

Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui

SONATA STANIULIENĖ

Vytauto Didžiojo universitetas

Santrauka. Straipsnyje nagrinėjamos tinklaveikos plėtros galimybės socialiniame darbe. Visuomenė pereinant iš informacinės eros į santykių erą, socialinės tinklaveikos plėtros tendencijos atliepia kintančius individų socialinius poreikius. Tai verčia mąstyti apie tinklaveikos principų panaudojimo galimybes socialiniame darbe.

Socialinės srities tinklaveikos plėtros konteksto analizė atskleidė hierarchinės socialinių paslaugų organizacijų sąrangos trūkumus šiuolaikinio socialinio darbo problematikos kontekste. Tinklaveika socialiniams darbuotojams gali padėti veikti adaptyviai, organiškai, išnaudoti kooperacijos ir sinergijos galimybes tiek socialinių paslaugų organizacijos vidinėje struktūroje, tiek už jos ribų. Dėl socialinio darbuotojo sinergiško bendravimo sukurta pridėtinė vertė gali pagerinti socialinio darbo rezultatus. Gebėjimas veiksmingai bendrauti su klientu, organizacijomis ir institucijomis, bendruomene, kolegomis ir kita leidžia lengviau keistis įvairiais ištekliais (informaciniais, materialiniais, finansiniais, žmogiškaisiais), reikalingais socialinio darbo procesui.

Socialinio darbuotojo suteiktų socialinių paslaugų efektyvumas ir kokybė priklauso nuo jo gebėjimo užmegzti, palaikyti ir naudotis ryšiais kaip išteklių kanalais tarp kliento, su juo susijusių asmenų, kolegų bei kitų institucijų atstovų, padedančių spręsti kliento problemas. Vadinasi, šiuolaikinio socialinio darbo organizavimo ašis – tarpusavio santykių ir socialinių tinklų kūrimo bei palaikymo kompetencijų ugdymas.

Šiame kontekste nagrinėjami socialinių paslaugų teikėjų tinklo dalyviai, ryšių tipai, tinklaveikos motyvai ir principai, įvertinamas socialinio darbuotojo kaip tinklo koordinatoriaus vaidmuo ir funkcijos. Pagal rango savybę tinklaveikoje socialinis darbuotojas yra centrinis veiklas koordinuojantis elementas. Tai reikalauja iš jo papildomų vadybinių lyderiavimo, motyvavimo, koordinavimo, komandinio darbo kompetencijų, kurias jis turi įgyti ir plėtoti, tobulindamas atliekamo socialinio darbo organizavimą.

Raktažodžiai: tinklaveika, socialinis darbas, socialinis darbuotojas, socialinės paslaugos.

Keywords: network, social work, social worker, social services.

Įvadas

Anot V. Kavaliauskienės (2008), gebėjimas bendrauti – socialinio darbuotojo profesinės veiklos įrankis, todėl socialinio darbo tikslas – pagalba žmogui, patekusiame į keblią padėtį, – kreipia pagrindinį dėmesį į žmonių tarpusavio santykius, bendravimo, bendradarbiavimo būdus. Šios problemos verčia socialinius darbuotojus ieškoti tinkamiausių būdų atsilipti į žmonių poreikius.

Socialiniuose moksluose veikia sinergijos dėsnis: užuot dirbę pavieniui, žmonės veikia komandiniu būdu ir taip sukuria didesnę pridėtinę vertę nei dirbdami pavieniui. Sinergija (graik. *synergia* – bendras veikimas) – tai sąveika, veikimas išvien (Tarptautinių žodžių žodynas, 2001), kai visuma yra daugiau negu atskirų sudėtinių dalių suma. Siekdami atskleisti įvairius socialinėse sistemose vykstančių procesų ypatumus, M. Castellsas (2005), I. Prigožinas ir I. Stengersas (2005), Z. Lydeka (2000) ir kiti mokslininkai, naudodamiesi sinergetikos mokslo teorijomis, sinergetiką vertina kaip tarpdisciplininių tyrimų sritį, nagrinėjančią procesų kitimą nuo chaoso tvarkos link ir atgal, atvirose nelinejinėse aplinkose (jose elementai veikia nenuspėjamai). Žmonėms dirbant kartu, suaktyvėja kūrybinis procesas, atsiranda naujų požiūrių ir idėjų, skatinamas bendro entuziazmo ir naujos patirties siekis. Tačiau sinergiškam bendravimui yra būtinių sąlygų, kurios sutampa su pagrindinėmis tinklaveikos sąlygomis: bendravimą turi paskatinti tam tikri motyvai ir dalyviai turi pasitikėti vieni kitais.

Socialinio darbuotojo veikla neapsiriboja tik darbuotojo ir kliento sąveika, todėl per sinergišką bendravimą sukurta pridėtinė vertė gali pagerinti socialinio darbo rezultatus ir atliepia socialinio darbo paskirtį. Gebėjimas veiksmingai bendrauti su klientu, organizacijomis ir institucijomis, bendruomene, kolegomis ir kita leidžia lengviau keistis įvairiais ištekliais (informaciniais, materialiniais, finansiniais, žmogiškaisiais), reikalingais socialinio darbo procesui, turint omenyje jų retumą.

Socialinės tinklaveikos plėtros tendencijos visuomenėje atliepia kintančius individų socialinius poreikius, visuomenei pereinant iš informacinės į santykių erą. Šios pamokos verčia mąstyti apie tinklaveikos principų panaudojimo galimybes socialiniame darbe.

Todėl šio tyrimo objektas – tinklaveika socialiniame darbe, o tyrimo tikslas – įvertinti tinklaveikos plėtros galimybes socialinio darbo srityje.

Iškeltam tikslui pasiekti suformuluoti uždaviniai:

1. Išanalizuoti socialinės srities tinklaveikos plėtros kontekstą;
2. Pateikti tinklaveikos ryšių socialiniame darbe teorinį modelį;
3. Įvertinti tinklaveikos principų specifiškumą socialiniame darbe.

