

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

NERINGA NIVINSKIENĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĖSTINĖS
STUDIJOS

**PROFESINĖS REFLEKSIJOS VAIDMUO SOCIALINIŲ
DARBUOTOJŲ VEIKLOJE**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:
Prof. Dr. Odeta Merfeldaitė

Utena, 2025

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	3
LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	3
ĮVADAS.....	4
1. REFLEKSIJOS CHARAKTERISTIKA	7
1.1. Refleksijos samprata ir rūšys.....	7
1.2. Refleksijos lygiai ir modeliai.....	13
2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIO REFLEKTAVIMO YPATUMAI	19
2.1. Profesinės refleksijos socialiniame darbe svarba	19
2.2. Profesinės refleksijos strategijos	23
2.2.1. Profesinės refleksijos taikymas socialinių darbuotojų veikloje.....	23
2.2.2. Profesinės refleksijos sunkumai socialinių darbuotojų veikloje.....	27
3. PROFESINĖS REFLEKSIJOS VADIMENS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VEIKLOJE TYRIMAS	29
3.1. Empirinio tyrimo metodologija	29
3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė	36
3.2.1. Profesionalaus socialinio darbuotojo veiklos turinys	36
3.2.2. Profesinės refleksijos ypatybės socialinių darbuotojų veikloje.....	43
3.2.3. Profesinės refleksijos taikymo socialinių darbuotojų veikloje privalumai ir trūkumai	50
DISKUSIJA.....	54
IŠVADOS	57
REKOMEDACIJOS.....	59
LITERATŪROS SĄRAŠAS	60
SANTRAUKA	67
SUMMARY.....	68
PRIEDAI	69
AKADEMINIO SĄŽININGUMO DEKLARACIJA	80

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Levels of reflection (M. Carroll, 2010).....	15
2 pav. Model of antecedents to reflective practice in professional work (S. B. Hetzner, 2013)	17
3 pav. Tyrimo schema	34

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Tiriamųjų demografiniai duomenys	31
2 lentelė. Profesionalus socialinis darbuotojas X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų požiūriu.....	70
3 lentelė. <i>Refleksyvaus socialinio darbuotojo sąvoka X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų kontekste</i>	<i>71</i>
4 lentelė. Profesiniai sunkumai/iššūkiai kylantys X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje	72
5 lentelė. Profesinės pagalbos prasmė X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų profesinėje veikloje.....	73
6 lentelė. Profesinės refleksijos vaidmuo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje.....	74
7 lentelė. Profesinės refleksijos modeliai taikomi X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje	75
8 lentelė. Reflektavimo sunkumai patiriami X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje.....	76
9 lentelė. Profesiniame reflektavime kylančių sunkumų įveika X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje	77
10 lentelė. Profesinės refleksijos taikymo privalumai X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje	78
11 lentelė. Profesinio reflektavimo trūkumai X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje.....	79

IVADAS

Temos aktualumas. Šiuolaikinėje visuomenėje socialinio darbo profesijai ir joje dirbantiems specialistams yra keliami vis naujesni ir didesni reikalavimai (Kavaliauskienė, 2010). Iš socialinių darbuotojų yra reikalaujama ne tik įgytų teorinių žinių ir praktinių įgūdžių, bet ir profesinės veiklos efektyvinimo per turimų kompetencijų didinimą, nuolatinį mokymąsi bei patirties ir veiklos analizavimą. Socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje nuolat susiduria su labiausiai pažeidžiamomis visuomenės grupėmis ir jas lydinčiomis sudėtingomis problemomis ar situacijomis, kurių sprendimas reikalauja emocinio atsparumo bei profesinių gebėjimų sąmoningam veikimui (Varžinskienė, Ivanauskienė, 2007). Kyla poreikis profesinės veiklos refleksijai, kuri tampa efektyvia pagalbos priemone, padedančia socialiniams darbuotojams prisitaikyti prie nuolat kintančios profesinės aplinkos, spręsti joje kylančius esminius probleminius klausimus bei leidžianti analizuojant savo patirtį, iš jos mokytis ir siekti tiek asmeninio, tiek profesinio tobulėjimo (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005; Bradbury, 2010; Hetzner, 2013; Alėjūnė, 2020). Reflektavimas yra apibūdinamas kaip mokymasis iš patirties, kuris socialinius darbuotojus nukreipia į turimų įgūdžių ir nuostatų analizavimą, kritinio mąstymo ir vertinimo lavinimą, atsparumo nuo neigiamų jausmų ir emocijų ugdymą bei situacijų suvokimo keliomis perspektyvomis didinimą (Pozdniakovas, Gudžinskienė, 2020). Profesinės veiklos reflektavimas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2006, Nr. A1-92), taip pat yra išskiriamas kaip reikšmingas ir efektyvus elementas, socialinių darbuotojų patiriamų emocinių ir psichologinių, sprendžiamų ir priimamų sprendimų bei profesinio tobulėjimo ir paslaugų kokybės užtikrinimo kontekste. Svarbu pažymėti, kad nuolat didėjantis poreikis socialinėms paslaugoms bei sudėtingėjančios visuomenės grupių problemos lemia ir augančią profesinės veiklos reflektavimo svarbą.

Kita vertus socialinis darbas kaip profesija yra priskiriamas rizikos grupei (Dirgėlienė ir kt., 2010). Socialinio darbo profesijos rizikingumą įtakoja socialinių darbuotojų patiriama psichologinė ir fizinė rizika bei sudėtingai sprendžiamos profesinėje veikloje kylančios problemos, kurios neigiamai įtakoja socialinių darbuotojų profesinį pasitenkinimą, atliekamų funkcijų bei paslaugų kokybę ir net gi gali lemti profesinį perdegimą (Dirgėlienė ir kt., 2010). Norint sumažinti profesinio perdegimo rizikas yra būtinas efektyvios pagalbos poreikio užtikrinimas (Vaičekauskienė, 2001, Alėjūnė, 2020). Profesinės veiklos reflektavimas moksliniuose tyrimuose yra identifikuojamas, kaip efektyvi pagalbos priemonė, padedanti užtikrinti emocinį atsparumą, didinanti profesinį funkcionalumą ir skatinanti nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo siekį (Jovaiša, 1999; Bubnys, 2008; Kavaliauskienė, 2010; Adomaitienė ir kt., 2017). Taip pat reflektavimas identifikuojamas ir kaip

veiksny, ugdantis socialinių darbuotojų psichologinį atsparumą, ir kaip priemonė patirtoms socialinių darbuotojų profesinio perdegimo pasekmėms spręsti (Malinauskienė, 2020; Pozdniakovas, 2021). Profesinės refleksijos procesas yra konkretus įrankis realių profesinėje veikloje kylančių problemų išaiškinimui, kai per patirties analizavimą, kritiškai įsigilinus į savo jausmus ir veiksmus yra priimami sąmoningi sprendimai, mokomasi iš klaidų ir įgytų žinių bei siekiama pokyčių ir kaitos tiek asmeniniu, tiek profesiniu lygmeniu (Sadauskas ir kt., 2016, Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). Pokytis be patirties analizavimo, be profesinės veiklos reflektavimo nėra galimas, nes refleksyvumas ir yra pagrindinis aspektas, skatinantis nuostatų, vertybių, žinių ir emocinio atsparumo ugdymą bei kompetencijų, nuolatinio mokymosi ir atliekamų funkcijų veiksmingumo užtikrinimą (Magnussen, 2018). Svarbu pažymėti, kad profesinės veiklos reflektavimas yra vertingas ne tik dėl galimybės analizuoti asmeninę patirtį, bet ir dėl galimybės išgirsti bei analizuoti kitų socialinių darbuotojų ar kolektyvo patirtis, taip įgyjant platesnį profesinį požiūrį ir matymą, didinant profesinį įžvalgumą ir mokymąsi iš kitų bei stiprinant tarpusavio santykius (Volf, 2020; Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020). Vadinasi profesinės veiklos reflektavimas socialiniams darbuotojams sukuria galimybes stiprinti asmenines savybes, profesines kompetencijas ir gūdžius, ugdo socialinių darbuotojų siekį nuolatiniam mokymuisi ir tobulėjimui bei gerina socialinių darbuotojų tarpusavio santykius, todėl procesas yra vertingas tiek asmeniniu, tiek organizaciniu lygmeniu.

