

SOCIALINIO DARBUOTOJO PROFESINIO ĮVAIZDŽIO ANALIZĖ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ POŽIŪRIU

Aristida Čepienė

Šiaulių valstybinės kolegijos lektorė

Estera Dirgelė

Šiaulių valstybinės kolegijos *Socialinio darbo* studijų programos absolventė

Anotacija

Darbuotojo profesinis įvaizdis yra viena iš pagrindinių įstaigos įvaizdžio sudedamųjų dalių. Nuo jo reputacijos priklauso įstaigos patrauklumas visuomenėje, paslaugų kokybė ir paslaugų gavėjų atsiliepimai. Norėdamas užtikrinti patrauklų įvaizdį socialinis darbuotojas turi dirbti integraliai, nepiktnaudžiauti profesine padėtimi, apibrėžti ir gerbti ribas tarp savo asmeninio gyvenimo ir profesinės veiklos. Svarbu socialines paslaugas teikti profesionaliai, atsižvelgiant į individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius ir interesus, mokant išklaudyti, pagarbiai išsakyti ir konstruktyviai priimti profesinę kritiką, nes išspręstos socialinių paslaugų gavėjų problemos, jų patirtys bendraujant su darbuotoju ir teigiami atsiliepimai formuoja teigiamą profesijos įvaizdį. Straipsnyje siekiama išanalizuoti socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį per socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio komponentus. Tyrime dalyvavo 121 dalyvis. Kiekybinė tyrimo analizė atskleidė, kad palankiausiai vertinamas socialinio darbuotojo elgesys darbe, tačiau pastebima, kad ne visada yra laikomasi konfidencialumo. Socialinis darbuotojas kartais nevykdo socialinio teisingumo, negerbia žmogaus orumo, nesilaiko žmogaus teisių ir demokratijos, taip blogindamas situaciją šeimoje, nors yra sąžiningas ir atsakingas, tobulina profesines kompetencijas. Išskirti tobulintini įvaizdžio komponentai yra specialisto elgesys darbe, profesinės kompetencijos ir profesinė darbo apranga. Svarbu kelti profesijos prestižą visuomenėje, viešinant socialinį darbą žiniasklaidoje, rengiant seminarus ir mokymus.

Reikšminiai žodžiai: profesinis įvaizdis, socialinis darbuotojas, sunkumų patiriančios šeimos, socialinis darbas.

Įvadas

Temos aktualumas. Lietuvoje socialinis darbas sparčiai keičiasi, paslaugos tampa profesionalesnės, tačiau pasitaiko, kad į socialinį darbuotoją žiūrima kaip į žemas kompetencijas turintį profesijos atstovą. Pasak Kavaliauskienės ir Nikolajenko (2017), svarbu keisti visuomenės požiūrį į socialinį darbuotoją ir jo profesiją. Lietuvoje, atsižvelgiant į įstatymų pakeitimus, sparčiai daugėja socialinių paslaugų gavėjų, tai sąlygoja socialinių darbuotojų trūkumą (šiuo metu Lietuvoje dirba apie 5 tūkst. socialinių darbuotojų, o paslaugų gavėjų yra beveik 98 tūkst.). Anot mokslininkų Tolutienės ir Zubrickienės (2022), socialiniam darbuotojui patiriant didelį darbo krūvį sunku profesionaliai teikti kokybiškas paslaugas ir tuo pačiu tinkamai formuoti profesinį įvaizdį.

Pasak mokslininkės Žemaitytės (2020), socialinis darbas visuomenei yra labai svarbus. Tai motyvuoja analizuoti socialinio darbuotojo profesijos įvaizdį būtent socialinių paslaugų gavėjų požiūriu, nes Lietuvoje daugėja asmenų, gaunančių socialines paslaugas. Nuo 2022 m. pradėjo veikti Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimo centras, kuris socialiniams darbuotojams organizuoja nemokamus mokymus, teikia metodinę pagalbą ir padeda naujiems socialinių paslaugų srities darbuotojams sklandžiai pradėti profesinę veiklą. Šio centro teikiama pagalba prisideda prie socialinių darbuotojų profesinio įvaizdžio gerinimo (Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija, 2024). Taip pat 2023 m. yra patvirtintas Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas, kuris nustato aukštus veiklos standartus, elgsenos normas, profesines vertybes, kurių laikantis turėtų gerėti socialinio darbuotojo profesinis įvaizdis (Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas, 2023).

Dauguma mokslininkų Lietuvoje atlieka tyrimus analizuodami interneto svetainių ir žiniasklaidos įtaką socialinio darbuotojo reputacijai. Songailaitė ir Matulevičiūtė (2022) tyrė socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio, formuojamo Lietuvos internetinėje žiniasklaidoje, ypatumus. Songailaitė (2021), Veselgaitė ir Bubelienė (2020) analizavo, kaip pateikta informacija formuoja visuomenės požiūrį į socialinį darbuotoją. Šie tyrimai, susiję su socialinio darbuotojo įvaizdžiu, yra naujausi iš tų, kuriuos atliko Lietuvos mokslininkai. Užsienyje mokslinius tyrimus panašia tema parengė Kagan ir Lissitsa (2023), jos nagrinėjo Izraelyje gyvenančių X, Y ir Z kartų požiūrį į socialinius darbuotojus. Moorhead (2018) nagrinėjo naujai kvalifikuotų socialinių darbuotojų profesinės tapatybės formavimosi aplinką. Hobbs ir Evans (2017) tyrinėjo socialinio darbo tapatybę ir suvokimą kitu aspektu – analizavo, kaip socialiniai darbuotojai suvokia visuomenės ir profesionalų požiūrį į savo pašaukimą ir discipliną. Mokslininkas Tulebajevs (2021) vertino, kaip visuomenė suvokia socialinių darbuotojų darbo specifiką.

Kadangi kone visi moksliniai tyrimai, kuriuose aptariamas socialinio darbuotojo įvaizdis, atlikti analizuojant žiniasklaidos pateiktus duomenis ar visuomenės požiūrį į socialinio darbuotojo tapatybę, svarbu yra sužinoti nuomonę ir iš pačių socialinių paslaugų gavėjų, kurie galbūt neturi prieigos prie interneto, televizijos ar turi ribotą socialinį tinklą. Todėl keliami šie tyrimo probleminiai klausimai: kas formuoja socialinių darbuotojų profesinį įvaizdį? Kokius profesinio įvaizdžio komponentus reikia tobulinti, norint gerinti socialinių darbuotojų profesinį įvaizdį?

Tyrimo objektas – socialinio darbuotojo profesinis įvaizdis.

Hipotezė – tikėtina, kad, pradėjus gauti socialines paslaugas, moterų nuomonė apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį pagerėjo labiau nei vyrų.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį socialinių paslaugų gavėjų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai: 1. Teoriniu aspektu pristatyti socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio komponentus. 2. Išanalizuoti socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio komponentus socialinių paslaugų gavėjų požiūriu. 3. Išskirti socialinių paslaugų gavėjų nuomone tobulintinus profesinio įvaizdžio komponentus.

Socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio komponentai

Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekse (2023) nurodoma, kad socialinių darbuotojų profesinės veiklos įvaizdį visuomenėje gerina darbuotojų tobulinamos asmeninės savybės, socialinės ir profesinės kompetencijos, kurios turi įtakos socialinių paslaugų teikimo kokybei, efektyvumui, teigiamai atmosferai įstaigoje ar organizacijoje. Norėdamas užtikrinti patrauklų įvaizdį socialinis darbuotojas turi dirbti integraliai, nepiktnaudžiauti profesine padėtimi, apibrėžti ir gerbti ribas tarp savo asmeninio gyvenimo ir profesinės veiklos. Po darbo valandų reikia elgtis taip, kad veiksmai nemenkintų socialinių darbuotojų įvaizdžio. Svarbu socialines paslaugas teikti profesionaliai, atsižvelgiant į individualius socialinių paslaugų gavėjų poreikius ir interesus, mokant išklausyti, pagarbiai išsakyti ir konstruktyviai priimti profesinę kritiką, nes išspręstos socialinių paslaugų gavėjų problemos, jų patirtys bendraujant su darbuotoju ir teigiami atsiliepimai formuoja teigiamą profesijos įvaizdį.

