

II SOCIALINIS DARBAS SOCIAL WORK

VAIKO TEISĖS SIEKIANČIO UŽTIKRINTI ATVEJO VADYBININKO ATSAKOMYBĖ IR KYLANTYS IŠŠŪKIAI: PATIRČIŲ ANALIZĖ

Prof. dr. Vida Gudžinskienė

Mykolo Romerio universitetas
Žmogaus ir visuomenės studijų fakultetas
Edukologijos ir socialinio darbo institutas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva
Telefonas +370 5 2714716

Elektroninis paštas vida.gudzinskiene@mruni.eu

Auksė Šinkevičė

Kaišiadorių socialinių paslaugų centras
Vytauto Didžiojo g. 44B, LT-56119 Kaišiadorys, Lietuva
Telefonas +370 683 02242
Elektroninis paštas aukse.sinkevice@gmail.com

Pateikta 2023 m. kovo 30 d.

Parengta spausdinti 2023 m. birželio 8 d.

DOI: 10.13165/SD-23-21-1-03

Anotacija

Šio straipsnio tikslas – atskleisti atvejo vadybininko atsakomybę ir jam kylančius iššūkius užtikrinant vaiko teises. Tyrimas remiasi atvejo vadybininkų patirtimi. Probleminiai klausimai: Kokia yra atvejo vadybininko atsakomybė siekiant užtikrinti vaiko teises? Kokie iššūkiai kyla atvejo vadybininkui bendradarbiaujant su socialiniu darbuotoju? Straipsnyje pateikiami kokybinio tyrimo rezultatai, atskleidžiantys atvejo vadybininko atsakomybę ir iššūkius, kylančius siekiant užtikrinti vaiko teises. Tyrimu atskleista, kad atvejo vadybininkas veikia trimis kryptimis: dirba individualiai su gautu atveju, bendradarbiauja su socialiniu darbuotoju ir kitais specialistais, organizuoja paslaugas šeimai. Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad kai atvejo vadybininkas imasi naujo atvejo ir veikia vienas, indi-

vidualus darbas yra pirmoji atsakomybė, kurią jis prisiima. Bendradarbiaujant su socialiniu darbuotoju ir kitais specialistais atsiskleidžia atvejo vadybininko kaip koordinatoriaus veikla, kurioje ypač svarbus kontaktas su klientu ir nuoseklus, struktūruotas darbas, kuris reglamentuojamas teisės aktu. Organizuojant socialines paslaugas šeimai esminis akcentas išlieka atvejo vadybininko atsakomybė už teikiamų paslaugų vientisumą. Tyrimas parodė, kad atvejo vadybininkas, teikdamas paslaugas šeimai, susiduria su trimis esminiais sunkumais, susijusiais su: 1) socialinę riziką patiriančiomis šeimomis; 2) atvejo vadybos organizavimu ir koordinavimu; 3) jo pačio psichologine savijauta. Klientų motyvacijos stoka, problemos nepripažinimas, siūlomos pagalbos nepriėmimas sukelia sunkumų, susijusių su socialinę riziką patiriančiais asmenimis. Šiuos sunkumus atvejo vadybininkui įveikti sudėtinga, nes jie susiję su klientu ir jo motyvacija. Esminiai atvejo vadybos proceso organizavimo ir koordinavimo elementai yra nevienodas įsitraukimas, atsainus požiūris, nesidalijimas informacija, neadekvatūs lūkesčiai ir paslaugų trūkumas. Atvejo vadybininkas jaučia veiklos neapibrėžtumą, įtampą dėl nepalankios atmosferos darbe ir per didelės jam tenkančios atsakomybės. Palaikymo iš komandos narių stoka sukelia sunkumų, kurie susiję su paties atvejo vadybininko psichologine savijauta.

Reikšminiai žodžiai: atvejo vadybininkas, bendradarbiavimas, socialinis darbuotojas, vaiko teisių apsauga.

Įvadas

Šeima yra viena svarbiausių sistemų valstybėje ir visuomenėje. Lietuvos Respublikos Konstitucijoje (1992) šeima suvokiama kaip „visuomenės ir valstybės pagrindas“. Šeimos sistemos, kaip ir kiekvienos sistemos, funkcionavimo esmė – veikimas kartu, priklausomumas vienas nuo kito. Vaikas kaip sistemos dalis yra vienas svarbiausių, o dėl savo amžiaus, nebrandumo, priklausomumo – pažeidžiamiausias. Stringant šeimos funkcionavimui jo teisių, geriausių interesų užtikrinimas tampa vienas svarbiausių šiame kontekste, kuris reglamentuojamas tarptautiniuose dokumentuose, nes „vaikų padėtis daugelyje pasaulio vietovių tebėra kritiška“ (Vaiko teisių konvencija, 1992, p. 1).

Lietuvoje vaiko teisių apsaugos sistema išgyveno stiprių pasikeitimų laikotarpį. Įgyvendinti esminiai pokyčiai vaiko teisių apsaugos srityje buvo susiję su fiksuotais smurto atvejais. Statistikos departamento duomenimis, įgyvendinus Vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo Nr. I-1234 pakeitimo įstatymą, kuris įsigaliojo 2018 metų liepos 1 dieną, jau 2019 metais smurto prieš vaikus fiksuotų atvejų skaičius, palyginti su 2018 metų duomenimis, didėjo 674 atvejais (2018 m. fiksuoti 4448 smurto atvejai, 2019 m. – 5122 atvejai). 2020 metais smurto prieš vaikus atvejų skaičius mažėjo, fiksuota 2511 atvejų, o 2021 metais atvejų skaičius išliko panašus – 2611. Dideli smurto prieš vaikus rodiklių pokyčiai gali būti siejami su įgyvendintu atvejo vadybos metodo taikymu Lietuvoje, kai atvejo vadybos funkcijos buvo patikėtos atvejo vadybininkui. Atvejo vadybos metodo taikymas vaiko gerovės srityje tapo ypač aktualus ir lėmė reikšmingus pokyčius. Siekiamybe

atvejo vadybos procese tapo kompleksinis paslaugų vaikui ir šeimai teikimas, individualių šeimos poreikių vertinimas ir glaudus specialistų bendradarbiavimas.

Kai kurie lietuvių autoriai atvejo vadybos metodą analizuoja orientuodamiesi į jo pritaikomumą sveikatos priežiūros įstaigose. Atvejo vadybos metodo taikymą sveikatos priežiūros įstaigose aprašė lietuvių autoriai A. Raipa ir D. Čepuraitė (2017). O R. Bajoraitė ir G. Norvaišaitė (2018) gilinosi į darbą su šeima ir atvejo vadybos metodo taikymą, taip pat į atvejo vadybos procesą, etapus ir atvejo vadybininko atsakomybę. Atvejo vadybos metodą, jo etapus tyrinėjo ir užsienio autorius M. J. Holosko (2017).-

Lietuvių autorės I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) tyrinėjo socialines paslaugas, skirtas šeimai per atvejo vadybininko, kaip profesionalo, perspektyvą, o atvejo vadybininkui kylantys sunkumai, iššūkiai, darbo trukdžiai aprašomi pasitelkiant supervizijų perspektyvą. L. Garšvė ir N. Povilaitienė (2019) apibrėžė atvejo vadybininko funkcijas pagalbos šeimai procese. Autorės išskyrė pagrindines atvejo vadybininko atliekamas funkcijas: pagalbos plano sudarymą, bendradarbiavimą su kitomis institucijomis, pagalbos šeimai poreikių įvertinimą. Užsienio autoriai T. Meysen ir L. Kelly (2018) tyrinėjo dilemas, su kuriomis susiduria specialistai, dirbantys vaikų teisių apsaugos srityje, o remdamiesi atlikto tyrimo rezultatų analize išskyrė konkrečius sunkumus, su kuriais susiduriama. Atvejo vadybininko atliekamas funkcijas pagalbos procese tyrinėjo užsienio autoriai D. A. Picckerell ir R. A. Neault (2016), A. Costin ir R. L. Bran (2017), M. McLaughlin-Davis (2018).

Pokyčiais vaiko gerovės srityje buvo siekiama užtikrinti sėkmingesnę vaiko teisių apsaugą ir atvejo vadybos metodo taikymą šalyje. Atvejo vadybininko, kaip įsteigtos naujos pareigybės atstovo, viena iš pagrindinių funkcijų tampa kompleksinių paslaugų vaikui, šeimai koordinavimas ir teikimas. Komandinio darbo principu veikiant atvejo vadybininkui ir socialiniam darbuotojui siekiama kokybiškų paslaugų teikimo šeimai ir vaikui. Atvejo vadybininko atsakomybė ir jam kylantys iššūkiai užtikrinant vaiko teises nėra plačiai išnagrinėti ir aprašyti. Atvejo vadybos procesas aprašomas orientuojantis į sveikatos priežiūros įstaigas, darbą su neįgaliais asmenimis, nagrinėjamas pats atvejo vadybos procesas aprašant jo etapus. Atvejo vadybininko atliekamos funkcijos, atsakomybė, patiriami sunkumai, trukdžiai nagrinėjami gana siauriai, o šių sričių tyrinėjimo aktualumas išlieka didelis.

Tyrimo objektas – atvejo vadybininko atsakomybė ir jam kylantys iššūkiai užtikrinant vaiko teises.

