

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

**Ugnė Žemaitė
SOCIALINIO DARBO MAGISTRATŪROS IŠTĖSTINĖS
STUDIJOS**

**SUPERVIZIJOS ĮTAKA SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ
PROFESINIAM TOBULĖJIMUI: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ
PATIRTIS**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:

Doc. Dr. Rita Raudeliūnaitė

Marijampolė, 2022 m.

TURINYS

ĮVADAS	5
1. SUPERVIZIJA- PROFESINIŲ SANTYKIŲ KONSULTAVIMAS	8
1.1. Supervizijos apibrėžtis	8
1.2. Supervizijos funkcijos.....	12
1.3. Supervizijos formos	15
1.4. Supervizijos proceso ypatumai	17
2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIS TOBULĖJIMAS	21
2.1. Supervizijos poreikis socialiniame darbe	21
2.2. Supervizija socialiniame darbe Lietuvoje	24
2.3. Supervizija socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos plėtotės kontekste.....	26
3. SUPERVIZIJOS ĮTAKOS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIAM TOBULĖJIMUI EMPIRINIS TYRIMAS	32
3.1. Tyrimo metodologija....	32
3.2 Tyrimo rezultatų analizė	37
3.2.1 Veiksniai, turintys įtakos socialinių darbuotojų veiklai	37
3.2.2 Pagalba darbe	44
3.2.3.Dalyvavimo supervizijose patirtis.....	48
3.3. Diskusija	56
IŠVADOS	62
REKOMENDACIJOS	64
LITERATŪRA	65
SANTRAUKA	70
SUMMARY	72
PRIEDAI	73

Paveikslų sąrašas

1 pav. Supervizijų kvalifikacijos	9
2 pav. Supervizijų atliekamos funkcijos, pykčių patyrimo procese.....	11
3 pav. Supervizijos funkcijos	12
4 pav. Supervizoriaus funkcijos supervizijos metu	15
5 pav. Supervizoriaus vaidmenys	19
6 pav. Profesinio perdegimo modeliai	23
7 pav. Kompetencijų tipai	27
8 pav. Bendrieji asmeniniai gebėjimai.....	28
9 pav. Tyrimo organizavimo loginė seka	32
10 pav. Tyrimo instrumento klausimų temos	33
11 pav. Veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai	38
12 pav. Pagalbos darbe priemonės, stoka ir jos tobulinimo kryptys	44
13 pav. Dalyvavimo supervizijose patirtys	49

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika	34
2 lentelė. Tyrimo dalyvių patirtis, dalyvaujant supervizijose.....	74

IVADAS

Temos aktualumas. Socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje nuolat susiduria su iššūkiais, kurie kelia nuovargį, sukelia įtampą, emocinį išsekimą ir psichologinį nuovargį (A. Kiaunytė, 2012). Atlikti tyrimai rodo, kad socialiniame darbe, darbo kokybė ir sėkmė priklauso nuo sėkmingų santykių darbe tarp darbuotojų, vadovų, vadovybės ir klientų (M. Bog ir K. McKnight 2006). Tai įrodo supervizijos svarbą ir reikalingumą socialiniams darbuotojams jų darbinėje praktikoje, kadangi supervizija gali būti taikoma tiek dalinantis patirtimi su kitais socialiniais darbuotojais, tiek ugdant gebėjimus spręsti problemas, ieškoti problemos sprendimo būdų, išvengti perdegimo sindromo, įgyti naujų žinių, kelti kvalifikaciją, ruošti naujus darbuotojus ar studentus socialinio darbuotojo darbui su klientais (R. Naujanienė, 2007). Supervizija gali padėti sustabdyti perdegimo sindromo simptomus, tačiau supervizija ne tik streso įveikimo būdas, ji įgalina socialinius darbuotojus kelti kvalifikaciją ir jaustis pajėgiais, atlikti savo darbą kiek įmanoma kompetetingiau ir kokybiškiau (R. Naujanienė, J. Eidukevičiūtė ir J. Ruškus, 2018).

Supervizija naujas reiškiny Lietuvoje. Supervizijos terminas Lietuvoje egzistuoja nuo 1992 metų, kuomet buvo pradėta praktikuoti supervizija su studentais, tačiau kaip savarankiška profesija ir profesinių santykių konsultavimo būdas pradėtas naudoti ir ėmė vystytis tik dar po dešimties metų (A. Kiaunytės ir I. Dirgėlienės, 2005). Nuo 2002 metų Lietuvoje pradėjus rengti pirmuosius profesionalius supervizorius, supervizija tampa vis labiau aktualesnė ir plačiau žinoma įvairiose profesinėse bendruomenėse (L. Abromaitienė, 2018).

Temos ištirtumas, naujumas. Lietuvoje, 2004 metais supervizijos praktika buvo pradėta baigus studijas pirmajai supervizorių laidai, o tuo pat metu supervizijos idėjos ir nauda imtos plėtoti moksle. 2005 metais Lietuvoje pasirodė pirmasis mokslinis straipsnis supervizijos tema, kuriame analizuojama supervizija socialinio darbo kontekste, analizuojama supervizijos taikymo perspektyva profesinėje darbo aplinkoje (Dirgėlienė I, Kiaunytė A. 2005). 2008 metais atliktas pirmasis Lietuvoje mokslinis tyrimas, kuriame analizuojamas supervizijos poreikis socialiniame darbe, pagrįstas socialinio darbuotojo profesinės veiklos sudėtingu, išskiriant profesinę patirtį, konfliktus, patirtį, stresą, paramą ir pokyčius (Večkienė N. ir kiti, 2008). Supervizijos procesą socialinių darbuotojų profesinėje veikloje mokslinėje literatūroje nagrinėja lietuvių autoriai. A. Kiaunytė (2008, 2018) nagrinėjo socialinio darbuotojų pokyčių patyrimą ir supervizijos taikymo galimybes ir supervizijos raišką socialinio darbo studijose. I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, J. Ruškus ir N. Večkienė (2010) nagrinėjo socialinių darbuotojų poreikį taikyti superviziją. L. Abromaitienė (2018) ištyrė supervizijos naudą socialiniams darbuotojams ir pedagogams. Užsienio autoriai: J. M. Hughes (2010) tyrė supervizijos vaidmenį socialinio darbo profesinėje veikloje. A. Kadushin ir D. Harknes (2014) nagrinėjo supervizijos svarbą socialiniame darbe. P. Chiller ir R. B. Crisp (2012)

nagrinėjo socialinio darbo profesinės veiklos strategiją ir supervizijos vaidmenį socialinio darbuotojo profesinėje veikloje. Autoriai sutaria, kad supervizijos procesas socialiniame darbe yra vienas pagrindinių būdų socialiniams darbuotojams įveikti kylančius sunkumus profesinėje veikloje, išvengti perdegimo sindromo, emocinio išsekimo ir sustiprinti pasitikėjimą savimi, kelti motyvaciją.

Nors šiuo metu socialinio darbo profesija vystosi ir populiarėja vis greičiau ir yra labai nauja, tačiau socialinis darbas dažniausiai suprantamas kaip pokyčių procesas. Svarbu pabrėžti, jog supervizija yra svarbi dalis socialinio darbo profesinėje veikloje, kuri gerina darbuotojų profesinį tobulėjimą, darbo kokybę, motyvuoja socialinius darbuotojus, padeda išspręsti sudėtingas profesines situacijas, o socialinių klausimų kėlimas ir viešinimas yra socialinių darbuotojų atsakomybė (N. Večkienė, 2010). Šiuo darbu norima išsiaiškinti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui, tiriant socialinių darbuotojų patirtis, nes vis daugiau įvairias socialines paslaugas teikiančių įstaigų darbuotojų dalyvauja supervizijose.

Mokslinė problema. Socialiniame darbe ir praktikoje supervizija gerina paslaugų teikimą, ugdo socialinių darbuotojų profesinius įgūdžius, gerina socialinio darbo etikos ir vertybių supratimą, didina socialinių darbuotojų pasitenkinimą darbu ir užtikrina vertingą prevenciją nuo emocinio ir profesinio išsekimo (N. Naujienė, J. Edukevičiūtė, J. Ruškus, 2018).

Mokslinės problemos apibrėžimui keliami šie probleminiai klausimai: kas skatina socialinius darbuotojus dalyvauti supervizijose? Ko socialiniai darbuotojai tikisi iš supervizijų? Kaip socialiniai darbuotojai sprendžia problemas, iškilylančias dirbant socialinį darbą?

Tyrimo objektas- supervizija socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui.

Darbo tikslas- atskleisti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui.

Uždaviniai:

1. Apibūdinti supervizijos sampratą ir funkcijas;
2. Išnagrinėti supervizijos poreikį socialiniame darbe Lietuvoje;;
3. Išsiaiškinti supervizijos reikšmę socialinių darbuotojų kompetencijos kontekste;
4. Empiriniu tyrimu nustatyti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui.

Darbo metodai:

Teoriniai metodai- mokslinės literatūros ir dokumentų, susijusių su analizuojama tema, analizė, siekiant atskleisti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui.

Empiriniai metodai- pasirinktas kokybinio tyrimo metodas, pusiau struktūruotas interviu, siekiant atskleisti supervizijos įtaką profesiniam socialinio darbuotojo tobulėjimui.

Tyrimo rezultatams analizuoti pasirinkta kokybinė turinio analizė.

Darbo struktūra: magistro darbas sudarytas iš įvado, santraukos užsienio kalba, trijų skyrių, išvadų, rekomendacijų, literatūros sąrašo, bei priedų.

1. SUPERVIZIJA- PROFESINIŲ SANTYKIŲ KONSULTAVIMAS

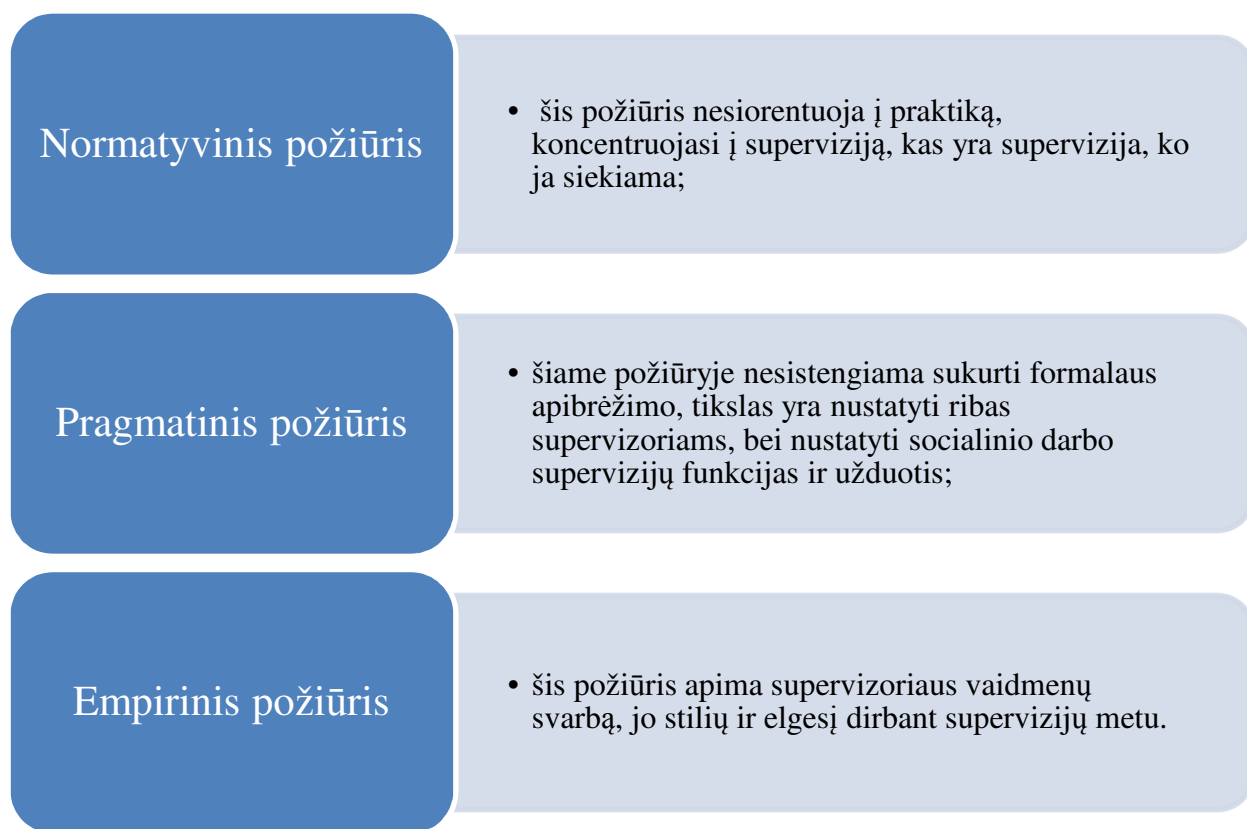
Socialinis darbas ir supervizija tampa neatsiejamą profesinių santykių dalis, padedanti socialiniams darbuotojams spręsti profesines problemas, dalintis patirtimi, žiniomis, tarpusavyje atrasti palaikymą, išvengti perdegimo sindromo. Supervizijos metodai padeda socialinio darbo specialistui ne tik dirbti su savimi, bet ir darbo procese su klientu integruoti, reflektuoti, ugdyti ir pritaikyti žinias, įgūdžius ir vertybes, geriau suprasti kliento poreikius ir jausmus. Šiame skyriuje analizuojama supervizijos apibrėžtis, jos funkcijos, formos ir supervizijos proceso ypatumai socialiniame darbe.

1.1. Supervizijos apibrėžtis

Žodis „supervizija“ (lotyniškai „supervidere“) kilęs iš lotynų kalbos, „super“ reiškia „virš“ arba „ant“, o „vedere“ reiškia stebėti, žiūrėti, matyti (A. Kadushin, 1985). Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacijos puslapyje (2019), supervizija apibrėžiama kaip konsultacinė pagalba dirbantiems specialistams, vadovams, komandoms bei organizacijoms, norinčioms tobulėti ir dirbti efektyviau ir dažniausiai supervizija reikalinga susidūrus su sudėtingomis situacijomis darbe, kurios pačios savaime neišsprendžia. Oficialiame Nacionalinių supervizijos organizacijų Europos asociacijos tinklapyje nurodoma, kad supervizija yra savarankiška profesija, turinti standartizuotą mokymą, užtikrinanti kokybę ir ji pagrįsta etikos kodeksu (Definition of supervision and coaching, 2009). Nepaisant to, kad supervizijos terminą galima rasti įvairių šalių kalbose, supervizijos apibrėžimai iš esmės yra labai įvairūs, kaip ir pačios supervizijos pritaikymas, naudojimo būdas, požiūris į ją, kadangi tai priklauso nuo kiekvienos šalies istorinės raidos, kuri glaudžiai siejasi su supervizijos ir socialinio darbo istorija (I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, J. Ruškus, N. Večkienė, 2010).

Supervizijos kelias atsiranda nuo socialinio darbo atsiradimo pradžios, nors pradinė jos reikšmė ir samprata yra siaura, kuri buvo taikoma kaip „vyresniojo patarinėjimas jaunesniam“ (R. Naujanienė, 2007). Europoje supervizijos idėja buvo pristatyta ir pripažinta kaip profesinių santykių konsultavimas dar dvidešimto amžiaus viduryje, o dvidešimto amžiaus antrojoje pusėje supervizija vystosi kaip savarankiška profesija, kuri teikia profesinių santykių konsultavimo paslaugas (I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, 2005). Kiek vėliau į Lietuvą iš Vokietijos atėjo supervizijos, kaip atskiros profesijos modelis, o Švedijos ekspertai pateikė tuo metu numatomą naują - socialinio darbo studentų grupinį supervizijų modelį (R. Naujanienė, 2007). Galima manyti, jog egzistuoja kelios pagrindinės supervizijos sampratos - pirmoji, jog tai pagalba ir priežiūra, kurią suteikia tos srities patyręs specialistas naujam darbuotojui, ir antroji - tai profesionalus konsultavimas, suteikiamas socialinio darbo srityje (R. Naujanienė, 2007).

M. Tsui (2006) apibūdina socialinio darbo supervizijos klasifikacijas, kurios paremtos skirtingais požiūriais pasaulyje ir socialinio darbo praktikoje. Išskiriami trys požiūriai ir apibrėžimai (1 pav.):



1 pav. **Supervizijų kvalifikacijos**

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis M. Tsui (2006) šaltiniu

Supervizija būtina socialiniams darbuotojams jų profesinėje veikloje, kadangi supervizija Socialinio darbo profesinės kvalifikacijos apraše (2006) apibrėžiama kaip socialinių darbuotojų profesinės veiklos savitarpio pagalba, kuri skatina ir padeda socialiniams darbuotojams numatyti veiklos tobulinimo kryptis ir didinti profesinę kompetenciją. Pasak A. Kiaunytės (2008) superviziją galima taikyti socialiniams darbuotojams tada, kai norima jiems padėti šiais aspektais:

- Skatinant socialinius darbuotojus prisipažinti sau, kokius jausmus jaučia dirbdami profesinėje veikloje;
- Stiprinti socialinių darbuotojų pasitikėjimą savimi, padėti pažinti save ir pasitikėti savim profesinėje veikloje;
- Padėti sujungti į visumą socialinio darbuotojo kaip specialisto mąstymą, veiksmus ir jausmus, taip pat padėti atrasti ryšį tarp šių veiksmų;
- Padėti socialiniam darbuotojui išspręsti kylančius sunkumus profesinėje veikloje, atrasti jaunų problemos sprendimo būdų;

- Didinti bendravimo ir bendradarbiavimo su kolegomis darbe, ir kitomis organizacijomis ir įstaigomis patirtį ir atrasti naujus bendravimo būdus;
- Paskatinti atrasti socialinio darbuotojo motyvacijas, skatinti rizikuoti, atrasti naujus darbo metodus, išbandyti naujas galimybes;
- Padėti išvengti „perdegimo“ sindromų atsiradandančius požymius, padėti valdyti pyktį, atrasti efektyvius sprendimus.

Pasak A. Kiaunytės (2008) supervizija socialiniams darbuotojams padeda daugybe aspektų- ieškant naujų efektyvių sprendimo būdų, analizuoti jau sukauptą darbuotojo patirtį, motyvuoti socialinį darbuotoją jo tolimesnei profesinei veiklai, bei padėti valdyti jausmus ir emocijas, kurios užklumpa darbo metu. R. Naujanienė ir kt. (2018) atliko tyrimą ir išskyrė, kad supervizija padeda socialiniams darbuotojams pažinti save kaip socialinio darbo specialistą, įgyti pasitikėjimo savimi profesinėje veikloje, gerina socialinio darbuotojo profesinius įgūdžius, jo paslaugų suteikiamumą, socialinio darbo ir etikos vertybių supratimą, didina pasitenkinimą darbu, gerina darbe kolektyvo santykius ir užtikrina prevenciją nuo emocinio išsekimo ir perdegimo sindromo. Taip pat įvardinta, jog supervizijos nebuvimas ar jos trūkumas veda prie išsekimo, socialiniams darbuotojams tampa sunkiau suvaldyti ir atpažinti atsirandančias emocijas, pykčio atsiradimas pakenkia tarpasmeniniams santykiams darbe ir darbo kokybei. Kalbant apie pykčio patyrimą darbe, supervizija turi keletą funkcijų ir vaidmenų, kuriuos tyrimo metu išskyrė I. Dirgėlienė ir kt. (2010) (2pav.)



2 pav. **Supervizijų atliekamos funkcijos, pykčių patyrimo procese**

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis I. Dirgėliene ir kt. (2010) tyrimo duomenimis

A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė (2012) analizuojant supervizijos vaidmenis atskleidžia kiek kitokius supervizijų vaidmenų apibrėžimus, remiantis A. Kiaunytės (2008) tyrimo duomenimis:

- stimulatorius/katalizatorius - padeda išjudinti organizaciją ir atskleisti organizacijoje dirbančių asmenų tarpasmeninius konfliktus, asmens integracijos į organizaciją problemas, įžvelgti organizacijos struktūroje neįvykstančius procesus ir funkcinis konfliktus;
- palydėtojo - supervizija, kaip konsultacinis instrumentas panaudojama naujam procesui organizacijoje, socialinio darbuotojo profesinėje veikloje reflektuoti, formuoti ir ugdyti analizavimo įgūdžius, plėtoti ir tildinti naujas darbuotojų funkcijas, profesinius vaidmenis;
- stabilizatoriaus - supervizija padeda įvertinti naujos veiklos efektyvumą ir kokybę, sustiprinti tarpasmeninius santykius darbe tam, kad sustiprėtų konfliktų reaguliavimo įgūdžiai, darbuotojo pasitikėjimas tiek savim, tiek organizacija.

M. S. Tsui (2005) išanalizavo daugybę socialinio darbo supervizijų teorinių šaltinių ir pateikia principus, kurie sudaro metodologinį supervizijos proceso pagrindą:

- supervizijos samprata pateikiama kaip tarpasmeninė dviejų ar daugiau asmenų sąveika. Supervizijoje svarbu padėti supervizuojamajam asmeniui, ir užtiklinti socialinio darbuotojo klientui teikiamos paslaugos kokybę;
- supervizoriaus tiklas yra superviuojamojo profesinės veiklos susiejimas su organizacijos tikslais;
- išryškinama paramos funkcija supervizuojamajam, tarsupsavyje keičiamasi informacija, idėjomis, emocijų išraiška, įgaliojimais;
- supervizijoje, kaip netiesioginėje socialinio darbo praktikoje, svarbu reflektuoti profesinės socialinio darbo tikslus ir vertybes;
- supervizijų metu svarbi teikiama emocinė parama, kaupiamos žinios, atliekama socialinio darbuotojo profesinės veiklos, vertybių ir įgūdžių analizė;
- supervizijoje iškeltų tikslų siekimas- supervizijų užsiėmimų veiksmingumas socialinio darbuotojo profesinėje veikloje, stebimi pokyčiai profesinėje veikloje;
- supervizija, kaip profesinių tarpasmeninių santykių konsultavimas, apima keturias sritis- organizacija, supervizorius, supervizuojamasis ir klientas.

Taigi, apibendrinant galima teigti, jog supervizija reikalinga socialiniams darbuotojams, kadangi supervizija padeda socialiniams darbuotojams pažinti save kaip socialinio darbo specialistą, įgyti pasitikėjimo savimi profesinėje veikloje, gerina socialinio darbuotojo profesinius

įgūdžius, jo teikiamų paslaugų kokybę, didina pasitenkinimą darbu, gerina darbe kolektyvo santykius ir užtikrina prevenciją nuo emocinio išsekimo ir mažina perdegimo sindromo riziką.

1.2. Supervizijos funkcijos

Supervizija glaudžiai susijusi su socialinių darbuotojų kompetencija, jos kėlimu. Supervizija padeda suprasti socialiniams darbuotojams savo profesinę tapatybę, įgyti pasitikėjimo darbinėje veikloje, gauti daugiau žinių, greičiau ir efektyviau išspręsti kilusius konfliktus, profesinius sunkumus J. Hair (2012). Supervizijos tikslas padėti socialiniams darbuotojams pasijausti priimtiems, vertinamiems ir suprastiems, nes būtent šios sąlygos svarbios supervizijos proceso metu, norint, kad socialiniai darbuotojai pasijaustų saugiau ir galėtų atvirai reflektuoti apie darbe jiems iškylančius sunkumus ir iššūkius (P. Hawkins ir G. Schwenk, 2011). Socialiniai darbuotojai, dalyvaudami supervizijose saugiai besijausdami galės laisviau reflektuoti apie profesinėje veikloje kylančius sunkumus ir lengviau suprasti savo jausmus ir emocijas (R. Naujanienė ir kt. 2018). Autoriai straipsnyje pristato supervizijos funkcijas ir kokią reikšmę šios funkcijos suteikia socialiniams darbuotojams, susiduriančiams su iššūkiais profesinėje veikloje (3pav).



3 pav. Supervizijos funkcijos

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis R. Naujaniene ir kt. (2018) tyrimo duomenimis

Svarbios supervizijos funkcijos yra administravimas, ir mokymo ir ugdymo procesai, bei palaikymo. Palaikymo funkcija kuri padeda palaikyti darbuotojo dvasinę būseną, pajauti socialiniui darbuotojui save kaip specialistą, atrasti motyvacijos profesinėje veikloje, skatina atrasti balansą profesinėje veikloje, vertinti save kaip specialistą, pajauti saugumo jausmą ir savo vertę kolektyve, organizacijoje (V. Gudžinskienė ir J. Norvaišaitė, 2010). Šias trys funkcijas analizuojamos autorių dar gerokai anksčiau, Vienas garsiausių to meto socialinio darbo tyrinėtojų A. Kadushin (1985) pateikia supervizijos funkcijų klasifikaciją:

1. Administravimo funkcijos tikslas - užtikrinti supervizijos metu vykdomų procedūrų laikymąsi, užtikrinti supervizoriaus darbo kokybę. Pasak autoriaus, darbo kokybės aspektas supervizijoje aprėpia žmogiškąsias nesėkmes, aklausias zonas, pažeidžiamas stritis, kurias lemia socialinių darbuotojų, dalyvaujančių supervizijose požiūriai, įsitikinimai ir neigiama patirtis;
2. Pagalbos- kadangi darbuotojai dažnai profesinėje praktikoje susiduria su stresu ir perdegimo sindromu, jiems reikalingas palaikymas ir nuolatinė pagalba, taip gerinant darbo kokybę. Šiuo atveju supervizorius yra atsakingas už pagalbą darbuotojui, siekiant prisitaikyti prie patiriamo streso darbe, mokėti užkirsti kelią stresinėms situacijoms ar gerokai sumažinti jų atsiradimo galimybes;
3. Švietimo funkcijos tikslas - suteikti socialiniui darbuotojui reikalingas žinias ir ugdyti įgūdžius profesinėje veikloje, skatinti socialinių darbuotojų refleksiją, darbo su klientais įgūdžius. Supervizijoje švietimo funkcija skatina socialinius darbuotojus tapti sąmoningesnius dėl reakcijos į klientus, geriau suprasti santykių su klientu dinamiką ir sąveiką.

Pasak V. Coulshed ir A. Mullender (2006) supervizijoje yra aiškūs tikslai, užduotys ir siekiai, kurie glaudžiai susiję su A. Kadushin nurodomomis funkcijomis. Pagal administracinę, mokomąją ir palaikymo funkcijas, supervizija siekia:

1. Patenkinti administracinius ir vadybinius poreikius - valdyti darbo krūvį, planuoti ir prižiūrėti veiklą, kontroliuoti kasdieninį darbą, užtikrinti jo atlikimo kokybę, naudą, užtikrinti, jog atitiktų organizacijų keliamus reikalavimus ir tikslus. Suteikti grįžtamąjį ryšį apie atliekamą darbą, jo kokybę, nuolat informuoti darbuotojus apie įstatymų reikalavimus, pasikeitimus, kaip tai gali paveikti jų darbą, kokybę, readaguoti ir sureaguoti į išsakomas idėjas, tikslus, problemas ir strategijas;
2. Patenkinti mokymosi ir tobulėjimo poreikius - skatinti tiek asmeninį, tiek profesinį tobulėjimą, suteikti galimybes nuolat pildyti žinias, skatinti kūrybiškumą, profesinį pasitikėjimą, atrasti naujus darbo būdus, juos pritaikyti praktikoje, padėti suprasti klientus, jų problemas, atliepti jų poreikius, pažvelgti į situacijas tinkamai;
3. Patenkinti palaikymo poreikius - padėti darbuotojui atrasti jį motyvuojančius veiksnius, išreikšti jausmus, suteikti emocinę paramą, išmokyti išlaikyti asmenines bei profesines ribas.