Vienas iš socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio komponentų yra profesinės vertybės, t. y. pagrindiniai principai ir įsitikinimai, kuriais savo veikloje vadovaujasi asmuo ar organizacija (Lietuvos komunikacijos asociacija, 2018). Profesija privalo aiškiai suformuluoti pagrindines vertybes, etikos principus ir standartus, pagal kuriuos teikiamos paslaugos (NASW etikos kodeksas, 2021). Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekse (2023) yra įvardyti pagrindiniai penki socialinio darbuotojo etikos principai, kuriais vadovaujantis yra praktiškai įgyvendinamos socialinio darbo vertybės, o jų laikymasis demonstruoja tinkamą elgesį darbe. Pirmasis nurodo, kad socialinis darbuotojas turi gerbti ir užtikrinti žmogaus teises ir demokratijos principus. Pasak mokslininko Oželio (2018), tai turi būti užtikrinama, gerbiant asmenų orumą, kuris suprantamas kaip žmogaus vertė, kylanti iš gebėjimo tinkamai gyventi visuomenėje. Kitas principas – socialinio teisingumo siekimas ir solidarumas, jis

įgyvendinamas mažinant socialinę atskirtį ir diskriminaciją, skatinant visuomenės pakantumą socialiai pažeidžiamiems asmenims, o socialines paslaugas padarant visiems prieinamas. Svarbu ir patiems socialiniams darbuotojams būti nešališkiems, jausti pagarbą visiems paslaugų gavėjams, neatsižvelgiant į jų turtinę ir socialinę padėtį. Užtikrinant socialinį teisingumą ir solidarumą svarbu laikytis kito etikos principo – skatinti socialinių paslaugų gavėjus dalyvauti socialiniame gyvenime ir skatinti savarankiškumą (Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas, 2023). Įgyvendindamas šį principą specialistas siekia įgalinti paslaugų gavėją savarankiškai pasirūpinti savimi ir dalyvauti priimant visus sprendimus, naudojantis visomis savo ir aplinkos teikiamomis galimybėmis (Prakapas, 2007). Laikydami žmogiškųjų santykių svarbos principo, socialiniai darbuotojai supranta, kad svarbi pokyčių priemonė yra tarpusavio santykiai su socialinių paslaugų gavėju. Mokslininkės Abramavičienė ir Vyšniauskaitė-Rimkienė (2020) ištyrė, kad sėkmingus santykius lemia trys veiksniai: trukdžių santykių kūrimui pašalinimas, asmeninės savybės ir profesiniai gebėjimai. Kuriant pasitikėjimu grįstus santykius svarbūs yra skaidrumas, atvirumas, sąžiningumas ir nesavanaudiškumas. Paskutinis Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekse (2023) minimas principas yra nuolatinis profesinių kompetencijų tobulinimas ir dalijimasis gerąja profesine patirtimi. Mokslininkės Adomaitienė ir Balčiūnienė (2017) ištyrė, kad, siekdami stiprinti pasitikėjimą savimi, darbinės veiklos vertę ir darbo našumą, socialiniai darbuotojai turi nuolat tobulinti profesines kompetencijas. Minėto dokumento antrame skyriuje išskirti septyni profesinio elgesio etikos principai: pagarba asmens orumui ir žmogaus teisėms, nešališkumas, sąžiningumas, nesavanaudiškumas, skaidrumas, atsakingumas ir konfidencialumas. Be šių profesines vertybes ir elgseną formuojančių etikos principų, įvaizdį, pasak Jasilionytės (2014), formuoja ir mandagumas, kuris be intuicijos neįmanomas. Mandagumas ugdomas tada, kai tinkami žodžiai sakomi tinkamu laiku, elgiamasi lanksčiai prisitaikant prie žmonių poreikių, gebama klausytis ir išgirsti, kas kalbama, nėra kaltinama dėl susiklosčiusių aplinkybių, surandami paprasti sprendimai, laikomasi pastovumo, principingumo ir dorumo.

Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos apraše (2006) išskiriamos bendrosios, profesinės ir specialiosios socialinio darbo kompetencijos. Bendrosioms socialinio darbo kompetencijoms priskiriamas gebėjimas bendrauti, dirbti kartu, planuoti, veikti savarankiškai, tobulėti. Profesinėms kompetencijoms priskiriamas gebėjimas analizuoti situaciją, įvertinti poreikius ir atlikti intervenciją, daryti įtaką socialinei klientų aplinkai. Specialiosioms kompetencijoms priskiriamas gebėjimas kurti klientui saugią, gyventi ir augti palankią aplinką, ugdyti ir palaikyti kliento savarankiško gyvenimo įgūdžius. Minėtame apraše teigiama, kad socialinių darbuotojų atsakomybė už savo darbo rezultatus didėja tuomet, kai yra tobulinamos kompetencijos, nes jos užtikrina tinkamą paslaugų kokybę, kuri susijusi ir su socialinių paslaugų gavėjų nuomone apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį.

Mokslininkai Nayak, Padhye ir Wang (2015) teigia, kad pirminis išpūdis apie asmenį dažnai būna priimtas atsižvelgiant į tai, kaip žmogus atrodo, tad, norėdami tinkamai formuoti įvaizdį, socialiniai darbuotojai turi prižiūrėti savo išvaizdą, rengtis pagal dalykinės aprangos taisykles. Anot Skerstono (2020), išvaizda apibūdinama ne tik kaip įvaizdžio formavimo priemonė, bet ir įvardijama kaip vienas svarbiausių veiksnių, lemiančių žmogaus pasitikėjimą savimi. Toks asmuo aplinkinių gali būti priimtas ir laikomas patikimu profesionalu. Jasilionytė (2014) pabrėžia, kad drabužiai turi galią ne tik paslėpti trūkumus, bet ir išryškinti privalumus, o netinkama apranga gali sugriauti kuriamą įvaizdį.

Išvaizda susideda iš daugybės detalių: kūno priežiūros, šukuosenos, aksesuarų, makiažo, drabužių ir batų (žr. 1 lentelę). Svarbu paminėti, kad ne tik apranga, bet ir žmogaus laikysena, gestai, mimika kuria nepaprastai stiprų, nebylų informacijos perdavimo mechanizmą, kuris daro įtaką žmonių nuomonei (Jasilionytė, 2014).

1 lentelė. **Išvaizdos komponentai** (sudaryta darbo autorių)

IŠVAIZDOS KOMPONENTAI	APIBŪDINIMAS
Kūno priežiūra	Kūno priežiūra yra būtina tiek vyrams, tiek moterims siekiant sėkmingos karjeros (Nayak, Padhye ir Wang 2015). Gaivus švaros kvapas leis jaustis ne tik patogiai, bet ir atrodyti profesionaliai. Rankos turi būti skrupulingai prižiūrimos, naudojant kremą reikia saugoti jas nuo išsausėjimo ir šerpetojimo. Nagai turi būti švarūs ir gražiai sutvarkyti, ne ilgesni nei 3–5 mm (Jasilionytė, 2014).
Šukuosena	Šukuosena, pagal Jasilionytę (2014), turi būti paprasta, tvarkinga, plaukai negali kristi į akis ir trukdyti dirbti. Turint ilgus plaukus rekomenduojama juo susirišti. Plaukų segtukai ir kiti papuošalai turi būti kuo paprastesni ir elegantiški. Plaukai dažomi turėtų būti kuo natūralesniais atspalviais ir sudaryti sveikų plaukų įspūdį.
Aksesuarai	Norint sudaryti santūrų profesionalų įvaizdį rekomenduojama rinktis ne daugiau kaip tris aksesuarus, kad jie neužgožtų profesionalumo. Galima dėvėti geros kokybės nemasyvų laikrodį metaline ar odine apyranke, kaklaraištį, žiedą, griežtos formos ar kuprinės stiliaus rankinę, auskarus, kurie nebūtų ilgi ir kabantys, odinį diržą, derantį prie batų, geros kokybės mobiliojo telefono dėklą. Aksesuarai dalykiniam įvaizdžiui sudaryti turėtų būti aukštos kokybės ar bent panašūs į tokius (Jasilionytė, 2014).
Makiažas	Dalykiniame makiaže gali vyrauti ryškios lūpos arba akys, priklauso, ką norima pabrėžti. Socialiniams darbuotojams rekomenduojamos ryškesnės lūpos, kurios akcentuoja kalbą. Makiažas turi suteikti lygios, skaisčios ir švytinčios odos efektą, užmaskuoti paakius, kad specialistas neatrodytų pavargęs. Svarbu rinktis lengvos konsistencijos priemones, kurios neapsunkintų veido. Kreminė pudra turi atitikti veido odos spalvą, kad nesiskirtų nuo kaklo (Jasilionytė, 2014).
Drabužiai	Renkantis darbui tinkamą aprangą, svarbu atsižvelgti į darbo pobūdį, kad būtų tinkama ir patogų (Nayak, Padhye ir Wang 2015). Jasilionytė (2014) pataria tiek vyrams, tiek moterims dalykinės aprangos pagrindu laikyti švarką. Klasikinio silueto drabužiai rekomenduoja daugumai verslo šakų, nėra išimtis ir socialiniai darbuotojai. Toks stilius padeda pastebėti individo protą, gebėjimus, pastovumą ir organizuotumą. Šiuo stiliumi kuriamas elegantiškas ir skoningas įvaizdis. Visa, kas išryškina seksualumą, netinka profesionaliai išvaizdai formuoti. Drabužiai turi atitikti figūrą, būti švarūs, išlyginti, be skylių, tinkamo dydžio ir geros kokybės. Darbe netinka dėvėti marškinėlius su šūkais, logotipais ar paveikslukais. Drabužių deriniai: Vyrams – švarkas, megztinis, golfas (su neaukšta apykakle), liemenė, marškiniai ir kelnės. Moterims – švarkas, megztinis, palaidinė, liemenė, glaustinukė, sijonas, suknelė ir kelnės.
Batai	Norint atrodyti profesionaliai negali matytis nuogos kojos. Kojinės tinkamiausios yra virš blauzdos, o jų spalva turi derėti prie kelnų ir batų. Avėti sandalus ir basutes taip pat nėra tinkamas pasirinkimas. Vyrams vertėtų rinktis kokybiškus nevarstomus, lengvai įmaunamus odinius batus ar storapadžius batelius. Moterims rekomenduojama avėti batelius uždaru priekiu, vienspalvius. Svarbiausia, kad batai būtų patogūs, tvarkingi, nuvalyti ir nesuplyšę (Jasilionytė 2014).