Tyrimo tikslas – atskleisti atvejo vadybininko atsakomybę ir jam kylančius iššūkius užtikrinant vaiko teises, remiantis atvejo vadybininko patirtimi. Probleminiai klausimai: Kokia yra atvejo vadybininko atsakomybė užtikrinant vaiko teises? Kokie iššūkiai kyla atvejo vadybininkui bendradarbiaujant su kitais specialistais?

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros ir teisės aktų analizė, kokybinis tyrimas, tyrimo duomenys rinkti pusiau struktūruoto interviu metodu. Tyrimo duomenų analizei taikytas turinio (*content*) analizės metodas.

1. Tyrimo metodika

Siekiant atskleisti atvejo vadybininko atsakomybę ir jam kylančius iššūkius, siekiant užtikrinti vaiko teises, buvo atliekamas kokybinis tyrimas. Tyrimo duomenys buvo surinkti pusiau struktūruoto interviu metodu, nes buvo siekiama „suprasti reiškinį iš vidaus“, t. y. iš tyrimo dalyvio perspektyvos“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, p. 80). Kokybiniu tyrimu siekiama atskleisti atvejo vadybininkų patirtį ir subjektyvius vertinimus nagrinėjamo reiškinio kontekste. Siekiant atsakyti į probleminius tyrimo klausimus tyrimo dalyviams buvo pateikiami šie klausimai: Kokia yra atvejo vadybininko atsakomybė užtikrinant vaiko teises? Kokie sunkumai kyla atvejo vadybininkui teikiant paslaugas šeimoms, vaikui užtikrinant vaiko teises?

Tyrimo dalyvių imtis buvo sudaryta tikslinės atrankos būdu, remiantis apibrėžtais kriterijais (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, p. 45). Tyrimo dalyviai pasirinkti pagal šiuos kriterijus: 1) X įstaigose dirbantys atvejo vadybininkai, teikiantys atvejo vadybos paslaugas ir organizuojantys pagalbos procesą socialinę riziką patiriančioms šeimoms; 2) tyrimo dalyvių stažas atvejo vadybos srityje ne mažesnis kaip 2 metai. Tyrimas organizuotas 2022 metų lapkričio –gruodžio mėnesiais. Tyrime dalyvavo 6 atvejo vadybininkai, kurie atitiko visus iškeltus kriterijus. Visi interviu vyko gyvai, daryti interviu įrašai.

Tyrimo etika. Organizuojant kokybinį tyrimą daug dėmesio skirta tyrimo dalyvių dalyvavimo savanoriškumo principui. Visi dalyviai tyrime dalyvavo savanoriškai. Kiekvienas tyrimo dalyvis turėjo galimybę atsisakyti dalyvauti interviu ar pasitraukti iš tyrimo bet kuriuo metu. Tyrimo dalyviai buvo informuoti apie tyrimo tikslą, tyrimo etikos principų laikymąsi. Visi tyrimo dalyviai buvo informuoti apie konfidencialumo laikymąsi ir anonimiškumo užtikrinimą. Organizuojant kokybinio tyrimo interviu buvo stengiamasi sukurti saugią, ramią aplinką, kurioje tiriamasis galėtų atvirai ir nuoširdžiai bendrauti. Anonimiškumas išsaugojamas kiekvieno tyrimo dalyvio atsakymus koduojant. Kodavimas vyksta tada, kai „susiejamos skirtingos duomenų dalys, turinčios tų pačių požymių“ (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, p. 348). Atvejo vadybininkų atsakymai koduojami raidėmis AV. Tyrimo metu buvo laikomasi tolerancijos principo: kiekvienas tyrimo dalyvis buvo gerbiamas dėl savo išsakytos nuomonės, pozicijos tam tikrais klausimais, priimama jo patirtis ir išgyvenimai, vengiama išankstinių nuostatų ar vertinimo.

Tyrimo duomenys buvo apdorojami pasitelkiant kokybinę turinio (*content*) analizę. Kokybinio turinio analizės metodas leidžia detalai išgiltinti į tyrinjamą reiškinį išlaikant jautrumą kontekstui, vengiant išankstinių nuostatų ar apibendrinimų (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, p. 320). Tyrimo duomenys analizuojami išskiriant kategorijas ir subkategorijas, priskiriant patvirtinančius teiginius, vėliau gautus tyrimo rezultatus interpretuojant ir analizuojant, jie siejami su kitų autorių mokslinėmis išvagomis.

2. Atvejo vadybininko atsakomybė užtikrinant vaiko teises

Išanalizavus tyrimo dalyvių pasisakymus apie atvejo vadybininko atliekamas funkcijas buvo išskirtos trys kategorijos ir penkiolika subkategorijų (1 lentelė).

1 lentelė. Pagrindinės atvejo vadybininko funkcijos siekiant užtikrinti vaiko teises

Table 1. Key functions of a case manager in ensuring children's rights

Kategorija	Subkategorija
Individualus atvejo vadybininko darbas su atveju	Susipažinimas su gautu atveju ir jo analizė
	Problemų identifikavimas remiantis dokumentais
Atvejo vadyba bendradarbiaujant su socialiniu darbuotoju ir kitais specialistais siekiant užtikrinti vaiko teises	Kontakto su klientu užmezgimas
	Pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimas
	Pagalbos plano sudarymas ir įgyvendinimas
	Šeimos stebėseną
	Atvejo vadybos posėdžių organizavimas
	Kliento socialinės aplinkos įtraukimas į pagalbą procesą
	Pagalbos procese dalyvaujančių institucijų specialistų veiklos koordinavimas
	Socialinio darbuotojo veiklos koordinavimas užtikrinant paslaugų suteikimą klientui
	Veikimas komandoje su socialiniu darbuotoju
Socialinių paslaugų šeimai organizavimas	Socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų šeimoms, kuriose auga vaikas, koordinavimas
	Prevencinių paslaugų šeimai organizavimas
	Bendradarbiavimas su ugdymo, sveikatos įstaigomis, policijos komisariatu
	Institucijų telkimas pagalbos šeimai procese

Tyrimas atskleidė, kad atvejo vadybininkas veikia trimis kryptimis.

Pirmoji iš atvejo vadybininko veikimo krypčių yra jo individualus darbas su atveju. Individualiame atvejo vadybininko darbe su atveju pirmiausia susipažįstama ir jis analizuojamas. Tyrimo dalyviai atskleidė, kad pirmiausia atvejo vadybininkas „gavęs naują atvejį susipažįsta su dokumentais gautais iš vaiko teisių“ (AV6). Susipažinęs su gautais dokumentais atvejo vadybininkas „analizuoja gautą atvejį“ (AV1), o svarbiausiu akcentu tampa „sukoordinuoti visą atvejo procesą taip, kad pavyktų užtikrinti pagrindines vaiko teises“ (AV2). Vadinas, galima išskirti šias atvejo vadybininko atliekamas funkcijas, kai jis susipažįsta su gautu atveju ir jį analizuoja: susipažinimas su iš VVTAIT gautais dokumentais, atvejo analizė.

Kita išryškėjusi atvejo vadybininko funkcija, jam dirbant individualiai su atveju, yra problemų identifikavimas remiantis dokumentais: „identifikoja esamas šeimos problemas, nes tai pirminė informacija apie šeimą, vaiką, situaciją, kylančių problemų pobūdį“ (AV6); „atvejo vadybininkas atsakingas už daugelį sričių, tai ir problemų identifikavimas“ (AV3). Tai rodo, kad viena iš esminių atvejo vadybininko funkcijų atvejo vadybos įverti-

nimo etape yra problemų identifikavimas analizuojant vaiko, šeimos situaciją, remiantis gauta pirmine informacija, stengiantis įvertinti kliento poreikius.

Antroji iš atvejo vadybininko veikimo krypčių yra jo bendradarbiavimas su socialiniu darbuotoju ir kitais specialistais siekiant užtikrinti vaiko teises. Tyrimo dalyviai išskyrė, kad kontakto su klientu užmezgimas „yra labai svarbu teikiant paslaugas“ (AV4). Atvejo vadybininko kontaktas su klientu „viena svarbiausių atvejo vadybininko atsakomybių, nes nuo kontakto su šeima priklauso tai, kiek ji atsivers atvejo vadybininkui, kaip atvejo vadybininkas pajaus kliento situaciją, kiek turės įtakos problemų sprendimams bei vaiko teisių užtikrinimui“ (AV6). Vadinasi, kontakto su klientu užmezgimas yra atvejo vadybininko funkcija, turinti įtakos paslaugų šeimai teikimui ir yra tiesiogiai susijusi su atvejo vadybininko šeimos situacijos vertinimu, pagalbos jai galimybėmis ir vaiko teisių užtikrinimu.

O pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio pagalbai vertinimas sietinas su atvejo vadybininko funkcijomis ir atvejo vadybos proceso etapais. Pasak tyrimo dalyvių, atvejo vadybininkas atsakingas „už šeimos poreikių, dėl pagalbos teikimo ir socialinės rizikos lygio šeimoje vertinimo“ (AV5), „atvejo vadybininkas atsakingas už daugelį sričių... informacijos rinkimas, poreikio pagalbai vertinimas <...>“ (AV3). Galima teigti, kad atvejo vadybininko atliekamas pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimas reikalauja kompleksinio vaiko, jo šeimos matymo, nes būtent nuo to priklauso tolimesni atvejo vadybininko veiksmai ir pagalba šeimai užtikrinant vaiko teises.