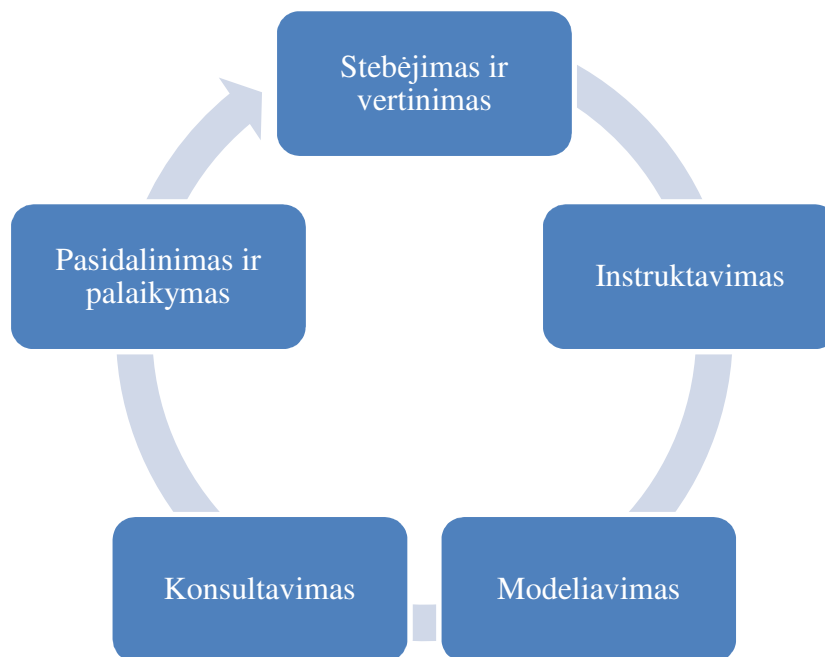
Kiek vėliau P. Hawkins ir G. Schwenk (2011) papildė A. Kadushin (1992) supervizijų funkcijų kvalifikacijas ir orientuodamiesi į supervizoriaus ir supervizuojamojo asmens procesą šias tris funkcijas apibrėžia kiek kitaip (R. Naujanienė ir kt. 2018):

1. Kokybinė funkcija apima darbo su klientu kokybės kontrolę, supervizorius dirbdamas su supervizuojamuoju asmeniu atliepia supervizjuojamo asmens tikslus ir poreikius, laikosi nustatytų etikos standartų;
2. Plėtros funkcija apima supervizuojamojo asmens galimybių atskleidimą, turimų įgūdžių tobulinimą. Padedama atrasti socialiniui darbuotojui naujus darbo būdus, dirbant su klientu, suprasti kliento problemas ir poreikius, tinkamai perteikti savo emocijas ir jausmus įvairiose situacijose profesinėje veikloje;
3. Išteklių kaupimo - padėti suprasti socialiniui darbuotojui, kokią įtaką kliento problemos ir emocijos daro darbuotojo sprendimams, kaip reaguojama į situacijas, kokius sprendimus socialinis darbuotojas priima tuo metu.

P. Hawkins ir R. Shohet (2006) papildė supervizijos funkcijas ir pabrėžia supervizoriaus svarbą ir vaidmenis kiek kitaip:

- sudaryti galimybes supervizuojamajam pažvelgti į savo darbo procesą, turinį, lavinti praktinius įgūdžius ir supratimą apie savo veiksmus, problemos sprendimo būdus;
- rinkti informaciją apie asmens darbą, klasifikaciją, patirtį, bei užtikrinti, kad nei vienas darbuotojas nėra vienas ieškantis problemų sprendimo būdų;
- gauti pagalbą, pripažinimą, grįžtamąjį ryšį;
- palikti erdvę išreikšti ir analizuoti savo emocijas, nepasitenkinimą, susierzinimą, kitus neigiamus reiškinius, kuriuos sukelia darbas;
- tinkamai planuoti ir naudoti darbuotojų laiką, profesinius resursus, paliekant erdvės išreikšti nepasitenkinimui, emocijoms ir susierzinimui, kuriuos sukelia darbas;
- svarbu laiku imtis iniciatyvos, kontroliuoti situaciją, užtikrinti naudingą darbo laiką, kokybę.

E. Holloway (1995) didelį dėmesį skiria supervizoriui, jo vaidmeniui supervizijų užsiėmimų metu. Pateikiamos penkios, svarbiausios supervizijos funkcijos, kurias vykdo supervizorius, dirbdamas su supervizuojamuoju asmeniu (4 pav).



4 pav. **Supervizoriaus funkcijos supervizijos metu**

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis E. Holloway (1995) duomenimis

Šios penkios funkcijos glaudžiai siejasi su visomis aukščiau išvardintomis funkcijomis, o svarbiausią vaidmenį autoriaus E. Holloway (1995) teigimu, atlieka konsultavimo ir modeliavimo funkcijos, kadangi supervizoriaus darbe svarbų vaidmenį užima laiku ir vietoje atliekamas konsultavimas, nukreipimas tinkama linkme, išklauskymas, įsigilinimas į situaciją, bei pagalba padedant surasti problemos sprendimo būdus.

Taigi, apibendrinant galima teigti, jog supervizijos socialiniame darbe apima daugybę funkcijų, tarp kurių yra profesinis darbuotojų tobulėjimas, darbuotojų vadyba, administravimas ir efektyvus paslaugų teikimas. Supervizijos tikslas padėti socialiniams darbuotojams pasijausti priimtiems, vertinamiems ir suprastiems, nes būtent šios sąlygos svarbios supervizijos proceso metu, norint, kad socialiniai darbuotojai pasijaustų saugiau ir galėtų atvirai reflektuoti apie darbe jiems išskylančius sunkumus ir iššūkius. Supervizoriaus vaidmuo supervizijoje yra labai svarbus, kadangi supervizorius atlieka svarbius vaidmenis supervizijos proceso metu ir padeda supervizijos dalyviams jaustis saugiau, padeda įsigilinti į situacijas, atrasti naujus problemų sprendimo būdus.

1.3. Supervizijos formos

Supervizijų metu kuriamas supervizoriaus ir supervizuojamo asmens santykis, ir tuo pat metu atsiranda veiksmai, darantys įtaką santykių kūrimui - supervizijos turinys, iškeltos problemos supervizijų metu, pasirinktos strategijos ir kontekstas (I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė, 2010).

Supervizijose svarbus tarasmeninis ryšys tarp supervizuojamojo ir supervizoriaus, kuris atsiranda su kiekvienu supervizijos užsiėmimo metu (R. Naujanienė, 2006). Supervizijų užsiėmimų metu svarbu išklausti kitą supervizijų dalyvį, padėti jam išspręsti problemą, išsipasakoti ir reflektuoti, empatiškai pažvelgti į kito asmens situaciją, jo nepertraukti, padėti suprasti ir parodyti, kad supervizoriumi galima pasitikėti, ir viskas, kas vyksta supervizijose yra konfidencialu (A. Kiaunytė, 2011). Supervizijos formos yra keturios- individuali, grupinė, komandos ir organizacijos.

- Individuali supervizija- tai supervizoriaus ir supervizuojamojo individualūs susitikimai, kurie trunka apie 1-1.5 val. ir gali būti nuo 5 iki 15 ar daugiau sesijų (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Sesijos organizuojamos kas dvi savaitės, kad supervizuojamasis turėtų pakankamai laiko stebėti save darbo aplinkoje ir pritaikyti supervizijų metu aptartus profesinio elgesio modelius (R. Naujanienė, 2006). Individuali supervizija dažniausiai naudinga darbuotojams, organizacijų ar padalinių vadovams. Individualių supervizijų metu dėmesys skiriamas supervizuojamąjį supančioms problemoms spręsti, aptarti, kaip elgtis įvairiose situacijose;
- Grupinė supervizija - tai grupinio konsultavimo procesas skirtas dalyviams, kurie nėra formaliai susiję profesiniais santykiais ir kartu nedirba toje pačioje socialinių paslaugų įstaigoje. Sesijos trunka kiek ilgiau kaip 2val. ir gali būti 10- 12 ar daugiau susitikimų, arba trunka iki 12 mėnesių (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Susitikimų skaičius- nuo 1 karto per savaitę, iki 1-2 kartų per mėnesį (V. Aleksinė ir N. Kurapkaitienė, 2011). Galimas dalyvių skaičius 3- 7 (P. Hawkins ir R. Shohet, 2006). Grupinės supervizijos metu panaudojama grupės patirtis ir dinamika, tam, kad sustiprinti grupėje esančių asmenų bendradarbiavimą, dinamiką, tobulinti gebėjimus atpažinti ir spręsti profesinių santykių konfliktus (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012);
- Komandos supervizija - tai grupė žmonių, kuriuos jungia bendras tikslas. Komandos supervizija yra konkrečios komandos konsultavimas, siekiant pagerinti bendravimą, bendradarbiavimą tarp komandos narių (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Supervizija daugiausiai dėmesio skiria santykiams tarp komandos narių, komandos tobulinimą, komandos komunikacijai, vaidmenims komandoje, galios santykiams, konkurencijai, atmosferai komandoje kurti (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Sesijos trunka kiek ilgiau nei 2 val. ir gali būti 7- 10 ar daugiau susitikimų. Galimas skaičius yra ne daugiau kaip 10 dalyvių. Komandinės supervizijos užsakovas yra organizacija, kurioje yra ši komanda, o supervizijos vyksta institucijoje, užsiėmimų metu gali būti konsultuojamos vienodo statuso žmonių grupės (A. Kiaunytė, 2011). Išskiriamos pagrindinės komandinės supervizijos formos: į atvejį nukreipta komandinė supervizija; į

instituciją nukreipta komandinė supervizija; į projektą nukreipta komandinė supervizija (M. R. Leffers, 2010).

- Organizacijos supervizija- ji prisideda prie veiksmingo organizacijos funkcionavimo. Supervizija vyksta reaguliarių susitikimų metu, jos vyksta pagal poreikį ir bendrą susitarimą. Į organizacijos supervizijas gali būti įtraukti organizacijos ir padalinių vadovai, profesionalų komandos ir visi kiti tos organizacijos, kurioje vyksta supervizija darbuotojai (W. Weigand, 2010). Supervizijos vyksta supervizoriui kalbant su organizacijose dirbančiais darbuotojais, tam, kad išgrynintų darbuotojų vaidmenis ir jų funkcijas organizacijoje, pagerintų komunikaciją tarpusavyje, atrasti ir įvykdyti organizacijos tikslus (R. Naujanienė, 2006). Supervizijos metu vyksta santykių tarp organizacinės aplinkos ir komandos refleksija, vaidmenų ir užduočių sprendimas, pozicijų ir galios išsiaiškinimas ir organizacinės kultūros plėtojimas (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012).

Apibendrinant galima teigti, jog supervizija suprantama kaip profesinių santykių ir profesinės veiklos konsultavimas. Supervizorius - profesinių santykių konsultantas, padedantis surasti ir išspręsti problemas individualiose, grupinėse, komandinės ir organizacijų supervizijų užsiėmimų metu, skatinantis supervizuojamojo refleksiją, padedantis surasti problemų sprendimo būdus, tobulinti save kaip socialinio darbo specialybės profesionalą, didinti motyvaciją profesinėje veikloje. Svarbus tarpasmeninis ryšys ir santykis tarp supervizoriaus ir supervizuojamojo asmens, tam, kad supervizuojamas asmuo galėtų atsiskeisti ir reflektuoti supervizijų užsiėmimų metu.

1.4. Supervizijos proceso ypatumai

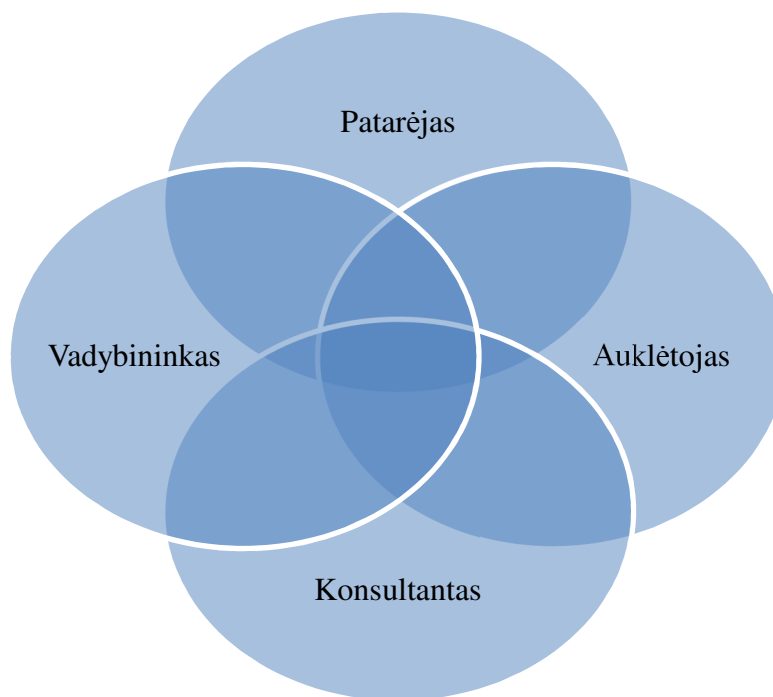
Supervizija- tai procesas, kuris neturi laiko limitų ir gali trukti net metus, ar dar ilgiau, priklausomai nuo supervizijos formos, tikslo, iškeltų tikslų ir tų tikslų įgyvendinimo. Supervizija vyksta susitikimų forma, kurių turėtų būti 8-10, dažniausiai kartą arba du per savaitę, trunkantys ne trumpiau kaip vieną valandą (R. Naujanienė, 2010). Tam, kad supervizuojamieji galėtų stebėti save profesiniame lauke, reflektuoti ir atradus problemų sprendimo būdus juos galėtų pritaikyti, užsiėmimai būtų nenaudingi, jei vyktų dažniau nei du kartus per savaitę (V. Aleksinė ir N. Kurapkaitienė, 2011).

Supervizijos procesas turi tris pagrindines dalis- supervizijos sutarties sudarymą, konsultavimą ir supervizijos užbaigimą (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Sutarties sudarymas yra pirma proceso dalis, kuri yra svarbi, kadangi šio proceso metu supervizorius ir supervizuojamasis susitaria dėl pagrindinių bendradarbiavimo taisyklių, tokių kaip supervizijos tikslas, trukmės, laiko, skaičiaus ir atlyginimo, suformuojamos supervizijos temos, vėliau užsiėmimų

metu ieškoma problemų ir jų sprendimo būdų (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Konsultavimas yra antroji proceso dalis, kurios metu supervizuojamieji kelia klausimus, kylančius profesiniame lauke, padedami supervisoriaus ieško atsakymų į juos, kelia problemas, ieško jų sprendimo būdų, gerina savo kompetenciją, pritaiko žinias darbinėje aplinkoje (R. Naujanienė, 2006). Supervizijų procesai planuojami taip, kad kiekvienas iškeltas klausimas, problema, tema būtų nagrinėjama, taip padedant supervizuojamui asmeniui, neatsižvelgiant į tų klausimų ar problemų daugiasluoksniškumą (P. Hawkins ir R. Shohet, 2006). Supervizija užbaigiama tuomet, kai supervizuojamasis jaučia, jog gali savarankiškai spręsti kylančius klausimus ir problemas (V. Aleksinė ir N. Kurapkaitienė, 2011). Užbaigiant supervizijų užsiėmimus, svarbu aptarti procesą, įvardyti rezultatus ir įvertinti jausmus, o tai turėtų dalyti ne tik supervizuojamieji, bet ir supervisorius.

Supervizijų užsiėmimų metu svarbus santykis tarp supervisoriaus ir supervizuojamojo, todėl labai svarbu apibrėžti vaidmenis. Supervisorius turi būti puikus savo srities specialistas tam, kad supervizijų užsiėmimai vyktų tinkamai, būtų pasiekama kuo maksimalesnė nauda supervizuojamam asmeniui, o rezultatai būtų kuo greitesni ir veiksmingesni (A. Kiaunytė ir I. Dirgėlienė, 2008). Geras supervisorius yra tiek fiziškai, tiek psichologiškai artimas kiekvienam supervizuojamam asmeniui, nurodo darbuotojams darbo sritis, pateikia atsiliepimus, pastebėjimus, nekritikuoja, neišreiškia kritiškos savo nuomonės, yra pasiruošęs padėti, laiku nutraukti superviziją (V. Aleksinė ir N. Kurapkaitienė, 2011). Išklausyti visus užsiėmime dalyvaujančius asmenis, padėti jiems atsiverti, pelnyti pasitikėjimą. Supervisorius ekitikuoja ir neišreiškia neigiamos ar kritiškos nuomonės ir neskatina kitų to daryti supervizijų metu (R. Naujanienė, 2006). Supervizijų užsiėmimai neturi neigiamai paveikti darbo, darbuotojų našumo, taip pat atstovauja tiek supervizuojamojo asmens, tiek organizacijos interesus (V. Rimkus, 2015). Supervisorius turi mokėti sukurti draugišką, atvirą diskusijoms ar net kritikai atmosferą, draugiškus, pasitikėjimu grįstus ryšius, padėti būti atviriems supervizuojamiesiems, kadangi supervizijos dažniausiai vyksta tarp nepažįstamų arba vienoje įstaigoje nedarbančių asmenų (A. Kiaunytė, 2008).

Supervizijos veiksmingumui ir efektyvumui svarbus supervisoriaus vaidmens suvokimas (I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė, 2005). Apibūdinant supervisoriaus vaidmenis, svarbu paminėti, jog pagrindinis supervisoriaus vaidmuo yra konsultuoti bei mokyti supervizuojamus asmenis (E. Holloway, 1995). Supervisoriaus vaidmenys yra svarbus aspektas supervizijų užsiėmimų metu, kadangi kiekvienas vaidmuo yra pritaikomas pagal įvairias situacijas (5 pav).



5 pav. **Supervizoriaus vaidmenys**

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis E. Holloway (1995) duomenimis

Patarėjo vaidmuo teikti pagalbą supervizuojamiems asmenims, pabrėžti darbo procedūras, pateikti grįžtamąjį ryšį supervizijų metu, pateikia atsiliepimus ir kritiką refleksijos metu, dirba su problema, problemos atsiradimo priežastimi, palaiko efektyvią komunikaciją ir gerus tarpasmeninius ryšius supervizijų metu tiek su darbuotojais, tiek su organizacija (E. Holloway, 1995). *Auklėtojo* vaidmuo padėti supervizuojamajam tobulėti, mokytis, siekti išsikeltų tikslų, įkūnija savo elgesyje socialinio darbo profesines vertybes, nuoširdžiai domisi socialinio darbuotojo profesiniu tobulėjimu, pasiruošęs priimti klaidas kaip natūralią mokymosi proceso dalį (A. Kadushin ir D. Harkness, 2002). *Vadybininkas* atsakingas už supervizuojamojo darbuotojo darbo su klientais kokybę ir darbo našumą (P. Hawkins ir R. Shohet, 2006). *Konsultanto* vaidmuo būti atsakingam už savo teikiamas paslaugas ir jų kokybę organizacijai (W. Weigand, 2010).

Taip pat svarbu pabrėžti supervizoriaus asmenines savybes, kurios svarbios supervizijų užsiėmimų metu. Pasak autorių V. Aleksienės ir N. Kurapkaitienės (2011), išskiriamos šios pagrindinės supervizoriaus savybės:

- supervizorius yra pasiruošęs priimti neigiamą reakciją į superviziją, yra tolerantiškas, kantrus, priima kritiką;
- supervizorius užmezga ryšį su supervizuojamuoju, kurie yra profesionalūs ir tolerantiški, paremti pasitikėjimu;
- supervizorius atsižvelgia į supervizuojamojo gerai atliktą darbą, jį pagiria už tai;

- jei darbuotojas patiria stresą, atitinkamai koreguoja reikalavimus darbui, siekia išspręsti problemą, ieško problemos atsiradimo priežasčių ir būdų, kad jos išnyktų arba žymiai sumažėtų (R. Dačiulytė, L. Dromantienė, V. Indrašienė ir kt. 2012).

Apibendrinant galima pastebėti, supervizijoms svarbūs profesionalūs ir pasitikėjimu paremti santykiai tarp supervizoriaus ir supervizuojamojo. Supervizorius tiek fiziškai, tiek psichologiškai turi būti artimas kiekvienam supervizuojamam asmeniui, nurodyti darbuotojams darbo sritis, jiems pateikti atsiliepimus, pastebėjimus, nekritikuoti, yra pasiruošęs padėti, laiku nutraukti superviziją, išklausti visus užsiėmime dalyvaujančius asmenis, padėti jiems atsiverti, pelnyti pasitikėjimą. Supervizorius privalo mokėti sukurti draugišką, atvirą diskusijoms ar net kritikai atmosferą, draugiškus, pasitikėjimu grįstus ryšius, padėti būti atviriems supervizuojamiesiems asmenims, padėti jiems atsiskeisti ir reflektuoti.

2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIS TOBULĖJIMAS

Lietuvoje socialinis darbas yra nauja specialybė, kurioje svarbus profesinis socialinių darbuotojų tobulėjimas, įgaunamos žinios, kurios nulat turi būti pildomos ir kokybiškai pritaikomos profesiniame lauke. Pagal Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksą (2017) socialinis darbuotojas privalo laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, socialinį darbą ir socialines paslaugas reglamentuojančių teisės aktų, dorai ir sąžiningai atlikti pareigas, būti objektyvus ir nepriklausomas, laikytis konfidencialumo, nuolat gilinti profesines žinias, veiksmingai skirti ir teikti socialines paslaugas, siekti gerų rezultatų ir racionaliai naudoti turimus išteklius, siekti asmens, su kuriuo dirba, socialinės situacijos pokyčių. Socialinio darbuotojo profesionalumą ir etišką darbą su klientais užtikrina įstaiga, kurioje dirba socialinis darbuotojas, kadangi darbdavys suteikia visas galimybes tobulėti socialiniui darbuotojui, siekti išsilavinimo, lankytis seminaruose bei lankyti supervizijas. Šiame skyriuje siekiama atskleisti supervizijos poreikį socialiniame darbe, supervizijos atsiradimą Lietuvoje, bei kaip supervizija įtakoja socialinių darbuotojų kompetenciją ir profesinę veiklą.

2.1. Supervizijos poreikis socialiniame darbe

Supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo forma, dar apibūdinama kaip perdegimo prevencija, asmeninio ir profesinio augimo galimybė (I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė, 2020). Supervizija neatsiejama nuo socialinio darbuotojo gerovės, sąmoningumo didinimo ir savęs tobulinimo profesinėje veikloje, ji gali padėti sustabdyti perdegimo sindromo atsirandančius simptomus, įgalina darbuotojus nuolat mokytis ir tobulėti profesinėje veikloje, pasitikėti savimi, kaip specialistu (A. M. Davys ir kt. 2017). Supervizija socialinio darbo profesiniame lauke gerina paslaugų teikimą, socialinio darbo etikos ir vertybių supratimą, ugdo socialinių darbuotojų profesinius įgūdžius, didina jų pasitenkinimą darbu, mažina riziką susirgti perdegimo sindromu (R. Naujanienė ir kt. 2018). Supervizija socialiniams darbuotojams yra naudinga, kaip galimybė pažinti save, visų pirma kaip asmenybes ir specialistus, ir kitus asmenis, su kuriais vyksta supervizijų užsiėmimai. Tai galimybė pamatyti kitokias perspektyvas ir požiūrius į išskylančias problemas, stiprinti tarpusavio santykius supervizijų grupėje ar profesinėje aplinkoje, įgyti daugiau pasitikėjimo iš profesinės pusės savo jėgomis, stiprinti motyvaciją, gilinti žinias ir didinti norą domėtis problemų sprendimo būdais, išmokti juos tinkamai pritaikyti (L. Abromaitienė, 2018).

Profesinėje socialinio darbo literatūroje pabrėžiama, kad supervizija yra glaudžiai susijusi su socialinių darbuotojų profesine kompetencija, supervizija padeda socialiniams darbuotojams suprasti jų profesinę tapatybę, įgauti pasitikėjimo savimi ir savo profesine veikla (A. Abromaitienė, 2018). Svarbu pasirūpinti savimi, išlikti atviriems naujovėms, profesiniam tobulėjimui, siekti kompetencijos, kadangi supervizija neatsiejama nuo nuolatinio savęs tobulinimo, kompetencijos

kėlimo, žinių gilinimo. Supervizijos trūkumas ar visiškai jos nebuvimas veda prie psichologinio išsekimo, gali sukelti perdegimo sindromą (P. Hawkins, R. Shohet, 2016). Supervizija gali padėti sustabdyti perdegimo sindromo simptomus, užkirsti kelią jų atsiradimui, taip pat ji įgalina darbuotojus nuolat tobulėti kaip savo profesijos specialistus, tikėti savo jėgomis, nuolat tobulėti. A. Davys ir J. May, (2017) išryškina tris supervizijos teikiamų naudų gavėjus- supervizuojamus specialistus, organizacijas ir supervizuojamųjų specialistų paslaugų gavėjus, šiem trim paslaugų gavėjams supervizijos yra būtinos, kaip pagrindinė pagalba tobulėjant, pildant žinias, siekio būti savo profesijos profesionalu. Taip pat atkreipiamas dėmesys į didinamą darbo efektyvumą, atsakomybę, darbo krūvio našumą, kurią nuolat didinama, iš darbuotojų reikalaujama vis daugiau, todėl socialiniai darbuotojai jaučia įtampą ir baimę, perdegimo sindromo simptomus jaučia vis daugiau darbuotojų, dėl pervargimo ir nemokėjimo paskirstyti laiko, perdegimo sindromas ilgai lieka nepastebimas arba socialiniai darbuotojai nežino, kaip sumažinti jo sukeliamus simptomus (P. Hawkins ir R. Shohet, 2016). Perdegimo sindromas, anot J. Pacevičiaus (2008), tai chroniško streso fone susiformavęs sindromas, kuris ilgainiui išsekina socialinio darbuotojo emocinius ir asmenybinius išteklius. A. Žiedelio ir B. Pajarskienės (2017) teigimu, su profesiniu perdegimu susiduria 30-40 proc. įvairių specialybių darbuotojų. Didžiąją dalį socialinių darbuotojų profesinės veiklos sudaro bendravimas su įvairiomis žmonių grupėmis, siekis juos įgalinti ir pagalba sprędžiant problemas, socialiniams darbuotojams tenka nemažas bendravimo psichologinis krūvis, turi būti empatiški, ištvermingi, iniciatyvūs, siekti tikslo, gebėti organizuoti, stiduoti profsinei veiklai ir darbui jėgas (A. Raišienė, 2015). Išanalizavus mokslinę literatūrą, vienas pagrindinių perdegimo sindromo modelių, kurį sudaro trys dalys, tai viena kitą papildančios perdegimo dimensijos, kurias pateikė Ch. Maslach (2003) (6 pav).