Socialiniai darbuotojai turėtų suvokti aprangos ir savęs pristatymo reikšmę, nes tai rodo žmogaus sąmoningumą, o netinkama apranga asocijuojasi su neprofesionalumu ir blogu savo pareigų suvokimu (Scholar, 2012). Jasilionytė (2014) rekomenduoja rinktis klasikinį aprangos stilių, kuris yra seniausias ir ilgiausiai formavęsis iš tarpusavyje derančių aprangos detalių. Šio stiliaus drabužiai yra paprasto, standartinio dizaino, neišsiskiriantys, kaip kiti stiliai, tačiau pasižymi aukšta kokybe, kurią lemia prabangūs audiniai. Šiam stiliui būdingi tvarkingi apvačiai, neutralios spalvos, švelnūs siluetai, sukirpimai ir paprasti raštai. Jasilionytė (2014) pabrėžia, kad šis stilius ypač rekomenduojamas socialiniams darbuotojams, nes padeda daryti kitiems įtaką ar sustiprinti pasitikėjimą, kad paslaugų gavėjai priimtų teikiamą informaciją ir ją vykdytų savo šeimos gerovei. Čatukuta ir Mafa (2022) ištyrė, kad socialinių paslaugų gavėjų pasipriešinimo ir nesugebėjimo užmegzti gerų santykių tikimybė yra didesnė, jei darbuotojo išvaizda jiems yra nepriimtina. Kaip Scholar (2012) teigia, tai gali nutikti todėl, kad socialiniai darbuotojai savo išvaizda ir apranga demonstruoja vertybes, kurių laikosi.

Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimo metodika. Tyrimui atlikti pasirinktas kiekybinis tyrimas, nes juo galima atlikti objektyvesnį tyrimą, kuris nėra labai asmeniškias, tačiau parodo bendrą tyrimo dalyvių nuomonę. Pasak Regmi ir kt. (2016), šis metodas leidžia surinkti informaciją skaitinėmis reikšmėmis, o tai yra būtina, kai norima nustatyti ryšius tarp skirtingų kintamųjų. Renkant duomenis buvo pritaikytas anketinės apklausos metodas, kuris dominuoja Lietuvos mokslinėje praktikoje, nes suteikia galimybę tyrimo dalyviams be įtampos atsakinėti į anketoje pateiktus klausimus, jaustis saugiai dėl konfidencialumo. Analizuojant rezultatus gauti duomenys išreikšti skaičiais ir procentais, tai leidžia lengviau vizualiai suprasti tyrimo dalyvių nuomonių visumą. Gauti tyrimo rezultatai apdorojami taikant aprašomąją statistiką ir nustatant dviejų kintamųjų ryšį (koreliaciją) naudojant „Statistinių duomenų apdorojimo paketą PSPP“. Tyrime taikytas koreliacinės analizės metodas, siekiant nustatyti kintamųjų tarpusavio ryšį ir priklausomybę. Ryšių tarp dviejų požymių stiprumas vertintas Pirsono (*Pearson*) tiesinės koreliacijos koeficientu. Taikant aprašomosios statistikos metodus buvo skaičiuojamas procentinis dažnis ir vidurkis. Šių metodų taikymas padėjo apskaičiuoti įvairių kintamųjų skaitines charakteristikas. Duomenų analizei taikyta ir lyginamoji analizė, t. y. mokslinės literatūros, kitų mokslininkų atliktų tyrimų ir gautų šio tyrimo rezultatų aprašymas, lyginimas ir interpretavimas. Procentiniai dydžiai buvo skaičiuojami ir vaizduojami grafiškai naudojant programą *Microsoft Excel*.

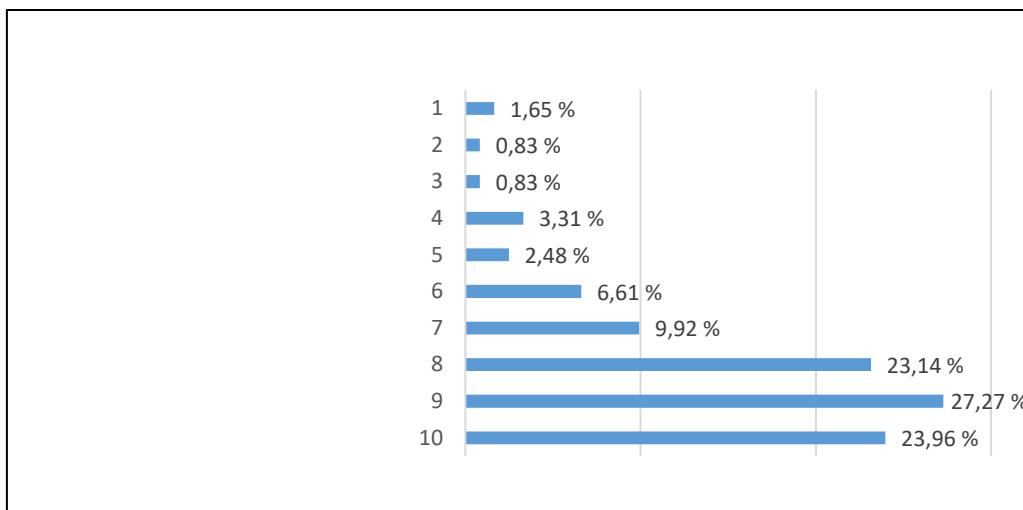
Tyrimo instrumentas. Tyrimo duomenų rinkimui buvo parengta ir visiems tyrimo dalyviams pateikta vienodo turinio anketa.

Tyrimo atlikimo procedūra. Tyrimas vyko 2024 m. kovo–balandžio mėn. viename iš didmiesčių socialinių paslaugų centro Pagalbos šeimai skyriuje. Elektroniniu laišku kreiptasi į socialinius darbuotojus su prašymu padėti atlikti tyrimą apklausiant socialinių paslaugų gavėjus, t. y. šeimas, patiriančias sunkumų, kurioms taikoma atvejo vadyba. Gavus sutikimą, anketo buvo paliktos socialiniams darbuotojams. Didžioji dalis tyrimo dalyvių anketas pildė savo namuose, buvo keli atvejai, kai tiriamieji atsakinėjo į anketoje pateiktus klausimus įstaigoje, atvykę į atvejo vadybos posėdį. Socialinių paslaugų gavėjams buvo suteikta galimybė turint klausimų kreiptis į tyrėją elektroniniu paštu arba konsultuotis su socialiniu darbuotoju, kuris teikia šeimai paslaugas. Socialinių paslaugų gavėjai tyrime dalyvavo savanoriškai, tai yra nebuvo taikomos jokios priverstinės skatinimo dalyvauti apklausoje priemonės. Užtikrinti tyrimo dalyvių gerovę padėjo anonimiškumo ir konfidencialumo principai. Anonimiškumas užtikrinamas neprašant anketoje nurodyti asmens duomenų, kad tyrimo dalyvių suteikta asmeniškai ir atvira informacija neleistų nustatyti tiriamųjų tapatybės. Konfidencialumas užtikrinamas duomenis tvarkant ir saugant su tyrimu nesusijusiems asmenims neprieinamoje ir nežinomoje vietoje. Tyrimo duomenys pateikiami apibendrinti, kad nebūtų galima nustatyti, kuris tyrimo dalyvis kokią nuomonę išsakė tam tikrais klausimais (Lillemoen & Pedersen, 2013).

Tyrimo imtis. Skaičiuojant tyrimo imtį buvo naudojamas Paniotto formulė. Tyrimo metu socialinių paslaugų centre buvo fiksuojamos 936 šeimos, kurioms taikoma atvejo vadyba. Pritaikius Paniotto formulę, nustatytas 0,10 paklaidos dydis, todėl tyrimas laikomas validžiu, jei į anketo klausimus atsako 88 socialinių paslaugų gavėjai. Gražinta 121 anketa, jos užpildytos tinkamai, sugadintų nebuvo. Anketų duomenys analizuoti, sisteminti, apibendrinti ir padarytos išvados. Tyrimo dalyviai atrinkti pagal du pagrindinius kriterijus, tai yra jie turi gyventi mieste ir jiems turi būti taikoma atvejo vadyba socialinių paslaugų centre. Apklausoje dalyvavo 121 tyrimo dalyvis, iš jų 71,1 proc. moterų ir 28,9 proc. vyrų. Didžioji dalis buvo nuo 31 iki 50 metų, jie sudarė 57 proc. tyrimo dalyvių. Sukūrusių šeimą buvo 33,9 proc., o nevedusių ir netekėjusių arba išsiskyrusių – po 25,6 proc. Didžioji dalis tyrimo dalyvių (63,6 proc.) turi vidurinį ar aukštąjį išsilavinimą, tai parodo, kad sunkumus patiriančios šeimos yra išsilavinusios; nebaigę keturių klasių yra 5,79 proc. tyrimo dalyvių. Pasirinkta išsiaiškinti šiuos tyrimo dalyvių demografinius duomenis, nes, anot Žemaitytės (2021), požiūrį formuoja ne tik vertybės, asmeniniai poreikiai ar interesai, bet ir įvairios socialinės pozicijos.

