metu jis yra 25 – 30. Taip pat, pasireiškus krizinei situacijai dirbant su šeima (kai pasireiškia smurto atvejis, šeimos nario savižudybė ar pan.), atvejo vadybininkui darbui su šeima darbdavys privalo organizuoti intensyvią krizių įveikimo pagalbą (pvz., psichologinę ar kito pobūdžio reikalingą pagalbą) (Atvejo vadybos tvarkos aprašas, 2018).

Apibendrinant galima pastebėti, kad atvejo vadybininko darbo pobūdis su krizės situacijoje esančiomis šeimomis yra keliantis tam tikrų iššūkių. Daugeliu atveju krizės situacijoje esančios šeimos nėra linkusios pripažinti esamų problemų, nėra motyvuotos jas spręsti, atsisako bendradarbiauti su specialistais ir nenori būti įtrauktos į socialinės pagalbos šeimai planavimo procesą. Šios aplinkybės reikalauja iš atvejo vadybininkų ne tik tam tikrų psichofiziologinių charakteristikų, bet ir psichologinių bei pedagoginių savybių. Socialinės pagalbos teikimą šeimoms apsunkina ir tai, kad darbas vyksta gana neapibrėžtomis aplinkybėmis. Taip pat, kadangi atvejo

vadybininkų darbo specifika pasižymi tuo, darbo pagrindą sudaro dažni ir intensyvūs kontaktai su kitais žmonėmis, daugeliu atvejų dirbama stresinėmis situacijomis, patiriamas didelis psichologinis krūvis ir daug negatyvių emocinių išgyvenimų, šiems specialistams gali pasireikšti profesinio perdegimo sindromas.

II. ATVEJO VADYBININKŲ PATIRČIŲ TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS SITUACIJOJE, TYRIMO METODOLOGIJA

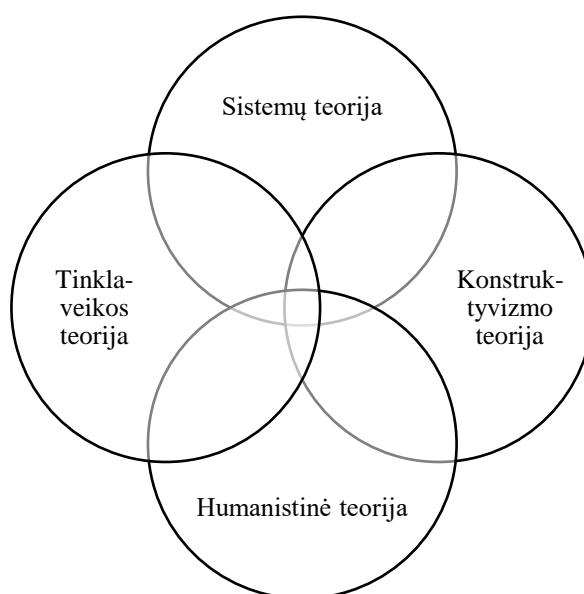
Ši darbo dalis skirta pristatyti atvejo vadybininkų patirčių teikiant pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, tyrimo metodologiją. 2.1. skyriuje aptariamos tyrimo mokslinės-metodologinės ir filosofinės priegios, pagrindžiant kokybinio tyrimo pasirinkimą bei tinkamumą atvejo vadybininkų, teikiančių pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, patirtims tirti. 2.2. skyriuje pristatoma kokybinio tyrimo atlikimo procedūra, apžvelgiamas tyrimo dalyvių pasirinkimas ir įvardinami tiriamųjų imties nustatymo bei tyrimo etikos principai.

2.1. Tyrimo metodologinės priegios

Atvejo vadybininko pareigybė socialinio darbo lauke yra palyginti nauja sritis vaiko teisių apsaugos kontekste. Ši pareigybė pasižymi bendradarbiavimo procesu, kuriame specialistai, dalindamiesi turima patirtimi, informacija, siekia kompleksiskai padėti vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą, įveikti iškilusius socialinius sunkumus, siekti bendrų tikslų įgyvendinimo. Sėkmingas situacijos koordinavimas, dalyvaujant vaikui ir (ar) šeimai bei specialistams, padeda įveikti krizines situacijas bei sudaro prielaidas ateityje išvengti galimų vaiko teisių pažeidimų, tėvams savarankiškai užtikrinant vaiko teises bei teisėtus interesus. Atvejo vadybininkai savo darbe susiduria su įvairiais moraliniais pasirinkimais: jų kyla bendraujant su klientais, socialiniais darbuotojais, institucijomis, todėl siekiant paaiškinti socialinių veikėjų sinergiją, jų elgseną konkrečiose situacijose, išskyla kokybinių tyrimų poreikis.

Tyrimo metodologinį pagrindą sudaro sistemų, konstruktyvizmo, humanistinė, tinklaveikos teorijos (žr. 4 pav.). Pagal sistemų teoriją, socialinį darbą ir darbo rezultatus įtakoja socialinis kontekstas. C. U. I. Weicheng, (2021) teigia, kad bendruoju požiūriu, sistema yra sąveikaujančių arba tarpusavyje susijusių subjektų grupė, kuri sudaro vieningą visumą. Sistema yra nubrėžta savo erdvinėmis ir laiko ribomis, ją supa ir įtakoja jos aplinka, apibūdinama jos struktūra ir paskirtimi bei išreikšta jos veikimu. J. R. Šinkūnienė (2010) nurodo, kad moksliniu požiūriu yra išskiriamos bendroji ir ekologinė sistemų teorijos formos, kurios yra reikšmingos socialiniam darbui. Bendroji sistemų teorija nagrinėja reiškinių ar problemą iš sistemos perspektyvos, o ekologinė teorija nurodo, kad žmonės patys yra sistemos ir priklauso nuo įvairių sistemų esančių jų aplinkoje, kurios tenkina/netenkina jų poreikius. Sistemų teorijos nuostatomis, V. Vaicekauskienės (2009) teigimu, yra paremtas visas socialinio darbo modelis. Pastaroji autorė pažymi, kad socialinio darbo teorija atsižvelgia į žmonių tarpusavio sąveikos su juos supančia aplinka sudėtingumą, taip pat dėmesys

kreipiamas į tai, kad žmonės yra linkę pasiduoti jiems daromai įtakai. Norint suprasti ir padėti krizės situacijoje atsidūrusiai šeimai, planuojant pagalbos procesą reikia atpažinti makro, mezo ir mikro lygmenis. Atvejo vadybos procese mikro lygmenyje yra klientas, jo pažeisti ryšiai su sistema, pagalbos klientui paieška; makro lygmenyje – paslaugų tinklas; makro – įstatymų/politinė sistema. A. Kiaunytė, V. Lygnugarienė (2019) pabrėžia, kad socialinių sistemų teorijoje intervencijos sąvoka yra neatsiejama nuo tokių terminų kaip „matyti“ ir „suprasti“. Tai ypatingai svarbu pagalbos procesui, t.y. atvejo vadybininko ir kliento (-ų) sąveikos metu. Atvejo vadybininkas žino, kad tos pačios situacijos „matymų“, „supratimų“ gali būti tiek pat, kiek dalyvaujančiųjų, ir nė vienas požiūris nėra subjektyviai klaidingas. B. Švedaitė-Sakalausė (2012) akcentuoja, kad šiame kontekste „ypač svarbi profesionalo savirefleksija (nes ir jo „matymas“, „suvokimas“ yra subjektyvus), kitaip kultų pavojus suabsoliutinti savąjį matymą ir primesti jį klientams, ignoruojant jų prasmių ir reikšmių struktūras“.



4 pav. Tyrimo metodologinis pagrindas

A. Gilchrist (2009) tinklaveikos procesą aiškina kaip idėjų, informacijos, žinių, praktikos ir patirties (kartais ir išteklių) judėjimą, dalijimąsi jais bei mainais tarp dalyvių, siekiančių bendro intereso sukurti pridėtinę vertę tam tikroje srityje. M. Vilkas, J. Bučaitė (2009) pažymi, kad tinklaveikos teorija remiasi prielaida, kad dera pripažinti visų tinklų dalyvių gebėjimą savo tikslingais veiksmais kurti ir keisti tinklus. Be to, būtina atsižvelgti į tai, kad tinklų dalyvių nuostatos, įsitikinimai ir kiti socio-psichologiniai veiksniai turi įtakos visiems tinklų dalyviams. Tinklaveikos teorija atvejo vadybos procese gali padėti išnaudoti sinergijos galimybes socialinių paslaugų organizacijoje, tiek už jos ribų. Pasak S. Staniulienės (2012), sinergijos dėsnis įvardina, kad žmonės veikdami komandiniu būdu sukuria didesnę pridėtinę vertę nei dirbdami pavieniui. Dirbant kartu ir pasitikint komandoriais suaktyvėja kūrybinis procesas, atsiranda naujų idėjų, požiūrių, skatinamas bendro entuziazmo

ir naujos patirties siekis. Per sinergišką bendravimą skirtingų specialistų „sukurta pridėtinė vertė gali pagerinti socialinio darbo rezultatus ir atliepia socialinio darbo paskirtį“. Atvejo vadybininko gebėjimas bendrauti su klientu, organizacijomis ir institucijomis, bendruomene, kolegomis leidžia veiksmingiau keistis turimais ištekliais reikalingais socialiniame darbo procesui, įveikiant kliento problemas. Tyrimo metu, kai tiriami asmenys pasakoja apie skirtingus tinklo dalyvius, galima stebėti ir analizuoti kiekvieno tinklo dalyvio patirtis.

D. Rekis (2014) pažymi, kad konstruktyvizmas leidžia analizuoti patirties kontekstą, kurio pažinimui svarbu prasmų konstravimo ir rekonstravimo eiga bei interpretavimas. „Konstruktyvizmo perspektyvoje socialinės paramos ir pagalbos procesas traktuojamas kaip aktyvus procesas, kai žmonės kuria žinias, susiedami jas į kompleksines ir realias gyvenimiškas situacijas su ankstesne turima patirtimi“ (Rekis, 2014). Realiame socialiniame gyvenime žmonės susiduria su unikaliomis, nenuspėjamomis situacijomis, kurių iš anksto negali numatyti. Realybę veikia kultūrinės, istorinės, politinės ir ekonominės sąlygos. Socialinės rizikos situacijoje atsidūręs asmuo/šeima yra įvardinamas kaip gebantis įveikti patiriamus sunkumus, priimant specialistų teikiamą pagalbą bei koreguojant elgesį visuomenėje. O. Šapelytė, A. Rimeikytė (2014) nurodo, kad „vienas pagrindinių konstruktyvizmo postulatų yra žinių kūrimas esant glaudžiai dalyvių sąveikai ir lygiaverčiam dalyvavimui. Naujos žinios apie senus, negalią patiriančius asmenis ir (ar) šeimas, poreikius ir kt. yra kuriamos bendradarbiaujant su specialistais (socialiniais darbuotojais, medikais ir kt.). Žinios kuriamos nuolat, šis procesas nesibaigiantis“. Konstruktyvizmo prieigos leidžia tyrėjui įžengti į tyrimo dalyvaujančių žmonių diskursų lauką – kartu jie ir dalyviai, ir kūrėjai. Kalbėdami apie atvejo vadybos procesus jie retrospektyviai leidžia tyrėjui analizuoti jų kuriamus diskursus – situacijas, interpretacijas, intonacijas, priskirtas prasmes ir reikšmes kontekste.

Humanistinė filosofija remiasi prielaida, kad pagrindinė visa ko vertybė yra žmogus, jo gerovė, lygybė, teisingumas. Taip pat laikomasi požiūrio, kad kiekvienas žmogus pasižymi unikalėmis ir individualiomis savybėmis, kurios paverčia jį savitu, individualiu. Svarbu akcentuoti tai, kad humanistinė filosofija laikosi požiūrio, kad kiekvieno žmogaus subjektyvus pasaulio suvokimas yra svarbesnis, nei universali objektyvi realybė (Kontrimienė, 2018). Humanistinės filosofijos prieigos svarbios, nes atvejo vadybos procese dalyvauja itin pažeidžiami asmenys – ne tik socialinę riziką patiriantys žmonės, bet ir socialiniai darbuotojai, kiti specialistai. Remiantis humanistine filosofija laikomasi požiūrio, kad kiekvienas žmogus, nors ir yra savitas bei individualus, yra vertingas, geras, svarbu išvelgti jo pozityvias puses. Ši filosofija svarbi žmogaus, išgyvenančio stresą, savęs paieškose, grįžimui ir atsigręžimui į save, savo gyvenimo prasmų supratimui.

Aptartosios metodologinės prieigos tarpusavyje yra glaudžiai susijusios ir leidžia tyrėjui atskleisti unikalias atvejų vadybininkų patirtis: tinklaveikos teorija leidžia analizuoti sistemiškumą, sąsajas tarp žmonių, jų prigimtines teises ir vertę leidžia įtvirtinti humanistinės filosofijos prieigose,

o konstruktyvizmo teorija leidžia tyrėjui analizuoti tinkle žmonių sąsajose gimstančias interpretatyvistines prasmes, diskursus, kuriamus prasminius vienetus.

2.2. Tyrimo metodai ir organizavimas

Tyrimo atlikimas buvo sudarytas iš tam tikrų etapų:

1 etapas. Pasiruošimas tyrimui. Šiame etape buvo vykdomas mokslinės literatūros nagrinėjimas ir teisės aktų analizė. Atvejo vadybos metodo taikymas socialiniame darbe su socialinės rizikos veiksniais patiriančiomis vaikais ir (ar) šeimomis mokslinėje literatūroje nėra labai išsamiai išnagrinėtas. Teorinėje darbo dalyje aprašomas atvejo vadybos organizacinis procesas; analizuojama, kaip teikiama kompleksinė pagalba šeimoms, esančioms krizės situacijoje; analizuojama kaip vyksta įvairių institucijų bendradarbiavimas. Taip pat buvo nagrinėjami pagrindiniai teisės aktai, kuriais apibrėžiama atvejo vadybininko veikla. Teisinių dokumentų analizė leido suprasti kompleksinės pagalbos šeimai organizavimo procesą, pagrįsti atvejo vadybininko patirtis teisiniu aspektu. Pasiruošimo tyrimui etapas padėjo atskleisti temos pasirinkimą, kadangi atvejo vadybininko pareigybė atsirado sąlyginai neseniai ir tai suponavo poreikį nagrinėti atvejo vadybininkų patirtis jų darbinėje veikloje. Pasiruošimo tyrimui veiklos buvo atliekamos 2021 m. rugsėjo – 2022 m. sausio mėn.

2 etapas. Procesu organizavimas. Šiame etape buvo vykdomas tyrimo metodo pasirinkimas, tiriamųjų imties nustatymas. Šios veiklos buvo atliekamos 2021 m. spalio mėn.

Tyrimo metodas. Tyrimo vykdymui pasirinktas kokybinis tyrimas, naudojant duomenų rinkimo metodą – pusiau struktūruotą atviro tipo interviu su atvejo vadybininkais, kurie organizuoja kompleksinės pagalbos teikimą krizės situacijoje esančioms šeimoms. Kardelis (2016) pažymi, kad kokybiniai tyrimai taikomi tais atvejais, kai siekiama per kelių konkrečių atvejų raišką detaliai išnagrinėti konkretų tiriamąjį reiškinį. Kokybiniai tyrimai padeda tyrėjui nustatyti tam tikrų reiškinų priežastis, dėsningumus bei juos lydintias aplinkybes, išvelgti išoriškai nematomas sąsajas, atrasti kontekstuose slypinčias detales. V. Žydžiūnaitė, S. Sabaliauskas (2018) pažymi, kad kokybinių tyrimo metodais siekiama ne surinkti konkrečius statistinius duomenis, bet atskleisti tyrimo dalyvių turimas patirtis. Kokybinių tyrimu metu gaunama informacija, kuri leidžia tyrėjui suprasti ir paaiškinti tam tikrus socialinius reiškinius ar problemas, apie kuriuos stinga informacijos. V. Žydžiūnaitė (2011, p. 52) akcentuoja, kad atliekant kokybinius tyrimus „mąstoma apie tyrimo problemą, išryškinamas jos kontekstas, veikėjai, kontroversijos ir užduodami klausimai „kaip“, „kodėl“ ir / ar „ką“, nieko nereitinguojant, nehierarchizuojant ir nelyginant“. Siekiant išanalizuoti atvejo vadybininkų kasdienę veiklą organizuojant kompleksinės pagalbos procesą šeimoms, atvejo vadybininko kompetencijas, turimą patirtį, patiriamą stresą ir jo įveikos būdus, palaikymą darbe,

darbo krūvį ir intensyvumą, dažniausiai pasikartojančius socialinės rizikos veiksnius ir pagalbos priemones jų įveikai, tarpinstituciniame bendradarbiavimo procese kylančias problemas, nagrinėti teisinės bazės spragas, buvo atliekamas kokybinis tyrimas. Kokybinio tyrimo pasirinkimą lėmė tai, kad tokio pobūdžio tyrimas yra lankstus, orientuotas ne į statistinius matavimus, o į sukauptų patirčių interpretaciją, norint sužinoti žmonių kuriamus diskursus, įsitikinimus, suvokimą tam tikros temos atžvilgiu, analizuoti patirtis ar išsiaiškinti poreikius. Pasirinktas kokybinis tyrimas grindžiamas sistemų, konstruktyvizmo, humanistine, tinklaveikos teorijomis.

Tyrimo duomenų rinkimui buvo naudotas pusiau struktūruoto atviro tipo interviu metodas. Kaip pažymi Žydžiūnaitė, Sabaliauskas (2018), pusiau struktūruotas interviu yra apklausa, kurios metu tyrimo dalyviai atsakinėja į jiems iš anksto parengtus konkrečius klausimus. Vis dėlto, taikant šį metodą tyrėjui galima užduoti ir papildomų, į tyrimo planą neįrašytų klausimų, tais atvejais, jeigu tyrimo dalyvių atsakymai nepadengia tyrimo objekto arba jeigu pastebimas visiškai naujas tiriamojo reiškinio kontekstas. L. Rupšienė (2007) nurodo, kad taikydamos pusiau struktūruoto interviu metodą tyrėjas gali lengviau suprasti tiriamą problemą, atskleisti visiškai netikėtus ir iš anksto nenumatytus tiriamos problemos aspektus.

Tyrimo instrumentas. Interviu klausimyną sudarė 22 klausimai (žr. 1 priedą), kurie yra suskirstyti į 4 pagrindinius blokus. 4 lentelėje pateikti teminiai blokai ir jiems išsiaiškinti padedantys klausimai.

4 lentelė. Interviu klausimyno struktūra

Temos blokas	Tema	Klausimai	Temą nagrinėję autoriai
I.	Atvejo vadybininko streso įveika/ identifikavimas/ atsparumas	1-7 klausimais buvo siekiama išsiaiškinti atvejo vadybininkų turimą patirtį, dėl kokių aplinkybių pasirinko šią specialybę, analizuoti turimą kompetenciją, patiriamo streso lygį, įveiką bei gaunamą palaikymą profesinėje srityje.	J. Pivorienė (2007), L. Milkinitė, D. Marcinkevičienė (2013), V. Rimkus, B. Kreiviniene (2017), T. A. Chernikova et al (2020), R. Stremauskienė, G. Žibėnienė (2014), L. Gvaldaitė, B. Švedaitė (2005), M. Vencloviene (2015), V. Rimkus (2015), C. Maslach, M. P. Leiter (2016), P. Ide (2018), D. Alifanovienė, A. Vaitkevičienė (2007).
II.	Socialinės pagalbos teikimo turinys šeimai esančiai krizinėje situacijoje	8-14 klausimais siekiama išsiaiškinti atvejo vadybininko turimą darbo krūvį, jo intensyvumą, bei su kokiais socialinės rizikos veiksniais susiduria vaikai ir (ar) šeimos esančios krizės situacijoje. Įvertinti klientų motyvaciją priimti/nepriimti teikiamą pagalbą,	L. Gvaldaitė, B. Švedaitė (2005), I. Dirgėlienė, R. Alėjūnė (2020), V. Ivanauskienė (2012), I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021), T. A. Chernikova et al (2020), R.

		kompleksinės pagalbos būdus siekiant įgalinti vaikus ir (ar) šeimas savarankiškai spręsti kylančias problemas.	Stremauskienė, G. Žibėnienė (2014), M. Vencloviene (2015).
III.	Atvejo vadybos procesas socialinės pagalbos sistemoje	15-19 klausimais siekiama atskleisti bendradarbiavimo naudą kompleksinės pagalbos teikimo kontekste ir nustatyti prielaidas sėkmingam bendradarbiavimo procesui.	L. M. Healy, R. L. Thomas (2020), T. N. Liobikienė (2016), V. Rimkus (2015), I. Adomaitytė-Subačienė (2015), I. Varažinskienė, ir kt. (2013), I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021), L. C. Johnson (2003), I. Tamutienė ir kt. (2020), N. P. Večkienė ir kt. (2018).
IV.	Teisinė aplinka	20-22 klausimai skirti nagrinėti teisinę aplinką, galimas korekcijas, siekiant optimalaus atvejo vadybininko pareigų atlikimo.	

3 etapas. Empirinių duomenų rinkimas. Šiame etape vykdomas pusiau struktūruoto interviu vykdymas, gautų duomenų transkribavimas. Šie veiksmai vyko 2021 m. lapkričio - vasario mėn.