Tyrimu atskleista, kad atvejo vadybininkas atsakingas už atvejo vadybos posėdžių organizavimą. Savo pasisakymuose tyrimo dalyviai teigė, kad „atvejo vadybininkas organizuoja atvejo vadybos posėdžius, kurie organizuojami priklausant nuo esamos situacijos šeimoje“ (AV6). Atvejo vadybininkas atsakingas už „periodinį pagalbos plano peržiūrų organizavimą užtikrinant vaiko teises <...>“ (AV5). Reiškia, atvejo vadybininko atvejo vadybos posėdžių organizavimas yra planingai jo atliekama funkcija, tačiau priklausanti ir nuo esamos situacijos kliento šeimoje, vaiko teisių užtikrinimo. Atvejo vadybos posėdžių metu sudaromas pagalbos šeimai planas. Tyrimas rodo, kad sudarant pagalbos planą ir jį įgyvendinant vyksta nuolatinis socialinio darbuotojo ir atvejo vadybininko bendradarbiavimas. Pagalbos planas sudaromas, įgyvendinamas, vertinamas jo efektyvumas kartu su socialiniu darbuotoju. Be to, esant poreikiui, planas gali būti koreguojamas ar sudaromas naujas: „sudarydamas pagalbos planą, kurį su socialiniu darbuotoju įgyvendina bei peržiūri pagalbos plano efektyvumą, esant poreikiui arba pasikeitus situacijai jis yra koreguojamas arba sudaromas naujas, užtikrinant vaiko teises“ (AV1). Tokie tyrimo rezultatai rodo, kad atvejo vadybininko pagalbos plano sudarymo ir jo įgyvendinimo funkcija yra viena iš pagrindinių, kurią jis atlieka kartu su socialiniu darbuotoju. Atvejo vadybininko pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimas ir pagalbos plano sudarymas, įgyvendinimas yra tiesiogiai susijusios funkcijos, reikalaujančios nuoseklumo atvejo vadybos procese, nuolatinio vaiko teisių užtikrinimo apsarstymo. Kita vertus, atvejo vadybininko šeimos stebėseną sietina su nuolatinio procesu. Tyrimo dalyviai nurodo: „atvejo vadybininkas nuolat stebi šeimą, jos pokyčius, kylančias problemas“ (AV6). Tai rodo, kad šeimos stebėseną atvejo vadybininkui yra funkcija, padedanti įvertinti esamą kliento situaciją ir pokyčius. Šeimos stebėsenoje tampa

reikšmingas kliento socialinės aplinkos įtraukimas į pagalbos procesą ir tai esminis akcentas „tam, kad šeima galėtų sėkmingiau integruotis visuomenėje“ (AV5). Kliento socialinės aplinkos įtraukimas į pagalbos procesą suvokiamas kaip „labai svarbus, nes kliento artimoji aplinka gali tapti viena iš stipriųjų pusių, padedančių įveikti kylančius sunkumus, ieškoti sprendimų, dalyvauti problemų sprendime, stiprinti klientą, užtikrinti vaiko teisių įgyvendinimą... Neretai artimosios aplinkos įtraukimas lemia sėkmę socialiniame darbe“ (AV6). Vadinasi, kliento socialinės aplinkos įtraukimas lemia sėkmingą integracijos į visuomenę procesą ir tai gali būti viena iš esminių kliento stiprybių, turinčių įtakos problemų sprendimų paieškai ir jų sprendimui.

Tyrimas rodo, kad pagalbos procese dalyvaujančių specialistų veiklos koordinavimas yra itin svarbus. Tyrimo dalyviai teigė, kad siekiama, jog „būtų sukoordinuota visų specialistų veikla į vieną vietą. Ji būtų sklandi“ (AV2), „specialistų veiksmus veikiančius kartu, nes viskas turi vykti darniai, bendradarbiaujant“ (AV3). Atvejo vadybininkas, koordinuodamas kitų specialistų, dalyvaujančių pagalbos vaikui ir šeimai procese, veiklą, anot tyrimo dalyvių, „būdamas virš proceso jis mato geriau kaip veikia sudedamosios dalys ir gali tiesiog pakoordinuoti kaip, kas, kada, į kokią veiklą įsitraukia, ką reikia atitraukti, ką reikia suintensyvinti, ką reikia sulėtinti“ (AV2), „koordinuodamas visą pagalbos procesą geba pažvelgti į viską iš šalies ir stebėti tarsi iš šono, pajauti, kokias paslaugas intensyvinti, kurias galbūt teikti ne taip intensyviai ar kokius specialistus dar įtraukti, kad būtų užtikrintos vaiko teisės“ (AV3). Remiantis tyrimo rezultatais, atvejo vadybininko pagalbos procese galima išskirti kelis dalyvaujančiųjų veiklos koordinavimo akcentus. Vienas jų – sklandaus, darnaus bendradarbiavimo proceso siekinys. Kitas siekis – būti „virš“ proceso dėl galimybės procesą stebėti iš šono, orientuojantis į kokybiškesnį vaikui, šeimai pagalbos procesą užtikrinant vaiko teises.

Tyrimas atskleidė, kad socialinio darbuotojo veiklos koordinavimas užtikrinant paslaugų suteikimą klientui yra sritis, už kurią atsakingas atvejo vadybininkas, nes viena iš jo atsakomybių yra „socialinio darbuotojo darbo koordinavimas“ (AV3). Socialinio darbuotojo veiklos koordinavimas, siekiant užtikrinti suteikiamas paslaugas klientui, būtinas dėl jų veiklos kryptingumo, atsakomybių ribų, įsiterpimo tikslingumo, kadangi tampa aišku „patiems darbuotojams, ką kas daro, už ką kas atsakingas ir kada kas įsiterpia į patį visą procesą, kad pagalba būtų suteikta kokia, kokios reikia ir laiku“ (AV2). Vadinasi, socialinio darbuotojo veiklos koordinavimas yra viena iš pagrindinių atvejo vadybininko funkcijų, kuri yra būtina dėl kryptingo socialinio darbuotojo darbo, aiškiai apibrėžiant jo atsakomybių ribas ir siekiant tikslingo jo įsiterpimo kliento pagalbos procese. Svarbus aspektas yra atvejo vadybininko veikimas komandoje su socialiniu darbuotoju kaip bendradarbiavimo išraiška, būtina vaiko teisių užtikrinimo procese. Atvejo vadybininko veikimas komandoje su socialiniu darbuotoju yra svarbus akcentas jiems bendradarbiaujant. Tai liudija tyrimo dalyvių teiginiai: „socialinis darbuotojas atvejo vadybininkui yra komandos dalis“ (AV1); „mes esame komanda, tik sklandžiai bendradarbiaudami mes galime užtikrinti vaiko teises, siekiant jo geriausių interesų“ (AV2). Akcentuojama, kad būtent atvejo vadybininkas atsakingas už „veikimą komandoje su socialiniu darbuotoju“

(AV3). Atvejo vadybininko bendradarbiavimas būtinas „*pirmiausia su savo kolegomis, su savo socialiniu darbuotoju, nes nuo to priklauso paslaugų kokybė... kiek bus užtikrintos vaiko teisės pilna apimtimi*“ (AV4). Vadinasi, galima išskirti kelis esminius atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veikimo komandoje akcentus. Vienas iš jų – dviejų specialistų kaip komandos suvokimas, kurioje didžiausia atsakomybė tenka atvejo vadybininkui. Kitas akcentas siejamas su komandiniu veikimu ir paslaugų, teikiamų šeimai, vaikui, kokybe.

Trečioji atvejo vadybininko veiklos kryptis yra jo socialinių paslaugų šeimai organizavimas ir koordinavimas. Tyrimo duomenys rodo, kad viena iš paslaugų, kurią koordinuoja atvejo vadybininkas, teikdamas paslaugas šeimai ir vaikui, yra socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimo šeimoms, kuriose auga vaikas, koordinavimas. Tai rodo tyrimo dalyvių teiginiai: „*jo atsakomybė suvaldyti visą pagalbos teikimą*“ (AV3), nes jis atsakingas už „*teikiamas paslaugas*“ (AV4), „*už tinkamai parenkamas socialines paslaugas, kurias teikia klientui*“ (AV4). Teikiant socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas akcentas – tinkamai parenkamos paslaugos, orientuotos į individualius kliento poreikius. Pasak tyrimo dalyvių, „*svarbu, kad šeimai būtų teikiama jos poreikius atitinkanti socialinė pagalba*“ (AV5), ir siekis, kad „*vaiko teisės būtų užtikrintos*“ (AV2). Tai rodo, kad atvejo vadybininko atliekama funkcija koordinuoti teikiamas socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas šeimai ir vaikui siejasi su paslaugų teikimu, orientuojantis į individualius kliento poreikius.