Tyrimo rezultatai

Socialinis darbuotojas profesinį įvaizdį formuoja ne tik teikdamas socialines paslaugas, bet ir turėdamas tam tikras kompetencijas, elgdamasis pagal tam tikrus reikalavimus, laikydamasis profesinių vertybių ir prižiūrėdamas savo išvaizdą (Pankova et al., 2017). Prieš analizuojant šiuos įvaizdžio komponentus pateikiama tyrimo dalyvių vertinama socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio statistika dešimties balų sistemoje, kai 1 – labai prastai, o 10 – labai gerai. Rezultatai parodė, kad 74,37 proc. tyrimo dalyvių socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį vertina gerai, tai yra 8 balais ir daugiau. Iš jų 27,27 proc. apklaustųjų vertina 9 balais, o 23,96 proc. – 10 balų. Penkiais ir mažiau balų vertina 9,1 proc. tyrimo dalyvių (žr. 1 pav.).

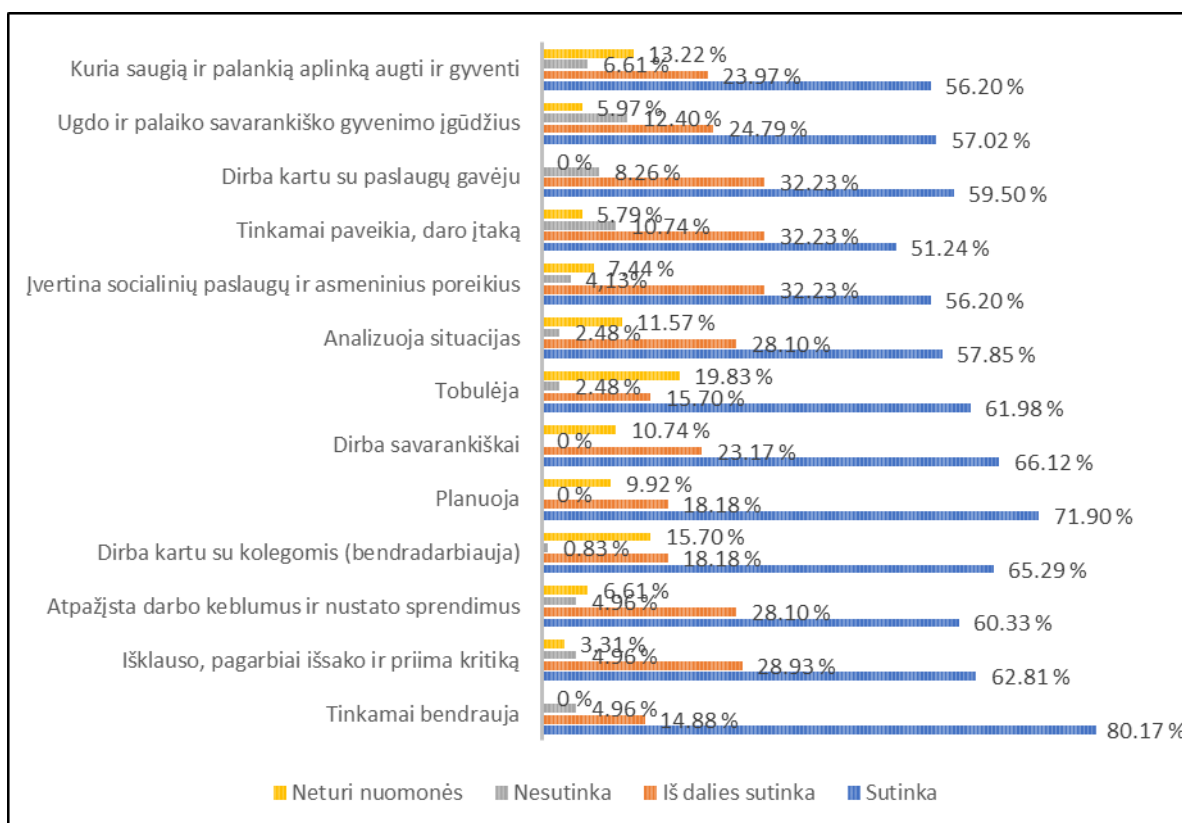


1 pav. Socialinio darbuotojo įvaizdžio vertinimas

Kadangi didžioji dalis tyrimo dalyvių profesinį socialinio darbuotojo įvaizdį vertina pakankamai gerai, tai atsispindi ir analizuojant atskirus profesinio įvaizdžio komponentus. Pirmasis iš jų yra profesinės kompetencijos (gebėjimai). Šis komponentas pasirinktas tirti neatsitiktinai. Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos apraše (2023) teigiama, kad atsakomybė už savo darbo rezultatus didėja, kada yra tobulinamos kompetencijos, nes jos užtikrina profesionalumą. Buvo ištirta 13 kompetencijų, kurios pateiktos prieš tai minėtame dokumente. Kompetencijos yra skirstomos į dvi grupes: 11 kompetencijų priklauso bendrosioms, o savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymas ir palaikymas bei saugios ir palankios aplinkos kūrimas augti ir gyventi priskiriamos specialiosioms. Minėtas kompetencijas 57 proc. tyrimo dalyvių vertina gerai, tačiau 25 proc. nurodė tik iš dalies sutinkantys, kad socialinis darbuotojas šias kompetencijas turi, o 13,2 proc. teigia, kad specialistas nekuria saugios aplinkos (žr. 2 pav.).

Geriausiai įvertintos bendrosios kompetencijos, tai yra daugiau nei 70 proc. tyrimo dalyvių teigia, kad socialinis darbuotojas tinkamai bendrauja (80,17 proc.) ir planuoja (71,90 proc.). Šios kompetencijos, anot Adomaitienės ir Balčiūnienės (2017), reikalingos organizuoti ir koreguoti paslaugų teikimą, kitokių požiūrių ar patirtį turintiems asmenims. Blogiausiai įvertino tinkamą įtakos darymą (10,74 proc.) ir darbą kartu su paslaugų gavėju (8,26 proc.). Tai rodo, kad darbuotojas privalo tobulinti šias kompetencijas, kitaip negebės įgalinti paslaugų gavėjo ir pasiekti teigiamų rezultatų (Makštutytė ir Vaškevičiūtė, 2011). Daugiau nei 15 proc. tyrimo dalyvių neturėjo nuomonės, kaip vertinti tobulėjimo (19,83 proc.) ir darbo su kolegomis (15,7 proc.) kompetencijas, todėl galima daryti prielaidą, kad šios kompetencijos yra sunkiai pastebimos ir vertinamos, tačiau labai svarbios, skatinančios siekti naujų žinių ir įgūdžių (Adomaitienė ir Balčiūnienė, 2017). Nors didžioji dalis paslaugų gavėjų socialinio darbuotojo

profesines kompetencijas vertino gerai, po 32,23 proc. tyrimo dalyvių tik iš dalies sutiko, kad socialinis darbuotojas geba dirbti kartu su paslaugų gavėju, daryti įtaką ir įvertinti socialinių paslaugų ir asmeninius poreikius. Svarbu, analizuojant tyrimo duomenis, atkreipti dėmesį, kad nebūtinai tos kompetencijos ar kiti įvaizdžio formavimo komponentai, kurie surinko mažiausiai tyrimo dalyvių sutikimų, yra vertinami blogiausiai, o tie, kurie surinko daugiausiai nesutikimų, vertinami geriausiai. Pavyzdžiui, kad socialinis darbuotojas moka analizuoti situacijas, nurodė 57,85 proc., tačiau nesutinka su šiuo teiginiu 2,48 proc. tyrimo dalyvių, priešingai įvertintas gebėjimas dirbti kartu su paslaugų gavėju. Didesnė dalis tyrimo dalyvių (59,5 proc.) nurodė, kad socialinis darbuotojas moka dirbti kartu su paslaugų gavėju, priešingai, nei analizuoti situacijas, su tuo nesutinka taip pat daugiau tyrimo dalyvių (8,26 proc.) Atsižvelgiant į šiuos pastebėjimus, tyrimo dalyviai bendrąsias kompetencijas vertina gerai (žr. 2 pav.).

