

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

JOLITA BORKOVSKA
(SOCIALINIS DARBAS)

**ETINĖS PROBLEMOS IR JŲ SPRENDIMAS SOCIALINIAME
DARBE SU SUNKUMUS PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: Doc. Dr. Justinas
Sadauskas

Vilnius, 2024

TURINYS

IVADAS	3
1. SOCIALINIO DARBO SU SUNKUMUS PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS YPATUMAI	6
1.1. Socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis samprata ir reikšmė.....	6
1.2. Socialinių darbuotojų vaidmuo ir jiems kylančios problemos dirbant su sunkumus patiriančiomis šeimomis	10
2. ETINIŲ PROBLEMŲ SOCIALINIAME DARBE CHARAKTERISTIKA.....	18
2.1. Etiniai klausimai, kylantys socialiniame darbe su sunkumų patiriančiomis šeimomis	18
2.2. Etinių problemų pasekmės socialinio darbo kokybei ir rezultatams	22
2.3. Etinių problemų, kylančių socialiniame darbe, sprendimų būdai.....	25
3. ETINIŲ PROBLEMŲ IR JŲ SPRENDIMŲ SOCIALINIAME DARBE SU SUNKUMUS PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS TYRIMAS	29
3.1. Empirinio tyrimo metodologija	29
3.2. Socialinių darbuotojų patirtys, susijusios su profesine etika, dirbant su sunkumus patiriančiomis šeimomis	34
3.3. Profesinės etikos, kaip vieno iš svarbiausių vertybių socialiniame darbe, komponentai .	45
3.4. Etinių problemų sprendimas socialiniame darbe	52
3.5. Tyrimo rezultatų diskusija	58
IŠVADOS	60
REKOMENDACIJOS	62
SANTRAUKA	68
SUMMARY	69
Priedas	70
AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA	71

IVADAS

Aktualumas. Didžioji dalis šeimų viename ar kitame šeimos gyvavimo etape susiduria su sunkumais. Pasitaiko situacijų, kuomet šeimos nariai iškilusių sunkumų nėra pajėgūs išspręsti savarankiškai. Jeigu dėl sunkumų, su kuriais susiduria šeima, iškyla grėsmė nepilnamečiams vaikams, į pagalbą įsitraukia įvairių sričių specialistai. Šiuo aspektu aktualu paminėti ir statistikos duomenis: 2019 metais šeimų, kurioms reikalinga socialinė pagalba, buvo 50 proc. daugiau nei 2018 metais (Valstybės duomenų agentūra, 2023). Manytina, kad tai gali būti susiję su tuo metu vykusia reforma, pradėta taikyti atvejo vadyba. Tačiau augantys skaičiai nebūtinai gali būti traktuojami kaip neigiamas reiškinys, jie gali liudyti pagalbos prieinamumo augimą. Grįžtant prie naujesnių metų statistikos: 2021 metais šeimų, kurioms buvo reikalinga socialinė pagalba, yra 7,4 proc. daugiau nei 2020 metais, o 2022 metais – 3 proc. mažiau, nei 2021 metais (Valstybės duomenų agentūros duomenys, 2023). Tačiau tokie procentiniai nuokrypiai neturėtų būti laikomi reikšmingais ir teigti, kad sunkumus patiriančių šeimų skaičius mažėja – negalima. Kadangi visos šeimos be išimties susiduria su sunkumais, stengiamasi, kad pagalbą sudėtingoje situacijoje galėtų gauti visi, kuriems ji yra reikalinga. Dirbdami su sudėtingomis situacijomis socialiniai darbuotojai susiduria su problemomis, kurias ne visada aišku kaip efektyviai išspręsti.

Socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis dažnai kyla įvairaus pobūdžio etinių problemų, iš kurių pagrindinėmis laikytinos privatumo (konfidencialumo) ir pasitikėjimo pažeidimas, diskriminacija, netinkamas elgesys su paslaugų gavėjais, konfliktai tarp šeimos narių ir kt. (National Association of Social Workers Code of Ethics, 2017). Be to, socialinis darbas su šeimomis gali būti susijęs su jautriomis situacijomis, tokiomis kaip smurtas, vaiko atskyrimas nuo šeimos, psichologinės traumos ir kitokiomis, kurios reikalauja ypatingos atsakomybės ir etiško socialinio darbuotojo elgesio. Socialinio darbuotojo pareiga yra gerbti ir suprasti šeimos kultūrinę ir vertybių įvairovę, taip pat užtikrinti, kad jų darbas atitiktų įvairių asmenų poreikius. Šiuo atveju tikslinga paminėti dar vieną problemą, kuri kyla siekiant visapusiškai užtikrinti paslaugų gavėjų poreikius – socialinio darbuotojo ir paslaugos gavėjo santykiai spraudžiami į Lietuvos teisės aktuose pateiktas formuluotes, nelieta erdvės pasitikėjimo santykiui megzti, šeimos poreikiams nustatyti; socialinio darbuotojo ir kliento santykiai yra grindžiami jėgos principais, dominuoja formalus bendravimas, griežtas taisyklių laikymasis (Jurkuvienė, Gajdosikienė, Jokubauskė, 2015). Įvardyta situacija nėra kiek nepalengvina etninių problemų, kylančių socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis, sprendimo. Galiausiai, etikos klausimai yra svarbūs, kad socialinis darbas su šeimomis būtų veiksmingas ir rezultatyvus (Oliffe ir kt., 2019). Tinkamai sprendžiant etines problemas, socialinis darbuotojas gali padėti šeimoms įgyti reikiamų įgūdžių, išmokyti spręsti problemas, padeda klientui nugalėti kliūtis, neteisingumą ir neteisėtumą.

Socialinio darbo su šeimomis kontekste vis daugiau dėmesio skiriama profesinei etikai. 2017 m. buvo priimtas naujas Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, o 2023 m. liepos 5 d. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintas naujas Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas. Tai rodo, kad etinės problemos ir jų sprendimas socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis – aktuali tema.

Temos ištirtumas. Kadangi etinių klausimų socialiniame darbe tema yra aktuali, jai dėmesio skiria ir mokslininkai. Socialinį darbą su šeimomis ir jų metų kylančias problemas yra tyrinėję: Mainstone (2014); Ruch, Turney, Ward (2018); Bardauskienė ir Pivorienė, 2018; Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė (2020); Deaver ir kt. (2020). Autoriai tyrinėjo ir tam tikrų etinių problemų ypatumus: konfidencialumo ir privatumo (Wangmo ir kt., 2019); šeimos narių dalyvavimo (Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020); elgesio, susijusio su pagarba, teisingumu, gynybiškumu (Oželis, 2018 ir kt.); profesinė atsakomybės (Bardauskienė, Pivorienė, 2018); jautrumo pažeidžiamoms gyventojų grupėms, interesų konfliktams ir pagarbos orumui (Sobočan, Bertotti ir Strom-Gottfried, 2018). Dėmesio etinės problemos sulaukia ne tik iš užsienio, bet ir iš Lietuvos akademinės bendruomenės narių.

Tyrimo problema. Kai buvo sukurta ir pradėta taikyti „EQUASS“ kokybės sistema, socialinių paslaugų sektoriuje prasidėjo pokyčiai, iš kurių svarbiausias – siekis nuo paslaugų kiekybės pereiti prie kokybės. Kokybė neatsiejama nuo etikos ir etinių reikalavimų laikymosi.

Etinius klausimus socialiniame darbe Lietuvoje pristato Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2023), kuriame reflektuojama socialinio darbo praktika, įnešanti gana stiprų indėlį į socialinio darbo veiklą. Šio teorinėmis prielaidomis dokumento tikslas yra „įvardyti bendrąsias socialinio darbo vertybes, suformuoti pagrindines nuostatas ir principus“ (p. 1).

Socialinis darbas apima socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo santykių kūrimą, kurių kokybė ir rezultatai didžiąja dalimi priklauso nuo priežiūros proceso sėkmės (Marc, Dimeny, Bacter, 2019). Tie patys autoriai pažymi, kad socialiniame darbe socialinio darbuotojo santykiai su paslaugų gavėjais gali būti paveikti pačių socialinių darbuotojų praeities patirties, pažeidžiamumo, traumų, nesėkmių, emocijų ir kitų ypatumų. Be to, kiekvienas žmogus turi stiprybių, kurias gali panaudoti tiek padėdamas sau, tiek kitiems. Kaip teigia Stankūnaitė ir Rimkienė (2018), tikėjimas žmogaus stiprybe yra pagrindinė vertybė socialiniame darbe, o pagalba žmogui atpažįstant savo stiprybes – esminė socialinio darbo praktikos užduotis. Taigi, socialinis darbuotojas turi rasti tinkamą bendravimo būdą ir elgesį su paslaugų gavėju, siekdamas sukurti „sveikus“ profesinius santykius ir juos valdyti atsižvelgiant į profesinius vertybinius principus. Bet pirmiausia, pats socialinis darbuotojas turi tai suprasti.

Nemažiau svarbus probleminis aspektas, tiriant etnines problemas socialiniame darbe, yra etinis sąmoningumas. Apie jį, kaip apie būtiną socialinio darbuotojo profesinės etikos dalį, yra rašęs Oželis (2018). Autoriaus teigimu, gebėjimas etiškai elgtis yra pagrindinis paslaugų gavėjui siūlomos paslaugos kokybės aspektas, be to, paslaugų gavėjai verti geriausios pagalbos, kokia tiktai įmanoma, kad, atsižvelgiant į galimybes, jie galėtų patirti geriausios gyvenimo kokybės džiaugsmą (Oželis, 2018). Taigi pagrindinis socialinės pagalbos teikimo principas yra neatsiejamas nuo socialinio darbuotojo sąmoningumo, tačiau nebūtinai darbuotojai supranta to sąmoningumo reikšmę ir prasmę, nes iki šiol tai nėra labai dažnai akcentuojama nei teorijoje, nei praktikoje.

Šiame darbe keliami tokie probleminiai klausimai, kaip: *Kokius etinius klausimus socialiniams darbuotojams kelia kasdienė profesinė praktika? Kaip socialiniai darbuotojai suvokia socialinio darbo vertybių įgyvendinimą savo darbe su paslaugų gavėjais? Kokiais būdais socialiniai darbuotojai sprendžia darbe kylančius etinius klausimus?*

Darbo objektas – etinės problemos ir jų sprendimas socialiniame darbe su šeimomis.

Darbo tikslas. Išanalizuoti etines problemas, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai, teikiantys pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms, ir galimus jų sprendimo būdus.

Darbo uždaviniai:

1. Aptarti socialinio darbuotojo ir sunkumus patiriančios šeimos sąveikos ypatumus.
2. Išanalizuoti etinius reikalavimus keliamus darbui su šeima.
3. Atskleisti etinius klausimus su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai, teikiantys pagalbą sunkumus išgyvenančioms šeimoms ir jų sprendimo būdus.

Darbo / tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros ir dokumentų analizė – ja siekiama atskleisti socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis sampratą ir reikšmę, taip pat socialiniame darbe kylančias etines problemas ir jų ypatumus, galimus sprendimo būdus.

2. Duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu – juo siekiama atskleisti socialinių paslaugų centre dirbančių socialinių darbuotojų, dirbančių su sunkumus patiriančiomis šeimomis, patirtis, susijusias etinėmis problemomis ir jų sprendimu (įveika).

3. Duomenų analizės metodas – kokybinė turinio analizė – ja siekiama išsamiai išanalizuoti gautus tyrimo rezultatus ir pristatyti, įvardyti, remiantis socialinių darbuotojų patirtimis, su kokiomis etinėmis problemomis susiduriama ir kokie sprendimai taikomi, priimami teikiant pagalbą sunkumų patiriančioms šeimoms.

1. SOCIALINIO DARBO SU SUNKUMUS PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS YPATUMAI

1.1. *Socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis samprata ir reikšmė*

Socialinis darbas su šeimomis yra tik viena iš socialinio darbo sričių, tačiau ji yra itin svarbi, nes, kaip nurodoma Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, „šeima yra visuomenės ir valstybės pagrindas“ (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992, III skirsnis, 38 straipsnis). Socialinio darbo su šeimomis tikslas – padėti šeimoms išspręsti jų problemas ir užtikrinti jų gerovę – laikytinas itin reikšmingu. Vis tik analizuoti šią sritį vertėtų nuo socialinio darbo su šeimomis sampratų apžvalgos. Skirtingi autoriai, analizuodami socialinio darbo su šeima sampratą, akcentuoja skirtingus socialinio darbo su šeimomis sampratos aspektus, ypatumus (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. *Socialinio darbo su šeimomis sampratų įvairovė*

Nr.	Apibrėžimas	Autorius
1.	Socialinis darbas – procesas, skirtas nugalėti kliūtis, neteislingumą, neteisėtumą, kurie egzistuoja visuomenėje. Jis padeda įveikti krizes, nenumatytus atvejus, žmogaus asmenines ir socialines problemas	Campanini ir Frost, 2005
2.	Socialinis darbas su šeimomis – procesas, kuriuo siekiama užtikrinti šeimos narių gerovę, padėti jiems įgyti reikiamų įgūdžių, padėti spręsti jų problemas.	Mainstone, 2014
3.	Socialinis darbas – profesija, siekianti pokyčių sprendžiant žmonių tarpusavio santykių problemas visais lygmenimis – mikro-, mezo- ir makro-.	Jurkuvienė, Gajdosikienė, Jokubauskė, 2015
4.	Socialinis darbas su šeimomis – įvairių veiklų, tokių kaip konsultavimas, mokymasis, terapija, tarpininkavimas ir kt., visuma.	Wilson ir Ruch, 2018
5.	Socialinis darbas su šeimomis – praktika, grindžiama santykių tarp socialinio darbuotojo (specialisto) ir šeimos narių kūrimu bei palaikymu, siekiant užtikrinti ilgalaikę šeimos gerovę.	Ruch, Turney, Ward, 2018
6.	Socialinis darbas su šeimomis – procesas, kuris grindžiamas individualiu požiūriu į šeimą ir jos narių poreikius bei galimybes, siekiant užtikrinti tos šeimos gerovę.	Gasker, 2019

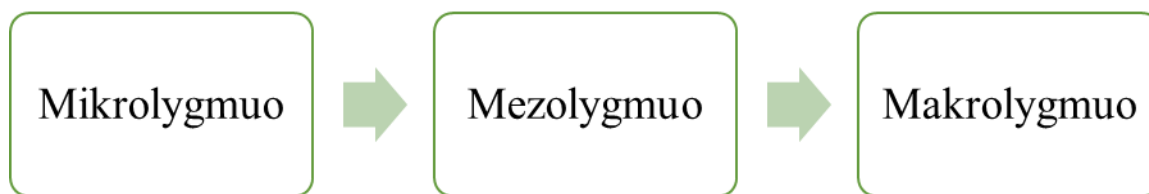
7.	Socialinis darbas su šeimomis tai yra kliento ir socialinio darbuotojo sąveika – abipusis poveikis, paremtas socialinio darbuotojo ir kliento bendravimu.	Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020
----	---	--

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis lentelėje nurodytais autoriais

Tikslingai pasirinktas vienas senesnis mokslinis šaltinis (2014), kuriame apibrėžiama socialinio darbo su šeimomis samprata, kad būtų galima palyginti, ar kone per dešimtmetį mokslininkų nurodomos socialinio darbo sampratos keitėsi. Iš tiesų priešpriešų tarp pateiktų socialinio darbo su šeimomis sampratų įžvelgti sunku, tačiau galima matyti esminius aspektus, kurie socialiniame darbe su šeimomis labiausiai autorių išskirtini, akcentuoti. Pabrėžtina, kad skirtingi autoriai socialinį darbą su šeima įvardija skirtingai – vieniems socialinis darbas su šeima – procesas (Maisntone, 2014; Gasker, 2019; Deaver ir kt., 2020), kitiems – atitinkama veikla ar veiklų visuma (Wilson ir Ruch, 2018), tretiems – praktika (Ruch, Turney, Ward, 2018) arba profesija (Jurkuvienė, Gajdosikienė, Jokubauskė, 2015). Taip pat iš pateiktų socialinio darbo su šeimomis sampratų galima išgryninti sudėtinius socialinio darbo su šeimomis elementus, pavyzdžiui, konsultavimas, mokymasis, terapija, tarpininkavimas ir kitos veiklos (Wilson ir Ruch, 2018). Tačiau iš esmės autoriai sutinka, kad socialinis darbas su šeimomis reikalingas ir skirtas padėti išspręsti šeimos ar jos narių problemas, įveikti sunkumus, patenkinti poreikius, įgyvendinti tikslus, užtikrinti gerovę. Yra autorių, kurie nurodo, kad siekiant šių tikslų reikalingas socialinio darbuotojo (specialisto) ir šeimos narių tinkamų santykių kūrimas bei palaikymas (Ruch, Turney, Ward, 2018). Kiti pabrėžia, kad teikiant socialines paslaugas tikslinga remtis bendruomenės ir valstybės parama (Bardauskienė, Pivorienė, 2018). Dar vienoje mokslinėje publikacijoje aiškiai ir konkrečiai nurodoma, kad socialinis darbas su šeimomis yra kliento ir socialinio darbuotojo sąveika – abipusis poveikis, paremtas socialinio darbuotojo ir kliento bendravimu (Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020). Vis dėlto reiktų pasakyti, kad mokslininkai socialinį darbą su šeimomis apibrėžia gana abstrakčiai ir trumpai, daugumoje apibrėžimų nėra išskirta socialinio darbo sudėtinių dalių, nurodomas tik šio proceso tikslas ir paskirtis.

Lietuvos Respublikos teisiniame socialinio darbo reguliavime šeima yra įvardijama kaip vienas iš tiesioginių socialinio darbo objektų. Kitaip sakant, Lietuvoje socialinis darbas yra reglamentuotas teisės aktais – o tai rodo, kad ši sritis yra reikšminga ir svarbi, jai dėmesys skiriamas valstybiniu lygiu. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2022) numato, kad „socialinis darbas yra į praktinę veiklą orientuota profesinė veikla, įgalinanti asmenis, šeimas, asmenų (šeimų) grupes ir bendruomenes spręsti tarpusavio santykių, socialines problemas ir (ar) išvengti galimų socialinių problemų ateityje, skatinanti socialinę kaitą, gerinanti gyvenimo kokybę, užtikrinanti žmogaus teises, didinanti socialinę įtrauktį ir stiprinanti solidarumą bei

socialinį teisingumą“ (20 straipsnis). Tai gana išsamus ir aiškus socialinio darbo apibrėžimas, akcentuojant proceso esminius aspektus. Taip pat šiame teisės akte, apibrėžiant socialinį darbą, yra išskirti ir socialinio darbo lygmenys (žr. 1 pav.).



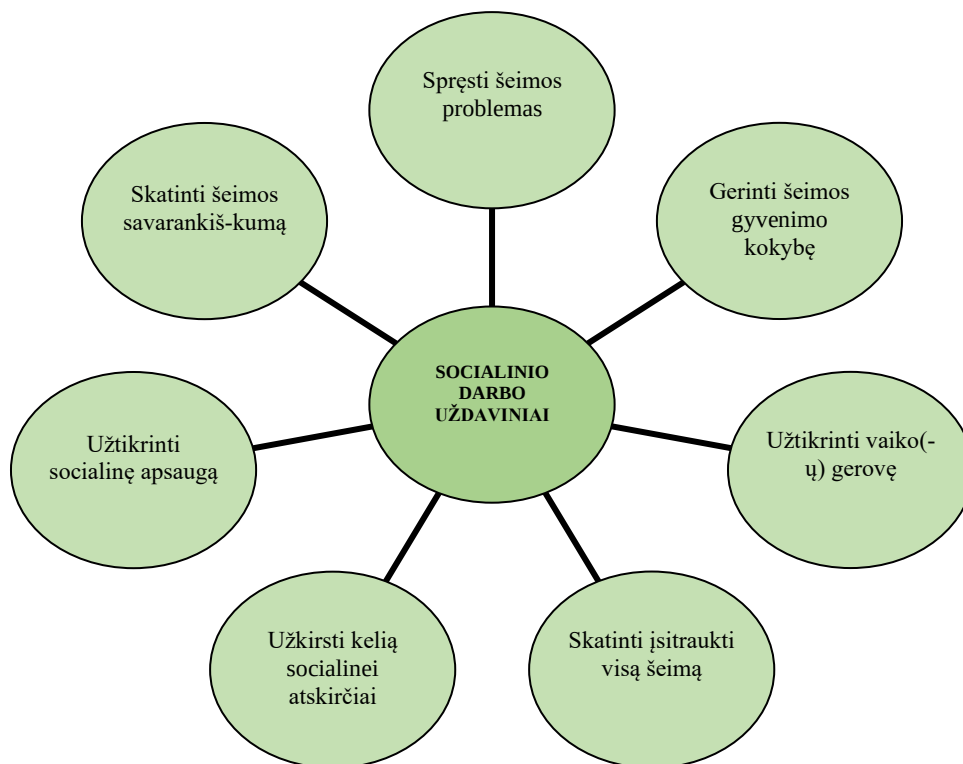
1 pav. Socialinio darbo lygmenys

Šaltinis: Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2022

Įvardytus socialinio darbo lygmenis tikslinga pristatyti išsamiau, remiantis 2006 m. priimtame Socialinių paslaugų įstatyme (2023 metų redakcija) nurodytais paaiškinimais. *Mikrolygmuo* – socialinis darbas orientuotas į asmenis ir (ar) šeimas. Tai yra asmenų ir (ar) šeimų psichosocialinis konsultavimas, tarpininkavimas, atvejo vadyba ir kita asmeniui (šeimai) būtina pagalba. *Mezolygmuo* – socialinis darbas orientuotas į mažas šeimų grupes, institucijas ir (ar) organizacijas, veiklą vykdančias socialinio darbo įgyvendinimo srityse. Tai yra socialinių paslaugų organizavimas, koordinavimas ir teikimas asmenims (šeimoms) ir (ar) jų grupėms. *Makrolygmuo* – socialinis darbas orientuotas į bendruomenės socialinius pokyčius, veikla vykdoma bendruomenėje įvairiose socialinio darbo įgyvendinimo srityse, socialiniams darbuotojams dalyvaujant socialinės politikos įgyvendinimo procesuose. Tai yra bendruomenės veiklos planavimas, organizavimas, bendruomeniškumo plėtra ir kt. Iš šių socialinio darbo lygmenų išryškėja socialinio darbo su šeima ypatumai – kokių veiksmų imamasi, siekiant užtikrinti sunkumus patiriančių šeimų gerovę, t. y. psichosocialinis konsultavimas, tarpininkavimas, atvejo vadyba ir kita asmeniui (šeimai) būtina pagalba, taip pat paslaugų organizavimas, koordinavimas ir teikimas bei veiklos planavimas, organizavimas, bendruomeniškumo plėtra ir kt.

Socialinis darbas su šeimomis orientuotas į šeimas, kurios susiduria su įvairiomis problemomis, tokiomis kaip skurdas, socialinė atskirtis, netinkamas tėvų elgesys, smurtas šeimoje, vaikų atidavimas į globos įstaigas, įvairaus pobūdžio asmeninės bei tarpasmeninės krizės ir t. t. Visos šios problemos stipriai (neigiamai) veikia asmenų gyvenimo kokybę, todėl socialinio darbuotojo indėlis sprendžiant ar padedant spręsti šeimose iškilusias problemas yra išties reikšmingas. Socialinis darbuotojas turi suteikti Socialinių paslaugų įstatyme nurodytas prevencines socialines paslaugas. „Prevencinės socialinės paslaugos teikiamos visoms šeimoms, siekiančioms stiprinti šeimos gebėjimą savarankiškai rūpintis šeimos gyvenimu ir šeimos

dalyvavimą visuomenės gyvenime, stiprinti bendruomenės socialinį aktyvumą ir skatinti bendruomenės socialinę įtrauktį, taip pat stiprinti šeimos žinias ir ugdyti jos įgūdžius, kad ateityje būtų išvengta galimų socialinių problemų ir socialinės rizikos atsiradimo“ (Socialinių paslaugų įstatymas, 2022). Socialinio darbuotojo reikšmę galima pagrįsti ir socialinio darbuotojo uždaviniais (žr. 2 pav.), kuriuos įgyvendinant padedama sunkumų patiriančioms šeimoms.



2 pav. Socialinio darbuotojo funkcijos ir reikšmė

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Allen-Meares (2014); Weezel, Dudaitė, Gailienė ir kt. (2012); Deaver ir kt. (2020); Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė (2020); Bardauskienė, Pivoriūnienė (2018); Oliffe ir kt. (2019)

Kiekviena socialiniam darbuotojui numatyta funkcija yra svarbi socialinių paslaugų gavėjui (šio darbo atveju – šeimai). Pavyzdžiui, socialinis darbuotojas, dirbantis su sunkumų turinčia šeima, padeda šeimoms išspręsti daugybę skirtingų problemų, tokių kaip finansinės, buitinės, švietimo ir kt. problemos. Taip pat socialinis darbas su šeima pagerina šeimos gyvenimo kokybę, užtikrinti saugią ir sveiką aplinką, skatina pagarbius šeimos narių santykius (Allen-Meares, 2014). Neretais atvejais šeimoje kylantys sunkumai būna susiję su vaikais ir jų gerovės užtikrinimu. Socialinis darbas su šeima padeda užtikrinti, kad vaikai turėtų saugią ir sveiką aplinką, tinkamą maitinimą ir auklėjimą, ir kad būtų gerbiamos jų teisės (Weezel, Dudaitė, Gailienė ir kt., 2012). Kad sunkumų patiriančios šeimos galėtų gyventi pilnavertį gyvenimą, socialinis darbuotojas skatina jų įsitraukimą į šeimos gyvenimą. Socialinio darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis metu socialinis darbuotojas turi užtikrinti, kad visi šeimos nariai turėtų

įsitraukti į šeimos gyvenimą. Kitaip sakant, į socialinio darbuotojo ir kliento santykį vertėtų žiūrėti kaip į mechanizmą, per kurį į pagalbos procesą gali būti įtraukiamos šeimos (Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020). Labai svarbi socialinio darbuotojo funkcija – užkirsti kelią socialinei atskirčiai. Socialinis darbas su šeima gali padėti šeimoms padėti išspręsti problemas ir sėkmingai funkcionuoti visuomenėje (Deaver ir kt., 2020). Tai ypač svarbu tais atvejais, kai šeimos yra susidūrusios su skurdu, neįgalumu, nedarbu ar kitomis sunkiomis aplinkybėmis. Mokslininkų teigimu, Lietuvoje dalis šeimų susiduria su įvairiais sunkumais – „vidiniais (tarpusavio santykių, sveikatos ar negalios, smurto, priklausomybėmis, skurdu) ir išoriniais (nedarbu, izoliacija), neretai išorinės aplinkybės sąlygoja šeimos narių su aplinka santykio silpnėjimą“ (Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020, p. 71). Pažymėtina, kad socialinis darbas su šeima gali padėti spręsti socialinės atskirties problemas, ypač tais atvejais, kai šeimos negali pasiekti reikiamų paslaugų (Bardauskienė, Pivoriūnienė, 2018). Socialinio darbo tyrėjai pabrėžia, kad socialiniam darbuotojui svarbu užtikrinti socialinę apsaugą, nuo kurios priklauso ir bendra gerovė. Svarbu užtikrinti, kad šeimos turėtų priėjimą prie reikiamų paslaugų ir kad šeimos nariai būtų tinkamai informuoti apie savo teises ir galimybes (Vaičekauskienė, 1996). Taip pat socialinis darbas su sunkumus patiriančiomis šeimomis yra skirtas skatinti šeimos savarankiškumą ir padėti jiems sukurti tvirtą pagrindą savo gyvenimui (OliFFE ir kt., 2019). Tai ypač svarbu tais atvejais, kai šeimos susiduria su sunkumais ir streso situacijomis.