6 pav. Profesinio perdegimo modeliai

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis Ch. Maslach (2003) duomenimis

Emocinis išsekimas- vienas iš pirmųjų simptomų, susijusių su profesine veikla, pasireiškiantis sumažėjusia arba dingusia motyvacija, dingusiu džiaugsmu dirbant darbą, kuris anksčiau teikė džiaugsmą, pasitenkinimą ir motyvaciją (P. Ide, 2018). Emocinis išsekimas- emocinių ir fizinių resursų išnaudojimas ir persidirbimas, asmenį, kuris patiria emocinį išsekimą apima nerimo jausmas, įtampa, jaučiasi išsekęs emociškai ir fiziškai, stinga energijos imtis naujų veiklų, komunikuoti ir bendradarbiauti su kitais specialisiais ar klientais (V. Mikalauskas ir kt. 2016). **Depersonalizacija**- simptomas, pasireiškiantis padidėjusiu atstumo laikymusi, vengimu bendrauti su klientais ir kolegomis, asmuo, susidūręs su šiuo simptomu užsidaro savyje, atsiriboja nuo kitų, mažiau atvirauja, bendrauja, ciniškas ir šaltas elgiasys, kuris sukeliamas dėl gynybinės reakcijos (P. Ide, 2018). V. Vaicekauskienės (2014) eigimu, tai atmetinas požiūris į darbą, abejingas ir neigiamas reagavimas į klientus, neigiama asmens elgsena, emocinis atsitraukimas, šaltas bendravimas su kitais asmenimis, nepasitikėjimas ir nusivylimas.

Sumažėję asmeniniai laimėjimai, dar vadinami **savirealizacijos ir veiksmingumo mažėjimu**- profesinėje veikloje sumažėjęs asmens efektyvumas, produktyvumas ir kompetencija (A. Malakauskas ir kt. 2016). Tai simptomas, kuris pasireiškia asmens negebėjimu pasiekti tikslų, savęs motyvavimu, savęs suvokimu, kaip negabiu darbuotoju profesinėje veikloje, ilgainiui patirdamas nesėkmes, darbuotojas nuvertina save, abejoja savimi, praranda pasitikėjimą savimi ir sumažėja jo savivertė (V. Kavaliauskienė ir R. Balčiūnaitė, 2014). Taigi, socialiniui darbuotojui profesinio perdegimo sindromas gali pasireikšti įvairiomis formomis, kurių pagrindiniai simptomai yra kompetencijos sumažėjimas, emocinis išsekimas ir sumažėję asmeniniai laimėjimai. Autorės V. Kavaliauskaitė ir R. Balčiūnaitė (2014) sutinka, jog socialinio darbuotojo veikla yra sudėtinga, reikalaujanti tinkamų gebėjimų ir nuolatinio kompetencijos kėlimo, o perdegimo sindromas yra dažnas reiškinys, tiek įtampos ir streso patiriantiems socialiniams darbuotojams.

L. Abromaitienė (2018), įvardina, jog supervizija yra naudinga socialiniui darbuotojui, ji suteikia galimybę pažinti save ir kitus, pamatyti kitokį požiūrį į problemas, atrasti naujus problemų sprendimo būdus, sustiprinti tarpusavio santykius darbo aplinkoje, įgyti daugiau pasitikėjimo savimi profesinėje veikloje. Iš supervizijų užsiėmimų socialiniai darbuotojai labiausiai tikisi geriau suprasti savo mintis ir jausmus, įgyti daugiau pasitikėjimo savimi, tobulėti kaip savo profesijos atstovai, tobulinti profesines žinias, o darbuotojai, kurie jau yra turėję bent keletą supervizijų užsiėmimų, jų tikisi ir ateityje, kadangi pastebėjo, jog supervizija gerina jų darbo kokybę, mažina įtampą ir patiriamą stresą (A. Beverley ir A. Worsley, 2008). Pasak A. Petrauskienės ir R. Raudeliūnaitės (2012), socialinis darbuotojas turi dalyvauti pagalbos procese, keičiantis aplinkos sąlygom, kadangi situacijos, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai įvairios, tad svarbu

reflektuoti profesinę patirtį. Refleksija supervizijų metu padeda gauti atsakymus į socialiniams darbuotojams aktualius klausimus, tokius kaip: kaip tinkamai elgtis, siekiant suteikti pagalbą klientui, jį įgalinant, derinant jo santykius su aplinka (V. Kavaliauskienė, 2010). N. Večkienė (2010) nurodo, jog refleksija būtina socialiniame darbe, kadangi socialinio darbo profesija glaudžiai susijusi su nuolatiniu kvalifikacijos kėlimu ir žinių pildymu, rizika ir emociniu išsekimu, o tai reikalauja nuolatinės refleksijos. Reflektuoti profesinėje veikloje socialinius darbuotojus skatina noras tobulėti, savęs pažinimas profesinėje veikloje, galimybė analizuoti problemas, su kuriomis susiduria socialiniai darbuotojai ir atrasti naujų problemos sprendimo būdų (S. Adanavičiūtė, 2013). Refleksijos esmė yra suprasti kokios vertybės, ketinimai ir prielaidos yra įkūnyti praktinėje socialinių darbuotojų veikloje, kokios socialinės, kultūrinės ir psichologinės jėgos tai formuoja (J. Sadauskas ir kt. 2016). B. Švedaitės- Sakalauskaitės (2012) teigimu, refleksijos poreikį socialiniame darbe lemia pačios refleksijos prigimtis ir funkcija. A. Kepalaitės (2008) teigimu, refleksija yra vienas iš svarbiausių požymių, lemiančių profesinį tinkamumą, prisitaikymą prie profesijos, R. Raudeliūnaitės (2010) teigimu, refleksija turi įtakos kokybiniam asmenybės profesiniam tobulėjimui, profesinio tapatumo vystymuisi.

Taigi, supervizijos poreikis socialiniame darbe nuolat auga ir didėja, kadangi socialinio darbo specialybė auga, populiarėja, įdarbinama vis daugiau naujų specialistų, įstaigose darbuotojams vykdomos supervizijos. Supervizijos socialinio darbo profesiniame lauke gerina paslaugų teikimą, socialinio darbo etikos ir vertybių supratimą, ugdo socialinių darbuotojų profesinius įgūdžius, didina jų pasitenkinimą darbu, mažina perdegimo sindromo riziką, didina darbuotojų pasitikėjimą savimi kaip tinkamu, savo darbą išmanančiu socialiniu darbuotoju. Refleksijos, taikomos supervizijų užsiėmimų metu didina darbuotojų empatiją, motyvaciją, padeda darbuotojui suprasti, kokios vertybės ir veiksmai svarbūs socialinio darbo profesijoje, turi įtakos darbuotojų profesiniam tobulėjimui ir padeda atsakyti į nuolat kylančius klausimus, išspręsti problemas, su kuriomis susiduriama profesinėje veikloje.

2.2. Supervizija socialiniame darbe Lietuvoje

Supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo forma, socialinio darbo profesiniame kontekste jau seniai pripažįstama kaip pagalba žmogui, perdegimo prevencija ir asmeninio ir profesinio augimo galimybė (I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė, 2020). Lietuvoje supervizija atsirado socialinio darbo lauke, o kiek vėliau atsirado ir kitų profesijų, tokių kaip sveikatos apsaugos ir švietimo sistemose, darbo kontekste. Supervizijos sąvoka į Lietuvą atkeliavo kartu su socialiniu darbu nuo 1992 metų (R. Naujanienė, 2010). 2004 metais, Lietuvoje buvo parengti pirmieji profesinių santykių konsultantai, o 2005 metais supervizija buvo apibrėžta Lietuvos teisiniuose dokumentuose, reglamentuojančiuose kvalifikacijos kėlimą (Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija, 2019). Lietuvoje, socialinio darbo praktikoje naudojamas supervizijos

modelis atkeliavo iš Miunsterio, kuris priimamas ir suprantamas kaip profesinių santykių konsultavimas (O. Grincevičius ir kt. 2004). Kuomet Lietuva perėmė Miunsterio akademijos supervizijų modelį, jis bandytas plėtoti kaip atskira profesija, tačiau Lietuvos spervizorius jungianti Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija turi tikslą, kuris nurodo, jog profesinių santykių konsultavimo veikla gali būti atliekama visose socialinio darbo profesinėse srityse-politikoje, švietime, sveikatos priežiūroje ir pan., tai reiškia, jog supervizija yra profesija, nepriklausanti pagal savo pobūdį jokiai konkrečiai ir vienai profesinei specifikai (O. Grincevičius, 2004). Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021m. liepos 23 dienos įsakymu Nr. A1-539 dėl socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo, V skyriuje nurodoma, jog supervizijomis turi būti siekiama padėti darbuotojams išgyventi sudėtingas situacijas, kylančias dėl profesinės veiklos ypatumų, reflektuoti savo veiklą, stiprinti bendradarbiavimą su kitų sričių specialistais ir įveikti kylančius bendradarbiavimo iššūkius.

Pirmoji įstaiga, Lietuvoje ruošusi supervizorius yra Vytauto Didžiojo universitetas, jų programa, skirta ruošiant supervizorius, buvo paremta Miunsterio (Vokietijos) akademijos supervizijų modelio programa ir šių supervizorių mokymų metu buvo paruošta net 45 supervizoriai per 2,5 metų studijų programos laikotarpį (R. Naujanienė, 2009). Lietuvoje formuojant supervizijos praktiką ir teoriją, visi pagrindai perimti iš Miunsterio akademijos, nes ji turi didelę patirtį ir žinias rengiant supervizorius ir kuriant tradicijas. Taip pat supervizijos socialinių darbuotojų mokymų programai poveikį daro dalyvavimas tarptautinėse mainų programose, į kurias įtraukiama ne tik Vytauto Didžiojo universitetas, bet ir daugiau aukštųjų mokyklų. Mainų metu siekiama ugdyti kritinį mąstymą ir įgauti kuo daugiau praktikos, o šią reflektyviosios praktikos būtinybę, ruošiant supervizorius, pabrėžia Socialinio darbo studijų krypties reglamentas (2008). Naujausiame Socialinio darbo studijų krypties reglamente (2021) nurodoma, jog profesinės kompetencijos tobulinimo formos socialiniams darbuotojams yra paskaitos, seminarai, praktiniai užsiėmimai, savanoriška veikla socialinėje srityje, dalyvavimas supervizijose ir intervizijose.

B. Švedaitė-Sakalauskė (2009) pabrėžia, kad Lietuvoje yra 45 supervizoriai, kurie baigę Vytauto Didžiojo universitetą, supervizorių rengimo programą, tačiau ar tai tikslus specialistų skaičius tiksliai nežinoma, kadangi tarp jų yra supervizorių, baigusią supervizorių programą užsienyje, tačiau tai yra labai mažas skaičius to meto duomenimis, kadangi socialinių darbuotojų yra gerokai daugiau. 2003 metais įkurta Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija. Jos tikslas- užtikrinti supervizijų įteisinimą ir plėtojimą Lietuvos švietimo, sveikatos apsaugos, politikos, kultūros, socialinio darbo, verslo ir ekonimios srityse. (I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė, 2020). Pagal Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociaciją (2019) Lietuvoje šiuo metu yra apie 60 profesionalių supervizorių, kurie baigę supervizijos studijas, atitinkančias europinį supervizorių rengimo standartą. Nors supervizoriai pristatomi kaip specialistai, kurie užtikrina tinkamą paramą

socialinio darbo organizacijoms ir darbuotojams siekiant jų bendradarbiavimo, efektyvumo ir rezultatus duodančių pokyčių, tačiau supervizoriai turi nustatyti ir laikytis taisyklių, gebėti dirbti komandoje, padėti komandai atrasti pasitikėjimą supervizoriumi ir siekti kartu užsibrėžtų tikslų (N. Večkienė, 2010). Taip pat, Lietuvos supervizoriai veda kontrolines supervizijas kitose šalyse ir dalyvauja tarptautinėse supervizorių rengimo studijų programose, anot I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020), tai leidžia supervizoriams dalintis sukaupta patirtimi, plėtojant supervizijos studijas ir pažangią praktiką tarptautiniu lygmeniu.

I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė (2008) teigia, jog Lietuvos visuomenėje vykstantys pasikeitimai sukūrė palankias sąlygas supervizijos atsiradimui ir įsitvirtinimui. N. Večkienė ir kt. (2007) teigia, jog supervizija naudinga plečiant ir tobulinant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, konfliktų valdymo būdus ir įgūdžius, derinti skirtingus interesus ir požiūrius. Supervizijos nauda organizacijoms numatoma kaip pagalba atskleidžiant organizacijos problemas, pagalba organizacijų kaitos procese, pamatyti veiklų efektyvumą, kokybę ir naudą tiek darbuotojams, tiek pačiai organizacijai. Pasak V. Pruskaus (2004), norint, kad supervizija taptų profesija, turi tapti ir socialiniu institutu, kurio bruožus apibūdina autorius:

- organizuotos žmonių bendrijos;
- bendrijos, kurios atlieka tam tikras socialiai reikšmingas funkcijas;
- bendrijos, užtikrinančios juos jungiančių tikslų siekimą;
- socialinių vaidmenų atlikimas, remiantis socialinių vertybių ir elgesio numatytais standartais.

Apibendrinant galima dalyti išvadą, jog supervizija Lietuvoje pristatoma kaip profesinių santykių konsultavimo forma, kuri Lietuvoje pirma pasirodė socialinio darbo profesinėje veikloje. Nuo 2005 metų supervizija apibrėžta Lietuvos teisiniuose dokumentuose, reglamentuojančiuose kvalifikacijos kėlimą. Pastebėta, jog supervizija naudinga plečiant ir tobulinant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, konfliktų valdymo būdus ir įgūdžius, derinant skirtingus interesus ir požiūrius. Būtent šios sąlygos buvo palankios supervizijos atsiradimui socialinio darbo profesinėje veikloje, Lietuvoje.

2.3. Supervizija socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos plėtotės kontekste

Socialinis darbas yra veikla, kuri apima darbą su individu, su žmonių grupėmis, bendruomenėmis ir organizacijomis (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Socialinio darbo profesijoje susiduriama su dinamiška aplinka, nuolat vykstančiais pokyčiais, tad socialiniams darbuotojams pokyčių patyrimas tampa profesiniu išbandymu, reikalaujančiu išlaikyti emocinę pusiausvyrą ir įgyti naujų profesinėje veikloje pritaikomų gebėjimų (A. Kiaunytė, 2008). Europos

šalių supervizorių asociacija (Association of national organisation of supervision, 2019) superviziją apibūdina taip pat kaip profesinių santykių konsultavimą, kuris padeda asmeniui, grupei ar organizacijai įvertinti profesinę veiklą, jos svarbą, būtinybę, padeda numatyti veiklos tobulinimo kryptis, kurios padėtų siekti padidinti darbuotojo kompetenciją ir organizacijos veiklos lankstumą bei efektyvumą. Supervizija būtina socialinių darbuotojų kompetencijos kėlimui, kadangi socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje dažnai susiduria su didele atsakomybe, išankstiniais nusistatymais, naujomis ir sudėtingomis situacijomis, baime ir emociniu įsitraukimu, tad šioms situacijoms supervizija suteikia profesionalų sprendimo būdą (C. I. Voicu, 2017).

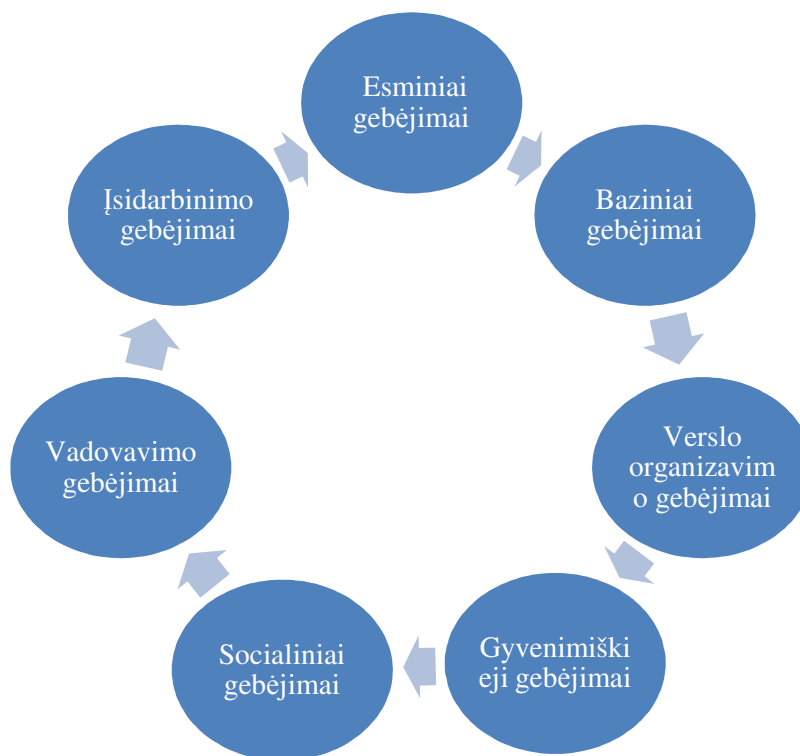
Kompetencijos, skirstomos į keturis kompetencijų tipus (7 pav.).



7 pav. **Kompetencijų tipai**

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis D. Martensu (1974)

R. Laužackas (2005) bazines kompetencijas apibūdina kaip kompetencijas, apimančias loginį ir kritinį mąstymą, kūrybiškumą ir asmeninių įgūdžių taikymą profesinėje veikloje. Horizontalinės kompetencijos susijusios su profesinėje veikloje pritaikoma informacija ir jos ieškojimu. Profesinės veiklos žinios, nuostatos ir gebėjimai apibūdinami kaip plačiųjų elementų tipas, juodieji faktoriai kaip nesikeičiančios istorinės žinios. Pagrindiniai aspektai, tarpusavyje jungiantys kompetencijų tipus yra žinios, vertybės, gebėjimai ir nuostatos, kadangi kompetencija yra veikla, kurią asmuo geba ar moka atlikti (B. Neverauskas ir kt. 2003). Taip pat, kompetencijos susijusios su asmens bendraisiais gebėjimais, kurie tarpusavyje glaudžiai susiję, kadangi kompetencijos apima asmens gebėjimus pritaikyti turimas žinias profesinėje veikloje (R. Laužackas, 2005) (8 pav).



8 pav. **Bendrieji asmeniniai gebėjimai**

Šaltinis: parengta darbo autorės, remiantis R. Laužacku (2005)

Bendrieji asmeniniai gebėjimai glaudžiai susiję su asmens kompetencija ir jos kėlimu, kadangi asmeniniai gebėjimai apima žinias, jų kaupimą ir pritaikymą profesinėje veikloje, asmeninį supratimą, organizavimo įgūdžius, kliento įgalinimo irefektyvius problemos sprendimo būdus (G. Mažeikis, 2007). Socialiniams darbuotojams svarbus veiksnys kvalifikacijos kėlime yra profesinis darbas ir įgūdžiai, kadangi profesinėje veikloje naudojamos žinios, organizaciniai gebėjimai planuoti laiką ir darbo procesą su klientu (I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė, 2005). Pagal Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymą (2021), socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos apraše nurodoma, jog profesinės kompetencijos tobulinimo formos yra:

- Mokymai;
- Paskaitos;
- Seminarai;
- Praktiniai užsiėmimai;
- Konferencijos;
- Savanoriška veikla socialinėje srityje, savanoriavimas;
- Dalyvavimas supervizijose ir intervizijose;
- Kitų asmenų mokymas, mentoriaus veikla;

- Mokymasis pagal formaliojo ir neformaliojo ugdymo programas.

Socialiniai darbuotojai, dirbdami su klientais yra atsakingi ne tik už klientui teikiamas paslaugas ir jų kokybę, bet ir už socialinio darbo vertybių ir etikos laikymąsi bendradarbiaujant su klientu. Tam, kad socialinis darbuotojas išliktų profesionalus ir lankstus profesiniame lauke, jis turi nuolat pildyti savo žinias, kelti kompetenciją, tyrinėti savo patirtis, įvertinti savo veiklas, problemų sprendimo būdus ir juos nuolat tobulinti (A. Kiaunytė, 2008). Socialiniai darbuotojai turi ne tik nuolat kelti kompetenciją ir gilinti žinias, bet ir dirbti ne visuomet palankiomis sąlygomis. Dažnai keliančios stresą situacijos, nežinojimas, kaip elgtis iškilus sunkumams ir kur kreiptis pagalbos kelia įtampą ir stresą, o visa tai skatina „perdegimo“ sindromo atsiradimą (I. Dirgėlienė, 2009). Socialinio darbuotojo profesinėje veikloje iškyla nenumatytų situacijų, tenka susidurti su įvairiais sunkumais, atsiranda abejonės ir nerimas, todėl svarbu kelti kompetenciją, nuolat gilinti žinias, lankyti supervizijų užsiėmimus, reflektuoti. Supervizijų užsiėmimai taikomi pasitelkiant refleksiją, padedant žmogui susiorientuoti profesinėje veikloje, įvertinti patiriamą įtampą, kuri dažnai kyla tarp asmeninio ir profesinio identiteto (I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė, 2005). Organizacijoms taip pat tai turi įtakos- organizacijose svarbus pasitikėjimas tarp darbuotojų, klientų ir vadovų, taikoma supervizija gerina santykius tarp bendradarbių ir vadovų, gerina suvokimą apie vykstančius pokyčius darbe ir jų reikalingumą organizacijai. Organizacijų supervizijų metu svarbu iškelti klausimus, padėsiančius kelti organizacijos darbuotojų ir vadovų kompetencijas, atkreipti dėmesį į problemas ir efektyviai jas išspręsti (A. Kiaunytė, 2008). Supervizijų užsiėmimai tiek grupėse, tiek organizacijose užkerta kelią profesiniam išsekimui, gerina socialinio darbuotojo profesionalumą, padeda pažinti save ne tik kaip asmenybę, bet ir kaip specialistą, darbuotojas lengviau supranta kokių žinių jam trūksta, kur yra silpnas kaip socialinis darbuotojas, padedantis įgalinti klientus, keisti jų gyvenimus (I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė, J. Ruškus, N. Večkienė, 2010). R. Naujanienė (2007) teigia, jog organizacijose atliekama supervizija skirta:

- aptarti ir suvokti organizacijos ir darbuotojų tikslus;
- gerėtų darbuotojų kompetencija;
- išaiškėtų darbuotojų vaidmenys ir funkcijos;
- skatintų stuktūrų vystymąsi;
- organizacijos išteklius paversti naudojamais ir toliau juos vystyti.

Tam, kad darbuotojų ir vadovų kompetencija nuolat augtų ir žinios būtų nuolat papildomos, organizacija turi „įsileisti“ supervizijas į savo aplinkią, laisti darbuotojams suprasti supervizijų reikalingumą ir reikšmę jų darbinėje aplinkoje (V. Gudžinskienė ir J. Norvaišaitė, 2010).

Socialinis darbas tai praktinė veikla, reikalaujanti daugybės žinių ir gebėjimo jas tinkamai panaudoti, todėl svarbu, kad socialinis darbuotojas pažintų save, kadangi jo jausmai ir patirtis

socialiniame darbe daro didžiausią įtaką jo darbo kokybei, ateities perspektyvoms ir rezultatams (A. Kiaunytė, 2008). Tam, kad socialinis darbuotojas turėtų pakankamai motyvacijos kokybiškai dirbti su klientais, savęs pažinimas ir nuolatinis kompetencijos kėlimas, patirties panaudojimas ir mokymasis iš jos, yra neatsiejami dalykai. Dalyvavimas supervizijoje padeda ne tik kritiškai pažvelgti į savo darbą ar palengvinti psichologinį krūvį, bet ir padeda išspręsti sudėtingas situacijas, nagrinėti problemas keliančius atvejus, pritaikyti turimas žinias, suprasti savo profesinį vaidmenį, ugdyti įgūdžius efektyviai dirbti įstaigoje ar organizacijoje ir išmokti nuolat vadovautis socialinio darbo vertybėmis ir etika (R. Raudeliūnaitė, A. Petrauskienė, R. Jančaitytė, 2008). Supervizija skatina refleksiją, suteikia galimybes ieškoti naujų darbo formų, ugdo kritinį mąstymą ir mažina perdegimo sindromo riziką (I. Dirgėlienė ir kt. 2010). Supervizija gali suteikti saugumą socialiniams darbuotojams, nuolat besivystančių profesinių santykių kontekste (A. Petrauskienė ir R. Raudeliūnaitė, 2012). Pasak A. Kiaunytės (2008), pokyčius patiriantiems socialiniams darbuotojams, taikant supervizijos užsiėmimus, galima:

- padėti reguliuoti pažintinį suvokimą, esant rizikingai situacijai profesinėje veikloje;
- skatinti pažinti savo jausmus, stiprinti pasitikėjimą savimi profesinėje veikloje;
- padėti sujungti į visumą asmens mąstymą, veikimą ir jausmus, nustatyti jų tarpusavio ryšį;
- atlikti palaikymo ir pastiprinimo veiksmus, kad neaiškūs profesiniai aspektai taptų aiškesni ir suprantamesni;
- daryti poveikį vienai sistemos daliai ir esant poreikiui keisti kitas sistemos dalis;
- stiprinti ir didinti bendravimo ir bendradarbiavimo kompetenciją, gerinti tarpasmeninius santykius profesinėje veikloje, padėti išvengti bendravimo atskirties;
- paskatinti rizikuoti, sumažinti pasipriešinimą, trugdantį darbuotojui profesiskai tobulėti;
- padėti pykčio metu atskleisti tikrąjį padėtį ir priimti tinkamus sprendimus;
- kompleksiškai analizuoti situacijas ir gilintis į darbuotojų vidinio prisitakymo problemas.

