

I. SOCIALINIS DARBAS SOCIAL WORK

TECHNINIŲ IR SKAITMENINIŲ BENDRAVIMO IR BENDRADARBIAVIMO PRIEMONIŲ NAUDOJIMAS TEIKIANT SPECIALIĄSIAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠEIMOMS

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 5 271 4716

Elektroninis paštas: vida.gudzinskiene@mruni.eu

Diana Mačiukienė

Vilniaus kolegija
Pedagogikos fakultetas
Studentų g. 39A, LT-08105 Vilnius, Lietuva
Telefonas +370 614 21553
Elektroninis paštas: d.maciukiene@pdf.viko.lt

Pateikta 2022 m. kovo 19 d.

Parengta spausdinti 2022 m. gegužės 24 d.

DOI: 10.13165/SD-22-20-1-01

Anotacija

Šio straipsnio tikslas – remiantis socialinių darbuotojų patirtimi atskleisti, kokiomis bendravimo ir bendradarbiavimo techninėmis ir skaitmeninėmis priemonėmis naudojosi socialiniai darbuotojai teikdami specialiąsias socialines paslaugas socialinės rizikos veiksmus patiriančioms šeimoms. Probleminiai tyrimo klausimai: Kokias specialiąsias socialines paslaugas teikė socialiniai darbuotojai, dirbantys su rizikos veiksmus patiriančiomis šeimomis pandemijos laikotarpiu? Kokias realias technines ir skaitmenines priemones socialiniai darbuotojai pasitelkė per pandemiją bendraudami ir bendradarbiaudami su šeimomis, teikdami joms specialiąsias

socialines paslaugas? Tyrime dalyvavo 22 socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinėse institucijose įvairiose Lietuvos vietovėse, teikiantys kompleksines paslaugas šeimoms. Tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai COVID-19 pandemijos laikotarpiu, naudodamiesi techninėmis ir skaitmeninėmis bendravimo ir bendradarbiavimo priemonėmis, teikė šias specialiąsias paslaugas: socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo; intensyvios krizių įveikimo pagalbos; pagalbos globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiems jais tapti; vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugas. Tyrimu atskleista, kad socialiniai darbuotojai, teikdami specialiąsias socialines paslaugas, su šeima palaiko ryšį ir bendrauja naudodamiesi kompiuteriais, interneto ryšiu, mobiliaisiais įrenginiais (bendrauja ir bendradarbiauja skambindami arba rašydami SMS žinutes išmaniuoju telefonu). Bendraudami ir bendradarbiaudami, teikdami pagalbą globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams ir šeimynų nariams ar besirengiantiems jais tapti, ugdydami, palaikydami ar atkurdami paslaugų gavėjams socialinius įgūdžius, teikdami intensyvią krizių įveikimo pagalbą ar užtikrindami vaikų socialinę priežiūrą, organizuodami pozityvios tėvystės ar globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, įtėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymus, per atvejo vadybos posėdžius, organizuodami susirinkimus su paslaugų gavėjais, socialiniai darbuotojai naudojami konferencijų, pokalbių programomis. Tyrimo dalyviai nurodė, kad suteikdami intensyvią krizių įveikimo pagalbą naudojami laiko planavimo programa „Calendar“. Tyrimas atskleidė, kad pandemijos laikotarpiu fiziniai kontaktai ir mokymai pakeisti nuotoliniais. Ši teigiama alternatyva suteikė galimybę operatyviai prisijungti prie grupės, be to, kitaip nei fizinėse grupėse, šiuo atveju nebuvo dalyvių skaičiaus ribojimo. Rezultatas pasiteisino dėl organizavimo, prieinamumo, laiko ir lėšų taupymo. Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu ir šiuo metu, ypač užmezgant kontaktą, kuriant santykį, bendraujant ir bendradarbiaujant su paslaugų gavėjais, taip pat tuo atveju, kai šeima yra izoliuota ir dėl didelio atstumo nėra galimybių dažnai pas ją nuvykti.

Reikšminiai žodžiai: bendravimas ir bendradarbiavimas, socialiniai darbuotojai, specialiosios socialinės paslaugos, techninės ir skaitmeninės priemonės.

Įvadas

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo 8 straipsnyje nurodyta: „Specialiosios socialinės paslaugos teikiamos asmeniui (šeimai), kurio gebėjimams savarankiškai rūpintis asmeniniu (šeimoms) gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime ugdyti ar kompensuoti bendrųjų socialinių paslaugų nepakanka.“ Vadovaujantis Respublikos Lietuvos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-93 „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“, buvo grupuojami tyrimo dalyvių atsakymai apie įvardytas teikiamas paslaugas remiantis specialiųjų socialinių paslaugų apibrėžimais. C. Chan ir M. Holosko (2018) teigimu, „technologijos“ sąvoka socialinio darbo lauke įvardijamos informacinės ir ryšių technologijos bei technologijomis paremtos intervencijos, kuriomis bendraujama ir bendradarbiaujama su paslaugų gavėjais atliepiant jų socialinius poreikius. Techninės ir skaitmeninės priemonės buvo identifikuojamos ir grupuojamos remiantis „Nuotolinio mokymo(si) / ugdymo(si) vadovu“ (2020).

Lietuvoje atliekama nemažai tyrimų, kuriuose analizuojamas pedagogų taikomų techninių ir skaitmeninių priemonių naudojimas dirbant su mokiniais (Nuotolinio mokymo(si) / ugdymo(si)

vadovas, 2020) ir studentais. L. Žalimienė, J. Charenkova, E. Šumskienė, D. Petružytė, M. Seniutis, V. Gevorgianienė ir M. Yamaguchi (2021, p. 85) nurodo, kad „technologijų plėtra suteikia daugiau galimybių įgyvendinti socialinio darbo misiją, jaučiamas nuogaštavimas, kad technologijos pakeis socialinio darbo, kaip žmogiškų santykių profesijos, esmę, sukurs modifikuotas socialinės atskirties formas“.

Užsienio autorių teigimu, nors COVID-19 pandemija buvo precedento neturinti ir nenumatyta, ji parodė, kad socialiniams darbuotojams skubiai reikia suteikti žinių, kaip veiksmingai naudotis technologijomis (Berzin, Singer & Chan, 2015). Buvo imtasi kelių iniciatyvų, kuriomis siekta remti vieniems kitus ir dalytis naujais mokymo būdais bei į tai įtraukti socialinio darbo studijų studentus. Viena iš iniciatyvų buvo uždara „Facebook“ grupė, skirta socialinio darbo studentams, norintiems lankyti kursus internete (Fargion, Sanfelici & Sicora, 2020). Nuo koronaviruso pandemijos pradžios studentai naudojo technologines taikomąsias programas ir priemones, taip pat mobiliuosius įrenginius ir socialinius tinklus. Technologijų naudojimo priežastys ir motyvai buvo susiję su trimis pagrindinėmis sritimis: 1) akademinės studijos ir e. mokymasis; 2) bendravimas, savirealizacija ir gerovė; 3) solidarumas ir voliuntarizmas (Papouli, Chatzifotiou & Tsairidis, 2020).