Išanalizavus skirtingų autorių pateiktus socialinio darbo su šeima apibrėžimus atskleista, kad mokslinėje literatūroje egzistuoja skirtingos socialinio darbo su šeimomis sampratos. Apibendrinat socialinį darbą su šeima galima laikyti veikla (jos visuma), praktika ar profesija, kuria siekiama gerinti šeimos narių socialinę padėtį ir jų gyvenimo kokybę. Socialinis darbas su šeima gali būti realizuojamas visuose trijuose socialinio darbo lygmenyse (mikrolygmuo, mezolygmuo, makrolygmuo). Socialinis darbas krizes patiriančioms šeimoms yra reikšmingas, nes padeda išspręsti konkrečias šeimos problemas, pagerina šeimos gyvenimo kokybę, užtikrina vaiko (vaikų) gerovę, skatina šeimos narių įsitraukimą į bendrą gyvenimą, skatina bendradarbiavimą, ugdo tarpasmeninius santykius, kovoja su socialine atskirtimi, užtikrina socialinę apsaugą, skatina šeimos savarankiškumą.

1.2. Socialinių darbuotojų vaidmuo ir jiems kylančios problemos dirbant su sunkumus patiriančiomis šeimomis

Socialiniam darbuotojui tenka atlikti daugybę skirtingų funkcijų ir užduočių. Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąrašė, patvirtintame Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015 m. sausio 1 d. nutarimu Nr. 2014-14019 „Dėl socialinių paslaugų

srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąrašo patvirtinimo“ (nauja redakcija 2023-01-01), yra nurodyta, ką atlieka socialinis darbuotojas, t. y.:

1. informuoja ir konsultuoja asmenis apie socialines paslaugas ir su jomis susijusius aspektus;
2. užmezga santykį su sunkumų patiriančiomis šeimomis ar jų nariais, stengiasi įtraukti juos į pagalbos teikimo procesą;
3. vertina socialinių paslaugų poreikį konkrečiai šeimai ar jos nariui;
4. bendrauja / bendradarbiauja su asmenimis iš socialinių paslaugų gavėjo socialinės aplinkos;
5. su socialinių paslaugų gavėju įvertina įgūdžius, kuriuos tas asmuo jau turi ir kurių jam dar trūksta, vertina gebėjimus ir galimybes, paslaugų teikimo efektyvumą;
6. rengia ir atnaujina individualios pagalbos planą kartu su įtrauktu socialinių paslaugų gavėju (jis irgi prisideda rengiant ar peržiūri minėtą planą);
7. su socialinių paslaugų gavėju numato veiksmus ir priemones, kuriomis bus siekiama teigiamų pokyčių.

Tai nėra visos socialinio darbuotojo funkcijos, išvardytos tik tos, kurios labiausiai ar tiesiogiai susijusios su socialinių paslaugų gavėju. Kai kurios funkcijos reikalauja ne vien profesinių žinių, ne vien darbinės patirties ir įgūdžių, joms atlikti dar reikia būti psichologiškai ir emociškai tvirtam, turėti atitinkamų asmeninių savybių ir laikytis tam tikrų principų.

Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2022), išskirtina, kad socialinis darbuotojas paslaugas teikia vadovaudamasis tam tikrais principais:

1. bendradarbiavimo principu, kuris numato, kad socialinių paslaugų valdymas, skyrimas ir teikimas turi remtis šeimos ar jos narių, ginančių žmonių socialinių grupių interesus ir teises, socialinių paslaugų įstaigų, savivaldybės ir valstybės institucijų sąveikavimu bei tarpusavio pagalba;
2. dalyvavimo principu, kuris numato socialinių paslaugų valdymo, skyrimo ir teikimo klausimus spręsti bendrai, t. y. įtraukiant socialinių paslaugų gavėjus, atitinkamas organizacijas, ginančias žmonių socialinių grupių interesus ir teises;
3. kompleksiskumo principu, kai socialinių paslaugų teikimas asmeniui yra derinamas su socialinių paslaugų teikimu jo šeimai;
4. prieinamumo principu, kuris reiškia, kad visos reikalingos socialinės paslaugos šeimai ar jos nariui turi būti nesunkiai prieinamos, pavyzdžiui, teikiamos kuo arčiau jo gyvenamosios vietos;

5. socialinio teisingumo principu, t. y. šeimos finansinės galimybės mokėti už socialines paslaugas neturi įtakos jo galimybėms gauti tas paslaugas;

6. tinkamumo principu, kuris numato, kad turi būti teikiamos tokios socialinės paslaugos, kad jos atitiktų paslaugų gavėjo interesus ir poreikius;

7. veiksmingumo principu, kai teikiamų paslaugų siekiamybė – kuo geresni rezultatai, racionaliai panaudojant išteklius;

8. visapusiškumo principu, kuris numato, kad socialinės paslaugos derinamos su pinigine socialine parama, vaiko teisių apsauga, užimtumu, sveikatos priežiūra, švietimu ir ugdymu, socialinio būsto suteikimu ir pan.;

9. įgalinimo principu, reiškiančiu, kad teikiant socialines paslaugas turi būti skatinamas asmens iniciatyvumas, priimant sprendimus ir sąmoningai prisiimant už juos atsakomybę;

10. subsidiarumo principu, kuriuo vadovaujantis pagalba organizuojama taip, kad valstybės ir (ar) savivaldybių institucijų rūpestis būtų nukreiptas į įgalinančios aplinkos kūrimą socialinių paslaugų teikėjų ir asmenų, šeimų, bendruomenių visaverčiam funkcionavimui, gerbiant, skatinant ir padedant išlaikyti asmens, šeimos, bendruomenės orumą, iniciatyvą ir solidarumą, neperimant atsakomybių ir užduočių, kurias gali atlikti pats asmuo, pati šeima, pati bendruomenė;

11. asmens garbės ir orumo apsaugos principu. Socialinių paslaugų srities darbuotojas gerbia kiekvieno asmens (kiekvienos šeimos) teisę į laisvą apsisprendimą dėl socialinių paslaugų asmeniui (šeimai), pripažįsta visus asmenis (visas šeimas), kuriems (kurioms) reikia jo pagalbos, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos ir kt.

Tokia gausa principų rodo, kad socialinis darbuotojas turi aprėpti gana daug sričių – jam reikia ne tik bendradarbiauti su skirtingų sričių atstovais ar specialistais, visapusiškai dalyvauti problemų turinčio asmens (ar šeimos) gyvenime, prieiti prie jo, tinkamai ieškoti sprendimų problemoms išspręsti. Taip pat socialinis darbuotojas turi stengtis dirbti efektyviai, tinkamai, etiškai bendrauti su problemų turinčiais asmenimis. Taigi socialinių darbuotojų vaidmuo – ir reikšmingas, ir sudėtingas. Socialinių darbuotojų darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis neretais atvejais kyla iššūkių ar problemų (žr. 2 pav.). Tos problemos buvo analizuotos ir tyrinėtos mokslininkų.

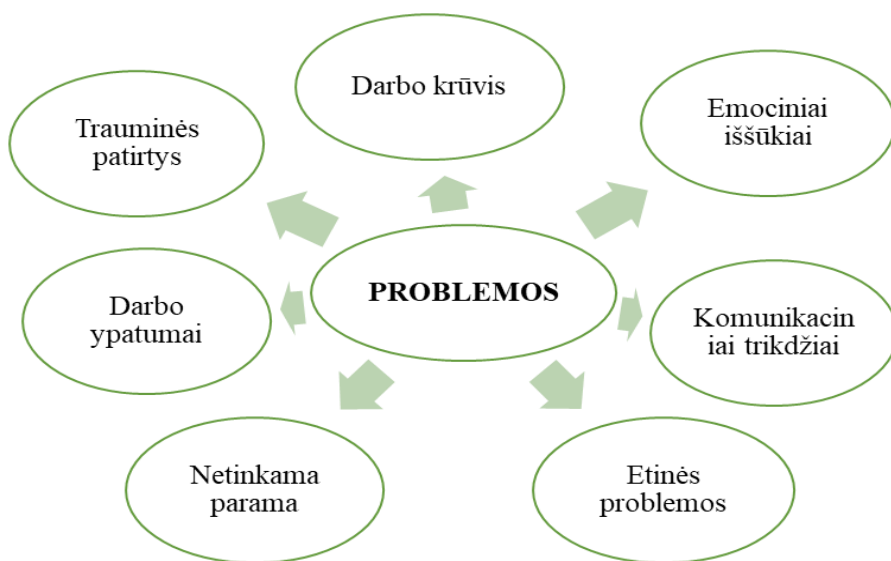
Akcentuotina, kad socialiniams darbuotojams kylantys iššūkiai priklauso nuo šalies, šalyje taikomos politikos, socialinio darbo reguliavimo aspektų. „Socialinis darbas, kaip profesija, kiekvienoje šalyje grindžiama istoriniu ir kultūriniu šalies kontekstu, ir perteikiama per šalies

politinę, ekonominę ir socialinę sistemą“ (Ivanauskienė, Pakrijauskaitė, 2015, p. 141). Dėl šios priežasties tikslinga išskirti, kokias socialinio darbo problemas bei iššūkius dažniausiai įvardija Lietuvos mokslininkai, o kokias – užsienio akademinės bendruomenės nariai.

Pasak Stasiūnaitienės ir Mažeikaitės (2015), „socialinis darbuotojas, stengdamasis padėti socialinės rizikos šeimoms įveikti iškilusias problemas, dažnai pats susiduria su situacijomis, kurios kelia grėsmę ne tik psichologiniam, bet ir fiziniam jo saugumui“ (p. 13). Dažnai socialinės rizikos šeimų nariai priešinasi socialinio darbuotojo intervencijai į jų gyvenimą, neigia savo problemas, nesprendžia jų, vengia bendravimo, būna priešišškai nusiteikę (Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015), todėl socialinis darbuotojas turi būti kantrus, supratingas ir empatiškas, kad galėtų padėti tokioms šeimoms įveikti joms kylančias problemas. Kiti tyrėjai papildo, kad socialinis darbuotojas šalia pagrindinių aktyvaus klausymosi, empatijos, problemų identifikavimo ir sprendimo įgūdžių dar turi gebėti panaudoti pokytį skatinančius ir palaikančius įgūdžius (Abramavičienė, Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020), tačiau ir šiuo atveju socialiniams darbuotojams kyla iššūkių – jiems trūksta glaudesnio bendradarbiavimo holistiškai sprendžiant socialinės rizikos šeimų problemas.

Paminėtina ir dar viena socialiniams darbuotojams kylanti problema – priskiriamas per didelis socialinės rizikos šeimų skaičius, dėl kurio neretai nukenčia socialinių darbuotojų kokybiška veikla, jie jaučia mažiau pasitenkinimo savo darbu (Dunajevs, Buzaitytė-Kašalynienė ir Kutkaitė-Petkevič, 2019). Tokie tyrimo rezultatai rodo, kad kenčia ir socialinio darbuotojo vaidmuo, ir jam nėra lengva susidoroti su darbo eigoje kylančiais iššūkiais, problemomis.

Užsienio akademinės bendruomenės nariai plačiau tyrinėjo ir įvardijo problemas bei iššūkius, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai, dirbantys su sunkumų patiriančiomis šeimomis (3 pav.). Iš esmės tokios problemos būdingos ir Lietuvoje dirbantiems socialiniams darbuotojams.



3 pav. *Socialiniams darbuotojams kylančios problemos*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Miller ir Cassar (2021), Lloyd, King, Chenoweth (2011), Tumwesigye (2021)

Esminės problemos, kylančios socialiniams darbuotojams, dirbantiems su sunkumus patiriančiomis šeimomis, yra didelis darbo krūvis, emociniai iššūkiai, komunikaciniai trikdžiai, darbo ypatumai, trauminės patirtys, netinkama parama, etinės problemos. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, dažnai turi atlikti daugybę užduočių, pavyzdžiui, užtikrinti saugią aplinką, rūpintis šeimos nariais, ieškoti būdų kaip spręsti jų asmenines problemas, rengti ataskaitas ir kt. Tai reikalauja daug laiko, energijos ir pastangų. Apie socialiniams darbuotojams kylančias problemas rašę Lietuvos mokslininkai teigia, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, dažnai susiduria su grėsmėmis ne tik psichologiniam, bet ir fiziniam jo saugumui (Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015), jie turi įveikti didelį darbo krūvį (Dunajevs, Buzaitytė-Kašalynienė ir Kutkaitė-Petkevič, 2019), kai reikia spręsti daugybę šeimos problemų ir užtikrinti kelių šeimos gyvenimo sričių gerovę, pavyzdžiui, finansinę paramą, vaikų saugumą, švietimą ir kt. (Tumwesigye, 2021). Mokslinėse publikacijose aptartos ir kitos socialiniams darbuotojams kylančios problemos ir iššūkiai:

1. Sudėtingi šeimų santykiai ir jų narių poreikių suderinimo reikalavimai. Socialiniams darbuotojams tenka dirbti su skirtingomis šeimomis, kuriose santykiai kartais būna sudėtingi (Miller, Cassar, 2021). Taip pat socialiniai darbuotojai turi stengtis, kad būtų suderinti skirtingi šeimos narių norai ir poreikiai, t. y. turi atsižvelgti į kiekvieno šeimos nario interesus atskirai, tačiau kartu ir orientuotis į bendrą šeimos gerovę.

2. Sudėtingi socialinio darbuotojo patiriami emociniai iššūkiai. Socialiniams darbuotojams tenka susidurti su įvairiausiomis šeimų problemomis ir sunkumais – nuo buitinių problemų iki sveikatos sutrikimų, pavyzdžiui, depresijos ar apatijos (Miller, Cassar 2021). Tai kelia socialiniam darbuotojui emocinių iššūkių, nes reikia visais įmanomais būdais stengtis ir rasti priemones, padedančias ne tik su problemomis susiduriančiam asmeniui, bet ir pačiam sau – išvengti emocinio perdegimo ir stengtis išsaugoti savo emocinį atsparumą. Kai kurie mokslininkai akcentuoja, kad socialiniame darbe darbuotojams tenka atlaikyti didelį emocinį krūvį, kuris kyla, kai susiduriama su stresinėmis situacijomis (Lloyd, King, Chenoweth, 2011). Tai gali sukelti emocinį pervargimą, depresiją ir kitas psichologines problemas patiems pagalbos teikėjams.

3. Komunikaciniai trikdžiai. Socialiniams darbuotojams kartais sunkumų kyla ir kai reikia rasti bendrą kalbą su šeimos, kuriai teikiama pagalba, nariais (Miller, Cassar, 2021). Kalbant apie komunikaciją socialiniame darbe, reiktų akcentuoti, kad tai yra labai svarbus procesas socialiniame darbe, turintis savo struktūrą ir principus. Komunikacijos procesas prasideda, kai paslaugų gavėjas kreipiasi pagalbos į socialinį darbuotoją (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019).

Anot minėtų autorių, paslaugų gavėjas yra asmuo, turintis poreikių ir (arba) problemų, su kuriomis dalinasi, nesvarbu, ar tai jausmai, mintys, nuomonės, idėjos, vertybės, poreikiai, ar tikslai. Kita vertus, socialinis darbuotojas yra asmuo, turintis profesinių žinių, įgūdžių, kompetencijos bendrauti su paslaugų gavėju, kuriant santykius (Abramavičienė ir Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020). Tačiau komunikacijos procesas nėra toks paprastas, kuris remiasi tik žodiniu bendravimu ir tiesiogiai išsakoma informacija. Komunikacijos etapas apima nemažai sudedamųjų dalių, jį sudaro etapai (žr. 3 pav.).



4 pav. Komunikacija socialiniame darbe

Šaltinis: Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019

Pagalbos procesą sudaro trys pagrindiniai etapai: pradinis, įgyvendinimo ir pabaigos. Visuose etapuose vyksta komunikacija tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo. Pradiniame etape socialinis darbuotojas renka duomenis apie paslaugų gavėjo elgesį, taip pat duomenis iš aplinkos. Kai tai padaro, pradeda vertinimo procesą (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019). Gaudamas informaciją apie asmenį socialinis darbuotojas tyrinėja paslaugų gavėjo pasipriešinimus, problemą ir aplinkos įtaką (Marais ir Merwe, 2015). Po paslaugų gavėjo poreikių ir situacijos vertinimo, socialinis darbuotojas ir paslaugų gavėjas pereina į kitą pokyčių proceso fazę – planavimą. Veiksmingam planui sukurti svarbu, kad socialinis darbuotojas ir paslaugų gavėjas aiškiai sutiktų su šiuo planu (Abramavičienė ir Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020).

Sėkmingas abiejų pusių bendravimas veda prie susitarimo dėl plano įgyvendinimo (Farukuzzaman ir Mahbubur, 2019). Vėliau, kai paslaugų gavėjas ir darbuotojas bendradarbiauja įgyvendinant pokyčius, prasideda proceso veiksmo fazė (intervencija), kurios metu nustatoma, ar pasiekti tikslai, ar reikia pakeisti veiksmų planą. Šiame etape socialinis darbuotojas įtraukia paslaugų gavėją į palaikomus santykius ir supažindina jį su pokyčių procesu. Anot Farukuzzaman ir Mahbubur (2019), socialinis darbuotojas turi pasirinkti tinkamą praktiką šio proceso gairėms – pasirinkti keletą konkrečių metodų, kurie gali palengvinti ir paskatinti pasikeitimams. Atkreipiamas dėmesys, kad dirbant su šeima socialinio darbuotojo veikla šiame etape gali būti nukreipta ne tik į individualų paslaugų gavėją, bet ir jo bei aplinkos santykio kūrimą. Taigi, kad socialiniame darbe nebūtų komunikacinių trukdžių, tikslinga dirbti vadovaujantis veiksmingu komunikacijos modeliu, laikytis komunikacijos kūrimo proceso etapų.

4. Darbo ypatumai. Problemų ar sunkumų neretai kyla organizuojant darbą, nes socialinis darbuotojas dažnai turi spręsti daugybę skirtingo pobūdžio problemų (Socialinio bendradarbiavimo modelis, 2009) ir užtikrinti skirtingus šeimos narių poreikius. Be to, su socialinio darbo ypatumais susijusios ir tokios problemos kaip per didelis darbo krūvis, perdegimo sindromo rizika, informacijos apie socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas sklaidos ribotumas, darbo vietos problema, socialinio darbo sveikatos priežiūros įstaigose nepakankamas vertinimas (Raudeliūnaitė, Buškevičiūtė, 2014).

5. Trauminės patirtys. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, dažnai susiduria su trauminėmis patirtimis, susijusiomis su vaikų išnaudojimu, smurtu šeimoje ir kitais sunkiais atvejais, kurie socialinius darbuotojus neretai verčia jaustis bejėgiais, t. y. negebančiais suteikti maksimalią pagalbą smurto šeimoje atvejais (Witt, Diaz, 2018). Mokslininkų teigimu, tarpusavio pasitikėjimo trūkumas tarp socialinių darbuotojų ir motinų skatina neigiamus vaikų apsaugos plano rezultatus, t. y. kai motinos dėl nepasitikėjimo ar baimės nebendradarbiauja ar netinkamai bendradarbiauja su socialiniu darbuotoju, vaikų saugumas nėra užtikrinamas (Muench ir kt., 2017). Siekiant tinkamai išspręsti tokias problemas, neretai kyla sunkumų (labai dažnai – emocinių).

6. Netinkama (nepakankama) parama. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su šeimomis, gali susidurti su netinkama kolegų ar vadovų parama. Apie tai, kad teikdami pagalbą socialiniai darbuotojai susiduria su įvairiais klausimais ir iššūkiais, susijusiais su paramos aspektais ir profesinių santykių kūrimu, yra rašę ir lietuvių akademinės bendruomenės nariai. Autoriai nurodė, kad santykiams grįstos praktikos pagrindiniai elementai socialiniame darbe: pagarbus bendravimas, bendras tikslas, praktinis palydėjimas ir patikimumas, supratimas ir palaikymas (Abramavičienė ir Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020). „Mezgant santykį žmogiškosios vertės iškėlimas ir palaikymas

yra svarbios sąlygos ne tik saugumo jausmui puoselėti, bet ir pasitikėjimui savo jėgomis didinti“ (Abramavičienė ir Vyšniauskytė-Rimkienė, 2020, p. 74). Taigi socialinių darbuotojų, kaip kolegų, parama ir vienas kito palaikymas yra labai svarbi bendram rezultatui ir paslaugos kokybei.

Tiesa, parama ir palaikymas turi būti ne tik tarp socialinių darbuotojų, bet ir tarp socialinių darbuotojų ir paslaugos gavėjų. Remiantis Abramavičienės ir Vyšniauskytės-Rimkienės (2020, p. 76) atlikto tyrimo duomenimis, „aktyvus klausymasis, gebėjimas valdyti balso toną, pasitikslinimas, nepertraukinėjimas, greitas reagavimas ir tokie įgūdžiai kaip konsultavimas, interviu atlikimas, informacijos analizavimas, konfliktinių situacijų valdymo bei empatijos įgūdžiai lemia sėkmingus profesinius santykius tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo.“

7. Etinės problemos. Šios rūšies problemos yra gana plačios ir apima skirtingus aspektus. Pavyzdžiui, *konfidencialumas ir privatumas* – socialinis darbuotojas privalo apsaugoti šeimos narių privatumą ir konfidencialumą, bet kartais informacija privalo būti perduoti trečiosioms šalims (kitoms institucijoms), kad būtų priimtas tinkamas sprendimas ir šeimai būtų padėta išspręsti socialinius problemas (Smith, 2001). Dar viena socialiniams darbuotojams kylanti etinė problema yra *profesinė atsakomybė* – socialiniai darbuotojai turi būti atsakingi už savo veiksmus ir sprendimus, susijusius su šeimų problemomis (National Association of Social Workers Code of Ethics, 2017). Tačiau kartais etinės dilemos gali sukelti painiavą ir apsunkinti socialiniams darbuotojams sprendimo priėmimo procesą. Paminėtinas ir *divergentiškas požiūris*, kuris irgi laikomas socialinių darbuotojų problema. Kartais socialiniai darbuotojai ir šeimos nariai gali turėti skirtingas nuomones dėl problemos ir jos sprendimo būdų, o socialinis darbuotojas turi pasirinkti, ar laikytis savo principų ir profesinės etikos, arba pritarti šeimos narių nuomonei (Matel, Krejči, 2016). Būtina akcentuoti, kad dirbant su vienu atveju gali kilti kelios išvardytos problemos – tokiais atvejais socialiniam darbuotojui gali tekti ieškoti kompleksinio sprendimo, kaip tokias problemas išspręsti.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai atlieka labai daug įvairių funkcijų – pradedant konsultavimu, baigiant svarbių sprendimų priėmimu ir įgyvendinimu. Deja, tačiau vykdant savo funkcijas ir norint pasiekti kuo efektyvesnių rezultatų, neretai yra susiduriama ir su problemomis: didelis darbo krūvis, sudėtingi šeimų santykiai ir skirtingi jų narių poreikiai (kuriuos socialinis darbuotojas turi suderinti ir patenkinti), komunikaciniai trikdžiai ir barjerai, darbo ypatumai, trauminės patirtys, netinkama (nepakankama) parama ir etinės problemos. Pastarųjų problemų pobūdis yra gana platus, jos apima ne tik konfidencialumo ir privatumo užtikrinimą, bet ir tinkamą / pagarbų socialinio darbuotojo elgesį su paslaugų gavėju, socialinio darbuotojo pareigas, profesinę atsakomybę.

2. ETINIŲ PROBLEMŲ SOCIALINIAME DARBE CHARAKTERISTIKA

2.1. *Etiniai klausimai, kylantys socialiniame darbe su sunkumų patiriančiomis šeimomis*

Socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis gali kilti įvairių etinių klausimų, kuriuos būtina reflektuoti ir ieškoti tinkamų atsakymų. Etiniai klausimai gali būti susiję su asmens teisėmis, asmens orumu, pasitikėjimu, konfidencialumu ir kitais asmeniui svarbiais dalykais. Analizuojant etinius klausimus socialiniame darbe, tikslinga pristatyti socialinio darbo etikos sampratą. Socialinio darbo etika – tai „profesinės veiklos sritis, apimanti socialinio darbo dorovės turinį, aiškinanti žmogiškosios moralės principų įgyvendinimo ypatumus socialinių paslaugų teikimo srityje, taip pat pagrindžianti socialinių darbuotojų veiklos ir jų santykių su asmenimis, organizacijomis ir visuomene etinius orientyrus, principus, priedermes ir funkcijas“ (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2023). Tikslinga akcentuoti, kad etinius klausimus socialiniame darbe Lietuvoje ir pristato Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas (2023), kuriame reflektuojama socialinio darbo praktika, įnešanti gana stiprų indėlį į socialinio darbo veiklą. Šio teorinėmis prielaidomis dokumento tikslas yra „įvardyti bendrąsias socialinio darbo vertybes, suformuoti pagrindines nuostatas ir principus“ (p. 1). Šis dokumentas nėra labai išsamus, tačiau vienas iš pagrindinių. Paminėtina, kad šis kodeksas padėjo socialinio darbo, kaip profesijos, vertybinius pagrindus, kuriuos būtų galima įvertinti klasikinio humanizmo analizės kontekste. Kaip teigia Leliūgienė, Giedraitienė ir Rupšienė (2006), nuo pat Etikos kodekso atsiradimo, jo esmė buvo atskleisti, kaip asmenybė (žmogus) turi veikti, kad išsaugotų žmogiškumą kitame žmoguje, greta savęs. „Ekonominių ir socialinių pokyčių laikotarpiu tai yra labai reikšmingas požiūris ir pilietiškumo stiprinimo aspektu“ (Leliūgienė, Giedraitienė ir Rupšienė, 2006, p. 65). Taigi Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas – ne tik įstatymų rinkinys, bet ir paties socialinio darbuotojo moralinis įsipareigojimas klientui.

Tame pačiame dokumente yra išvardyti ir etiniai principai, kurių socialinis darbuotojas turi laikytis (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2023):

1. „gerbia visų žmonių prigimtinę vertę ir orumą;
2. siekia didinti socialinį teisingumą ir stiprinti solidarumą;
3. gerbia žmogaus teises, demokratijos principus ir žmogaus apsisprendimo teisę;
4. veikia sąžiningai, patikimai, nešališkai ir empatiškai;
5. siekia įgalinti žmones spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas;
6. skatina teigiamus socialinius pokyčius, socialinę kaitą, asmens dalyvavimą ir savarankiškumą;
7. nuolat siekia tobulinti savo profesines kompetencijas;
8. dalinasi gerąja patirtimi.“

Išaiškėjo, kad socialiniam darbuotojui svarbūs tokie etiniai klausimai kaip pagarba, teisingumas, dėmesys žmogaus teisėms, sąžiningumas ir empatiškumas, profesionalumas ir geranoriškumas (žr. 3 pav.). Pastaruosius etinius aspektus yra aprašę ir Lietuvos mokslininkai.