Straipsnyje pateiktas tyrimas atliktas teorinės analizės būdu. Naudojamas tarpdisciplininis mąstymas, atsakymų, kaip spręsti socialinio darbo problemas, ieškoma įvairiose socialinių bei humanitarinių mokslų teorijose ir atsižvelgiama į jų gerosios praktikos patirtį. Taip pat remiamasi bendrąja sistemų teorija, ieškant universalių principų, kuriuos suvokus ir pritaikius socialiniame darbe, būtų galima pagerinti veiklos rezultatyvumą.

Socialinės srities tinklaveikos plėtros konteksto analizė

Globalizacijos procesai visuomenėje traktuojami nevienareikšmiškai. Globalizacija kaltinama skurdo, nepritekliaus, socialinės atskirties ir migracijos srautų

didinimu, visuomenės ekonominės poliarizacijos didinimu, vesternizacija ir informaciniu kapitalizmu. Bet reikia įvertinti globalizacijos eroje atrastas galimybes – dėl globalizacijos vyksta tinklaveikos plėtra (Held, McGrew, Goldblatt, Perraton 1999):

- Erdve ir laiku istoriškai beprecedentis globalinių srautų sąveikų intensyvumas ir greitis;
- Pasaulinio masto organizaciniai socialinių, politinių ir ekonominių jėgų ryšiai per naujas komunikacijos infrastruktūras;
- Unikalus globalinės įtakos visuose socialinio gyvenimo aspektuose susilieėjimas;
- Didėjanti įvairių migracijos formų reikšmė;
- Lankstus besiplėtojantis visuotinis pasaulinio tarpusavio ryšio suvokimas, kurį sustiprina globali komunikacija;
- Jungimasis kurti labai įvairius ir autonomiškus tarptautinius projektus;
- Didėjantis globalizacijos suvokimas skatina varžytis ir konkuruoti visose sferose pasauliniu mastu.

Socialinis darbas turi spręsti globalizacijos sąlygotas socialines problemas, o ir pati globalizacija padeda skirtingų pasaulio šalių socialiniams darbuotojams geriau pažinti socialinę problematiką pasauliniu mastu, dalytis patirtimi ir mokytis vieniems iš kitų. Užmegzti abipusiai kontaktai ne tik praturtina besimokančio tinklo narius, bet ir didina socialinio darbuotojo profesionalumą, jo veiklų efektyvumą, vysto profesinį identitetą. Dėl to socialiniai darbuotojai turi bendradarbiauti su kolegomis savo ir kitose šalyse, mokytis, dalytis patirtimi ir ieškoti būdų, kaip spręsti jiems visiems aktualias socialines problemas. Bendradarbiavimo tinklai gali likti neformalūs, bet gali tapti ir formalia tinklo narių interesams atstovaujanti organizacija (pavyzdžiui, Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija ar Tarptautinė socialinio darbo mokyklų asociacija ir pan.).

N. S. Mayadas ir D. Elliottas (1997) teigia, kad XXI amžiuje įžengėme į ketvirtąją socialinio darbo internacionalizavimo (judant globalios visuomenės link) fazę, ir priešingai nei trečiojoje, kurioje dominavo regionalizmas ir poliarizacija, dabar iškyla multikultūriškumo, demokratijos, socialinių, kultūrinių ir etinių mainų vertybės, o pagrindine pokyčių kryptimi tampa tarptautinės tinklaveikos socialinio darbo srityje plėtra. Autorių pateiktas socialinio darbo kontekstas padeda suvokti tai, kad vienas socialinis darbuotojas yra bejėgis išspręsti visas kliento problemas, nes situacija priklauso nuo kitų sričių, kurioms jis nedaro įtakos, procesų. Todėl socialinis darbuotojas turi įtraukti ekonominių, politinių, kultūrinių, demografinių ir kitų sričių institucijų atstovus į bendrą sinergetinį pagalbos klientams tinklą, o supratęs tinklaveikos naudą ir mechanizmus socialinis darbuotojas galės pagerinti veiklos rezultatus.

Lietuvoje buvo atliktas skirtingų organizacijų darbuotojų išorinių ir vidinių ryšių tyrimas (Staniulienė 2010) parodė: ne pelno siekiančių organizacijų

darbuotojai dažniau imasi iniciatyvos užmezgti ryšius bei iniciatyviai juos palaiko su kolegomis iš tos pačios ir kitų organizacijų, palyginti su pelno siekiančių organizacijų ir valstybinių institucijų darbuotojais. Šie ne pelno organizacijų darbuotojų ryšiai rečiau būna abipusiai, dažniau užmezgami darbuotojo iniciatyva ir rečiau nei kito tipo organizacijose gauna grįžtamąjį ryšį (ryšiai užmezgami ir palaikomi tik vienos pusės pastangomis, neužtikrinant grįžtamąjo ryšio pelno siekiančiose privačiose organizacijose – 2,2 %, valstybinėse institucijose – 6,4 %, o ne pelno siekiančiose organizacijose – net 20 % atvejų). Tai išryškina bendradarbiavimo problemas, kurių neišsprendus tradiciniais būdais, siūlomas tinklaveikos instrumentas.

Tinklaveikos ryšių socialiniame darbe teorinis modelis

Socialinių darbuotojų veiklos tikslas – užtikrinti, kad būtų patenkinti gyvbiniai asmens poreikiai, įtraukti individą į visuomenę bei atkurti jo ir visuomenės santykius. Vadovaudamasis šiais principais socialinis darbuotojas siekia sudaryti sąlygas pozityviai individų raiškai, jų socialinėms garantijoms ginti, asmeniniams poreikiams tenkinti; veikia plėsdamas visų klientų galimybes rinktis reikiamą pagalbą ir inicijuoja bendruomeninių socialinių paslaugų bei pagalbos tarnybas (Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas 1998). Visa tai jis gali atlikti tik tikslingai užmezgęs ryšius, palaikydamas juos ir pagal jų specifiką veikdamas organizacijų visuomenėje.