Tyrimas rodo, kad prevencinių paslaugų šeimai organizavimą tyrimo dalyviai suvokė kaip koordinavimo procesą. Tyrimo dalyviai teigė, kad siekiama „*pagal poreikį koordinuoti prevencinę pagalbą, pasitelkiant šeimos socialinę aplinką, bendruomenę, socialinius darbuotojus ir kitus pagalbos teikėjus*“ (AV5). Esminis akcentas – individualūs kliento poreikiai, nes „*atvejo vadybininkas atsakingas už prevencinių paslaugų organizavimą šeimai, atsižvelgiant į šeimos individualius poreikius*“ (AV6). Tokie tyrimo rezultatai rodo, kad prevencinės paslaugos šeimai ir vaikui tapatinamos su viena iš atvejo vadybininko veiklų – koordinavimo procesu, kuriame akcentu tampa visuomenės, socialinių darbuotojų ir šeimos artimosios aplinkos įtraukimas. Orientavimasis į individualius kliento poreikius išlieka labai svarbus.

Tyrimu atskleista, kad atvejo vadybininkas, siekdamas užtikrinti vaiko teises, bendradarbiauja su ugdymo, sveikatos įstaigomis, policijos komisariatu, ir tyrimo dalyviai pažymi, kad būtent šios tarnybos „*gali tiesiogiai paveikti šeimą arba vaiką*“ (AV1). Atvejo vadybininko bendradarbiavimas su kitomis tarnybomis išlieka svarbi funkcija – „*bendradarbiauja su daug įstaigų*“ (AV6). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad atvejo vadybininko institucijų telkimą pagalbos šeimai procese tyrimo dalyviai siejo su „*visų pagalbos pačiame procese dalyvaujančių institucijų ir atsakingų asmenų sutelkimą pagalbos teikime, tai yra ta prasme, kad būtų sukoordinuota visų specialistų veikla į vieną vietą ir vardan vieno tikslo – vaiko teisių užtikrinimo*“ (AV2). Telkimo procesas suvokiamas kaip atvejo vadybininko „*kontaktavimas su įvairiais specialistais*“ (AV3), kai vyksta „*telkimas bendram darbui su šeima kitų pagalbos teikėjų, tokių, kokių labiausiai reikia tuo metu*“ (AV5). Ga-

lima teigti, kad institucijų telkimas pagalbos šeimai procese yra viena iš atvejo vadybininko kaip koordinatoriaus atliekamų veiklų, jam kontaktuojant su specialistais ir telkiant juos bendram pagalbos vaikui ir šeimai teikimui, užtikrinant vaiko teises.

3. Atvejo vadybininkui kylantys iššūkiai užtikrinant vaiko teises

Atvejo vadybininkui bendradarbiaujant su socialiniu darbuotoju ir kitais specialistais ir institucijomis, užtikrinant vaiko teises, kyla ir iššūkių. Analizuojant tyrimo dalyvių pasisakymus apie atvejo vadybininkui kylančius iššūkius, buvo išskirtos trys kategorijos ir keturiolika subkategorijų (2 lentelė).

2 lentelė. Atvejo vadybininkui kylantys iššūkiai siekiant užtikrinti vaiko teises

Table 2. Challenges faced by the case manager in ensuring children's rights

Kategorija	Subkategorija
Sunkumai, susiję su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis	Nemotyvuoti klientai
	Esamos problemos nepripažinimas
	Siūlomos pagalbos nepriėmimas
Sunkumai, susiję su atvejo vadybos proceso koordinavimu / organizavimu	Pagalbos procese dalyvaujančių specialistų dalijimosi informacija stoka
	Tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka
	Prevencinių socialinių paslaugų trūkumas
	Ribotos galimybės klientams pasiekti paslaugas
	Susitarimų tarp specialistų stoka teikiant paslaugas klientams
	Neadekvatūs kitų institucijų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, lūkesčiai atvejo vadybininkui
	Atsainus kitų institucijų specialistų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, požiūris
Sunkumai, susiję su atvejo vadybininko psichologine savijauta	Atvejo vadybininko jaučiamas neapibrėžtumas darbe
	Palaikymo atvejo vadybininkui iš komandos narių stoka
	Atvejo vadybininko jaučiama įtampa dėl didelės atsakomybės
	Atvejo vadybininko jaučiama įtampa dėl atmosferos darbe

Atvejo vadybininkui kylantys iššūkiai susiję su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis. Analizuojant tyrimo dalyvių teiginius apie jiems kylančius iššūkius, pirmiausia jie nurodė nemotyvuotus klientus. Pasak tyrimo dalyvių, „dažniausiai kylantys sunkumai atvejo vadybininkui dažniausiai būna nemotyvuota šeima“ (AV1), nes tik jie gali padėti vaikui tenkinti jo poreikius ir jie gali „užtikrinti vaiko teises“ (AV1). Kliento motyvacijos stoka siejama su minimaliu jos veikimu, kai „šeima, žinodama sistemos patį veikimo principą, daro labai minimaliai ir tik tam, kad tie vaikai būtų sugrąžinti. Sakykim, prieš posėdžius pasiekia kažkokią labai minimalaus rezultato“ (AV2). Tyrimo dalyviai paminėjo, kad „neretai klientai nemotyvuoti spręsti su jų vaikais ugdymo įstaigose kylančias problemas, o gavę iš specialistų rekomendacijas ir gaires dėl tolimesnių veiksmų, jų nevykdo ir galiausiai problemos tik gilėja, nesisprendžia, viskas baigiasi vaiko visišku mokyklos ne-

lankymu“ (AV3). Tai rodo, kad atvejo vadybininkui nemotyvuoti klientai yra sunkumas, su kuriuo jis susiduria dažniausiai, nes būtent tai turi įtakos vaiko teisių užtikrinimui šeimoje. Motyvacijos stoka siejama su minimaliu kliento veikimu ir įdedamomis pastangomis, tačiau pabrėžiama, kad neretai klientai nemotyvuoti spręsti jų vaikams ugdymosi įstaigoje kylančių sunkumų.

Tyrimo dalyviai pabrėžė, kad su klientų esamos problemos nepripažinimu susiduria „visi šitoje srityje veikiantys specialistai“ (AV2). Tyrimas rodo, kad viena labai rimtų problemų, su kuria susiduria atvejo vadybininkai, – nepripažįstama išskolinimų problema. Tyrimo dalyvių teigimu, „dažnas klientas turi išskolinimų, kuriuos slepia, neigia šią problemą, o galiausiai problemai paaiškėjus, nesutinka su siūlomos problemos sprendimais ir tampa priešiški“ (AV3). Vadinas, atvejo vadybininkas, kaip ir daugelis veikiančių pagalbos vaikui ir šeimai procese specialistų, susiduria su klientų esamos problemos nepripažinimu. Dažniausiai tai pastebima sprendžiant kliento išskolinimo problemas, kurios lemia jo jaučiamą priešišlumą.

Kita vertus, remiantis tyrimo rezultatais, klientų siūlomos pagalbos nepriėmimas sietinas su procesu, kurio metu klientas „nesutinka priimti pagalbos“ (AV2). Siūlomos pagalbos nepriėmimas neretai atsiskleidžia, kai klientai „siūlomos pagalbos neretai nepriima, vengia vykti į specialistų konsultacijas, nes teigia galintys su tuo kovoti patys“ (AV3). Galima teigti, kad kliento siūlomos pagalbos nepriėmimas ir įsitikinimas, kad jis gali kylančias problemas išsispręsti pats, lemia kliento nevykimą į paskirtas specialistų konsultacijas.

Kita atvejo vadybininkui kylančių iššūkių grupė susijusi su atvejo vadybos proceso organizavimu ir koordinavimu. Tyrimas atskleidė pagalbos procese dalyvaujančių specialistų dalijimosi informacija stoką. Tyrimas rodo, kad pasitaiko atvejų, kai atvejo vadybos procese, anot tyrimo dalyvių, „nesidalijama informacija, neteikiama irgi kažkokia tam tikra informacija, kuri susijusi su vaiku, jo teisių užtikrinimu...“ (AV1). Tiriamieji nurodė, kad tai būdinga gydymo įstaigoms, „kadangi yra duomenų apsauga“ (AV1) ir „ugdymo įstaigos specialistai, su kuriais bene dažniausiai kyla problemos tarpusavyje bendradarbiaujant bei dalijantis informacija“ (AV1). Pagalbos procese dalyvaujančių specialistų dalijimosi informacija stoka kelia iššūkių, nes, tyrimo dalyvių teigimu, „specialistai vengia dalintis informacija apie šeimą, vaiką, kuri yra svarbi organizuojant pagalbą šeimai ir yra būtina. Arba ta informacija pateikiama labai minimali ir neatspindinti esamos situacijos šeimoje. Neretai informacija pasidalijama su atvejo vadybininku tik tuomet, kai jau įvyksta krizinė situacija šeimoje, nukenčia vaikai, pavėluotai“ (AV6). Tai rodo, kad pagalbos procese dalyvaujančių specialistų dalijimosi informacija stoka sietina su aktualios informacijos apie vaiką nesidalijimu ir jos nepateikimu, ir tai būdinga gydymo ir ugdymo įstaigoms. Keliami sunkumai lemia pagalbos vaikui ir šeimai organizavimo ir reagavimo į krizines situacijas stoką ar pavėluotą reagavimą dėl informacijos trūkumo ar jos neturėjimo.