Atlikus šaltinių, kuriuose atlikta techninių ir skaitmeninių bendravimo ir bendradarbiavimo priemonių naudojimo analizė, tyrėjoms nepavyko rasti tyrimų, kuriuose būtų nagrinėta socialinių darbuotojų bendravimo ir bendradarbiavimo taikant technines ir skaitmenines priemones patirtis, kai teikiamos specialiosios socialinės paslaugos. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad užsienio šalių autoriai taip pat nurodo, jog socialinio darbo praktikoje trūksta tyrimų apie informacines ir ryšių technologijas (Berzin et al., 2015; Singer & Sage, 2015). Todėl tikslinga tirti, kokias technines ir skaitmenines bendravimo ir bendradarbiavimo priemones pasitelkia socialiniai darbuotojai teikdami specialiąsias socialines paslaugas. Pažymima, kad šiame straipsnyje analizuojamas tik specialiųjų socialinių paslaugų teikimas ir socialinių darbuotojų bei paslaugų gavėjų bendravimas ir bendradarbiavimas teikiant specialiąsias socialines paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinės rizikos veiksnius.

Tyrimo problema – nėra moksliskai pagrįstų duomenų apie tai, kaip per pandemiją socialiniai darbuotojai bendravo ir bendradarbiavo su rizikos veiksnius patiriančiomis šeimomis atliepdami jų poreikius ir teikdami specialiąsias socialines paslaugas. Tad šiame straipsnyje sprendžiama problema formuluojama tokiais problemineis klausimais: Kokias specialiąsias socialines paslaugas teikė socialiniai darbuotojai, dirbantys su rizikos veiksnius patiriančiomis šeimomis pandemijos laikotarpiu? Kokias realias technines ir skaitmenines priemones socialiniai darbuotojai pasitelkė per pandemiją bendraudami ir bendradarbiaudami su šeimomis, teikdami joms specialiąsias socialines paslaugas? Tikimasi, kad šios problemos sprendimas sudarys prielaidas mokslą praturtinti naujomis žiniomis apie socialinių darbuotojų galimybes naudotis bendravimo ir bendradarbiavimo techninėmis ir skaitmeninėmis priemonėmis teikiant specialiąsias socialines paslaugas socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms.

Tyrimo objektas – techninių ir skaitmeninių bendravimo ir bendradarbiavimo priemonių naudojimas teikiant specialiąsias socialines paslaugas COVID-19 pandemijos laikotarpiu šeimoms, patiriančioms socialinės rizikos veiksnius.

Straipsnio tikslas – remiantis socialinių darbuotojų patirtimi atskleisti, kokiomis bendravimo ir bendradarbiavimo techninėmis ir skaitmeninėmis priemonėmis naudojami

socialiniai darbuotojai, teikdami specialiąsias socialines paslaugas socialinės rizikos veiksmus patiriančioms šeimoms.

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

1. Tyrimo metodika ir tiriamieji

Siekiant išsiaiškinti socialinių darbuotojų naudojamas bendravimo ir bendradarbiavimo technines ir skaitmenines priemones, kai jie per pandemiją teikė specialiąsias socialines paslaugas šeimoms, patiriančioms socialinės rizikos veiksmus, buvo pasirinktas kokybinio tyrimo tipas. Kokybinis tyrimas atliktas taikant pusiau struktūruoto interviu metodą, kuris leidžia priartėti prie žmonių patirties suvokimo, reikšmių įvardijimo, situacijų apibrėžimo ir realybės aiškinimo (Creswell, 2013). Per pusiau struktūruotą interviu tyrėjas numato tik bendrus klausimus, o vykstant interviu visada būna pasiruošęs improvizuoti (Creswell, 2013). Toks būdas leido tyrėjoms būti lanksčioms, atliekant tyrimą koreguoti klausimus, užduoti papildomų tikslinamų klausimų. Bendri klausimai užtikrino tai, kad nebuvo nukrypta nuo nagrinėjamos temos. Siekiant tikslo per interviu socialiniams darbuotojams buvo pateikti šie klausimai: Kokias specialiąsias socialines paslaugas teikėte, dirbdami su rizikos veiksmus patiriančiomis šeimomis pandemijos laikotarpiu? Kokias realias technines ir skaitmenines priemones pasitelkėte per pandemiją bendraudami ir bendradarbiaudami su šeimomis, teikdami joms specialiąsias socialines paslaugas?

Tyrimo imtis, tyrimo duomenų rinkimas ir jų analizė. Tyrime naudota tikslinė kriterinė imtis. L. Rupšienės (2007) teigimu, kriterinės atrankos būdas yra veiksmingas, nes jis padeda surinkti kokybiškus tyrimo duomenis. Tyrimo dalyviai buvo pasirinkti pagal šiuos kriterijus: 1) socialiniai darbuotojai, turintys socialinio darbo išsilavinimą; 2) socialiniai darbuotojai, dirbantys su rizikos veiksmus patiriančiomis šeimomis; 3) socialiniai darbuotojai, turintys ne mažesnę kaip trejų metų specialiųjų socialinių paslaugų teikimo šeimoms darbo stažą; 4) socialiniai darbuotojai, teikę paslaugas pandemijos laikotarpiu. Tyrimas atliktas 2021 m. spalio – lapkričio mėnesiais. Tyrime dalyvavo 22 socialiniai darbuotojai, teikę specialiąsias socialines paslaugas šeimoms ir dirbę socialinių paslaugų ir socialinės paramos centruose bei skyriuose, vaikų ir paauglių dienos centruose, vaikų teisių apsaugos įstaigose ir bendruomeniniuose vaikų globos namuose įvairiose Lietuvos dalyse. Visi interviu vyko nuotoliniu būdu ir buvo įrašyti.

Tyrimo duomenų analizė atlikta taikant turinio (*content*) analizę metodą. Kokybinė turinio analizė buvo atlikta tokia seka: daugkartinis transkribuotų interviu tekstų skaitymas, reikšmingų elementų išskyrimas analizuojamame tekste, išskiriamų prasmingų elementų grupavimas į subkategorijas ir kategorijas, subkategorijų ir kategorijų integravimas į analizuojamo reiškinio kontekstą ir analizės aprašymas (Žydzūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). J. W. Creswell ir J. D. Creswell (2018), P. Mayring ir E. Brunner (2009) nurodo, kad turinio analizės metodas leidžia iš analizuojamo teksto daryti konkrečias išvadas.

Tyrėjos laikėsi tyrimo etikos principų: tyrimo dalyviai buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir duomenų rinkimo metodu, jie tyrime dalyvavo savanoriškai, buvo užtikrintas jų anonimiškumas

ir konfidencialumas (Creswell, 2013). Vardai, pavardės, vietovės ar kita panaši informacija, kuri padėtų atpažinti tyrimo dalyvius, buvo užkoduota. Tyrimo dalyvių vardai buvo koduojami (A, B, C...). Užkoduoti visų tyrimo dalyvių duomenys prieinami tik tyrėjoms. V. Žydzūnaitė ir S. Sabaliauskas (2017) teigia, kad tokios priemonės nutraukia ryšį tarp tyrimo duomenų ir duomenis suteikusių tyrimo dalyvio siekiant išlaikyti anonimiškumą ir tyrimo rezultatais nepakenkti tyrimo dalyviams. Taigi, buvo rūpinamasi tyrimo dalyvių saugumu – bandyta apsaugoti juos nuo moralinės žalos arba jos išvengti kuo labiau. Tyrimo rezultatų analizės dalyje tyrimo dalyvių charakteristikos pateiktos bendrai, užtikrinant, kad nebūtų pateikta asmeninė informacija, kuri leistų atpažinti konkretų tyrimo dalyvį. Tyrimo teorija interpretuojama, pagrįdžiama per interviu gauta informacija, teiginiais ir citomis. Tyrimo dalyvių citatos autentiškos, kalba netaisyta.

