

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

LINOS RUDZEVIČIENĖS
(SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS)

**REFLEKSIJA GRĮSTA SOCIALINIO DARBUOTOJO
VEIKLOS PRAKTIKA**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė:
Prof. dr. Asta Railienė

Vilnius, 2024

TURINYS

LENTELIŲ SĄRAŠAS	5
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	6
ĮVADAS	7
1. REFLEKSIJA IR REFLEKSIJOS KULTŪRA KAIP PROFESINĖ SUBJEKTO SAVYBĖ	11
1.1. Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje.....	11
1.2. Refleksijos vaidmuo socialinio darbuotojo santykiui su savimi ir kuriant pagalbos santykius	18
2. REFLEKSIJA GRĮSTŲ STRATEGIJŲ TAIKYMAS SOCIALINIO DARBO KONTEKSTE.....	26
2.1. Supervizijos taikymas socialiniame darbe	26
2.2. Intervizija, jos ypatumai ir taikymas socialiniame darbe	30
2.4. Kolegialiu mokymusi grįstas socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimas.....	38
3. TYRIMO „SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTIS TAIKANT REFLEKSIJĄ PROFESINĖJE VEIKLOJE“ REZULTATAI.....	41
3.1. Tyrimo metodologija	41
3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė	49
3.2.1. Refleksijos raiška socialinių darbuotojų veikloje	49
3.2.1.1. Refleksijos taikymo kontekstai socialinio darbuotojo veikloje.....	50
3.2.1.2. Refleksijos nauda socialinio darbuotojo, kaip profesionalo, kaitai.....	54
3.2.1.3 Refleksijos taikymo iššūkiai socialinio darbuotojo veikloje.....	58
3.2.2. Refleksija grįstų strategijų vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje	59
3.2.2.1. Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba	60
3.2.2.2. Intervizijos nauda socialinio darbo praktikui	62
3.2.2.3. Mentorystės taikymas socialinio darbo praktikoje.....	64

3.2.2.4. Kolegialiu mokymusi grįstas socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimas	66
DISKUSIJA	68
IŠVADOS	73
REKOMENDACIJOS	75
LITERATŪROS SĄRAŠAS	76
SANTRAUKA.....	84
SUMMARY	86
PRIEDAI.....	88
AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA.....	90

SAVOKŲ ŽODYNĖLIS

Refleksija - yra sąmoninga, patirtimi pagrįsta mintis, vedanti link padidėjusio sąmoningumo ir naujo supratimo (Anderson, 2020).

Supervizija – profesinių santykių konsultavimo forma, dar apibūdinama kaip perdegimo prevencija, asmeninio ir profesinio augimo galimybė (Dirgėlienė ir Alėjūnė, 2020).

Intervizija – tai procesas, kurio metu profesionalų grupė be lyderio reguliariai susitinka apžvelgti atvejų ir metodų, pasidalinti patirtimi ir prisiimti atsakomybę už savo ir kitų profesinį vystymąsi ir teikiamų paslaugų standartų išlaikymą (Fiege ir Dallase, 2002).

Mentorystė – procesas, kurio metu labiau kvalifikuotas ir patyręs asmuo savo pavyzdžiu moko, remia, skatina, konsultuoja ir palaiko gerus santykius su mažiau įgudusiu ar patyrusiu asmeniu, siekiant greitesnio šio asmens profesinio ir / ar asmeninio tobulėjimo (Žukauskaitė, 2014).

Kolegialusis bendradarbiavimas – ne tik kolegų santykiai siekiant bendro tikslo, bet ir socialinių darbo praktikų veikla bendradarbiaujant su kolegomis (Česnavičiūtės ir Urnėžienės 2016).

Gerosios patirties pasidalijimas - gerąją praktika vadinamas procesas ar metodika, skirta specifiniams tikslams pasiekti (Swiss Agency for Development and Cooperation, 2007).

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Klausimai, kuriantys pagalbos santykius	21
2 lentelė. Instrumento mokslinis pagrindimas	42
3 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika	43
4 lentelė. Tyrimo organizavimo etapai	44
5 lentelė. Atliktų interviu atmintinė.....	46

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Esminiai klausimai.....	20
2 pav. Refleksyviojo mokymo pakopos	22
3 pav. Mentorstės procesas	37
4 pav. Tyrimo duomenų temų išskaidymas	49
5 pav. Temos „Refleksijos raiška socialinių darbuotojų veikloje“ kategorijos ir subkategorijas	50
6 pav. Temos „Refleksija grįstų strategijų vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje“ kategorijos ir subkategorijos.....	60

ĮVADAS

Darbo temos aktualumas.

Lietuvoje socialinis darbas nėra naujas socialinis reiškinys, tačiau tebevyksta intensyvi jo profesionalizacija (Kavaliauskienė, 2010). Socialinio darbo profesijos unikalumą suponuoja tai, kad ji yra socialinė profesija, kurios objektas yra žmogus – individas, šeima, žmonių grupė, turintys sunkumų ar problemų, kurias reikia spręsti (Kavaliauskienė, 2010). Pasaulis stipriai keičiasi įvairias aspektais, didėja tempas ir visa tai atsiliepiama ir socialinio darbo praktiko profesinėje veikloje – reikia nuolat atnaujinti įgūdžius, žinias, nepasimesti ir prisitaikyti visoje šioje įvairovėje bei gebėti tinkamai dirbti sparčiai kintančioje aplinkoje, tai kelia didelę įtampą (Dirgėlienė ir Večkienė, 2009). Ne veltui vienas iš bendrųjų socialinio darbo studijų Lietuvoje tikslų – rengti socialinio darbo praktikus, kurie gebėtų taikyti naujausias žinias, suderinti įvairių bendruomenės grupių interesus, naudotis socialinės politikos galimybėmis, veikti neapibrėžtose situacijose (Rimkus, 2015).

Socialiniai darbuotojai nuolatos sprendžia įvairias problemas, susiduria su situacijomis, kurios dažnai būna neaiškios ir neturi konkretaus sprendimo, todėl neapibrėžtumo problema eina išvien su jų kasdieniu darbu, sukeldama neužtikrintumo pojūtį (Večkienė, 2010; Rimkus, 2015). Vadinas, kad socialiniai darbuotojai turėtų gebėti organizuoti socialinio darbo su paslaugų gavėjais procesą, nustatyti ir įvertinti jų socialinius poreikius ir socialines problemas. Ne mažiau svarbu, kad socialinio darbo praktikas siektų profesinėje veikloje tobulėti, nes tik nuolat tobulėjantis socialinio darbo praktikas gali efektyviai padėti savo paslaugų gavėjams, kuriant abipusius prasmingus ir į problemos išsprendimą orientuotus tarpusavio santykius (Dromantienė ir kt., 2016).

Vienas iš profesinio tobulėjimo būdų yra mokymasis iš patirties, kurio kartinė ašis - veiklos reflektavimas (Dromantienė ir kt., 2016). Socialinio darbo studijų krypties apraše (2015) nurodoma, kad socialinio darbo praktikas turi gebėti sistemiškai reflektuoti savo, kaip profesionalo, augimą, tobulinti reflektyvius gebėjimus, pagrįstus bendradarbiavimo perspektyva, nuolatos permąstyti savo vertybines nuostatas, atpažinti įtampas, kylančias studijų ir praktinės veiklos procese, išmokti jas valdyti. Pasak R. Bubnio ir L. Krušaitės (2008), reflektuoti savo veiklą skatina noras tobulinti bei įprasminti save profesinėje veikloje, kuris kartu įgalina analizuoti situaciją iš įvairių perspektyvų, pasirenkant optimaliausią sprendimo variantą problemoms likviduoti. Teigiama, kad refleksyvus profesionalas į savo darbą integruoja žinias, vertybes, gebėjimus ir drauge mokosi iš patirties (Toros ir Medar, 2015), analizuoja savo paties, kaip patirties subjekto, veiklą (Mažeikis, 2007). Refleksijos vieta ir vaidmuo socialinio darbo specialistų profesiniame gyvenime yra neginčijami. Refleksijos poreikį profesinėje praktikoje gali skatinti besikeičiantys socialinio darbo modeliai ir dėl to atsirandančios naujų perspektyvų ir darbo būdų paieškos, naujų prasmų įžvalgos ir specifinių

mąstymo įgūdžių ugdymas, t. y. galimų profesijos stiprybių atradimas, jų atskleidimas ir profesinių tikslų siekimas. Ją taip pat skatina sėkmingas šių stiprybių panaudojimas siekiant įprasminti profesijos paskirtį. Refleksijos vaidmens socialinio darbo profesijoje pripažinimas. Tai reiškia, kad reikia atsižvelgti į šiuolaikiniame pasaulyje vykstančius kaitos procesus, nenumatytus ir nenuspėjamus iššūkius, kuriuos gyvenimas pateikia žmonėms, ir nustatyti alternatyvius darbo būdus, kaip reaguoti į kylančius iššūkius ir problemas (Kavaliauskienė, 2010).

Refleksija siejama su socialinio darbo profesionalumu (Fook ir Askeland, 2009, Švedaitė, 2012, Bubnys, 2014), socialinio darbuotojo gebėjimu darbinėje praktikoje naudotis žiniomis iš formalių ir neformalių šaltinių (Wilson, Ruch, Lymbery ir Cooper, 2011), asmenybės atsinaujinimo procesu kognityvinėje, emocinėje, ir praktinėje srityse (Kavaliauskienė, 2010).

L. Dromantienės ir kt. (2016) teigimu, refleksija reikalinga ne kitų atžvilgiu, bet pirmiausia savęs paties atžvilgiu. Kitaip tariant, kiekviena nauja apmąstoma mintis skatina mus tvarkyti savo mintis, veiksmus, požiūrį ir santykius su savo subjektu. Tik suprasdami save galime geriau pažinti kitus, integruotis į bendruomenę ir visuomenę, padėti kitiems augti ir rasti savo kelią visuomenėje (Dromantienė ir kt., 2016). Pasak Tijūnelienės ir Kavaliauskienės (2009), refleksija yra konstruktyvus profesinio tobulėjimo garantas (Dromantienė ir kt., 2016).

Darbo temos iširtumas ir naujumas.

Nors refleksijos reikšmę jau antikos laikais suprato ir nagrinėjo Sokratas, Aristotelis, bet tai buvo vien tik filosofų naudojamas metodas. XVI a. su I. Lojola refleksija atėjo į ugdymo įstaigas. Šiuo metu refleksija yra ne tik filosofijos ar ugdymo kontekste vartojamas terminas, bet ir saviugdros metodas, bei taikomas psichologijoje, socialinio darbo profesinėje srityje. Refleksija, kaip tyrimo objektą, tyrinėja daugelio sričių autorių. Daugiausia darbų refleksijos tematika mokslinėje literatūroje randama iš psichologijos bei sociologijos (M. F. Keen, J. Mucha, 1956; F. S. Peterson ir kt., 2006; V. Gelso, 2006; C. A. Nelson, 2007; R. Bubnys, L. Krušaitė, 2008; V. Leonavičius, 2002; J. Vyšniauskaitė - Rimkienė, 2020; R. Žukauskienė, 2022) taip pat edukologijos (J. Amulya 2011; C. K. Herbet, 2015; P. Karlson, 2021; H. Latino, 2021) lauko.

Refleksijos sampratą socialinio darbo kontekste analizavo L. Jarvis, 1998; L. D. Richardson, M. Wolfe, 2001; A. Derkač, A. Zazikin, 2003; L. Jovaiša, 2007; D. Vyšniauskienė, R. Minkutė, 2008 ir kiti autoriai. Refleksiją, reflektyvumą socialinio darbo srityje analizavo daugelis autorių (L. Jovaiša, 1998; A. Valantiejus, 2004; M. Teresevičienė, G. Gedvilienė, 2001; V. Ivanauskienė, N. Liobikienė, 2005; A. Kiaunytė, I. Dirgėlienė, 2006; A. Kepalaitė, 2008; O. Tijūnelienė, V. Kavaliauskienė, 2010, 2009; J. Bydam, 2000; H. Broekman, A. M. Pollard, 2002; S. Brookfield, 2009; S. Karvinen-Niinikoski, 2009 ir kt.)

Įvairūs autoriai yra rašę apie refleksijos svarbą socialinių darbuotojų profesiniame gyvenime. R. Bubnys ir L. Krušaitė (2008) pastebi, kad reflektuodami mes pažįstame save, pažvelgiame į tą pačią problemą iš įvairių perspektyvų, apmąstome teigiamą ir neigiamą patirtį, suvokdami savo silpnąsias ir stipriąsias sritis (Balčiūnaitė, 2006), bei apie tai ką mes padarėme, matėme, jautėme ir žinojome apie situaciją ir kodėl mes taip darome (Börjesson, Cedersund ir Bengtsson, 2015). D. Gursansky, D. Quinn ir E. Le Sueur (2010) teigia, kad refleksija yra pozityvi pastanga įprasminti ir panaudoti teigiamam pokyčiui abejones, netikrumą ir prieštaravimus esančius žmogiškos egzistencijos ir visų intervencijų neatsiejama dalimi. Refleksijos vaidmenį kuriant pagalbos santykius analizavo V. Kavaliauskaitė (2010), C. R. Rogers (2005). L. C. Jonson (2001), K. Urponen (2004), V. Kavaliauskaitės (2010), J. R. Šinkūnienė (2011, 2012), G. Beresnevičius (2006), D. Grakauskaitė-Karkockienė (2002, 2006), J. Almonaitienė (1997, 2000) ir kitų autorių tyrimai atskleidė kūrybiškumo ir refleksijos sąsajas socialinio darbo praktikoje.

Refleksija grįstų strategijų vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje išsiskiria socialinių darbuotojų profesiniu įgalinimu supervizijos pagalba, intervizijos nauda socialinio darbo praktikui, mentorystės taikymu socialinio darbo praktikoje ir kolegialiu mokymusi grįstu socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimu. Superviziją, kaip - tai profesinių santykių konsultavimo procesą, kuomet besikreipiantys gali reflektuoti savo darbines patirtis ir iš šių situacijų mokytis analizavo R. Naujanienė (2010), V. Vaicekauskienė ir R. Čiužas (2013). Supervizijos svarba socialinio darbo kontekste aptariama A. Kiaunytės (2008, 2018), I. Dirgėlienės, A. Kiaunytės, J. Ruškaus ir N. P. Večkienės (2010), T. Hughes (2010), P. Chiller ir B. R. Crisp (2012), A. Kadushin ir D. Harkness (2014), V. Kavaliauskaitės (2018) ir kitų mokslininkų tyrimuose. Apie mentorystę kaip procesą, kurio metu socialinio darbo praktikas išmoksta naujų įgūdžių ar pagerina turimus įgūdžius, kad prisitaikytų esamoje aplinkoje, rašė E. Žukauskaitė (2014), I. E. Allen (2003). N. Valečkienė (2020) rašė apie kolegialiaus mokymosi vaidmenį. I. Česnavičiūtės ir E. Urnėžienės (2016) akcentavo ne tik kolegų santykius siekiant bendro tikslo, bet ir socialinių darbo praktikų veiklą bendradarbiaujant su kolegomis. Apie kolegialaus mokymosi svarbą socialinio darbo praktikų profesiniam tobulėjimui rašė J. Retallick ir R. Butt (2004), K. Futernick (2007), A. K. Shah (2012), L. J. Leonard ir M. Leonard (2003), R. DuFour (2004).

Darbo temos mokslinė problema.

Remiantis moksliniais tyrimais grįstais teiginiais, **tyrimo problema** formuluojama šiais klausimais: *Kokia socialinių darbuotojų patirtis taikant refleksiją profesinėje veikloje? Kokia refleksijos svarba socialiniame darbe? Kaip refleksija taikomas socialinio darbo praktikoje? Kokias ir kaip refleksija grįstas strategijas socialiniai darbuotojai taiko profesinėje veikloje?*

Darbo objektas: refleksijos vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje.

Darbo tikslas: teoriškai ir empiriškai išanalizuoti refleksijos vaidmenį socialinio darbuotojo veiklos praktikoje.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti refleksijos kaip profesinės socialinio darbuotojo savybės charakteristikas;
2. Aptarti refleksija grįstų strategijų taikymo socialinio darbo kontekste ypatumus;
3. Atskleisti socialinių darbuotojų patirtį taikant refleksiją profesinėje veikloje.

Darbo metodai:

Sisteminė, loginė ir lyginamoji mokslinės literatūros, periodinių leidinių ir mokslinių straipsnių analizė, kuria siekiama išsamiai išanalizuoti socialinio darbo refleksijos sampratą, refleksija grįstų strategijų taikymo socialinio darbo kontekste ypatumus bei socialinių darbuotojų patirtį taikant refleksiją profesinės veiklos tobulinimui.

Kokybinis tyrimas – pusiau struktūruotas interviu su socialiniais darbuotojais, kuriuo siekiama gauti gilumines žinias apie refleksiją grįstą socialinio darbuotojo veiklą. Šis tyrimo metodas pasirinktas nes gaunama išsamesnė informacija, duomenis galima patikslinti ir išplėsti papildomais klausimais informantui.

1. REFLEKSIJA IR REFLEKSIJOS KULTŪRA KAIP PROFESINĖ SUBJEKTO SAVYBĖ

1.1. Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje

Socialinis darbas – tai nuolatinė efektyvesnių, didesnius pokyčius lemiančių darbo metodų paieška, nulemta socialinių problemų, kurioms spręsti nėra vienos sistemos ar taisyklių rinkinio, įvairovė (Rimkus ir Žemgulienė, 2013). L. Dromantienės (2016) teigimu, socialinio darbo praktiko veiklos specifika apibūdina paslaugų gavėjų įvairovė, dinamiški ir kintantys santykiai su skirtingomis paslaugų gavėjų grupėmis. Vadinasi, socialinio darbo praktikas turi gebėti organizuoti socialinio darbo procesą su paslaugų gavėju, nustatant ir įvertinant socialinius poreikius bei socialines problemas (Dromantienė ir kt., 2016).

B. Švedaitė – Sakalauskė (2012) teigimu, refleksija yra neatsiejama nuo socialinio darbo savivokos: socialiniai darbo praktikai pratę permąstyti savo veiklą, studentai būtinai mokomi reflektuoti, o žodis „refleksija“ priklauso profesiniam ir akademiniam žargonui – tarsi savaime suprantamas, nereikalaujantis paaiškinimų.

Refleksija (lot. reflexio – atsisukimas atgal, atsigręžimas) - mąstymo būdas, kai asmenybė kritiškai analizuoja, suvokia ir įprasmina savo mąstymo ir psichinio pasaulio turinį, formą, prielaidas, struktūrą ir ypatybes (Vaicekauskienė ir Čiužas, 2013). Refleksija – „tai mąstymo posūkis nuo išorinio pasaulio stebėjimo į savojo „aš“ stebėjimą, vidinė žiūra į save kaip į moralės objektą“ (Vyšniauskienė ir Minkutė, 2008, p. 257). Refleksija – esminė žmogaus sąmonės charakteristika, principas, paaiškinantis psichologinių ir socialinių fenomenų turinį (Kavaliauskienė, 2010). Ji pasireiškia asmenybės elgesiu, santykiais ir veikla (Derkač ir Zazikin, 2003). M. Ajdukovič ir kt., (2014), refleksiją apibūdina kaip savo emocinių būsenų ir elgesio ištyrimą. Vadinasi, socialiniai darbuotojai skatinami analizuoti savo veiksmus, sprendimus ir veiklą. Tik tada socialiniai darbuotojai gali daryti išvadas apie pokyčius, lemiančius norimą rezultatą.

Pasak V. Vaicekauskienės ir R. Čiužo (2013), refleksija, suprantama kaip sąmoningos analizės procesas, apimantis dvi skirtingas kryptis: pirmoji – refleksija kaip prigimtine asmenybės duotybe, nukreipta į žmogaus vidų, į jo savianalizę; antroji kryptis – išorinė refleksija, kuri apima veiklą ir jos aplinkybes, veikloje dalyvaujančiųjų veiksmų, požiūrių ir vertybių analizę. Autorių teigimu, tarp šių dviejų krypčių, t. y. vidinio pasaulio analizės ir išorinės aplinkos tendencijų, atsirandantys sunkumai ir įtampos skatina žmogų reflektuoti, t.y. mąstyti, ieškoti naujų idėjų iškilusioms problemoms spręsti, pasinaudojant ankstesne patirtimi. Tai rodo, kad refleksija yra grindžiama patirtinio mokymosi teorija ir modeliu, sukurtu amerikiečių mokslininko D. Kolbo. Autorius sujungė psichologijos, filosofijos ir edukologijos mokslininkų teorijas ir sukūrė savąją,

kurios esmė – naujos žinios, kuriamos keičiant savo patirtį (Vaicekauskienė ir Čiužas, 2013). Pristatydamas savo patyriminio mokymosi modelį D. Kolbas (1984) pasiūlė holistinį, integracinį požiūrį į mokymąsi, kuris apima visą mokymosi procesą – patirtį, supratimą, pažinimą, elgesį, t.y. konkrečią patirtį ir jos aptarimą bei įvertinimą, išvadas ir jų taikymą kasdieniame gyvenime. Kadangi mokymosi procesas yra ciklinis, autorius nuomone, būtinos ir svarbios yra visos „patyriminio rato“ sudedamosios dalys, nes pavieniui jos bevertės. Tai reiškia, kad be išvadų yra neįmanomas praktinis žinių pritaikymas, neaptarta patirtis tėra gerai praleistas laikas, o tai nesudaro neformaliojo ugdymo ir nesuteikia galimybės specialisto asmenybės raidai (Kolb, 1984).

R. Bubnio ir L. Krušaitės teigimu, socialiniame darbe reflektavimas yra vienas reikšmingiausių profesinio tobulėjimo būdų (Bubnys ir Krušaitė, 2008). Jo pagalba įmanoma vis į aukštesnį lygmenį perkelti esamą etapą: darbinės patirtis priimti kaip ugdymąsi, tuomet mokymąsi plėtoti į asmeninį bei profesinį tobulėjimą, galiausiai tai veda į kokybiškesnį darbo atlikimą (Bubnys ir Krušaitė, 2008). Reflektuojant galima stabilizuoti profesinę patirtį, toks savo srities žinovas, kuris analizuoja, apmąsto savo patyrimus, nuolat tobulėja, sudaro tinkamas sąlygas efektyviau padėti ir paslaugų gavėjui, ir sau bei kurti abipusius, orientuotus į problemų sprendimą santykius (Bubnys ir Krušaitė, 2008). Reflektuodami socialinio darbo specialistai gali nustatyti savo darbo veiksmingumo ir pažeidžiamumo sritis, kurias vėliau galima įvertinti siekiant kuo geresnių rezultatų. Taip pat sąmoningai ir tikslingai reflektuojant savo profesinį lauką socialinio darbo praktikui įmanoma įprasminti savo profesinę veiklą, suvokti jo reikšmę (Bubnys ir Krušaitė, 2008).

Analizuojant refleksijos sąvoką psichologinėje literatūroje, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad pabrėžiama "mąstymo", "apmąstymo" ir "permąstymo" apie save svarba.-Refleksija yra paties savęs suvokimas – ne tik tiesioginis, bet ir pasitelkiant kitų žmonių manęs suvokimą, vertinimą (Psichologijos žodynas, 1993). Taigi, žvelgiant iš psichologinės perspektyvos, introspekcija - tai procesas, kurio metu veikiantis subjektas (individas ar bendruomenė) yra suvokiamas ir vertinamas kito subjekto, o asmuo pradeda atpažinti savo psichinį elgesį ir būseną, t. y. galvoti apie save, savo kūno pojūčius, mintis, emocijas, poreikius, Ji apibrėžiama kaip savęs pažinimo procesas įsisąmoninant nuostatas, norus ir tikslus bei sąmoningai suvokiant, ką žmogus daro ir ko nori.

Refleksijos esmė – suprasti kokios prielaidos, vertybės ir ketinimai yra įkūnyti praktikoje ir kokios socialinės, kultūrinės ir psichologinės jėgos šias prielaidas, vertybes ir ketinimus formuoja (Dromantienė ir kt., 2016). D. Gursansky, D. Quinn ir E. Le Sueur (2010) teigia, kad refleksija yra pozityvi pastanga įprasminti ir panaudoti teigiamam pokyčiui abejones, netikrumą ir prieštaravimus esančius žmogiškos egzistencijos ir visų intervencijų neatsiejama dalimi. Refleksija -- tai mąstymo pokytis, kai nuo išorinio pasaulio stebėjimo pereinama prie savęs pažinimo (Dromantienė ir kt., 2016).

R. Bubnys ir L. Krušaitė (2008) pastebi, kad reflektuodami asmenys pažįsta save, pažvelgia į tą pačią problemą iš įvairių perspektyvų, apmąsto teigiamą ir neigiamą patirtį, suvokdami savo silpnąsias ir stipriąsias sritis. Refleksija lyginama su galvojimimu apie visą eilę faktorių lemiančių konkrečią situaciją arba sprendimo priėmimą (Ingram, 2013), apie tai ką asmuo padarė, matė, jautė ir žinojo apie situaciją ir kodėl vienu ar kitu būdu kažką darė ar atliko (Börjesson, Cedersund ir Bengtsson, 2015). Refleksija gali būti paaiškinama kaip procesas, kai atkreipiamas dėmesys į išgyventą patirtį ir jos turinį, vedantis į sąmoningą savo asmeninių veiklos teorijų pažinimą, jų vystymą, naujų žinių kūrimą ir tikrinimą realioje praktikoje (Stanikūnienė, 2007), skatinant ieškoti papildomos informacijos, kuri padėtų suprasti problemos esmę (Gapšytė ir Snieškienė, 2011).

I. Balčiūnienės (2006) teigimu, refleksija – savo patirties, žinių bei įsitikinimų kritinis apmąstymas, susietas su nauja patirtimi ir naujomis žiniomis, skatinantis ateities veiksmų modeliavimą. Nereflektuojant savo patirties, galima susikurti išankstines, nebūtinai teisingas prielaidas ir sustiprinti stereotipus, kas neskatina kritiškai apmąstyti tolimesnius veiksmus ir tobulėti (Fidder ir Marienau, 2008).

Profesinėje veikloje refleksija padeda formuotis specialisto savižinai, supratimui ir prisideda prie profesinio tobulėjimo (Career Counselling, Constructivist Approaches, 2006). Savižina, kaip savęs vertinimo, supratimo rezultatas; savo minčių, požiūrių, nuostatų, jausmų, poelgių visumos pažinimo ir vertinimo tapatinimas su savuoju „aš“ (L. Jovaiša, 2007), išplečia specialisto žinias apie savo fizinę, psichinę, dvasinę būklę. Anot L. Jovaišos (2007), jų interpretacija gali keisti asmens profesinę savimonę, kreipti į naujas veiklos prasmės paieškas. Kai veikla orientuota į informacijos analizę, dominuoja kognityvinis introspekcijos komponentas; kai veikla orientuota į sprendimų priėmimą, dominuoja kognityvinis ir reguliacinis komponentai. Introspekcijos kultūros lygis ir išsivystymas yra glaudžiai susijęs su veikėjo asmeninėmis ir darbo savybėmis (Derkač ir Zazikin, 2003).

Refleksija nukreipta ne į kitus, o pirmiausia į save. Kitaip tariant, apmąstomos naujos mintys padeda organizuoti savo mintis, veiksmus, požiūrį ir santykius su subjektu. Refleksija turi prasidėti nuo savęs pažinimo, tik suvokęs save žmogus geriau sugebės ir kitus pažinti, taip pat integruotis į bendruomenę, visuomenę, padės kitiems tobulėti ir rasti savąjį kelią į visuomenę (Dromantienė ir kt., 2016). Pasak O. Tijūnelienės ir V. Kavaliauskienės (2009), refleksija yra konstruktyvus profesinio tobulėjimo garantas. Refleksija gali paskatinti įžvalgą ir suteikti emocinę izoliaciją, reikalingą perdegimo rizikai sumažinti. Refleksija apima tokias svarbias ir aktualias socialiniame darbe sritis, kaip kontempliacija, kruopštumas, savimonė, profesinis bei asmeninis tobulėjimas, emocinis atsakas ir paralelinis procesas (Shea, 2019). D. A. Schön teigė, kad socialinio darbo praktikai naudodami

refleksiją, gali sau padėti spręsti darbo neapibrėžtumo problemą, taip pat refleksija formuoja jų mąstymą, veiksmus bei suteikia galimybę mokytis iš patirties (Ferguson, 2018).

Išskirtinis dėmesys refleksijai, kurios dėka transformuojama praktika, skiriamas socialinio darbo kontekste (Dromantienė ir kt., 2016). Refleksija kaip esminis veiksnys pripažįstamas plėtojant socialinio darbo praktiką, rengiant socialinius darbuotojus, atliekant tyrimus (Goh, 2012). B. Švedaitės – Sakalauskės (2012), teigimu, refleksijos poreikį šioje profesijoje lemia jos pačios prigimtis – t. y. jai patikėta / jos prisiimta funkcija visuomenėje ir iš to kylanti specifika. Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje, modelių kaita, su tuo susijusi naujų veiklos perspektyvų paieška, naujų prasmų išvalgos, tam tikrų mąstymo įgūdžių formavimasis (Kavaliauskienė, 2010).

Socialinio darbo studijų krypties apraše (2015) nurodoma, kad socialinis darbuotojas turi gebėti sistemiškai reflektuoti savo, kaip profesionalo, augimą, tobulinti reflektyvius gebėjimus, pagrįstus bendradarbiavimo perspektyva, nuolatos permąstyti savo vertybines nuostatas, atpažinti įtampas, kylančias studijų ir praktinės veiklos procese, išmokti jas valdyti. Pasak R. Bubnio ir L. Krušaitės (2008), reflektuoti savo veiklą skatina noras tobulinti bei įprasinti save profesinėje veikloje, kuris kartu įgalina analizuoti situaciją iš įvairių perspektyvų, pasirenkant optimaliausią sprendimo variantą. Teigiama, kad refleksyvus profesionalas į savo darbą integruoja žinias, vertybes, gebėjimus ir drauge mokosi iš patirties (Toros ir Medar, 2015), analizuoja savo paties, kaip patirties subjekto, veiklą (Mažeikis, 2007).

Mokslininkai pažymi, kad socialiniame darbe reflektvyvi praktika yra efektyviausias tiltas susiejantis teoriją ir patirtį, socialinius poreikius ir teikiamas paslaugas (Sicora, 2010). Refleksija aktualizuoja teorijos ir praktikos ryšį, asmeninės ir profesinės patirties sąveiką, kuri labai svarbi socialinio darbuotojo profesinio tobulėjimo procese (Dirgėlienė, 2008). Anot D. Gamble ir M. Weil (2005) praktiko turimos teorinės ir mokslinės žinios praturtina jo refleksiją ir tuo pačiu refleksija leidžia mokslines, teorines žinias suasmeninti, pritaikyti konkrečių situacijų sprendimui ir atveria naują veiklos horizontą, atskleidžia naujas prasmes, sprendimų galimybes. Tuo pačiu veiklos refleksija įgalina socialinius darbuotojus ir sustiprina jų gebėjimus inicijuoti pokyčius ir inovacijas (Dromantienė ir kt., 2016). Refleksija padeda kontekstualizuoti profesinę patirtį, o žmonės, kurie nuolat analizuoja ir apmąsto savo patirtį, gali veiksmingiau padėti paslaugų gavėjams ir sau patiems bei užmegzti santykius, padedančius spręsti abipuses problemas. Refleksijų metu socialinio darbo praktikas gali pastebėti savo darbo stipriąsias ir pažeidžiamas sritis, kurias įsivertinus įmanoma siekti geriausių veiklos rezultatų (Bubnys ir Krušaitė, 2008). Taip pat sąmoningai ir tikslingai reflektuojant savo profesinį lauką socialinio darbo praktikui įmanoma įprasinti savo profesinę veiklą, suvokti jo reikšmę (Bubnys ir Krušaitė, 2008).