Tyrimo imtis. Kardelis (2016) pabrėžia, kad atliekant kokybinius tyrimus nebūtina laikytis griežtų imties tūrio reikalavimų. Šio tyrimo atlikimui pasirinkta netikimybinė patogioji imtis, kai apklausiami tyrėjui lengviausiai prieinami imties vienetai. Buvo pasirinkta viena tiriamųjų grupė, t.y. atvejo vadybininkai, organizuojantys kompleksinės pagalbos procesą šeimoms, patiriančiomis socialinės rizikos veiksnius. Tyrime dalyvavo 11 atvejo vadybininkų iš skirtingų šalies rajonų. Tyrimo dalyviais buvo pasirinkti tyrėjai asmeniškai pažįstami specialistai, dirbantys atvejo vadybininkais, taip pat jų rekomenduoti kolegos. Į tyrimo imtį pateko atvejo vadybininkai iš įvairių šalies rajonų. Atliekant tyrimą buvo naudojamas prisotinamumo principu, kuris įtakojo imties dydį. I. Luobikienės (2008) teigimu, saturacija (lot. *saturatio* – prisisotinimas, persisunkimas) yra „duomenų rinkimo procesas iki tol, kai naujai renkami duomenys neberodo naujų elementų, o tik patvirtina tai, kas atrasta“. Tyrimo metu pastebėjus, kad tyrimo dalyvių atsakymai yra linkę kartotis ir tyrimo dalyviai nebepateikia naujos tyrimui aktualios informacijos, buvo nuspręsta tyrimą baigti.

Tyrimo eiga. Atliekant interviu su tyrimo dalyviais, atsižvelgiant į Covid - 19 situaciją Lietuvoje bei į tyrėjo ir tiriamųjų laiko resursus, tyrime taikomas interviu internetu tipas, kurio metu tyrėjas kalbasi su tiriamuoju naudodamasis internetinėmis technologijomis. Interviu organizuotas per ZOOM programą, abiem pusėm palankiu metu. Kiekvienam interviu buvo skiriama nuo 45 iki 70 min. Apklausiant tiriamuosius gauta žodinė informacija buvo įrašoma, vėliau duomenys transkribuojami.

Tyrimo etika. Atliekant tyrimą buvo laikomasi visų būtinų tyrimo etikos standartų. Visų pirma, potencialūs tyrimo dalyviai buvo supažindinami su atliekamu tyrimu, jo tikslu. Tuomet kiekvieno potencialaus tyrimo dalyvio buvo prašoma sutikimo dalyvauti atliekamame tyrime. Tokiu būdu buvo užtikrinamas vienas iš svarbiausių tyrimo etikos principų – galimybė atsisakyti dalyvauti atliekamame tyrime. Tyrimo dalyviams buvo suteikta laisvė apsispręsti dėl dalyvavimo tyrime, jiems nebuvo daromas tiesioginis ar netiesioginis spaudimas. Prieš atliekant tyrimą, buvo gautas visų tyrimo dalyvių žodinis sutikimas dalyvauti tyrime. Tyrimo dalyviams savanoriškai sutikus dalyvauti tyrime ir pasidalinti jų turima patirtimi, su kiekvienu iš jų buvo suderintas laikas atlikti interviu nuotoliniu būdu. Tyrimo atlikimo pradžioje dalyviai buvo informuoti apie tyrimo tikslus, uždavinius, tyrėjo funkcijas bei tyrimo eigą. Taip pat buvo atsakyta į tyrimo dalyviams iškilusius klausimus apie planuojamą interviu trukmę, duomenų panaudojimą. Atliekant tyrimą buvo laikomasi konfidencialumo ir anonimiškumo, pagarbos asmens privatumui, geranoriškumui ir teisingumui principų, taip pat laikomasi gerosios praktikos tyrimo etikos. Tyrimo metu jo dalyviai nebuvo prašomi atskleisti jokios asmeninės informacijos, buvo renkami tik šiam tyrimui aktualūs duomenys. Aprašant atliktą tyrimą nepateikiami asmeniniai tyrimo dalyvių duomenys, kurie padėtų atskleisti tyrime dalyvavusių žmonių tapatybes. Užtikrinant konfidencialumą, saugant asmens duomenis, atliekant duomenų analizę, kiekvienam tiriamajam suteikti kodai (tyrimo dalyviams suteikti kodai: AV1, AV2, AV3... AV11), nurodant tik asmens lytį, jo išsilavinimą bei patirtį dirbant atvejo vadybininku (žr. 5 lentelę). Siekiant užtikrinti tyrimo dalyvių asmens duomenų apsaugą visi turimi garso ir vaizdo įrašai, atlikus transkribavimą, buvo ištrinti, kad būtų galima apsisaugoti nuo galimo duomenų nutekėjimo.

5 lentelė. Tyrimo dalyvių demografiniai duomenys ir darbo patirtis

Tyrimo dalyvis	Lytis	Išsilavinimas	Darbo patirtis dirbant atvejo vadybininku	Interviu metu turimas darbo krūvis
AV1	Mot.	Aukštasis	6 mėn.	26
AV2	Mot.	Aukštasis	1 m. 5 mėn.	31
AV3	Mot.	Aukštasis	3 m. 6 mėn.	20
AV4	Mot.	Aukštasis	3 m. 6 mėn.	19
AV5	Mot.	Profesinis bakalauras	1 m. 3 mėn.	29
AV6	Mot.	Aukštasis	1 m. 8 mėn.	26
AV7	Mot.	Aukštasis	3 m. 6 mėn.	31
AV8	Mot.	Aukštasis	3 m. 6 mėn.	29
AV9	Mot.	Aukštasis	3 m. 6 mėn.	34
AV10	Mot.	Aukštasis	1 m. 6 mėn.	27
AV11	Mot.	Aukštasis	2 m. 5 mėn.	24

4 etapas. Gautų duomenų analizė ir apibendrinimas. Šiame etape vykdomas surinktų duomenų grupavimas, analizė, tyrimo rezultatų apibendrinimas, išvadų ir rekomendacijų pateikimas. Šie veiksmai vyko 2022 m. vasario – balandžio mėn.

Tyrimo duomenų analizės metodai. Interviu metu gauta informacija buvo apdorojama pasitelkiant turinio (*content*) analizę. Kaip pažymi Kardelis (2016), turinio analizė yra metodas, kurio metu tyrimo dalyvių atsakymų duomenys sisteminami ir grupuojami į tam tikras kategorijas, kad būtų galima atlikti detalų tiriamojo reiškinių vertinimą. Atliekant turinio analizę siekiama detalizuoti skirtingus prasminius vienetus, išskiriant subkategorijas, jas vėliau grupuojant į stambesnius vienetus – kategorijas, kurių pagrindu yra pateikiamas sisteminis tiriamo reiškinių vertinimas.

Bendra tyrimo logika remiasi Huberman, Miles (1994, 431, cit. pagal D'Cruz, Jones, 2004) koncepcinėmis duomenų analizės idėjomis. Šie autoriai duomenų analizę traktavo kaip procesą, susidedantį iš trijų komponentų – duomenų rinkimo, duomenų sisteminimo ir duomenų interpretavimo bei išvadų konstravimo. D'Cruz, Jones (2004) adaptavo Huberman, Miles (1994) modelį, tačiau naudoja platesnį, keturių etapų struktūrinės logikos kūrimo dizainą, kuris pritaikytas ir šiame darbe:

1. Pirmasis etapas – duomenų rinkimas. Šis etapas vyko atliekant interviu su atvejo vadybininkais.

2. Antrasis etapas – iš dalies apdorotų duomenų analizė. Šiame etape tyrėjas atlieka transkribavimą, pasižymi tyrimo metu pastebėtas svarbias įžvalgas. Po kiekvieno atlikto interviu buvo transkribuojami tyrimo dalyvių atsakymai, formuojamos pirminės galimos tyrimo rezultatų analizės kategorijos ir subkategorijos.

3. Duomenų sisteminimas. Šiame etape detalizuojami duomenų analizės pjūviai, sudaromos tam tikros duomenų analizės kategorijos, grupuojami surinkti duomenys. Kaip pažymi Burnard (1991), Downe-Wamboldt (1992), Dey (1993) (visi cituoti iš Elo, Kyngäs 2008, p. 110), duomenų grupavimo tikslas yra sumažinti kategorijų skaičių, paliekant tik tas, kurios yra nepanašios į kitas suformuotas kategorijas.

4. Duomenų interpretacija ir išvadų formavimas. Paskutiniame etape buvo vykdomas surinktų ir sugrupuotų duomenų tendencijų interpretavimas, vykdomas rezultatų vertinimas, formuojami grindžiami teiginiai ir svarbiausios tyrimo išvados.

III. ATVEJO VADYBININKŲ PATIRČIŲ TEIKIANT PAGALBĄ ŠEIMOMS, ESANČIOMS KRIZĖS SITUACIJOJE, EMPIRINIS TYRIMAS

Tyrimo atlikimo metu su tyrimo dalyviais vyko pokalbiai pagal iš anksto parengtus klausimus. Tyrimo rezultatai analizuoti pagal kokybinės turinio analizės metodus, išskirstant tyrimo dalyvių atsakymus į kategorijas ir subkategorijas, remiantis pasikartojančiomis išsakytomis nuomonėmis.

3.1. Atvejo vadybininko streso įveika/identifikavimas/atsparumas

Kaip pažymi A. Jankūnienė (2020), socialinis darbas reikalauja specifinių žinių, įgūdžių, aukštos profesinės kompetencijos, taip pat nuolatinės motyvacijos tobulintis ir prisitaikyti prie kintančios aplinkos. Be to, dirbant socialinį darbą dažnu atveju jaučiama įtampa, patiriamas stresas (O'Brien, 2020). Todėl tyrimo metu buvo siekta nustatyti atvejo vadybininko streso įveikos, identifikavimo ir atsparumo veiksnius. Atlikus empirinio tyrimo duomenų analizę, suformuotos šios kategorijos: asmeninės savybės, kompetencija, patiriamo streso reiškiniai, streso įveika, palaikymas, kurios apjungiamos atskleidžia temą „Atvejo vadybininko streso įveika/identifikavimas/atsparumas“ (žr. 5 pav.).

5 pav. Atvejo vadybininko streso įveika/identifikavimas/atsparumas

Asmeninės savybės	Kompetencija	Patiriamo streso reiškiniai	Streso įveika	Palaikymas
<input type="checkbox"/> Jautrumas stresui <input type="checkbox"/> Lyderystė <input type="checkbox"/> Bendradarbiavimo lankstumas <input type="checkbox"/> Motyvacija <input type="checkbox"/> Pastabumas <input type="checkbox"/> Nešališkumas	<input type="checkbox"/> Teisinės ir kitos žinios <input type="checkbox"/> Patirtis <input type="checkbox"/> Kvalifikacija	<input type="checkbox"/> Fiziniai skausmai <input type="checkbox"/> Nerimas <input type="checkbox"/> Bejėgiškumas <input type="checkbox"/> Asmeninio gyvenimo kokybės pokyčiai <input type="checkbox"/> Nemiga	<input type="checkbox"/> Bendravimas <input type="checkbox"/> Supervizija <input type="checkbox"/> Psichosocialinė pagalba <input type="checkbox"/> Užsiėmimas mėgstama veikla	<input type="checkbox"/> Administracijos parama <input type="checkbox"/> Kolegų parama <input type="checkbox"/> Šeimos palaikymas <input type="checkbox"/> Socialinio darbuotojo parama

Norint įvertinti atvejo vadybininkų asmenines savybes, kurios padeda ar trukdo tinkamai atlikti jų pareigas, padedant šeimoms esančioms krizės situacijoje, tyrimo dalyviams buvo užduoti klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti kokiomis asmeninėmis savybėmis pasižymi atvejo vadybininkas. Analizuojant gautus duomenis buvo išskirta viena kategorija ir penkios subkategorijos, kurias pagrindė tyrimo dalyvių teiginiai (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Atvejo vadybininkų, teikiančių pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, asmeninės savybės

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Asmeninės savybės	Jautrumas stresui	<p>AV1: „...<streso nepatiriu dėl organizacinių reikalų>... <daugiausia streso patiriu dirbdama su šeimomis, kuriose auga paaugliai, negu su šeimomis, kuriose yra vartojamas alkoholis>...<galvoju po metų kitų bus normaliai>...“;</p> <p>AV2: „...<stresą patiriu pakankamai dažnai, pradėjus darbą labai stresavau ne tiek bendravimo prasme, kiek rašymo, dokumentų tvarkymo>...“;</p> <p>AV3: „...<patiriu, patiriu stresą, dėl to nemokėjimo atsiriboti. Gal per daug įsijaučiu į šeimą, per daug asmeniškai priimu>...“;</p> <p>AV4: „...<pirmi metai – patyriau, tačiau dabar manau, kad pavyko atsiriboti>...<padeda man kolegės, tad galiu išsitransliuoti, nusiraminti>...“;</p> <p>AV5: „...<labai daug streso patiriu, ypatingai, kai būna užsidegusi raudona lemputė>...<o kovoju taip — su savo sunkiais atvejais nepasilieku viena>...“;</p> <p>AV6: „...<taip patiriu — prieš dažną posėdį. Atsitikus krizei šeimoje, kai reikia kartu su socialiniu darbuotoju priimti sudėtingus sprendimus, lemiančius šeimos ir vaikų likimą>...“;</p> <p>AV7: „...<patiriu stresą>...<kyla labai didelės emocijos ir reikia išsiliesti, tada būna daug „pyp, pyp, pyp“>... <jeigu būtų kitas darbas, daug kas išeitų kitur. Sunkus labai darbas>...“;</p> <p>AV8: „...<būna tų dienų ir lengvesnių, bet yra sudėtingų atvejų, o jų dabar yra nemažai, streso būna nemažai>...<iš esmės supranti, kad dirbti su savimi reikia, nusipurtai ir vėl mintys sukasi. Nuolatinis darbas su savimi>...“;</p> <p>AV9: „...<suvaldau stresą>...<kolektyvas neprastas>...“;</p> <p>AV10: „...<patiriu stresą darbe, kai susiduriu su naujomis, neaiškiomis situacijomis ir įvykiais, kai būnu neįvertinta arba prastai įvertinta už atliekamą darbą, kai nesulauki palaikymo ar pagalbos iš vadovų, kolegų>...“;</p> <p>AV11: „...<stresą patiriu, tik pastebėjau, kad laikui bėgant, su patirtimi, atėjo kitoks požiūris į patiriamą stresą, reagavimą į situacijas>...“;</p>
	Lyderystė	<p>AV3: „...<mokėjimas vadovauti. Kitaip kitos tarnybos labai greitai užlips ant galvos>...“;</p> <p>AV8: „...<manau labai svarbu lyderystė>...<atsakomybės prisiėmimas už tuos sprendimus, kuriuos priimi>...“;</p> <p>AV11: „...< turi būti lyderiu soc. darbuotojui>...“.</p>
	Lankstumas	<p>AV1: „...<gebėti bendradarbiauti>...“;</p> <p>AV2: „...<komunikabilumas, bendradarbiavimas>...“;</p> <p>AV3: „...<telkiant specialistus būtina rasti kompromisą>...“;</p> <p>AV5: „...<išmanyti bendravimo psichologiją>...<gebėti telkti bendruomenę>...“;</p> <p>AV6: „...<turi būti bendraujantis, mokėti ieškoti kompromisų>...“;</p> <p>AV8: „...<vienas iš svarbiausių yra gebėjimas bendradarbiauti...>...<...komunikabilumas...>“;</p>

		AV10: „...<bendrauti su plačiu spektru įvairių sričių specialistais>...“; AV11: „...< turi gebėti bendradarbiauti su specialistais, dalyvaujančiais atvejo vadybos procese>...“.
	Motyvacija	AV4: „...<noras padėti vaikams>...“; AV7: „...< turi būti empatiškas, suprasti klientą, jeigu nori geranoriškai padėti žmogui>...“; AV8: „...< stipri motyvacinė būsena, kai reikia kažką naujo klientui surasti ir bandyti, situacijoje pastiprinti>...“; AV10: „...< mokėti išklaudyti, neteisti, nesmerkti, turėti gerus bendravimo įgūdžius>...“; AV11: „...< turi nuoširdžiai norėti padėti vaikui, šeimai>...“.
	Pastabumas	AV3: „...<įstabumas, tiesiog viską pastebėti turi>...“; AV6: „...<būti įžvalgus>...“; AV7: „...<supranta problemas bei geba jas spręsti>...“; AV8: „...<parinkti būtent tam atvejui, būtent tai ką reikia, kad tai būtų tikslinga, arti to kliento aplinkos>...“; AV9: „...<problemos matymą plačiai>...<pasigilinti į problemą>...“.
	Nešališkumas	AV4: „...<neturi turėti „nusistatymo“, pvz. paveldėtai „rizikos“ šeimai – tai beviltiška šeima>...<turėti tikėjimą žmogumi, kad jis gal gali>...“; AV6: „...<nevertinti, neteisti žmonių>...<toleruoti įvairias nuomones>...“; AV9: „...<kategoriškumo neturi būti>...“.

Analizuojant tyrimo dalyvių nuomones paaiškėjo, kad stresą darbinėje veikloje patiria ir negeba nuo jo atsiriboti dauguma informantų (devyni asmenys). Tyrimo dalyviai interviu metu minėjo įvairias streso priežastis: dėl darbo su šeimomis, kuriose auga paaugliai (AV1), dėl organizacinių reikalų (AV2), esant skubioms ir sudėtingoms situacijoms (AV5, AV6, AV8), organizuojant ir koordinuojant atvejo vadybos posėdžius (AV6), susidūrus su naujomis ir neaiškiomis situacijomis (AV10), nemokant atsiriboti nuo esamos situacijos (AV3, AV7, AV11). Pastebėtina, kad kadangi atvejo vadybininko profesijos turinys dar tik formuojasi, todėl darbuotojai nuolat patiria įtampą dėl esamos atsakomybės koordinuojant šeimos krizinę situaciją, t.y. priimant sprendimus neeilinėse situacijose, nesant sprendimų algoritmų ir išsamių išaiškinimų, kaip tinkamai koordinuoti atvejo vadybos posėdžius, tinkamai pildyti dokumentus, įvertinti pagalbos poreikį, skirti socialines paslaugas. Taip pat didelį diskomfortą tyrimo dalyviai patiria susidurdami su paslaugų gavėjų priešišku bei nenorėjimu priimti siūlomos pagalbos. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad atvejo vadybininkai, organizuojantys atvejo vadybos procesą, patiria stresą ar įtampą dėl skirtingų priežasčių, todėl jie turi pasižymėti ne tik geromis darbinėmis kompetencijomis, bet ir atsparumu stresui. Asmeninės savybės yra ypatingai svarbios atvejo vadybos darbe, nes ši sritis reikalauja daug žmogiškojo kontakto, sudėtingų situacijų suvaldymo, tarpdisciplininio bendravimo ir bendradarbiavimo. Todėl atvejo vadybininkai turi nuolat tobulėti ne tik kaip specialistai, bet ir kaip

asmenybės. Socialinį darbą dirbantiems asmenims yra svarbios trijų bloką savybės: psichofiziologinės charakteristikos (socialinį darbą dirbantys asmenys turi būti kūrybingi, turėti gerą atmintį, išlavintą vaizduotę ir kt.), psichologinės savybės (socialinį darbą dirbantiems asmenims yra būtina savikontrolė, aukštas savivertės jausmas, savikritika, atsparumas stresui ir kt. būdo savybės) bei psichologinės pedagoginės savybės (socialinį darbą dirbantys asmenys turėtų būti empatiški, komunikabilūs, patikimi ir kt.) (Cholostova, 2004, cit. pagal Lepeškiečė, Žuromskaja, 2012). Taip pat atvejo vadybininkams svarbu gebėti adekvačiai reaguoti į stresines situacijas. A. Mikalauskas ir kt. (2016) pažymi, kad darbuotojai, kurių darbo pagrindą sudaro dažni ir intensyvūs kontaktai su kitais žmonėmis, savo darbe patiria stiprius psichinius krūvius, kurie per ilgą laiką gali pasireikšti emociniu išsekimu, motyvacijos praradimu, bendravimo sutrikimais, prastėjančia savijauta, o visa tai lemia profesinį perdegimą. Tik maža dalis tyrimo dalyvių (2 asmenys) nurodė, kad nuo streso darbe jiems pavyksta atsiriboti. Pastarieji tyrimo dalyviai pažymi, kad su patirtimi atsiranda kitoks požiūris į situacijas ir mažesnis reagavimas į stresą (AV11). Galima daryti prielaidą, kad įgyta patirtis atvejo vadybininko pareigose sąlygoja mažesnę patiriamą stresą, geresnę savo pareigų atlikimą.

Subkategorijoje išskirtą lyderio savybę akcentavo trys tyrimo dalyviai. Tyrimo dalyvių nuomone, socialinio darbo lauke atvejo vadybininkas turi turėti lyderio savybių – mokėti vadovauti, prisiimti atsakomybę už sprendimus, kuriuos priima, taip pat rodyti pavyzdį socialiniam darbuotojui dirbančiam su šeima ir teikiančiam socialines paslaugas, koordinuoti jo veiklą, teikti metodinę pagalbą. Tyrimo dalyvių požiūriu, atvejo vadybininkas yra lyderis – komandos narys, kuris turi pasižymėti ne tik tokiomis kompetencijomis kaip drąsa ir sąžiningumu, mokėjimu priimti sprendimus, bet ir mokėti palaikyti, suprasti, motyvuoti socialinį darbuotoją bei paslaugų gavėją. Analogiškas požiūris sutinkamas ir mokslinėje literatūroje. V. Rimkus, B. Kreiviniene (2017) nurodo, kad socialinio darbo srities specialistai turi siekti įgyvendinti pozityvų socialinį darbą, padėti klientams atrasti savo turimas stiprybes, jas ugdyti. Tam, kad klientai galėtų savarankiškai siekti pokyčių, atvejo vadybininkas turi juos įgalinti veikti ir motyvuoti. Taip pat atvejo vadybininko vaidmuo svarbus ir padedant socialiniam darbuotojui dirbti socialinį darbą. I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021) nurodo, kad atvejo vadybininkas turi teikti visapusišką pagalbą socialiniam darbuotojui, dirbančiam su riziką patiriančia šeima. Be to, kaip pažymi R. Strier, O. Bershtling (2016), socialiniame darbe atsakomybė turėtų būti suvokiama kaip kiekvieno specialisto vidinė motyvacija padėti socialinio darbo klientams padarant daugiau, negu tik reikalauja konkrečios darbo pareigos. Iš to galima spręsti, kad atvejo vadybos procese būtent atvejo vadybininkas turi būti lyderiu, pasižymėti specifinėmis savybėmis ir prisiimti konkrečias atsakomybes už viso šio proceso eigą.