Tyrimu nustatyta, kad trūksta ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo. Tyrimo dalyviai akcentavo, kad „dažnai specialistai glaudžiai nebendradarbiauja, įsitraukia į pagalbos

procesą paviršutiniškai arba visai neištraukia iš viso“ (AV3). Tyrimo dalyvių teigimu, „dažniausiai pasitaikančios problemos tai yra ugdymo įstaigos specialistai, su kuriais bene didžiausiai kyla problemos tarpusavyje bendradarbiaujanti“ (AV1). Galima teigti, kad tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka – neištraukimas arba paviršutiniškas ištraukimas į pagalbos šeimai procesą – būdinga ugdymo įstaigoms.

Kita vertus, prevencinių socialinių paslaugų trūkumas suvokiamas kaip „didelė problema <...> nes tai įtakoja visą pagalbos procesą“ (AV3). Tyrimo dalyviai nurodė, kad „susiduriama ir su stoka specialistų, tokių kaip psichologų, priklausomybių ir Pozityvios tėvystės konsultantų, nėra rajone šeimų konsultanto, mediacijos“ (AV5). Opi problema yra ta, kad susiduriama su ribotomis pagalbos galimybėmis „nepilnamečiams paaugliams, kurie turi priklausomybes. Nes savo rajone, kiek žinau, mes nelabai ką turime pasiūlyti, išskyrus psichologą ir psichikos sveikatos centro specialistus. Kažkokių ilgalaikių reabilitacijų <...> kas galėtų pagelbėti šitiems vaikams“ (AV4). Vadinasi, paslaugų trūkumas yra ypač reikšmingas sunkumas, kuris lemia visą pagalbos šeimai procesą, kadangi susiduriama su svarbiausių specialistų stoka. Reikšmingos ribotos galimybės gauti pagalbą nepilnamečiams vaikams, turintiems priklausomybių, nes rajonuose tokios specifinės pagalbos galimybės yra labai ribotos arba jų iš viso nėra teikiama.

Tyrimu identifikuota, kad ribotos galimybės klientams pasiekti paslaugas būdingos klientams, gyvenantiems atokiose vietovėse. Tyrimo dalyviai minėjo, kad „paslaugų gavėjai, kurie gyvena toliau nuo miesto, kur yra tos paslaugos praktiškai tampa neprieinamos, jei dar žmogus neturi automobilio ar nevairuoja“ (AV4). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad itin dažnai gyvenamosios vietos atokumas lemia ribotas galimybes pasiekti paslaugas, gauti pagalbą ir spręsti kylančias problemas – „dažnai atokiai gyvenantys klientai negali pasiekti reikiamų paslaugų, specialistų, todėl nesulaukia pagalbos ir negali efektyviai spręsti kylančių problemų“ (AV6). Vadinasi, ribotos galimybės pasiekti paslaugas kyla klientams, gyvenantiems atokiau nuo miesto, o tai lemia jų apribojimą gauti reikalingą efektyvią pagalbą.

Dar viena išryškėjusi problema – tai paslaugų dubliavimasis. Tyrimo rezultatai rodo, kad susiduriama su situacijomis, kad „kai kurie specialistai dubliuoja savo veiklą. Tarkim, klientas lanko priklausomybės ligų specialisto konsultacijas, tačiau dalyvauja ir bedarbių projekte, nes yra ilgalaikis bedarbis, kuriame taip pat įtrauktos priklausomybių ligų specialisto konsultacijos. Taip klientas gauna tą pačią paslaugą du kartus, ji yra dubliuojama“ (AV5). Be to, tyrimo dalyviai pabrėžė: „paslaugų dubliavimasis“ (AV3), „specialistų veiklų dubliavimusi, kai specialistai nederina veiksmų tarpusavyje, stokoja susikalbėjimo, darbo kartu“ (AV6). Galima teigti, kad susitarimų tarp specialistų stoka – tai veiklos dubliavimas, kai specialistai, dalyvaujantys vaiko ir šeimos pagalbos procese, nederina veiksmų tarpusavyje, jiems trūksta susikalbėjimo ir bendro darbo kartu. Susitarimų tarp specialistų trūkumas lemia situacijas, kai klientas gauna tą pačią paslaugą du kartus.

Kita vertus, neadekvatūs kitų institucijų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, lūkesčiai atvejo vadybininkui ir socialiniam darbuotojui sietini su didelės atsakomybės atvejo vadybininkui priskyrimu, kurios jis negali prisiimti. Tai iliustruoja tyrimo dalyvių

teiginiai: „*prisiimti nei atvejo vadybininkas vienas nei socialinis darbuotojas negali prisiimti tos vienos atsakomybės*“ (AV2). Įvardijami institucijų specialistų lūkesčiai: „*tikimasi sėkmingo pagalbos proceso ir greitų rezultatų, kurie bus apčiuopiami, aiškiai pastebimi per kelias dienas ar savaitę, bet tai nerealū, kai problemos jau įsisenėję*“ (AV3), neretai specialistas „*tarsi turi padaryti neįmanomus dalykus įmanomais, tampa atsakingas už tą teigiamą rezultatą su klientu, jo problemas, nors į tai juk įeina daugiau veiksmų ir ne viskas priklauso nuo atvejo vadybininko*“ (AV5). Kitų institucijų „*lūkesčiai atvejo vadybininkui išlieka labai dideli. Kaip iš naujos atvejo vadybininko pareigybės neretai tikimasi stebuklo*“ (AV3), o tai lemia „*tokią praktiką, kad jeigu kažkas nepasisekė, jeigu nepasiekėme kažkio rezultato, tada prasideda kaltų ieškojimas, kas ką blogai padarė, kas ką blogai pasakė*“ (AV4). Taigi, neadekvatus kitų institucijų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, lūkesčiai atvejo vadybininkui siejami su didelės atsakomybės jam priskyrimu, kurios jis vienas prisiimti negali, tikintis iš jo sėkmingo pagalbos proceso ar greitų, pastebimų rezultatų, neįmanomų dalykų. Tikėjimasis iš šio specialisto stebuklo didina jo atsakomybės naštą ir lemia nepagrįstus jam reiškiamus kaltinimus.

Tyrimas išryškino ir atsainų kitų institucijų specialistų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, požiūrį, sietiną su situacijomis, kai pagalbą teikiančios institucijos ir jų darbuotojai „*pameta*“ vaiką kaip prioritetą. Tyrimo dalyvio teigimu, „*užmirštama, jog vaikas yra prioritetas, siekiamybe turi būti jo teisės ir poreikių užtikrinimas, suaugusiųjų motyvavimas ir įgalinimas pasirūpinti savo vaikais*“ (AV3). Atsainus kitų institucijų specialistų požiūris siejamas su neįsitraukimu į pagalbos vaikui ir šeimai procesą, paliekant visą atsakomybę atvejo vadybininkui, ir jis, pasak tyrimo dalyvių, lieka „*atsakingas už viską, rezultatai turi būti pasiekiami greitai ir su minimaliu kitų specialistų įsitraukimu. Su šia pozicija susiduriama labai dažnai*“ (AV3). Ugdymo įstaigose toks atsainus specialistų požiūris itin paplitęs, tai siejama su netikslios informacijos apie šeimą pateikimu: „*dirbant su šeima atvejo vadybininkas ir socialinis darbuotojas gavo informaciją, kad mokynys nelanko mokyklos, kad pažangumas yra tikrai negeras, kad turi tiek elgesio problemų, tiek ugdymosi. Ta pati mokykla, informacijos užklausus raštu, iš mokyklos administracijos gauna informaciją, kad yra viskas kaip ir gerai, kad jokių labai nusiskundimų nėra, tai rodo, mano manymu, tokį atsainų tą visą požiūrį į situaciją, nesidomėjimas*“ (AV1). Tyrimo duomenys rodo, kad atsainus kitų institucijų specialistų, dalyvaujančių pagalbos vaikui ir šeimai procese, požiūris yra siejamas su prioriteto vaiko teisėms ir jų užtikrinimo stoka, jų neįsitraukimu į pagalbos procesą, ir atvejo vadybininkui paliekamos visos atsakomybės. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad toks požiūris ypač paplitęs ugdymo įstaigose ir siejamas su netikslios, paviršutiniškos, minimalios informacijos apie vaiką pateikimu.

Trečia atvejo vadybininkui kylančių iššūkių grupė susijusi su jo psichologine savijauta. Tyrimas rodo, kad atvejo vadybininkai jaučia neapibrėžtumą darbe. Tyrimo dalyviai paminėjo: „*aš esu atsakingas už visą pagalbos proceso koordinavimą... vienas iš sunkumų yra didelis neapibrėžtumas, tu kaip ir už viską esi atsakingas, ypač jei kas įvyksta ne taip, tai tu, pasirodo, buvai irgi už tai atsakingas, nors jokiuose dokumentuose tai neminama*“ (AV3), „*praktiškai likęs vienas tų rezultatų siekiamų, norimų nepasieki*“

(AV4). Atvejo vadybininkui tenkanti didelė atsakomybė lemia jo psichologinę savijautą ir jaučiamą neapibrėžtumą, kurį sustiprina ir jausmas, kad jis yra vienas atsakingas už rezultatus pagalbos šeimai ir vaikui procese.