Pasak E. S. Goh (2012), refleksija gali būti suprantama kaip vidinis ir išorinis dialogas. Pasak L. Dromantienės (2016), vidinis dialogas prasideda nesąmoningai ir tampa vidiniu kompasu, kuriuo vadovaujasi elgiantis socialiniuose santykiuose. Refleksija prasideda nuo sąmoningo dialogo su savimi. Išorinis dialogas, autorius teigimu, vyksta tuomet, kai dialogas iš asmeninio lygmens perkeliamas į tarpasmeninį (dialogas su kitais) (Dromantienė ir kt., 2016). Siekiant veiklos tobulinimo, individuali refleksija turi būti palydima kolektyvinės refleksijos (Börjesson, Cedersund ir Bengtsson, 2015), nes specialistai profesinėje veikloje susidūrę su tam tikrais sunkumais, abejonėmis, profesinės situacijos sudėtingumu ar nežinojimu, turėtų turėti galimybę visa tai aptarti su kitais kolegomis ir specialistais (Teresevičienė ir Gedvilienė, 2001).

Patirties reflektavimas, apimantis patirties ir veiksmo platesnio konteksto, reikšmės ir prasmės nagrinėjimą, - tai kelias į savęs pažinimą (Bubnys ir Žydžiūnaitė, 2008), kuris yra nukreiptas į visapusišką asmenybės tobulinimą (Vaivada, 2012) ir yra praktikos tobulinimo pagrindas (Mažeikis, 2007). Pažymima, kad profesionalus specialistas turi būti savo veiklos, tuo pačiu ir patirties, tyrėju, nuolatos veikiantis, apmąstantis savo idėjas bei teorijas, kuriomis vadovaujasi, siekia savo veiklos įgyvendinimo rezultatų (Bubnys ir Krušaitė, 2008). Pasak tyrėjų, refleksija yra vienas iš svarbesnių požymių, lemiančių profesinį tinkamumą ir prisitaikymą prie profesijos (Kepalaitė, 2008) ir turi įtakos kokybiniam asmenybės profesiniam tobulėjimui ir profesinio tapatumo vystymuisi (Raudeliūnaitė, 2010). Kitaip tariant, refleksija įgalina atrasti potencialias profesijos subjekto galias, jas išskleisti ir sėkmingai panaudoti įprasminant profesijos paskirtį (Kavaliauskienė, 2010).

Nors socialinio darbo praktikoje naudojama ir intuicija, ir racionalus mąstymas, sisteminės klaidos yra dažnos (Dromantienė ir kt., 2016). Mokslininkų teigimu refleksija padeda diagnozuoti šias klaidas ir koreguoti savo darbo praktiką (Dromantienė ir kt., 2016). Anot R. Bubnio ir V. Gudonio (2009), esminis profesionalo vystymosi procesas orientuojasi į asmens gebėjimą nuolatos mokytis per gebėjimą reflektuoti, gilinantį į patirtį, diagnozuojant asmenines klaidas. A. Sicora (2010) teigimu, profesinių klaidų refleksija leidžia geriau suprasti, kaip mes galvojame ir jaučiame ir padeda mums koreguoti savo darbo praktiką.

H. D’Cruz, P. Gillingham ir S. Melendez (2006) teigia, kad refleksija - apgalvotas individualus atsakas į realias dabartyje kylančias socialiniame darbe situacijas ir sprendimų dėl ateities priėmimas. Kitų autorių (Wilson, Ruch, Lymbery ir Cooper, 2011) teigimu, refleksija gali būti naudojama ir kaip pagalbos įrankis sąveikoje su paslaugų gavėju. Socialinis darbuotojas reflektuodamas savo jausmus paslaugų gavėjo išsakomos problemos atžvilgiu ir juos paslaugų gavėjui išsakydamas gali pereiti į naują santykių su juo lygį (Dromantienė ir kt., 2016).

Taigi, refleksija sukuria prielaidas ieškoti alternatyvių socialinės veiklos būdų, padedančių įveikti naujus iššūkius, sprendžiant dabartiniame pasaulyje kylančias naujas socialinės pagalbos

problemas (Vaicekauskienė ir Čiužas, 2013), nustato ir keičia asmenines prielaidas, kuriomis remiasi praktika, leidžia rasti alternatyvius atsakymus į iškilusius klausimus ir galimus problemų sprendimus (Bubnys, 2014). Dėl socialinio darbuotojo veiklos sudėtingumo, kompleksiško patiriama įtampą darbe (Dirgėlienė ir Večkienė, 2009), refleksija socialiniame darbe tampa pagalbos priemone, atliepančia tiek paslaugų gavėjo, tiek socialinio darbuotojo lūkesčius bei tikslus ar jų išgyvenamas būsenas (Sicora, 2010). Šiuolaikiniam socialiniam darbui kaip profesijai, kurios tikslas – rūpintis kito būtimi, kito egzistencija ir augimu, tarpasmeniniais santykiais ar sąveika su aplinka, dialogo siekiamybė tampa būtinybe geriau pažinti save, išgirsti savo vidinį balsą, didinti rinkimosi galimybes, siekti savo autentiškumo (Kiaunytė ir Puidokienė, 2011).

Kūrybiškumas yra svarbus apmąstymų objektas. Todėl vis dažniau kalbama apie kūrybinio mąstymo poreikį socialiniame darbe. Kūrybiškumas, kūrybinis mąstymas ir kūrybiškumą skatinanti darbo aplinka prisideda prie geresnių darbo rezultatų. Dėl to socialinis darbas tampa įdomesnis, patrauklesnis ir veiksmingesnis.

Ne veltui sakoma, kad socialinis darbas yra mokslo ir meno sintezė (Kavaliauskienė, 2010). „Kuo daugiau kūrybos specialisto veikloje, tuo daugiau garantijų, kad jis pasieks profesionalumo viršūnę“, teigia K. Urponen (Socialinis darbas, 2004, p. 180).

R. J. Šinkūnienės (2011) teigimu, anot P. Pikaso, kūrybiškumas prasideda nuo destrukcijos, o pagrindinis kūrybinės veiklos stimulus yra gyvenimo iššūkiai. Socialinio darbo specialistai nuolat susiduria su destruktiviais gyvenimo įvykiais. Jie dirba su krizių ištiktais, atstumtais ir sudėtingų psichosocialinių problemų turinčiais žmonėmis. Jie nepajėgia pažvelgti į jų situaciją iš šalies ir dažnai negali rasti sprendimų artimiausioje aplinkoje (Šinkūnienė, 2011). Socialinio darbo praktiko kūrybiškas požiūris į žinių ir metodų taikymą, kūrybinės erdvės kūrimas skirtas tam, kad paslaugų gavėjas pats norėtų keisti situaciją, pats galėtų kūrybiškiau pažvelgti į savo problemų sprendimą (Hamer, 2006). Socialinio darbo specialisto profesionalumas - tai gebėjimas integruoti ir taikyti žinias, įgūdžius ir vertybes praktikoje (Dromantienė ir kt., 2016). H. Goldsteino (1990) teigimu, socialinis darbas – tai labiau menas nei mokslas: „Praktiko protas stengiasi susieti ir sujungti teorijos, informacijos, intuicijos, jutiminius ir kitus potyrius reflektiviai, kūrybiškai, pasitelkęs vaizduotę į tai, kas gana dviprasmiškai vadinama supratimu“ (Johnson, 2001, p. 55).

Socialinio darbuotojo rengimo standarte (2008) nurodoma, kad sėkmingą socialinio darbo praktikos veiklą lemia tokios asmeninės savybės: komunikabilumas, kūrybingumas, greita orientacija, kruopštumas, sąžiningumas, darbštumas, pareigingumas, dėmesingumas, optimizmas, humaniškumas, ryžtas, drąsa bei empatija. Tačiau kasdienė socialinio darbo specialistų veikla paprastai susideda iš standartizuotų užduočių ir pareigų atlikimo (Šinkūnienė, 2011). Kaip rodo socialinių darbuotojų apklausa (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010), stokojant galimybių kūrybinei

veiklai, silpnėja socialinio darbo praktikų vidinė ir išorinė motyvacija, atsiranda profesinio perdegimo sindromo simptomai.

R. J. Šinkūnienės (2011) teigimu, žmogaus kūrybingumas – tai gyvenimo išvalgumo, netradicinio mąstymo ir gebėjimo rasti sprendimus sudėtingose situacijose dovana. Sprendimai priimami remiantis logika ir kūrybiškumu. Šie du paradoksaliūs elementai sudaro strateginio mąstymo pagrindą. Kūrybiškas požiūris gali padėti priimti tikslingus, originalius, rizikingus, bet toliaregiškus sprendimus ir suteikti daugiau galimybių (Šinkūnienė, 2011).

Kūrybinio mąstymo įgūdžiai – tai konkrečios procedūros, technikos, kurias socialinio darbo praktikas gali pritaikyti sprendžiant daugelį problemų bei išmokti metodų, kaip kūrybiškiau spręsti susidariusias situacijas (Kūrybiškumas versle, 2009). Todėl kūrybiškumą galima laikyti tam tikra mąstymo rūšimi. Kūrybiškumo procesas apima ne tik kūrybą, bet ir mąstymą. Mąstymas yra proto veikla ir pažinimo procesas, apimantis informacijos supratimo ir perdavimo, vaizduotės ir vertinimo sąsajas (Dilingas ir Reimeris, 2000).

Kūrybiškumo ugdymas formuoja kritiškai mąstantį, savimi ir savo gebėjimais pasitikintį žmogų, turintį įvairialypių kompetencijų bei gebėjimų: stebėjimą ir suvokimą, vaizduotę, kūrybiškumą, komunikabilumą, gebėjimą veiksmingai atrinkti ir įvertinti informaciją, kritinį mąstymą, gebėjimą savarankiškai priimti sprendimus, inovatyviai įgyvendinti idėjas, kurti naujus tarpusavio ryšius (Cultural education..., 2009). Todėl svarbu ugdyti socialinio darbo specialistus, gebančius rasti kūrybiškus sprendimus ir prisitaikyti prie besikeičiančių aplinkybių. Kūrybiško požiūrio poveikis socialinio darbo praktikos kokybei pasireiškia kūrybišku mąstymu priimant sprendimus ir daro įtaką socialinio darbo intervencijoms (Johnson, 2001).

Apibendrinant galime teigti, jog refleksija sudaro prielaidas ieškoti alternatyvių socialinės veiklos būdų, kaip spręsti naujus iššūkius ir spręsti naujas socialinės gerovės problemas. Ji padeda nustatyti ir keisti asmenines prielaidas, kuriomis grindžiama praktika, pateikia alternatyvius atsakymus į klausimus ir galimus problemų sprendimus. Socialinių darbuotojų darbo sudėtingumas kelia įtampą darbo vietoje, o refleksija socialiniame darbe yra priemonė, padedanti tiek paslaugų gavėjams, tiek socialiniams darbuotojams atsižvelgti į jų lūkesčius ir tikslus bei aplinkybes, kuriomis jie gyvena. Šiuolaikiniam socialiniam darbui, kaip profesijai, kurios tikslas – spręsti kitų žmonių buvimo, jų egzistavimo ir vystymosi, tarpasmeninių santykių ar sąveikos su aplinka klausimus, dialogo paieškos yra būtinos siekiant geriau pažinti save, išgirsti savo balsą, padidinti pasirinkimo galimybes ir siekti savo autentiškumo. Taip pat svarbus akcentas yra socialinio darbo praktikų kūrybiškumas. Tai vertingas socialinio darbo praktiko bruožas, suteikiantis pasitikėjimo savimi, savarankiškumo, emocionalumo, darbštumo. Labai svarbu, kad socialinio darbo specialistai tikėtų savo kūrybiniais gebėjimais ir įvertintų jų naudą. Tik teigiamai vertindami kūrybiškumą socialiniai

darbuotojai gali išnaudoti savo kūrybinius gebėjimus. Socialinio darbo specialistai mąsto kūrybiškai, kad įprasmintų savo kasdienę veiklą, lanksčiai reaguotų į pokyčius, išlaikytų motyvaciją, išvelgtų naujas galimybes sprendžiant problemas ir į viską žvelgtų iš pozityvios perspektyvos. Todėl refleksija yra vertingas įgūdis, padedantis kurti vystymosi strategiją ir veiksmingą profesinę praktiką ateityje, ir yra ypač svarbi, nes padeda numatyti naujas perspektyvas, tyrinėti ir nagrinėti savo jausmus ir motyvaciją, analizuoti veiklos sėkmes ir trūkumus.

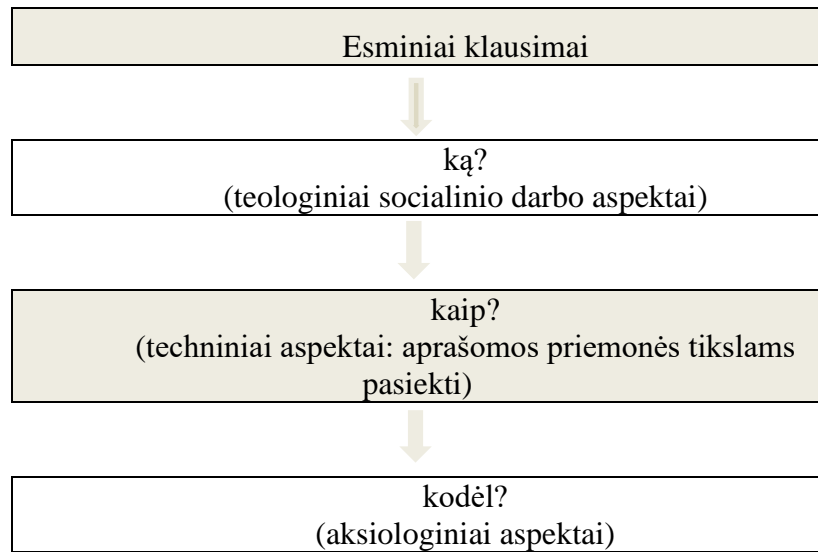
1.2. Refleksijos vaidmuo socialinio darbuotojo santykiui su savimi ir kuriant pagalbos santykius

Dar ankstyvieji socialinio darbo srities teoretikai pripažino socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo santykių svarbą, kai didelį dėmesį reikia skirti socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo santykiams, kurie būdingi sėkmingai socialinio darbo praktikai. Teikiant socialines paslaugas, siekiama, kad socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo užmegzti ir išlaikyti sėkmingi profesiniai santykiai galėtų padėti priimant ir teikiant pagalbą, taip prisidedant prie paslaugų gavėjo savarankiškumo (Abramavičiūtė ir Vyšniauskytė – Rimkienė, 2020). Socialinio darbo specialistams darbas su skirtingo amžiaus, kilmės, požiūrio, socialinių problemų, gyvenimo aplinkybių ir žmogiškųjų poreikių žmonėmis gali būti iššūkis. Socialiniam darbuotojui visada rūpi kitų žmonių, jo paslaugų gavėjų gerovė. Pagrindinis socialinio darbuotojo profesinio gyvenimo įrankis yra jis pats. Prie šito „pats“ visada reikia eiti, nes jo „neturima“ (Kavaliauskienė, 2010). Šiame kelyje socialinio darbo srities praktikas jaučia įvairiausius vidinius ir išorinius pavojus, baimes, kurias reikia įveikti arba integruoti (Kavaliauskienė, 2010). Autorės teigimu, susidurdamas su žiniomis, vertybėmis ir įgūdžiais, socialinio darbo srities praktikas parenka ir pritaiko juos taip, kad požiūris į pagalbą dažnai yra unikalus praktinis meno kūrinys. Nėra veltui sakoma, kad socialinis darbas yra mokslo ir meno sintezė (Kavaliauskienė, 2010).

V. Kavaliauskienės (2010) teigimu, teikdami pagalbą paslaugų gavėjams, socialinio darbo specialistai turi nuolat savęs klausti, kodėl jie gali teigti, kad kažką žino apie kitus, kas jiems yra teisėta arba kad tai, ką jie daro, nėra jų pačių pasaulėžiūros primetimas. Problemų sprendimas kuria pagalbos santykius. Pagrindinis padedantis veiksnys sprendžiant problemas yra darbuotojas (Kavaliauskaitė, 2010). „Paramos technika gali būti naudinga kaip įrankis, bet tik naudojama žmogaus, mokančio pasitelkti ir savo asmeninę įtaką (save)“, – teigia E. Mullen (iš L. S. Johnson, 2001, p. 111).

Socialinis darbuotojas, kaip socialinio darbo praktikas, teikia pagalbą, kuri sutelkiama į paslaugų gavėjo poreikius bei jo socialinio funkcionavimo problemas. Socialinio darbo pagrindas yra socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo sąveika, kurią nulemia esamos ir galimos socialinio

funkcionavimo problemos. Žmogaus tapimo socialinio darbuotojo paslaugų gavėjo sąlyga – socialinio funkcionavimo problemų atsiradimas (Šatkauskienė, 2014). Pagrindiniai socialinio darbuotojo veiklos tikslai yra įtraukti paslaugų gavėjus į visuomenę, atkurti jų socialinius ryšius ir užtikrinti pagrindinių asmeninių poreikių patenkinimą. Socialinio darbuotojo veiklos tikslais siekiama užtikrinti tam tikras socialines garantijas, didinti paslaugų gavėjų galimybes gauti reikalingą pagalbą, tenkinant asmeninius poreikius, inicijuoti ir įgyvendinti bendruomenines socialines paslaugas (Staniulienė, 2012). Tai darbas, kurio tikslas - padėti žmonėms, atsidūrusiems sudėtingoje situacijoje, įveikti ir išspręsti problemas, kad jie galėtų gyventi visavertį, prasmingą ir kokybišką gyvenimą. Susidūrę su probleminėmis situacijomis, kuriose reikia pagalbos, socialinio darbo specialistai turi naudotis savo žiniomis, vertybėmis ir įgūdžiais. Praktinė patirtis gali padėti tobulinti pagalbos teikimo įgūdžius (Kavaliauskaitė, 2010). Turimų praktinių žinių apmąstymas gali būti naudingas netikėtose ir neįprastose darbo su paslaugų gavėjais situacijose. Socialinio darbo aplinkoje labai svarbus asmens, aplinkos ir jų sukuriama konteksto santykis, o refleksija didina profesionalumą, kai pastarasis jau suvokia pasikartojančius veiksnius (Eidukevičiūtė, 2011). V. Kavaliauskienė (2010) teigia, jog socialinis darbas - tai pagalba žmonėms, o refleksija yra pagrindinis pagalbos santykių kūrimo ir sprendimų paieškos elementas. Socialinio darbo specialistai turi atvirai ir kritiškai suvokti save ir užduoti tikslingus klausimus, kad pagerintų savo santykius su kitais žmonėmis (Kavaliauskienė, 2010). Taip pat V. Kavaliauskienė pabrėžia, kad refleksyvumas - tai ne tik nuolatinis minčių ir veiksmų peržiūrėjimas, bet ir gebėjimas užduoti prasmingus klausimus ir rasti į juos atsakymus. Tai reiškia, kad reikia nagrinėti savo sudėtingą mąstymą, suvokti ir įprasminti kylančias idėjas (Kavaliauskienė, 2010). Kompetentinga pagalba turėtų būti grindžiama sąmoningu žinių ir vertybių naudojimu (Dromantienė ir kt., 2016). 1 paveiksle pateikiame esminius klausimus, kuriuos reikia kelti teikiant pagalbą:



1 pav. *Esminiai klausimai*

Šaltinis: *parengtas darbo autorės, remiantis V. Kavaliauskaitė (2010).*

S. E. Shea teigia, kad reflektyvus požiūris yra esminis socialinio darbo komponentas. Autoriai teigia, kad daugėja teorinių ir empirinių įrodymų, rodančių, jog refleksija gali palengvinti socialinio darbo specialistų įžvalgas ir suteikti jiems reikalingą emocinę izoliaciją. Refleksija apima tokias aktualias ir svarbias socialiniame darbe sritis, kaip kontempliacija, kruopštumas, savimonė, profesinis bei asmeninis tobulėjimas, emocinis atsakas ir paralelinis procesas (Shea, 2019). Anot H. Ferguson (2018), refleksijos ištakos siejamos su profesoriumi D. A. Schon, kuris įvardijo išitraukimą į „refleksiją veikiant“, kuomet socialinio darbo praktikai apmąsto savo patirtį veiklos metu, o paskui analizuoja savo veiksmus, kad susietų praktiką su žiniomis. Jis teigė, kad socialinio darbo praktikai naudodamiesi refleksija, gali sau padėti spręsti darbo neapibrėžtumo problemą bei refleksija formuoja jų mąstymą, veiksmus bei suteikia galimybę mokytis iš patirties (Ferguson, 2018).

D. A. Schon (1983) teigia, kad refleksija padeda kovoti su hiperstandartizavimu ir ugdo socialinio darbo praktiką išlikti atviru, besidominčiu užduotimi, problema ar atveju, taip pat, moko apmąstyti savo veiksmus, siekiant sustiprinti savo gebėjimus bei pritaikyti patirtį panašiose situacijose ateityje. Reflektyviosios praktikos metodai leidžia socialinio darbo specialistams pamatyti situacijas kitu kampu ir išvengti tradicinių intervencijų. Reflektyviosios praktikos įgūdžiai turi būti lavinami, kad stiprintų gebėjimus, kurie padeda atsižvelgiant į skirtingas socialinio darbo situacijas (Shea, 2019). J. Eidukevičiūtė (2011) teigia, kad refleksija padeda save suvokti tam tikrą darbo akimirką. Kuomet socialinio darbo praktikas patenka į įtemptą, nenumatytą situaciją ir reaguodamas mato naujų įžvalgų, stengiasi situaciją spręsti pažvelgdamas dar kartą, kitu kampu, tuomet atsiranda profesinio veiksmo reflektavimas (Eidukevičiūtė, 2011). H. Ferguson (2018) teigia, kad reflektyvus

praktikas geba kur kas geriau suvokti save pačią, savo vaidmenį ir prielaidas, kuriomis jis grindžia savo veiklą.

C. R. Rogers teigia (2005), kad santykiai, kurie padeda, pasižymi kitokiomis savybėmis, nei tie, kurie yra nenaudingi. Šie išskirtiniai bruožai daugiausia susiję su pagalbos teikėjo požiūriu ir pagalbos gavėjo santykių suvokimu. Refleksija, t. y. socialinio darbo specialistų apmąstymai apie savo nuostatas, savęs pažinimas, savęs kvestionavimas ir kritinė analizė, atlieka svarbų vaidmenį plėtojant pagalbos santykius (Kavaliauskaitė, 2010). Tai patvirtina 1 lentelėje pateikiami C. R. Rogers (2005) suformuluoti klausimai, kuriantys pagalbos santykius:

1 lentelė. Klausimai, kuriantys pagalbos santykius

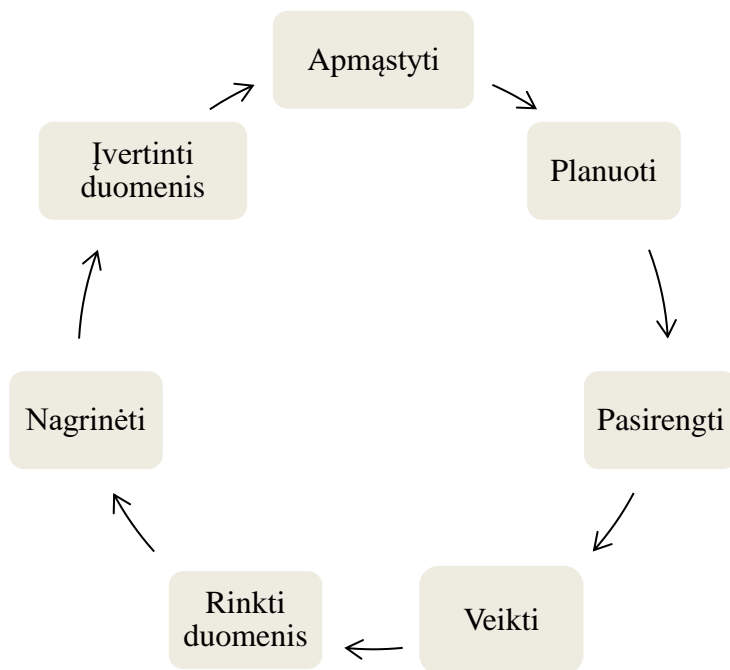
1. Ar tikrai galiu būti toks žmogus, kurį kiti laiko patikimu, autentišku ir nuosekliu?
2. Ar galime atskleisti, kas esame, tiek, kad aiškiai suvoktume, kas esame?
3. Ar galite sau leisti teigiamą požiūrį į kitus, pavyzdžiui, šilumą, užuojautą, geranoriškumą, rūpestį ir pagarbą?
4. Ar galime būti pakankamai stiprūs, kad atsiskirti nuo kitų?
5. Ar jaučiatės pakankamai stiprus, kad apsisaugotumėte nuo kitų įtakos?
6. Ar galiu pasinerti į kito žmogaus jausmų ir asmeninės prasmės pasaulį ir pamatyti jį jo akimis?
7. Ar galiu priimti kiekvieną kito asmens aspektą, kuris man atsiskleidžia?
8. Ar galite jautriai elgtis su kitais, kad jūsų elgesys nebūtų suvokiamas kaip grėsmė?
9. Ar galiu jį išgelbėti nuo išorinio vertinimo grėsmės?
10. Ar galiu su jais bendrauti kaip su asmeniu, kuriuo jie tampa, ar vis dar esu prisirišęs prie jų ir savo praeities?

Šaltinis: *parengtas darbo autorės, remiantis V. Kavaliauskaitė (2010).*

Remiantis C. R. Rogers (2005) suformuluotais klausimais, galime pastebėti, jog jie kyla iš socialinio darbo praktiko vidaus, iš pačio savęs. Autorius įsitikinęs, kad pagalbos santykiai yra tik tokie santykiai, į kuriuos galima teigiamai atsakyti į visus užduotus klausimus, ir kad šie klausimai nepateikia galutinių atsakymų apie tai, kas yra pagalbos santykiai ir kaip jie turėtų būti plėtojami. Šių klausimų pagrįstumą reikėtų patikrinti remiantis savo patirtimi būsimuose asmeniniuose santykiuose (Kavaliauskaitė, 2010). Klausimų iškėlimas yra viena iš sėkmingos strategijos dalių, padedančia apmąstyti bet kurį procesą (Sicora, 2017). Kaip sakė poetas ir filosofas S. I. Gabirolis „išmintingo žmogaus klausime yra pusė atsakymo“ (cit. iš: Sicora, 2017, p. 192).

Socialinio darbo specialistai pradeda tobulėti atpažindami ir apmąstydami save. Taigi, kai socialinio darbo specialistai pažįsta save ir apmąsto savo veiklą ir veiksmus, jie mato savo stipriąsias ir silpnąsias puses. Inicijuodami veiksmus jie daugiau dėmesio skiria silpnybėms. Jas analizuoja,

planuoja, kad išvengtų nereikalingų veiksmų kartojimo, tinkamai pasiruošia, stebi ir t. t. Šiuo atveju silpnybės yra tarsi "mokytojos", parodančios, kur dar galima augti ir tobulėti, kur reikia taisyti ar keistis. A. Pollard (2002), pateikia daugiau refleksyviojo mokymo proceso pakopų (žr. 2 pav.)



2 pav. Refleksyviojo mokymo pakopos

Šaltinis: parengtas darbo autorės, remiantis A. Pollard, 2002.

G. Ruch (2002) nagrinėjo refleksyvosios praktikos konstrukciją ir rėmėsi P. Mannen's (1997) tyrimais, kuriuose buvo išskirti J. Habermo (1973) 4 refleksijų tipai: techninis, praktinis, kritinis ir proceso.

- Techninis refleksijos tipas yra pagrįstas empirinėmis ir analitinėmis žiniomis, paremtas teorinėmis žiniomis ir moksliniais tyrimais, siekiant racionalių, veiksmingų, efektyvių ir išmatuojamų rezultatų problemų sprendimo situacijose.
- Praktinė refleksija apima tiek formalias, tiek teorines žinias, tiek ir papildomą žmogaus patirtinį ir intuityvų supratimą. Socialinio darbo aplinkoje galima nustatyti ir peržiūrėti asmenines ir profesines prielaidas, kuriomis grindžiama praktika, ieškoti alternatyvių sprendimų, plėtoti profesinį socialinio darbo supratimą, įgyti asmeninių įžvalgų, kurios įkvepia socialinio darbo praktikus, mąstyti naujais būdais, skatinti refleksiją, dialogiškai mąstyti ir geriau pažinti save ir kitus.
- Kritinė refleksija, kuri apima abu pirmiau aprašytus refleksijos tipus, siekiama pakeisti socialines, politines ir struktūrines sąlygas, dėl kurių vienu žmonių interesams teikiama pirmenybė prieš kitų interesus. Proceso refleksija sutelkia dėmesį į nesąmoningus ir sąmoningus bendravimo procesus ir parodo, kad refleksijos ir perdavimo dinamika yra svarbūs socialinio darbo žinių kūrimo elementai (Ruch, 2002).

Socialinio darbo specialistai turi galimybę apmąstyti, mąstyti ir jausti procesą, kuris leidžia suprasti elgesio dinamiką ir jį lydintį mąstymą, susipažinti su žmonėmis, su kuriais jie dirba, ir savo pačių patirtimi (Ruch, 2002).

Atsižvelgiant į pasaulyje vykstančius kaitos procesus, nenumatytus, netikėtus iššūkius visuomenės ir žmogaus gyvenime, besikeičiančias socialines profesinės veiklos sąlygas, vis dažniau aktualizuojamas žmogiškojo veiksnio vaidmens supratimas ir plėtojimas profesinėje veikloje (Kavaliauskienė, 2010). Neabejojama refleksijos, refleksijos kultūros kaip ypatingos, unikalios, individualios sąveikos su profesijos subjekto priedermėmis ir pareigomis, atveriančiomis potencialias profesijos subjekto galias, kurios laiduoja naujų veiklos perspektyvų, būdų, situacijų, naujų profesijos prasmės išvalgų, tam tikrų mąstymo įgūdžių formavimąsi, jų išskleidimą ir sėkmingą panaudojimą įprasminant profesijos paskirtį (Kavaliauskienė, 2010).

V. Kavaliauskienė (2010), remdamasi E. Kagan (1996) darbais pažymi, kad kuo labiau praktikas jaudinasi nepadaryti klaidos, tuo refleksyvesnė ir atsargesnė yra jo elgsena. Jei tuo nesirūpinama, žmonės dažniau elgiasi impulsyviai. Kita vertus, refleksyvus elgesys pasireiškia tada, kai žmonės nerimauja dėl galimų klaidų ir stengiasi jų išvengti (Kavaliauskienė, 2010).

Anot Motiečienės ir Naujanienės (2011) gebėjimas reflektuoti padeda mokytis iš patirties, o socialinio darbuotojo praktikoje refleksyvumas ypač pabrėžiamas, kadangi refleksyvus darbuotojas į savo darbą integruoja žinias, vertybes, gebėjimus ir kartu mokosi iš patirties. Refleksyvumo taikymas socialinio darbo profesijoje leidžia žmonėms suprasti ir konstruoti arba rekonstruoti savo gyvenimo aspektus, kuriuos lemia jų patiriamos problemos (Motiečienė ir Naujanienė, 2011).

