

KLAIPĖDOS UNIVERSITETO

Sveikatos mokslų fakulteto

Socialinio darbo katedra

**STRESO RIZIKA KAIP PROFESINIO PERDEGIMO
PRIELAIDA: GLOBOS CENTRŲ DARBUOTOJŲ
POŽIŪRIS**

Socialinio darbo studijų programos

magistro baigiamasis darbas

Autorius

DMSSD19 gr. stud. Sondra Bartkienė

Vadovas

Prof. dr. Elvyra Acienė

Klaipėda, 2021

MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO LYDRAŠTIS

Sondra Bartkienė

(magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)

Streso rizika kaip profesinio perdegimo prielaida: globos centrų darbuotojų požiūris
(magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)

Patvirtinu, kad magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas magistro baigiamasis darbas ar jo dalis nebuvo panaudotas Klaipėdos universitete ir kitose aukštosiose mokyklose.

.....Sondra Bartkienė.....
(magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė ir parašas)

Sutinku, kad magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 m. Klaipėdos universiteto studijų procese.

.....Sondra Bartkienė.....
(magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė ir parašas)

Magistro baigiamąjį darbą ginti

(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

.....

(data)

..... Prof. dr. Elvyra Acienė.....

(magistro baigiamojo darbo vadovo vardas, pavardė ir parašas)

Baigiamasis darbas įregistruotas katedroje

(data)

.....

(katedros sekretorės vardas, pavardė ir parašas)

Magistro baigiamąjį darbą ginti

(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

.....

(data)

...Prof. dr. Ingrida Baranauskienė.....

(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

Recenzentu(-ais) skiriu

.....Prof. dr. Ingrida Baranauskienė.....

.....Doc. dr. Indrė Dirgėlienė.....

(įrašyti recenzento(u) vardą, pavardę)

.....

(data)

.....Prof. dr. Ingrida Baranauskienė.....

(katedros vedėjo vardas, pavardė ir parašas)

SANTRAUKA

Bartkienė S. Streso rizika kaip profesinio perdegimo prielaida: globos centrų darbuotojų požiūris. Socialinio darbo magistratūros studijų programos baigiamasis darbas. Darbo vadovas prof. dr. E. Acienė, Klaipėdos universitetas: Klaipėda, 2021. – 75 p.

Raktažodžiai: stresas, socialinis darbas, globos centras.

Darbe apibūdinama streso rizika, kaip profesinio perdegimo prielaida, pagrindiniai stresą įtakojantys veiksniai ir prevencijos galimybės. Atskleidžiama globos centrų socialinių darbuotojų veiklos sudėtingumas, įvardijant sunkumus ir problemas, su kuriomis susiduriama praktinėje veikloje. Buvo atliktas tyrimas, kurio objektas – globos centrų socialinių darbuotojų patiriama streso rizika, kaip profesinio perdegimo prielaida. Pagrindinis tikslas – atskleisti globos centrų socialinių darbuotojų patiriamą streso riziką kaip profesinio perdegimo prielaidą, jų patirčių kontekste.

Tyrimo tikslui įgyvendinti išsikelti šie uždaviniai:

1. Išanalizuoti streso rizikos ir profesinio perdegimo sąsajų teorines prielaidas.
2. Atskleisti socialinių darbuotojų streso rizikos specifiškumą globos centruose ir streso įveikos strategijas.
3. Atlikti empirinį tyrimą įvertinant streso riziką, kaip profesinio perdegimo prielaidą, globos centrų socialinių darbuotojų požiūriu.

Tyrimo dalyvavo 104 socialiniai darbuotojai, dirbantys globos centruose. Išanalizavus tyrimo rezultatus, galima teigti, kad globos centrų socialiniai darbuotojai stresą patiria dėl organizacinių (intensyvus ir didelis darbo krūvis, skirtingi reikalavimai, laiko trūkumas užduotims atlikti, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka bei informacijos trūkumas) veiksmų.

Atviro klausimo analizė leidžia teigti, kad patvirtinami kiekybinio tyrimo rezultatai. Papildomai išryškėjo socialiniams darbuotojams stresą keliantys vadovų ir kolegų paramos trūkumo, teisės aktų kaitos, pokyčių, įvairių patikrinimų, paslaugų teikimo klientams, Covid – 19 faktoriai.

Streso įveikai socialiniai darbuotojai aktyviai naudojami emocinės paramos ir problemų sprendimo (artimųjų ir šeimos parama, sprendimų paieška, kalbant su panašių problemų turėjusiais, paieška galinčių padėti išspręsti problemą ir naujų žinių, kurios galėtų būti naudingos problemos sprendimui) įveikos strategijomis. Dalis socialinių darbuotojų kritiką ir kaltinimus nukreipia į save bei stengiasi užsiimti kitais dalykais ir negalvoti apie patiriamus sunkumus.

Darbe pateikiami tyrimo rezultatai, įrodantys, kad streso rizika – pagrindinė profesinio perdegimo prielaida socialinio darbuotojo profesinėje veikloje, paveikianti jo fizinę, psichinę ir emocinę gerovę. Tyrimu nustatyta, kad streso patyrimui daugiausia įtakos turi organizaciniai, o ne

individualūs veiksniai. Atskleista, kad streso įveikai dažniausiai naudojamos socialinės paramos strategijos. Pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

Darbą sudaro santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, įvadas, 3 dalys, išvados, literatūros sąrašas, 2 priedai. Pirmoje darbo dalyje analizuojamas streso rizikos ir profesinio perdegimo sąsajų teorinis diskursas, antroje - atskleidžiamas globos centrų socialinių darbuotojų streso rizikos, kaip profesinio perdegimo prielaidos, tyrimo organizavimas ir metodologija, trečioje – apibrėžiami atlikto empirinio tyrimo apie streso riziką, kaip profesinio perdegimo prielaidą globos centrų socialinių darbuotojų požiūriu, rezultatai. Darbe pateikta 15 lentelių, 15 paveikslų. Literatūros sąrašas – 116 šaltinių, darbo apimtis – 75 puslapiai.

SUMMARY

Bartkienė S. Stress Risk as a Precondition for Professional Burnout: Views of Foster Care Centers' Staff. Final Thesis of the Master's Degree Program in Social Work. Scientific advisor prof. dr. E. Acienė, Klaipėda University: Klaipėda, 2021. - 75 p.

Keywords: stress, social work, care centre.

The paper describes the risk of stress as a precondition for occupational burnout, the main factors influencing stress and prevention options. The complexity of the activities of social workers in care centres is revealed, identifying the difficulties and problems encountered in practical activities. A study was conducted on the risk of stress experienced by social workers in care centres as a precondition for occupational burnout. The main goal is to reveal the risk of stress experienced by social workers in care centres as a precondition for occupational burnout, in the context of their experiences.

The following tasks have been set for the implementation of the research goal:

1. To analyse the theoretical assumptions of the links between stress risk and occupational burnout.
2. To reveal the specifics of the stress risk of social workers in care centres and stress coping strategies.
3. To carry out an empirical study evaluating the risk of stress as a precondition for occupational burnout from the point of view of the social workers in care centres.

The study involved 104 social workers working in care centres. Having analysed the results of the research, it can be stated that social workers in care centres experience stress due to organisational factors (intensive and heavy workload, different requirements, lack of time to perform tasks, lack of inter-institutional cooperation and lack of information).

The analysis of the open-ended question suggests that the results of the quantitative study are confirmed. The stressors of social workers, such as the lack of support from managers and colleagues, changes in legislation, various inspections, provision of services to clients, Covid - 19 factors became clear in addition.

To overcome stress, social workers actively use strategies of emotional support and problem-solving (support from loved ones and family, finding solutions to those who have similar problems, finding solutions that can help solve the problem, and new knowledge that could be helpful in solving the problem). Some social workers direct criticism and accusations towards themselves and try to deal with other things and not think about the difficulties they face.

The paper presents the results of the research, proving that the risk of stress is the main precondition for occupational burnout in the professional activities of a social worker, affecting his/her physical,

mental and emotional well-being. The study found that stress experience was mainly influenced by organisational rather than individual factors. It was revealed that social support strategies were most often used to overcome stress. Conclusions and recommendations are presented.

The paper consists of a summary in Lithuanian and English, introduction, 3 parts, conclusions, bibliography, 2 appendices. The first part of the work analyses the theoretical discourse of stress risk and burnout, the second part reveals the organisation and methodology of research on stress risk of care workers as a prerequisite for burnout, the third part defines the results of the empirical research on stress risk as a precondition for burnout from the point of view of employees. The work contains 15 tables, 15 figures. The list of literature - 116 sources, the volume of the work - 75 pages.

TURINYS

ĮVADAS	8
I. STRESO RIZIKOS IR PROFESINIO PERDEGIMO SĄSAJŲ TEORINIS DISKURSAS	11
1.1. Streso darbe teorinės prielaidos	11
1.1.1. Streso darbe bendra charakteristika	11
1.1.2. Stresą sukeltantys veiksniai ir jų raiška	12
1.1.3. Stresas kaip svarbiausia profesinio perdegimo darbe prielaida	16
1.2. Socialinio darbuotojo streso rizikos specifika ir streso įveikos strategijos	19
1.2.1. Socialinio darbuotojo veiklos globos centre raiška: specifiškumo aspektas	24
1.2.2. Streso (rizikos) įveikimo galimybių prielaidos	33
1.2.3. Supervizija streso įveikos strategijų kontekste	35
II. GLOBOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ STRESO RIZIKOS, KAIP PROFESINIO PERDEGIMO PRIELAIDOS, TYRIMO ORGANIZAVIMAS IR METODOLOGIJA	39
2.1. Tyrimo metodologinis pagrindimas	39
2.1.1. Tyrimo metodologinės nuostatos	39
2.1.2. Tyrimo imtis	40
2.1.3. Tyrimo metodai	40
2.1.4. Tyrimo organizavimas ir eiga	43
III. STRESO RIZIKA, KAIP PROFESINIO PERDEGIMO PRIELAIDA, GLOBOS CENTRŲ DARBUOTOJŲ POŽIŪRIU	44
3.1. Globos centrų socialiniams darbuotojams stresą keliančių veiksnių analizė	44
3.2. Socialinių darbuotojų naudojamų strategijų streso įveikai analizė	61
IŠVADOS	67
REKOMENDACIJOS	68
LITERATŪRA	69
PRIEDAI	76

IVADAS

Tyrimo problemos aktualumas. Šiuolaikinėje visuomenėje visi turi būti motyvuoti, lankstūs ir mobilūs. Stresą darbe užsienio ir Lietuvos mokslininkai tyrinėja jau keletą dešimtmečių, tačiau iki šiol nesutaria dėl vieningos streso darbe sąvokos. Visuomenei tobulėjant ir vystantis informacinėms technologijoms, mažėja laiko racionaliems sprendimams priimti bei didėja dirbančiojo atsakomybė. Mokslinėje literatūroje galima rasti didelę įvairovę veiksnių, sukeliančių stresą. Vykstant esminiams pokyčiams įvairiose gyvenimo srityse pasireiškia nervinė ir emocinė įtampa, kuri sukelia stresą. A. Endriulaitienė, G. Genevičiūtė – Janonienė (2009, 38 p.) pastebi, kad skirtingą streso ir įtampos lygį sąlygoja ne tik asmeniniai faktoriai, bet ir profesijos pobūdis. Pasak U. Rosenbaum (2020, 16 p.), dabartiniai tyrimai rodo, kad su stresu susijusios ligos ir profesinio perdegimo sindromas virsta masiniais reiškiniais, kurie daro didelę žalą žmonėms ir organizacijoms, taip pat nukentėjusiems žmonėms ir jų aplinkai. Ypač nukenčia pagalbos, gydymo ir socialinių profesijų žmonės bei mokytojai.

Socialinis darbas nuolat vystosi ir keičiasi, atsižvelgiant į tai, kokios permainos vyksta visuomenėje. 2018 metais įkurti Globos centrai teikti kokybišką socialinę pagalbą be tėvų globos likusiems vaikams, globojamiems vaikams, įvaikiams bei globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įtėviams. Dirbant su budinčiais globotojais, globėjais (rūpintojais) ir globojamais ar prižiūrimais vaikais, susiduriama su situacijomis, kurias reikia spręsti greitai ir efektyviai, o tai gali įtakoti streso riziką.

Tyrimo mokslinis aktualumas. Socialinio darbo streso riziką profesinio perdegimo kontekste tyrė mokslininkai (Dirgėlienė I. ir Večkienė N., 2009; Dirgėlienė I., 2013; Kavaliauskienė V. ir Balčiūnaitė R. 2014; Cieslak R. ir kt. 2014; Maslach C. ir Leiter M., 2016; Černevičiūtė N. ir Kerpaitė A., 2018; McFadden P. ir kt. , 2018; Hirst V., 2019; Ravalier J., 2019; Rosenbaum U., 2020; ir kt.) išskiria streso poveikį kūnui, psichikai, elgesiui ir emocijoms, kuris gali pasireikšti įvairias sveikatos sutrikimais. Mokslininkai pažymi, kad ilgalaikis, lėtinis stresas darbinėje aplinkoje yra profesinio perdegimo sindromo, išėjimo iš darbo ar net iš profesijos priežastis. Vaikų globos pertvarkos eigoje įvyko daug pokyčių. Įsikūrus globos centrams atsirado poreikis keisti socialinio darbo organizavimo procesą, o socialiniams darbuotojams prisiimti naujus vaidmenis, kas kelia nemažai iššūkių, neaiškumo dėl kurių socialiniai darbuotojai susidūrė su naujais iššūkiiais siekiant užtikrinti vaiko gerovę, o naujos pareigos, funkcijos ir vaidmenys, pasak A. Kiaunytės, V. Lygnugarienės (2019, 89 p.) kelia įtampą. Šiandien mokslinėje literatūroje streso tema aktuali ir aptariama įvairių autorių darbuose, tačiau Globos centruose dirbančių socialinių darbuotojų streso rizikos analizės rasti nepavyko.

Tyrimo problema. Vaikų globos institucijų pertvarkos klausimas plačiai nagrinėjamas socialinės politikos, teisiniu ir struktūriniu lygmeniu, tačiau mažai analizuojami iššūkiai, kylantys socialiniam darbuotojui besikeičiančioje vaikų globos sistemoje. Teikiant socialinę pagalbą be tėvų globos likusiems, globojamiems vaikams ir budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams), socialiniai darbuotojai privalo įvertinti savo profesinę patirtį, veikti greitai ir tikslingai. Socialinių paslaugų kokybė priklauso nuo socialinių darbuotojų kompetencijos, gebėjimų, asmeninių vidinių vertybių, požiūrio. Globos centrų veikla vis dar formavimosi stadijoje, todėl plėtojant pagalbos šeimoje globojamam (rūpinamam) vaikui ir globėjui (rūpintojui) tinklą, aktualu nagrinėti socialinių darbuotojų savijautą bei problemas, su kuriomis jie susiduria šioje sistemoje. Tai leidžia formuluoti probleminius klausimus: ar globos centrų socialiniai darbuotojai susiduria su streso rizika savo veikloje ir dėl kokių priežasčių?

Tyrimo objektas - globos centrų socialinių darbuotojų patiriama streso rizika kaip profesinio perdegimo prielaida.

Tyrimo tikslas – Atskleisti globos centrų socialinių darbuotojų patiriamą streso riziką, kaip profesinio perdegimo prielaidą, jų patirčių kontekste.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti streso rizikos ir profesinio perdegimo sąsajų teorines prielaidas.
2. Atskleisti socialinio darbuotojo streso rizikos specifiškumą globos centruose ir streso įveikos strategijas.
3. Atlikti empirinį tyrimą įvertinant streso riziką kaip profesinio perdegimo prielaidą globos centrų darbuotojų požiūriu.

Tyrimo metodologinės priegigos:

Socialinių sistemų teorija, „kuri struktūruoja kompleksinę mintį, kurios pagrindas – visuma yra didesnė nei jos dalių suma, kas reiškia, kad iš visumos organizacijos formuojasi naujos kokybės, kurios grįžtamuoju ryšiu veikia visumos dalis“ (Vaicekauskienė V., 2009, 187 p.). Remiantis sistemų teorija, žmogus yra visuomenės dalis, o „sistema yra subjektas, turintis ribas, per kurias keičiasi fizinė ir psichinė energija“ (Payne M., 1991, 135 p.).

Vaidmenų teorija remiasi prielaida, kad lūkestis yra pagrindinis vaidmenų šaltinis. Vaidmenų teorijos tyrimai susiję su vaidmenų konfliktu, vaidmens prisiėmimu ir atlikimu asmens, kaip dalyvio tam tikrose socialinėse sistemose ir nagrinėja stratifikacijos ir socialinių pokyčių reiškinius. Vaidmenų teorijos filosofija siekia sušvelninti žmogaus problemas, tiriant socialiniam gyvenimui būdingus elgesio modelius ir vaidmenis, priklausomai nuo tapatybės ir situacijos bei suteikia galimybę nagrinėti daugelį socialinių klausimų.

Tyrimo metodai:

1. mokslinės literatūros analizė, dokumentų analizė,
2. kiekybinis tyrimas (anketinė apklausa, statistinė duomenų analizė).

Darbo struktūra: darbą sudaro santrauka lietuvių ir anglų kalbomis, įvadas, 3 dalys, išvados, literatūros sąrašas, 2 priedai. Pirmoje darbo dalyje analizuojamas streso rizikos ir profesinio perdegimo sąsajų teorinis diskursas, antroje - atskleidžiamas globos centrų socialinių darbuotojų streso rizikos, kaip profesinio perdegimo prielaidos, tyrimo organizavimas ir metodologija, trečioje – apibrėžiami atlikto empirinio tyrimo apie streso riziką, kaip profesinio perdegimo prielaidą globos centrų socialinių darbuotojų požiūriu, rezultatai. Darbe pateikta 15 lentelių, 15 paveikslų. Literatūros sąrašas – 116 šaltinių, darbo apimtis – 75 puslapiai.

I. STRESO RIZIKOS IR PROFESINIO PERDEGIMO SĄSAJŲ TEORINIS DISKURSAS

1.1. Streso darbe teorinės prielaidos

1.1.1. Streso darbe bendra charakteristika

Visuomenei tobulėjant, vystantis informacinėms technologijoms, automatizacijai, spartėjant gamybos ir konkurencijos tempams, mažėja laiko racionaliems sprendimams priimti bei didėja dirbančiojo atsakomybė. Vykstant esminiams pokyčiams įvairiose gyvenimo srityse pasireiškia nervinė ir emocinė įtampa, kuri sukelia stresą. Mokslinėje literatūroje randama daug skirtingų streso apibrėžimų. Pasak N. Černevičiūtės, A. Kerpaitės (2018, 6 p.), endokrinologas Hansas Selye'is 1936 m. pirmasis pristatė streso sąvoką ir ją apibrėžė kaip nespecifinę organizmo reakciją į bet koki dirgiklį (stresorių). Mokslininko nuomone, patiriamo streso stiprumas priklauso nuo organizmo gebėjimo atsakyti į įtampą keliančius reikalavimus.

Kitas stresą tyręs mokslininkas R. Lazarus sako, kad tol, kol žmogus tam tikrų įvykių nepriskiria stresoriams, jie negali būti streso priežastimi, o stresą apibrėžia kaip tam tikromis emocijomis pasireiškiantį ryšį tarp aplinkos ir asmens, kuomet asmuo situaciją vertina kaip keliančią grėsmę, kuriai įveikti nepakanka turimų išteklių (Lazarus R. Folkman S., 1984). D. Myers (2000, 586 p.) stresą apibūdina „kaip bendrą procesą, kuriuo įvertiname ir reaguojame į tam tikrus grėsmę ar iššūkį keliančius“ įvykius, vadinamuosius stresorius. Pasak T. Liobikienės (2016, 10 p.), „stresas – tai organizmo įtampos būseną, atsirandanti kaip reakcija į tam tikrus įtampą sukeliančius veiksniai“.

Nors stresą darbe užsienio ir Lietuvos mokslininkai tyrinėja jau keletą dešimtmečių, tačiau iki šiol nesutaria dėl vieningos streso darbe sąvokos tikslumo. Mokslinėje literatūroje randamos tokios sąvokos kaip „stresas“, „eustresas“, „distresas“, „hipostresas“ ir „hiperstresas“. Iš biomedicinos mokslo perspektyvos. B. Pajarskienė (2005) analizavo psichosocialinius stresorius darbe, iš psichologijos mokslo perspektyvos J. Pikūnas ir A. Palujanskienė (2005) tyrė streso atpažinimą ir įveikimą, o Ž. Grakauskas ir G. Valickas (2006) – stresą ir elgesio savireguliaciją. Vadybos mokslų kontekste tyrimus apie kompleksinį streso valdymą darbe atliko A. Bandzienė (2009), socialinių pedagogų streso ir jo įveikos strategijų sąsajas nagrinėjo A. Kepalaitė (2013), profesinio streso riziką socialinio darbo procese iš supervizijos taikymo perspektyvos tyrė I. Dirgėlienė (2013).

H. Selye (1982, 30 p.) stresą apibūdina kaip „gyvenimo skonį ir aromata“, kurio „išsvengia tik tas, kuris nieko neveikia“. I. Poulsen (2018) teigia, kad stresas – tai būklė su neįprastai dideliais reikalavimais kūnui, sielai ir dvasiai. Pasak B. Burbos, O. Sitnikovo ir D. Lankaitės (2014), streso sąvoka mokslinėje literatūroje kai kada taikoma „grėsmei arba iššūkiui, o kartais atsakui į grėsmę ar

iššūkį apibūdinti“. „Mokslinėje literatūroje išskiriamas konstruktyvusis stresas (eustresas) ir destruktivusis stresas (distresas)“ (Černevičiūtė N., Kerpaitė A., 2018, 6 p.).

Eustresas apibūdinamas kaip pozityvus susijaudinimas, kuris teikia naudą tiek darbuotojui, tiek organizacijai. Tačiau net ir pozityvus stresas gali sukelti neigiamas pasekmes darbuotojui ir darbo rezultatams, jei jis truks ilgai (Cranwell-Ward, Abbey, 2005). J. Ceh (2019, 14 p.) eustresą (graikiškai – gerai) apibrėžia kaip džiaugsmą ir malonumą vienu metu, kuris neigiamai veikia asmenį ir kelia jam džiaugsmą.

Tarptautinis žodžių žodynas nurodo, kad „distresas (ang. distress – pavojus) – kenksmingas, trikdantis veiklą stresas“ (Tarptautinių žodžių žodynas, 2013, 187 p.). Pasak R. Kavaliauskienės, „stresas virsta distresu kai dėl kažkokių priežasčių mes nebesugebame prisitaikyti prie aplinkos iššūkių, esame fiziškai ir emociškai pavargę ir stokojame vidinių ir išorinių resursų susitvarkyti su iššūkiais“ (Kavaliauskienė R., 2017). Anot J. Ceh (2019, 14 p.) „distresas (skausmas, kančia, rūpestis) susijęs su grėsme ir baime, kenkia sveikatai ir gali sunaikinti asmenį“.

Anot H. Selye (1982, 13 p.), organizmas prisitaiko prie streso, įveikdamas tris fazes:

- „Aliarmo reakcija: jėgų telkimas sutikti stresorių ir jam pasipriešinti;
- Priešinimasis: pavykus suvaldyti stresą nyksta nerimas, auga atsparumas stresui;
- Išsekimas: jei ilgą laiką nesiseka suvaldyti streso, organizmas išsenka. Vėl atsiranda nerimas, tačiau tai jau negrįžtantys procesai ir galima individo mirtis“.

Streso sukėlėjų atsiradimo priežastis pasak Ž. Grakausko (2004, 80 p.) tyrė T. H. Holmes ir R. H. Rahe siekė rasti stresorių vertinimo požymius, pagal kuriuos galima būtų grupuoti asmens patiriamą stresą. N. Chmiel (2005, 1781 p.) nurodo, kad „veiksniai, sukeliantys stresą darbe ir priklausantys nuo supančios aplinkos priskiriami išoriniams stresoriams, o žmogaus nervų sistemos ypatumai – vidiniams“.

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje išskiriami streso tipai, apibūdinami kaip „eustresas“, „distresas“ ir „hiperstresas“. Streso eiga susijusi su asmens reakcija į aplinką ir patiriamais išgyvenimais bei įtampa. Saugant darbuotojų sveikatą šį procesą būtina suvaldyti. Tačiau, pasak T. Misiukonio ir A. Jakštaitės – Vinkuvienės (2017, 234 p.), jei darbe trūksta intensyvumo ir įtampos, gali mažėti darbuotojų aktyvumas ir „susidomėjimas veikla, todėl mums visiems reikalingas stresas, skatinantis budrumą ir aktyvumą“. Toliau šiame darbe sąvoka „stresas“ bus naudojama kaip „distresas“ sąvokos sinonimas, tai yra stresas, neigiamai veikiantis darbuotojus.

1.1.2. Stresą sukeliantys veiksniai ir jų raiška

Mokslinėje literatūroje galima rasti didelę įvairovę veiksnių, sukeliančių stresą. Pasak A. Bandzienės (2009, 39 p.), Karasek (1979) savo modelyje išskiria reikalavimus darbui ir kontrolę, Spector (2002) akcentuoja darbo kontrolę, Cox ir kt. (2002) išskiria fizinius ir psichosocialinius

veiksnius, kuriuos dar skirsto į darbo turinio ir darbo konteksto veiksniai. A. Bandzienė (2009, 39 p.) pažymi, kad, „darbo turinio veiksniams priskiriamos darbo sąlygos, užduoties pobūdis, darbo krūvis, darbo grafikas, darbo konteksto veiksniai – organizacinė kultūra, vaidmuo organizacijoje, karjeros vystymas, darbo kontrolė, tarpusavio santykiai, darbo ir asmeninio gyvenimo sąveika“. V. Kuodytė ir B. Pajarskienė (2017, 66 p.) siūlo „streso darbe valdymą pradėti nuo sąlygų, kurios darbuotojams sukelia stresą, identifikavimo“. Efektyviam streso valdymui T. Trufanova (2016, 73 p.) rekomenduoja „išsiaiškinti streso specifiškumą ir jį sukeliančias priežastis ir veiksniai“. Darbo sąlygos, tokios kaip „nuolatinis triukšmas ar ilgos darbo valandos prie kompiuterio, sukelia nerimą, dirglumą ir įtampą ir yra įvardijamos, kaip sukeliančios stresą“ (Bandzienė A., 2009, 44 p.).

U. Rosenbaum (2020, 15 p.) pastebi, kad šiuolaikinėje visuomenėje darbas ir asmeninis gyvenimas labai susiję ir įtakoja vienas kitą. Šiuolaikinėje visuomenėje visi turi būti motyvuoti, lankstūs ir mobilūs. Pasak U. Rosenbaum (2020, 16 p.), dabartiniai tyrimai rodo, kad su stresu susijusios ligos ir vadinamasis perdegimo sindromas virsta masiniais reiškiniais, kurie daro didelę žalą įmonėms ir organizacijoms, taip pat nukentėjusiems žmonėms ir jų aplinkai. Ypač nukentia pagalbos, gydymo ir socialinių profesijų žmonės bei mokytojai. Anot A. Endriulaitienės, G. Genevičiūtės – Janonienės (2009, 38 p.), skirtingą streso ir įtampos lygį įtakoja „ne tik asmeninio gyvenimo ypatumai, bet ir profesijos pobūdis“. Kaip teigia J. Cranwell -Ward, A. Abbey (2005, 63-65 p.), C. Cooperio ir kt. (1988) Jungtinėje Karalystėje atliktas stresą keliančių darbų tyrimas, parodė, kad socialinio darbuotojo darbas surinko 6 balus ir užėmė 11 vietą tarp labiausiai stresą keliančių profesijų. Pasak I. Pettit (2003) 60 procentų iš mokslininkų vertintų darbų rodo padidėjusį stresą. R. Cooperio (2004) atliktas tyrimas nustatė šešis labiausiai įtampą keliančius darbus, tarp kurių socialinis darbas užima trečiąją vietą.

Pasak T. Liobikienės (2016, 10 p.), „veikiant stresui išryškėja fiziniai, psichologiniai, emociniai pakitimai, gali sutrikti individo ir aplinkos santykiai“. N. Černevičiūtė, A. Kerpaitė (2018, 16 p.) išskiria keturias streso paveikiamas sritis: kūną, psichiką, emocijas ir elgesį. Anot A. Bandzienės (2009, 50 p.), esminiai stresoriai yra „darbo sąlygos, darbo krūvis, darbo kontrolė, darbuotojo vaidmens stresoriai ir tarpusavio santykiai“. Visi šie faktoriai kelia ne tik fizinę, bet ir psichologinę bei emocinę įtampą. Laiku neatpažinus streso požymių gali išsivystyti perdegimo sindromas. U. Rosenbaum (2020, 19 p.) pažymi, kad negebėjimas susidoroti su reikalavimais yra perdegimo sindromo pradžia ir išskiria tris tipiškus emocinius matmenis: išsekimas, sumažėjęs darbo efektyvumas ir dehumanizacija bei nurodo šias galimas streso poveikio pasekmes (1 lentelė).

1 lentelė. Galimos streso poveikio pasekmės

Reakcijos sritis	Trumpalaikės reakcijos	Lėtinės (chroniškos) reakcijos

Psichosomatinė	padidėjęs adrenalino išsiskyrimas; padidėjęs širdies ritmas; kraujospūdžio padidėjimas; galvos svaigimas; širdies plakimas; nerimo jausmas; drebulys, akių trūkčiojimas; blyškumas, tamsūs ratilai po akimis; apetito praradimas; skrandžio skausmas; potraukis, „priklausomybė nuo maisto“; virškinimo sutrikimai; svorio padidėjimas ar sumažėjimas; nemiga;	raumenų įtampa; nugaros skausmas; migrena; gastritas; skrandžio ir (arba) dvylikapirštės žarnos opa; kraujotakos reguliavimo sutrikimai; potencijos silpnumas, seksualinis nenoras; menstruacijų sutrikimai; nuolatiniai miego sutrikimai; dažnos ligos dėl imuniteto silpnumo. ...
Psichinė, emocinė	Nervingumas; išsekimo jausmas; košmarai; pyktis; nepasitenkinimas; ...	nuolatinis nepasitenkinimas; baimės ir panikos jausmas; nepasitikėjimas savimi; Letargija; Depresija, atsistatydinimas; ...
Individualus elgesys	sumažėjusi koncentracija, padidėjęs klaidų kiekis; veiklos svyravimai; sensomotorinės koordinacijos sutrikimas; neaiškus elgesys; ...	padidėjęs nikotino, tablečių ir (arba) alkoholio kiekis, kofeino vartojimas; dažnos pravaikštos darbe; nesirūpinimas išvaizda, nepriežiūra; ...
Socialinis elgesys	pykčio protrūkiai, agresija; konfliktai su viršininkais ir kolegomis; partnerystės problemos; trūksta noro bendradarbiauti; ...	santykių praradimas, izoliacija; nuobodus;
Kristel 1998: 37		

Šaltinis: sudaryta pagal U. Rosenbaum (2020, 17 p.).