Temos ištirtumas. Reflektavimas kaip priemonė: padedanti įsigilinti ir pažinti save kaip asmenybę bei identifikuoti turimas savybes, vertybes ir nuostatas nagrinėta mokslininkų R. Jurkuvienės, (2004), L. Varžinskienės, V. Ivanauskienės (2007), V. Žydžiūnaitės (2008), R. Raudeliūnaitės (2010), A. Zinkevičiūtės (2012), R. Balčiūnienės, J. Adomaitienės (2017) darbuose; užtikrinanti emocinį atsparumą ir gerinanti profesinį psichologinį atsparumą analizuota I. Dirgėlienės ir kt. (2005), R. Raudeliūnaitės (2010), D. Malinauskienės (2020), A. Pozdniakovo, V. Gudžinskienės (2020) atliktuose tyrimuose; sprendžianti jaučiamas ir esamas profesinio perdegimo pasekmes nagrinėta mokslininkų J. Sadausko ir kt. (2016); A. Pozdniakovo ir kt., (2021) darbuose. Profesinę refleksiją kaip priemonę, didinančią profesinį pasirengimą ir ugdančią kompetencijų, žinių ir įgūdžių tobulinimą, nagrinėjo V. Gevorgianienė (2012), J. Sadauskas ir kt. (2016), J. Adomaitienė ir kt. (2017), A. Pozdniakovas, V. Gudžinskienė (2020). Profesinės refleksijos taikymo galimybes nagrinėjo B. Švedaitė-Sakaulauskė (2012), A. Kiaunytė, V. Lygnugarienė (2019), R. Alėjūnė (2020). Kiek mažiau tyrimų aptinkama apie profesinės refleksijos įtaką teikiamų paslaugų kokybės gerinimo srityje: ši tema analizuota V. Kavaliauskienės (2010), A. Zinkevičiūtės (2012), L. Abromaitienės (2013), A. Pozdniakovo ir kt. (2021) moksliniuose darbuose. Reflektavimo procese patiriami ar kylantys sunkumai aptarti G. Žibėnienės, M. Barkauskaitės (2018), A. Vinckytės (2018) atliktuose tyrimuose.

Svarbu pastebėti, kad refleksija, jos praktika ir metodai yra nagrinėjama ir įvairiuose užsienio mokslininkų darbuose (Grant ir kt., 2002; Fava ir Tomba, 2009; Bradbury, 2010; Hetzner, 2013; Braakenburg, 2015; Magnussen, 2018; Volff, 2020; Clark, 2021).

Problema. Nors profesinės veiklos reflektavimas socialinio darbo profesijos kontekste įgauna vis didesnę prasmę siekiant tiek asmeninės, tiek profesinės gerovės, pats profesinės veiklos reflektavimas išryškina tam tikrus sunkumus ir trukdžius proceso efektyvumui (Žibėnienė, Barkauskienė, 2018). Pažymėtina, kad esamuose tyrimuose profesinės veiklos reflektavimas vertinamas tiek kaip efektyvi priemonė esamų profesinių sunkumų sprendimui, tiek kaip papildoma funkcija jau ir taip sudėtingame bei dideliu darbo krūviu pasižyminčiame profesiniame turinyje (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010; Clark, 2021). Taip pat pažymėtina, kad analizuojant Lietuvoje atliktus tyrimus, refleksija tyrinėjama tik atskirais fragmentais: identifikuojant emocinės ar psichologinės gerovės bei profesinių kompetencijų ar tobulėjimo aspektus, o vientisų tyrimų, kurie atskleistų profesinės refleksijos vaidmenį bendrame kontekste, neaptinkama. Svarbu ir tai, kad nėra aptinkama tyrimų, kuriuose būtų atskleista, kada ir kaip socialiniai darbuotojai yra pratę reflektuoti, kokius reflektavimo metodus taiko, kokie kyla sunkumai praktikuojant reflektyvią praktiką bei kokia yra proceso prasmė pačiai socialinio darbo praktikai. Siekiant atskleisti kylančius neaiškumus, magistro darbe keliamas probleminis klausimas – koks yra profesinės refleksijos vaidmuo socialinių darbuotojų veikloje?

Tyrimo objektas – profesinė refleksija socialinių darbuotojų praktikoje.

Magistro baigiamojo darbo tikslas – atskleisti profesinės refleksijos vaidmenį X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje.

Darbo uždaviniai:

1. Aptarti refleksijos charakteristiką.
2. Išanalizuoti refleksijos svarbą, strategijas socialinio darbuotojo profesinėje veikloje.
3. Empiriniu tyrimu nustatyti profesinės refleksijos vaidmenį X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų praktikoje.

Darbo metodai:

1. Mokslinės ir metodinės literatūros analizė – atlikta siekiant išanalizuoti refleksijos charakteristiką ir profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje teoriniu aspektu.
2. Kokybinis tyrimas – struktūruotas interviu su X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialiniais darbuotojais taikytas, siekiant ištirti profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje. Analizuojant struktūruoto interviu metu surinktus duomenis, taikyta kokybinė turinio analizė.
3. Apibendrinimas – taikytas rengiant darbo įvadą ir išvadas.

1. REFLEKSIJOS CHARAKTERISTIKA

Refleksija – tai procesas, kurio metu analizuojama asmeninė ar profesinė patirtis, identifikuojami, įvertinami bei suvokiami ją įtakoją veiksmi, emocijos, stereotipai, kas veda į geresnį savęs kaip asmenybės pažinimą ir gilesnį santykį su savimi, į pokyčio siekį ir norą mokytis iš patirties, į asmeninį ir profesinį tobulėjimą (Dewey, 1933; Mezirow, 1990; Bubnys, 2012; Lastauskienė, 2015). Vadinasi, refleksijos esminis tikslas yra padėti mokytis iš turimos asmeninės patirties nuolat ją apmąstant ir identifikuojant tobulintinas sritis, vedančias į asmeninį ar profesinį augimą. Šiame skyriuje siekiama aptarti refleksijos charakteristiką, atskleisti refleksijos sampratą ir jos rūšis skirtingų autorių pateiktuose aiškinimuose ir atliktuose tyrimuose bei išskirti esamus refleksijos lygius ir modelius teoriniu kontekstu.

1.1. Refleksijos samprata ir rūšys

Bendrinės lietuvių kalbos žodyne (2000) refleksijos aiškinimas išskiriamas į keturias dalis: „gilus susimąstymas; mintis, kuri kilo pamąsčius, pasvarsčius; filosofijos mąstymo būdas, skirtas suprasti, kritiškai analizuoti savo paties prielaidas ir pažinimo formas; mokomojo rengimo dalis, kurioje dalijamasi įspūdžiais, apibendrinama“.

Visuotinėje lietuvių enciklopedijoje (2001) refleksija apibrėžiama kaip „filosofinio mąstymo būdas, skirtas suprasti, kritiškai analizuoti savo paties prielaidas ir pažinimo formas. Tai gebėjimas kritiškai analizuoti savo asmeninę patirtį, siekiant ją suprasti ir padaryti įžvalgas, kurios bus naudingos ateityje.“

Psichologijos žodyne (1993) refleksija apibūdinama kaip asmens mąstymo reiškinys apie sąmonėje vykstančius, išgyvenamus procesus, pažįstant asmeninius psichinius veiksmus, būsenas ir kaip procesas, kurio metu kitas asmuo ar grupė asmenų stengiasi suvokti ir vertinti kito asmens mąstymą. Psichologijoje refleksija apibūdinama kaip psichikos raidos ir jos procesų reiškinys, kuris atskleidžia asmens gebėjimą savarankiškai kontroliuoti tam tikrą veiklą, savarankiškai priimti sprendimus, planuoti, organizuoti ir valdyti savo atmintį ir mąstymą.