Remiantis J.A. Moon (1999) teigimu, socialinio darbo specialistai savo profesinėje veikloje nuolat susiduria su probleminėmis situacijomis, todėl svarbu jas veiksmingai spręsti tiriant priežasties-pasekmės ryšius, o probleminės situacijos analizuojamos įvairiuose kontekstuose. Praktikai, norėdami apmąstyti savo profesinę praktiką, taiko įvairias refleksijos technikas, viena iš jų - refleksyvus aprašymas, kuris apima platesnio konteksto, patirties ir veiksmų prasmės ir reikšmės nagrinėjimą arba savęs pažinimo kelius. Šis metodas sudaro prielaidas praktiko asmenybės augimui ir profesiniam tobulėjimui, bei asmeninių nuostatų pokyčiams (Moon, 1999).

Asmuo elgiasi refleksyviai, kai bando keisti, tobulinti ar pritaikyti savo psichikos struktūras arba rodo tokias tendencijas. Tokie veiksmai yra būtini profesijos subjekto atsinaujinimo, kaitos požiūriu, bet jų efektyvumas priklauso nuo reflektuojančio asmens santykio su šiomis struktūromis – nuo to, kokią reikšmę individas teikia savo norams, intencijoms, interesams, polinkiams, patirčiai ir kt. (Broekman, Wubbels, Karthagen, 1996).

V. Kavaliauskienės (2010) teigimu, refleksijos tema, susijusi su socialinio darbo profesijos raida, yra susijusi su mokymosi iš patirties idėja, mokymusi visą gyvenimą ir poreikiu, kad įvairių

profesijų socialinio darbo specialistai bendrautų tarpusavyje ir jaustųsi profesinės bendruomenės dalimi (Kavaliauskaitė, 2010). Skirtingoje mokslinėje literatūroje kaupiamos teorinės ir praktinės žinios apie refleksiją, reflektyvumą (Kavaliauskienė, 2010). Apie tai rašo daugelis autorių (V. Sezemanas, 1997; J. Morkūnienė, 1995; A. Valantiejus, 2004; L. Jovaiša, 1998; R. Baranauskienė, N. Klumbytė, 2001; M. Teresevičienė, G. Gedvilienė, 2001; V. Ivanauskienė, N. Liobikienė, 2005; A. Kiaunytė, I. Dirgėlienė, 2006; A. Kepalaitė, 2008; O. Tijūnėlienė, V. Kavaliauskienė, 2009; J. Bydam, 2000; H. Broekman, T. Wubbels, F. Karthagen, 1996; A. Pollard, 2002; D. Brookfield, 2009; S. Karvinen-Niinikoski, 2009 ir kt.

Reflektyvus mokymosi modelis daug dėmesio skiria asmenybės savikūrai (Jarvis ir kt., 1998). Jame analizuojamas teorijos ir praktikos ryšys, asmeninės ir profesinės patirties sąveika šis modelis nagrinėja žmogaus harmoningumo raiškos sąlygas, jo kūrybiškumą, individualumą bei gebėjimą kritiškai mąstyti (Dirgėlienė, 2008; Baranauskienė, 2000). Asmuo, dirbdamas tam tikroje srityje, profesionaliai auga, tampa profesionalu, tobulėja, keičiasi jo profesinė veikla (Kavaliauskienė, 2010).

Pažymėtina, kad reflektyvus mokymasis sukuria prielaidas ieškoti alternatyvių socialinės veiklos būdų, padedančių įveikti naujus iššūkius, sprendžiant dabartiniame pasaulyje kylančias naujas socialinės pagalbos problemas (Vaicekauskienė ir Čiužas, 2013), nustato ir keičia asmenines prielaidas, kuriomis remiasi praktika, leidžia rasti alternatyvius atsakymus į iškilusius klausimus ir galimus problemų sprendimus (Bubnys, 2014), todėl refleksija socialiniame darbe tampa pagalbos priemone, atliepančia tiek paslaugų gavėjo, tiek socialinio darbuotojo lūkesčius bei tikslus ar jų išgyvenamas būsenas (Sicora, 2010). Šiuolaikiniam socialiniam darbui kaip profesijai, kurios tikslas – rūpintis Kito būtimi, Kito egzistencija ir augimu, tarpasmeniniais santykiais ar sąveika su aplinka, dialogo siekiamybė tampa būtinybe geriau pažinti save, išgirsti savo vidinį balsą, didinti rinkimosi galimybes, siekti savo autentiškumo (Kiaunytė ir Puidokienė, 2011).

Reflektyvus mokymasis skatina aktyvų ir sąmoningą įsipareigojimą – giluminį požiūrį į mokymąsi, aktyvina mokymąsi, savianalizę, problemų sprendimą (Lukošūnienė, 2011). Reflektyvus mokymasis socialinio darbo srities praktiko veikloje, siekiant pabėgti nuo rutininės veiklos, gali būti realizuojamas skirtinguose mokymosi lygiuose – nuliniame, vienkilpiame, dvikilpiame, trikilpiame (Bubnys, 2009).

Reflektavimo kompetencija yra viena iš efektyviausių profesinio tobulėjimo būdų, nes dėl refleksijos profesinė patirtis verčiama į mokymąsi, mokymasis – į profesinį ir asmeninį vystymąsi, o jis – į profesinės veiklos kokybiškesnį atlikimą (Teresevičienė ir kt., 2004). Reflektavimo tikslas specialisto veikloje – išspręsti arba geriau suprasti probleminę paslaugų gavėjo situaciją, numatant galimus jos sprendimus ir tų sprendimų pasekmes (Dromantienė ir kt., 2016). Anot Whitaker (1995), Atkins ir Murphy (1993), reflektavimas dažnai prilyginamas savirefleksijos procesui, apibūdinant jį

kaip grįžtamąjį savęs įsisąmoninimo ir suvokimo procesą, kuris apima suvokimą apie išgyventus malonius ir/ar nemalonus jausmus, mintis, kurias seka tų jausmų kritinė analizė, vedanti prie naujų perspektyvų nustatymo, tai riba iki kurios mes suvokiame savo pačių nuostatas ir vertybes ir elgsenos poveikį kitiems. Reflektavimo rezultatas gali būti nauji įgūdžiai, naujos žinios, supratimas, nauja prasmė ir suvokimas (Teresevičienė ir kt., 2004) Reflektavimo turinys profesinėje veikloje dažnai yra emocinis, kuo giliau individas reflektuoja, tuo stipriau jis įsisąmonina savo emocijas ir išgyvenimus. Emocijų reikšmė ir savo jausmų pažinimas ir analizė yra viena pagrindinių sudedamųjų dalių reflektavimo procese (Salzberger ir kt., 1999). Besimokantieji, kurie nestebi šios jų patirties jausminės dimensijos, gali pakenkti savo reflektavimo vertei, apribodami ją kuriuo nors vienu reakcijos į supantį pasaulį aspektu, tokiu būdu sudarant kliūtis savo reakcijai į patirtį (Boud ir kt., 2005).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo profesijoje refleksijos ir reflektavimo svarba ir vaidmuo nekelia jokių abejonių. Refleksija yra labai svarbi socialinio darbo dalis. Nuolatos sprendžiant keblias situacijas tarp paslaugų gavėjo ir socialinio darbo praktiko turi nuolat klausti savęs kaip suteikti profesionalią pagalbą. Panaudojant refleksyvumą socialiniame darbe galima ir konstruoti arba perkonstruoti gyvenimiškas situacijas, kuriuos sąlygoja žmonių patiriamos problemos. Todėl socialinio darbo praktikai savo darbe išlieka nuolatos reflektyvūs ir tai yra pagrįsta - patirtis, apmąstymai bei eksperimentavimas ir visa tai padeda kuriant pagalbos santykius su paslaugų gavėju. Tai vienas veiksmingiausių būdų socialinio darbo praktiko profesinio tobulėjimo kelyje, tačiau tam reikia tyrinėti naujas perspektyvas ir būdus, išvelgti naujas prasmes, ugdyti specifinius mąstymo įgūdžius - taip pat tinkamai išnaudoti potencialią profesinio subjekto galią juos atrasti, išlaisvinti ir suprasti.

2. REFLEKSIJA GRĮSTŲ STRATEGIJŲ TAIKYMAS SOCIALINIO DARBO KONTEKSTE

2.1. Supervizijos taikymas socialiniame darbe

R. W. Scottas (1969) socialinį darbą apibrėžia kaip supervizuojamą profesiją (Naujanienė, 2010). Supervizijos metodo esminis bruožas, kad supervizija pagrįsta patirtiniu reflektavimu ir mokymosi gebėjimų lavinimusi. Vadinasi, supervizija gali prisidėti prie socialinio darbo profesijos įvertinimo bei kokybiškos socialinio darbo praktikos kūrimo (Kiaunytė ir kt., 2010).

Supervizija vis labiau tampa neatsiejama profesinių santykių dalis, padedanti socialinio darbo praktikams spręsti profesines problemas, dalintis žiniomis, patirtimi, bei tarpusavyje atrasti palaikymą, ar išvengti perdegimo sindromo. Supervizijos metodai padeda socialinio darbo praktikui ne tik dirbti su savimi, bet ir darbo procese su paslaugų gavėju integruoti, reflektuoti, ugdyti ir pritaikyti žinias, įgūdžius ir vertybes, geriau suprasti paslaugų gavėjo poreikius ir jausmus.

Supervizija ir jos sąvoka Lietuvoje palyginti naujas reiškinys. 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 (Kiaunytė ir Dirgėlienė, 2005). Nuo 2002 metų Lietuvoje pradėjus rengti pirmuosius profesionalius supervizorius, supervizija tampa vis aktualesnė ir plačiau žinoma įvairiose profesinėse bendruomenėse (Abromaitienė, 2018).

Žodis „supervizija“ (lotyniškai „supervidere“) kilęs iš lotynų kalbos, „super“ reiškia „virš“ arba „ant“, o „vedere“ reiškia stebėti, žiūrėti, matyti (Kadushin, 1985). Anot I. Dirgėlienės ir A. Kiaunytės (2005), ši sąvoka daugelyje kalbų yra identiška (anglų, vokiečių, prancūzų, ispanų „supervision“, italų „supervisione“, latvių „supervizija“ ir kt.). 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. Remiantis supervizijos metodu, socialinio darbo praktikas gali apmąstyti savo veiklą, keisti savo požiūrį į ją ir apgalvoti įmanomus darbo kokybės gerinimo variantus (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010). Supervizijos metodą galima įvardyti kaip sąmoningus apmąstymus bei dialogus, paremtus humanistinėmis vertybėmis, susijusius su praktine patirtimi, jos pagalba suteikiama galimybė apmąstyti savo praktinę darbo svarbą, todėl ji gali užkirsti kelią perdegimui (Askeland, Espedal, Jelstad Lovaas ir Sirris, 2020).

Supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo forma, socialinio darbo profesiniame kontekste jau seniai pripažįstama kaip pagalba socialinio darbo praktikui, perdegimo prevencija ir

asmeninio ir profesinio augimo galimybė (Dirgėlienė ir Alėjūnė, 2020). J. R. Šinkūnienė ir A. Katkonienė (2010) išskiria keturias supervizijos formas:

- individuali (orientuota į specialistą, jo asmeninį tobulėjimą, interesus);
- grupinė (padeda ugdyti bendradarbiavimo produktyvumą ir stiprina įgūdį spręsti tarpusavio problemas);
- komandos (skirta visokeriopai tobulinti komandinės veiklas: kiekvienam išsigryninant savo darbo funkcijas, siekti vis kokybiškesnių bendro darbo rezultatų, krūvių ir gaunamų pareigybių suderinimas, komandos augimo skatinimas);
- organizacijos (norint išsiaiškinti ir apsibrėžti, kuri iš minėtų supervizijos rūšių, yra aktualiausia socialiniams darbuotojams).

R. J. Šinkūnienė ir A. Katkonienė (2010) išskiria tris pagrindines supervizijų funkcijas, kurios gali būti susijusios tarpusavyje ir kadangi kiekviena turi savo paskirtį, tuomet priklausomai nuo poreikių, pasirinktinai taikomos. Administracinė ir mokomoji supervizija labiausiai orientuotos kelti darbuotojų kvalifikaciją ir tobulinti darbo įgūdžius, o paramos - skirta asmeninei pagalbai, sprendžiant asmeninius iššūkius, kylančius profesinėje veikloje (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010). I. Dirgėlienė ir kt. (2010), remiantis A. Kadushinu (1976) ir B. Proctoru, (1988) taip pat apžvelgia supervizijų funkcijas: administracinę, mokymosi/formuojančiąją, paramos/tonizuojančiąją:

- administracinė supervizijos funkcija – procesas, kuomet atlikti darbai peržiūrimi kokybiniu ir kiekybiniu aspektais, skatinama kurti įmonės politika bei joje aktyvinamas veiklų koordinavimas (Dirgėlienė ir kt., 2010). R. Naujanienė (2010) teigia, kad administracinis supervizijos vaidmuo padeda organizuoti ir stimuliuoti žmogiškuosius bei įmonės resursus, įvykdyti darbus.

- mokymosi funkcija supervizijoje yra esminė tuo, kad darbuotojas skatinamas lavinti savo gebėjimus, išvalgas ir plėsti žinių bagažą (Dirgėlienė ir kt., 2010). R. Naujanienė (2010) mini, kad buvo manoma, jog mokymasis teikia daug teigiamų patirčių, jei yra aktyviai mokomasi.

Paramos funkcija kreipiama į asmenį ir nagrinėjami aspektai, susiję su emocijomis arba ši funkcija taikoma, kuomet tikslas – ištirti lemiančius sėkmingą užduoties įgyvendinimą elementus, tai pagalba susidorojant su stresu, kuris kyla darbo aplinkoje (Zahav, Refaeli, Shemesh, Gottlieb ir Ben-Porat, 2020). Ugdomas pasitikėjimas atsižvelgiant į esamą tikrovę, siekiama apžvelgti problemą, sumažinti supervizuojamojo nerimą ir jį padrašinti, atsižvelgiant į jo interesus (Naujanienė, 2010). Supervizija ne tik padeda socialinio darbo specialistams tobulinti savo profesines žinias ir įgūdžius, bet ir toliau juos tobulinti, kad jų socialinio darbo praktika būtų veiksmingesnė.

Supervizija taip pat padeda socialiniams darbuotojams profesionaliai tobulėti ir kelti kvalifikaciją (Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika, 2004; Socialinis darbas: profesinės veiklos įvadas, 2007). Nustatyti ir atpažinti vidinius ir išorinius konfliktus, kylančius iš asmeninių ir

profesinių santykių; padėti analizuoti asmenų padėtį profesinėse situacijose, profesinių konfliktų situacijas, jų tarpusavio santykius ir asmeninių elgesio modelių pasikartojimą; skatinti socialinių darbuotojų profesinių kompetencijų ugdymą, ypač gebėjimą spręsti konfliktus ir derinti skirtingus interesus skatinti socialinių darbuotojų profesinių kompetencijų ugdymą, ypač gebėjimą spręsti konfliktus ir derinti skirtingus interesus; suprasti konfliktų sąveikos vertę; įvertinti teigiamą vaidmenį, kurį konfliktai gali atlikti skatinant asmenų ir organizacijų kūrybiškumą ir savikritiką ir kt. (Kiaunytė, 2008a, p.109).

L. Abromaitienė (2018), teigia jog supervizija yra naudinga socialinio darbo praktikui, ji suteikia galimybę pažinti save ir kitus, pamatyti kitokią požiūrį į problemas, atrasti naujus problemų sprendimo būdus, sustiprinti tarpusavio santykius darbo aplinkoje, įgyti daugiau pasitikėjimo savimi profesinėje veikloje. Iš supervizijų užsiėmimų socialinio darbo praktikai 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 (Beverley ir Worsley, 2008). Pasak A. Petrauskienės ir R. Raudeliūnaitės (2012), socialinio darbo praktikas turi dalyvauti pagalbos procese, keičiantis aplinkos sąlygoms, kadangi situacijos, su kuriomis susiduria socialinio darbo praktikai 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 paslaugų gavėjui, jį įgalinant, derinant jo santykius su aplinka (Kavaliauskienė, 2010).

R. Shohet (2012) rekomenduoja taikyti superviziją kaip profesinės rizikos mažinimo būdą, skatinantį socialinių darbuotojų nuolatinį tobulėjimą, motyvaciją, teigiamus pokyčius organizacijoje, padedantį išvengti nusivylimo savo profesija.

Supervizijos nauda socialiam darbe nenuginčijama, tai parodo ir I. Dirgėlienės, A. Kiaunytės ir D. Puidokienės (2010) pateiktos išvados apie supervizijos naudą, esant įtampoms darbe: skatina refleksiją, teikia galimybių ieškoti naujų darbo formų, suvokti ir atskleisti asmeninės ir profesinės patirties įtampas, ugdo kritinį mąstymą, teikia profesinės identifikacijos paramą. N. P. Večkienė (2010) pažymi, jog supervizija teigiamai paveikia asmeninius ir dalykinius kolegų, darbuotojų ir vadovų santykius, geriau suvokiama pokyčių darbe svarba ir nauda. L. Gvaldaitės (2018) pateiktos išvados apie superviziją tampa tokiu instrumentu, kuris ne tik padeda išgryninti savo profesinę veiklą, didinti kompetenciją, įgalinti, bet yra ir svarbi emocinė parama darbuotojui, jo savijautos, psichologinės gerovės užtikrinimo galimybė. Supervizijos rezultatu galima laikyti pakitusį požiūrį, naują suvokimą, įgytą žinojimą, atsiradusį situacijos aiškumą, padedantį suprasti, kaip pakeisti

įsisenėjusią pasikartojančią probleminę situaciją ar santykius, iniciatyvą realiems veiksams (Abromaitienė, 2018).

Supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo forma, dar apibūdinama kaip perdegimo prevencija, asmeninio ir profesinio augimo galimybė (Dirgėlienė ir 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 (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 (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 iškylančias 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 (Abromaitienė, 2018).

R. Naujanienė (2010) teigia, jog supervizija gali sukurti situacijas, kuriose socialinio darbo specialistai turėtų galimybę apmąstyti ir naujai įprasminti savo darbo įgūdžius, įvykius ir procesus. Taip pat laikantis požiūrio, kad žmogus yra sudedamoji kylančių problemų dalis ir pripažįstant, jog problema egzistuoja ne kaip atskiras nuo jo elementas, supervizijos dėka galima analizuoti asmens ryšį su ta bėda, identifikuoti organizacijos aplinką, kurioje tas žmogus veikia ir kurioje kyla problemų (Naujanienė, 2010). Autoriai pateikia išvalgos apie supervizijos būtinybę socialiniame darbe ir jos profesinės kompetencijos plėtotę (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Pirmiausia apžvelgiama supervizijos reikšmė profesinės patirties kontekste: supervizijos pagalba galima pripažinti ir apspręsti įvairias (asmenines bei profesines) įtampas, apgalvoti savo profesionalumą ir įvertinti savo augimą skirtingais aspektais, plėtoti profesines kompetencijas, darbe nuolat patiriant pokyčius, ugdyti savo gebėjimus adekvačiai į juos reaguoti, reflektuoti veikiant, susivokti profesiniuose vaidmenyse (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Socialiniame darbe veikiant nuolatiniam streso faktoriui supervizija šiuo aspektu gelbėja suvokiant įtampas, padeda išsianalizuoti, kas gali padėti stresinę situaciją praspęsti sėkmingai, moko reflektuoti patirtis įsisąmoninat stresorių skirtingumą ir suprasti refleksijos svarbą streso kontekste, suvokti savo, kaip asmens, vaidmenį, valdant stresą savo darbe, skatina pasitikėjimą savimi ir kūrybiškumą, padeda apgalvoti ir suprasti „perdegimo“ sindromo aplinkybes bei galimus pokyčius (Kiaunytė ir kt., 2010). Toliau išskiriama supervizijos nauda siekiant pokyčių darbe: ji gali stiprinti asmens pasitikėjimą

savimi darbinuose santykiuose su kitais, gerinti komunikacijos įgūdžius, paskatinti veikti naujomis kryptimis, įgalina laisviau reikšti patiriamus jausmus, inicijuoja pastiprinimo ir palaikymo veiksmus, kad profesinėje veikloje situacijos taptų aiškesnės, mažina pasipriešinimą, kuris trukdo socialinio darbo praktikui tobulėti ir apsunkina jo darbinę aplinką, pokyčio pagalba padeda pamatyti tikrąją padėtį ir rasti jai tinkamiausius sprendimus (Kiaunytė ir kt., 2010). Taip pat vardinamos galimos naudos profesinių santykių srityje: asmuo gali būti paskatintas labiau pasitikėti savimi, jis turi galimybę būti išgirstas ir suprastas, analizuojamos profesiniuose santykiuose nutinkančios situacijos, kuomet aptariama didesnė paslaugų gavėjo inkoorporacija į jas, skatinama profesinio vaidmens refleksija, padedama darbuotojui arba įstaigai apsaugoti nuo aktyvios krizės ir jos pasekmių (Kiaunytė ir kt., 2010). Galiausiai supervizija gali atlikti labai svarbią ir tokią aktualią socialinio darbo praktikui paramos funkciją: pabrėžia bendradarbiavimo naudą ir kolegų palaikymą priimant sprendimus konfliktinėse situacijose, moko kurti abipusiu pasitikėjimu su paslaugų gavėju grįstus santykius, kurie padeda pastebėti ir įvertinti paslaugų gavėjo aplinką, refleksijos pagalba ugdyti reikmių ir sunkumų įvardijimą bei kartu su paslaugų gavėjo sprendimų suradimą, skatinti socialinių darbo praktikų profesionalumą (Kiaunytė ir kt., 2010).

Apibendrinant galima teigti, kad supervizijos procesas yra refleksija grįstas procesas padedantis apmąstyti kylančius klausimus. Pirmiausia, tai yra profesinio perdegimo prevencijos priemonė padedanti spręsti problemines situacijas ir profesinius santykius. Tai procesas, kurio metu socialinio darbo praktikas gauna galimybę apmąstyti jam kylančius profesinius klausimus ir gauti grupės paramą. Todėl supervizija kaip profesinio tobulėjimo priemonė įgalina apmąstyti savo veiklą, keisti savo požiūrį ir apgalvoti įmanomus darbo kokybės gerinimo variantus.

2.2. Intervizija, jos ypatumai ir taikymas socialiniame darbe

Socialinio darbo veikla neįmanoma be socialinio darbuotojo refleksyvaus veikimo dėl nuolat vykstančių kaitos procesų, nenumatytų ir netikėtų įvykių paslaugų gavėjų gyvenime, besikeičiančių socialinių profesinės veiklos sąlygų, įtakojamų teisinių, politinių, ekonominių ir kultūrinių veiksnių, todėl socialinio darbo praktikams nuolat kyla būtinybė rasti profesionalius veikimo būdus. Sunkumai, atsirandantys socialinių darbuotojų veikloje, bendravime, mąstyme ir kylanti vidinė įtampa skatina savirefleksiją, ieškoti, kaip išspręsti kylančius vidinius klausimus. Susidūrus su sunkumais profesinėje veikloje, kitų bendradarbių nuomonė ir požiūris sprendžiant sudėtingas problemines situacijas darbe yra svarbūs ir reikalingi, nes padeda rasti optimalius sprendimo variantus ir kartu suteikia paramą bei emocinį palaikymą, todėl refleksijos dėka galima išreikšti susikaupusias emocijas ir tęsti pradėtą darbą. Intervizijoje refleksijos pagalba socialinio darbo praktikai turi galimybę įvertinti teikiamos pagalbos veiksmingumą ir ieškoti kitokių nei įprasta darbo metodų susidūre su naujais,

nepažįstamais reiškiniiais (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019). Intervizija – suteikia galimybę peržiūrėti savo profesinę istoriją, pažvelgti į save iš šalies, nustatyti savo stipriąsias puses, aptarti, išreikšti ir pripažinti savo jausmus, laikytis konstruktyvaus požiūrio į pokyčius, ieškoti paramos šaltinių ir ugdyti streso valdymo įgūdžius. Geriausiai šio metodo esmę ir naudą perteikia I. D. Yalom'o (2010, p. 12) mintis apie psichoterapiją, kurią jis pavadino „gyvenimo repeticija, nepastebimai tampančia pačiu gyvenimu“ (Dirgėlienė ir Alėjūnė, 2020).

Intervizija – metodas, kur sąveika ir bendravimas geriausiai tinka profesijai, kurioje jie yra neatsiejama darbo dalis. Intervizijos, kaip ir supervizijos, metu siekiama geriau suderinti asmens požiūrį su reikalavimais, keliamais tai profesijai, bei sujungti profesinės veiklos lygius: mąstymo, jautimo, norėjimo ir veikimo lygį su individualia profesijos ir darbo situacija (Willems, Stakenborg ir Veugelers, 2000). Tiek supervizija, tiek intervizija padeda gerinti socialinio darbo praktiko atliekamą darbą ir jo kokybę bei didinti profesinę kompetenciją (Gualthérie van Weezel, 2002).

Intervizija – tai įrankis, skirtas asmeniniam ir profesiniam tobulėjimui. Intervizija yra konsultavimosi metodas, reiškiantis „matymą iš vidaus“. Tai – atvejo (sunkios, neaiškios, emociškai neišspręstos situacijos) analizė be išorinio supervizoriaus ar konsultanto. Intervizija labai padeda, kai su paslaugų gavėjais, dirbantys socialinio darbo praktikai atsiduria ties profesinio „perdegimo“ riba, bei kai susiduria su darbinėmis situacijomis, kurių patys vieni nebepajėgia išspręsti, abejoja dėl savo veiksmų ir laikysenos, yra „įklimpę“ santykiyje ir nebesugeba jo konstruktyviai išspręsti.

L. Gualthérie van Weezel (2002) rekomenduoja socialiniams darbuotojams naudoti superviziją ir interviziją, kurios padeda pažinti silpnąsias bei stipriąsias puses, gali padėti geriau suprasti, atpažinti, įsisąmoninti savo asmenines reakcijas į iškilusias stresines situacijas.

Intervizija socialiniame darbe – tai mokymasis vieniems iš kitų ir problemų sprendimas (Dromantienė ir kt., 2016). L. Gualthérie van Weezel (2002), J. Hay (2007), H. Braakenburg (2015) interviziją vadina procesu, kai du ar daugiau profesionalių darbuotojų, komentuoja savo atliekamas užduotis. Mokymasis be mokytojo - tai mokymasis iš savo patirties ir praktikos. Grupinės intervizijos tikslas toks pat kaip ir supervizijos, tačiau veikia be atskiro vadovo (Britton, 2003). Intervizija gali būti laikoma mokymosi ir savirefleksijos būdu, kuris yra skirtas socialinio darbo praktikams (Gualthérie van Weezel, 2002).

Intervizijos apibrėžimas taip pat atspindi jo skirtumą nuo supervizijos, pabrėždamas dalyvių lygiateisiškumo principą ir tai, kad tai yra procesas be "vadovų", "prižiūrėtojų", "mokytojų" ir pan. Pavyzdžiui:

- Intervizija – „praktinių darbuotojų, kurie mokosi be mokytojo, tarpusavio pagalbos priemonė“ (Gualthérie van Weezel, 2002, p. 5).

- Intervizija – tai procesas, kurio metu profesionalų grupė be lyderio reguliariai susitinka apžvelgti atvejų ir metodų, pasidalinti patirtimi ir prisiimti atsakomybę už savo ir kitų profesinį vystymąsi ir teikiamų paslaugų standartų išlaikymą (Hare and Frankena, cituojami Fiege, Dallase, 2002).

- Procesas tarp kolegų be formalaus supervizoriaus vadinamas lygių supervizija, arba, kartais, intervizija (Hay, 2008).

- Intervizija – tai abipusė supervizija tarp kolegų (Reinventing human resource management: challenges and new directions, 2005). Intervizija yra supervizija be atskiro supervizoriaus (Teambuilding & Intersision methods, 2006). Intervizijos grupės turi tą patį tikslą kaip ir supervizijos, tačiau veikia be atskiro vadovo, įprasto praktikų grupėse (Britton, 2003).

L. Gualthérie van Weezel (2002, p. 67), apibrėždama superviziją ir interviziją jų nediferencijuoja ir teigia, kad tai – „tam tikras profesinės pagalbos būdas, skirtas didinti profesinei kompetencijai, išsamiai ir sistemingai aptariant praktines situacijas (atvejus)“. Olandijoje, Belgijoje bei Prancūzijoje terminas supervizija (patyrusiems praktikams) buvo pakeistas intervizija (Mearns, Thorne, 2007). Pagrindinis skirtumas tarp supervizijos ir intervizijos – tai supervizorius. Iš esmės tai asmuo, kuris vadovauja supervizijos procesui ir konsultuoja supervizorių ar supervizorių grupę. Supervizoriai paprastai yra specialiai parengti specialistai. B. Proctor, F. Inskipp (2003) akcentuoja, kad intervizijos grupėje kiekvienas dalyvis prisiima supervizoriaus atsakomybę kitų dalyvių atžvilgiu ir susitaria, kaip bus dalinamasi lyderyste. Vadinasi, sąvoka „supervizija“ vartojama, kai susitikimui vadovauja supervizorius, t. y. asmuo, turintis daugiau patirties ir profesinio pasirengimo, o terminas "pokalbis" vartojamas, kai susitikimo dalyviai turi vienodą patirtį ir kvalifikaciją (Gualthérie van Weezel, 2002; Willems, Stakenborg, Veugelers, 2000).

Atsižvelgiant į tai, kad nedalyvauja joks formalus vadovas – supervizorius, akcentuojama, kad jos dalyviai turi būti patyrę, kaip, pavyzdžiui, šiuose intervizijos apibūdinimuose:

- Patyrusių profesionalų grupės, veikiančios be paskirto vadovo gali būti vadinamos intervizijų ar lygių (vienodų) grupėmis (Holloway, Carroll, 1999).

- Intervizija gali vykti tarp dviejų patyrusių praktikų arba mažoje grupelėje (Mearns, Thorne, 2007).

Bendrieji supervizijos ir intervizijos tikslai iš esmės yra tie patys. Konkretesni tikslai yra susiję su derybų vedimu vienodomis sąlygomis. Kaip teigia B. Fiege ir R. Dollase (2002), pagrindinis intervizijos tikslas ir idėja yra skatinti intervizijos grupių dalyvius patiems būti ekspertais, nagrinėjant situacijas, klausimus ir problemas, užuot gavus paruoštus sprendimus. Reikia paminėti, kad ir supervizija nesiūlo paruošto sprendimo, tačiau ji neleidžia supervizoriui būti suvokiamam kaip autoritetui ar ekspertui intervizijos grupės dalyviams. Be to, intervizijos grupėje siekiama užtikrinti

objektyvumą aptariant ginčytinus klausimus, pasidalyti informacija apie metodinę literatūrą, profesinius susitikimus ir seminarus bei aptarti darbo metodus (Greenburg, Lewis, Johnson, 1985). Skirtumai tarp supervizijos ir intervizijos tikslų gali išryškėti ir supervizoriaus dalyvavimo aspektu, kur pabrėžiama ar numanoma jo įtaka, kaip, pavyzdžiui, R. Naujanienės (2007, p. 53) apibrėžiamoje supervizijos paskirtyje: „Supervizijos paskirtis yra konsultavimo proceso metu padėti supervizuojamiesiems reflektuoti profesinę patirtį ir iš to mokytis spręsti konfliktus, plėtoti atitinkamų profesinių vaidmenų įgūdžius ar sustiprinti tų vaidmenų srities kompetenciją“. Tačiau tiek profesinės patirties refleksija, tiek vaidmens kompetencijos refleksija gali būti plėtojama tik pokalbių metu ir tarp kolegų. A. Kiaunytės ir I. Dirgėlienės (2005) apibūdinamame supervizijos tikslė akcentuojamas profesinės aplinkos suvokimo galimybių išplėtimas, darbo kokybės gerinimas, profesionalumo didinimas, kas taip pat aktualu ir intervizijai.