Iš socialinio konteksto analizės paaiškėjo, jog socialinis darbuotojas ar jo atstovaujama socialinių paslaugų organizacija turi veikti adaptyviai, organiškai, būti atviri aplinkai, siekti kooperacijos ir sinergijos. Hierarchinės struktūros, kaip rodo praktika, sąlygoja didesnę specializaciją bei funkcinį konfliktą ir per santykį su kooperacija sukuria disbalansą. Išėitį galima rasti naudojant tinklaveiką tiek socialinių paslaugų organizacijos vidinėje struktūroje, tiek už jos ribų.

Pastaruoju metu mokslinėje literatūroje atsiranda raginimų socialinio darbo praktikams įsijungti į tinklaveiką (Gotea 2010; La Rua 2008; Raeymaeckers 2010). Įvairių mokslo sričių tyrimai parodė, kad įvairiuose lygmenyse, nuo šeimos iki visuomenės, veikia socialiniai tinklai; jie vaidina svarbų vaidmenį ieškant įvairių problemų sprendimo būdų. Socialinis tinklas – tai tarpusavio santykių tarp individų sistema, siejanti juos tarpusavyje skirtingo intensyvumo ir artimumo ryšiais (Morris, 2012). Tai socialinė struktūra, susidariusi iš asmenų (ar organizacijų), vadinamų dalyviais, nariais, ar „mazgais“ (*nods*), kuriuos sieja vienas ar daugiau specifinių tarpusavio priklausomybės tipų. Konkretų socialinį tinklą galima pavaizduoti žemėlapiu, kuriame tinklo dalyviai susieti ryšių linijomis.

Sisteminiai tinklai skirti grupės narių ryšių struktūrai atskleisti, asmens pozicijai tinkle (ekvivalentiškumui, išskirtinumui ir pan.) nustatyti. Kitaip

nei egocentruoti (asmeniniai), sisteminiai tinklai dažniau grindžiami abipusiu tinklo subjektų pasirinkimu (Antinienė, Baršauskienė, Merkys 2004). Socialiniai darbuotojai, kurdami sisteminis socialinius tinklus, gali profesiskai integruotis ir adaptuoti savo veiklą globalios visuomenės kontekste. Juo platesnis socialinis tinklas ir „kokybiškesni“ santykiai tarp narių tam tikriems socialiniams tikslams pasiekti, tuo socialiniam darbuotojui paprasčiau pasinaudoti skirtingas kompetencijas turinčių tinklo narių kapitalu ir ištekliais.

Viena svarbiausių socialinio tinklo funkcijų – paremiamoji. Iš socialinio tinklo gaunama parama priklauso nuo tinklo dydžio, santykių kokybės, dažnumo ir t. t. Juo platesnis tinklas ir juo artimesni santykiai, juo didesnė paramos tikimybė, juo įvairesnės kompetencijos ir statuso asmenys priklauso tinklui, tuo daugiau paramos rūšių galima tikėtis. Iš vieno santykių žmogus gali gauti labai įvairią, iš kitų – tik labai specializuotą, vienos rūšies paramą. Išskirtinis vaidmuo socialiniam tinklui tenka ir socialinio mobilumo bei karjeros procesuose.

Net hierarchinėse organizacijose, kaip visuomenės ląstelėse, galima rasti socialinio tinklo sluoksnį, dažniausiai sutampantį su organizacijų neformalių ryšių struktūra. Iš esmės skiriami trys socialinės struktūros lygiai: makro-, mezo- ir mikrolygis. Tai reiškia, kad tinklai gali būti tiriami individualiu, grupiniu, organizacijos, bendruomenės, visuomenės lygmenimis. Tinklaveiką galima suvokti skirtingais lygiais, kurių kiekviename gali pasireikšti įvairių socialinių paslaugų teikimo veiklos ar jų fragmentai:

- Grupės / organizacijos lygiu – keli asmenys užmezga tinklinius ryšius, vedini tam tikrų motyvų (socialinių, ekonominių, kultūrinių ir kt.);
- Tarporganizacinio tinklo lygiu – kelios ar daugiau organizacijų ar pavienių suinteresuotų asmenų yra susijungę tinkliniais ryšiais, nors kai kurių organizacijų vidinė struktūra gali būti ir hierarchinė (pavyzdžiui, kuri nors valstybinė socialines paslaugas teikianti organizacija). Tarporganizaciniai ryšiai iš esmės negali būti hierarchiniai, nes organizacija gali primesti savo valią kitoms atskiroms organizacijoms tik turėdama monopolinę ar oligopolinę galią rinkoje ar tokią padėtį reglamentuojančius įstatymus. Todėl labiausiai paplitę išoriniai organizacijų ryšiai pagrįsti tinklaveikos principais;
- Globalaus tinklo lygiu – visa iš organizacijų susidedanti visuomenė yra globalus tinklas, kuriame skirtingos paskirties organizacijos, būdamos tinklinės struktūros, su kitomis yra susijusios tinkliniais ryšiais. Tampa sunku atskirti, kur baigiasi vienos organizacijos tinklinė struktūra ir prasideda kitos. Socialinių paslaugų organizacijos tinkliniais ryšiais susipina su įvairiomis privataus verslo organizacijomis bei valstybinėmis institucijomis – pastaruoju metu ir verslo pasaulyje pastebimas įvairių sektorių organizacijų interesų ir veiklos suartėjimas bei susipynimas. Neaiškios ribos skiria vieną gaubiančiąją sistemą nuo kitos seka: individas–organizacija–visuomenė; ir jos linkusios nuolat kisti pagal tinklo dalyvių motyvų struktūros pokyčius.