C. Rodgers (2002) teigimu, refleksijos sampratos pradininkas – filosofas, psichologas, švietimo reformatorius J. Dewey (1933), kuris teigė, kad mąstymas neišreiškiant, neįvardijant kilusių minčių yra neužbaigtas veiksmas: „Iš patirties nesimokome. Mes mokomės apmąstydami patirtį“. J. Dewey (1933) išskyrė „refleksyvųjį veiksmą“, kuris skatina nuolatinį savęs vertinimą, analizavimą, tobulinimą ir evoliucionavimą, autorius refleksiją tapatino su nuolatinio savęs patikrinimu, įvertinimu ir tobulėjimu to, ką išmokau. J. Dewey (1933) refleksiją apibrėžė: „Atkaklus, kruopštus ir aktyvus svarstymas žinių forma, atsižvelgiant į pagrindžiančius motyvus ir atskleidžiant tolimesnes išvadas“. C. Rodgers (2002) analizuodamas J. Dewey (1933) refleksijos teoriją išskyrė kriterijus, kurie, jo

nuomone, labiausiai apibūdina analizuoto autoriaus refleksijos sampratos aiškinimą: refleksija yra siejama su prasmės kūrimo procesu, kai asmuo persikelia iš vienos patirties į kitą – evoliucionuoja, taip pat gilinasi į vidinę pasąmonę – išskiriamas mokymosi tęstinumo potencialas, kuris skatina ne tik asmenybės, bet ir visuomenės tobulėjimą; refleksija atskleidžiama moksliniuose tyrimuose, nes jai yra reikalingas aiškus ir sistemingas mąstymas; refleksijos veiksmo procesas, atskleidžiamas sąveikaujant grupėje ar bendruomenėje, išryškinami priklausymo, tarpusavio palaikymo elementai. J. Dewey (1933) pripažino, kad asmeninės savybės ir mąstymo trūkumai atskleidžiami per savęs išreiškimą kitiems, taip padedant įsigilinti į idėjų supratimą „Patirtis turi būti suformuluota, kad būtų perduota“, taip pat autorius nurodo, kad mąstantysis, reflektuojant turi pasistengti išeiti už savo savasties ribų, jog į viską galėtų žvelgti šališkai, tarytum kito žmogaus akimis.

J. Mezirow (1990) refleksiją apibrėžia kaip procesą, patvirtinantį tai, kas jau yra žinoma, siekiant transformacinio mokymosi. Įvardinant tai, kas žinoma, mąstymas sutelkiamas į patirties interpretavimą, kuris skatina gilintis į turimų įsitikinimų, priimtų sprendimų ir atliktų veiksmų analizavimą bei kritikavimą (Mezirow, 1990; Lastauskienė, 2015). Reflektuojant savo patirtį siekiama nuolatinio mąstymo, savęs stebėjimo, kas leidžia veikti dabar, koreguojant procesą – įžvelgiau klaidą, pasitaisiau, nebekartojau (Erlendson, 2014; Lastauskienė, 2015). Mąstant asmenybė keičiasi, keičiasi požiūris, elgesys, sprendimai, veiksmai. P. Erlendson (2014) nurodo, kad pati refleksija išsišakodama į dvi dalis: suvokimą ir veikimą, sugriauna atskirų dalių skirtumus ir padeda kylančius sudėtingus iššūkius spręsti vadovaujantis kritiniu mąstymu bei įžvelgti didesnes įžvalgas. D. Klooster (2001) nurodo, kad pats kritinis mąstymas yra procesas, lengvinantis prisitaikymą prie kintančių poreikių bei sudarantis galimybes įsivertinti savo veiklą, žinias, įsitikinimus ir gebėjimus. Išskiriami penki kritinio mąstymo aspektai: pirmasis – tai nepriklausomas mąstymas, kuriuo siekiama laisvai mąstant formuoti savo nuomonę, kurti idėjas, atskleisti vertybes; antrasis – tai suvokimas, kad informacija nėra lemiamas kritinio mąstymo taškas, priešingai, tai yra pradžia; trečiasis – tai probleminių klausimų įvardijimas bei gilinimasis į juos; ketvirtasis – tai pagrįstas argumentavimas, kuriuo siekiama ne tik priimti problemų sprendimus pagrindžiant juos savais argumentais, bet ir pripažinti, priimti kitų nuomonės svarius argumentavimus, sprendimo būdus; penktasis – tai socialinis mąstymas, siejamas su dalinimusi patirtimi, mintimis, idėjomis, suvokimu, kuris suteikia asmeninį tobulėjimą ir augimą (Klooster 2001). Vadinasi, kad refleksija yra įrankis transformaciniam mokymuisi, kurio metu yra kritiškai ir šališkai, iš naujo įsivertinami turimi įsitikinimai, atskleidžiamos alternatyvios perspektyvos, suformuojami nauji supratimo būdai ir išmokstama veikti vadovaujantis patobulintu supratimu (Mezirow, 1990; Klooster, 2001; Erlendson, 2014; Lastauskienė, 2015). J. Mezirow (1990) nurodo, kad refleksijos metu įsitraukiant į kritinę savirefleksiją „asmenys gali patirti gilų asmeninį augimą ir tobulėjimą“, teigiamus pasikeitimus

įtakoja individualus asmenybės atsakingumas prisiimant atsakomybes už kritinį mąstymą ir konkretūs veiksmai, rodantys pokyčius, kad iš to būtų pasimokyta.

J. Oviawe (2020) refleksiją apibūdino kaip patirtį, kurios metu siekiama atsiriboti nuo situacijų apgalvojant savo atliktus veiksmus, priimtus sprendimus ir gautas pasekmes „reflektuoti reiškia mąstyti“. Refleksija – tai kryptingas procesas, kurio metu siekiama atvirai ir kritiškai pažvelgti į savo patirtį, taip sukuriant reikšmingus pokyčius savyje. Atskleidžiama, kad apmąstydamą sudėtingas situacijas asmenybė ugdo savasties išvalgas, reakcijas, vertybes bei alternatyvių perspektyvų ieškojimą, veiksmų planavimą. Autorius išskiria neigiamos patirties ar problemos reflektavimo svarbą, siekiant suprasti ir išspręsti situaciją, kas padeda tobulinti savo asmenines žinias ir didinti patirtį, įgūdžius bei labiau pasitikėti pačiu savimi. Refleksija nurodoma kaip esminis įrankis analizuojant savo patirtį, išitraukiant į nuolatinio mokymosi procesą ir asmeninį bei profesinį tobulėjimą.