V. Lygnugarienė ir A. Kiaunytė (2019), teigia, kad socialinio darbo veikla neįmanoma be socialinio darbo praktiko refleksyvaus veikimo dėl nuolat vykstančių kaitos procesų, nenumatytų ir netikėtų įvykių vaiko, šeimos, visuomenės gyvenime, besikeičiančių socialinių profesinės veiklos sąlygų, įtakojamų teisinių, politinių, ekonominių ir kultūrinių veiksnių. Socialinio darbo praktikams nuolat kyla būtinybė rasti profesionalius veikimo būdus. Sunkumai, atsirandantys socialinių darbuotojų veikloje, bendravime, mąstyme ir kylanti vidinė įtampa skatina savirefleksiją, ieškoti, kaip išspręsti kylančius vidinius klausimus. Intervizijoje ir ieškoma atsakymų į išskylančius klausimus bei skatina įsitraukti į profesinės situacijos analizės procesą, po kurio galimi tiek socialinio darbo praktiko veiklos, taip pat ir organizacijos pokyčiai. Supervizijoje ir intervizijoje refleksijos pagalba socialinio darbo praktikai turi galimybę įvertinti teikiamos pagalbos veiksmingumą ir ieškoti kitokių nei įprasta darbo metodų susidūrę su naujais, nepažįstamais reiškiniais (Lygnugarienė ir Kiaunytė, 2019).

Refleksijos reikšmė socialiniame darbe yra panaši į supervizijos (ypač grupinės supervizijos) reikšmę, tačiau ji turi savitų ypatumų. Taip yra todėl, kad refleksiją palengvina kolegos, o ne supervizoriai. J. Thomas ir K. Spreadbury (2008) teigia, kad mokymasis iš lygių asmenų, t.y. kolegų dalinantis patirtimi ir kylančiais klausimais yra plačiai pripažintas kaip produktyvus suaugusiųjų mokymosi būdas. Intervizijoje kolegos įsipareigoja nagrinėti jų pačių profesinės veiklos sąveikas (Willems, Stakenborg, Veugelers, 2000).

Intervencija, kaip ir supervizija, apima abipuses konsultacijas, vienas kito profesinės socialinio darbo praktikos apmąstymą, pagalbą ugdant profesinius įgūdžius ir atrandant naujus sudėtingų problemų sprendimo būdus (Gualthérie van Weezel, 2002). Taip pat svarbu padėti vienas kitam, pasidalinti patirtimi ir apmąstyti ją reflektuojant (Teambuilding & Intervision methods, 2006).

Apibendrinant galima teigti, jog dėl nuolatinio pokyčių proceso, nenuspėjamų ir netikėtų įvykių paslaugų gavėjų gyvenime, kintančių socialinio darbo profesijos sąlygų ir teisinių, politinių, ekonominių bei kultūrinių veiksnių įtakos socialinio darbo praktika negali egzistuoti be socialinių darbuotojų refleksyvumo, todėl socialinio darbo specialistai nuolat susiduria su būtinybe ieškoti būdų, kaip elgtis profesionaliai. Intervizijos ir supervizijos nauda akivaizdi tai savęs ir kitų pažinimas, santykių plėtojimas ir stiprinimas, motyvacija ir pokyčiai darbe, sudėtingų situacijų pamatymas iš kitos perspektyvos ir pasitikėjimo savimi didinimas.

2.3. Mentorystės strategijos taikymas socialinio darbo kontekste

Mentorystės pradmenys aptinkami Homero poemoje „Odisėjas“. Homero poemoje mentoriui buvo paskirta užduotis „rūpintis“ Telemachu – Odisėjo sūnumi, kol jis bus kelionėje. Mentorius „rūpestis“ buvo skirtas Telemacho dvasiniam „savęs“ tobulėjimui. Odisėjas patikėjo sūnų vyresniam, išmintingam ir ištikimam patarėjui mentoriui, kuris Telemachui būtų sektinas pavyzdys, vadovas, palaikantis draugas, mokytojas, gidas (Shea ir Gianotti, 2009, p. 9).

Dabar mentorystė yra sąlyginai populiarėjanti praktika visose profesijose. Tačiau mentorystė kaip sąvoka turi gana daug apibrėžčių, nes kiekvienas autorius ją aiškina iš savo perspektyvos (Michelle, 2013).

Mentorystė profesine prasme yra plačiai taikoma įvairiose organizacijose ugdant praktikus. Paprastai ji vyksta arba tarp vienas kitam pagal darbo santykius pavaldžių asmenų (tiesioginiai vadovai – pavaldiniai), arba tarp asmenų, kurių nesieja tiesioginiai pavaldumo ryšiai (Žukauskienė, 2009). Tada mentorius suvokiamas kaip labiau kvalifikuotas ir patyręs asmuo, savo pavyzdžiu, mokymu, parama, konsultavimu ir santykiais mokantis mažiau patyrusį ar įgudusį asmenį su tikslu, kad asmuo greičiau tobulėtų profesiskai ar asmeniškai (Alerd ir kt., 2000). Pasak mokslininkų, susidomėjimas mentoryste profesinėje srityje gali būti susijęs su tuo, kad pastaraisiais metais „išaugo poreikis nuolat mokytis, pasitikėjimas neformaliu mokymusi ir profesiniu tobulėjimu ir akcentuojama darbuotojo atsakomybė už savo karjeros valdymą“ (Hezlett ir Gibson, 2007). Iš būsimo darbuotojo tikimasi, kad jis pats planuos ir vystys savo karjeros kelią, bei teorines žinias vis labiau sieti su praktinėmis (Zubrickienė ir Adomaitienė, 2013).

Socialinio darbo srities praktikai pradėję dirbuotis susiduria su sunkumais, abejonėmis, neaiškumais profesinėje situacijoje, tačiau jie gali visa tai aptarti, analizuoti su mentoriumi, pereidami veiklos etapus (Kiaunytė ir Dirgėlienė, 2006).

Sąvoka "parama" geriausiai apibūdina profesinę "paramos" reikšmę. "Parama" reiškia laikotarpį, kai pradedantysis socialinio darbo specialistas savarankiškai užsiima profesine veikla, padedamas paskirto mentorius. "Parama" reiškia pradedančiojo socialinio darbo specialisto ir jo

kolegos (šiuo atveju mentoriaus) santykius. Mentorius skiriamas tam, kad spręstų naujojo praktiko problemas, poreikius ir rūpesčius, susijusius su įvairiais darbo ir naujos aplinkos aspektais. Parama yra plati sąvoka, apibūdinanti patarimus, medžiagą, išteklius ir emocinę paramą, kurią mentorius teikia naujam socialiniam darbuotojui (Dačiulytė ir kt., 2012)

Svarbus mentoriaus vaidmuo patirtiniame mokymosi procese. Mentoriaus vaidmuo patirtiniame mokymesi lyginamas su paukščių mokymu mažus paukštelius palikti lizdą. Paukščiai savo pavyzdžiu ir parama, o ne gelbėdami, moko jauniklius. Patirtis gali virsti kompetencija besimokančiajam išmėginus ir suklydus; tyrinėjant, stebint patyrusį žmogų; pamokančiai mokantis (Mačianskienė ir kt., 2004). Mentorstė turi didelę įtaką socialinio darbo praktikų požiūriui į karjerą, požiūriui į darbo struktūrą (Denny, 2016, p. 2).

Naujiems socialiniams darbuotojams gali būti sunku pradėti dirbti, kai jie susiduria su paslaugų gavėjais ir jų problemomis. Refleksija yra priemonė, padedanti naujiems specialistams suprasti, kas vyksta. Mentorai gali padėti naujiems specialistams išsiugdyti kritišką požiūrį ir nukreipti juos apmąstyti savo darbą. Mentorai gali skatinti pradedančiuosius socialinius darbuotojus reflektuoti toliau nurodytais būdais:

- paaiškindami, kodėl refleksija yra būtina, ir pateikite pavyzdžių iš savo patirties, kaip refleksija padėjo išspręsti sunkumus.;
- skatindami rašyti dienoraštį. Pavyzdžiui, leisdami naujam praktikui stebėti jūsų vedamus užsiėmimus, juos aptardami, taip pat garsiai mąstydami apie savo kasdienę patirtį, tarsi leidžiate praktikui stebėti, kaip reflektuojate savo ugdymo veiklos procesą;
- pagrindinė mentoriaus priemonė skatinant pradedantįjį praktiką reflektuoti yra reflektyvusis dialogas. Kartais užtenka aktyviai klausytis, kad jaunasis kolega pats išanalizuotų situaciją ir rastų sprendimą (Boreen ir kt., 2009).

Socialinio darbo praktikos mentorai yra sudėtinė reflektyviojo proceso dalis: turėtų patys kritiškai mąstyti, skatinti besimokantįjį tai daryti, provokuoti ir leisti būti provokuojami, siūlyti besimokančiajam pačiam viską išmąstyti, tyrinėti, daryti išvadas (Kiaunytė ir Dirgėlienė, 2006).

Pasak A. Kiaunytės ir I. Dirgėlienės (2006), socialinio darbo praktikai turi galimybę kartu su mentoriumi pereiti tokius veiklos etapus:

- analizuojamos situacijos pristatymas;
- situacijos sudėtingumo aptarimas;
- problemiškų klausimų, susijusių su konkrečia patirtimi, iškėlimas;
- suvokimo, ką norima keisti, vystyti, formuoti, ieškojimas;
- minčių apibendrinimas;
- eksperimentavimas praktikoje.

Mentorius turėtų gebėti kritiškai ir atvirai apmąstyti savo patirtį ir dalytis ja su naujokais, kad abipusis bendravimas ir profesinis tobulėjimas būtų kuo naudingesnis. Refleksija – tai kryptingo pedagoginės veiklos tobulinimo pagrindas konkrečiam specialistui priimtinais ir veiksmingiausiais būdais (Autukevičienė, 2012). Be to, kad mentorystės ryšys būtų sėkmingas, labai svarbu pasitikėjimu grįsti santykiai, iš dalies dėl to, kad jie skatina atvirą ir nuoširdžią diskusiją (Hobson, 2016).

Anot I. Žukauskaitės (2014), mentorystė – procesas, kurio metu labiau kvalifikuotas ir patyręs asmuo savo pavyzdžiu moko, remia, skatina, konsultuoja ir palaiko gerus santykius su mažiau įgudusiu ar patyrusiu asmeniu, siekiant greitesnio šio asmens profesinio ir / ar asmeninio tobulėjimo (Alerd, Garvey ir Smith, 2000; Lankau ir Scandura, 2002).

R. Laužackas (2005) teigia, jog mentorystė – patyrusio asmens (mentoriaus) veikla patariant ir remiant jaunų ar mažiau patyrusių ir veiklą pradedančių žmonių profesinę adaptaciją organizacijoje bei perimant būtinus vaidmenis, žinias ir gebėjimus savo profesinėje srityje (Laužackas, 2005).

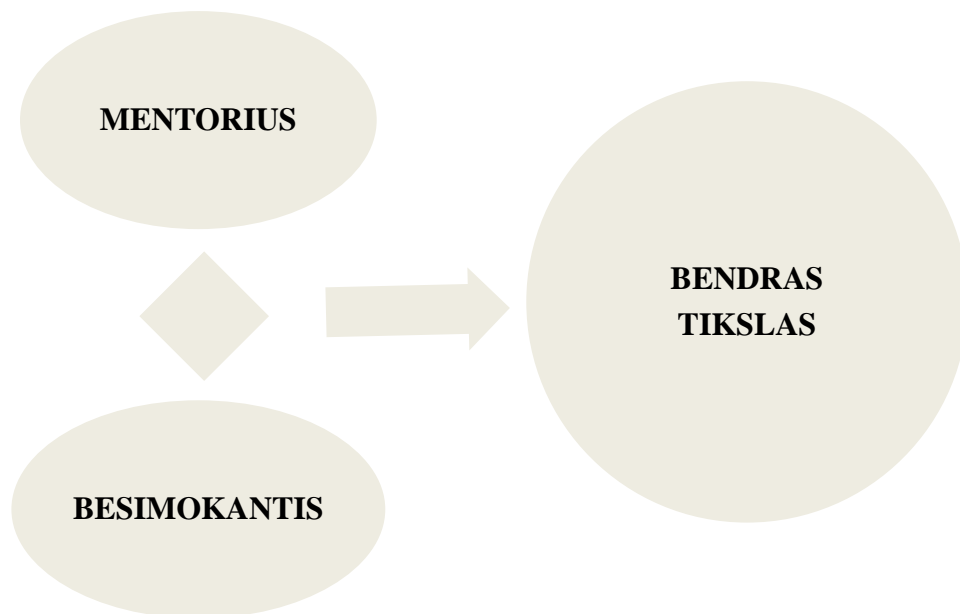
Mokslininkas L. J. Zachary (2000), mentorystę apibūdina kaip „galingą augimo patirtį tiek mentoriui, tiek „praktikui“, „dalyvavimo procesą“ bei „atspindinčią praktiką, kuri neįmanoma be pasiruošimo ir atsidavimo“ (Zachary, 2000).

Mokslininkas Hall (Hall cituojama pagal Žukauskaitę, 2014), mentorystę apibrėžia, kaip dviejų asmenų sąmoningai kuriamą ryšį, kuris suteikia ugdymo naudą vienai ar abejoms pusėms. Šio proceso metu, praktikas įgauna naujų įgūdžių ar tobulina esamus įgūdžius būnant tiesioginėje mentorystės aplinkoje (Žukauskaitė, 2014, p. 79).

Autorius D. C. Yaw (2007) mentorystę apibrėžia – kaip santykius su mentoriumi, kuris teikia pagalbą susijusią su karjera ir psichosocialine parama, siekiant vienintelio tikslo padėti proteguojamam asmeniui augti ir tobulėti vystant savo karjeros kelią (Yaw, 2007, p. 2).

Pasak Shea ir Gianotti (2009), mentorystė - tai kito žmogaus paruošimas konkrečiam darbui, veiklai, teikiant karjeros patarimus ir skatinant siekti aukščiausių veiklos standartų (Shea, Gianotti, 2009, p. 7).

Pasak N. Mačianskienės ir kt. (2004) tradicinis mentorystės modelis – tai pradedančiojo mokymasis iš labiau patyrusio. Mentorystė - tai mentoriaus ir besimokančiojo sąveika, siekiant bendro tikslo (žr. 3 pav.).



3 pav. *Mentorystės procesas*

Šaltinis: *parengtas darbo autorės, remiantis N. Mačianskienės ir kt. (2004).*

Pasak N. Mačianskienės ir kt. (2004), tradicinis mentorystės modelis – tai pradedančiojo mokymasis iš labiau patyrusio. Mentorystė - tai mentoriaus ir besimokančiojo sąveika, siekiant bendro tikslo.

Mokslinėje literatūroje išskiriamos šios mentoriaus funkcijos socialiniame darbe:

- integracija į organizaciją;
- aprūpinimas informacija, kuri ypač svarbi studentui pradinėje stadijoje;
- pagalba planuojant, sudarant dienotvarkę praktikos vietoje;
- palaikymas ir vadovimas, nukreipiant besimokančiuosius atlikti darbą, didinantį jų kompetenciją;
- pagalba, skatinant emocinę ir mokymosi plėtrą; žinių ir kompetencijų įvertinimas (Constable, Kulys, 1995).

Socialinio darbo mentoriai turi būti geras pažinimo proceso skatintojais, mokymosi proceso planavimo, realizavimo, vertinimo, konsultavimo, motyvavimo, mokymo technologijų parinkimo ir taikymo, socialinių inovacijų bei komandinio darbo specialistais, tobulinančiais savo kvalifikaciją (Butrimavičienė, 2005).

Apibendrinant galime teigti, kad mentorystė yra vienas efektyviausių būdų dalintis patirtimi ir ugdyti socialinio darbo praktikus bei reikšmingas procesas studentams, bei naujai įsidarbinusiems darbuotojams, kurio metu tobulėjama. Socialinių darbo praktikų darbuotojų mentoriumi tampa savo srities profesionalas, sugebantis jautriai reaguoti į kito asmens poreikius ir mokantis užmegzti ir išsaugoti tarpusavio santykius bei kompetencijos apibrėžiamos kaip žinių, įgūdžių ir nuostatų

derinimas bei gebėjimas juos pritaikyti konkrečiomis aplinkybėmis, darbo funkcijoms atlikti, atsižvelgiant į aplinkos ir situacijos apribojimus.

2.4. Kolegialiu mokymusi grįstas socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimas

Socialinio darbo praktikas dirba su specifine ir viena iš labiausiai pažeistų visuomenės grupių. Todėl yra labai svarbu atrasti tiek vidinius, tiek išorinius resursus savo profesinei motyvacijai ir darbo su paslaugų gavėjo proceso efektyvumui. Svarbu atsižvelgti ne tik į pasirengimą dirbti tokio pobūdžio įstaigoje, įgytą patirtį ir sugebėjimą valdyti stresines situacijas, tačiau ir į darbo sąlygas bei jų gerinimą, kad socialinis darbuotojas jaustųsi emociškai, psichologiškai ir fiziškai gerai savo darbe.

Jaunam žmogui, ruošiantis profesinei veiklai, aktualus teorinis ir praktinis mokymas bei mokymasis. Gebėjimas taikyti teorines žinias praktikoje formuojasi veikiant, tuo pačiu ugdomas ir kritinis mąstymas (Kiaunytė ir Dirgėlienė, 2006).

Naujoji mokymosi paradigma akcentuoja socialinio darbo praktikų profesinį tobulėjimą kolegialiai bendradarbiaujant, kuris skatinamas daugelyje šalių (Meno, 2008; Britton, Paine, Raizen, 2008; Akiba, LeTendre, 2009; Bosher, Hazlewood, 2009; Cha, Ham, 2012; Rosenfeld, Givner, Tasimowich, 2013; ir kt.). Socialinio darbo bendruomenės kolegialūs santykiai pabrėžiami kaip vieni iš kokybiško mokymosi rodiklių (Retallick, Butt, 2004; Barth, 2006; Shah, 2011, 2012; Shah, Abualrob, 2012; Kelly, Cherkowski, 2015; ir kt.) (Česnavičienė ir Urniežienė, 2016).

Norint suprasti kolegialų mokymąsi bei gerąją praktiką ir jos efektyvumą socialiniame darbe, svarbu atskleisti kokiomis koncepcijomis apibrėžiama kolegialusis mokymasis ir geroji praktika. Gerąją praktiką vadinamas procesas ar metodika, skirta specifiniams tikslams pasiekti (Swiss Agency for Development and Cooperation, 2007, p. 1).

Pasak Česnavičiūtės ir Urniežienės (2016), kolegialus bendradarbiavimas apibrėžiamas ne tik kaip kolegų santykiai siekiant bendro tikslo, bet ir socialinių darbo praktikų veikla bendradarbiaujant su kolegomis. Socialinio darbo praktikų kolegialus bendradarbiavimas lemia asmeninį ir profesinį tobulėjimą (Retallick, Butt, 2004; Futernick, 2007, Shah, 2012; ir kt.) bei prasmingus pokyčius mokymosi procese, dalijantis savo patirtimi ir idėjomis (Leonard, Leonard, 2003; DuFour, 2004). A. Hargreaveso (1995) teigimu, kolegialaus bendradarbiavimo privalumai yra šie: moralinė parama, padidėjęs efektyvumas, geresnis veiksmingumas, krūvio sumažinimas, laiko sąnaudos, realių lūkesčių įgyvendinimas, profesionalus kolegialus kolektyvas, padidėję pajėgumai, nuolatinis mokymasis. Kolegialumas stimuliuoja entuziazmą tarp socialinio darbo praktikų ir sumažina emocinį stresą ir „perdegimą“ (Abdallah, 2009). Pažymėtina, kad kolegiali socialinio darbo kultūra socialinius darbo praktikus labiau įpareigoja (Troncoso-Skidmore, 2007), t. y. bendradarbiaujantys socialiniai

darbuotojai jaučia didesnę įsipareigojimą tobulėti. Be to, svarbus pačių socialinio darbo praktikų kolegialaus bendradarbiavimo svarbos pripažinimas ir susitelkimas (Shah, 2012). Socialiniai darbuotojai, dirbantys kaip kolegos, yra atviresni naujoms idėjoms, mokymo metodams ir ištekliams (Česnavičienė ir Urnėžienė, 2016). Kolegialioje bendruomenėje natūraliai ieškoma kompetencijos ugdymo strategijų ir pabrėžiamas socialinį darbą dirbančių specialistų gebėjimas veikti kaip profesinei kolegų bendruomenei (DuFour, 2004; Barth, 2006).

Gerosios praktikos mokymasis yra mokslinių tyrimų pagrindu ir asmenine patirtimi konstruojama praktika, efektyviems rezultatams pasiekti (Swiss Agency for Development and Cooperation, 2007). Tačiau ši koncepcija dažnai tapatinama su „gerąja patirtimi“, tačiau reikia pabrėžti, kad tai nėra tas pats, nes patirtis laikui bėgant keičiasi ir plėtojasi, tai daugiau žmogaus asmeninis požiūris į subjektyviai suprantamą realybę (Swiss Agency for Development and Cooperation, 2007). Patirtis yra konstruojama individualiai kiekvieno socialinio darbo praktiko kaip žmogaus, priklausomai nuo jo vidinių nuostatų, jį veikiančių aplinkos veiksnių bei per darbo patirtį sukauptų žinių.

Mokslinėje literatūroje galima aptikti gerosios praktikos, kaip tyrimais pagrįstos praktikos koncepciją. Geroji praktika gali būti konstruojama, sujungiant empirinių tyrimų pagalba gaunamas žinias ir metodikas (Swiss Agency for Development and Cooperation, 2007). Panašiai apibrėžiama ir tyrimais pagrįsta praktika, kur socialinio darbo profesionalas sieja moralinius principus, paslaugų gavėjo poreikius ir kultūrinį kontekstą su sėkmingai ištirtais intervencijos ir medicininės patirties atvejais, garantuodamas reikalingų paslaugų prieinamumą (Social work policy institute, 2010).

Pasak J. Česnavičiūtės ir E. Urnėžienės (2016), kolegiali socialinio darbo praktikų bendruomenė neįmanoma be sukurto palankaus bendradarbiavimo klimato, kuris padidina savitarpio pasitikėjimą ir paramą (Tschannen-Moran, 2001; Owen, 2005), atvirumą (Howe, 2007), socialinio darbo profesionalų nuolatinio tobulėjimo motyvaciją (McLaughlin, Talbert, 2001). Kolegialumas stimuliuoja entuziazmą tarp socialinių darbo praktikų ir sumažina emocinį stresą ir „perdegimą“ (Abdallah, 2009). Pažymėtina, kad kolegiali socialinio darbo kultūra socialinius darbuotojus labiau įpareigoja (Troncoso – Skidmore, 2007), t. y. bendradarbiaujantys socialiniai darbuotojai jaučia didesnę įsipareigojimą tobulėti. Be to, svarbus pačių socialinių darbuotojų kolegialaus bendradarbiavimo svarbos pripažinimas ir susitelkimas (Shah, 2012). Kolegialiai bendradarbiaujantys socialiniai darbo praktikai gali tapti atviresni naujoms idėjoms, mokymosi metodams ir ištekliams, t. y. socialinio darbo praktikai tobulėja savo profesiniame lauke (Česnavičiūtė ir Urnėžienė (2016). Kolegialioje bendruomenėje natūraliai ieškoma kompetencijų tobulinimo strategijų, todėl pabrėžtinai socialinių darbuotojų gebėjimas veikti kaip profesionali kolegiali bendruomenė (DuFour, 2004; Barth, 2006).

Apibendrinant galima teigti, kad be kolegialaus socialinio darbo specialistų bendradarbiavimo neįmanomas profesinis tobulėjimas. Kolegiali sistema leidžia pasiekti daugiau rezultatų ir pokyčių, nes dirbant kartu sprendžiamos problemos. Svarbu, kad socialinio darbo specialistai praktikai būtų nusiteikę kolegialiai, būtų atviri ir pasitikėtų, kad galėtų dalytis patirtimi ir idėjomis.

3. TYRIMO „SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTIS TAIKANT REFLEKSIJĄ PROFESINĖJE VEIKLOJE“ REZULTATAI

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo metodas. Tyrimu siekiama atskleisti socialinių darbuotojų patirtį taikant refleksiją profesinėje veikloje. Tyrimui atlikti buvo pasirinkta *kokybinio tyrimo prieiga*. V. Žydžiūnaitės (2011) teigimu, tyrimuose metodais įvardijami duomenų rinkimo ir analizės metodai. Metodas yra konkretus būdas spręsti specifinę problemą (Žydžiūnaitė, 2011). Socialiniame darbe tyrimo laukas yra socialinio darbo praktika, o tyrėjo pradinis taškas – praktiko nuostata (Pivorienė, 2003). Kokybinės tyrimo prieigos taikymas leidžia ne tik pažinti, suprasti ir apibūdinti socialinius reiškinius, bet ir atskleisti tam tikras žmonių patirtis, socialines realiose aplinkose vykstančias sąveikas bei nustatyti tam tikrus sąveikų bruožus, asmenų elgesio ypatumus ir strategijas, išgyvenimus, patirtis ir kt. (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). E. Adhabi ir C. B. Anozie, (2017) teigimu, kokybinis tyrimas leidžia geriau ir kokybiškiau atskleisti tyrimo dalyvių išgyvenimus ir patirtis. Kokybinis tyrimas skatina sutelkti dėmesį į žmonių patirtis ir mąstymą įvairiuose socialiniuose ir kultūriniuose kontekstuose (Žydžiūnaitė ir 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. Pasak K. F. Punch (2013), tyrimo metu surinkti kokybiniai duomenys atskleidžia tiriamųjų patirtis, prasmes, apibūdina procesus, neskiriant dėmesio faktams ir statistikai (Punch, 2013). Autoriaus teigimu, analizuojama tema yra specifinė ir reikalaujanti tam tikrų žinių bei praktikos, o tiriamai problemai spręsti reikia giluminių žinių, pagrįstų kokybiškais duomenimis (Punch, 2013), ši tyrimo strategija yra tinkamiausia.

Tyrimo duomenų rinkimo metodas. Tyrimo duomenims rinkti buvo naudojami pusiau struktūruoti interviu. Tokie interviu buvo atliekami jau numatyta tema su į ją numatytu klausimynu (žr. priedas Nr. 1). Taip suplanuotas klausimų sąrašas orientuotas į dalyvių refleksijos prasmę, jų patirtį, kad jie galėtų atskleisti ir analizuoti kuo daugiau prasmių. Tad konkrečios, fiksuotos klausimų sekos nebuvo, kas suteikia, šio pusiau struktūruoto interviu metu besivystant pokalbiui, galimybę užduoti ir kylančių papildomų klausimų (Valenzuela ir Shrivastava, 2002; Jamshed, 2014). Iš vienos pusės pusiau struktūruoto interviu metodu surinkti duomenys suteikė tyrėjui daug išsamios informacijos analizuojama tema ir leido nuodugniai ją suprasti ir analizuoti. Iš kitos pusės suteikė galimybę tyrimo dalyviams laisvai ir nevaržomai pasisakyti aptariama tema, išsakyti savo požiūrius ir pasidalinti patirtimis (Showkat ir Parveen, 2017).

Tyrimo instrumentas. Tyrimo duomenų rinkimui sudarytas pusiau struktūruoto interviu instrumentas – interviu klausimai (žr. 1 priedą).

Tyrimo instrumentą sudarė 3 klausimų teminiai blokai, kiekviename kurių buvo numatyti papildomi, patikslinantys klausimai (1 priedas):

1. *Santykis į refleksiją.* Klausimai, skirti atskleisti tyrimo dalyvių santykį į refleksiją, subjektyvų refleksijos supratimą, jos paskirtį.

2. *Refleksijos praktika.* Klausimai, skirti atskleisti socialinių darbuotojų refleksijos taikymo praktikas profesinėje veikloje, jos taikymo kontekstus ir metodus, iššūkius kylančius taikant refleksiją profesinėje veikloje.

3. *Refleksijos vaidmuo.* Klausimai, skirti išsiaiškinti, kuo refleksija svarbi tyrimo dalyvių veiklos praktikoje, kaip tyrimo dalyviai vertina refleksijos vaidmenį santykiyje su savimi pačiu bei kuriant pagalbos santykius socialiniame darbe.

Instrumentas buvo konstruojamas remiantis mokslinės literatūros analize ir joje išskirtais pagrindiniais aspektais, susijusiais su tirama problema. Instrumento mokslinis pagrindimas pateikiamas 2 lentelėje.

2 lentelė. *Instrumento mokslinis pagrindimas*

Eil. Nr.	Klausimų turininis blokas	Mokslinės literatūros šaltiniai, kuriais remiantis formuluotas klausimas
1.	Santykis į refleksiją	Baranauskienė, 2000; Dirgėlienė, 2008; Fook, Askeland, 2009; Tijūnelienės, Kavaliauskienės 2009; Kavaliauskaitė, 2010; Wilson, Ruch, Lymbery, Cooper, 2011; Švedaitė, 2012; Ingram, 2013; Bubnys, 2014; Dromantienė ir kt., 2016;
2.	Refleksijos praktika	Broekman, Wubbels, Karthagen, 1996; Pollard, 2002; DuFour, 2004; Gamble, Weil 2005; Dirgėlienės, Kiaunytės 2005; Butrimavičienė, 2005; Barth, 2006; Brookfield, 2009; Karvinen-Niinikoski, 2009, Wilson, Ruch, Lymbery, Cooper, 2011; Goh, 2012; Ingram, 2013; Zafar, Zahra, Zia, 2014; Börjesson, Cedersund, Bengtsson, 2015; Sicora, 2017; Abromaitienė, 2018; Bydam Ferguson, 2018.
3.	Refleksijos vaidmuo	Gualthérie van Weezel, 2002; Willems, Stakenborg, Veugelers, 2000; Johnson, 2001; Kiaunytė, Dirgėlienė, 2006; Mearns, Thorne, 2007; Kavaliauskaitė, 2010; Staniulienė, 2012; Žukauskaitė, 2014; Šatkauskienė, 2014; Sicora, 2017; Ferguson, 2018; Shea 2019; Abramavičiūtė, Vyšniauskytė – Rimkienė, 2020;

Šaltinis: *parengtas darbo autorės (2024).*

Tyrimo dalyviai. Imtys ir jų apibrėžimas kokybiniuose tyrimuose yra daug sudėtingesnis nei kiekybiniuose tyrimuose, kur imtys gali būti paprasčiausiai apskaičiuojamos remiantis bendrosios populiacijos dydžiu. Norint gauti kokybinių duomenų, reikia ne tik apklausti pakankamą skaičių informantų, bet ir patikrinti, ar patys informantai yra tinkami (Aleksnevičienė ir kt., 2020). Nors

mokslinėje literatūroje minima, kad dažniausiai interviu metu yra rekomenduojama apklausti 8-12 informantų (Aleknevičienė ir kt., 2020), tačiau labai svarbu vadovautis ir užtikrinti duomenų prisistotinimo principą.

Tyrime dalyvavo 10 socialinio darbo praktikų (tyrimo metu taip pat buvo taikomas prisistotinimo principas, nes po 8-ojo interviu buvo fiksuojamas atsakymų pasikartojimai, todėl dar buvo atlikti du interviu ir nuspręsta, kad daugiau tyrimo dalyvių apklausti nereikia).

Tyrimo imties formavimui taikyta kriterinė atranka. Atrenkant tyrimo dalyvis buvo vadovaujamosi šiais kriterijais:

- aukštasis išsilavinimas ir socialinio darbuotojo kvalifikacija;
- ne mažesnė kaip 3 metų socialinio darbuotojo patirtis;
- ne trumpiau, nei 4 metus dirba įstaigoje, kurioje atliekamas tyrimas.

Tyrimo dalyvių charakteristika pateikiama 3 lentelėje.