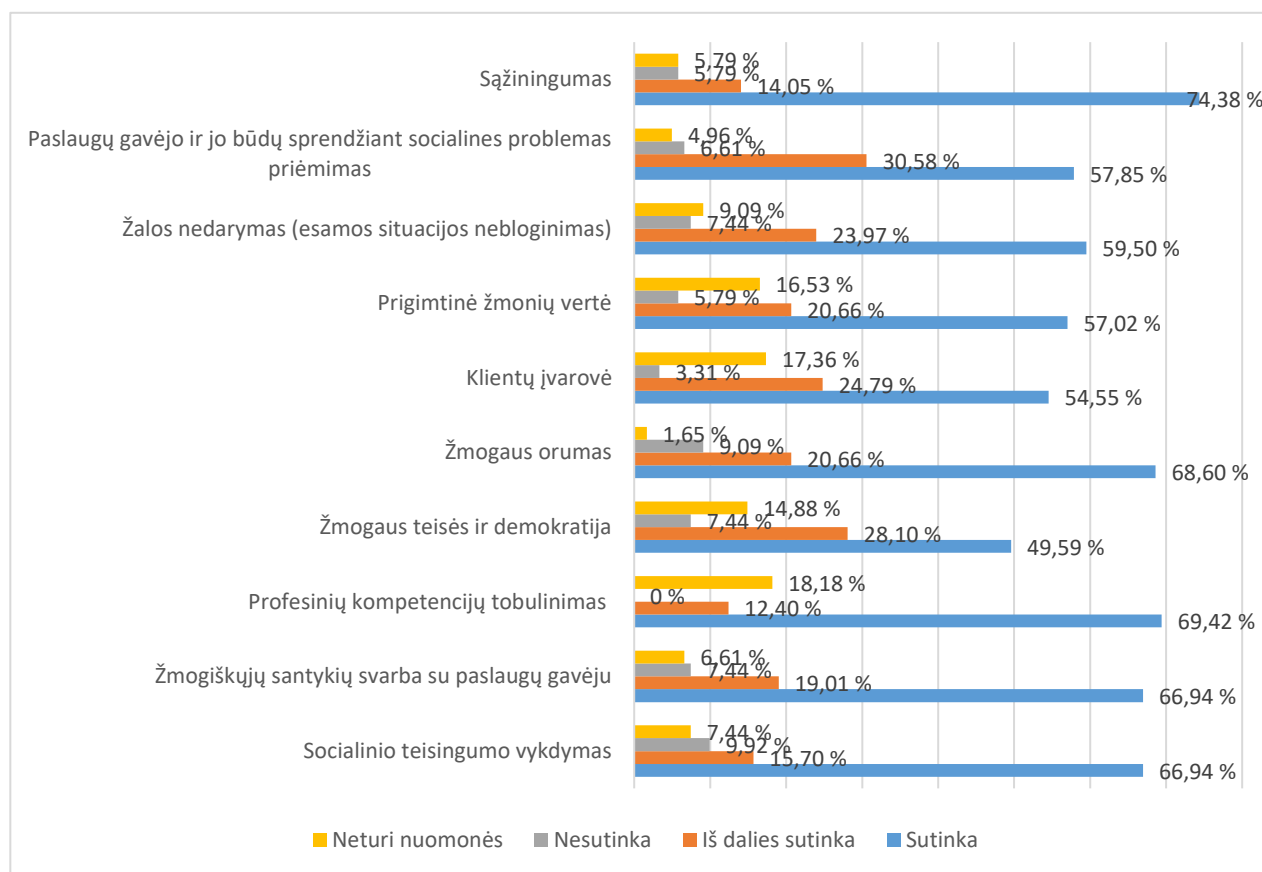


2 pav. Respondentų nuomonė apie socialinio darbuotojo bendrąsias ir specialiąsias kompetencijas (pasirinkimas iš kelių)

Kiti du analizuojami socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio komponentai yra vertybės ir elgesys darbe. Šie komponentai tarpusavyje yra susiję, nes elgesys remiasi vertybėmis, kurias sudaro pagrindiniai principai ir įsitikinimai (Lietuvos komunikacijos asociacija, 2018). Socialinio darbo praktika yra pagrįsta vertybių sistema, kurią Lietuvoje nurodo Socialinio darbo etikos kodeksas (2023).

Analizuojant vertybes paaiškėjo, kad, 74,38 proc. tyrimo dalyvių nuomone, socialinis darbuotojas yra sąžiningas. Ši vertybė svarbi, kad socialinių paslaugų gavėjas įgytų pasitikėjimą specialistu. Šiek tiek mažiau tyrimo dalyvių įvardija, kad socialiniai darbuotojai turi profesinių kompetencijų tobulinimo (69,42 proc.) vertybę, kuri skatina analizuoti profesinę patirtį ir dalintis sukauptomis žiniomis su kolegomis. Žmogaus orumo (68,60 proc.), žmogiškųjų santykių svarbos su paslaugų gavėju (66,94 proc.) ir socialinio teisingumo vykdymo (66,94 proc.) vertybes turintys darbuotojai supranta, kad, siekiant pokyčių, svarbūs

žmonių tarpusavio santykiai. Mažiausiai (49,59 proc.) tyrimo dalyvių sutinka, kad socialiniam darbuotojui žmogaus teisės ir demokratija yra vertybė, kuri užtikrinama gerbiant žmogaus vertę, kylančią iš gebėjimo tinkamai gyventi visuomenėje (Oželis, 2018). Iš dalies 30,58 proc. tyrimo dalyvių sutinka, kad specialistams vertybė yra priėmimas paslaugų gavėjo ir jo problemų sprendimo būdų, kuri būtina siekiant padėti spręsti susiklosčiusias šeimos problemas. Tyrimo dalyviai (28,1 proc.) iš dalies sutinka, kad socialiniam darbuotojui vertybė yra žmogaus teisės ir demokratija, o klientų įvairovę kaip vertybę pažymi 24,78 proc. tyrimo dalyvių. Žalos nedarymą kaip vertybę, kurios yra laikomasi iš dalies, įvardija 23,97 proc. tyrimo dalyvių, su teiginiu nesutinka 7,44 proc. apklaustųjų. Daugiau nei 15 proc. tyrimo dalyvių neturi nuomonės apie šias darbo vertybes: profesinių kompetencijų tobulinimą (18,18 proc.), klientų įvairovę priimančią paslaugų gavėjų kitoniškumą (17,36 proc.) ir (16,53 proc.) prigimtine žmonių vertę (žr. 3 pav.).

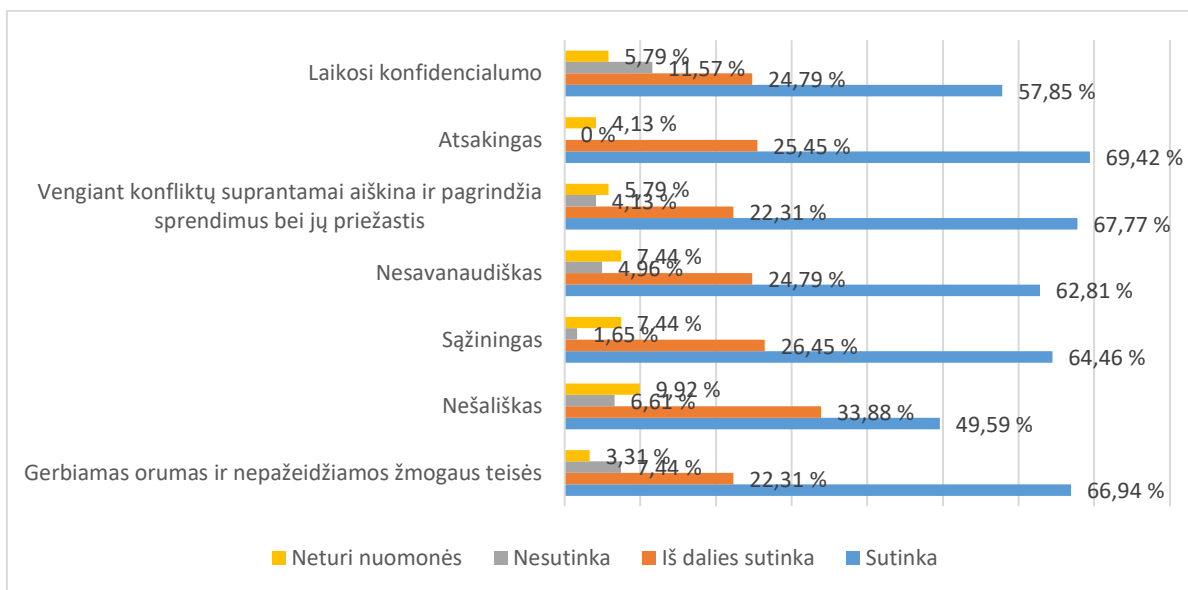


3 pav. Socialinio darbuotojo profesinių vertybių vertinimas (pasirinkimas iš kelių)

Kadangi profesinės vertybės yra grindžiamos elgesiu, toliau analizuojami tyrimo duomenys apie socialinio darbuotojo elgesį darbe. Specialistas turi laikytis socialinio darbo profesinio elgesio principų, kurie pateikti socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodekse (2023), kad būtų užtikrinamas tinkamo profesinio įvaizdžio formavimas.