D. A. Schon (1991) ypač didelę refleksijos naudą ir svarbą jos santykį tapatina su asmenine patirtimi. Autorius išskiria dvi refleksijos rūšis: refleksiją veiklos metu, kuri siejama su asmeniniu supratimu, patiriama patirtimi, jaučiamais jausmais, o refleksijos metu siekiama atrasti naujus suvokimus, juos kritikuoti ir permąstyti, taip siekiant atliekamą veiksmą pakoreguoti, patobulinti realiuoju laiku; bei refleksiją apie veiklą, kurios metu skatinamas mąstymas apie patirtas patirtis, išjaustus jausmus, pasiektus rezultatus, matomas pasekmes, kai veikla jau yra įvykusi, o refleksijos metu siekiama atsigręžti, kritiškai analizuoti, įvertinti, įžvelgti naujas išvalgas, išmokti ir naujas žinias taikyti atliekant veiksmus ateityje. D. A. Schon (1991) refleksiją veiklos metu ir refleksiją apie veiklą apibūdina kaip apmąstymą apie tai, ką darau ir padariau, siekiant sužinoti, kaip pats žinojimas veikiant galėjo pakeisti veikimo proceso baigtį, autorius išskiria, kad svarbu atskirti ir pasirinkti ar tai norime padaryti veiksmo viduryje ar jau po veiksmo. Išskiriama, kad refleksija veiklos metu, tai nėra atsitraukimas nuo atliekamo veiksmo ir, kad tai nėra šalutinis trikdys, priešingai, refleksija veikiant siekia kritiškai permąstyti savo supratimus, juos pertvarkyti ir pasiekti geriausią rezultatą atliekamam veiksmui. A. Lastauskienė (2015) aiškindama refleksijos sampratą, filosofiniu aspektu, ją įvardija taip pat kaip veiksmo refleksiją, atskleisdama, kad tai veiksmas, kuriuo siekiama patikrinti, kas buvo išmokta ir kas nepavyko, taip pat įvardija, kad šis refleksijos būdas nesuteikia galimybės tobulėti „tai linijinis principas – išmokau, patikrinau“; refleksiją veikiant – procesas, kurio metu atliekant veiksmą yra sustojama ir patikrinama, taip iškart siekiant patobulinti atliekamą veiksmą ir įgyti naujų išvalgų, žinių; bei refleksiją kaip veiksmą, išskiriant „kaip sunkiausiai įgyvendinamą“, tai įtakoja tai, kad procesas siejamas su „akimirksnio pajautimu, persmelktu buvimu, pagrįstu įpintumu į pasaulį“, ši refleksijos forma yra apie „estetinį, o ne funkcinį ar techninį veiksmą“. D. A. Schon (1991) pabrėžė abiejų refleksijos rūšių svarbą, asmeniniam augimui ir tobulėjimui, nuolatinis išitraukimas į reflektavimą sukuria geresnį supratimą, praplečia turimas nuostatas, sukuria

naujus supratimus ir įgūdžius, kas turi efektingą, teigiamą pokytį. Refleksijos teorijos pagrindiniu elementu yra eksperimentavimas ir reflektavimas vadovaujantis kritiniu mąstymu, permąstymu ir siekiu ugdyti save. Refleksija apima nuolatinį savo veiksmų, patiriamos ir patirtos patirties apmąstymą, skatina ir didina asmenybės tobulėjimą. L. Jovaiša (1999) refleksijos svarbą išvelgė savasties suvokime, supratime ir mąstyme, taip įvardindamas savirefleksijos svarbą. Išskiriama, kad taikant refleksiją ir savianalizę asmenybėje atskleidžiamos turimos žinios, kurios tarytum buvo nežinomos, bet visą laiką turėjo įtakos atliekamos veiklos metu. R. Jurkuvienė (2004) įvardija, kad refleksija stiprina gilesnį asmens savasties pažinimą, išmokstant įsiklausyti ir suprasti savo mintis, jausmus, atpažįstant asmeninį požiūrį ir vertybes į supančią aplinką, taip pat permąstant ir analizuojant tam tikras situacijas. Taip pat pabrėžiama, kad refleksija padeda atskleisti, kas ir kodėl sukelia tam tikras kylančias reakcijas ir atsakus, atrandamas naujas požiūris, kas turi įtakos ir asmeniui savasties supratimui. A. Lastauskienė (2015), psichologiniu aspektu, refleksiją taip pat apibūdina „kaip mąstymo procesą, per kurį žmogus pažįsta savo paties psichinius veiksmus ir būsenas“, kas asmenybei padeda savarankiškai kontroliuoti individualius veiksmus. Autorė nurodo, kad psichologiniu refleksijos aspektu yra siekiama įprasminti patirtą patirtį ir leisti augti asmenybei kūrybingai, laisvai vis atnaujinant savo pažinimą ir žinias. Atskleidžiamas refleksijos tikslas, kuris įvardijamas kaip „gilesnis žmogaus pažinimas, asmenybės potencialo atskleidimas, žmogaus galimybių įgyvendinimas“ (Lastauskienė, 2015). L. Jovaiša (1999) refleksijos tikslą atskleidžia, kaip kritišką savo vidinio mąstymo ir dvasinio pasaulio analizavimą, kas leidžia asmenybei „pataisyti“ savasties supratimą, keistis kaip asmenybei, tobulinti savo aplinką. Pažymima, kad refleksija sukelia sintezę, kuri siejama su asmenybės naujo supratimo, veiklos prasmingumo atradimu bei veiksmu, kuris turi įtakos socialinio gyvenimo plėtojimui, didesniems moksliniams pasiekimams (Jovaiša, 1999; Jurkuvienė, 2004). Refleksijos taikymas skatina kritiškai vertinti dabarties ir praeities trūkumus ir laimėjimus, kas atveria visiškai naujas galimybes.

K. Hinett (2002) apibūdindama refleksijos sampratą atskleidžia keturis požiūrius: pirmasis įvardijamas kaip individualus, kuriame yra išskiriama individuali perspektyva, pabrėžiant asmeninės patirties apmąstymo svarbą. S. Atkins ir kt. (1994) pažymi, kad refleksijos metu asmuo vertindamas praeities įvykius, savo veiksmus, išjaustus jausmus, patirtis, skatina sąmoningą sprendimų paiešką ir siekį mokytis. Autorių teorija paremta sustojimu ir mąstymu apie tai, kas yra ir buvo daroma, ieškant sąmoningų sprendimų, įtakojančių teigiamus pasikeitimus. S. Atkins ir kt. (1994) refleksiją išskiria kaip ciklišką procesą, apimantį etapus, kuriuose siekiama: suvokti ir įvardinti savyje kylančius nepatogius jausmus ir mintis; gebėti kritiškai analizuoti kylančias situacijas ar patiriamus sudėtingus išgyvenimus vadovaujantis loginiu mąstymu; gebėti priimti ir vertinti mokymąsi per patirtį. K. Hinett (2002) kaip antrąjį požiūrį įvardija kontekstinį, kuriame yra išskiriamas mokymasis iš darbinės patirties, pabrėžiant ne tik patirtą patirtį, bet ir sąlygas, galinčias turėti teigiamos arba neigiamos

įtakos. P. Tynjälä (2013) pažymi, kad mokymasis iš darbinės patirties įtakoja profesinio tobulėjimo galimybes. Trečiąjį požiūrį K. Hinett (2002) įvardija kaip socialinį-santykinį, kuriame dėmesys nukreipiamas į santykius, pabrėžiant savo ir kitų patirties, informacijos pasikeitimo ir grįžtamojo ryšio svarbą. A. Bruno ir kt. (2011) pažymi, kad refleksija yra įrankis, skatinantis ir stiprinantis socialinius santykius, bendradarbiavimą, taip pat išskiriama, kad bendras požiūris suteikia galimybę į asmeninę ir kitų asmenų patirtį pažvelgti skirtingu supratimu. K. Hinett (2002) raidą įvardija kaip ketvirtąjį požiūrį, kuriame yra išskiriamas refleksijos proceso rezultatas, kaip lemiamas įrankis, įtakojantis ateities elgesį ir veiksmus. Atskleidžiama, kad reflektuodami sunkius, nepatogius, nemalonius išgyvenimus, patirtis, ateityje susidūrus su analogiška ar iš dalies panašia situacija ją gebama spręsti kur kas geriau, nes yra patobulėta kaip asmenybės ir profesionaliai (Atkins, Murphy, 1994; Hinett, 2002).