5 pav. *Etiniai klausimai*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu, 2023

Pasak Oželio (2018), etikos principų laikymasis yra socialinės pagalbos pagrindas, jos efektyvumo rodiklis, nes socialinė pagalba ir prasideda supratęs, kad kiekvienas paslaugų gavėjas turi savo asmeninę istoriją, tam tikrus tarpusavio ryšius, jis yra vertas pagarbos. „Pagarba yra pagrindinė socialinio darbuotojo pareigos dalis, teikiant socialinę pagalbą, nes pagalba be pagarbos dehumanizuoja žmogų“ (Oželis, 2018, p. 67). Kitaip sakant, pagarba žmogui neatsiejama nuo pastangų pagerinti paslaugų gavėjo gyvenimo kokybę. Pagarbos reikšmę socialiniame darbe patvirtina ir teisės aktai – „National Association of Social Workers“ (NASW) etikos kodekse yra išsamiai aptariama pagarba kaip svarbiausias etikos principas socialiniame darbe. Naujausias šio etikos kodekso atnaujinimas – 2023 metais (o įsigaliojimo – 1960 metais). Reiktų paminėti, kad nuo pat šio dokumento įsigaliojimo pradžios pagarba buvo laikoma vienu svarbiausių etinių klausimų socialiniame darbe (Oželis, 2018). Kaip nurodoma minėtame etikos kodekse, socialiniai darbuotojai su kiekvienu asmeniu turi elgtis rūpestingai ir pagarbiai, atsižvelgdami į individualius skirtumus ir kultūrinę bei etninę įvairovę (National Association of Social Workers, 2017). Taip pat pagarba yra pagrindinė socialinio darbo vertybė, kuri apima kito asmens gerbimą, orumą ir atsakingą elgesį su kiekvienu paslaugų gavėju, taip pat ir šeimomis ar bendruomenėmis (National Association of Social Workers, 2017). Kitaip sakant, socialinis darbuotojas turi gerbti paslaugų gavėjų teises, laikytis privatumo (konfidencialumo) principo ir suprasti, kad kiekvienas paslaugų gavėjas yra unikalus asmuo su savo gyvenimo patirtimi ir poreikiais. Pagarbos turi būti laikomasi visada – nuo pat susitikimo su paslaugų gavėju iki paslaugos suteikimo.

Jei socialinis darbuotojas nesilaiko pagarbos principo, gali atsirasti pavojus paslaugų gavėjo gerovei ir galutiniam darbo rezultatui. Be to, pagarba paslaugų gavėjams taip pat gali padėti užmegzti gerus santykius tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo, padidinti pasitikėjimą ir padėti paslaugų gavėjams jaustis suprastais ir palaikomais. Tad neabejotina, kad pagarba yra svarbiausia socialinio darbo etikos vertybė, kuri gali padėti socialiniam darbuotojui pasiekti savo tikslus ir užtikrinti, kad paslaugų gavėjams būtų suteikta kokybiška ir tinkama pagalba. Pagarba yra neatsiejama nuo socialinio darbo praktikos ir jos turi būti laikomasi visais socialinio darbo procesų etapais.

Su pagarbos principu sietinas ir asmens orumo ir pasitikėjimo išlaikymas. Socialinis darbuotojas turi užtikrinti, kad jų darbas būtų atliekamas pagal aukštus etikos ir profesionalumo standartus, kad šeimos nariai jaustųsi saugūs ir vertinami, kad jie galėtų pasitikėti ir jaustų, kad jais yra pasitikima. Socialinis darbuotojas taip pat turi stengtis išsaugoti ir palaikyti gerus santykius su šeimos nariais, kad būtų sudarytos sąlygos atsirasti bendradarbiavimui.

Socialiniai darbuotojai turi laikytis socialinio teisingumo principų. Teisingumas, kaip garbingumas, apima lygybę, gaunant socialinę pagalbą, gerinant žmogaus gyvenimo kokybę (Oželis, 2018). Kitaip tariant, teisingumas reiškia vienodą pagarbą žmogaus teisėms. Socialinio teisingumo principų laikymasis reikalauja, kad socialiniai darbuotojai būtų jautrūs ir atsargūs dėl socialinių nelygybių ir diskriminacijos, kurią gali patirti jų paslaugų gavėjai (Jun, 2016). Tai gali reikšti, kad socialinis darbuotojas turės padėti savo paslaugų gavėjams įveikti kliūtis, susijusias su jų socialiniais, ekonominiais ar kultūriniais veiksniais, kurie gali apsunkinti jų gyvenimą arba apriboti jų galimybes. Taip pat socialinis teisingumas reikalauja, kad socialinis darbuotojas būtų sąžiningas, pasitikintis ir atviras savo paslaugų gavėjams, užtikrindamas, kad jie supranta savo teises, susijusias su teikiama paslauga (Skučienė, 2015).

Socialiniai darbuotojai turi ginti paslaugų gavėjo teises į pasitikėjimu paremtus santykius, informacijos slaptumą, konfidencialumą, atsakingą panaudojimą. Kai kurių autorių teigimu, vienas iš svarbiausių etinių klausimų socialiniame darbe yra žmogaus teisių užtikrinimas (Oželis, 2018). Tai reiškia, kad socialinis darbuotojas turi užtikrinti, kad šeimos nariai būtų informuoti apie savo teises ir galimybes, taip pat kad jų teisės būtų gerbiamos ir saugomos. Socialinis darbuotojas turi suprasti ir gerbti šeimos narių teisę į savarankiškumą ir pasirinkimą, o taip pat užtikrinti, kad jų sprendimai būtų pagrįsti informacija, kurią socialinis darbuotojas suteikia jiems.

Analizuojant žmogaus teisių svarbą socialiniame darbe, reikšmingą vietą užima konfidencialumas. Konfidencialumas yra susijęs su socialinio darbo praktikos etikos kodeksu, kuris numato socialinio darbuotojo atsakomybę už duomenų saugojimą ir tvarkymą. Etikos

kodekse yra numatyta, kad „socialinis darbuotojas turėtų saugoti savo paslaugų gavėjų duomenis ir naudoti juos tik tais atvejais, kai tai yra būtina ir priimtina socialinio darbo kontekste“ (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas, 2023). Konfidencialumo užtikrinimas itin svarbus, nes skatina socialinį darbuotoją laikytis aukščiausių etikos standartų, gerbti kiekvieno paslaugų gavėjo privatumą bei užtikrinti jo pasitikėjimą. Taigi socialinis darbuotojas turi laikytis griežtų konfidencialumo taisyklių ir užtikrinti, kad šeimos narių asmeninė informacija būtų tvarkingai saugoma ir naudojama tik tokiu mastu, kuris yra reikalingas problemai spręsti. Konfidencialumo svarbą galima pagrįsti ir tuo, jog teikiant socialines paslaugas yra renkama daug asmeninės informacijos apie šeimos narius (Wangmo ir kt., 2019). Pasakytina, kad socialiniai darbuotojai dažnai turi susidurti su jautriais paslaugų gavėjų asmeniniais duomenimis, įskaitant medicininius, finansinius ir socialinius duomenis, todėl yra didelis pavojus, kad šie duomenys gali būti atskleisti trečiosioms šalims (Smith, 2001). Tad socialiniai darbuotojai turi laikytis griežtų konfidencialumo principų, siekdami apsaugoti savo paslaugų gavėjų privatumą ir pasitikėjimą. Konfidencialumo principų laikymasis taip pat reikalauja, kad socialinis darbuotojas būtų atsargus ir užtikrintų, kad duomenys nebūtų atskleisti net ir su paslaugų gavėjų sutikimu (Wangmo ir kt., 2019). Šiuo atveju socialinis darbuotojas turėtų informuoti paslaugų gavėjus apie tai, kokie duomenys bus renkami ir kaip jie bus naudojami. Be to, paslaugų gavėjai turėtų turėti galimybę pasirinkti, ar jie nori, kad jų duomenys būtų renkami ir kaip jie bus naudojami.

Svarbus socialinės pagalbos kokybės aspektas – etiškas socialinio darbuotojo elgesys su socialinių paslaugų gavėju. Socialinis darbuotojas, turi puoselėti nustatytą vertybių sistemą, laikytis etinių principų. Etinis sąmoningumas – būtina socialinio darbuotojo profesinės etikos dalis (Oželis, 2018). Laikantis socialinio darbo etikos stengiamasi daryti gera; su paslaugų gavėju bendrauti teisingai ir nuoširdžiai; į paslaugos gavėją ir jo šeimą žiūrėti kaip į bendrą visumą. Teikiant socialinę pagalbą išlaikoma pagarba savarankiškumui; atsižvelgiama į naudingumą; siekiama nepakenkti. Apibendrinant galima teigti, kad teikiant socialines paslaugas sunkumų patiriančiomis šeimomis susiduriama ir su etiniais klausimais, susijusiais su pagarba, teisingumu, dėmesiu žmogaus teisėms, sąžiningumu ir empatiškumu, profesionalumu ir geranoriškumu. Socialinis darbuotojas privalo atsižvelgti į minėtus etinius principus, nes jų laikytis reikalauja ir profesinė darbo etika.

Be to, tikslinga paminėti Dr. Brigitte van Lierop ir Dr. Liubovės Murauskienės 2022 m. parengtą galutinę vertinimo ataskaitą „Socialinių paslaugų gerinimas, taikant „EQUASS“ kokybės sistemą“, kurioje atskirai apibrėžiami socialinio darbo kokybės principai, iš kurių vienas – etika: „Socialinių paslaugų teikėjai dirba vadovaudamiesi etikos gairėmis, kuriomis gerbiamas darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų šeimų ar globėjų orumas ir gerovė. Jie teikia paslaugas

remdamiesi pasitikėjimu, konfidencialumu, sąžiningumu aptarnaujamiems asmenims. Socialinių paslaugų teikėjai skatina apsaugoti aptarnaujamus asmenis nuo piktnaudžiavimo ir netinkamo elgesio“ (p. 10). Taigi galima teigti, kad etika socialiniame darbe yra gyvybiškai svarbus principas, kurio laikantis ir veiklos rezultatas gali būti geresnis, ir paslaugų gavėjų gerovė užtikrintesnė.

Apibendrinant, tikslinga akcentuoti, kad socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis kyla įvairių etinių klausimų, dažniausiai susijusių su asmenų teisėmis, orumu, pasitikėjimu, konfidencialumu ir kitais svarbiais aspektais. Visi šie etiniai klausimai reikalauja tinkamų ir profesionalių socialinio darbuotojo sprendimų. Juos priimant naudinga remtis Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksu, kuris nagrinėja socialinio darbo etikos turinį, aiškina etikos principų įgyvendinimo ypatumus socialinių paslaugų teikimo srityje ir pagrindžia socialinių darbuotojų veiklos bei jų santykio su paslaugų gavėju ir organizacijomis principus. Taigi Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas yra ne tik įstatymų rinkinys, bet ir socialinio darbuotojo moralinis įsipareigojimas klientui. Dokumente išdėstyti pagrindiniai etiniai principai, kurių turėtų laikytis socialinis darbuotojas, įskaitant visų žmonių prigimtines vertybes ir orumo gerbimą, socialinio teisingumo didinimą ir solidarumo stiprinimą, veikimą sąžiningai, patikimai, nešališkai ir empatiškai, paslaugų gavėjo dalyvavimo ir savarankiškumo skatinimą.

2.2. *Etinių problemų pasekmės socialinio darbo kokybei ir rezultatams*

Etinės problemos socialiniame darbe gali turėti rimtų pasekmių tiek paslaugų gavėjams, tiek socialiniams darbuotojams, tiek ir visai bendruomenei. Etinės problemos gali paveikti socialinio darbo rezultatą. Etinių problemų ir jų sprendimo efektyvumas yra labai svarbus, tad tikslinga apžvelgti, kokias pasekmes socialiniam darbui ir jo galutiniam rezultatui gali sukelti nesprenžiamos etinės problemos.

Pirmiausia, tikslinga aptarti etinės problemos sampratą. Ją yra apžvalgę ir analizavę nemažai autorių, tyrinėjančių etinius aspektus socialiniame darbe. Iš esmės sutinkama, kad etinė problema susijusi su moraliniais ir vertybiniais klausimais (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. *Socialinės dilemos samprata*

Apibrėžimas		Šaltinis
1.	Etinė problema – socialiniame darbe kylantys moraliniai ir vertybiniai klausimai, į kuriuos sunku atsakyti / išspręsti.	Reamer, 2013
2.	Etinė problema – konfliktai, susiję su etiniais ir moraliniais principais.	Banks, 2016
3.	Etinė problema – situacija ar dilema, susijusi su moraliniais principais ir vertybėmis, kelianti iššūkių socialinio	National Association of Social Workers Code of

	darbuotojo profesinei atsakomybei.	Ethics, 2017
4.	Etinė problema – situacijos, kurių metu socialiniai darbuotojai svarsto, kokius vaidmenis turėtų atlikti ir kaip pateisinti savo veiksmus, kad tinkamai susidorotų su moraline kančia ir vertybiniais aspektais.	Weinberg, Banks, 2019
5.	Etinė problema – situacija, kylanti dėl etikos žinių ir taikymo patirties trūkumo.	Ramašauskienė, 2020
6.	Etinė problema – iššūkiai, susiję su socialinių darbuotojų etine atsakomybe asmeniui; etiniais santykiais su bendradarbiais ir kitais specialistais; darbuotojo kompetencijomis ir profesionaliu elgesiu.	Brennan, Reilly, Cuskelly, Donnelly, 2020

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis lentelėje nurodytais autoriais

Sampratos analizuotos sąmoningai pasirenkant dešimtmetį, kad būtų galima palyginti, kaip etinės problemos samprata keitėsi su laiku. Didelio skirtumo – tiek anksčiau, tiek dabar – apibrėžimuose nematyti. Iš pateiktų sampratų matyti, kad etinė problema gali būti įvardijama ir kaip kylantys klausimai (Reamer, 2013), ir kaip situacija (National Association of Social Workers Code of Ethics, 2017; Weinberg, Banks, 2019; Ramašauskienė, 2020). Pastarąjį variantą renka dauguma mokslininkų. Kiti tyrėjai etinę problemą įvardija kaip konfliktą (Banks, 2016). Bene visi sutinka, kad etinė problema susijusi su etiniais ir moraliniais klausimais. Naujesniuose tyrimuose etinė problema apibrėžiama plačiau – kaip situacijos, kurių metu socialiniai darbuotojai svarsto, kokius vaidmenis turėtų atlikti ir kaip pateisinti savo veiksmus, kad tinkamai susidorotų su moraline kančia ir vertybiniais probleminiais aspektais (Weinberg, Banks, 2019). Vieni naujausių etinės problemos apibrėžimų nurodo, kad etinė problema kyla dėl etikos žinių trūkumo (Ramašauskienė, 2020) arba yra susijusi su socialinių darbuotojų etine atsakomybe asmeniui; etiniais santykiais su bendradarbiais ir kitais specialistais; darbuotojo kompetencijomis ir profesionaliu elgesiu (Brennan ir kt., 2020). Tad matyti, kad vieni mokslininkai etinę problemą apibrėžia išskirdami jos dedamąsias dalis, o kiti nurodo priežastį, kodėl ji kyla, t. y. dėl etikos žinių ir taikymo patirties trūkumo.

Apie etines problemas kalbant išsamiau, reikėtų paaiškinti plačiau, kad socialiniai darbuotojai susiduria su pagrindiniais iššūkiais, susijusiais su socialinio darbo etika, kurie yra: *etinė atsakomybė asmeniui* (socialiniai darbuotojai susiduria su konfidencialumo principo pažeidimu, socialiniams darbuotojams sunku suvaldyti konfliktines situacijas, nepažeidžiant žmogaus orumo, pažeidžiamas asmens į laisvą apsisprendimą principas bei pasitaiko atvejų, kai paminamos asmeninės vertybės); *etiniai santykiai su bendradarbiais ir kitais specialistais*

(socialiniai darbuotojai susiduria su kitų specialistų neigiamu požiūriu į jų paslaugų gavėją); *darbuotojo kompetencijos ir profesionalaus elgesio etika* (socialiniai darbuotojai kartais gali ir priverstinai pažeidžia socialinių darbuotojų etikos kodekso principą, susijusį su profesionaliu elgesiu bei kompetencijos kėlimu) (Brennan ir kt., 2020). Tad, kaip matyti, etinės problemos gali kilti dėl įvairių priežasčių ir būti susijusios su įvairiais aspektais.

Pažymėtina, kad etinė problema ir etiniai klausimai gali būti apibrėžiami kaip sinonimai, nes autoriai etinę problemą apibrėžia klausimais, susijusiais su morale ir vertybėmis. Tačiau mokslininkai, nagrinėjantys etinius klausimus, neretai prie jų priskiria ir teisingumo, lygybės, konfidencialumo, socialinės atskirties ir kitas sritis. Tai reiškia, kad iš esmės etinė problema apima visus socialiniame darbe kylančius klausimus, kurių atsakymų ar sprendimų paieška socialiniame darbe kelia iššūkių socialiniam darbuotojui.

Mokslininkų teigimu, „organizacijų vadovai, patys nežinodami, kaip įgyvendinti etikos kodekso nuostatas, to tikėjosi iš žemesniosios grandies darbuotojų, tad natūralu, kad vadovai negalėjo išvengti problemų, nes nežinojo, kaip būti tinkamu pavyzdžiu šioje srityje“ (Ramašauskienė, 2020, p. 76). Etinės problemos tiesiogiai susijusios su organizacijų vidiniais procesais: „1) neveiksminga etikos kodekso veikimo metodika; 2) neteisingai pasirinktos ir taikytos valdymo priemonės; 3) vadovybės klaidos, padarytos įvairiuose etikos kodekso kūrimo ir taikymo etapuose“ (Ramašauskienė, 2020, p. 78). Tad, gali būti, jog etinės problemos kyla ne vien dėl praktinių aspektų, bet ir dėl teorinių. Tačiau jų nesprensdžiant ir neieškant atsakymų, galima sulaukti neigiamų pasekmių.

Nesprendžiant etinių problemų, gresia socialinių paslaugų gavėjų pasitikėjimo praradimas. Kai socialinis darbuotojas pažeidžia etinius principus, tai gali pakenkti socialinių paslaugų gavėjų pasitikėjimui (National Association of Social Workers Code of Ethics, 2017). O tai jau gali turėti neigiamų pasekmių socialinių paslaugų gavėjams, kurie gali jaustis taip, lyg jie nerūpėtų, lyg jais rūpinamasi būtų dirbtinai ar atmestina.

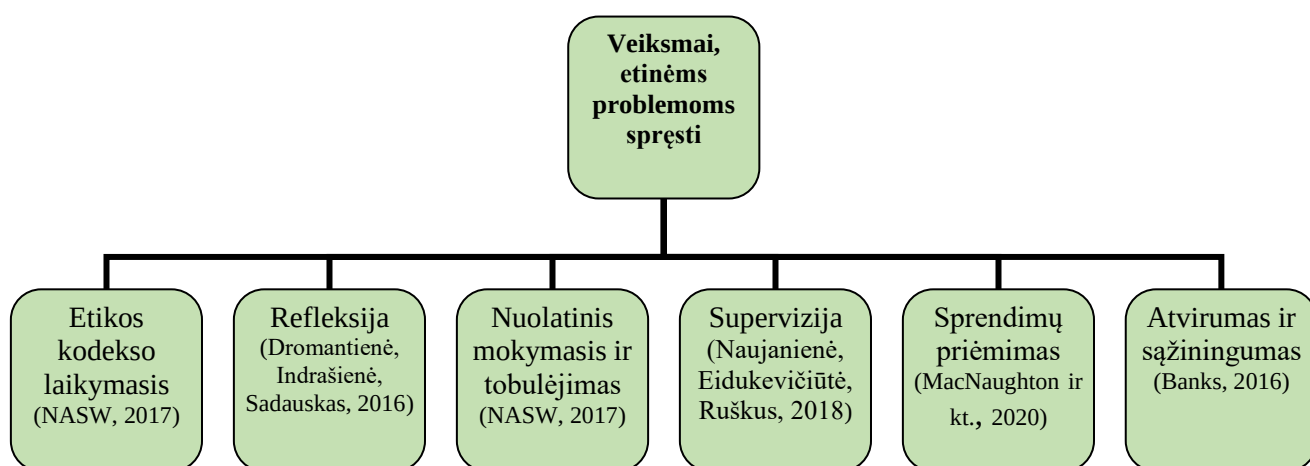
Nesprendžiant etinių problemų socialiniame darbe socialiniams darbuotojams gali grėsti darbo vietos praradimas. Jei socialinis darbuotojas pažeidžia etinius principus, tai gali turėti rimtų pasekmių – griežčiausia iš jų yra darbo vietos praradimas (Smith, 2001). Kai kurios etinės problemos, tokios kaip netinkamas elgesys su paslaugų gavėjais arba nesilaikymas privatumo reikalavimų, pažeidus asmens teises ar jo privatumą, gali kilti teisinių problemų.

Apibendrinant darytina išvada, kad jeigu socialiniame darbe kyla etinių problemų ir jos yra nesprensdžiamos, pasekmės gali pajauti ir socialinių paslaugų gavėjai, ir patys socialiniai darbuotojai. Kaip pagrindines pasekmes mokslininkai nurodo: paslaugų gavėjų pasitikėjimo praradimas, prasta viešoji nuomonė apie socialinį darbą, socialinio darbuotojo darbo vietos

praradimas, teisinių problemų atsiradimas (socialiniam darbuotojui). Pasekmių gali būti ir kitokių, bet visos jos gali neigiamai paveikti galutinį socialinės paslaugos rezultatą ir jos kokybę.

2.3. *Etinių problemų, kylančių socialiniame darbe, sprendimų būdai*

Socialiniame darbe, kaip ir bet kokioje srityje, gali kilti įvairių iššūkių, įskaitant ir tokius, kurie susiję su etika. Tačiau svarbiausia yra žinoti, kaip tuos iššūkius įveikti, problemas išspręsti. Etinių problemų sprendimo galimybės ir trukdžiai – mokslininkų tyrimų sritis. Įrodyta, kad etinių problemų, kylančių socialiniame darbe, sprendimų būdai gali apimti daugybę priemonių, kurių tikslinga imtis, siekiant išspręsti problemą. Toliau aptariami veiksmai, kurie gali padėti išspręsti pagrindines etines problemas (žr. 5 pav.).



6 pav. *Veiksmai etinėms problemoms spręsti*

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis nurodytais autoriais

Etikos kodekso laikymasis. Socialinis darbuotojas turėtų atsakingai laikytis profesinio etikos kodekso, kad išvengtų etinių problemų. Etikos kodeksas yra svarbus įrankis, padedantis socialiniams darbuotojams veikti etiškai ir profesionaliai. Jis gali padėti socialiniam darbuotojui nustatyti etinius principus ir standartus, kurių reikia laikytis. Be to, etikos kodeksas apibrėžia socialinio darbuotojo pareigas ir atsakomybę, kad būtų užtikrintas tinkamas elgesys su paslaugų gavėjais, kolegomis ir visuomene. Lietuvoje galiojantis socialinių darbuotojų etikos kodeksas ir jame numatyti veiklos principai jau buvo aptarti (žr. 2.1 poskyrį). Tikslinga pristatyti ir JAV nacionalinį socialinių darbuotojų (NASW) etikos kodeksą (2017), kuris numato šešis pagrindinius etinius principus, kurių laikymasis yra būtinas socialiniam darbui: pasitikėjimo, pagarbos, teisingumo, pasirūpinimo, atsakomybės ir profesinio elgesio. Šis kodeksas taip pat suteikia patarimų ir rekomendacijų socialiniams darbuotojams, kaip elgtis etiškai sudėtingose situacijose. Taigi, laikantis etikos kodekso socialiniai darbuotojai gali padidinti paslaugų gavėjų pasitikėjimą,

užtikrinti orumą ir žmogaus teises. Be to, tai gali padėti išvengti nesąžiningumo socialiniame darbe.

Refleksija. Socialinis darbuotojas turi nuolat stebėti savo veiksmus ir priimtus sprendimus, kad galėtų identifikuoti galimas etines problemas ir priimti atitinkamus sprendimus. Pasak Dromantienės, Indrašienės ir Sadausko (2016), refleksija yra svarbi socialinio darbuotojo praktikos dalis, ji siejama su socialinio darbo profesionalumu. Refleksijos esmė – suprasti kokios prielaidos, vertybės ir ketinimai yra įkūnyti praktikoje ir kokios socialinės, kultūrinės ir psichologinės jėgos šias prielaidas, vertybes ir ketinimus formuoja. D. Gursansky, D. Quinn ir E. Le Sueur (2010) teigia, kad refleksija yra pozityvi pastanga įprasminėti ir panaudoti teigiamam pokyčiui abejones, netikrumą ir prieštaravimus esančius žmogiškos egzistencijos ir visų intervencijų neatsiejama dalimi. Teigtina, kad refleksija reiškia nuolatinį savęs vertinimą, savo darbo įvertinimą ir atvirą savęs kritiką, siekiant išsiaiškinti, ar buvo laikomasi etikos kodekso, ar sprendimai buvo teisingi ir ar paslaugų gavėjas buvo tinkamai informuotas apie savo teises ir pasirinkimus. Darytina prielaida, kad refleksija padeda socialiniam darbuotojui tobulinti savo praktiką ir pasiekti geresnių rezultatų.

Nuolatinis mokymasis ir tobulėjimas. Socialiniam darbuotojui reikia nuolatinio mokymosi, jam turi būti užtikrinamos kvalifikacijos kėlimo ir tobulėjimo galimybės, kad jis būtų pasirengęs spręsti naujas ir sudėtingas etines problemas. Kaip teigia autoriai, socialinio darbo praktikoje yra svarbu nuolat tobulėti ir mokytis, siekiant užtikrinti aukštos kokybės paslaugas ir atitikti vis griežtesnius profesinius standartus (National Association of Social Workers Code of Ethics, 2017). Tai apima ne tik praktinių įgūdžių tobulinimą, bet ir etikos, teisinių ir teorinių žinių gilinimąsi (British Association of Social Workers Code of Ethics, 2018). Ši nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo koncepcija turėtų būti įtraukta į socialinio darbuotojo etikos kodeksą.

Beje, kalbant apie tobulėjimą, reiktų akcentuoti JAV Nacionalinės socialinių darbuotojų asociacijos etikos kodekso pavyzdį – jame nurodoma, kad socialiniai darbuotojai turi siekti tobulumo ir profesinio tobulėjimo, dalyvauti nuolatiniam mokymesi ir tobulėjimo procese, kritiškai vertinti savo praktiką ir siekti savo kompetencijos tobulėjimo.