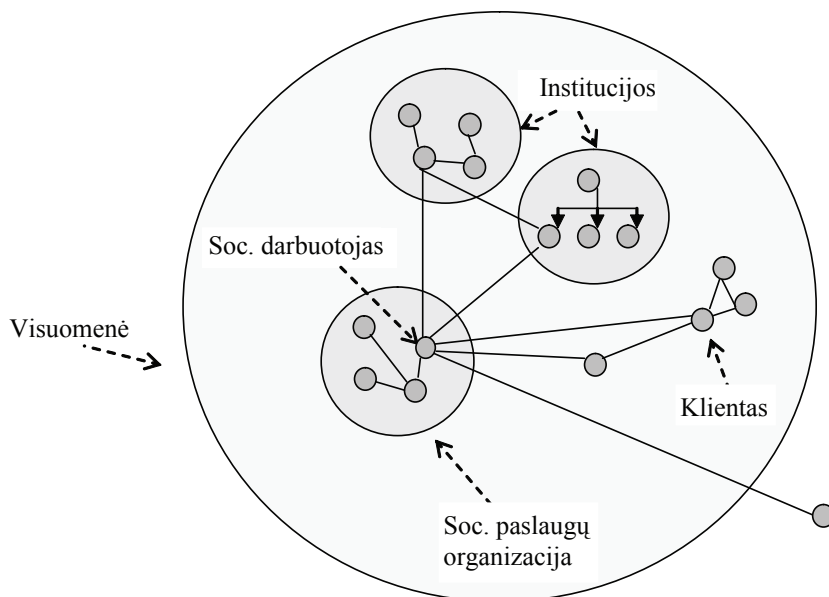
Todėl globalios tinklinės visuomenės modelį (Staniulienė 2005) galima adaptuoti į tinklaveikos socialiniame darbe koncepcinį modelį (žr. 1 pav.).

Socialinio tinklo modelyje parodyti ryšiai, kuriais socialinis darbuotojas bendrauja su klientu ir su juo susijusiais asmenimis (šeima, giminėmis, kaimynais ir draugais, jei klientas nėra už visuomenės ribų lauko, t. y. socialinėje atskirtyje), bendrauja su savo kolegomis iš savo ir išorinių organizacijų, taip pat su begale kitų institucijų atstovų, padedančių spręsti kliento problemas: dvasininkais, teisininkais, mokytojais, psichologais, medikais, slaugytojais, iniciatyviais bendruomenininkais ir biurokratais ir t. t.

Be abejo, visi minėti galimi socialinių paslaugų teikėjų tinklo nariai gali turėti tarpusavio ryšius, pagrįstus visai kitais motyvais, nes visuomenės narių veiklos dažniausiai būna nevienalytės, daugiakryptės.

Tradiciniuose hierarchiniuose santykiuose procesai ir darbuotojų atliekamos veiklos koordinuojami „iš viršaus“, per valdžią ir formalią dokumentaciją, o tinkliniuose santykiuose yra du pagrindiniai koordinavimo mechanizmai: nauda ir pasitikėjimas.

Svarstant koordinuojantį naudų vaidmenį, reikia turėti omenyje, kad ir paties socialinio darbuotojo tinklaveikos motyvai bus susiję ne vien tik su jo kaip specialisto atliekamomis funkcijomis ir siekiu efektyviau, sinergiškai jas atlikti. Tinklaveika gali patenkinti bet kurio darbuotojo ir visuomenės nario



I PAV. TINKLAVEIKOS SOCIALINIAME DARBE KONCEPCINIS MODELIS

Šaltinis: sudaryta autorės

mokymosi, tobulėjimo, patirties, saugumo, savirealizacijos, materialinės ir finansinės naudos siekimo ir panašius poreikius. Paprastai įvairūs poreikiai ir jų tenkinimas tinklaveikoje būna tarpusavyje susiję ir papildo vienas kitą: pavyzdžiui, bendradarbiai gali tapti ne tik kolegomis, bet ir asmeniniais draugais, ar, tarkim, suderinami materialaus atlygio už darbą ir profesinio tobulėjimo motyvai ir pan.

Kitas koordinavimo mechanizmas – tinklo narių pasitikėjimas vieni kitais. Tinkluose labai greitai sklinda informacija apie narius, dėl tam tikrų veiksmų praradusius pasitikėjimą. Tai, be abejo, disciplinuoja geriau dirbti ir moraliai elgtis.

Remiantis bendrąja sistemų teorija, socialinio darbuotojo užmegztas ir plėtojamas tinklas pasižymės visoms tinklinėms struktūroms bendrais bruožais:

- *Holistiniu pobūdžiu* – su bendrąja sistemų teorija susijęs holistinis požiūris teigia: visi visatos elementai tarpusavyje yra susiję ir vienas nuo kito priklausomi, todėl turi būti nagrinėjami jų tarpusavio ryšių pagrindu – dėl to socialiniam darbuotojui ir siūlomas tinklaveikos instrumentas;
- *Chaotiškumu* – I. Prigožinas ir I. Stengersas (2005) teigia: kuo daugiau chaoso ir sąmyšio aplinkoje, tuo daugiau atsiras tinklinių organizacijų. Kuo problemiškesnė socialinio darbo praktika, tuo labiau didėja socialinių darbuotojų bendradarbiavimas;
- *Nevienalytiškumu* – socialiniai darbuotojai turi įsitraukti į išorinius tinklus su nesuskaitoma daugybe kitų skirtingų organizacijų: multinacionalinių ir vietinių, didelių ir mažų, viešųjų ir privačių ir pan., kad būtų įmanoma spręsti klientų problemas;
- *Nestabilumu* – tinklai ir jų erdviniai modeliai iš prigimties yra besitęsiančios keitimo būsenos. Savo nestabilia forma tinklas primena daugiasluoksnį voratinklį, kuris nusidriekia nuo centro į šalis. Jis kinta pagal aplinkos iššūkius: keičiasi tinklo nariai, jų motyvai ir veiklos metodai;
- *Centriškumu* – kuo daugiau tarpusavio ryšių turi tinklo dalyviai, tuo arčiau centrinės vietos jie yra tinklo atžvilgiu: turi daugiau privilegijų, galios, išteklių, kitų pranašumų, palyginti su nuo centro nutolusiais. Socialinio darbo praktikoje šiuo veiklas koordinuojančiu centru turi tapti socialinis darbuotojas, iškėlęs tinklui pagalbos klientui tikslą;
- *Difuziškumu* – tankesni tinklai turi trumpesnius informacinius ir kitų išteklių kanalus, todėl informacija sklinda greičiau, taigi tinklo forma turi reikšmės jo viduje vystančių procesų greičiui;
- *Kooperacija* – viena pagrindinių sąvokų tinklinių struktūrų teorijoje. Taip sinergetiškai maksimizuojamas pastangų efektyvumas;
- *Tarpusavio santykiais* – tinklinės struktūros esmė. Tinklo nariai yra jame, kad tarpusavio santykiais vykdytų tam tikrus socialinius ir medžiaginius mainus;