R. Bubnys (2012) nurodo, kad reflektavimas įtakoja asmenybės savarankišką norą siekti geresnių rezultatų tiek kaip asmenybei asmeniniame gyvenime, tiek kaip profesionalui profesinėje erdvėje. Reflektavimas skatina siekti nuolatiniam mokymuisi, skatina įgalinti save veikti ir prisiimti atsakomybes už savo priimtus sprendimus bei atliktus veiksmus. Refleksija – procesas apie save kaip asmenybę, kurio metu yra analizuojama patirtis, išgyvenimai, savastis, mintys, žinios, yra siekiama tarytum save įsivertinti, koreguoti ir iš viso proceso patobulėti, geriau pažinti save, įgyti naujų gebėjimų ir įžvalgų, praplėsti savo vertybes, siekti naujų perspektyvų (Bubnys, 2012; Lastauskienė, 2015). A. Lastauskienė (2015) pabrėžia, kad nuolatinis gilinimasis į save, savęs pažinimas ir prasmingas, nuolatinis reflektavimas suteikia reikšmingą asmenybės augimą, autorė įvardija sėkmingos refleksijos proceso etapus, turinčius įtakos savęs kaip asmenybės sėkmingam pokyčiui: „įsigilindami į savo patirtį susiduriame su jausmais; atkreipus dėmesį į jausmus iškyla įvaizdžiai; aiškinantis iškilus įvaizdžius, gali kilti tam tikros įžvalgos; įžvalgos veda į veiksmus“. Atskleidžiama, kad asmenybė gilindamasi pati į save skatina nuolatinį judėjimą, kuris įtakoja asmenybės augimą. „Emocijų reikšmė ir savo jausmų pažinimas bei jų analizė reflektavimo procese – viena iš pagrindinių sudedamųjų dalių“ (Bubnys, 2012). Taip pat refleksija yra „pagrindinė mokymosi priemonė“ reflektuojant savo patirtį – teigiamą ar neigiamą, emocijas, vertybes, suvokiamos savasties stipriosios ir silpnosios pusės, skatinamas pergalvojimas, atnaujinimas savo turimų žinių ir vertybių, kas suteikia naują požiūrį ir idėjas. R. Bubnys (2012) išskiria, kad dar vienu iš refleksijos praktikos pagrindų yra kritinis mąstymas. Kritinis mąstymas refleksijoje padeda rasti sprendimus sudėtingose situacijose, leidžia į pačią situaciją pažvelgti iš šalies, sukuria naują suvokimą. Kritinis mąstymas, analizavimas „tai riba, iki kurios mes suvokiame savo pačių nuostatas ir vertybes, bei mūsų pačių elgsenos poveikį kitiems“. Taip pat autorius nurodo, kad pats reflektavimas – savirefleksija, įtakos turi ne tik asmeniniam, profesiniam tobulėjimui, bet įtakoja ir gebėjimą „dalintis mintimis ir jausmais su kitais“.

Reflektuojant svarbu atsiskleisti, išsakyti savo vidinius išgyvenimus, emocijas ir norėti pasidalinti „informacija apie save“ bei svarbu norėti priimti atgalinę informaciją ir gebėti ją priimti kitokią.

A. Lastauskienė (2015) refleksiją edukologijoje apibūdina kaip procesą, kurio metu siekiama patikrinti kontekstą, patirtį, pritaikymą ir kylančias prielaidas. Išskiriama, kad refleksija vyksta per keturis mąstymo procesus: „Asociacija – susiejama nauja informacija su žinomomis sąvokomis; Interpretacija – ieškoma sąsajų tarp seno ir naujo; Įsisavinimas – naujų žinių pajavirinimas, kad jos taptų savomis; Pripažinimas – naujų idėjų, jausmų ir patirties autentiškumo nustatymas“. Autorė nurodo, kad reflektuojant stengiamasi asmenybei sukurti sąlygas skatinančias ugdyti kritinį mąstymą. Atskleidžiama, kad refleksijos taikymas yra vienas iš svarbiausių veiksnių, įtakančių sėkmę tiek gyvenime, tiek sprendžiant kylančias problemas visumos atžvilgiu.

Autorė A. Wain (2017) refleksiją aiškina kaip individualų mąstymą ar apmąstymą, remiantis ir mokantis iš savo kasdienės patirties, analizuojant tai, kas įvyko ir kaip būtų galima pasiekti kitaip. Autorė išskiria, kad refleksijos procese didelę reikšmę turi išsilavinimas, atkreipiamas dėmesys į profesinį tobulėjimą, kai refleksija tampa įrankiu, parodančiu specialistų nuolatinio mokymosi siekį. Refleksija yra naudinga realizuojant patirtinį mokymąsi, kuris ugdo kritinio mąstymo įgūdžius. Atskleidžiama, kad kritinė refleksija sprendžiant probleminius klausimus ugdo alternatyvinių metodų įsisąmonimą, kas ateityje turi įtakos sprendimų priėmimui ir veiksmų atlikimui. A. Wain (2017) nurodo, kad refleksija įgalina priimti sprendimus, leidžia pažvelgti į situaciją iš šalies, padidina asmeninį augimą, kas turi įtakos didesniai asmeninio pasitenkinimui.

A. Bagdonas ir kt. (2021) nurodo, kad informacija, žinios turi būti ne tik išmokstamos, bet ir patiriamos, o patyrimas galimas tik praktinėje veikloje, kurioje veikiant neatsiejamu procesu tampa reflektavimas. A. Lastauskienė (2015) išskiria refleksyvaus mokymo ir mokymosi svarbą, nurodoma, kad refleksija suteikia pokytį esamoms nuostatoms ir veiksams: „Refleksija skatina ne tik žinių, ypač procedūrinių, plėtrą, bet ir savęs pažinimą, savo žinių, gebėjimų struktūros formavimą išryškinant jos silpnas vietas“. Atskleidžiama, kad refleksija yra „savo mokymosi apmąstymas, savęs vertinimas ir įsivertinimas“, išskiriama, kad refleksija įtakoja efektyvesnį mokymąsi, dažnesnį savo veiklos analizavimą ir skatina kokybišką, profesionalų komunikavimą su kitais (Bagdonas, Saulėnienė, 2021). Refleksija leidžia peržiūrėti savo suvokimus, sukaupias žinias, turimus įgūdžius ir ne tik įžvelgti silpnąsias savo vietas, bet ir ugdyti savo nuomonės ir būsenos pagrindimą, kas įtakoja pokyčius asmenybėje, kurie apima jausmų ir mąstymo suvokimą, augimo ir asmeninio individualumo kūrimą, elgesio ir veiksmų keitimą (Lastauskienė, 2015; Bagdonas, Saulėnienė, 2021). A. Lastauskienė (2015) įvardija penkis mokymosi lygius išskiriant, kuriuose lygiuose refleksija yra veiksminga, o kuriuose ne tik neveiksminga, bet ir negalima: „nulinis mokymosi lygis“ – refleksija negalima, nes besimokantysis savarankiškai negeba spręsti problemos ir yra daromos pasikartojančios klaidos; „vienkilpis mokymosi lygis“ – refleksija neveiksminga, nes veikla yra

ribota, nedaromos naujos išvalgos, lygis siejamas su analizavimu perkeliant informaciją į atliekamą veiksmą; „dvikilpis mokymosi lygis“ – refleksija veiksminga, besimokantysis stebi save, siekia reflektuoti atliekamus veiksmus ir rezultatus; „trikilpis mokymosi lygis“ – refleksija veiksminga, besimokantysis reflektuoja tai, ką išmoko, pasitikrina savo žinias; „keturkilpis mokymosi lygis“ – veiksmingiausias refleksijos lygis, besimokantysis reflektuoja savo patirtį, žinias, vadovaujasi kritiniu mąstymu, pagrindžia savo veiksmus ir mąstymą. Reflektavimas skatina išvalgų integravimą į būsimus veiksmus, įtakančius asmeninį ir profesinį tobulėjimą, suvokimo nuolatinio mokymosi siekio formavimą.