Subkategorijoje „Lankstumas“ aštuoni tyrimo dalyviai nurodė svarbų aspektą atvejo vadybos procese – t.y. bendradarbiavimą. Tyrimo dalyvių nuomone, teikiant socialines paslaugas vyksta keitimasis informacija dėl bendrų problemų sprendimo. Būtent todėl atvejo vadybininkas savo

darbe turi būti lankstus, mokėti bendradarbiauti ir rasti kompromisą telkiant pagalbos procesui įvairių sričių specialistus, išmanyti bendravimo psichologiją. Mokslinėje literatūroje (Adomaitytė-Subačienė, 2015; Liobikienė, 2016) taip pat pažymima, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo principas teikiant socialines paslaugas yra vienas pamatinių veiklos principų. Kaip pažymi I. Vasiliauskienė, V. Kavaliauskienė (2021), atvejo vadybininkas turi padėti socialiniam darbuotojui, dirbančiam su riziką partiriančia šeima, atlikti socialinį darbą. Pastarosios autorės nurodo, kad atvejo vadybininkas kartu su socialiniu darbuotoju turi betarpiškai kontaktuoti su vaikais ir šeima, konsultuoti juos, taip pat įgalinti veikti bei motyvuoti siekti tam tikrų pokyčių, taip pat pagal poreikį bendradarbiauti su kitais specialistais. Tai suponuoja atvejo vadybininkų tam tikrų būdo savybių, kurios padėtų jiems užtikrinti kokybišką tarpinstitucinį bendradarbiavimą, svarbą.

Subkategorijoje „Motyvacija“ penki tyrimo dalyviai nurodė, kad socialiniame darbe būtina motyvacija norėti teikti pagalbą, būti empatišku, suprasti klientą, skirti jam tinkamas socialines paslaugas, mokėti paslaugų gavėją išklaudyti ir suprasti. Ši asmeninė savybė yra labai svarbi atvejo vadybininko veikloje, kadangi pozityvus požiūris, konkretumas, empatija, kalbos paprastumas, pokyčių siekimas yra vieni svarbiausių aspektų pagalbos teikimo procese. Socialinį darbą dirbantiems asmenims yra svarbios psichologinės pedagoginės savybės (Cholostova, 2004, cit. pagal Lapeškie, Žuromskaja, 2012).

Pastabumą, kaip dar vieną reikalingą asmeninę savybę atvejo vadybininkui, nurodė penki tyrimo dalyviai. Tai gali būti įvardijama kaip viena iš psichofiziologinių charakteristikų (Cholostova, 2004, cit. pagal Lapeškie, Žuromskaja, 2012). Galima daryti prielaidą, kad atvejo vadybininkai turi pasižymėti gera įžvalga, kritiškai įvertinti galimas grėsmes, kurioms spręsti turi numatyti tinkamas ir savalaikes pagalbos priemones.

Pateikti trijų tyrimo dalyvių atsakymai leido identifikuoti, kad atvejo vadybininkas turi pasižymėti dar viena savybe, t.y. nešališkumu. Šiam specialistui svarbu pripažinti visus asmenis, kuriems reikalinga pagalba, neturėti išankstinės nuostatos dėl paslaugų teikimo efektyvumo ar neefektyvumo. Tai patvirtina ir socialinio darbo etikos principai (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2017).

Siekiant identifikuoti kokiomis kompetencijomis turi pasižymėti atvejo vadybininkas savo veikloje, tyrimo dalyvių buvo paklausta, kokiomis kompetencijomis turi pasižymėti atvejo vadybininkas, organizuojantis atvejo vadybos procesą šeimoms, esančioms krizės situacijose. Duomenų analizės metu buvo išskirta viena kategorija ir trys subkategorijos bei jas pagrindžiantys informantų teiginiai (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Atvejo vadybininkų, teikiančių pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, kompetencija

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Kompetencija	Teisinės ir kitos žinios	<p>AV1: „...<susiduriu su teisės aktų prasikeitimu>...<neaišku kokius žingsnius reikia daryti, kai šeima nepriima pagalbos, kai net negali pagalbos poreikio įvertinti. Taip pat, kai yra įvertintas apsaugos poreikis vaikams, „kertasi“ su vaiko laikinosios globos nuostatomis, posėdžių terminai prasikeičia. VTAS turi kreiptis į teismą po 60 d., tada jos reikalauja daryti posėdį, nors mūsų posėdžiai kas trys mėnesiai>...“;</p> <p>AV4: „...<trūksta mums svaresnio žodžio, o ne rekomendacijų. Kad galėtume numatyti kiek tėvai po vaiko paėmimo, turi laiko taisyti. Nes vieną dieną atiduodam vaikus, kitą vėl paimam. Pvz. neužfiksuotas alkoholio vartojimo faktas, nors tėvai alkoholį vartoja. Prievartos būdų neturim ir nereikia>...“;</p> <p>AV5: „...<10 d. d. yra per trumpas terminas iki pirmo posėdžio, ypač jei žmogus yra dirbantis, gauti užklausimus. Po Mobiliosios komandos darbo, posėdį organizuoti per 3 d. d. - labai mažas terminas duotas. Vertinimo formos - neatitinka, nėra ką rašyti, jeigu vaikas yra pas globėją, ir pan.>...“;</p> <p>AV6: „...< turi gebėti „skaityti“ teisės aktus ir jais vadovautis>...<reiktų koreguoti Atvejo vadybos tvarkos aprašo 11 punktą, informaciją gauti ne tik iki pirmo posėdžio. Supaprastinti/koreguoti formą „Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimas“, nes šiuo metu — tai betikslė lentelė. Taip pat suvienodinti visų atvejo vadybininkų darbą, organizuoti metodinius pasitarimus su Ministerija>...“;</p> <p>AV8: „...<aišku, kad socialinių paslaugų spektro išmanymas>...<socialinės kalbos išmanymas>...<protokolo prasmės nesuvokiu, suprantu kad jį reikia rašyti, kai neatvyksta tėvai į posėdį. Motyvuotas siūlymas — aiškesnis išaiškinimas, kada ir kokių tikslu būtų rašomas, poreikių vertinimo lentelė — dokumentas dėl dokumento, būna kad neatitinka nė vienas punktas>...“;</p> <p>AV9: „...<psichologinių>...<teisinių žinių>...<šėimos poreikius pildyti visiškai laiko gaišimas. Atvejo vadybininkui leisčiau nuspręsti ar VTAS turi dalyvauti užbaigiant atvejo vadybos procesą>...“;</p> <p>AV10: „...<išmanyti galiojančius teisės aktus>...<žinoti kokios paslaugos gali būti teikiamos šeimai>...<atvejo vadybos apraše galėtų būti įtrauktas punktas, leidžiantis nepradėti atvejo vadybos proceso, jeigu to atsisako šeima raštu (be didelių aiškinimų VT Skyriui); gauti informaciją apie šeimas ne tik prieš pirmąjį posėdį, bet ir esant poreikiui vykdam pagalbą plano stebėseną; sukongretinti, kokią informaciją pateikti teismui, kai siekiama tėvų valdžios</p>

	<p><i>ribojimo; atsisakyti Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo formos, kuri yra perteklinė arba ją iš esmės pakeisti>...“;</i></p> <p><i>AV11: „...<būtinai turi mokėti analizuoti teisės aktus ir jais vadovautis>...<sudaryti algoritmą atvejo vadybininkui: kaip atvejo vadybininkas turi elgtis konkrečiu atveju, pvz. vaikų paėmimo iš šeimos, dokumentų pildymas, rinkimas, SPIS sistemos pildymo nurodymai ir pan., bei visa tai pateikti prie Atvejo vadybos tvarkos aprašo>...“.</i></p>
Patirtis	<p><i>AV1: „...<žmogus turi turėti atitinkamą išsilavinimą, patirties, įgūdžių>...<kiekvieną kartą reikia mokytis ir siekti išmokti ko nors daugiau šiame darbe>...“;</i></p> <p><i>AV2: „...<patirtis>...“;</i></p> <p><i>AV8: „...<patirtis – savi plusai>...<patirties turimos pakanka, tegul tik klientai pasinaudoja ja, bent 10 proc.>...“;</i></p> <p><i>AV9: „...<jeigu tik baigę yra sudėtinga>...“;</i></p> <p><i>AV11: „...<patirtis atvejo vadybininko darbe yra labai reikalinga>...“.</i></p>
Kvalifikacija	<p><i>AV1: „...<savarankiškai mokausi, ieškau informacijos>...<reikia nuolat tobulėti, nuolat siekti naujų žinių, nes ištaisai viskas keičiasi, vien naujovės>...<pačių mokymų, kas liečia atvejo vadybą, labai trūksta, visi mokymai apie socialinį darbą>...“;</i></p> <p><i>AV2: „...<lankausi mokymuose, labai trūksta mokymų apie atvejo vadybą>...“;</i></p> <p><i>AV3: „...<kaip atvejo vadybininkų mokymų tikrai neužtenka, nes mes turėjome vienus ar dvejus mokymus, o visa kita yra skirta socialiniam darbuotojui>...“;</i></p> <p><i>AV4: „...<mokymų konkrečiai atvejo vadybininkams labai mažai. Tai daugiau socialiniams darbuotojams skirti mokymai>...“;</i></p> <p><i>AV5: „...<yra žinių spragų vienais ir kitais klausimais. Dažnai dalyvauju įvairiuose mokymuose, ypač nuotoliu>...“;</i></p> <p><i>AV6: „...<tobulinu žinias seminaruose, tačiau jų nepakanka, arba jie skirti daugiau socialiniams darbuotojams, arba perdegimo sindromui, o konkrečių mokymų, kaip atvejo vadybininkui, trūksta>...“;</i></p> <p><i>AV7: „...<suteiktos didžiulės galimybės tiek atvejo vadybininkui>...<tobulinti kompetencijas>...“;</i></p> <p><i>AV8: „...<mokymų turim labai daug, turim prabangą pasirinkti>...<aišku, supervizijos>...<dabar intervizijas darome pas save įstaigoje>...“;</i></p> <p><i>AV10: „...<stengiuosi dalyvauti tokiuose mokymuose ir seminaruose, kuriuose galėčiau labiau išmokti suprasti žmones, prie jų priėti, išklausti, kad tinkamai parinkti priemonės pagalbai suteikti>...“;</i></p> <p><i>AV11: „...<supervizijos mane erzina, daug labiau patiko intervizija tarp savų darbuotojų>...“.</i></p>

Kaip pažymi I. Dirgėlienė (2010), socialinį darbą dirbančių specialistų žinios ir įgūdžiai turi būti nuolatos plečiami bei tobulinami. Analogiškai nurodo ir L. Gvaldaitė, S. Šimkonytė (2016), kurių nuomone, socialinį darbą dirbantys asmenys turi pasižymėti motyvacija tobulėti, keistis ir prisitaikyti prie naujų socialinio darbo aplinkybių. Interviu metu, kalbant su tyrimo dalyviais apie reikalingas įvairaus profilio žinias, kurių reikia atvejo vadybininko veikloje, teisinių ir kitų žinių poreikį įvardino aštuoni atvejo vadybininkai. Atvejo vadybininkas savo profesinėje veikloje turi būti išgilinęs į reikalingus teisės aktus bei tinkamai jais vadovautis. Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) nurodytos pagrindinės atvejo vadybininko funkcijos, kurias organizuodamas kompleksinės pagalbos teikimą turi atlikti atvejo vadybininkas. Specialistas turi formuoti ir stiprinti šeimos narių įgūdžius ir motyvaciją naudotis esama pagalbos sistema, savarankiškai spręsti kylančias problemas. Gebėti tarpusavio susitarimo principu, įtraukiant šeimą, vertinti pagalbos poreikį šeimai bei numatyti galimus pagalbos šeimai būdus. Užtikrinant pagalbos teikimą gebėti telkti pagalbos teikėjus. Taip pat neatsiejama darbo dalis yra gebėjimas organizuoti atvejo nagrinėjimo posėdžius, kurių metu būtų planuojama pagalba šeimai, kartu su šeima ir specialistais dalyvaujantais atvejo vadybos procese sudaromas pagalbos planas, vertinamas jo efektyvumas vaikui ir (ar) šeimai. Atvejo vadybininkas turi ne tik dalyvauti atvejo vadybos procese, bet ir koordinuoti socialinių darbuotojų darbui su šeima veiklą, telkti komandą, organizuojant bendrus pasitarimus, teikiant metodinę pagalbą. Aktyviai dalyvauti kuriant ir plėtojant pagalbos vaikams ir (ar) šeimoms paslaugų sistemą.

Vis dėlto, tyrimo dalyviai įvardijo ir tam tikras teisės aktuose esančias spragas. Tyrimo dalyvis AV1 įvardino, kad savo veikloje susiduria „su teisės aktų prasikeitimu“, taip pat išvelgia neatitikimų tarp terminų, kurių teisės aktai nusako laikytis. Tyrimo dalyvis AV4 pastebėjo, jog teisės aktuose turėtų būtų numatytos darbo su šeima gairės „kad galėtume numatyti kiek tėvai po vaiko paėmimo turi laiko taisyti“, t.y. kiek laiko šeimoje neturi būti užfiksuojami numatyti rizikos veiksniai. AV5 rekomenduoja koreguoti Atvejo vadybos tvarkos aprašą pratęsiant numatytą laikotarpį iki pirmo atvejo vadybos posėdžio, kadangi išvelgė, jog reikalingas ilgesnis laikotarpis, nei numatytas 10 d. d. laikotarpis, gauti užklausimams. Tyrimo dalyvis AV5 taip pat išvelgė, kad Atvejo vadybos tvarkos aprašas reikalauja tikslinimo, jo manymu, nurodytas per trumpas laiko tarpas – 3 d. d., suorganizuoti šeimos atvejo vadybos posėdį po Mobiliosios komandos darbo. AV6 pritaria anksčiau paminėtoms tyrimo dalyvių nuomonėms, jog atvejo vadybininkas „turi gebėti „skaityti“ teisės aktus ir jais vadovautis“ bei pastebi, kad reiktų koreguoti Aprašo 11 punktą, t.y. „reikalingą informaciją apie šeimą gauti ne tik iki pirmo posėdžio, bet nuolat, prieš organizuojamus posėdžius“.

Analizuojant atlikto tyrimo duomenis net penki tyrimo dalyviai akcentavo, kad būtina tikslinti Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo formą, išvelgia, kad „neatitinka, nėra ką rašyti, jeigu vaikas yra pas globėją, ir pan.“ (AV5), „supaprastinti/koreguoti formą, nes šiuo metu — tai betikslė lentelė“ (AV6), „poreikių vertinimo lentelė — dokumentas dėl dokumento, būna kad

neatitinka nė vienas punktas“(AV8), *„šeimoms poreikius pildyti visiškai laiko gailėjimas*“(AV9), *„atsisakyti Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo formos, kuri yra perteklinė arba ją iš esmės pakeisti*“(AV10).

Kadangi socialinio darbo profesija pabrėžiama kaip viena sudėtingiausių profesijų, patirties kontekstas turi didelę reikšmę. Kaip pažymi V. Rimkus (2015), šiuolaikiniams socialiniams darbuotojams yra svarbus nuolatinis savo veiklos permąstymas, turimos patirties įvertinimas. Pastarojo autoriaus nuomone, socialinis darbas gali būti laikomas refleksyvia veikla, aprėpiančia specialistų turimas žinias, patirtį, vertybes ir jausmus. Tyrimo dalyvių nuomone, atvejo vadybininkas turi turėti ne tik teisės aktuose nurodytą išsilavinimą bei patirtį socialinio darbo srityje, tam tikras kompetencijas, tačiau jo profesionalumą lemia ir įgyta, kaip atvejo vadybininko, patirtis (taip nurodė penki tyrimo dalyviai). Tyrimo dalyviai atsakydami į klausimą apie patirtį nurodo, kad *„jeigu tik baigę yra sudėtinga*“(AV9), *„patirtis atvejo vadybininko darbe yra labai reikalinga*“(AV11). Atsižvelgiant į tyrimo duomenis galima daryti prielaidą, kad įgyta socialinio darbuotojo, kaip atvejo vadybininko, patirtis užtikrina darbo stabilumą, savo srities išmanymą, ramesnę reakvimą į naujas ir neapibrėžtas situacijas, sklandesnę bendradarbiavimą su pagalba teikiančiais specialistais bei paslaugų gavėjais.

Kvalifikacijos kėlimas atvejo vadybininkui yra apibrėžtas teisės aktais. Ugdant ir tobulinant profesines kompetencijas, padedančias pasiekti efektyvių darbo rezultatų būtina tobulinti kompetenciją mokantis, dalyvaujant paskaitose, supervizijose, intervizijose. A. Kiaunytės, V. Lygnugarienės (2019) tyrimas atskleidė socialinį darbą dirbančių asmenų supervizijos ir intervizijos kaip refleksyvios konsultavimo praktikos poreikį profesinėje aplinkoje. Keletas informantų pripažįsta, kad šiuo metu trūksta kompetencijos siekiant užtikrinti sklandžią atvejo vadybininko veiklą (6). Tyrimo dalyviai AV1, AV2, AV3, AV4, AV6, nurodo, kad trūksta mokymų susijusių su konkrečiu atvejo vadybos metodu, jie išvelgia, kad Lietuvoje organizuojami mokymai dažniausiai siejami su socialinio darbo veikla, profesiniu perdegimu, todėl atvejo vadybininkams trūksta profesinių mokymų, metodinių patarimų. Tyrimo dalyviai AV7, AV8 prieštarauja ankstesnei tyrimo dalyvių nuomonei ir įvardina, kad šiuo metu socialinių paslaugų darbuotojams yra suteiktos didelės galimybės tobulinti kompetencijas, galimas platus jų pasirinkimas. AV10 akcentavo, kad stengiasi į visus organizuojamus mokymus neiti, nes siekia tobulinti savo trūkstamas kompetencijas. AV11 paminėjo, kad *„supervizijos mane erzina, daug labiau patiko intervizija tarp savų darbuotojų*“. Iš surinktų duomenų negalima pasakyti kiek aktyviai atvejo vadybininkai dalyvauja mokymuose, tačiau pateikta informacija rodo, kad specialistai yra norintys tobulinti kvalifikaciją, rinktis kokybiškas paskaitas. Kadangi nebuvo įvardinta, jog atvejo vadybininkai kvalifikacijos nekelia, galima daryti prielaidą, kad socialines paslaugas teikiančios įstaigos atvejo vadybininkams sudaro galimybes

dalyvauti mokymuose, kvalifikacijai kelti skiriamos lėšos, vadovai atsižvelgia į kvalifikacijos kėlimo poreikius.

Specialistas, patiriantis ar išgyvenantis emocinį pervargimą, dažnai jaučiasi bejėgis suvaldyti gyvenimo įvykius, priimti teisingus sprendimus. Emocinis pervargimas yra vienas iš perdegimo simptomų. Tai yra pirmoji profesinio perdegimo stadija, kurios metu išryškėja žmogaus fizinis ir psichinis išsekimas, jį aplankantis persidirbimo jausmas, nesugebėjimas vykdyti iškeltų profesinių tikslų. Dažnu atveju jaučiamas energijos trūkumas, žmogus gali tapti apatiškas savo darbui, prarasti motyvaciją dirbti (Maslach, Leiter, 2016). Siekiant užtikrinti tinkamą paslaugų atlikimą bei išvengti perdegimo sindromo darbinėje veikloje yra svarbu nustatyti atvejo vadybininkų patiriamus streso reiškinius, todėl tyrimo dalyvių buvo paprašyta įvardinti su kokiais streso reiškiniais susiduria. Analizuojant duomenis 8 lentelėje buvo išskirta viena kategorija ir penkios subkategorijos, kurias pagrindė informantų teiginiai.