2. Specialiųjų socialinių paslaugų teikimas rizikos veiksnius patiriančiomis šeimoms pandemijos laikotarpiu

Tyrimu siekta nustatyti, kokias technines ir skaitmenines priemones taiko socialiniai darbuotojai, kai teikia paslaugas asmenims (šeimoms) siekdami stiprinti jų bendravimo gebėjimus ir (ar) organizuoti jų darbinį užimtumą. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad socialiniai darbuotojai, teikdami **socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas**, t. y. paslaugų gavėjams padėdami ieškoti pagalbos, prisitaikyti prie naujų situacijų, dalyvauti visuomenės gyvenime, užmegzti ir palaikyti ryšius su artimaisiais, ugdytis socialinius, tėvystės įgūdžius, dažniausiai naudojami kompiuteriu, interneto ryšiu, elektroniniu paštu ir telefonu bei pokalbių ir konferencijų programomis „Microsoft Teams“, „Zoom“, „FB Messenger“, „Viber“ (1 lentelė).

1 lentelė. Socialinio darbuotojo taikomos techninės ir skaitmeninės bendravimo ir bendradarbiavimo priemonės vykdant įvairių veiklą su paslaugų gavėjais, teikiant socialinių įgūdžių ugdymo, socialines palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas

Table 1. Technical and digital means of communication and collaboration applied by the social worker when implementing various activities with clients, providing social services related to the development, maintenance, and (or) restoration of social skills

Nuotolinė bendravimo ir bendradarbiavimo priemonė	Socialinių darbuotojų veikla teikiant socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas
Techninės priemonės (kompiuteris, interneto ryšys, elektroninis paštas; telefonas)	Socialinių įgūdžių klientams ugdymas ir palaikymas
	Pozityvios tėvystės mokymų organizavimas
Konferencijų, pokalbių programos („Microsoft Teams“, „Zoom“, „FB Messenger“, „Viber“)	Socialinių įgūdžių klientams ugdymas ir palaikymas
	Pozityvios tėvystės mokymų organizavimas
	Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimų organizavimas asmenims, turintiems negalią
	Pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo grupės susitikimų vedimas tėvams
	Šeimos narių socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas, kai šeimai taikoma saviizoliacija
Atvejo vadyba dėl tėvų socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo paslaugos tęstinumo	

Atlikus tyrimo duomenų analizę nustatyta, kad pandemijos laikotarpiu socialiniai darbuotojai, šeimų socialinių įgūdžių ugdymui ir palaikymui, pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymui pasitelkė technines priemones (kompiuterį, interneto ryšį palaikančias priemones, elektroninį pašta; telefoną skambinti ir rašyti SMS žinutes): „Siekiant ugdyti ir palaikyti reikalingus socialinius ir tėvystės įgūdžius klientams, kuriems teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo bei pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo paslaugos, stiprinamas kontaktas su klientu telefonu.“ (V). Taip pat socialiniai darbuotojai naudojo konferencijų ir pokalbių programomis „Microsoft Teams“, „Zoom“, „FB Messenger“, „Viber“. Tyrimo dalyviai vardijo: „Pozityvios tėvystės mokymai vykdomi per „Zoom“ programą.“ (M), „Per „Messenger“ buvo sudaryti paslaugų gavėjų sąrašai ir per „Zoom“ platformą buvo vykdomi pozityvios tėvystės mokymai tėvams.“ (V).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad tyrimo dalyviai nurodė, jog organizuojant mokymus nuotoliniu būdu tėvų pozityvios tėvystės mokymuose dalyvavo daugiau: „Padidėjo paslaugų gavėjų dalyvavimas pozityvios tėvystės mokymuose, seminaruose internetinėmis pokalbių programomis „Zoom“, „Teams“, nes asmenys turėjo galimybę jungtis iš bet kurios vietos, nereikėjo vykti į konkrečią mokymo vietą.“ (H).

Tyrimo rezultatai taip pat atskleidė, kad per pandemiją nuotoliniu būdu buvo vedami pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo užsiėmimai turintiems negalią asmenims naudojantis „Microsoft Teams“ ar „Zoom“ programomis: *„Buvo naudojamos „Microsoft Teams“ ar „Zoom“ programos, teikiant tėvystės įgūdžių ugdymą asmenims, kurie dėl turimos negalios negali dalyvauti grupiniuose pozityvios tėvystės užsiėmimuose.“* (O). Taigi, pandemijos laikotarpis ir nuotolinių bendravimo ir bendradarbiavimo programėlių įvaldymas atvėrė naujų galimybių socialiniams darbuotojams ir negalią turintiems asmenims bendrauti ir bendradarbiauti, palaikyti nuolatinį ryšį per nuotolį.

Tyrimu atskleista, kad, pasitelkus „Microsoft Teams“ ar „Zoom“ programas, socialiniai darbuotojai vedė ir pozityvios tėvystės įgūdžių ugdymo grupių susitikimus tėvams. Tyrimo dalyviai nurodė: *„Per „Zoom“ programą vyko tėvystės įgūdžių mokymai tėvams. Tėvams buvo praversti mokymai, kurių metu jie sužinojo apie geresnį ryšį su vaiku, įgūdžius ir kt.“* (T), *„Microsoft Teams“ programėlės pagalba vedėme tėvystės įgūdžių mokymus tėvams, diskutavome su jais.“* (E).

Tyrimu nustatyta, kad skaitmenines bendravimo ir bendradarbiavimo priemones socialiniai darbuotojai per pandemiją naudojo ir šeimos narių socialiniams įgūdžiams ugdyti ir palaikyti, kai šeimai buvo taikoma saviizoliacija: *„Siekiant palaikyti šeimos narių socialinius įgūdžius, bendraujama su šeima vaizdo skambučiu „Messenger“, „Viber“ programėlių pagalba, siekiant išlaikyti kontaktą, stebėti kūno kalbą. Ypatingai, kai šeimoms taikoma saviizoliacija dėl COVID-19 ligos ir negalima patekti į šeimą.“* (K).

Tyrimas parodė, kad atvejo vadyba dėl tėvų socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo paslaugos tęstinumo taip pat buvo sėkmingai vykdoma. Tyrimo dalyviai pabrėžė: *„Tęsti šeimai socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugą, motyvuojant šeimą pasinaudoti rekomenduojama specialistų pagalba, siekiant spręsti individualias bei šeimos problemas, specialistai su šeima bendrauja vaizdo konferencijoje „Zoom“ programa.“* (A). Be to, tyrimo dalyviai akcentavo, kad atvejo vadybos procesuose itin pasiteisino nuotolinės priemonės, o pasibaigus karantinui jos ir toliau *sėkmingai taikomos* taip sutaupant daug laiko, kurį galima paskirti kitai svarbiai veiklai: *„Labai pasiteisino nuotoliniai posėdžiai, visi susijungiamo, kai ekstra dėl ko nors reikia pasikalbėti, ir dabar posėdžius darome nuotolinius, tik išimtiniais atvejais susitinkame gyvai, ir laiko turime kitiems darbams atlikti.“* (F).