Tyrimu identifiukuota dar viena atvejo vadybininkams kylanti problema – tai palaikymo iš komandos narių stoka. Tyrimo dalyviai akcentavo, kad atvejo vadybininkui norisi pasitarti su komandos nariais dėl kylančių sunkesnių atvejų, tačiau „*nėra palaikymo, jeigu darbe nėra komandos, su kuria gali pasitarti, su kuria gali aptarti sunkesnes problemas, kurių iš tiesų mes turim*“ (AV4). Vadinasi, komandos narių palaikymas yra ypač svarbus ir reikšmingas bei tapatinamas su galimybe atvejo vadybininkui pasitarti dėl sunkesnių atvejų.

Tyrimo rezultatai rodo, kad atvejo vadybininko sunkumai sietini ir su jo psichologine savijauta, kurią lemia jo jaučiama įtampa dėl didelės atsakomybės. Tyrimo dalyvių teigimu, „*atvejo vadybininkui tenka labai didelė atsakomybė, jis yra atsakingas už visą pagalbos proceso koordinavimą, todėl vienas iš sunkumų yra jo jaučiama įtampa*“ (AV3), nes jis „*tarsi turi padaryti neįmanomus dalykus įmanomais, tampa atsakingas už tą teigiamą rezultatą su klientu, jo problemas, nors į tai juk įeina daugiau veiksmų ir ne viskas priklauso nuo atvejo vadybininko*“ (AV5). Galima teigti, kad atvejo vadybininkui tenkančios didelės atsakomybės našta ir išskelti dideli lūkesčiai sukelia jam įtampą. Be to, tyrimas rodo, kad atvejo vadybininko jaučiamą įtampą dar labiau padidina įtempti, konfliktiški santykiai su įstaigos vadovu. Tai rodo tyrimo dalyvių teiginiai: „*atvejo vadybininkas jaučia įtampą dėl santykių su vadovu ir visos atmosferos darbe. Ne visuomet tie santykiai būna geri ir profesionalūs. Jei santykis su vadovu įtemptas, konfliktiškas dėl išsakyto nepasitikėjimo, netikėjimo darbuotoju, tai kelia nemažą įtampą*“ (AV6). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad atvejo vadybininkų jaučiama įtampa darbe, jų pačių teigimu, „*įtakoja paslaugų kokybę dėl to, kad, jeigu nebus teigiamos atmosferos darbe, teigiamų didelių rezultatų mes nepasiekime, nes tiesiog dirbsime formaliai*“ (AV4). Vadinasi, atvejo vadybininko jaučiamą įtampą dėl atmosferos darbe sukelia prastas įstaigos vadovo ir atvejo vadybininko santykis, kuris turi įtakos teikiamų paslaugų šeimai ir vaikui kokybei, taip pat pasiekiamiems rezultatams, kurių pasekmė galimai gali būti neužtikrintos vaiko teisės.

4. Diskusija

Tyrimu atskleista, kad atvejo vadybininko atsakomybė yra **individualus jo darbas su gautu atveju**, kai vadybininkas susipažįsta su atveju ir, remdamasis dokumentais, identifiukuoja kliento problemas. Tyrimas rodo, kad atvejo vadybininko atliekama funkcija susipažinti su gautu atveju ir ją analizuoti šiame atvejo vadybos etape tampa ir didelė atsakomybė, nes akcentuotinas vaiko teisių užtikrinimas. Panašias tendencijas atvejo vadybos įvertinimo etape konstatuoja R. Bajoraitė ir G. Norvaišaitė (2018) – tai, visų pirma, asocijuojasi su procesu, kurio metu renkami duomenys apie klientą ir analizuojama kliento esama situacija. Kita vertus, viena esminių atvejo vadybininko funkcijų atvejo vadybos įvertinimo etape yra problemų identifikavimas analizuojant vaiko, šeimos situaciją,

remiantis pirmine gauta informacija, stengiantis įvertinti kliento poreikius. R. Bajoraitė ir G. Norvaišaitė (2018) pabrėžia, kad atvejo vadybininkas įvertinimo etape identifikuoja kliento nepatenkintus poreikius, daro išvadas. Šią, kaip vieną svarbiausių atvejo vadybininko funkcijų, įvardija ir L. Garšvė ir N. Povilaitienė (2019).

Tyrimas parodė, kad atvejo vadybininkas atsakingas **už bendradarbiavimą su socialiniu darbuotoju ir kitais pagalbos šeimai ir vaikui procese dalyvaujančiais specialistais užtikrinant vaiko teises**. Atvejo vadybininko kontakto užmezgimas su klientu yra svarbi jo atliekama funkcija, turinti įtakos paslaugų šeimai teikimui. J. Abramavičienė ir J. Vyšniauskytė-Rimkienė (2020) taip pat akcentuoja santykio su klientu svarbą paslaugų teikimo perspektyvoje. O atliekamas pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimas reikalauja iš atvejo vadybininko kompleksinio vaiko, jo šeimos įvertinimo, nes būtent nuo to priklauso tolimesni atvejo vadybininko veiksmai ir pagalba šeimai. Galima teigti, kad atvejo vadybininkui kartu su socialiniu darbuotoju atlikus pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimą, kita atvejo vadybininko atliekama funkcija yra atvejo vadybos posėdžių organizavimas, kuris neretai priklauso nuo situacijos kliento šeimoje. Svarbu atkreipti dėmesį į atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo atliekamo pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimo, pagalbos plano sudarymo ir įgyvendinimo funkcijų tiesioginį ryšį, neatsiejamumą. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veiksmus reglamentuoja Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymo „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2018) III ir IV skyriai, kuriuose nurodoma, kad pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimą atvejo vadybininkas atlieka kartu su socialiniu darbuotoju. Šiame kontekste itin svarbi atvejo vadybininko atliekama šeimos stebėseną, kuri padeda įvertinti šeimos pokyčius vaiko teisių užtikrinimą. Šeimos stebėjimo etapą kaip įtemptą ir daugiadimensį procesą nurodo ir L. Garšvė su N. Povilaitiene (2019). Esminis – šeimos sėkmingos integracijos į visuomenę siekis, kurį lemia jo artimos aplinkos įtraukimas į pagalbos procesą, vaiko teisių užtikrinimą. Šių svarbių akcentų kontekste atvejo vadybininkui itin reikšmingas – pagalbos procese dalyvaujančių specialistų ir socialinio darbuotojo veiklos koordinavimas. Koordinuojant specialistų veiklą siekiama sklandaus bendradarbiavimo ir galimybės būti „virš“ proceso, stebint iš šono, orientuojantis į kokybiškesnį vaikui, šeimai pagalbos procesą. Socialinio darbuotojo veiklos koordinavimu siekiama apsibrėžti aiškias atsakomybės ribas, kiekvienam įsiterpiančiam į kliento pagalbos procesą kryptingai. L. Garšvė ir N. Povilaitienė (2019), tyrinėjusios atvejo vadybininko prisiimamą atsakomybę, akcentuoja, kad būtent jis koordinuoja kitų specialistų veiklą siekiant kliento problemų sprendimo. Galima išskirti, kad koordinavimo procesas neatsiejamas nuo bendradarbiavimo ir veikimo komandoje. Atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo veikimo komandoje itin svarbus aspektas – jų abiejų kaip vienos komandos suvokimas siekiant bendro tikslo. Į šį aspektą atkreipė dėmesį ir J. Kim, T. M. Imburgia, E. Armstrong-Richardson, J. W. Jagers ir J. A. Hall (2018), tyrinėję komandinio darbo svarbą siekiant bendrų tikslų.

Tyrimas taip pat išryškino, kad dar viena atvejo vadybininko atsakomybė – **socialinių paslaugų šeimai organizavimas siekiant užtikrinti vaiko teises**. Tai viena iš atvejo

vadybininko atliekamų funkcijų tampa socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimo šeimoms, kuriose auga vaikas, koordinavimas orientuojantis į individualius šeimos ir vaiko poreikius. Teikiant šias paslaugas itin svarbus prevencinių paslaugų organizavimas, kuris tapatinamas su koordinavimo procesu, o jame itin reikšmingas visuomenės, socialinių darbuotojų ir šeimos artimosios aplinkos įtraukimas. Šių socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugų teikimas, prevencinių paslaugų organizavimas reglamentuojamas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (2006, p. 2), kuriame išsakomas siekis minėtomis paslaugomis stiprinti asmens gebėjimus ir stiprinti jo savarankiškumą, didinti įtrauktį. Svarbus aspektas socialinių paslaugų organizavimo procese yra atvejo vadybininko bendradarbiavimas su ugdymo, sveikatos įstaigomis, policijos komisariatu. Bendradarbiavimo svarbą akcentavo L. Garšvė ir N. Povilaitienė (2019). Galima išskirti atvejo vadybininko kaip koordinatoriaus svarbą, nes būtent jis ir yra atsakingas už institucijų telkimą pagalbos šeimai procese. D. A. Pickerell ir R. A. Neault (2016) taip pat mini komandos telkimo svarbą akcentuodamas, kaip svarbu visiems dalyvaujantiems vaiko, šeimos atvejo vadybos procese drauge siekti numatyto tikslo.