- *Stipresnis laimi* – posakis, galiojantis tinklinėms struktūroms, nepaisant kooperavimosi ir pasitikėjimo atmosferos būtinumo. Kiekvienas kontaktas tinkle gali būti ir harmoningas bendradarbiavimas bei santarvės išraiška, ir konfliktas ar konkuravimas;
- *Small-Is-Good (Būti mažam yra gerai)* – šiuo metu požiūrį „Pradėk veiklą mažas ir išauk į didelį“ keičia požiūris „Lik amžiams mažas, kad galėtum nudirbti didelius darbus“ (Nanbargale 1999). Pastarasis remiasi lanksčios, mažos, plokščios organizacijos vadybiniais pranašumais, o jiems priešinga – gremėzdiška, aukštos hierarchijos, centralizuota biurokratinė organizacija.

Tinklaveikos principų specifiškumas socialiniame darbe

Sociologai M. Grannovetteris (1985), R. S. Burtas (1980, 1992), E. O. Laumannas ir D. Knoke (1986), L. C. Freemanas (1979) ir kiti plėtoja socialinių tinklų teoriją. Nagrinėdami socialinius tinklo aspektus, jie kreipia dėmesį į žmonių bendravimą ir tarpusavio santykius tinkle. Socialinių tinklų teorijoje tinklo narių tarpusavio santykiai, atliekant tinklinės struktūros analizę, dažniau yra svarbesni už tinklo struktūrinės savybes. Tačiau šios teorijos išskiriami tinklinės struktūros analizavimo kriterijai atskleidžia ne tik tinklo narių elgsenos ypatybes, bet ir gali būti naudojami tinklaveikai plėtoti tarp jos teikiamomis naudomis suinteresuotų organizacijų visuomenės dalyvių. Socialinio darbuotojo tinklaveikos analizės rezultatai, vertinant pagal suformuluotą kriterijų sąrašą, sudarytų galimybes tarpusavyje lyginti užmegztus ryšius ir veiklos procesus bei juos tobulinti.

Pirmiausia nagrinėjant socialinio darbuotojo ryšių tinklaveikos galimybes, reikia suderinti jo motyvus ir socialinių paslaugų organizacijos misiją, paskirtį su tinklo dalyvių misija, ir tik tai atlikus ieškoti tinkamos padėties (vietos ir vaidmens) tinkle.

Veikla tinkle svarbi tuo, kokį potencialą ji turi, kaip ir kiek gali gauti išorinės informacijos, materialinių ir finansinių išteklių, artėdama prie savo misijos ir toliau vystydama bei programuodama šią idėją.

Vadinasi, galima teigti: socialinio darbuotojo misija, ryšiai ir veikla tinkle turi būti gerai suderinti, kad per kaitą galėtų kurti kokybinius pokyčius minimaliomis sąnaudomis, t. y. panaudojant esamus išteklius, taikant kooperaciją ir sinerginį efektą. Nubraižius socialinio darbuotojo tinklaveikos žemėlapi, t. y. išsiaiškinus padėtį minėtų veiksnių (tinklo, motyvų, misijos, struktūros ir veiklos) atžvilgiu, galima sąmoningai pasirinkti veiklos vystymo kryptį.

Galima pabandyti sudaryti jungtinį šių kriterijų sąrašą, leisiantį atlikti išsamią socialinio darbuotojo tinklaveikos analizę:

Tinklo dydis – socialinis darbuotojas turi suskaičiuoti tinklo narius ir apibrėžti tinklo ribas;

Tinklo tankis – kuo daugiau ryšių yra tinkle tarp atskirų jo narių, tuo jis tankesnis (tinklas tampa integruotas turėdamas didesnę sinergetiką, glaudesnę bendradarbiavimą, kai kliento problemas spręsti stengiasi ne vienas socialinis darbuotojas, o motyvaciją turi daugelis tinklo narių);

Tinklo sudėtingumas – kuo didesniu kiekiu skirtingų ryšių tipų tarpusavyje yra susiję tinklo nariai, tuo tinklas sudėtingesnis, sudėtingiau susekti išteklių tėkmę;

Tinklo ryšių stiprumas – priklauso nuo tinklinių ryšių trukmės, kontaktų dažnumo, intensyvumo, abipusiškumo kombinacijos;

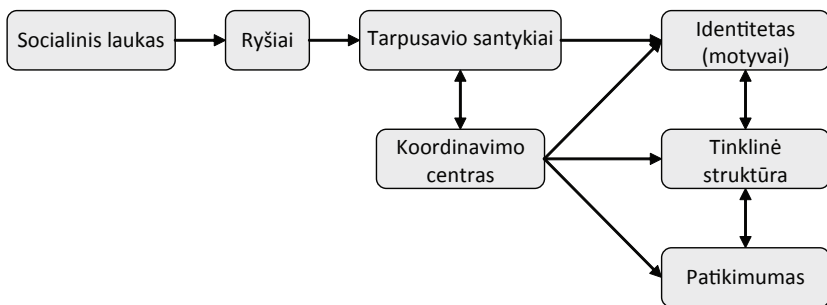
Tinklo rangas – ryšių, kuriais vienas tinklo elementas susijęs su kitu, einant nuo centro koncentriškai iki tinklo ribos, maršruto lygių skaičius;

Tinklo centriškumas – kiek ryšių turi tinklo centras su kitais tinklo nariais, kokio aktyvumo ir glaudumo yra šie ryšiai su centru bei kokio lygio kontrolė kitų tinklo narių santykiams turi tinklo centras analizuojant, kiek ryšių jis tarpininkauja tarpusavyje bendrauti norintiems atskiriems tinklo nariams.