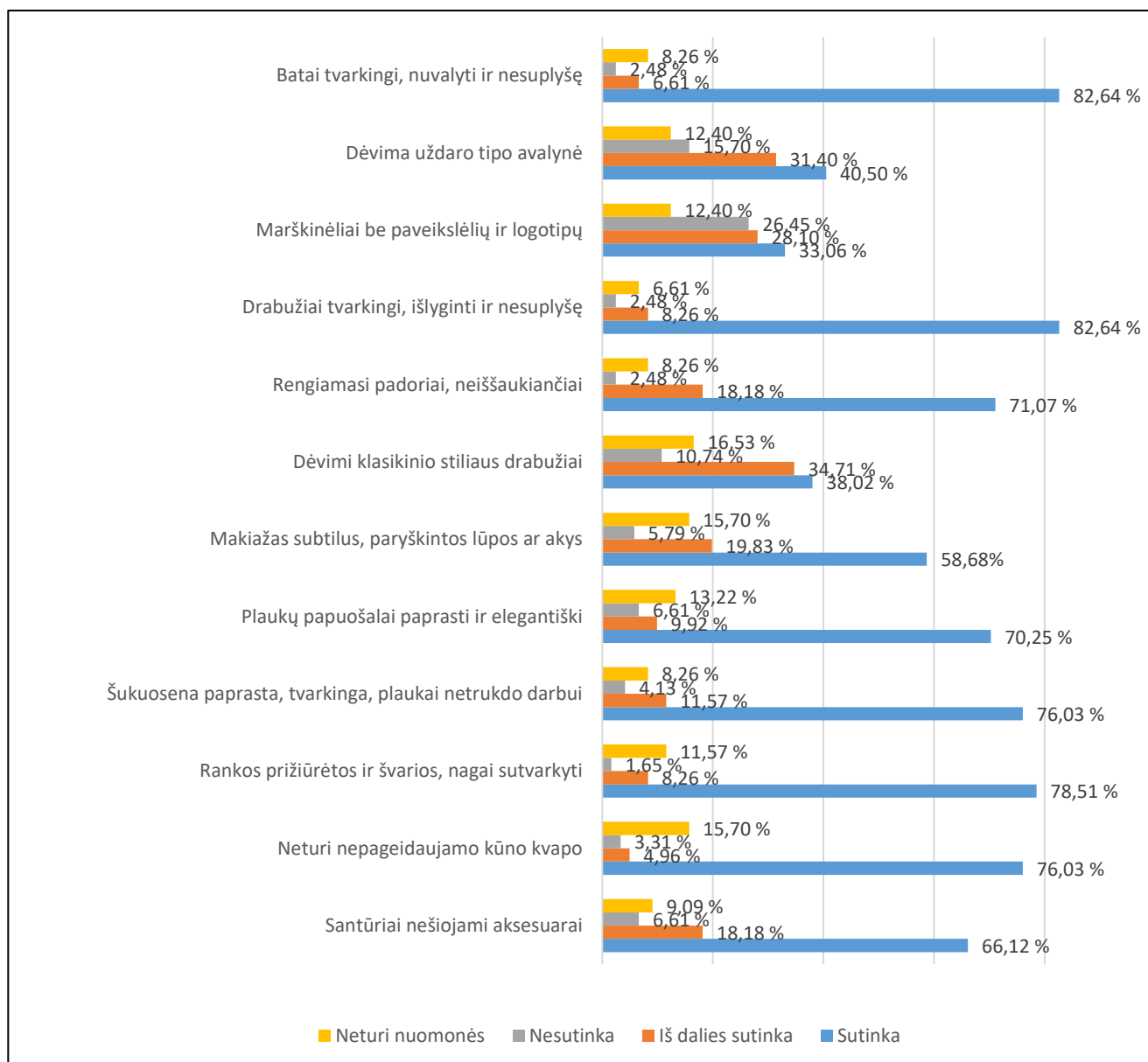
Nė vienas tyrimo dalyvis neprieštarauja, kad socialinis darbuotojas yra atsakingas, tai patvirtina 69,42 proc., o iš dalies sutinka 25,45 proc. tyrimo dalyvių. Taip pat didžioji dalis (67,77 proc.) tyrimo dalyvių pritaria, kad socialinis darbuotojas, vengdamas konfliktų, suprantamai aiškina ir pagrindžia savo sprendimus, jų priežastis, tačiau iš dalies sutinka tik 22,31 proc. tyrimo dalyvių. 6,61 proc. nurodė, kad socialinis darbuotojas yra nešališkas, o iš dalies šiam teiginiui pritarė 33,88 proc. tyrimo dalyvių, 9,92 proc. neturėjo nuomonės. Anot Oželio (2018), socialinis darbuotojas nebus specialistas, jei nepriims paslaugų gavėjų kitoniškumo, nesielgs nešališkai ir nelaikys jų lygiaverčiais partneriais. Mokslininkas taip pat teigia, kad svarbu laikytis ir konfidencialumo, nes socialinių paslaugų gavėjai yra labai jautri

klientų grupė. Tik 57,85 proc. nurodė, kad jo laikomasi, teiginiui prieštarauja 11,57 proc., nors iš dalies sutinka 24,79 proc. tyrimo dalyvių (žr. 4 pav.).



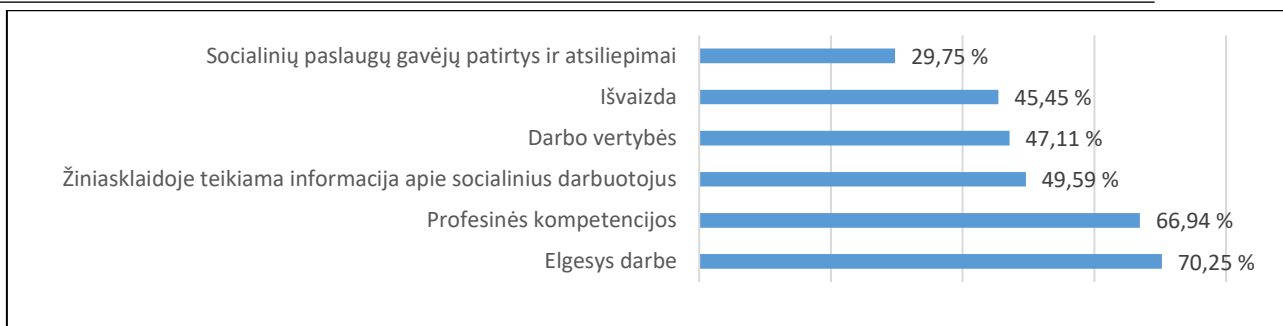
4 pav. Socialinio darbuotojo elgesio darbe vertinimas (pasirinkimas iš kelių)

Paskutinis analizuojamas socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio komponentas yra išvaizda. Buvo išskirta 12 punktų, kuriuos vertindami tyrimo dalyviai padėjo apibūdinti socialinio darbuotojo išvaizdą. Ji daro didelį poveikį profesinio įvaizdžio formavimui pirmo susitikimo su paslaugų gavėju metu (žr. 5 pav.). Didžioji dalis (82,6 proc.) tyrimo dalyvių nurodė, kad socialinio darbuotojo dėvimi drabužiai ir avalynė tvarkinga, švari ir nesuplyšusi, tačiau tyrimo rezultatai parodė, kad specialistai nesilaiko klasikinio stiliaus reikalavimų. Šis stilius yra rekomenduojamas socialiniams darbuotojams, o mokslininkė Scholar (2012) pažymi, kad savo išvaizda ir apranga darbuotojas demonstruoja asmenines ir profesines vertybes. Svarbu atkreipti dėmesį, kad 26,45 proc. tyrimo dalyvių nurodė, jog specialistai dėvi marškinėlius su paveikslėliais ir logotipais, 15,7 proc. teigia, kad dėvima atviro tipo avalynė. Pagal tyrimo rezultatus, šie aprangos akcentai labiausiai prieštarauja klasikiniam stiliui, tačiau svarbu atkreipti dėmesį, kad tik 58,68 proc. tyrimo dalyvių nurodė, kad makiažas yra subtilus, tai yra paryškintos tik lūpos arba akys, o 66,12 proc. tyrimo dalyvių teigia, kad santūriai nešiojami aksesuarai. Taip pat tyrimo dalyviai pažymėjo, kad specialistų rankos švarios, nagai sutvarkyti, šukuosena tvarkinga, netrukdo darbui, specialistai neturi nepageidaujamo kūno kvapo.



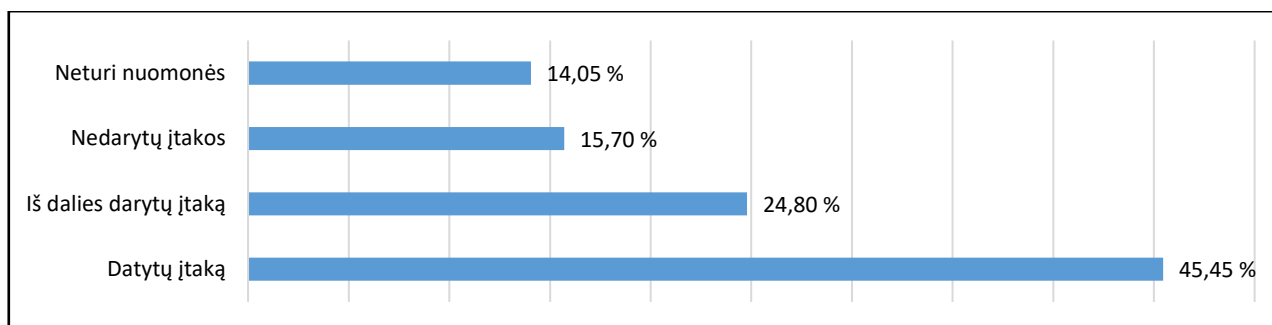
5 pav. Respondentų nuomonė apie socialinio darbuotojo išvaizdą (pasirinkimas iš kelių)

Tinkamai suderinti socialinio darbuotojo gebėjimai, žinios, pažiūros ir kiti aspektai, reikalingi socialiniame darbe, anot Drūteikienės ir Mackelo (2010), užtikrina norimą profesionalumo lygį ir perduoda pageidaujamą įvaizdį. Tačiau šiuo tyrimu siekiama ne tik įvertinti tyrimo dalyvių požiūrį į socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį, bet ir norima išanalizuoti, kas, tyrimo dalyvių nuomone, daro didžiausią įtaką įvaizdžio formavimui ir kaip būtų galima jį daryti patrauklesnį. Tiriant daugiausiai įtakos profesinio įvaizdžio formavimui darančius faktus 70,25 proc. tyrimo dalyvių nurodė, kad, jų nuomone, labiausiai įvaizdį formuoja socialinio darbuotojo elgesys darbe, 66,94 proc. paminėjo profesines kompetencijas. Kiek mažesnę įtaką, tyrimo dalyvių nuomone, daro žiniasklaidoje teikiama informacija apie socialinius darbuotojus (49,59 proc.), darbo vertybės (47,11 proc.) ir išvaizda (45,45 proc.). Mažiausiai, apklaustųjų nuomone, įtakos įvaizdžio formavimui turi kitų socialinių paslaugų gavėjų patirtys ir atsiliepimai. Tai nurodė tik 29,75 proc. apklaustųjų (žr. 6 pav.).