3 lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristika

Tyrimo dalyvio kodas	Lytis	Išsilavinimas ir kvalifikacija	Socialinio darbuotojo darbo stažas	Darbo trukmė organizacijoje
I-1	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis, vyresnysis socialinis darbuotojas	8 metai	8 metai
I-2	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis, socialinis darbuotojas	4 metai	4 metai
I-3	Moteris	Aukštasis universitetinis, vyriausiasis socialinis darbuotojas	15 metų	6 metai
I-4	Moteris	Aukštasis universitetinis, vyriausiasis socialinis darbuotojas	20 metų	11 metų
I-5	Moteris	Aukštasis universitetinis, socialinis darbuotojas	9 metai	5 metai
I-6	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis, vyriausiasis socialinis darbuotojas	18 metų	10 metų
I-7	Vyras	Aukštasis neuniversitetinis, socialinis darbuotojas	7 metai	5 metai
I-8	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis, vyresnysis socialinis darbuotojas	22 metai	13 metų
I-9	Moteris	Aukštasis neuniversitetinis, socialinis darbuotojas	5 metai	5 metai
I-10	Moteris	Aukštasis universitetinis, vyriausiasis socialinis darbuotojas	9 metai	4 metai

Šaltinis: *parengtas darbo autorės remiantis tyrimo instrumentu (2024).*

Tyrimo organizavimas. Tyrimas buvo atliktas etapais (žr. 4 lentelę). *Pirmame etape* (2022 m. rugsėjis – 2023 m. spalio) buvo atliktas tyrimo temos metodologinis pagrindimas (temos formulavimas, nustatomas tyrimo objektas, tikslas, uždaviniai ir kt.) bei tyrimo teorinės dalies parengimas. Mokslinių šaltinių, metodologinės literatūros ir anksčiau atliktų tyrimų apžvalga leidžia

tikslingai suformuluoti tyrimo tikslą, atskleisti aktualumą, tinkamai rinkti duomenis, juos analizuoti bei apibendrinti bei gautus rezultatus palyginti su esamomis žiniomis (Gaižauskienė ir Valavičienė, 2016).

4 lentelė. *Tyrimo organizavimo etapai*

Etapo laikas	Etapo pavadinimas	Etapo rezultatai
Pirmasis etapas (2022 m. rugsėjis – 2023 m. spalio)	Tyrimo temos metodologinis pagrindimas bei teorinės dalies parengimas	Suformuluota tyrimo tema, nustatytas objektas, tikslas, uždaviniai.
Antrasis etapas (2023 m. spalio – 2024 m. sausio)	Empirinių duomenų rinkimas	Sukonstruotas tyrimo instrumentas. Renkami empiriniai duomenys (atliekami interviu). Transkribuojami interviu tekstai.
Trečiasis etapas (2024 m. sausio – 2024 m. balandis)	Tyrimo duomenų apdorojimas ir interpretavimas	Daugkartinis transkribuoto interviu teksto skaitymas. Kodavimas ir kategorijų bei prasminių kategorijų ir subkategorijų išskyrimas. Gautų duomenų analizė, išvadų darymas ir rekomendacijų teikimas.

Šaltinis: *parengtas darbo autorės remiantis tyrimo instrumentu (2024).*

Antrajame etape (2023 m. spalio – 2024 m. sausio) buvo konstruojamas tyrimo instrumentas ir renkami empiriniai duomenys: t. y. atliekamas interviu. Pirmiausia su dalyviais buvo susisiekiama tiesiogiai elektroniniu paštu arba telefonu. Pokalbio metu buvo paašškintas tyrimo tikslas ir uždaviniai, iš anksto gautas leidimas dalyvauti tyrime, susitarta dėl pokalbio vietos ir laiko. Po to buvo atliekami interviu.

Pirmasis interviu buvo suderintas elektroniniu paštu ir vyko dienos pabaigoje 16.00 val. dalyvio darbo vietoje. Interviu pradžioje buvo paašškintas tyrimo tikslas ir uždaviniai. Dalyviui sutikus, interviu buvo įrašytas į diktofoną. Interviu metu buvo jaučiama, kad dalyviai noriai dalyvauja pokalbyje ir pateikia kuo išsamesnius atsakymus. Interviu truko apie 35 minutes.

Antrasis interviu buvo suderintas telefonu, o tolesnės detalės buvo suderintos elektroniniu paštu. Kadangi interviu vyko tyrimo dalyvės darbo vietoje, buvo kelios pertraukos, o tyr, žinodama interviu laiką, neskubėjo atsakinėti į interviu klausimus. Interviu truko 30 min.

Dėl trečiojo interviu susitarta asmeniškai, praktikos vietoje, trukmė – 48 min. Pokalbio pradžioje buvo paašškintas tyrimo tikslas ir uždaviniai bei gautas sutikimas dalyvauti tyrime. Gavus sutikimą, interviu buvo įrašytas į diktofoną. Interviu atmosfera buvo maloni, dalyvė buvo atsipalaidavusi, atviri, stengėsi atsakyti kuo išsamiau ir nesileido į asmenines detales.

Dėl ketvirtojo interviu suderinta elektroniniu paštu. Interviu vyko tyrimo dalyvės darbo vietoje, darbo pradžioje, 8 val.15 min. Interviu trukmė – 33 min. Pokalbio pradžioje buvo paašškintas

tyrimo tikslas ir uždaviniai bei gautas sutikimas dalyvauti tyrime. Gavus sutikimą, interviu buvo įrašytas į diktofoną. Interviu atmosfera buvo maloni, tyrimo dalyvė noriai atsakinėjo į klausimus.

Dėl penktojo interviu susitarta telefonu. Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe. Pokalbio pradžioje buvo pristatytas tyrimo tikslas ir uždaviniai, gautas sutikimas dalyvauti tyrime. Gavus sutikimą, interviu buvo įrašytas į diktofoną. Dalyvė jautėsi patogiai. Ji sekė laiką, stengdamasi įtilpti į savo laisvą laiką prieš prasidedant supervizijai. Interviu trukmė – 29 min.

Dėl šeštojo interviu susitarta telefonu. Dalyvė buvo informuota apie tyrimo tikslą ir uždavinius, gautas jos žodinis sutikimas dalyvauti tyrime ir įrašyti interviu. Gavus sutikimą, interviu buvo įrašyti į diktofoną. Interviu buvo atliekami tyrimo dalyvės darbo vietoje darbo dienos pabaigoje. Bendra pokalbio atmosfera maloni, pašnekovė komunikabili, maloniai ir noriai atsakanti į interviu klausimus, leidžiasi į asmeniškumus, neskubanti baigti interviu. Interviu trukmė – 48 min.

Dėl septintojo interviu susitarta asmeniškai praktikos metu. Tyrimo dalyvis supažindintas su tyrimo tikslu, uždaviniais bei gautas žodinis sutikimas dalyvauti tyrime bei įrašinėti interviu. Interviu dalyviui sutikus, pokalbis buvo įrašytas į diktofoną. Pokalbis vyko tyrimo dalyvio darbe, pašnekovas komunikabilus, maloniai ir noriai atsakantis į interviu klausimus, leidžiantis pagalvoti, ką pasakyti bei linkęs pajuokauti. Interviu trukmė – 35 min.

Dėl aštuntojo interviu suderinta elektroniniu paštu. Dalyvė supažindinta su tyrimo tikslu, uždaviniais bei gautas žodinis sutikimas dalyvauti tyrime bei įrašinėti interviu. Gavus sutikimą, interviu buvo įrašytas į diktofoną. Interviu pradžioje iš dalyvės jautėsi priešiškas, tačiau atsakinėdama į papildomus klausimus atsipalaidavo. Jos atsakymai į interviu klausimus buvo trumpi, skubėjo baigti interviu. Interviu trukmė – 25 min.

Dėl devintojo interviu susitarta telefonu. Pokalbis vyko tyrimo dalyvės darbe, darbo pabaigoje 15 val., po nuotolinių supervizijų. Tyrimo dalyvė susikausčiusi, įsitempusi, bet pradėjus kalbėtis apie refleksiją ir jos naudą, atsipalaidavo. Interviu trukmė – 34 min

Dėl dešimtojo interviu susitarta elektroniniu paštu. Dalyvė buvo supažindinta su tyrimo tikslu, uždaviniais bei gautas žodinis sutikimas dalyvauti tyrime bei įrašinėti interviu. Gavus sutikimą, interviu buvo įrašytas į diktofoną. Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe, per pietų pertrauką, todėl dalyvė skubėjo atsakinėti į interviu klausimus, laikas buvo ribotas, todėl pagrindiniai interviu klausimai buvo pateikti iš anksto. Dalyvės atsakymai į interviu klausimus buvo konkretūs, bendravo maloniai.

Interviu metodu gautos informacijos analizei svarbus transkribavimas (Žydzžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Vadovaujantis metodikos principais, po kiekvieno interviu įrašai buvo perklausyti bei transkribuoti, siekiant įvertinti tyrėjo interviu vedimo įgūdžius. Po kiekvieno interviu tyrėjas darė trumpas pastabas apie interviu eigą, svarbias detales ir reikalingą informaciją, kad būtų

galima parengti klausimus kitam interviu. Kiekvieno interviu pabaigoje tyrėjas darė trumpas pastabas apie interviu eigą, svarbias detales ir reikalingą informaciją (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. *Atliktų interviu atmintinė*

Tyrimo dalyvės kodas	Interviu trukmė	Tyrėjos pastabos apie interviu eigą
I-1	35 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe, darbo pabaigoje, apie 16 val., interviu atmosfera jauki, pašnekovė įsitraukusi, stengėsi pateikti kuo konkretesnius atsakymus.
I-2	30 min.	Tyrimo dalyvė buvo savo darbo vietoje, todėl interviu kelis kartus buvo pertrauktas paslaugų gavėjų. Bendra pokalbio atmosfera buvo maloni, laikas buvo ribotas, todėl dalyvė greitai atsakinėjo į interviu klausimus.
I-3	48 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbo vietoje. Interviu atmosfera jauki, pašnekovė atsipalaidavusi ir įsitraukusi, stengiasi pateikti kuo išsamesnius atsakymus, leidžiasi į asmeniškumus.
I-4	33 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbo vietoje, darbo pradžioje, 8 val. 15 min., interviu atmosfera jauki, pašnekovė noriai atsakanti į interviu klausimus.
I-5	29 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe. Tyrimo dalyvė jautėsi komfortabiliai. Sekė laiką, siekė tilpti į turėtą laisvą laiką iki supervizijų pradžios.
I-6	48 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe, darbo pabaigoje. Bendra interviu atmosfera maloni, pašnekovė komunikabili, maloniai ir noriai atsakanti į interviu klausimus, leidžiasi į asmeniškumus, smulkmeniškai, neskubanti baigti interviu.
I-7	35 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvio darbe, pašnekovas komunikabilus, maloniai ir noriai atsakantis į interviu klausimus.
I-8	25 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe. Pokalbio pradžioje iš dalyvės jautėsi priešiškas, tačiau atsakinėdami į papildomus interviu klausimus, įtampa atslūgo. Pagrindiniai interviu klausimai dalyvei buvo nusiųsti elektroniniu paštu iš anksto, dalyvės pageidavimu. Dalyvės atsakymai į interviu klausimus buvo trumpi, skubėjo baigti interviu.
I-9	34 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe, darbo pabaigoje 15 val., po nuotolinių supervizijų. Tyrimo dalyvė susikausčiusi, įsitempusi, nenori leisti į asmeniškumus, bet pradėjus kalbėtis apie refleksiją ir jos naudą, atsipalaidavo.
I-10	30 min.	Interviu vyko tyrimo dalyvės darbe, per pietų pertrauką, todėl pašnekovė skubėjo atsakinėti į interviu klausimus, nes laikas buvo ribotas. Pagrindiniai interviu klausimai dalyvei buvo nusiųsti elektroniniu paštu iš anksto, dalyvės pageidavimu. Atsakymai į interviu klausimus buvo konkretūs.

Šaltinis: *parengtas darbo autorės remiantis tyrimo instrumentu (2024).*

Trečiasis tyrimo etapas – gautų tyrimo duomenų analizė ir interpretavimas (2024 m. sausis – 2024 m. balandis). Analizuojant interviu duomenis, ypač svarbu buvo kelis kartus perskaityti

transkribuotus interviu tekstus. Perskaičius transkribuotus interviu tekstus, kiti žingsniai buvo informacijos kodavimas, kategorijų ir subkategorijų nustatymas, duomenų analizė ir pateikimas. Remiantis mokslinės literatūros ir duomenų analize, pateikiamos išvados ir rekomendacijos. Magistriniame darbe buvo atlikti galutiniai pataisymai ir papildymai.

Tyrimo duomenų analizės metodas. Interviu metu surinkta medžiaga buvo įrašyta ir po kiekvieno interviu perrašyta. Interviu duomenims analizuoti naudota turinio analizė, kuri padėjo suprasti konkrečius tiriamų temų aspektus ir bendrą informantų požiūrį į tiriamas temas (Gheyle ir Jacobs, 2017). V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017) teigimu, atliekant kokybinę turinio analizę siekiama aprašyti ir kritiškai įvertinti tiriamą reiškinį, per tyrimo dalyvių unikalias patirtis. Tyrėjas nagrinėja tyrimo dalyvių interviu tekstus bei išskiria kategorijas, pagal kurias apibūdina tiriamą reiškinį (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Analizuojant duomenis remtasi šiais pagrindiniais žingsniais (Žydžiūnaitė, 2005):

- tekstas skaitomas kelis kartus, siekiant suvokti jo prasmę ir nesiremti išankstinėmis nuostatomis;
- tekstas išskaidomas į atskiras dalis, kuriose atsispindi esminiai aspektai ir kontekstas, kuriame šie aspektai egzistuoja;
- išskaidytas tekstas pateikiamas atskirais teiginiais;
- kiekvienam teiginiui suformuluojama atskira subkategorija;
- subkategorijoms suformuojama kategorija, kuri vėliau analizuojama.

Tyrimo etika. Organizuojant ir atliekant tyrimą buvo laikomasi atitinkamų etikos principų, kurie užtikrintų informantų privatumą, teises bei tyrėjo atsakomybes (Aleksnevičienė ir kt., 2020). Tyrimo metu buvo vadovaujama šių mokslinių darbo principų (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017):

- Tyrimo dalyviai savanoriškai dalyvavo tyrime. Tyrimo dalyviams buvo suteikta informacija, kad bet kada gali nutraukti savo dalyvavimą tyrime.
- Pagarba asmens privatumui (su dalyviais elgiamasi pagarbiai, o tyrėjas jautriai reaguoja į dalyvių pateiktą informaciją). Etikos požiūriu tyrėjas rūpinasi apklausos dalyvių gerove, nesukelia jiems diskomforto ir nedaro jokios įtakos jų atsakymams;)
- Galimybė neatsakyti į klausimus;
- Laikantis konfidencialumo ir anonimiškumo. Tyrimo dalyvių vardai buvo koduojami, jie įvardinami I-1, I-2, I-3, I-4, I-5, I-6, I-7, I-8, I-9, I-10.
- Geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti - jis grindžiamas tyrėjo pagarba interviu dalyvio privatumui. Neužduoti kelis kartu klausimų, į kuriuos tyrimo dalyvis nenori arba yra nelinkęs atsakyti bei tyrimas yra neatlygintinas. Surinkti duomenys naudojami rengiant mokslinio tiriamojo darbo pasiūlymus bei formuluojant išvadas;

- Teisingumo principai.

Prieš pradėdant tyrimą, tyrėjas kiekvienam dalyviui atskirai pateikia informaciją dėl tyrimo tikslo bei eigos, atsakoma į visus tyrėjų klausimus, supažindinama kur bus galima rasti tyrimo rezultatus. Tyrimo dalyvių vardai koduojami, visi tiriamieji vadinami tyrimo dalyviais priskiriant skaičių atsitiktine tvarka. Dalyviai tyrime dalyvauja laisva valia, jiems suteikiama galimybė pasitraukti iš tyrimo bet kuriuo metu.

Tyrimo patikimumas ir tinkamumas. L. Rupšienės (2007) teigimu, kokybiniuose tyrimuose patikimumas yra susijęs su natūralia aplinka ir pačiu tyrėju. Tyrėjas laikomas pagrindiniu duomenų rinkimo šaltiniu, pagrindiniu tyrimo instrumentu, norinčiu pažinti kito žmogaus gyvenimą, suvokti jo pasaulį (Rupšienė, 2007). Autorių teigimu, informantai galėjo išsakyti savo požiūrį, kaip patys tai suvokia, vartodami savus, o ne tyrėjo terminus. Tyrimo duomenys buvo nagrinėjami induktyviai, netaikant iš anksto numatytų kategorijų (Bitinas, Rupšienė ir Žydžiūnaitė, 2008). Tyrimo vidinio validumo užtikrinimui, interviu buvo įrašinėjamas į diktofoną, išsaugojamas ir pateikiamas interviu aprašymas. Išorinis tyrimo validumas buvo užtikrintas išsamiu tyrimo aprašymu. Interviu metu tyrėjas išklauė dalyvių pasisakymus ir paprašė juos paaiškinti, kad įsitikintų, jog išsakytos mintys buvo aiškiai suprastos. Duomenų analizės etape, iškilus klausimams, tyrėjas dar kartą apklausė abu informantus, kad užduotų patikslinančius klausimus ir patikslintų bei papildytų gautą informaciją. Buvo siekiama užtikrinti, kad klausimynas būtų kuo tikslesnis ir aiškesnis, kad būtų užtikrintas jo pagrįstumas ir taip gauta kuo daugiau informacijos apie pasirinktus tyrimo klausimus.

Tyrimo ribotumas. Atliekamo tyrimo ribotumas yra susijęs su nedidele tyrimo intimi. Interviu metu tyrėjui, dėl kokybinio tyrimo vykdymo patirties stokos, buvo sunku atsiriboti nuo subjektyvaus duomenų vertinimo, gana sudėtinga nevertinti objekto per asmeninę patirtį ir to paties nepritaikyti interviu dalyvių atsakymams. Taip pat interviu metu kilo rizika įsitraukti į diskusiją, kuri gali turėti įtakos gaunamiems duomenims. Tyrėjas, pasak I. Gaižauskaitė ir N. Valavičienė (2016), „kokybinio interviu metu nuolat balansuoja tarp jausminiai neutralaus, nereaguojančio ir empatiško, atjaučiančio vaidmens“ (p. 445), taip ir šiame tyrime tyrėjas stengėsi balansuoti tarp neutralaus klausytojo ir reaguojančio į tiriamojo atsakymus vaidmens, tačiau ta riba nėra aiški ir gali būti peržengiama darant įtaką išsamesniam tyrimo problemos atskleidimui. Tyrėjas galėjo patirti sunkumų įgyjant informanto pasitikėjimą, informantas į klausimus galėjo atsakyti paviršutiniškai, neatskleisdamas tikrųjų patirčių.

3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė

Analizuojant tyrimo duomenis išsiskyrė dvi prasminės duomenų grupės – temos, kurių turinys analizės metu skaidytas į kategorijas ir subkategorijas (žr. 4 pav.). Visas duomenų medis pateikiamas 2 priede.



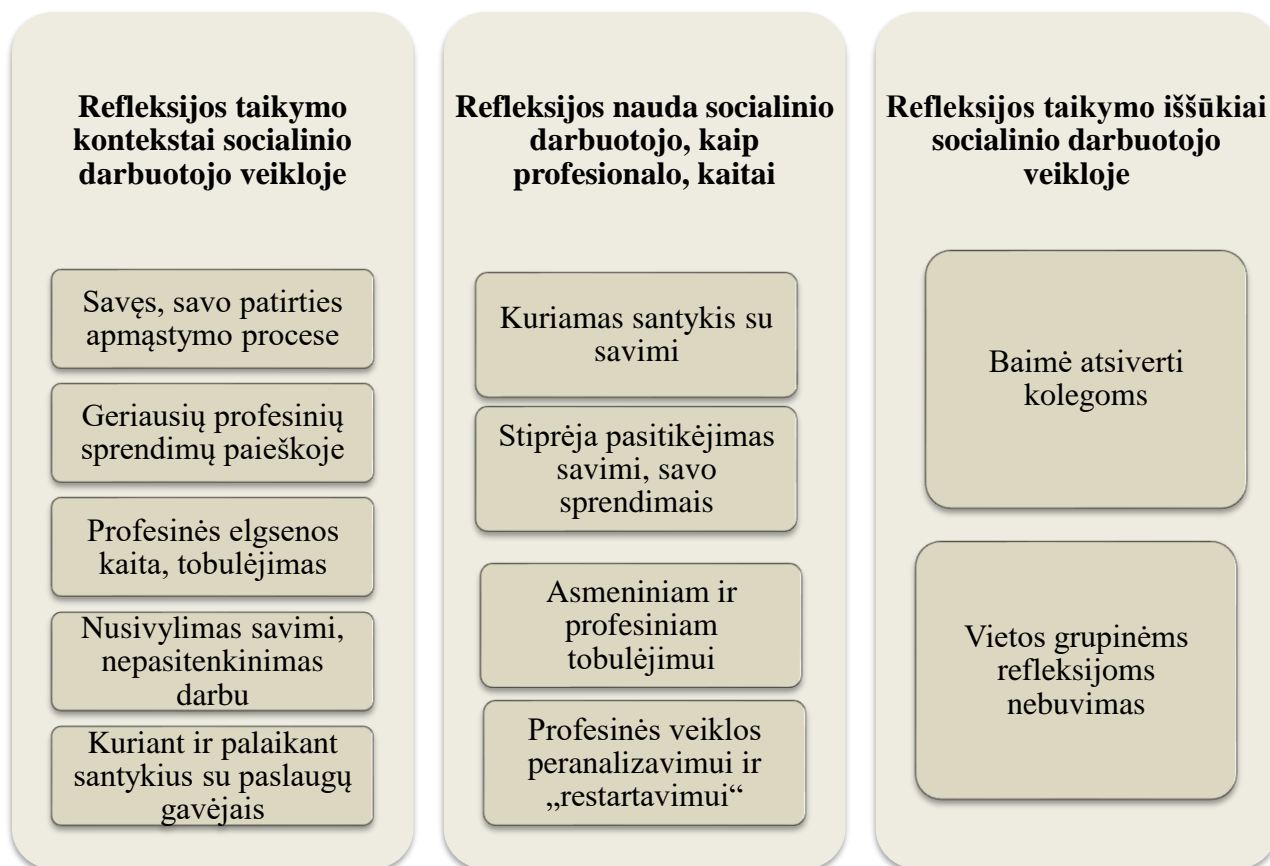
4 pav. Tyrimo duomenų temų išskaidymas

Šaltinis: parengtas darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (2024).

Toliau bus pateikta tyrimo duomenų analizė pagal atskirą temą.

3.2.1. Refleksijos raiška socialinių darbuotojų veikloje

Tyrimo duomenų analizės metu tema „Refleksijos raiška socialinių darbuotojų veikloje“ patikslinta trimis kategorijomis: (1) refleksijos taikymo kontekstai socialinio darbuotojo veikloje, (2) refleksijos nauda socialinio darbuotojo, kaip profesionalo, kaitai ir (3) refleksijos taikymo iššūkiai socialinio darbuotojo veikloje. 5 paveiksle pateikiamas grafinis kategorijų ir jas patikslinančių subkategorijų atvaizdavimas.



5 pav. Temos „Refleksijos raiška socialinių darbuotojų veikloje“ kategorijos ir subkategorijas

Šaltinis: parengtas darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (2024).

3.2.1.1. Refleksijos taikymo kontekstai socialinio darbuotojo veikloje

Tyrimo rezultatų analizė išryškino tokius refleksijos taikymo kontekstus socialinio darbuotojo veikloje, kaip savęs, savo patirties apmąstymo procesas, geriausių profesinių sprendimų paieška, profesinės elgsenos kaita, tobulėjimas, nusivylimas savimi, nepasitenkinimas darbu, bei kuriant ir palaikant santykius su paslaugų gavėjais.

Išaiškėjo, kad veiklos reflektavimo poreikis išimtinai sietinas tik su kritiniais atvejais ir taikomas po veiklos. Informantų teigimu, veiklos refleksiją socialinio darbo praktikai pradeda nuo savęs, savo patirties apmąstymo proceso, t.y. pirmiausiai savęs paties apmąstymas, savęs supratimas, savęs palyginimas su kitais:

„Refleksija iš esmės yra savęs paties apmąstymas, racionali patirties analizė ir įsisąmoninimas“ (I-4);

„Tai yra savęs supratimas, konstruktyvi savo veiksmų kritika, savęs palyginimas su kitais. <...> tai sąmoningas apmąstymas savo tam tikrų veiksmų ir įvertinimas“ (I-10);

„Tai yra savęs supratimą, savęs palyginimas su kitais, kad būtų laikomasi nustatytų normų ir taisyklių“ (I-1).

Informantai pripažįsta, kad refleksija padeda įsivertinti ne tik save, bet ir situaciją, ir pasirinktus jos sprendimo būdus, t. y. pirmiausiai padeda tapti išoriniu savęs stebėtoju bei kritiku, todėl refleksija leidžia ne tik permąstyti savo veiklą, bet ir numatyti tolimesnius žingsnius, bei leidžia susikalbėti vieniems su kitais:

„Reflektuojantis asmuo tampa lygtais išoriniu savęs stebėtoju. Iš šono pažiūri į situaciją, apmąsto kas nutiko, įsivertina kaip sekėsi, ko tame išmoko, kas nepavyko ir kaip galima buvo padaryti kitaip, galbūt geriau“ (I-10);

„<...> ir tada galvoju, nu pasakė kolegė, kad nesusitvarkau su paslaugų gavėju, kad ne taip dirbu, tai iškart ir mąstau – kaip? Kaip turiu dirbti, kaip turiu kalbėti, o atrodo, kad viską išbandžiau“ (I-2);

„Tik reflektuodami mes pažįstame save, pažįstame kitus, pažvelgiame į tą pačią problemą iš skirtingų perspektyvų, apmąstome teigiamą ir neigiamą patirtį“ (I-5);

„<...> refleksija padeda žmonėms susikalbėti, nekartoti tų pačių klaidų.“ (I-4).

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad socialinio darbo praktikai linkę ieškoti geriausių profesinių sprendimų, kai savo veiklą reflektuoti skatina aplinkos išreikštas ar pajaustas nepasitenkinimas jų veikla, t. y. pirmiausiai nepasitenkinimas priimtais sprendimais, nepasiekta norimas rezultatas. Taigi, socialinio darbo praktikas susidūręs su paslaugų gavėjais ir jų problemomis jaučiasi ne saugiai, bet atsakingas už pagalbos suteikimą, planavimą bei organizavimą paslaugų gavėjams skirtingose situacijose:

„<...> susidūrusi su sunkumais, kai nepasiseka, įsijaučiu į paslaugų gavėją ir tada jau galvoj sprendžiu jo problemą, ką kaip daryti“ (I-7);

„<...> padeda man sunkiose situacijose išsigryninti mintis, rasti sprendimo būdus, atsakyti į svarbiausius klausimus sau ir kitiems dėl nepavyko“ (I-8);

„<...> bet kartais atrodo, jog esam papuolę į aklavietę. Eini, darai ir va, kokia neeilinė situacija. Ir ką daryt, nebežinai. Tada ir refleksijos galia atsiskleidžia. Na, o reflektuoji, tai atrodo viską išsifiltruoji, atsigręži į save, į aplinkinius, ir tai leidžia rasti tinkamiausią sprendimo būdą atrasti“ (I-8);

„Tai padeda išfiltruoti situaciją, ją išgryninti, kad pasiektume kuo geresnį rezultatą, sau palengvint dalią, kad kuo mažiau parsineštume darbo namo“ (I-7);

„Mąstai, permąstai viską, <...>, kad galėtum rasti tinkamus sprendimo būdus, kaip toj situacijojej tinkama elgtis, kas geriausia būtų visų atveju, tai be reflektavimo mes to negalėtume padaryti“ (I-1);

„Priimti tinkamus gal net sprendimus, nes kartais atrodo, kad elgtais taip, bet kai labiau pareflektoju, pagalvoju, <...>. Geriau būtų kitas variantas, pasigilinu, pasiieškau informacijos. Manu, kad refleksija prisideda prie supratimo. <...> kai kurios situacijos negali išspręsti, nes ji atrodo, kad situacija yra neišsprendžiama ar problema ar ne?“ (I-3);

„Aš susimąstau apie praeiti, norėdama atsakyti į klausimus, kurių anksčiau sau nekeldavau, arba norėdama naujai pažvelgti į senus klausimus“ (I-9).

Taigi, reflektuodamas išskylančias problemines situacijas socialinio darbo praktikas pradeda ieškoti naujų metodų, remdamasis kolegų patirtimi bei dalindamasis patirtimi su kolegomis. Bendradarbiavimas su kitais užtikrina galimybę efektyvesniam ir greitesniam problemos sprendimui. Tai reiškia, kad refleksijos rezultatas yra nauji įgūdžiai, žinios bei atsiradęs supratimas, kad viskas, kas vyksta, priklauso nuo pačių bei noro tai pasiekti. Vadinasi, refleksija neatsiejama profesinės elgsenos kaitos bei atsinaujinimo galimybės dalis:

„Reflektuojantis asmuo tampa lygtais išoriniu savęs stebėtoju ir išanalizavęs situacijas geba daryti išvadas ir keisti mąstymą bei elgseną ateityje“ (I-1);

„Refleksija - tai procesas, kuriame atsigręžiama į save, tai ir asmeninis tobulėjimas. o tai padeda dirbti kokybiškiau“ (I-2);

„Dirbant su psichinę negalią turinčiais asmenimis, pasitaiko įvairiausių sudėtingų situacijų, kurios reikalauja tam tikrų žinių, pastangų. Todėl tokiais atvejais refleksija reikalinga ne kitų, o pirmiausia savo atžvilgiu. Tai yra kiekviena iš naujo reflektuojama mintis skatina koreguoti savo mintis, veiklą, nuostatas ir savo santykį su paslaugų gavėjais“ (I-5);

„Refleksija socialiniam darbuotojui atveria galimybes kūrybiškai pritaikyti žinias, vertybes ir įgūdžius, atsiverti naujiems reiškiniams, informacijai, pritaikyti kitokius nei įprasta veikimo būdus“ (I-9).

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad socialinio darbo praktikus reflektuoti skatina atsiradęs nepasitenkinimas profesine veikla bei nepasitenkinimas savimi darbinėje veikloje:

„<...> kartais taip sunku, taip norisi viską spjaut.... reikalauja paslaugų gavėjai, reikalauja visi, o tu vienas. Nu ir ką daryt.... Verkt kampe arba kalbėtis. Kalbant išlaisvinant mintis, prafiltruojant visas emocijas, išsigryninam situaciją ir ką....? Dirbam toliau. Toks tas mūsų darbas.... Esam kaip kempinės sugeriam viską ir kas belieka reflektuojant išfiltruoti viską“ (I-10);

„<...> būna dienų tokių, kad jaučiuosi nemaloniai, būnu nepatenkinta savo darbu, kai rodos, darai stengiesi – o rezultato nėra. Arba norėjai kaip geriau, o gavosi kaip visada“ (I-4);

„Visko pasitaiko. Būna jų nepasitenkinimas sprendimais ar toks nusistatymas, kad man priklauso, tu privalai. <....> Taigi, reflektavimo poreikis atsiranda su nepasitenkinimu savo darbu, kurį jaučiu pati, arba kurį išreiškia aplinka“ (I-8).