Konsultacijos su kolegomis ir vadovais (supervizija). Socialinis darbuotojas gali kreiptis į savo kolegas ar vadovus dėl etinių klausimų sprendimo ir patikrinti, ar jų atlikti veiksmai, priimti sprendimai yra etiški. Socialinis darbuotojas gali kreiptis į kitus specialistus, kad gautų patarimų ir idėjų dėl sudėtingų klausimų, susijusių su etika socialiniame darbe. Mokslininkų teigimu, socialinio darbo sėkmė didele dalimi priklauso nuo sėkmingų bendradarbiavimo santykių tarp darbuotojų, vadovybės ir jos pavaldinių bei tarp kvalifikuotų specialistų (Naujanienė,

Eidukevičiūtė, Ruškus, 2018). Bendradarbiaudami specialistai galėtų dalintis savo patirtimi ir spręsti problemas kartu.

Kadangi socialinis darbas dažnai susijęs su kompleksiniais ir sudėtingais klausimais, kuriems spręsti būtini ne tik socialiniai darbuotojai, bet ir kiti specialistai, tokie kaip psichologai, psichiatrai, pedagogai, medicinos specialistai ir kt., tai svarbu organizuoti veiksmingą bendradarbiavimą tarp skirtingų sričių specialistų, kad būtų galima geriau spręsti etikos problemas ir užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą (Gray, Webb, Midgley, 2012). Be to, svarbu turėti aiškias atsakomybės sritis ir procedūras, kurios nustato, kurie specialistai yra atsakingi už konkrečius veiksmus, ir kaip bus sprendžiamos etikos problemos, jeigu tokių atsirastų. Tai padeda užtikrinti skaidrumą, atsakomybę ir efektyvumą bendradarbiavime tarp skirtingų specialistų.

Atsakingas sprendimų priėmimas. Socialinis darbuotojas turi būti atsakingas už savo sprendimus ir veiksmus, kurie turėtų būti paremti etiniais principais. Teigiama, kad atsakingas sprendimų priėmimas yra esminis socialinio darbuotojo etinis reikalavimas, kuris reikalauja nuolatinio atsakomybės jausmo ir sąmoningo sprendimų priėmimo (MacNaughton ir Banks, 2020). Tai reiškia, kad socialinis darbuotojas turi visada laikytis etikos kodekso ir profesinių standartų, kai priima sprendimus ir veikia savo paslaugų gavėjų (socialinių paslaugų gavėjų, t. y. šiuo atveju – šeimos) labui.

Atsakingo sprendimų priėmimo procesas apima keletą etapų, pradedant nuodugniu situacijos vertinimu ir surinkus reikiamus faktus, tęsiant įvairių galimų sprendimų analize ir jų pasekmių vertinimu, ir baigiant atitinkamų sprendimų priėmimu ir jų įgyvendinimu (MacNaughton ir Banks, 2020). Socialinis darbuotojas taip pat turėtų būti pasirengęs priimti atsakomybę už savo sprendimus ir veiksmus.

Kiti autoriai teigia, kad diskusijos su paslaugų gavėjais gali būti sunkios ir reikalauti daug laiko ir pastangų, tačiau jos gali padėti išspręsti sudėtingas etines problemas, pavyzdžiui, kai paslaugų gavėjo lūkesčiai ar poreikiai gali prieštarauti socialinio darbuotojo pareigoms ar etiniams principams (Banks, 2016). Svarbu, kad socialinis darbuotojas būtų pasirengęs patikrinti savo sprendimus su kolegomis ar vadovais ir priimti atitinkamus sprendimus, siekiant užtikrinti paslaugų gavėjo gerovę.

Atvirumas ir sąžiningumas. Socialinis darbuotojas turėtų būti atviras ir sąžiningas su savo paslaugų gavėjais ir kitais kolegomis, kad išvengtų etinių problemų.

Pasak Banks (2015), atvirumas ir sąžiningumas yra svarbūs etiniai principai socialinio darbuotojo praktikoje. Socialinis darbuotojas turėtų būti atviras savo paslaugų gavėjais ir kolegomis – jis turi atvirai kalbėti apie savo veiksmus, atvirai reikšti savo nuomonę, taip pat turėtų būti sąžiningas ir atsakingas už savo sprendimus (Banks, 2015). Tai ypač svarbu socialinio

darbo praktikoje, nes socialinis darbuotojas dirba su pažeidžiamomis ir jautriomis šeimomis, kurias nuolat lydi sudėtingos gyvenimo situacijos, todėl atvirumas ir sąžiningumas yra būtinas siekiant užtikrinti paslaugų gavėjų pasitikėjimą ir geriausią galimą socialinių paslaugų teikimą.

Apibendrinant akcentuotina, kad etinių problemų socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis gali kilti. Tačiau svarbiausia – žinoti, kaip galima jų išvengti, o joms ištikus – mokėti išspręsti. Mokslininkai pateikia įvairių etinių problemų sprendimų: etikos kodekso principų laikymasis, nuolatinė refleksija, nuolatinis mokymasis ir tobulėjimas, konsultacijos su kolegomis ir vadovais (supervizijos), atsakingas sprendimų priėmimas, diskusijos su paslaugų gavėjais, atvirumas ir sąžiningumas.

3. ETINIŲ PROBLEMŲ IR JŲ SPRENDIMŲ SOCIALINIAME DARBE SU SUNKUMUS PATIRIANČIOMIS ŠEIMOMIS TYRIMAS

3.1. Empirinio tyrimo metodologija

Tyrimo metodas. Tyrimui atlikti pasirinktas kokybinio tyrimo metodas, leidžiantis tyrėjui sužinoti tiriamųjų požiūrius, nuomones, išgyvenimus, patirtis ir kt. Pasak Kardelio (2007), kokybinio tyrimo metu galima stebėti tiriamųjų elgesio bei psichologines ypatybes, o pats tyrimas skatina gilintis į kiekvieno tiriamojo patirtis, mąstymą ir vėliau gautus rezultatus tikslingai panaudoti problemai spręsti. „Kokybinio tyrimo tikslas – gauti išsamų supratimą apie tam tikrą reiškinį, identifikuoti socialiai konstruojamas prasmes apie šį reiškinį ir kontekstą, kuriame jis egzistuoja“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė 2016, p. 37).

Kokybinis tyrimas atliekamas vykdant interviu. „Pasitelkus kokybinį interviu atrandamas reikšmių ir patirčių turinys: kaip vyko koks nors procesas, kokia jo reikšmė (prasmė) tyrimo dalyviams, kokie galimi šios patirties skirtumai ir savitumai“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė 2016, p. 31). Atsižvelgiant į tyrimo temą ir tikslus, gali skirtis interviu klausimyno struktūruotumo laipsnis. Siekiant atskleisti, kokios etinės problemos kyla ir kokie sprendimai priimami socialiniame darbe su sunkumų patiriančiomis šeimomis, buvo pasirinktas **pusiau struktūrizuotas interviu** – kai atviri, nuoseklūs klausimai yra užduodami tyrimo dalyviams, tačiau numatyta, kad tyrimo eigoje galima papildomai užduoti į planą neįtrauktus klausimus. Atliekant interviu stengiamasi laikytis struktūros, tačiau ji nėra itin griežta, kokia būna vykdant kiekybinę apklausą. Klausimynas atlieka svarbiausią funkciją tyrėjo ir tyrimo dalyvio pokalbio metu, nes leidžia laikytis klausimyne nustatytos tvarkos, „tyrėjo dalyvavimas duomenų rinkimo procese sukuria pagrindines apklausos būdo savybes bei sudaro esminį skirtumą tarp apklausų žodžiu ir apklausų raštu“ (Gaižauskaitė ir Mikėnė 2014, p. 60). Kokybinis tyrimas šiame darbe buvo pasirinktas norint plačiau atskleisti išsikeltą tyrimo tikslą, nes atsakydami į atvirus klausimus socialiniai darbuotojai gali išsamiau papasakoti savo patirtį, negu būtų atsakę į uždarus klausimus.

Empirinio tyrimo imtis. Kokybiniam tyrimui labai svarbi dalyvių atranka. „Tai svarbus interviu tyrimo proceso elementas, kuris tiesiogiai lemia surinktų duomenų kokybę, tyrimo tikslų atitikimą, būsimų apibendrinimų ribas, todėl atliekant kokybinius tyrimus atranka įvardijama kaip tikslinė (angl. *purposive*), kai strategiškai ir tikslingai atrenkami informatyviausi (angl. *information-rich*) atvejai“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė 2016, p. 37). Tyrimo dalyviai atrinkti netikimybinės patogiosios tikslinės atrankos būdu. Šiuo būdu tyrimo dalyviai buvo atrenkami atsižvelgiant į tyrimo tikslą, o siekiant duomenų rinkimo metu gauti kuo informatyvesnius duomenis, tyrimo dalyviai atrinkti remiantis kriterijais:

1. Socialinis darbuotojas turi dirbti su sunkumus patiriančiomis šeimomis;
2. Socialinis darbuotojas turi dirbti konkrečioje socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje Vilniaus apskrityje;
3. Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis turi turėti ne mažesnę nei dvejų metų darbo patirtį.

Tokia atranka padeda užtikrinti tyrimo duomenų kokybę (Žydzūnaitė ir Sabaliauskas 2017). Be to, socialinių darbuotojų vaidmuo teikiant pagalbą sunkumų patiriančiai šeimai yra kompleksinis ir itin svarbu ne tik turėti įgytas profesines žinias, bet ir būti sukaupus pakankamai patirties.

Tyrimo metu buvo apklausti 9 socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis. Siekiant užtikrinti tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų darbui su šeimomis konfidencialumą ir duomenų saugumą, informantai buvo koduojami: S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9. Visi jie dirba socialiniais darbuotojais darbui su šeimomis konkrečioje socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje Vilniaus apskrityje. Du iš jų yra įgiję socialinio darbo bakalauro laipsnį, šeši – socialinio darbo bakalauro laipsnį, vienas – socialinio darbo magistro laipsnį. Apklausoje dalyvavo aštuonios moterys ir vienas vyras, dalyvių darbo stažas gana įvairus – nuo dvejų iki dvylikos metų, visų jų užimamos pareigos – socialinis darbuotojas darbui su šeimomis (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Tyrimo dalyviai

Kodas	Lytis	Išsilavinimas	Socialinio darbo stažas
S1	Mot	Socialinio darbo bakalauras	12 m.
S2	Mot.	Socialinio darbo profesinis bakalauras	2,5 m.
S3	Mot.	Socialinio darbo bakalauras	6 m.
S4	Mot.	Socialinio darbo magistras	4 m.
S5	Mot	Socialinio darbo bakalauras	2,3 m.
S6	Mot.	Socialinio darbo profesinis bakalauras	2 m.
S7	Mot.	Socialinio darbo bakalauras	6 m.
S8	Mot.	Socialinio darbo bakalauras	8 m.
S9	Vyr.	Socialinio darbo bakalauras	2,4 m.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Duomenų rinkimo instrumentas. „Interviu klausimynas parengiamas iš anksto, jis lanksčiai nubrėžia būsimo interviu kontūrus. Jei iš visų tyrimo dalyvių siekiama gauti atsakymus į tuos pačius klausimus tokia pat tvarka, naudojamas struktūruotas klausimynas – preliminariai suformuluojami atviri klausimai ir numatoma jų eilės tvarka“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė 2016,

p. 20). Pirmieji klausimai yra įvadiniai, jais siekiama išsiaiškinti, koks socialinių darbuotojų požiūris ir patirtys su profesine etika apskritai. Vėliau siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų patirtį, susijusią su profesine etika darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis atvejais; profesinio elgesio etikos principų įgyvendinimu praktikoje ir kylančiomis problemomis. Paskutiniaisiais klausimais siekiama išsiaiškinti tyrimo dalyvio demografinius duomenis (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Tyrimo instrumentarijus

Klausimų bloko pavadinimas	Klausimų (teiginių) skaičius	Klausimų tikslas
Profesinės etikos samprata ir patirtys teikiant pagalbą sunkumus patiriančioms šeimoms	1–3 klausimai	Išsiaiškinti, koks socialinių darbuotojų požiūris ir patirtys su profesine etika apskritai.
Etiniai klausimai darbo su šeima procese	4–7 klausimai	Išsiaiškinti socialinių darbuotojų patirtį, susijusią su profesine etika darbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis atvejais.
Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės elgesio etikos principų įgyvendinimas praktikoje	8–12 klausimai	Nustatyti profesinio elgesio etikos principų įgyvendinimo praktikoje ypatumus.
Etinių problemų sprendimas socialiniame darbe	13–15 klausimai	Atskleisti profesinės etikos problemas, kylančias socialiniam darbuotojui, dirbančiam su sunkumus patiriančiomis šeimomis.
Informacija apie socialinius darbuotojus	16–17 klausimai	Sužinoti lytį, išsilavinimą, darbo stažą.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Tyrimo organizavimas. Tyrimo procesą galima suskirstyti į penkis etapus. Pirmame etape, remiantis mokslinės literatūros analize, buvo paruoštas klausimynas tyrimo dalyviams. Parengus klausimyną, buvo atrinkti ir apklausti tiriamieji. Jų atsakymai buvo susisteminti, apdoroti ir apibendrinti. Paskutiniame etape buvo pateikiami rezultatai ir išvados (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Tyrimo procesas

Nr.	Tyrimo etapai	Data
1	Mokslinių šaltinių, konceptų analizė, instrumento (klausimyno) ruošimas	2023 m. gruodžio mėn.
2	Tyrimo dalyvių apklausa, kokybinių duomenų rinkimas	2024 m. sausio–vasario mėn.
3	Kokybinių duomenų analizė	2024 m. balandžio mėn.

4	Rezultatų, išvadų pateikimas	2024 m. balandžio mėn.
---	------------------------------	------------------------

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Kai buvo sudarytas klausimynas, buvo pasirinktas imties atrankos būdas, sudarytas atrankos kriterijų sąrašas bei pereinama prie imties plano įgyvendinimo, t. y. realių tyrimo dalyvių paieška ir pritraukimas dalyvauti tyrime. Kadangi autorės profesija susijusi su nagrinėjama tema, buvo nesunku rasti tyrimo dalyvius, kurie dirbtų su sunkumų patiriančiomis šeimomis, buvo susisiekiama su tyrimo dalyviais ir susitarta dėl apklausos vietos. Teigiama, kad „apklausos interviu vieta turi būti: patogiai tyrimo dalyviui, prieinama interviuotojui, pakankamai rami, joje turi būti kiek galima mažiau trukdžių (Gaižauskienės ir Mikėnienės, 2014, p. 62). Pasirinkta tinkama apklausos vieta tyrimo dalyviams. Interviu su kiekvienu dalyviu truko apie valandą. Jis buvo įrašomas į diktofoną, o vėliau informacija buvo transkribuojama. Kokybinių duomenų analizė truko apie mėnesį (balandį). Pažymėtina, kad „duomenų sutvarkymas, sąsajų ir apibendrinimų ieškojimas (analizė) bei aiškinimas (interpretacija) – sudaro duomenų analizės etapą“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, p. 315). Kokybinių duomenų analizės metu pagal kiekybinę arba kokybinę perspektyvą struktūruojama tyrimo metu surinkta informacija. Analizuojant duomenis ir juos interpretuojant, dirbama su tekstiniais interviu duomenimis, kuriuos pateikė tyrimo dalyviai. Transkribuoti tekstai buvo analizuojami taikant turinio analizės metodą bei indukcinį ir dedukcinį analizės būdus. Taikant dedukcinį analizės būdą buvo kuriamos kategorijos. Tuo tarpu indukcinio duomenų analizės būdo turinys skaidytas į subkategorijas.

Duomenų analizės metodai. Duomenų analizei pasirinktas turinio analizės metodas, kurį pasitelkiant analizuojama verbalinė, rašytinė ir vaizdinė informacija.

Turinio analizės metodas taikytas pažingsniui (žr. 7 pav.).



7 pav. Turinio analizės metodo žingsniai

Pirmiausia buvo renkami ir tvarkomi (transkribuojami) surinkti duomenys. Visi surinkti kokybiniai duomenys yra pateikti tekstine išraiška. Tuomet atliekamas kategorizavimas – taikoma kodavimo procedūra (kategorijų ir subkategorijų kūrimas). Kategorijos ir subkategorijos (žr. priedą) išskiriamos remiantis ar atsižvelgiant į darbo temą, tyrimo tikslą ir uždavinius (Žydzūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Apdorojant tyrimo rezultatus turinio analizės metodu nustatyta trylika kategorijų: Pamąstymų apie profesinę etiką reikšmė; Minčių apie profesinę etiką stimulus; Etninių problemų priežastys; Pagrindiniai etiniai aspektai pradedant darbą su šeima; Etiniai klausimai, kylantys darbo su šeima pabaigoje; Etiniai klausimai, kylantys darbo su kitomis institucijomis eigoje; Etiniai klausimai, kylantys dirbant komandoje su atvejo vadybininku; Iššūkiai, trukdantys išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms; Iššūkiai būti nešališkam; Iššūkiai užtikrinant konfidencialumą; Sąžiningumo principo raiška; Atsakingumo principo realizavimas; Etninių problemų sprendimas; Etninių problemų refleksija. Kiekviena iš kategorijų turi nuo dviejų iki aštuonių subkategorijų. Atlikus kategorizavimą, buvo ieškoma ryšių ir sąsajų tarp kategorijų, jos analizuojamos ir interpretuojamos.

Tyrimo etika. Svarbu užtikrinti tiriamųjų konfidencialumą bei siekti, kad jiems nebūtų daroma jokia neigiama įtaka. Šio tyrimo metu laikytasi esminių etikos principų: 1) informuoti tiriamuosius; 2) gauti sutikimą dalyvauti tyrime; 3) užtikrinti tiriamųjų ir jų pateiktos informacijos konfidencialumą; 4) vengti, kad tyrimo dalyviai patirtų net menkiausią žalą.

Prieš pradedant tyrimą, tyrimo dalyviai supažindinti su tyrimu, jiems paaiškinta, kad dalyvavimas interviu yra savanoriškas ir jie gali nesutikti dalyvauti arba bet kuriame etape pasitraukti iš apklausos. Tiriamiesiems apie vykdomą tyrimą suteikta visa esminė informacija, kuri leidžia pagrįstai apsispręsti dalyvauti ar nedalyvauti joje. Tiriamieji susipažino su tyrimo tikslu, uždaviniais, kur bus panaudoti jų atsakymai. Tyrimui davė žodinį sutikimą dalyvauti apklausoje. Tyrėjas užtikrino tyrimo dalyvio konfidencialumą, niekam neatskleisti jo asmens duomenų ir atsakymų. Visų tyrimo dalyvių atsakymai pateikti apibendrintai.

Tyrimo ribotumai. Atliekant tyrimą interviu užtruko iki valandos, nes socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis nebuvo pasiruošę iš anksto. Ne visi tyrimo dalyviai tiksliai atsakinėjo į klausimus, jų atsakymai kartojosi arba jie ilgai galvojo, kaip atsakyti į klausimus. Taip pat tyrimo ribotumas, susijęs su nedidele tiriamųjų imtimi – ne visi norėjo dalintis savo patirtimi, susijusia su asmeniniais sunkumų patiriančios šeimos pavyzdžiais.

3.2. Socialinių darbuotojų patirtys, susijusios su profesine etika, dirbant su sunkumus patiriančiomis šeimomis

Tyrimo duomenų analizė atskleidė profesinės etikos svarbą, kuri gali būti identifikuojama įvertinus, kaip dažnai socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis, dirbantys su sunkumus patiriančiomis šeimomis, pagalvoja ir mąsto apie profesinę etiką savo veikloje. Šiuo tikslu tyrimo dalyvių buvo klausiama, kaip dažnai jie pamąsto apie profesinę etiką – atsakymai, tikėtasi, parodys pamąstymų dažnį, kurį bus galima sieti su profesinės etikos svarbą, t. y. jeigu mąstoma „visada“ arba „dažnai“, galima traktuoti, kad profesinė etika yra svarbi ir užima reikšmingą vietą socialinio darbo kasdienybėje; jeigu mąstoma „kartais“ – profesinės etikos svarba mažesnė, o jei „niekada“ nesusimąstoma – profesinės etikos vieta socialiniame darbe nėra svarbi tyrimo dalyvių požiūriu. Socialinių darbuotojų darbui su šeimomis pamąstymų apie socialinį darbą dažnis varijuoja nuo dažno iki visiško nebuvimo (žr. 8 pav.).



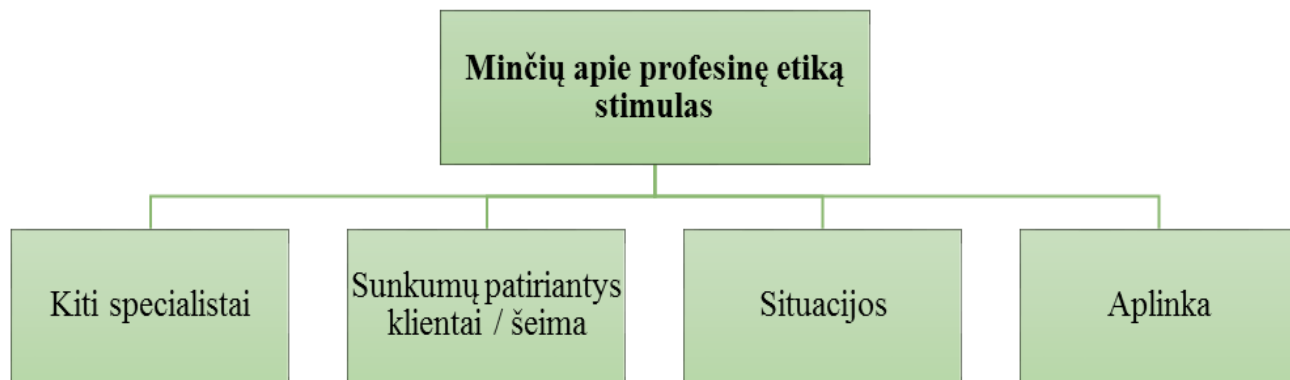
8 pav. Profesinės etikos svarbos raiška

Socialiniai darbuotojai, dirbantys su sunkumų patiriančiomis šeimomis, pamąsto apie socialinio darbo etiką dažnai arba galvoja apie ją visada: „**Visada** galvoji <...>. Tikrai visada galvoji, nes čia yra žmonės ir tu kaip ir darai tam tikrą intervenciją į šeimą ir turi elgtis etiškai, nepaisant pas kokią šeimą važiuoji.“ (S2); „**Kiekvieną dieną** pagalvoju...“ (S5). Tokie atsakymai suponuoja prielaidą, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis yra atsakingi už savo veiksmų pasekmes ir jaučia, kad privalo laikytis aukščiausių etikos standartų neatsižvelgdami į aplinkybes. Taip pat yra nemažai tokių socialinių darbuotojų darbui su šeimomis, kurie apie profesinę etiką pamąsto dažnai: „Tenka ganėtina **dažnai** <...>“ (S6); „**Dažnai** pradėjau susimąstyti tada, kai pradėjau suprasti, kad aš neturiu primesti šeimai ar asmeniui kas yra pagal mane teisinga.“ (S8) „**Dažnai** būna.“ (S7) „**Dažnai** tenka pamąstyti apie tai <...>.“ (S9). Vis dėlto apie profesinę etiką socialiniame darbe pagalvoja ne visi socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis, yra tokių, kurie susimąsto kartais: „**Kartais**. Paskutinį kartą buvau susimąsčiusi per darbo tarybos posėdį.“ (S3)

arba nesusimąsto visai: „Iš tikrųjų jau **nesusimąstau**. Dirbu ir dirbu.“ (S1). Tokie atsakymai rodo, kad nors dauguma socialinių darbuotojų darbui su šeimomis reguliariai pamąsto apie etikos klausimus, tačiau yra ir tokių socialinių darbuotojų darbui su šeimomis, kurie profesinę etiką ir jos svarbą mažiau akcentuoja ar net išvis neakcentuoja dėl savo darbo rutinos ir nuolatinių sudėtingų situacijų ar kylančių iššūkių.

Taigi socialiniai darbuotojai įvairiai reflektuoja apie etikos klausimus: nuo dažno ir nuolatinio etikos svarstymo iki retų apmąstymų, o kai kurie teigia, kad išvis nesusimąsto apie etinius klausimus. Socialiniai darbuotojai, kurie dažnai arba visada mąsto apie profesinę etiką, patvirtina, kad jie jaučia atsakomybę už savo veiksmus ir stengiasi visada elgtis etiškai, nepriklausomai nuo situacijos. Kiti socialiniai darbuotojai profesinę etiką įtraukia į savo darbo praktiką rečiau, pabrėždami, kad dėl darbo rutinos ar sudėtingų aplinkybių jie retai susimąsto apie etinius aspektus. Šie duomenys rodo, kad nors dauguma darbuotojų pripažįsta etikos svarbą, tačiau praktikoje etikos integravimas ir refleksija apie ją gali skirtis.

Interviu analizė atskleidė ir stimulus, kurie paskatina socialinio darbuotojo mintis apie profesinę etiką jų darbe su sunkumu patiriančiomis šeimomis. Socialinių darbuotojų darbui su šeimomis mintis apie profesinę etiką paskatina kiti specialistai, sunkumų patiriantys klientai, situacijos, aplinka (žr. 9 pav.).