Socialiniai darbuotojai nuolat susidurdami su iššūkiais ir stresu supervizijų metu išmoksta „neperdegti“ kaip specialistai profesinėje aplinkoje ir kaip asmenybės kasdienybėje. Supervizijos vienas iš būdų kelti kompetenciją, gilintis į savo jausmus ir norus, ji padeda suprasti, kokioje socialinio darbo srityje norima dirbti, su kokia klientų grupe dirbti palankiau ar lengviau, kaip išvengti profesinio perdegimo sindromo (L. Abromaitienė, 2010). Supervizija socialiniui darbuotojui padeda įgyti profesinių žinių ir gebėjimų, bei nuolat juos vystyti ir tobulinti, tačiau ugdo kaip profesionalą ir kelia jo kvalifikaciją, kadangi refleksijos metu galima įvertinti savo veiklą ir svarbą organizacijoje ar bendruomenėje, plėsti ir kelti socialinę ir profesinę kompetenciją. A. Kiaunytė (2008) įvardija, jog supervizija reikalinga ir taikoma įvairiose socialinio darbo praktikos situacijose, kadangi šis profesinių santykių konsultavimo būdas padeda socialiniams darbuotojams

visapusiškai tobulėti. Dokumentuose ir teisės aktuose, susijusiuose su socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimu minima supervizija, kaip kvalifikacijos kėlimo būdas: Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021m. liepos 23 dienos įsakymu Nr. A1-539 dėl socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo, IV skyriuje nurodoma, jog socialiniai darbuotojai privalo periodiškai dalyvauti supervizijose, taip keldami ir tobulindami savo kompetenciją, supervizijomis turi būti siekiama padėti darbuotojams išgyventi sudėtingas situacijas, kylančias dėl profesinės veiklos ypatumų, reflektuoti savo veiklą, stiprinti bendradarbiavimą su kitų sričių specialistais, įveikti kylančius bendradarbiavimo iššūkius. Taip pat įsakyme nurodoma, jog supervizijų metu turi būti aptariami klausimai, įvardytos situacijos, išsakyti jausmai ir mintys.

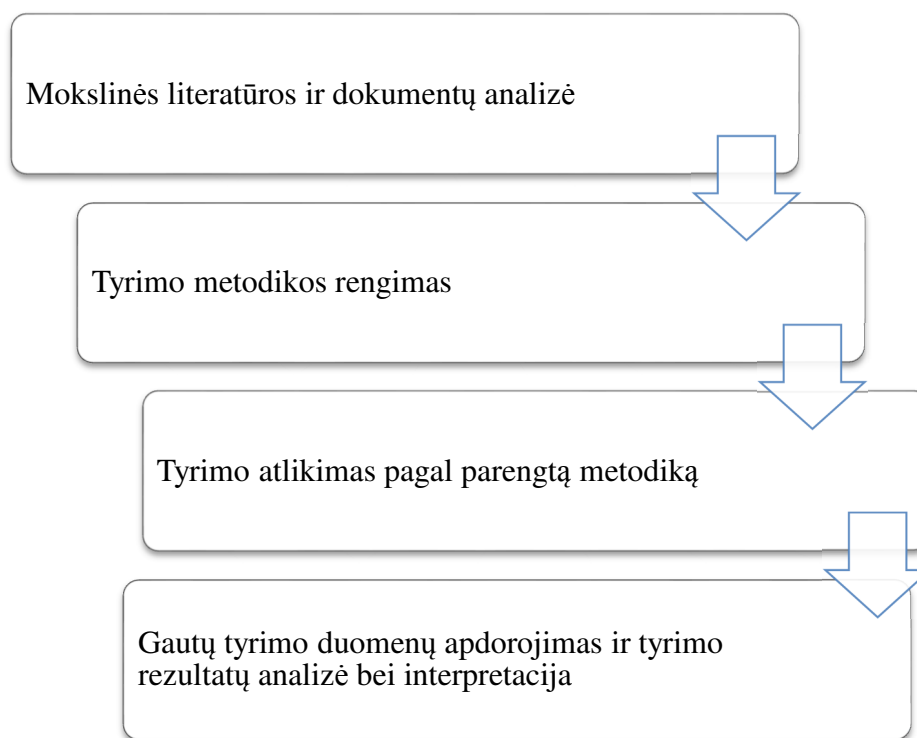
Apibendrinant galima teigti, jog supervizija socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos plėtotės kontekste yra reikalinga ir turi ypatingą reikšmę. Tam, jog socialinis darbuotojas tinkamai pažintų save, keltų kompetenciją, žvelgtų į ateities perspektyvas ir suprastų savo darbo svarbą ir vaidmenį organizacijoje, jis turi tinkamai pritaikyti žinias, gaunamas iš supervizijų, motyvuoti save, nuolat siekti aukštesnių rezultatų. Dalyvavimas supervizijoje padeda ne tik kritiškai pažvelgti į savo darbą ar palengvinti psichologinį krūvį, bet ir padeda išspręsti sudėtingas situacijas, nagrinėti problemas keliančius atvejus, pritaikyti turimas žinias, suprasti savo profesinį vaidmenį, ugdyti įgūdžius efektyviai dirbti įstaigoje ar organizacijoje ir išmokti vadovautis socialinio darbo vertybėmis ir etika.

3. SUPERVIZIJOS ĮTAKOS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIAM TOBULĖJIMUI EMPIRINIS TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metodologinė prieiga. Tyrimu siekta atskleisti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui remiantis socialinių darbuotojų patirtimi. Tyrimui atlikti buvo pasirinktas *kokybinis tyrimo tipas*. E. Adhabi ir C. B. Anoizie, (2017) teigimu, kokybinis tyrimas leidžia geriau ir kokybiškiau atskleisti tyrimo dalyvių išgyvenimus ir patirtis. Kokybinis tyrimo metodas skatina sutelkti dėmesį į žmonių patirtis ir mąstymą įvairiuose socialiniuose ir kultūriniuose kontekstuose (V. Žydžiūnaitė ir S. Sabaliauskas, 2017). Pasak I. Gaižauskienės ir N. Valavičienės (2016), kokybinis tyrimas yra tinkamiausias, norint pasiekti darbo tikslą, nes kokybinis tyrimas yra lankstus, o skirtingi tyrimo etapai yra tarpusavyje glaudžiai susiję ir aktyviai veikiantys vieni kitus.

Tyrimo organizavimo loginė seka. Tyrimas buvo atliekamas remiantis sudaryta logine seka (9 pav).



9 pav. Tyrimo organizavimo loginė seka

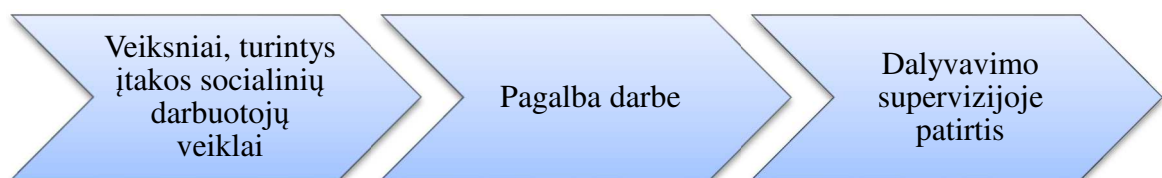
Šaltinis: parengta darbo autorės

Pirmojo etapo metu (2021m. spalio- lapkričio mėnesiais) buvo atliekama mokslinės literatūros ir dokumentų, susijusių su tyrimo tema, analizė. Analizuojami dokumentai, susiję su tyrimo tema, leidusi geriau suprasti supervizijos fenomeną, poreikį ir aktualumą socialiniame darbe ir socialinių darbuotojų profesinėje veikloje. *Antrojo etapo metu* (2021m. gruodžio-2022 m. sausio mėnesiais)

parengta tyrimo metodika, siekiant atskleisti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui, remiantis socialinių darbuotojų patirtimi. *Trečiojo etapo* metu (2022m. sausio - kovo mėnesiais) atliekamas kokybinis tyrimas įvairias socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Buvo atliktas pusiau struktūruotas interviu su socialiniais darbuotojais, interviu vyko įstaigoje, kurioje dirba tyrimo dalyviai, iš anksto nustatytu laiku ir pagal iš anksto paruoštus klausimus. *Ketvirtojo etapo* metu (2022m. kovo - balandžio mėnesiais) tyrimo metu gautų rezultatų apdorojimas, analizė ir interpretacija.

Tyrimo metodai. K. Kardelio (2002) teigimu, tyrimą palengvina gerai paruoštas ir pritaikytas tyrimo metodas. Nuo tyrimo metodo priklauso viso atliekamo tyrimo sėkmė ir nuoseklumas, todėl tyrimui atlikti buvo pasirinktas pusiau struktūrizuotas tyrimo metodas. Toks pasirinktas tyrimo metodas leido labiau įsigilinti į interviu metu pateiktus klausimus ir dalyvių atsakymus į juos. Pagrindinis svarbus pusiau struktūrizuoto interviu bruožas - prieš tyrimą tyrėjas turi pasiruošęs klausimus, tačiau tik jais neapsiriboja. Interviu metu svarbu neapsiriboti tik pasiruoštais klausimais, nes interviu vyksta laisvai, todėl gali kilti papildomų klausimų, kurie leidžia gauti daugiau informacijos. I. Gaižauskaitė ir N. Valavičienė (2016) teigimu, naudojant pusiau struktūrizuoto interviu metodą iš anksto apgalvojamos pagrindinės pokalbio temos ir jų klausimai, taip pat interviu metu tyrimas vyksta laisvai, tyrėjas reaguoja į realią interviu eigą, todėl galima keiti interviu klausimų eigą, keisti jų formuluotes ir užduoti papildomus klausimus.

Tyrimo duomenų rinkimo instrumentas - pusiau struktūruotas interviu. Buvo iš anksto numatytos klausimų temos, susijusios su veiksniais, turinčiais įtakos darbe, gaunama pagalba darbe, dalyvavimo supervizijose patirtimi (10 pav.) ir su šiomis temomis susiję interviu klausimai (1 priedas).



10 pav. Tyrimo instrumento klausimų temos

Šaltinis: parengta darbo autorės

Tyrimo imtis. Tyrimui atlikti pasirinkta tikslinė kriterinė atranka. L. Rupšienės (2007) teigimu, kokybinaime tyrime nesiekama tikimybės ar atsitiktinai sudarytos imties, o priešingai - tyrėjas pasirenka tokią imtį, kad būtų informatyvu, todėl naudojama tikslinė kriterinė atranka. Šiame tyrime pasirinkta tikslinė imtis, kuria, pasak I. Gaižauskienės ir N. Valavičienės (2017) parenkami nagrinėjamos srities specialistai, kurie pajėgūs atsakingai samprotauti apie tiriamą problemą. Tyrimo dalyviai pasirinkti pagal šiuos kriterijus:

- socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinį darbą įvairias socialines paslaugas teikiančiose įstaigose;
- socialiniai darbuotojai, turintys ne trumpesnę nei penkis metus socialinio darbo stažą;
- socialiniai darbuotojai dalyvavę supervizijose.

Tyrimas vyko vienos savivaldybės įvairias socialines paslaugas teikiančioje įstaigoje (2022m. sausio- vasario mėnesiais). Tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų. Renkant duomenis vadovautasi prisotinimo principu (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Saugant dalyvių anonimiškumą, dalyviams buvo suteikiamas kodas S1, S2 ir t.t. Tyrimo dalyvių charakteristika pateikiama 1 lentelėje.

1 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika

Tyrimo dalyvio kodas	Amžius	Išsilavinimas	Darbo stažas	Supervizijų, kuriose dalyvavo skaičius	Įstaigos tipas, kurioje dirba
S1	36 metai	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinio darbuotojo kvalifikacija</i>	13 metų	7 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S2	48 metai	Aukštasis neuniversitetinis išsilavinimas/ socialinio darbuotojo kvalifikacija	16 metų	4 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S3	37 metai	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinio darbo padėjėja</i>	15 metų	25 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S4	65 metai	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinis darbuotojas</i>	10 metų	48 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga

S5	51 metas	<i>Aukštasis neuniversitetinis išsilavinimas/ socialinis pedagogas</i>	14 metų	49 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S6	40 metų	<i>Aukštasis neuniversitetinis išsilavinimas/ socialinis darbuotojas</i>	5 metai	15 kartų	Biudžetinė įstaiga
S7	37 metai	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinio darbuotojo padėjėjas</i>	9 metai	8 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S8	55 metai	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinio darbuotojo padėjėjas</i>	14 metų	51 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S9	40 metų	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinis darbuotojas</i>	12 metų	36 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S10	40 metų	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinis darbuotojas</i>	11 metų	30 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S11	49 metai	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinis darbuotojas</i>	15 metų	48 kartai	Socialinių paslaugų įstaiga
S12	53 metai	<i>Aukštasis universitetinis išsilavinimas/ socialinis darbuotojas</i>	16 metų	51 kartas	Socialinių paslaugų įstaiga

Šaltinis: parengta darbo autorės

Tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų, kurios dirba įvairias socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, jų amžius nuo 36 iki 65 metų. Socialinio darbo patirtis kaip nurodyta atrankos kriterijuose turėjo būti ne mažiau, nei 5 metai. Viena tyrimo dalyvė turėjo penkių metų stažą, kitos tyrimo dalyvės dirba nuo 10 iki 16 metų. Visų apklaustų dalyvių išsilavinimas yra aukštasis. Supervizijų skaičius yra skirtingas, nuo 4 iki 51 karto. Tyrimo dalyvės dalyvavo tiek organizacijose, tiek grupinėse, tiek individualiose supervizijose.

Tyrimo etika. Tyrimo metu buvo laikomasi šių etikos principų (I. Gaižauskaitė ir N. Valavičienės, 2016):

- pripažįstama ir gerbiama asmens nepriklausomybė, asmens laisvė pasirinkti dalyvauti ar atsisakyti dalyvauti tyrime - tyrimo dalyviai turi teisę žinoti kas tirama, kas bus daroma su empiriniais duomenimis, surinktais konkretaus tyrimo metu. Gerbiant žmogaus laisvę ir nepriklausomumą, tyrimo dalyviai privalo savanoriškai sutikti dalyvauti tyrime. Taip pat tyrimo dalyvis turi teisę bet kuriuo metu nutraukti savo dalyvavimą tyrime, arba neatsakyti į betkokį klausimą. Atliko tyrimo metu, tyrimo dalyviams buvo pristatyta tyrimo tema ir tikslas, kur bus naudojami tyrimo duomenys. Tyrimo dalyviai buvo informuoti apie teisę bet kada nutraukti interviu arba, tačiau tyrimo metu nei vienas interviu nebuvo sustabdytas, į visus klausimus tyrimo dalyviai noriai atsakė.
- tyrimo dalyviams suteikiama informacija apie tyrimą- tyrimo dalyviui privalo būti pateikta informacija, susijusi su tyrimu- pristatytas tyrimo pavadinimas, tikslas, prisistato tyrimo vygdytojas, tyrimo metodai, koks tyrimo dalyvio vaidmuo tyrime, tyrimo duomenų panaudojimas, iš anksto įspėjama, kad bus naudojamas diktafonas, gautas žodinis sutikimas dalyvauti tyrime. Tyrimo metu socialiniai darbuotojai buvo informuoti, kad interviu bus įrašomas į diktafoną, tyrimo vygdytoja prisistatė, tyrimo dalyviai savanoriškai sutiko dalyvauti tyrime, buvo gautas žodinis sutikimas iš tyrimo dalyvių, visi sutiko, kad interviu būtų įrašomas.
- užtikrintas tyrimo dalyvių anonimiškumas ir konfidencialumas. Šio principo esmę apibūdina kaip tyrėjo ištikimybę tam, kuris padėjo tyrime jame dalyvaudamas- laikys paslapyje informaciją apie tyrime dalyvavusį asmenį- vardai, pavardės, vietovės, kuriose tyrimo dalyviai dirba ir kita panaši informacija, kuri padėtų tyrimo ataskaitos skaitytojams atpažinti ar nustatyti tiriamąjį buvo pakeista kita, darbo autorė asmenų duomenis užkodavo raide ir skaičiumi. Tyrimo dalyvių informacija konfidenciali, neatskelidžiama įstaiga ar vardas, padėsiantys nustatyti tyrimo dalyvio tapatybę.
- tyrimo dalyvių saugumo sumetimais, buvo siekiama apsaugoti tyrimo dalyvius nuo moralinės žalos ir kiek įmanoma jos vengti, tyrimo klausimai neturi sukelti itin skaudžių prisiminimų, apie kuriuos tyrimo dalyvis negalės kalbėti ir kurie sukels jam skaudžius prisiminimus, todėl reikia stebėti tyrimo dalyvių verbalinę ir neverbalinę kalbą, atsirandančias pauzes, jo veido išraiškas. Tyrimo metu, tyrimo vygdytojas stebėjo tyrimo dalyvių verbalinę kalbą ir veido išraiškas, atsirandančias pauzes atsakant į klausimus, akių kontaktą.

Tyrimo duomenų analizės metodas. Interviu metu gauti duomenys buvo apdoroti kokybinio turinio analizės metodu. Pasak V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017), tai metodas, leidžiantis analizuoti rašytinius, vaizdinius ir verbalinius duomenis. Remiantis V. Žydžiūnaite ir S. Sabaliausku (2017), tyrimo duomenys buvo analizuojami laikantis šių žingsnių:

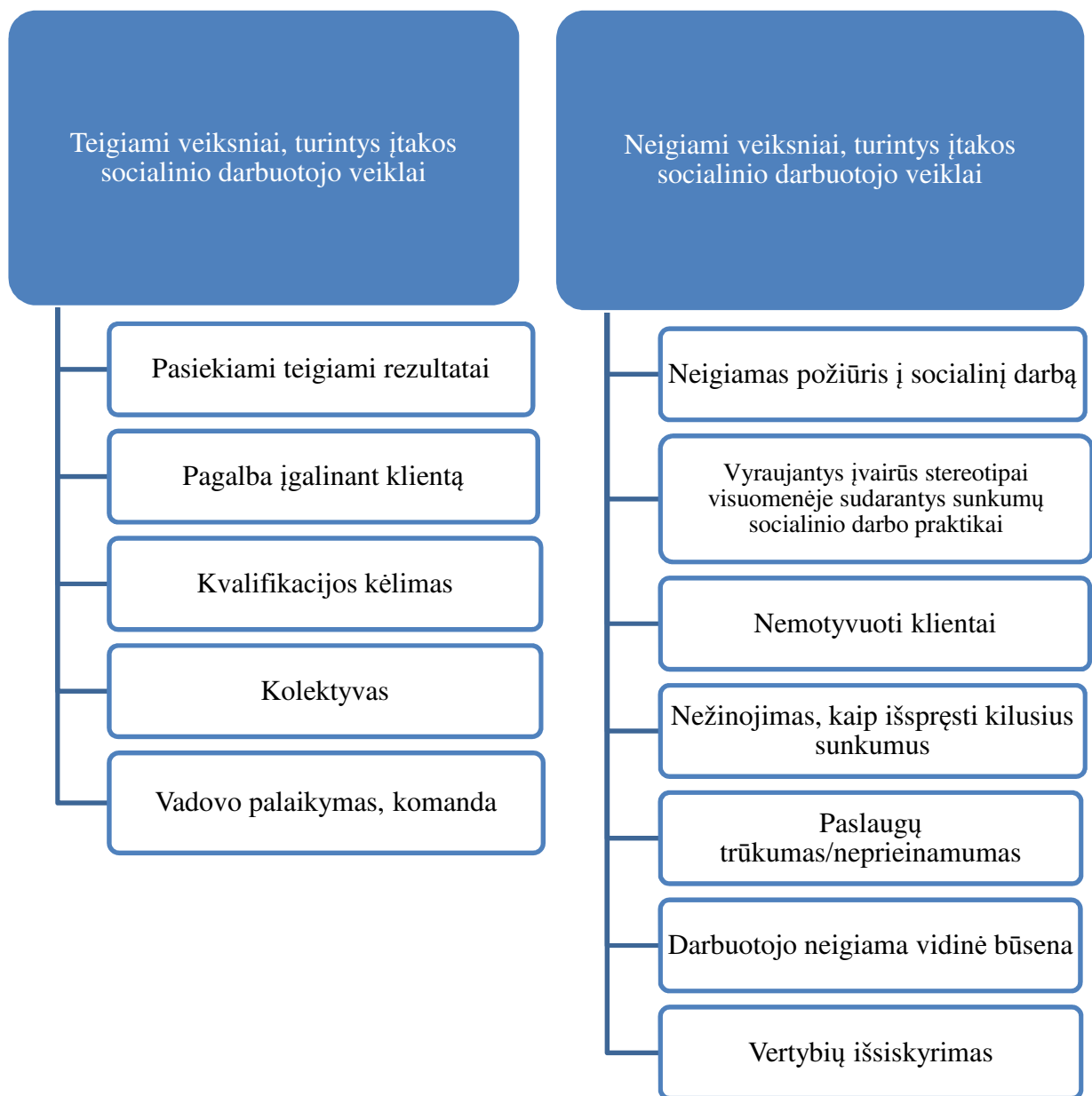
- Interviu metu pokalbiai įrašinėjami į diktafoną;
- Vėliau perrašinėjami ir paverčiami tekstu (transkribuojami);
- Koduojami, išskiriamos kategorijos ir subkategorijos;
- Tyrimo metu gauti duomenys aprašomi, siejami su literatūra ir interpretuojami.

Tyrimo ribotumas. Tyrimo ribotumą lemianti priežastis yra tyrimo atlikimas viename mieste, todėl tyrimo dalyvių pateikiami atsakymai atspindi tik to miesto socialinių darbuotojų supervizijų patirtį. Kai kurių informantų atsakymus galėjo paveikti neigiama asmeninė patirtis dalyvaujant supervizijose. Taip pat tyrėja galėjo patirti sunkumų įgaunant tyrimo dalyvių pasitikėjimą. Tai galėjo daryti įtaką tyrimo problemos išsamesniam atskeldimui, nes tyrimo dalyviai į klausimus galėjo atsakyti paviršutiniškai ar neatskeisti tikrųjų patirčių.

3.2 Tyrimo rezultatų analizė

3.2.1 Veiksniai, turintys įtakos socialinių darbuotojų veiklai

Tyrimu siekta atskleisti veiksnius, turinčius įtakos socialinio darbuotojo veiklai. Išanalizavus tyrimo duomenis buvo iššskirtos dvi kategorijos ir dvylika jas papildančių subkategorijų, atskleidžiančių teigiamus ir neigiamus veiksnius, turinčius įtakos socialinio darbuotojo veiklai (11 pav).



11 pav. Veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai

Šaltinis: sukurta darbo autorės, remiantis kokybinio tyrimo duomenimis, 2022

Teigiami veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai. Tyrimo dumenys atskleidė, kad vienas iš veiksnių, turintis teigiamos įtakos socialinio darbuotojo veiklai yra *pasiekiami teigiami rezultatai darbe*. Tyrimo dalyvės nurodė: „... *pasiekti teigiami rezultatai, jie labai motyvuoja, pradžiugina visada...*“ (S2); „... *pasekti teigiami pokyčiai dirbant su šeimomis, nes ne visda lengva palaušti klientą, bet kai tai pavyksta padaryti, atrodo norisi šokinėti iš laimės...*“ (S3); „... *motyvuoja užsibrėžti tikslai, stengiesi visus juos įveikti, smagu iš darbų sąrašo išbraukti atliktus darbelius, dar smagu, kai klientą įgalini, tikrai gali jam padėti ir padėti.....*“ (S8). Pasak tyrimo dalyvių, pasiekiami pokyčiai, dirbant su šeimomis ir užsibrėžtų tikslų įveikimas, suplanuotų

darbų atlikimas motyvuoja socialinius darbuotojus profesinėje veikloje. V. Kavaliauskienė (2013) pabrėžia, jog socialinio darbuotojo sėkmingai profesinei veiklai būtinos tinkamos objektyvios palinkybės, tokios kaip darbo organizavimas, tikslų įveikimas ir tarpusavio santykiai su klientu ir kolegomis.

Tyrimo rezultatai rodo, kad *pagalba įgalinant klientą* turi teigiamos įtakos socialinio darbuotojo veiklai: „...*man patinka padėti žmogui, gilintis į jo problemas, įgalinti jį, žinot, kad ne veltui tai darau, o kad iš tikro galiu padėti, tikrai būna geras jausmas, atrodo labai motyvuoja toki veiskmai...*“ (S1); „...*siekiame padėti klientams adekvačiai įsivertinti savo gyvenimą, suvokti vaikų poreikius ir motyvuojame siekti pokyčių, kartu važinėjame visur, kaip sako prižiūrimė, bet ta įgalinimo pradžia va tokia ir būna....*“ (S6); „...*visada svarjojau dirbti darbą, kur galėsiu padėti žmonėms. O va dabar dirbu su klientais, juos įgalinu, padedu ištikus visokioms problemoms ir man čia gyvenimo motyvacija, pats geriausias sprendimas...*“ (S8). V. Rimkus ir B. Kreivienė (2017) atliktame tyrime išryškėjo, jog vienas svarbiausių socialinio darbo tikslų yra pokyčiai. Tyrimo dalyvai pabrėžia, jog pagalba klientui, gilinimasis į jo problemas, gebėjimas išspręsti klientui kilusias problemas ir sunkumus, kliento įgalinimas, įkvepia socialinius darbuotojus ir motyvuoja siekti pokyčių profesinėje veikloje. Socialiniame darbe, pasak J. Ruškaus (2008), kliento įgalinimas reikalauja didelio lankstumo, aukštos kvalifikacijos ir didelio profesionalumo.

Tyrimo metu atskleista, kad *kvalifikacijos kėlimas* yra teigiamas veiksnys, socialinio darbuotojo veiklai: „...*tai, kad galime tobulėti, praplėsti savo akiratį, dalyvauti seminaruose, konferencijose ir įvairiuose mokymuose, studijuoti, sužinoti daug naujų dalykų, visur darbe kabinama medžiaga apie mokymus ar seminarus, tai tikrai smagu, kad yra visos galimybės praplėsti savo akiratį profesiniame lauke <...>*“ (S4); „...*galimybė kelti kvalifikaciją, dalyvauti įvairiuose mokymuose, konferencijose ir supervizijoje, kalbėti ir reflektuoti su aukštesnės pareigos užimančiais darbuotojais ar vadovais, matyti pateikiamus aiškius pavyzdžius, seminarų metu teikiamą informaciją, kurią lenva pritaikyti dirbant pačiai.,<...>*“ (S9); „...*asmeninis noras tobulėti, praplėsti žinias, požiūrį, kvalifikacijos kėlimas...<...>*“ (S5). Socialiniame darbe nuolat svarbu tobulėti ir kelti kvalifikaciją, socialinių paslaugų įstaigos atsakingos už darbuotojų kvalifikacijos kėlimą ir suteikiamos galimybės socialiniams darbuotojams tobulėti, kaip savo profesijos specialistams. I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė, (2005) pabrėžia, jog sėkmingas socialinio darbuotojo darbas reikalauja žinių ir įgūdžių, tad socialinis darbuotojas turi dirbti naudodamas sukauptas žinias, organizuoti socialinio darbo procesą su klientu, gebėti kritiškai mąstyti ir ieškoti naujų problemos sprendimo būdų ir galimybių.