Anot V. Hirst 2019, 124 p.), užsitęsęs stresas gali pasireikšti nuovargiu, nemiga, mitybos sutrikimais. Pasak J. Ravalier (2019, 371 p.), lėtinis darbinis stresas neigiamai veikia darbuotojų gerovę ir yra susijęs su tokiais sveikatos sutrikimais, kaip 2 tipo cukrinis diabetas, aukštas kraujospūdis ir širdies ligos. B. Burba ir kt. (2014, 15 p.) pažymi, kad streso sukelti sveikatos

sutrikimai įtakoja darbuotojų kaitą ir pravaikštas, didina nelaimingų atsitikimų darbe tikimybę, mažina darbo efektyvumą, inovacijų trūkumą. Streso poveikis, pasak T. Liobikienės, priklauso nuo:

- „stresorių kiekio, trukmės ir intensyvumo;
- individui būdingos reakcijos į stresą;
- individo atsparumo stresui“ (Liobikienė T., 2016, 15 p.).

N. Chmiel (2005) pažymi, kad stresas pasireiškia tam tikromis reakcijomis, kurias galima suskirstyti pagal požymius:

- „emociniai streso požymiai – perdėtas jautrumas, bloga nuotaika, nerimas, pyktis, įtampa, abejingumas, nepasitenkinimas darbu;
- kognityviniai streso požymiai – įtarumas, pojūtis, kad nevertina, nepasitikėjimas kolegomis, viršininkais ir vadovybe, sudėtinga priimti sprendimus;
- fiziniai streso požymiai – įvairūs fiziniai negalavimai, kraujagyslių ligos, nusilpęs imunitetas, psichomotoriniai sutrikimai (skrandžio ir žarnyno sutrikimai);
- pasikeitęs elgesys - streso požymiai: vėlavimas į darbą, negebėjimas planuoti laiko, blogi rezultatai darbe, padidėjęs kofeino, tabako ar alkoholio vartojimas, perdėtas aktyvumas, impulsyvumas, įtūžio protrūkiai, tarpasmeniniai konfliktai, agresyvus elgesys, padažnėjęs nedarbas dėl ligos;
- motyvaciniai streso požymiai – nusivylimas, prislėgta nuotaika, nenoras eiti į darbą, nebesidomėjimas kitais, darbo motyvacijos praradimas, entuziazmo nebuvimas“ (Chmiel N., 2005, cit. Volf G., 2020, 17 p.).

Daugelis darbuotojų, ypač turintys mažiau patirties, labiau patiria nuovargį, miego trūkumą, sunkiau atsipalaiduoja ir laisvu metu galvoja apie darbą. B. Burba ir kt. (2014, 15 p.) pabrėžia, kad „atskiro žmogaus elgesys nelabai pastebimas visos organizacijos fone, tačiau dėl nuolatinės įtampos gali pakisti daugelio darbuotojų elgesys ir tarpusavio santykiai“. D. Ganster, C. Rosen (2013, 1088 p.) darbo stresą apibrėžia kaip procesą, kurio metu psichologinė patirtis darbe ir reikalavimai (stresoriai) sukelia trumpalaikę (įtampos) ir ilgalaikius psichinės ir fizinės sveikatos pokyčius (Ganster D., Rosen C. 2013, 1088 p.).

Apibendrinant galima teigti, kad siekiant sėkmingai įveikti stresą darbe būtina identifikuoti streso priežastis ir pastebėti streso sukeltus požymius. Stresą sukeltąs veiksniai susiję su darbo sąlygomis ir turiniu, darbuotojų tarpusavio santykiais. Streso požymių visuma yra labai plati ir pasireiškia ne tik individualiomis reakcijomis, bet ir tarpasmeninių santykių problemomis bei organizaciniu lygmeniu.

1.1.3. Stresas kaip svarbiausia profesinio perdegimo darbe prielaida

Profesinis perdegimo sindromas yra svarbus ir dažnai tyrinėjamas psichologinis konstruktas, daugiausiai tyrinėjamas srityse, susijusiose su švietimo srities, sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų sektoriais ir pan. Viena žinomiausių mokslininkų, tyrinėjusi profesinio perdegimo sindromą – Christina Maslach teigia, kad perdegimo sindromas pasireiškia „trimis aspektais:

- emocinis išsekimas, pasireiškiantis sumažėjusia energija, greitu nuovargiu;
- cinizmas (depersonalizacija), pasireiškiantis neigiamu nusistatymu prieš klientus ir kolegas, irzlumu, nepakantumu, atsiribojimu;
- profesinio efektyvumo sumažėjimas, pasireiškiantis motyvacijos praradimu“ (Maslach C., 2017, 143 p.).

P. McFadden ir kt. (2018, 1200 p.) teigia, kad perdegimas - „tai kiemo lazda, kuri jau keturis dešimtmečius buvo matoma ir pagrįsta žmogaus tarnybų tyrimų tema“, susijusi su darbinėje aplinkoje kylančiomis problemomis, siekiu palikti darbą ar profesiją, taip pat ir su profesijos įvaizdžiu. Anot C. Maslach, M. Leiter (2016, 103 p.), „perdegimas yra psichologinis sindromas, atsirandantis kaip ilgalaikis atsakas“ į lėtinius tarpasmeninius darbo veiksnius. Pasak C. Maslach, profesinio perdegimo sindromą įtakoja ilgalaikis darbinis stresas, o profesinio perdegimo sindromo paskutiniaisiais dešimtmečiais atlikti tyrimai padėjo suformuluoti naują darbo ir gyvenimo srities modelį, sujungiantį asmeninius ir darbo srities veiksnius bei leido suprasti, kad :

1) patiriama asmeninių, socialinių, organizacinių nuostolių dėl fizinės ir psichinės sveikatos būklės sutrikimų, prastų darbo rezultatų, pravaikštų;

2) būtina išplėtoti įsitraukimo į darbą koncepciją, apimančią energingumą, tvirtą įsitraukimą, motyvaciją ir profesinį efektyvumą;

3) aplinkos veiksniai yra tokie pat svarbūs, kaip ir asmeniniai veiksniai;

4) vadovų ir kolegų, draugų ir šeimos narių palaikymas ir parama yra labai svarbūs veiksniai profesinio perdegimo prevencijai (Maslach C., 2017, 144 – 145 p.).

V. Vaicekauskienė V. (2014, 196 p.) stresines situacijas skirsto pagal pagrindinę streso priežastį ir nurodo penkias stresinių situacijų grupes:



1 pav. Stresinių situacijų grupės pagal V. Vaicekauskienę (2014)

Tai, kad profesinis perdegimas yra tiesioginė darbinio streso pasekmė, pritaria ir R. Cieslak ir kt. (2014, 78 p.), bei pažymi, kad poveikis pasireiškia specialistų gyvenimo kokybei, veiklos efektyvumui ir gerovei. V. Hirst (2019, 124 p.) nurodo, kad užsitęsęs stresas dažnai priverčia darbuotojus „bėgti ant adrenalino“, įtakoja fizinį ir emocinį išsekimą. Tokia būseną skatina darbuotoją galvoti apie išėjimą iš darbo ar net profesijos keitimą, o mokslinėje literatūroje išėjimas iš darbo dažnai siejamas su profesinio perdegimo sindromu. Kaip pažymi A. Freund, G. Guez (2018, 459 p.), „ketinimai palikti darbą ir (arba) profesiją yra emocinio atsako išraiška į darbą, organizaciją, vaidmenį ir (arba) profesiją“.

P. McFadden ir kt. (2015, 1556 p.) pastebi, kad vadovo ir bendradarbių palaikymas, adekvatus finansinis atlygis, galimybė savarankiškai priimti sprendimus gali žymiai sumažinti socialinių darbuotojų išėjimo iš darbo riziką, tuo tarpu J. Ravalier (2019, 371 p.) akcentuoja patiriamą stresą dėl aukštų reikalavimų, administracinio krūvio, finansinio nesaugumo bei žemą socialinių darbuotojų pasitenkinimą darbu. Pasak Y. Wang ir kt. (2019, 220 p.), stresą gali kelti ir intensyvus darbuotojo bei kliento bendravimas.

Anot A. Tiedelio, B. Pajarskienės (2016, 30 p.), „darbo aplinka, kurioje reikalavimai yra neadekvatūs turimiems resursams, ilgainiui sukelia profesinį perdegimą“. K. Benner, A. Curl (2018, 301 p.), M. Shephard, J. Newell (2020, 47 p.) nuomone, dažnai neįvertinamos su stresu susijusios tokios darbo aplinkos sąlygos, kaip per didelis darbo krūvis, neigiamai veikia įsitraukimą į darbo procesą, bendravimą ir bendradarbiavimą su kolegomis, sukelia emocinį ir psichologinį nuovargį, įtakoja profesinio perdegimo sindromą. Atlikę skirtingų darbo streso veiksnių (darbo – šeimos konfliktas, vaidmenų konfliktas, vaidmenų neaiškumas) ryšio su profesinio perdegimo sindromu

(emocinio išsekimo, darbuotojų pasitraukimo iš darbo) tyrimą D. Travis ir kt. (2016, 1087 p.) nustatė, kad darbo – šeimos konfliktas, vaidmenų konfliktas yra reikšmingi emocinio išsekimo prognozuotojai.

Nuolatinė kontrolė, nepasitikėjimas darbuotoją verčia jaustis nekompetentingu. Nors visiška autonomija darbe gali būti neįmanoma, tačiau pasitikėjimas darbuotojo žiniomis ir galimybė priimti sprendimus padės jaustis pripažintam ir įvertintam. Asmeninių ir organizacijos vertybių nesutapimas sutrikdo pusiausvyrą. Pasak F. Wilson (2016, 480 p.), vertybių nesutapimas gali būti pagrindine streso priežastimi, lemiančia profesinį perdegimą. V. Vaicekauskienė (2014, 191 p.) išskiria šiuos „perdegimo sindromui reikšmingus individualius žmogaus bruožus, išskiriami tokie asmenybės individualūs ypatumai: neurotiškumo lygis, nerimastingumas, amžius ir lytis, savivertės lygis, pernelyg aukšta ar žema veiklos motyvacija, elgesio strategijų pasirinkimas stresinėse situacijose“.

Remiantis moksline literatūra, galima išskirti šiuos darbinės aplinkos stresą keliančius ir profesinio perdegimo sindromą įtakojančius veiksnius:

- „vadovo ir bendradarbių palaikymas, adekvatus finansinis atlygis, galimybė savarankiškai priimti sprendimus“ (McFadden P. ir kt. (2015, 1556 p.);
- „asmeninių ir organizacinių vertybių nesutapimas, kontrolė“ (Wilson F. 2016, 480 p.);
- „darbo – šeimos konfliktas, vaidmenų konfliktas“ (Travis D. ir kt., 2016, 1087 p.);
- „per didelis darbo krūvis“ (Benner K., Curl A., 2018, 301 p.);
- „administracinis krūvis, finansinio nesaugumas, žemas darbuotojų pasitenkinimą darbu“ (Ravalier J. 2019, 371 p.);
- „intensyvus darbuotojo bei kliento bendravimas“ (Wang Y. ir kt. (2019, 220 p.);
- „emocinės ir fizinės socialinio darbo problemos“ (Shephard M., Newell J. 2020, 54 p.).

Pasaulinė sveikatos organizacija (PSO, 2019) sako, kad „perdegimas yra sindromas, kuris konceptualizuojamas kaip lėtinis darbe patiriamas stresas, kuris nebuvo sėkmingai valdomas“, todėl „kaip profesinis reiškinys yra įtrauktas į 11-ąją tarptautinių ligų klasifikaciją (TLK – 11).

Apibendrinant galima teigti, kad organizacinėje veikloje dėl vadovo ar kolegų paramos trūkumo, kontrolės, vaidmenų konflikto, per didelio darbo krūvio, neadekvataus finansinio atlygio ar asmeninių savybių darbuotojas patiria stresą. Ilgalais ir nevaldomas stresas per C. Maslach (2017) išskirtas išsekimo, cinizmo (depersonalizacijos) ar profesinio efektyvumo sumažėjimo dimensijas virsta patiriamu profesinio perdegimo sindromu.

1.2. Socialinio darbuotojo streso rizikos specifika ir streso įveikos strategijos

Socialinio darbo paskirtis – padėti žmonėms, šeimoms ir visuomenei spręsti kylančias socialines problemas. Pasak B. Švedaitės – Sakalauskės (2012, 26 p., cit. Spiegel 2008) „socialinis darbas yra instituciškai organizuota, legitimuota veikla, jai rengiami aukšto lygio specialistai, kurie savo veikla prisiliečia prie jautrių, pažeidžiamų (jau pažeistų) žmogaus gyvenimo sričių ir kurių klaidos gali būti lygiai taip pat skausmingos ir „lemtingos“, kaip gydytojų, psichoterapeutų, mokytojų, teisininkų klaidos“.

Remiantis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, „socialinis darbas yra profesinė veikla, kuri skirta padėti žmonėms, šeimoms, bendruomenėms ir visuomenei spręsti socialines problemas, susidoroti su iškylančiais sunkumais per santykį su aplinka. Socialiniame darbe ypač didelę reikšmę turi asmens ar šeimos atsparumo iššūkiams stiprinimas, savarankiškumo ir atsakomybės ugdymas“ (<https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas>). Profesinis perdegimas neatsiranda be priežasties, jį įtakoja tam tikri veiksniai, kurie ir sukelia perdegimą. C. Maslach (2017, 149 p.) ilgą laiką tyrusi profesinį perdegimą, sukūrė darbo ir gyvenimo srities modelį, kuriame nustatytos pagrindinės sritys, kuriose pasireiškia disbalansas tarp asmens ir darbo, kurie didina perdegimo tikimybę (žr. 2 pav.).



2 pav. Darbo ir gyvenimo srities modelis (Maslach C., 2017, 149 p.)

V. Lichner ir kt., (2018, 63 p.) pabrėžia socialinio darbo dinamiškumą nuolat besikeičiančiose situacijose, laiko spaudimą ir atsakomybę už savo veiksmus bei pažymi, kad „pagalbos profesijų srityje dirbantis ekspertas yra ne tik profesionalas, <...>, kuris sutelkia dėmesį į nuoseklų savo įsipareigojimų vykdymą, bet ir turi teigiamą poveikį socialinėje aplinkoje, kurioje jis gyvena ar dirba, gerina kliento padėtį ir gali netgi prisideda prie aukštesnio jų profesijos statuso visuomenėje“. Kadangi Globos centro socialinis darbuotojas dirba ne tik su globojamu vaiku, bet ir su globėjų šeima ar besiruošiančiais jais tapti, jam kyla grėsmė patirti neigiamus šio darbo

veiksnius, išskyla įtampą ir stresą keliančių situacijų. Todėl bus aptarti faktoriai, su kuriais socialiniai darbuotojai susiduria savo profesinėje veikloje, kokios situacijos kelia stresą ir gali tapti profesinio perdegimo sindromo priežastimi. 2 lentelėje pateikiame keletą skirtingų autorių išskirtus profesinio perdegimo sindromą sukeliančius veiksnius.

2 lentelė. Profesinio perdegimo sindromą sukeliančys veiksniai

Autorius	Veiksniai
B. Burba ir kt. (2014, 15 p.).	Darbo turinys; darbo organizavimas; darbo aplinka; per mažas darbo užmokestis; prastas bendradarbiavimas.
R. Cieslak ir kt. (2014, 77 p.).	Gerovės trūkumas; neigiamas požiūris į darbo perteklių ir savęs nepriėmimas.
P. McFadden ir kt., 2015, 1553 p.).	Vadovo ir kolegų paramos trūkumas; mažas finansinis atlygis; didelis darbo krūvis; kontrolė.
D. Travis ir kt. (2016, 1087 p.).	Darbo ir šeimos konfliktas; vaidmenų konfliktas, neaiškumas;
C. Maslach (2017, 149 p.).	Darbo krūvis; kontrolė; atlygis; bendruomeniškumas; sąžiningumas; vertybės;
K. Benner, A. Curl (2018).	Laiko trūkumas; logistikos ir laiko konfliktai, sukelti per didelio užimtumo; vaidmenų konfliktai.
J. Kheswa (2019, 3-6 p.).	Organizacijos išteklių trūkumas (automobiliai, įranga, interneto ryšys); atskaitomybės trūkumas (vadovų palaikymas ir skatinimas, finansinis stabilumas); karjeros galimybių stoka; pasitenkinimas darbu (vidinės ir išorinės motyvacijos trūkumas); potrauminis streso sutrikimas (darbas su traumą patyrusiais asmenimis), socialinių darbuotojų informavimo stygius; draugiškų santykių ar tikėjimo nebuvimas (tikslų ir prasmės veikloje, kolegų, draugų, šeimos paramos).

Šaltinis: sudaryta pagal B. Burba ir kt. (2014), R. Cieslak ir kt. (2014), P. McFadden ir kt., 2015), D. Travis ir kt. (2016), C. Maslach (2017), K. Benner, A. Curl (2018), J. Kheswa (2019).

Pasak V. Hirst (2019, 122p.), socialinio darbo „kontekstas dažnai apima emociškai intensyvią darbą su žmonėmis, kuriems reikalinga pagalba, kartu su nuosekliai dideliais ir nenumaldomais organizaciniais ir profesiniais lūkesčiais“. V. Kavaliauskienė, R. Balčiūnaitė (2014, 18 p.) pažymi, kad socialiniai darbuotojai „neretai per tam tikrą laiką išnaudoja savo teigiamų emocijų išteklius, patiria stresą ir sunkiai įveikia jo pasekmes“. Anot M. Lewis, D. King (2019, 96 p.), socialiniai darbuotojai, tiesioginio socialinio darbo praktikoje ir srityje susiduriantys su klientais kurie kenčia, neišvengiamai <...> gali patirti įvairiausių intensyvių emocijų, nes jie padeda klientams, kuriems to reikia. Dirbant su budinčiais globotojais, globėjais (rūpintojais) ir globojamais ar prižiūrimais vaikais, susiduriama su situacijomis, kurias reikia spręsti greitai ir efektyviai. Pasak J. Kheswa (2019, 126 p.), „socialinis darbas yra pirmaujanti profesija, kalbant apie blogą fizinę sveikatą, prastą pasitenkinimą darbu, <...> o darbo sąlygos kelia stresą, todėl dalis socialinių darbuotojų svarsto pasitraukimo galimybę“.

Socialiniame darbe labai svarbi parama ir palaikymas. Didelis darbo krūvis, minimali vadovo parama, prastos organizacijos galimybės aprūpinti socialinius darbuotojus būtinomis priemonėmis (mobilūs telefonai, interneto ryšys) kelia stresą. Kai socialiniai darbuotojai nesijaučia vertinami ir palaikomi, „net labiausiai patyrę, kvalifikuoti ir atsparūs socialiniai darbuotojai gali patirti perdegimą“ (Hirst V. 2019, 122 p.). Pasak R. Cieslak ir kt. (2014, 77 p.), sociokultūrinis kontekstas, kuris formuoja emocijų raišką ir emociinę patirtį, turi įtakos perdegimo sindromo patyrimui, o moterys žymiai greičiau praranda emocines atsargas ir patiria išsekimą. Socialinės paramos ir palaikymo svarbą, kai „kintamojo, kuris apsaugo nuo su darbu susijusio streso“, pabrėžia ir J. Kheswa (2019, 7 p.).

Darbo krūvio, kaip pagrindinės socialinio darbo problemos aktualumą akcentuoja P. McFadden ir kt. (2018, 1214 p.) ir pažymi, kad darbo krūvis turi didelę įtaką darbuotojo savijautai ir įtakoja teikiamų paslaugų kokybę. Vienas socialinis darbuotojas, teikiantis paslaugas ir koordinuojantis pagalbą budintiems globotojams, globėjams, šeimynų dalyviams bei globojamiems ar prižiūrimiems vaikams, dirba su 30 – 40 globojamų vaikų. Į šį skaičių įskaičiuojamos ir paslaugos globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų kartu gyvenantiems šeimos nariams. Pasak P. McFadden ir kt. (2015, 1548 p.), organizacijose, kurių veikla susijusi su vaiko gerovės sritimi, dėl daugybės dokumentų ir neveiksmingos biurokratinės struktūros mažėja darbuotojų iniciatyvumas, noras ir gebėjimas veikti optimaliai, kyla stresas. Didelis darbo krūvis socialiniams darbuotojams sukelia nepasitenkinimą darbu (Ravalier J. 2019, 372 p.), prastėja darbo rezultatai (Shepherd M., Newell J. 2020, 49 p.), patiriamas stresas. Ilgalaikis neišspręstas stresas, kylantis darbinėje veikloje, pasak V. Vaicekauskienės (2014, 193 p.), įtakoja emociinį išsekimą, kuris yra vienas iš perdegimo sindromo pasireiškimo priežasčių.

Nepasitikėjimas ir kontrolė darbinėje aplinkoje didina stresą ir gali įtakoti perdegimą. Profesionalus socialinis darbuotojas savo veikloje visada vadovaujasi socialinio darbo etika ir organizacijos principais. Darbo aplinka, kurioje dominuoja kontrolė žemina darbuotoją ir tampa labai sunku dirbti. Nereikšmingumo jausmas, kaip nurodo Y. Wang (2019, 224 p.), sudaro prielaidas socialiniams darbuotojams patirti perdegimą. Pasak C. Maslach (2017, 150 p.), tokie veiksniai kaip gebėjimas daryti įtaką sprendimams, galimybė naudotis reikalingais ištekliais ir profesinė autonomija skatina darbuotojus labiau įsitraukti į darbo procesą.

Dar vienas veiksnys, kuris įtakoja socialinių darbuotojų patiriamą stresą, susijęs su gaunamu atlygiu. Lietuvos statistikos departamento duomenimis, viešojo sektoriaus darbo užmokestis ženkliai atsilieka nuo šalies ūkio ar privataus sektoriaus mokamų atlyginimų (žr. 3 lentelę). Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2020m. I ketvirčio duomenimis, į „rankas“ socialiniai darbuotojai gavo vidutiniškai 781 eurą (<https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialinis-darbas/> socialiniu-darbuotoju-

darbo-uzmokestis), o tai ženkliai atsilieka nuo šalies vidutinio darbo užmokesčio. Socialiniai darbuotojai jaučiasi nuvertinami ir tai, kaip pažymi C. Maslach (2017, 150 p.) „didina pažeidžiamumą dėl perdegimo“.

3 lentelė. Metinės bruto darbo užmokesčio lėšos

		Metinės bruto darbo užmokesčio lėšos tūkst. EUR ¹	
		2018	2019
Darbo užmokesčio lėšos, įskaitant išeitines išmokas ir kompensacijas už nepanaudotas kasmetines atostogas	Šalies ūkis su individualiosiomis įmonėmis	12257348,9	17498109,2
	Viešasis sektorius ²	3919601,3	5575689
	Privatusis sektorius su individualiosiomis įmonėmis	8337747,5	11922420,2
Darbo užmokesčio lėšos	Šalies ūkis su individualiosiomis įmonėmis	12047733,9	17216855,2
	Viešasis sektorius ²	3853347,9	5492366,2
	Privatusis sektorius su individualiosiomis įmonėmis	8194386	11724488,9
Išnašos:			
1 - 2005–2006 m. be A–B ekonominės veiklos rūšių (EVRK 2 red.).			
2 - Viešasis sektorius apima biudžetines įstaigas ir organizacijas (švietimo, sveikatos priežiūros, socialinio darbo, kultūros, viešojo valdymo ir kt.), taip pat viešąsias įstaigas, įmones, kurių 50 proc. ar daugiau subjekto įstatinio kapitalo sudaro valstybės ar savivaldybės nuosavybė.			

Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas (<https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S3R071#/>).

Vaidmenų konfliktas, kuomet socialiniam darbuotojui tenka spręsti dalinant laiką tarp darbo ir asmeninio gyvenimo, kelia įtampą. Atlikę tyrimą D. Travis ir kt. (2016, 1082 p.) išsiaiškino, kad darbo ir šeimos konfliktas reikšmingai veikia emocinį išsekimą. Sumažėjęs įsitraukimas į darbą gali reikšti prastesnius darbinius rezultatus, o kilusi įtampa tarp asmeninio gyvenimo ir darbinių funkcijų mažina socialinių darbuotojų pasitenkinimą atliekamoje veikloje. K. Benner, A. Curl (2018, 301 – 305 p.) nurodo, kad „darbiniai stresoriai yra stipresni perdegimo veiksniai, nei asmeniniai stresoriai“ bei pažymi, kad per didelis užimtumas neigiamai veikia ne tik įsitraukimą į darbo procesą, bendravimą ir bendradarbiavimą su kolegomis, bet ir fizinę ir psichinę sveikatą, santykius asmeniniame gyvenime. Stresas, susijęs su jausmu, kuomet negebi patenkinti visų vaidmenų reikalavimų, iššaukia nerimą, miego sutrikimus, susierzinimą, o fizinės ir psichinės sveikatos nepaisymas, stengiantis balansuoti tarp reikalavimų didina riziką patirti perdegimą. V. Lichner ir kt. (2018, 66 p.) perdegimo sindromą apibūdina „kaip sausros būseną, kai asmuo jaučiasi perkrautas, nejudantis ir užblokuotas“, kurį labiausiai įtakoja socialinių darbuotojų patiriamas emocinis išsekimas. Tačiau, pasak P. McFadden ir kt. (2015, 1551 p.), nepaisant žinių apie streso ir perdegimo riziką, socialiniai darbuotojai „myli“ šią profesiją ir nori likti šiame darbo sektoriuje.

Visame pasaulyje siaučianti Covid- 19 pandemija neaplenkė ir mūsų šalies. Socialiniai ribojimai, izoliacija kelia stresą. R. Rajkumar (2020) pažymi, kad COVID-19 pandemija siejami su neigiamomis psichinės sveikatos pasekmėmis, tokiomis kaip nerimas, depresija ir stresas.

E. Golberstein ir kt. (2020) nurodo, kad COVID – 19 pandemijos laikotarpiu dėl socialinės izoliacijos ir ekonominio nuosmukio gali pabloginti esamos psichikos sveikatos problemos. Socialinių atstumų laikymasis padeda valdyti viruso plitimą, tačiau užkerta kelią visapusiškam paslaugų teikimui. J. Kelly, K. Hansel (2020) pabrėžia, kad jei paslaugos nebūtų teikiamos karantino metu, situacija gali tapti kur kas problemiškesnė ir ją teks išspręsti. Globos centro socialiniai darbuotojai stengėsi dirbti kūrybiškai, siekdami užtikrinti socialines paslaugas, nepaisant kelionių apribojimo ir karantino. Telefoniniai skambučiai, siekiant išsiaiškinti sveikatos būklę prieš vizitą, padėjo socialiniams darbuotojams priimti tinkamus sprendimus ir planuoti saugius susitikimus su globėjais ir globojamais vaikais. Virtualūs susitikimai negali atstoti gyvo bendravimo, todėl socialiniai darbuotojai nuolat jaučia įtampą ir nerimą dėl socialinių paslaugų teikimo pilna apimtimi ir globojamų vaikų gerovės užtikrinimo.

Dalis globojamų vaikų ir globėjų turi ligų, kas kelia didesnę koronaviruso komplikacijų riziką. Dalis globėjų yra globojamų vaikų močiutės ir seneliai, o vyresnis amžius yra viena iš rizikos grupės sričių didesnei sunkių koronaviruso komplikacijų rizikai. Socialiniams darbuotojams reikėjo parengti nenumatytų atvejų planus ir paramą vaikams, gyvenantiems su pagyvenusiais globėjais. Savanorių veikla, kuri prisidėdavo prie globojamų vaikų užimtumo, renginių organizavimo, taip pat buvo sustabdyta. Pasak C. Wong ir kt. (2020, 4 p.), „pandemijos laikotarpis privertė plėtoti strateginius santykius, politikos reformas ir naują praktiką“. Nors globos centrų socialiniai darbuotojai koronaviruso ligos (COVID – 19) pandemijos metu dažniausiai dirbo nuotoliniu būdu ir neturėjo didžiausios rizikos ja susirgti, tačiau vykdydami savo funkcijas, susitikdavo su globėjais ir jų globojamais vaikais.

Mokyklų uždarymas, socialinis atsiribojimas, sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo sumažėjimas kėlė papildomą stresą ne tik globėjams, bet ir globos centro socialiniams darbuotojams. J. Kelly, K. Hansel (2020), pažymi, kad koronaviruso plitimo pasekmės įtakoja vaiko gerovės darbuotojų sistemos gebėjimą veikti dėl vaikų nuolatinio būvimo namuose, lankymosi patikrinti situaciją.

Galimybė bendrauti nuotoliniu būdu su socialiniu darbuotoju ne visada gali užtikrinti privatumą ir konfidencialumą. Savitarpio paramos grupių susitikimai, atokvėpio paslauga budintiems globotojams ir globėjams tapo kaip niekad aktuali, tačiau žymiai sudėtingiau suteikiama dėl socialinio atstumo laikymosi ir / ar galimybės užsikrėsti COVID – 19 virusu. J. Newquist ir kt. (2020) pabrėžia savitarpio paramos grupių, konsultavimo ir kitų būtinų socialinių paslaugų globėjų šeimoms svarbą, ypač išgyvenančioms dėl globojamo vaiko grįžimo į šeimą.