Apibendrinus galima teigti, kad pandemijos laikotarpiu socialinės rizikos veiksmus patiriančioms šeimoms buvo teikiamos socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos. Ugdydami ir palaikydami paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių socialinius įgūdžius, organizuodami pozityvios tėvystės mokymus ir vesdami grupių susitikimus, organizuodami ir vesdami atvejo vadybos posėdžius dėl tėvų socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo paslaugos tęstinumo, socialiniai darbuotojai naudojo kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu, taip pat „Microsoft Teams“, „Zoom“, „FB Messenger“, „Viber“ pokalbių ir konferencijų programomis.

Tyrimu siekta nustatyti, kokias technines ir skaitmenines priemones taikė socialiniai darbuotojai, kai teikė ir (ar) organizavo būtinąsias paslaugas asmenims ir rizikos veiksmus patiriančioms šeimoms, taip pat jei teikė laikino apgyvendinimo paslaugas tuo atveju, kai asmuo ar šeima dėl patirto smurto, prievartos, nustatyto vaiko apsaugos poreikio ar kitų priežasčių negalėjo naudotis savo gyvenamąja vieta. Tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai, teikdami *intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugas*, t. y. paslaugų gavėjams padėdami ugdyti, palaikyti ir atkurti socialinius įgūdžius, atkurti paslaugų gavėjų savarankiškumą, prarastus

socialinius ryšius ir padėdami integruotis į visuomenę, naudojosi kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu, taip pat pokalbių ir konferencijų programomis „Microsoft Teams“, „Zoom“, „Google Meet“, „Skype“, laiko planavimo programa „Calendar“ (2 lentelė).

2 lentelė. Socialinio darbuotojo taikomos techninės ir skaitmeninės bendravimo ir bendradarbiavimo priemonės vykdant įvairią veiklą su paslaugų gavėjais, teikiant intensyvią krizių įveikimo pagalbą

Table 2. Technical and digital means of communication and collaboration applied by the social worker when implementing various activities with clients, providing intensive crisis management support

Nuotolinė bendravimo ir bendradarbiavimo priemonė	Socialinio darbuotojo veikla, teikiant intensyvią krizių įveikimo pagalbą
Techninės priemonės (kompiuteris, interneto ryšys, elektroninis paštas, telefonas)	Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas
	Prarastų socialinių ryšių ir savarankiškumo atkūrimas
Konferencijų, pokalbių programos („Microsoft Teams“, „Zoom“, „Google Meet“, „Skype“)	Pakartotiniai mobiliosios komandos susitikimai su šeima nustatčius vaiko apsaugos poreikį
	Atvejo vadybos posėdžio organizavimas esant krizinei situacijai
	Atvejo vadybos posėdžių organizavimas sudarant pagalbos šeimai planą
Laiko planavimo programa („Calendar“)	Atvejo vadybos posėdžių organizavimas peržiūrint pagalbos šeimai planą
	Priminimai apie nuotoliniu būdu suplanuotą atvejo vadybos posėdį
	Mobiliosios komandos susitikimų organizavimas

Atlikus tyrimo duomenų analizę nustatyta, kad per pandemiją socialiniai darbuotojai, teikdami pagalbą šeimoms, padėdami joms ugdytis socialinius įgūdžius ir atkurti prarastus socialinius ryšius bei savarankiškumą, dažniausiai naudojami šiomis techninėmis priemonėmis: kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu.

Tyrimu nustatyta, kad, pasitelkus „Microsoft Teams“, „Zoom“, „Google Meet“, „Skype“ skaitmenines priemones, buvo organizuojami pakartotiniai mobiliosios komandos susitikimai su šeima, jei būdavo nustatomas vaiko apsaugos poreikis: „Nustačius vaiko apsaugos poreikį ir sudarius mobiliąją komandą intensyviai darbui su šeima, į pirmąjį susitikimą vyksta tik vienas mobilios komandos specialistas, esant galimybei, toliau susitikimai organizuojami nuotoliniu būdu, naudojant „Zoom“, „Skype“.“ (G). Pasitelkus „Microsoft Teams“, „Zoom“, „Google Meet“, „Skype“ programas buvo organizuojami ir atvejo vadybos posėdžiai. Tyrimo dalyviai pabrėžė: „Atvejo vadybos posėdžiai karantino laikotarpiu dažnai vykdavo per „Zoom“ arba „MS Teams“

programas. Dalyvaudavo vienas iš vaiko tėvų, šeimos socialinė darbuotoja, atvejo vadybininkė, vaikų auklėtoja, dienos centro užimtumo specialistai.“ (S); „Organizuojame atvejo vadybos posėdį „Zoom“ programa siekiant aptarti kylančias problemas, pasiektus rezultatus, nusimatyti tolimesnius darbo veiksmus, priemones bei sudaryti pagalbos planą tolimesniam darbui su klientu.“ (V); „Šeimos atvejo vadybos posėdis vyksta per „Zoom“ programą.“ (M). Atkreiptinas dėmesys į tai, kad atvejo vadybos posėdžių organizavimas, pradėtas per karantiną kaip neišvengiamybė ir vienintelis būdas operatyviai spręsti problemas, pasak tyrimo dalyvavusių socialinių darbuotojų, labai pasiteisino ir tapo tvaria, kasdiene praktika: „Susisiekimas atvejo vadybos posėdžiams vyko ir tebevyksta internetinėmis pokalbių programomis „Zoom“, „Teams“, nes labai patogiu ir taupo visų laiką.“ (H).