Kai kurie socialiniai darbuotojai pastebi, kad socialiniams darbuotojams darbinėje aplinkoje labai svarbu *kolektyvas*, kadangi *kolektyvo palaikymas ir tarpasmeniniai santykiai* padeda tobulėti:

„... man smagu, kad laikome gerus darbinius santykius su seniūnija, jos darbuotojais, ugdymo įstaigų specialistais ir mokytojais, šeimų gydytojais. Smagu, kad visada galiu į juos kreiptis, nes jie neikada neatsisako padėti, suteikia informaciją, kurios man reikia, kai reikia važiuojame kartu į...“ (S5); *„...kolektyve jaučiamas suaugus toks ryšys, pasitikėjimas, smagu, kai galiu paklausti patarimo, sulaukiu palaikymo, kai jo labiausiai reikia, vieni kitus jaučiam atrodo. Tokio ryšio kūrimas kartais būna ilgas procesas, bet tai labai veda į priekį...“* (S9); *„...smagu dirbti tokiam kolektyve, visi vieni kitus gerbia, palaiko, klimatas darbe labai geras, su šypsena einu į darbą, nes ten tikrai atliepiami visi mano poreikiai, visi draugiški ir pagarbūs vieni kitiems...“* (S12). Socialiniams darbuotojams svarbu kuriami ryšiai tarp kolegų, vadovų, kitų organizacijų ir įstaigų, jie jaučia tarpasmeninį ryšį, palaikymą ir pagalbą iš kolektyvo, tad noriai patys įsitraukia į profesinę veiklą, noriai padeda vieni kitiems. Lietuvos Respublikos darbo kodekse (2022) darbo santykiai reglamentuojamami vadovaujantis teisinio apibrėžtumo, jog darbdavys privalo ginti darbuotojo garbę ir orumą, privalo sukurti darbo aplinką, kurioje darbuotojas nepatirtų priešiško, neetiško, žeminančio, agresyvių, užgaulingų ar įžeidžiančių veiksmų, kuriais kėsiamasi į darbuotojo garbę ar orumą, fizinį ar psichologinį neliečiamumą, kuriais siekiama darbuotoją įbauginti, sumenkinti ar pažeminti.

Tyrimo metu išaiškėjo, kad *vadovo palaikymas ir pagalba* svarbu socialiniams darbuotojams : *„... psichologinis klimatas ir geranoriška vadovė, palaiko nuolat ar užstoja, padeda visada, nors ir pati darbų daugiau nei aš turi, bet niekad neatstumia, pagarbiai ir lygiavertiškai bendrauja ...“* (S6); *„... smagu kai vadovai pagiria, gal kai teigiamai atsiliepia apie tave... jaučiasi ir pagarba darbe, lygiavertiškumas toks, bendraujam vieni su kitais kaip vienodas pareigas užimančiais darbuotojais...“* (S8); *„... vadovo palaikymas, darbo įvertinimas, pagyrimai, teigiamai labai vertinamus...“* (S5). Tyrimo duomenimis, vadovų palaikymas ir geranoriškas bendradarbiavimas svarbus socialiniams darbuotojams ir jų profesinės veiklos motyvavimui. G. Žibienės ir kitų (2016) nuomone, teigiamas vadovų požiūris į socialinius darbuotojus, pagarbūs bendravimas ir lygiavertiškumas gali veikti kaip veiksnys, skatinantis socialinį darbuotoją pasitelkti dąsą, kūribiškumą, veikti netradicinėse situacijose, kelti kompetenciją ir sukauptas žinias panaudoti profesinėje veikloje.

Apibendrinant galima teigti, kad teigiami veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai yra pasiekti teigiami rezultatai, pagalba įgalinant klientą, kvalifikacijos kėlimas, kolektyvas, vadovo palaikymas ir komanda. Socialiniams darbuotojams svarbus bendradarbiavimas su kolegomis, vadovų pripažinimas, glaudūs tarpasmeniniai ryšiai, pasiekiami teigiami rezultatai įgalinant klientą, užsibrėžtų tikslų pasiekimas ir gebėjimas organizuoti, planuoti darbą ir laiką su klientu.

Neigiami veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai. Išanalizavus tyrimo duomenis taip pat išryškėjo neigiami veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai (11 pav). Tyrimo metu nustatyta, jog *neigiamas veiksnys*, turintis įtakos socialinio darbuotojo veiklai yra *neigiamas požiūris į socialinį darbą*: „... *neigiamas visuomenės požiūris į socialinį darbą, pačių klientų nesuvokimas ir nesupratimas - kas yra socialinis darbas ir koks socialinių paslaugų tikslas ...*” (S8); „...*neigiamai mus, socialinius darbuotojus, vertina visuomenė, nes jie galvoja, kad mes ne taiką į pasaulį atnešame ir pagalbą, o galbūt trugdome sunkumų patiriančioms šeimoms gyventi savo gyvenimus, vis kišamės ir kontroliuoja, ir jiems tai nepatinka akivaizdžiai...*” (S10). Socialinių darbuotojų įvaizdis daugelio klientų akimis yra neigiamas, kadangi socialinio darbo profesinę veiklą apima įvairios klientų grupės, kurios susiduria su alkoholiu, narkotinėmis medžiagomis ir kitų priklausomybių turinčiomis klientų grupėmis. Socialinis darbuotojas, siekdamas įgalinti tokias klientų grupes ir padėti išspręsti jiems kilusias problemas, dažnai susiduria su emociniu išsekimu, kadangi socialiniams darbuotojams tenka nemažas psichologinis krūvis (A. Raišienė, 2015).

Taip pat didelę įtaką daro *vyraujantys įvairūs stereotipai* visuomenėje, sudarantys sunkumų socialinio darbo praktikai: „... *prastas visuomenės požiūris į socialinį darbą, visi galvoja, kad mes darom viską už klientus, tvarkom jų namus, auklėjame vaikus, gaminam jiems valgyt ir tampam namų tvarkytojos...*” (S2); „... *aplinkoje vyraujantys stereotipai nesuteikia pagalbos tikrai, laiko mus žemiau už klientus, lyg jie mums nurodinėtų ką daryti. Kam pasakai, kad dirbi su šeimom ir visi galvoja, kad slaugai senelius, keiti sauskelnes, valai namus, jokio įgalinančio darbo...*” (S4); „...*vis girdisi tokios frazės kaip - tai dirbi su alkoholikais, tampaisi su girtais, su neįgaliais žmonėmis, su atsilikusiais, nevalom, kaip neturi utėlių, koks tavo sunkus darbas... nors žmonės, kurie taip kalba, dažniausiai nežino, koks svarbus ir būtinas šis darbas pasaulyje...*” (S8). Visuomenės požiūris į socialinio darbo profesiją ir įvairūs vyraujantys stereotipai visuomenėje dažniausiai yra neigiami, kadangi tiek žiniasklaidoje, tiek neigiamos kitų asmenų patirtys sukuria stigmatas, jog bendradarbiavimas su socialiniais darbuotojais yra gėdingas ir nereikalingas. M. Payne (2016) teigia, jog socialinių paslaugų gavėjai kelia didelius reikalavimus, norėdami bendradarbiauti su socialiniais darbuotojais, neretai klientai slepia socialio darbuotojo pagalbą nuo šeimos ar visuomenės dėl vyraujančių stereotipų visuomenėje.

Tyrimas rodo, kad *nemotyvuoti klientai* taip pat daro neigiamą įtaką socialinio darbuotojo veiklai: „... *dauguma pagalbos gavėjų nenori pripažinti savo problemų, nenori bendradarbiauti, nenori priimti teikiamą pagalbą, vengia skambučių, pikti ateina į susitikimus arba visai tyli...*” (S12); „...*dažniausiai sutinku nemotyvuotus klientus, su jais būna sunku dirbti, jiems gerai kaip yra, nieko nenori keisti ir niekur nemato akivaizdžiai matomų problemų ...*” (S7); „... *didžiausias sunkumas socialiniame darbe klientų motyvacijos stoka, nenoras kažką keisti savo gyvenime,*

klientų atsakomybės stoka, klientų nenoras priimti pagalbą, atmestinas požiūris, vertybių neturėjimas..." (S5); „... jiems trūksta motyvacijos keisti savo gyvenimo kokybę, pamatyti, kad jų gyvenime kažkas yra negerai, kažko trūksta, tada būna sunku jiems tamerkti akis..." (S11); „... silpna klientų motyvacija siekti teigiamų pokyčių šeimoje, dar žemas kai kurių klientų sąmoningumo lygis dėl kurio jie neįžvelgia savo šeimos situacijos rimtumo, nieko nenori keisti, nes dažniausiai pripranta prie visų problemų ir su jomis susigyvena..." (S6). Tyrimo dalyvės, kalbėdamos apie sunkumus profesinėje veikloje įvardina, jog darbas su nemotyvuotais klientais kelia sunkumų, dažnai tenka įrodyti klientui problemos rimtumą, padėti pakeisti jų požiūrį į pagalbos suteikimą, kelti klientų motyvaciją ir atkakliai dirbti su atmestina požiūrį turinčiais asmenimis. J. Morkūnienė (2012) vieną iš profesinių sunkumų įvardina darbą su nemotyvuotais klientais, kadangi tai paveikia socialinio darbuotojo motyvaciją, požiūrį ir elgiasį profesinėje veikloje. R. Lazutka ir kiti (2008) atskleidžia, jog socialiniai darbuotojai kontaktuoja su skirtingos socialinės padėties, elgesio ir įvairių socialinių problemų ar psichikos sutrikimų turinčiais klientais, todėl socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje susiduria su agresija, smurtu, neapykanta ir kitomis profesinėmis rizikomis.

Nustatyta, jog *nežinojimas, kaip išspręsti kilusius sunkumus* daro neigiamą įtaką socialinio darbuotojo veiklai: „...sunkiausia nutinka kai esi su klientu ir papuoli į kokias kvailas situacijas, kai nežinai iš tikrųjų kur reikės tą žmogų nukreipt ..." (S1); „... sunku būna, kai situacija nutinka staiga, o tu ją turi išspręsti čia ir dabar, tada pasimeti, nežinai net ką daryti, na ir save nuvertini, kad negali susitvarkyti su viskuo, o juk tavo darbas padėti žmogui..." (S4); „...kartais nutinka tokios situacijos, kad nežinai nei kur kreiptis, nei ką daryti, nei kaip pasakyti klientui, ką dabar darysim, nes jis tavim pasitiki, o tu savim abejoji tuo metu..." (S9). A. Kiaunytė (2008) įvardina, jog socialinio darbo specialybė reikalauja daugybės žinių ir gebėjimo jas tinkamai panaudoti, todėl svarbu pažinti save, nuolat kelti kvalifikaciją, dalyvauti mokymuose, seminaruose, nes socialinio darbuotojo jausmai ir patirtis profesinėje veikloje daro didžiausią įtaką jo darbo kokybei ir rezultatams.

Tyrimo duomenys rodo, jog *paslaugų trūkumas ir nepieinamumas* taip pat turi neigiamos įtakos socialinio darbuotojo veiklai: „... klientams reikia suteikti paslaugas, o jų mūsų savivaldybėje nėra, tada sunku padėti klientui, reikia ieškoti įvairiausių alternatyvų..." (S8); „... problema visada buvo ir bus ne visuomet laiku yra gaunama informacija iš kitų institucijų, nes dažnai reikia ilgai laukti net skambučio, o pagalbą norisi suteikti greitai...<...>" (S9); „... kaikurių paslaugų trūkumas, komunikacija tarp skirtingų įstaigų, ypač kai reikia skubiai susisiekti dėl kliento, atrodo turėtų socialinių paslaugų įstaigos veikti komunikabiliau, nei taip, kaip veikia dabar ..." (S7). Tyrimo dalyvės atskleidžia, jog bendradarbiavimas su kitomis socialinių paslaugų

įstaigomis ar visiškas paslaugų neprieinamumas yra vienas iš neigiamą įtaką darančių veiksnių socialiniam darbuotojui. Panašias problemas atskleidžia L. Mažylis ir D. Vazgelevičius (2014), kurie teigia, jog bendradarbiavimo barjerai egzistuoja įvairias socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, kadangi tiek savivaldybės, tiek nevyriausybinės organizacijos perdėtai pabrėžia savo darbo funkcijas ir svarbą, tad nėra visiškai jokio abipusio supratimo ir pastangų, siekiant bendradarbiausti tarpusavyje, konsultuoti ir suteikti pagalbą kitai organizacijai.

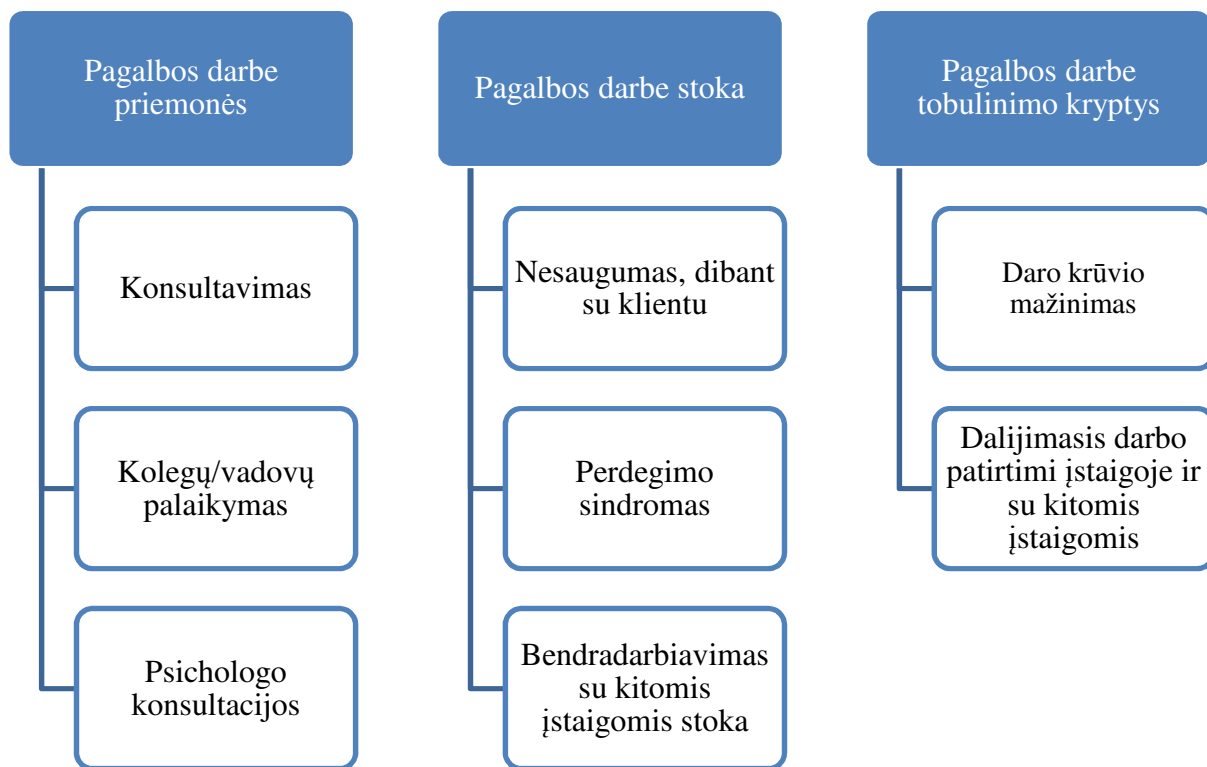
Tyrimo metu išaiškėjo, kad *neigiama darbuotojo vidinė būsena* turi įtakos socialinio darbuotojo veiklai: „... kažko bijai, gal nerimauji, nervuojiesi ir tada viskas pasidaro sunku..." (S2); „... dažnai biau savo minčių, emocijos užklūpsta netikėtai, sunku dirbti, tikrai tokia būsena neprisideda prie kokybiško paslaugų suteikimo žmogui..." (S5); „... baimė labai blaško, saves nuvertinimas, pasidarai nemotyvuota, nenori dirbt, kai jautiesi emociškai silpna..." (S6); „...vidui būna neramu, kai neina to suvaldyt, tai geriau mažiau kontaktuoti su kitais, nes tikrai nekompetetingai ir elgiesi ir atrodo iš šono..." (S12). Jaučiama įtampa ir nemokėjimas susitvarkyti su savo emocijomis ir nerimu daro prielaidą perdegimo sindromo atsiradimui. I. Dirgėlienė ir P. Večkienė (2009) teigia, jog socialinių darbuotojų darbas vyksta sparčiai kintančiomis aplinkos sąlygomis, iš darbuotojų reikalaujama vis daugiau, keliama vis didesni reikalavimai. Anot autorių, tai kelia įtampą ir nerimą, tampa sunku susikaupti profesinėje veikloje, prarandamas pasitikėjimas savo jėgomis ir mažėja darbuotojo motyvacija.

Tyrimas atskleidė, kad *vertybių išsiskyrimas* taip pat darbo neigiamą įtaką socialinio darbuotojo veiklai: „... vertybių išsiskyrimas, kai išsiskiria mano ir kliento vertybės, pavydžiui matai tėvus kurie nesirūpina savo vaikais, o vaikai glaudžiasi ir myli savo tėvu ..." (S11); „... sunku, kai klientas nemato problemų, jam prioritetas yra alkoholis, o vaikai ar tėvai visai nerūpi, tada ir nesupranti ką jis galvoja ir kaip jam padėti..." (S4); „... na, išsiskiria vertybės ir būna sunku, nes net neįsivaizduoji kaip vienas dalykas, kuris man reiškia viską, klientui yra visiškai nulis..." (S7). E. Martišauskienė ir V. Tavoras (2012) teigia, jog vertybės ne tik tenkina asmens poreikius, bet ir suaktyvina visas asmens galias, leidžiančias įprasminti santykius, veiklą, ateities vizijas ir santykius.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad neigiamas visuomenės požiūris į socialinį darbą, visuomenėje vyraujantys stereotipai, nemotyvuoti klientai, socialinio darbuotojo susidūrimai su problemomis, kurių nemoka išspręsti, paslaugų trūkumas ir jų neprieinamumas, kliento ir socialinio darbuotojo vertybių išsiskyrimas daro neigiamą įtaką socialinio darbuotojo veiklai. Svarbus tampa socialinių darbuotojų motyvacijos ir kvalifikacijos kėlimas, tam, kad neigiami veiksniai nedarytų didelės įtakos socialinio darbuotojo profesiniai veiklai.

3.2.2 Pagalba darbe

Tyrimo metu siekta atskleisti pagalbos darbe realijas. Išanalizavus tyrimo duomenis buvo išskirtos trys kategorijos ir aštuonios subkategorijos, *atskelidžiančios pagalbos darbe priemonės, pagalbos stoką ir pagalbos darbe tobulinimo kryptis*. (12 pav).



12 pav. **Pagalbos darbe priemonės, stoka ir jos tobulinimo kryptys**

Šaltinis: sukurta darbo autorės, remiantis kokybinio tyrimo duomenimis, 2022

Pagalbos darbe priemonės. Tyrimo rezultatai rodo, kad viena iš pagalbos darbe priemonių yra *konsultavimas*;... *Išskirčiau gal konsultavimą, čia gal toks greičiausias ir konkrečiausias būdas mūsų darbe...*" (S1); ...*patarimai, konsultacijos, pasitarimai su darbo kolektyvu, dar su įvairiomis institucijomis ir organizacijomis...*" (S9); ...*daug kalbame su kolektyvu, konsultuojamės vieni kitus, man tai labai padeda ir patinka...*" (S7). Tyrimo dalyvės atskleidžia, jog konsultavimas profesinėje veikloje, kolegų patarimai ir palaikymas nuramina, skatina atlikti savo darbą geriausiai ir didina motyvą profesinėje veikloje.

Tyrimo metu nustatyta, jog *kolegų ir vadovų palaikymas* yra neatsiejama pagalba darbe: ...*užėini pakalbėti pas kolegą ar vadovą ir matosi tas noras pasikalbėti, bet taip papastai, nuoširdžiai.....*" (S3); ...*pokalbiai su kolegomis.. Atvejų aptarimas su jais, suteikiantis ramybės procesas, man tai būtina, tampa tarsi terapija...*" (S6); ...*aišku pasikalbam, nusraminam vienas kitą, gal kokiais darbais pasidalinam, jei vienas jau laisvesnis, vis tik norisi padėti kitam, smagu,*

kai sutari su kolegom, pasidalini patarimais, palaiko tave, jautiesi ne viena....." (S7); „...pasikalbam, jei daugiau laiko prie arbatos puodelio ar valgant pietus palaikom psichologiškai vieni kitus...." (S10); „... būna ir po darbo kavos nueinam, ar tenka važiuoti dar darbo reikalais į kitą miesto galą, tai ir pasikalbi, būna apsikabini...." (S11). Pasak I. Dirgėlienės ir N. Večkienės (2009), socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje susiduria su sunkumais, abejonėmis, problemų sudėtingumu ir nežinojimu, kaip išspręsti kilusius sunkumus, tad profesinėje veikloje socialiniams darbuotojams turi būti suteikiamos sąlygos problemas aptarti su kolegomis ar kitais specialistais, taip palaikydami vieni kitus.

Socialiniams darbuotojams taip pat suteikiama kitų specialistų pagalba, kuri būtina, norint išvengti „perdegimo sindromo“ atsirandančių simptomų. Tyrimas rodo, kad *psichologo konsultacijos* taip pat svarbi pagalbos darbe priemonė: „... yra galimybė pasinaudoti psichologo paslaugomis. Psichologo konsultacijomis gali naudotis pagal poreikį, suderinus paslaugos gavimą su įstaigos psichologe ..." (S5); „... visi turime galimybę dalyvauti supervizijose ir psichologo konsultacijose...." (S12); „... kelis kartus lankiausi pas mūsų įstaigos psichologą, tikrai tokia galimybė yra reikalinga, nes pačią kaip socialinę darbuotoją užklumpa problemos ir sunkumai, kartais viena pati negali visko sutvarkyti..." (S9); „...psichologai puikūs savo srities specialistai, tikrai daug padeda, ir pati esu apsilankius, nes kartais gali nesuprast koks būtinas yra psichologas dirbant tokį psichologiškai sunkų darbą..." (S6). Tyrimo dalyviai atskelidžia, jog neigiamos emocinės būsenos ir psichologinis pervargimas yra sunkinantys veiksniai socialinio darbo profesinėje veikloje, su kuriais ne visda lengva susitvarkyti pačiam socialiniui darbuotojui. R. Bubnys ir kiti, (2008) pabrėžia, jog neigiamos emocijos, psichologinė įtampa ir stresinė būsena yra dažnos emocijos, kurias tenka išgyventi socialiniams darbuotojams profesinėje veikloje.

Apibendrinant galima teigti, jog pagalbos darbe priemonės yra konsultavimas, kolegų ir vadovų palaikymas, bei psichologo konsultacijos. Socialiniams darbuotojams svarbu jausti palaikymą iš kolegų, reflektuoti ir konsultuotis su kolegomis, palaikyti vieni kitus, jausti empatiją iš kolegų, gauti naudingus patarimus, aptarti sudėtingas ar sunkumų keliančias situacijas, padėti suprasti savo jausmus, nenumoti ranka į savo psichologinę būseną ir emocinį išsekimą. Lankymasis pas psichologą socialiniams darbuotojams padeda suprasti savo jausmus, emocinio išsekimo kilmę, priežastis, kadangi dažnai socialinio darbo profesijoje darbuotojai susiduria su įtampa ir emociniu išsekimu, su kuriuo vieni nėra pajėgūs susitvarkyti.

Pagalbos darbe stoka. Pagalbos darbe stoka socialinius darbuotojus gali privesti prie perdegimo sindromo ar motyvacijos sumažėjimo profesinėje veikloje. Tyrimu indentifikuota, kad darbuotojai jaučia *nesaugumą, dirbant su klientu*, kai tenka vykti pas agresyviai, priešišškai nusiteikusių klientus vienam ir tai laiko kaip vieną iš pagalbos darbe stokos kriterijų: „... na aš

dirbu su šeimomis, pas jas važiuoti tenka, tai man aktualu tai, kas vyksta mano kasdienybėje.. Labiausiai gal saugumo lankantis šeimoje. Nes kai važiuoji į šeimas vienas ir nežinai, kas ten tavęs laukia, tai tikrai būna, atrodo, net galvą skauda..." (S1); Gualtherie van Weezel ir kiti, (2012) teigia, jog socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su probleminėmis situacijomis, kurios kelia iššūkius, neaiškumus ir stresą, todėl labai svarbu, jog socialiniai darbuotojai nebūtų palikti vieni, jaustų paramą iš kolegų, kurie padėtų atrasti naujus problemų sprendimo būdus, motyvuotų ir padėtų profesinėje veikloje.

Tyrimas parodė, jog *perdegimo sindromas* gąsdina socialinius darbuotojus, o keli iš jų net buvo susidūrę su jo simptomais: „... apie mane asmeniškai, nu apie vidų mano, tai perdegimo sindromas atsiranda, sunku jį suvaldyti, o jį atpažinau ir tik tada, kai apsilankiau supervizijose ir kelis kartus nuėjau į psichologo konsultaciją....." (S3); „<...> didžiausia problema mano manymu yra perdegimo sindromas. Čia toks neatsiejamas dalykas dažnai šioje profesijoje, dideli darbo krūviai ir nuolatinė įtampa visgi padaro savo..." (S8); „...perdegimo sindromo simptomai atsiranda, teko ne kartą pastebėti ant įtampą patiriančių bendradarbių ir ant save spačios..." (S10); „... sunku suvaldyti pasirodantį nerimą ir savęs nuvertinimą, bijau perdegimo sindromo, nes teko lankytis seminare apie jį, ten daug pasakojo apie simptomus, truputį išgązdino, bet tokia yra realybė..." (S12). V. Vaicekauskienės (2014) teigimu, socialinių darbuotojų profesinės veiklos pagrindą sudaro intensyvūs kontaktai su įvairiomis socialinėmis žmonių grupėmis, kurie turi problemų, yra konfliktiški. Todėl dėl bendradarbiavimo su įvairiais klientais, socialiniai darbuotojai turi sugebėti pakelti psichologinį krūvį, būti iniciatyvūs, energingi ir organizuoti. Siekimas įgyvendinti tokius plačius socialinės pagalbos tikslus, lemia socialinio darbuotojo darbo sąlygų sudėtingumą ir stiprių emocinių išgyvenimų ir streso pasireiškimą. Visi šie veiksniai formuoja socialinio darbuotojo perdegimo sindromą (V. Vaicekauskienė, 2014).

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad kyla *bendradarbiavimo sunkumų* su kitomis įstaigomis: „...daugiau informacijos ir bendradarbiavimo iš gydymo įstaigų specialistų, tikslesnės informacijos iš ugdymo įstaigų.. Kai padaliniai atskiri tai ir sunku susisiekti būna, didžiausias minusas čia.... " (S4); „... teisininko paslaugų, policijos pareigūnų konsultacijų, glaudesnio bendradarbiavimo su įstaigomis, čia būtų užimtumo tarnyba, sodra, komunalinių paslaugų įstaigomis ir kitos tokios įstaigos, su kuromis nuolat bendradarbiaujam..." (S5); „... sunku būna prisiskambinti į kitas įstaigas, dar kai reikia skubiai tai padaryti, tai beveik neįmanoma..." (S8); „... kitų įstaigų specialistai atmestiniai žiūri į kitas įstaigas ir svarbumą bendradarbiavime, visi žiūri tik savo darbo, tai ir būna didelis iššūkis..." (S9). Tyrimo dalyviai atskleidžia, kad kyla sunkumų bendradarbiaujant su kitomis įstaigomis, informacija sunkiai prieinama klientui, o greitai suteikti paslaugas klientui tampa iššūkiu. L. Mažylis ir D. Vazgelevičius (2014) teigia, jog bendradarbiavimo barjerai egzistuoja įvairias socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, kadangi

tiek savivaldybės, tiek nevyriausybinių organizacijos perdėtai pabrėžia savo darno funkcijas ir svarbą, tad nėra visiškai jokio abipusio supratimo ir pastangų, siekiant bendradarbiausti tarpusavyje, konsultuoti ir suteikti pagalbą kitai organizacijai.