Socialiniams darbuotojams kilo nemažai iššūkių atokvėpio paslaugos organizavime, o tai sudarė prielaidas patirti stresą. P. Goldman ir kt. (2020) nurodo šeimos globos pirmenybę, kaip prioritetinę sritį prieš institucinę globą ir nurodo, kad koronaviruso pandemijos laikotarpiu visi pokyčiai turi būti kruopščiai suplanuoti ir valdomi, stiprinant, stebint ir teikiant paramą globėjų šeimai bei siekiant užtikrinti geriausius vaiko interesus. Vaiko, paimto iš nesaugios aplinkos, apgyvendinimas pas budinčius globotojus kėlė stresą paslaugas teikiantiems darbuotojams ne tik dėl galimybės užsikrėsti, bet ir dėl saugios aplinkos užtikrinimo kitiems budinčio globotojo šeimoje prižiūrimiems vaikams.

J. Kelly, K. Hansel (2020) pabrėžia vaikų ir biologinių tėvų susitikimo svarbą ir pažymi, kad higienos laikymasis ir dezinfekcija yra būtina šių susitikimų sąlyga, o vaizdo skambučiai pandeminiu laikotarpiu yra žymiai geresnis pasirinkimas. Pandemijos laikotarpiu vaikų ir biologinių tėvų susitikimų organizavimas, siekiant užtikrinti ryšių su šeima palaikymą, kėlė stresą šiuos susitikimus organizuojantiems socialiniams darbuotojams, nes kiekvienas kontaktas kėlė grėsmę užsikrėsti, o išlaikyti saugų atstumą, ypač su mažamečiu, praktiškai neįmanoma. Nuotoliniai susitikimai, ypač nuotolinio ugdymo metu, vaikams keldavo papildomo streso.

Apibendrinant mokslinėje literatūroje įvardintas socialinio darbuotojo profesinį perdegimą lemiančias priežastis, galima teigti, kad tai sudėtinga profesija, kuri reikalauja išskirtinio fizinio ir psichinio atsparumo. Tokie veiksniai kaip per didelis darbo krūvis, darbo organizavimo trūkumai, vadovų ir kolegų paramos ir palaikymo nebuvimas, mažas finansinis atlygis, vaidmenų konfliktai, Covid – 19 pandemija kelia stresą ir turi tiesioginį poveikį profesinio perdegimo sindromo atsiradimui.

1.2.1. Socialinio darbuotojo veiklos globos centre raiška: specifiškumo aspektas

Globos centrai Lietuvoje yra naujas reiškinys, savo veiklą pradėję tik 2018 metais. Pagal Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymą (2006), globos centras - „socialinių paslaugų įstaiga, kuri, įgyvendindama vaiko globėjo (rūpintojo) teises ir pareigas, pagal tarpusavio bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo sutartį perduoda likusį be tėvų globos vaiką, socialinę riziką patiriantį vaiką prižiūrėti budinčiam globotojui, teikia ir organizuoja socialines paslaugas bei kitą pagalbą pagal poreikį vaikui, budinčiam globotojui, globėjui (rūpintojui), tėviams, šeimynų dalyviams, socialinių paslaugų įstaigų, dirbančių su vaikais, darbuotojams, taip pat kitokią pagalbą vaiko tėvams vaiką gražinant į šeimą“ (LR Socialinių paslaugų įstatymas, 2006, redakcija nuo 2021-03-01).

Globos centro socialinių darbuotojų veikla apima gan platų socialinių paslaugų ratą. Siekiant įgyvendinti pagrindinį globos centro veiklos tikslą, globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, tėvams, bei asmenims, ketinantiems jais tapti, teikiamos bendrosios (informavimo, tarpininkavimo) ir specialiosios socialinės paslaugos, t.y. teikiamos atrankos, konsultavimo, mokymų, pagalbos ir paslaugų organizavimo paslaugos, suteikiant žinių ir kompetencijų, reikalingų auginant globojamus (rūpinamus), prižiūrimus ar įvaikintus vaikus, kaip tai numato Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1 – 93 patvirtintas Socialinių paslaugų katalogas (suvestinė redakcija nuo 2020-02-05).

Savo veikloje socialiniai darbuotojai naudoja įvairius socialinio darbo metodus, kiekvieno kliento atveju iš naujo analizuodami situaciją, kalbėdamiesi su klientu nustato jo problemas ir taip apibrėžia, išskiria savo veiklos sritį ir užduotis, kad galėtų pradėti tikslingai veikti (Gvaldaitė L., Švedaitė B., 2005, 13 p.). Globos centro klientai vadovaujantis „Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašu“, patvirtintu Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu, - budintys globotojai, globėjai (rūpintojai), šeimynų dalyviai ir jų prižiūrimi ir globojami vaikai, kuriems globos „centras organizuoja pagalbos teikimą, vadovaujantis atvejo vadybos metodu, kurio esmė – vaiko ir budinčio globotojo, globėjo, šeimynos dalyvių, tėvių poreikių įvertinimas, pagalbos vaikui, prižiūrimam budinčio globotojo, ar vaikui, globojamam (rūpinamam) globėjo, plano sudarymas, įgyvendinimas, stebėseną, vertinimas, koregavimas“. Kaip pastebi L. Gvaldaitė, B. Švedaitė, (2005, 159 p.), tai vienas iš labiausiai paplitusių metodų, kur akcentuojamos kliento stiprybės ir pabrėžia, kad atvejo vadybos taikymo būdai priklauso nuo daugelio veiksnių: ar atvejo vadybininkas dirba individualiai, ar dirba su klientu ir su jo aplinka, ar dirba komandoje, ar jis pats teikia pagalbą, ar yra tik koordinatorius, tarpininkas tarp institucijų. Šis „metodas akcentuoja darbo su klientu individualią ir bendruomeninę dimensijas, nes yra iškeliamos vidinės kliento bei socialinio darbuotojo galimybės ir kompetencija bei ryšys su aplinka, su socialiniais tinklais“ (Gvaldaitė L., Švedaitė B., 2005, 195 p.).

Globos centro socialinio darbo specialistų komandą sudaro socialiniai darbuotojai, atliekantys globos koordinatoriaus funkcijas, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atestuoti asmenys, socialiniai darbuotojai. Siekiant aiškumo, šiame darbe visi išvardinti specialistai bus vadinami socialiniais darbuotojais.

Socialiniai darbuotojai, vadovaudamiesi „Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašu“ (2018), savo veikloje atlieka šias funkcijas:

- „viešina savo veiklą vaiko globos (rūpybos), priežiūros ir įvaikinimo srityse“ (6.26 p.);

- konsultuoja norinčius globoti (rūpinti), įvaikinti vaikus ar tapti budinčiais globotojais, siekiančius steigti šeimynas ir (ar) tapti šeimynos dalyviais (6.2 p.);

- vykdo pasirengimo globoti (rūpinti) bei tęstinius periodinius mokymus pagal Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programą, patvirtintą Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus (toliau - VVTAIT) 2018 m. birželio 1 d. įsakymu Nr. BV-66 „Dėl Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programos patvirtinimo“ (toliau – GIMK programa) (6.3, 6.9 p.). po mokymų teikiama išvada dėl pasirengimo globoti (rūpintis), prižiūrėti ar įvaikinti (6. 4 p.);

- inicijuoja ir organizuoja savipagalbos grupes globėjams (rūpintojams), tėviams, budintiems globotojams, šeimynų dalyviams (6.25 p.);

- teikia rekomendacijas VVTAIT įgaliotam teritoriniam skyriui dėl Socialinės globos įstaigoje ar šeimynoje globojamo (rūpinamo) vaiko išleidimo laikinai svečiuotis (6.10 p.);

- „parenka vaikui budintį globotoją, globėją (rūpintoją) ir teikia jo kandidatūrą savivaldybės administracijai, jei vaikui nustatyta laikinoji globa. Teikia globėjo (rūpintojo) kandidatūrą VVTAIT įgaliotam teritoriniam skyriui, jei vaikui, kuriam anksčiau buvo nustatyta laikinoji globa (rūpyba), nustatoma nuolatinė globa“ (6. 7 p.);

- „dalyvauja vaiko laikinosios globos (rūpybos) peržiūrose, vadovaudamasis Vaiko laikinosios globos (rūpybos) nuostatais, ir atvejo nagrinėjimo posėdžiuose, vadovaudamasis Atvejo vadybos tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Atvejo vadybos tvarkos aprašas). VVTAIT įgalioto teritorinio skyriaus prašymu dalyvauja vaiko nuolatinės globos (rūpybos) peržiūrose tais atvejais, kai globos centras teikia paslaugas globėjams, nesusijusiems giminystės ryšiais, globėjams giminaičiams ar jų globojamiems (rūpinamiems) vaikams, kuriems nustatyta nuolatinė globa (rūpyba)“ (6.11 p.);

- koordinuoja pagalbos teikimą vaikams, prižiūrimiems budinčių globotojų, globojamiems (rūpinamiems) globėjų, šeimynų, bei budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams), šeimynų dalyviams ir teikia ar organizuoja jiems reikiamą pagalbą (socialinę, psichosocialinę, konsultacinę, teisinę ir kt.); teikia budintiems globotojams, globėjams (rūpintojams) intensyvią pagalbą. Šios paslaugos gali būti teikiamos ir tėviams jų pačių prašymu (6.12, 6.13 p., 6.14 p.);

- „organizuoja ir (ar) teikia laikino atokvėpio paslaugas budintiems globotojams, esant poreikiui bei galimybėms – ir globėjams (rūpintojams), šeimynos dalyviams“ (6.15 p.);

- „įgyvendina vaiko, kurį prižiūri budintis globotojas, globėjo (rūpintojo) ir vaiko atstovo pagal įstatymą teises bei pareigas. Globos centras gali suteikti įgaliojimus budinčiam globotojui atstovauti vaikui sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų, švietimo ar kitose įstaigose, institucijose bei organizacijose“ (6.16 p.);

- „vertina budinčio globotojo, globėjo(rūpintojo) vykdomos veiklos kokybę“ (6.18 p.);

- bendradarbiauja su savivaldybės administracija (tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatoriumi ir kitais specialistais), VVTAIT ir jos įgaliotu teritoriniu skyriumi, kitomis socialinių paslaugų, švietimo, sveikatos priežiūros įstaigomis, teisėsaugos institucijomis, nevyriausybinėmis organizacijomis; socialiniais darbuotojais, dirbančiais su šeimomis, atvejo vadybininkais (6.19, 6.20 p);

- pagal poreikį bendradarbiauja su vaiko (jei tai neprieštarauja jo interesams) biologiniais tėvais, paruošia vaiką susitikimams su jais ir sudaro tinkamas sąlygas susitikimui globos centre ar kitoje vietoje, jei tai neprieštarauja vaiko interesams. Dalyvauja vaiką gražinant biologiniams tėvams (6.21 p.)

Iki šiol aktualus išlieka asmenų, siekiančių tapti globėjais (rūpintojais), rengimo klausimas. Pasak D. Stažinskaitės (2017, 38 p.), „apsisprendimas globoti paliktą ar nuskriaustą vaiką, kitaip nei institucinės globos su vienas kitą keičiančiais suaugusiais atveju, visu svoriu ir rizika gula ant konkretaus asmens pečių“. Asmenys, siekiantys tapti globėjais ar įtėviais, GIMK mokymų metu atvirai kalba apie savo jausmus praktinių užduočių metu, įsivertina, ar gali tapti globėjais, įtėviais, ar turi tam reikalingų žinių ir gebėjimų. Tai programa, kurios metu asmenys pamato savo stipriąsias puses ir pažvelgia į vaiko pasaulį jo akimis. Mokymai vyksta išklausančias 7 temas, iš kurių praleisti galima tik vieną. Norintys tapti šeimynos steigėjais ar budinčiais globotojais, papildomai turi išklausti specializuotus asmenų, ketinančių teikti socialinės priežiūros paslaugas ir bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymus, išklausančias 6 temas. Pažymėtina, kad šie mokymai privalomi ir visiems globos centro darbuotojams. Išklausančias mokymus, globėjai (rūpintojai) vertinami pagal 5 gebėjimus (Tęstinė globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, įtėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programa GIMK, 2018). Įvertinus gebėjimus parengiama ir pateikiama teigiama arba neigiama išvada dėl asmens (šimos) pasirengimo globoti. Kaip teigia Z. Giedrimas (2014, 78 p.), „visa GIMK programa paremta svarbiomis nuostatomis, kurių svarbu laikytis visame programos taikymo procese, o globėjams ir įtėviams – visą pareigos vykdymo laiką“. GIMK mokymų metu keičiasi būsimų globėjų ar įtėvių požiūris ir nusistatymas, o tai leidžia manyti, kad jie tinkamai atlieps vaiko poreikius ir kilus problemoms, kreipsis į Globos centro specialistus. „Dalyvavimas mokymuose yra privalomas visiems (išskyrus artimus giminaičius), norintiems globoti (rūpinti), įvaikinti, steigti šeimyną ar dirbti budinčiu globotoju“ (Vaiko globos

organizavimo nuostatai. 2020). Pasak D. Stražinskaitės (2017, 46 p.), globa nėra tik „vaidmuo, kuriam būdingas kompetencijų sąrašas, tai dalyvius perkuriantis įvykis, kurį galima įvardyti asmens augimu arba pašaukimu“.

Vis dar pasitaiko atvejų, kuomet globėjai (rūpintojai) atsisako toliau vykdyti savo pareigas. E. Žiobienė (2019, 21 p.) pažymi, kad „netinkamai įvertinus norinčio globoti asmens galimybę bendrauti su vaikais, juos mokyti, padėti tobulėti, kurti pasitikėjimu grįstus santykius, gebėti paguosti, suprasti, atliepti vaikų jausmus, emocijas, norus, padėti integruotis į socialinį gyvenimą, užtikrinti vaikų raidą, bendrauti su jų gimtąja kalba ir kt., pažeidžiamos vaikų teisės į identišumą, teisė augti ir būti auklėjamiems bei ugdomiems jų gimtąja kalba, nesivadovaujama geriausių vaiko interesų ir individualizavimo principais“.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymo (2006) 16 ir 17 straipsniais, socialinės paslaugos globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams priskiriamos be jų prašymo, kas sąlygoja ne visada palankų nusiteikimą socialinių darbuotojų atžvilgiu, nes manoma, kad bus ieškoma pažeidimų, vertinant ne pačius pažeidimus, o tik potencialią grėsmę globojamų vaikų auklėjimui. Sprendimai dėl poreikių ir planuojamos pagalbos numatyti „Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo“ (2018) 26 punkte, priimami ir vertinami dalyvaujant prižiūrimam, globojamam (rūpinamam) vaikui ir globėjui (rūpintojui), budinčiam globotojui, kartu dalyvaujant keliems specialistams. Toks vertinimas gali kelti stresą globojamam (prižiūrimam) vaikui ir globotojui. Šiuo atveju gali būti sudėtinga susitarti dėl tikslų ir pačio proceso tikslų siekimui, todėl labai svarbu jau pirmame susitikime su globėjų šeima įtraukti juos į procesą ir pripažinti, kad jie sugeba bei yra nepaprastai svarbūs kuriant santykį. Pasak k. Bird (2016, 92 p.), pakankamas laiko skyrimas padeda ne tik užmegzti artimesnius santykius, bet ir rasti šeimos stiprybes, problemų sprendimo būdus, kurie gali pagerinti kasdienį šeimos gyvenimą ir padėti susidoroti su naujais iššūkiais jiems iškilus. L. Cook (2017, 436 p.) pabrėžia intuicijos svarbą pirmojo susitikimo šeimos namuose metu ir siūlo atsižvelgti penkis pagrindinius rodiklius, padedančius įvertinti riziką:

1) Atvirumas. Atviri ir gebantys pripažinti, kad susiduria su sunkumais globėjai socialiniams darbuotojams suteikia žymiai daugiau informacijos ir vilčių, kad bendradarbiavimo ir socialinių paslaugų teikimo procesas bus sklandesnis. Žinoma, socialinis darbuotojas taip pat turi įvertinti informaciją, gautą iš kitų įstaigų ir organizacijų, nes pasikliaujant tik šeimos atvirumu galima neįvertinti rizikos, kylančios globojamam vaikui ir nepastebėti kylančių sunkumų šeimoje.

2) Darna. Sklandus ir logiškas globojamo vaiko ir globėjų šeimos pasakojimas leidžia socialiniam darbuotojui daryti prielaidą, kad šeima pajėgi pati spręsti kylančius sunkumus, tuo tarpu „šokinėjimas“ nuo vienos temos prie kitos, nenuoseklus pokalbis kelia susirūpinimą ir verčia abejoti ar tai, ką jam pasakoja, yra tiesa.

3) Emocijų sutapimas. Emocijų stebėjimas pasakojimo metu leidžia socialiniam darbuotojui suprasti ar kūno kalba sako tą patį, ką ir žodžiai.

4) Dėmesys vaikui. Tai, kaip globėjas kalba apie globojamą vaiką, kaip su juo bendrauja, socialiniam darbuotojui duoda labai daug informacijos. Jei globėjas akcentuoja tik globojamo vaiko problemas ir probleminę elgesį, socialinis darbuotojas gali daryti prielaidą, kad santykiai su vaiku nėra šilti ir šeimoje gali būti neužtikrinami vaiko poreikiai.

5) Asmeninė atsakomybė. Susirūpinimą ir atsakomybės prisiėmimą dėl auklėjimo galima vertinti kaip pirmą žingsnį siekiant pasikeitimų ir teigiamo rezultato.

Kiekviename iš šių rodiklių labai svarbus globojamo vaiko dalyvavimas. Kaip pastebi L. Hultman ir kt. (2019, 46 p.), neatsižvelgiant į praktikos ir įstatymų neatitikimo aspektus, normų ir normalumo suvokimą, vaikų dalyvavimas jų gebėjimų vertinime labai svarbus, nes prieštaringos perspektyvos ir poreikiai sąveikauja tarpusavyje, ypač kalbant apie vaikus su negalia. C. Kwan ir A. Reupert (2019, 262 p.) pažymi, kad socialinio darbuotojo asmeninė patirtis įtakoja ne tik motyvaciją dirbti su tam tikra grupe klientų, bet ir praktikos stilių bei taikomus darbo medelius.

Vis dar pasitaiko atvejų, kuomet globėjai (rūpintojai) atsisako toliau vykdyti savo pareigas. E. Žiobienė (2019, 21 p.) pažymi, kad „netinkamai įvertinus norinčio globoti asmens galimybę bendrauti su vaikais, juos mokyti, padėti tobulėti, kurti pasitikėjimu grįstus santykius, gebėti paguosti, suprasti, atliepti vaikų jausmus, emocijas, norus, padėti integruotis į socialinį gyvenimą, užtikrinti vaikų raidą, bendrauti su jų gimtąja kalba ir kt., pažeidžiamos vaikų teisės į identiškumą, teisė augti ir būti auklėjamiems bei ugdomiems jų gimtąja kalba, nesivadovaujama geriausių vaiko interesų ir individualizavimo principais“.

Remiantis Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 3.262 str. 2 p. (suvestinė redakcija 2021-01-23 - 2021-06-30) „vaikų laikinoji globa (rūpyba) organizuojama pagal vaikų laikinosios globos (rūpybos) nuostatus, kuriuos tvirtina Vyriausybė ar jos įgaliota valstybės institucija“ ir gali tęstis ne ilgiau kaip 12 mėnesių. Vaiko tėvams priimant pagalbą ir keičiant elgesį, laikinoji globa gali būti pratęsta dar „šešioms mėnesiams. Bendra laikinosios globos (rūpybos) trukmė su pratęsimu negali viršyti aštuoniolikos mėnesių termino“ (LR civilinis kodeksas, 2020, 3.253 str. 2 p.). Laikinoji globa vaikui gali būti nustatoma šeimoje, šeimynoje ar globos centre rajono (miesto) savivaldybės administracijos direktoriaus sprendimu. Laikinoji globa grindžiama šeimos susijungimo ir vaiko grįžimo į šeimą tikslu. Valstybės institucijos, įgyvendindamos laikinosios globos priemones, privalo veikti taip, kad užtikrintų vaikui ir jo šeimos nariams galimybę nuolat ir tiesiogiai bendrauti, jei tai neprieštarauja vaiko interesams. Globėjų (rūpintojų) šeimoje pagal LR Civilinio kodekso 3.259 straipsnio nuostatas, gali būti globojami (rūpinami) trys vaikai, o bendras vaikų skaičius šeimoje su savais vaikais negali būti didesnis kaip šeši vaikai, išskyrus atvejus, kuomet neišskiriami broliai ir seserys.

A. Kiaunytė, V. Lygnugarienė (2019, 73 p.) pažymi, kad „socialiniai darbuotojai profesinės veiklos vaiko globos sistemoje metu atlieka svarbų vaidmenį“ vertindami vaiko ir šeimos interesus, poreikius, padėtį, kitas aplinkybes, planuodami ir įgyvendindami prevencijos, intervencijos strategijas ir priemones. Specialistų darbas su globėju (rūpintoju) šeima remiasi sisteminiu požiūriu į socialinį darbą. Su budinčių globotojų ar globėjų šeima priskiriamas dirbti vienas socialinis darbuotojas, tačiau kilus problemoms ar krizei globėju ar budinčių globotojų šeimoje, su šia šeima dirba visa globos centro specialistų komanda ir / ar pasitelkiami specialistai iš šalies. Pasak E. Žiobienės (2019, 20 p.), „alternatyvi globa yra laikina apsaugos priemonė, kuria laikinai užtikrinamas vaiko, netekusio tėvų globos, saugumas ir, kai įmanoma, vaikui padedama grįžti į savo į šeimą“. Vaikams, laikinai netekusiems tėvų globos ir apgyvendintiems pas budinčius globotojus, dažnai kyla pyktis dėl taisyklių, ribų nustatymo, televizoriaus ar interneto ribojimo, miego režimo, dienotvarkės. Su vaikais socialiniams darbuotojams tenka kalbėtis apie skirtingą gyvenimo būdą, ieškoti taisyklių ir socialaus gyvenimo būdo ryšio, paaiškinti budinčių globotojų propaguojamų vertybių ir tėvų gyvenimo būdo skirtumus. „Netektis šeimoje ir pačios šeimos netektis“, pasak D. Stražinskaitės (2017, 34 p.), yra „vienas stipriausių veiksnių, turinčių įtakos vaiko asmenybės raidai ir vaiko savęs identifikavimo procesams“. D. Alifanovienės ir kt. (2015, 242 p.) teigimu, „į laikinosios globos situaciją patekę vaikai skaudžiai išgyvena atsiskyrimą nuo biologinių tėvų, kuris pasireiškia vaiko užsisklendimu, stipriu noru susitikti ir bendrauti su biologiniais tėvais“. „Būtent globėjai pirmi patiria gynybišką, agresyvų arba uždara, neįsitraukiantį į veiklą elgesį, be to, melą, vagystes, muštynes, purvą, gyvūnų skriaudimą, maisto atsargų kaupimą, slėpimą, bėgimą iš namų it t.t.“ (Stražinskaitė D., 2017, 27 p. cituoja Caw, Sebba, 2014, 19 p.). Tai tik parodo, kaip svarbu vaikui išlaikyti ryšį su biologiniais tėvais. L. Gvaldaitė (2017, 60 p.) taip pat pažymi, kad „bendravimas su vaiko tėvais – vienas iš sudėtingiausių vaiko globos aspektų, tačiau kartu esminių, nes visiškas vaiko priėmimas įvyksta tada, kai kartu su vaiku priimama ir jo šeima, jo istorija“. Svarbus vaidmuo šioje situacijoje tenka globos centro specialistams, motyvuojant tėvus bendrauti su vaikais bei analizuojant priežastis, kodėl susitikimai neįvyksta. Gana dažnai tiek vieni, tiek kiti negeba valdyti pykčio, o tai apsunkina bendravimą. Globos centro specialistai šiose situacijose atlieka tarpininko vaidmenį ir paaiškina tėvams, kokius jausmus patiria jų vaikai, kaip deramai atliepti vaiko poreikius. Pasak A. Šivickytės ir V. Žydžiūnaitės (2008, 110 p.), „tėvų ir laikinųjų globėjų galios ir indėlis į vaiko gyvenimą yra nevienodi, kaip ir vaiko priežiūros praktika“. Šie skirtumai taip pat tampa įtampos tarp vaiko globėju ir tėvų priežastimi. Žinoma, dažnai biologiniai tėvai kaltina specialistus, kad buvo atimti vaikai, tačiau patys neprisiima atsakomybės už savo elgesį, gyvenimo įpročius, vertybes. Į laikinąją vaikų globos situaciją patekusių vaikų ir tėvų susitikimai nelengvi – nedrąsu bendrauti, kai aplinkui situaciją stebi globos centro darbuotojai. Nors darbuotojai dažniausiai nesikiša į jų bendravimą, tačiau siekiant tinkamo bendravimo su vaiku visada būna netoliese. Anot L. Gvaldaitės (2018, 105 p.), svarbu

įvertinti „tai, kad šeimos santykiai yra reikšmingi ištekliai, ne tik problemų šaltinis, kad šeima yra kiekvieno ištakos, priklausymo ryšys, tai yra žmogaus prigimties nepaneigiamas faktas, net jei šeima nedarni, probleminė“.

Kitas iššūkis, su kuriuo susiduria globos centro socialiniai darbuotojai – nuolatinio globėjo (rūpintojo) šeimos parinkimas vaikui, kuris turi keletą brolių ar seserų. Žinoma, visuomet atsižvelgiama į brolių ar sesių interesus augti vienoje šeimoje ir išlaikyti tarpusavio ryšį, tačiau gana sudėtinga rasti globėjų šeimą, kuri sutiktų priimti tris ir daugiau vaikų. Socialiniams darbuotojams kyla dilema: ar atsižvelgti į kiekvieno vaiko prigimtine teisę ir norą augti šeimoje ir ieškoti vienam vaikui globėjų šeimos, taip išskiriant brolius ir seseris, ar užtikrinant brolių ir seserų ryšio palaikymą, ieškoti bendruomeninių vaikų globos namų, kuriuose kuriamas artimas šeimai aplinkos modelis, tačiau tai nėra tapatu šeimai.

Nuolatinė globa nustatoma likusiems be tėvų globos vaikams Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 3.257 straipsnio pagrindais, kuomet jie negali grįžti į savo šeimą. Nuolatinė globa nustatoma teismo sprendimu, vaikų priežiūrą, auklėjimą, teisių ir teisėtų interesų atstovavimą ir gynimą pavedant globėjų (rūpintojų) šeimai, šeimynai ar globos institucijai. „Teisiškai tėvų globos netekęs vaikas Lietuvoje gali būti globojamas valstybinėje ar savivaldybės institucijoje, šeimoje, šeimynoje arba būti įvaikintas“ (Stražinskaitė D., Igūnė -Martinėlienė R. 2014, 62 p.). Kasdieninė vaikų globa šeimoje, pasak D. Stražinskaitės, I. Zaleskienės (2017, 159 p.), „nesiskiria nuo motinos ir tėvo veiklos auginant ir auklėjant biologinius vaikus, tačiau reikia papildomų pastangų prierašiam ryšiui sukurti, ryšiui su biologiniais tėvais ir broliais bei seserimis palaikyti, trauminėms reakcijoms įvertinti, žalingų įpročių prevencijai, sveikatos ir mokymosi sutrikimams priimti ar, jei yra galimybė, atitaisyti, tai yra šeima turi būti pasiruošusi, turėti gebėjimų sukurti abipusį dialogą, įveikti adaptacijos šeimoje problemas ir kylančias krizes“. R. Raudeliūnaitė, J. Urbikaitė (2011, 30- 32 p.) pabrėžia, kad globojantiems vaikus reikalinga kvalifikuoto specialisto pagalba kylantiems sunkumams spręsti (globojamo vaiko psichologinės ir elgesio problemos, bendravimas su vaiko tėvais, teisiniai sunkumai, susiję su globa) bei individualios specialistų konsultacijos globos metu (34 p.). V. Rimkus (2016, 127 p.) pažymi, kad „globa, kaip valstybės kontroliuojamas ir prižiūrimas procesas, ne visiems globėjams yra iki galo suprantama, todėl būtina akcentuoti globėjo pareigas, globos tikslus, bendradarbiavimą su specialistais, biologinės šeimos vietą vaiko globos procese“. Pagal Lietuvos Respublikos vyriausybės 2002 m. kovo 27 d. (redakcija nuo 2020-01-01) nutarimu Nr. 405 patvirtintus Vaiko globos organizavimo nuostatų 22.2 punktą, globėjams giminaičiams mokymai pagal GIMK programą tik rekomenduojami, tačiau nėra privalomi. Kaip pastebi K. Vitkauskas (2010, 143 p.), būtent globėjai „giminaičiai dažnai susiduria su auklėjimo problemomis, jiems trūksta pedagoginių ir psichologinių žinių, o dėl globojamų vaikų paauglystės amžiaus problemų ir pačių globėjų kvalifikacijos stygiaus, jie nepajėgia atlikti savo pareigų ir

atsisako toliau rūpintis jiems patikėtais nepilnamečiais“. V. Rimkus (2016, 127 p.) taip pat atkreipia dėmesį į globėjus giminaičius ir teigia, kad „rengiant globėjų mokymus būtina peržiūrėti giminaičių dalyvavimo šiuose mokymuose būtinybę, nes giminaičiams, ypač seneliams, sunkiausiai sekasi suvokti vaiko interesų ir teisių sąvokas, globos proceso principus, jie sunkiau užmezga kontaktą su specialistais“. Globojamų vaikų perkėlimas iš vienos šeimos į kitą, ypač jei tai nutinka ne kartą, sukelia vaikams ne tik pyktį ir liūdesį, tai gali sąlygoti, „kad bus taikomos išmokto bejėgiškumo strategijos. Išmoktas bejėgiškumas – iš neigiamos patirties kilęs įsitikinimas, kad rezultatas nepriklauso nuo pastangų“ (Berns R., 2009, 277 p.). Šis faktorius gali lemti, kad tokie vaikai gali prasčiau mokytis, nevaldyti emocijų, tarti agresyviais ar įsitraukti į deviantiniu elgesiu pasižyminčias grupes. Sisteminis požiūris padeda socialiniams darbuotojams analizuojant susidariusias situacijas remtis holistinėmis perspektyvomis, sutelkiant dėmesį į žmonių tarpasmeninius santykius. Kai „krizės našta ypač sunki, ji užtrunka ilgai arba nėra pagalbos resursų, skausmingas patyrimas gali ilgai išlikti kaip negyjanti žaizda ir trukdyti individui funkcionuoti, todėl kuo daugiau žmonių, institucijų, bendruomenių padeda esantiems krizinėje situacijoje, tuo geresnių rezultatų galima tikėtis“ (Liobikienė T., 2016, 22 p.).