Tyrimas padėjo išsiaiškinti, kad, pasitelkus „Microsoft Teams“ ir „Zoom“ programas, organizuojami atvejo vadybos posėdžiai, skirti pagalbos šeimai planui sudaryti. Pasak tyrimo dalyvių, „sudarant šeimai pagalbos planą, nuotoliniame atvejo vadybos posėdyje per „Zoom“, „Ms Teams“ programas dalyvauja šeima, atvejo vadybininkas, socialinis darbuotojas, VTAS atstovas ir kiti specialistai.“ (R); „Esant atvejo vadybai, pagalba šeimai organizuojama, pagalbos šeimai planas sudaromas nuotolinių susitikimų „Zoom“ arba „MS Teams“ programose.“ (U); „Teikiant socialinę pagalbą šeimai yra taikoma atvejo vadyba ir posėdžio metu sudaromas pagalbos šeimai planas. Posėdžiai vyko naudojantis „Zoom“ programa.“ (N); „Siekiant aptarti kylančias problemas, pasiektus rezultatus, nusimatyti tolimesnius darbo veiksmus, priemones bei sudaryti pagalbos planą tolimesniam darbui su klientu, organizuojamas atvejo vadybos posėdis „Zoom“ programa, kuriame dalyvauja VVTAIT, seniūnijų specialistai socialiniam darbui, ugdymo įstaigų socialiniai pedagogai, bendruomenės pareigūnai, probacijos skyriaus specialistai, savivaldybės paramos skyriaus specialistai, psychologai, šeima, socialinis darbuotojas.“ (O). Tyrimu nustatyta, kad atvejo vadybos posėdžiai, skirti pagalbos šeimai plano peržiūrai, taip pat buvo sėkmingai organizuojami pasitelkiant „Zoom“, „Google Meet“, „Skype“ programas: „Kuomet nėra galimybės susirinkti kelių įstaigų darbuotojams bei šeimos nariams, atvejo vadybos posėdžiai labai gerai rengiami „Zoom“, „Google Meet“, „Skype“ programomis ir dar geriau visi susijungia, nėra tekę atidėti posėdžio dėl nedalyvavimo.“ (I). Taigi, tyrimo dalyvavę socialiniai darbuotojai atkreipė dėmesį, į tai kad atvejo vadybos posėdžių organizavimas nuotoliniu būdu tapo pasiteisinusia praktika: „Dabar reta išimtimi atvejo vadybos posėdžiai vyksta kontaktiniu būdu. Jei klientas neturi galimybės prisijungti naudojantis „Zoom“ programa, atvejo vadybos posėdis vyksta mišriu būdu. Klientas su socialiniu darbuotoju susitinka gyvai ir jungiasi į posėdį „Zoom“ programoje, kuria iš savo darbo vietų prisijungia ir kiti specialistai.“ (N).

Tyrimu taip pat atskleista, kad, teikdami intensyvią krizių įveikimo pagalbą, socialiniai darbuotojai naudojami ir laiko planavimo programėle „Calendar“. Tyrimas parodė, kad siekiami valdyti krizes jie ją pasitelkia klientams priminti apie nuotoliniu būdu suplanuotą atvejo vadybos posėdį: „Kuomet atvejo vadybos posėdžiai rengiami nuotoliniu būdu, „Google Calendar“ pagalba sukuriamas įvykis, kuris primena apie dalyvavimą.“ (I); taip pat organizuojant mobiliosios komandos susitikimus: „Sudarius mobiliąją komandą intensyviai darbui su šeima, komandos nariai posėdžius su šeima planuoja „Calendar“ pagalba.“ (G).

Apibendrinant galima teigti, kad per pandemiją socialinės rizikos veiksmus patiriančioms šeimoms buvo teikiamos intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos. Ugdydami ir palaikydami paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių socialinius išgūdžius, padėdami paslaugų

gavėjams atkurti prarastus socialinius ryšius ir savarankiškumą, organizuodami mobiliosios komandos ir atvejo vadybos posėdžius esant krizinei situacijai, socialiniai darbuotojai naudojami kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu, taip pat „Microsoft Teams“, „Zoom“, „Google Meet“ ir „Skype“ pokalbių ir konferencijų programomis, o laiko planavimo programą „Calendar“ naudojo organizuodami mobiliosios komandos ir atvejo vadybos posėdžių susitikimus.

Tyrimas parodė, kad pandemijos laikotarpiu *pagalba laiku* taip pat buvo teikiama ir *globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams ir šeimynų nariams ar besirengiantiems jais tapti*. Globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams ir šeimynų nariams buvo organizuojamos atrankos, organizuojami ir vykdomi mokymai suteikiant kompetencijų, kurių reikia auginti globojamus (rūpinamus), prižiūrimus ir įvaikintus vaikus, vyko konsultacijos. Pagrindinė socialinių darbuotojų techninė bendravimo priemonė su socialinių paslaugų centro klientų globėjais buvo telefonas.

Akcentuotina, kad socialiniai darbuotojai telefoną naudodavo tiek skambinti, tiek rašyti SMS žinutes, kad atsakytų į klausimus, kylančius socialinių paslaugų gavėjams. Tyrimo dalyviai nurodė: „*Bendrauti su socialinių paslaugų centro klientų globėjais tenka dažniausiai telefonu.*“ (L); „*Kai kurie klientai kylančius klausimus pateikia SMS žinutėmis, taip būna ir konfliktinėse situacijose su vaiku, kai jiems reikia patarimo, o kalbėti telefonu esant konfliktui negali.*“ (K). Tyrimo dalyviai nurodė, kad „*globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, įtėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programa vykdoma per „Zoom“ programą.*“ (M).

Apibendrinus galima teigti, kad per pandemiją pasitelkus nuotolines bendravimo ir bendradarbiavimo priemones – techninę (telefoną) ir skaitmeninę („Zoom“), buvo teikiama nenutrūkstama reikiama pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams ir šeimynų nariams ar asmenims, besirengiantiems jais tapti.

Atlikus tyrimo duomenų analizę nustatyta, kad per pandemiją socialiniai darbuotojai teikė *Vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugas* rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms siekdami ugdyti vaiko ir jo šeimos narių socialinius ir gyvenimo įgūdžius.

Tyrimu atskleista, kad teikdami specialiąsias socialines paslaugas, socialiniai darbuotojai naudojo „Zoom“ programą. Konferencijų ir pokalbių programą socialiniai darbuotojai pasitelkdavo tada, kai reikėdavo suteikti informaciją tėvams. Tyrimo dalyviai pasakojo, kad per pandemiją jie organizuodavo tėvų susirinkimus nuotoliniu būdu: „*Dienos paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai turi organizuoti bendrus tėvų susirinkimus, vieną susirinkimą į ketvirtį. Pandemijos metu šie susirinkimai vietoje tiesioginio kontakto buvo perkelti į nuotolinę erdvę – „Zoom“ platformą.*“ (D).

Apibendrinus galima teigti, kad pandemijos laikotarpiu socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms buvo teikiamos Vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugos. Ugdydami vaiko ir jo šeimos narių socialinius ir gyvenimo įgūdžius, socialiniai darbuotojai naudojami kompiuteriu, interneto ryšiu ir „Zoom“ programa.

Diskusija

Tyrimo rezultatai rodo, kad socialiniai darbuotojai, teikdami specialiąsias socialines paslaugas socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms, naudojami kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu, kad operatyviai susisiektų su paslaugų gavėjais. C. Chan ir M. Holosko (2018),

A. Dafoe (2015) taip pat mini, kad socialinėms paslaugoms teikti socialiniai darbuotojai pasitelkia telefonus, kompiuterinius tinklus ir kitą programinę įrangą, kuri padeda užtikrinti paslaugų gavėjų savarankiškumą. Kiti autoriai (Alford, Denby & Gomez, 2019) taip pat nurodė, kad naudodami išmaniuosius telefonus ir siųsdami elektroninius laiškus socialiniai darbuotojai su paslaugų teikėjais galėjo intensyviau palaikyti profesinius santykius ir laiku teikti socialinę pagalbą. Tyrimu atskleista, kad socialiniai darbuotojai bendraudami ir bendradarbiaudami su šeimomis naudojami „Microsoft Teams“, „Zoom“, „Messenger“, „Viber“, „Google Meet“, „Skype“ ir „Calendar“ programomis. Panašias tendencijas atskleidė ir kitų mokslininkų (Žalimienė ir kt., 2021) tyrimai. Pagal juos teikdami paslaugas socialiniai darbuotojai naudojami įvairiomis šiuolaikinėmis komunikacijos ir informacinėmis technologijomis, kompensacine technika, robotais, dirbtiniu intelektu, daiktų internetu. E. Jonge, R. Kloppenburg ir P. Hendriks (2020) tyrimu taip pat nustatyta, kad socialiniai darbuotojai, siekdami palaikyti profesionalų ryšį, naudojami vaizdo konferencijomis, skaitmeninės komunikacijos priemonėmis „Skype“, „Zoom“ ir „WhatsApp“. Tačiau tas pats tyrimas atskleidė ir skaitmeninio ryšio netobulumus: specialistai patyrė, kad skaitmeninis kontaktas kartais veikia gerai, tačiau kartais neįmanoma užmezgti ar palaikyti ryšio. Be to, daugelis specialistų turėjo mažai skaitmeninės pagalbos patirties arba jos neturėjo.