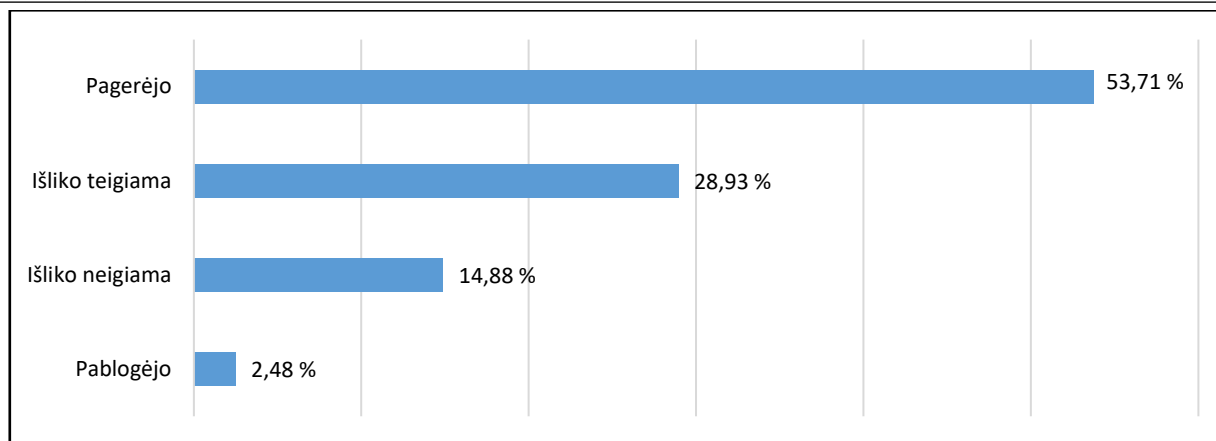
6 pav. Socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį labiausiai formuojantys komponentai (pasirinkimas iš kelių)

Nors socialinio darbuotojo išvaizdą kaip svarbų įvaizdžio formavimo komponentą nurodė tik 45,45 proc. apklaustųjų, tyrimo dalyvių buvo klausama apie profesinę darbo aprangą. Mokslininkė Scholar (2012) teigia, kad socialiniai darbuotojai turėtų suvokti aprangos ir savęs pristatymo reikšmę, nes netinkama apranga asocijuojasi su neprofesionalumu ir blogu savo pareigų suvokimu. Tyrimo rezultatai parodė, kad 45,5 proc. tyrimo dalyvių mano, kad darbo apranga padėtų gerinti įvaizdį, o iš dalies sutinka 24,80 proc. tyrimo dalyvių. Šiuo klausimu neturi nuomonės 14,05 proc. apklaustųjų, o 15,7 proc. teigia, kad tai neturi įtakos profesiniam įvaizdžiui (žr. 7 pav.). Šie rezultatai parodo, kad darbo apranga nėra tokia svarbi kaip socialinio darbuotojo elgesys darbe ir profesinės kompetencijos.



7 pav. Respondentų nuomonė apie darbo aprangos įtaką socialinio darbuotojo įvaizdžio gerinimui

Pirmas įspūdis, pasak Drūteikienės ir Mackelo (2010), susidaro remiantis ne racionalių faktų analize, o emocijomis ir įsitikinimais, todėl daugeliu atvejų būna klaidingas. Žinant šį faktą buvo vertinamas tyrimo dalyvių nuomonės apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį pokytis. Socialinių paslaugų gavėjų nuomonė apie socialinių darbuotojų profesinį įvaizdį pagerėjo 53,71 proc., išliko teigiama 28,93 proc. apklaustųjų. Nepatenkintų profesiniu įvaizdžiu yra 17,36 proc. tyrimo dalyvių, iš kurių 14,88 proc. nuomonė apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį išliko neigiama (žr. 8 pav.).



8 pav. Respondentų nuomonės pokyčiai apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį, pradėjus gauti socialines paslaugas

8 pav. Respondentų nuomonės pokyčiai apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį pradėjus gauti socialines paslaugas

Atliekant tyrimą buvo iškelta hipotezė apie socialinių paslaugų gavėjų nuomonės pokyčius – tikėtina, kad, pradėjus gauti socialines paslaugas, moterų nuomonė apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį pagerėjo labiau nei vyrų. Siekiant patvirtinti ar paneigti hipotezę buvo atlikta koreliacinė analizė tarp moterų ir vyrų nuomonės pokyčių, pradėjus gauti socialinio darbuotojo teikiamas paslaugas (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Kintamųjų sąsajos

Nepriklausomas kintamasis	Priklausomas kintamasis			
	Vyras		Moteris	
	Pirsono Chi-kvadratas *p	Pirsono koreliacijos koeficientas **r	Pirsono Chi-kvadratas *p	Pirsono koreliacijos koeficientas **r
Nuomonės apie socialinį darbuotoją pokyčiai pradėjus gauti jo teikiamas paslaugas				
Pagarėjo	2,66	X	0,00	-0,986
Išliko teigiama	1,14	X	1,20	X
Išliko neigiama	0,08	X	3,11	X
Pablogėjo	0,23	X	1,85	X

Atlikus Pirsono Chi-kvadrato testą ir įvertinus koreliacijos koeficientus, nustatyta, kad tarp vyriškos lyties atstovų ir nuomonės pokyčių apie socialinius darbuotojus pradėjus gauti socialines paslaugas statistiškai reikšmingų ryšių nerasta. Analizuojant moterų nuomonę, pastebėtas vienas statistiškai reikšmingas ryšys – yra nuomonės pagerėjimas apie socialinį darbuotoją, pradėjus gauti socialines paslaugas, kurio Pirsono Chi-kvadratas $p = 0,00$. Šis dydis yra mažesnis nei pasirinktas reikšmingumo lygmuo $\alpha = 0,05$, todėl laikoma, kad ryšys tarp kintamųjų yra statistiškai reikšmingas. Atlikus kintamųjų tarpusavio koreliaciją, koreliacijos koeficientas $r = -0,986$ rodo labai stiprią neigiamą koreliaciją.

Norint ne tik ištirti, kaip socialinių paslaugų gavėjai vertina socialinio darbuotojo profesijos įvaizdį, bet ir siekiant jį gerinti, buvo išsiaiškintos priemonės, kurios, tyrimo dalyvių nuomone, galėtų pagerinti socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį. Apklausos dalyviai iš viso nurodė 21 priemonę. Daugiausia kartų pasikartoto teiginys, kad gerinti įvaizdį padėtų dėmesingas specialistų bendravimas išklausant ir atsižvelgiant į išsakytą nuomonę, aiškus informacijos teikimas, kompromisų ieškojimas ir laikymasis konfidencialumo. Taip pat tyrimo dalyviai pabrėžė vienodos socialinio darbuotojo aprangos svarbą, nurodė nenorintys, kad darbuotojas dėvėtų ryškius aksesuarus darbo vietoje. Tyrimo dalyviai teigia, kad socialinio darbo profesijos viešinimas žiniasklaidoje, seminarų ir paskaitų, kuriose būtų analizuojami tam tikri socialinio darbuotojo priimami sprendimai, rengimas prisidėtų prie įvaizdžio gerinimo, nes taip būtų keliamas profesijos įvaizdžio prestižas visuomenėje. Gerinant socialinių paslaugų

teikimą ir prieinamumą, mažinant darbo krūvį ir tobulinant profesines kompetencijas, socialinės paslaugos būtų teikiamos profesionaliau ir kokybiškiau. Dalis tyrimo dalyvių įvaizdžiui gerinti mano esant reikalingus turėti nešiojamas vaizdo kameras, savigynos priemonės ir alkotesterį. Šios priemonės, anot tyrimo dalyvių, sumažintų vietos nepagrįstiems kaltinimams, interpretacijai ir įtarinėjimams. Tyrimo dalyviams taip pat svarbu pasirodė, kad darbuotojas turėtų turėti prisegtą darbo pažymėjimą.

Išvados

Socialinio darbuotojo profesinis įvaizdis priklauso nuo jo asmeninių savybių, profesinių kompetencijų ir etikos principų laikymosi. Tinkamas elgesys, pagarba žmogaus teisėms, socialinis teisingumas, profesinis tobulėjimas ir gebėjimas užmegzti pasitikėjimu grįstus santykius lemia teigiamą visuomenės požiūrį į socialinio darbo sritį. Be to, išvaizda ir dalykinė apranga taip pat prisideda prie pasitikėjimo darbuotoju ir profesijos prestižo kūrimo. Nuoseklus šių principų laikymasis stiprina socialinio darbuotojo įvaizdį visuomenėje.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį formuoja jo elgesys darbe, profesinės kompetencijos ir vertybės. Dauguma tyrimo dalyvių socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį vertina teigiamai, tačiau tam tikros kompetencijos, pavyzdžiui, gebėjimas dirbti kartu su paslaugų gavėju ar daryti įtaką, reikalauja tobulinimo. Vertybių analizė parodė, kad sąžiningumas, profesinis tobulėjimas ir socialinis teisingumas yra svarbiausi, tačiau žmogaus teisės ir demokratija nėra vienodai svarbios visiems tyrimo dalyviams. Išvaizda taip pat prisideda prie profesinio įvaizdžio, tačiau jos reikšmė vertinama mažiau nei elgesys ir kompetencijos. Tyrimo rezultatai parodė, kad socialinio darbuotojo įvaizdis visuomenėje yra iš esmės teigiamas, tačiau jo gerinimui svarbu tobulinti profesines kompetencijas ir laikytis etikos principų.

Socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio gerinimui svarbiausios priemonės yra dėmesingas bendravimas, aiškus informacijos teikimas, konfidencialumo laikymasis ir kompromisų paieška. Taip pat reikšmingas vienodas aprangos standartas, profesijos viešinimas žiniasklaidoje ir seminarų organizavimas. Socialinių paslaugų prieinamumo gerinimas, darbo krūvio mažinimas ir profesinių kompetencijų tobulinimas lemtų kokybiškesnes paslaugas. Dalies tyrimo dalyvių nuomone, vaizdo kameros, savigynos priemonės ir alkotesteriai sumažintų nepagrįstų kaltinimų riziką. Be to, darbuotojų darbo pažymėjimų matomumas prisidėtų prie didesnio skaidrumo ir pasitikėjimo stiprinimo.

Iškelta hipotezė – tikėtina, kad, pradėjus gauti socialines paslaugas, moterų nuomonė apie socialinio darbuotojo profesinį įvaizdį pagerėjo labiau nei vyrų. Tyrimo hipotezė pasitvirtino, nes vienai dešimtajai moterų nuomonė apie socialinių darbuotojų profesinį įvaizdį, pradėjus gauti socialinių darbuotojų teikiamas paslaugas, labiau pagerėjo nei vyrams. Nors išsikelta hipotezė patvirtinta, ryšiai tarp kintamųjų nėra statistiškai reikšmingi.

Analysis of the professional image of a social worker from the point of view of social service users

Summary

An employee's professional image is one of the main components of an institution's image. The institution's attractiveness in society, the quality of services, and the feedback from service recipients depend on its reputation. In order to ensure an attractive image, a social worker must work integrally, not abuse his professional position, define and respect the boundaries between his personal life and professional activity. It is important to provide social services professionally, taking into account the individual needs and interests of social service recipients, teaching them to listen, respectfully express and constructively accept professional criticism, since the problems of social service recipients are solved, their experiences in communicating with the employee and positive feedback form a positive image of the profession. The purpose of the article is to analyze the professional image of a social worker from the point of view of social service recipients. The article aims to analyze the professional

image of a social worker through the components of the professional image of a social worker. 121 respondents participated in the study. The quantitative analysis of the study revealed that the social worker's behavior at work is most favorably evaluated, but it is noticeable that confidentiality is not always respected. The social worker sometimes does not implement social justice, does not respect human dignity, does not follow human rights and democracy, thereby worsening the current situation in the family. Despite this, he is honest and responsible, improving his professional competences. The image components that need to be improved are the specialist's behavior at work, professional competences and professional work clothes. It is important to raise the prestige of the profession in society by publicizing social work in the media, organizing seminars and trainings.

Key words: professional image, social worker, families in difficulty, social work.

Literatūra

1. Abramavičienė, J., & Vyšniauskytė-Rimkienė, J. (2020). Sėkmingi profesiniai santykiai su šeima socialinių paslaugų teikimo procese: socialinio darbuotojo perspektyva. *Social Work. Experience & Methods/Socialinis Darbas: Patirtis ir Metodai*, 26(2).
2. Adomaitienė, J., & Balčiūnienė, R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*, 1, 71–93.
3. Čatukuta, A., & Mafa, I. (2022). Perceptions on the Significance of the Clinical Social Workers' Dress in the Helping Process in Zimbabwe. *Practice*, 34:5, 386–403. <https://doi.org/10.1080/09503153.2022.2035706>
4. Drūteikienė, G., & Mackelo, O. (2010). Dėstytojo įvaizdis ir jo įtaka studijų kokybei suvokti. *Informacijos mokslai*, 52, 68–83.
5. Hobbs, E., & Evans, N. (2017). Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 29(4), 19–31.
6. Jasilionytė, A. (2014). Dalykinės išvaizdos vadovas. Tyto alba.
7. Kagan, M., & Lissitsa, S. (2023). Generations X, Y, Z: Attitudes toward social workers in the age of media technologies. *Technology in Society*, 75(102353).
8. Kavaliauskienė, V., & Nikolajenko, E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. *Tiltai*, 77(2).
9. Lietuvos komunikacijos asociacija. (2018). Aiškinamasis ryšių su visuomene terminų žodynas. <https://www.ltka.eu/wp-content/uploads/2020/01/LTKA-termin%C5%B3-%C5%BEodynas.pdf>
10. Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija. Socialinių paslaugų srities Profesinių kompetencijų tobulinimo centras. <https://www.lsda.lt/kompetenciju-tobulinimo-centras/>
11. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei Socialinių paslaugų srities darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo (2006). Suvestinė redakcija 2023-07-18. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447/asr>
12. Lillemoen, L., & Pedersen, R. (2013). Ethical challenges and how to develop ethics support in primary health care. *Nursing ethics*, 20(1), 96–108.
13. Makštutytė, R., & Vaškevičiūtė, L. (2011). Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, (8), 23–37.
14. Moorhead, B. (2018). A Landscape of Intersecting Discourses: Navigating Professional Identity as a Newly Qualified Social Worker. *Critical Social Work*, 19(2), 22–37.
15. Nayak, R., Padhye, R., & Wang, L. (2015). How to Dress at Work. In: Patole, S. (Eds.), *Management and Leadership – A Guide for Clinical Professionals*. Springer, Cham. (241–255). https://doi.org/10.1007/978-3-319-11526-9_17
16. National Association of Social Workers. Read the Code of Ethics. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics>

17. Oželis, R. (2018). Socialinės pagalbos teikimo etikos principai, grindžiantys šios pagalbos veiksmingumą. *Tiltai. Priedas*, (48), 56–71.
18. Pankova, S. N., Lesina, L. A., Mironova, M. V., & Sharf, A. S. (2017). The Image of Social Work: What Students and Social Workers Think Professional Development Is? In *SGEM International Multidisciplinary Scientific Conference on Social sciences and Arts*. https://www.researchgate.net/publication/334502137_THE_IMAGE_OF_SOCIAL_WORK_WHAT_STUDENTS_AND_SOCIAL_WORKERS_THINK_PROFESSIONAL_DEVELOPMENT_IS
19. Prakapas, R. (2007). Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas. *Social Inquiry into Well-Being*, 6(1), 62–67.
20. Regmi, P. R., Waithaka, E., Paudyal, A., Simkhada, P., & Van Teijlingen, E. (2016). Guide to the design and application of online questionnaire surveys. *Nepal Journal of Epidemiology*, 6(4), 640.
21. Scholar, H. (2012). Dressing the Part? The Significance of Dress in Social Work. *Social Work Education*, 32:3, 365–379.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615479.2012.667798>
22. Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas. (2023). Suvestinė redakcija 2023 liepos 6 d. <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/f596df101af111eeb233e8b04dc9bb3d>
23. Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas. (2006). Suvestinė redakcija 2023 liepos 18 d.
<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447/asr>
24. Songailaitė, D., & Matulevičiūtė, D. (2022). Socialinio darbuotojo profesinio įvaizdžio, formuojamo Lietuvos internetinėje žiniasklaidoje, ypatumai. *Mokslas ir studijos, 2022: studentų tiriamųjų darbų konferencijos straipsnių leidinys*, 64–70. Kauno kolegijos Reklamos ir medijų centras. <https://dspace.kaunokolegija.lt/handle/123456789/5840>
25. Songailaitė, D. (2021). Socialinio darbuotojo ir socialinio darbo suvokimas: profesijos įvaizdis ir paslaugų kokybė. *Mokslas ir studijos: 2021 studentų tiriamųjų darbų konferencijos straipsnių leidinys* (137-138).
https://www.kaunokolegija.lt/kk_wp_content/uploads/sites/9/2021/08/Mokslas-ir-studijos-2021-1.pdf
26. Tulebajevs, N. N. (2021). Practices of Public Perception of Social Work and Social Workers (Case of Kazakhstan). *Public Policy and Administration*, 20 (5), 715–726. <https://ojs.mruni.eu/ojs/public-policy-and-administration/article/view/6703>
27. Veselgaitė, R., & Bubelienė, D. (2020). Socialinio darbuotojo formuojamas įvaizdis internetinėje Lietuvos žiniasklaidoje. *Kauno kolegija, Medicinos fakultetas, Studentų tiriamųjų darbų konferencijos „Mokslas ir studijos: 2020“ pranešimų santraukų leidinys*, 72. Kauno kolegijos Reklamos ir medijų centras.
<https://dspace.kaunokolegija.lt/handle/123456789/3335>
28. Tolutienė, G., & Zubrickienė, I. (2022). Perdegimo sindromas: socialinių darbuotojų požiūris į kvalifikacijos tobulinimo ir profesinio perdegimo sąsajas bei jo įveikos būdus. *Studijos–verslas–visuomenė: dabartis ir ateities įžvalgos*, (VII), 240–254.
29. Žemaitytė, I. (2020). Socialinio darbo profesijos statusas. *Teorija ir praktika: studentiškos įžvalgos Theory and Practice Student Insights*, 47. https://www.kolpingokolegija.lt/wp-content/uploads/2021/02/Studentu-LEIDINYS__2020-11-19.pdf