Dalis globos centro klientų nori, kad aplinkiniai nežinotų apie jų (globos) veiklą ar netgi atsisako pagalbos. Kaip teigia I. Adomaitytė – Subačienė (2019, 27 p.), „socialinio darbo paslaugos pagal savo prigimtį kuriamos sąveikai su klientu, todėl jo rezultatas (kokybė) tiek pat priklauso nuo paslaugos tiekėjo, kiek ir nuo jos gavėjo, nuo paties kliento norų, lūkesčių, įsivaizdavimų, įsitraukimo“ (Kiaunytė A., Lygnugarienė V., 2019, 83 p.). Pasak V. Rimkaus, B. Kreivinienės (2017, 16 p.), „kiekvienas sprendimas neišvengiamai susijęs su socialine aplinka, kontekstu, kuriame veikia įvairūs socialiniai, psichologiniai, ekonominiai, kultūriniai veiksniai“.

Globos centro socialiniai darbuotojai iš vienos pusės siekia įgalinti klientą, iš kitos – privalo užtikrinti, kad globėjo (rūpintojo) veikla būtų vykdoma kokybiškai. Kaip pastebi A. Kiaunytė, V. Lygnugarienė (2019, 79 p.), „vaiko globos sistemoje įvairius profesinius vaidmenis atliekantys socialiniai darbuotojai beveik kasdien susiduria su itin sunkiomis moralinėmis problemomis, turinčiomis dvi ar daugiau vienodai nepageidaujamas alternatyvas“. J. Adomaitienė, R. Balčiūnienė (2017, 74 p.) pažymi, kad „socialinio darbo veikla yra sudėtinga, kompleksinė, todėl nenuostabu, kad socialiniai darbuotojai patiria nemažai nesėkmių, kurios susiklosto ne vien dėl socialinių darbuotojų neprofesionalumo, bet gerokai dažniau dėl sudėtingų socialinio darbo sąlygų ir institucinių, politinių, struktūrinių ar kitokių priežasčių“. V. Rimkus, B. Kreivinienė (2017, 19-20 p.) dirbant socialinį darbą, didžiausią dėmesį siūlo skirti bendruomenės aktyvinimui bei gebėjimų ir sprendimų paieškai, „nes susiformavęs pasitikėjimu grįstas socialinio darbuotojo ir kliento ryšys, viena vertus, tampa svarbiu ištekliumi sprendžiant problemą, kita vertus, jis yra būtina, nors ir ne vienintelė, kliento įgalinimo sąlyga“.

Svarbu taip pat įvertinti, kas darbuotojas negali būti paliktas vienas, būtina numatyti komandinį darbą ar supervizijas. Kaip pastebi V. Vaicekauskienė (2014, 189 p.), „dėl savo darbo pobūdžio socialiniai darbuotojai turi sugebėti pakelti nemažą bendravimo ir bendradarbiavimo, psichologinį krūvį, būti energingi ir iniciatyvūs, empatiški ir ištvermingi, atkakliai siekti tikslo, tikėti savo darbo reikšmingumu ir sėkme, atiduoti darbui visas savo jėgas. Siekimas įgyvendinti tokius plačius socialinės pagalbos tikslus lemia socialinio darbuotojo darbo sąlygų sudėtingumą ir stiprių emocinių išgyvenimų bei streso pasireiškimą“.

Apibendrinant galima pastebėti, kad socialiniai darbuotojai globos centre atlieka labai platų spektrą jiems priskirtų funkcijų. Jų veikla apima visą procesą, prasidedantį nuo globos ir įvaikinimo viešinimo ir pageidaujančių globoti konsultavimo iki palydėjimo per vaiko globos (rūpybos) laikotarpį. Socialiniai darbuotojai, siekdami įgyvendinti visas jiems priskirtas funkcijas patiria visą socialinio darbo sudėtingumą ir neišvengia emocinių išgyvenimų.

1.2.3. Streso (rizikos) įveikimo galimybių prielaidos

Stresas darbe trukdo tinkamai atlikti darbą, kelia nereikalingą įtampą, todėl labai svarbu žinoti streso įveikos būdus. Reakcija į stresą ir situacijos vertinimas priklauso nuo individualaus asmens streso (ne) toleravimo ir situacijos vertinimo lygio. L. Lewis ir D. King (2019) akcentuoja asmenines savybes ir pažymi pusiausvyros išlaikymo, kūrybinės raiškos, vaidmens išgryninimo, sporto, pilnaverčio miego, pusiausvyros ir ramybės savyje radimo svarbą, kaip stresą mažinančias priemones bei siūlo šias savęs priežiūros strategijas:

- sąmoningumas, atliekant savo gyvenimo vaidmenis ir gebėjimas atpažinti stresą;
- fizinės sveikatos palaikymas ir gerinimas;
- dvasinės ir emocinės sveikatos stiprinimas per religinę ar socialinę veiklą;
- draugų ratas už darbo ribų;
- mėgstama veikla;
- meditacija (Lewis L., King D., 2019, 98 – 104 p).

Pasak V. Vaicekauskienės (2014, 198 p.), „socialiniams darbuotojams svarbu įveikti bendrą profesinę problemą – išmokti rūpintis savimi“. M. Shepherd ir J. Newell (2020) pažymi, kad, savirūpa teigiamai veikia fizinę ir psichinę sveikatą ir padeda susidoroti su stresu ir perdegimu, o skirtingos savirūpos formos teikia skirtingą naudą: dvasinė savirūpa susijusi su psichine sveikata, fizinė – su gyvybingumu, todėl rekomenduoja socialinio darbo specialistams susidaryti planą, pasinaudojant turimomis žiniomis apie socialinio darbo teoriją ir praktiką:

- įgūdžių ugdymo, elgesio vertinimo per sąveiką su socialine aplinka;

- problemų sprendimo ir į užduotis orientuotų metodų pagalba;
- stiprybėmis pagrįstą praktiką, siekiant numatyti profesinės sėkmės sritis;
- psichosocialinio vertinimo įgūdžius visapusiškam tobulintinų asmeninių ir profesinių sričių išskyrimui (Shepherd M., Newell J., 2020, 57 – 60 p.).

Kiekvienas asmuo turi keletą veiksmingų būdų, padedančių sumažinti stresą, tačiau ne visuomet šiais būdais gali pasinaudoti. J. Miller ir kt. (2020, 55 p.) savirūpą apibūdina kaip holistinį dėmesį sau, susijusį su bendra savijauta, neskirstant ar asmuo tai sieja su fiziniu aktyvumu, ar su fiziologine ar dvasine sritimi, kuri gali būti veiksminga priemone, siekiant išvengti darbinio streso bei pagerinti teikiamų paslaugų kokybę ir rezultatus.

Ne mažiau svarbu, kad streso valdymo ir įveikos procese dalyvautų ir pati organizacija. V. Hirst (2019, 124 p.) teigia, kad organizacijos pastangos gerinti darbo sąlygas, pavyzdžiui lankstaus darbo grafiko naudojimas, gali būti prevencine strategija, padedančia darbuotojams susidoroti su darbinio stresu. Siekiant išvengti profesinio perdegimo, autorė apjungia asmeninius ir organizacinius veiksnius ir socialiniams darbuotojams siūlo:

- reguliariai lankyti supervizijos procesą;
- stiprinti organizacijos vadovų paramą darbuotojams;
- socialiniams darbuotojams išsiugdyti savęs priežiūros strategijas, kurios padėtų efektyviau dirbti (pvz. Mindfulness praktika)(Hirst V., 2019, 125 p.).

Pasak D. Travis ir kt. (2016, 1089 p.), organizacijų vadovai turėtų pasinaudojant organizacijos ištekliais įvertinti geriausią patirtį ir ieškoti naujoviškų sprendimų didinant darbuotojų atsparumą stresui. V. Vaicekauskienė (2014, 199 -200 p.) perdegimo sindromo prevencijai išskiria dvi svarbiausias sąlygas bei numato jų įgyvendinimo kryptis:

- 1) emocinės įtampos ir asmeninių savybių tobulinimo bei savireguliacijos mokymai darbuotojams, skirti padėti atpažinti stresorius ir koreguoti jų poveikį, naudojant refleksiją ir superviziją;
- 2) gerinti darbinės veiklos organizavimą, plėtojant komandinį darbą ir skatinant „demokratinį vadovavimo stilių“, keliant darbuotojų kompetenciją ir materialinį aprūpinimą bei sukuriant psichologinį darbuotojų palaikymą.

Pasak J. Kheswa (2019, 7 p.), socialinė parama yra tas kintamasis, kuris padeda įveikti stresą, todėl būtini komandos formavimo užsiėmimai, kaip priemonė, padėsianti socialiniams darbuotojams išmokti palaikyti vienas kitą. V. Lichner (2018, 72 p.) pažymi, kad perdegimo sindromo intervencijos procese socialinės paramos stresorių pašalinimas žymiai veiksmingiau padeda susidoroti su organizaciniu stresu, nei socialinė parama. P. McFadden ir kt. (2015, 1551 p.) identifikavo, kad socialiniai darbuotojai dažniau naudoja aktyvias streso įveikos strategijas, tokias

kaip kognityvinis restruktūrizavimas ir problemų sprendimas, socialinė parama, ir rečiau taiko problemų vengimo, savikritikos ar socialinio pasitraukimo įveikos strategijas.

Psichosocialines darbo sąlygas tyręs J. Ravalier (2019, 381 – 382 p.) mano, kad administracinės naštos ir darbo krūvio sumažinimas, vadovas, suprantantis socialinio darbuotojo vaidmenį ir gebantis suteikti paramą, refleksyvi supervizija bent kartą per mėnesį, pagarba ir supratimas iš politikų ir visuomenės, aiški kultūra organizacijoje bei didesni atlyginimai yra veiksniai, kurie padeda įveikti darbinį stresą. Pasak L. Dromantienės (2016, 16 p.) „konstruktyvi refleksija skatina dalyvauti nuolatinio mokymosi procese“, todėl „įstaigų vadovai turėtų inicijuoti refleksijas organizaciniame lygmenyje“. Anot M. Hermsen, P. Embregts (2015, 817 p.), refleksyvi praktika gali būti „ugdoma tiek epistemologiniu, tiek ontologiniu būdu. Autorių nuomone, refleksyvi praktika:

- 1) iš etikos perspektyvos daugiau dėmesio skiria abipusiškumui santykiuose ir santykių gebėjimams instituciniuose kontekstuose;
- 2) susijusi su instituciniu ir socialiniu – politiniu kontekstu, su profesiniais standartais, kurie reguliuoja arba kelia grėsmę darbo praktikai;
- 3) moko praturtinti santykius asmeniniu lygmeniu (susiejant su autentiška motyvacija) su rūpinimosi klientais lygiu (pagarbus elgesys) ir instituciniu bei politiniu lygmenimis (pvz., pasirengimas praktikai, švietimo ir praktikos bendradarbiavimas bei organizacinio sudėtingumo suvokimas) (Hermsen m., Embregts P., 2015, 825 p.).

Apibendrinimas. Streso (rizikos) įveikimo galimybių teorinė analizė leidžia teigti, kad išskiriami individualūs faktoriai (asmens savybės) ir organizaciniai faktoriai (darbo sąlygos, vadovų ir kolegų parama ir palaikymas) streso įveikai. Streso įveikos strategijų pasirinkimas priklauso paties žmogaus, ar pasirinks į problemos sprendimą orientuotą (keičiami tam tikri aplinkos ar vidiniai veiksniai), ar į emocijas (kai nedaromi jokie konkretūs veiksmai) streso įveikos strategiją.

1.2.3. Supervizija streso įveikos strategijų kontekste

Supervizija, tai konsultavimo metodas, skatinantis ir padedantis konsultuojamajam reflektuoti savo praktinę veiklą. Supervizijos metu refleksijos pagalba sudaromos galimybės įsivertinti savo veiklą organizacijoje ir plėtoti profesinę, asmeninę bei socialinę kompetencijas. H. Ferguson (2018, 424 p.) teigia, kad socialiniai darbuotojai kai kada atsiriboja nuo refleksijos, nesigilindami į šiuo metu patiriamos padėties sudėtingumą, siekdami atlikti savo pareigas. Autoriaus nuomone, tokiu būdu pasiekiamas balansas tarp emocinių ir sensorinės patirties išgyvenimų, kuris leidžia darbuotojui apsaugoti savo psichiką ir pasiekti tikslus. Anot A. Kiaunytės (2018, 71 p.), „nugramzdinti profesinių pasekmių pėdsakai į žmogaus tylėjimo kultūrą reikalauja gilios refleksinės

konsultavimo erdvės ir laiko“. Taigi, efektyviai supervizijai reikia aiškaus supervisorio vaidmens suvokimo, kai įvairūs santykių modeliai gali būti atpažinti ir valdomi. E. Unguru, A. Sandu (2018, 83 p.), palyginę Singapūro, Naujosios Zelandijos, Australijos, Kanados, JAV ir Didžiosios Britanijos socialinio darbo supervizijos praktiką, nustatė, kad institucijos normatyvinės sistemos veikimui socialinio darbo priežiūra visame pasaulyje yra gana vienoda, atspindinti socialinio darbuotojo profesijos raidą.

V. Vaicekauskienė ir R. Čiužas (2013) teigia, kad „reflektyviojo modelio samprata siejama su:

- refleksijos, kaip prigimtinio žmogaus gebėjimo, lavinimu mąstyti ir analizuoti savo patirtį, veiklą ir jos rezultatus;
- supervizijos, kaip refleksijos taikymo priemonės, panaudojimu reguliuojant socialinio darbo specialistų profesinius santykius;
- patyrimu grįstų žinių įsisavinimu profesinėje praktinėje veikloje“ (Vaicekauskienė V., Čiužas R., 2013, 145 p.).

Socialiniame darbe labai daug neapibrėžtumo, kiekviena situacija reikalauja specialisto įsitraukimo ir sisteminių problemų sprendimų. Dažnai išbandžius įvairius problemų sprendimų modelius, neįmanoma gauti efektyvaus rezultato, todėl socialinis darbuotojas susiduria su „perdegimu“ darbe. Tokiu atveju būtina gauti palaikymą, sugebėti analizuoti esamą situaciją, savo patiriamus jausmus, neužsisklęsti savyje. Reikia suprasti, kad supervizija tai konsultacinė pagalba specialistui, siekiant efektyvesnio darbo rezultatų, bei norinčiam tobulėti. L. Abromaitienė (2018, 91 p.) pažymi, kad, „supervizija yra naudinga kaip galimybė pažinti save ir kitus, pamatyti kitokią perspektyvą ir kitokią požiūrį į problemas, sustiprinti tarpusavio santykius grupėje ir darbo aplinkoje, stiprinti darbo motyvaciją, įgyti daugiau pasitikėjimo profesiniu atžvilgiu“. Tai galimybė pasidalinti savo turimomis išvalgomis ir įsiklausyti į save, suprasti savo santykį su klientais, bendradarbiais, vadovais, šeimos nariais. Tai tam tikra terapijos forma, kurios dėka asmuo gali tobulėti, kitaip pažvelgti į situaciją ir surasti kelią į tikslą. I. Dirgėlienė (2013) teigia, kad supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo forma, pirmiausia atsirado socialinio darbo lauke, vėliau pradėta taikyti ir kitose pagalbos žmogui profesijose. Supervizijos rūšys gali būti įvairios, nuo supervizijos „paskirtiems asmenims, vadovams, grupėms, komandoms (darbo ir projekto grupėms) iki organizacijų skyrių supervizijos“ (Dirgėlienė I. ir Kiaunytė A., 2005, 247 p.). Tačiau, kaip pažymi A. Kiaunytė (2018, 68 p.) „organizacijos ar komandos supervizijos nariai gali būti susaistyti profesiniais, asmeniniais ar net hierarchiniais santykiais“, o tokia tarpusavio priklausomybė ne visada leidžia atvirai reflektuoti apie kylančias problemas. E. Wallace (2019, 27 – 29 p.) atkreipia dėmesį, kad supervizijos metu siekiant kurti pasitikėjimu grįstą įgalinantį santykį, būtina, kad dalyviai pateiktų teisingą ir vientisą, be iškraipymų informaciją, o paramos teikimas supervizijos metu skatina

kritinį mąstymą, tačiau nedalina patarimų. Autorė išskiria šiuos supervizijos teikiamos naudos aspektus:

- Padeda palaikyti santykius su klientais, bendraamžiais, kolegomis ir vadovu. Nepalaikant tarpusavio santykių, darbas gali tapti kur kas sunkesnis.
- Padeda atgauti dvasines jėgas. Malda gali padėti, tačiau tai nėra tas pats.
- Padeda apsispręsti, kad galėtum panaudoti visą savo potencialą (Wallace E., 2019, 27-29 p.).

Mokslininkas teigia, kad socialinio darbo reikalavimai yra tokie dideli, kad galima sakyti, jog šios profesijos darbuotojus nuolat veikia stresas ir stresoriai. Socialinio darbuotojo veiklą apsunkina ir profesijos naujumas, kai profesinės kompetencijos ribos neretai neaiškios, kai tenka veikti pareigybinių funkcijų neapibrėžtumo sąlygomis, o tai lemia netolygų darbų paskirstymą. Didelis klientų skaičius, sprendžiamų problemų svarba ir sudėtingumas, savarankiškumo stoka sprendžiant problemas, viršvalandžiai, pagal darbo apimtis maži atlyginimai, nedidelis socialinio darbuotojo prestižas visuomenėje – priežastys, lemiančios stresą. Šie veiksniai sukelia neigiamus reiškinius socialinio darbuotojo veikloje – prarandama motyvacija, nusiviliama profesija. Tokia profesinė situacija pagrindžia supervizijos taikymo socialiniame darbe būtinybę. A. Freund, G. Guez (2018, 469 p.) nuomone supervizija gali padėti socialiniams darbuotojams, ketinantiems išeiti iš darbo, kenčiantiems nuo vaidmenų perkrovos ar organizacinių veiksmų.

Supervizijos metu išsakant savo abejones ir pasidalijant darbinėmis situacijomis, kolegų palaikymas suteikia stiprybės ir bendrumo jausmą. Pasak A. Kiaunytės (2018) supervizijos pradžia – nelengvas procesas, kuriame dėmesys skiriamas supervizijos eigos išsiginymui, balansui „tarp supervizijos išorinės struktūros ir supervizuojamųjų vidinės laikysenos, formuojant grupės kultūrą“ ir pasitikėjimą. Supervizijos dalyviams supervizijos procesas gali būti ir ne pirmas, tačiau kiekviename naujame supervizijos procese susiduriame su naujos kelionės atradimais ir patyrimais. Refleksijos metu galima ieškoti galimybių, naujų sprendimų būdų arba tiesiog leisti sau pailsėti, nusiraminti. L. Hultman ir kt. (2019, 47 p.) nuomone, socialiniams darbuotojams supervizija padeda apmąstyti ir kritiškai analizuoti asmenines vertybes ir visuomenės normas bei yra vertinga erdvė atvirai aptarti ir kritiškai pažvelgti į savo darbą (Rankine M., 2019, 44 p.). Supervizijos procese išmokstama suprasti kylančio nerimo ir nekonstruktyvaus elgesio priežastis, atpažinti jausmus, suprasti savo vaidmenį komandoje, nugalėti nuostatas, trukdančias tobulėti ir plėtoti santykius su kitais. Tai būdas, kurio pagalba ateina supratimas apie asmeninio elgesio įtaką kitiems ir darbo procesui. Pasak V. Vaicekauskienės, R. Čiužo (2013, 144 p.), „supervizija – aktyvaus mokymosi būdas, padedantis spręsti individo, grupės, komandos darbo organizavimo klausimus, skatinantis konstruktyviai ir pozityviai analizuoti ir įsivertinti bei tobulinti savo darbą, mokantis, kaip bendradarbiauti ir spręsti savo darbo santykių sunkumus ir konfliktus“.

Socialinis darbuotojas turi gebėti komunikuoti, nuolat atnaujinti savo žinias, laikytis profesinės etikos, laikytis profesinio identiškumo, kad įvykdytų visas profesines kompetencijas. Esant profesionalumo stygiui, dažnai atsiranda profesinis nuovargis, t.y. darbingumo mažėjimas po kurį laiką trukusios veiklos. Pasak I. Dirgėlienės, A. Kiaunytės (2005, 245 p.), socialiniai darbuotojai „susiduria su kompleksiniu streso poveikiu, ateinančiu tiek iš profesinės, tiek iš asmeninės srities, o parama, kaip atsvara stresoriams, gali būti tiesioginė ir netiesioginė, veikianti organizacijos viduje ir išorėje, kurią gali teikti profesionalai (supervizoriai, psichologai, psichoterapeutai)“. R. Naujanienė ir kt. (2018, 57 p.) pabrėžia, kad „supervizija kaip socialinių darbuotojų profesionalumą prižiūrinti, skatinanti bei palaikanti kvalifikacijos tobulinimo forma turi būti neatsiejama nuo socialinio darbo praktinės veiklos nagrinėjimo ir žmogaus teisių aspektu“.

Tokių streso veiksnių, kaip didelis darbo krūvis, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, vaidmenų ir funkcijų išgryninimas, profesinės paramos ir palaikymo trūkumas, įveikai, labai padeda supervizija. Supervizija, pasak I. Dirgėlienės, R. Alėjūnės (2020, 52 p.) „apibūdinama kaip perdegimo prevencija, asmeninio ir profesinio augimo galimybė, veiksminga palaikymo ir profesinės paramos forma, reflektinio ugdymo/si kontekstas“.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintu „Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašu bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašu“, dalyvavimas supervizijoje yra privalomas ir pripažįstamas kaip socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimo forma, tačiau kvalifikacinės kategorijos patvirtinimui per penkerius metus užtenka 16 akademinų valandų, tad įstaigų vadovai ne visada noriai organizuoja individualiais ar grupines supervizijas. Vilčių teikia tik naujasis „Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas bei socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašo“ projektas, kuriame numatoma, kad socialiniai darbuotojai privalės ne rečiau kaip 1 kartą per ketvirtį dalyvauti intervizijose (8 p.) ir ne mažiau kaip 8 akademinės valandas per kalendorinius metus dalyvauti supervizijose (9 p.).

Apibendrinant galima teigti, kad supervizija kaip profesinio konsultavimo ir streso įveikos forma apima įvairias profesinės veiklos sritis ir santykius, supervizijos poreikiu socialinio darbo lauke jau neabejojama, tik svarbu, kad kuo daugiau profesionalų galėtų pasinaudoti šia paslauga ir galėtų ugdyti savo kritinį mąstymą, reflektuoti profesinės kompetencijos sistemą, siektų susieti mokymą, darbą ir asmeninį augimą, ko pasėkoje skatinamas patirtinio mokymosi procesas.

II. GLOBOS CENTRŲ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ STRESO RIZIKOS, KAIP PROFESINIO PERDEGIMO PRIELAIDOS TYRIMO ORGANIZAVIMAS IR METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodologinis pagrindimas

2.1.1. Tyrimo metodologinės nuostatos

Tyrimo metodologija remiasi struktūrinio funkcionalizmo socialine teorija, tiriančia kolektyvinius darinius bei kaip jie funkcionuoja sąryšyje su bendra normatyvine sistema ir kaip šie dariniai palaiko sistemą. Pasak A. Giddens (2005, 32 p.), ryškiausi šios teorinės šakos atstovai T. Parson, R. Merton tvarką bei pusiausvyrą laiko normalia visuomenės būseną, kuri grindžiama visuomenės narių moraliniu kodeksu. Pagrindinė teorinė problema – socialinės tvarkos klausimas. Visuomenės tvarka grindžiama socialiniais lūkesčiais ir jų pateisinimu, o tai dažniausiai tampa elgsenos taisyklėmis. Kitų žmonių veiksmai veikia kaip išorinės sąlygos, lemiančios tavo veiksmo strategiją ir verčiančios prisitaikyti. Kiekviena veiksmų sistema veikia viena kitą, o veikiantis asmuo turi į juos atsižvelgti ir suderinti juos, išlaikant savo savarankiškumą. Savarankiškumas išsaugomas dėka strateginio veiksmo tikslų ir priemonių pasirinkimo konkrečioje situacijoje Tarp savarankiškų veikėjų egzistuoja normatyvinis sutarimas dėl socialinės tvarkos, kas neleidžia veiksmams išvirsti į chaotišką elgseną.

Tyrimo metodologija yra grindžiama:

Socialinių sistemų teorija, „kuri struktūruoja kompleksinę mintį, kurios pagrindas – visuma yra didesnė nei jos dalių suma, kas reiškia, kad iš visumos organizacijos formuojasi naujos kokybės, kurios grįžtamuoju ryšiu veikia visumos dalis“ (Vaicekauskienė V., 2009, 187 p.). Socialinių sistemų teoretikas H. Wagner (2003, 5 p.) pažymi, kad „sistemų teorija siūlo modelius ir tyrimo būdus, kurie yra tinkami pasaulio kompleksiško problemai“. Remiantis sistemų teorija, žmogus yra visuomenės dalis, o „sistema yra subjektas, turintis ribas, per kurias keičiasi fizinė ir psichinė energija“ (Payne M., 1991, 135 p.).

Vaidmenų teorijos filosofija siekia sušvelninti žmogaus problemas, tiriant socialiniam gyvenimui būdingus elgesio modelius ir vaidmenis, priklausomai nuo tapatybės ir situacijos bei suteikia galimybę nagrinėti daugelį socialinių klausimų. Pagal vaidmenų teoriją vaidmenys yra generuojami norminių lūkesčių ir yra susiję su identifikuojamomis socialinėmis pozicijomis organizaciniuose kontekstuose B. Biddle (1986). Vaidmenų teorijoje remiamasi prielaida, kad lūkestis yra pagrindinis vaidmenų šaltinis. Vaidmenų teorijos tyrimai susiję su vaidmenų konfliktu, vaidmens prisiėmimu ir atlikimu asmens, kaip dalyvio tam tikrose socialinėse sistemose ir nagrinėja stratifikacijos ir socialinių pokyčių reiškinius.

2.1.2. Tyrimo imtis

Tyrimo imtis – socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinį darbą globos centruose. Tyrimo imtis sudaryta tiksliniu, patogiuoju būdu, kaip pats tyrėjas nusprendžia, kokius respondentus atsirinkti ir įžvalgos daromos apie pasirinktą grupę ir nagrinėjamą reiškinį (Kardelis K., 2016, 149 p.).

Iš 104 tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, dauguma (95,2 proc.) yra moterys. Tai rodo, kad socialinio darbuotojo specialybė vis dar patrauklesnė yra moterims negu vyrams. Kaip rodo gauti rezultatai, globos centruose vyrauja jaunų žmonių kolektyvas, nes didžiąją dalį dirbančiųjų (32,7 proc.) sudaro 20-30 metų socialiniai darbuotojai. Tai rodo, kad socialinio darbuotojo profesija yra gan populiari jaunų žmonių tarpe. To priežastis gali būti savanorystės patirtis įgyta paauglystės laikotarpiu, nes pastebima, kad jaunuoliai, kurie savanoriaudavo įvairiose organizacijose yra mažiau abejingi, empatiški ir nori padėti kitiems.

Analizuojant apklaustųjų darbo stažą pastebėta, kad daugiausia tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų turi 1-5 metų darbo stažą – tai pažymi 34,6 proc. respondentų, 25 proc. socialinių darbuotojų nurodė, jog globos centruose dirba iki dešimties metų, 20,2 proc. socialinių darbuotojų nurodė, jog turi iki 15 metų darbo patirties, 12,5 proc. apklaustųjų turi daugiau kaip 15 metų patirties savo darbe, o 7,7 proc. tik pradeda savo darbo praktiką globos centruose. E. Dunajevs ir kt. (2019, 19 p.) atliko tyrimą, kurio metu išsiaiškino, kad tik 31-45 proc. absolventų baigusių socialinio darbo studijas dirba pagal įgytą kvalifikaciją. Remiantis anksčiau minėtu literatūros šaltiniu, didžioji dalis socialinių darbuotojų išeina iš darbo arba net nepabando jo dirbti dėl psichologinių, ekonominių bei organizacinių veiksnių.

Nors teorinėje šio darbo dalyje įvairias funkcijas atliekantys globos centrų darbuotojai buvo apibrėžiami viena sąvoka – socialiniai darbuotojai, visgi globos centrų socialinių darbuotojų patiriamo streso ir jo įveikos empiriniam tyrimui labai svarbus veiksnys yra respondentų užimamos pareigos. 47,1 proc. apklausoje dalyvavusių apklaustųjų pažymėjo, jog savo darbe jie užima socialinio darbuotojo, atliekančio globos koordinatoriaus funkcijas pareigas (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Socialinių darbuotojų pasiskirstymas pagal užimamas pareigas (N=104)

Užimamos pareigos	Proc.
Socialinis darbuotojas	26,9
Tarnybos atestuotas asmuo	26,0
Socialinis darbuotojas, atliekantis globos koordinatoriaus funkcijas	47,1

2.1.3. Tyrimo metodai

Tyrimo metodas. Kiekybinis tyrimo metodas, pasak K. Kardelio (2016), remiasi pozityvistine filosofija ir objektyvistiniu požiūriu, planuojamas taikant dedukcinį principą, o jo

mokslinę vertę atskleidžia kiekybiniai rodikliai. Anot J. Aleknavičienės ir kt. (2020, 39 p.), „kiekybinė socialinių tyrimų metodologija yra kilusi iš gamtos mokslų ir remiasi prielaida, kad socialinis pasaulis, kaip ir gamta, objektyviai egzistuoja ir nepriklauso nuo mūsų suvokimo, todėl ji galima objektyviai ištirti bet kuriam jo aspektui priskiriant skaitines reikšmes“. Kiekybinis tyrimas yra struktūruotas ir suplanuotas, ieško išorinių reiškinių požymių ir dydžių, kurie gali būti išreikšti skaičiais ir pamatuojami bei statistiškai apdorojami. Kiekybinis tyrimo metodas leidžia apklausti didesnę respondentų skaičių ir gauti platesnę informaciją.