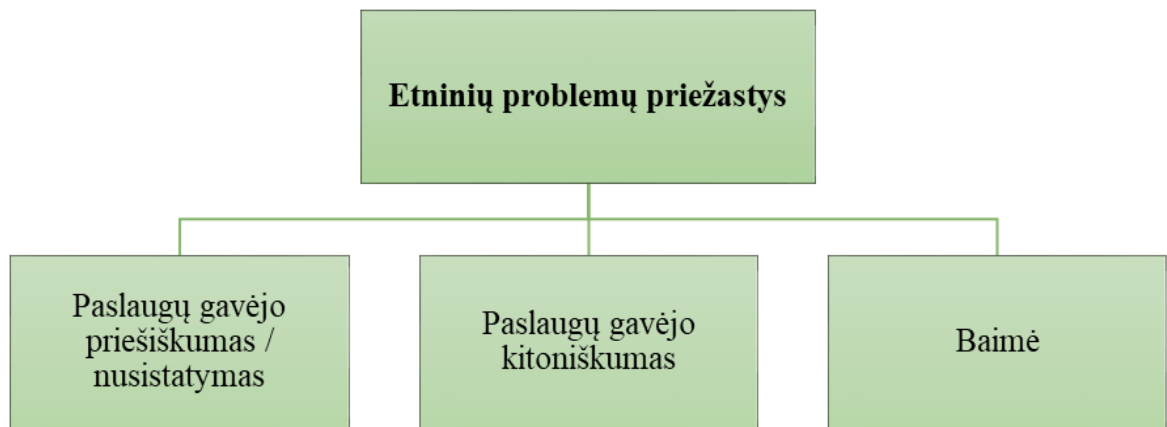
9 pav. Minčių apie profesinę etiką stimulus

Nemažai tyrimo dalyvių nurodo, kad profesinės etikos svarstymai dažnai atsiranda ne tik individualiai, bet ir kolegiškų diskusijų metu, kai kolegos ar kiti specialistai aptaria konkrečius atvejus ar situacijas. Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis mini, kad diskusijos su kolegomis, kuriose kalbama apie šeimas ir jų situacijas, skatina mąstyti apie etinius sprendimus: „Kai kalba **kiti specialistai** šalia mūsų, <...>, aptarinėjami atvejai, situacijos, šeimos.“ (S5). Šiame kontekste bendravimas su kolegomis irgi tampa svarbiu etinių svarstymų stimulu: „Kalbėdama **su socialine pedagoge** iš mokyklos.“ (S1). Atkreiptinas dėmesys ir į tiesioginę

sąveiką su paslaugų gavėjais, t. y. su sunkumų patiriančiomis šeimomis. Susitikimai su šeimomis, kurios patiria sunkumus, gali privesti prie noro elgtis neetiškai, tačiau profesinė etika to neleidžia. Tai rodo, kad praktinė patirtis su klientais, kurių situacijos yra sudėtingos, verčia socialinius darbuotojus darbui su šeimomis susimąstyti apie etišką elgesį ir jo ribas: „*Nuvažiuoji pas šeimą ir matai, kaip su tavim bendrauja šeima <...> ir per ją labai norėtusi neetiškai pasielgti, bet <...> profesija to neleidžia.*“ (S4). Darbas su sunkumus patiriančiais paslaugų gavėjais nuolat verčia reflektuoti apie etines normas: „*Kada **dirbi su klientais**, kurie patiria sunkumų, visada susimąstai apie etiką.*“ (S3). Situacijų sudėtingumas ir susidūrimas su iššūkiais taip pat gali būti veiksniai, skatinantys profesinės etikos svarstymus. Kritinės situacijos, kuriose darbuotojai susiduria su etiniais klausimais, reikalauja nuodugnios etikos principų peržiūros ir taikymo: „*Pamąstymus išprovokuoja **rimtesnės situacijos**, kai susiduri su iššūkiais tam tikrais, tai tada ir pradedi mąstyti...*“ (S6). Kai kurių tyrimo dalyvių atsakymai atspindi situacijos neapibrėžtumą, kuris gali išprovokuoti etikos svarstymus, rodydamas, kad kartais net ir neaiškos aplinkybės gali skatinti mąstyti apie etiką: „*Paskutinį kartą apie tai galvojau kažkur tai gal... kažkokia čia buvo **situacija**, kad aš apie tai galvojau...*“ (S7). Pamąstyti apie profesinę etiką kartais priverčia ne tik tiesioginiai profesiniai iššūkiai, bet ir aplinka: „*Dažnai tenka pamąstyti apie tai, o išprovokuoja tai **aplinka**.*“ (S9). Tad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis yra nuolat veikiami įvairių stimulų.

Taigi, esama veiksnių, kurie skatina socialinius darbuotojus apmąstyti profesinę etiką, dirbant su sunkumus patiriančiomis šeimomis. Šie veiksniai (stimulai) apima bendravimą su kolegomis ir kitais specialistais, tiesioginę sąveiką su klientais, sudėtingas situacijas ir aplinką. Diskusijos su kolegomis ar kitais specialistais dažnai išprovokuoja etikos klausimus, pavyzdžiui, aptariant konkrečius atvejus ar šeimų situacijas. Sudėtingos situacijos ir neapibrėžtos aplinkybės taip pat gali paskatinti svarstyti apie etiką, ypač kai kyla iššūkiai, reikalaujantys etinių sprendimų. Tad, teigtina, kad socialiniai darbuotojai yra nuolat veikiami įvairių išorinių ir vidinių stimulų, kurie skatina juos nuolat vertinti savo etinius principus darbe su šeimomis.

Tyrimo metu gauti rezultatai atskleidė ir etinių problemų priežastis: paslaugų gavėjo priešišumą (nusistatymą), paslaugų gavėjo kitoniškumą, baimę (žr. 10 pav.).



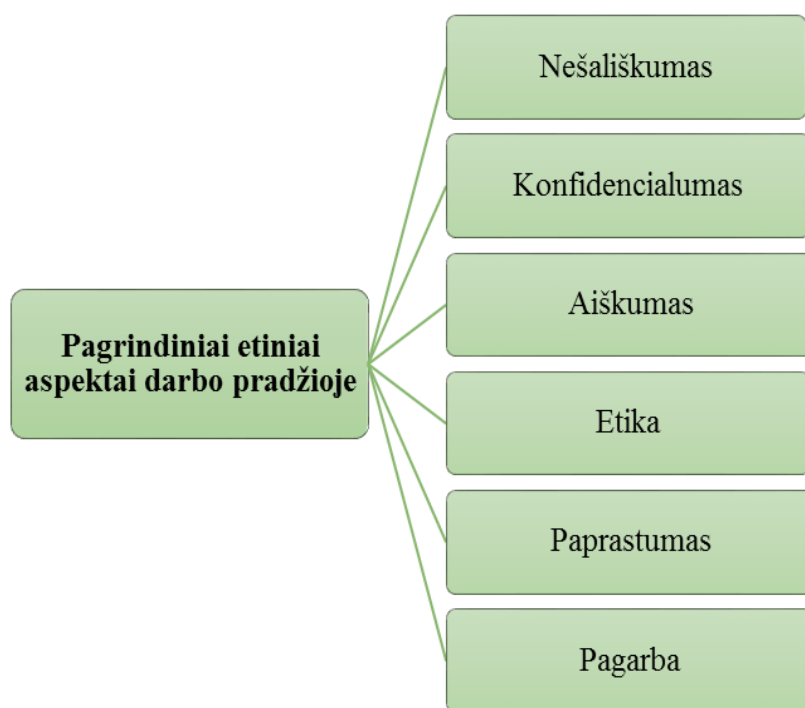
10 pav. Etninių problemų priežastys

Informacijos perteklius ir paslaugų gavėjų nepasitenkinimas paslaugomis gali sukelti įtampą ir socialinių darbuotojų darbui su šeimomis klausimą, kaip etiškai elgtis tokiomis akimirkomis: „*Ateini ir tave apkrauna labai daug informacijos ir **neigia visas mūsų paslaugas, pastangas...** ir tuomet kyla klausimas, kaip man elgtis toje situacijoje*“ (S2). Būna atvejų, kai tėvai pradeda įžeidinėti specialistus ir neigiamai apie juos kalbėti, kaltindami specialistus šeimos problemomis. „*Posėdžio metu tėvai pradėjo įžeidinėti specialistus, negražiai apie juos kalbėti, kaltinti, jie buvo **priešiški...** noriu pasakyti, kad šeima norėjo perduoti tą jausmą, kad viskas kas šiuo metu vyksta šeimoje, yra dėl specialistų kaltės.*“ (S3). Tai atspindi situacijas, kuomet socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis priversti tvarkyti ne tik šeimos problemas, bet ir tvarkyti tarpasmeninius konfliktus, kartais netgi patirdami asmeninį pasipriešinimą. Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis susiduria ir su provokacijomis bei agresija, kas rodo, kaip svarbu yra gebėjimas išlaikyti profesionalumą ir etiką net ir esant emociniam spaudimui: „*Kai būna situacijų, kai išprovokuoja tave, kai eina į tave su agresija, **nusistato prieš***“ (S7). Tai parodo, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis turi būti pasirengę atlaikyti įvairias emocijas ir psichologines situacijas. Tokios situacijos iliustruoja, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis kartais susiduria su iššūkiais, kur paslaugų gavėjų nepasitenkinimas verčia juos pervertinti savo elgesio strategijas, siekiant išsaugoti profesionalumą ir etiką.

Skirtingos šeimos pažiūros ar baimė nepajėgti tinkamai teikti paslaugas gali sukelti abejones ir norą vengti dirbti su tam tikromis šeimomis: „*Dėl to, kad šeima buvo gal **kitokių pažiūrų...**; kitokio polinkio*“ (S5); „*Gal net dėl **baimės**, kad negalėsiu tinkamai teikti tai šeimai paslaugų... bandžiau išvengti darbo su ta šeima, nes nežinojau kaip elgtis.*“ (S5). Tokios situacijos rodo, kaip svarbu yra nuolatinis mokymasis ir savo gebėjimų stiprinimas, siekiant įveikti profesines baimes ir neapibrėžtumo jausmus. Įvertinus tai, kad esama priežasčių, kurios kelia etinių problemų, teigtina, kad efektyvus konfliktų valdymas, empatija, etinis elgesys ir gebėjimas išlaikyti profesionalumą yra būtini socialinio darbo praktikoje.

Taigi etinių problemų priežastys socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis įvairios, tačiau pagrindinės yra paslaugų gavėjo priešiškus, ktoniškus bei baimę. Dažnai paslaugų gavėjų neigiamas nusistatymas sukelia įtampą, provokuoja konfliktus, dėl ko socialiniai darbuotojai patiria emocinį spaudimą ir yra priversti pervertinti savo elgesį, siekiant darbe išlaikyti profesionalumą ir etiką. Įvairios situacijos rodo, kad nuolatinis mokymasis, empatija, efektyvus konfliktų valdymas ir gebėjimas išlaikyti etišką elgesį yra būtini socialinio darbo praktikoje.

Tyrimo duomenų analizė leido susidaryti paveikslą: kaip etniniai aspektai veikia darbo pradžioje ir darbo pabaigoje. Siekiant nuoseklumo, analizė pradėta tyrimo dalyvių klausiant apie pagrindinius etinius aspektus darbo pradžioje (žr. 11 pav.).



11 pav. *Pagrindiniai etiniai aspektai pradedant darbą su šeima*

Siekiant atskleisti, kaip socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis suvokia savo etines pareigas ir kaip tai veikia jų profesinę praktiką, buvo teirautasi apie pagrindinius etinius aspektus. Atsakymai yra labai vertingi formuojant aiškų supratimą apie etikos reikšmę socialiniame darbe. Pirmiausia įvardytas „nešališkumas“ – pagrindinis principas, užtikrinantis, kad visi sprendimai ir veiksmai būtų priimti be išankstinių nuostatų ir neigiamų asmeninių požiūrių, taip suteikiant šeimai teisingą ir objektyvų vertinimą: „*Manau, kad pagrindinis, kurį visada aš laikau kaip tokį prioritetinį, tai **nešališkumas**.*“ (S2). Ne mažiau svarbus ir konfidencialumas, kuris užtikrina, kad šeimos pasitikėtų socialiniais darbuotojais darbui su šeimomis ir jaustųsi saugiai dalindamosi asmenine informacija: „*Ypatingai **konfidencialumas***“ (S1); „*Pirmiausiai tai, manau,*

konfidencialumo užtikrinimas yra tikrai labai svarbu, kad šeima atsiverdama ir pasakodama apie savo problemas jaustųsi saugiai“ (S6). Konfidencialumas yra būtinas norint išlaikyti paslaugų gavėjo pasitikėjimą ir palaikyti profesinę etiką.

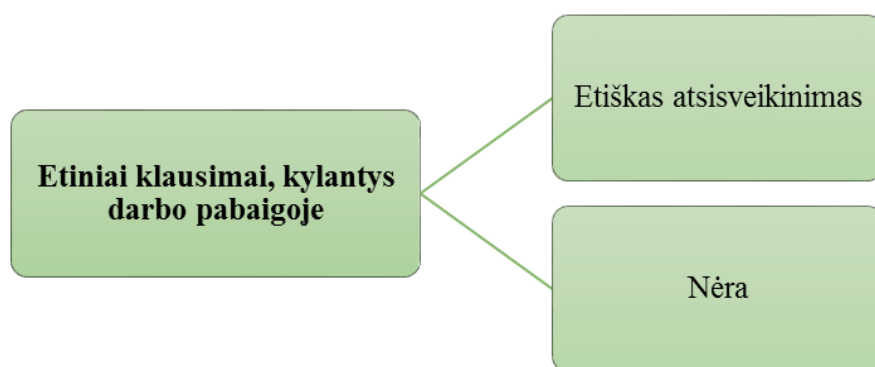
Atkreiptinas dėmesys į svarbą aiškiai nustatyti vizito tikslą, kad šeima suprastų socialinio darbuotojo darbui su šeimomis ketinimus ir priežastis, kodėl jis atvyko. Aiškus ir atviras bendravimas padeda išvengti nesusipratimų ir stiprina šeimos ir specialisto bendradarbiavimą: „Svarbiausia – **išaiškinti** kokių tikslu mes pas juos atėjome“ (S5). Kai kurie socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis iškelia etiškumo principą, pabrėždami empatišką ir ramų bendravimą, net jei susiduria su emocinėmis įtampos situacijomis: „<...> **etiškumas**, kad tiesiog klausaisi, girdi, priimi ir ramiu balso tonu bendrauji, nors kartais norisi taip riebiai pasakyti...“ (S4). Etiškas elgesys reiškia, kad net sudėtingose situacijose socialinis darbuotojas darbui su šeimomis išlieka profesionalus ir rūpestingas.

Pirmasis įspūdis, bendravimo tonas ir užduodami klausimai irgi turi didelę įtaką tolesniam bendradarbiavimui: „Manau, svarbiausia yra **paprastumas**. Svarbu kaip tu užėjai į šeimą, kaip pradėti su šeima bendrauti, kokių tonu, kokius klausimus užduoti...“ (S3). Besąlygiškai svarbus profesinės etikos aspektas – pagarba: „Visų pirma **pagarba** žmogui. Kažkaip reikia lanksčiai save pristatyti, tam žmogui parodyti, kad tu jo nekaltini dėl įvykusios situacijos, nesmerki...“ (S8); **Pagarba**, parodyti pagarbą tai šeimai, kad čia neatėjo policininkas...“ (S7). Galima daryti išvadą, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis itin vertina etiką, kuri apima nešališkumą, konfidencialumą, aiškumą, etišką bendravimą ir paprastumą santykiuose su šeimomis. Šie principai ne tik padeda kurti pasitikėjimą ir saugumą bendraujant su paslaugų gavėjais, bet ir yra esminiai užtikrinant etiškai socialinio darbo praktiką. Prieš pradėdant teikti socialines paslaugas, etiniai principai – nešališkumas, konfidencialumas, aiškumas, etika, paprastumas, pagarba – yra gyvybiškai svarbūs socialiniame darbe, nes jie iš esmės nustato profesionalumo, pasitikėjimo ir efektyvumo standartus.

Svarbu paminėti, kad jei socialinis darbuotojas nesilaiko pagarbos principo, gali atsirasti pavojus paslaugų gavėjo gerovei ir galutiniam darbo rezultatui. Pagarba paslaugų gavėjams taip pat gali padėti užmegzti gerus santykius tarp socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo, padidinti pasitikėjimą ir padėti paslaugų gavėjams jaustis suprastais ir palaikomais. Tad neabejotina, kad pagarba yra svarbiausia socialinio darbo etikos vertybė, kuri gali padėti socialiniam darbuotojui pasiekti savo tikslus ir užtikrinti, kad paslaugų gavėjams būtų suteikta kokybiška ir tinkama pagalba. Pagarba yra neatsiejama nuo socialinio darbo praktikos ir jos turi būti laikomasi visais socialinio darbo procesų etapais.

Taigi pagrindiniai etiniai principai socialinio darbo pradžioje yra nešališkumas, konfidencialumas, aiškumas, etiškas bendravimas, paprastumas ir pagarba. Nešališkumas užtikrina, kad sprendimai būtų priimami be išankstinių nuostatų, o konfidencialumas skatina šeimos pasitikėjimą, saugumą atvirai dalintis asmenine informacija. Aiškus bendravimas stiprina šeimos ir specialisto bendradarbiavimą, o etiškas elgesys reiškia, kad net sudėtingose situacijose socialinis darbuotojas privalo išlikti profesionalus. Pagarba bendraujant taip pat yra svarbūs, siekiant sklandžios sąveikos su šeima. Šie principai padeda kurti pasitikėjimą ir užtikrinti efektyvų bendradarbiavimą, todėl yra labai svarbūs darbo pradžioje.

Tyrimo metu surinkti duomenys leido atskleisti, kokie etiniai klausimai kyla socialinio darbo pabaigoje (žr. 12 pav.).



12 pav. *Etiniai klausimai, kylantys darbo su šeima pabaigoje*

Analizuojant rezultatus išryškėjo etiniai aspektai, susiję su atsisveikinimu su šeimomis po paslaugų teikimo. Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis įvairiose situacijose susiduria su etiniais klausimais, tačiau jų atsakymai parodo, kad etiniai klausimai gali skirtis priklausomai nuo jų patirties ir santykių su šeimomis pobūdžio. Iškeliamas specifinis etinis klausimas – kaip etiškai atsisveikinti su šeima, pabrėžiant šeimos, o ne specialistų indėlį: „<...> kyla, kaip **etiškai atsisveikinti** su šeima, pasakyti, kad tai šeimos didesnis nuopelnas ir indėlis, o ne specialistų kurie teikė paslaugas.“ (S2). Tai atspindi nuoširdų socialinio darbuotojo darbui su šeimomis norą pripažinti šeimos pastangas ir suteikti jiems pagrindinį indėlį už pasiektus pokyčius, išryškinant paslaugų gavėjo savarankiškumą ir svarbą. Toks požiūris atitinka socialinio darbo praktikoje svarbią partnerystės ir paslaugų gavėjo įgalinimo principus.

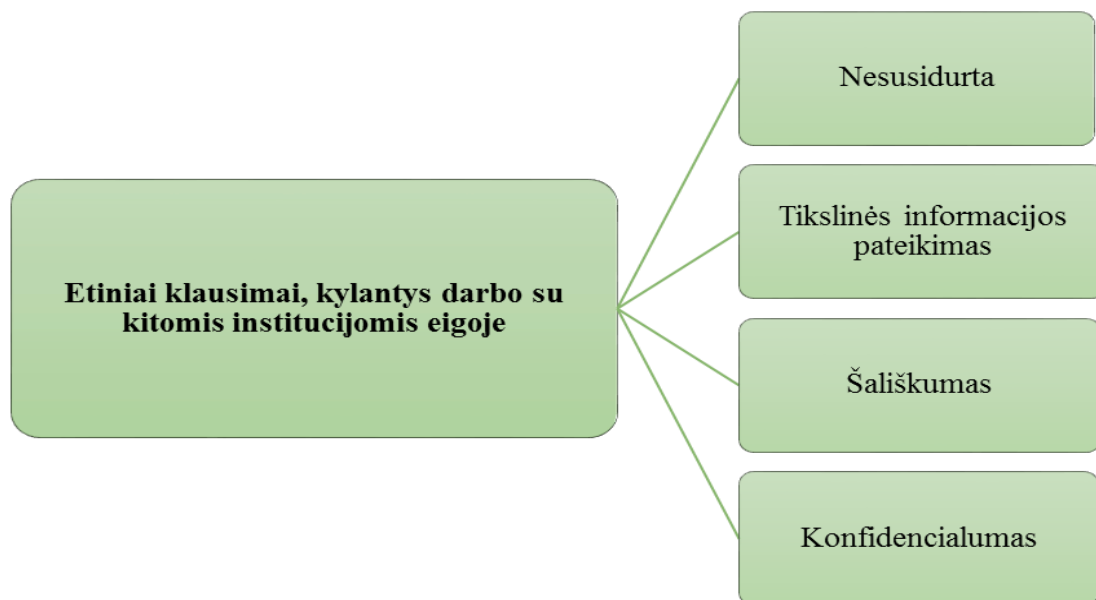
Gana daug tyrimo dalyvių nurodė, kad su šeima dirbant jokių etinių klausimų jiems nekyla arba jie jų nesuvokia: „Aš taip įsivaizduoju, kad tokių **nėra**.“ (S1); „Tai tokių klausimų sakyčiau **nekyla**, nes šeima tave pažįsta ir tu šeimą pažįsti.“ (S4); „Pagrinde su šeima jokių tokių kažkokių etinių klausimų **nekyla**...“ (S3); „Tokių klausimų tikrai **nekyla**, nes jau vis tiek tas ryšis su šeima jau yra stipresnis negu tik pradedant darbą.“ (S8); „Kaip ir **nėra** tokių.“ (S9). Tai gali rodyti, kad kai kurie socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis, turintys ilgalaikius ar tvirtus

ryšius su šeimomis, gali jausti, kad jų santykiai yra pakankamai stiprūs ir pagrįsti abipusiu pasitikėjimu, todėl etiniai klausimai tampa mažiau reikšmingi. Tačiau tai taip pat gali atskleisti, kad kai kurie specialistai galbūt nepakankamai reflektuoja apie savo praktikos etinius aspektus arba laiko juos savaime suprantamais ir nekeliančiais iššūkių.

Svarbu pabrėžti, kad etinis atsisveikinimas yra svarbus profesionalumo ir etiškumo aspektas, nes tai yra galutinis šeimos ir socialinio darbuotojo darbui su šeimomis sąveikos etapas, kuris gali turėti ilgalaikį poveikį šeimos narių savijautai ir požiūriui į socialines paslaugas. Atsisveikinimas turėtų būti atliekamas pagarbiai ir atsakingai.

Taigi socialinio darbo pabaigoje dėmesys skiriamas etiškam atsisveikinimui su šeimomis. Tačiau kai kuriems socialiniams darbuotojams nekyla jokių etinių klausimų arba jie jų nesuvokia, kas gali signalizuoti apie tvirtus ir ilgalaikius ryšius su šeimomis, grįstus abipusiu pasitikėjimu, dėl ko etiniai klausimai tampa mažiau reikšmingi. Vis dėlto, tai taip pat gali rodyti, kad kai kurie specialistai nepakankamai reflektuoja apie savo praktikos etinius aspektus. Etiškas atsisveikinimas yra svarbus profesionalumo ir etiškumo aspektas, nes tai yra paskutinis šeimos ir socialinio darbuotojo sąveikos etapas.

Vienas iš tyrimo siekių – atskleisti etinius klausimus, kylančius darbo su kitomis institucijomis eigoje. Tie klausimai susiję su tikslinės informacijos pateikimu, šališkumu, konfidencialumu arba su tokiais klausimais išvis nesusiduriama (žr. 13 pav.).



13 pav. *Etiniai klausimai, kylantys darbo su kitomis institucijomis eigoje*

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad socialinių paslaugų srityje susiduriama su įvairiomis problemomis, kurios lemia tiek pačios institucijos (teikiančios socialines paslaugas) veiklos rezultatus, tiek socialinių darbuotojų patirtis. Kai kurie tyrimo dalyviai teigia, kad jų patirtis su

etiniais klausimais, kylančiais dirbant su kitomis institucijomis, yra minimali: „*Tikrai nesusidūriau, kol kas dar nesudūriau.*“ (S2). Tačiau kiti pabrėžia komunikacijos svarbą sprendžiant problemas ir siekiant susitarimo: „*Svarbu yra kalbėti. Per pokalbį išsiaiškina visos situacijos ir net tos nuomonės susitapatina, tai ir klausimų nelieka.*“ (S5).

Tinkamas informacijos valdymas ir konfidencialumas taip pat yra svarbi tema. Vienas iš tyrimo dalyvių atkreipia dėmesį į būtinybę vengti perteklinės informacijos teikimo ir asmens gyvenimo privatumo išsaugojimo: „*Pateikti **informaciją tik tą**, kuri iš tikrųjų reikalinga, nelysti į asmeniškumus, nepateikti perteklinės informacijos ar neapkalbėti šeimos...*“ (S1), nes konfidencialumo užtikrinimas yra būtinas socialiniame darbe, siekiant, kad nekiltų problemų: „*Aišku būna, kad ir dėl **konfidencialumo** kyla problemos...*“ (S3). Vieni mano, kad informacija dalijama per laisvai, kiti – kad jos suteikiama per mažai: „***Konfidencialumas**. Nes vienos įstaigos galbūt labiau dalinasi informacija, kitos įstaigos informacijos suteikia mažiau. Tai manau, kad konfidencialumo problema tokia yra.*“ (S6). Šis teiginys atspindi praktinę konfidencialumo problemą (probleminį klausimą) – kaip užtikrinti pakankamą informacijos srautą tarp institucijų, nenusižengiant konfidencialumo principams, kurie užtikrina paslaugų gavėjo privatumą. Konfidencialumo svarba akcentuojama ir tarpasmeninėje komunikacijoje: „*Na, labai opi tokia problema tai yra **konfidencialumas**... taip, mes visi žinome, kad tai ką mes tarpusavyje paklabame yra konfidencialu ir tai turi išlikti tarp mūsų.*“ (S8). Taigi, konfidencialumas yra vienas iš labiausiai akcentuojamų aspektų ir tai rodo, kad konfidencialumas yra ne tik teisinė, bet ir etinė vertybė, lemianti paslaugų gavėjų pasitikėjimą socialinėmis paslaugomis.

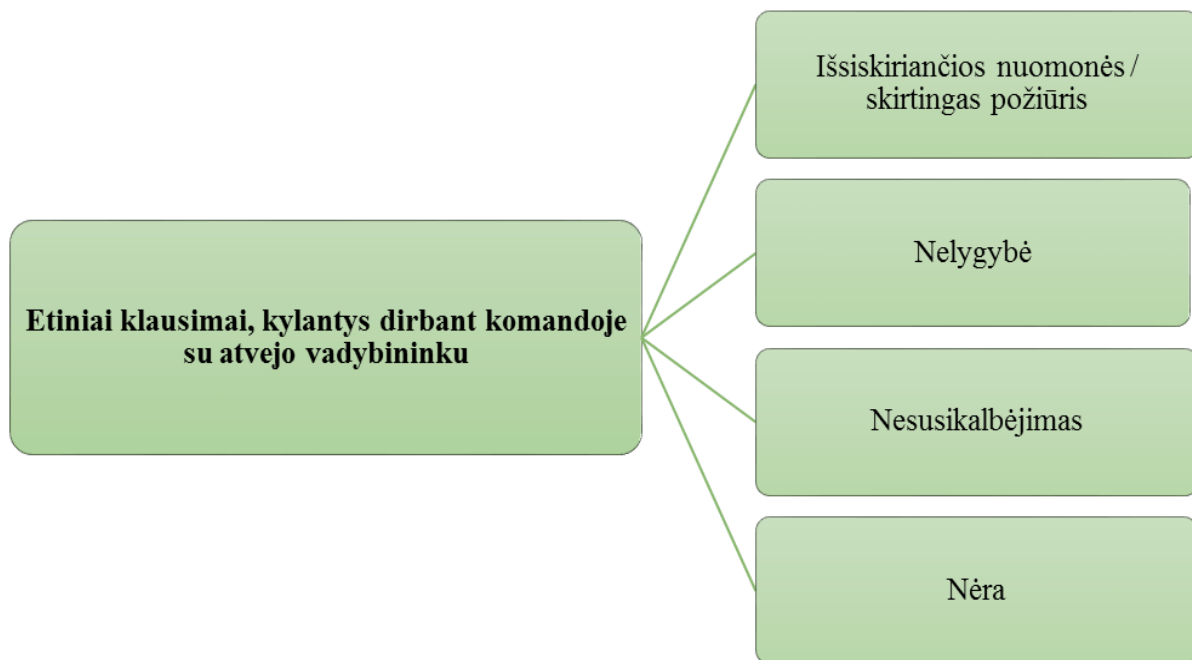
Apie konfidencialumą, kaip apie svarbų etinį aspektą, yra rašę ir kiti akademinės bendruomenės nariai. Konfidencialumas gali būti siejamas su tuo, jog socialinis darbuotojas privalo apsaugoti šeimos narių privatumą ir konfidencialumą, bet kartais informacija privalo būti perduoti trečiosioms šalims (kitoms institucijoms), kad būtų priimtas tinkamas sprendimas ir šeimai būtų padėta išspręsti socialines problemas (Smith, 2001).