Bendrame kontekste refleksiją galima apibūdinti, kaip pažinimo procesą, kurio metu apmąstoma ir analizuojama asmeninė patirtis. Refleksija atskleidžia silpnąsias ir stipriąsias savasties puses, atskleidžia ir papildo vertybes, tikslus ir įsitikinimus. Refleksija tai mokymasis iš asmeninės patirties, atskiriant tai kas jau žinoma, patirta ir kas yra nauja, išmokstama. Refleksija suteikia galimybę įgyti gilesnes išvalgas apie savastį, ugdyti naujus įgūdžius, atrasti naujas žinias, įsisąmoninti naujus supratimus. Refleksijos metu susisteminus naujai įgytas žinias su tuo, kas jau žinoma ir yra suprata, atskleidžiamas didesnis ir kokybiškesnis asmenybės potencialas, ugdomas nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo siekis.

1.2. Refleksijos lygiai ir modeliai

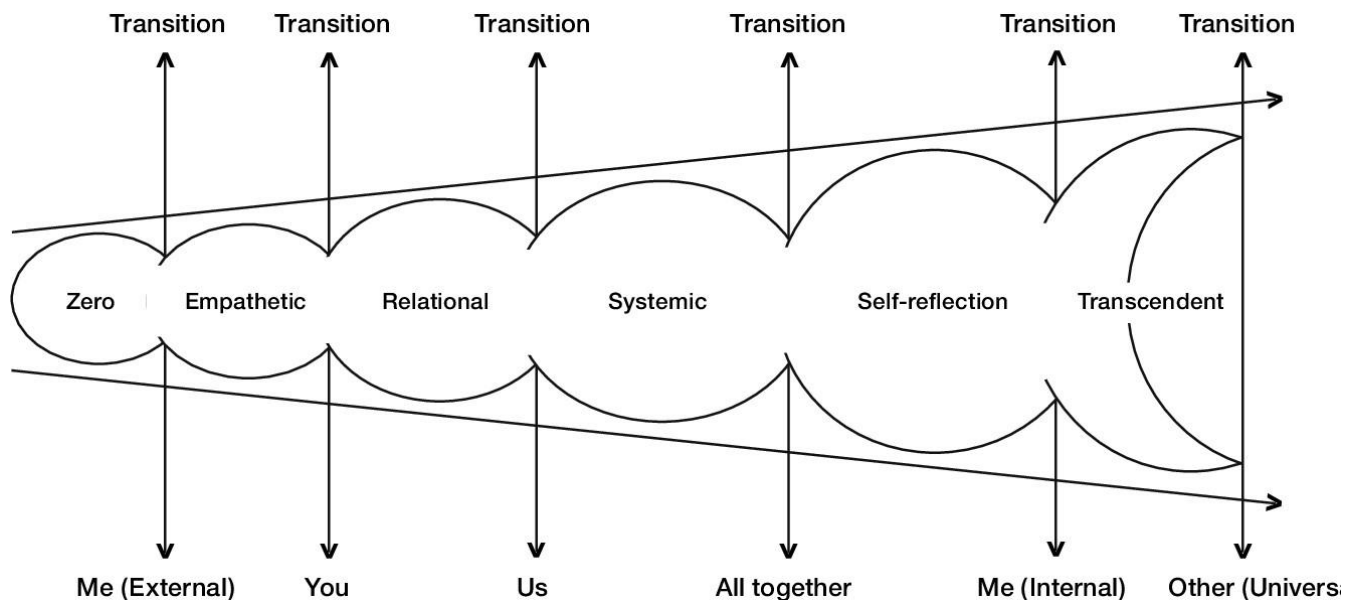
Refleksija literatūroje yra skirstoma į tam tikrus lygius ir modelius, kurie tampa sistema, įtakančia veiksmingą reflektavimą, vedantį į profesinį tobulėjimą. J. Chiplin ir kt. (2017) refleksiją apibrėžė kaip sąmoningą patirties tyrinėjimą, tai procesas, kuriame siekiama kritiškai analizuojant patirtį, įsitikinimus, nuostatas, elgesį patobulinti mokymąsi ir ateities perspektyvas tiek asmeniniame, tiek profesiniame gyvenime. J. Chiplin ir kt. (2017) nurodo, kad refleksija yra veiksmingesnė, kai joje yra vadovaujama tam tikra struktūra, kuri atskiriama įvairiais modeliais ir lygiais.

J. Mezirow (1981) išskiria septynis refleksijos lygius, turinčius ypač didelę svarbą asmenybės sąmoningumo, įsitikinimų, požiūrio ugdymui dezorientuojanti dilema – apibrėžiama probleminė situacija, iššūkis ar dramatiškas įvykis, kuris sutrikdo asmenybės įprastą, nusistovėjusį mąstymą sprendžiant situacijas; savianalizė – analizuojama savirefleksija, kurioje asmenybė abejoja savo turimomis nuostatomis, vertybėmis, įsitikinimais, gilinamasi į jaučiamų jausmų apibūdinimą; kritinės prielaidos – siekiamas kritiškas asmeninio supratimo ir požiūrio analizavimas bei vertinimas; kitas požiūris – gilinamasi į skirtingus požiūrius ir supratimus, pripažįstamos naujos perspektyvos, kurios suteikia naujų išvalgų ir žinių; naujo elgesio tyrinėjimas – išnagrinėjami alternatyvūs veiksmai, idėjos, supratimai remiantis, kaip jie gali būti pritaikomi; kompetencijos ir pasitikėjimas – suformuojame elgesio, mąstymo, perspektyvų pokyčius, lemiančius tolimesnę veiklą; perspektyvų

integravimas – integruojamos naujai įgytos perspektyvos veikloje, siekiama patobulinti savo kompetencijas, šis lygis suteikia ilgalaikius pokyčius asmenybėje.

1991 metais J. Mezirow šiuos septynis refleksijos lygius sukonkretino į tris, sutelkdamas svarbą transformacinio mokymosi procesui, atskleidžiant, kad refleksijos lygiai – tai etapai, kurių metu asmenybė, įsitraukdama į transformuojančią mokymosi patirtį, progresuoja. Autorius sukonkretintus refleksijos lygius išdėsto taip: „kritinė refleksija – asmeninių įsitikinimų ir prielaidų analizavimas, šiame lygyje asmenybė siekia įvardinti vidinius veiksnius įtakojančius elgesį ir sudaryti sąlygas juos peržiūrėti ar pakeisti vadovaujantis nauja informacija; turinio ir proceso refleksija – turimų/įgyjamų žinių išnagrinėjimas ir efektyvumo įvertinimas, šiame lygyje asmenybė tyrinėja psichinius procesus siekiant atskleisti abejones susidariusiam suvokimui ir nustatyti psichinių procesų efektyvumą; nesąmoninga refleksija – įprastas reagavimas, šiame lygyje asmenybė nesivadovauja jokiais konkrečiais reflektavimo procesais, veikia nesąmoningai, pagal įprastus ir nusistovėjusius supratimus.“

M. Carroll (2010) nurodo, kad refleksija yra įrankis mokymuisi, kuriame žinios ir informacija yra paverčiamos išmintimi. Autorius išskiria šešis refleksijos lygius, sukuriančius palankią aplinką nuolatiniam mokymuisi (žr. 1 pav.): nulinis lygis – susitelkimas į save, analizuojant turimą informaciją ir žinias, šiame lygyje asmenybė neįgyja žymių pokyčių; empatiškas lygis – gilinimasis į kitus, ugdant empatiją kitos asmenybės požiūriu, šiame lygyje reflektuojantysis pradeda gilinti turimas perspektyvas; santykinis lygis – bendrystės identifikavimas, dalinantis problemomis, supratimais, patirtimis asmenys kuria ryšius, kas veda į bendrą abipusį mokymąsi ir sprendimų atradimą; sisteminis lygis – platus matymas, išugdomas įvairių sistemų, mažų ir didelių, suvokimas, šiame lygyje asmenybė įgyja platesnę perspektyvą, turinčią įtakos tolimesniam asmeniniam augimui; savirefleksijos lygis – žvilgsnis į savastį, formuojant asmeninius modelius ir temas asmenybė išnagrinėja savo mintis, įsitikinimus, vertybes, šiame lygyje atsiskleidžia asmeninis augimas; transcendentinis lygis – asmeninių perspektyvų peržengimas, padedama atskleisti asmeninio gyvenimo tikslą, šis lygis yra laikomas aukščiausiu refleksijos mokymosi lygiu dėl siekio platesniam prasmės ir jausmų suformavimui atliekamiems veiksams.