Tyrimo metodas ir duomenų rinkimas. Empirinėje dalyje taikomas kiekybinis tyrimo metodas – anketavimas. Anketa yra populiariausias ir informatyviausias sociologinių tyrimų apklausos būdas, skirta kiekybiškai kokybiškoms tiriamojo objekto charakteristikoms ir jų analizei (Kardelis K., 2016, p. 248). Apklausa, kaip tyrimo strategija, taikė tokie mokslininkai kaip I. Dirgėlienė ir N. Večkienė (2009), tiriant streso riziką ir profesinės paramos lūkesčius, remiantis socialinių darbuotojų profesine patirtimi, A. Bandzienė (2009), tiriant darbuotojų streso priežastis ir organizacinių streso darbe valdymo priemonių veiksmingumą, I. Dirgėlienė (2013), tiriant profesinio streso riziką socialinio darbo procese iš supervizijos taikymo perspektyvos, B. Burba ir kt. (2014), tiriant streso pasireiškimą ir dažniausiai stresą keliančius veiksnius bei distreso valdymą tarp Lietuvos apsaugos darbuotojų, V. Lichner ir kt. (2018), tirdami Slovakijos socialinių darbuotojų savirūpos, įsitraukimo į darbą ir perdegimo sindromo sampratą, J. Miller ir kt. (2020), tirdami savirūpos ir identifikacijos praktiką tarp socialinių darbuotojų ir kt.

Tyrimui atlikti buvo naudojama anketa, sudaryta remiantis literatūros šaltiniuose pateiktų klausimynų pavyzdžiais. Anketai sudaryti adaptuotas Higienos instituto siūlomas Lietuvai pritaikytas Jungtinės Karalystės sveikatos ir saugos tarnybos streso valdymo metodikos - Streso darbe valdymo standartų *streso darbe vertinimo klausimynas*, kuris paremtas moksliniais tyrimais (Kuodytė V., Pajarskienė B., 2017, p. 72) ir Ž. Grakausko, G. Valicko (2006) sukurtas *streso įveikos klausimynas*, kurį sudaro 24 teiginiai, kuriuos prašoma įvertinti pasirenkant tinkamą atsakymą: niekada (1), retai (2), vidutiniškai (nei retai, nei dažnai) (3), dažnai (4), visada (5). Sukurtas streso įveikos klausimynas turi pakankamai geras psichometrines savybes (paaiškina 47,93 proc. duomenų dispersijos, socialinės paramos skalės Cronbacho $\alpha = 0,832$, problemų sprendimo – 0,760, emocinės iškvos – 0,721, vengimo – 0,624), yra lengvai taikomas ir gali būti panaudotas streso įveikos tyrimams Lietuvoje (skelbiamas klausimyno variantas moksliniams tikslams gali būti naudojamas be atskiro leidimo) (Grakauskas Ž., Valickas G., 2006, p. 72).

Anketos 1, 2, 3, 4, 5 klausimai apibrėžia demografinius rodiklius. Streso darbe vertinimo klausimyną sudaro 35 klausimai apie 7 psichosocialinės darbo aplinkos sritis. Rezultatai grupuojami pagal stresą keliančius veiksnius:

- 1) reikalavimai socialiniam darbuotojui (6 - 13 klausimai);

- 2) vadovo kontrolė (14 - 19 klausimai);
- 3) vadovo parama (20 - 24 klausimai);
- 4) kolegų parama (25 - 28 klausimai);
- 5) santykiai įstaigoje, organizacijoje (29 - 32 klausimai)
- 6) socialinio darbuotojo vaidmuo (33 - 37 klausimai);
- 7) pokyčiai įstaigoje, organizacijoje (38 - 40 klausimai).

Streso įveikos rezultatai grupuojami pagal išskirtus faktorius:

- 1) „socialinės paramos“ faktorius, kuris parodo emocinės ir instrumentinės socialinės paramos streso įveikos strategijas (42 – 47 teiginiai);
- 2) „problemų sprendimo“ faktorius, kuris parodo streso įveikos strategijas, nukreiptas į problemų analizę, sprendimų paiešką, sprendimų įgyvendinimo planavimą ir žinių, kurios galėtų padėti spręsti iškilusias problemas, kaupimą (48 – 53 teiginiai);
- 3) „emocijų iškvos“ faktorius, kuris nurodo streso įveikos strategijas, kuomet ieškoma kaltų, kaltinamas likimas, asmuo kaltina save arba stengiasi neprisiimti atsakomybės dėl susidariusios situacijos (54 – 59 teiginiai);
- 4) „vengimo“ faktorius atskleidžia dėmesio nukreipimo ir teigiamos situacijos interpretacijos strategijas, įveikiant patiriamą stresą (60 – 65 teiginiai).

Anketą sudaro 64 uždaro tipo klausimai ir vienas atviras klausimas, siekiant išsiaiškinti respondentų nuomonę apie veiksnius, sukeliančius stresą darbe. Nors į atvirą klausimą atsakyti buvo neprivaloma, savo nuomonę pateikė 98 respondentai. Pasak K. Kardelio (2016, 243 p.), atviri klausimai suteikia respondentui „visišką laisvę“ ir leidžia nuodugniai ir visapusiškai išreikšti savo nuomonę. Atsakymai į klausimus pateikiami santykių ir ranginės skalės forma (penkių rangų forma).

Atviro klausimo turinys nagrinėtas taikant turinio analizės (content) metodą, kuris leidžia įvertinti, „sisteminti ir apibendrinant apibūdinti reiškinius, atskleidžiant kokias prasmes žmonės suteikia šioms reiškiniams“ (Žydžiūnaitė V., Sabaliauskas S., 2017). Turinio analize siekiama objektyviai ir kiekybiškai įvertinti informacijos turinį, kuris pagal prasmę jungiamas į kategorijas ir subkategorijas. J. Aleknavičienė ir kt. (2020, 52 p.) teigia, kad mišrus tyrimo metodas, kuomet renkami kiekybiniai ir kokybiniai duomenys padeda kompleksiskai pažvelgti į reiškinį.

Empiriniai duomenys apdoroti, derinant SPSS (Statistical Package for Social Science) ir Microsoft Office Excel kompiuterines programas, įvertinant statistiškai reikšmingus skirtumus tarp kai kurių demografinių kintamųjų. Skirtumai buvo įvertinti statistinės paklaidos tikimybe ir traktuotini kaip statistiškai reikšmingi, kai $p \leq 0,05$.

2.1.4. Tyrimo organizavimas ir eiga

Tyrimas buvo vykdomas 2020 metų gruodžio – 2021 metų vasario mėnesiais. Dėl pandeminės situacijos šalyje, Lietuvos globos centrams pagal sąrašą (1 priedas), elektroniniu paštu buvo išsiųstas laiškas su prašymu atsakyti į anketos klausimus su nuoroda į internetinį puslapį. Anketa buvo patalpinta internetiniame tinklalapyje *www.apklausa.lt*. Pasak K. Kardelio (2016, 265 p.), apklausa paštu „padeda aprėpti geografinę prasme plačiai nusidriekusią populiaciją“, be to yra „atliekama tiriamajam patogiu metu ir norimoje vietoje, o tai suteikia galimybę geriau apsvarstyti situaciją“.

Tyrimo etika. Pasak V. Žydžiūnaitės (2011, 75 p.), atliekant kiekybinį tyrimą etikos požiūriu, svarbu charakteristikas pateikti bendra statistine informacija, kuri turi „būti neutrali tiriamojo, konkrečios organizacijos, o neretai ir konkretaus miesto atžvilgiu“. Anketos pradžioje respondentai supažindinti su tyrimo tikslu ir rezultatų panaudojimo galimybėmis, garantuojamas konfidencialumas ir anonimiškumas, nurodytas tyrėjo telefono numeris iškilusiems klausimams aptarti.

III. STRESO RIZIKA KAIP PROFESINIO PERDEGIMO PRIELAIDA GLOBOS CENTRŲ DARBUOTOJŲ POŽIŪRIU

3.1. Globos centrų socialiniams darbuotojams stresą keliančių veiksnių analizė

Pirmasis diagnostinis blokas buvo sudarytas, norint išsiaiškinti, kas socialiniams darbuotojams darbe kelia stresą. Diagnostinio bloko klausimai buvo grupuojami pagal stresą keliančius veiksnius. Analizuojant gautus duomenis buvo pastebėta, kad apklaustieji sutinka, kad turi dirbti labai intensyviai (64,4 proc.) ir greitai (46,2 proc.), tačiau nerimą kelia tai, kad net 53,8 proc. apklaustųjų pažymi, jog kartais skirtingos žmonių grupės iš jų reikalauja nesuderinamų dalykų, 52,9 proc. sako, kad kartais jų darbo terminai yra neįvykdomi ir tenka neįvykdyti kai kurių užduočių, nes turi per daug darbo (52,9 proc.). Dėl didelio darbo krūvio gali kilti nepasitenkinimas darbu, o tai pasak J. Kheswa (2019, 7 p.), sukelia beviltiškumo jausmą, prarandamas empatiškumas, paslaugų gavėjai nuasmeninami, kas veda link perdegimo ir gali būti išėjimo iš darbo priežastimi (McFadden ir kt. 2018, 1212 p.; Lichner V. ir kt. 2018, 66 p.). Taigi, galima daryti prielaidą, kad socialiniams darbuotojams, dirbantiems globos centruose yra keliami dideli reikalavimai. Dėl šios priežasties, jie patiria stresą (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Reikalavimai socialiniam darbuotojui

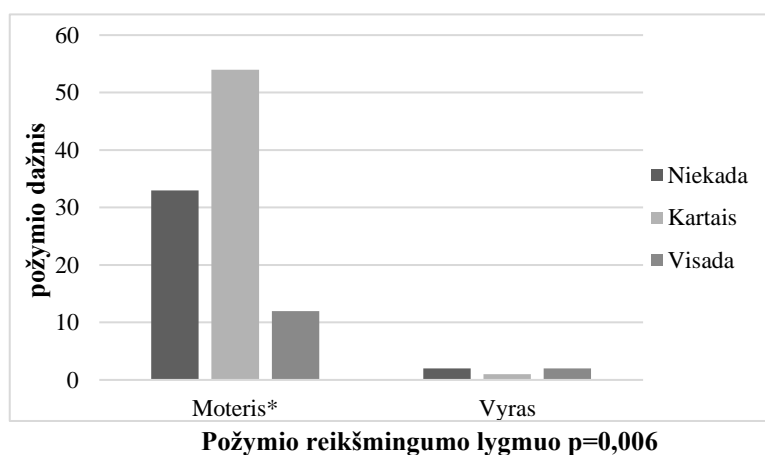
	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
6	Skirtingos žmonių grupės darbe iš manęs reikalauja nesuderinamų dalykų.	26,0	53,8	20,2
7	Mano darbo terminai yra neįvykdomi.	33,7	52,9	13,4
8	Turiu dirbti labai intensyviai.	5,8	29,8	64,4
9	Man tenka nevykdyti kai kurių užduočių, nes turiu per daug darbo.	31,8	52,9	15,3
10	Neturiu pakankamai pertraukų.	47,1	40,4	12,5
11	Patiriu spaudimą dirbti viršvalandžius.	52,9	26,9	20,2
12	Turiu dirbti labai greitai.	9,6	44,2	46,2
13	Darbe patiriu neįveikiamą laiko trūkumą.	28,8	42,3	28,9

Statistinis reikšmingumas ($p=0,006$) rodo, kad pasitaiko atvejų, kuomet moterų darbo terminai yra neįvykdomi. Socialiniai darbuotojai savo veikloje vadovaujasi teisės aktais, kuriuose nustatyti terminai užduotims atlikti. Pagal LR Vyriausybės nutarimu patvirtintus „Vaiko globos organizavimo nuostatų“ 9 punktą, fizinio asmens pasirengimas tapti globėju (rūpintoju) negali trukti ilgiau nei penkių mėnesių laikotarpis nuo prašymo pateikimo dienos. Vadovaujantis šiuo teisės aktu, per numatytą laikotarpį Tarnybos atestuoti asmenys, gavę Tarnybos teritorinio skyriaus teigiamą

sprendimą, per tris darbo dienas privalo pranešti globėju (rūpintoju) siekiančiam tapti asmeniui mokymų datą ir laiką (21 punktą), organizuoti mokymus, kurie turi įvykti ne vėliau nei per dvidešimt darbo dienų (22.3 papunktis) bei pabaigę mokymus parašyti išvadą „per kuo trumpesnę laikotarpį, ne ilgesnį kaip dešimt darbo dienų nuo mokymų pabaigos“ (24.1 papunktis). Tuo tarpu, vadovaujantis tuo pačiu LR Vyriausybės patvirtintu nutarimo 35 punktu, Globos centro socialiniai darbuotojai iš savivaldybės administracijos gavę informaciją apie be tėvų globos likusį vaiką, turi tik vieną darbo dieną SPIS patikrinti informaciją „apie asmenis, pasirengusius globoti (rūpinti) be tėvų globos likusį vaiką“ ir pateikti rekomendaciją dėl „fizinio asmens ar budinčio globotojo, ar šeimynos tinkamumo būti vaiko globėju (rūpintoju)“.

Vadovaujantis LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintu „Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo“ 28.1, 29.1 ir 30.3 papunkčiais, socialiniai darbuotojai, atliekantys globos koordinatoriaus pareigas, per trisdešimt kalendorinių dienų nuo vaiko apgyvendinimo budinčio globotojo ar globėjo (rūpintojo šeimoje privalo kartu su budinčiu globotoju ar globėju (rūpintoju) stebėti vaiko situaciją, įvertinti jo poreikius ir sudaryti individualios pagalbos planą, nustatant paslaugų poreikį vaikui ir budinčiam globotojui ar globėjui (rūpintojui).

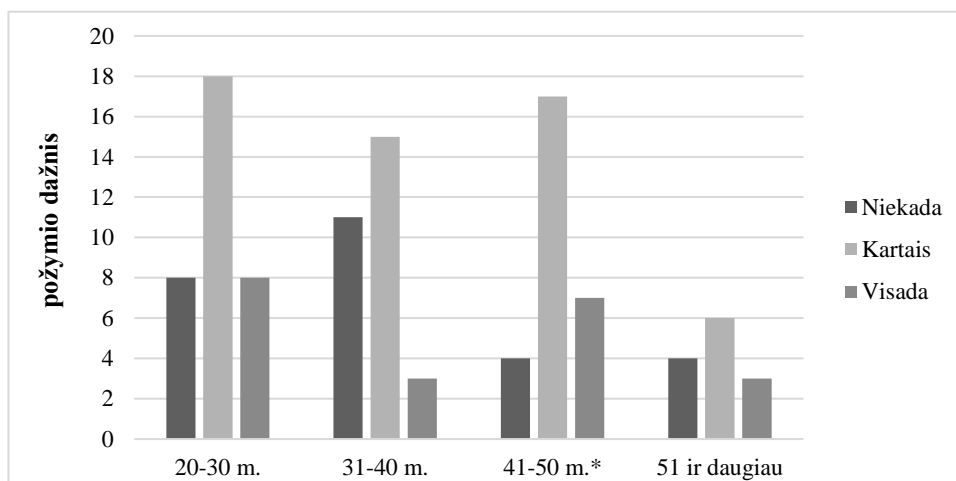
Pasak P. McFadden ir kt. (2018, 1208 p.), neatsižvelgiant į amžiaus grupes, moterys labiau nei vyrai pasižymi rūpestingumu ne tik darbo vietoje, bet ir už jo ribų. Įvertinus tai, jog tyrimo imties daugumą (95,2 proc.) sudaro moterys, galima daryti prielaidą, kad daugumai Globos centruose dirbantiems socialiniams darbuotojams jų atliekamo darbo terminai kartais yra neįvykdomi ir tai jiems kelia stresą (žr. 3 pav.).



3 pav. Mano darbo terminai yra neįvykdomi. Respondentų atsakymai lyties aspektu (N=104)

Analizuojant gautus rezultatus, buvo pastebėta, kad 41-50 metų respondentų nuomone, kartais skirtingos žmonių grupės iš jų reikalauja nesuderinamų dalykų ($p = 0,017$). Savo veikloje Globos centro socialiniai darbuotojai bendrauja ir bendradarbiauja su įvairiomis įstaigomis ir organizacijomis bei vykdo teisės aktais apibrėžtus savivaldybių administracijų, Valstybinės vaikų

teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos teritorinio skyriaus nurodymus, projekto „Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra“ rekomendacijas. D. Travis ir kt. (2016), V. Lichner ir kt. (2018) nustatė, kad o vyresnio amžiaus darbuotojai labiau patenkinti darbu ir yra lankstesni organizacijos viduje vykstantiems pokyčiams. Gauti rezultatai suponuoja nuomonę, kad trūksta tarpinstitucinio bendradarbiavimo, kas socialiniams darbuotojams kartais kelia stresą (žr. 4 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,017$

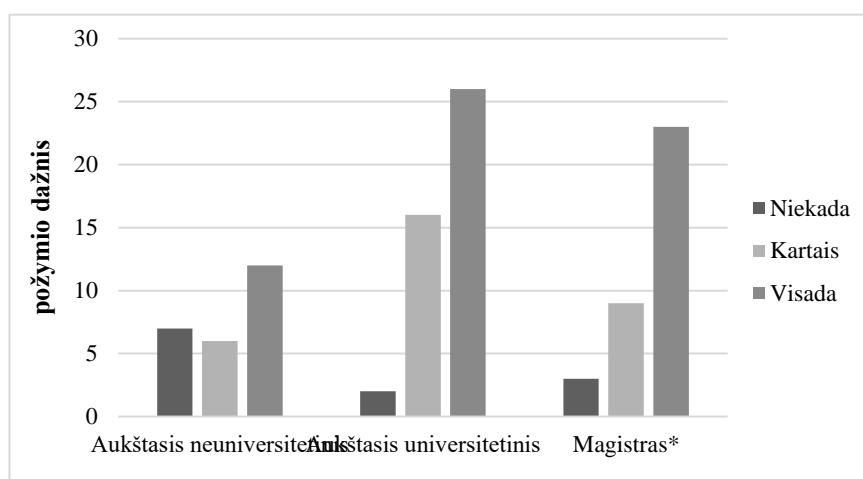
4 pav. Skirtingos žmonių grupės iš manęs reikalauja nesuderinamų dalykų. Respondentų atsakymai amžiaus aspektu (N=104)

Kiekvienas profesionalus socialinis darbuotojas savo veikloje vadovaujasi organizacijos ir socialinio darbo etikos principais bei vertybėmis. Nepasitikėjimas, kontrolė sukuria emociškai sunkią ir žeminančią aplinką, todėl socialiniams darbuotojams gali kelti stresą. F. Wilson (2016, 480 p.) pastebi, kad socialiniai darbuotojai žymiai geriau jaučiasi ir įsitraukia į procesą, kuomet yra vertinamos jų žinios, gerbiamos idėjos, suteikiama apsisprendimo ir pasirinkimo laisvė. Išanalizavus gautus duomenis buvo identifikuota, kad kontrolės veiksnys dažniausiai socialiniams darbuotojams streso nekelti, nes turi pasirinkimo (58,7 proc.) ir sprendimo (58,6 proc.) laisvę, kaip atlikti savo darbą bei gali nuspręsti kada daryti pertrauką (58,6 proc.) (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Vadovo kontrolė

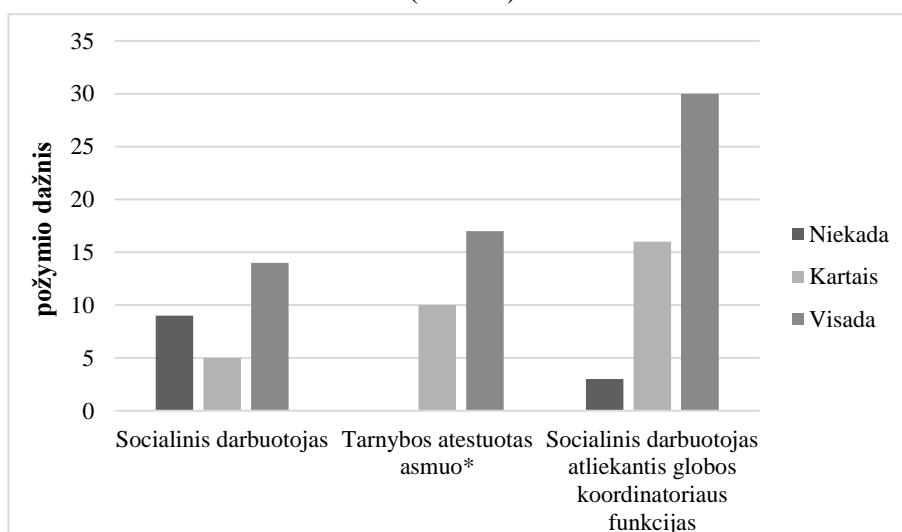
	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
14	Galiu nuspręsti, kada daryti pertrauką.	14,5	26,9	58,6
15	Galiu pareikšti nuomonę dėl savo darbo tempo.	18,2	34,6	41,2
16	Galiu pasirinkti, kaip atlikti savo darbą.	11,5	29,8	58,7
17	Galiu pasirinkti, ką veikti savo darbe.	26,0	31,7	42,3
18	Galiu spręsti, kaip atlikti savo darbą.	8,7	32,7	58,6
19	Mano darbo laikas gali būti lankstus.	27,9	34,6	37,5

Statistinis reikšmingumas ($p=0,043$) rodo, kad magistro išsilavinimą turintys respondentai beveik visada gali pasirinkti, kaip atlikti savo darbą (žr. 5 pav.). Galima manyti, kad šie socialiniai darbuotojai žino savo vertę, turi ne tik aukštą kvalifikaciją, bet ir pakankamai žinių, kurios suteikia galimybę pasirinkti būdus ir priemones atliekamam darbui. Įvertinant tai, kad šiek tiek daugiau nei trečdalis (33,7 proc.) apklaustųjų turi magistro išsilavinimą, galima manyti, kad įgyta aukšta kvalifikacija, nepriklausomai nuo užimamų pareigų, padeda socialiniams darbuotojams savo veikloje jaustis užtikrintai ir, nežiūrint į teisės aktais apibrėžtus rėmus, suteikia galimybę pasirinkti, kaip atlikti savo darbą. Aukštos kvalifikacijos svarbą socialiniams darbuotojams pabrėžė ir E. Dunajevs ir kt. (2019, 97 p.), nurodydami, kad būtent „aukštos kvalifikacijos darbuotojams svarbu galėti realizuoti savo mintis, idėjas“. Tai patvirtina ir analizuojant gautus duomenis rastas demografinio kintamojo „Pareigos“ priklausomumas su teiginiu „Galiu pasirinkti, kaip atlikti savo darbą“ ($p=0,005$) (žr. 6 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,043$

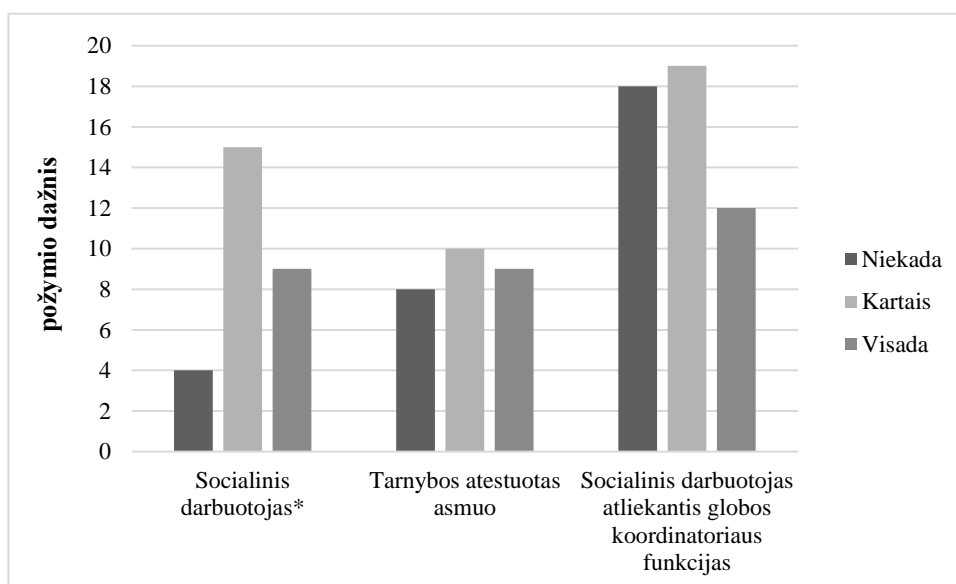
5 pav. Galiu pasirinkti, kaip atlikti savo darbą. Respondentų atsakymai išsilavinimo aspektu (N=104)



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,005$

6 pav. Galiu pasirinkti, kaip atlikti savo darbą. Respondentų atsakymai užimamų pareigų aspektu (N=104)

Dar vienas stresą keliantis veiksnys, pasak M. Shepherd, J. Newell (2020, 48 p.) yra susijęs su darbo rezultatais. Kiekvienas socialinis darbuotojas savo veikloje turi pasiekti užsibrėžtus tikslus, numatytus darbo rezultatus, o tam reikia laiko. Statistinis reikšmingumas ($p=0,037$) rodo, kad socialiniams darbuotojams pasitaiko atvejų, kuomet darbe jie patiria neįveikiamą laiko trūkumą. Laiko trūkumas socialinio darbuotojo profesinėje veikloje glaudžiai susijęs ne tik su darbo rezultatais, bet ir su darbo krūviu. Darbo krūvis yra didžiulė socialinio darbo problema, turintis akivaizdžią įtaką savijautai. Tai patvirtina ir P. McFadden ir kt. (2018, 1215 p.), pabrėždami darbo krūvio, kaip streso rizikos faktorių profesinio perdegimo kontekste. Galima daryti prielaidą, kad tais atvejais, kuomet socialiniai darbuotojai patiria neįveikiamą laiko trūkumą, jie patiria stresą (žr. 7 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,037$

7 pav. Darbe patiriu neįveikiamą laiko trūkumą. Respondentų atsakymai užimamų pareigų aspektu (N=104)

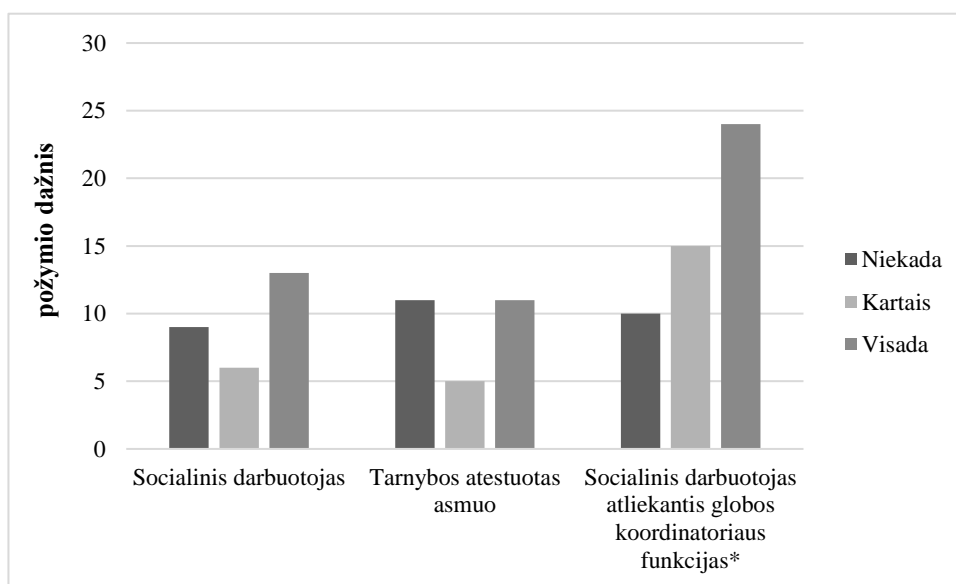
Tokie organizaciniai veiksniai, kaip pripažinimas ir pagarba iš vadovo, pasak E. Dunajevo ir kt. (2019, 95 p.) „yra svarbūs darbuotojui, nes taip jis gauna grįžtamąjį ryšį apie tai, ką daro, veiklos rezultatus, tai motyvuoja arba demotyvuoja jį veiklai“ bei gali tapti išėjimo iš darbo priežastimi. Socialiniai darbuotojai, dirbantys globos centruose sako, kad beveik visada (59,6 proc.) gali tikėtis tiesioginio vadovo pagalbos iškilus darbo problemai ir yra palaikomi, kai darbas emociškai įtemptas (52,9 proc.). Daugiau nei pusė (51 proc.) apklaustųjų gali pasikalbėti su tiesioginiu vadovu apie tai, kas juos darbe liūdina ar erzina. Tai patvirtina V. Hirst (2019, 122 p.) mintį, kad socialinio

darbo vadovai yra labiausiai pasirengę remti ir palaikyti socialinius darbuotojus. Taigi, respondentų nuomonė suponuoja prielaidą, kad gaunama pakankamos tiesioginio vadovo paramos (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Vadovo parama

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
20	Gaunu palaikantį grįžtamąjį ryšį dėl atliekamo darbo.	14,4	39,4	46,2
21	Galiu tikėtis tiesioginio vadovo pagalbos iškilus darbo problemai.	20,2	20,2	59,6
22	Galiu pasikalbėti su tiesioginiu vadovu apie tai, kas mane darbe nuliūdino arba suezino.	25,0	24,0	51,0
23	Esu palaikomas, kai darbas yra emociškai įtemptas.	8,6	38,5	52,9
24	Tiesioginis vadovas mane darbe skatina.	28,8	25,0	46,2