Tyrimu atskleista, kad atvejo vadybininko patiriami sunkumai bendradarbiavimo su socialiniu darbuotoju kontekste **susiję su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis**, kai nemotyvuoti klientai apsunkina vaiko teisių užtikrinimą šeimoje ir išskiriama, kad neretai vengiama spręsti ugdymosi įstaigoje vaikams kylančius sunkumus. Kita vertus, kliento esamos problemos nepripažinimas labiausiai atsiskleidžia sprendžiant kliento įsiskolinimo problemas, kurios sukelia jo pasipriešinimą. O siūlomos pagalbos nepriėmimas siejasi su kliento nenuvykimu į paskirtas specialistų konsultacijas. A. Kiaunytė ir V. Lygnugarienė (2019, p. 83) gilinasi į bendradarbiavimo su klientu perspektyvą ir atkreipia dėmesį į pagalbos klientui veiksmingumą, kuris priklauso nuo pagalbos priėmimo, kliento motyvacijos.

Tyrimas parodė, kad **atvejo vadybos proceso organizavimas ir koordinavimas** sietinas su dar vienu sunkumu – pagalbos procese dalyvaujančių specialistų dalijimosi informacija stoka. Tai yra esminis sunkumas atvejo vadybininkui, kadangi nesidalijama aktualia informacija, susijusia su vaiku, arba ji iš viso nepateikiama. Tyrimu identifiukuota, kad tai būdinga švietimo, sveikatos priežiūros įstaigoms. Informacijos dalijimosi stoka turi įtakos tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumui. Į šiuos sunkumus atkreipė dėmesį Ž. Kuprėnaitė, J. Lubienė ir D. Dikovičiūtė (2020), tyrinėjusios tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir pagalbos vaikui galimybes. Be to, tyrimo rezultatai rodo, kad neretai sunkumų kelia ir prevencinių paslaugų trūkumas, nes, stokojant svarbiausių specialistų, sudėtinga organizuoti pagalbos šeimai procesą. Svarbiausia šiuo atveju – ir ribotos galimybės klientams pasiekti paslaugas, o tai dažniausiai lemia gyvenamosios vietos atokumas. I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020, p. 63) pabrėžė, kad atvejo vadybininkui kylantys veiklos trukdžiai lemia paslaugų šeimoms organizavimą. Kaip svarbiausius išskyrė sunkumus, susijusius su paslaugų trūkumu. Atvejo vadybos proceso organizavimui įtakos turi ir specialistų susitarimų stoka, o tai dažniausiai lemia jų veiklos dubliavimąsi, nes

nederinami veiksmai, stokojama susikalbėjimo, darbo kartu. Susitarimų tarp specialistų trūkumą Ž. Kuprėnaitė, J. Lubienė ir D. Dikovičiūtė (2020) sieja su tarpinstitucinio bendradarbiavimo nebuvimu. Kita vertus, neadekvatūs kitų institucijų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, lūkesčiai atvejo vadybininkui sietini su sėkmingo pagalbos proceso ar greitų, pastebimų rezultatų, neįmanomų dalykų siekiu. Šį aspektą tyrinėję T. Meysen ir L. Kelly (2018) atskleidė, kad tai sunkumas, keliantis nemažai iššūkių specialistams, veikiantiems vaiko gerovės srityje, ir su jais susiduriama itin dažnai. O atsainus kitų institucijų specialistų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, požiūris siejamas su prioritetu vaiko teisėms ir jų užtikrinimo stoka, jų neįsitraukimu į pagalbos procesą. I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) taip pat nurodo atsakomybės našta, kurią jaučia atvejo vadybininkas dėl prievolės nepriekaištingai atlikti savo darbą.

Tyrimas rodo, kad **sunkumai, susiję su atvejo vadybininko psichologine savijauta**, sietini su jo paties patiriamu veiklos neapibrėžtumu darbe, kurį sustiprina jaučiamas vienišumo jausmas ir suvokimas, kad „esi tarsi vienas pagalbos šeimai ir vaikui procese“. Kita vertus, šią atvejo vadybininko jaučiamą savijautą sustiprina ir palaikymo jam iš komandos narių stoka, galimybės pasitarti nebuvimas dėl sunkesnių atvejų. T. Meysen ir L. Kelly (2018) taip pat atskleidė atvejo vadybininkų jaučiamą įtampą. Šiame kontekste svarbu akcentuoti, kad atvejo vadybininko jaučiama įtampa gali kilti ir dėl atmosferos darbe, kurią labiausiai lemia jo santykis su įstaigos vadovu. Į gerų santykių su vadovu svarbą atkreipė dėmesį ir I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020), kurios teigė, kad būtent santykiai su vadovu turi tiesioginį įtakos atvejo vadybininko perdegimo sindromui.

Įšvados

Tyrimu atskleista, kad pagrindinė atvejo vadybininko atsakomybė yra: individualus darbas su atveju, bendradarbiavimas su socialiniu darbuotoju ir kitais specialistais, socialinių paslaugų šeimai organizavimas. Individualiame darbe su atveju, kuris yra pirmoji atvejo vadybininko atsakomybė, veikdamas vienas atvejo vadybininkas susipažįsta su gautu atveju ir jį analizuoja, identifikuoja problemas remiantis dokumentais. Antroji atvejo vadybininko atsakomybė – bendradarbiavimas su socialiniu darbuotoju ir kitais specialistais. Ši atsakomybė suvokiama, visų pirma, kaip kontakto su klientu užmezgimas, o tolimesnius atvejo vadybininko veiksmus reglamentuoja teisės aktai: atliekamas pagalbos vaikui ir (ar) šeimai poreikio vertinimas, sudaromas ir įgyvendinamas pagalbos planas, organizuojami atvejo vadybos posėdžiai. Svarbiausias akcentas įgyvendinant šią atsakomybę yra atvejo vadybininko šeimos stebėseną, trunkanti viso pagalbos šeimai proceso metu, ir siekis įtraukti į pagalbos procesą artimąją kliento aplinką. Neatsiejama yra atliekama atvejo vadybininko koordinatoriaus funkcija, nes jis tampa atsakingu už pagalbos procese veikiančių specialistų ir institucijų, taip pat socialinio darbuotojo veiklos koordinavimą, be to, ir už veikimą komandoje su socialiniu darbuotoju. Trečioji atvejo vadybininko atsakomybė, išryškėjusi tyrime, įvardijama kaip socialinių paslaugų šeimai organizavimas. Šiuo atveju esminis akcentas – atvejo vadybininko socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslau-

gos šeimoms koordinavimas ir prevencinių paslaugų šeimai organizavimas. Įgyvendinant šią atsakomybę svarbi atvejo vadybininko bendradarbiavimo funkcija, kadangi jis tampa atsakingu už bendradarbiavimą su ugdymo, medicinos ir kitomis įstaigomis, už jų sutelktą pagalbą vaikui ir šeimai procese.

Tyrimas parodė, kad atvejo vadybininkas, teikdamas paslaugas šeimai, susiduria su trimis esminiais sunkumais, susijusiais su: 1) socialinę riziką patiriančiomis šeimomis; 2) atvejo vadybos proceso organizavimu ir koordinavimu; 3) jo pačio psichologine savijauta. Sunkumus, susijusius su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, atvejo vadybininkui dažniausiai sukelia nemotyvuoti klientai, kai jie nepripažįsta jiems kylančių problemų ir nepriima jiems siūlomos pagalbos. Kita vertus, sunkumus, susijusius su atvejo vadybos proceso organizavimu ir koordinavimu, neretai lemia pagalbos procese dalyvaujančių specialistų dalijimosi informacija trūkumas ir susitarimų dėl teikiamų paslaugų stoka, tarpinstitucinio bendradarbiavimo nebuvimas. Sunkumus, kylančius organizuojant ir koordinuojant atvejo vadybos procesą, sukelia ir prevencinių paslaugų trūkumas, taip pat ribotos klientų galimybės pasiekti esamas paslaugas dėl jų atokios gyvenamosios vietos. Situaciją apsunkina neadekvatus kitų institucijų, dalyvaujančių pagalbos šeimai procese, lūkesčiai atvejo vadybininkui ir atsainus jų požiūris. Atvejo vadybininkui kylančius sunkumus, susijusius su jo pačio psichologine savijauta, lemia neapibrėžtumas, įtampa darbe ir jam tenkanti didelė atsakomybė, o palaikymo iš komandos narių stoka prastą savijautą tik sustiprina.