Kuo tankesni ir sudėtingesni tinklą socialinis darbuotojas sugebės užmegzti ir koordinuoti, tuo didesnis galima būti jo narių bendros veiklos sinerginis efektas kliento naudai. Reiškia, tinklo tankumo ir sudėtingumo lygis daro įtaką tinklo atliekamų veiklų efektyvumo lygiui.

Kita vertus, kuo tankesnis tinklas, kuo daugiau kiekvienas jo narys bendrauja su kitais nariais ir kuo tie ryšiai stipresni, tuo mažesnė tikimybė, kad jis ieškos papildomų kontaktų už tinklo ribų. Nuo tinklo iširimo turėtų apsaugoti A. Smitho „nematomoji ranka“, kuri turėtų subalansuoti jo tankį ir ryšių stiprumą iki optimalaus lygio. Vadinasi, vis tiek atsiras elementų, kurie sieks tarpusavio ryšių su išorinės aplinkos elementais, ir tai sąlygos tinklų tarpusavio ryšius. Tai rodo tinklų plėtros ir jungimosi į globalų tinklą tendencijas.

Egzistuoja socialinė erdvė, laukas, sudarytas iš įvairių interesų turinčių asmenų, kurių vienas ar keli (šiuo atveju turi būti socialiniai darbuotojai), sudarydami iniciatyvos pobūdžio įtampą, randa bendrų tarpusavio motyvų ir užmezga tarpusavio ryšius (žr. 2 pav.).



2 PAV. TINKLAVEIKOS FORMAVIMAS IR ĮTVIRTINIMAS (STANIULIENĖ 2005)

Palaikomi ir koordinuojami šie ryšiai ilgainiui tampa tam tikro pobūdžio tarpusavio santykiais, atnešančiais abipusės naudos.

Tarpusavio santykiai tarp tinklo narių ir koordinuojančio centro sukuria priklausymo konkrečiam tinklui identitetą bei tinklo atributus, pagal kuriuos konkretus elementas priklausys arba nepriklausys tinklui. Kita vertus, identitetas stiprina tinklą ir jo centrą. Šios sąvokos centrui padeda nustatyti, ar koks nors asmuo gali būti tinklinės struktūros narys, ar ne. Taip socialinis darbuotojas į tinklaveiką įtraukia narius, galinčius teikti klientams socialines paslaugas, ir koordinuoja jų indėlį į pagalbą klientui.

Patikimumas – pagrindinis mobilizavimo ir koordinavimo mechanizmas tinklinėje struktūroje. Jis išugdomas per ilgą laikotarpį reguliariai komunikuojant bei dalyvaujant bendroje socialinėje veikloje.

Vadinasi, tinklinėse struktūrose turi susidaryti vadinamoji kritinė masė, kad apie susiformavusį centrą susijungtų kiti tinklo nariai, šiuo atveju – koordinavimo centrui skleidžiant socialinės gerovės idėjas. Jei kritinė iniciatyvių narių masė nesusidarys, jei socialinis darbuotojas nebus ganėtinai iniciatyvus tinklaveikoje ir nesugebės suburti bendraminčių, iš jų nesusiformuos tinklinė struktūra arba erdvės požiūriu tai atsitiks kitur, dėl kitų tikslų ar išteklių ir iš kitokio iniciatyvių asmenų rinkinio.

Toliau nagrinėjant tinklo centriškumą matyti: reikalingi komandinio darbo įgūdžiai, nes koordinuojantis centras gali susiformuoti iš kelių socialinės gerovės visuomenei siekiančių narių, tarpusavyje besidalijančių tinklo centro funkcijas. Beje, nereikia tikėtis, kad tinklinės organizacijos narių tikslai bus griežtai vieningi, kaip propaguojama tradicinėse organizacijose. Jie gali specializuotis skirtingose socialinės veiklos srityse, bet turėti bendrus tinklaveikos motyvus. Tinklai egzistuoja chaotiškoje natūralioje aplinkoje, o tikslų ar veiklų kryptingumas atsiranda paklusus hierarchijai, o natūralaus sutapus atskirų elementų tikslams, veikiant tinklo lyderio įtikinėjimui.

Atskiri tinklo elementai gali turėti su organizacijos tikslais nesutampantių (bet neprieštaraujančių) siekių, kuriuos realizuoja gretimose tinklinėse struktūrose. Beje, kuo tolesnėje tinklo narių eilėje toks elementas yra, tuo mažiau ryšių jis susijęs su tinklo centru ir tuo daugiau ryšių nori turėti ar turi su gretimomis struktūromis. Tinklo samprata nereikalauja ištikimybės vienai organizacijai. Kiekvienas elementas ar jų grupė kaip atskira tinklinė organizacija, besispecializuodama savo pagrindinėse kompetencijose, tinkliniais ryšiais gali būti susijusi su daugeliu kitų tinklinių organizacijų ir aptarnauti jas atlikdama tam tikras veiklas. Taip ir susiformuoja globalus organizacijų tinklas, kuriame atskiros tinklinės organizacijos yra susijusios silpnesniais ryšiais ir mažesniu jų kiekiu, nei judėdamos globalaus tinklo centro kryptimi.