1 pav. *Levels of reflection (M. Carroll, 2010)*

A. Lastauskienė (2015) išskiria šiuos refleksijos lygius: patirties turinio refleksija – lygis, kuriame siekiama apmąstymas apie tai, kas įvyko, nustatant, kas išmokstama ir kas ne; pritaikyto proceso refleksija – lygis, kuriame ieškoma sprendimo būdų atskyrimo, įvardijant, kurie būdai nesuteikia teigiamų rezultatų; prielaidų refleksija – lygis, kuriame siekiama pasitikrinti vidinius veiksnus, įtakančius atliekamus veiksmus ir priimamus sprendimus problemų sprendime; kritinė refleksija – lygis, kuriame įsivertinamos savo ir kitų nuomonės bei sukurama galimybė, keliant iššūkius, pasiekti teigiamų pokyčių.

P. Sojisirikul ir kt. (2023) tarpusavyje lygina trijų autorių pateikiamus refleksijos lygius – E. Surbeck (1991), išskiriančio tris refleksijos lygius, kuriuos įvardija kaip: reakcija – pradinis atsakas; sukūrimas – pirminių reakcijų paaiškinimas; kontempliacija – pradinė reakcija ir tolesnis detalizavimas. N. Hatton (1995), išskiriančio keturis refleksijos lygius, kuriuos įvardija kaip: aprašomasis rašymas – ataskaita, kurioje nėra pateikiama ar gilinamasi į priežastis; aprašomoji refleksija – ataskaita, kurioje yra pateikiamos ir gilinamasi į priežastis; dialoginė refleksija – „atsitraukimas“, siekiant iš šalies analizuoti ir kritikuoti duomenis; kritinė refleksija – aprašymas iš skirtingų perspektyvų. Ir M. Carroll (2010), išskiriančio šešis refleksijos lygius, kuriuos įvardija kaip: nulinis lygis – susitelkimas į save; empatiškas lygis – empatija kitai asmenybei; santykinis lygis – dalinimasis problemomis bei jų ryšių ir sprendimų identifikavimas; sisteminis lygis – matymas iš kelių perspektyvų; savirefleksijos lygis – gilinimasis į save formuojant modelius ir temas; transcendentinis lygis – platesnės perspektyvos ugdymas. P. Sojisirikul ir kt. (2023) nurodo, kad minėtus refleksijos lygius sieja bendri požūriai, kurių pagalba refleksiją suskirsto į keturis lygius: nerefleksiją – kurioje nėra aiškaus supratimo įrodymų; supratimą – kuriame pateikiami supratimo

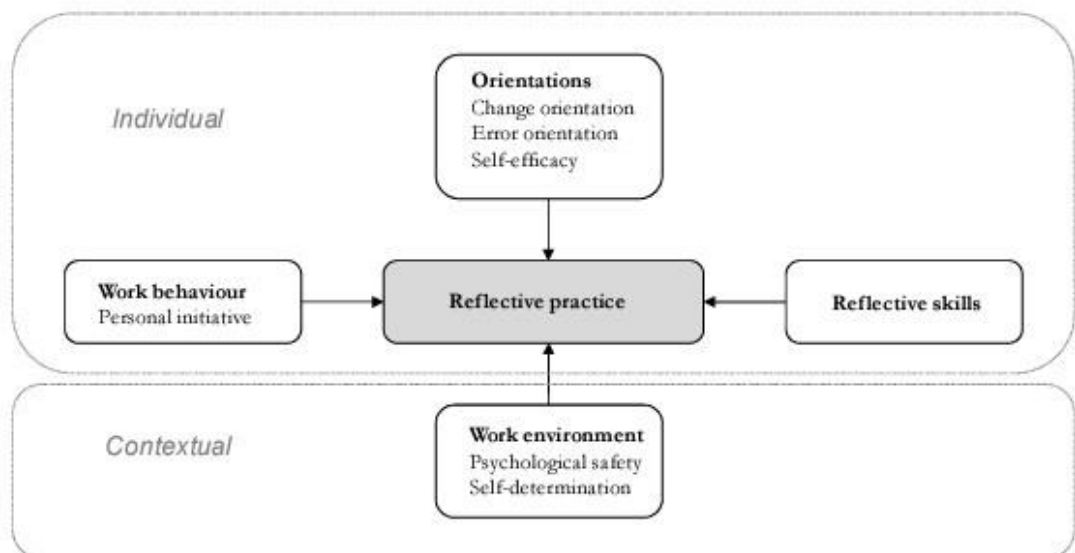
įrodymai; refleksiją – kurioje įgyta teorija ir žinios yra taikomi praktiškai; kritinę refleksiją – kurioje detalizuojami perspektyvų pokyčiai, įtakojantys patirtį ir suvokimą.

G. Gibbs (1988) pateikė ciklo refleksijos modelį, susidedantį iš šešių etapų, per kuriuos yra tyrinėjama patirtis, susiejama teorija ir praktika: aprašymas – išsamiai aprašoma išgyventa patirtis, įvykis ar situacija; jausmai – tiriami patirties metu išjausti jausmai ir mintys, analizuojama, kaip jie galėjo paveikti pačią patirtį; vertinimas – objektyvus ir sąžiningas tiriamos patirties vertinimas, atskiriant neigiamus ir teigiamus aspektus; analizė – prasmės atskleidimas siekiant suprasti pačią patirtį; apibendrinimas – analizuotos patirties apibendrinimas atskleidžiant, kas buvo išmokta ir ką buvo galima patirtyje padaryti kitaip, išskiriami veiksmų pakeitimai, kurie veikiant ateityje, pagerintų rezultatus; veiksmų planas – nustatomi pakeitimai ateities veiksmų vizijai, išskiriant ne tik tai, kas bus daroma kitaip, bet ir kaip tai bus įgyvendinama. P. Burnard (2002) pateikia patirtinio mokymosi modelį, kuriuo siekiama aiškiau suprasti mokymosi iš patirties esmę, tarpusavio bendradarbiavimo svarbą bei refleksijos procese dalyvaujančių asmenų vaidmenis. Modelis susideda iš trijų elementų: pirmasis – asmeninė patirtis, tai mąstymo, jausmų, elgesio, kūno pojūčių įtraukimas, siekiant asmenybės aktyvaus įsitraukimo. Antrasis – refleksija, tai patirtos patirties analizavimas, savęs pažinimas, teorinių ir praktinių žinių susiejimas, siekiant mokymosi proceso realizavimo. Trečiasis – žinių ir prasmių transformacija, tai kritiškas vertinimas, klausimų kėlimas, apsvaistymas, pasitikrinimas, išvadų sudarymas, siekiant profesinio tobulėjimo ir augimo. Lyginant G. Gibbs (1988) ir P. Burnard (2002) modelius, išvelgiama, kad abu modeliai suteikia galimybę patobulėti ir patobulinti savo veiklą, skatinant nuolatinį savo patirties apmąstymą ir mokymąsi iš patirtų situacijų.