Tyrimas išryškino, kad per pandemiją teikdami socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugas rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms, socialiniai darbuotojai naudojami kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu, taip pat „Microsoft Teams“, „Zoom“, „FB Messenger“, „Viber“ programomis. Todėl pandemijos laikotarpiu galima buvo nenutrūkstamai ugdyti ir palaikyti šeimos narių socialinius įgūdžius, organizuoti pozityvios tėvystės mokymus ir atvejo vadybos posėdžius, vesti grupių susitikimus. E. Gomez, K. A. Alford, R. W. Denby ir A. KleinCox (2020) tyrimas taip pat rodo, kad išmanusis telefonas tarnavo kaip tarpasmeninių įgūdžių ugdymo priemonė ir teigiamų santykių su socialiniais darbuotojais užmezgimo ir palaikymo priemonė. Kiti tyrimai (Archer-Kuhn et al., 2020) atskleidžia, kad „Zoom“ pripažįstama kaip tinkama ir patraukli komunikacijos platforma. J. Csoba ir A. Diebel (2020) mini, kad internetu organizuojama socialinių įgūdžių ugdymo veikla naudojant skaitmenines priemones ir darbo formas sudaro daugiau galimybių ugdyti asmenines ir profesines kompetencijas bei plėtoti darbinus įgūdžius.

Tyrimas parodė, kad per pandemiją socialinės rizikos veiksnius patiriančioms šeimoms buvo teikiamos intensyvios krizių įveikimo pagalbos paslaugos. Teikdami pagalbą krizinėje situacijoje esančioms šeimoms socialiniai darbuotojai naudojami kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu, „Microsoft Teams“, „Zoom“, „Google Meet“ ir „Skype“ programomis. Be to, paaiškėjo, kad organizuojami mobiliosios komandos ir atvejo vadybos posėdžius socialiniai darbuotojai pasitelkė laiko planavimo programą „Calendar“. B. Archer-Kuhn ir kt. (2020) teigimu, krizės valdymas nėra naujiena socialiniams darbuotojams. Tačiau pandemijos laikotarpiu, neturint galimybės bendrauti su paslaugų gavėjais tiesiogiai, per kompiuterį buvo naudojamos „Zoom“ programa, įjungus mikrofoną ir ausines bet kurioje ramioje vietoje, kad būtų galima nedelsiant suteikti reikiamą pagalbą. Techninės priemonės buvo naudojamos ir teikiant nuotolinio konsultavimo paslaugas ir kitose ES šalyse siekiant padėti paslaugų gavėjams išvengti streso ir susidoroti su nerimu dėl socialinio atstumo laikymosi ir izoliacijos (Papouli et al., 2020). Tyrimai (Gomez et al., 2020) taip pat rodo, kad krizinėse situacijose išmaniojo telefono naudojimas

padeda paslaugų gavėjams palaikyti ryšį su šeima ir draugais, taip pat išlaikyti teigiamą požiūrį į sparčiai besikeičiančius procesus visuomenėje per pandemiją. Autoriai akcentuoja, kad kartais telefonas būdavo vienintelis būdas susisiekti su kitais žmonėmis.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad per pandemiją pasitelkus nuotolines bendravimo ir bendradarbiavimo techninę (telefoną) ir skaitmeninę („Zoom“) priemones buvo teikiama nenutrūkstama reikiama pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, itėviams ir šeimynų nariams ar besirengiantiems jais tapti. E. J. Gómez-Ciriano (2020) atkreipia dėmesį į tai, kad nuotolinis darbas ir mokymasis internete atvėrė naujas galimybes socialiniam darbui. Tačiau svarbu, kad mokymosi dalyviams būtų suteiktos būtinos priemonės: techninė įranga, programinė įranga, interneto ryšys ir internetiniai skaitmeniniai ištekliai. Mokslininkai (Gomez et al., 2020; Gómez-Ciriano, 2020) nurodo, kad jaunimas turėjo teigiamos patirties naudodamasis išmaniuoju telefonu, palaikydamas ryšius su globėjais ir savo aplinkos socialiniu tinklu, tai teigiamai paveikė jų socialinį gyvenimą. Tačiau autoriai taip pat teigia, kad teikiant mokymo paslaugas nuotoliniu būdu svarbu: išlaikyti tvirtą ir nuoseklų dalyvavimą mokymuose; reaguoti į besimokančiųjų klausimus ir komentarus; sukurti palankią internetinę bendruomenę, kuri palengvintų mokymosi dalyvių ryšius; būti socialiai jautriems, atsižvelgti į specialiuosius ugdymosi poreikius ir kultūrų įvairovę. Tiek šis tyrimas, tiek C. Hodges, S. Moore, B. Lockee, T. Trust ir A. Bond (2020) ir C. Rapanta, L. Botturi, P. Goodyear, L. Guàrdia ir M. Koole (2020) tyrimai rodo, kad interneto technologijų naudojimas pandemijos laikotarpiu atvėrė naujų galimybių teikti specialiąsias socialines paslaugas, bendrauti ir bendradarbiauti su paslaugų gavėjais nuotoliniu būdu, ypač tais atvejais, kai reikia operatyviai reaguoti į iškilusius sunkumus.