Tyrimo metu atskleista, kad poreikis apmąstyti savo veiklą yra susijęs su nepasitenkinimu savo profesine veikla, kuri socialinio darbo praktikas jaučia pats, arba kuri išreiškia aplinka, t.y. paslaugų gavėjų išsakytos negatyvios pastabos ar kolegų replikos:

„Reflektuoti veiklą skatina paslaugų gavėjų neigiama reakcija, jų nepasitenkinimas mano sprendimais, nuolatinis nusistatymas mano atžvilgu - neva kam aš čia dirbu, vis tiek nieko negaliu padaryti“ (I-3);

„<...> „reflektuoti veiklą kartais priverčia ir paslaugų gavėjų pasisakymai ar kolegų pasakytos pastabos“ (I-6).

Vadinasi, socialinio darbo praktiką reflektuoti skatina paslaugų gavėjų neigiama reakcija, nepasitenkinimas socialinio darbo praktiko sprendimais ar paslaugų gavėjų išreikšta agresija, kai priešiška išreiškia savo nuomonę, taip išreikšdamas nepasitenkinimą socialinio darbo praktiko sprendimais.

Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad tyrimo dalyviai išryškina santykio su paslaugų gavėjais kūrimo ir palaikymo svarbą ir refleksijos reikšmę šiame procese:

„Palaikant ar kuriant santykius su paslaugų gavėjais tai labai svarbu. Na, iš tiesų, juk su jais mes galime išreflektuoti visas mintis, kas vyksta kaip ir kodėl. Tai gerai abiem pusėms. Na, taip tas kuriamas santykis su jais“ (I-1);

„Visada bandau čia ir dabar reflektuoti su paslaugų gavėjais. Išgryninti situaciją, išlaisvinti jausmus ir mintis. Aišku, kartais atsitrauki ir leidi nusistovėti viskam, o tada ir kalbiesi. Bet tai leidžia kurti pagalbos ir pasitikėjo grįstus santykius“ (I-7);

„Svarbią vietą užima refleksija, kai bandome kurti santykius su paslaugų gavėjais. Refleksijos pagalba galime koreguoti savo mintis, nuostatas bei savo santykius su paslaugų gavėjais“ (I-8);

„Mes nežinome, kokia bus mūsų darbo diena, išgyvename pilnas įtampos situacijas. Ir mes esame tampame tais pagrindiniais pagalbos tiekėjais, bendraujant su jais, norint, o kad jie mus prisileistų, reikia kurti ir palaikyti santykius su jais“ (I-9).

Pabrėžiama refleksijos svarba socialinio darbuotojo ir paslaugų gavėjo sąveikos procese:

„Man refleksija svarbi... <...> Na, sprendžiant problemines situacijas kuriami pagalbos santykiai. Svarbu sąveika darbuotojo ir paslaugų gavėjo. Vadinasi, turime save aiškiai, kritiškai suvokti, užduoti sau tikslingus klausimus, siekiant pagerinti santykius su kitais asmenimis (I-10);

„Dirbant su skirtingais paslaugų gavėjais, patiriame skirtingus sunkumus, todėl nuolat kyla jausmas, kad kažkas negerai, ir nuolatinis rūpestis dėl kito. Tokiu atveju turime pagrindinį įrankį tai save. <...> tai aš pati svarbiausia reiškiasi esu dirbant su kitais. Vadinasi, teikdami pagalbą kitiems, sprendžiant jų problemines situacijas, su jais taip kuriami pagalbos santykiai, o nuo to priklauso kaip greitai pasieksime siektino tikslo“ (I-5).

Tyrimo dalyviai pabrėžia, kad kuriant ir palaikant santykius su paslaugų gavėjais, refleksija vertinama kaip paskata domėtis, kas ta refleksija, koks jos tikslas bei didina supratimą apie refleksijos procesą:

„Socialinis darbuotojas teikia pagalbą, kuri sutelkiama į paslaugų gavėjo poreikius ir jo socialinio funkcionavimo problemas. Tai darbas, kurio tikslas – padėti žmogui, patekusiam į keblią padėti, rasti išeitį, spręsti jo gyvenimo problemas, kad gyvenimas taptų pilnavertis“ (I-4);

„Socialinis darbas – pagalbą teikianti profesija. Pagrindinis socialinio darbuotojo rūpestis – padėti žmogui. Kuriant pagalbos santykius refleksijos vaidmuo yra ryškus ir svarbus. Ji padeda atsakyti į klausimus, kodėl, ką ir kaip reikia daryti siekiant padėti žmogui spręsti jo gyvenimo problemas“ (I-2);

„Tai, kuriant pagalbos santykius labai svarbu, yra refleksija, nes mes galime išreflektuoti savo jausmus, emocijas, mintis ir ketinimus“ (I-3).

Apibendrinant refleksijos socialinio darbo praktikoje kontekstą galima teigti, kad refleksija skatina socialinio darbo specialistus vertinti savo profesinę patirtį iš įvairių perspektyvų ir kritiškai, geriau suprasti problemų, su kuriomis jie susiduria, priežastis ir pasekmes, ieškoti veiksmingiausių sprendimų, suprasti, kaip jie gali organizuoti savo praktiką ir pagerinti jos rezultatus, suprasti, kaip jie gali pagerinti savo rezultatus, ir skatina apmąstyti sėkmingos profesinės praktikos kriterijus.

3.2.1.2. Refleksijos nauda socialinio darbuotojo, kaip profesionalo, kaitai

Atliekant duomenų analizę kategorija „Refleksijos nauda socialinio darbuotojo, kaip profesionalo kaitai“ patikslinta keturiomis subkategorijomis: (1) kuriamas santykis su savimi, (2) stiprėja pasitikėjimas savimi, savo sprendimais, (3) asmeniniam ir profesiniam tobulėjimui, (4) profesinės veiklos peranalizavimui ir „restartavimui“.

Analizuojant tyrimo duomenis, paaiškėjo, kad informantai taikomos refleksijos naudą socialinio darbuotojo, kaip profesionalo, kaitai sieja su kuriu santykiu su savimi, stiprėjančiu pasitikėjimu savimi, savo sprendimais, asmeniniu ir profesiniu tobulėjimu ir profesiniu veiklos peranalizavimui bei „restartavimui“.

Tyrimo rezultatų analizė atskleidė, kad socialinio darbo praktikas dirba tokį darbą, jog turi pats save pajungti kaip gerai veikiančią ir subalansuotą instrumentą. Dirbant su kitais, svarbiausia yra jo paties asmenybė. Prie šito „pats“ visada reikia eiti, nes jo „neturima“, jį reikia pačiam surasti:

„Socialinis darbuotojas turi pagrindinį įrankį – pats save. Kur čia aš esu svarbiausias ir prie šito pačiam reikia eiti, atrasti save.. Tokiu būdu refleksija ryškina ir skaidrina santykį su pačiu savimi“ (I-9);

„Manau, kad reflektuojant išvengiama impulsyvių klaidų, sprendimai išmąstomi nuo iki. Tai toks apmąstymas yra ramus ir gilus bendravimas su savimi“ (I-4);

„Refleksijos vaidmuo savimi pačiu didelis ir tai vyksta nuolatos, nes pirmiausia reflektavimas prasideda santykyje su savimi. Mąstai, per mąstai, o tada jau gali vertinti ką ir kaip darei“ (I-4).

Tyrimo dalyviai atskleidė, kad refleksijos metu socialinio darbo praktikai išgyvena įvairiausių vidinius ir išorinius pokalbius su savimi, baimes, dėl kito žmogaus gerovės, kurias reikia integruoti, kad galėtų save geriau pažinti. Siekiant pažinti save būtina pusiausvyra tarp savęs ir savo galimybių bei troškimų ir gilus bendravimas su savimi. Vadinasi, refleksija – tai kuriamas santykis su savimi:

„Refleksija yra sąmoningas gilus susimąstymas, samprotavimai, pagrįsti asmeninės ar darbinės patirties analize. Tai suprantama kaip praeityje sukauptos patirties apibendrinimas, analizavimas ir pasidalijimas su kitais. Apmąstydami asmeninę ar darbinę patirtį mes veikiame ir judame į priekį prasmingesniu ir labiau apgalvotu būdu“ (I-5);

„Tai mano veiksmų permąstymas, tai gaunasi tokia mano patirties apie save patį analizė. O tai nuo pačio nuima didelę kaltės ir sunkumų našą. Minčių karūna nuskrieja“ (I-7);

„Refleksijos vaidmuo savimi pačiu didelis ir tai vyksta nuolatos, nes pirmiausia reflektavimas prasideda santykyje su savimi. Mąstai, per mąstai, o tada jau gali vertinti ką ir kaip darei“ (I-1);

„Refleksija yra sąmoningas gilus susimąstymas, samprotavimai, pagrįsti asmeninės ar darbinės patirties analize. Tai suprantama kaip praeityje sukauptos patirties apibendrinimas, analizavimas ir pasidalijimas su kitais. Apmąstydami asmeninę ar darbinę patirtį mes veikiame ir judame į priekį prasmingesniu ir labiau apgalvotu būdu“ (I-5);

„Manau, kad reflektuojant išvengiama impulsyvių klaidų, sprendimai išmąstomi nuo iki. Tai toks apmąstymas yra ramus ir gilus bendravimas su savimi“ (I-4).

Išaiškėjo, kad savirefleksija, savęs pažinimas ir savęs tyrinėjimas atlieka svarbų vaidmenį plėtojant pagalbos santykius, kritiška analizė savo atžvilgiu, kuri padeda išgryninti savo stipriąsias ir silpnąsias puses:

„Na, tai padeda pamatyti perspektyvas, geriau suprasti savo stiprybes ar silpnybes, išsiaiškinti savo pagrindines vertybes, viltis, lūkesčius. sužinoti ir rasti galimas prielaidas savo idėjoms, jausmams, veiksams; atpažinti savo baimes ir atpažinti galimus neatitikimus ar sritis tobulinimui“ (I-6);

„Intensyvesnis savęs pažinimas ir suvokimas. Reflektuojant sužadinas siekimas pažinti kitus, padėti jiems išspręsti problemas ar rasti savo kelią. <...> Kai darbe patiriam tiek daug įtampos, streso ir po darbo dienos jaučiuosi tokia išsekus. O norisi sau padėti, pradėjau taikyti savi-refleksiją, kaip savo dienos būsenų stebėjimo įrankį“ (I-8);

„Praktikuodama refleksiją darbe, namie ir tiesiog pastebiu, kad greičiau išeinu iš nepatogios situacijos, išlaisvinu emocijas, nusiimu įtampą. Tai padeda sau ne tik kaip socialinei darbuotojai, bet ir kaip žmogui, atsidūrus nepatogioj situacijoj. Refleksija padeda man ne tik atsakyti į tam tikrus klausimus, bet ir rasti atsakymus ir priimti sprendimus bei pažvelgti į save iš šono“ (I-9).

Vadinasi, veiklos refleksija padeda įvairiapusiškai vertinti savo profesinę patirtį, o tai reiškia, kad refleksija stiprina pasitikėjimą savimi, savo sprendimais:

„Na, kaip mes reflektuojame, mes tobulėjame, stiprėjame kaip specialistai. Randam geriausia išeitį ir taip save motyvuojam veikti toliau“ (I-3);

„Taikydama refleksiją jaučiu labai sustiprėjau, pasitikiu labiau savimi, savo sprendimais, tarsi tai kažkoks savęs pačios motyvavimas, tobulėjimas, kažkokio geresnio rezultato siekimui“ (I-6).

Taigi, reflektuojant savo veiklą ir save veikloje tampama lyg savo „mokytojais“ bei galima augti profesinėje veikloje: keisti ir tobulinti savo veiklą, kurti save, kaip socialinio darbo profesionalą:

„Įsitraukdami į refleksiją mes tampame „mokymosi“ šeimnininkais. Pradėti dalykai tampa mums svarbesni, jei tampa mūsų, nes mes patys juos pasiekėme. Svarbu apmąstyti patirtį, kurią įgyjame, ne tik tai gyventi su ja, visa tai darydami mes sustiprėjame, suprantam kas kaip ir kodėl vyksta“ (I-4);

„Pažinęs save, apmąstę savo veiklą, veiksmus pamatome tada savo stipriąsias ir silpnąsias puses. Didesnį dėmesį skiriame silpnosioms pusėms pradėdami veikti: analizuojame, planuojame kaip galėtume išvengti ir nekartoti nereikalingų klaidų, tinkamai pasirengiame, stebime. Šiuo atveju silpnosios pusės lyg mūsų „mokytojai“ (I-10);

„<...> norint, kad ji duotų efektyvių rezultatų, kad suteiktume kokybiškas paslaugas, mes turime atsiverti, išdrįsti kalbėti apie tobulintinas savo savybes arba neigiamas patirtis, sunkumus ar nesėkmes, o tai yra labai sunku. Be to, turime norėti keistis, turėti tam motyvacijos. Noras keistis taip pat yra sunkiai pažadinamas, nes gyvenimas neišlipant iš komforto zonos, nekeliant sau naujų tikslų ir iššūkių visada yra patogesnis“ (I-7).

Analizuojant tyrimo duomenis paaiškėjo, kad informantai refleksiją vertina kaip paskatą tobulėti profesinėje veikloje, ieškoti tinkamų sau mokymų, kūrybiškai juos pritaikyti:

„Na, refleksija yra viena iš tobulėjimo strategijų. Kaip vertingas įgūdis plėtoti veiksmingą profesinę praktiką ateityje, kuri veda prie, na, naujų perspektyvų numatymų... Iš tikrųjų, kadangi leidžia atrasti ir pažinti savo jausmus, elgsenos motyvus, nagrinėti savo veiklos pasiekimus ir trūkumus“ (I-10);

„<...>, nuolat galvoju ir reflektuoju apie tai, kaip galėtų būti kitaip ir apie pačią profesiją, apie metodus darbo. Ir netgi ir asmeniniame gyvenime reflektuoju, bet kadangi mūsų gyvenimas yra labai susijęs su profesija, tai refleksija turi žinoma svarbų vaidmenį, kad reikia jos“ (I-3);

„<...> nes patirties reflektavimas paskatino aktyviau domėtis savo darbo specifika ir kitais dalykais, kurie yra orientuoti į paslaugų gavėjus. Žinių kaupimas, bagažo didėjimas padėjo man jaustis užtikrinčiau savo darbe. Savarankiškai ieškojau kvalifikacijos kursų, stengiausi domėtis, ieškoti naujovių ar informacijos, kad pastiprinčiau save“ (I-5);

„Refleksija socialiniam darbuotojui atveria galimybes kūrybiškai pritaikyti žinias, vertybes ir įgūdžius, atsiverti naujiems reiškiniams, informacijai, pritaikyti kitokius nei įprasta veikimo, intervencijos būdus“ (I-4).

Tyrimų duomenų analizė atskleidė, kad įsitraukimas į refleksijos procesus skatina socialinio darbo praktikus užsiimti savišvieta:

„Dirbau labai sunkiu laiku ir man vienai su tuo išbūti buvo labai sunku ir būtent kalbant su kitais, ieškant kas, galėtų man padėti. Aš atradau tą vietą skirtą refleksijai ir mano darbo įvertinimui, pažvelgimui, kad aš kartais galėčiau pažvelgti į tą pačią situaciją kitu kampu, visai kitokiomis akimis ir neleisti tada sau stovėti vietoje, stresuoti, stengiausi domėtis, ieškoti informacijos“ (I-2).

Informantai pripažįsta, kad veiklos refleksija paskatina domėtis, kaip panašiose situacijose elgiasi jų kolegos:

„Reflektuodami mes išeiname iš nepatogių situacijų, atrandame tinkamus sprendimo būdus, tobulėjame ir siekiame geriausio sprendimo paslaugų gavėjo atžvilgiu <...>Man refleksija padėjo prisipažinti, kad aš ne visada drįstu kreiptis pagalbos į kolegas. Nenorėjau kad kištųsi į mano darbo sferą... O vieną kartą ėmiau ir pasipasakojau apie problemą su vienu paslaugų gavėju. Nuo tada visados viena kitai pasipasakojam, pasidalinam“ (I-5).

Taigi, kai informantai permąsto savo dienos patyrimus, refleksija tampa dienos „restartavimu“, minčių sudėliojimų į stalčius bei išsilaisvinimo iš bėgimo ratu situacijos, kaip mintis gena mintį:

„Refleksijos vaidmuo didelis. Galvoji ir pergalvoji viską, kas ir kodėl vyko. Na, tai gaunasi toks kaip nuolatinis atsinaujinimas, na, gebėjimas tikslingai ir kokybiškai veikti“ (I-8).

„Refleksijos vaidmuo svarbus. Visi mes tai jaučiame. Mąstome, permąstome... Dieną nuo pradžios iki pabaigos. Ir vėl iš naujo. Tai tarsi „restartavimo“ galimybė (I-2);

„Iš tikrųjų tai labai svarbu reflektuoti su visu kolektyvu su visa komanda, taip galime sugrąžinti situaciją, kad ją suprastume, kad vienas kitą suprastume taip pat, kad tas galimybes pamatytume tokias pačias ir susikalbėtume.“ (I-3).

Apibendrinant, galima teigti, kad refleksija grįsta praktika socialiniame darbe yra būtinybė. Reflektuojant savo profesinę veiklą ir save toje veikloje kuriamas santykis su savimi, stiprėja pasitikėjimas savimi, savo sprendimais, atveriamos galimybės asmeniniam ir profesiniam tobulėjimui, profesinės veiklos peranalizavimui.

3.2.1.3 Refleksijos taikymo iššūkiai socialinio darbuotojo veikloje

Atliekant duomenų analizę kategorijoje „Refleksijos taikymo iššūkiai socialinio darbuotojo veikloje“ patikslinta dviem subkategorijomis: (1) baimė atsiverti kolegoms, (2) vietos grupinėms refleksijoms nebuvimas.

Tyrimo dalyvių teigimu, taikant veiklos refleksiją susiduriama su tam tikrais iššūkiais, kurie apsunkina socialinio darbuotojo veiklą bei skatina nepasitenkinimą darbu. Baimė ar nenoras kalbėti, būti nesuprastam aplinkos – tai emociniai iššūkiai su kuriais susiduria tyrimo dalyviai refleksijos procese:

„Na, sunkiausia tai turbūt nebijoti išsakyti, tai ką galvoji ne sau pačiai, bet ir kolegoms. O tada ir atsiranda tas svirduliavimas, gal patylėti geriau, gal nutylėti kažką. <...> Nesupras. Supyks... Ir vėl prisikalbėjau. Ne visiškai mokam reflektuoti ypatingai visi kartu“ (I-9);

„Na, didžiausi iššūkiai su kuriais susiduriame tai, nenoras reflektuoti, baimė tai daryti <...>“ (I-4);

„Tai sunkiausia yra išlaisvinti mintis, pasakyti tai ką tikrai noriu ir nebijoti būti nesuprastam kitų“ (I-7);

„Norint, kad refleksija duotų efektyvių rezultatų, turiu atsiverti, išdrįsti kalbėti, kalbėti apie tobulintinas savo savybes arba neigiamas patirtis, sunkumus ar nesėkmes, o tai yra labai sunku, ne visada norisi apie tai kalbėti atvirai“ (I-5);

„Na, didžiausi sunkumai baimė kalbėt, kas ką pagalvos ar taip liksiu suprasta aplinkos“ (I-2).

Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad dažniausiai veikla reflektuojama darbo aplinkoje, kur kiti komandos nariai dažnai nemato refleksijos prasmės, t.y. refleksijai stokoja įgūdžių, neaišku, kaip ir kada pradėti kalbėti, kaip paklausti, ką sakyti, ko nesakyti:

„Galbūt ne visi komandos nariai nori ir geba iš reflektuoti tai, ką jaučia, ką mąsto. Tai gal toki didžiausi iššūkiai būtų“ (I-3);

„Iš tikrųjų tai sunku visiems kaip komandai reflektuoti. Patylėsiu, mažiau problemų kils“ (I-10);

„Kartais sunku rasti vientisumą mąstyme, jausenoje, veikime. Kartais gal bijome išreikšti savo mintis, jausmus, bijome parodyti savo dūšią. Galime pasirodyti kvaili, jaustis nesuprasti“ (I-8);

„Sunku visiems kartu reflektuoti. Ne visi esam prie to pratę, ypatingai vyresni komandos nariai, atsainiai žiūri į tai“ (I-7);

„Didžiausi iššūkiai, na, kalbant apie organizaciją, kur neišvengiamas komandinis darbas, bendradarbiavimas, į refleksijos procesą būtina kitus komandos narius. O tai ne visada pavyksta, ne visada noriai įsitraukia, nenori, bijo ar vengia tą daryti“ (I-1).

Tyrimo duomenų analizė išryškino dar vieną iššūkį, su kuriuo susiduriama taikant veiklos refleksiją, t. y. vietos grupinėms refleksijoms nebuvimas. Iškilus probleminei situacijai, jaučiant nemalonią būseną dėl darbe įvykusios situacijos, ji apmąstoma, analizuojama iškart. Visgi, informantai atskleidė, kad refleksijai darbo vietoje stokojama tinkamų sąlygų:

„Ne visada ir turime tam vietą. Norėtum išsikalbėt su kolega, o aplink paslaugų gavėjai. Lyg puse lūpų kalbam, bet negali laisvai“ (I-9);

„Labai trūksta vietos, kad galėtum uždaryti kabineto duris ir pati viena liktum ir galėtum apmąstyti problemą, kad netrukdytų niekas. Tačiau to neturim ir apsimeti, kad popierius tvarkai, o pati galvoji, svarstai“ (I-6);

„<...> ir neturėjimas kur pasikalbėti su kolegomis ramiai, kad negirdėtų paslaugų gavėjai, nes tokios vietos nėra, jie visur ir kartu su mumis.“ Atrodo nėra, bet vistiek viską išgirsta“ (I-2).

Vadinasi, refleksiją turi ypatingą reikšmę socialiniame darbe, leidžia atpažinti ir suprasti savo jausmus, elgsenos motyvus, atrasti tinkamus sprendimo būdus, o susidūrus su ypatingai sudėtingais atvejais, socialiniai darbuotojai negali reflektuoti situacijos „čia ir dabar“ dėl tam skirtos aplinkos nebuvimo.

3.2.2. Refleksija grįstų strategijų vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje

Tyrimo duomenų analizės metu tema „Refleksija grįstų strategijų vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje“ patikslinta keturiomis kategorijomis: (1) socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba (2) intervizijos nauda socialinio darbo praktikui (3) mentorystės taikymas socialinio darbo praktikoje ir (4) kolegialiu mokymusi grįstas socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimas. 6 paveiksle pateikiamas grafinis kategorijų ir jas patikslinančių subkategorijų atvaizdavimas.



6 pav. Temos „Refleksija grįstų strategijų vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje“ kategorijos ir subkategorijos

Šaltinis: parengtas darbo autorės, remiantis tyrimo duomenimis (2024).

3.2.2.1. Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba

Atliekant duomenų analizę kategorija „Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba“ patikslinta keturiomis subkategorijomis: (1) geresni santykiai ir sklandesnis bendradarbiavimas su kolegomis, (2) profesinė higiena, (3) savęs kaip profesionalo patiprinimas ir (4) darbinių situacijų apmąstymas.

Tyrimų rezultatų analizė atskleidė, kad socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje susiduria su sunkumais, abejonėmis, problemų sudėtingumu ir nežinojimu, kaip išspręsti iškilusius sunkumus, tad dalyvavimas supervizijose, grįstose refleksija, padeda kurti geresnius tarpusavio santykius bei bendradarbiavimą su kolegomis ir diskutuoti įvairiomis socialiniame darbe iškilusiomis problemomis:

„Tas santykis su kolegom tikrai labai pasikeitė. Man palengvėjo tiesiog kai kuriais atvejais. Aš pati atsipalaidavau bendraujant su žmonėmis darbe, su kuriais požiūris pas mane nesutampa, tiesiog mes esam iš dviejų skirtingų planetų, o turim dirbti toj pačioj patalpoj <...>“ (I-4);

„Supervizijų pagalba patyriau komandos suvienijimo naudą, kuomet nors kiekvienas dirba individualiai, tačiau nesijaučia svarbesni už kitus, todėl gerėja tarpusavio santykiai“ (I-10);

„Tokio susireikšminimo nebeliko, pasidarė tokie nu santykiai geresni“ (I-7);

„Supervizijos sustiprino ryšį su komandos nariais, su kolegomis“ (I-2);

„Sakyčiau suvienija komandą, atsiradęs tas bendrumo jausmas man labai svarbu iš tikrųjų“ (I-3).

Tyrimo dalyviai atskleidžia, jog supervizijos padeda socialiniams darbuotojams analizuoti skirtingas situacijas, atrasti naujų problemos sprendimo būdų ir motyvuoti save bei kaupti naujas žinias, sumažinti atsirandantį nepasitenkinimo jausmą bei padėti sau, kaip tinkamai išmokti elgtis konfliktinėse situacijose:

„Po supervizijų atsirado ženklus palengvėjimas mano darbo aplinkoje, išlaisvinau gebėjimą lengviau priimti savo kolegų skirtumus, padidėjo tolerancija jiems, taip sumažinant tarpusavio keliamų santykių trintį, kasdienę slogią nuotaiką“ (I-10);

„Parinkus tinkamą supervizijos formą galima spręsti daugelį mūsų darbe kylančių klausimų, susijusių su profesiniais santykiais darbe. Ėmiau daugiau domėtis, kas galėtų padėti išmokti valdyti konfliktus, kaip tai daryti, kokie yra patarimai ir panašiai“ (I-5).

Informantai atskleidžia, kad socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba tampa savotiška profesine higiena, kuri leidžia tinkamu laiku pastebėti socialinio darbo praktiko profesinio perdegimo signalus:

„Tai savotiška profesijos sveikatos patikra. <...> Bet ji leidžia laiku diagnozuoti sutrikimą ir jį koreguoti, kol liga neįsisenėjo ir neužklupo rimtos bėdos (I-5);

„Atsimenu praeitų metų superviziją, kai po vienos supervizijos tikrai verkėm, visos praktiškai ir buvo tokie gilūs išgyvenimai, bet labai prisimenu kaip gerą patirtį. Tai gaunas tokia savotiška darbo higiena“ (I-8);

„O, supervizija - kartą metuose. Tai kaip konsultavimo forma, kuri padeda pasitikėti savimi, sutelkia bendravimui ir bendradarbiavimui ir tai daryti kokybiškai. Tai lyg specialistų profesinė tarpusavio priežiūra“ (I-6).

Taigi, tyrimo dalyviai atskleidžia, kad supervizijos suteikiama pagalba socialiniams darbuotojams, sprendžiantiems profesinius iššūkius yra svarbus aspektas, kurio pagalba sustiprėja pasitikėjimas savimi, savo priimtais sprendimais, jaučiama vidinė ramybė. Dalyvavimas supervizinėje praktikoje suteikia profesinio pasitikėjimo, profesinės drąsos bei atsiranda motyvacija ir noras tobulėti profesinėje veikloje:

„Na, pagrindinė, kasmet dalyvaujam tai supervizija, kuri sustiprina mane, atrama tampa, po šių metų supervizijos.... daug minčių išsigrynino“ (I-10);

„Naudinga kartą metuose išsigryninti. Suteikia pasitikėjimo, pagerina veiklos efektyvumą. Na, pastiprina mus, išgrynina mintis, padeda suprasti tam tikrus dalykus“ (I-8);

„<...> pradėjau lankytis supervizijos, kurių metu galime kalbėtis apie savo jausmus, planuoti veiklas, gauti palaikantį atgalinį ryšį“ (I-4);

„Supervizija iš tiesų yra labai reikalinga, turime išmokyti reikšti savo mintis, analizuoti save ir situacijas, dalintis savo nuomone, vertinti ir įsivertinti“ (I-1).

Taigi, supervizija yra neatsiejama nuo nuolatinio savęs tobulinimo, didina sąmoningumą ir motyvaciją bei stiprina pasitikėjimą savo profesine veikla, atsiranda palengvėjimas atliekant profesinius vaidmenis, išlaisvina gebėjimą lengviau priimti ir toleruoti kolegas ir jų skirtumus savo padidina toleranciją jiems, taip sumažinant tarpusavio keliamų santykių trintį, kasdienę slogią nuotaiką:

Tyrimo metu atskleista, kad susidūrus su panašiomis darbinėmis problemomis ir apie jas kalbant su kolegomis supervizijos procese, socialiniams darbuotojams atsiranda aiškus suvokimas, jog daug kam kyla panašių problemų, ir tie supratimai teikia emocinį nusiramimą, suteikia supratimą, kad tu esi ne vienas ir taip vyksta daugeliui. Taigi, informantai išryškina, kad kitų požiūris suteikia galimybę sau pačiam tinkamai įvertinti situaciją, ją apmąstyti ir kas svarbiausia ją iškelti į viešumą:

„<...> tai dar tos supervizijos mums vyksta, tai irgi nuostabus dalykas, susitinkam, tai irgi labai duoda naudos, nes tu situacijoje vienoje taip darytum, paklausai – kolega darė taip, tada susimąstai, o gal visai ir gerai darė, kitą sykį tu pabandai, nu, ir visai puiku“ (I-3);

„Tas pokalbis, pasidalinimas situacijomis, kaip tu darytumei toje situacijoje, kaip aš daryčiau“

(I-2);

„Iš tikrųjų supervizijos yra labai naudingos, kadangi priverčia apmąstyti darbines situacijas. Kur galbūt kartais net nematome problemų, jas iškelti į paviršių“ (I-5).

Vadinasi, susiduriant su sunkumais profesinėje veikloje, informantai pasitelkia supervizijos pagalbą. Socialinio darbo praktikams supervizija suteikia emocinį palaikymą pasidalinus išgyvenimais su kitais pajuntamas palengvėjimas, kito supratimas ir palaikymas, išgryninamos situacijos su aplinka.

3.2.2.2. Intervizijos nauda socialinio darbo praktikui

Atliekant duomenų analizę kategorija „Intervizijos nauda socialinio darbo praktikui“ patikslinta trimis subkategorijomis: (1) veiklos kokybės gerinimui, (2) pasitikėjimui savimi priimant sprendimus ir (3) problemos sprendinių paieškai.

Tyrimų rezultatų analizė atskleidė, kad socialiniai darbuotojai pripažįsta intervizijos naudą, t. y. jie mano, kad intervizija padeda žmonėms analizuoti savo profesinę patirtį, išreikšti jausmus, suprasti ir ištaisyti nepasitenkinimą keliančias sritis. Intervizinė praktika suteikia galimybę kitu

žvilgsniu pažvelgti į besikartojančias keblias situacijas darbe tiek su bendradarbiais, tiek su paslaugų gavėjais:

„Tikrai mums padeda intervizijos <...>. Padeda pamatyti sprendimų įvairias perspektyvas, tada tu neužsifiksiuoti, supratimą praplečia ką kaip daryti. Nurodo į kurią pusę eiti link to, pabandyti vieną kažkokį tai būdą, kitą. Tas padeda mums, sustiprina“ (I-8);

„Leidžia išgryninti situaciją, rasti problemos sprendimą, nenusėsti mintims, nesusikaupti blogoms emocijoms, mintims“ (I-7);

„Kai susirenka tą dieną dirbusi komanda, pasikalbi, tu iš tikrųjų pamatai daugiau būdų išspręsti, pavyzdžiui, problemą arba pažiūrėti į ją tiesiog kitaip negu tau atrodė pradžioje“ (I-6);

Atskleista, kad informantai susidūrę su ypač sudėtingais atvejais profesinėje veikloje reflektuoja situacijas „čia ir dabar“. Neretai socialinis darbuotojas jaučiasi beviltiškai, patekęs į beprasmišką situaciją, tačiau jaučiantis atsakomybę prieš paslaugų gavėją už pagalbos teikimą, todėl ieško galimybių kaip sustiprinti pasitikėjimą savimi priimant atsakingus sprendimus:

„Tai galimybė ne tik aptarti „degančias“, neišspręstas, nerimą keliančias darbinės situacijas, sulaukti kolegų įžvalgų <...> kitokio požiūrio kampo, padedančio išjudėti iš kankinančio „užstrigimo“, bet taip pat mokytis, kaip ateityje panašių situacijų išvengti. Situacijos analizė, svarstant, kas daroma, ką dar reikia padaryti, kas ką gali padaryti, kuriant veiksmų planą, nustatant, kodėl įstrigome, iš esmės nagrinėjant, kur viskas sustoja, kodėl tai veikia ir kodėl neveikia, ir kas gali padėti situacijai“ (I-5).