Tiesioginio vadovo parama ne tik užtikrina sklandų ir efektyvų darbą, bet ir sukuria emociškai palankią atmosferą, kurioje darbuotojas jaučiasi motyvuojamas ir skatinamas. Analizuojant tyrimo duomenis rastas statistinis reikšmingumas ($p=0,022$) rodo, kad tiesioginis vadovas darbe skatina socialinius darbuotojus atliekančius globos koordinatoriaus funkcijas. K. Benner, A. Curl (2018, 306 p.) pažymi, kad palaikymas ir parama sumažina perdegimo riziką, todėl galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai, atliekantys globos koordinatorių pareigas, nepatiria streso dėl vadovo paramos (žr. 8 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,022$

8 pav. Tiesioginis vadovas mane darbe skatina. Respondentų atsakymai užimamų pareigų aspektu (N=104)

Kadangi socialiniai darbuotojai savo veikloje susiduria su itin sudėtingomis situacijomis ir problemomis, jiems svarbi ne tik tiesioginio vadovo, bet ir kolegų parama. Dėl nuolat patiriamos įtampos, kaip pastebi B. Burba ir kt. (2014, 14 p.), gali pakisti ne tik darbuotojų elgesys, bet ir

tarpusavio santykiai. Kai kuriais atvejais kolegų parama gali būti tuo veiksniumi, kuris padės socialiniui darbuotojui atlaikyti psichologinį krūvį ir išlaikyti pusiausvyrą bei išlikti empatišku. J. Kheswa (2019, 8 p.) taip pat pažymi socialinių darbuotojų tarpusavio palaikymo svarbą streso įveikos procese. Analizuojant tyrimo metu gautus duomenis pastebėta, kad net 72,1 proc. socialinių darbuotojų patiria pelnytą kolegų pagarbą darbe, o 69,2 proc. respondentų kolegos suteikia reikiamą paramą ir pagalbą. Kolegos ne tik noriai išklauso apklaustųjų su darbu susijusių problemų (66,4 proc.), bet ir padės, jei darbas taps sunkus (58,6 proc.), todėl galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis socialinių darbuotojų dirba komandoje su kitais ir dėl kolegų paramos streso nepatiria (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. Kolegų parama

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
25	Jei darbas taps sunkus, kolegos man padės.	5,8	35,6	58,6
26	Kolegos suteikia man reikiamą paramą ir pagalbą.	6,8	24,0	69,2
27	Patiriu pelnytą kolegų pagarbą darbe.	6,7	21,2	72,1
28	Kolegos noriai išklauso mano su darbu susijusias problemas.	6,7	26,9	66,4

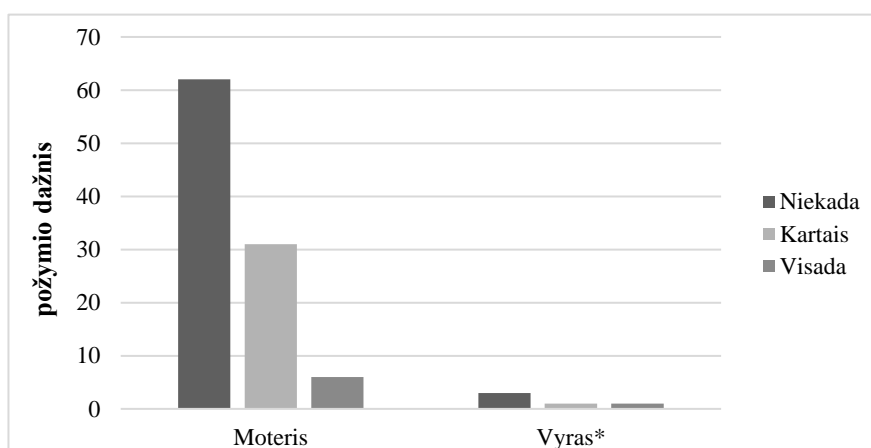
Visos organizacijos yra įsipareigojusios savo darbuotojams sukurti sveiką ir saugią aplinką, o į tai neatsižvelgiant, gresia ne tik etinė, bet ir teisinė atsakomybė bei pasak J. Walters ir kt. (2018, 437 p.) „tikėtini finansiniai ir reputacijos padariniai“. Nepagarbus vadovo elgesys, santykiai su pavaldiniais, patiriamas stresas dėl emocijų ir fizinių socialinio darbo problemų, gali būti veiksnys, kodėl socialiniai darbuotojai išeina iš darbo ar visiškai atsisako šios profesijos (Dunajvas E. ir kt. 2019, 95 p., Shepherd M., Newell J. 2020, 54 p.). Remiantis tyrimo rezultatais, didžioji dauguma socialinių darbuotojų Globos centruose niekada nesijaučia užjami (76 proc.) ir nepatiria priekabiavimo žodžiais ar nemalonių elgesiu (62,5 proc.). Beveik pusė apklaustųjų (44,2 proc.) mano, kad santykiai darbe nėra įtempti, tačiau panaši dalis respondentų (43,3 proc.) nurodo, kad kartais tarp kolegų esama pykčio ir trinties (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. Santykiai įstaigoje, organizacijoje

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
29	Prie manęs priekabiauja žodžiais ar nemalonių elgesiu.	62,5	30,8	6,7
30	Tarp kolegų esama pykčio ar trinties.	40,4	43,3	16,3
31	Darbe esu užjamas.	76,0	12,5	11,5
32	Santykiai darbe yra įtempti.	44,2	37,5	18,3

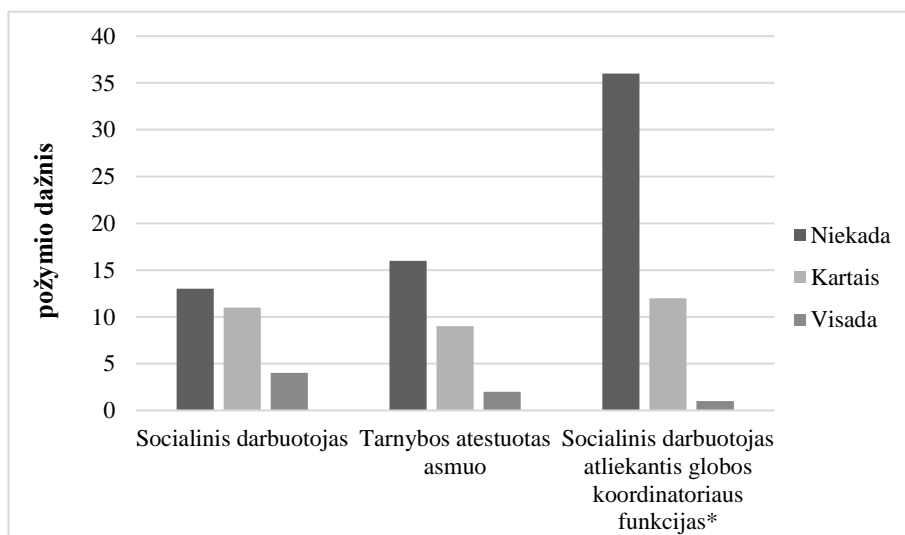
Organizacijoje turi vyrauti atmosfera, kurioje skatinamas elgesys, padedantis išvengti konfliktų ir reaguojama į netinkamą elgesį. Įdomu buvo paanalizuoti, kaip pasiskirstė socialinių darbuotojų nuomonė analizuojant priekabiavimo žodžiais ir nemalonių elgesiu kriterijų lyties aspektu. Gauti rezultatai rodo, kad prie vyrų darbe nepriekabiauja žodžiais ar nemalonių elgesiu

($p=0,030$) (žr. 9 pav.). Tai būtų galima paaiškinti tuo, kad vyrai apskritai nėra linkę sureikšminti išsakytų pastabų ar elgesio, tuo tarpu moterys yra labiau emocionales ir jautrios. Tačiau tolimesnė tyrimo rezultatų analizė parodė, kad socialiniai darbuotojai, atliekantys globos koordinatorių funkcijas, darbo vietoje nepatiria priekabiavimo žodžiais ar nemalonių elgesiu ($p=0,017$). Socialiniai darbuotojai, atliekantys globos koordinatorių pareigas sudaro 47,1 proc. apklaustųjų, jų amžiaus vidurkis – 36 metai. Įvertinant tai, kad 81,58 proc. jų turi aukštąjį universitetinį ar magistro išsilavinimą, galima daryti prielaidą, kad aukšta kvalifikacija leidžia išvengti pykčio ir trinties, konstruktyviai bendrauti ir bendradarbiauti (žr. 10 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,030$

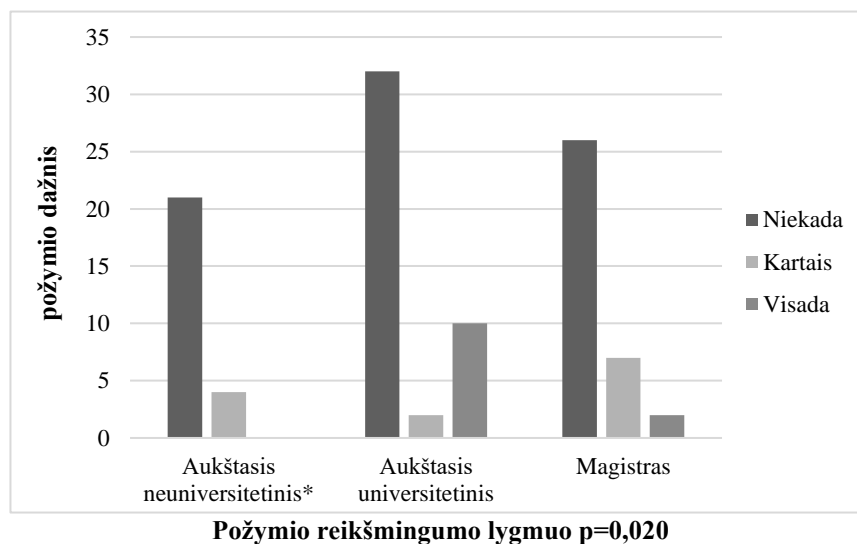
9 pav. Prie manęs priekabiauja žodžiais ar nemalonių elgesiu. Respondentų atsakymai lyties aspektu (N=104)



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,017$

10 pav. Prie manęs priekabiauja žodžiais ar nemalonių elgesiu. Respondentų atsakymai užimamų pareigų aspektu (N=104)

Analizuojant tyrimo rezultatus pagal respondentų išsilavinimo lygį, pastebėta, kad aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą (24 proc.) turintys respondentai nesijaučia ujami darbo vietoje ($p=0,020$). Įvertinant gautus rezultatus galima daryti prielaidą, kad Globos centruose darbo aplinka atitinka darbuotojų poreikius, vadovai ir darbuotojai dalinasi informacija, susijusia su darbu ir kylančiomis problemomis (žr. 11 pav.).



11 pav. Darbe esu ujamas. Respondentų atsakymai išsilavinimo aspektu (N=104)

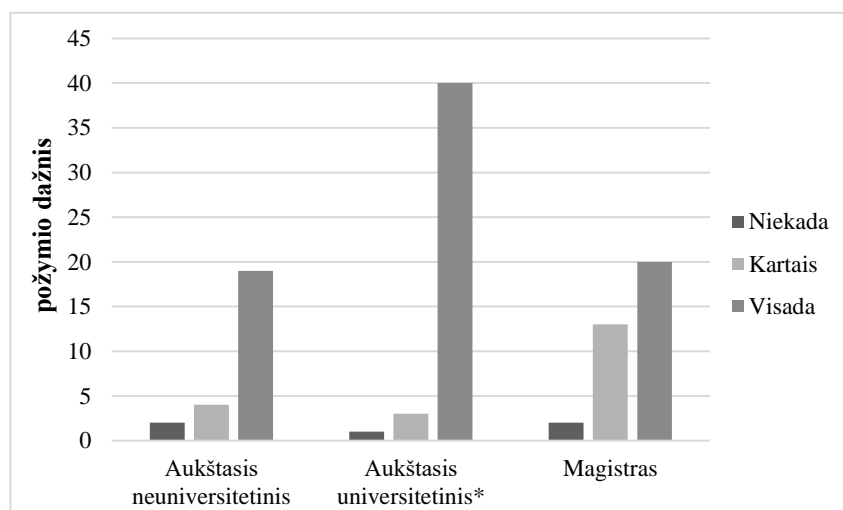
K. Benner, A. Curl (2018, 305 p.) pažymi, kad stresas, susijęs su jausmu, kuomet negebi patenkinti visų vaidmenų reikalavimų, iššaukia nerimą, miego sutrikimus, susierzinimą bei didina riziką patirti perdegimą. C. Kwan, A. Reupert (2019, 265 p.) pastebi, kad socialiniams darbuotojams labai svarbu priimti konkrečius, profesionalius sprendimus kiekvienoje konkrečioje situacijoje, o žemas pasitikėjimas darbo vietoje gali trukdyti socialinių darbuotojų galimybėms pagalbos klientui procese. Atliktas tyrimas parodė, kad Globos centruose dirbantys socialiniai darbuotojai visada žino, kaip atlikti savo darbą (89,5 proc.), supranta, kaip jų darbas atitinka bendrą organizacijos tikslą (77 proc.), jiems yra aiškūs iškelti tikslai bei uždaviniai (67,3 proc.). Socialiniai darbuotojai visada žino, ko iš jų tikimasi darbe (76 proc.) bei kokios yra pareigos ir atsakomybė (75 proc.) (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. Socialinio darbuotojo vaidmuo

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
33	Man aišku, ko iš manęs tikimasi darbe.	4,8	19,2	76,0
34	Žinau, kaip atlikti savo darbą.	2,8	7,7	89,5
35	Man aiškios mano pareigos ir atsakomybė.	5,7	19,3	75,0
36	Man yra aiškūs mano padaliniui keliami tikslai ir uždaviniai.	12,5	20,2	67,3
37	Aš suprantu, kaip mano darbas atitinka bendrą organizacijos tikslą.	8,6	14,4	77,0

Statistinis reikšmingumas ($p=0,024$) rodo, kad aukštąjį universitetinį išsilavinimą turintiems žmonėms yra aišku, ko iš jų tikimasi darbe. I. Dirgėlienė (2008, 99 p.) pažymi, kad „kuo

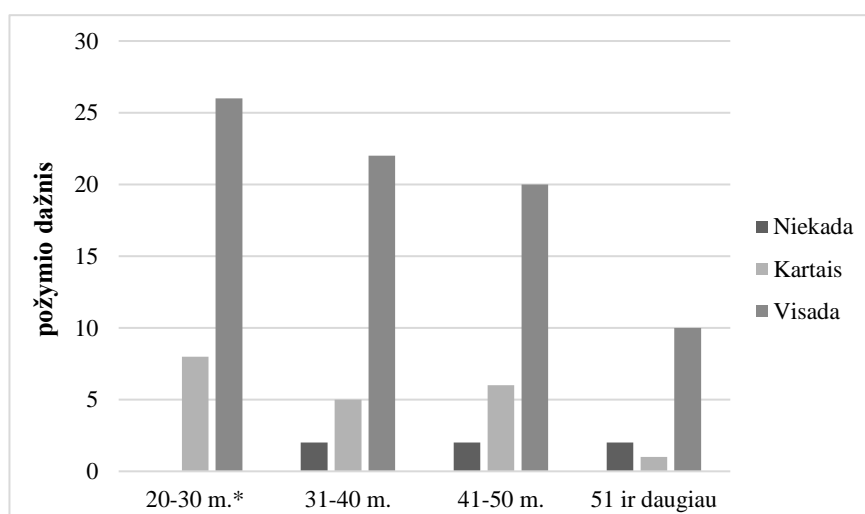
aukštesnis respondentų išsilavinimas, tuo labiau jie pripažįsta teorijos ir praktikos ryšį“. Respondentai, įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą, turi daug teorinių žinių, todėl jiems yra aiškiau, ko iš jų tikimasi darbe (žr. 12 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,024$

12 pav. Man aišku, ko iš manęs tikimasi darbe. Respondentų atsakymai išsilavinimo aspektu (N=104)

Anot P. McFadden ir kt. (2015, 1554 p.), tiesioginio vadovo ir bendradarbių palaikymo stoka įtakoja komandinių įgūdžių trūkumą bei pablogina situaciją jauniems specialistams. Jauno amžiaus ir pasitraukimo iš darbo koreliaciją tarp socialinių darbuotojų nustatė ir D. Travis ir kt. (2016, 1089 p.) bei sieja tai su darbo lūkesčiais bei suvokimu. Statistinis reikšmingumas ($p=0,049$) rodo, kad 20-30 metų apklaustiesiems yra aiškios jų pareigos ir atsakomybės darbe (žr. 13 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,049$

13 pav. Man aiškios mano pareigos ir atsakomybė. Respondentų atsakymai amžiaus aspektu (N=104)

Socialiniai darbuotojai savo veikloje turi ne tik bendrauti ir bendradarbiauti su klientais ir specialistais, siekti iškeltų ar užsibrėžtų tikslų, bet ir kaip pažymi V. Lichner ir kt. (2018, 64 p.), prisidėti prie socialinio darbo, kaip profesijos, pokyčių. Respondentai pažymėjo, kad visada turi pakankamai galimybių teirautis vadovų dėl darbo pokyčių (56,7 proc.), o 51 proc. apklaustųjų sutinka, kad su jais yra tariamasi dėl darbo pokyčių. Tačiau kaip pokyčiai darbe veiks iš tikrųjų, atsakymai rodo, kad tik trečdalis (30,7 proc.) žino, 38,5 proc. kartais žino, o 30,8 proc. niekada nežino. Įvertinant tai, kad socialiniai darbuotojai savo darbe turi tiesioginių vadovų, kolegų paramą ir galimybę teirautis dėl darbo pokyčių, galima daryti prielaidą, kad stresą kelia tai, kad trūksta informacijos ir jie nežino, kaip tie pokyčiai veiks iš tikrųjų (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Pokyčiai įstaigoje, organizacijoje

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
38	Aš turiu pakankamai galimybių teirautis vadovų dėl darbo pokyčių.	22,1	21,2	56,7
39	Su darbuotojais tariamasi dėl darbo pokyčių.	19,2	29,8	51,0
40	Įvykus pokyčiams darbe žinau, kaip jie veiks iš tikrųjų.	30,8	38,5	30,7

Analizuojant atviro tipo klausimo atsakymus, buvo išskirtos trys kategorijos ir trylika subkategorijų veiksmių, keliančių socialiniams darbuotojams stresą. Pirmąją kategoriją sudarė vidiniai organizacijos veiksniai, kurie kelia stresą socialiniams darbuotojams. Atviro klausimo atsakymų analizė atskleidė, kad didžiausią stresą socialiniai darbuotojai patiria dėl per didelio darbo krūvio. Analizuojant gautus atsakymus, paaiškėjo, kad darbo krūvį, kaip didžiausią stresą sukeltantį veiksnį, pažymėjo 25,51 proc. respondentų. Teisės aktų nustatyta tvarka, vienam socialiniam darbuotojui, atliekančiam globos koordinatoriaus pareigas, priskiriama 30 – 40 atvejų (globojamų vaikų). Reikia pažymėti, kad socialinės paslaugos teikiamos ne tik globojamam (rūpinamam) vaikui, bet ir globėjui (rūpintojui) bei kartu gyvenantiems šeimos nariams. Vienas respondentas sako: *didžiulis darbo krūvis, nes dirbau ir globos koordinatoriumi (GK) ir padalinio vadovu, nors darbo užmokestis buvo vienas iš projekto GK, o padalinio vadovas, kuris turėjo būti finansuojamas iš savivaldybės, nebuvo, nevykdė ir iki šiol nevykdo sutarties sąlygų ir niekas nieko negali padaryti labai gaila. Teliuka keisti darbą..* Kitas respondentas nurodė: *pastoviai kintantis darbo krūvis, dėl kurio nepavyksta tikslingai teikti paslaugas ir pagalbą, nukenčia viena ar kita klientų grupė.* Dar vienas respondentas pažymi: *administracinio darbo perteklius (dokumentų siuntimas per "Kontorą", GC tvarkų rašymas, įvairių planų kūrimas), didelis koordinuojamų atvejų skaičius.* Tokios socialinių darbuotojų išsakytos mintys suponuoja prielaidą, kad Globos centre dirbantiems socialiniams

darbuotojams nesubalansuotas, per didelis darbo krūvis neigiamai veikia socialinių darbuotojų savijautą ir kelia stresą.

Dar viena priežastis, kurią nurodo tyrimo respondentai (9,18 proc.), yra susijusi su laiko trūkumu. Respondentų pastebėjimai: *didelis darbo tempas; laiko stoka; terminai; tempas, kai nespėjama visko padaryti laiku; laiko trūkumas. Daug iš manęs reikalaujama pašalinių darbų, kurie atima mano laiką.* Tokie apklaustųjų atsakymai leidžia manyti, kad dalis socialinių darbuotojų patiria įtampą dėl darbo tempo. Galimai, tai gali būti susiję su per dideliu darbo krūviu, kuris įtakoja laiko trūkumą užduotims atlikti.

Sekantis veiksnys, keliantis įtampą ir stresą yra darbinė veikla, susijusi su paslaugų teikimu klientams. Šį veiksnį pažymėjo 23,47 proc. apklaustųjų. Socialiniai darbuotojai teikdami paslaugas globėjų šeimoms ir tose šeimose globojamiems vaikams susiduria su įvairiomis situacijomis. Ne visada globėjai (rūpintojai) yra geranoriškai nusiteikę priimti pagalbą. Vienas respondentas sako, kad stresą kelia: *„klientu reikalavimai, ypač daug streso sukeldavo klientu neprisiėmimas atsakomybės“*. Kitas respondentas nurodo: *„klientų neigiamos emocijos“*. Dar vienam respondentui stresą kelia *„klientų ne motyvacija priimti pagalbą“*. Globėjų (rūpintojų) motyvacijos stoka gali apsunkinti pagalbos teikimo procesą ir įtakoti krizinės situacijos kilimo grėsmę.

Krizinės situacijos, su kuriomis susiduria globėjų šeimos, kelia stresą ne tik globėjams, bet ir socialiniams darbuotojams. Su krizine situacija susidūrusioms šeimoms į pagalbą turi įsijungti visa Globos centro specialistų komanda, kurią sudaro socialinis darbuotojas, atliekantis globos koordinatoriaus funkcijas ir koordinuojantis pagalbos teikimą, Tarnybos atestuotas asmuo, socialinis darbuotojas bei psichologas. Keletas respondentų pastebėjimų: *„Stresą dažniausiai sukelia krizinės situacijos šeimose, su kuriomis dirbu“*. *„Nesėkminga globa, kai šeima atsisako globoti vaiką“*. *„Stresą kartais patiriu ištikus sudėtingoms situacijoms koordinuojamose šeimose, ypač kai nežinau, kai galėčiau išspręsti susidariusią situaciją“*.

Viena iš Globos centrums deleguotų funkcijų yra laikinųjų ir nuolatinių globėjų paieška. Tai dar viena aplinkybė, kuri, kaip nurodo respondentai, kelia stresą. Vadovaujantis teisės aktais, iš nesaugios aplinkos paimtas vaikas gali būti apgyvendintas pas giminystės ar emociniais ryšiais susijusius asmenis, o jei tokių nėra – pas budinčius globotojus. Globos centro socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su situacija, kuomet trūksta budinčių globotojų, o tai kelia įtampą: *„ Nesugebame rasti budinčių globotojų“*; *„naujų vaikų apgyvendinimas“*.

Labai dažnai pasitaiko, kad paruoštos globėjų (rūpintojų) šeimos pageidauja globoti kūdikį ar ikimokyklinio amžiaus be tėvų globos likusį vaiką. Nuolatinių globėjų trūkumas, ypač vyresnio amžiaus vaikams, ar vaikams, turintiems negalių, kaip jau ne kartą minėta ir spaudoje, šiuo metu Lietuvoje yra didžiulė problema. Susidariusi situacija socialiniams darbuotojams kelia stresą.

Keletas pavyzdžių: „*nuolatinų globėjų šeimų trūkumas*“; „*nesėkminga globėjų paieška vyresnio amžiaus vaikui*“; „*situacijos su paaugliais, ypač kurie turi lengvą protinį atsilikimą*“.

Šiuo metu vyraujant vadybinei socialinių paslaugų teikimo aplinkai, įstaigų ir organizacijų vadovai susiduria su situacijomis, kai tenka balansuoti tarp organizacinės ir profesinės atsakomybės. Parama ir palaikymas iš vadovo ar administracijos pusės užtikrina sklandų komandinį darbą organizacijoje ir sukuria darbuotojams emociškai saugias sąlygas, skatinančias iniciatyvumą ir kūrybiškumą. Jausdami vadovo palaikymą darbuotojai labiau pasitiki savimi, labiau įsitraukia į darbo procesą. Deja, net 21,43 proc. respondentų išsakyta nuomone, vadovų elgesys kelia stresą. Vadovo galios demonstravimas kelia įtampą, verčia darbuotojus jaustis nesaugiai, slopina kritinį mąstymą ir profesinį tobulėjimą. Keletas pastebėjimų apie autokratišką vadovavimo stilių: „*kai vadovas ateina ir sako "čia ir dabar daryti tą ir tą", kai tuo tarpu dirbu kitą suplanuotą veiksmą*“. „*Nuolatinis spaudimas dirbti ne darbo laiku*“. „*Esi susiplanavęs darbo dieną, o vadovas nuleidžia atlikti užduotis, kurios neįeina į mano pareigas, todėl dažnai nukenčia mano tiesioginis darbas*“. Vadovo elgesys, bendravimo stilius taip pat turi įtakos darbuotojų savijautai. Vieni respondentas nurodo, kad stresą kelia: „*įstaigos vadovės bendravimo stilius, nenoras įsiklausyti į darbuotojo nuomonę ar iškeltas problemas*“. „*Tiesioginio vadovo elgesys su kolektyvu*“; „*neprofesionalaus vadovavimas, skirtingi reikalavimai ir privilegijos pavaldiniams kurie patinka ir kurie ne, vadovų gc darbo specifikos neišmanymas*“. Kiti respondentas pažymi, kad jaučia stresą, nes susiduria su „*vadovybės nepagarba, įžeidinėjimais, komunikacijos nebuvimu, nuomonės primetimu, labai smarkiais apribojimais priimant sprendimus, mikrovadybos (trūkumu)*“. „*Vadovo diskriminavimu*“; „*vadovo antipatija man dėl to, jog kalbų apie tai kaip jaučiuosi, įžeidinėjimai ar užsipuolimas dėl išsakytos nuomonės arba bandymo apginti savo, kaip darbuotojo, teises*“; „*vadovo nesiskaitymu su darbuotojais*“. Vadovų neryžtingumas, kuomet iškyla „*sudėtingos situacijos darbe, kai nėra priimami svarbūs sprendimai (jie vilkinami)*“ ar organizaciniai gebėjimai, kuomet išryškėja „*vadovo negebėjimas iš anksto nustatyti realius terminus ir įpareigojimus, noras, kad dirbčiau po darbo valandų*“, nurodo, kad socialiniams darbuotojams trūksta palaikymo ir abipusio pasitikėjimo bei pozityvaus dialogo su vadovais, o tai kelia stresą. Galima daryti prielaidą, kad dalis Globos centrų vadovų nėra linkę socialiniams darbuotojams suteikti pakankamai autonomijos inicijuoti ir reguliuoti savo veiklą, trūksta konstruktyvaus grįžtamojo ryšio bei komunikacijos su darbuotojais.

Viena iš vadovo kompetencijai priskiriamų funkcijų – darbo organizavimas, kuris lemia darbo efektyvumą, rezultatus, darbo aplinką ir klimatą. Organizuojant įstaigos darbą reikia ne tik teorinių žinių, bet ir praktinių gebėjimų. Aiškų darbo funkcijų apibrėžimas ir reglamentavimas suteikia darbuotojui aiškumo bei įgalina kokybiškai veiklai, suteikia stabilumo. 13,27 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad patiria stresą, nes pasigenda aiškiai apibrėžtų darbo funkcijų. Keletas respondentų pastebėjimų: „*neaiškus darbas, ne visada aišku ko iš tavęs tikisi*“; „*neaiškios užduotys*“; „*neaiškus*

funkcijų apibrėžimas“; „neramina didėjantys reikalavimai“; „nėra aiškaus funkcijų pasiskirstymo, to pasėkoje įstaigoje buvo atsisakyta kelių darbuotojų, paliktas tik vienas. Tačiau tai taip pat kelia stresą, nes darbus reikia padaryti tuos pačius, o planuotų viešinio paslaugų specialistų paslaugų pirkimas užstrigo“; „Atsakomybės numetimas, nuolatinė kaltų paieška ir buvimas atpirkimo ožiu“. Respondentų nuomonė rodo, kad dalis socialinių darbuotojų susiduria su darbinės veiklos organizavimo trūkumais.

Siekiant geriausio rezultato, labai svarbus ne tik vadovų, bet ir kolegų palaikymas. Dirbant komandoje labai svarbu pasitikėti vienas kitu, gauti paramą ir palaikymą susidūrus su keblia situacija. Kompetentingi kolegos geba pastebėti kylančius sunkumus, pasitiki ir padeda kitiems komandos nariams, vengia išankstinių nuostatų ir noriai dalinasi turima informacija. 16,33 proc. respondentų sako, kad savo veikloje pasigenda kolegų paramos ir palaikymo. Vienas respondentas sako, kad *„šiai daug kilo problemų dėl konfidencialumo nesilaikymo, dėl šios priežasties darbo grupės santykiai komplikuoti ir iškilus sudėtingoms situacijoms tiesiog nebematau prasmės dalintis su kolegomis ir prašyti pagalbos sprendimų priėmimo, kur pagalba man tikrai reikalinga“*. Kitas respondentas pažymi komandinio darbo nebuvimą: *„jei tik iškyla sunkumų GC veikloje, tuoj atsiranda norinčių nusišalinti: mano pareiginėje nėra įrašyta, mano darbo laikas pasibaigė, aš ir taip turiu daug darbo ir pan“*. Dar vienas respondentas nurodo, kad *„kylantys nesutarimai nors ir trumpalaikiai tačiau mane paliečia tikrai emociškai ir psichologiškai“*. Trūkstant pasitikėjimo kolegomis, atsiranda konfliktų tikimybė, formuojasi išankstinės nuostatos, atsiranda tarpusavio konkurencija. Keletas respondentų pastebėjimų: *„nepagrįstos apkalbos, kolegų nekompetencija“; „nuolatinis kolegų bandymas pažeminti ir įrodyti, kad dirbi prastai, konkurencija“; emocinis krūvis patiriamas iš kolegų“*.