COVID-19 lėmė spartesnę skaitmeninių technologijų naudojimą tiek studijų procese, tiek darbe su paslaugų gavėjais, teikiant paslaugas nuotoliniu būdu. Šio straipsnio autorių manymu, socialinio darbo studijų programoje dirbantiems dėstytojams tikslinga į studentų atliekamų užduočių sąrašą įtraukti daugiau užduočių, kuriose reikėtų taikyti informacines technologijas ir skaitmeninio bendravimo ir bendradarbiavimo priemones. Tai padėtų studentams įgyti informacinių technologijų taikymo praktikos, o įgytus technologinio raštingumo įgūdžius jie aktyviau taikytų profesinėje veikloje. Mokslininkų (Wilkerson et al., 2020; McCarthy, Glassburn & Dennis, 2021) tyrimai patvirtina, kad rengiant studentus vis dažniau bus diegiamos technologijos, susijusios su paslaugų teikimu ir ateityje. Šias mintis patvirtina ir J. Csoba ir A. Diebel (2020), E. Papouli ir kt. (2020) atlikti tyrimai, kuriuose socialinio darbo studijose rekomenduojama: dažniau taikyti išmaniųjų prietaisų ir skaitmeninių platformų naudojimą; studijų procese pasitelkti šiuolaikinę programinę įrangą ir pasinaudoti jos suteikiamomis galimybėmis, palengvinančiomis profesinio darbo organizavimą; išplėsti socialinių partnerių tinklą virtualioje aplinkoje; studentams skirti kūrybingesnes užduotis ir kurti mokomąją medžiagą, kuri galėtų būti interaktyviau naudojama virtualioje aplinkoje. E. Gomez ir kt. (2020) atkreipia dėmesį į tai, kad taikant technines ir skaitmenines priemones svarbu užtikrinti saugų naudojimąsi jomis, nepažeisti paslaugų gavėjų teisių ir saugumo, ypač atidžiai reikėtų apsvarstyti sprendimą naudoti naujas technologijas vaikų gerovės srityje. Taigi, skaitmeninių priemonių naudojimas padarė proveržį tiek mokymo organizavimo, tiek paslaugų teikimo srityse. Todėl socialinio darbo profesionalams ir akademikams tikslinga bendradarbiauti ieškant naujų techninių ir skaitmeninių priemonių ir programų panaudojimo galimybių, tobulinant socialinio darbo praktiką.

Išvados

Atlikus tyrimo duomenų analizę nustatyta, kad pandemijos laikotarpiu šeimoms, patiriančiomis rizikos veiksmus, socialiniai darbuotojai teikė šias specialiąsias socialines paslaugas: socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo; pagalbos globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėviams ir šeimynų nariams ar asmenims, besirengiantiems jais tapti; vaikų dienos socialinės priežiūros ir intensyvios krizių įveikimo pagalbos.

Tyrimo rezultatai rodo, kad teikdami paminėtas paslaugas socialiniai darbuotojai naudojo šiomis techninėmis priemonėmis: kompiuteriu, interneto ryšiu ir telefonu. Bendraudami ir bendradarbiaudami su šeimomis jie naudojo šias skaitmenines priemones: konferencijų ir pokalbių programas „Microsoft Teams“, „Zoom“, „Messenger“, „Viber“, „Google Meet“, „Skype“ ir laiko planavimo programą „Calendar“. Naudodami išmaniuosius telefonus ir siųsdami elektroninius laiškus socialiniai darbuotojai su paslaugų teikėjais galėjo intensyviau palaikyti profesinius santykius ir laiku teikti socialinę pagalbą. Todėl per pandemiją buvo galima nenutrūkstamai ugdyti ir palaikyti šeimos narių socialinius įgūdžius, organizuoti pozityvios tėvystės mokymus ir atvejo vadybos posėdžius, taip pat vesti grupių susitikimus. Taikant technines ir skaitmenines priemones svarbu užtikrinti saugų naudojimąsi jomis, nepažeisti paslaugų gavėjų teisių ir saugumo, ypač atidžiai reikėtų apsvarstyti sprendimą naudoti naujausias technologijas vaikų gerovės srityje.

Socialinių darbuotojų bendravimas ir bendradarbiavimas su socialinės rizikos veiksmus patiriančiomis šeimomis nuotoliniu būdu taikant technines ir skaitmenines priemones atvėrė daugiau galimybių naujiems specialiujų socialinių paslaugų teikimo ir gavimo socialiniame darbe būdams. Tačiau svarbu, kad tiek paslaugų teikėjams, tiek paslaugų gavėjams būtų suteiktos bendravimui ir bendradarbiavimui nuotoliniu būdu būtinos priemonės: techninė įranga, programinė įranga, interneto ryšys ir internetiniai skaitmeniniai ištekčiai.

Literatūra

- Alford, K. A., Denby, R., & Gomez, E. (2019). Use of smartphone technology in foster care to build relational competence: Voices of caregivers and implications for prudent parenting. *Journal of Family Social Work, 22*(3), 209–230. <https://doi.org/10.1080/10522158.2018.1558428>
- Archer-Kuhn, B., Ayala, J., Hewson, J., & Letkemann, L. (2020). Canadian reflections on the Covid-19 pandemic in social work education: from tsunami to innovation. *Social Work Education, 39*(8), 1010–1018. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1826922>
- Berzin, S., Singer, J., & Chan, C. (2015). *Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work*. <https://grandchallengesforsocialwork.org/wp-content/uploads/2015/12/WP12-with-cover.pdf>
- Chan, C., & Holosko, M. (2018). *Technology for social work interventions*. <https://doi.org/10.1093/OBO/9780195389678-0263>
- Creswell, J. W. (2013). *Steps in conducting a scholarly mixed methods study*. Prezentacija DBER grupinėje diskusijoje, 2013 m. lapkričio 14 d. *DBER Speaker Series, 48*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE publications.
- Csoba, J., & Diebel, A. (2020). World wide clo-

- sed! Social worker field practice during the 'lockdown' period. *Social Work Education*, 39(8), 1094–1106. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1829580>
- Dafoe, A. (2015). On technological determinism: A typology, scope conditions, and a mechanism. *Science Technology and Human Values*, 40(6), 1047–1076. <https://doi.org/10.1177/0162243915579283>
- De Jonge, E., Kloppenburg, R., & Hendriks, P. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on social work education and practice in the Netherlands. *Social Work Education*, 39(8), 1027–1036. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1823363>
- Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1–93. Galiojanti suvestinė redakcija: 2021-11-16. Interneto prieiga: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/asr>.
- Fargion, S., Sanfelici, M., & Sicora, A. (2020). 'A Community no matter what': Fostering social work professional connections in Italy in COVID-19 times. *Social Work Education*, 39(8), 993–1001. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1829581>
- Gomez, E., Alford, K. A., Denby, R. W., & KleinCox, A. (2020). Implementing smartphone technology to support relational competence in foster youth: A service provider perspective. *Journal of Social Work Practice*, 35(4), 381–402. <https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1843145>
- Gómez-Ciriano, E. J. (2020). Making virtue of necessity. Experiences and lessons from Spain during Covid-19. *Social Work Education*, 39(8), 1002–1009. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1819974>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020, March 27). The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas 2006 m. sausio 19 d. Nr.X-493. Galiojanti suvestinė redakcija: 2022-01-01 – 2022-06-30. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>.
- Mayring, P., & Brunner, E. (2009). Qualitative Inhaltsanalyse. In Buber, R., Holzmüller, H.H. (Eds.), *Qualitative Marktforschung* (pp. 669–680). Gabler. https://doi.org/10.1007/978-3-8349-9258-1_42
- McCarthy, K. M., Glassburn, S. L., & Dennis, S. R. (2021). Transitioning to online teaching: a phenomenological analysis of social work educator perspectives. *Social Work Education*. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1869206>
- Nacionalinė švietimo agentūra. (2020). *Nuotolinio mokymo(si) / ugdymo(si) vadovas*. Vilnius. Prieiga per internetą: https://www.emokykla.lt/upload/nuotolinis/Nuotolinio%20mokymo%20Vadovas_3.pdf
- Papouli, E., Chatzifotou, S., & Tsairidis, Ch. (2020). The use of digital technology at home during the COVID-19 outbreak: Views of social work students in Greece. *Social Work Education*, 39(8), 1107–1115. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1807496>
- Rapanta, C., Botturi, L., Goodyear, P., Guàrdia, L., & Koole, M. (2020). Online university teaching during and after the Covid-19 crisis: Refocusing teacher presence and learning activity. *Postdigital Science and Education*, 2, 923–945. <https://doi.org/10.1007/s42438-020-00155-y>
- Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duome-*