8 lentelė. Atvejo vadybininkų, teikiančių pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, patiriamo streso reiškiniai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Patiriamo streso reiškiniai	Fiziniai skausmai	AV5: „...<galvos skausmas, pečių skausmas, būna širdies permušimai>...“; AV6: „...<galvos skausmu, rankų drebuliu, širdies plakimu>...“; AV7: „...<spaudimas kyla, o apie kitus sveikatos sutrikimus – patylių...streso pasekmės>...“; AV10: „...<kartais net jaučiu fizinius kūno skausmus>...“;
	Nerimas	AV1: „...<atsiranda emocinė įtampa, nerimas>...<mano atžvilgiu atsiliepia per sveikatą>...<jaudinuosi, einu pas vadovą klausti patarimų>...“; AV2: „...<esant stresinei situacijai, tiesiog „verdu“, nerandu sau vietos>...“; AV3: „...<pradedi jaudintis, nes nežinai kas „iššoks“ kas neplanuota>...“; AV7: „...<reikia išlieti emocijas, nes kai nori padėti žmogui, bet jis savo problemų nesupranta>...“; AV8: „...<būna ir to susierzinimo>...“;
	Bejėgiškumas	AV7: „...<reikia išlieti emocijas, nes kai nori padėti žmogui, bet jis savo problemų nesupranta>...<esi bejėgis tam vaikui padėti>...<kai atvejo vadybininkas tampa bejėgis - tada tikrai stresas, ir pykstame neaišku ant ko, >...“; AV8: „...<nuovargio, kartais ir apatija, nes turim įsisenėjusių atvejų, nevilties>...“; AV10: „...<stresas pasireiškia sumažėjusiu darbingumu>...“; AV11: „...<kartais jautiesi kaip voverė rate. Stengiesi kartu su socialiniu darbuotoju, tačiau rezultatas pasiekiamas tik trumpam>...“;

	Asmeninio gyvenimo kokybės pokyčiai	<p>AV1: „...<namo parsinešu emocijas>...<suprantu, kad taip negalima, bet gal kada nors pavyks neparsinešti>...“;</p> <p>AV3: „...<nepavyksta neparsinešti namo minčių, parėjusi vis audžiu mintis>...“;</p> <p>AV6: „...<emociniu valgymu>...<po darbo dažnai namuose noriu tylos, apsiriboju nuo bendravimo su namiškiais. Per dieną būnu iškalbėjusi „dienos limitą“. Taip pat pastebėjau, kad darbas valdo mano gyvenimą, asmeniniams reikalams nelieta laiko>...“;</p> <p>AV7: „...<labai paveikia asmeninį gyvenimą. Grįžti namo nebenori kalbėtis, ypač jeigu papuola du posėdžiai, arba trys. Tada būna sėdi, žiūri į vieną tašką, pyksti>...“;</p> <p>AV8: „...<kai esi žmogus, tai ir namo nešiesi. Man taip nepavyksta, kad uždarai duris ir palieki. Būna tų dienų ir lengvesnių, bet yra sudėtingų atvejų, o jų dabar yra nemažai, streso būna nemažai>...“;</p> <p>AV9: „...<namo bandau nesinešti. Bet pasitaiko visko, ir skambučių kliento>...“;</p> <p>AV10: „...<nuotaikų kaita>...<stresas įtakoja iš dalies įtakoja mano gyvenimą, nes pareini namo su prastomis emocijomis, pavargęs, dirglus>...“;</p>
	Nemiga	<p>AV1: „...<nemiegu, nervuojuosi, naktim prabundu, galvoju>...“;</p> <p>AV6: „...<nemiga>...“;</p> <p>AV8: „...<nemiga, mintys pastoviai sukasi, kas ką sakė, ką atsakei, gal ne taip pasakei, gal reikėjo kitaip>...“;</p>

Keturi tyrimo dalyviai nurodo, kad patiriamas stresas pasireiškia fiziniais kūno skausmais. AV5, AV6 paminėjo, kad patiria galvos skausmą, širdies veiklos sutrikimus. Dėl didelio darbo krūvio jaučia pečių skausmą, susijaudinus – rankų drebulį. AV7 – dėl patiriamo streso kyla kraujo spaudimas. Kalbant apie nerimą (4), tyrimo dalyviai paminėjo, jog „atsiranda emocinė įtampa, nerimas“ (AV1), „esant stresinei situacijai, tiesiog „verdu“, nerandu sau vietos“ (AV2), „jaučiasi“ (AV3), „susierzina“ (AV8). Galima įžvelgti kad nerimo situaciją iššaukia neapibrėžtos ir nepatirtos situacijos, negalėjimas numatyti darbo eigos, suvaldyti paslaugų gavėjų ar specialistų atvejo vadybos procese. Išgyvenant sudėtingas, emocines situacijas išgyvenama bejėgystė (4). Tyrimo dalyviai jaučiasi „bejėgiai“ (AV7), „apatiški ir pavargę“ (AV8), „sumažėja darbingumas“ (AV10), „jaučiasi kaip voverė rate ne tik atvejo vadybininkas, bet ir socialinis darbuotojas“ (AV11). Didžioji dauguma tyrimo dalyvių paminėjo, jog patiriant stresą darbo aplinkoje, kinta asmeninio gyvenimo kokybė (7). Esant sudėtingoms situacijoms emocijas „parsineša“ namo (AV1, AV3, AV6, AV8), apsiriboja nuo namiškių, nes „dieną būnu iškalbėjusi „dienos limitą““ (AV6), „nebenori kalbėtis“ (AV7), nes tam tikromis dienomis būna labai didelis darbo krūvis. Nuovargis darbe ir patiriamos prastos emocijos lemia šeimos santykių blogėjimą, dėl netinkamai atliekamų moters/motinos pareigų. Tyrimo dalyvis AV1 interviu metu išsakė tikėjimą, kad turi vilties, „kad kada nors pavyks namuose negalvoti apie

darbą“. AV9 pamini, kad „*namo bandau nesinešti. Bet pasitaiko visko, ir skambučių kliento*“. AV6 paminėjo, kad susiduria su „*emociniu valgymu*“, AV10 – „*nuotaikų kaita*“.

Galima pastebėti, kad atvejo vadybininko darbe patiriamos aplinkybės, veiksmai, situacijos turi įtakos fizinei darbuotojo sveikatai, sukeldamos streso būseną. Specialistai, dirbantys darbą, susijusį su rūpinimusi kitais ir atsakomybe už kitus, turi didesnę riziką patirti emocinį pervargimą. Įvertinus tyrimo dalyvių patiriamo streso sukeltus reiškinius, galima pastebėti, kad jiems yra būdingi ne tik emocinio išsekimo požymiai (jaučiamas energijos trūkumas, žmogus gali tapti apatiškas savo darbui, prarasti motyvaciją dirbti, bet ir depersonalizacijos bruožai (žmogus ne tik su klientais, bet ir su kolegomis pradeda bendrauti abejingai ir šaltai, yra linkęs laikytis emocinio atstumo) bei mažesni asmeniniai laimėjimai (tai yra paskutinioji profesinio perdegimo stadija, jos metu žmogų aplanko bejėgiškumo jausmas, jis jaučiasi nebegalintis susidoroti su esamais iššūkiais (Maslach, Leiter, 2016)).

Atsižvelgiant į tyrimo dalyvių darbo krūvį, galima pastebėti kad jis svyruoja nuo 19 iki 34 šeimų. Tuo tarpu Atvejo vadybos tvarkos apraše (2018) nurodyta, kad maksimalus atvejų, vienu metu tenkančių vienam atvejo vadybininkui, skaičius yra 25 – 30. Akivaizdu, kad didžioji dalis tyrimo dalyvių dirba su maksimaliu rekomenduojamų šeimų skaičiumi arba jį net viršija. Tai neabejotinai turi įtakos jų emociniam pervargimui ir perdegimo sindromo raiškiai.

Atvejo vadybininkai fiziškai ir emociškai reaguoja į stresorius - situacijas ar aplinkybes, iškylančias darbinėje veikloje. Kaip nurodo L. M. Healy, R. L. Thomas (2020), dirbant socialinį darbą dažnu atveju pasireiškia įtampa, nerimas, kurie sukelia stresą, o tai gali turėti neigiamos įtakos atliekamo darbo kokybei. Stresas yra nekontroliuojamas ir ryškus, kai yra netikėtumo faktorius. Jei asmuo tam ruošiasi, stresas stipriai jo nepaveikia, tačiau tai tampa pavojinga, ypač kai labai ilgai užsitęsia įtemptos situacijos. Paminėtina, kad streso įveika yra nuolatinis procesas tarp specialisto ir probleminės situacijos, todėl būtina siekti išvengti neigiamų streso padarinių išvengiant stresą sukeliančių įvykių. Kadangi ne visada galima įtakoti situacijas ir aplinkybes, todėl yra labai svarbu išmokti stresą įveikti ir gebėti jį toleruoti. Streso įveikos veiksmai yra svarbi detalė siekiant streso prevencijos darbe, didinant atvejo vadybininkų psichologinį atsparumą stresui, gerinant atliekamo darbo kokybę. Darbo procese lengviau suvokiama gauta informacija, didėja dėmesio sutelktumas, greičiau kyla sudėtingų situacijų sprendimai, aiškėja galimybių perspektyva, auga pasitikėjimas savimi. Siekiant suprasti kaip atvejo vadybininkai įveikia streso padarinius, buvo aiškintasi kokias efektyvias streso įveikos formas išskiria tyrimo dalyviai. Analizuojant šią sritį, išskirta viena kategorija ir keturios subkategorijos, kurias pagrindė informantų teiginiai (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. Atvejo vadybininkų, teikiančių pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, streso įveika

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Streso įveika	Bendravimas	<p>AV1: „...<stengiesi su šeima pabūti...“; „...atsipalaiduoji, kai kažkur su šeima išeinu, išvažiuoji iš tos aplinkos, su artimaisiais pokalbiai>...“;</p> <p>AV2: „...<kalbuosi su kolegomis>...“; „...<bendrauju su šeima>...“;</p> <p>AV4: „...<padeda man kolegės, kad galiu išsitransliuoti, nusiraminti>...“;</p> <p>AV5: „...<su savo sunkiais atvejais nepasilieku viena. Aš tariuosi su kitais atvejo vadybininkais, kaip galiu vienu ar kitu atveju laviruoti>...“;</p> <p>AV6: „...<padeda pokalbiai su kolegomis>...“;</p> <p>AV7: „...<nors stengiuosi išsikalbėti>...<bet visa tai sunku užslopinti>...“.</p> <p>AV8: „...<į namus nešuosi, reikia ir išsikalbėti. Vyras kartais sako – žinok tu jau namie, viskas gerai>...“;</p> <p>AV10: „...<užsiimti su namiškiais bendra veikla>...“;</p> <p>AV11: „...<sunkiomis akimirkomis palaiko namiškiai, padrąsina, kad sunkios situacijos, emocijos praeis>...“;</p>
	Supervizija	<p>AV2: „...<dalyvauju supervizijoje>...“;</p> <p>AV4: „...<supervizijos mane apsunkina – nemėgstu aptarinėti atvejų, nes dar labiau apsikraunu, nebent nagrinėti pozityvius atvejus>...“;</p> <p>AV5: „...<turim dažnai supervizijas, kurių metu išsipasakoji>...“;</p> <p>AV9: „...<padeda dalyvavimas supervizijoje>...“;</p>
	Psichosocialinė pagalba	<p>AV5: „...<periodiškai lankausi pas psichologę, darbas su savimi. Įstaigoje yra psichologas, bet einu privačiai ir įstaiga nekompensuoja>...“;</p> <p>AV6: „...<esant kritinei situacijai teko lankytis psichologo konsultacijoje „siekiant sudėti visus taškus ant i“, nusiimti užgulusią atsakomybę nuo savęs>...<stengiuosi suvokti, kad tai ne mano problemos>...“;</p>
	Užsiėmimas mėgstama veikla	<p>AV1: „...<geras poilsis. Išėjimas iš „tos“ aplinkos. Išvažiuoti iš rajono, kad nematytum, negirdėtum>...<paskaitymas>...“;</p> <p>AV2: „...<pastaruojiu metu jaučiuosi ramesnė, nes žinau, kad situacija vienaip ar kitaip išsispręs>...<skaitau knygas>...“;</p> <p>AV3: „...<mėgstu pasivaikščioti, einu greitai ir negalvoju. Kartais prisijungiu prie mankštų>...“;</p> <p>AV6: „...<retkarčiais lankau masažus, gongų terapiją>...<vaikštau gamtoje>...“;</p> <p>AV7: „...<daržas, gyvūnai>...<į sodybą išvažiuoju, rankas į žemę sukišu>...<vaikščiojimas>...“;</p> <p>AV8: „...<po darbo turi kitokios veiklos, sportas, kažkaip tai stengiesi pakeisti kita veikla>...“;</p> <p>AV10: „...<įvairiai, priklauso nuo situacijos. Kitą kartą užtenka grįžus po darbo išeiti pasivaikščioti>...“;</p>

A. Jankūnienė (2020) pažymi, kad socialinį darbą dirbančių specialistų streso mažinimui teigiamą įtaką daro nuolatinis jų kvalifikacijos tobulinimas (skirtingomis formomis), geri santykiai kolektyve, komandinio darbo efektyvinimas, savalaikė psichologinė pagalba. Atliekant tyrimą į interviu metu užduotą klausimą apie streso įveikos būdus atsakė visi tyrimo dalyviai. Kategorijoje „Streso įveika“ dešimties tyrimo dalyvių nuomone jiems bendravimas padeda įveikti streso būseną. AV1, AV2, AV8, AV10, AV11 nurodo, kad bendrauja su šeima „*atsipalaiduoju, kai kažkur su šeima išeinu, išvažiuoju iš tos aplinkos, su artimaisiais pokalbiai*“ (AV1), „*į namus nešiuosi, reikia ir išsikalbėti*“ (AV8), „*užsiima bendra veikla su namiškiais*“ (AV10). Sunkiomis akimirkomis padeda kolegos (4): tyrimo dalyvis AV2 paminėjo, kad „*kalbuosi su kolegomis*“, „*padeda man kolegės, kad galiu išsitransliuoti, nusiraminti*“ (AV4), „*aš tariausi su kitais atvejo vadybininkais*“ (AV5), „*padeda pokalbiai su kolegomis*“ (AV6). Analizuojant tyrimo duomenis galima įžvelgti, kad bendravimas su šeima ir bendravimas su kolegomis užima reikšmingą vietą streso įveikoje. Bendravimo metu, kuriant pozityvią ir palaikančią aplinką, atvejo vadybininkai sumažina patiriamus streso reiškinius. Toliau analizuojant streso įveikos būdus, konsultacinę pagalbą - superviziją, kaip streso įveikos būdą, paminėjo trys tyrimo dalyviai. Kitokią nuomonę pateikė tyrimo dalyvis AV4, kuris įvardino, kad dalyvavimas supervizijose apsunkina, „nes dar labiau apsikraunu“, ir paminėjo, kad padeda nebent tada, kai sesijose „nagrinėja pozityvius atvejus“. Nors supervizijos procesas yra darbo santykių higiena, norintiems tobulėti specialistams bei taip pat kaip vienas iš privalomų elementų atvejo vadybininkų kvalifikacijai kelti, tyrimo dalyviai šį metodą renkasi kaip vieną iš streso įveikos būdų, susidūrus su sudėtingomis situacijomis darbe. Atliekamo interviu metu išryškėjo, kad du tyrimo dalyviai naudojami psichosocialine pagalba. AV5 paminėjo, kad „*periodiškai lankausi pas psichologę*“, o AV6 pripažino, kad „*esant kritinei situacijai teko lankytis psichologo konsultacijoje*“. Galima daryti prielaidą, kad atvejo vadybininkai, kuriems neužtenka šeimos ir bendradarbių palaikymo įveikiant stresą, pripažįsta streso daromą žalą organizmui bei gyvenimo kokybei, todėl kreipiasi psichosocialinės pagalbos. Užsiėmimą mėgstama veikla, siekiant sumažinti patiriamo streso simptomus, nurodė septyni tyrimo dalyviai. Daugelis iš jų nurodo (4) fizinės veiklos – vaikščiojimo – naudą: „*mėgstu pasivaikščioti, einu greitai ir negalvoju*“ (AV3), „*vaikštau gamtoje*“ (AV6), „*vaikščiojimas*“ (AV7), „*išeiti pasivaikščioti*“ (AV10). Skaitymo naudą paminėjo du tyrimo dalyviai. Analizuojant tyrimo duomenis išryškėjo, kad tyrimo dalyviai turi įvairių veiklų, kurios jiems padeda įveikti streso būseną. Tyrime dalyvaujantys atvejo vadybininkai paminėjo tokias veiklas, kaip daržininkystė, dalyvavimas mankštose, aplinkos pakeitimas, rūpinimasis gyvūnais, gongo terapijos ar masažai.

Specialistai, dirbantys su klientais, paprastai patiria nemažą emocinę įtampą, todėl jų darbe yra labai svarbus palaikymas sunkiose darbinėse situacijose. Santykiai su bendradarbiais ir vadovais, pasitenkinimas darbu, geras mikroklimatas sudaro psichologinę gerovę darbinėje aplinkoje, dėl ko

atvejo vadybininkui didėja motyvacija tinkamai atlikti savo pareigas (Gudžinskienė, Pozdniakovas, 2021). Norint įvertinti, kas atvejo vadybininkams suteikia palaikymą ir motyvaciją sudėtingose darbinėse situacijose, paskatina ir padeda jas spręsti, tyrimo dalyviams buvo užduodamas klausimas apie gaunamą palaikymą. Analizuojant gautus duomenis buvo išskirta viena kategorija ir keturios subkategorijos, kurias pagrindė patvirtinantys teiginiai (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. Atvejo vadybininkų, teikiančių pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, palaikymas

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Palaikymas	Administracijos parama	<p>AV1: „...<palaikymas iš vadovo>...<labai>...<ir supervizijas daro mums, ir šiaip individualiai pasikalbėti gali nueiti. Palaiko, pasako, nukreipia>...“;</p> <p>AV2: „...<iš vadovo palaikymo negaunu>...“;</p> <p>AV3: „...<iš vadovų palaikymą gaunu. Mes pirmadieniais turim posėdžius su vadovu, atvejo vadybininkais>...<galima iškelti problemą, tada pataria, padeda spręsti. O jeigu reikia čia ir dabar, tai bet kada gali nueiti ir pasitarti>...<vyr. socialinė darbuotoja pataria>...“;</p> <p>AV4: „...<vadovo palaikymas yra>...“;</p> <p>AV5: „...<administracijos palaikymas yra>...“;</p> <p>AV6: „...<iš vadovų palaikymą gaunu. Direktorius labai palaiko visose situacijose, domisi jų sprendimu, šeimų likimu. Padeda bendradarbiauti tarp įstaigų ir specialistų, siekiant rasti klientams naudingiausių sprendimus>...<gaila, kad neturim vyr. socialinio darbuotojo>...“;</p> <p>AV7: „...<vadovas, kai būna beviltiškos situacijos>...“;</p> <p>AV8: „...<mūsų vadovas domisi labai, pvz. kai koridoriuje prasilenkia visada paklausia kaip diena praėjo, žino sudėtingas situacijas, tai to palaikymo ir domėjimosi yra>...<turim socialinio darbo organizatorę>...<jaučiu palaikymą ir priimame bendrus sprendimus>...“;</p> <p>AV9: „...<yra betarpiškas bendradarbiavimas>...“;</p>
	Kolegų parama	<p>AV1: „...<jos mane labai palaiko. Ir jeigu kas paskambini, pasitari>...“;</p> <p>AV2: „...<kolegų tarpusavio palaikymas puikus, visada analizuojame, pasikalbame apie neeilines situacijas>...“;</p> <p>AV5: „...<gaunu, kolegos>...“;</p> <p>AV6: „...<su kolegomis visada aptariame sudėtingas šeimų situacijas, bendrai ieškome geriausių sprendimų būdų>...“;</p> <p>AV7: „...<iš kolegų, geriausias būdas - vėdinimas problemų>...“;</p> <p>AV8: „...<iš kolegų>...“;</p> <p>AV10: „...<pasitaiko įvairių situacijų. Dažniausiai gaunu, tačiau pasitaiko, kad ir ne. Palaikymas pasireiškia padrąsinimu, pasidalijimu savo panašiomis patirtimis, patarimų pasidalijimu>...“;</p>

	Šeimos palaikymas	<p>AV1: „...<šeima tai nepalaiko, visada sako, ką tu darai, čia tik darbas, ir nėra ko čia nervuotis, nenešk čia problemų, dirbk darbe ir problemas spręsk ten>...“;</p> <p>AV2: „...<šeima nelabai palaiko, nes nelabai supranta kas yra „atvejo vadyba“, aišku pasidalini tam tikrų situacijų vaizdais, dėl ko tau kyla stresas, bet tik tiek>...“;</p> <p>AV6: „...<šeima supranta, kad darbas psichologiškai sunkus, todėl yra tolerantiški mano tylai namuose. Gerai, kad vaikai jau yra suaugę ir nereikalauja kasdienio dėmesio>...“;</p>
	Socialinio darbuotojo parama	<p>AV1: „...<gerai sekasi bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais, tačiau vieni yra labiau kūrybiškesni, turi daugiau įgūdžių darbui su šeima, tačiau tada neturi rašymo įgūdžių. Kiti – atvirkščiai. Šiaip gerai sekasi, bendradarbiaujam, pasitariam, ieškom bendro sprendimo, kartu į šeimą vykstam>...“;</p> <p>AV2: „...<sutariame neblogai, pasitaiko atvejų, kai stinga informacijos apie šeimas. Ypač kai greitai reikia pateikti VTAS informaciją, o pagrindinė socialinė darbuotoja atostogauja, todėl labai reikia, kad informacija būtų dalinamasi nuolat>...“;</p> <p>AV3: „...<bendravime visko pasitaiko>...<konfliktai vienetiniai atvejai – jeigu kas įvyko – bet man nepranešė, o apie tai sužinau iš VTAS>...“;</p> <p>AV4: „...<su jaunesniais socialiniais darbuotojais labai gerai sutariame. Socialinio darbuotojo didelis indėlis į pagalbos plano sudarymą>...<aš stengiuosi su visais kalbėtis, su vyresnėms>...<dėl informacijos pasikeitimo reikėjo susitarti. Diskutavome, kad aš remiuosi tik socialinio darbuotojo pasakyta informacija ir patarimais, juk negaliu į pagalbos planą įtraukti bet ko, nepasitarusi su socialine darbuotoja>...“;</p> <p>AV5: „...<gerai sekas bendrauti, esame visi bendrai įstaigoje>...“;</p> <p>AV6: „...<sekasi gerai, randame bendrą kalbą. Sunkiausia buvo kai keitėsi dalis socialinių darbuotojų, o nauji neturėjo darbo patirties, teko dalį atsakomybės prisiimti sau>...“;</p> <p>AV7: „...<gerai, mūsų akys ir ausys. Esu labai laiminga, kad turiu geras socialines darbuotojas – energingos, lekia. Prieš posėdį apsitariam>...“;</p> <p>AV8: „...<viskas gerai, į pirmus susitikimus važiuojam kartu, ir esant reikalui, poreikius kartu įsivertinam. Atrodo lyg ir viskas sėkmingai>...“;</p> <p>AV9: „...<yra visko, bet viskas gerai>...“;</p> <p>AV10: „...<bendradarbiavimą vertinu labai gerai. Dirbdama kartu su socialiniais darbuotojais, jaučiuosi dirbdama kaip komanda. Nors kartais pasitaiko įvairių nesusikalbėjimų, stengiamės viską išsiaiškinti, išdiskutuoti, kad neliktų jokių abejonių ir nesusipratimų>...“;</p> <p>AV11: „...<pasitaiko visko, bet dažniausiai vyksta geranoriškas bendradarbiavimas, pasitariame kaip galime įveikti šeimoje kylančias krizes, kokias priemones galime taikyti>...“;</p>