Galima teigti, kad pagalbos stoka socialinio darbo profesinėje veikloje yra nesuagumas dirbant su klientu, perdegimo sindromas ir komunikacijos stoka tarp įstaigų. Socialiniams darbuotojams sunkumų kelia nesaugumas ir baimė dirbant su klientu, nežinojimas kaip elgtis įvairiose situacijose, didelis darbo kūvis, pagalbos nesuteikimas. Perdegimo sindromo simptomai ne lengvai pastebimi nuolat nerimą ir įtampą patiriantiems socialiniams darbuotojams, tad svarbu, kad perdegimo sindromas būtų pastebimas ir laiku padedama darbuotojui. Komunikacija ir bendradarbiavimas tarp įstaigų ir organizacijų kelia sunkumų socialiniams darbuotojams, siekiantiems išspręsti kliento problemas ir juos įgalinant, kadangi paslaugų teikimo laikas ir kokybė priklauso ne tik nuo socialinio darbuotojo, tačiau ir kitų organizacijų, teikiančių pagalbą klientui..

Pagalbos darbe tobulinimo kryptys. Tyrimo rezultatai rodo, kad *darbo krūvio mažinimas* yra viena iš pagalbos darbe tobulinimo kryptų: „...*kalbant apie šeimas, kai reikia vienam pas jas važiuoti, tai tikrai socialinis darbuotojas neturėtų važiuot vienas į šeimas, o bent dviese. Krūvis per didelis atsiranda, tada baimė dirbti, kad gerai visko nepadarysi.....*“ (S1); „...*kad būtų sudarytos sąlygos, lankytis tam tikrose šeimose ne vienam socialiniam darbuotojui, bet dviem. Nes tikrai būna bijai, visi psichologiniai dalykai kiek ko matei nugali.. Per daug užklauna darbų ant tavo pečių.. Kartais vienam būt yra labai baisu, nes nerimauji per daug ar visko prisigalvoji, ar viską suspėsi, ar tinkamai padarysi...*“ (S2). Tyrimo dalyvių nuomone, darbo krūvio pagerintų socialinių darbuotojų darbo kokybę. D. Petrošiūtė ir R. Bubnys (2008) atliko tyrimą, kurio nustatė, jog dauguma socialinių darbuotojų profesinėje veikloje susiduria su dideliu darbo krūviu, įtemptu darbo grafiku, užduočių gausa, profesiniu nuovargiu, todėl tai trukdo socialiniams darbuotojams tinkamai atlikti paskirtas užduotis ir kokybiškai suteikti pagalbą klientui. G. Šumskaus ir kitų (2021) atliktame tyrime minima, jog darbo krūvį ir spaudimą socialiniams darbuotojams didina keliama reikalavimai iš vadovų, ministerijų ir jiems pavaldžių institucijų.

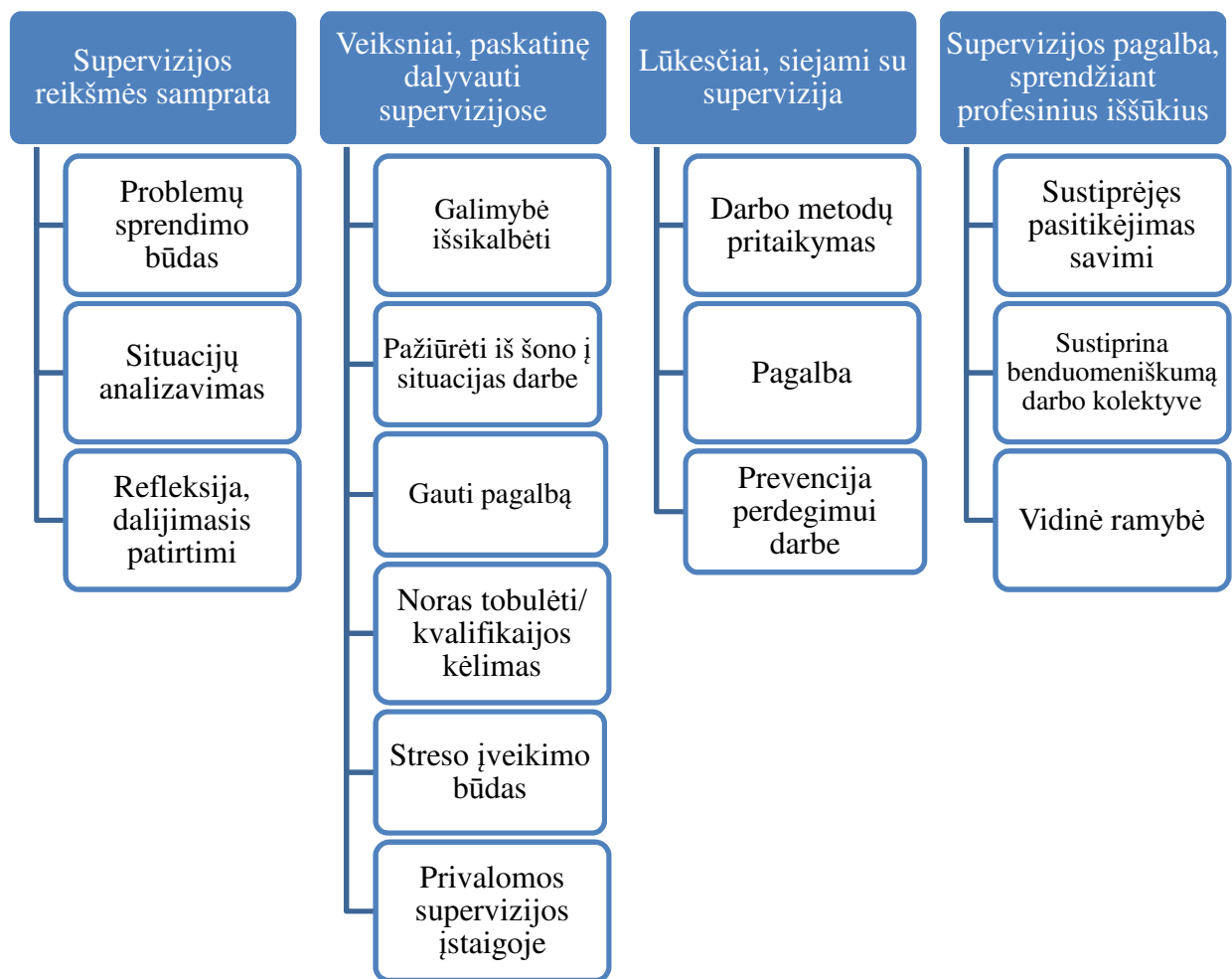
Tyrimo duomenimis, *dalijimasis darbo patirtimi* įstaigoje ir su kitomis įstaigomis būtų puiki pagalbos darbe tobulinimo kryptis: „... *manau reikia dalinimasis gerąja patirtimi su kitų savivaldybių specialistais, taip pat visų pagalbą teikiančių specialistų šeimai bendrai aptarti visus darbus.. Aišku pasidalinimas įžvalgomis, bei rekomendacijomis.....*“ (S3); „... *vis pagalyju kas man būtų įdomu ir naudinga, tai kažkoki kokybiški mokymai, kad būtų orientuoti į socialinio darbo praktinių problemų nagrinėjimą ...*“ (S6); „... *stiprų vaidmenį užima pasitikėjimas vienas kitu ir palaikymas, visiems gi smagu gauti tą grįžtamąjį ryšį iš aukštesnės pareigas užimančio asmens.. Bet tas ir yra minusas, kad nėra to laiko su visais dar spėti pabendrauti, pamotyvuot ar nuramint,*

mažai laiko....." (S8). Tyrimo dalyviai išreiškia norą dalintis gerą patirtimi ir rekomendacijomis su kitomis įstaigomis ir organizacijomis, dalyvauti mokymuose su kitų sričių specialistais, kartu ieškoti problemos sprendimo būdų ir alternatyvų. Galima teigti, jog patirties dalinimasis su kitais specialistais ir bendradarbiais padeda socialiniams darbuotojams būti lanksčiau įvairiose situacijose, įvertinti ir tinkamai išspręsti kilusius sunkumus.

Apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis, galima teigti, jog darbo krūvio mažinimas ir dalinimasis patirtimi su kitomis organizacijomis ir specialistais, socialiniams darbuotojams svarbi pagalbos darbe kryptis. Socialiniai darbuotojai nurodo, jog darbo krūvio mažinimas ir psichologinio spaudimo nebuvimas iš vadovybės paskatintų socialinius darbuotojus atsakingiau ir kruopščiau spręsti kylančius sunkumus ir problemas įgalinant klientą. Tyrimo metu gauti duomenys rodo, jog socialiniams darbuotojams motyvaciją kelia dalinimasis patirtimi su kitais specialistais ir įstaigomis, gerina socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę klientams, skatina socialinius darbuotojus bendrauti ir bendradarbiauti su kolegomis ir kitomis įstaigomis, tobulėti profesinėje veikloje.

3.2.3. Dalyvavimo supervizijose patirtis

Tyrimo metu buvo siekiama atskleisti tyrimo dalyvių dalyvavimo supervizijos patirtis. Tyrimo duomenų analizės būdu buvo išskirtos keturios kategorijos ir penkiolika subkategorijų (13 pav).



13 pav. **Dalyvavimo supervizijose patirtys**

Šaltinis: sukurta darbo autorės pagal kokybinio tyrimo duomenis, 2022

Supervizijos reikšmės samprata. Tyrimo metu paaiškėjo, kad tyrimo dalyviai supervizijos reikšmę supranta kaip *problemų sprendimo būdą*: „... visada įsivaizdavau tai kaip vietą, kurioje galima analizuoti tam tikrus atvejus, išsikalbėti ir surasti tam tikrų sprendimo būdų...“ (S7); „... supervizijas aš suprantu kaip profesinių situacijų nagrinėjimą, aišku tai dažnai pavirsdavo asmeninių santykių aiškinimusi, kolegų darbo vertinimu...“ (S8); „... procesas, kurio metu galima aptarti įvairias neišspręstas, nerimą keliančias situacijas.. Būti išklaustytu...“ (S9); „... tai toks būdas spręsti darbinėje aplinkoje kylančius sunkumus...“ (S8); „... tai dalinimasis problemomis ir ieškojimas kaip jas išspręsti, analizavimas ir asmeninė informacijos rinkimo vieta...“ (S3). Tyrimo dalyviai atskleidžia, jog supervizijos, remiantis jų patirtimi yra profesinių santykių nagrinėjimo būdas, paramos šaltinis, tarpasmeninių darbinių santykių stiprinimas, nerimą keliančių situacijų nagrinėjimas, problemos sprendimo būdų ieškojimas ir emocinės paramos suteikimas. A. Kiaunytė (2011) ištyrė, jog supervizijų užsiėmimų metu svarbu išklausti kitą, supervizijose dalyvaujantį socialinį darbuotoją, padėti išspręsti iškeliamas problemas, reflektuoti, išsipasakoti, empatiškai

pažvelgti į kolegų situacijas. Supervizijose dalyvaujantis asmuo turi jaustis saugiai, būti nepertraukinėjamas, išgirstas, jo poreikiai ir lūkesčiai turi būti atliepiami supervizoriaus pastangomis. D. Wilkins ir V. Antonopoulou (2018) atliko tyrimą ir išanalizavo, jog efektyvi supervizija turi užtikrinti diskusijas, profesinę paramą socialiniam darbuotojui, tiesioginės veiklos kokybei, problemų nagrinėjimo būdus ir emocinę paramą sunkumus patiriančiam socialiniam darbuotojui.

Tyrimas parodė, kad supervizijos reikšmė suprantama kaip *situacijų analizavimo būdas*: „... man supervizija, tai situacijos matymas ir analizavimas komandoje. Toks savęs tobulinimas, daug ką pamatai iš šono, kaip sakom kitu kampu, nes daug analizuojama....." (S11); „... supervizija kaip tam tikrų darbinių atvejų analizavimas..Ieškojimas sprendimų būdų arba tiesiog išsikalbėjimas su kolegomis....." (S3); „...supervizijose dažnai analizuojam situacijas, paskui lengva naujus metodus pritaikyti darbe, padeda šie užsiėmimai..." (S2); „...savęs motyvavimas ir skatinimas gerai atlikti darbą, žinių tobulinimas, pamatyti gali, kaip spęsti įvairias sudėtingas situacijas, su kuriomis dar neteko susidurti pačiai..." (S5). Tyrimo dalyviai atskleidžia, jog supervizijos padeda socialiniams darbuotojams analizuoti situacijas, atrasti naujų problemos sprendimo būdų ir motyvuoti save, kaupti žinias, kurias pritaikys profesinėje veikloje. Tyrimo dalyvių atsakymai siejasi su teorijoje pateikiamomis įžvalgom, autorė A. Kiaunytė (2008) superviziją apibūdina kaip labai svarbų streso įveikimo instrumentą, kuris veda į profesinės situacijos analizę ir asmens asmeninį tobulėjimą, refleksiją, situacijų sprendimo būdų ieškojimą.

Tyrimo metu buvo atskleista, kad supervizija suprantama kaip *refleksija, dalijimasis patirtimi*: „... supervizija man yra galimybė praleisti laiką su kolegomis, pailsėti emociškai, turėti galimybę reflektuoti, pasidalinant patirtimis, įžvalgomis, aptariant sunkesnius probleminius atvejus, juos analizuojant ir išklausan kolegų patarimų, galimybė įsivertinti savo kompetencijas, gebėjimą atrasti teisingiausią sprendimą problemoms spręsti..." (S5); „... specialistų susibūrimas ir pasidalinimas darbo patirtimi, pasidalinimas įvairiais atvejais..." (S6); „... supervizijoje gerai praleidžiamas laikas su kolegomis, reflektuojama, dalinamės patirtimis, kurios tikrai ne visada būna gražios ir geros, bet vieni kitiems padedam ieškoti išeičių iš visokiųjų situacijų..." (S8); „...susitinkam visi viename ratelyje, dalinamės įžvalgomis, palaikom vieni kitus, pasidalinam patirtimi, žiniomis, patariam vieni kitiems..." (S12). Tyrimo dalyviai atskleidžia, jog supervizijose taikoma refleksija padeda atrasti naujus problemų sprendimo būdus, suprasti bendradarbius, juos palaikyti ir diskutuoti įvairiomis socialiniame darbe aktualiomis temomis. V. Kavaliauskienės (2010) teigimu, refleksija padeda atsakyti tiek sau, tiek kolegoms kaip reikia elgtis įvairiose situacijose. S. Adanavičiūtės (2013) teigimu, refleksija profesinėje veikloje skatina darbuotojus tobulėti, pažinti save kaip socialinio darbo specialistą, įprasminti savo darbą profesinėje veikloje, suprasti streso atsiradimo priežastis. Taip pat N. Večkienė (2010) savo tyrime pabrėžia refleksijos

svarbą socialiniu darbuotojui ir supervizijos svarbą tam, jog įvyktų refleksija. Supervizijų užsiėmimai socialiniams darbuotojams taikomi pasitelkiant refleksiją, kuri padeda žmogui susiorientuoti profesinėje veikloje, įvertinti patiriamą įtampą, kuri dažnai kyla tarp asmeninio ir profesinio identiteto (I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė, 2005).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai supervizijos sampratą supranta kaip problemos sprendimo būdų ieškojimą, situacijų analizavimo būdą ir refleksiją, dalijimąsi patirtimi su kitais specialistais. Socialiniams darbuotojams svarbu išspręsti kylančias problemas efektyviai ir kokybiškai, reflektuoti su kitais socialiniais darbuotojais, atrasti naujus problemų sprendimo būdus, padėti analizuoti situacijas, į jas pažvelgti iš šono. Dalijimasis patirtimi su kitais specialistais, socialinius darbuotojus skatina bendrauti ir bendradarbiauti, išugdo bendruomeniškumo ir komandinio darbo svarbą, padeda įvertinti sudėtingas situacijas ir atrasti naujus problemų sprendimo būdus, sužinoti pasėkmes.

Veiksniai, paskatinę dalyvauti supervizijose. Tyrimas atskleidė veiksnys, paskatinusius tyrimo dalyvius dalyvauti supervizijose. Tyrimas rodo, kad *galimybė išsikalbėti* vienas iš veiksnų, kaip paskatinusių socialinius darbuotojus dalyvauti supervizijose: „... *kad tik greičiau ateitų tos supervizijos, nes tikrai man pasidaro po jų lengva.. visi tave išklauso, arba tu klausai kitų, o ir pokalbiai toki lyg su priežiūra...*“ (S1); „... *man smagu ten eiti, aš galiu išsiliesti, su kitais specialistais pasidalinti savo mintimis, jaučiuosi išgirsta, suprasta, galiu ir kitiems ką patarti...*“ (S3); „... *po antro užsiėmimo supratau, kad man reikia tų supervizijų.. Vidui esu ramesnė daug, atrodo tik išsikalbėjau, bet tuo metu tavo tą išsikalbėjimą tokiu ypatingu padaro...*“ (S4); „... *jaučiu ten palaikymą, galimybę būti išgirsta ir suprasta, jaučiuosi ten saugi ir atrandu daug naujų būdų, dirbti su klientais...*“ (S11). Tyrimo dalyviai atskleidžia, jog supervizijos suteikia galimybę išsikalbėti, išsipasakoti kitiems specialistams, darbuotojai jaučiasi išgirsti ir suprasti, sulaukia palaikymo ir patarimų. A. Kiaunytė (2010) atskleidžia, jog socialiniams darbuotojams profesinėje veikloje, svarbus veiksnys yra refleksija, galimybė išsikalbėti, nuolat bendrauti ir dalintis patirtimi su kolegomis, kadangi tai mažina streso sukėlimo simptomus ir psichologinį pervargimą.

Tyrimo metu atskelista, kad veiksnys, paskatinęs dalyvauti supervizijose yra galimybė į situacijas darbe pažvelgti iš šono: „... *supervizijose dalyvauju, nes galiu į situaciją pažvelgti iš šono, galima išgirsti kitų dalyvių įžvalgas apie problemos sprendimą...*“ (S9); „... *smagu pamatyti kitų socialinių darbuotojų situacijas tarsi iš šono, padėti jas aptarti ir tarsi mintyse viską išspręsti...*“ (S10); „... *kartais nežinau kaip elgtis tam tikrose situacijose, o kai apsilankai supervizijose, kolegos pasakoja apie situacijas, kurios dažnai nutinka ir man, tada visi ieškom problemos sprendimo būdų, atrodo ir situaciją matai kitomis akimis.....*“ (S11). Socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje dažnai susiduria su sudėtingomis situacijomis ir nežinojimu kaip jas išspręsti, todėl supervizijų

metu, situacijų pažvelgimas iš šono padeda socialiniams darbuotojams atrasti naujus problemų sprendimo būdus, kaupti ir tobulinti žinias, motyvuoja lankytis supervizijose. Socialinio darbo profesijoje, socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su dinamiška aplinka, nuolat vykstančiais pokyčiais, problemiškais klientais ir sudėtingomis jų problemomis, tad socialiniams darbuotojams pokyčių patyrimas tampa profesiniu išbandymu, reikalaujančiu išlaikyti emocinę pusiausvyrą ir įgyti naujų profesinėje veikloje pritaikomų gebėjimų (A. Kiaunytė, 2008).

Tyrimas rodo, kad *pagalba* – tai veiksnys, paskatinęs dalyvauti supervizijose: „... *įveikti stresą, suprasti kolegas, teikti ir gauti paramą, pasidalinti mintimis...*“ (S10); „...*noras dalyvauti supervizijoje, nes buvo įdomu kas tai, kaip vyksta, kam reikalinga, kiek suteiks naudos...*“ (S11); „... *suprasti kolegas, teikti ir gauti paramą, pasidalinti mintimis...*“ (S12); „... *jaučiu ten pagalbą iš kartu esančių darbuotojų, kiekvieną kartą analizuojant situacijas visada padeda surasti alternatyvas, padedančias išspręsti kiekvieną problemą...*“ (S2). Socialiniams darbuotojams svarbu kolegų palaikymas ir supratimas, suteikiami patarimai ir saugumo jausmas. I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė (2005) pabrėžia, jog socialiniams darbuotojams supervizijų metu suteikiamas palaikymas ir pagalba, parama iš kitų specialistų.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad *noras tobulėti ir kvalifikacijos kėlimas* yra taip pat vienas iš svarbių veiksnių, paskatinusių dalyvauti supervizijos: „... *labiausiai gal noras tobulėti darbinėje veikloje.. Esu tokia, kad jei daryti, tai iš visos dūšios...*“ (S8); „... *ir tai tarsi savęs tobulinimas, nes darbe po užsiėmimų tikrai mažiau skauda galvą ir mažiau atsiranda savigraužos, nei kaip buvo anksčiau.....*“ (S11). Kompetencijos kėlimas būtinas socialiniams darbuotojams, tad supervizijos kaip kvalifikacijos kėlimo alternatyva, padeda socialiniams darbuotojams tobulėti ir motyvuoja mokintis, kaupti žinias, jas tinkamai pritaikyti. Supervizijų metu, socialiniai darbuotojai įgyja profesinių žinių ir gebėjimų, išmoka nuolat juos taikyti profesinėje veikloje. A. Kiaunytė (2008) teigia, kad supervizija reikalinga ir taikoma įvairiose socialinio darbo praktikos situacijose, kadangi šis profesinių santykių konsultavimo būdas padeda socialiniams darbuotojams visapusiškai tobulėti.

Tyrimu atskleista, kad *streso įveika* svarbus veiksnys, paskatinęs socialinius darbuotojus dalyvauti supervizijose: „... *įveikti stresą kalbant su kolegomis, juos stengiantis suprast, pasidalinti mintimis...*“ (S10); „... *na ir kad tas galvos skausmas ir savigrauža, kur mane kamavo anksčiau nebegrįžtų...*“ (S11); „... *ten eini dėl savęs, ne dėl vadovės ar bendradarbių.. Pasijaučia kaip akmuo nuo širdies nukrenta posupervizijos, ir tie visi ritualai kai būna ir tokios taisyklės labai reikalingos, nusiramini...*“ (S2); „... *džiaugiuosi, nes gal per pirmą ar antrą užsiėmimą gali „neužsikabinti“, bet paskui jauti pati, kad reikia tau to, nes jautiesi ramesnė, savo vietoj tokia...*“ (S3). Supervizijos padeda socialiniams darbuotojams mažinti streso patiriamus simptomus, užkerta kelią jų atsiradimui, kadangi patiriamas stresas darbe daro įtaką tarpusavio santykiams darbe su kolegomis.

Supervizija neatsiejama nuo socialinio darbuotojo gerovės, sąmoningumo didinimo ir savęs tobulinimo profesinėje veikloje, ji gali padėti sustabdyti perdegimo sindromo atsirandančius simptomus, įgalina darbuotojus nuolat mokytis ir tobulėti profesinėje veikloje, pasitikėti savimi, kaip specialistu (A. M. Davys ir kiti, 2017).

Tyrimas rodo, kad supervizijos socialiniams darbuotojams, įvairias socialines paslaugas teikiančiose įstaigose yra privalomos: „... mūsų darbe supervizijos yra privalomos, bet visda buvo įdomu kas yra supervizijos, nes socialiniame darbe šis dalykas toks naujas, daug kam nebandytas...“ (S6); „... mūsų darbe dalyvavimas supervizijose yra būtinas...“ (S4); „... supervizija yra privaloma mūsų darbe. Bet dėl to ir džiaugiuosi...“ (S5); „... supervizija mano darbe yra privaloma...“ (S6); „... tiesiog, supervizijose dalyvavau, nes tai buvo reikalinga kvalifikacijos kėlimui, bei siuntė vadovybė...“ (S8); „... supervizijos yra būtinos ir privalomos socialiniame darbe.. Tiksliau mūsų įstaigoje...“ (S12). Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021m. liepos 23 dienos įsakymu Nr. A1-539 dėl socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo, IV skyriuje nurodoma, jog supervizijos socialiniams darbuotojams yra privalomos ir įvairias socialines paslaugas teikiančios įstaigos turi užtikrinti supervizijų prieinamumą socialiniams darbuotojams. Pasak M. Hughes (2010), supervizijų užsiėmimai turi būti privalomi ir prieinami visose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose.

Apibendrinant galima teigti, kad veiksniai, paskatinę socialinius darbuotojus dalyvauti supervizijose yra galimybė išsikalbėti, pažiūrėti iš šono į situacijas profesinėje veikloje, pagalbos gavimas, norėjimas tobulėti ir kvalifikacijos kėlimas profesinėje veikloje, įveikti stresą. Taip pat supervizijos yra privalomos. Socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su sudėtingomis situacijomis ir nežinojimu kaip jas išspręsti, todėl supervizijų metu, pažvelgimas į situacijas iš šono padeda socialiniams darbuotojams atrasti naujus problemų sprendimo būdus, kaupti ir tobulinti žinias, motyvuoja lankytis supervizijose. Galimybė išsikalbėti padeda socialiniams darbuotojams išvengti perdegimo sindromo, jie jaučiasi išgirsti, jaučia kolegų palaikymą. Kvalifikacijos kėlimas ir noras tobulėti svarbus socialiniams darbuotojams, dirbantiems su įvairiomis klientų grupėmis, kadangi nuolat jaučiamas stresas ir įtampa darbe, socialiniai darbuotojai praranda motyvaciją ir norą tobulėti, o supervizijų metu gaunamas palaikymas iš kolegų ir reflektavimas motyvuoja, skatina darbuotojus tikėti savo kaip socialinio darbuoto svarba.

Lūkesčiai, siejami su supervizija. Tyrimu atskleista, kad darbo *metodų pritaikymas* yra vienas iš lūkesčių: „... mano lūkesčiai tokie, kad noriu kuo daugiau išgirti įvairių situacijų ir jas nagrinėti.....“ (S11); „... išmokau pritaikyti išgirstus darbo metodus savo darbo praktikoje kai pasitaiko proga.. Nes kartais matai tik vieną problemos sprendimo būdą, nors jų yra tikrai daug ir įvairių...“ (S6); „...įžvelgi kas kaip galvoja, kokius sprendimo būdus priima ir kokius tau pasiūlo.

Dabar visada galvoju, kad kuo toliau, tuo labiau gebėsiu dar giliau išanalizuoti iškilusius atvejus, žinoma surasti įvairesnių sprendimo būdų..." (S8); „... toks kaip naujų sprendimo būtų atradimas, metodų pritaikymas, nes dešimt galvų yra geriau nei viena, oir ta viena nuvargus jau.." (S3). Socialiniams darbuotojams svarbu gebėti pritaikyti naujus darbo metodus profesinėje veikloje, panaudojant naujas sukaupias žinias ir įgūdžius. P. Hawkins ir R. Shohet (2006) teigia, kad supervizija socialinio darbo kontekste yra svarbi priemonė socialiniui darbuotojui pasirūpinti savimi, išlikti atviram naujovėms ir mokymuisi, kadangi supervizija neatsiejama nuo supervizuojamojo asmens gerovės, nuolatinio savęs tobulinimo, darbo metodų pritaikymo ir asmeninio tobulėjimo.