Vadinasi, socialinis darbuotojas, kaip tinklo centras, pirmiausiai turi pasižymėti lyderio savybėmis, priešingai formaliam vadovavimui tradicinėse hierarchinėse organizacijose, kur pagal hierarchijos liniją suteikiama valdžia vadovams ir iš čia jie gauna formalią galią valdyti organizaciją. Tinklinėse organizacijose

pagrindiniai galios kitiems tinklo elementams šaltiniai gali būti atsilyginimo (ne baudimo), ekspertinė ar patrauklumo galios. T. y. tinklo koordinatorius / lyderis išlaiko tinklinius ryšius su kitais tinklo elementais:

- dėl mokamo atlygio už suteiktas naudas ir/arba
- jei tiems tinklo elementams reikia centro kompetentingų vadovavimo, veiklos programavimo, planavimo, organizavimo ar koordinavimo (labiau nei kontrolės) paslaugų ir/arba
- jei tinklo nariai mokosi minėtų dalykų iš tinklo koordinatorių / lyderių.

Socialinis darbuotojas, kaip tinklo centras, turi sugebėti koordinuoti tinklo narių darbą; tai gali būti sudėtingiau dėl mažesnio tikslų vieningumo ir socialinių paslaugų teikimo specifikos. Taip pat programuoti tinklo veiklą, kurti organizacijos ateities scenarijus, formuoti socialinės veiklos strategiją, jungti tinklinės organizacijos narių asmeninius tikslus bendram tinklo tikslui siekti ir nukreipti jų pastangas jam siekti.

Bene vienas svarbiausių tinklo lyderių darbų – suprojektuoti koordinavimo mechanizmus tarp tinklo narių. Tinklinių organizacijų koordinavimo mechanizmai papildoma ar net pakeičia rinkos santykius jų viduje:

1. *Komunikavimo, sprendimų ir derybų mechanizmai* – daugiau ar mažiau jie visada egzistuoja visuose tinklų tipuose, nes formuojant tinklą reikalingi partneriai, susitarimai tarp jų, ilgalaikėje kooperacijoje pririekia bendrų sprendimų ir derybų;

2. *Socialinis koordinavimas* – gilūs ir stabilūs santykiai, pagrįsti grupės normomis, identitetu ir reputacija;

3. *Integruojantys ir jungiantys vaidmenys ir dariniai* – tai socialinio darbuotojo funkcija, atliekant tinklo veiklos koordinavimo vaidmenį;

4. *Ekspertinė veiklos priežiūra* gali būti vykdoma stambiuose projektuose padedant specialistams;

5. *Programavimas ir tikslų nusistatymas* – žinoma, kad organizacijos, paremtos tikslų formavimu ir laukiamais rezultatais, yra efektyvesnės nei pagrįstos hierarchine kontrole;

6. *Motyvavimo sistema* – su tinklo nariais už paslaugas centrams tenka dalytis naudomis;

7. *Atrankos sistema* – norint patekti į tinklą, partnerių atrankai gali būti nustatomi griežti reikalavimai, užkertantys kelią nepageidaujamiems reiškiniams ateityje;

8. *Informacinės sistemos* – koordinuoti galima informacinėmis technologijomis ir tai labai sumažina koordinavimo išlaidas pasauliniu mastu;

9. *Visuomeninis palaikymas ir infrastruktūra* – dėl savo specifikos socialinių paslaugų teikimas gali į tai pretenduoti bei pritraukti įvairių išteklių;

10. *Pasitikėjimas tinklo dalyviais* – bene pagrindinis koordinavimo mechanizmas tinklinėse organizacijose, „nematoma ranka“ sutvarkantis jų vidinius bei išorinius santykius ir veiklas. Pasikeitimas paslaugomis reiškia bendruomenės

stabilumo prielaidą ar grupės susietumą. Vienas tinklo narys gali gauti informacijos iš kito nario vien dėl bendrumo jausmo. Čia būdinga savybė – laukimas: jei tarpusavio ryšiai truks gana ilgai, anksčiau ar vėliau gauta paslauga bus gražinama.

Tinklinės struktūros reikalauja tam tikro žmogaus sąmoningumo laipsnio, to reikalaujama ir iš socialinio darbuotojo. Protingi, išsilavinę žmonės eina į organizaciją realizuoti savęs ir patenkinti pripažinimo poreikių. Jei organizacijos atrankos sistema atrinka žmones, kurie savarankiškai gali siekti tikslų, jei organizacijos motyvavimo sistema užtikrina pačius žemiausius pagal eiliškumą poreikius, organizacijos darbuotojams tai sudaro sąlygas siekti savirealizacijos ir pripažinimo, atsiskleisti, skatina norą mokytis ir tobulėti.

Būtina ugdyti pasitikėjimą tinklo partneriais ir sąžiningą bendradarbiavimą, nes informacija tinkluose sklinda akimirksniu, nesąžiningumo atvejai tuoj pat pagarsinami, ir tai mažina galimybę tapti tinklo nariu.

Išvados ir rekomendacijos

Socialinės srities tinklaveikos plėtros konteksto analizė atskleidė hierarchinės socialinių paslaugų organizacijų sąrangos trūkumus šiuolaikinio socialinio darbo problematikos kontekste. Tinklaveika gali padėti socialiniams darbuotojams veikti adaptyviai, organiškai, išnaudoti kooperacijos ir sinergijos galimybes tiek socialinių paslaugų organizacijos vidinėje struktūroje, tiek už jos ribų.

Socialinio darbuotojo suteiktų socialinių paslaugų efektyvumas ir kokybė priklauso nuo gebėjimo užmegzti, palaikyti ir naudotis ryšiais kaip išteklių kanalais tarp kliento, su juo susijusių asmenų, kolegų bei kitų institucijų atstovų, padedančių spręsti kliento problemas.

Vadinasi, šiuolaikinio socialinio darbo organizavimo ašis – tarpusavio santykių ir socialinių tinklų kūrimo bei palaikymo kompetencijų ugdymas. Žengiant iš informacinės eros į santykių erą, socialinių paslaugų teikėjus būtina išmokyti profesinėje veikloje naudotis tinklaveikos teikiamomis naudomis.