Vadovo ar administracijos palaikymą jaučia aštuoni tyrimo dalyviai dalyvavę apklausoje. Daugelis tyrimo dalyvių akcentavo, kad vertina tai, jog gauna palaikymą iš vadovo. Palaikymas

pasireiškia, kad „gali nueiti pasikalbėti individualiai“ (AV1), „galima iškelti problemą, tada pataria, padeda spręsti. O jeigu reikia čia ir dabar, tai bet kada gali nueiti ir pasitarti“ (AV3), „direktorius palaiko visose situacijose, domisi jų sprendimu, šeimų likimu. Padeda bendradarbiauti tarp įstaigų ir specialistų, siekiant rasti klientams naudingiausių sprendimus“ (AV6), „visada paklausia kaip diena praėjo, žino sudėtingas situacijas“ (AV8). Vienas tyrimo dalyvis (AV2) nurodė, kad palaikymo iš vadovo negauna. Iš tyrimo metu gautų atsakymų galima daryti prielaidą, kad daugelis vadovaujančių asmenų domisi atvejo vadybininko kasdienybe, jų patiriamais iššūkiais, klientams teikiamomis paslaugomis ir jų efektyvumu. Vadovybės palaikymas ir teikiamas grįžtamasis ryšys suteikia galimybę atvejo vadybininkui tobulėti, pačiam planuoti ir atlikti savo darbą. Septyni tyrimo dalyviai paminėjo, jog jiems yra svarbus kolegų palaikymas ir jie jį gauna. Tarpusavio pagalba atvejo vadybininkai – kolegoms, vienas kitą „labai palaiko“ (AV1, AV2, AV5, AV6, AV7, AV8, AV10), „pasitaria“ (AV1), „analizuojame, pasikalbame apie neeilines situacijas“ (AV2), „bendrai ieškome geriausių sprendimų“ (AV6), „vedinimas problemų“ (AV7), „padrąsinimu“ (AV10). Tyrimo dalyvis AV10 atsakydamas į klausimą apie kolegų palaikymą išsakė, kad kartais ir negauna palaikymo iš kolegų. Analizuojant atlikto tyrimo duomenis paaiškėjo, jog daugelis specialistų negeba atsiriboti nuo patiriamo streso darbo aplinkoje, todėl jiems svarbus yra šeimos palaikymas. Nors šeima yra reikšmingas faktorius norint sumažinti patiriamo streso padarinius, du tyrimo dalyviai paminėjo, jog „šeima tai nepalaiko, visada sako, ką tu darai, čia tik darbas, ir nėra ko čia nervuotis, nenešk čia problemų, dirbk darbe ir problemas spręsk ten“ (AV1), „šeima nelabai palaiko“ (AV2). AV6 pasidžiaugė, kad „šeima supranta, kad darbas psichologiškai sunkus, todėl yra tolerantiški“. Atvejo vadybininkai labai glaudžiai bendradarbiauja su socialiniais darbuotojais, teikiančiais socialines paslaugas šeimoms, esančioms krizės situacijoje, bei aktyviai dalyvaujantiems atvejo vadybos procese. Atliekant apklausą paaiškėjo, kad daugeliui tyrimo dalyvių (aštuoniems asmenims) gerai sekasi bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais, AV1 paminėjo, jog vieni socialiniai darbuotojai labiau kūrybiškesni, turi daugiau įgūdžių darbui, kiti – atvirkščiai, turi daugiau įgūdžių – rašymui. AV2, AV3 pastebi, jog kartais, iš socialinio darbuotojo, stinga informacijos apie šeimas, todėl informacija turi būti dalinamasi nuolat. AV4 pažymi, kad yra didelis socialinio darbuotojo indėlis į pagalbos plano sudarymą, būtinas nuolatinis pasitarimas. Šie rezultatai patvirtina A. Jankūnienės (2020) išvalgas, pagal kurias socialinį darbą dirbantiems specialistams teigiamą įtaką daro geri santykiai su kolegomis, darbo vadovybe.

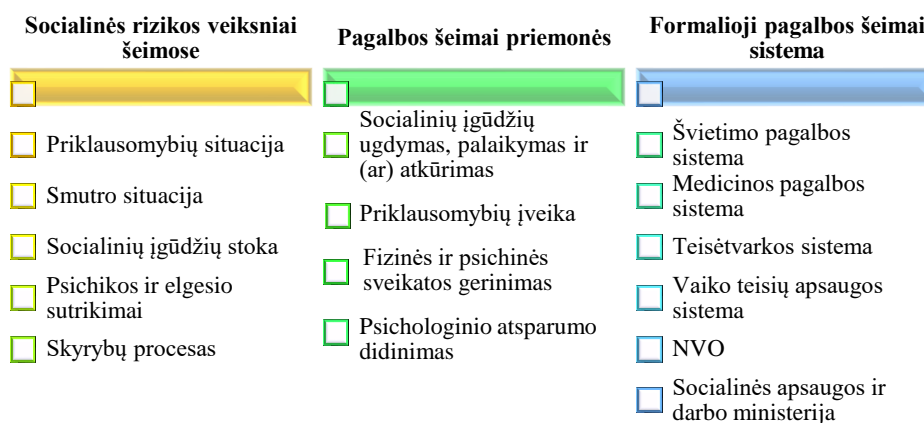
Apibendrinant galima pastebėti, kad stresą darbinėje veikloje patiria ir negeba nuo jo atsiriboti dauguma informantų. Pastebėtina, kad kadangi atvejo vadybininko profesijos turinys dar tik formuojasi, šie specialistai nuolat patiria įtampą dėl esamos atsakomybės koordinuojant šeimos krizinę situaciją, t.y. priimant sprendimus neeilinėse situacijose, nesant sprendimų algoritmų ir išsamių išaiškinimų, kaip tinkamai koordinuoti atvejo vadybos posėdžius, tinkamai pildyti

dokumentus, įvertinti pagalbos poreikį, skirti socialines paslaugas. Taip pat didelį diskomfortą tyrimo dalyviai patiria susidurdami su paslaugų gavėjų priešišku bei nenorėjimu priimti siūlomos pagalbos. Tyrimo dalyvių nuomone, teikiant socialines paslaugas aktyviai vyksta keitimasis informacija dėl bendrų problemų sprendimo, todėl atvejo vadybininkas savo darbe turi būti lankstus, mokėti bendradarbiauti ir rasti kompromisą telkiant pagalbos procesui įvairių sričių specialistus, išmanyti bendravimo psichologiją. Visi tyrimo dalyviai akcentavo, kad atvejo vadybininkas savo profesinėje veikloje turi būti įsigilinęs į reikalingus teisės aktus bei tinkamai jais vadovautis, taip pat būti kvalifikuotas ir nuolatos tobulinti savo turimas kompetencijas. Specialistai išvelgia Atvejo vadybos tvarkos aprašo netobulumus, kurios koregavus galimai būtų galima efektyviau taikyti atvejo vadybos metodą krizės situacijose esančioms šeimoms. Įvertinus tyrimo dalyvių patiriamo streso sukeltus reiškinius, galima pastebėti, kad jiems yra būdingi ne tik emocinio išsekimo požymiai, bet ir depersonalizacijos bruožai bei mažesni asmeniniai laimėjimai. Galima pastebėti, kad didžioji dalis tyrimo dalyvių dirba su maksimaliu rekomenduojamų šeimų skaičiumi arba jį net viršija. Tai neabejotinai turi įtakos jų emociniam pervargimui ir perdegimo sindromo raiškai. Padėti įveikti stresą tyrimo dalyviams labiausiai padeda bendravimas ir užsiėmimas mėgstama veikla. Palaikymą tyrimo dalyviai daugiausiai gauna iš administracijos, kolegų, socialinio darbuotojo.

3.2. Atvejo vadybininkų patirtys darbo erdvėje

Atlikus empirinio tyrimo duomenų analizę, suformuotos šios kategorijos (žr. 6 pav.): socialiniai rizikos veiksniai šeimose, pagalbos šeimai priemonės, formalioji pagalbos šeimai sistema, kurios apjungdamos atskleidžia temą „Atvejo vadybininko patirtys darbo erdvėje“.

6 pav. Atvejo vadybininkų patirtys darbo erdvėje



Norint įvertinti pradines bendradarbiavimo sąlygas, kurios padeda numatyti kompleksinių paslaugų poreikį socialinę riziką patiriančioms šeimoms ir numato galimybę bendradarbiauti su

atitinkamas paslaugas teikiančiomis įstaigomis, tyrimo dalyviams buvo užduodamas klausimas, kuriuo siekiama išsiaiškinti, su kokiais socialinės rizikos veiksniais dažniausiai susiduriama šeimose, kurioms yra taikomas atvejo vadybos procesas. Analizuojant gautus duomenis buvo suformuota viena kategorija ir penkios subkategorijos, kurias pagrindė tyrimo dalyvių teiginiai (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Socialinės rizikos veiksniai šeimose

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Socialinės rizikos veiksniai šeimose	Priklausomybių situacija	AV1: „...<priklausomybė alkoholiui>...“; AV2: „...<alkoholis>...“; AV3: „...<yra su priklausomybėmis, tačiau nedaug>...“; AV4: „...<priklausomybė alkoholiui>...“; AV5: „...<alkoholis>...“; AV8: „...<alkoholis, narkotinės medžiagos - priklausomybės>...“; AV9: „...<alkoholizmas>...“; AV10: „...<mūsų rajone didžiausias procentas atvejų yra dėl alkoholio vartojimo>...“;
	Smurto situacija	AV1, AV2: „...<smurtas>...“; AV3: „...<nukentėję nuo smurto, smurtas artimoje aplinkoje, psichologinis smurtas>...“; AV5: „...<smurtas artimoje aplinkoje>...“; AV6: „...<tarpusavio konfliktai>...“; AV7: „...<smurtas artimoje aplinkoje>...“; AV9: „...<smurtas>...“; AV10: „...<smurto artimoje aplinkoje>...“;
	Socialinių įgūdžių stoka	AV1: „...<įgūdžių trūkumas>...“; AV2: „...<socialinių įgūdžių stoka>...“; AV4: „...<socialiniai įgūdžiai>...“; AV5: „...<vaikų nepriežiūra>...“; AV6: „...<socialinių įgūdžių stoka>...“; AV7: „...<tėvų nebendravimas su mokykla...“; AV8: „...<socialiniai įgūdžiai>...<tėvų auklėjimo ir autoriteto stoka, kai tėvai neturi įtakos vaikams>...“; AV10: „...<socialinių įgūdžių stokos tinkamai prižiūrėti vaikus>...“;
	Psichikos ir elgesio sutrikimai	AV1: „...<vaikų elgesio problemos>...“; „...<psichinės ligos>...“; AV3: „...<taip pat yra šeimų su protiniu atsilikimu>...“; AV4: „...<sunkumai mokykloje>...“; AV5: „...<tėvų ir paauglių nesutarimai>...<nusiskundimai iš mokyklos>...“; AV6: „...<negalia>...“; AV7: „...<mokymosi problemos>...“; AV9: „...<protine negalia – sunkiausia dirbti, kad ir nenustatyta>...“; AV10: „...<dėl turimų psichinių ligų>...“; AV11: „...<sunkiausia dirbti su turinčiais negalią>...“;
	Skyrybų procesas	AV2: „...<skyrybos>...“;

		<p>AV3: „...<skyrybos, kai tėvai aiškinasi savo santykius ir Atvejo vadybą nori panaudoti teisme, sprendžiant tarpusavio konfliktus, įrodyti tą ką jie nuveikė>...“;</p> <p>AV7: „...<skyrybos. Labai suintensyvėjo skyrybų skaičius, tada jau vaikų nepasidalinimas>...“;</p> <p>AV8: „...<kai būna skyrybos, kai vienas iš tėvų neturi galimybės bendrauti su vaikais, gyvenant skyriumi>...“;</p> <p>AV9: „...<skyrybos – nepasidalins vaiku>...“;</p> <p>AV10: „...<skyrybos>...“;</p>
--	--	--

Gauti tyrimo rezultatai atskleidė, kad taikant atvejo vadybos procesą bei teikiant socialines paslaugas, šeimoms esančioms krizės situacijoje, susiduriama su įvairiomis socialinėmis problemomis, kurios dažniausiai yra kompleksinės bei reikalauja įvairių profilių įstaigų ir specialistų intervencijos. Daugelis tyrimo dalyvių nurodė bent po kelias šeimų patiriamas problemas, kurių sprendimui reikalingos intensyvios specialistų pastangos. Kaip matoma iš 11 lentelės, aštuoni tyrimo dalyviai nurodė, kad jų turimi paslaugų gavėjai yra priklausomybės situacijoje. Pagrindinė priežastis – alkoholio vartojimas, tačiau AV8 patvirtinančiame teiginyje nurodyta priklausomybė narkotinėms medžiagoms. Kaip vieną iš rizikos veiksnių – smurto situaciją – nurodo septyni tyrimo dalyviai: AV3 paminėjo psichologinį smurtą, visi kiti – smurtą artimoje aplinkoje. Socialinių įgūdžių stoką, kaip vieną iš rizikos veiksnių dėl kurių skiriamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, įvardijo aštuoni tyrimo dalyviai: AV5, AV10 paminėjo, kad tėvai stokoja vaikų priežiūros įgūdžių, AV7 – įžvelgė tėvų bendradarbiavimo su mokykla stoką, AV8 – nurodo, kad tėvai stokoja vaikų auklėjimo ir autoriteto. Subkategorijoje „Psichikos ir elgesio sutrikimai“ tyrimo dalyvių nuomone dalyje šeimų vyrauja vaikų elgesio problemos (AV1), vaikai patiria sunkumus mokykloje (AV4, AV5, AV7) arba nesutaria su tėvais (AV5). Tyrimo dalyvių nuomone (4) vienas iš didžiausių rizikos veiksnių šeimose yra negalios kontekstas. Kadangi du tyrimo dalyviai pasidalino savo nuomone, jog „su protine negalia – sunkiausia dirbti, kad ir nenustatyta“ (AV9), „sunkiausia dirbti su turinčiais negalią“ (AV11) galima daryti prielaidą, kad šioms šeimoms reikalinga ypatinga specialistų kompetencija ir dėmesys, kantrybė teikiant socialines paslaugas, siekiant įgalinti šeimą savarankiškai spręsti kylančias problemas. Dar vieną socialinės rizikos veiksnių grupę šeši tyrimo dalyviai išskyrė, kaip šeimų, kuriose auga vaikai, skyrybų situaciją. AV3 paminėjo, kad „tėvai aiškinasi savo santykius ir atvejo vadybą nori panaudoti teisme“, AV7, AV9 įvardina vaikų nepasidalinimo situaciją, o tyrimo dalyvis AV8 – vieno iš tėvų neturėjimo galimybės bendrauti su vaikais, skyrybų situacijoje. Panašios socialinę riziką patiriančių šeimų problemos aprašomos ir mokslinėje literatūroje. Šeimos, patiriančios socialinės rizikos veiksnius, išsiskiria problemų gausa, kurios paliečia visus šeimos narius. Šios šeimos susiduria su vaikų nepriežiūros, apleistumo, priklausomybės, nusikalstamumo, negalios ir kt. problemomis (Mackova et al, 2019). Kaip nurodo V. Ivanauskienė (2012), šeimos, kuriose pasireiškia socialinės rizikos veiksniai, pasižymi tuo, kad

jose sutrinka sėkmingas šeimos funkcionavimas, pažeidžiama normalių santykių pusiausvyra, o šeimoje vyraujanti aplinka neužtikrina vaikų būtino socialinio, emocinio ir kito pobūdžio augimo bei vystymosi. Būtent tuomet pasireiškia socialinių paslaugų sistemos bei specialistų pagalbos poreikis. E. Z. O'Brien (2020) teigimu, šeimose dažnu atveju pasireiškia ne viena, bet kelios skirtingos probleminės situacijos, kurios yra glaudžiai persipynusios, darančios didelį poveikį viena kitai ir todėl socialiniam darbui su šeima reikalingos kompleksinės darbo priemonės.

Siekiant iširti tyrimo dalyvių nuomonę apie tai, ar šeimai, esančiai krizės situacijoje, yra sudaromos sąlygos gauti kompleksiskai teikiamas paslaugas, jas numatant pagalbos plane, tyrimo dalyvių buvo prašoma atsakyti į klausimą apie paslaugų įvairovę, tyrimo dalyvių – kaip atvejo vadybininkų – veiklos organizavimo teritorijoje. Nagrinėjant tyrimo duomenis buvo gauta viena kategorija ir keturios subkategorijos, kurias pagrindė informantų teiginiai (žr. 12 lentelę).

12 lentelė. Pagalbos šeimai priemonės

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Pagalbos šeimai priemonės	Socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas	AV1: „...<socialinių įgūdžių ugdymas, konsultavimas, bendradarbiavimas>...<užtikrinti vaikams poreikius: fiziniai, emociniai, psichologiniai. Užtikrinti ugdymą, nes ir darželio nelanko, į mokyklas neina, užtikrinti psichosocialinę pagalbą>...<esant poreikiui, kasdienių gyvenimo įgūdžių ugdymas>...<susirasti darbą ir pan. Priemonės susiejamos su rizikos veiksniais>...“; AV2: „...<užtikrinti vaikų saugumą>...“; AV4: „...<susitvarkyti pašalpas, socialiniam būstui>...“; AV5: „... <socialiniai įgūdžiai>...“; AV6: „...<bendradarbiauti su ugdymo įstaiga>...“; AV7: „...<bendradarbiauti su socialiniu darbuotoju>...<suteikti saugias gyvenimo sąlygas vaikams, domėtis ugdymo procesu>...<registruotis Lietuvos užimtumo tarnyboje, ieškotis darbo>...“; AV10: „...<socialinio darbuotojo teikiamos konsultacijos, motyvacijos kėlimas pokyčiams ir pan.>...<užtikrinti tinkamą vaikų ugdymą ir švietimą; užtikrinti reikiamas sveikatos priežiūros paslaugas vaikams>...<gerinti buitines ir gyvenimo sąlygas namuose>...<lavinti tėvų darbinius įgūdžius, įsigyti profesiją>...“; AV11: „...<palaikyti švarą ir tvarką namuose, gaminti maistą, rūpintis vaikų gerove>...“;
	Priklausomybių įveika	AV1: „...<alkoholio vartojimo prevencija>...“; AV2: „...<gydytis nuo alkoholio>...“; AV3: „...<priklausomybės gydymas>...“; AV5: „...<didelių pasirinkimų nėra. Nuo praeitų metų atsirado priklausomybės konsultantas. Bendruomenės. Ilgalakis gydymas. Nėra linkę lankyti AA. Dėl atstumo ir laiko>...“; AV6: „...<priklausomybės>...“;

		AV7: „...<siekti tėvo/motinos blaivumo>...“; AV8: „...<priklausomybės ligų konsultanto konsultacijos>...“; AV10: „...<priklausomybių ligų konsultanto, AA grupės susirinkimus>...“.
Fizinės ir psichinės sveikatos gerinimas		AV3: „...<pagal situaciją, lankytusi pas medikus>...“; AV5: „...<psichologas>...“; AV6: „...<lankymasis pas psichologą>...“; AV7: „...<vartotų medikamentus>...“; AV8: „...<psichologas>...“; AV10: „...<psichologo>...<gydytojo psichiatro>...“.
Psichologinio atsparumo didinimas		AV3: „...<pozityvios tėvystės mokymai, pozityvus bendravimas, per zoom siunčiame nuorodas, kad paklaustyti paskaitas>...“; AV4: „...<šiai dienai Pozityvios tėvystės mokymų nėra, bet ir normalios šeimos, nebenori juose dalyvauti>...“; AV5: „...<pozityvios tėvystės mokymai>...<MDFT, šeimos konferencija, ankstyvoji intervencija>...“; AV7: „...<pozityvios tėvystės mokymai>...“; AV10: „...<pozityvios tėvystės, mokymus>...“; AV11: „...<elgesio konsultantą>...“.