Antroji išskirta kategorija pavadinta išoriniais veiksniais ir nurodo iš išorės kylančias aplinkybes, kurios, kaip nurodo respondentai, kelia stresą. Analizuojant gautus atsakymus, pastebėta, kad net 19,39 proc. respondentų tarpinstitucinį bendradarbiavimą įvardijo kaip stresą keliantį veiksni. Siekiant užtikrinti geriausius globojamo (rūpinamo) vaiko interesus, socialiniai darbuotojai turi glaudžiai bendrauti ir bendradarbiauti su Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos įgaliotais teritoriniais skyriais, savivaldybių administracijomis bei kitomis švietimo, socialinių paslaugų, sveikatos priežiūros įstaigomis, teisėsaugos institucijomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis. Visi sutinka, kad globojamo vaiko gerovę geriausiai gali užtikrinti sklandus ir koordinuotas kelių institucijų darbas, kuomet skirtingų sričių specialistai veikdami kartu deda visas pastangas rasti problemos sprendimą.

Globos centro socialiniai darbuotojai dažnai pasigenda bendro susitarimo, komandinio darbo su VTAIT įgaliotų teritorinių skyrių specialistais ar savivaldybių administracijų atstovais. Vienas respondentas sako, kad *„stresą kelia Vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos paštu*

atsiunčiamos užduotys ir trumpi užduočių įgyvendinimo terminai. Taip pat kai visoms savivaldybėms keliami tie patys reikalavimai renginiams ir neatsižvelgiama į kiekvienos savivaldybės niuansus, VTAS primygtinis reikalavimas dalyvauti mokymuose net jei tos temos darbuotojui nėra aktualios ar yra numatyti kiti darbai tuo metu“. Vieno iš komandos narių vaidmens pabrėžimas, pagarbos ir pasitikėjimo trūkumas ar hierarchinių santykių akcentavimas negali būti glaudaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo pagrindu. Kitas respondentas nurodo, kad *„valstybės tarnautojų arogantiškas elgesys ir jokios pagalbos iš idėjų sumanytojų (valstybinių įstaigų)“* kelia įtampą, trukdo efektyviam darbui. Dar kitas respondentas pažymi: *„nuolatinis spaudimas iš VTAS, soc. paramos skyriaus, <...>. Jie visi tarpusavyje reikalauja visko skirtingai ir nebežinome kaip tinkamai atlikti darbą. Atrodo, jog esame visiškai nevykėliai, kurie nemoka dirbti savo darbo. Esu labai nusivylusi globos centru, gailiuosi, jog perėjau čia dirbti. Antrą kartą tokios klaidos nebedaryčiau“.* Tokie respondentų pastebėjimai leidžia daryti prielaidą, kad trūksta komunikacijos, savivaldybės administracijos atstovai ir VTAIT įgaliotų teritorinių skyrių atstovai nepasitiki Globos centrų specialistais ir yra prisiėmę kontrolės vaidmenį. To pasekoje, Globos centrų socialiniai darbuotojai jaučiasi palikti vieni spręsti kylančias problemas. Keletas respondentų pastebėjimų: *„globos, kurios neturėtų būti tęsiamos yra tęsiamos, nes nėra, kur dėti vaiku, į pastabas nereaguoja, nes yra ir blogesnių šeimų. O pagalbos trūksta, dažnai lieki vienas su sudėtinga situacija“.* *„Juokingiausias aukščiau stovinčių institucijų klausimas – „Ką padarė socialinis darbuotojas?“ Tuo tarpu įrankių, galinčių pagelbėti socialiniam darbuotojui, praktiškai nėra“.* *„Didžiausią stresą darbe kelia kitų institucijų biurokratizmas, kai popieriai iškeliami aukščiau už šeimos ar globojamo vaiko problemas ir jų sprendimą“.* *„Kelia stresą kitų kolegų, su kuriais reikia dirbti, dažniausiai savivaldos atstovų nesupratimas tavo darbo tikslo ir funkcijų, neatsižvelgimas prašant pagerinti padėti, praplėsti paslaugas“.* Susidariusi padėtis visiškai nepanaši į lygiaverčius partneriškus santykius ir sukelia stresą socialiniams darbuotojams.

Koronaviruso pandemija paveikė ir vis dar veikia visų šalies gyventojų kasdienybę, tame tarpe ir Globos centrų socialinius darbuotojus. 18,37 proc. respondentų nurodė, kad dėl pandeminės situacijos šalyje (Covid – 19) patyrė stresą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės priimti sprendimai padėjo suvaldyti pandeminę situaciją, tačiau kilusi grėsmė kėlė *„nerimą dėl darbo pobūdžio karantino metu, dėl sveikatos“.* Nerimas dėl savo ir artimųjų sveikatos, negalėjimas planuoti ir kontroliuoti situacijos kelia baimę ir didina įtampą, blogina psichinę sveikatą ir bendrą savijautą. Nors socialinių paslaugų teikimas nebuvo įtrauktas į draudžiamų veiklų sąrašą pandeminiu laikotarpiu, dauguma socialinių darbuotojų gavo nurodymus savo veiklą organizuoti nuotoliniu būdu, o ir globėjai (rūpintojai) jautė baimę dėl galimybės užsikrėsti Covid – 19 infekcija ir dažnu atveju atsisakydavo kontaktiniu būdu teikiamų paslaugų. Vienas respondentas sako: *„pastaruoju metu stresą kelia dėl Covid-19 įvestas lokalus karantinas ir nepakankamas administracijos išaiškinimas, kaip turėtume organizuoti savo darbą karantino metu: vykti į šeimas ar ne, tęsti GIMK pagrindinius mokymus ar*

sustabdyti ir pan.“ Kitas respondentas pažymi, kad *„nerimą kelia COVID - 19 situacija, neapibrėžtumai dėl apsilankymo globėjų šeimose, paslaugų teikimo gyvai bendraujant, ypač, kai globoja asmenys turintys gretutinių ligų arba kai gyvena kartu su rizikos grupės šeimos nariais“*. Socialiniai darbuotojai nurodo, kad dėl paskelbto karantino *„pasunkėjo darbo sąlygos“* bei *„dėl karantino apribotos galimybės viešinti globą“*. Taip pat svarbu pažymėti, kad karantino metu buvo uždrausta nuotoliniu būdu organizuoti GIMK mokymus. Tai buvo leista padaryti tik 2020 metų gruodžio mėnesį, o tai taip pat sukėlė stresą ne tik besiruošiantiems tapti globėjais (rūpintojais), bet ir socialiniams darbuotojams, kurie šiuos mokymus organizuoja. Keletas respondentų pastebėjimų: *„vargina ir neramina įtampa dėl pandemijos, kai tenka dirbti nuotoliniu būdu, vesti GIMK mokymus tokiu būdu nėra įmanoma. Visa tai kelia įtampą, žmonės daugiau suirzę, pavargę nuo apribojimų. Nėra aišku, kiek visa tai tęsis, tai atsiliepia psichinei būsenai, tiek mano, tiek kolegų bei klientų“*. *„Covid - 19 pandemijos ribojimai, dėl kurių tenka stabdyti ar nutraukti veiklas, pvz, mokymus, jų nebaigus“*. Išsakytos respondentų mintys leidžia teigti, kad 2020 metai socialiniams darbuotojams buvo neprognozuojami ir kupini iššūkių, daug veiklų teko pritaikyti prie situacijos, daug kas buvo daroma pirmą kartą.

Dar vienas veiksnys įtakojantis socialinių darbuotojų patiriamą stresą susijęs su teisės aktų kaita ir pokyčiais (13,27 proc.). 2020 - 2021 metų laikotarpiu įsigaliojo daugelio teisės aktų redakcijos: Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu atnaujinti „Vaiko globos organizavimo nuostatai“, Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintų „Vaiko laikinosios globos (rūpybos) nuostatai“ bei patvirtintas naujas „Įvaikinimo organizavimo Lietuvos Respublikoje tvarkos aprašas“, parengtas projektas dėl „Globos centro veiklos ir vaiko budinčio globotojo vykdomos priežiūros organizavimo ir kokybės priežiūros tvarkos aprašo“ pakeitimo, Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu patvirtintas „Socialinės globos įstaigoje, šeimynoje ar globos centre globojamo (rūpinamo) vaiko išleidimo laikinai svečiuotis tvarkos aprašas“. Visi išvardinti teisės aktai tiesiogiai susiję su Globos centruose dirbančiais socialiniais darbuotojais, nes būtent šiais teisės aktais jie privalo vadovautis savo kasdieninėje veikloje. Nuolatinė teisės aktų kaita ir nepakankamas išaiškinimas sukuria prielaidas skirtingoms interpretacijoms. Respondentų pastebėjimai: *„teisės aktų kaitą, patikrinti jų gausą“*; *„nuolatinė aprašų kaita“*; *„dažnai stresą kelia nežinomybė, teisės aktų kaita ir nepakankamas jų išgryninimas“*; *„nesibaigianti įstatymų kaita, smarkiai padidėjęs biurokratizmas – per popierizmą pradeda trūkti laiko tiesioginiam darbui“*; *„labiausiai distresą kelia nuolatinė teisės aktų kaita bei nežinia dėl argumentų, kodėl atliekami vieni ar kiti pakeitimai“*.

Dalis Globos centruose dirbančių socialinių darbuotojų finansuojami iš Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos kartu su savivaldybių administracijomis vykdomo projekto „Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra“. Projektą planuojama įgyvendinti iki 2022 metų pabaigos. Vienas respondentas sako, kad stresą kelia „*neaiškus ateities pavaldumas (kalbama apie GIMK ‘ininkų pavaldumo perkėlimą kitur)*“, kitas respondentas pažymi, kad įtampos priežastis yra „*darbo vietos pokyčiai. Neaišku, ar neteksiu užimamų pareigų*“. Neaiški ateities perspektyva, neužtikrintumas įtakoja socialinių darbuotojų emocinę ir psichologinę būseną.

Globos centro veikos kokybės vertinamas atliekamas vadovaujantis Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus ir Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus įsakymu patvirtintu „Globos centro veiklos vertinimo tvarkos aprašu“. Patikrinimai gali būti planiniai, kurie atliekami pagal bendrą aukščiau minėtų įstaigų vadovų patvirtintą vertinamų globos centrų sąrašą ir neplaniniai, kurie atliekami gavus skundą. Taip pat vykdomos veiklos stebėseną ir kontrolę atlieka projekto „Vaikų gerovės ir saugumo didinimas, paslaugų šeimai, globėjams (rūpintojams) kokybės didinimas bei prieinamumo plėtra“ komanda. Po vienokio ar kitokio patikrinimo išskiriamos sritys ir pateikiamos rekomendacijos dėl tobulintinų veiklų. Galima būtų manyti, kad bent jau planinis patikrinimas atneša daugiau aiškumo, padeda įvertinti sritis, kuriose reikėtų pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, tačiau šios patikros, pasak 12,24 proc. respondentų, įtakoja streso pasireiškimą. Keletas respondentų pastebėjimų: „*darbo pobūdžio ir dokumentacijos patikros*“; „*gąsdinimai patikrinimais*“; „*planinis globos centro patikrinimas*“; „*nesibaigiantys patikrinimai*“. „*Neramina gąsdinimai, jei atlikus patikrinimą, bus neatitikimų ataskaitose, tai kelia stresą ir kartais kyla mintys apie darbo keitimą*“. Vienas respondentas pažymi, kad pasitaiko prieštaringų rekomendacijų „*kai įvairios tikrintojų organizacijos reikalauja dirbti pagal savo matymą. Taigi gaunasi penki darbo variantai. Kuris tinkamas ar teisingas?*“. Tokie respondentų atsakymai gali būti susiję su paties žodžio „patikrinimas“ reikšme, kuri reiškia kontrolės funkciją. Globos centro veiklos vertinimo tvarkos apraše aiškiai apibrėžti vertinimo kriterijai bei respondentų išsakytos mintys dėl teisės aktų kaitos ir vykdomų patikrinimų leidžia daryti prielaidą, kad socialiniams darbuotojams trūksta metodinės pagalbos, kuri padėtų laikytis teisės aktais nustatytų reikalavimų.

Analizuojant respondentų išsakytas mintis pastebėta, kad 6,12 proc. respondentų patiriamą stresą sieja su finansinėmis priežastimis. Socialinių darbuotojų darbo užmokestis mokamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo ir komisijos narių atlygio už darbą įstatymu. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2020m. I ketvirčio duomenimis, į „rankas“ socialiniai darbuotojais gavo vidutiniškai 781 eurą. Keletas

respondentų pastebėjimų: „mažas darbo užmokestis“; „maži atlyginimai „; „finansinė nelygybė“; „pinigų trūkumas“; „nors darbo užmokestis buvo vienas iš projekto GK, o padalinio vadovas, kuris turėjo būti finansuojamas iš savivaldybės, nebuvo, nevykdė ir iki šiol nevykdo sutarties sąlygų ir niekas nieko negali padaryti labai gaila. Telioka keisti darbą“. Mažų socialinių darbuotojų atlyginimų problema ne kartą paminėta ir mokslininkų, nagrinėjusių socialinių darbuotojų išėjimo iš darbo priežastis, publikacijose. Apie tai, kad socialinių darbuotojų darbo užmokestis dažnu atveju nesiekia net Valstybės nustatyto vidutinio darbo užmokesčio, todėl ji reikėtų didinti kalba tiek Socialinės apsaugos ir darbo ministrai, tiek Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija.

Socialinio darbo veikloje labai svarbios ir socialinio darbuotojo asmeninės savybės. Gebėjimas prisiimti atsakomybę, kūrybiškumas, pozityvus požiūris į kitus, realus situacijos vertinimas, mokėjimas priimti sprendimus, atvirumas, pasitikėjimas – tik keletas savybių, kurias turi turėti profesionalus socialinis darbuotojas. 5,10 proc. respondentų nurodo, kad stresą kelia tokios priežastys kaip: „sprendimų priėmimas, atsakomybė“; „nepasitikėjimas savimi“; „negalėjimas apsispręsti, pasimetimas“ ; „nauji žmonės, komunikabilumo trūkumas, bendravimas su vaikais, man kaip intravertei yra didelis išėjimas iš komforto zonos“. Tokie respondentų pastebėjimai leidžia daryti prielaidą, kad respondentų paminėtos priežastys trukdo ne tik realizuoti save, bet ir netiekia pasitenkinimo profesine veikla.

3.2. Socialinių darbuotojų naudojamų strategijų streso įveikai analizė

Antroji grupė teiginių buvo sudaryta, norint išsiaiškinti socialinių darbuotojų naudojamas strategijas patiriamo streso įveikai. Teiginiai buvo išskirstyti į keturis faktorius.

Socialinės paramos faktorius parodo emocinės paramos ir instrumentinės socialinės paramos streso įveikos strategijas. J. Kheswa (2019, 7 p.) pažymi, kad socialinė parama yra kintamasis, kuris apsaugo nuo su darbu susijusio streso. Apklaustos rezultatų duomenys rodo, kad 73,1 proc. socialinių darbuotojų, susidūrusių su stresą keliančia problema, siekia artimų žmonių emocinės paramos ir kabėdami su jais ieško problemų sprendimo būdų (64,5 proc.) arba kreipiasi į tuos, kurie gali juos suprasti (73,1 proc.). Pasak P. Kalliath ir kt. (2019, 237 p.), netgi iš šeimos gaunama emocinė parama žymiai pagerina socialinių darbuotojų psichologinį atsparumą ir emocinę būseną. Daugiau nei pusė apklaustųjų (67,2 proc.) problemos sprendimo būdų ieško kalbėdami su kitais žmonėmis, anksčiau patyrusiais panašių problemų bei priima jų užuojautą ir supratimą (62,6 proc.). Net 61,6 proc. tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų susidūrę su stresą keliančia problema ieško žmogaus, kuris padėtų įveikti iškilusius sunkumus (žr. 12 lentelę).

12 lentelė. Socialinės paramos faktorius

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
42	Kreipiuosi į tuos, kurie gali mane suprasti.	7,7	19,2	73,1
43	Priimu kitų žmonių, patyrusių panašią problemą, užuojautą ir supratimą.	7,6	29,8	62,6
44	Siekiu man artimų žmonių emocinės paramos.	9,6	17,3	73,1
45	Problemos sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su man artimais žmonėmis.	16,3	19,2	64,5
46	Problemos sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su kitais žmonėmis, anksčiau patyrusiais panašių problemų.	11,6	21,2	67,2
47	Ieškau žmogaus, kuris padėtų įveikti iškilusius sunkumus.	14,4	24,0	61,6

„Problemų sprendimo“ faktorius apibūdina streso įveikos strategijas, kuomet stengiamasi analizuoti kylančias problemines situacijas, ieškoma sprendimų, planuojamas sprendimų įgyvendinimas bei kaupiamos žinios, kurios galėtų padėti išspręsti problemą.

Socialiniame darbe labai svarbus profesinis tobulėjimas. Beveik visi (90,4 proc.) respondentai nurodė, kad visada stengiasi įgyti naujų žinių, kurios galėtų būti naudingos problemai spręsti. P. McFadden ir kt. (2015, 1551 p.) pabrėžia kompetencijos kėlimo svarbą, kaip veiksnį, padedanti likti profesijoje. Pasak M. Hermsen, P. Embregts (2015, 817 p.), tobulėti galima ne tik žinių, įgūdžių prasme, bet ir požiūrio, asmeninio augimo prasme pasitelkiant savirefleksiją. Analizuojant rezultatus paaiškėjo, kad dauguma respondentų (80,7 proc.) visada apgalvoja visus variantus, kaip galėtų spręsti problemą bei galimus veiksmų padarinius (71,1 proc.). Daugiau nei pusė apklaustųjų (59,7 proc.) visada stengiasi atskleisti probleminę situaciją lėmusias savo klaidas ir išsiaiškinti, ar probleminės situacijos nesukėlė jų pastangų stoka (59,6 proc.) (žr. 13 lentelę).

13 lentelė. „Problemų sprendimo“ faktorius

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
48	Stengiuosi išsiaiškinti, ar probleminės situacijos nesukėlė mano pastangų stoka.	11,6	28,8	59,6
49	Stengiuosi atskleisti probleminę situaciją lėmusias savo klaidas.	8,6	31,7	59,7
50	Apgalvoju galimus veiksmų padarinius.	5,8	23,1	71,1
51	Apgalvoju visus variantus, kaip galėčiau elgtis sprenddamas problemą.	5,8	13,5	80,7
52	Išsikeliu pagrindinius ir tarpinius tikslus bei numatau jų siekimo būdus.	10,6	35,6	53,8
53	Stengiuosi įgyti naujų žinių, kurios galėtų būti naudingos problemai spręsti.	1,9	7,7	90,4

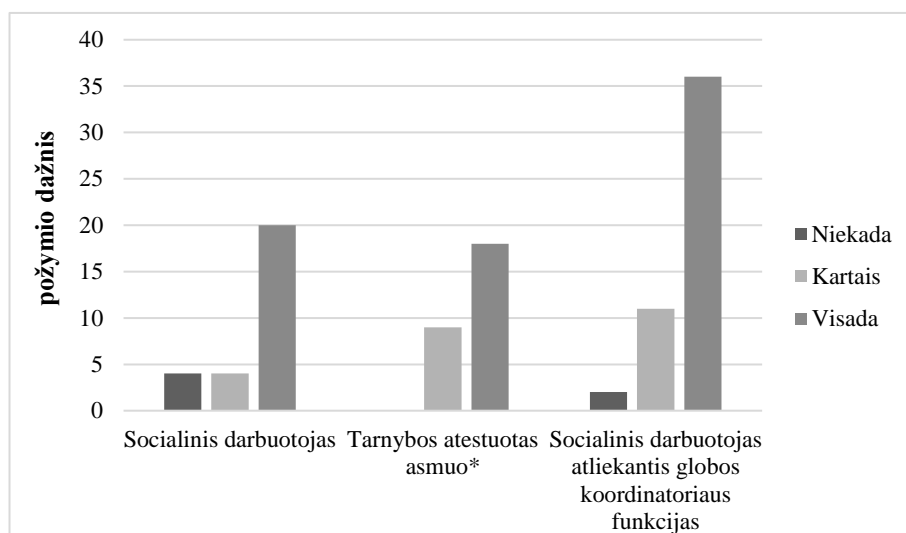
„Emocijų iškrovos“ faktorius nurodo streso įveikos strategijas, kuomet ieškoma kaltų, kaltinamas likimas, asmuo kaltina save arba stengiasi neprisiimti atsakomybės dėl susidariusios situacijos. Socialinių darbuotojų gebėjimas kelti sau realius lūkesčius, atskirti profesinį ir asmeninį gyvenimą, prioritetų nusistatymą ir užduočių perdavimą kitiems žmonėms V. Lichner ir kt. (2018, 66 p.) įvardina kaip pagrindinius, siekiant sumažinti stresą. B. Burba ir kt. (2014, 16 p.) pastebi, kad streso pasėkoje atsiranda psichinė įtampa, negebėjimas valdyti emocijas. Perkėlimą, kaip gynybinį mechanizmą, išskiria ir J. Kheswa (2019, 133 p.), apibūdindamas kaip vieną iš streso pasekmių, galinčių įtakoti profesinį perdegimą. Dauguma respondentų (81,7 proc.) niekada neišlieja pykčio ant žmogaus, dėl kurio kaltės atsirado problema, jausdami stiprią emocinę įtampą neužsipuola žodžiais aplinkinių (75 proc.) bei nekritikuoja ir nekaltina kitų dėl atsiradusios problemos (72,2 proc.). Didžioji dalis respondentų (77,9 proc.) niekada nekaltina likimo dėl savo nesėkmių. Analizuojant rezultatus pastebėta, kad beveik pusė (41,4 proc.) respondentų niekada nesistengia savęs įtikinti, kad yra atsakingi už iškilusią problemą, tačiau panašiai tiek pat apklaustųjų (41,3 proc.) vis tik kartais naudoja šią strategiją. Panaši situacija ir su kritikos bei savęs kaltinimu dėl atsiradusios problemos: trečdalis (32,7 proc.) atsakiusių socialinių darbuotojų niekada nenaudoja šios streso įveikos strategijos, tačiau 37,5 proc. kartais ir 29,8 proc. visada dėl atsiradusios problemos kritikuoja ir kaltina save. P. McFadden ir kt. (2015, 1551 p.) remdamiesi moksline literatūra nustatė, kad socialiniai darbuotojai dažniau naudoja aktyvias streso įveikos strategijas, tokias kaip kognityvinis restruktūrizavimas ir problemų sprendimas ir rečiau taiko problemų vengimo, savikritikos ar socialinio pasitraukimo įveikos strategijas. Taigi, respondentų atsakymai suponuoja prielaidą, kad socialiniai darbuotojai nėra linkę kaltinti kitus ar likimą, tačiau nerimą kelia tai, kad įveikdami stresą dalis socialinių darbuotojų kritiką ir kaltinimus nukreipia į save (žr. 14 lentelę).

14 lentelė. „Emocijų iškrovos“ faktorius

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
54	Kritikuoju ir kaltinu kitus dėl atsiradusios problemos.	72,2	22,1	5,7
55	Išlieju pyktį ant žmogaus, dėl kurio kaltės atsirado problema.	81,7	14,4	3,9
56	Jaučiu stiprią emocinę įtampą, kurią išreiškiu žodžiais užsipuldamas aplinkinius.	75,0	18,3	6,7
57	Kaltinu likimą dėl savo nesėkmių.	77,9	17,3	4,8
58	Kritikuoju ir kaltinu save dėl atsiradusios problemos.	32,7	37,5	29,8
59	Stengiuosi save įtikinti, kad ne aš esu atsakingas už iškilusią problemą.	41,4	41,3	17,3

K. Benner, A. Curl (2018, 301 p.) pabrėžia, kad per didelis užimtumas neigiamai veikia įsitraukimą į darbo procesą, bendravimą ir bendradarbiavimą su kolegomis, fizinę ir psichinę sveikatą, santykius šeimoje, kas galiausiai iššaukia socialinių darbuotojų perdegimą. Analizuojant

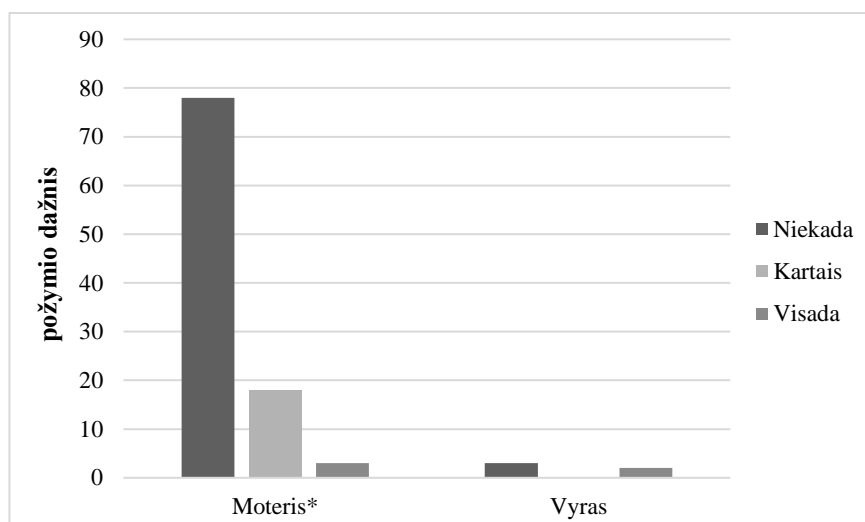
gautus duomenis, buvo rastas demografinio kintamojo „Pareigos“ priklausomumas su teiginiu „Kritikuoju ir kaltinu kitus dėl atsiradusios problemos“, kuris parodė, kad tarnybos atestuoti asmenys dažniausiai kaltina ir kritikuoja kitus dėl atsiradusios problemos ($p=0,005$). Tokie rezultatai suponuoja mintį, kad Tarnybos atestuoti asmenys savo veikloje patiria psichinę įtampą, kurią dažniausiai kelia per didelis darbo krūvis ir naudoja perkėlimą, kaip gynybinį mechanizmą (žr. 14 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,005$

14 pav. Kaltinu ir kritikuoju kitus dėl atsiradusios problemos. Respondentų atsakymai užimamų pareigų aspektu (N=104)

Statistinis reikšmingumas ($p=0,004$) rodo, kad moterys nekaltina likimo dėl savo nesėkmių. Galima daryti prielaidą, kad moterys, dirbančios globos centruose turi aukštą emocinį intelektą ir geba susidoroti su savo neigiama patirtimi, nepriimant asmeniškai patirtų nesėkmių. Pasak L. Grant, G. Kinman (2015, 26 p.), emocinis intelektas palaiko „tiksliosios“ empatijos vystymąsi ir padeda specialistams susikurti veiksmingas emocines ribas, kurios padeda išvengti pernelyg didelio įsitraukimo į klientų problemas (žr. 15 pav.).



Požymio reikšmingumo lygmuo $p=0,004$

15 pav. Kaltinu likimą dėl savo nesėkmių. Respondentų atsakymai lyties aspektu (N=104)

„Vengimo“ faktorius atskleidžia dėmesio nukreipimo ir teigiamos situacijos interpretacijos strategijas, įveikiant patiriamą stresą. Analizuojant tyrimo duomenis identifikuota, kad socialiniai darbuotojai stengiasi užsiimti kitais dalykais, siekdami negalvoti apie patiriamus sunkumus (64,4 proc.), pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko (41,3 proc.), tačiau nemano, kad laikas išspręs visas problemas (53,9 proc.) (žr. 15 lentelę).

15 lentelė. „Vengimo“ faktorius

	Teiginys	Niekada	Kartais	Visada
60	Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie patirtus sunkumus.	13,5	35,6	64,4
61	Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus.	28,9	33,7	37,4
62	Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko.	16,4	42,3	41,3
63	Manau, kad laikas išspręs visas problemas.	53,9	19,2	26,9
64	Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką.	24,0	41,3	34,7
65	Įsivaizduoju, kad mano padėtis geresnė, nei yra iš tikrųjų.	43,3	38,5	18,2

Apibendrinant kiekybinio tyrimo rezultatus, galima teigti, kad globos centruose dirbantys socialiniai darbuotojai stresą patiria dėl intensyvaus ir didelio darbo krūvio, bei skirtingų reikalavimų, kas įtakoja laiko trūkumą ir užduočių atlikimo vėlavimą. Gauti rezultatai taip pat

suponuoja nuomonę, kad trūksta tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir informacijos trūkumo, nes tik trečdalis respondentų žino, kaip pokyčiai darbe veiks iš tikrųjų.

Atviro klausimo atsakymų analizė patvirtino kiekybinio tyrimo rezultatus ir atskleidė, kad iš vidinių organizacijos veiksnių didžiausią stresą socialiniai darbuotojai patiria, dėl per didelės darbo krūvio, laiko trūkumo užduotims atlikti, kas neigiamai veikia socialinių darbuotojų savijautą ir kelia stresą. Sekantys veiksniai, keliantys įtampą ir stresą yra susiję su paslaugų teikimu klientams, vadovų ir kolegų paramos trūkumu, neaiškiai apibrėžtomis funkcijomis.

Iš išorinių veiksnių labiausiai stresą kelia tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas, teisės aktų kaita ir pokyčiai, neaiški ateities perspektyva, įvairūs patikrinimai ir maži socialinių darbuotojų atlyginimai. Galimai tokius respondentų atsakymus įtakojo vis dar besitęsianti Covid – 19 pandemija, nes penktadalis respondentų nurodė, kad būtent dėl pandemijos patiria stresą..

Streso įveikai socialiniai darbuotojai aktyviai naudojami emocinės paramos ir problemų sprendimo faktoriais: artimųjų ir šeimos parama, sprendimo ieško kalbėdamiesi su panašių problemų turėjusiais žmonėmis bei ieško žmonių, galinčių padėti išspręsti problemą bei stengiasi įgyti naujų žinių, kurios galėtų būti naudingos problemai spręsti ir apgalvoja visus variantus, kaip galėtų spręsti problemą bei galimus veiksmų padarinius. Socialiniai darbuotojai nėra linkę kaltinti kitus ar likimą, tačiau nerimą kelia tai, kad įveikdami stresą dalis socialinių darbuotojų kritiką ir kaltinimus nukreipia į save. Daugiau nei pusė respondentų streso įveikai naudoja „Vengimo“ faktorių, stengdamiesi užsiimti kitais dalykais ir negalvoti apie patiriamus sunkumus.