- nų rinkimo metodologija: metodinė knyga.* Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
- Singer, J., & Sage, M. (2015). *Technology and social work practice: Micro, mezzo, and macro applications.* Prieiga per internetą: https://ecommons.luc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1117&context=social-work_facpubs
- Wilkerson, D. A., Wolfe-Taylor, S. N., Deck, C. K., Wahler E. A., & Davis T. S. (2020). Telebehavioral practice basics for social worker educators and clinicians responding to COVID-19. *Social Work Education, 39*(8), 1137–1145. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1807926>
- Žalimienė, L., Charenkova, J., Šumskienė, E., Petružytė, D., Seniutis, M., Gevorgianienė, V. ir Yamaguchi, M. (2021). Šiuolaikinės technologijos ir socialinio darbo profesijos bei studijų transformacija: Lietuvos ir Japonijos aukštųjų mokyklų dėstytojų įžvalgos. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, 23*, 84–103. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2021.39>
- Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai: vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams.* Vilnius: Vaga.

THE USE OF TECHNICAL AND DIGITAL MEANS OF COMMUNICATION AND COLLABORATION IN THE PROVISION OF SPECIAL SOCIAL SERVICES TO FAMILIES

Prof. dr. Vida Gudžinskienė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Diana Mačiukienė

Vilnius University of Applied Sciences, Lithuania

Summary

When social services had to be provided, with regard to social distancing, it was difficult for social workers to communicate with recipients of services in the usual way, thus they had to search for new ways to communicate remotely. In some cases, this is still a major problem, because not all recipients of services have the basic tools – such as computers, smartphones, laptops, etc. – that would enable them to receive the social services that they need. Another aspect is the competencies of social workers that are required when working remotely and using digital tools.

Research on the use of technical and digital means has allowed researchers to find scientific sources (Distance Learning/Learning/Education Handbook, 2020) that examine how educators use technical and digital means, but there has been no analysis of the experience of social workers related to the use of technical and digital means in the provision of special social services. Therefore, it is appropriate to examine the application of the technical and digital means used by social workers to provide special social services. It should be noted that this research is broader and covers more social services, but the following article analyses only the provision of special social services and, based on the experience of social workers, the communication and collaboration of social workers and recipients of services when providing special social services to families.

The aim of the following article is to reveal the technical and digital means of communication and collaboration used by social workers when providing special services to families at social risk during the COVID-19 pandemic.

Research questions: What special social services were provided by social workers working with families at risk during the pandemic period? What real technical and digital means did social workers use during the pandemic when communicating and collaborating with families to provide them with special social services?

Research methods. The qualitative research type was chosen for the study in order to reveal the kinds of technical and digital means of communication and collaboration used by social workers in providing special social services to families, based on the experience of social workers. The method of a semi-structured interview was also used. The obtained data were analysed by using the content analysis method. Qualitative content analysis was performed in the following sequence: the repeated reading of the content of transcribed interview texts, the distinction of meaningful elements in the text analysed, the grouping of the distinguished meaningful elements into categories and sub-categories, the integration of the categories/sub-categories into the context of the phenomenon

analysed, and the description of their analysis.

The sample of the research. A criteria-based sample was used in the study. The research participants were chosen according to the following criteria: 1) social workers who have a degree in the area of social work; 2) social workers working with families; 3) social workers who provide services to families with a length of service not less than three years; and 4) social workers who provided special social services during the pandemic period. The study was conducted in October-November of 2021. The study involved 22 social workers who provided special social services to families and worked in social service and social support centres and departments, care centres for children and adolescents, institutions protecting children's rights, hospitals, and community homes for children in different parts of Lithuania. This research is based on the ethical principles of: respect for the person's voluntary participation in the research; provision of information about the research; introduction of the aim of the research, methods, and procedures for collecting and analysing research data; beneficence and non-maleficence to the subject; confidentiality; and anonymity. When analysing research results, the characteristics of the study participants are presented in general to ensure that no personal information that would allow for the identification of a particular research participant; accordingly, the anonymity and confidentiality of study participants are ensured. The research revealed that during the pandemic period social workers used technical and digital means to provide the following services: development, maintenance, and/or restoration of social skills; intensive crisis management support; assistance to carers and caregivers, guardians on duty, adoptive parents, and family members, or those preparing to become such; and services for social children's day care.

The research revealed that social workers providing special social services communicate with the family through the use of internet communication tools and mobile devices. The Microsoft Teams, Zoom, FB Messenger, and Viber apps are used in the provision of services related to the development, maintenance, and/or restoration of the social skills of families in order to strengthen their communication skills, in the organization of positive parenting training or group activities, in the application of case management due to the development of parental social skills, and in the continuity of support services. During intensive crisis management support, when families are counselled by mobile teams, case management meetings are organized to restore the independence of service recipients, aid with lost social ties, and help integrate into society. This can involve providing temporary accommodation if a person or family cannot use their place of residence due to violence, abuse, the need for child protection, or for other reasons, and in these cases the Microsoft Teams, Zoom, Google Meet, and Skype apps are used.

Social workers used the conferencing and chat application Zoom to: provide assistance to carers and caregivers, guardians on duty, adoptive parents, and family members, or those wishing to become such; organize training for carers or caregivers, guardians on duty, adoptive parents, and the staff of community children's care homes; communicate with caregivers at the social services centre; and provide the competencies necessary to raise foster, cared for, and adopted children. During children's social day care, with a view to developing the social and life skills of the child and family members, social workers used the Zoom application to organize remote parental meetings in the pandemic period. Research participants indicated that during intensive crisis management support and case management meetings, the appointment scheduling software Calendar was used.

According to most participants, during quarantine, physical contact and training was replaced by remote. This positive alternative allows one to quickly join a group, and, furthermore, there are no

restrictions on the number of participants, as there are in physical groups. Remote social services are still provided today, especially when establishing and creating contact with recipients of services in case a family is in isolation, or if they are unable to leave their home for important reasons. As noted by research participants, by making calls with the help of the Messenger and Viber applications, it is possible to communicate and collaborate with more families over the same period of time and at least see them at a distance.

Keywords: *communication and collaboration, social workers, special social services, technical and digital means.*

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.

Diana Mačiukienė, socialinio darbo magistras, edukologijos magistras, Vilniaus kolegijos Pedagogikos fakulteto lektorė, supervisorė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinis darbas su asmenimis ir šeimomis, socialinis konsultavimas, profesinių santykių konsultavimas, socialinių įgūdžių ugdymas, socialinių paslaugų teikimas.

Diana Mačiukienė, Master's degree in Social Work, Master's degree in Education, lecturer and supervisor at the Faculty of Pedagogy of Vilnius University of Applied Sciences, Research areas: social work with individuals and families, social counselling, professional relationship counselling, development of social skills, provision of social services.