Įvertinus pagalbos šeimai ir (ar) vaikui pagalbos poreikį bei nustatius kompleksinių paslaugų poreikį šeimai esančiai krizės situacijoje, pagalbos plane numatomi įsipareigojimai šeimai, kuriuos šeima turi įvykdyti siekdama išspręsti socialinės rizikos problemas. Daugelis tyrimo dalyvių (aštuoni asmenys) akcentavo, jog šeimoms, kurioms inicijuotas atvejo vadybos procesas, trūksta socialinių įgūdžių tam tikrose srityse. AV1 paminėjo, kad pagalbos plane nurodomos įvairios priemonės liečiančios vaikų fizinių, emocinių, psichologinių poreikių užtikrinimą. Tyrimo dalyviai AV2, AV7 taip pat išreiškė nuomonę, kad būtina numatyti priemones užtikrinančias vaikų saugumą, „suteikti saugias gyvenimo sąlygas vaikams“ (AV7). Siekiant pašalinti rizikos veiksnių liečiantį vaikų ugdyme kylančias problemas, pagalbos planuose numatomi įsipareigojimai įgalinantys tėvus pasirūpinti, kad vaikas lankytų ugdymo įstaigą ir tėvai bendradarbiautų su ugdymo įstaigos specialistais (nurodė trys asmenys). Taip pat skatinama susitvarkyti reikalingus dokumentus, liečiančius šeimos poreikius: „susitvarkyti pašalpas, socialiniam būstui“ (AV4), „registruotis Lietuvos užimtumo tarnyboje“ (AV7). Didžioji dauguma tyrimo dalyvių teigė, kad įtrauktos priemonės siejamos su nustatytais padidintos rizikos veiksniais šeimoje. Net aštuoni tyrimo dalyviai akcentavo, kad susiduria su klientų alkoholio vartojimo problema, todėl pagalbos planuose yra numatomos įvairios prevencinės priemonės, kuriomis bus sprendžiama turima priklausomybė. Siekiant užtikrinti savalaikę tėvų ir vaikų fizinės ir psichinės sveikatos priežiūrą, pagalbos plane numatomos priemonės lankytis pas medikus „pagal situaciją, lankytusi pas medikus“ (AV3), lankymasis pas psichologą (AV5, AV6, AV8, AV10), lankymasis pas psichiatrą (AV10), medikamentų vartojimas (AV7). Siekiant ugdyti psichologinį atsparumą penki tyrimo dalyviai

nurodė, kad veiksminga priemonė psichologiniam atsparumui didinti yra pozityvios tėvystės mokymai. AV5 paminėjo Multidimensinės šeimos terapijos, šeimos konferencijos, ankstyvosios intervencijos paslaugas, AV11 – elgesio konsultantą. Tyrimo dalyvis AV4 išsakė nusivylimą, kad negali užtikrinti galimybės tėvams dalyvauti pozityvios tėvystės mokymuose bei pastebėjo, kad „normalios šeimos, nebenori juose dalyvauti“. Atliekant tyrimo analizę daugelis tyrimo dalyvių nurodė tapačias priemones, kurios naudojamos siekiant spręsti paslaugų gavėjų identiškąs problemas.

Taip pat buvo pasidomėta, kaip tyrimo dalyviai vertina formaliąją pagalbos šeimai sistemą – tarpinstitucinio bendradarbiavimo rezultatus, sprendžiant krizės situacijoje esančių šeimų problemas. Analizuojant duomenis buvo išskirta viena kategorija ir šešios subkategorijos (žr. 13 lentelę).

13 lentelė. Formalioji pagalbos šeimai sistema

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Formalioji pagalbos šeimai sistema	Švietimo pagalbos sistema	<p>AV1: „...<labiausiai bendradarbiauja mokyklos specialistai, darželiai>...“;</p> <p>AV2: „...<pasitaiko įvairių situacijų, yra buvę, kad 2 mėn. iš ugdymo įstaigos negavau informacijos, nes įstaiga atostogavo>...“;</p> <p>AV3: „...<labai dažnai paaiškėja, atvejo vadybos posėdžio metu, kad problemos dažnai kyla pačioje mokykloje ir jos nieko nedaro>...“;</p> <p>AV4: „...<trūksta bendradarbiavimo su mokykla, pvz. kažkas sugalvojo, kad negalima socialinio darbuotojo kviešti į vaiko gerovės komisiją mokykloje, gaunasi, kad kiekvienas dirbam sau, nesam komanda dėl šeimos. Trūksta keitimosi informacija. Tiek psichologas, tiek soc. pedagogas galėtų paskambinti, kad tik bendravimas nebūtų iš mūsų pusės>...“;</p> <p>AV5: „...<viską laiką gauname prašomą informaciją, tačiau ne visada laiku>...“;</p> <p>AV6: „...<dalyvauja posėdžiuose, tačiau buvau susidūrusi su situacija, kai vaikui mokykla nerekomendavo įvertinti specialiųjų ugdymosi poreikių, tačiau pagalbos plane numčius tai atlikti, nustatyti dideli specialieji ugdymosi poreikiai>...“;</p> <p>AV8: „...<iniciatyvumo pritrūksta. Atrodo ateina į posėdį viskas gerai - o vėliau viskas pasibaigia>...“;</p> <p>AV10: „...<su ugdymo ir savivaldybės įstaigomis vyksta sklandus bendradarbiavimas>...“;</p>
	Medicinos pagalbos sistema	<p>AV1: „...<nelinkusios bendradarbiauti, prisimesdama pacientų žalos įstatymu, tačiau irgi priklauso nuo įstaigos darbuotojų>...“;</p> <p>AV2: „...<bendradarbiavimas sudėtingas. Neatraso į paklausimus, prisidengdami asmens duomenų apsaugos įstatymu>...“;</p> <p>AV5: „...<nevisą laiką gaunama informacija, neteikia atsakymų į raštus>...“;</p>

		<p>AV6: „...<negaunama informacija iš ligoninių apie gydomo asmens ligą ir rekomendacijas>...“;</p> <p>AV7: „...<ypač iš medikų gauname lakonišką informaciją, to ko prašome negauname>...“;</p> <p>AV8: „...<kas liečia medicinos įstaigas — jos reikalauja tarnybinio būtinumo, bet kartą buvo VTAS kontrolieriaus rekomendacija, tada viską gavau, bet gaunam ir telefonu aktualią informaciją, į ką atkreipti dėmesį>...“;</p> <p>AV9: „...<skurdžiausią informaciją gaunam iš medicinos, tai ko gero susiję su duomenų apsaugos sistema. VTAS informacija gauna, todėl prašom pagalbos>...“;</p> <p>AV10: „...<mažiausiai bendraujama su medicinos įstaigų darbuotojais>...“;</p>
Teisėtvarkos sistema		<p>AV1: „...<policija – labai bendradarbiauja. Į raštus atsako, tačiau rašte turi konkrečiai nurodyti klausimus>...“;</p> <p>AV2: „...<su policija bendradarbiavimas sudėtingas>...“;</p> <p>AV3: „...<sunkiausia su policija, dabar nežinai kas už ką atsakingas. Pateikia rašytinę informaciją, tačiau į posėdžius sunku prisišaukti, nebėra įgaliotinių>...“;</p> <p>AV4: „...<su policija – tai ką užklausi tą gauni. Jeigu vaikai elgiasi netinkamai viešojoje vietoje, ir policija, nustato pažeidimus, tam tikrais atvejais informacija mūsų nepasiekia, nebent netyčia sužinom. Į posėdžius atvyksta, jeigu yra galimybės>...“;</p> <p>AV5: „...<policija – taip pat, ir atrašo 3 lapus kaip neteiks, mes turime prisijungimą prie ryšių departamento>...“;</p> <p>AV6: „...<iš policijos – apie teistumus gauname, tačiau atsisakė dalyvauti atvejo vadybos posėdžiuose, vykti į prevencinius išvykimus į šeimos gyvenamąsias vietas>...“;</p> <p>AV7: „...<iš policijos — gauname apie girtumus, apie kvietimą į šeimą. Apie teistumus nerašo>...“;</p> <p>AV8: „...<policija viskas gerai>...“;</p>
Vaiko teisių apsaugos sistema		<p>AV1: „...<į VTAS, jei pasikreipsi, nieko negausi, atrašo „pievas kažkokias“>...<labai smarkiai nesutariam, tiek aš, tiek kitos kolegės nesutaria – raštais mėtomės. Jos vis dar įsivaizduoja, kad turi įgaliojimus mums vadovauti, nurodinėti.... Reikalauja, kad būtų padaryta, atrašyta – čia ir dabar>...<kažkokie asmeniškumai>...<kad tebėra situacija, tokia kokia buvo iki 2018 m. liepos mėn., kai dar nebuvo atvejo vadybos>...“;</p> <p>AV2: „...<su VTAS plius minus viskas gerai>...<tariamės, jeigu šeimoje yra vaiko teisių pažeidimų>...“;</p> <p>AV3: „...<aplamai tai „pusiau su velniu“. VTAS,ui nėra būtina dalyvauti visuose posėdžiuose. Kviečiu, kai yra pradedama atvejo vadyba, kai baigiama bei esant kritinei situacijai šeimoje...>“;</p> <p>AV4: „...<man sunkumų nekildavo bendraujant, galėdavau į Skyrių užėiti, telefonu pasitarti kokie jų matymai šeimos atžvilgiu, į posėdžius atvyksta visada>...“;</p> <p>AV5: „...<kontaktas yra, bendraujame kas dieną. Esame sutarę – jeigu nėra ekstra situacija, be jų organizuojame posėdžius, esant kritinei — būtinai kviečiame>...“;</p>

		<p>AV6: „...<gerai, aktyviai dalyvauja visuose posėdžiuose, padeda ieškoti sprendimų kaip kuo geriau padėti šeimai ir vaikams>...“;</p> <p>AV7: „...<sunkiausia su VTAS, nesenai pasakė, kad net rekomendacijų posėdžio metu neturi teikti. Pasakė, kad jų nekviesti į posėdžius, atvyks tik į pirmą ir paskutinį, o prieš paskutinį, iš anksto pateikti raštu informaciją, kad jie ateidami į posėdį žinotų, ar pritaria šeimos paleidimui, ar ne>...“;</p> <p>AV8: „...<pakankamai neblogai sutariam, jie labai aktyviai dalyvauja, būna kažkokių atvejų, kada bando užmesti atsakomybę, bet viskas gerai, turim bendrą matymą, tam tikrų šeimų atžvilgiu>...<vieną kartą kreipiausi į VTAS pagalbos, tai pasakė, kad mes rekomendacijų SD neteikiame, darykis posėdį>...“;</p> <p>AV9: „...<galiu drąsiai skambinti ir pasitarti ko iš mūsų tikisi>...“;</p> <p>AV10: „...<nepavyksta išvengti ir konfliktinių situacijų>...<pasitarti galima sudėtingų atvejų metu>...“;</p> <p>AV11: „...<galima pasitarti siekiant išsiaiškinti sudėtingas situacijas, tačiau pasitaiko ir įtemptų situacijų, kai nuomonės nesutampa>...“.</p>
	NVO	<p>AV3: „...<psichologai – bendradarbiauja, tačiau bendroje tendencijoje, gaunasi žiūrėjimas iš aukščiau į socialinį darbuotoją, į atvejo vadybininką. Neskiria specialistų dirbančių su šeima ir manau nenori suprasti>...“;</p> <p>AV4: „...<mes mažiau įtraukiame NVO, dėl reputacijos buvusios>...“;</p> <p>AV5: „...<bendrauji telefonu>...“;</p> <p>AV6: „...<gerai>...“;</p> <p>AV8: „...<su NVO sudėtingiau, jie mažiau neša atsakomybę — pasiūlė šeimai, ir jeigu nenori, ir viskas. Ir niekas jų neverčia, o kad įdėtų pastangų, jų paieškot paraginti, to nėra. Per posėdžius sako mes darysim, bet jeigu nemotyvuoti - ir nebereikia>...“;</p> <p>AV11: „...<kartais šeimos sako, kad psichologas liepia nebendradarbiauti su socialiniu darbuotoju>...<griauna sudarytus ryšius tarp šeimos ir socialinio darbuotojo>...“;</p>
	Socialinės apsaugos ir darbo ministerija	<p>AV1: „...<su Ministerija kartą tariausi, nes trumpai dirbu. Rašiau raštą, gavau atsakymą. Kolegės kreipiasi dažnai>...“;</p> <p>AV2: „...<esam rašę paklausimą į ministeriją>...“;</p> <p>AV3: „...<į ministeriją skambinu. Trūksta ministerijoje konsultantų, kad konsultuotų atvejo vadybininkus>...“;</p> <p>AV6: „...<socmin>...“;</p> <p>AV8: „...<į ministeriją kartą kreipiausi, bet jokių atsakymų negavau>...“;</p> <p>AV10: „...<į LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos specialistus>...“;</p>

Viena iš atvejo vadybininko funkcijų - suteikti reikalingą informaciją apie bendruomenėje teikiamas paslaugas, įvertinti kokios paslaugos labiausiai atitinka šeimos ar vaikų poreikius. Vėliau pagrindinis atvejo vadybininko uždavinys yra bendradarbiauti su paslaugų teikėjais, stebėti ir

analizuoti rezultatus, kaip šeima priima paslaugas, kaip keičiasi jų gyvenimo kokybė. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad daugelis tyrimo dalyvių (šeši asmenys) neigiamai vertina bendradarbiavimą su švietimo pagalbos sistema. Dviejų dalyvių nuomone yra pasiekiamas teigiamas rezultatas bendradarbiaujant su ugdymo įstaigomis. Tyrimo dalyviai AV2, AV5 įžvelgia, kad kyla trukdžių gaunant prašomą informaciją iš ugdymo įstaigos, kuri reikalinga vertinat pagalbos poreikį vaikui ir (ar) šeimai „*negavau informacijos, nes įstaiga atostogavo*“, „*tačiau ne visada laiku*“. AV4 paminė, kad trūksta informacijos apie šeimą ir pasikeitimo turima informacija „ *tiek psichologas, tiek soc. pedagogas galėtų paskambinti, kad tik bendravimas nebūtų iš mūsų pusės*“. Siekiant efektyviai padėti spręsti šeimos ir vaiko problemas į atvejo vadybos posėdžius kviečiami specialistai, kurie pasiūlytų sprendimo būdus, tačiau keletas tyrimo dalyvių akcentavo, jog iš ugdymo įstaigos trūksta bendradarbiavimo, specialistai dalyvauja posėdžiuose, tačiau jiems trūksta iniciatyvumo įgyvendinant pagalbos procesą. Tyrimo dalyvių nuomone „*labai dažnai paaiškėja, atvejo vadybos posėdžio metu, kad problemos dažnai kyla pačioje mokykloje ir jos nieko nedaro*“(AV3), ugdymo specialistai nepastebi įsisenėjusių vaiko ugdymosi problemų bei yra nelinkę jų spręsti „*vaikui mokykla nerekomendavo įvertinti specialiųjų ugdymosi poreikių, tačiau pagalbos plane numčius tai atlikti, nustatyti dideli specialieji ugdymosi poreikiai*“(AV6).

Kaip reikšmingą informaciją, galima paminėti tai, kad aštuoni tyrimo dalyviai atliekamo tyrimo metu įvardino realias kliūtis, su kuriomis susiduria bendradarbiaujant ir gaunant informaciją iš gydymo įstaigų. AV1, AV2, AV9 paminėjo, kad įstaigos neteikia duomenų apie pacientą todėl, kad vadovaujasi pacientų žalos/duomenų apsaugos įstatymu. Tyrimo dalyviai įvardina, kad „*ne visą laiką gaunama informacija, neteikia atsakymų į raštus*“(AV5), „*negaunama informacija iš ligoninių apie gydomo asmens ligą ir rekomendacijas*“(AV6). Jeigu įstaigos ir teikia informaciją, tai lakonišką - „*ypač iš medikų gauname lakonišką informaciją, to ko prašome negauname*“(AV7). AV8 tyrimo dalyvis atsakė, kad informaciją gavo, tik esant VTAS kontrolieriaus rekomendacijai bei paminėjo faktą, kad esant poreikiui gauną neformalią informaciją telefonu. AV9 siekdama gauti tikslią informaciją apie asmens sveikatos būklę bei rekomendacijas socialiniam darbui su šeima, bendradarbiauja su VTAS. Analizuojant bendradarbiavimą su teisėtvarkos sistema, informantų atsakymai išsiskyrė. Penki tyrime dalyvavę asmenys teigė, kad policija tinkamai bendradarbiauja su atvejo vadybininkais. Teisėtvarkos institucijos atsako į pateiktus paklausimus, pagal galimybes atvyksta į organizuojamus posėdžius. Trys informantai įvardina, kad bendradarbiavimas sudėtingas, „*sunkiausia su policija, dabar nežinau kas už ką atsakingas*“(AV3), „*neteikia informacijos*“(AV5). Esant rizikos veiksniai šeimoje, kuris susijęs su teisėsauga, tyrimo dalyviai įžvelgia poreikį, kad pareigūnai dalyvautų atvejo vadybos posėdžiuose, tačiau atliktas tyrimas atskleidė, kad pareigūnai – pagalbos teikimo procese nedalyvauja (AV3, AV6). AV6 paminėjo, jog pareigūnai atsisakė prevenciškai vykti kartu su socialiniais darbuotojais į šeimas, turinčias rizikos veiksmų. Vis dėlto,

mokslinėje literatūroje akcentuojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo teikiant socialines paslaugas svarba. E. Z. O'Brien (2020), teigimu, socialinę riziką patiriančioje šeimos dažnu atveju pasireiškia ne viena, bet kelios skirtingos probleminės situacijos, kurios yra glaudžiai persipynusios, darančios didelį poveikį viena kitai ir todėl socialiniam darbui su šeima reikalingos kompleksinės darbo priemonės. P. Mendes (2020) taip pat nurodo, kad šiuolaikinėje visuomenėje egzistuoja šeimos, kurios turi ne vieną, bet keletą problemų, kurios yra glaudžiai tarpusavyje susijusios, nuolat kintančios, todėl socialinis darbas su šeima turi būti sistemiškas ir kompleksinis. Tarpinstitucinio bendradarbiavimo kokybė gali būti laikoma rimta atvejo vadybos proceso problema.

Apžvelgus tyrimo rezultatus galima teigti, kad gautus duomenys apie tyrimo dalyvių bendradarbiavimą su vaiko teisių apsaugos skyriumi galima klasifikuoti į keletą skyrių: **Netenkinantis bendradarbiavimas:** nors Apraše numatyta, kad vaiko teisių apsaugos skyrius turi teikti metodinę pagalbą atvejo vadybininkui, AV1 informantas įvardina, kad „*į VTAS jei pasikreipsi nieko negausi, atrašo „pievas kažkokias“...labai smarkiai nesutariam, tiek aš, tiek kitos kolegės nesutaria – raštais mėtomės*“. Tyrimo dalyvis AV7 nurodė, kad „*sunkiausia su VTAS, neseniai pasakė, kad net rekomendacijų posėdžio metu neturi teikti. Pasakė, kad jų nekviesti į posėdžius, atvyks tik į pirmą ir paskutinį, o prieš paskutinį, iš anksto pateikti raštu informaciją, kad jie ateidami į posėdį žinotų, ar pritaria šeimos paleidimui, ar ne*“. AV10 pažymėjo, kad „*nepavyksta išvengti ir konfliktinių situacijų*“, o AV11 įvardino, kad „*pasitaiko ir įtemptų situacijų, kai nuomonės nesutampa*“. **Tenkinantis bendradarbiavimas:** Šeši tyrimo dalyviai bendradarbiavimą su vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistais vertina palankiai: „*man sunkumų nekildavo bendraujant, galėdavau į Skyrių užėiti, telefonu pasitarti kokie jų matymai šeimos atžvilgiu, į posėdžius atvyksta visada*“ (AV4), „*kontaktas yra, bendraujame kas dieną. Esame sutarę – jeigu nėra ekstra situacija, be jų organizuojame posėdžius, esant kritinei — būtinai kviečiame*“ (AV5), „*gerai, aktyviai dalyvauja visuose posėdžiuose, padeda ieškoti sprendimų kaip kuo geriau padėti šeimai ir vaikams*“ (AV6), „*pakankamai neblogai sutariam, jie labai aktyviai dalyvauja*“ (AV8), „*galiu drąsiai skambint ir pasitarti ko iš mūsų tikisi*“ (AV9), AV10, AV11 įvardino, kad gali pasitarti sudėtingų atvejų metu. Aktualu būtų paminėti tyrimo dalyvių AV2, AV3 nuomones, apie **iš dalies tenkinantį bendradarbiavimą** „*su VTAS plius minus viskas gerai...tariamės, jeigu šeimoje yra vaiko teisių pažeidimų*“ (AV2), „*aplamai tai „pusiau su velniu*““ (AV3). Nors 2018 m. atsirado nauja atvejo vadybininko pareigybė, tačiau iš tyrimo dalyvių pateiktų atsakymų matome, kad vaiko teisių specialistams yra sunku nekontroliuoti paslaugų teikėjų, t.y. atvejo vadybininkų ir socialinių darbuotojų, teikiančių pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje. „*Jos vis dar įsivaizduoja, kad turi įgaliojimus mums vadovauti, nurodinėti... Reikalauja, kad būtų padaryta, atrašyta – čia ir dabar*“ (AV1), „*būna kažkokių atvejų, kada bando užmesti atsakomybę*“ (AV8). Būtent dėl tokio pobūdžio priežasčių raiškos nukenčia darbo kokybė. Kaip nurodo E. Žiobienė (2022), svarbu

užtikrinti tai, kad valstybėje veiktų kokybiška, efektyvi vaiko teisių apsaugos institucinė sistema, tačiau taip pat labai svarbus visų susijusių institucijų bendradarbiavimas, keitimasis reikalinga informacija ir kryptinga veikla. Vaiko teisių apsaugos svarbai valstybėje ir visuomenėje lemiamą reikšmę turi vaiko teisių apsaugos institucijų kokybiškas bendradarbiavimas su kitomis valstybės ir savivaldybių institucijomis.