Literatūra

- Abramavičienė, J., ir Vyšniauskytė-Rimkienė, J. (2020). Sėkmingi profesiniai santykiai su šeima socialinių paslaugų teikimo procese: socialinio darbuotojo perspektyva. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai [Social work. Experience and methods]*, 26(2), 71–89. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.26.2.4>
- Bajoraitė R., ir Norvaišaitė G. (2018). Socialinis darbas su šeima: atvejo vadybininkas Lietuvoje. Iš *Teorija ir praktika: studentiškos įžvalgos. Tarpautinė studentų konferencija* (pp. 84–88). Kaunas: Kolpingo kolegija.
- Costin, A., & Bran, R. L. (2017). To be a case manager in child care services. *Agora Psycho-Pragmatica*, 11(1), 165–172.
- Dirgėlienė, I., ir Alėjūnė, R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai: socialiniai mokslai*, 84(1), 51–74. <https://doi.org/10.15181/tbb.v84i1.2136>
- Gaižauskaitė, I., ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Garšvė, L., & Povilaitienė, N. (2020). The analysis of the case manager functions in the lithuanian context of family assistance. *Вестник Нижегородского университета им. НИ Лобачевского. Серия: Социальные науки*, 2 (58), 72–81.
- Holosko, M. J. (2018). Current trends shaping social work case management. In M. J. Holosko, *Social Work Case Management: Case Studies From the Frontlines* (pp. 3–30). Sage. <https://doi.org/10.4135/9781483396910>
- Kiaunytė, A., ir Lygnugarienė, V. (2019). Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intervizijos poreikį? *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 23(1), 69–94. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.23.1.3>
- Kim, J., Imburgia, T. M., Armstrong-Richardson, E., Jagers, J. W., & Hall, J. A. (2019). Effects of case characteristics on teamwork in family meetings. *Child & Family Social Work*, 24(4), 477–485. <https://doi.org/10.1002/cfs.1511>

- org/10.1111/cfs.12627
- Kuprėnaitė, Ž., Lubienė, J., ir Dikovičiūtė, D. (2020). Pagalbos vaikui ypatumai po jo atskyrimo nuo biologinės šeimos. *Sveikatos mokslai*, 30(3), 21–24. <https://doi.org/10.35988/sm-hs.2020.063>
- Lietuvos Respublikos Konstitucija. *Lietuvos aidas*, 1992-11-10, Nr. 220-0.
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“. *Valstybės žinios*, 2006-04-20, Nr. 43-1570.
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“. TAR, 2018-03-30, Nr. 4881.
- McLaughlin-Davis, M. (2018). The integrated case management program: Essential for today's case manager. *Professional Case Management*, 23(3), 147–149. <http://dx.doi.org/10.1097/NCM.0000000000000288>
- Meysen, T., & Kelly, L. (2018). Child protection systems between professional cooperation and trustful relationships: A comparison of professional practical and ethical dilemmas in England/Wales, Germany, Portugal, and Slovenia. *Child & Family Social Work*, 23(2), 222–229. <https://doi.org/10.1111/cfs.12403>
- Pickerell, D. A., & Neault, R. A. (2016). *So you want to be a case manager? A career practitioner's toolkit*. Aldergrove, B.C.: Life Strategies, Ltd.
- Raipa, A., ir Čepuraitė, D. (2017). Atvejo vadybos modelio taikymas asmens sveikatos priežiūros įstaigose modernaus viešojo valdymo kontekste. *Viešoji politika ir administravimas*, 16(2), 165–178. <https://doi.org/10.13165/VPA-17-16-2-01>
- Vaiko teisių konvencija (1992). *Valstybės žinios*, 1995-07-21, Nr. 60-1501.

RESPONSIBILITY AND CHALLENGES OF A CASE MANAGER IN ENSURING THE CHILD'S RIGHTS: ANALYSIS OF EXPERIENCES

Prof. dr. Vida Gudžinskienė

Mykolas Romeris University

Auksė Šinkevičė

Kaišiadorys Social Services Centre

Summary

This article analyses the case manager's responsibility and challenges in ensuring the child's rights, based on case managers' experience. In Lithuania, the children's rights protection system underwent a period of strong changes. Fundamental changes implemented in child rights protection field were related to recorded cases of violence. According to Department of Statistics data, following the implementation of the law amending the Basic Law on the Protection of Children's Rights No. I-1234, which entered into force on 1 July 2018, in 2019 the number of recorded cases of violence against children increased by 674 compared to 2018 data (in 2018, 4,448 cases of violence were recorded; in 2019, 5,122). In 2020, the number of cases of violence against children decreased as 2,511 cases were recorded; and in 2021, number of cases remained similar at 2,611. Significant changes in

indicators of violence against children can be associated with the application of the case management method in our country, when case management functions were entrusted to a case manager. The application of the case management method in the child welfare field in our country has become particularly relevant and led to significant changes. The complex provision of services for the child and family, the assessment of individual family needs, and close cooperation with specialists became the goals of the case management process.

Research object: the case manager's responsibility and challenges in ensuring a child's rights. The research aim is to reveal the case manager's responsibility and challenges in ensuring a child's rights, based on case managers' experience. The main research questions are: What is the case manager's responsibility in ensuring a child's rights? What challenges does the case manager face when collaborating with other specialists? Research methods included: analysis of scientific literature and legal acts, the generalization method, qualitative research, and the semi-structured interview method used to collect research data. The research participant sample was formed by purposive sampling using the criterion sampling method, where research elements are selected according to established criteria. Research participants were selected according to the following criteria: 1) case managers who work in X institutions and provide case management services, together with social workers organise support process for social risk families; 2) research participants' experience in the case management field is at least 2 years; 3) research participants work together with social workers.

In 2022, a pilot study was conducted and involved one participant. Research was conducted in November–December 2022. In total, 6 case managers who met all required criteria participated in the research. Research data were processed using qualitative content analysis. Research data were analysed by distinguishing categories and subcategories and assigning supporting statements, and while interpreting and analysing research findings they were associated with the scientific insights of other authors.

Research ethics were ensured as, when organising qualitative research, much attention was paid to research participants' voluntary participation. All participants participated in the research voluntarily. Each research participant was free to refuse to participate in an interview or withdraw from the research at any time. Participants were informed about the research aims, compliance with ethical research principles, confidentiality, and anonymity. When organising qualitative research interviews, efforts were made to create a safe, calm environment where the subject could communicate openly and honestly. Anonymity is preserved by coding each research participant's responses. Case managers' responses are coded with the letters AV. During the research, the principle of tolerance was also observed. Each participant was respected in relation to their expressed opinion and position on certain issues, their experiences and emotional struggles were accepted, and prejudices or biases were avoided.

Empirical research showed that the case manager's main responsibility is: individual casework, cooperation with the social worker and other specialists, and the organisation of social services for the family. In individual work with the case, the case manager's first respon-

sibility, when acting alone, is to familiarize themselves with the case, analyse it, and identify problems based on documents. The case manager's second responsibility is cooperation with the social worker and other specialists. This responsibility is perceived as establishing contact with the client, and the case manager's further actions are regulated by legal acts as the evaluation of support for the child and/or the family is implemented, a support plan is drawn up and implemented, and case management meetings are organised. Essential emphasis when implementing this responsibility is placed on the case manager's monitoring of the family during the entire support process and efforts to involve the client's close environment in the process of support. The case manager's coordinating function is inevitable, because they become responsible for coordinating the activities of specialists, institutions and social workers involved in the support process, as well as for interacting with the social worker. The case manager's third responsibility is the organisation of social services for the family. Here, emphasis is on the coordination of the case manager's social skills development, support and (or) restoration services provided to families, and the organisation of preventive services. In implementing this responsibility, the case manager's cooperation function is important, because they become responsible for cooperation with educational, medical, and other institutions and their engagement in the process of helping the child and the family.

It was revealed that the case manager, while providing services to the family, faces three fundamental difficulties related to: 1) social risk families, 2) the organization and coordination of case management process, and 3) their own psychological well-being. Difficulties related to social risk families for the case manager are usually caused by unmotivated clients who do not recognise their problems and refuse the support offered. Difficulties related to the organisation and coordination of the case management process are often influenced by a lack of information sharing and agreement on the services provided between the specialists involved in the support process, where there is lack of inter-institutional cooperation. Difficulties in the organisation and coordination of the case management process are also caused by a lack of preventive services and limited opportunities for clients to access existing services due to their remote places of residence. This situation is further complicated by the inadequate expectations of the case manager and the lax attitudes of other institutions involved in the family assistance process. Attention should be paid to the case manager's difficulties related to their own psychological well-being, which is influenced by uncertainty at work, while the lack of support from other team members only strengthens this issue. It is not uncommon for case managers to feel stress caused by a stressful atmosphere at work and the heavy responsibilities that fall on them.

Keywords: case manager, collaboration, ensuring the child's rights, social worker.

Vida Gudžinskienė, socialinių mokslų (edukologija) daktarė, Mykolo Romerio universiteto Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto profesorė. Mokslinių tyrimų kryptys: gyvenimo įgūdžių ugdymas (-is), ugdymo proceso modeliavimas, sveikatos saugojimas, stiprinimas ir ugdymas, įvairių besimokančių

asmenų kompetencijų raiška, socialinių kompetencijų ugdymas, socialinių darbuotojų ir pedagogų rengimas.

Vida Gudžinskienė, Doctor of Social Sciences (Education), professor at the Institute of Educational Sciences and Social Work at the Faculty of Human and Social Studies at Mykolas Romeris University. Research areas: modelling of educational process, (self-) development of life skills, health protection, promotion and (self-)education, expression of different student competences, development of social competences, social worker and teacher training.

Auksė Šinkevičė, Kaišiadorių socialinių paslaugų centro Pagalbos šeimai skyriaus vedėja. Mokslinių tyrimų kryptys: atvejo vadybininko ir socialinio darbuotojo sąveika užtikrinant vaiko teises.

Auksė Šinkevičė, Head of the Family Assistance Office of the Kaišiadorys Social Services Centre. Field of research: interaction between case manager and social worker in ensuring the rights of the child.