Tyrimu atskleista, kad *pagalba* siejama su socialinių darbuotojų supervizių lūkesčiais: „... labiausiai noriu išskirti tai *pagalba sau ir savęs stiprinimas.. Jau nuo antro užsiėmimo pamačiau kas darosi su manim po užsiėmimų.. nežinau ar pas kitus taip greitai matosi pokytis, bet man buvo.. Dar norėčiau gal visai paminėt tokį lūkestį kaip *pagalba kitam, na tais patarimais.. nes atrodo kabinete kalbi su kolega ir per užsiėmimus, o tą pačią situaciją matai skirtingom akim...*" (S1); „... kad visi kolegos kuo daugiau išdrįs dalintis ne tik gerąją patirtimi su kolegomis, bet ir tomis nesėkmėmis, kad mes ir jie patys pasimokyti iš tokių situacijų, kitam kartui pasiruoštume kaip sakant..." (S3); „...*pagalba sau ir kitam svarbiausias dalykas, mums, kaip socialiniams darbuotojams...*" (S5); „...*patariam, padedam, dalinamės patirtimi ir mintimis, tikrai nuostabus dalykas, nes darbe per visus darbus ne visada išeina tarpusavyje su kolegom aptarti darbus...*" (S8). Tyrimo dalyvės atskleidžia, kad iš supervizių tikisi pagalbos suteikimo kolegomis ir pagalbos gavimo iš kolegų ir kitų specialistų. Kaip teigia A. Kiaunytė (2012), supervizija padeda analizuoti profesinę patirtį, išreikšiamus darbuotojų jausmus, padeda atpažinti stresorius, gilinamasi į asmeninį ir profesinį vaidmenį, organizacijos ir kliento santykių sistemas ir svarbą, tai padeda darbuotojams jausti empatiją kolegai, jį suprasti ir padėti, suprasti komandinio darbo svarbą.*

Tyrimo metu nustatyta, kad svarbus lūkestis, nuolat lankantis supervizijose yra *prevencija perdegimui darbe*: „... tai *pagalba sau ir savęs stiprinimas...*" (S2); „...*supervizių pagalba siekti ir toliau išvengti perdegimo sindromo, dalintis patirtimis profesinėje veikloje...*" (S5); „... tikiuosi man šie užsiėmimai padės įveikti baimes.. Žinoma, tos baimės profesinėje pusėje, kažkaip man jas sunku perlipti... (S6); „...*perdegimo sindromas labai baisiai atrodo, norisi sužinoti apie jį kuo daugiau ir jo išvengti kiek įmanoma...*" (S8); „...*prevencija perdegimo sindromui, man toks svarbiausias aspektas, nes net galiu nepastebėt, kai per visus rūpesčius ir darbų krūvą perdegsiu...*" (S9). Socialiniams darbuotojams svarbios supervizijos, norint išvengti perdegimo sindromo ir jo sukeltų simptomų. Naujanienė R. ir kiti, (2018) teigia, jog supervizija užtikrina vertingą prevenciją nuo profesinio išsekimo ir perdegimo sindromo. A. Kiaunytės (2012) teigimu,

supervizija padeda analizuoti socialinio darbuotojo patirtį, išaiškinti jausmus, atpažinti perdegimo sindromo simptomus ir padeda jų išvengti.

Galima teigti, jog socialinių darbuotojų lūkesčiai, siejami su supervizijomis yra darbo metodų pritaikymas darbe, pagalba ir prevencija perdegimui darbe. Supervizijų užsiėmimai padeda socialiniams darbuotojams analizuoti jų profesinę patirtį, jausmus ir emocijas, užsiėmimų metu svarbus komandinis darbas, palaikymas ir pagarba vienas kitam. Socialiniai darbuotojai tyrime įvardino, kad profesinio perdegimo ir jo simptomų bijo, tačiau yra su jais susidūrę asmeniškai, todėl tikisi iš supervizijų užsiėmimų perdegimo sindromo išvengimo profesinėje veikloje, ar geresnio supratimo apie simptomus, žinių, kurios padėtų jų laiku atpažinti.

Supervizijos pagalba, sprendžiant profesinius iššūkius. Tyrimas atskleidžia kad supervizijos suteikiama pagalba socialiniams darbuotojams, sprendžiantiems profesinius iššūkius yra svarbus aspektas. Tyrimo dalyviai atskleidžia, kad po supervizijų užsiėmimų sustiprėjo pasitikėjimas savimi: „... man atsirado didesnis pasitikėjimas savimi ir tokia vidinė ramybė aplanko..Rami jaučiuosi ten, kur anksčiau tokia nebuvau..." (S2); „...ten, kur buvau pasiutęs ar degiau nekantrumu ir nerimu, dabar esu ramesnė ir labiau pasitikinti savimi..." (S4); „... tapau drąsesnė, ryžtingesnė, daugiau pasitikiu savimi, daugiau įtraukiu kitus specialistus..." (S11); „... pasidariau daugiau užtikrinta tam tikrose situacijose, labiau pasitikinti savimi, savo priimtais sprendimais., galiu ne tik imti pavyzdžius iš kolegų, bet ir pati patarti kaip elgtis sudėtingose situacijose..." (S6); „... po užsiėmimų dėl savęs,nors ir iš profesinės pusės, bet tikrai pakilo savivertė..." (S7). Tyrimo dalyviai pabrėžia, jog po supervizijų užsiėmimų padidėja psitikėjimas savimi, jaučiama vidinė ramybė, tapo drąsesnės, ryžtingesnės, drąsiau bendrauja su kitais specialistais ir kolegomis, atsirado motyvacija ir noras tobulėti profesinėje veikloje. Pasak autorių R. Naujanienės ir kitų (2018), supervizija yra neatsiejama nuo nuolatinio savęs tobulinimo, ji padeda socialiniams darbuotojams įgyti pasitikėjimo savo profesine veikla, didina samoningumą ir motyvaciją.

Tyrimo duomenys rodo, kad supervizijos sustiprina bendruomeniškumą darbo kolektyve: „... pasimatė mūsų kolektyvo komandinis darbas, kad pasidarė toks efektyvesnis, komunikacijos daugiau, nes gal atsiranda tas supratimas, kad nebūtinai tu vienas turi aprėpti visus darbus, gali jais pasidalinti..." (S3); „... leido geriau suprasti kolegų poreikius, nes tai tikrai padaryti ne visada lengva.. Ir atsirado bendruomeniškumo jausmas..." (S9); „... supervizijų metu sustiprėjo ryšys su kolegėmis, pasikeitė požiūris į santykius su kolegėmis..." (S4); „...bet pati viduje jaučiu, kad kalbantis tame rate lyje su kolegomis juos visai kitaip išgirstu, nu suprantu iš tikrųjų kitaip..." (S8).

Tyrimo dalyviai nurodo, jog po supervizijų užsiėmimų juos aplanko vidinė ramybė: „... suprantu paskui, kad darbinėje veikloje visiems gali kilti sunkumų, ne tik man..." (S8); „... kuo daugiau supervizijų būna, tuo geriau susitvarkau su savo nerimu, nes būna atrodo kažkas labai jau neramina.. Na man svarbus tas nerimo kontroliavimas, nes paskui ir susikaupt darbe sunku, visokios baimės atsiranda..." (S1); „... tikriausiai tai lengviau reaguoju į stresines situacijas..." (S9). Tyrimo dalyviai atskleidžia, jog po supervizijų užsiėmimų juos aplanko vidinė ramybė, lengviau atpažįstamos emocijos, išmokstama kontroliuoti nerimo jausmą, lengviau susikaupti profesinėje veikloje ir lengviau reaguojama į stresines situacijas. Pasak L. Abromaitienės (2018), supervizijos socialiniams darbuotojams yra naudingos, kadangi tai galimybė pažinti save ir kitus, galimybė pamatyti kitokias perspektyvas ir požiūrius į kylančias problemas, stiprinti tarpusavio santykius, įgyti daugiau pasitikėjimo savo jėgomis profesinėje veikloje, stiprinti motyvaciją, didinti norą domėtis problemų sprendimo būdais, gebėti tinkamai juos pritaikyti, išmokstama kontroliuoti jausmus ir emocijas, tinkamai juos išreikšti profesinėje veikloje, atrandama vidinė ramybė ir emocinis balansas.

Apibendrinant galima teigti, jog po supervizijų užsiėmimų socialiniams darbuotojams sustiprėja pasitikėjimas savimi, sustiprėja bendruomeniškumas darbo kolektyve ir aplanko vidinė ramybė. Po supervizijų užsiėmimų padidėja psitikėjimas savimi, jaučiama vidinė ramybė, socialinės darbuotojos tapo drąsesnės ir ryžtingesnės, drąsiau bendrauja su kitais specialistais ir kolegomis, atsirado motyvacija ir noras tobulėti profesinėje veikloje. Supervizijos taip pat padeda geriau suprasti kolegas, klientų poreikius, sukuria bendruomeniškumo jausmą ir parodo komandinio darbo svarbą profesinėje veikloje. Emocijų kontroliavimas ir vidinė ramybė svarbi socialiniams darbuotojams, kadangi dauguma jų dirba su įvairiomis klientų grupėmis, patiria stresą, nespėja atlikti užsibėžtų tiklų ir įgyvendinti vadovybės skiriamų darbų.

3.3. Diskusija

Atlikus tyrimą ir vertinant supervizijų poreikį socialinio darbo profesinėje veikloje, išskiriami veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai. Pagal gautus tyrimo duomenis, kokybinio tyrimo metu, veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai skirstomi į teigiamus ir neigiamus veiksnius. Tyrimo duomenimis, vienas iš teigiamų veiksmų, darančių įtaką socialinio darbuotojo veiklai yra pasiekiami teigiami rezultatai darbe. Socialinius darbuotojus motyvuoja užsibrėžtų tikslų pasiekimas, gebėjimas planuoti laiką ir pasiekiami pokyčiai dirbant su klientais. V. Kavaliauskienės (2013) teigimu, socialinio darbuotojo profesinei veiklai svarbios tinkamos objektyvios aplinkybės- organizavimas, tarpusavio santykiai su klientu ir kolegomis, laiko planavimas, tikslų įveikimas ir pasiekiami pokyčiai dirbant su klientu. Taip pat buvo nustatyta, kad vienas iš teigiamų veiksmų socialinio darbuotojo profesinei veiklai yra kliento įgalinimas.

Socialiniai darbuotojai jaučiasi laimingi ir jaučia didėjančią motyvaciją profesinėje veikloje, sėkmingai dirbdami su klientais ir efektyviai išspęsdami kilusias problemas, juos įgalindami. Tokius pat rezultatus pastebime V. Rimkaus ir B. Kreivienės (2017) atliktame tyrime, kuriame nagrinėjo socialinio darbuotojo tikslus, ir išryškina, jog vienas, iš svarbiausių socialinio darbuotojo tikslų yra pasiekiami pokyčiai ir kliento įgalinimas, dirbant su klientu.

Tyrimo metu dalyviai pabrėžė, jog pagalba klientui, gebėjimas išspręsti jo problemas ir kliento įgalinimas motyvuoja socialinius darbuotojus siekti teigiamų pokyčių profesinėje veikloje, mokytis ir tobulėti kaip specialistai. Kvalifikacijos kėlimas taip pat svarbus socialiniams darbuotojams. Tyrimo dalyviai atskleidžia, jog socialinio darbo profesinėje veikloje juos skatina tobulėti galimybė kelti kvalifikaciją, todėl įvairias socialines paslaugas teikiančios įstaigos yra atsakingos už socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo galimybes. I. Dirgėlienės ir A. Kiaunytės (2005) teigimu, sėkmingas socialinis darbuotojas turi nuolat kelti kvalifikaciją, kadangi socialinio darbo profesinė veikla reikalauja žinių ir įgūdžių, nuolatinio kvalifikacijos kėlimo. Taip pat tyrimo metu išaiškėjo, jog kolektyvas yra vienas iš veiksnių, darančių įtaką socialinio darbuotojo veiklai. Kolektyvo palaikymas ir glaudūs tarpasmeniniai santykiai padeda socialiniams darbuotojams įsitraukti į profesinę veiklą, mažina įtampą ir stresą. Vadovo palaikymas ir pagalba taip pat svarbus veiksnys socialiniams darbuotojams. Tyrimo dalyvių duomenimis vadovų palaikymas ir geranoriškas bendradarbiavimas svarbus socialiniams darbuotojams, kadangi jaučiamas palaikymas iš vadovų, mažinama įtampa profesinėje veikloje, darbuotojai nebijo vadovų, drąsiai kreipiasi į juos iškilus sunkumams. G. Žibienė (2016) atskelidžia, jog teigiamas vadovų požiūris į darbuotojus, pagarbus bendravimas ir lygiavertiškumas skatina darbuotojus būti drąsesnius, kūrybiškesnius, nebijoti eksperimentuoti, panaudoti naujas žinias ir pritaikyti profesinėje veikloje.

Tyrimo metu nustatyta, jog vienas iš neigiamų veiksnių, darančio įtaką socialinio darbuotojo veiklai yra neigiamas požiūris į socialinį darbą ir visuomenėje vyraujantys stereotipai. Tyrimo dalyviai atskleidė, jog socialinio darbuotojo įvaizdis visuomenėje pateikiamas neigiamai, socialinio darbuotojo statusas yra tarsi blogiausia, daugiausiai fizinio ir psichologinio darbo reikalaujanti profesija, darbuotojai dirba tik su priklausomybių turinčiais asmenimis arba neįgaliais žmonėmis. Socialinius darbuotojus skaudina tokio pobūdžio stereotipai ir visuomenės požiūris į socialinį darbą, kadangi socialiname darbe tenka susidurti su įtampos laukais, sunkumų ir problemų turinčiais asmenimis, kurie ne būtinai turi priklausomybių arba yra neįgalūs. Taip pat, socialiniai darbuotojai tyrimo metu atskleidžia, jog neigiamas veiksnys, darantis įtaką socialinio darbo profesinei veiklai yra nemotyvuoti ir pikti klientai. Socialiniams darbuotojams dažnai tenka įrodyti problemos rimtumą klientui, atkakliai dirbti su atmetiną požiūrį turinčiais klientais ir dažnai tenka juos motyvuoti, dirbti ilgai ir atkakliai. R. Lazutka ir kiti (2008) ištyrė socialinio darbuotojo darbą su

nemotyvuotais klientais ir atskleidė, jog dėl skirtingos klientų socialinės padėties, elgesio ir įvairių socialinių problemų ar psichikos sutrikimų turinčių klientų, socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje susiduria su agresija, smurtu ir neapykanta. Būtent dėl šių priežasčių socialiniai darbuotojai visuomenėje dažnai nuvertinami, į juos žiūrima ne pagarbiai, vyrauja stereotipai, kadangi dažnai klientai dalinasi blogąja patirtimi viusomenėje.

Kompetencijos svarba socialiniame darbe, kaip tyrimo vygdytoja įsitikinau, kadangi socialiniai darbuotojai tyrimu metu atskleidė, kad neigiamas veiksnys, keliantis sunkumų profesinėje veikloje yra socialinio darbuotojo nežinojimas kaip spręsti kylančius sunkumus. Socialiniame darbe dažnai susiduriama su netikėtomis ir kompikuotomis situacijomis, todėl darbuotojams labai svarbu praplėsti požiūrį, žinias, jas gebėti pritaikyti praktikoje ir nebijoti eksperimentuoti. Kompetenciją svarbu nuolat kelti, reflektuoti su kolegomis ir dalintis patirtimi tarpusavyje, taip atrandant naujų problemos sprendimo būdų. Tačiau socialiniai darbuotojai dirbdami su klientu bendradarbiauja ir su kitomis, klientą supančiomis įstaigomis dažnai susiduria su paslaugų trūkumu ir neprieinamumu, todėl tai apsunkina socialinio darbuotojo profesinę veiklą. Tyrimo metu išaiškėjo, jog socialiniai darbuotojai bendradarbiaudami su kitomis įstaigomis susiduria su paslaugų neprieinamumu ir trūkumu, tai atskleidžia L. Mažylis ir D. Vazgelevičius (2014), kurie teigia, jog bendradarbiavimo barjerai egzistuoja įvairias socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, kadangi kiekviena organizacija apibrėžia savo darbo svarbą ir funkcijas ir mažai dėmesio skiria bendradarbiavimui su kitomis socialinias paslaugas teikiančiomis įstaigomis.

Tyrimo metu atskleista, jog vidinė darbuotojo būseną ir vertybių išsiskyrimas tarp kliento ir darbuotojo yra neigiamas veiksnys socialinio darbo profesinėje veikloje. Tyrimo dalyviai atskleidė, jog nerimas ir vidinė įtampa apsunkina darbo organiuotą atlikimą, kadangi nemokėjimas susitvarkyti su emocijomis ir nemokėjimas jų suvaldyti daro preilaidą perdegimo sindromo atsiradimui. I. Dirgėlienė ir P. Večienė (2009) atskleidžia panašias tendencijas, jog socialinis darbuotojas, kuris patiria nerimą ir įtampą praranda pasitikėjimą savo jėgomis, tampa sunkiau susikaupti profesinėje veikloje ir mažėja motyvacija. Darbuotojo vertybių išsiskyrimas su klientu apsunkina pagalbos teikimą, kadangi tiek klientas, tiek socialinis darbuotojas skirtingai mato problemą ir jos rimtumą. Tyrimo metu išaiškėjo, jog klientai, kurių vertybės skiriasi nuo socialinio darbuotojo sunkiau suvokia problemos rimtumą, kodėl ji yra svarbi ir ją reikia išspręsti, kadangi dažniausiai klientai pripranta ir susigyvena su savo problemomis ir prie jų prisitaiko, būtent todėl socialiniams darbuotojams sunku įtikinti klientą teisingai elgtis, imtis veiksmų ir šalinti problemą.

Tyrimo metu atskleistos pagalbos darbe priemonės, kurios svarbios socialinio darbuotojo profesinei veiklai. Tyrimo dalyviai išskyrė konsultavimą kaip pagalbos priemonę, kadangi konsultavimas profesinėje veikloje skatina socialinius darbuotojus atlikti savo darbą geriausiai, nes

jaučia palaikymą iš kolegų, sulaukia patarimų ir empatijos. Konsultacijos, anot tyrimo dalyvių, kurios vyksta tiek su kolegomis, tiek su vadovais, didina motyvaciją profesinėje veikloje, drąsina socialinius darbuotojus, skatina bendradarbiauti. Konsultacija neatsiejama nuo kolegų ir vadovų palaikymo, kurį tyrime taip pat išskyrė tyrimo dalyvių atsakymai. Panašias išvadas atskleidžia autorės I. Dirgėlienė ir P. Večkienė (2009), jog socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su sunkumais ir abejonėmis, todėl jiems turi būti suteikiamos sąlygos problemas aptarti su kolegomis ar kitais specialistais, taip palaikydami vieni kitus. Kitų specialistų pagalba socialiniams darbuotojams yra pagalba išvengiant perdegimo sindromo, kadangi darbe nuolat didinamas darbo krūvis ir jaučiama emocinė įtampa, įstaigos, kuriose dirba socialiniai darbuotojai suteikia galimybes lankyti psichologo konsultacijas. Anot tyrimo dalyvių, psichologo konsultacijos jiems padeda išsipasakoti, suprasti savo emocijas ir jausmus, kadangi nuolat sprendžiant kitų žmonių problemas dažnai nepastebima, jog pervargstama nuo bendravimo tiek emociškai, tiek psichologiškai. Todėl svarbu paminėti, jog kitų specialistų pagalba socialiniams darbuotojams padeda išventi emocinio pervargimo ir perdegimo sindromo.

Tyrimo metu atskleista pagalbos darbe stoka, kuri socialinius darbuotojus gali privesti prie profesinio sindromo. Tyrimo metu išaiškėjo, kad pagalbos darbe stoka yra nesaugumo jausmas dirbant su klientu. Socialiniai darbuotojai, anot tyrimo, dažnai lieka vieni su agresyviu klientu, bijo dirbti su juo, užkraunama didelė atsakomybė, tad atsiranda stresas ir baimė, todėl svarbus kolegų palaikymas ir buvimas šalia, motyvavimas ir problemų sprendimo būdų ieškojimas kartu. Gualtherie van Weezel ir kiti, (2012) atskleidžia panašias tendencijas, jog socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su probleminėmis situacijomis ir nesugumo jausmu profesinėje veikloje, todėl labai svarbu, jog darbuotojai nebūtų palikti vieni, jaustų paramą iš kolegų, kurie motyvuotų ir padėtų atrasti naujus problemų sprendimo būdus. Tyrimas parodė, jog socialiniai darbuotojai bijo perdegimo sindromo, o dauguma iš jų buvo susidūrę su jo sukeliama simptomais. Kaip problemą darbe socialiniai darbuotojai nurodo perdegimo sindromą, kadangi patiriamas stresas, psichologinis ir emocinis pervargimas darbe ir dideli darbo krūviai sudaro tinkamas sąlygas perdegimo sindromo atsiradimui. Socialiniai darbuotojai siekia atliepti visas jiems skiriamas funkcijas ir tikslus, yra draugiški, paslaugūs, organizuoti, bendrauja ir bendradarbiauja su įvairiomis žmonių grupėmis. V. Vaicekauskienės (2014) teigimu, socialiniai darbuotojai turi sugebėti pakelti psichologinį krūvį, būti iniciatyvūs, energingi ir organizuoti, tad siekiant įgyvendinti tokius socialinės pagalbos tikslus nėra lengva ir tai lemia socialinio darbuotojo darbo sąlygų sudėtingumą ir stiprų emocinių išgyvenimų ir streso pasireiškimą- šie veiksniai formuoja socialinio darbuotojo perdegimo sindromą.

Tyrimo metu atskleistos ir pagalbos tobulinimo kryptis- darbo krūvio mažinimas. Tyrimo dalyvių duomenys rodo, jog darbo krūvis nuolat didinamas, tad psichologinis spaudimas taip pat

didėja, atsiranda nesaugumo ir baimės jausmas, pervargimas, prastėja darbo ir teikiamų paslaugų kokybė. Dar viena pagalbos darbe tobulinimo kryptyje išskiriama dalijimasis darbo patirtimi įstaigoje ir su kitomis įstaigomis, kadangi tyrimo dalyviai išskyrė norą dalintis gera patirtimi su kitų įstaigų darbuotojais, kartu dalyvauti mokymuose, dalintis rekomendacijomis ir žiniomis, kadangi patirties dalijimasis padėtų socialiniams darbuotojams būti lanksčiau įvairiose situacijose, tinkamai įvertinti kilusius sunkumus ir efektyviai juos išspręsti.

Tyrimo metu atskleista socialinių darbuotojų supervizijos patirtis. Socialiniai darbuotojai supervizijas supranta kaip problemos sprendimo būdą, dalijimasi patirtimi ir situacijų analizavimo būdą, kadangi supervizijų metu nagrinėjamos nerimą keliančios situacijos, stiprinami tarpasmeniniai santykiai, ieškoma problemos sprendimo būdų ir suteikiama emocinė parama. Socialiniai darbuotojai atskleidžia, jog jiems svarbu būti išklausytiems ir išgirstiems, dalintis patirtimi, išgirsti kitų darbuotojų patirtis, suteikti paramą kolegai ir ją gauti atgal, atrasti naujų problemos sprendimo būdų profesinėje veikloje ir juos pritaikyti. Tokius rezultatus patvirtina A. Kiaunytės (2011), jog supervizijų užsiėmimų metu svarbu išklausti kitą asmenį, padėti išspręsti iškeliamas problemas, reflektuoti ir išsipasakoti, empatiškai pažvelgti į kitų darbuotojų situacijas. Supervizija tyrimo dalyviams dar suprantama kaip refleksija, kadangi refleksija supervizijos metu padeda atrasti naujų problemų sprendimo būdus, suprasti kolegas, juos palaikyti ir diskutuoti apie iškeltas problemas, padeda socialiniams darbuotojams pažinti save ir kitus, suprasti perdegimo sindromo atsiradimo priežastis ir užkirsti jam kelią. V. Kavaliauskienė (2010) atskleidžia panašias refleksijos funkcijas socialiniams darbuotojams. Autorė teigia, jog refleksija padeda atsakyti į rūpimus klausimus, atrasti problemų sprendimo būdus, surasti streso atsiradimo priežastis, skatinamas asmeninis tobulėjimas ir savęs pažinimas.

Tyrimo metu išaiškėjo, kad vienas iš veiksnių, paskatinusių dalyvauti specialinius darbuotojus supervizijoje yra galimybė išsikalbėti, kadangi supervizijų metu suteikiama galimybė išsikalbėti, išsipasakoti kitiems specialistams, todėl darbuotojai jaučiasi suprasti, sulaukia palaikymo iš kolegų ir noriai dalyvauja supervizijose. Taip pat svarbūs veiksniai yra pagalba ir pažvelgimas iš šono į situacijas profesinėje veikloje. Socialiniams darbuotojams daržnai susiduriant su sunkumais profesinėje veikloje, pagalba supervizijų metu labai svarbi, kadangi socialiniams darbuotojams svarbu kolegų palaikymas ir supratimas, o pažvelgimas į situacijas iš šono padeda atrasti naujų problemų sprendimo būdus, kaupti ir tobulinti žinias. Supervizijos taip pat yra ir socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo alternatyva, kadangi supervizijų metu, kaip teigia tyrimo dalyviai, socialinis darbuotojas įgyja profesinių žinių ir gebėjimų, supervizija padeda nuolat juos vystyti ir tobulinti, pritaikyti profesinėje veikloje. Tyrimo dalyviai išskiria supervizijos pagalbą mažinant streso patiriamus simptomus ar jų atsiradimą, kadangi darbuotojia profesinėje veikloje

patiria daug streso ir emocinio išsekimo, supervizijose jaučiasi saugūs ir gali nesivaržyti, atsiskleisti. Supervizijų metu, kaip įvadino tyrimo dalyvė „...*pajaučiau, kaip akmuo nuo širdies supervizijose nukrenta...*“.

Kaip ištirta tyrimo metu, socialiams darbuotojams svarbus lūkestis lankant supervizijas yra darbo metodų pritaikymas, sužinojimas daugiau problemos sprendimo būdų, įgyti naujų žinių ir gebėti jas pritaikyti profesinėje veikloje. Taip pat išskiriama pagalba sau ir prevencija perdegimui darbe, kurias supervizijos suteikia socialiniams darbuotojams, kadangi lankantis užsiėmimuose, socialiniai darbuotojai atliepia savo lūkesčius, tokius kaip: jaustis išgirstam, suprastam, jaučiama pagalba ir palaikymas iš kolegų ir kt. Socialiniai darbuotojai atskleidė, jog supervizija padeda analizuoti ir suprasti jausmus, emocijas, savo kaip specialisto svarbą ir vaidmenį socialiniame darbe. Panašias įžvalgas pateikia A. Kiaunytė (2012), jog supervizija padeda analizuoti profesinę patirtį ir vaidmenį, išreiškiamus jausmus, padeda atpažinti stresorius ir bendravimo tarp kolegų svarbą profesinėje veikloje.