Tyrimo dalyvių išsakytų minčių analizė rodo, kad intervizijos procesas yra asmeninio ir profesinio tobulėjimo procesas. Socialiniams darbuotojams mokantis ir tobulėjant, tobulėja ir jų darbo funkcijos, todėl informantai pabrėžia, kad intervizija padeda gerinti veiklos kokybę:

„Dėl kokybės iš tiesų, nes tik intervizijų metu galima išnagrinėti ar ne išanalizuoti kylančias situacijas sudėtingas su paslaugų gavėjais. ir taip pat tarpusavio santykius išsiaiškinti, išanalizuoti ir kad geriau atliktume kokybiškai atliktame darbe“ (I-4)

„Intervizija vykdoma darbe. Susirenkame visa komanda dirbanti tą dieną <...> Tik reflektuojant galim siekti geresnių rezultatų darbe, atpalaiduotų pačių savo minčių ir laimingo paslaugų gavėjų.“ (I-1);

„Išitraukiam [į interviziją], dėl kokybiškesnio darbo, geresnių darbo rezultatų.“ (I-6);

„Na, kai darbe atsiranda kažkokia situacija. Na, deganti, tada susirenkame, susėdame ir kalbamės, analizuojame, ką kaip geriau daryti, kaip geriau elgtis, kad visiems gerai būtų, na, kad pasiektume kokybišką, gerą rezultatą.“ (I-5);

„Tai vėl gi svarbi [intervizija] dėl kokybiškų paslaugų, kad mes galėtumėm paslaugų gavėjus teikti kuo kokybiškesnes paslaugas“ (I-3).

„Tai tokiu būdu mes išanalizuojame, išreflektuojame ir priimam sprendimus ir turime vieną tikslą, rezultatą, ir žinome, kuria kryptimi eiti ir siekti to tikslo visiems kartu.“ (I-3).

Taigi, svarbu ne tik užtikrinti kokybiškas paslaugas, bet ir padėti socialiniam darbuotojui išspręsti sudėtingas situacijas profesinėje veikloje, bet ir gebėti į tai pažvelgti iš šono, tarsi kito akimis:

„Na, ir intervizijoje. Labai gerai šitas dalykas. Palengvina darbe sunkumus atsiradusius. Atrodo kalbi ir šviesa tunelio gale. Lengviau tau, lengviau paslaugų gavėjams“ (I-10);

„<...> tiek intervizija iš tiesų leidžia pasižiūrėti iš visai kitos pusės, kaip net neįsivaizduoji. Taip pat pastiprinimas ir tuo pačiu metu pasitikėjimo savimi ir kažkokiais savo sprendimais didinimas“ (I-2).

„Atrodo sprogsi ir nebesupranti kas su tavimi vyksta, nežinai kodėl taip elgiesi, kodėl taip jautiesi. Ir lygiai taip pat, kai garsiai pasikalbi intervizių metu apie tai supranti, kad ji padeda atrasti kodėl tu jautiesi taip kaip jautiesi“ (I-9).

Vadinasi, intervizija socialiniame darbe yra vertingas įrankis, kai socialinio darbo praktikai susitinka ir dalinasi savo patirtimi, idėjomis ir iššūkiais. Tai padeda jiems gauti grįžtamąjį ryšį ir palaikymą iš kolegų bei tobulinti savo profesinę praktiką ir padeda ieškoti problemos sprendimo bei pasiekti geresnių veiklos rezultatų profesinėje veikloje.

3.2.2.3. Mentorstės taikymas socialinio darbo praktikoje

Atliekant duomenų analizę kategorija „Mentorstės taikymas socialinio darbo praktikoje“ patikslinta trimis subkategorijomis: (1) kaip pagalbos tobulinti profesinę veiklą forma, (2) kaip profesinio tobulėjimo forma ir (3) kaip profesinio palaikymo ir pastiprinimo forma.

Tyrimų rezultatų analizė atskleidė, kad socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje pabrėžia mentoriaus veiklos svarbą. Mentorius padeda naujam socialinio darbo praktikui įsitvirtinti profesinėje veikloje bei įtvirtinti profesines žinias:

„Mentorius padeda jaunam specialistui, kuris turi mažiau patirties, ir padeda ugdyti jo galimybes ir talentus, pagelbėja jam sėkmingai atlikti tam tikras užduotis“ (I-8);

<...> kaip tobulinti įgūdį, padeda asmeniui atpažinti dalykus, kuriuos reikia tobulinti, duoda naudingų patarimų, skatina specialistui pačiam priimti sprendimus“ (I-9).

Atskleista, kad mentorius, padėdamas pradedančiajam socialinio darbo praktikui, padeda ir sau gerinti ir tobulinti savo profesines žinias, sukonzentruoti dėmesį į esminius veiklos akcentus:

„Be to, mokydama kitus, ir pati galiu geriau perprasti tvarkas, kurios nuolat kinta“ (I-4);

„Kai mentorius, na, perteikia gyvenimiškus ir profesinius pavyzdžius, taip pat padeda, palaiko, nukreipia ir motyvuoja siekti ne tik išsikeltų tikslų, bet ir mokytis, tobulėti kaip socialinio darbo profesionalui“ (I-2)

„Bendraujant su mentoriumi plečiamos mokymosi galimybės. <...> įrankis, padedantis nukreipti tinkama linkme, tobulėti bei mokytis. Mentorystė naujam darbuotojui yra kaip vėjas po sparnais, kai nerimaujama, kad galima atsitrengti į žemę“ (I-1).

Mentorius ne tik suteikia informaciją, bet ir savo elgesiu rodo pavyzdį pradedančiajam socialiniam darbuotojui, kaip elgtis su paslaugų gavėju tam tikrose situacijose, palaiko bei pastiprina sprendimų kelyje:

„Tai tarsi šviesa, padedanti siekti užsibrėžto tikslo, leidžianti nepasiklysti, palaikanti ir drąsinanti sprendimų kelyje“ (I-10);

„Tai mane susistiprino kaip socialinio darbo praktikę pradžioje, nes to negaunat yra ne viena artimoj aplinkoj pavyzdys kaip išeina iš darbo, nes nesugeba susitvarkyti su einamomis pareigomis“ (I-1).

Taigi, mentorius padeda pradedančiajam socialiniam darbuotojui žengti pirmus žingsnius profesinėje veikloje. Jis tampa atrama naujam darbuotojui:

„Tai turėjau tą žmogų, kuris mane stiprino, stiprino mano žingsnius šitame darbe“ (I-7);

„Na, labai didelė parama ar net sakyčiau atrama jaunam darbuotojui“ (I-9);

„<...> mentorystė – bendradarbiavimo ugdyimas, pasitikėjimo stiprinimas, akiračio plėtimas, bei žinojimas, kad tave palaiko“ (I-8).

Analizuojant tyrimų dalyvių išsakytas mintis, galima teigti, kad mentorius, padėdamas pradedančiajam darbuotojui pačiam surasti sprendimo būdus, patardamas, rekomenduodamas, nukreipdamas, sustiprina pasitikėjimą savo jėgomis:

„<...> daro itin didelį poveikį kiekvienam mentorystės gavėjui – atsiranda daugiau pasitikėjimo savo jėgomis, daugiau aiškumo, ką ir kaip norisi pasiekti, suvokimo, kad kliūtys yra normali gyvenimo dalis ir optimizmo“ (I-3).

Svarbu ne tik sėkmingai atlikti užduotis darbe, mokytis, tobulėti, bet ir kokia atmosfera yra sukuriama naujoje darbo vietoje:

„Mentorius suteikia pozityvią, palaikančią atmosferą, kuri naudinga naujam darbuotojui“ (I-9).

Vadinasi, mentoriaus veikla profesinėje veikloje yra svari pagalba ką tik įsidarbinusiam darbuotojui, kuri padeda suprasti bei įgalina veikti naują socialinį darbuotoja, suteikiant, pastiprinant ir leidžiant suprasti, kad jis profesinėje veikloje turi atramą bei palaikymą.

3.2.2.4. Kolegialiu mokymusi grįstas socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimas

Atliekant duomenų analizę kategorija „Kolegialiu mokymusi grįstas socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimas“ patikslinta keturiomis subkategorijomis: (1) mokomasi vieniems iš kitų, (2) bendradarbiavimas, (3) gerosios patirties dalijimasis ir (4) profesinis bei asmeninis tobulėjimas.

Tyrimų rezultatų analizė atskleidė, kad informantams svarbu mokytis ir tobulėti profesinėje veikloje, t.y. mokytis iš kolegų patirties, mokytis vieniems iš kitų:

„<...> tai mokymasis iš kolegų patirties, mokymasis vienas iš kito. Mokymasis su kitais ir iš kitų. Dirbant su kolegomis, dalijantis savo patirtimi vieni su kitais“ (I-9);

„Posakį, kad mokytis naudingiausia ir geriausia yra iš savo ir kolegų patirties, tai turbūt kiekvienas iš socialinio darbuotojų patvirtintų. Tai toks mokymasis, kai socialiniai darbuotojai mokosi drauge ir vieni iš kitų, dalydamiesi patirtimi, atradimais, sumanymais ir kūriniais, studijuodami šaltinius, stebėdami kolegas“ (I-8);

„Vykstame keletą kartų per metus į kitas panašias tokias įstaigas, bendraujame ir bendradarbiaujame, na, su kolegomis <...> Tai mokymasis iš kolegų. Dalijantis patirtimi, sukauptomis žiniomis“ (I-7).

Vadinasi, socialinio darbo praktikams lengviau mokytis stebint ir dirbant kartu su kolegomis, t. y. priimtinas mokymasis vieniems iš kitų:

„Juk daug drąsiau yra kartu su kolegomis aiškintis ir gilintis į viską negu vienam. Važiuoti į kitus panašius namus, žiūrėt kaip ten dirbama“ (I-10).

Socialinio darbo specialistų profesinis tobulėjimas tampa įprastu ir kasdieniu procesu, socialiniai darbuotojai tampa besimokančiais praktikais ir savo kolegų mokytojais. Pažymėtina, kad tyrimo rezultatai atskleidė, kad siekiantiems profesinio tobulėjimo informantams gana dažnai paramą teikia jų kolegos, svarbūs ne vien santykiai tarp kolegų, bet ir ryškėjantys kolegialaus bendradarbiavimo santykiai:

„Kolegialus bendradarbiavimas suprantamas turi būti ne tik kaip kolegų santykiai siekiant bendro tikslo, bet ir socialinių darbo praktikų veikla bendradarbiaujant su kolegomis“ (I-4);

„Bendradarbiaujame vieni su kitais, reflektuojame apie darbą, paslaugų gavėjus“ (I-5);

„Tai darome nuolat, toks savotiškas bendradarbiavimas vyksta tarp mūsų, turiu pažįstamų kitose įstaigose, tai pasikalbame, taip pat vyksta ir į kitus miestus pas kolegas, o ir besimokindama su kursiokeimis pasikalbame, įdomios patirtys ir pas jas“ (I-9).

Žinoma, socialinio darbo profesionalams svarbu jausti kolegų palaikymą, tačiau vienas iš efektyviausių ir paprasčiausių būdų skatinti socialinius darbuotojus tobulėti yra pasidalijimas patirtimi, t.y. vyksta dalijimasis žiniomis, gerąja praktika, problemų sprendiniais vieni su kitais:

Tai čia kalbam apie gerosios patirties dalijimąsi... Dalintis gerąja darbo patirtimi – įprastas dalykas tampa mūsų praktikoje“ (I-5);

„Na, su kolegomis pasidalinam gerąja patirtimi. Vieni pas kitus vykstam. Neseniai ir mes važiuom pas kolegas į Lazdijus, pabendravom, pažiūrėjome kaip dirba“ (I-1);

„Dalintis gerąja patirtimi su kolegom patinka, tai naudinga, darom. Ir įstaigoje taip darom ir vykstam kitur. Noriai dalijamasi darbo patirtimi, siejami teoriniai bei praktiniai darbo aspektai, ieškomi būdai profesiniams sunkumams išspręsti su kuriais tenka susidurti kasdieniame darbe“ (I-2).

Tyrimų rezultatų analizė atskleidė, kad profesinis tobulėjimas tampa įprastu procesu, kuris svarbus ir savo asmeniniam tobulėjimui:

„Kolegialiosios patirties sklaida tai įrankis profesiniam ir asmeniniam tobulėjimui, savo žinių bei gebėjimų plėtojimui“ (I-2);

„Nes tuomet tikrai daug ko nesupratau, daug ko nežinojau, bet vėlgi labai daug išmokau, labai sužinojau, kad būtent stebėdama ir reflektuodama ir galbūt reflektuodama jų elgesį. Ar jie taip elgiasi, ar ne taip tam tikrose situacijose, bet labai svarbu yra vadovas, kuris tą visą pradžių užveda parodo iš to gali tik tobulėti“ (I-3).

Visgi, kolegialaus mokymosi praktika nėra tokia populiari, kaip supervizinė, ar intervizinė praktika, tačiau ši veiklos praktika įgalina socialinius darbo praktikus dalytis gerąja patirtimi, teikti pagalbą vienas kitam, domėtis mokymosi naujovių sklaida, mokytis su kitais ir iš kitų:

„Geroji patirtis, tai pasidalinimas gerąja patirtimi, atviros veiklos, konferencijos, projektai ir pan.“ (I-8);

„Tai lemia asmeninį ir profesinį tobulėjimą bei prasmingus pokyčius mokymosi procese, dalijantis savo patirtimi ir idėjomis“ (I-4).

Vadinasi, kolegų mokymasis yra svarbi, tačiau nauja praktika socialiniams darbuotojams, suteikianti galimybę mokytis, prisiimti atsakomybę už savo profesinį tobulėjimą, patirti ir gauti kolegų paramą profesiniam ir asmeniniam tobulėjimui, skleisti gerąją patirtį ir mokymosi naujoves savo profesinėje veikloje.

DISKUSIJA

Šio darbo tikslas - teoriškai ir empiriškai išanalizuoti refleksijos vaidmenį socialinio darbo praktikoje. Siekiant išsiaiškinti tyrimo tikslus, tyrime nagrinėjama dalyvių refleksija socialinio darbo praktikoje.

Moksliniai tyrimai atskleidžia, kad refleksijos tema socialiniame darbe yra siejama su mokymosi iš patirties, mokymosi visą gyvenimą idėjomis, orientacija į europines dimensijas socialiniame darbe, taip pat siekiant, kad socialiniai darbuotojai, kad ir kokios jie būtų šalies, galėtų susikalbėti ir jaustųsi priklausą tam pačiam profesiniam sambūriui (Kavaliauskaitė, 2010). Darbo autorės atliktas tyrimas atskleidė, kad refleksija yra neatsiejama profesinės elgsenos kaitos bei atsinaujinimo galimybės dalis, nes refleksija padeda įsivertinti ne tik save, bet ir situaciją, ir pasirinktus jos sprendimo būdus, bei padeda tapti išoriniu savęs stebėtoju bei kritiku, o susidūrus su ypatingai sudėtingais atvejais, socialiniai darbuotojai gali reflektuoti situacijas bei refleksija leidžia permąstyti savo veiklą.

Darbo autorės atliktas tyrimas, kad veiklos refleksiją socialinio darbo praktikai pradeda nuo savęs, savo patirties apmąstymo proceso, t.y. pirmiausiai savęs paties apmąstymas, savęs supratimas, savęs palyginimas su kitais. Šie rezultatai atliepia kitų mokslininkų įžvalgas, kad refleksija – „leidžia ne tik save pažinti, bet ir tobulinti savo veiklą ir santykius su aplinka“ (Jovaiša, 2007, p. 245), tai savojo „aš“ stebėjimas, tai tarsi vidinis savęs stebėjimas kaip į moralės objektą (Vyšniauskienė ir Minkutė, 2008).

Refleksijos vieta ir vaidmuo socialinio darbuotojo profesinėje veikloje nekelia abejonų. Pasirengimas reflektuoti bei pats refleksijos procesas tai praktikos tobulinimo pagrindas (Mažeikis, 2007). Apmąstydami socialinio darbo praktiką, specialistai įgis "nematomų" žinių ir įgūdžių, kad galėtų pasirinkti tinkamas strategijas ir priimti tinkamus sprendimus ne tik kaip profesionalai, bet ir įvairiose gyvenimo situacijose (Mažeikis, 2007). Poreikį įsitraukti į refleksiją profesinėje veikloje skatina ir socialinio darbo modelių kaita, su tuo susijusi naujų veiklos perspektyvų, būdų paieška, naujų prasmų įžvalgos, tam tikrų mąstymo įgūdžių formavimasis – potencialių profesijos subjekto galių atradimas, jų išskleidimas ir sėkmingas panaudojimas įprasminant profesijos paskirtį (Kavaliauskaitė, 2010). Darbo autorės atliktas tyrimas atskleidė, kad tyrimo dalyviai taikomos refleksijos naudą socialinio darbuotojo, kaip profesionalo, kaitai sieja su kuriu santykiu su savimi, stiprėjančiu pasitikėjimu savimi, savo sprendimais, asmeniniu ir profesiniu tobulėjimu ir profesiniu veiklos permąstymu. Tai atliepia kitų tyrimų duomenis, akcentuojančius, kad refleksija - tai pagrindinė žmogaus sąmonės savybė ir principas, paaiškinantis psichologinių ir socialinių reiškinių

turinį. Jis pasireiškia asmenybės elgesyje, santykiuose ir veikloje. Profesinėje veikloje būti nerefleksyviai neįmanoma (Derkač ir Zazikin, 2003).

I. Dirgėlienės ir A. Kiaunytės (2005) teigimu, socialinio darbuotojo sėkmingai profesinei veiklai reikia įvairių žinių, išmanyti socialinio darbo būdus ir žinoti sociologijos, psichologijos, filosofijos ir teisės pagrindus. Tačiau socialiniams darbuotojams labai svarbu profesionalo veikimas, jo įgūdžiai. Tai reiškia, jog turi gebėti veikti turint žinių, organizuoti socialinio darbo procesą su paslaugų gavėju, nustatant ir įvertinant socialinius poreikius ir socialines problemas, organizuoti savo, kaip socialinio darbuotojo, veiklą. Svarbus gebėjimas reflektuoti savo, kaip socialinio darbuotojo, veiklą, ją analizuoti, kritiškai vertinti, ieškoti atsinaujinimo veikloje (Dirgėlienė ir Kiaunytė, 2005). Taip pat mokslininkai pažymi, kad socialiniame darbe reflektuoti praktika yra efektyviausias tiltas susiejantis teoriją ir patirtį, socialinius poreikius ir teikiamas paslaugas (Sicora, 2010). Darbo autorės atliktas tyrimas atskleidė, kad veiklos refleksija - skatina socialinio darbo specialistus vertinti savo profesinę patirtį iš įvairių perspektyvų ir kritiškai, geriau suprasti problemų priežastis ir pasekmes, ieškoti veiksmingiausių sprendimų, suprasti, kaip galima koreguoti ir tobulinti savo veiklą, ir apmąstyti sėkmingos profesinės veiklos kriterijus (Mažeikis, 2007).

Kaip teigia C. Larsen ir kt. (2016), refleksijos pagrindinė mintis yra daryti įtaką savo praktinei patirčiai, kad socialinio darbo praktikai mokytųsi iš patirties, didintų minčių ir veiksmų sąmoningumą, ir tobulintų patirties reflektavimą. Kai socialinio darbo praktikai vadovaujasi savo refleksijomis, jiems pastoviai sugrįžta informacija, žinios ir tokiu būdu ta patirtis auga, vis yra padaromos kitokios išvados. Reflektuojant savo veiklą sudaromos galimybės sekti savo paties veiksmus ir suprasti, kuris žingsnis buvo klaidingas, o tai turi teigiamo ilgalaikio poveikio tobulėjimui, nes skatina išiminti apmąstytus reikšmingus veiklos momentus ir iš jų pasimokyti (Pinter, 2006; Gaučaitė, Kazlauskienė ir Pocevičienė, 2013; Kolb ir Kolb, 2013; Cravo, 2017; Gaučaitė ir Kazlauskienė, 2018). Reflektyvus mokymasis įgalina naujai pažvelgti į sukauptas žinias bei patirtį (Bubnys, 2012). Darbo autorės atliktas tyrimas atskleidė, kad reflektuodamas savo veiklą ir save veikloje socialinio darbo praktikas tobulina ir savo atliekamas darbinės funkcijas, t. y. socialinio darbo praktikas geba daryti įtaką sau, savo praktinei veiklai bei patirčiai, mokytis iš savęs ir aplinkos, geba analizuoti situacijas bei išgryninti savo silpnąsias bei stipriąsias puses.

J. R. Šinkūnienės (2011) teigimu, socialiniai darbuotojai turėtų būti pasirengę mokytis visą gyvenimą ir pasiryžę įveikti kliūtis, trukdančias dirbti kūrybiškai ir kokybiškai. Svarbu domėtis savo sritimi, sekti naujoves ir neapsiriboti tik savo profesinės srities ir pažįstamos socialinės aplinkos žiniomis (Šinkūnienė, 2011). Tiems, kurie nori išmanyti tik savo specialybės dalykus ir jų pažangą, nepasiseks būti kūrybiškais (Kūrybiškumas ir inovacijos, 2009). Žmogaus kūrybiškumas pasireiškia gebėjimu originaliai suderinti skirtingus dalykus, greitai reaguoti į pakitusią situaciją, kritiškai vertinti

visuomenėje vykstančius įvykius ir turėti savitą požiūrį bei nuomonę (Šinkūnienė, 2011). Gauti rezultatai atliepia tyrimo rezultatus, kad refleksiją vertina kaip paskatą tobulėti profesinėje veikloje, ieškoti tinkamų sau mokymų, kūrybiškai juos pritaikyti savo praktinėje veikloje.

Mokslininkai pažymi, kad šiuolaikiniam socialiniam darbui kaip profesijai, kurios tikslas – rūpintis Kito būtimi, Kito egzistencija ir augimu, tarpasmeniniais santykiais ar sąveika su aplinka, dialogo siekiamybė tampa būtinybe geriau pažinti save, išgirsti savo vidinį balsą, didinti rinkimosi galimybes, siekti savo autentiškumo (Kiaunytė ir Puidokienė, 2011). Patirties reflektavimas, apimantis patirties ir veiksmo platesnio konteksto, reikšmės ir prasmės nagrinėjimą, - tai kelias į savęs pažinimą (Bubnys ir Žydžiūnaitė, 2008), kuris yra nukreiptas į visapusišką asmenybės tobulinimą (Vaivada ir kt., 2012) ir yra praktikos tobulinimo pagrindas (Mažeikis, 2020). Darbo autorės atliktas tyrimas atskleidė, kad socialinio darbo specialistai dirba darbą, kuris reikalauja, kad jie pavaldūs gerai veikiančioms ir prisitaikančioms priemonėms. Tai labai svarbu dirbant su kitais žmonėmis. Nes "aš" nėra "ten", o jį reikia surasti. Vadinasi, siekiant pažinti save svarbus bendravimas su savimi, t. y. refleksija yra susijusi su santykio su savimi užmezgimu.

Darbo autorės atlikto tyrimo metu nustatyta, kad metodai, kurie taikomi integruojant refleksijos kompetencijas praktinėje veikloje, atitinka socialinio darbo praktikų naudojamus refleksija grįstus metodus, analizuojamus kitų mokslininkų (Yaw 2007; Jansen, 2008; Kavaliauskaitė, 2010; Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus ir Večkienė, 2010; Naujanienė, 2010; Česnavičienė ir Urnėžienė, 2016). Darbo autorės atliktame tyrime aptarta supervizijos, intervizijos, mentorystės, kolegialaus mokymosi bei gerosios patirties dalijimosi refleksija metodai.

Viena iš refleksiją grįstų strategijų - supervizija, kuri skatina sąmoningą profesinių situacijų analizės procesą, po kurio vyksta specialisto individualūs pokyčiai, pasikeitimai organizacijoje (Kiaunytė, 2008). Supervizija – tai profesinio konsultavimas metodas, teikiantis profesionalią paramą specialistams jų profesinių santykių srityje (Jansen, 2000), lemiančioje profesinius veiksmus. Anot Kiaunytės ir Dirgėlienės (2006), supervizija gali suteikti specialistui saugumo jausmą kintančių, nuolat besivystančių profesinių santykių kontekste“. Mokslininkų (Kavaliauskienė, 2010., Dirgėlienė ir Večkienė, 2009., Naujanienė ir kt., 2018.) darbuose apmąstoma refleksijos ir supervizijos, kaip profesinės pagalbos socialiniams darbuotojams, svarba ieškant būdų, kaip veiksmingai panaudoti savo profesinę ir asmeninę patirtį. Supervizija - tai profesinių santykių konsultavimas, kuomet besikreipiantys gali reflektuoti savo darbines patirtis ir iš šių situacijų mokytis, gerinti įgūdžius, plėsti savo kompetenciją, sąmoningai išmokti naudotis savimi kaip įrankiu spręsti problemoms (Naujanienė, 2010). Socialiniame darbe veikiant nuolatiniame streso faktoriui supervizija šiuo aspektu gelbėja suvokiant įtampas, moko reflektuoti patirtis, skatina pasitikėjimą savimi ir kūrybiškumą, padeda apgalvoti ir suprasti perdegimo sindromo aplinkybes bei galimus pokyčius (Kiaunytė,

Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Darbo autorės atliktas tyrimas atskleidė, kad supervizijos padeda socialiniams darbuotojams analizuoti skirtingas situacijas, atrasti naujų problemos sprendimo būdų ir motyvuoti save bei kaupti naujas žinias, sumažinti atsirandantį nepasitenkinimo jausmą bei padėti sau, kaip tinkamai išmokti elgtis konfliktinėse situacijose. Taip pat supervizijos suteikiama pagalba socialiniams darbuotojams yra svarbus aspektas, kurio pagalba sustiprėja pasitikėjimas savimi, savo priimtais sprendimais, jaučiama vidinė ramybė. Dalyvavimas supervizinėje praktikoje suteikia profesinio pasitikėjimo, profesinės drąsos bei atsiranda motyvacija ir noras tobulėti profesinėje veikloje.

L. Gualthérie van Weezel (2002, p. 67), apibrėždama superviziją ir interviziją jų nediferencijuoja ir teigia, kad tai – „tam tikras profesinės pagalbos būdas, skirtas didinti profesinei kompetencijai, išsamiai ir sistemingai aptariant praktines situacijas. Dar intervizija gali būti traktuojama kaip mokymosi metodas ir svarbus savirefleksijos būdas skirtas socialinio darbo praktikams (Gualthérie van Weezel, 2002). Taip pat – kaip kolegų grupė, kurioje praplečiamas požiūris, mokomasi iš vienas kito panašumų ir skirtumų ir sprendžiamos problemos, pasitariant su kolegomis (Gualthérie van Weezel, 2002; Supervision/intervision, 2009). Darbo autorės atliktas tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai pripažįsta intervizijos naudą, t. y. jie mano, kad intervizija padeda žmonėms analizuoti savo profesinę patirtį, išreikšti jausmus, suprasti ir ištaisyti nepasitenkinimą keliančias sritis. Praktikuojant interviu galima kitaip pažvelgti į pasikartojančias problemas darbo vietoje.

Darbo autorės tyrimas atskleidė, kad refleksija grįsta mentorystė yra vienas efektyviausių būdų kurti ryšį su kolegomis ir bendraminčiais, kurie gali įkvėpti ir skatinti augti, tobulėti bei sustiprinti ir būti atrama naujiems socialinio darbo praktikams. Šie radiniai atliepia kitų mokslinių tyrimų rezultatus, kuriuose pabrėžiama labiau patyrusio kolegos paramos, grįžtamojo ryšio ir pagalbos pradedančiajam socialiniam darbuotojui svarba, siekiant greitesnio šio asmens profesinio ir / ar asmeninio tobulėjimo (Alerd, Garvey, Smith, 2000; Lankau, Scandura, 2002).

Mokslininkai pažymi, kad socialinių darbuotojų profesinis tobulėjimas, kaip vienas iš svarbiausių veiklos kokybę lemiančių veiksnių, neįmanomas be jų nuolatinio kolegialaus bendradarbiavimo orientuoto į profesinį tobulėjimą, svarbą. Socialinių darbuotojų kolegialus bendradarbiavimas sąlygoja ne tik jų asmeninį ir profesinį tobulėjimą, bet ir prasmingus pokyčius, lemiančius veiklos kokybę, besimokančios ir atviros naujovėms socialinės organizacijos bendruomenės formavimąsi (Česnavičienė ir Urnėžienė, 2016). Darbo autorės tyrimas atskleidė, socialinis darbuotojas tampa ne tik besimokančiu veiklos praktiku, bet ir kolegų mokytoju bei siekiantiems profesinio tobulėjimo tyrimo dalyviams gana dažnai paramą teikia jų kolegos, svarbūs ne vien santykiai tarp kolegų, bet ir ryškėjantys kolegialaus bendradarbiavimo santykiai.

Siekiant veiklos tobulinimo, individuali refleksija turi būti palydima kolektyvinės refleksijos (Börjesson, Cedersund ir Bengtsson, 2015), nes specialistai profesinėje veikloje susidūrę su tam tikrais sunkumais, abejonėmis, profesinės situacijos sudėtingumu ar nežinojimu, turėtų turėti galimybę visa tai aptarti su kitais kolegomis ir specialistais (Teresevičienė ir Gedvilienė, 2001), tačiau tyrimo radiniai išryškina, jog ne visi komandos nariai geba bei nori reflektuoti bei dažnai nemato refleksijos prasmės. Vadinasi, socialinio darbo praktikai vis dar stokoja reflektavimo įgūdžių: neaišku, kaip ir kada pradėti kalbėti, kaip paklausti, ką sakyti, ko nesakyti, baimė ar nenoras kalbėti, būti nesuprastam aplinkos – tai emociniai iššūkiai su kuriais susiduria tyrimo dalyviai refleksijos procese. Darbo autorės tyrimo radiniai išryškino dar vieną iššūkį, su kuriuo susiduriama taikant veiklos refleksiją, t. y. refleksijai darbo vietoje stokojama tinkamų sąlygų. R. Bubnys (2012) pažymi, kad socialinio darbo praktikai besimokindami gali tapti refleksyviai mąstančiais, taikydami tam tikrus žingsnius t. y. vienas iš esminių dalykų yra laiko ir fizinės aplinkos sąlygų turėjimas. Mokslininkai pažymi, kad individualiai refleksijai darbo vietoje stokojama sąlygų (Dromantienė ir kt., 2016).

Šiame darbe pateiktos tyrimo rezultatai atveria kelią tolesniems tyrimams, reikalingiems siekiant palengvinti refleksija grindžiamų veiksmų strategijų įgyvendinimą. Išvalga tolesniems tyrimams galėtų būti išsamesnis refleksija grindžiamos praktikos metodų ir tarpusavio mokymosi procesų socialinio darbo praktikoje tyrimas.