Kompleksinių paslaugų šeimai teikime yra reikšmingos nevyriausybinės organizacijos, kurios turi užtikrinti bendruomeninių paslaugų teikimą vieno langelio principu. Tyrimo metu dalyviai akcentavo, kad NVO dirbantys psichologai bendradarbiauja (AV3), tačiau taip pat pažymi, kad nėra konkrečių specialistų dirbančių su šeima. Tyrimo dalyvis AV4 įvardino, kad į pagalbos procesą NVO yra įtraukiamos nepakankamai, bei įvardijo priežastį *„dėl reputacijos buvusios“*, tyrimo dalyviai AV5, AV6 atsakė, kad bendradarbiavimas yra sklandus. AV8 išvelgė, kad *„jie mažiau neša atsakomybę — pasiūlė šeimai, ir jeigu nenori, ir viskas. Ir niekas jų neverčia, o kad įdėtų pastangų, jų paieškot paraginti, to nėra. Per posėdžius sako: mes darysim, bet jeigu nemotyvuoti - ir nebereikia“*, AV11 pasidalino turima patirtimi apie psichologo, dirbančio nevyriausybinėje organizacijoje, veiksmus *„kartais šeimos sako, kad psichologas liepia nebendradarbiauti su socialiniu darbuotoju...griauna sudarytus ryšius tarp šeimos ir socialinio darbuotojo“*.

Kaip svarbų aspektą tyrimo dalyviai įvardina bendradarbiavimą su Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Specialistams susidūrus su sudėtingomis ir įtemptomis, atskiros analizės reikalaujančiomis situacijomis, šeši tyrimo dalyviai nurodė, kad kreipiasi į Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos specialistus, koordinuojančius socialinių paslaugų teikimą, patarimo, tačiau ne visi gauna atsakymus į rūpimus klausimus. AV3 teigia, kad spręsdama neaiškias situacijas kreipiasi į Ministeriją bei pastebi, kad *„trūksta ministerijoje konsultantų, kad konsultuotų atvejo vadybininkus“*, AV8 įvardina, kad nors kreipėsi patarimo, tačiau iš institucijos atsakymo negavo.

Apibendrinant tyrimo radinius, galima pastebėti, kad taikant atvejo vadybos procesą bei teikiant socialines paslaugas, šeimoms esančioms krizės situacijoje, susiduriama su įvairiomis socialinėmis problemomis, kurios dažniausiai yra kompleksinės bei reikalauja įvairių profilių įstaigų ir specialistų intervencijos. Įvertinus pagalbos šeimai ir (ar) vaikui pagalbos poreikį bei nustatčius kompleksinių paslaugų poreikį šeimai esančiai krizės situacijoje, pagalbos plane numatomi įsipareigojimai šeimai, kuriuos šeima turi įvykdyti siekdama išspręsti socialinės rizikos problemas. Atsižvelgiant į konkrečios šeimos kontekstą, į pagalbos planą įtraukiamos priemonės, skirtos ugdyti, palaikyti ir (ar) atkurti socialinius įgūdžius, įveikti priklausomybes, gerinti fizinę ir psichinę sveikatą bei ugdyti psichologinį atsparumą. Vis dėlto, tarpinstitucinis bendradarbiavimas gali būti vertinamas kaip keliantis didelių problemų atvejo vadybininkų darbe. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad daugelis tyrimo dalyvių neigiamai vertina bendradarbiavimą su švietimo pagalbos sistema – buvo

nurodoma, kad kyla trukdžių gaunant prašomą informaciją iš ugdymo įstaigos, kuri reikalinga vertinat pagalbos poreikį vaikui ir (ar) šeimai, iš ugdymo įstaigų trūksta bendradarbiavimo, nors specialistai dalyvauja posėdžiuose, tačiau jiems trūksta iniciatyvumo įgyvendinant pagalbos procesą, ugdymo specialistai nepastebi įsisenėjusių vaiko ugdymosi problemų bei yra nelinkę jų spręsti. Taip pat gana problematiškas atvejo vadybininkų bendravimas ir bendradarbiavimas su VTAS – nurodoma, kad praktikoje egzistuoja konfliktai, iš VTAS specialistų pusės pasireiškia nenoras bendradarbiauti, maža motyvacija kokybiškai dalyvauti atvejo vadybos procese. Tyrimo dalyviai akcentavo, kad jie susiduria su problemomis bendradarbiaujant ir gaunant informaciją iš gydymo įstaigų (įstaigos neteikia duomenų apie pacientą, nes vadovaujasi pacientų žalos/duomenų apsaugos įstatymu arba suteikia tik paviršutinišką, lakonišką informaciją). Taip pat dalis tyrimo dalyvių akcentavo prastą bendradarbiavimo lygį su teisėtvarkos sistema (pasireiškia jų nenoras bendradarbiauti ir įsitraukti į atskirus procesus, nedalyvavimas pagalbos teikimo procese), NVO (dėl jų ribotos atsakomybės ir gana mažos motyvacijos spręsti šeimų problemas), Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (dėl to, kad ne visais atvejais suteikiama informacija, ypač sudėtingomis, krizinėmis situacijomis). Visa tai suponuoja, kad daugelis specialistų galbūt neturi tinkamo suvokimo, kas tai yra atvejo vadyba, kokia jos paskirtis ir tikslas. Pagal tyrimo dalyvių atsakymus galima spręsti, kad dalis institucijų atstovų tik atlieka naujas pareigas, t.y. dalyvauja posėdžiuose ar pasidalina turima informacija, tačiau nesiekia pilnavertiškai įsitraukti į atvejo vadybos procesą. Taip pat pastebėtina, kad sudėtingas bendradarbiavimas su kitų institucijų specialistais itin apsunkina patį atvejo vadybos procesą.

IŠVADOS

1. Krizines situacijas išgyvenančiose šeimose dažnu atveju pasireiškia ne viena, bet kelios skirtingos probleminės situacijos. Lietuvoje, taikant atvejo vadybos procesą, akcentuojama tarpinstitucinio bendradarbiavimo svarba. Kadangi už atvejo vadybos proceso koordinavimą yra atsakingas atvejo vadybininkas, būtent jam tenka atsakomybė užtikrinti sklandų ir kokybišką specialistų iš skirtingų institucijų bendradarbiavimą. Socialinės pagalbos teikimą šeimoms apsunkina ir tai, kad darbas vyksta gana neapibrėžtomis aplinkybėmis. Teorinė analizė bei empirinis tyrimas atskleidė, jog atvejo vadybos procesas Lietuvoje – naujas reiškinys, todėl tiek įstatyminė bazė, tiek pats atvejo vadybos procesas dar turėtų būti tobulintini. Taip pat dažnai atvejo vadybos proceso kokybę nulemia tokie faktoriai kaip: atvejo vadybininko patyrimas socialinio darbo lauke, streso ir krizių valdymo įgūdžiai, pasiekiami mokymai, supervizijos ar intervizijos procesai.

2. Atvejo vadybininko veiklos apibrėžtis teikiant socialinę pagalbą šeimoms, esančioms krizės situacijoje, buvo analizuojama pasitelkiant tyrimo metodologinį pagrindą: sistemų, konstruktyvizmo, humanistinę ir tinklaveikos teorijas. Šios metodologinės priegos tarpusavyje yra glaudžiai susijusios ir leidžia tyrėjui atskleisti unikalias atvejų vadybininkų patirtis. Pirmiausia, atvejo vadybininkų veiklos apibrėžtis per tinklaveikos teoriją leido numatyti šio profesionalo veiklos aprėptį sistemoje: jam tenka bendrauti, bendradarbiauti ir veikti tarpininko vaidmenyje tarp paslaugų teikėjų/specialistų ir kliento. Empirinio tyrimo rezultatai leido atskleisti, jog šiame veiklos kontekste itin svarbus atvejo vadybininko profesijos prigimtinis nuostatų aspektas – jo humanistinis požiūris į klientą bei savo kolegą – socialinį darbuotoją. Atvejo vadybininkas dirbdamas įtampų lauke turi išlaikyti žmonių prigimtines teises, pabrėžti jų vertę procese. Atliepiant iškeltą uždavinį, tyrimo dalyje taip pat buvo atskleistos atvejo vadybininkų veiklos apibrėžčių individualios vertinimo prielaidos. Dažnas tyrime dalyvavęs atvejo vadybininkas akcentavo, jog veiklos apimtys ir krūviai yra itin dideli, dažnai nuo įstaigos vadovo priklauso kiek veiklos apibrėžtis bus plati ar specifiška. Tyrimo radiniai rodo, kad naujai atsiradusi atvejo vadybininko veiklos apibrėžtis šiandien dienai vis dar virsmo procese – yra balansuojama tarp kokybės ir ilgesnio proceso bei ekonominio efektyvumo ir greitų sprendinių.

3. Dauguma tyrime dalyvavusių atvejo vadybininkų nurodė, kad darbinėje veikloje patiria stresą ir negeba nuo jo atsiriboti. Šie specialistai nuolat patiria įtampą dėl esamos atsakomybės koordinuojant šeimos krizinę situaciją, t.y. priimant sprendimus neeilinėse situacijose, nesant sprendimų algoritmų ir išsamių išaiškinimų, kaip tinkamai koordinuoti atvejo vadybos posėdžius, tinkamai pildyti dokumentus, įvertinti pagalbos poreikį, skirti socialines paslaugas. Tyrimo dalyviams yra būdingi ne tik emocinio išsekimo požymiai, bet ir depersonalizacijos bruožai bei mažesni asmeniniai laimėjimai. Sudėtingas bendradarbiavimas su kitų institucijų specialistais itin

apsunkina patį atvejo vadybos procesą. Atvejo vadybininkams kyla problemų bendraujant ir bendradarbiaujant su švietimo pagalbos sistema, medicinos pagalbos sistema, teisėtvarkos sistema, vaiko teisių apsaugos sistema, NVO, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Pagal tyrimo dalyvių atsakymus galima spręsti, kad dalis institucijų atstovų tik atlieka naujas pareigas, t.y. dalyvauja posėdžiuose ar pasidalina turima informacija, tačiau nesiekia pilnavertiškai įsitraukti į atvejo vadybos procesą. Tyrimo dalyviai dalyvavę tyrime išvelgė teisės aktų netobulumus, kuriuos reikėtų koreguoti, siekiant sklandus atvejo vadybos proceso įgyvendinimo.

REKOMENDACIJOS

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai:

- Koreguoti Atvejo vadybos tvarkos aprašo 11 punktą, kuris nusako, kad „iki pirmo atvejo nagrinėjimo posėdžio atvejo vadybininkas kartu su socialiniu darbuotoju darbui su šeima, surenka visą atvejo vadybos procesui reikalingą informaciją apie vaiką ir jo šeimą ar kitus svarbius vaikai asmenis...“, pakeičiant į „iki pirmo atvejo nagrinėjimo posėdžio/ar esant poreikiui prieš kitus atvejo nagrinėjimo posėdžius, atvejo vadybininkas kartu su socialiniu darbuotoju darbui su šeima, surenka visą atvejo vadybos procesui reikalingą informaciją apie vaiką ir jo šeimą ar kitus svarbius vaikai asmenis...“.

- Koreguoti Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai pagalbos poreikio vertinimo lentelę, labiau pritaikant prie konkrečių šeimos situacijų bei sukonkretinti lentelės pildymo rekomendacijas, pateikti pavyzdinį lentelės pildymo variantą.

- Koreguoti Atvejo vadybos tvarkos aprašo 8.3 papunktį „ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jo paskyrimo dienos organizuoja pirmą atvejo nagrinėjimo posėdį“, pakeičiant į „ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo jo paskyrimo dienos organizuoja pirmą atvejo nagrinėjimo posėdį“.

- Siekiant suvienodinti kiekvienos savivaldybės atvejo vadybininkų darbo metodiką, parengti metodinę medžiagą atvejo vadybininkams, kurioje būtų nuosekliai aprašyta atvejo vadybininko veikla konkrečiu atveju, SPIS sistemos pildymo ypatumai. Taip pat reguliariai organizuoti metodinius pasitarimus, kuriose būtų aptariama darbo specifika, nagrinėjami sunkūs atvejai.

- Siekiant išvengti atvejo vadybininkų perdegimo sindromo raiškos, šiems specialistams numatyti papildomas 5 sveikatinimosi dienas per metus.

- Siekiant užtikrinti sklandesnę tarpinstitucinį bendradarbiavimą, rekomenduotina visoms viešojo sektoriaus institucijoms ir specialistams, kurie, remiantis Atvejo vadybos tvarkos aprašu (2018), gali būti kviečiami dalyvauti atvejo vadybos posėdyje, parengti ir išplatinti metodinę medžiagą apie Atvejo vadybos procesą, būtina išorės specialistų dalyvavimą šiame procese, atvejo vadybininkų teises ir išorės specialistų pareigas.

Socialinių paslaugų įstaigų vadovams, kuriose dirba atvejo vadybininkai:

- Reguluoti atvejo vadybininkų darbo krūvį, didinant atvejo vadybininkų skaičių savivaldybėse. Neišvengiant atvejo vadybininkų darbo krūvio padidėjimo, nustatyti papildomo apmokėjimo, už turimą virškrūvį sąlygas.

- Siekiant užtikrinti atvejo vadybininkų efektyvų darbą, organizuoti gerosios patirties pasidalinimo seminarus su kitose socialinių paslaugų įstaigose dirbančiais atvejo vadybininkais.

- Paskatinti atvejo vadybininkų dalyvavimą profesinės sąjungos veikloje arba kuriant profesinę sąjungą socialinių paslaugų įstaigoje.

Atvejo vadybininkams:

- Pasitelkti profesinio konsultavimosi metodus (superviziją, interviziją) siekiant pažvelgti į situacijas iš šalies, mokytis įvardyti problemas bei mokytis patiems jas spręsti.
- Ieškoti tinkamų streso įveikos būdų, siekiant didinti profesinį streso atsparumą.
- Savivaldybėse siekiant aktyvaus įvairių įstaigų specialistų įsitraukimo į pagalbos šeimai procesą, kurie dalyvauja atvejo vadybos procese, organizuoti specialistų susirinkimus dėl bendradarbiavimo gerinimo galimybių.

LITERATŪRA

1. Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54-65. doi: [10.15388/STEPP.2015.11.8375](https://doi.org/10.15388/STEPP.2015.11.8375)
2. *Aiškinamasis raštas dėl Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymo Nr. XIII-643 įstatymo projekto* (2018). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAK/046382206fc911e8a76a9c274644efa9?jfwid=9fbgs3l64>
3. Alifanovienė, D. ir Vaitkevičienė, A. (2007). Socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų išgyvenamo nerimo ypatumai. *Specialusis ugdymas*, 2 (17), 51–60.
4. *Atvejo vadybos tvarkos aprašas* (2019). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/69139d402b0711ea8f0dfdc2b5879561>
5. Bandzienė, V. (2008). Socialinio darbuotojo veiklos ypatumai, teikiant pagalbą vaikui iš skurstančios šeimos. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 1 (1), 105-115. Prieiga per internetą: <http://sd.vdu.lt/index.php/naujausias-numeris/7-socialinis-darbas-patirtis-ir-metodai-2008-1-1/20-socialinio-darbuotojo-veiklos-ypatumai-teikiant-pagalba-vaikui-is-skurstanacios-seimos>
6. Chernikova, T. A., Shaidukova, L. D. ir Nikolaeva, L. A. (2020). Features of social work with dysfunctional families. *Международный научно-исследовательский журнал*, 10 (100), 127-129.
7. Čegyte, D. ir Ališauskienė, S. (2009). Specialistų komandos bendroji pasidalyta kompetencija tenkinant vaikų specialiuosius poreikius: Koncepto analizė. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 1, 33-45.
8. Česnuitytė, V. ir Okunevičiūtė-Neveauskienė, L. (2009) Problems in Implementing Children's Rights for Children without Parental Care and Children at Risk of Losing Parental Care in Lithuania. *Socialinis Darbas*, 8 (2), 35–43.
9. D'Cruz, H. ir Jones, M. (2004). *Social Work Research*. SAGE publications: London.
10. Dirgėlienė, I. ir Alėjūnė, R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai: socialiniai mokslai*, 1, 51-74. doi: 10.15181/tbb.v84i1.2136
11. Dirgėlienė, I. (2010). Edukaciniai aspektai socialiniame darbe: bendruomeninio įgalinimo patirtis. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 25, 172-180.
12. Elo, S. ir Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*. 62 (1), 107–115.
13. Fook, J. (2016). *Social work: A critical approach to practice*. Sage.
14. Germanavičius, A. ir Čiurinskas, D. (2002). Atvejų vadybos metodas. Kas Tai? *Sveikata*, 8, 32-36.
15. Gilchrist, A. (2009). *The Well-Connected Community: A Networking Approach to Community Development* (2nd edition). Bristol: Policy Press.

16. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 5, 42–53.
17. Gvaldaitė, L. ir Šimkonytė, S. (2016). Vaikų globos namų deinstytucionalizacija Lietuvoje: ar „vežimas“ judės į priekį?. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 12, 55-73.
18. Gvaldaitė, L. ir Švedaitė, B. (2005). *Socialinio darbo metodai*. Vilnius: VPU leidykla.
19. Gudžinskienė, V. ir Pozdniakovas, A. (2021). Socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromą nulemiančios organizacinės priežastys. *Socialinės gerovės tyrimai*, 1, 24-47.
20. Healy, L. M. ir Thomas, R. L. (2020) *International social work: Professional action in an interdependent world*. Oxford University Press.
21. Ide, P. (2018). *Perdegimo sindromas. Gebėjimo duoti liga. Suprasti, pripažinti, gydyti*. Vilnius: VšĮ „Magnificat leidiniai“.
22. Ivanauskienė, V. (2012). Tapimas socialinės rizikos šeima: moters patirtis. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 10, 83-97. Prieiga prie interneto: <http://sd.vdu.lt/index.php/en/current-issue/11-socialinis-darbas-patirtis-ir-metodai-2012-nr-10-2/5-tapimas-socialines-rizikos-seima-moters-patirtis>
23. Jankūnienė, A. (2020). Socialinio darbuotojo patiriamo streso darbe įveikos ypatumai. *Teorija ir praktika: studentiškos įžvalgos*, 17-24.
24. Johnson, L.C. (2003) *Socialinio darbo praktika*. Bendrasis požiūris. Vilnius: Spauda.
25. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
26. Kiaunytė, A. ir Lygnugarienė, V. (2019). Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intervizijos poreikį? *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*. Nr. 23 (1), 69-94.
27. Kontrimienė, S. (2018). *Humanistinio dvasingumo ryšys su auklėjimo šeimoje patirtimis*. Daktaro disertacija. Vilniaus universitetas.
28. Lepeškienė, V. ir Žuromskaja, J. (2012). Socialinio darbo studentų savo asmenybės savybių vertinimas ir jų sąsajos su pasirinkimo studijuoti socialinį darbą motyvais ir ketinimu jį dirbti. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 6, 33-44.
29. *Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Dėl Kompleksiškai teikiamų paslaugų šeimai 2016-2023 m. veiksmų plano patvirtinimo* (2016). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/00667490e70711e59b76f36d7fa634f8/asr>
30. *Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo* (2006). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447/asr>

31. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>
32. Lietuvos Respublikos šeimos stiprinimo įstatymas (2017). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/71039aa2b98511e7967a9645b537eb05/asr>.
33. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus 2017 m. veiklos ataskaita (2018). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAK/8253830037cb11e884a38848fe3ec9e2?positionInSearchResults=0&searchModelUUID=53cf4b5f-1a0d-49dc-973a-a34f17ebe8fe>
34. Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymas (1996). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26397/asr>
35. Liobikienė, T. N. (2016). *Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
36. Luobikienė, I. (2008). *Socialinių tyrimų metodika* (6-oji laida). Kaunas: Technologija.
37. Mackova, J., Dankulincova Veselska, Z., Filakovska Bobakova, D., Madarasova Geckova, A., van Dijk, J. P. ir Reijneveld, S. A. (2019). Crisis in the family and positive youth development: The role of family functioning. *International journal of environmental research and public health*, 16 (10), 1678-1686. doi: 10.3390/ijerph16101678
38. Margevičiūtė, A. (2010). Institutional system of childrens rights protection in Lithuania. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka*, 4, 77-92.
39. Maslach, C., Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15 (2), 103-111.
40. Mendes, P. (2020). *Tracing the origins of critical social work practice*. *Critical social work*. Routledge.
41. Merfeldaitė, O. ir Railienė, A. (2007). *Prevenčinio darbo grupės veikla bendrojo lavinimo mokykloje*. Kaunas: ARX Baltica.
42. Mikalauskas, A., Širvinskas, E., Macas, A. ir Padaiga, Ž. (2016). Profesinis perdegimas tarp anesteziologiją ir reanimatologiją studijuojančių rezidentų. *Sveikatos mokslai*, 26 (6), 109–113. Prieiga per internetą: <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/03/977-2856-1-PB.pdf>
43. Milkinaitė, L. ir Marcinkevičienė, D. (2013). Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys smurto pasireiškimo socialinės rizikos šeimose. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, 11, 81-89. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2013~1367189375375/J.04~2013~1367189375375.pdf>
44. Motiečienė, R. (2012). Įgalinančių socialinių paslaugų konceptualizavimas socialinio darbo su šeima praktikoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 10 (2), 194-245. Prieiga per internetą: <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/8b8ff1d8-0d1d-4731-bd57-376b10b930ee/content>

45. O'Brien, E. Z. (2020). *Psychology, Human Growth and Development for Social Work: A Comprehensive Guide*. Red Globe Press.
46. Payne, M. (2020). *Modern social work theory*. Bloomsbury Publishing.
47. Pivorienė, J. (2007). Atvejo vadyba socialinio darbo metodikoje. *Socialinis darbas*, Nr. 6 (1), 68-76. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/handle/007/13031>
48. Raphael, S. ir Goldrick-Rab, S. (2020). *Beyond the food pantry: Social Work Case Management*. Prieiga per internetą: <https://hope4college.com/social-work-case-management/>.
49. Raupienė, I. ir Kavaliauskienė, V. (2019). Vaiko teisių apsaugos sistemos pertvarkos aspektai. *XXI-oji nacionalinė mokslinė konferencija „Į sveiką gyvenseną ir skaidrią būtį Vydūno keliu“: konferencijos pranešimų medžiaga*. Prieiga per internetą: https://www.ku.lt/svmf/wpcontent/uploads/sites/7/2019/03/Vyduno-konferencija_leidinys_2019.pdf
50. Rekis, D. (2014). *Būsimųjų pedagogų socialinio dalyvavimo aukštosios mokyklos gyvenime įgijiniai kaip ugdymo(si) karjerai prielaida*. Daktaro disertacija. Klaipėdos universitetas.
51. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai*, 1, 99-113.
52. Rimkus, V. ir Kreiviniienė, B. (2017). Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo. *Tiltai*, 77 (3), 13–28.
53. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinių tyrimų duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
54. Savickaitė, S. ir Česas, A. (2020). Atvejo vadybos taikymas Klaipėdos universitetinėje ligoninėje kuriant personalizuotą onkologinių ligonių sveikatos priežiūrą. *Sveikatos ekonomika ir vadyba*, 7, 115-120. doi: 10.5200/sm-hs.2018.102
55. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2021). *Kas yra socialinės paslaugos*. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialines-paslaugos>
56. Staniulienė, S. (2012). Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. *Kultūra ir visuomenė. Socialinių tyrimų žurnalas*, 3 (1), 87-100.
57. Stremauskienė, R. ir Žibėnienė, G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. *Socialinis Ugdymas*, 39 (3), 86–98. Prieiga per internetą: <http://dx.doi.org/10.15823/su.2014.21>
58. Strier, R. ir Bershtling, O. (2016). Professional resistance in social work: Counterpractice assemblages. *Social Work*, 61 (2), 111-118. doi: 10.1093/sw/sww010
59. Šapelytė, O. ir Rimeikytė, A. (2014). *Teorijos ir praktikos sąsajos jungtinės II pakopos socialinio darbo studijų programos mokslinės tiriamosios praktikos procese*. Šiauliai: Šiaulių universitetas.
60. Šinkūnienė, J. R. (2010). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai*. Vilnius: MRU leidykla.