Supervizijų įtaka socialinių darbuotojų profesinėje veikloje, taip pat atskleidžiama tyrime. Tyrimo dalyviai nurodė, jog po supervizijų užsiėmimų padidėja pasitikėjimas savimi, jaučiama vidinė ramybė, atsiranda drąsa, ryžtas, motyvacija ir noras tobulėti profesinėje veikloje. Kaip nustatė R. Naujanienė ir kiti (2018), supervizijos yra neatsiejamos nuo nuolatinio savęs tobulinimo, pasitikėjimo kėlimo, didina samoningumą, motyvaciją ir kritinį mąstymą. Taip pat supervizijos sustiprina bendruomeniškumą darbo kolektyve, kadangi supervizijų metu vieni kitus išklauso, palaiko, klauso patarimų, susikuria palaikančią atmosferą, jaučiama empatija, išauga vidinė ramybė. Vidinė ramybė, atsirandanti po supervizijų, socialiniams darbuotojams tapo greitai pastebima, kadangi tapo lengviau atpažinti emocijas, lengviau nei anksčiau kontroliuojamas nerimo jausmas ir lengviau reaguojama į stresines situacijas.

Šiame darbe pristatomas tyrimas buvo nukreiptas atskleisti supervizijų įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui. Tyrimo rezultatai atveria galimybes tolimesniems tyrimams, kurie būtini siekiant išsiaiškinti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui. Viena iš įžvalgų tolimesniems tyrimams- socialinių darbuotojų ir jų vadovų, kaip tyrimo dalyvių dalyvavimas tyrime, apklausiant supervizijos įtaką socialinio darbo profesinėje veikloje. Kita galima tyrimų kryptis- supervizija socialinių darbuotojų kompetencijos kėlimo plėtotės kontekste.

IŠVADOS

1. Mokslinių šaltinių analizė atskleidė supervizijos sampratą ir funkcijas. Supervizija apibrėžiama kaip konsultacinė pagalba dirbantiems specialistams, vadovams, komandoms bei organizacijoms, norinčioms tobulėti ir dirbti efektyviau ir dažniausiai supervizija reikalinga susidūrus su sudėtingomis situacijomis darbe, kurios pačios savaime neišsisprendžia. Trys supervizijos funkcijos - administracinė, ugdomoji, palaikančioji. Administravimo funkcijos tikslas - užtikrinti supervizijos metu vykdomų procedūrų laikymąsi, užtikrinti supervizoriaus darbo kokybę, valdyti socialinio darbuotojo darbo krūvį, planuoti ir organizuoti veiklas, užtikrinti atliekamų darbų kokybę ir organizacijų keliamus reikalavimus. Pagalbos funkcija - suteikiama pagalba darbuotojui valdyti stresines situacijas, mokėti užkirsti kelią joms ar gerokai sumažinti jų atsiradimo galimybes. Ugdomosios funkcijos tikslas - suteikti socialiniui darbuotojui reikalingas žinias, skatinti refleksiją, tobulina darbo su klientais įgūdžius. Supervizijoje ugdomoji funkcija skatina socialinius darbuotojus tapti sąmoningesnius dėl reakcijos į klientus, geriau suprasti santykių su klientu dinamiką ir sąveiką.
2. Mokslinių šaltinių analizė atskleidė supervizijų poreikį socialiniame darbe Lietuvoje. Socialinis darbas vyksta sudėtingoje, nuolat besikeičiančioje aplinkoje. Socialinių darbuotojų veikla yra formuojama atsižvelgiant į vykstančias permainas visuomenėje, nes socialiniai darbuotojai savo veiklos organizavimu atliepia visuomenės lūkesčius. Socialinio darbo patirtis Lietuvoje atskleidė, kad socialiniai darbuotojai dažnai patiria stresą, jaučiami perdegimo sindromo simptomai, kuriuos sukelia nuolatinis darbas su sudėtingomis klientų situacijomis ir mažu profesinės veiklos rezultatyvumu. Svarbiausia socialinio darbuotojo darbo dalimi tampa profesinės veiklos refleksija. Supervizija, kaip profesinės veiklos konsultavimas, yra pagrindinis instrumentas socialinio darbo proceso formavimui ir refleksijai. Supervizija socialinio darbo profesiniame lauke gerina paslaugų teikimą, socialinio darbo etikos ir vertybių supratimą, ugdo socialinių darbuotojų profesinius įgūdžius, didina jų pasitenkinimą darbu, mažina perdegimo sindromo riziką. Supervizija suteikia galimybę socialiniams darbuotojams pamatyti kitokias perspektyvas ir požiūrius į iškylančias problemas, stiprinti tarpusavio santykius profesinėje aplinkoje, padeda įgyti daugiau pasitikėjimo savo jėgomis profesinėje veikloje, stiprina motyvaciją.
3. Mokslinių šaltinių analizė atskleidė supervizijos reikšmę socialinių darbuotojų kompetencijos kontekste. Socialiniai darbuotojai, dirbdami su klientais yra atsakingi ne tik už klientui teikiamas paslaugas ir jų kokybę, bet ir už socialinio darbo vertybių ir etikos laikymąsi bendradarbiaujant su klientu. Tam, kad socialinis darbuotojas išliktų

profesionalus ir lankstus profesiniame lauke, jis turi nuolat kelti kompetenciją, tyrinėti savo patirtis, įvertinti savo veiklas, problemų sprendimo būdus, lankyti supervizijų užsiėmimus, reflektuoti. Dalyvavimas supervizijoje padeda ne tik kritiškai pažvelgti į savo darbą ar palengvinti psichologinį krūvį, bet ir išspręsti sudėtingas situacijas, nagrinėti problemas keliančius atvejus, pritaikyti turimas žinias, suprasti savo profesinį vaidmenį, ugdyti įgūdžius efektyviai dirbti įstaigoje ar organizacijoje ir išmokti nuolat vadovautis socialinio darbo vertybėmis ir etika. Supervizijų užsiėmimai taikomi pasitelkiant refleksiją, padedant žmogui susiorientuoti profesinėje veikloje, įvertinti patiriamą įtampą, kuri dažnai kyla tarp asmeninio ir profesinio identiteto.

4. Tyrimas atskleidė teigiamus ir neigiamus veiksnius, turinčius įtakos socialinio darbuotojo veiklai. Teigiami veiksniai, turintys įtakos socialinio darbuotojo veiklai yra pasiekiami teigiami rezultatai, pagalba įgalinanti klientą, kvalifikacijos kėlimas, kolektyvas, valdovo palaikymas ir komanda. Neigiami veiksniai, siejami su įtaka socialinio darbuotojo veiklai yra neigiamas požiūris į socialinį darbą, vyraujantys įvairūs stereotipai visuomenėje, nemotyvuoti klientai, nežinojimas kaip išspręsti kilusius sunkumus, paslaugų trūkumas ir neprieinamumas, darbuotojo neigiama vidinė būsena ir vertybių išsiskyrimas.

Tyrimo rezultatai atskleidė pagalbos darbe situaciją: pagalbos darbe priemonės, pagalbos darbe stoką ir pagalbos darbe tobulinimo kryptis. Svarbiomis pagalbos darbe priemonėmis laikytina konsultavimas, kolegų ir vadovų palaikymas, psichologo konsultacijos. Pagalbos darbe stoką rodo nesugumas, dirbant su klientu, perdegimo sindromas ir bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis stoka. Pagalbos darbe tobulinimo kryptys laikomos darbo krūvio mažinimu ir dalijimasis darbo patirtimi įstaigoje ir su kitomis įstaigomis.

Tyrimas atskleidė socialinių darbuotojų supervizijos patirtis: supervizijos reikšmę ir sampratą, veiksnius, paskatinusius dalyvauti supervizijose, lūkesčius, siejamus su supervizija ir supervizijos pagalbą sprendžiant profesinius iššūkius. Supervizijos reikšmės samprata laikytina problemų sprendimo būdas, situacijų analizavimas, ir refleksija, dalijimasis patirtimi. Veiksniai, paskatinę dalyvauti supervizijose yra galimybė išsikalbėti, pažiūrėti iš šono į situacijas darbe, gauti pagalbą, noras tobulėti ir kvalifikacijos kėlimas, streso įveikimo būdas, taip pat privalomos supervizijos įstaigoje. Lūkesčiai siejami su supervizija - tai darbo metogų pritaikymas, pagalba ir prevencija perdegimui darbe. Supervizijos pagalba, sprendžiant profesinius iššūkius pasireiškia sustiprėjusiu pasitikėjimu savimi, sustiprėjusiu bendruomeniškumu darbo kolektyve ir vidine ramybe.

REKOMENDACIJOS

ĮSTAIGŲ VADOVAMS:

- Mažinti socialinių darbuotojų darbo krūvį ir įtampą, taip išvengiant perdegimo sindromo;
- Užtikrinti socialiniams darbuotojams dalyvavimą grupinėse supervizijose, kuriose dalyvauja ne tos pačios įstaigos darbuotojai;
- Organizuoti supervizijas ir kitokias pagalbos priemones, kuriomis siekiama apsaugoti socialinius darbuotojus nuo perdegimo sindromo ir suteikti kuo daugiau informacijos prieinamumo apie perdegimo sindromą.

SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS:

- Dalintis patirtimi ir reflektuoti su kitais socialiniais darbuotojais, juos įtraukti į diskusijas, taip mažinant perdegimo sindromo simptomų atsiradimą;
- Lankytis psichologo ar kitų specialistų konsultacijose, taip išvengiant psichologinio krūvio ir emocinio išsekimo;
- Nuolat kelti kvalifikaciją, siekti įgyti žinių ir įgūdžių, padedančių išspręsti sudėtingas kliento problemas ir jį įgalinti.
- Domėtis atpalaidavimo metodais, taikyti juos praktikoje, taip išvengiant išsiblaškymo ir emocinio išsekimo.

LITERATŪRA

1. Abromaitienė, L. (2018). Apie supervizijos naudą: socialinių darbuotojų ir pedagogų patirtys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22(2), 83-93.
2. Adanavičiūtė, S. (2013). Reflektyvaus mokymosi raiška socialinio pedagogo profesinėje veikloje. Magistro baigiamasis darbas.
3. Adhabi, E., Anoizie, C. B. (2017). Literature review for the type of interview in qualitative research. *International Journal of Education*, 9 (3), 86-97.
4. Aleksinė, V., Kurapkaitienė, N. (2011). Įvadas į superviziją. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2011. 42.
5. Association of national organisation of supervision. (2019).
6. Beverley, A., Worsley, A. (2008). Learning and teaching in social work practice. – Basingstoke: Palgrave Macmillan. 206.
7. Bogo, M., McKnight, K. (2008). Clinical Supervision in Social Work: A Review of the Research Literature // The Haworth Press. 24.
8. Bubnys, R., Petrošiūtė, D. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų gyvenimo kokybės vertinimas: profesinis aspektas. Šiaulių universitetas, Socialinės gerovės ir negalės studijų fakultetas.
9. Coulshed, V., Mullender A. (2006). *Magamens in social work-* Houndmills: Palgrave Macmillan. 244.
10. Dačiulytė, R., Dromantienė, L., Indrašienė, V., ir kt. (2012). Pedagogų kvalifikacijos tobulinimo modelis.
11. Definition of supervision and coaching. (2009). ANSE basics.
12. Dirgėlienė, I. (2008). Teorijos ir praktikos ryšio plėtotė socialinio darbuotojo profesinėje veikloje. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 2, 41-62.
13. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*. 1, 31-36.
14. Dirgėlienė, I., Alėjūnaitė, R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. Klaipėdos universitetas. 1, 51-74.
15. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 15, 240-254.
16. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A., Ruškus, J., Večkienė, N. (2010). Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. *Socialinis darbas. empirinis pagrindimas ir modeliavimas* // *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 6 (2), 39-58.
17. Dirgėlienė, I., Večkienė, N., P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. (1). 143-162.

18. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu. 1, 13-19.
19. Grincevičius, O., ir kt. (2004) Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika: PHARE projektas-Supervizijos įgūdžių ugdymo programa.
20. Gualthere van Weezel, Gudaitė, L., Gailienė, V., Guodienė, A. ir kiti. (2012). Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis. Metodinė medžiaga socialiniams darbuotojams.
21. Gudžinskienė, V., Norvaišaitė, J. (2010). Socialinio darbuotojo kompetencijų sampratų analizė. Socialinis ugdymas: socialinio darbo vadyba: mokslo darbai, 2010.
22. Hair, J., H. (2012). The purpose and duration of supervision, and the training and discipline of supervisors: what social workers say they need to provide effective services. *British Journal of Social work*. 1-27.
23. Hawkins, P., Shohet, R. (2006). Supervision in the helping professions. Open University Press. 4, 8-12.
24. Hawkins, P., Shohet, R. (2011). Supervision in the helping professions. Open University Press. 5, 12-17.
25. Hawkins, P., Shohet, R. (2016). Supervision in the helping professions. Open University Press. 8, 9-18.
26. Holloway, E. (1995). Clinical supervision. Thousand Oaks London. 2013.
27. Hughes, J., M. (2010). The role of supervision in social work: a critical analysis. *Critical Social Thinking: Policy and practice*. 2, 59-77.
28. Ide, P. (2018). Perdegimo sindromas gebėjimo duoti ligą: suprasti, pripažinti, gydyti. 1, 64-79.
29. Kadushin, A. (1985). Supervision in social work. New York. 2, 24- 29.
30. Kadushin, A. (1992). Supervision in social work. New York. 1, 9-16.
31. Kadushin, A., Harkness, D. (2002). Supervision in social work. New York. 4, 16-23.
32. Kardelis, K. (2002). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas. 34-42.
33. Kavaliauskienė, V. (2010). Refleksijos kultūra - socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 25, 159-171.
34. Kavaliauskienė, V. (2013). Socialinių darbuotojų nuostatų dėl savo gebėjimų ir aplinkos raiška profesinėje veikloje. *Andragogika*. 1, 187-197.
35. Kavaliauskienė, V., Balčiūnaitė, R. (2014). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. *Klaipėdos universitetas*. 7, 41-46.
36. Kepalaitė, A. (2008). Grupės ir grupiniai procesai: mokomoji knyga. 2, 15-20.
37. Kiaunytė, A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. *Klaipėdos universitetas*. 7 (2), 119-130.
38. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas. 1, 51-57.

39. Kiaunytė, A., Dirgėlienė, I. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnesia*. 15, 43-51.
40. Kiaunytė, A., Puidokienė, D. (2011). Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnesia*. 27, 124-138.
41. Laužackas, R. (2005). Profesinio rengimo terminų aiškinamasis žodynas. Kaunas. 2, 33-37.
42. Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., Kazakevičiūtė, J. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinis darbas*. 7(3), 75-89.
43. Leffers, M., R. (2010). Komandinė supervizija su profesionalais pagalbininkais, dirbančiais socialinėse ir gydymo institucijose. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 2, 52-60.
44. Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija. (2019).
45. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. (2022). Vilnius.
46. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2021). Liepos 23 dienos įsakymu Nr. A1-539 dėl socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo. V skyrius.
47. Lietuvos socialinių darbuotojų etikos kodeksas. (2017).
48. Martensas, D. (1974). *Perso- centred counselling in action*. Social work. 212.
49. Martišauskienė, E., Tavoras, V. (2012). Mokytojų vertybinės orientacijos kaip jų meninės individualybės formavimosi veiksnys. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 31, 140-143.
50. Maslach, Ch., Leiter, M., P. (2003). *Burnout Stress: Concepts, Cognition, Emotion and Behavior*. Academic Press. 311-342.
51. Mažeikis, G. (2007). Neįgalumas ir socialinis dalyvavimas. Kritinė patirties ir galimybių Lietuvoje refleksija. 68-70.
52. Mažylis, L., Vazgelevičius, D. (2004). Nevyriausybinių sektoriaus bendradarbiavimas su savivaldos institucijomis, teikiant socialines paslaugas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. 29, 116-130.
53. Mikalauskas, A., Širvinskas, E., Macas, A., Padiaga, Ž. (2016). Profesinis perdegimas tarp anesteziologiją ir reanimatologiją studijuojančių rezidentų. *Sveikatos mokslai*. 26(6), 108-114.
54. Morkūnienė, J. (2012). Stresas darbe ir jo įveika: socialinių darbuotojų patirtys. Magistro baigiamasis darbas.
55. Naujanienė, R. (2006). Supervizijos samprata socialiniame darbe. *Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje*. 46-52.
56. Naujanienė, R. (2007). Supervizijos samprata socialiniame darbe. *Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje bendradarbiaujant su Lietuvos socialinių darbuotojų mokymo asociacija*. 113-121.
57. Naujanienė, R. (2010). Socialinis konstravimas: diskusinės perspektyvos supervizijoje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 6(2), 63-72.

58. Naujanienė, R., Eidukevičienė, J., Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiskumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 22(2), 35-62.
59. Neverauskas, B., Tijunaitienė, R. (2003). Public Participitation in City Governance Decision-Making. *Theoretical Approach*. 2(4). 21-30.
60. Packevičius, J. (2008). Profesinis perdegimas kaip organizacinės elgsenos problema. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2(7), 125-131.
61. Payne, M. (2016). *Globalization and International Social work*. 1, 154-163.
62. Petrauskienė, A., Raudeliūnaitė, R. (2012). Supervizijos taikymas socialinio darbo studijose. *Mykolo Romerio universitetas*. 27-32.
63. Petrošiūtė, D., Bubnys, R. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų gyvenimo kokybės vertinimas: profesinis aspektas. 4(20), 81-88.
64. Pruskus, V. (2004). Ekonominės ir kultūrinės vertybės: panašumai ir skirtumai. 39-48.
65. Raišienė, A. (2013). *Outlines of Social Innovations in Lithuania* European Scienfitic Institute: ESI publishing, Macedonia. 84-102.
66. Ramanauskienė, K. (2020). Socialinio pedagogo ir tėvų bendradarbiavimo galimybės teikiant pagalbą elgesio ir emocijų sutrikimų turintiems vaikams. 60-67.
67. Raudeliūnaitė, R. (2010). Socialinio darbo studentų patirtis studijų praktikoje. *Socialinis darbas*. 9(2), 47-54.
68. Raudeliūnaitė, R., Petrauskienė, A., Jančaitytė, R. (2008). Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika. 21-26.
69. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. (1), 98-112.
70. Rimkus, V., Kreivienė, B. (2017). Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo. 78(3), 13-29.
71. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija: metodinė knyga*. Klaipėda.
72. Ruškus, J. (2008). Lietuvos socialinių darbuotojų asociacija: kuriant socialinių darbuotojų profesinį statusą. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*. 4 (2), 154-159.
73. Sadauskas, J., Dromantienė, L., Indrašienė, V. (2016). Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. 28-30.
74. Socialinio darbo profesinės kvalifikacijos aprašas. (2006).
75. Stelmokas, D. (2009).
76. Švedaitienė-Sakalauskienė, B. (2012). Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip reflektyvų profesionalumą. *Socialinė teorija, empatija, politika ir praktika*. 6. 23-31.
77. Tsui, M., S. (2006). *Social Work Supervision: Contexts and Concep*. 108-113.

78. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos preilaidos socialiniame darbe. 39 (3).
79. Večkienė, N. (2010). Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. 119-134.
80. Večkienė, N., Dirgėlienė, I. (2010). Paramą teikiantis bendradarbiavimas socialinio darbo procese: nuo idėjos link praktikos. 64-72.
81. Večkienė, N., Kiaunytė, A., Dirgėlienė, I., Ruškus, J., Kanišauskienė, V. (2008). Supervizijos taikymo plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas modelio parengimas: tyrimo atasakita. 27-29.
82. Voicu, C. (2017). Importance of Supervision in Social work. *Logs Universality Mentality Education Novelty*, Section: Social Sciences. 6(2), 19-30.
83. Walkins, D., Antonopoulou, V. (2018). What does supervision help with? A survey of 315 social eorkers in the UK. 1-20.
84. Weigand, W. (2010). Apie šiuolaikinę supervizijos sampratą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. Kaunas. 26-35.
85. Žibienė, G., Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės izikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*. 14 (2), 148-160.
86. Žiedelis, A., Pajarskienė, B. (2017). Slaugytojų profesinio perdegimo prevencijos sveikatos priežiūros įstaigose. *Metodinės rekomendacijos*. 12-14.
87. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vilnius. 40-51.

SANTRAUKA

Darbo tema- „Supervizijos įtaka socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui: socialinių darbuotojų patirtis”.

Darbo tikslas- teoriškai ir empiriškai pagrįsti supervizijos įtaką socialinių darbuotojų profesiniam tobulėjimui.

Tyrimo metodai- mokslinės literatūros ir dokumentų analizė, kokybinis metodas, pusiau struktūruotas interviu. Empiriniame tyrime dalyvavo 12 socialinių darbuotojų, kurie dalyvavę supervizijose.

Teorinėje darbo dalyje atskleista, kad supervizija socialinio darbo profesinėje veikloje gerina paslaugų teikimą, socialinio darbo vertybių ir etikos supratimą, ugdo socialinių darbuotojų profesinius įgūdžius, mažina riziką perdegimo sindromo atsiradimui. Supervizija socialiniams darbuotojams yra naudinga kaip galimybė pažinti save, kaip socialinio darbo specialistą, skatina bendradarbiavimą su kolegomis, mažina socialinio darbuotojo įtampą, patiriamą stresą, stiprina tarasmeninius santykius supervizijų grupėse ir profesinėje veikloje. Taip pat atskleidžiamas supervizijos poreikis socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos kontekste, kadangi socialinio darbo profesinėje veikloje dažnai susiduriama su didele atsakomybe, naujomis ir sudėtingomis situacijomis, baime, emociniu įsitraukimu, tad supervizija šioms situacijoms suteikia profesionalų sprendimo būdą, didina socialinio darbuotojo motyvaciją, padeda atrasti naujų problemos sprendimo būdų, nuolat tobulinti žinias, jas pritaikyti praktikoje, skatina socialinį darbuotoją atlikti savo darbą geriausiai.

Empirinio tyrimo duomenys atskleidė, kad socialinio darbuotojo profesinei veiklai daro įtaką pasiekiami teigiami rezultatai darbe, pasiekiami teigiami pokyčiai dirbant su šeimomis, kolektyvas ir komandinis darbas, vadovo palaikymas ir paskatinimas, glaudūs tarpasmeniniai santykiai darbe, kvalifikacijos kėlimas ir užsibrėžtų tikslų pasiekimas, lankymasis supervizijose. Socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su sudėtingomis situacijomis ir nežinojimu kaip jas išspręsti, todėl veiksniai, paskatinę socialinius darbuotojus dalyvauti supervizijose yra pagalbos gavimas, galimybė išsikalbėti, atrasti naujus problemų sprendimo būdus, kaupti ir tobulinti žinias, kelti kvalifikaciją. Išsiaiškinta, kad po supervizijų, socialiniams darbuotojams padidėja pasitikėjimas savimi, atsiranda vidinė ramybė, bendruomeniškumas kolektyve, suprantama komandinio darbo svarba, lengviau kontroliuojamos emocijos, atranda motyvaciją ir norą tobulėti profesinėje veikloje.

Raktiniai žodžiai- supervizija, socialinis darbuotojas, kompetencija, perdegimo sindromas, socialinis darbas.

SUMMARY

Research topic: "The influence of supervision on the professional development of social workers: the experience of social workers".

Aim of the research: theoretically and empirically substantiate the influence of supervision on the professional development of social workers.

Research methods: analysis of scientific literature and documents, qualitative method, semi-structured interview. The empirical study involved 12 social workers who participated in the supervisions.

The findings of the theoretical part show that supervision in the professional activity of social work improves the provision of services, understanding of the values and ethics of social work, develops the professional skills of social workers, reduces the risk of burnout. Supervision for social workers is useful as an opportunity to get to know oneself as a social work specialist, promotes cooperation with colleagues, reduces the tension of a social worker, experiences stress, strengthens interpersonal relationships in supervision groups and professional activities. It also reveals the need for supervision in the context of social workers' professional competence, as social work often involves a lot of responsibility, new and difficult situations, fear, emotional involvement, so supervision provides a professional solution to these situations, increases social worker motivation, helps to discover new problems. solutions, constantly improving knowledge, applying it in practice, encourages the social worker to do his or her job best.

The findings of the empirical research show that social worker the professional activity is influenced by the positive results achieved at work, positive changes in working with families, team and team work, support and encouragement of the manager, close interpersonal relationships at work, professional development and achievement of goals, attending supervisions. Social workers often face difficult situations and not knowing how to solve them, so the factors that encouraged social workers to participate in supervisions are getting help, the opportunity to talk, discover new ways to solve problems, accumulate and improve knowledge, improve qualifications. It was found that after supervision, social workers increase their self-confidence, inner peace, community spirit, understand the importance of teamwork, easier control of emotions, discover motivation and desire to improve in their professional activities.

Key words: supervision, social worker, competence, burnout syndrome, social work.

PRIEDAI

1 priedas

PUSIU STRUKTŪRUOTO INTERVIU KLAUSIMAI SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS

Veiksniai, turintys įtakos socialinių darbuotojų veiklai

1. Papasakokite, kas jus jūsų darbe džiugina ar motyvuoja?
2. Papasakokite, kokius patiriate sunkumus dirbant socialinį darbą? Kaip juos sprendžiate?

Pagalba darbe

3. Papasakokite, kokia pagalba Jums suteikiama darbe? Kaip ji teikiama?
4. Kokios pagalbos trūksta Jūsų darbe?
5. Kaip teikiamą pagalbą socialiniam darbuotojui darbe būtų galima tobulinti?

Dalyvavimo supervizijoje patirtis

6. Apibūdinkite, kas jums yra supervizija?
7. Kokie veiksniai Jus paskatino dalyvauti supervizijose?
8. Kokius lūkesčius siejote su supervizija?
9. Kokiose supervizijose Jums teko dalyvauti? (individualios, grupinės, organizacijos). Kiek kartų dalyvavote?
10. Kokie pokyčiai įvyko profesinėje veikloje dalyvaujant supervizijose?
11. Kokią asmeninę naudą davė supervizijos?

KOKYBINIO TYRIMO DALYVIŲ PATIRTIS, DALYVAUJANT SUPERVIZIJOSE

2 lentelė. Tyrimo dalyvių patirtis, dalyvaujant supervizijose

Tyrimo dalyvis	Kokiose supervizijose teko dalyvauti	Supervizijų skaičius
S1	Individualios ir grupinės	7
S2	Individualios	4
S3	Grupinės	25
S4	Grupinės	48
S5	Grupinės	49
S6	Grupinės	15
S7	Grupinės	8
S8	Individualios ir grupinės	51
S9	Grupinės ir organizacijos	36
S10	Grupinės	30
S11	Grupinės	48
S12	Grupinės	51

12. Šaltinis: parengta darbo autorės pagal tyrimo dalyvių duomenis, 2022