Pasakytina, kad šališkumas irgi yra problema, ypač kai dalyvauja įvairūs specialistai iš skirtingų centrų. Išryškėja, kad šališkumo problema dažniausiai pasireiškia tarp skirtingų socialinių paslaugų teikėjų, kurie bendradarbiaudami gali turėti skirtingas nuostatas ar interesų konfliktus, susijusius su jų paslaugų gavėjų atstovavimu: „*Kyla **šališkumas**, kuomet pradeda bendradarbiauti skirtingi socialinių paslaugų centrai. Pastebu, kad kito centro specialistai bando ginti savo klientą, gražiai apeiti situaciją, toks jausmas, kad yra bandoma surasti kažkokių trūkumų kitos pusės, jie palaiko tik savo klientą, yra **šališki**.*“ (S3). Tokie atvejai rodo, kad specialistų šališkumas gali sukelti konfliktus ir neigiamai paveikti bendradarbiavimą (jis gali būti neefektyvus). Darytina prielaida, kad šališkumo problema gali turėti kelias pasekmes: 1) ji gali

kenkti objektyviam ir sąžiningam sprendimų priėmimui, kai sprendžiama dėl paslaugų gavėjų reikalų; 2) ji gali neigiamai veikti tarpinstitucinę komunikaciją ir bendradarbiavimą, kuris yra būtinas teikiant kompleksines paslaugas. Užtikrinti šališkumo principą dirbant su sunkumų patiriančiomis šeimomis yra būtina.

Taigi etiniai klausimai, susiję su socialinio darbuotojo darbu su kitomis institucijomis, yra tikslinės informacijos pateikimas, šališkumas ir konfidencialumas. Vienas iš pagrindinių etinių iššūkių yra konfidencialumo užtikrinimas. Tyrimo dalyviai pabrėžia, kad svarbu teikti tik būtinąją informaciją, vengiant asmeniškumų ir nepateikiant perteklinės informacijos, kad nekiltų problemų dėl privatumo pažeidimo. Taip pat atsiranda konfliktų dėl per didelio ar per mažo informacijos dalijimosi tarp įstaigų, kas rodo, kad efektyvus ir etiškas informacijos valdymas yra būtinas. Kitas iššūkis – šališkumas, kuris gali kenkti objektyviam ir sąžiningam sprendimų priėmimui bei neigiamai veikti tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Kai kurie socialiniai darbuotojai teigia, kad nesusiduria su etiniais klausimais, tačiau tai gali signalizuoti apie nepakankamą refleksiją dėl etinių aspektų praktikoje.

Tyrimo metu analizuota ir kokie etiniai klausimai kyla dirbant komandoje su atvejo vadybininku. Kai kuriems socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis tokiais atvejais etinių klausimų nekyla, tačiau daugumai jų kyla dėl išsiskiriančios nuomonės ir skirtingo požiūrio, nelygybės ar nesusikalbėjimo (žr. 14 pav.).



14 pav. Etiniai klausimai, kylantys dirbant komandoje su atvejo vadybininku

Analizė atskleidė, jog socialinio darbo praktikoje darbuotojai susiduria su įvairiais iššūkiais, tačiau daugiausia dėmesio skiria profesionaliam požiūriui ir bendradarbiavimo

sklandumui. Socialinių darbuotojų darbui su šeimomis, dalyvavusių tyrime, atsakymai rodo, kad socialinių paslaugų srityje darbuotojai yra suinteresuoti išlaikyti aukštus profesinės veiklos standartus. Vienas iš tyrimo dalyvių pabrėžia, kad nors nuomonės ir nesutampa, vis dėlto diskusijų metu stengiamasi dirbti profesionaliai, laikytis normų ir įstatymų: „*Tikrai ne visada sutampa nuomonės, bet... diskusijų metu, vis tiek stengiamės dirbti profesionaliai, laikytis tam tikrų normų, tam tikrų įstatymų ir visų mūsų funkcijų.*“ (S2). Tai iš esmės atspindi vyraujančią požiūrį į etiką ir profesinę atsakomybę socialiniame darbe. Kiti tyrimo dalyviai pabrėžia vertinantys individualius paslaugų gavėjų poreikius, nepaisant asmeninių ar kolegų nuomonių skirtumų: „*kiekvienas aišku skirtingai žiūrėjo į tą šeimą, į problemą, į pagalbos plano šeimai sudarymą pagal klientų problemą, o ne pagal tai ko nori specialistas...*“ (S8). Tai rodo, kad darbuotojai siekia objektyvumo, nukreipdami dėmesį į paslaugų gavėjų, o ne savo asmeninius ar profesinius lūkesčius.

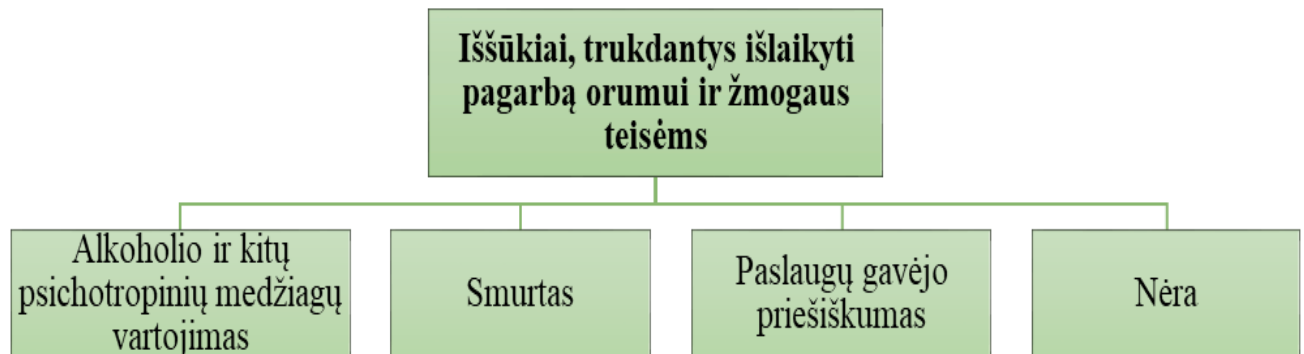
Nemažai tyrimo dalyvių sako, kad jie dirba sklandžiai: „*Nėra*“ (S1); „*Kaip ir nesusiduriu, labai kažkaip mes vienodai dirbam*“ (S5); „*Kiek turėjau atvejo vadybininku, tai tikrai mes susidirbame, susiklausome, pasitariam...*“ (S4). Tokie teiginiai rodo, kad bendradarbiavimas ir tarpusavio konsultacijos yra vertinami kaip svarbūs veiksniai užtikrinant kokybišką socialinių paslaugų teikimą.

Vis dėlto, pasitaiko ir iššūkių, susijusių su hierarchijos jausmu: „*Yra tokių atvejo vadybininkų, kurie galvoja, kad jie yra aukščiau už mus, jaučiai viršesni*“ (S3); „*Būna, kad dėl jų požiūrio mes ir nesutariam su atvejo vadybininku...*“ (S7). Tokie pavyzdžiai rodo, kad socialinių paslaugų kontekste svarbu ne tik išlaikyti profesionalumą, bet ir aktyviai spręsti įtampos bei nesutarimų klausimus.

Apibendrinant, galima teigti, kad socialinio darbo praktikoje yra svarbu išlaikyti aukštus profesinės veiklos standartus. Diskusijose, net ir esant skirtingoms nuomonėms, socialiniai darbuotojai stengiasi dirbti profesionaliai, laikytis nustatytų normų ir įstatymų. Tai parodo, kad etikos ir profesinės atsakomybės principai yra svarbūs veiksniai, padedantys išlaikyti objektyvumą ir teikti paslaugas atsižvelgiant į paslaugų gavėjų, o ne asmeninius ar kolegų lūkesčius. Kai kurie socialiniai darbuotojai teigia, kad jų bendradarbiavimas su atvejo vadybininkais paprastai vyksta sklandžiai, tačiau yra ir tokių, kuriems kyla iššūkių, susijusių su hierarchija ir požiūriais, kur kai kurie atvejo vadybininkai gali jaustis viršesni už kitus darbuotojus. Tai sukuria nesutarimus ir įtampą. Tad etiniai klausimai dirbant komandoje su atvejo vadybininku gali varijuoti nuo sklandaus bendradarbiavimo iki konfliktų.

3.3. Profesinės etikos, kaip vieno iš svarbiausių vertybių socialiniame darbe, komponentai

Etika darbe dažniausiai yra susijusi su tam tikrais aspektais, pavyzdžiui, pagarba orumui ir žmogaus teisėms, nešališkumu, konfidencialumu, sąžiningumu ir atsakingumu. Visi šie komponentai vienaip ar kitaip pasireiškia socialiniame darbe ir socialiniai darbuotojai privalo jiems skirti dėmesį. Taigi, pirmiausia aptartini socialinių darbuotojų darbui su šeimomis iššūkiai, trukdantys išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms (žr. 15 pav.).



15 pav. Iššūkiai, trukdantys išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms

Iššūkių, trukdančių išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms, yra nemažai. Tyrimo dalyvių atsakymai rodo įvairias jausmų ir situacijų dinamikas, kurios gali paveikti jų profesinę veiklą ir asmeninę savijautą. Vienas iš tyrimo dalyvių išsako sunkumus, kai susiduriama su alkoholiu piktnaudžiaujančiais asmenimis, kurie sukelia neigiamus jausmus: „*Tai čia ir būtų tie iššūkiai, kai tu pamatai **alkoholiu piktnaudžiaujančius** žmones ir tau kyla neigiami jausmai jo atžvilgiu.*“ (S2). Kitas tyrimo dalyvis irgi paminėjo panašią problemą, susijusią su pagarbos išlaikymu dirbant su alkoholio vartotojais: „*O iššūkiai dažniausiai būdavo kai pagarbą sunkiau išlaikyti, kai dirbi su **vartojančiais alkoholiu**...*“ (S1). Abu atvejai rodo, kad socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis kartais yra sunku išlaikyti neutralumą ir profesionalumą, kai jie asmeniškai veikiami paslaugų gavėjų elgesio. Akivaizdu, jog alkoholio vartojimas ne tik paveikia paslaugų gavėjus, bet ir kelia iššūkius socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis, kuriems reikia valdyti neigiamas emocijas ir išlaikyti profesionalią požiūrį.

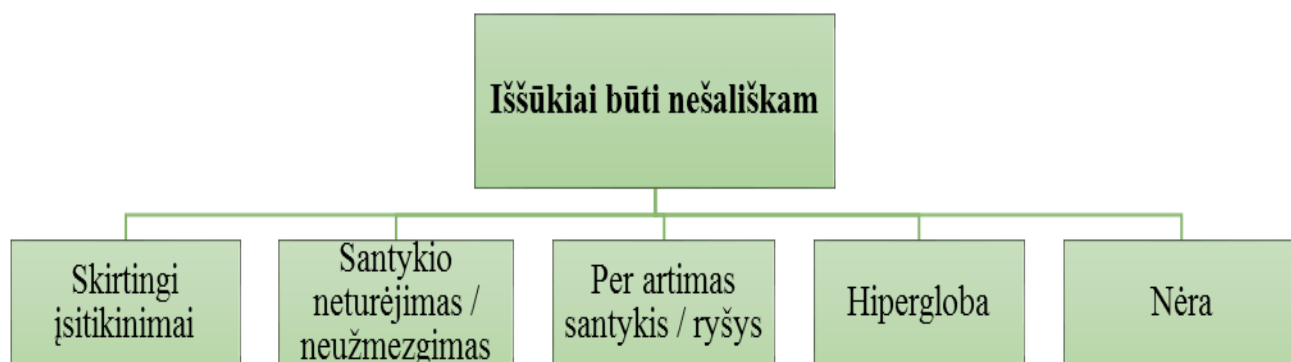
Kiti tyrimo dalyviai teigia nesusiduriantys su iššūkiais šioje srityje: „*Kol kas iššūkių **nekyla** šiuo klausimu*“ (S5); „*Iššūkių man **nekyla***“ (S9). Viena vertus, tai gali atspindėti tinkamai parinktus socialinio darbo metodus, kita vertus – asmeninį socialinio darbuotojo darbui su šeimomis emocinio atsparumo lygį, kuris lemia, kaip darbuotojai susidoroja su stresinėmis situacijomis.

Smurto atvejai taip pat yra minimi kaip didelis iššūkis: „*Vyras tikrai matosi, kad jis yra smurtautojas, tiek psichologinis, tiek fizinis, tiek seksualinis... aš nežinau kaip dar pavadinti*“ (S4); „*Smurtaujantis žmogus*“ (S7). Tai rodo, kad socialinis darbuotojas darbui su šeimomis ne tik turi būti stiprus ir valdyti emocijas, išlaikyti pagarbą ir orumą, bet ir dažnai turi atpažinti ir valdyti įvairias smurto formas, – tai reikalauja dar daugiau supratimo ir emocinio atsparumo.

Atskleidžiama ir tai, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis jaučiasi nevertinami savo paslaugų gavėjų: „*Kartais galbūt kyla iššūkiai <...> kad **pagarbos negauname atgal**... nes <...> aš pas tave atvažiuoju su pagarba, o tarpdury mus gali pasitikti ir keiksmazodžiai, ir įvairūs tie patys necenzūriniai žodžiai... tos pagalbos nepriėmimas...*“ (S6); „*Kyla iššūkis tame, kai tave **bando provokuoti klientai sakydami** „kodėl jūs į mane tik žiūrit, o va to ir ano nežiūrit“. Jie gi puikiai visi žino su kuo aš dirbu, pas ką važiuoju...*“ (S8). Socialinių paslaugų sritis kartais reikalauja tvirtos asmeninės laikysenos ir gebėjimo susidoroti su nepalankiomis ar net įžeidžiančiomis situacijomis.

Taigi socialiniams darbuotojams dirbantiems su sunkumų patiriančiomis šeimomis, kyla iššūkių susijusių su gebėjimu išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms, t. y. alkoholio ir kitų psichotropinių medžiagų vartojimas, smurtas, paslaugų gavėjo priešiškumas. Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis turi išlaikyti profesionalumą ir neutralumą, net susidurdami su emociniu spaudimu ir nesąžiningu elgesiu, kaltinimais ar nepagarbiu socialinių paslaugų gavėjų elgesiu.

Tyrimo rezultatai rodo, kad socialinis darbuotojas darbui su šeimomis, dirbdamas su sunkumų patiriančiomis šeimomis, turi išlikti nešališkas, tačiau jam kyla įvairių iššūkių: skirtingi įsitikinimai, santykio neturėjimas / neužmezgimas, per artimas santykis / ryšys, hipergloba (žr. 16 pav.).



16 pav. Iššūkiai būti nešališkam

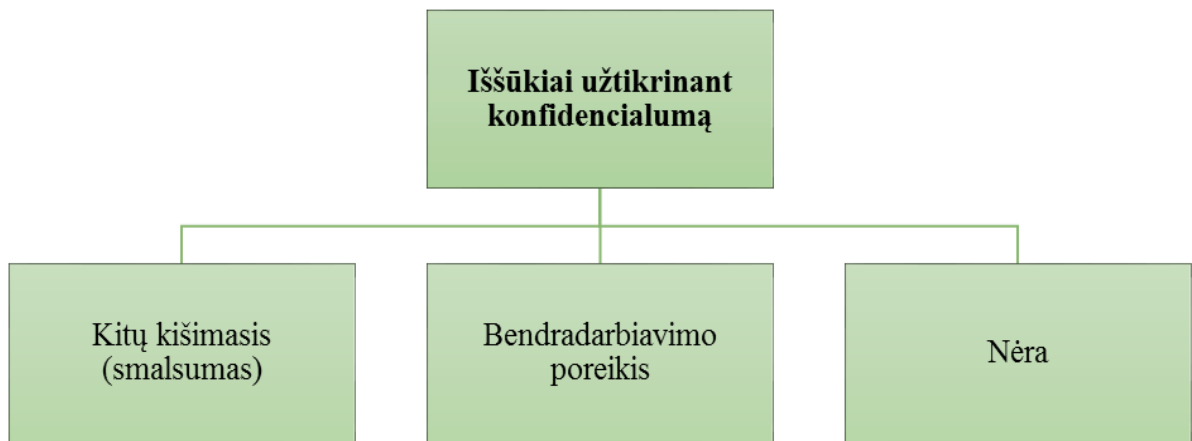
Atlikus duomenų analizę, išryškėjo, kad darbuotojai stengiasi išlaikyti profesionalumą, tačiau kartais susiduria su situacijomis, kurios reikalauja jų asmeninio dalyvavimo ar net peržengti

profesionalumo ribas. Pavyzdžiui, kartais socialinio darbuotojo darbui su šeimomis asmeninės nuostatos gali neatitikti paslaugų gavėjo požiūrio, o tai sukelia sunkumus: „<...> *nes matai, kad ta pusė ir mano **įsistiklinimai** ar kažkokie principai gyvenimo **nesutampa** su ja...*“ (S2). Tai rodo, kad socialiniame darbe svarbu gebėti atskirti asmenines vertybes nuo profesinės praktikos, kad galima būtų efektyviai padėti paslaugų gavėjui. Kitas tyrimo dalyvis aptaria, kaip trūkstant santykio su paslaugų gavėju, kyla problemų: „*Bet aš susiduriu su problema tada aš **neturiu santykio** su klientu...*“ (S1). Toks pavyzdys rodo, kad santykių kūrimas yra svarbus veiksnys sėkmingai socialinio darbuotojo darbui su šeimomis veiklai, leidžiantis pasiekti geresnį bendradarbiavimą ir supratimą. Būna ir priešingai, kad tas ryšys ar santykis – pernelyg artimas ir netgi gali pakenkti paslaugų gavėjo savarankiškumui: „***Tampi** vos ne **kaip draugas ar giminaitis**... tada pradedi viską daryti už juos ir tada tu neugdai tų žmonių jokio savarankiškumo, nei juos įgalini, o tiesiog savo rankom kažką padarai.*“ (S6). Tai rodo, kad reikia laikytis profesionalių ribų, kad nebūtų pakenkta paslaugų gavėjo gebėjimui savarankiškai spręsti savo problemas. Iššūkių nešališkumui kelia ir hipergloba: „*Vienas iš tokių pagrindinių iššūkių, kad tiesiog teikiant pagalbą, kad na nepakenkti, kad kažkur per daug neįlysti, per daug nepadaryti tos vadinamos **hiperglobos**.*“ (S6). Tai rodo, kad svarbu rasti pusiausvyrą tarp pagalbos teikimo ir gebėjimo nepažeisti paslaugų gavėjo asmeninio gyvenimo, siekiant išvengti per didelio įsikišimo į jo gyvenimą ir dėl to galinčių kilti problemų.

Vis tik yra nemažai ir tokių socialinių darbuotojų darbui su šeimomis, kuriems nešališkumo problemų nekyla: „***Nebuvo** gal tokių iššūkių. Tiesiog būni nešališkas ir viskas.*“ (S5); „*Bet mūsų yra tokia specialybė, kad mes **negalime** būti šališki, mes turime labai tiksliai ir aiškiai įvertinti šeimos padėtį, žiūrėti kas yra kas ir... na tiesiog dirbti.*“ (S4); „*Šiaip šeimose su tokiais iššūkiais **nesusiduriu***“ (S9). Tokius teiginius galima traktuoti kaip išlaikomą aukštą socialinių darbuotojų profesionalumo lygį ir objektyviai įvertinamą kiekvieną situaciją.

Taigi, socialiniams darbuotojams kartais sunku būti nešališkiems, jiems kyla iššūkių dėl skirtingų įsitikinimų, ryšio neužmezgimo, per artimo santykio ar hiperglobos.

Socialinių paslaugų sferoje darbuotojai susiduria su iššūkiais, susijusiais su konfidencialumo: kitų kišimusi, bendradarbiavimo poreikiu (žr. 17 pav.).



17 pav. Iššūkiai užtikrinant konfidencialumą

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad nors kai kurie specialistai teigia, jog jų praktikoje didelių iššūkių nekyla, kiti pabrėžia konfidencialumo problematiką kaip pagrindinę sunkumų keliančią sritį. Tyrimo dalyviai, kurie teigia, kad nepatyrė didesnių iššūkių, susijusių su konfidencialumu, įvardija savo ankstesnę patirtį kaip svarbų veiksnį, padėjusį išvengti problemų: „Žinokit tokių iššūkių **nėra**. Manau, iš ankščiau esu užsigrūdinęs tokiu dalyku ir žinau apie ką galima, o apie ką negalima šnekėti“ (S9). Šis atvejis rodo, kad asmeninė patirtis ir kompetencijos gali žymiai prisidėti prie darbo su paslaugų gavėjais sėkmės. Buvo ir daugiau tyrimo dalyvių, nurodžiusių, kad konfidencialumo problemų jiems nekyla: „Iššūkių mano praktikoje kol kas **nebuvo** gal...“ (S2); „Tokių iššūkių **nepasakyčiau, kad man pasitaikė**.“ (S4). Tačiau, kodėl problemų nekyla ar kas padeda nuo jų apsisaugoti nurodyta nebuvo.

Kitų tyrimo dalyvių atsakymai atskleidžia konfidencialumo iššūkius, su kuriais specialistai susiduria kasdienėje praktikoje. Pavyzdžiui, vienas tyrimo dalyvis minėjo, kad konfidencialumo išlaikymas bendruomenės kontekste gali būti sudėtingas, nes „vis tiek mėgsta **seniūnija paskambinti paklausinėti**“ (S1). Toks informacijos poreikis iš kitų institucijų gali sukelti problemą, kaip išlaikyti paslaugų gavėjo privatumą, neatskleidžiant jo asmeninės informacijos. Kita problema, kai iš socialinio darbuotojo darbui su šeimomis reikalaujama teikti informaciją apie paslaugų gavėjus, kurie patiria socialinę riziką: „mokyklos **socialinė pedagogė skambina** ir sako „mes čia su direktore pagalvojome ir norėtume, kad tu mums pateiktum sąrašą žmonių, kurie yra tarp tavo paslaugų gavėjų, kurie patiria socialinę riziką“ (S6) arba „Aš dabar apskritai galvoju, kai **pasiskambina** kolegė iš kitos organizacijos, kuri dirba, pavyzdžiui, su motina, o aš su tėvu, pasiklausti kokia situacija pas mus... dabar galvoju, o kodėl aš turiu jiems pasakoti kaip yra.“ (S7) arba „Kaip ir minėjau, kad čia tikrai labai opi problema. Mes žinome, kad apie šeimos situaciją negalime skleisti jokios informacijos. <...> Aš laikausi konfidencialumo visada, bet **informacija kažkoku būdu vis tiek pasiekia kitus žmonės**.“ (S8). Šie atvejai rodo, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis kartais atsiduria sudėtingoje situacijoje, patiria netiesioginį

spaudimą, kur jie turi balansuoti tarp institucijų reikalavimų ir paslaugų gavėjų teisių į privatumą. Kai kurie specialistai patiria sunkumų, bandydami išlaikyti konfidencialumą net tarp kolegų: „*to konfidencialumo laikytis, įstaigos viduje, gal biški yra sunkiau, nes vis tiek tikiesi kažkokių patarimų iš kolegų...*“ (S5). Tai parodo, kad ne visada aiškos ribos tarp profesionalaus bendravimo ir konfidencialumo principų, ypač siekiant gauti kolegų pagalbą ar patarimų.

Darytina išvada, kad konfidencialumo išlaikymas socialinių paslaugų srityje yra sudėtingas ir reikalauja nuolatinio dėmesio ir profesionalumo. Tokius iššūkius sukelia kitų kišimasis (smalsumas) ir bendradarbiavimo poreikis. Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis turi būti itin atidūs ir įgudę valdyti asmeninę paslaugų gavėjų informaciją, siekiant užtikrinti jų teises ir gerovę.

Socialinių paslaugų srityje darbuotojų profesinis elgesys yra tiesiogiai susijęs su jų etinių principų laikymusi ir gebėjimu įgyvendinti pažadus, būti sąžiningiems su visais. Sąžiningumo principo raiška turi jai būdingus elementus (žr. 18 pav.).



18 pav. Sąžiningumo principo raiška

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis įžvelgia svarbą ne tik laikytis įstatymų, bet ir vidinių vertybių, kurios skatina jų sąžiningumą. Vienas iš tyrimo dalyvių pabrėžia savo atsakomybę įgyvendinti tai, ką pažadėjo socialinių paslaugų gavėjui: „*Aš stengiuosi visada, jeigu pažadėjau, aš turiu tai atlikti, o jeigu negaliu, tada turiu pranešti apie tai*“ (S2). Šis pavyzdys rodo, kad patikimumas ir atsakomybė yra esminės savybės, reikalingos efektyviam socialiniam darbui. Kito tyrimo dalyvio nuomonė atskleidžia riboto

asmeninio įsitraukimo svarbą: „*Aš tada laikausi principo **jeigu neklausia mano nuomonės aš jos neišsakysiu***“ (S1). Šis požiūris gali padėti išvengti nepageidaujamo spaudimo ar įtakos paslaugų gavėjams, leidžiant jiems priimti savarankiškus sprendimus remiantis savo poreikiais.

Sąžiningumo trūkumas – svarbi tema, kurią akcentuoja socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis: „*Tai sakyčiau **sąžiningumo trūksta***“ (S5). Tai rodo, kad sąžiningumas yra esminė vertybė, kurios kartais trūksta praktikoje, todėl būtina stiprinti etinius principus ir jų įgyvendinimą.

Dar vienas tyrimo dalyvis pabrėžia asmeninio pavyzdžio svarbą: „*Kaip aš sakau, turi **būti reiklus sau**. Jeigu eini į šeimą ir nori jai padėti, tai pats turi neturėti tokių trūkumų, kokių turi šeima*“ (S4). Kitaip tariant, socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis turėtų siekti būti pavyzdžiu savo paslaugų gavėjams, demonstruodami aukščiausius asmeninius ir profesinius standartus.

Įstatymų laikymasis taip pat yra svarbus aspektas etinėje praktikoje: „*Turi būti sąžiningas ir šito padeda laikytis **įstatymai***“ (S3). Akvaizdu, jog socialinių darbuotojų darbui su šeimomis požiūriu įstatymai yra svarbūs siekiant užtikrinti teisingą ir sąžiningą elgesį.