IŠVADOS

1. Teorinė analizė atskleidė, kad refleksija – tai nuolatinė savo profesinės veiklos analizė, savęs pažinimas, supratimas ir vertinimas, refleksija. Reflektuodami socialinio darbo specialistai gali ne tik pažinti save, bet ir tobulinti savo profesinę praktiką bei santykius su aplinkiniais. Kitaip tariant, refleksija vyksta socialinio darbuotojo asmenybės atsinaujinimo procese, emocinėje srityje ir praktikoje. Refleksija profesinėje praktikoje tam tikra prasme yra refleksijos kultūros, kuri nuspalvina socialinio darbo specialistų veiklą, išraiška. Refleksija taip pat ryškina ir skaidrina santykius su pačiu savimi ir su paslaugų gavėjais. Refleksija atlieka reikšmingą ir svarbų vaidmenį plėtojant pagalbos santykius. Ji padeda paslaugų gavėjams atsakyti į klausimus kodėl, ką ir kaip, kad jie galėtų susidoroti su gyvenimo iššūkiais. Taip pat refleksija pabrėžia kūrybiškumą. Todėl vis dažniau kalbama apie kūrybinio mąstymo poreikį socialiniame darbe. Socialinio darbo specialistams kūrybinis mąstymas gali padėti įprasminti kasdienę veiklą, išlikti lankstiems pokyčiams, išlaikyti motyvaciją, problemose išvelgti naujas galimybes ir išlaikyti perspektyvą.

2. Socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje susiduria su įvairiais iššūkiais. Todėl socialinio darbo praktikoje svarbus vaidmuo tenka refleksija grįstų strategijų taikymui. Dalyvavimo skirtingose refleksija grįstose praktikose, socialiniai darbuotojai turi galimybę apmąstyti kylančius klausimus, pasidalinti su kolegomis išgyvenamais profesiniais sunkumais, gauti kolegų paramą įveikiant iššūkius ar ieškant problemų sprendinių. Kaip pagrindinės refleksija grįstos praktikos, kuriose dalyvauja socialiniai darbuotojai išskirtinos supervizija, intervizija, mentorystė ir kolegialus mokymasis. Supervizija - tai yra profesinio perdegimo prevencijos priemonė padedanti spręsti problemines situacijas ir profesinius santykius. Tokio proceso metu socialinis darbuotojas gauna galimybę apmąstyti jam kylančius profesinius klausimus ir gauti grupės paramą. Intervizija – mokymosi įrankis profesiniam ir asmeniniam tobulėjimui. Tai kompetencijų ugdymo forma, kai kreipiamasi į kolegas ar bendraminčius, kad šie padėtų įsigilinti ir spręsti darbe kylančias problemas bei sudėtingas situacijas. Intervizijos ir supervizijos nauda apibrėžiama per socialinių darbuotojų savęs ir kitų pažinimą, santykių gerinimą ir pastiprinimą, darbo motyvaciją ir pokyčius, sudėtingų situacijų pamatymą kitu kampu, didesnę pasitikėjimą savimi. Mentorystė yra vienas efektyviausių būdų dalintis patirtimi ir ugdyti socialinio darbo praktikus bei reikšmingas procesas naujai įsidarbinusiems darbuotojams, kurio metu tobulėjama. Profesinis tobulėjimas neįmanomas be kolegialaus socialinio darbo specialistų bendradarbiavimo. Kolegiali sistema leidžia pasiekti didesnę sėkmę ir pokyčius dirbant kartu sprendžiant problemas. Svarbu, kad socialinio darbo specialistai praktikai būtų nusiteikę kolegialiai, būtų atviri ir pasitikėtų, kad galėtų dalytis patirtimi ir idėjomis.

3. Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad:

- Pagrindiniai socialinio darbuotojo veiklos kontekstai, kuriuose taikoma refleksija yra savęs, savo patirties apmąstymas ieškant geriausių profesinių sprendimų, siekiant keisti profesinę elgseną ir tobulėti, kurti bei palaikyti santykius su paslaugų gavėjais bei išgyvenamos nusivylimo, nepasitenkinimo savo veikla situacijos.
- Refleksijos vertė socialinio darbuotojo, kaip profesionalo kaitai, reiškiasi per kuriamą santykį su savimi, augantį pasitikėjimą savimi, savo sprendimais, asmeninį ir profesinį tobulėjimą, profesinės veiklos peranalizavimą.
- Socialinių darbuotojų patiriami refleksijos taikymo iššūkiai profesinėje veikloje susiję su baime atsiverti kolegoms ir fizinės erdvės grupinėms refleksijoms nebuvimu organizacijoje.
- Refleksija grįstų strategijų vaidmuo socialinio darbuotojo veikloje išsiskiria socialinių darbuotojų profesiniu įgalinimu supervizijos pagalba, intervizijos nauda socialinio darbo praktikui, mentorystės taikymu socialinio darbo praktikoje ir kolegialiu mokymusi grįstu socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimu.
- Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba išsiskiria per geresnį santykį ir sklandesnį bendradarbiavimą su kolegomis, profesine higiena, savęs kaip profesionalo pastiprinimu ir darbinių situacijų apmąstymu.
- Intervizijos nauda socialinio darbo praktikui atsikleidžia per veiklos kokybės gerinimą, pasitikėjimą savimi priimant sprendimus bei problemos sprendinių paieška.
- Mentorystės taikymas socialinio darbo praktikoje išsiskiria per pagalbos tobulinti profesinę veiklą, profesinio tobulėjimo formą ir kaip profesinio palaikymo ir pastiprinimo formą.
- Kolegialiu mokymusi grįstas socialinio darbuotojo profesinis tobulėjimas išsiskiria per mokymąsi vieniems iš kitų, bendradarbiavimą, gerosios patirties dalijimąsi ir profesinį bei asmeninį tobulėjimą.

REKOMENDACIJOS

Socialines paslaugas teikiančių organizacijų vadovams:

- numatyti atskirą patalpą grupinei refleksijai, kad kilus poreikiui, darbuotojai turėtų galimybę saugiai komunikuoti ir dalintis tarpusavyje patirtimi;
- inicijuoti organizacijoje socialinių darbuotojų intervizijos grupes;
- organizuoti mokymus socialiniams darbuotojams apie kolegialaus mokymosi svarbą ir refleksijos vaidmenį šiame procese;
- plėtoti mentorstės kultūrą organizacijoje skiriant pradedančiajam darbuotojui labiau patyrusį socialinį darbuotoją-mentorių.

Socialiniams darbuotojams:

- tobulinti reflektavimo kompetencijas aktyviai įsitraukiant į supervizijos, intervizijos, mentorstės procesus organizacijoje arba už jos ribų;
- sistemingai reflektuoti savo veiklą, save veikloje, dalintis patirtimi su kolegomis.

Rekomendacijos tyrėjams:

- atlikti didesnės apimties tyrimus, susijusius su refleksija grįstų metodų taikymu socialinio darbo praktikos kaitai;
- plėtoti tyrimus apie kolegialaus mokymosi raišką socialinio darbo praktikoje.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abramavičienė, J., ir Vyšniauskytė-Rimkienė, J. (2020). Sėkmingi profesiniai santykiai su šeima socialinių paslaugų teikimo procese: socialinio darbuotojo perspektyva. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 26(2), 71–89.
2. Abromaitienė, L. (2013). Supervizija kaip pedagogų profesinio tobulėjimo galimybė. *Pedagogika*, 112, 34-40.
3. Abromaitienė, L. (2018). Apie supervizijos naudą: socialinių darbuotojų ir pedagogų patirtys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22(2), 83-93.
4. Abromaitienė, L. 2010. Supervizija profesinėje veikloje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 6 (2), 119–128.
5. Adomaitytė-Subačienė, I. (2019). *Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje: daktaro disertacija*. Vilniaus universitetas.
6. Ajdukovič, M., Cajvert, Lj., Judy M., Knopf, V., Kuhn, H., Madai K., ir Voogd, K. (2014). EC Vision. *Ein Europäisches Glossar für Supervision und Coaching*. Gefördert durch die Europäische Kommission November.
7. Anderson, J. (2020). Reflection. *ELT Journal*, 74(4), 480–483. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1093/elt/ccaa039>
8. Askeland, H., Espedal, G., Jelstad Løvaas, B., & Sirris, S. (2020). *Understanding Values Work: Institutional Perspectives in Organizations and Leadership*.
9. Autukevičienė, B. (2012). *Mentoriaus profesinės kompetencijos ir jų raiška vadovaujant studentų praktikai ikimokyklinėje ugdymo institucijoje*. [Doctoral dissertation]. Lietuvos edukologijos universitetas.
10. Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus open*, 2, 8-14.
11. Bitinas, B., Rupšienė, I., ir Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: S.Jokūžio leidykla-spaustuvė.
12. Blom, V. (2012). Contingent self-esteem, stressors and burnout in working women and men. *Work (Reading, Mass.)*, 43(2), 123–131. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.3233/WOR-2012-1366>
13. Boreen, J., Johnson, M. K., Niday, D. ir Potts, J. (2009). *Mentoring Beginning Teachers: Guiding, Reflecting, Coaching*. Portland: Stenhouse Publishers
14. Britton, E.D. (2003). *Comprehensive Teacher Induction*. Dordrecht; Boston: Kluwer Academic Publishers.

15. Bubnys, R. (2014). Reflektavimo kompetencijos struktūra socialinio darbo studentams atliekant praktikas. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 9, 50-63.
16. Bubnys, R., & Krušaitė, L. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumai profesinėje veikloje. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 2(18), 65-70.
17. Butrimavičienė, S., & Jurkuvienė, R. (2009). Socialinio darbuotojo patirtis mokomosios praktikos procese. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 3(1), p. 45-66.
18. Carroll M. (2004). *Counselling supervision: theory, skills and practice*. London: Sage.
19. Collins-Camargo, C., ir Antle, B. (2018). Child welfare supervision: Special issues related to trauma-informed care in a unique environment. *The Clinical Supervisor*, 37(1), 64–82.
20. Cravo, P. J. K. (2017). Reflection as a Means to Develop Young Learners' Metacognition. Prieiga per internetą: <https://run.unl.pt/handle/10362/21826>
21. Česnavičienė, J. & Urnėžienė, E. (2016). Mokytojų kolegialaus bendradarbiavimo ypatumai siekiant profesinio tobulėjimo. *Mokytojų ugdymas*, Nr. 26, 15-24.
22. Davys, A. M., & Beddoe, L. (2009). The Reflective Learning Model: Supervision of Social Work Students. *Social Work Education*, 28(8), 919–933. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02615470902748662>
23. Denny, M. D. (2016). Mentoring Adult Learners: Implications for Cooperative Extension as a Learning Organization. *The Journal of Extension (JOE)*, 54(3), 23. Prieiga per internetą: <https://www.joe.org/joe/2016june/a2.php>
24. Dilingas, H. ir Reimeris, Ch. (2000). *Psichiatrija ir psichoterapija*. Vilnius: Avicena.
25. Dilshad, R. M., & Latif, M. I. (2013). Focus group interview as a tool for qualitative research: An analysis. *Pakistan Journal of Social Sciences* 33(1), 191-198.
26. Dirgėlienė, I. ir Alėjūnė, R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai*, 1 (84), 51-74. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15181/tbb.v84i1.2136>
27. Dirgėlienė, I., ir Kiaunytė, A. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 15, 240-254.
28. Dirgėlienė, I., ir Večkienė, N., P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai*, 1 (46), 143-162.
29. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A., ir Puidokienė, D. (2010). Supervizija socialiniame darbe: supervizuojamųjų, teikiančių socialinę pagalbą prekybos žmonėms aukoms, patirties analizė. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 6, 167-188, 206.

30. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*, 23 (1), 31-36. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.5200/sm-hs.2013.005>
31. Dromantienė, L., Indrašienė, V., ir Sadauskas, J. (2016). Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. *Socialinis darbas*, 14(1), 6-20.
32. Eidukevičiūtė, J. (2011). Mokomosios socialinio darbo praktikos turinio sistemiškumo prielaidos. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 8, 149-162, 238.
33. Farukuzzaman, R., Md., & Mahbubur, A., H., M. (2019). Communication Pattern in Social Work Practice: A Conceptual Framework. *International Journal of Research in Sociology and Anthropology (IJRSA)*, 5(2), 32-43. Prieiga per internetą: <https://www.arcjournals.org/pdfs/ijrsa/v5-i2/5.pdf>
34. Ferguson, H. (2018). How Social Workers Reflect in Action and When and Why They Don't: The Possibilities and Limits to Reflective Practice in Social Work. *Social Work Education*, 37(4), 415–427.
35. Gaižauskaitė, I. & Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Registrų centras.
36. Gualthérie van Weezel, L. (2002). *Vadovavimas ir socialinis darbas kaitos sąlygomis*. Kaunas: Kitos spalvos.
37. Gudonis, V. (2009). Remigijaus Bubnio daktaro disertacijos "Reflektyvus mokymasis kaip edukacinis fenomenas ugdant specialiuosius pedagogus aukštojoje mokykloje" (socialiniai mokslai, edukologija 07 S) recenzija [recenzija]. *Pedagogika*, 96, 172-177.
38. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *Socialinė teorija, Empirija, Politika ir Praktika*, 5, 42–53. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2009.0.5265>
39. Gvaldaitė, L. (2018). Klinikinis socialinis darbas: metodologija, praktika ir supervizija. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22, 95-121.
40. Hay J. (2008). *Reflective Practice and Supervision for Coaches*. Maidenhead: Open University Press.
41. Hamer, M. (2006). *The barefoot helper. Mindfulness and creativity in social work and the helping professions*. Russell House Publishing.
42. Hobson, A. J. (2016). Judgementoring and How to Avert It: Introducing ONSIDE Mentoring for Beginning Teachers. *International Journal of Mentoring and Coaching in Education*, 5, 87–110.

43. Yaw, D. C. (2007). *E-mentoring in virtual education*. Prieiga per internetą: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED504764.pdf>
44. Ivanauskienė, V., & Liobikienė, N. (2005). Socialinio darbo studentų savirefleksijos gebėjimų ugdymas teoriniuose kursuose. *Socialinis darbas*, 4(1), 118-121.
45. Jamshed, S. (2014). Qualitative research method-interviewing and observation. *Journal of basic and clinical pharmacy*, 5(4), 87.
46. Jansen, B. (2010). Supervizijos (profesinių santykių konsultavimo) ir ugdomojo vadovavimo (Angl. coaching) samprata. *Socialinis darbas patirtis ir metodai*. 6 (2), 9-14.
47. Johnson L. S. (2001). *Socialinio darbo praktika. Bendras požiūris*. Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija..
48. Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., & Marchiondo, L. A. (2018). The emotional aftermath of incivility: Anger, guilt, and the role of organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 25(2), 109–128. Prieiga internetu: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1037/str0000045>
49. Kadushin, A. (1985). *Supervision in social work*. New York. 2, 24-29.
50. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
51. Kavaliauskaitė, V. (2010). *Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas*. Klaipėdos universitetas.
52. Kiaunytė, A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. *Socialinis darbas*, 7(2), 119-130.
53. Kiaunytė, A. (2008). Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija. *Specialusis ugdymas*, 1(18), 101-112.
54. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas. *Visuomenės sveikata, Priedas 1*, 51-57.
55. Kiaunytė, A., & Lygnugarienė, V. (2019). Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intervizijos poreikį? *Socialinis darbas, patirtis ir metodai*, 23(1), p. 69-94.
56. Kiaunytė, A., Dirgėlienė, I., Ruškus, J., & Večkienė, N. (2010). Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. *Socialinis darbas, patirtis ir metodai*, 6, 39-58.

57. Kiaunytė, A., ir Puidokienė, D. (2011). Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste. *Acta paedagogica Vilnensia*, 27, 124-138.
58. Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2013). The Kolb Learning Style Inventory 4.0 Guide. *Experience Based Learning Systems*. Prieiga per internetą: <https://learningfromexperience.com/researchlibrary/the-kolb-learning-styleinventory-4-0/>
59. Kuykendall, L., Craig, L., & Tay, L. (2020). Work-contingent self-esteem: A boon or bane for worker well-being? *Journal of Organizational Behavior*, 41(1), 1–16. Prieiga internetu: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1002/job.2408>
60. Kulevičienė, R. (2022). Pradinių klasių mokinių mokymas refleksijos apie mokymąsi: svarba ir galimybės. *Social inquiry into well-being*, 20(1), 63-75. Prieiga internetu: <https://doi.org/10.13165/SD-22-20-1-05>.
61. Laužackas, R. (2005). *Profesinio rengimo terminų aiškinamasis žodynas*. Kaunas : Vytauto Didžiojo universiteto leidykla.
62. Leffers, C. J. (2010). Komandinė supervizija su profesionaliais pagalbinkais, dirbančiais socialinėse bei gydymo institucijose. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2010, nr. 6 (2), p. 75-104.
63. Mačianskienė, N., Gedvilienė, G., Linkaitytė, G. ir Teresevičienė, M. (2004). Suaugusiųjų mokymasis. *Mentoriavimas : mokomoji knyga*. Kaunas: VDU.
64. Mažeikis, G. (2007). Kompetencijų ugdymo sistema taikant kooperuotų studijų metodą. *Mokymosi tarnaujant bendruomenėms (service learning) adaptacija Lietuvoje. Mokslo monografija*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
65. Michelle, R. (2013). *Mentoring and Managing Students in the Academic Library*. ALA Editions.
66. Moon, J.A. (2003). *Learning journals and logs, Reflective Diaries*. University of Exeter. Dublin: University College Dublin.
67. Moon, J.A. (1999). *Reflection in Learning and Professional Development. Theory and Practice* (1st ed.).
68. Motiečienės, R. & Naujanienės, R. (2011). Socialinių paslaugų sistemos dalyvių, socialinių darbuotojų ir klientų, patirties kritinė refleksija. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7(1), 9-29, 199-200.
69. Naujanienė, R. (2010). Socialinis konstravimas: diskursinės perspektyvos supervizijoje link. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 6, 59-74.

70. Newstrom, J., Gardner, d., & Pierce, J. (2017). A neglected supervisory role: building self-esteem at work. *Supervision*, 78(8), 8–11.
71. Oželis, R. (2018). Socialinės pagalbos teikimo etikos principai, grindžiantys šios pagalbos veiksmingumą. *Tiltai*, 48, 56-71.
72. Petrauskienė, A. ir Raudeliūnaitė, R. (2012). *Supervizijos taikymas socialinio darbo studijose*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
73. Raudeliūnaitė, R. (2010). Socialinio darbo studentų patirtis studijų praktikoje: rašytinių refleksijų analizė. *Socialinis darbas*, 9(2), 48-55.
74. Reuven Even Zahav, R., Refaeli, T., Shemesh, S., Gottlieb, S., & Ben-Porat, A. (2020). Supervision Satisfaction Among Social Work Students in Israel: Supervision Components, Peer Support, and Trauma- Related Factors. *Research on Social Work Practice*, 30(8), 884–894. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1177/104973152093675>
75. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai: socialiniai mokslai*, 1, 99–113.
76. Ruch, G. (2002). From triangle to spiral: reflective practice in social work education, practice and research. *Social Work Education*, 21(2), 199–216. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02615470220126435>
77. Shea, G. F.& Gianotti, S. C. (2009). *Mentoring : Make It a Mutually Rewarding Experience*. New York: Axzo Press.
78. Shea, S. E. (2019). Reflective Supervision for Social Work Field Instructors: Lessons Learned from Infant Mental Health. *Clinical Social Work Journal*, 47(1), 61–71. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1007/s10615-018-0677-2>
79. Showkat, N., & Parveen, H. (2017). In-depth interview. *Quadrant-I (e-Text)*.
80. Sicora, A. (2017). Reflective Practice, Risk and Mistakes in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 31(4), 491–502.
81. Grincevičius, O., Jurkuvienė, R., Kupčikienė, I., Skridlaitė, I., Stasiūnaitienė, E., & Šedienė, P. (2004). Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika : PHARE projekto “Supervizijos įgūdžių ugdymo programa” medžiaga / [parengė: Ovidijus Grincevičius, Ramunė Jurkuvienė, Ilona Kupčikienė, Ilona Skridlaitė, Eglė Stasiūnaitienė, Polina Šedienė]; Kauno kolegija; [recenzavo: R. Butkevičienė, D.W.Harrison]. Kaunas : Technologija,, 2004.

82. *Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas.* (2004). Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija.
83. Staniulienė S. (2012) Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui//*Kultūra ir visuomenė. Socialinių tyrimų žurnalas*, Nr. 3(1), 87-100.
84. Šatkauskienė, S. (2014). Socialinio darbuotojo ir kliento sąveika vykstant pagalbos procesui: „pasitikėjimą pirmiausia reikia įgyti“. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 14 (2), p. 99-109.
85. Šinkūnienė, J. & Katkonienė, A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 9 (1), p. 64-73.
86. Šinkūnienė, J. R. (2011). Kūrybiškumo aspektai socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 10 (1), p. 63-70.
87. Švedaitė-Sakalauskė, B. (2007). Socialinio darbo kokybės dilema. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 4, 60-65. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2007.4.8705>
88. Švedaitė-Sakalauskė, B. (2012). Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip refleksyvų profesionalumą. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 6, 23-32. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2012.0.1861>
89. Švedaitė-Sakalauskė, B. Bogdanova, N. (2010). Egzistencialistinė paradigma socialiniame darbe: ribos ir galimybės. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 24, 9–19. Prieiga per internetą: [doi:10.15388/ActPaed.2010.24.3039](https://doi.org/10.15388/ActPaed.2010.24.3039).
90. Švedaitė-Sakalauskė, B., Gvaldaitė, L., & Buzaitytė Kašalynienė, J.. (2014). "Nepaisomi profesionalai": socialiniai darbuotojai ir jų galia. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 9, 21–36. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2014.0.3779>
91. Vaicekauskienė, V. & Čiužas, R. (2013). Reflektyviojo modelio taikymo teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime. *Socialinis ugdymas*, Nr. 2 (34), 139-149.
92. Vaitulionytė, G., & Naujanienė, R. (2016). Humorą socialinio darbo praktikoje: socialinių darbuotojų patirties analizė. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* 18(2), 51-67.
93. Vaivada, S., Blinstrubas, A., ir Mockevičienė, D. (2012). Skirtingų lygių meninių žinių fenomenai asmenybės dimensijose: asmenybės saviugdų kontekstas. *Studijos šiuolaikinėje visuomenėje*, 3(1), 255-266.
94. Valenzuela, D., & Shrivastava, P. (2002). *Interview as a method for qualitative research*. Southern Cross University and the Southern Cross Institute of Action Research (SCIAR).
95. Večkienė, N. (2010). Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 6, 119-134.

96. Watts, L. (2019). Reflective Practice, Reflexivity, and Critical Reflection in Social Work Education in Australia. *Australian Social Work*, 72(1), 8-20. Prieiga per internetą: <https://doi.org/skaitykla.mruni.eu/10.1080/0312407X.2018.1521856>
97. Willems G.M., Stakenborg J.H.J., & Veugelers W. (2000). *Trends in Dutch Teacher Education*. Leuven: Garant.
98. Zachary, L.J. (2000). *The Mentor's Guide*. San Francisco: John Wiley and Sons.
99. Zubrickienė, I. & Adomaitienė, J. (2016). Suaugusiųjų bendrųjų kompetencijų plėtojimas projektų metodu. *Andragogika*, 1(7), 148-173.
100. Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai : vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams*. Vilnius : Vaga.
101. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija : mokomoji knyga*. Klaipėda: Vitae litera. Prieiga per internetą: <https://hdl.handle.net/20.500.12259/40926>
102. Žukauskaitė, I. (2014). Mentorstė ir naujų darbuotojų socializacija: laikas galvoti apie mentorių atranką? *Acta Paedagogica Vilnensia*, 33, 79-95. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/ActPaed.2014.33.4390>

SANTRAUKA

Magistrinio darbo tema „Refleksija grįsta socialinio darbuotojo veiklos praktika“.

Šio darbo tikslas - teoriškai ir empiriškai išanalizuoti refleksijos vaidmenį socialinio darbuotojo veiklos praktikoje. Tikslui pasiekti buvo taikomi šie tyrimo metodai: sisteminė, loginė ir lyginamoji mokslinės literatūros, periodinių leidinių ir mokslinių straipsnių analizė bei atliktas kokybinis tyrimas.

Literatūros analizė atskleidė, kad refleksija - tai nuolatinė savo profesinės veiklos analizė, savęs pažinimas, supratimas, vertinimas ir apmąstymas. Reflektuodami socialiniai darbuotojai gali ne tik pažinti save, bet ir tobulinti savo profesinę praktiką bei santykius su aplinka. Vadinasi, refleksija vyksta socialinio darbuotojo asmenybės atsinaujinimo procese, emocinėje sferoje ir praktikoje bei išgrynina santykius su pačiu savimi bei su paslaugų gavėjais. Refleksija atlieka reikšmingą ir svarbų vaidmenį plėtojant pagalbos santykius. Ji padeda paslaugų gavėjams atsakyti į klausimus kodėl, ką ir kaip, kad jie galėtų susidoroti su gyvenimo iššūkiais. Visgi, refleksija pabrėžia kūrybiškumą. Todėl vis dažniau kalbama apie kūrybinio mąstymo poreikį socialiniame darbe. Socialinio darbo specialistams kūrybinis mąstymas gali padėti įprasminti kasdienę veiklą, išlikti lankstiems pokyčiams, išlaikyti motyvaciją, išvelgti naujas galimybes problemose ir išlaikyti perspektyvą. Socialiniai darbuotojai, kaip profesionalai, susiduria su įvairiais iššūkiais. Todėl socialinio darbo praktikoje svarbus vaidmuo tenka refleksijos strategijų taikymui. Dalyvavimas įvairiose refleksijos praktikose suteikia socialiniams darbuotojams galimybę apmąstyti problemas, su kuriomis jie susiduria, pasidalyti profesiniais iššūkiais su kolegomis ir gauti kolegų paramą įveikiant iššūkius ir ieškant problemų sprendimų. Supervizija, interviu, mentorystė ir mokymasis iš kolegų - tai pagrindinės refleksyvosios praktikos, kuriose dalyvauja socialiniai darbuotojai.

Tyrimo duomenų analizė atskleidė, kad pagrindinis kontekstas, kuriame taikoma refleksija, yra savirefleksija, t. y. savo patirties apmąstymas, siekiant rasti geriausius profesinius sprendimus, keisti profesinį elgesį ir tobulėti, kurti ir palaikyti santykius su paslaugų gavėjais, patirti nusivylimo ar nepasitenkinimo savo veikla situacijas. Refleksijos reikšmė socialinių darbuotojų profesinei transformacijai išryškėja plėtojant jų santykį su savimi, pasitikėjimą savimi ir savo vertinimu, asmeninį ir profesinį tobulėjimą bei profesinės veiklos permąstymą. Iššūkiai, su kuriais susiduria socialiniai darbuotojai, taikydami refleksiją savo profesinėje veikloje, yra susiję su baime pasitikėti kolegomis ir fizinės erdvės grupinei refleksijai trūkumu organizacijoje.

Refleksija grindžiamų strategijų vaidmuo socialinio darbo praktikoje išsiskiria socialinių darbuotojų profesinių galių suteikimu vykdant superviziją, interviu nauda socialinio darbo specialistams, mentorystės taikymu socialinio darbo praktikoje ir tarpusavio mokymusi kaip

socialinių darbuotojų profesinio tobulėjimo pagrindu. Išskiriamas tarpusavio mokymosi kaip socialinių darbuotojų profesinio tobulėjimo pagrindo naudojimas.

Pagrindiniai žodžiai: refleksija, supervizija, intervizija, mentorystė, gerosios patirties pasidalijimas, kolegialusis bendradarbiavimas.

SUMMARY

Master's thesis topic *Reflection-based social workers' work practice*.

The objective of this thesis is to theoretically and empirically analyse the role of reflection in social worker practice. The following research methods were used to achieve the objective: systematic, logical and comparative analysis of scientific literature, periodicals and scientific articles, as well as qualitative research.

The analysis of the literature has shown that reflection is an ongoing analysis of one's own professional activity, self-knowledge, understanding, assessment, and reflection. Reflection enables social workers not only to get to know themselves, but also to improve their professional practice and their relationship with their environment. Hence, reflection takes place in the process of renewal of the social worker's personality, in the emotional sphere and in practice, and purifies the relationship with oneself and with the recipients of services. Reflection plays a significant and important role in the development of supportive relationships. It helps service users to answer the why, what and how questions so that they can cope with life's challenges. However, reflection emphasises creativity. That is why the need for creative thinking in social work is increasingly being discussed. For social work practitioners, creative thinking can help to make sense of daily activities, remain flexible to change, stay motivated, see new possibilities in problems and maintain perspective. As professionals, social workers face many challenges. The use of reflective strategies therefore plays an important role in social work practice. Participation in various reflective practices gives social workers the opportunity to reflect on the problems they face, to share professional challenges with colleagues and to receive peer support in overcoming challenges and finding solutions to problems. Supervision, interviewing, mentoring and peer learning are the main reflective practices in which social workers engage.

The analysis of the data revealed that the main context in which reflection is applied is self-reflection, i.e. reflecting on one's own experience in order to find the best professional solutions, to change one's professional behaviour and to improve, to build and maintain relationships with service users, and to experience situations of disappointment or dissatisfaction with one's own performance.

The importance of reflection for the professional transformation of social workers is highlighted in the development of their relationship with themselves, their self-confidence and self-esteem, their personal and professional development, and their rethinking of their professional practice. Challenges that social workers face when applying reflection in their professional work are related to fear of trusting colleagues and the lack of physical space for group reflection in the organisation.

The role of reflection-based strategies in social workers' practice is distinguished by the professional empowerment of social workers through supervision, the usefulness of interviews for

social work practitioners, the use of mentoring in social work practice, and peer learning as a basis for social workers' professional development. The use of peer learning as a basis for the professional development of social workers is highlighted.

Key words: reflection, supervision, interviewing, mentoring, sharing good practice, peer collaboration.

PRIEDAI

1 priedas

PUSIU STRUKTŪRUOTO INTERVIU KLAUSIMAI

Santykis į refleksiją.

1. Pasidalinkite, kiek refleksija svarbi jums kaip socialinio darbo praktikui.

Papasakokite, kaip refleksija reiškiasi jūsų profesinėje praktikoje?

Pasidalinkite, kokiais tikslais taikote refleksiją savo profesinėje veikloje.

Papasakokite, kokią įtaką refleksija turi jūsų, kaip socialinio darbuotojo, praktikai? Kokią asmeninę ir profesinę vertę jums asmeniškai kuria refleksija?

Refleksijos vaidmuo.

2. Pasidalinkite savo asmenine refleksijos taikymo praktika kasdienėje profesinėje veikloje.

Jūsų nuomone, kokia refleksijos svarba socialinio darbuotojo profesinėje veikloje?

Pasidalinkite koks refleksijos vaidmuo jūsų, kaip socialinio darbo profesionalo, santykiui su savimi?

Kokiuose profesinės veiklos kontekstuose labiausiai pasiteisina refleksijos taikymas?

Pasidalinkite kokią vietą refleksija užima jūsų profesinėje veikloje kuriant pagalbos santykius su klientais.

Pasidalinkite, kokius asmeninius ar profesinius, pokyčius patyrėte taikydami refleksiją

Papasakokite apie refleksijos taikymo iššūkius jūsų profesinėje veikloje? Kokius sunkumus patiriate?

Refleksija grįstų procesų dalyvavimo praktika.

3. Pasidalinkite savo patirtimi dalyvaujant refleksija grįstuose procesuose.

Pasidalinkite, kokias skirtingas refleksija grįstas patirtis turėjote ar turite dabar?

Pasidalinkite, ką jums reiškia dalyvauti supervizijos procesuose

Papasakokite, kiek ir kokių tikslu įsitraukiate į intervizijos procesus savo organizacijoje?

Kuo šis procesas svarbus jums, kaip socialinio darbo praktikui?

Pasidalinkite kaip mentorystė reiškiasi jūsų profesinėje veikloje? Kuo ji svarbi? Ką ji reiškia jums?

Kokios kolegialaus mokymosi patirties turite? Kaip reiškiasi kolegialus mokymasis jūsų profesinėje veikloje?

TYRIMO DUOMENŲ MEDIS