IŠVADOS

1. Išanalizavus mokslinę literatūrą apie streso rizikos ir profesinio perdegimo sąsajas, galima teigti, kad streso eiga siejama su asmens reakcija į patiriamus išgyvenimus, aplinką ir įtampą, o sėkmingai streso įveikai darbe būtina identifikuoti priežastis ir atpažinti streso sukeltus požymius, kurie pasireiškia ne tik individualiomis reakcijomis, bet ir tarpasmeninių santykių sunkumais bei organizaciniu lygmeniu. Stresą sukeliančiais veiksniais mokslininkai įvardina faktorius, susijusius su darbo sąlygomis ir turiniu bei darbuotojų tarpusavio santykiais. Ilgalaikis ir nevaldomas stresas įtakoja profesinio perdegimo sindromą, kuris pasireiškia per emocinio išsekimo, cinizmo (depersonalizacijos) bei profesinio efektyvumo sumažėjimo dimensijas.

2. Socialinio darbuotojo profesija reikalauja išskirtinio fizinio ir psichinio atsparumo. Globos centruose dirbantiems socialiniams darbuotojams, atliekantiems labai platų jiems priskirtų funkcijų spektrą, tenka patirti visą socialinio darbo sudėtingumą ir susidurti su stresą keliančiais emociniais išgyvenimais. Tokie veiksniai kaip per didelis darbo krūvis, darbo organizavimo trūkumai, vadovų ir kolegų paramos ir palaikymo nebuvimas, mažas finansinis atlygis, vaidmenų konfliktai, Covid – 19 pandemija kelia stresą ir turi tiesioginį poveikį profesinio perdegimo sindromo atsiradimui. Mokslinėje literatūroje išskiriami individualūs (asmeninių savybių) ir organizaciniai (darbo sąlygų ir turinio, vadovų bei kolegų paramos ir palaikymo) faktoriai, padedantys įveikti stresą. Nuo žmogaus pasirinkimo priklauso, kuri streso įveikos strategija bus naudojama. Supervizija, kaip profesinio konsultavimo ir streso įveikos forma, apimanti įvairias profesinės veiklos sritis ir santykius, socialiniame darbe ugdo kritinį mąstymą, įgalina reflektuoti profesinės kompetencijos sistemą, skatina patirtinio mokymosi procesą.

3. Ištyrus globos centruose dirbančių socialinių darbuotojų patiriamą stresą perdegimo kontekste ir jo įveikos strategijas, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai stresą patiria dėl organizacinių (intensyvus ir didelis darbo krūvis, skirtingi reikalavimai, laiko trūkumas užduotims atlikti, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka bei informacijos trūkumas) veiksnių.

Atviro klausimo analizė leidžia teigti, kad patvirtinami kiekybinio tyrimo rezultatai. Papildomai išryškėjo socialiniams darbuotojams stresą keliantys vadovų ir kolegų paramos trūkumo, teisės aktų kaitos, pokyčių, įvairių patikrinimų, paslaugų teikimo klientams, Covid – 19 faktoriai.

Streso įveikai socialiniai darbuotojai aktyviai naudojami emocinės paramos ir problemų sprendimo (artimųjų ir šeimos parama, sprendimų paieška, kalbant su panašių problemų turėjusiais, paieška galinčių padėti išspęsti problemą ir naujų žinių, kurios galėtų būti naudingos problemos sprendimui) įveikos strategijomis. Dalis socialinių darbuotojų kritiką ir kaltinimus nukreipia į save bei stengiasi užsiimti kitais dalykais ir negalvoti apie patiriamus sunkumus.

REKOMENDACIJOS

Globos centrų vadovams:

- Gerinti dabinės veiklos organizavimą, mažinant socialiniams darbuotojams tenkančią darbo krūvio naštą.
- Taikyti socialiniams darbuotojams lankstų darbo grafiką.
- Stiprinti socialinių darbuotojų motyvaciją, panaudojant finansinius paskatinimus, kompetencijų tobulinimo galimybes, suteikiant paramą ir palaikymą.
- Organizuoti darbuotojams individualias ir grupines supervizijas.
- Gerinti darbo sąlygas, plėtojant komandinį darbą, mažinant administracinę naštą.

Socialinio darbo praktikams:

- Rūpintis savo fizine ir psichine sveikata, atrandant laiko poilsiui, mėgstamoms veikloms, plečiant draugų ratą už darbo ribų.
- Lankyti mokymus, seminarus streso atpažinimo ir įveikos praktiniams įgūdžiams lavinti.
- Praktikuoti refleksiją profesinėje ir asmeninėje veikloje.
- Reguliariai lankyti superviziją.
- Sąmoningai atlikti savo gyvenimo vaidmenis, apgalvotai prisiimant atsakomybę.

LITERATŪRA

1. Abromaitienė L. 2018. Apie supervizijos naudą: socialinių darbuotojų ir pedagogų patirtys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. Nr. 22 (2). (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.7220/2029-5820.22.2.5>>.
2. Adomaitienė J., Balčiūnienė R. 2017. Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Androgogika*. Nr. 1 (8) p. 71-93.
3. Adomaitytė – Subačienė I. 2019. Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje. Daktaro disertacija. Vinius.
4. Alifanovienė D., Vaitkevičienė A., Kauneckienė D. 2015. Laikinosios vaikų globos situacijos dalyvių bendravimo ypatumų analizė. *Specialusis ugdymas*. Nr. 1 (32), 229- 244 p.
5. Aleknavičienė J., Pocienė A., Šupa M. 2020. Kaip parašyti mokslinį rašto darbą? Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. (žiūrėta 2021 m. kovo 3 d.).Prieiga per Internetą: < https://www.fsf.vu.lt/dokumentai/Kaip_parasyti_mokslini_darba_2020_EL.pdf>.
6. Bandzienė A. 2009. Kompleksinis streso darbe valdymas. Daktaro disertacija. Kaunas: ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas.
7. Benner K., Curl A. 2018. Exhausted, Stressed, and Disengaged: Does Employment Create Burnout for Social Work Students? *Journal of social work education*. Vol. 54, No. 2, 300 – 309 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1080/10437797.2017.1341858>>.
8. Berns. R. 2009. Vaiko socializacija. Šeima, mokykla, visuomenė. Vilnius: UAB „Poligrafija ir informatika“.
9. Biddle J. 1986. Recent developments in Role Theory. *Ann. Rev. Social*. No. 12, 67-92 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < http://www2.ece.ohio-state.edu/~passino/Role_Theory-Biddle-1986.pdf>.
10. Bird K. 2016. More Alike Than We Think? Frames and Practice of Social Work with Families in the UK and Germany. *Czech & Slovak Social Work* . vol. 16, No.4, 79 – 95 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://openresearch.lsbu.ac.uk/download/3a0c5dd19351790ef8cda307dcd9191ca1950421d4778bff91b27e1b74c00fa1/6399784/MyERISarticle%20summer2016.pdf>>.
11. Burba B., Sitnikovas O., Lankaitė D. 2014. Streso pasireiškimas, dažniausi stresą sukeltantys veiksniai, distreso valdymas tarp Lietuvos apsaugos darbuotojų. *Medicinos teorija ir praktika*. Nr. 20(1), 14 – 20 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://hdl.handle.net/20.500.12512/91664>>.
12. Ceh J. 2019. Stressbewältigen – Gelassenheit gewinnen: Sichere Wege zu Entspannung und Achtsamkeit. BoD – Bookson Demand.
13. Černevičiūtė N., Kerpaitė A., 2018. Streso valdymas. Metodinė-praktinė priemonė socialiniams darbuotojams ir socialinio darbuotojo padėjėjams. Kaunas, leidyba@bibl.vdu.lt
14. Chmiel N. 2005. Are risk preferences consistent?: The influence of decision domain and personality. *Personality and Individual Differences*. Vol. 38, No. 8, 1781 – 1791 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886904003575>>.
15. Cranwell – Ward J. Abbey A. 2005. Organizational Stress. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://link.springer.com/book/10.1057%2F9780230522800>>.
16. Cieslak R., Luszczynska A., Shoji K., Douglas A., Melville E., Benight C. 2014. A Meta-Analysis of the Relationship Between Job Burnout and Secondary Traumatic Stress Among Workers With Indirect Exposure to Trauma. *Psychological Services*. Vol. 11, No. 1, 75– 86 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23937082/>>.
17. Dirgėlienė I. Večkienė N. 2009. Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai*, Nr. 1, 143 – 162 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2009~1367166619385/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>>.

18. Dirgėlienė I. 2013. Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. Sveikatos mokslai., 23 tomas, Nr.1, 31-36 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/417-1529-1-PB.pdf>>.
19. Dirgėlienė I., Kiaunytė A. 2005. Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. Acta Paedagogica Vilnensia. Nr. 15, 240 – 254 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <<https://www.journals.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/view/9744/7519>>.
20. Dirgėlienė I. 2008. Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje. Acta Paedagogica Vilnensia. Nr. 20, 90 – 101 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://www.zurnalai.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/view/7519/5401>>.
21. Dirgėlienė I. , Alėjūnė R. 2020. Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. Tiltai. Nr. 1, 51–74 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2020~1606034263596/J.04~2020~1606034263596.pdf>>.
22. Dromantienė L., Indrašienė V., Sadauskas J. 2016. Socialinė politika ir socialinis darbas. Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. Socialinis darbas. Nr. 14(1), 6–20 p (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.). Prieiga per Internetą: < <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14523/4352-9648-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
23. Dunajevs E., Buzaitytė – Kašalynienė J., Kutkaitė - Petkevič E. 2019. Kodėl socialinio darbo absolventai išeina iš socialinio darbo? Socialinis darbas. patirtis ir metodai. Nr. 24 (2), 85 – 106 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.7220/2029-5820.24.2.5>>.
24. Endriulaitienė A., Genevičiūtė-Janonienė G. 2009. Pareigūnų asmenybės savybių ir patiriamo streso sąsajos. Visuomenės sveikata. Nr. 2(45), 38-44 p.
25. Ferguson H. 2018. How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. Social Work Education, Vol. 37, No. 4, 415–427 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1413083>>.
26. Freund A., Guez G. 2018. Intentions to leave supervision among social work supervisors: contributing factors. Social Work Education, Vol. 37, No. 4, 458–471 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1422487>>.
27. Ganster D.C. and Rosen C.C. 2013. Work Stress and Employee Health : A Multidisciplinary Review. Journal of Management 2013 39: 1085 (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <<http://jom.sagepub.com/content/39/5/1085>>.
28. Giddens A. 2009. Sociologija. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
29. Giedrimas Z., 2014. Potencialių globėjų ir įtėvių švietimas, keičiant jų nuostatas. Socialinis ugdymas. Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai. t. 39, Nr. 3. 74-85 p.
30. Grakauskas Ž. 2004. Stresas ir elgesio savireguliacija: teorinės sąveikos problemos. Psichologija. Nr. 24, 74 – 87 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.). Prieiga per Internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/psichologija/article/view/4356/2905>>.
31. Grakauskas Ž., Valickas G. 2006. Streso įveikos klausimynas: keturių faktorių modelio taikymas. Psichologija Nr. 33, p. 64- 73. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <http://www.zurnalai.vu.lt/psichologija/article/view/4316/2871>>.
32. Grakauskas Ž. 2006. Vengimo / siekimo motyvacijos ir psichologinio streso bei jo įveikos ryšys. Psichologija. Nr. 34. 69 – 82 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://www.journals.vu.lt/psichologija/article/view/4283/2863>>.
33. Grant L., Kinman G. 2015. Guide to developing emotional resilience. Inform Adults and Inform Children. www.communitycare.co.uk/inform
34. Golberstein, E., Wen, H., & Miller, B. F. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) and mental health for children and adolescents. Journal of the American Medical Association, No. 174 (9):8, 819 – 820 p. Online. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1001/jamapediatrics.2020.1456>>.
35. Goldman, P. S., van Ijzendoorn, M. H., & Sonuga-Barke, E. J. (2020). The implications of COVID-19 for the care of children living in residential institutions. The Lancet, 4, E12. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < [https://doi.org/10.1016/S2352-4642\(20\)30130-9](https://doi.org/10.1016/S2352-4642(20)30130-9)>.

36. Gvaldaitė L., Švedaitė B. 2005. Socialinio darbo metodai. Vilnius: Spauda.
37. Gvaldaitė L. 2017. Priėmimas globojant vaiką: patirtis, kurianti naują kultūrą. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. Nr. 14, 69 – 82 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <<https://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/10415/8369>>.
38. Gvaldaitė L. 2018. Klinikinis socialinis darbas: metodologija, praktika ir supervizija. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Nr. 22(2), 95 – 121 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: <<https://doi.org/10.7220/2029-5820.22.2.6>>.
39. Hermsen M., Embregts P. 2015. An Explorative Study of the Place of the Ethics of Care and Reflective Practice in Social Work Education and Practice. Social Work Education. Vol. 34, No. 7, 815–828, (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: <<http://dx.doi.org/10.1080/02615479.2015.1059804>>.
40. Higienos institutas. Streso valdymo standartai. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: <<https://www.hi.lt/lt/streso-darbe-valdymo-standartai.html>>.
41. Hirst V. 2019. Burnout in social work: The supervisor’s role. Aotearoa New Zeland Social Work No. 31(3), 122–126 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: <<https://anzswjournal.nz/anzsw/article/view/653>>.
42. Hultman L., Forinder U., Öhrvall A., Pergert P., Fugl-Meyer K. 2019. Elusive Participation – Social Workers’ Experience of the Participation of Children with Disabilities in LSS Assessments. Scandinavian Journal of Disability Research, No. 21(1), 38–48 p. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <DOI: <https://doi.org/10.16993/sjdr.558>>.
43. Kardelis K. 2016. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
44. Kasiulis J., Barvydienė V. 2005. Vadovavimo psichologija. Kaunas: Technologija.
45. Kavaliauskienė V., Balčiūnaitė R. 2014. Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. Tiltai. Nr. 4, 17 – 35 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: <DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v68i4.947>>.
46. Kavaliauskienė R. 2017. Stresas ir mūsų kūnas: kaip išoriniai įvykiai daro įtaką mūsų organizmui? Mindheart. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: <<https://mindheart.eu/2017/12/08/stresas-ir-musu-kunas-kaip-isoriniai-ivykiai-daro-itaka-musu-organizmui/>>.
47. Kelly, J., & Hansel, K. (2020, March 11). Coronavirus: What child welfare systems need to think about. The Chronicle of Social Change. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: <<https://chronicleofsocialchange.org/child-welfare-2/coronavirus-what-child-welfare-systems-need-to-think-about/41220>>.
48. Kepalaitė A. 2013. Socialinės pedagogikos pirmo kurso studentų streso įveikos ypatumai. Specialusis ugdymas. Šiauliai : Šiaulių universiteto leidykla, 2013, Nr. 2(29), 94-101 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/51749/2/ISSN1392-5369_2013_Nr_2%2829%29.PG_94-101.pdf>.
49. Kiaunytė A. 2018. Supervizija socialinio darbo studijose kaip profesinė repeticija. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Nr. 22 (2) 63 – 81 p. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/99606/1/ISSN2029-5820_2018_N_22_2.PG_63-81.pdf>.
50. Kiaunytė A., Lygnugarienė V. 2019. Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intrevizijos poreikį. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Nr. 23(1). 69-92 p.
51. Kheswa J. 2019. Factors and effects of work-related stress and burnout on the well-being of social workers in the Eastern Cape province, South Africa. SA Journal of Industrial Psychology. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: <<https://sajip.co.za/index.php/sajip>>.
52. Kuodytė V., Pajarskienė B. 2017. Streso darbe vertinimo klausimyno lietuviškos versijos psichometrinių charakteristikų įvertinimas. Visuomenės sveikata. Nr. 4(79), 66-73 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: <[http://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2017.4\(79\)/VS%202017%204\(79\)%20Stresas%20darbe%20ORIG.pdf](http://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2017.4(79)/VS%202017%204(79)%20Stresas%20darbe%20ORIG.pdf)>.

53. Kwan C., Reupert A. 2019. The Relevance of Social Workers' Personal Experiences to Their Practices. *British Journal of Social Work* No. 49, 256–271 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <http://doi:10.1093/bjsw/bcy017>>.
54. Lazarus, R. S., Folkman, S. 1984. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer publishing company.
55. Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo įstatymas. 2000. (Suvestinė redakcija nuo 2020-01-01). Nr. VIII-1864. Vilnius. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8A39C83848CB/asr>>.
56. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Kas yra socialinis darbas? (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <<https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas> >.
57. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Socialinis darbas. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <[https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialinis-darbas/ socialiniu-darbuotoju-darbo-uzmokestis](https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialinis-darbas/socialiniu-darbuotoju-darbo-uzmokestis)>.
58. Lietuvos statistikos departamentas. Rodiklių duomenų bazė. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < [https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S3R071#/>](https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S3R071#/).
59. Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų įstatymas, 2006,Nr. X-493 (redakcija nuo 2021-03-01) (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr>>.
60. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1 – 93. „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo“ (suvestinė redakcija nuo 2020-02-05). (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453/IKSWqghkPE> >.
61. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 29 d. įsakymas Nr. A1-141 „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo“. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/11e612d5345711e884a38848fe3ec9e2>>.
62. Tęstinė globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programa GIMK. 2018. Vilnius
63. Lietuvos Respublikos Civilinio kodeksas (suvestinė redakcija 2021-01-23 - 2021-06-30) (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.107687/asr> >.
64. Lietuvos Respublikos vyriausybės 2002 m. kovo 27 d. (redakcija nuo 2020-01-01) nutarimas Nr. 405. Vaiko globos organizavimo nuostatai. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.163202/asr> >.
65. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1 – 92, 2006 (Suvestinė redakcija nuo 2019-10-12) „Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas“. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447/asr> >.
66. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymo Nr. A1 – 92, 2006, „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašo pakeitimo“ projektas, (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAP/3b8bd4b1615b11eb9954cfa9b9131808?positionInSearchResults=1&searchModelUUID=3403b915-81b8-44b8-86fb-b40888d946df>>.
67. Lichner V., Halachová M., Lovaš L.2018. The Concept of Self-Care, Work Engagement, and Burnout Syndrome among Slovak Social Workers. *Czech & Slovak Social Work*. Vol. 18 No.4, 62-75 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < https://www.researchgate.net/publication/327395941_The_Concept_of_Self-Care_Work_Engagement_and_Burnout_Syndrome_among_Slovak_Social_Workers>.

68. Liobikienė T. N., 2016. Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje. Vytauto didžiojo universitetas. Versus aureus leidykla ir spaustuvė.
69. Lewis M., King D. 2019. Teaching self-care: The utilization of self-care in social work practicum to prevent compassion fatigue, burnout, and vicarious trauma. *Journal of human behavior in the social environment*. Vol. 29, No. 1, 96–106 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1482482>>.
70. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103–111. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <http://dx.doi.org/10.1002/wps.20311>>.
71. Maslach C. 2017. Finding Solutions to the Problem of Burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. Vol. 69, No. 2, 143–152 p. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <http://dx.doi.org/10.1037/cpb0000090> >.
72. Miller J., Grise-Owens E., Owens L., Shalash N., Bode M. 2020. Self-Care Practices of Self-Identified Social Workers: Findings from a National Study. *Social Work* , Volume 65(1) 55–63 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1093/sw/swz046> >.
73. Misiukonis T., Jakštaitė - Vinkuvienė A. 2017. Vadovas per 24 h. Gyvybiškai svarbūs patarimai augantiems vadovams Vilnius: Vaga.
74. Myers, D. G. 2000. *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
75. McFadden P., Manthorpe G., Mallett J. 2018. Commonalities and Differences in Social Work with Learning Disability and Child Protection: Findings from a UK ‘Burnout’ National Survey. *British Journal of Social Work* No. 48, 1199–1219 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi:10.1093/bjsw/bcx070>>.
76. McFadden P., Campbell A., Taylor B. 2015. Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review. *British Journal of Social Work* No. 45, 1546-1563 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi:10.1093/bjsw/bct210>>.
77. Naujanienė R., Eidukevičiūtė J., Ruškus J. 2018. Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiskumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. Nr. 22 (2), 35 – 62 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.7220/2029-5820.22.2.3>>.
78. Newquist, J., Ladd, L. D., & Cooley, M. E. (2020). Processing the removal and managing the moves or removals of foster children: A qualitative exploration of foster parents’ experiences. *Child & Adolescent Social Work, Advance Online*. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1007/s10560-020-00652-w>>.
79. Pajarskienė, B., Stanislavovienė, J., Jankauskas, R., Miliajevienė, J. 2005. Psichosocialinių darbo stresorių ir moterų depresinės būsenos ryšys. *Medicinos teorija ir praktika*. 2005 Nr. 1 (41), p. 56-59.
80. Payne M. 1991. *Sistemos ir ekologiniai modeliai. Šiuolaikinė socialinio darbo teorija*. Palgrave, Londonas. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < https://doi.org/10.1007/978-1-349-21161-6_6>.
81. Pikūnas J. Palujanskienė A. 2005. *Stresas : atpažinimas ir įveikimas*. Kaunas: Pasaulio lietuvių centras.
82. Rajkumar, R. P. (2020). COVID-19 and mental health: A review of the existing literature. *Asian Journal of Psychiatry*. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102066>>.
83. Rankine M. 2019. The internal/external debate: The tensions within social work supervision. *Aotearoa New Zealand Social Work* No. 31(3), 32–45 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <https://anzswjournal.nz/anzsw/article/view/646>>.
84. Raudeliūnaitė R. Urbikaitė J. 2011. Vaikų globos šeimose ypatumai. *Socialinis darbas* Nr. 10(1), 27-36 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < https://www.mruni.eu/upload/iblock/b00/4_raudeliunaite_urbikaite.pdf>.

85. Ravalier J. 2019. Psycho-Social Working Conditions and Stress in UK Social Workers. *British Journal of Social Work* 49, 371–390 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < DOI:10.1093/bjsw/bcy023>.
86. Rimkus V. 2016. Socialinės pagalbos poreikis šeimoje globojamam vaikui ir jo globėjui: globėjų požiūrio analizė. *Tiltai*. Nr. 1, 105-131 p.
87. Rimkus V., Kreiviniene B. 2017. Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo *Tiltai*. Nr. 3, 13-28 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: <<http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/view/1668/pdf>>.
88. Rosenbaum U.. Burn-out-Syndrom. 2020. „Endo Practice 2020“; 36 (01): 15-20(žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://www.thieme-connect.de/products/ejournals/html/10.1055/a-0963-3329>>.
89. Shepherd M., Newell J. 2020. Stress and Health in Social Workers: Implications for Self-Care Practice. *Best Practices in Mental Health, Volume 16, No. 1*, 46-65 p. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://www.ingentaconnect.com/content/follmer/bpmh;jsessionid=wagj1rlals.x-ic-live-02> >.
90. Stražinskaitė D., Ilgūnė-Martinėlienė R. 2014. Lietuvos šeimynų bendradarbiavimo sritys ir galimybės *Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai*. 2014, t. 39, Nr. 3, p. 60–73
91. Stražinskaitė D. 2017. Ne giminės vaikų globos ugdomosios funkcijos raiška. *Daktaro disertacija*. Vilnius.
92. Stražinskaitė D., Zaleskienė I., 2017. Alternatyvioji tėvystė: „uginimo“ ir „globos“ reiškinių tarpusavio sąveika. *Pedagogika / Pedagogy* 2017, t. 128, Nr. 4, p. 147–163 / Vol. 128, No. 4, pp. 147–163, (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.).Prieiga per Internetą: < <https://pdfs.semanticscholar.org/c29a/d951c1d1f63bc4ad800c2e95fe8ef12765c5.pdf>>.
93. Streso darbe valdymo standartai. Higienos institutas. (žiūrėta 2021 m. spalio 11 d.).Prieiga per Internetą: < <http://www.hi.lt/lt/streso-darbe-valdymo-standartai.html>>.
94. Šivickytė A., Žydžiūnaitė V. 2008. Laikinių globėjų patirtys bendraujant su globojamo vaiko tėvais. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. Nr. 2 (2), 109-130 p. (žiūrėta 2021 m. spalio 11 d.).Prieiga per Internetą: < https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30839/1/ISSN2029-0470_2008_N_2_2.PG_109-130.pdf>.
95. Švedaitė – Sakalauskė B. 2012. Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip refleksyvių profesionalumą. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*. Nr. 6, 23-32 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < <https://www.journals.vu.lt/STEPP/article/view/1861/1105>>.
96. *Tarptautinių žodžių žodynas* 2013. Vilnius: Alma littera.
97. Tiedelis A., Pajarskienė B. 2016. Slaugytojų profesinio perdegimo sindromą prognozuojantys veiksniai. Perdegimo problemos sprendimo galimybės. Lietuvos sveikatos mokslų universiteto Visuomenės sveikatos fakultetas. I-oji nacionalinė mokslinė – praktinė konferencija visuomenės sveikata saugiai Lietuvai. Konferencijos tezių knyga. 29 – 30 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.).Prieiga per Internetą: < https://ismuni.lt/media/dynamic/files/10250/vskonferencijos_knyga_20161006.pdf >.
98. Travis D., Lizano E. L., Barak M. 2016. ‘I’m So Stressed!’: A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work* No. 46, 1076–1095 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < doi: 10.1093/bjsw/bct205>.
99. Труфанова Т. А. 2016. У управление профессиональными стрессами: современные методы и подходы. Социально – экономические явления и процессы. doi: 10.20310/1819-8813-2016-11-8-72-79. Т. 11, № 8, 2016. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.).Prieiga per Internetą: < <http://journals.tsutmb.ru/a8/upload/upload--2017-12-12/pdf.fb8303ee0c061dc6a5a2d661b0179926.pdf> >.
100. Unguru E., Sandu A. 2018. Normative and Institutional Frameworks for the Functioning of Supervision in Social Work. *Revista Românească pentru, Educație Multidimensională*. 10(2), 69-87 p. (žiūrėta 2021 m. spalio 11 d.).Prieiga per Internetą: < <https://doi.org/10.18662/rrem/47>>.

101. Vaicekauskienė V. 2009. Sistemų teorijos integravimas į socialinio darbo veiklą. Logos, Nr. 58, 181 – 188 p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: <http://www.litlogos.eu/L58/logos58_181_188vaicekauskiene.pdf>.
102. Vaicekauskienė V. Čiužas R. 2013. Reflektvyviojo modelio taikymo teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime. Socialinis ugdymas. Nr. 2 (34), 139 – 149p. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/109244/1/ISSN2351-6011_2013_V_34_N_2.PG_139-149.pdf>.
103. Vaicekauskienė V. 2014. Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai . Nr. 39(3), p. 188-202.
104. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2018 m. birželio 1 d. įsakymas Nr. BV-66 „Dėl Globėjų (rūpintojų), budinčių globotojų, tėvių, bendruomeninių vaikų globos namų darbuotojų mokymo ir konsultavimo programos patvirtinimo“. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: <https://vaikoteises.lt/media/file/Isakymas%20del%20GIMK%20programos%20tvirtinimo_2018%20birzelis.pdf>.
105. Vitkauskas K. 2010. Vaiko globos organizavimo principų įgyvendinimas Lietuvoje. Viešoji politika ir administravimas. Nr. 31, 133-146 p.
106. Volff G. 2020. Socialinių darbuotojų patiriamas stresas darbe ir jo įveika. Magistro darbas.
107. Žydžiūnaitė V. 2011. Baigiamojo darbo rengimo metodologija. Kaunas: „UAB Vitae Litera“. (žiūrėta 2020 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2012_Baigiamojo_darbo_metodologija.pdf.
108. Žydžiūnaitė V., Sabaliauskas S. 2017. Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai. Vilnius: Vaga.
109. Žiobienė E. 2019. VTA kontrolieriaus 2019 metų ataskaita. Nr. 4 – 2. (žiūrėta 2020 m. vasario 11 d.). Prieiga per Internetą: <<http://vtaki.lt/lt/vtaki-veiklos-sritys/veiklos-ataskaitos>>.
110. Wagneris H. 2003. Sistemų teorija ir socialinis darbas / socialinė pedagogika. Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, Nr. 2, 4-32 p. (žiūrėta 2021 m. spalio 11 d.). Prieiga per Internetą: <<https://zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/8544/6389>>.
111. Wallace E., Rarawa N., 2019. Ngā Aroro and Social Work Supervision. Aotearoa New Zeland Social Work No. 31(3), 20–31 p. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: < DOI: 10.11157 / anzswj-vol31iss3id645>.
112. Walters J., Brown A., Jones A. 2018. Use of the Copenhagen Burnout Inventory with Social Workers: A Confirmatory Factor Analysis. Human service organizations: management, leadership & governance. Vol. 42, No.5, 437–456 p. (žiūrėta 2021 m. vasario 18 d.). Prieiga per Internetą: <<https://doi.org/10.1080/23303131.2018.1532371>>.
113. Wang Y., Zhang H., Lei J., Yu Y. 2019. Burnout in Chinese social work: Differential predictability of the components of the Maslach Burnout Inventory. Int J Soc Welfare . No.28 217–228 p. (žiūrėta 2021 m. spalio 11 d.). Prieiga per Internetą: < DOI: 10.1111/ijsw.12339>.
114. Wilson F. 2016. Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. Journal of evidence-informed social work. Vol. 13. No. 5, 479–483 p. (žiūrėta 2020 m. liepos 14 d.). Prieiga per Internetą: <<http://dx.doi.org/10.1080 /23761407.2016.1166856>>.
115. Wong, C. A., Ming, D., Maslow, G., & Giford, E. J. (2020). Mitigating the impacts of the COVID-19 pandemic response on at-risk children. Pediatrics. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: <<https://doi.org/10.1542/peds.2020-0973>>.
116. World Health Organization. 2019. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. (žiūrėta 2021 m. sausio 20 d.). Prieiga per Internetą: <<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>>.