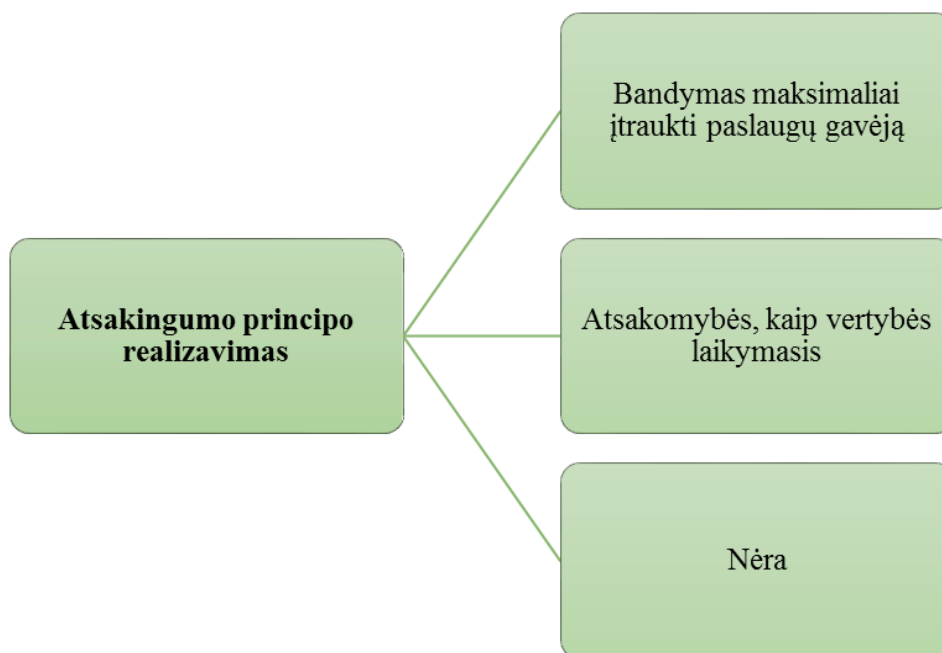
Lygiaverčio bendravimo praktika yra minima kaip svarbus veiksnys efektyviai paslaugų gavėjų įgalinimui: „*Tai dirbant bandai su žmogumi dirbti **ant lygiųjų**. Tiesiog bandai parodyti, kad ir tu esi žmogus ir aš esu žmogus...*“ (S6). Ši nuostata padeda sukurti pagarbos ir tarpusavio supratimo atmosferą teikiant socialines paslaugas.

Atvirumas ir tiesioginis bendravimas yra kitos svarbios vertybės, kurias išskiria socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis: „*Bet iš esmės sakau taip, kaip yra, **nieko neslėpdama***“ (S7). Šis požiūris skatina pasitikėjimą ir skaidrumą santykiuose su paslaugų gavėjais, leidžia jiems visiškai suprasti savo situaciją ir galimas pasirinkimo galimybes.

Taigi socialiniai darbuotojai turi skirti dėmesio ir sąžiningumo principo raiškai: įgyvendinti pažadus, gebėti patylėti, laikytis įstatymų, būti reikliems sau, užtikrinti lygybę, būti atviri. Galima teigti, kad socialines paslaugas teikiantys darbuotojai vertina sąžiningumą, atvirumą ir profesionalumą kaip būtinas savybes, kurios lemia paslaugų kokybę ir paslaugų gavėjų pasitikėjimą. Svarbu, kad socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis siektų aukštų etinių standartų savo kasdienėje praktikoje, nes tai ne tik pagerina paslaugų teikimą, bet ir gali sustiprinti visos profesijos prestižą.

Socialinių paslaugų srityje darbuotojų atsakomybės suvokimas yra vienas iš esminių veiksnių, darančių įtaką paslaugų teikimo kokybei ir poveikį paslaugų gavėjų tolesniam gyvenimui. Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis atsakingumo principą bando realizuoti

bandydami maksimaliai įtraukti paslaugų gavėją arba laikydamiesi atsakomybės, kaip vertybės, principo (žr. 19 pav.).



19 pav. Atsakingumo principo realizavimas

Vienas iš tyrimo dalyvių išsako problemą dėl neaiškių procedūrų ir grafikų, kurie trukdo ne tik efektyviai teikti paslaugas, bet ir būti atsakingiems: „*Aš manau, kad **nepavyksta dėl atsakingumo sąžiningai kažką realizuoti**, nes šeimų lankymai nėra, nėra kažkokio grafiko ar ne...*“ (S1). Šis teiginys rodo, kad struktūrizuotos procedūros yra būtinos siekiant užtikrinti, jog paslaugos būtų teikiamos atsakingai. Kitas tyrimo dalyvis aptaria socialinio darbuotojo darbui su šeimomis vaidmenį, pabrėždamas, kad jų atsakomybė apsiriboja tarpininkavimu ir pagalba, neatsakingumu už paslaugų gavėjų gyvenimo pasirinkimus: „*Aš gal pasakysiu taip, kad socialinis darbuotojas yra tik kaip šeimos pagalbininkai ar tarpininkai. Ir jie iš tikrųjų **neneša jokios atsakomybės** už šeimos pasirinktą tam tikrą gyvenimo būdą, o tuo labiau kokios bus tolimesnės pasekmės*“ (S3). Šis požiūris atspindi supratimą, kad socialinis darbuotojas darbui su šeimomis negali kontroliuoti visų aspektų socialinių paslaugų gavėjų gyvenime, bet gali teikti reikiamą pagalbą ir palaikymą. Kai kurie tyrimo dalyviai nurodo, kad jaučia silpną atsakomybės jausmą: „*Nejaučiu aš atsakingumo arba jis labai silpnas*“ (S9). Ši nuostata gali atspindėti asmeninius iššūkius arba institucijos kultūros trūkumus, kurie neskatina atsakomybės stiprinimo.

Kiti tyrimo dalyviai pabrėžia savo aktyvų vaidmenį sprendžiant paslaugų gavėjų problemas: „*stengiuosi aiškiai išaiškinti kokių uždavinių reikia imtis, kur kreiptis, jeigu kyla klausimų, visada informuoju, kad gali skambinti man, ieškosime sprendimų, padėsime*“ (S5) arba „*Aš visada stengiuosi palaikyti ir išlaikyti tą ryšį su klientu, jeigu negaliu kalbėti, kai jis man skambina, visada perskambinu, sureaguojau į naujas kylančias problemas, bandome jas spręsti*“

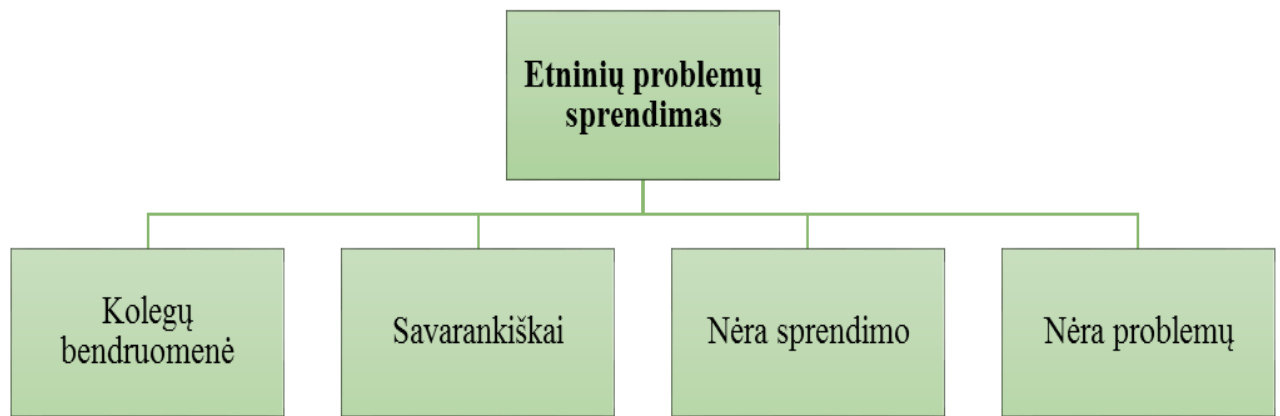
(S8) arba „*Tu turi terminus, tu atsakingai žiūri ir tu turi laikytis jų, atsakingai žiūrėti į šeimos situaciją, kad pasiekti rezultatų. Atsakingai siūlau paslaugas, įvairiausius susitikimus, bendravimus...*“ (S4). Tokie pavyzdžiai – įrodymas, kad kai kurie socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis įsipareigoję teikti aukštos kokybės paslaugas, aktyviai dalyvaujant paslaugų gavėjų gyvenime ir teikiant būtiną palaikymą.

Išaiškėjo, kad socialiniam darbuotojui svarbūs tokie etiniai klausimai kaip pagarba, teisingumas, dėmesys žmogaus teisėms, sąžiningumas ir empatiškumas, profesionalumas ir geranoriškumas (žr. 3 pav.). Pastaruosius etinius aspektus yra aprašę ir Lietuvos mokslininkai. Be to, pastebėta, kad socialinio darbo praktika atitinka teorines gaires, t. y. socialinių darbuotojų etinių klausimų vertinimas atitinka Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse nurodytus etinius principus, kurių įgyvendinimas užtikrina socialinio darbuotojo moralinį įsipareigojimą klientui. Tyrimo dalyvių atsakymuose išryškėjo tokie etiniai principai kaip „pagarba paslaugos gavėjui“, sąžiningumas“, „nešališkumas“, „dalijimasis patirtimi“. Tokie (ir daugiau) etiniai principai, yra išvardyti ir Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodekse (2023).

Darytina išvada, kad atsakomybės suvokimas socialiniame darbe yra sudėtingas ir daugiasluoksnis. Iš esmės socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis supranta atsakomybės svarbą, tačiau vis tiek būtina stiprinti darbuotojų atsakomybės jausmą, taip pat svarbu aiškiai apibrėžti jų vaidmenis ir atsakomybes, nes tai leistų ne tik geriau suprasti, kaip darbuotojai turėtų elgtis įvairiose situacijose, bet ir užtikrinti, kad jie gebėtų efektyviai atlikti savo pareigas, turėdami aiškią struktūrą ir aiškius nurodymus.

3.4. Etinių problemų sprendimas socialiniame darbe

Socialinių paslaugų srityje socialinių darbuotojų gebėjimas spręsti profesines problemas ir dalytis patirtimis su kolegomis yra svarbus organizacinės kultūros ir komandos veiklos aspektas. Ypač atsakingas dėmesys turi būti skiriamas sprendžiant etines problemas: tiek su kolegų bendruomene, tiek savarankiškai. Tiesa, yra ir tokių atvejų, kai etinių problemų nekyla arba nerandamas efektyvus būdas joms spręsti (žr. 20 pav.).



20 pav. Etninių problemų sprendimas

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad skirtingose organizacijose šis procesas vyksta įvairiai, tačiau bendradarbiavimas ir kolegų palaikymas dažnai iškeliama kaip esminiai veiksniai-etninių problemų sprendimo būdai. Kai kurie tyrimo dalyviai pabrėžia stiprų kolegų ir vadovybės palaikymą sprendžiant iškilusius etninius klausimus: „*Tikrai mūsų organizacijoje galima spręsti šiuos klausimus, nes na yra **pakankamai stipri bendruomenė kolegų ir direktorė***“ (S2) arba „*Aš manau, kad šitie klausimai pas mus yra sprendžiami darbuotojams pakalbant tarp savęs arba kai jau tikrai reikia kažką daryti eina pas direktorę.*“ (S3). Šie atsakymai rodo, kad stipri bendruomenė sukuria palankią aplinką problemų sprendimui ir padeda darbuotojams jaustis saugiai bei žinoti, kad prireikus jie gaus palaikymą.

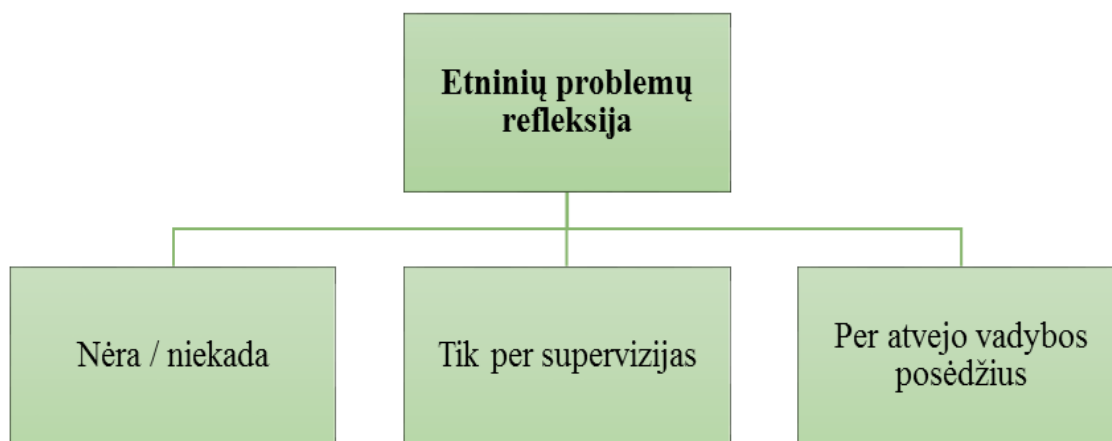
Socialinių darbuotojų darbui su šeimomis bendravimas ir bendradarbiavimas su kolegomis vyksta gana įvairiai: nuo neformalių pietų ir kavos pertraukėlių pokalbių, kurie padeda aptarti kasdienes situacijas („*Kai kyla kažkokie klausimai tai pietų metu, prie kavos kalbamės, **klausinėju kolegų tiesiog...***“ (S5)), iki tarpusavio mokymosi ir patarimų prašymo konkrečiose situacijose („*mes **arčiausiai turbūt bendraujam su kolegomis**, vieni su vienais, kiti su kitais, tai tiesiog viena iš kitos ir mokomės*“ (S4)) arba „*Manau, kad kai kyla tokie klausimai įstaigoje tai tikriausiai tiesiog pasitari su savo komandos narius, na tai dirbame komandoje <...> Manau, kad kai būna tie pirminiai klausimai tai juos **aptari savo tokiame siaurame rate.***“ (S6). Keletas tyrimo dalyvių paminėjo, kad jie kreipiasi į organizacijos vadovus tik esant būtinybei, o kasdienesnius klausimus sprendžia savarankiškai arba konsultuojantis su artimiausiais kolegomis: „*Jeigu man kažkas neišku arba jaučiu, kad kažkokia įdomi situacija, **kreipiuosi į direktorę. Kartais pasitariu su atvejo vadybininke***“ (S7) arba „*<...> yra pokalbiai su atvejo vadybininku, tiesiog pokalbiai ar ne... išsišnekėjimas, pasidalinimas kaip yra sunku, su kokiais sunkumais susiduriama.*“ (S1). Tai rodo, kad įstaigose skiriamas dėmesys darbuotojų autonomijai, leidžiant jiems savarankiškai priimti sprendimus, tačiau suteikiant galimybę gauti reikiamą paramą.

Tačiau ne visi darbuotojai jaučia, kad įstaiga efektyviai spręs jų problemas. Kai kurie minėjo, kad įstaigos lygmeniu problemų sprendimas nėra pakankamai aktyvus ar prieinamas: „šiaip nežinau kaip jas reiktų spręsti... **nėra su kuo manau jų spręsti pas mus**“ (S5) arba „Bet, kad būtų sprendžiama organizacijos lygmenyje **na, aš nemanau, kad pas mus taip yra**“ (S4). Šie atsakymai parodo, kad tam tikrose organizacijose gali trūkti aiškių mechanizmų ar resursų darbuotojų problemoms spręsti.

Kai kurie socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis etines problemas yra linkę spręsti savarankiškai: „Esu **linkusi spręsti savarankiškai**, man reikia tik žmogaus kam aš galiu išsiskėsti, kad nelaikyti emocinio krūvio, o tada ieškau būdo spręsti.“ (S1); „Sakyčiau, kad **tokias problemas sprendžiu savarankiškai**, nes nuėjus pas mūsų valdžią, kaip aš sakau valdžia mūsų visada labai užsiėmusi...“ (S4). Kiti išvis nesusiduria su tokiomis problemomis: „Aš esu turbūt labai nekonfliktiškas žmogus, **nes aš neturėjau tokių klausimų**.“ (S8); „Manęs kažkaip **dar nebuvo palietęs toks klausimas**. Dėl to man dar neteko aiškintis.“ (S7); „**neturėjau** kažkokių tai rimtų tokių situacijų.“ (S9).

Taigi, kad socialinis darbas būtų efektyvus, etinės problemos turi būti sprendžiamos, tai padaryti dažniausiai padeda kolegų bendruomenė, tačiau nemažai socialinių darbuotojų etines problemas sprendžia savarankiškai arba nesprendžia visai, taip pat nemažai mano, kad tokių problemų jiems teisiog nekyla. Galima teigti, kad socialinių paslaugų įstaigose skirtingai vertinamas kolegų ir vadovybės palaikymas bei skirtingai organizuojamas problemų sprendimas. Svarbu stiprinti organizacinę kultūrą ir procesus, kad darbuotojai turėtų pakankamai įrankių ir resursų spręsti iškilusias problemas, o bendradarbiavimas ir kolegų palaikymas būtų nuolat skatinami.

Nors tyrimo analizė parodė, kad kai kurie socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis nesusiduria su etinėmis problemomis, tačiau daugiau yra tokių, kurie susiduria ir sprendimų ieško įvairiais būdais. Dažniausiai etinių problemų refleksija vyksta tik per supervizijas arba per atvejo vadybos posėdžius (žr. 21 pav.). Tačiau būna ir tokių situacijų, kai minėta refleksija nevyksta visai.



21 pav. Etinių problemų refleksija

Socialinių paslaugų įstaigoje vykstančių diskusijų apie etines problemas ir jų sprendimo būdų analizė parodo, kad etinės diskusijos ne visada yra reguliariai organizuojamos. Kai kurie tyrimo dalyviai nurodo, jog nepamena dalyvavę tokiose diskusijose arba nejaučia, kad etinės problemos būtų aptariamoms struktūrizuotai: „*Neprisimenu, kad dalyvaučiau tokioje diskusijoje... sakyčiau, kad **nebuvo** tokios diskusijos organizacijoje.*“ (S2); „*Neatsimenu. Turim susirinkimus, bet **nieko tokio nesprendėm**...*“ (S1). Tokie pavyzdžiai rodo galimą komunikacijos trūkumą arba etinių temų neįtraukimą į socialinio darbo kasdienybę. Taip pat atsiskleidžia, kad kai kurie darbuotojai gali nesuvokti ar nenumatyti etinių diskusijų svarbos: „*Manau, **nebuvo** tokios diskusijos... o jeigu ir buvo, tai aš gal viską perdariau į juoko formą... reiškiasi aš **negirdėjau tikrosios problemos.***“ (S9). Tačiau toks etinių problemų refleksijos nebuvimas nėra tinkamas nei teoriniu, nei praktiniu aspektu.

Kita vertus, kai kurie tyrimo dalyviai nurodo supervizijas kaip būdą etiniams klausimams aptarti: „*Mes gi **turim supervizijas**... tai va per jas mes iškeliam tuos atvejus ir nagrinėjame*“ (S4), „*Kažkokių tokių labai atskirų pokalbių apie etines problemas įstaigoje neturime, nebent tik tiesiog bendro susirinkimo metu arba **supervizijų metu**...*“ (S6) arba „*Jeigu labai kažkas sunkaus, tai mes **turime tas supervizijas**, tai va, per jas irgi galima išgvildinti tą klausimą, kuris neramina*“ (S8). Šie atsakymai atspindi supervizijų vaidmenį kaip efektyvią priemonę svarbių etinių klausimų aptarimui.

Atskirai minėtina, kad etinių klausimų sprendimas gali būti inicijuojamas ir per specialius posėdžius, ypač susidūrus su konkrečiomis problemomis: „*Dėl tam tikros problemos gali būti tada **suorganizuotas ar tarpinstitucinis posėdis**, ar atvejo vadybos posėdis su tam tikru klientu pavyzdžiui...*“ (S3). Tai rodo, kad organizacijos gali mobilizuoti išteklius ir suorganizuoti susitikimus, kai etinės problemos reikalauja dėmesio.

Pasakytina, kad tyrimo dalyvių atsakymai sutampa su kitų mokslininkų tyrimuose atskleistais rezultatais, nurodančiais, kad socialinis darbuotojas turi nuolat stebėti savo veiksmus

ir priimtus sprendimus, kad galėtų identifikuoti galimas etines problemas ir priimti atitinkamus sprendimus (Dromantienė, Indrašienė ir Sadauskas, 2016). Refleksija yra svarbi socialinio darbuotojo praktikos dalis, ji siejama su socialinio darbo profesionalumu. Refleksijos esmė – suprasti kokios prielaidos, vertybės ir ketinimai yra įkūnyti praktikoje ir kokios socialinės, kultūrinės ir psichologinės jėgos šias prielaidas, vertybes ir ketinimus formuoja (Dromantienė, Indrašienė ir Sadauskas, 2016). Refleksija yra pozityvi pastanga įprasminti ir panaudoti teigiamam pokyčiui abejones, netikrumą ir prieštaravimus esančius žmogiškos egzistencijos ir visų intervencijų neatsiejama dalimi (Gursansky, Quinn ir Sueur, 2010). Tad refleksija reiškia nuolatinį savęs vertinimą, savo darbo įvertinimą ir atvirą savęs kritiką, siekiant išsiaiškinti, ar buvo laikomasi etikos kodekso, ar sprendimai buvo teisingi ir ar paslaugų gavėjas buvo tinkamai informuotas apie savo teises ir pasirinkimus. Darytina prielaida, kad refleksija padeda socialiniam darbuotojui tobulinti savo praktiką ir pasiekti geresnių rezultatų.

Taip pat mokslininkai yra rašę ir apie konsultacijas, bendradarbiavimą su kolegomis, ką mini ir šio tyrimo dalyviai. Socialinis darbuotojas gali kreiptis į savo kolegas ar vadovus dėl etinių klausimų sprendimo ir pasitikrinti, ar jų atlikti veiksmai, priimti sprendimai yra etiški. Socialinis darbuotojas gali kreiptis į kitus specialistus, kad gautų patarimų ir idėjų dėl sudėtingų klausimų, susijusių su etika socialiniame darbe. Mokslininkų teigimu, socialinio darbo sėkmė didele dalimi priklauso nuo sėkmingų bendradarbiavimo santykių tarp darbuotojų, vadovybės ir jos pavaldinių bei tarp kvalifikuotų specialistų (Naujanienė, Eidukevičiūtė, Ruškus, 2018). Bendradarbiaudami specialistai galėtų dalintis savo patirtimi ir spręsti problemas kartu.

Kadangi socialinis darbas dažnai susijęs su kompleksiniais ir sudėtingais klausimais, kuriems spręsti būtini ne tik socialiniai darbuotojai, bet ir kiti specialistai, tokie kaip psichologai, psichiatrai, pedagogai, medicinos specialistai ir kt., tai svarbu organizuoti veiksmingą bendradarbiavimą tarp skirtingų sričių specialistų, kad būtų galima geriau spręsti etikos problemas ir užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą (Gray, Webb, Midgley, 2012). Be to, svarbu turėti aiškias atsakomybės sritis ir procedūras, kurios nustato, kurie specialistai yra atsakingi už konkrečius veiksmus, ir kaip bus sprendžiamos etikos problemos, jeigu tokių atsirastų. Tai padeda užtikrinti skaidrumą, atsakomybę ir efektyvumą bendradarbiavime tarp skirtingų specialistų.

Taigi, etinių problemų refleksija vyksta tik per superviziją arba atvejo vadybos posėdžius. Darytina išvada, kad nors etinės diskusijos socialinių paslaugų srityje gali būti nevienodai įprastas reiškinys, supervizijos ir specialūs posėdžiai yra naudojami kaip pagrindinės priemonės (ar būdai) šiems svarbiems klausimams spręsti. Įstaigose svarbu stiprinti etinių problemų aptarimų struktūrą ir skatinti darbuotojus aktyviai dalyvauti, siekiant užtikrinti, kad visi darbuotojai jaustųsi įgalioti ir tinkamai parengti spręsti etines problemas.

Apibendrinus tyrimo rezultatus, pasakytina, kad dauguma socialinių darbuotojų darbui su šeimomis reguliariai pamąsto apie etikos klausimus, tačiau yra ir tokių socialinių darbuotojų darbui su šeimomis, kurie profesinę etiką ir jos svarbą mažiau akcentuoja ar net išvis neakcentuoja dėl savo darbo rutinos ir nuolatinių sudėtingų situacijų ar kylančių iššūkių. Socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis yra nuolat veikiami įvairių išorinių ir vidinių veiksnių – kitų specialistų ar kolegų, paslaugos gavėjų, situacijos, aplinkos ar kt. – kurie skatina juos nuolat vertinti ir pervertinti savo etines pozicijas. Svarbu ir tai, kad esama priežasčių, kurios kelia etinių problemų, pavyzdžiui, paslaugų gavėjo priešiškus ir neigiamas nusistatymas, paslaugų gavėjo kitoniškumas ir baimės. Prieš pradėdant teikti socialines paslaugas išskiriami gyvybiškai svarbūs etiniai principai – nešališkumas, konfidencialumas, aiškumas, etika, paprastumas, pagarba, nes jie iš esmės nustato socialinio darbo profesionalumo, pasitikėjimo ir efektyvumo standartus. O darbo pabaigoje dažniausiai kylantis etinis klausimas – kaip etiškai atsisveikinti. Tyrimo dalyvių teigimu, jų patirtis su etiniais klausimais, kylančiais dirbant su kitomis institucijomis, yra minimali, tačiau dažniausiai susijusi su tikslinės informacijos pateikimu, šališkumu ir konfidencialumu. Dirbant komandoje su atvejo vadybininku irgi kyla etinių klausimų: išsiskiriančios nuomonės ir skirtingas požiūris, nelygybė, nesusikalbėjimas. Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su sunkumų patiriančiomis šeimomis, kyla iššūkių, susijusių su gebėjimu išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms, t. y. alkoholio ir kitų psichotropinių medžiagų vartojimas, smurtas, paslaugų gavėjo priešiškus. Socialiniams darbuotojams kartais sunku būti nešališkiems, jiems kyla iššūkių dėl skirtingų įsitikinimų, ryšio neužmezgimo, per artimo santykio ar hiperglobos. Konfidencialumo išlaikymas socialinių paslaugų srityje irgi yra sudėtingas ir reikalauja nuolatinio dėmesio ir profesionalumo. Tokius iššūkius sukelia kitų kišimasis (smalsumas) ir bendradarbiavimo poreikis. Socialiniai darbuotojai turi skirti dėmesio ir sąžiningumo principo raiškai: įgyvendinti pažadus, gebėti patylėti, laikytis įstatymų, būti reikliems sau, užtikrinti lygybę, būti atviri. O norint socialiniame darbe realizuoti atsakingumo principą, reikia bandyti maksimaliai įtraukti paslaugų gavėją ir atsakomybę laikyti vertybe. Kad socialinis darbas būtų efektyvus, etinės problemos turi būti sprendžiamos, tai padaryti dažniausiai padeda kolegų bendruomenė, tačiau nemažai socialinių darbuotojų etines problemas sprendžia savarankiškai arba nesprendžia visai, taip pat nemažai mano, kad tokių problemų jiems teisiog nekylo. Etinių problemų refleksija vyksta tik per superviziją arba atvejo vadybos posėdžius.