Norėdamas sistemiškai ir sinergetiškai vykdyti socialinio darbo funkcijas, socialinis darbuotojas turėtų:

- apsibrėžti savo misiją visuomenės gerovės didinimo procese;
- ištirti savo atliekamų veiklų socialiniame darbe kontekstą;
- remdamasis koncepciniu tinklaveikos ryšių socialiniame darbe modeliu, nusibraižyti savo realių ryšių žemėlapi, išsiaiškinti užmegzto tinklo narius, informacijos ir įvairių naudų šrautus;
- perpratęs tinklaveikos dėsningumus, kryptingai patobulinti tinklo sandarą ir užmegztų ryšių kanalais vykstančius procesus, siekdamas socialinių paslaugų efektyvumo.

Pagal rango savybę socialinis darbuotojas tinklaveikoje yra centrinis veiklas koordinuojantis elementas. Tai reikalauja iš jo papildomų vadybinių

lyderiavimo, motyvavimo, koordinavimo, komandinio darbo kompetencijų, kurias jis turi įgyti ir plėtoti tobulindamas atliekamo socialinio darbo organizavimą.

Literatūra

- Antinienė, D., Baršauskienė, V., Merkys, G. 2004. „Lietuvos studentų socialiniai ryšiai: diagnostinis tyrimas naudojant socialinio tinklo matricą“. *Psichologija* 30: 32–46.
- Burt, R.S. 1980. “Models of Network Structure.” *Annual Review Sociology* 6: 79–141.
- _____. 1992. *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Castells, M. 2005. *Tinklaveikos visuomenės raida* (1 tomas). Kaunas: Poligrafija ir informatika.
- Freeman, C. 1987. “The Challenge of New Technologies.” *Interdependence and Co-operation in Tomorrow’s World*, ed. W. Michalski, B. Stevens, 123–156. Paris: OECD.
- Granovetter, M. 1985. “Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness.” *American Journal of Sociology* 91 (3): 481–510.
- Gotea, M. 2010. “Social Work Review Social Networks and their Importance in Social Work.” *Revista de Asistentă Socială* 2: 35–49.
- Held, D., McGrew, A., Goldblatt, D., Perraton, J. 1999. *Global Transformations. Politics, Economics and Culture*. Cambridge: Polity Press.
- Kavaliauskienė, V. 2008. „Socialinio darbuotojo asmenybės savybės – santykio su profesija išraiška“. *SOTER* 26 (54): 87–102.
- Kvedaravičius, J., Malinauskas, Ž. 2008. „Laikas ir vadyba“. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai* 15 (4): 92–99.
- Laumann, E.O., Knoke, D. 1986. “Social Network Theory.” In *Approaches to Social Theory*, eds. S. Lindenberg, J. S. Coleman, S. Nowak, 83–104. New York: Russel Sage Foundation.
- Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas*. 1998. Vilnius: Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija.
- Lydeka, Z. 2001. *Rinkos ekonomikos tapšmas*. Kaunas: VDU leidykla.
- De La Rua, A. D. F. 2008. “Social Network Analysis and Social Work.” *Portularia* 8 (1): 9–21.
- Mayadas, N. S., Elliott, D. 1997. “Lessons from International Social Work. Policies and Practices.” *Social Work in the 21st Century*, ed. M. Reisch, E. Gambrill, 175–185. London: Pine Forge Press.
- Morris, M. 2012. *Concise Dictionary of Social and Cultural Anthropology*. Oxford: Wiley-Blackwell Publications.
- Raeymaekers, P. 2010. “Working Together? Social Integration and the Effectiveness of Networks among Human Service Organizations.” *European Journal of Social Work* 13 (4): 123–141.
- Staniulienė, S. 2005. *Modernių organizacinių valdymo struktūrų plėtros tendencijų ekonomikos globalizavimosi sąlygomis nustatymas*. Daktaro disertacija. Kaunas: VDU leidykla.

Staniulienė, S. 2010. „Vidinių ir išorinių ryšių sklaida Lietuvos įmonėse“. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai* 56: 77–89.

Tarptautinių žodžių žodynas. 2001. Vilnius: Alma littera.

Пригожин, И., Стенгерс, И. 2005. *Порядок из хаоса*. Москва: КомКнига.

Challenges of Networking for Social Work

Summary

During last few decades world has irreversibly changed and moved towards globalization, therefore, exploitation of the old-fashioned organizational design methods in social service organizations became ineffective and self-destructive. It means that it is necessary to look for new ways to construct and develop the relations of social worker to clients and institutions that correspond to the conditions of current and future social environment.

Networking is a process of establishing a mutually beneficial relationship with other people and institutions in different environments. Networks of social workers, clients, people related to them and institutions begin with an independent cooperation with multilateral obligations and develop long-term relationships based on trust. A social web usually consists of various institutions, including private or governmental organizations of social services, schools, church, clients, families, clubs etc. where they meet to share and exchange informational, financial, material resources and services.

After being processed by the part of a coordinating center, accumulated specialized resources, knowledge and skills existing in the center of network are transferred to other members of the network. Social worker as a coordinator of this network has to create conditions for network members' self-realization and efficient communication. This requires the additional managerial skills in leadership, motivation, coordination, teamwork fields that social worker should acquire and develop at the same time improving the performance of his/her social services.

The article discusses the following features of the social work network: holistic, chaotic, heterogeneous, central, diffusive, cooperative, credibility, domestic, and smallness. The issues of social network critical mass formation, centre formation, relationships among network elements formation and their coordination are also analyzed. The article argues that, in the analysis of social networks, the criteria of networks borders, size, density, complication, strength of its relations, network rank and level of centrality might be used.

The contextual analysis of social networking development reveals the shortcomings of hierarchical social service organizations in contemporary social work. Networking can help social workers to act in adaptive, organic manner to exploit opportunities for cooperation and synergy in social service organizations.

The quality and efficiency of provided social services depend on a social worker's ability to establish, maintain and exploit relationships as a resource channel among a client, other involved persons, colleagues and many other representatives of particular institutions. Thus, the development of social networking skills is a crucial axis of contemporary social work organization.