61. Štaras, K. ir Vedlūga, T. (2014). Atvejo vadybininko modelio analizė sveikatos sistemos kontekste. *Sveikatos politika ir valdymas*, 1 (4), 116-126. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/handle/007/12843>
62. Švedaitė-Sakalauskė, B. (2012). Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip refleksyvų profesionalumą. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 6, 23-32. doi.org/10.15388/STEPP.2012.0.1861
63. Tamutienė I., Kirka, V., Jogaitė, B. ir Auglytė, V. (2020). *Nuo baudžiamosios intervencijos link puoselejančios globos: tarpdisciplininis žvilgsnis į vaiko apsaugą ir gerovę*. Monografija. Vytauto Didžiojo universitetas.
64. Totulytė, D. (2018). Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius. *Tarptautinė studentų mokslinė-praktinė konferencija „Teorija ir praktika: studentiškos išvalgos“*. Prieiga per internetą: http://www.kolpingokolegija.lt/en/wp-content/uploads/2019/12/LEIDINYS_2018-11-15.pdf.
65. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas: mokslo darbai*. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas, 39 (3), 188-202. Prieiga per internetą: <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/6b14df98-e1f6-4ef4-aa13-858101e1f8a3/content>
66. *Valstybinė šeimos politikos koncepcija* (2008). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.322152?jfwid=cxhrnxr4y/>.
67. *Valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos veiklos ataskaita* (2021). Prieiga per internetą: <https://vaikoteises.lt/media/file/ataskaitos/2021%20m.%20veiklos%20ataskaita%20.pdf>
68. Varažinskienė, L., Vyšniauskytė-Rimkienė, J. ir Motiečienė, R. (2013). Darbo su socialinės rizikos šeimomis tarpsektorinės komandos modelis pirminės sveikatos priežiūros sistemoje. *Filosofija. Sociologija*, 4, 200–208. Prieiga per internetą: <https://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/filosofijasociologija/2013/4/6934>
69. Vasiliauskienė, I. ir Kavaliauskienė, V. (2021). Atvejo vadybininko veikla teikiant socialines paslaugas šeimai patiriančiai socialinę riziką. *XXI-oji nacionalinė mokslinė konferencija „I sveiką gyvenimą ir skaidrią būty Vydūno keliu“: konferencijos pranešimų medžiaga*. Klaipėdos universiteto leidykla.
70. Večkienė, N. P., Brunevičiūtė, R. ir Eidukevičiūtė, J. (2018). Tarpdisciplininis bendradarbiavimas kuriant vienijančią aplinką. *Tiltai*, 1, 95–114. doi: 10.15181/tbb.v78i1.1759
71. Vencloviene, M. (2015). Įgalinimo samprata ir veiksniai socialinio darbo metodų perspektyvoje. *Filosofija, Sociologija*, 26 (2), 113–121. Prieiga per internetą: <http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/filosofijasociologija/2015/2/7133>
72. Vilkas, M. ir Bučaitė-Vilkė, J. (2009). Besiformuojanti tinklaveikos teorija. *Ekonomika ir vadyba*, 14, 1100-1106. Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/22397>

73. Vimantaitė, R. ir Šeškevičius, A. (2006). „Perdegimo“ sindromas tarp Lietuvos kardiologijos centruose dirbančiųjų slaugytojų. *Medicina*, 42 (7), 600–605.
74. Vourlekis, B. (2017). *Social work case management*. Routledge.
75. Weicheng, C. U. I. (2021). On the philosophical ontology for a general system theory. *Philosophy*, 11 (6), 443-458.
76. Westbrook, L. (1993). *User Needs: A Synthesis and Analysis of Current Theories for the Practitioner*.
77. Žalimienė, L., Gvaldaitė, L., Gevorgianienė, V., Petružytė, D., Seniutis, M. ir Šumskienė, E. (2020). Vaiko teisių apsaugos specialistų darbo organizavimo klausimai teisinio reglamentavimo kontekste. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 25 (1), 27-46. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.7220/2029-5820.25.1.2>
78. Žibėnienė, G. ir Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*, 14 (2), 148-161. doi: 10.13165/SD-16-14-2-02
79. Žiedelis, A. ir Pajarskienė, B. (2015). Slaugytojų profesinio perdegimo individualios ir darbo aplinkos priežastys. Literatūros apžvalga. *Higienos institutas*, 11, 12-19.
80. Žiobienė, E. (2022). Vaiko teisių apsaugos institucijų sistema: raida, vaidmuo ir svarba. Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/18163/Liber_Amicorum_%20A.%20Urmonui-209-236.pdf?sequence=1&isAllowed=y
81. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija. Mokomoji knyga*. Klaipėdos valstybinė kolegija.
82. Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2018). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vaga, Vilnius.

PRIEDAI

KLAUSIMYNAS

Laba diena, esu Roberta Pocienė, Klaipėdos universiteto Socialinio darbo studijų magistrantūros studentė. Rengiu mokslinį darbą tema: „Socialinė pagalba šeimoms, esančioms krizės situacijoje: atvejo vadybininkų patirtys“ ir atlieku kokybinį tyrimą, kurio tikslas išanalizuoti atvejo vadybininkų patirtis teikiant pagalbą šeimoms esančioms krizės situacijoje. Šio interviu metu noriu sužinoti Jūsų, kaip atvejo vadybininko patirtį analizuojant šią temą. Jūsų atsakymai bus anonimiški, naudojami tik subendrintiems rezultatams pateikti.

I. ATVEJO VADYBININKO ASMENINĖS SĄVYBĖS

1. Kokia Jūsų kaip atvejo vadybininko darbo patirtis?
2. Kodėl pasirinkote dirbti pagal šią profesiją? Kokie Jūsų tikslai šiame darbe?
3. Kaip manote kokiomis kompetencijomis turi pasižymėti atvejo vadybininkas? Kaip manote kiek Jūs minėtas kompetencijas turite?
4. Ar užtenka turimos patirties/kompetencijų Jūsų darbe? Kaip tobulinate kompetencijas?
5. Ar Jūs patiriate stresą darbe? Kiek jo patiriate? Kokias požymiais pasireiškia patiriamas stresas? Ar patiriamas stresas įtakoja Jūsų asmeninį gyvenimą?
6. Kaip sekasi įveikti streso būseną?
7. Ar gaunate iš vadovų, kolegų, šeimos palaikymą sudėtingų situacijų metu? Kaip?

II. SOCIALINĖS PAGALBOS TEIKIMO TURINYS ŠEIMAI ESANČIAI KRIZINĖJE SITUACIJOJE

1. Su kiek šeimų Jums tenka dirbti šiuo metu?
2. Įvardinkite nuo ko priklauso Jūsų darbo intensyvumas?
3. Kokie yra dažniausiai vyraujantys socialinės rizikos veiksniai šeimose, kurioms taikoma atvejo vadyba?
4. Ar šeimos, kurioms taikoma atvejo vadyba, motyvuotos priimti teikiamą pagalbą? Kodėl?
5. Kokios dažniausios priežastys dėl kurių šeima nenori priimti teikiamos pagalbos? Kodėl?
6. Kokios pagalbos priemonės ir įsipareigojimai dažniausiai numatomi pagalbos šeimai plane?
7. Kiek ilgai šeima dalyvauja atvejo vadybos procese?

III. ATVEJO VADYBOS PROCESAS SOCIALINĖS PAGALBOS SISTEMOJE

1. Kaip Jums sekasi bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais teikiančiais socialines paslaugas (socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas)?
2. Kaip Jums sekasi bendradarbiauti su vaiko teisių apsaugos, ugdymo, medicinos, policijos, nevyriausybinų ir savivaldybės įstaigų specialistais dalyvaujančias atvejo vadybos procese?
3. Su kokiais sunkumais susiduriate organizuojant pagalbą šeimoms?
4. Kaip manote kokių paslaugų trūksta siekiant įgalinant šeimą savarankiškai funkcionuoti bei užtikrinti vaiko teises ir interesus šeimoje?
5. Kokios įstaigos dažniausiai teikia paslaugas šeimoms ir (ar) vaikams dalyvaujantiems atvejo vadybos procese?

IV. TEISINĖ APLINKA.

1. Pakomentuokite, į ką kreipiatės metodinės pagalbos organizuojant atvejo vadybos procesą ir sprendžiant sudėtingas ir/ar neeilines situacijas.
2. Kokiais teisės aktais naudojate savo darbe? Ar Jūsų darbe užtenka galiojančių teisės aktų ir darbo metodikų?
3. Kokias korekcijas siūlytumėte atlikti Atvejo vadybos tvarkos apraše ar kitose teisės aktuose?

Dėkoju už atsakymus

TYRIMO DALYVIO AV8 INTERVIU IŠTRAUKA

Kaip manote kokiomis kompetencijomis turi pasižymėti atvejo vadybininkas? Kaip manote kiek Jūs minėtas kompetencijas turite?

Vienas iš svarbiausių yra gebėjimas bendradarbiauti ir dirbti komandoje, stipri motyvacinė būsena, kai reikia kažką naujo klientui surasti ir bandyti, situacijoje pastiprinti. Aišku gebėjimas parinkti būtent tam atvejui, būtent, tai ką reikia, kad tai būtų tikslinga, arti to kliento aplinkos. Jaunimas nelabai nori mokykloje eiti pas psichologą, tada stengiesi nukreipti kitur, pvz. pas mus į centrą, kad būtų jiems patogiu, atsižvelgti į jų poreikius. Aišku socialinių paslaugų spektro išmanymas, pvz. mūsų regione, pagalbos priemonių išsidėstymo pagal gyvenamąją vietą, socialinės kalbos išmanymas, patirtis – savi pliusai, pagalbos telkimas, komunikabilumas, pozityvumas, akcentuočiau, nes klientai ateina išsigandę, ypač tie kurie pirmą kartą susiduria su atvejo vadyba, Manu, kad labai svarbu yra lyderystė – nes socialinis darbuotojas ateina ir sako „ką daryt?“, „ką sakyti?“. Tenka to vaidmens imtis, ir aišku atsakomybės prisiėmimas už tuos sprendimus, kuriuos priimi, nes kartais tenka atstovėti juos, prieš kai kurias įstaigas, nes kai iškyla sunkumų skambini (Ministeriją) tai sako, elkitės kaip reikia, Aprašas yra tik rekomendacinio pobūdžio. Jūsų veiksmai yra jūsų atsakomybė, tikrai yra tokių punktų, kur tu gali interpretuoti kaip nori. Tada tu dar pasitelki poįstatyminius aktus, nes Ministerija siūlo tik rekomendaciją. Nes kiek esam kreipęsi, kad būtų konkretus atsakymas, kuo galėtum pasivadovauti, negaunam.

Ar užtenka turimos patirties/kompetencijų Jūsų darbe? Kaip tobulinate kompetencijas?

Mokymų turim labai daug, turim prabangą pasirinkti, nebežinom kokius lektorius pasirinkti, kad jie būtų autoritetingi, kad mokymai būtų aukštesnės kokybės, ne pirmo kurso lygmens. Aišku, supervizijos. Dirbant su klientais daugiau patirtis suveikia, tai kažkaip daug mokomės savęs pastiprinimui, kaip specialistui, komandai dirbti, kad perdegimas neįvyktų, stipriųjų pusių iškėlimas. Dabar intervizijas darome pas save įstaigoje. Patys vedame, nes atsirado kvalifikacijos apraše. Patirties turimos pakanka, tegul tik klientai pasinaudoja ja, bent 10 proc. Net pristatome pranešimus savo įstaigose pasirinktomis temomis.

Ar Jūs patiriate stresą darbe? Kiek jo patiriate? Kokias požymiais pasireiškia patiriamas stresas? Ar patiriamas stresas įtakoja Jūsų asmeninį gyvenimą?

Kai esi žmogus tai ir namo nešiesi. Man taip nepavyksta, kad uždarai duris ir palieki. Būna dienų ir lengvesnių, bet yra sudėtingų atvejų, o jų dabar yra nemažai, streso būna nemažai. Nemiga, mintys pastoviai sukasi, kas ką sakė, ką atsakei, gal ne taip pasakei, gal reikėjo kitaip... būna ir susierzinimo, nuovargio, kartais ir apatija, nes turim įsisenėjusių atvejų, nevilties.

Kaip sekasi įveikti streso būseną?

Po darbo turi kitokios veiklos, sportas, kažkaip stengiesi pakeisti veiklą. Iš esmės supranti, kad dirbti su savimi reikia, nusipurtai ir vėl mintys sukasi. Nuolatinis darbas su savimi. Vyras kartais sako – žinok tu jau namie, viskas gerai. Kartais gal ir pavyksta atsiriboti, tos senos istorijos, ypač nuskambėjusios žiniasklaidoje, būna, kad net su klientais kartu pažiūrime...

Ar gaunate iš vadovų, kolegų, šeimos palaikymą sudėtingų situacijų metu? Kaip?

Šiaip mūsų vadovas domisi labai, pvz. kai koridoriuje prasilenkia visada paklausia kaip diena praėjo, žino sudėtingas situacijas, tai to palaikymo ir domėjimosi yra, o su kolegomis, tai yra daugiausiai su socialiniais darbuotojais bendrus sprendimus priimam, turim socialinio darbo organizatorę, tai nėra žmogus kuris visai neišmanytų, jaučiu palaikymą. Turėjom atvejį, kai jaunimo grupelė buvo susidariusi, tai sakau reikia įtraukti policiją, nes kitaip nieko nepasieksim, nes pagalbos priemonėmis naudojasi, tačiau situacija nesikeičia. Socialinio darbo organizatorė greitai suorganizavo tarpžinybinį pasitarimą, sėdom prie bendro stalo ir situacija „išjudėjo“.

Kaip Jums sekasi bendradarbiauti su vaiko teisių apsaugos, ugdymo, medicinos, policijos, nevyriausybinių ir savivaldybės įstaigų specialistais dalyvaujančias atvejo vadybos procese?

Šiaip ateina visi ką kviečiam, kas liečia medicinos įstaigas – informacijai pateikti jos reikalauja tarnybinio būtinumo, bet kartą buvo VTAS kontrolieriaus rekomendacija, tada viską gavau, bet gaunam ir telefonu aktualią informaciją, į ką atkreipti dėmesį. Policija - gerai, TBK - viskas gerai,

VTAS - pakankamai neblogai sutariam. Jie labai aktyviai dalyvauja, būna kažkokių atvejų, kada bando užmesti atsakomybę, bet viskas gerai, turim bendrą matymą tam tikrų šeimų atžvilgiu. Su NVO sudėtingiau, jie mažiau neša atsakomybę - pasiūlė šeimai jeigu nenori, ir viskas. Ir niekas jų neverčia, o kad įdėtų pastangų, jų paieškot paraginti, to nėra. Per posėdžius, sako mes darysim, bet jeigu nemotyvuoti - ir nebereikia. Ugdymas – jeigu įpareigojam, kad patarpininkautų su psichologu, būna, kad to nepadaro, taip pat labai atsainiai žiūri į pamokų nelankymą, vaikas išėjo ir ką - niekas jo neieško, neragina, nemotyvuoja, iniciatyvumo pritrūksta. Atrodo ateina į posėdį viskas gerai - o vėliau viskas pasibaigia.

TYRIMO DALYVIO AV10 INTERVIU IŠTRAUKA

Kaip manote kokiomis kompetencijomis turi pasižymėti atvejo vadybininkas? Kaip manote kiek Jūs minėtas kompetencijas turite?

Atvejo vadybininkas turi turėti reikiamas žinias dirbti su klientais, išmanyti galiojančius teisės aktus, žinoti, kokios paslaugos gali būti suteikiamos šeimai, mokėti išklausti, neteisti, nesmerkti, turėti gerus bendravimo įgūdžius, bendrauti su plačiu spektru įvairių sričių specialistais. Aš manau, kad nemažą dalį išvardintų kompetencijų turiu, o ko dar trūksta – stengiuosi išlavinti, kaupti žinias, mokytis.

Ar užtenka turimos patirties/kompetencijų Jūsų darbe? Kaip tobulinate kompetencijas?

Manau man asmeniškai užtenka, tačiau labai dažnai sužinai ką nors naujo, susiduri su nepatirtomis situacijomis. Stengiuosi dalyvauti tokiuose mokymuose ir seminaruose, kuriuose galėčiau labiau išmokyti suprasti žmones, prie jų prieiti, išklausti, kad tinkamai parinkti priemones pagalbai suteikti.

Ar Jūs patiriate stresą darbe? Kiek jo patiriate? Kokias požymiais pasireiškia patiriamas stresas? Ar patiriamas stresas įtakoja Jūsų asmeninį gyvenimą?

Patiriu stresą darbe, kai susiduriu su naujomis, neaiškiomis situacijomis ir įvykiais, kai būnu neįvertinta arba prastai įvertinta už atliekamą darbą, kai nesulauki palaikymo ar pagalbos iš vadovų, kolegų. Stresas man pasireiškia sumažėjusiu darbingumu, nuotaikų kaita, kartais jaučiu net fizinius kūno skausmus. Stresas darbe iš dalies įtakoja mano asmeninį gyvenimą, nes pareini namo su prastomis emocijomis, pavargęs, dirglus.

Kaip sekasi įveikti streso būseną?

Įvairiai, priklauso nuo situacijos. Kitą kartą užtenka grįžus po darbo išeiti pasivaikščioti, užsiimti su namiškiais bendra veikla. Tačiau kartais patirtos emocijos neapleidžia ir keletą dienų. Reikia tiesiog viską išgyventi, pergaltoti ir paleisti.

Ar gaunate iš vadovų, kolegų, šeimos palaikymą sudėtingų situacijų metu? Kaip?

Pasitaiko įvairių situacijų. Dažniausiai gaunu, tačiau pasitaiko, kad ir ne. Palaikymas pasireiškia padėsinimu, pasidalijimu savo panašiomis patirtimis, patarimų pasidalijimu.

Kokios pagalbos priemonės ir įsipareigojimai dažniausiai numatomi pagalbos šeimai plane?

Lankyti specialistų konsultacijas: psichologo, gydytojo psichiatro, priklausomybių ligų konsultanto, AA grupės susirinkimus, Pozityvios tėvystės, mokymus; užtikrinti tinkamą vaikų ugdymą ir švietimą; užtikrinti reikiamas sveikatos priežiūros paslaugas vaikams; gerinti buitines ir gyvenimo sąlygas namuose; lavinti tėvų darbinis įgūdžius, įsigyti profesiją; socialinio darbuotojo teikiamos konsultacijos, motyvacijos kėlimas pokyčiams ir pan.

Kaip Jums sekasi bendradarbiauti su vaiko teisių apsaugos, ugdymo, medicinos, policijos, nevyriausybinų ir savivaldybės įstaigų specialistais dalyvaujančias atvejo vadybos procese?

Priklauso nuo situacijos ir šeimą ištikusios krizės gylio. Dažniausiai pavyksta rasti bendrą matymą, susikalbėti su išvardintų sričių specialistais, tačiau pasitaiko atvejų, kuomet nuomonės išsiskiria. Nepavyksta išvengti ir konfliktinių situacijų, ypač kalbant apie vaiko teisių specialistus. Mažiausiai bendraujama su policijos ir medicinos įstaigų darbuotojais. Su ugdymo ir savivaldybės įstaigomis vyksta sklandus bendradarbiavimas.