3.5. Tyrimo rezultatų diskusija

Aptariant empirinio tyrimo rezultatus, tikslinga konstatuoti, jog gauti rezultatai atskleidė reikšmingų aspektų apie profesinės etikos ypatumus socialiniame darbe, dirbant su sunkumų patiriančiomis šeimomis.

Pirmiausia, tyrimo metu gauti rezultatai padėjo atskleisti profesinės etikos svarbą socialiniame darbe su šeimomis, kurioms reikalinga pagalba. Socialinio darbuotojo darbui su šeimomis vaidmuo yra ypatingai svarbus siekiant pagerinti šeimų gyvenimo kokybę, teikiant socialines paslaugas, kurios padeda šeimoms įveikti iškilusias krizes ir integruotis į visuomenę. Tokie tyrimo rezultatai patvirtina teisės aktų, reglamentuojančių socialinio darbo aspektus, teiginius, kad socialinio darbuotojo vaidmuo didinant šeimų gerovę yra nepaprastai svarbus. Remiantis Socialinių paslaugų įstatyme apibrėžtomis socialinio darbuotojo funkcijomis, šio darbo tyrimo rezultatai atskleidžia, kad teikiamos intervencijos gerokai prisideda prie šeimos gebėjimų stiprinimo ir socialinės atskirties mažinimo.

Reikšminga, kad tyrimo metu nustatyti etiniai iššūkiai ir socialinio darbuotojo darbui su šeimomis susidūrimas su jais rodo, jog praktikoje etinės dilemos yra neišvengiamos. Darbuotojai teigia, kad kartais etikos principų laikymasis yra sudėtingas dėl išorinių veiksnių, pavyzdžiui, paslaugų gavėjų nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis. Tai parodo, kad yra būtinas nuolatinis etikos mokymas ir supervizija, padedantys darbuotojams efektyviai spręsti etines dilemas ir išlaikyti aukštą paslaugų kokybę. Tiesa, nors socialinis darbuotojas darbui su šeimomis gali kreiptis į savo kolegas ar vadovus dėl etinių klausimų sprendimo ar tam, kad gautų patarimų ir idėjų dėl sudėtingų klausimų, susijusių su etika socialiniame darbe, bet šio tyrimo rezultatai parodė, kad tai ne visada veiksnu ir profesionalu. Nors mokslininkų teigimu, socialinio darbo sėkmė priklauso nuo sėkmingų bendradarbiavimo santykių tarp darbuotojų, vadovybės ir jos pavaldinių bei tarp kvalifikuotų specialistų (Naujanienė, Eidukevičiūtė, Ruškus, 2018), tačiau praktikoje tie specialistai ne visada linkę padėti, bendradarbiauti ir dalintis savo žiniomis.

Beje, pastebėtina, kad tyrimo dalyviai, įvardydami kylančias etines problemas nepalietė vaikų klausimo. Nors kiti mokslininkai visuomet teoriškai akcentuoja vaikų gerovės svarbą. „Socialinis darbas su šeima padeda užtikrinti, kad vaikai turėtų saugią ir sveiką aplinką, tinkamą maitinimą ir auklėjimą, ir kad būtų gerbiamos jų teisės“ (Weezel, Dudaitė, Gailienė ir kt., 2012). Šiame tyrime, kai socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis kalbėjo apie kylančius realius etinius iššūkius, šio aspekto nepaminėjo.

Atliktas tyrimas taip pat atskleidė pagrindinius iššūkius, susijusius su etiniais klausimais. Nors šeimų įsitraukimas į visuomenės gyvenimą išaugo, vis dar pastebimos problemos susijusios su ilgalaikėmis įtampomis dėl finansinių sunkumų, kurie, kaip pastebi Abramavičienė ir

Vyšniauskytė-Rimkienė (2020), neretai yra pagrindinės socialinės atskirties priežastys. Šio tyrimo rezultatai parodė, kad socialinių darbuotojų darbui su šeimomis teikiamos paslaugos yra efektyvios trumpuoju laikotarpiu, tačiau išlieka klausimas dėl jų veiksmingumo ilgesniu laikotarpiu, ypač susiduriant su socialinių paslaugų užtikrinimo garantijomis.

Paminėtina, kad pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą socialinis darbuotojas yra pagrindinis šeimos pagalbos procesų koordinatorius, realybėje šeimos neretai nepatiria individualizuoto požiūrio, ką taip pat pabrėžia Bardauskienė ir Pivoriūnienė (2018). Šis aspektas kelia didelį iššūkį siekiant užtikrinti, kad kiekvienos šeimos poreikiai būtų tinkamai įvertinti ir patenkinti.

Tyrimo išvados parodo, kad yra būtina toliau stiprinti socialinio darbuotojo darbui su šeimomis gebėjimus veikti etiškai, nes tai tiesiogiai veikia paslaugų teikimo kokybę ir šeimų pasitenkinimą. Be to, tyrimo duomenys atitinka literatūroje aprašytus socialinio darbo su šeimomis aspektus, tokius kaip prevencijos svarba ir socialinio darbuotojo reikšmė užtikrinant šeimų gerovę. Tokie rezultatai suteikia mokslinį pagrindą tolesniems tyrimams socialinio darbo srityje ir praktinėms intervencijoms, skirtoms sprendžiant šeimų, patiriančių sunkumų, problemas.

IŠVADOS

1. Socialinio darbuotojo ir šeimos, patiriančios sunkumų, sąveikos metu susiduriama su etiniais klausimais, tokiais kaip pagarba, teisingumas, dėmesys žmogaus teisėms, sąžiningumas ir empatiškumas, profesionalumas ir geranoriškumas. Priežastys, kurios kelia etinių problemų – paslaugų gavėjo priešiškus ir neigiamas nusistatymas, paslaugų gavėjo kitoniškumas ir baimės. Prieš pradėdant teikti socialines paslaugas išskiriami gyvybiškai svarbūs etiniai principai – nešališkumas, konfidencialumas, aiškumas, etika, paprastumas, pagarba, nes jie iš esmės nustato socialinio darbo profesionalumo, pasitikėjimo ir efektyvumo standartus.

Išvertinus socialinio darbuotojo darbui su šeima ir sunkumų patiriančios šeimos sąveikos ypatumus, apibrėžiama ir socialinio darbo samprata – socialinį darbą yra veikla (jos visuma), praktika ar profesija, kuria siekiama gerinti šeimos narių socialinę padėtį ir jų gyvenimo kokybę. Tinkama sąveika užtikrina, kad socialinės paslaugos padės išspręsti konkrečias šeimos problemas, pagerins šeimos gyvenimo kokybę, užtikrins vaiko (vaikų) gerovę, skatins šeimos narių įsitraukimą į bendrą gyvenimą, skatins bendradarbiavimą, ugdyt tarpasmeninius santykius, kovos su socialine atskirtimi, užtikrins socialinę apsaugą, skatins šeimos savarankiškumą.

2. Socialinis darbuotojas darbui su šeimomis privalo atsižvelgti į esminius etinius principus, nes jų laikytis reikalauja ir profesinė darbo etika. Jeigu socialiniame darbe kyla etinių problemų ir jos yra nesprendžiamos, pasekmės gali pajausti ir socialinių paslaugų gavėjai, ir socialiniai darbuotojai darbui su šeimomis. Pagrindinėmis pasekmėmis laikomas paslaugų gavėjų pasitikėjimo praradimas, prasta viešoji nuomonė apie socialinį darbą, socialinio darbuotojo darbo vietos praradimas, teisinių problemų atsiradimas. Etines problemas galima spręsti įvairiai: etikos kodekso principų laikymasis, nuolatinė refleksija, nuolatinis mokymasis ir tobulėjimas, konsultacijos su kolegomis ir vadovais (supervizijos), atsakingas sprendimų priėmimas, diskusijos su paslaugų gavėjais, atvirumas ir sąžiningumas.

3. Praktikoje kylantys etiniai klausimai gvildena temas, susijusias su tikslinės informacijos pateikimu, šališkumu ir konfidencialumu. Socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis kyla iššūkių, susijusių su gebėjimu išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms, t. y. alkoholio ir kitų psichotropinių medžiagų vartojimas, smurtas, paslaugų gavėjo priešiškus. Socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis kartais sunku būti nešališkiems, jiems kyla iššūkių dėl skirtingų įsitikinimų, ryšio neužmezgimo, per artimo santykio ar hiperglobos. Konfidencialumo išlaikymas socialinių paslaugų srityje irgi yra sudėtingas ir reikalauja nuolatinio dėmesio ir profesionalumo. Tokius iššūkius sukelia kitų kišimasis ir bendradarbiavimo poreikis. Socialiniai darbuotojai turi skirti dėmesio ir sąžiningumo principo raiškai: įgyvendinti pažadus, gebėti patylėti, laikytis įstatymų, būti reiklūs sau, užtikrinti lygybę, būti atviri. Norint socialiniame

darbe realizuoti atsakingumo principą, reikia bandyti maksimaliai įtraukti paslaugų gavėją ir atsakomybę laikyti vertybe. Kad socialinis darbas būtų efektyvus, etinės problemos turi būti sprendžiamos, tai padaryti dažniausiai padeda kolegų bendruomenė, tačiau nemažai socialinių darbuotojų darbui su šeimomis etines problemas sprendžia savarankiškai arba nesprendžia visai, taip pat nemažai mano, kad tokių problemų jiems teisiog nekyla. Etinių problemų refleksija vyksta tik per superviziją arba atvejo vadybos posėdžius.

REKOMENDACIJOS

1. Socialinio darbo ministerijai:

1.1. Įgyvendinti naują projektą – periodinius etikos mokymus visiems šalies socialiniams darbuotojams. Mokymų turinys turėtų apimti etines dilemas, etikos kodekso aiškinimą ir etinės praktikos atvejų analizes (t. y. mokymuose galėtų dalyvauti tiek mokslininkai, pristatantys etinių klausimų teoriją, tiek specialistai, galintys pasidalinti savo patirtimi).

1.2. Periodiškai socialines paslaugas teikiančiose įmonėse vykdyti anonimines socialinių darbuotojų apklausas apie jiems kylančias etines problemas ir jų sprendimo galimybes konkrečioje įstaigoje. Jeigu paaiškėtų įstaigos darbuotojų pasyvumas ar neveiknumas – turėtų būti imamasi veiksmų.

2. Įstaigai, kurioje teikiamos socialinės paslaugos (ar jų vadovams):

2.1. Reguliariai organizuoti seminarus, kuriuose būtų skatinamos diskusijos ir refleksijos apie etikos klausimus, susijusius su konkrečiais iššūkiais, pavyzdžiui, konfidencialumo išlaikymu, nešališkumu, tinkamu elgesiu su paslaugų gavėjais.

2.2. Įvesti reguliarias supervizijas, kuriose socialiniai darbuotojai galėtų aptarti sudėtingus etinius klausimus su patyrusiais mentorais ar kolegomis.

2.3. Skatinti atvirą komunikaciją tarp socialinių darbuotojų ir jų vadovų, kad būtų lengviau kreiptis pagalbos sprendžiant etines problemas, pavyzdžiui, organizuoti įvairaus formato susirinkimus.

2.4. Skatinti darbuotojus reguliariai peržiūrėti ir įvertinti etikos kodeksą, inicijuoti, kad jis būtų atnaujinamas atsižvelgiant į kintančias praktikas.

2.5. Suteikti darbuotojams daugiau galimybių išreikšti savo nuomonę.

3. Socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis:

3.1. Palaikyti atvirumo kultūrą, kurioje darbuotojai patys jaustųsi saugūs aptarinėti etines dilemas ir iššūkius.

3.2. Patiems parodyti iniciatyvą ir skatinti sąžiningumą bei atsakomybę, įskaitant atvirą diskusiją apie klaidas ir mokymąsi iš jų.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abramavičienė, J., Rimkienė, J. (2020). Sėkmingi profesiniai santykiai su šeima socialinių paslaugų teikimo procese: socialinio darbuotojo perspektyva. *Socialinis darbas: patirtis ir metodas*, 26(2), 72-88.
2. Allen-Meares, P. (2014). *Social work practice with families: A resiliency-based approach*. Routledge.
3. Banks, S. (2016). Everyday Ethics in Professional Life: Social Work as Ethics Work. *Ethics and Social Welfare*, 10 (1), 35–52.
4. Banks, S. (2015). *Social Work Ethics*. Oxford: Elsevier.
5. Bardauskienė, R., Pivorienė, J. (2018). *The effectiveness of social work services for families whose children are in temporary custody*. SHS Web of Conferences, 40.
6. Brennan, J., Reilly, P., Cuskelly, K., Donnelly, S. (2020). Social work, mental health, older people and COVID-19. Prieiga internetu: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7276499/>
7. British Association of Social Workers Code of Ethics. (2018). Prieiga internetu: <https://www.basw.co.uk/about-basw/code-ethics>.
8. Campanini A., Frost E. (2005). *European Social Work. Commonalities and Differences*. Roma: Corraci.
9. Deaver, A. H., Cudney, P., Gillespie, C., Morton, S., & Strolin-Goltzman, J. (2020). Culture of safety: Using policy to address traumatic stress among the child welfare workforce. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 101(4), 428-443.
10. Dromantienė, L., Indrašienė, V., Sadauskas, J. (2016). Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. *Socialinis darbas*, 14(1), 6-20.
11. Dunajevs, E. (2015). Kas yra socialinis darbas? Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, 5, 17–28.
12. Dunajevs, E., Buzaitytė-Kašalynienė, J., Kutkaitė-Petkevič, E. (2019). Kodėl socialinio darbo absolventai išeina iš socialinio darbo? *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 24(2), 85-106
13. Farukuzzaman, R., Md., Mahbubur, A., H., M. (2019). Communication Pattern in Social Work Practice: A Conceptual Framework. *International Journal of Research in Sociology and Anthropology (IJRSA)*, 5(2), 32–43.
14. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

15. Gaižauskaitė, I., Mikėnė, S. (2014). Socialinių tyrimų metodai: apklausa. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
16. Gasker, J. (2019). *Generalist social work practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
17. Gray, M., Webb, S. A., Midgley, J. (2012). *The SAGE handbook of social work*. Palgrave Macmillan.
18. Gursansky, D., Quinn, D., ir Le Sueur, E. (2010). Authenticity in Reflection: Building Reflective Skills for Social Work. *Social Work Education*, 29(7), 778-791.
19. Ivanauskienė, V., Pakrijauskaitė, A. (2015). Tarptautinio socialinio darbo ypatumai: socialinės pagalbos teikėjų pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams Lietuvoje bei Švedijoje požiūris. *Tiltai*, Nr. 1, 141-155.
20. Jun, H. (2016). *Social Justice, Multicultural Counseling, and Practice: Beyond a Conventional Approach*. Routledge.
21. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai.
22. Jurkuvienė, R., Gajdosikienė, I., Jokubauskė, S. (2015). Jėgos ir galios diferenciacija lietuviškajame socialiniame darbe su socialinės rizikos šeimomis. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 10, 7-20.
23. Lierop, B., Murauskienė, L. (2022). Galutinę vertinimo ataskaita „Socialinių paslaugų gerinimas, taikant „EQUASS“ kokybės sistemą“. Prieiga internetu: <http://www.equass.lt/wp-content/uploads/EQUASS-poveikio-tyrimo-galutine-ataskaita-LT-2022.pdf>.
24. *Lietuvos Respublikos Konstitucija*. (1992). Priimta 1992 m. spalio 25 d. Seimo žinios, 56(1403).
25. *Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas*. (2022). Seimas. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>.
26. *Lietuvos socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas*. (2023). Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministras. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/fcf5e2001b6a11ee9f8efaacc26fd687?jfwid=2r1mes3v>.
27. *Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenys*. Prieiga internetu: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas/>
28. Leliūgienė, I. Giedraitienė, E., Rupšienė, L. (2006). Socialinių darbuotojų / socialinių pedagogų rengimas Lietuvoje. *Pedagogika*, 83, 64-73.
29. Lloyd, Ch., King, R., Chenoweth, L. (2011). Social work, stress and burnout. *Journal of mental health*, 11(3), 255-265

30. Mainstone, F. (2014). *Social work with families: theories and approaches*. Sage publications.
31. MacNaughton, G., Banks, S. (2020). Ethical Decision Making: A Process for Considering Ethical Issues in Practice. *Social Work Education: The International Journal*, 12(4), 55-64.
32. Marais, C., Merwe, M. (2015). Relationship building during the initial phase of social work intervention with child clients in a rural area. *Social Work/ Maatskaplike Werk*, 52(2). Prieiga per internetą: doi:<http://dx.doi.org/10.15270/52-2-498>.
33. Marc, C., Dimeny, M., Bacter, C. (2019). The social worker-client relationship: difficulties and solutions. *Social Sciences and Law*, 61(12)(2), 377-386.
34. Matel, A., Krejči, A. (2016). Convergent and Divergent Aspects of Social Work and Social Pedagogy. *Social education*, 4(1), 72-86
35. Miller, S., Cassar, J. R. (2021). Self-care among healthcare social workers: The impact of COVID-19. *Journal of Social work practice*, 35(2), 129-142.
36. Muench, K., Diaz, C. and Wright, R. 2017. Children and parent participation in child protection conferences: a study in one English local authority. *Child Care in Practice* 23 (1), pp. 49 – 63.
37. National Association of Social Workers Code of Ethics. (2017). Prieiga internetu: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>.
38. Naujanienė, R., Eidukevičiūtė, J., Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksškumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22(2), 35-62.
39. Ramašauskienė, V. (2020). Etikos kodekso taikymo problemų nustatymas organizacijoje. *Regional Formation and development studiens*, 1(30), 73-86.
40. Raudeliūnaitė, R. Buškevičiūtė, E. (2014). Socialinių darbuotojų veiklos ypatumai teikiant socialines paslaugas sveikatos priežiūros įstaigose: socialinių darbuotojų patirties analizė. *Socialinis darbas*, t. 13, Nr. 2, p. 204-220
41. Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163–172.
42. Ruch, G., Turney, D. & Ward., A. (2018). *Relationship-Based social work: getting to the heart of practice* (Second Edition). Routledge.
43. Skučienė, D. (2015). Socialinių darbuotojų pilietinis ir politinis aktyvumas, siekiant socialinio teisingumo. *Socialinė Teorija Empirija Politika ir Praktika* 11(11):80, 80-97

44. Smith, C. (2001). Trust and Confidence: Possibilities for Social Work in 'High Modernity'. *The British Journal of Social Work*, Vol 31, No 2, 287-305.
45. Sobočan, A., Bertotti, T., Strom-Gottfried, K. (2018). Ethical considerations in social work research. *European Journal of social work*, vol. 22, 805-818.
46. *Socialinio bendradarbiavimo modelis*. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams. (2009) Kaunas: Šeimos santykių institutas.
47. Stasiūnaitienė, E., Mažeikaitė, E. (2015). Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis. *Sveikatos mokslai*, Nr. 25, p. 13–17.
48. Stankūnaitė, A., Rimkienė, J. (2018). Grupės narių abipusės pagalbos ypatumai socialiniame darbe su jaunimo grupėmis. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 21 (1), 99-117.
49. Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąraše, patvirtintame Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015 m. sausio 1 d. nutarimu Nr. 2014-14019 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių ir atliekamų funkcijų sąrašo patvirtinimo“. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/36005a60531c11e485f39f55fd139d01/asr>.
50. Tumwesigye, K. (2021). Challenges and experiences faced by social workers working with children exposed to abuse and neglect. *Open science journal*, vol. 6, No 1, 1-12.
51. Oliffe, J. L., Bottorff, J. L., Kelly, M. T., Halpin, M. & Johnston, G. M. (2019). Fathers and social workers: making connections and promoting paternal involvement in child welfare. *Child & Family social work*, 24(1), 63-70.
52. Oželis, R. (2018). Socialinės pagalbos teikimo etikos principai, grindžiantys šios pagalbos veiksmingumą. *Socialinis darbas*, 10(2), 63-73.
53. Vaicekauskienė, V. (1996). *Socialinis darbuotojas*. Vilnius: Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija.
54. Valstybės duomenų agentūros duomenys (2023). Prieiga internetu: https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/Socialines%20paslaugos%202021_statistines%20informacija.pdf.
55. Wangmo, T., M. Lipps, R.W. Kressig, and M. Ienca. 2019. Ethical concerns with the use of intelligent assistive technology: Findings from a qualitative study with professional stakeholders. *BMC Medical Ethics* 20 (1): 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12910-019-0437-z>.
56. Weezel, L., Dudaitė, V., Gailienė, R., Gajdosikienė, I., Gruodienė, A., Jokubauskė, S., Juodienė, I., Jurkuvienė, R., Klevinskienė, R., Klizienė, D., Labanauskaitė, V., Marcinkevičiūtė, G., Misevičiūtė, G., Narbutienė, D., Pažarskienė, I., Šimkienė, Ž., Šukauskienė,

J., Vaičekauskaitė, G., Vidmantienė, R. (2012). *Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis*. Metodinė medžiaga socialiniams darbuotojams. Kaunas.

57. Weinberg, M., Banks, S. (2019). Practising Ethically in Unethical Times: Everyday Resistance in Social Work. *Ethical and Social Welfare*, 13(4), 361–376.

58. Wilson, J. K. & Ruch, K. (2018). *Social work with families: content and process*. Oxford University Press.

59. Witt, L., Diaz, C. (2018). Social workers' attitudes towards female victims of domestic violence: A study in one English local authority. *Child & Family social work*, 24(2), 1-20.

60. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.

SANTRAUKA

Etinės problemos ir jų sprendimas socialiniame darbe su sunkumus patiriančiomis šeimomis

Dirbdami su sunkumų patiriančiomis šeimomis socialiniai darbuotojai susiduria su iššūkiais ir problemoms, iš kurių esminė – etika ir su ja susiję klausimai. Kad būtų rasti būdai, kaip šias problemas veiksmingai spręsti, aktualu šią temą išsamiai patyrinėti. Šio darbo pirmoje dalyje yra aptarti socialinio darbuotojo ir sunkumų patiriančios šeimos sąveikos ypatumai (teorinė analizė), antroje darbo dalyje analizuojami etiniai reikalavimai, keliami darbui su šeima. O trečiojoje dalyje atskleidžiami etiniai klausimai su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai, teikiantys pagalbą sunkumus išgyvenančioms šeimoms, ir jų sprendimo būdai. Tyrimas atliekamas taikant kokybinį metodą – pusiau struktūruotą interviu su socialiniais darbuotojais. Kokybinė turinio analizė atskleidė, kad praktikoje kylantys etiniai klausimai gvildena temas, susijusias su tikslinės informacijos pateikimu, šališkumu ir konfidencialumu. Socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis kyla iššūkių, susijusių su gebėjimu išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms. Socialiniams darbuotojams darbui su šeimomis kartais sunku būti nešališkiems, jiems kyla iššūkių dėl skirtingų įsitikinimų, ryšio neužmezgimo, per artimo santykio ar hiperglobos. Konfidencialumo išlaikymas socialinių paslaugų srityje irgi yra sudėtingas ir reikalauja nuolatinio dėmesio bei profesionalumo. Tokius iššūkius sukelia kitų kišimasis (smalsumas) ir bendradarbiavimo poreikis. Kad socialinis darbas būtų efektyvus, etinės problemos turi būti sprendžiamos, tai padaryti dažniausiai padeda kolegų bendruomenė, tačiau nemažai socialinių darbuotojų darbui su šeimomis etines problemas sprendžia savarankiškai arba nesprendžia visai, taip pat nemažai mano, kad tokių problemų jiems teisiog nekyla. Etinių problemų refleksija vyksta tik per superviziją arba atvejo vadybos posėdžius.

Reikšminiai žodžiai: etiniai klausimai, profesinė etika, socialinis darbas, socialinio darbo etika

SUMMARY

Ethical Challenges and Their Solution in Social Work with Families Facing Difficulties

Social workers engaging with families encountering difficulties face numerous challenges, among which ethical concerns are paramount. To find effective solutions to these problems, it is crucial to thoroughly investigate this topic. The first part of this work discusses the interaction specifics between social workers and families facing hardships (theoretical analysis), while the second part examines the ethical standards required in working with families. The third section reveals the ethical issues encountered by social workers providing assistance to families in distress, and the methods to address these challenges. The research is conducted using a qualitative method—semi-structured interviews with social workers. The qualitative content analysis has identified that ethical questions arising in practice delve into issues related to the delivery of targeted information, bias, and confidentiality. Social workers face challenges in maintaining respect for dignity and human rights when working with families. Sometimes, it is difficult for them to remain impartial, and they encounter challenges due to differing beliefs, failure to establish connections, overly close relationships, or overprotection. Maintaining confidentiality in the provision of social services is also complex and demands continuous attention and professionalism. Such challenges arise from others' interference (curiosity) and the need for collaboration. For social work to be effective, ethical problems must be addressed, which is often facilitated by the community of colleagues; however, many social workers independently resolve or ignore ethical issues when working with families, and some believe they do not face such problems at all. Reflection on ethical issues occurs only during supervision or case management meetings.

Keywords: ethical issues, professional ethics, social work, ethics in social work

Tyrimo rezultatų analizė: kategorijos ir subkategorijos

Nr.	Kategorija	Subkategorijos
1	Pamąstymų apie profesinę etiką reikšmė	Visada / kasdien Niekada Kartais Dažnai
2	Minčių apie profesinę etiką stimulus	Kiti specialistai Sunkumų patiriantys klientai / šeima Situacijos Aplinka
3	Etninių problemų priežastys	Kliento priešiškus / nusistatymas Kliento kitoniškumas Baimė Nėra
4	Pagrindiniai etiniai aspektai pradedant darbą su šeima	Nešališkumas Konfidencialumas Aiškumas Etika Paprastumas Pagarba
5	Etiniai klausimai, kylantys darbo su šeima pabaigoje	Etiškas atsiveikimas Nėra
6	Etiniai klausimai, kylantys darbo su kitomis institucijomis eigoje	Nėra / nesusidūrė Tikslinės informacijos pateikimas Šališkumas Konfidencialumas
7	Iššūkiai, trukdantys išlaikyti pagarbą orumui ir žmogaus teisėms	Alkoholio ir kitų psichotropinių medžiagų vartojimas Nėra Smurtas Kliento priešiškus
8	Iššūkiai būti nešališkam	Skirtingi įsitikinimai Santykio neturėjimas / neužmezgimas Per artimas santykis / ryšys Nėra Hipergloba
9	Iššūkiai užtikrinant konfidencialumą	Nėra Kitų kišimasis (smalsumas) Bendradarbiavimo poreikis
10	Sąžiningumo principo raiška	Įgyvendinti pažadai Gebėjimas patylėti Nėra / trūksta Reiklumas sau Įstatymai Lygybės užtikrinimas Atvirumas
11	Atsakingumo principo realizavimas	Nėra Bandymas maksimaliai įtraukti paslaugų gavėją Atsakomybės, kaip vertybės laikymasis
12	Etninių problemų sprendimas	Kolegų bendruomenė Savarankiškai Nėra sprendimo Nėra problemų
13	Etninių problemų refleksija	Nėra / niekada Tik per supervizijas Per atvejo vadybos posėdžius