R. Bubnys (2009) atskleidžia, kad refleksijos modelių įvairovė yra priemonė patirties analizavimui padedanti „įsisąmoninti savo požiūrį į mokymąsi, numatant tinkamos veiklos atlikimo strategijas ir perspektyvas, efektyviau ir kokybiškiau įvertinant bei keičiant atliekamus veiksmus, priimant kompleksinius sprendimus įvairiose gyvenimo situacijose, plėtojant visuminę praktiko kompetenciją“. Autorius nagrinėdamas žinomus refleksijos modelius juos konkretizuoja kiekvienam modeliui būdingais etapais: pirmasis apibūdinamas kaip neigiamų emocijų, atsiradusių dėl patirtos probleminės situacijos, identifikavimas ir siekis tai pakeisti, suvokiant, kad turimų žinių ir įžvalgų sprendimui nepakanka; antrasis kaip kritinis, patirtos probleminės situacijos ir identifikuotų jausmų, analizavimas, siekiant pritaikyti turimas ir naujai gautas žinias, įžvalgas; trečiasis kaip „naujo požiūrio į situaciją vystymas“, siekiant atskleisti ateities veiksmus probleminėje situacijoje, nurodoma, kad šiame etape asmenybėje vyksta ne tik profesiniai pokyčiai, bet ir elgesio. R. Bubnys (2009) atskleidžia, kad refleksijos modeliai skatina labiau gilintis į patirties turinį, kas reflektuojančiajam padeda susieti teorines žinias su praktinėmis ir identifikuoti tai, kas buvo išmokta.

S. B. Hetzner (2013) išskiria pirmtakų refleksijos modelį, susidedantį iš keturių dimensijų (žr. 2 pav.): pirmoji įvardijama kaip orientacijos, tai asmenybės pasirengimas keistis, klaidų analizavimas

ir savarankiškumas siekiant įveikti kylančius iššūkius. M. Frese ir kt. (1993) taip pat įvardija asmenybės pasirengimą keistis, kaip faktorių lemiantį pokyčius. Atskleidžiama, kad asmenys, orientuoti į pokyčius, pasiekia geresnių reflektavimo pokyčių, įtakančių naujų žinių ir įgūdžių ugdymą bei tobulėjimą (Fay, Frese, 2001; Frese, Plüddemann, 1993). S. B. Hetzner (2013) kaip antrąją dimensiją įvardija elgseną darbe, tai savarankiškumas ir kontrolė, įtakojančios atliekamus veiksmus, jų kokybę ir streso įveiką. Atskleidžiama, kad asmenybė, turinti galimybę į apsisprendimą bei psichologinį saugumą, yra produktyvesnė ir stipresnė. Trečioji dimensija – darbo aplinka, tai saugus klimatas darbo aplinkoje, kuris skatina asmenybės atvirą reflektavimą ir pasitikėjimą (Hetzner 2013). Darbo aplinka, reflektuojant patirtį, jausmus ir mintis, turi įtakos asmenybės požiūrio, klaidų rizikos ir elgesio pokyčiams, kas gerina atliekamus rezultatus (Fay, Frese, 2001; Hetzner, 2013). S. B. Hetzner (2013) kaip ketvirtąją pirmtakų refleksijos modelio dimensiją įvardija reflektavimo įgūdžius, tai gebėjimas apibūdinti patirtį, įvardinant jausmus, emocijas bei kritiškai vertinant patirtį, siekiant efektyvaus mokymosi per refleksiją. Nurodoma, kad reflektavimo įgūdžiai apima jausmus ir mintis, kritinį patirties reflektavimą, naujų ir turimų žinių sintezavimą, patirties vertinimą, išvadų generalizavimą, ateities veiksmų planavimą (Atkins, Murphy, 1994; Duke, Appleton, 2000). S. Atkins ir kt. (1994) atskleidžia, kad reflektavimo įgūdžius turi ne visi asmenys, kas turi neigiamos įtakos refleksijos patirčiai, taip pat įvardijama, kad refleksijos įgūdžiai per patirtį yra lavinami. Svarbu paminėti, kad refleksijos įgūdžiai lavinami ir pasiekiami skirtingai, išskiriama, kad vieni įgūdžiai yra pasiekiami lengviau nei kiti, tačiau visas procesas yra labai individualus (Atkins, Murphy, 1994; Duke, Appleton, 2000; Hetzner, 2013).



2 pav. Model of antecedents to reflective practice in professional work (S. B. Hetzner, 2013)

D. Kolb (1980, cit. Vnuk ir kt., 2023) pateikia patirtinio mokymosi modelį, kuris analizuoja praeities patirtį ir ateities tikslų užsibrėžimus. Šis modelis vyksta keturiais etapais: pirma, kaip konkrečiai apibrėžta patirtis, kurioje analizuojama ir įvardijama problema; antra, kaip reflektvyvi

patirtis, kurioje apibrėžiamas pats mąstymas, turėjęs įtakos pačiai problemai; trečia, kaip „abstrakčią koceptualizaciją“, kurioje nustatomas ryšys tarp asmeninių žinių, nuostatų ir reflektyvios patirties; ketvirta, kaip „aktyvų eksperimentavimą“, kuriame suformuotos naujos žinios ir strategijos bandomos praktiškai. Pabrėžiama, kad pats modelis vadinamas ir kaip „veiksmo ir pasitikrinimo spirale“, nes apmąstydami patirtį ją įprasminame, patirties įprasminimas leidžia ją apibendrinti iš jos pasimokant ir vėliau naujas žinias pritaikyti praktikoje – šis ciklas tampa nenutrūkstančia spirale. D. A. Schon (1983, cit. Vnuk ir kt., 2023) refleksijos modelyje išskiriamos dviejų tipų refleksijos: refleksiją apie veiksmą, kur vykstant procesui siekiama identifikuoti mintis ir mąstyti apie atliekamą veiksmą, taip sukuriant galimybę procesą pakoreguoti iškart, negalvojant apie pokyčius ateityje; refleksiją apie patirtį, kur po įvykusio proceso analizuojama patirta patirtis, identifikuojant sėkmes ir nesėkmes, kurios tampa įrankiu mokymuisi ir tobulėjimui ateityje. C. Johnso (1995, cit. Vnuk ir kt., 2023) struktūrinis refleksijos modelis išskiriamas į dvi dalis: pirmoji – žvilgsnis į vidų, tai patirtos patirties analizavimas, kuriame siekiama atskleisti emocijas, jausmus, mintis, kylančias mąstant apie patirtį; antroji – žvilgsnis į išorę, tai kritiškas pačios situacijos analizavimas, atliktų veiksmų detalizavimas. Taip pat C. Johnso (1995) struktūrinis refleksijos modelis vyksta penkiais etapais: patirties aprašymas – išsamiai aprašoma patirtis, kurią norima reflektuoti; jausmų apmąstymas – savireflektuojama, identifikuojant patirtus jausmus turėjusius įtakos patirčiai; patirties įvertinimas – atskleidžiama vidinių ir išorinių veiksmų įtaka; patirties įprasminimo analizė – identifikuojamos pastabos ir veiksniai, kurie buvo galimi taikyti patirtyje ir iš kurių galima pasimokyti; išvada su veiksmų planu – aptariamas pats mokymasis iš patirties, atskleidžiant gautų žinių įtaką ateityje. Struktūriniame refleksijos modelyje išskiriami apmąstymų, patirties, įtakos veiksniais ir atskleidžiama, ką būtų galima padaryti geriau bei identifikuojami sudėtingų problemų sprendimo būdai.

Refleksijos modeliai padeda konkretizuoti reflektavimo procesą, sudarant struktūruotas sistemas, kas asmenybę veda į reflektyvų mąstymą. Gilesnis refleksijos proceso suvokimas didina asmeninių minčių, veiksmų, patirties sistemingą analizavimą, kas turi reikšmingos įtakos gilesniam suvokimui, įsisąmoninimui, asmeniniam ir profesiniam tobulėjimui. Literatūroje vyrauja daug skirtingų refleksijos modelių rūšių, kiekvienas iš modelių yra skirstomas į tam tikrus refleksijos lygius, atskleidžiančius reflektuojančios asmenybės progresą. Tam tikri lygiai rodo didėjančią asmenybės savimonės ir kritinės analizės lygį. Profesinės refleksijos lygiai ir modeliai yra priemonė, palengvinanti profesinio reflektavimo mąstymui ir mokymuisi ypatumus bei įtakojanti asmenybės profesinį bei asmeninį augimą.

2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIO REFLEKTAVIMO YPATUMAI

Profesinė refleksija – tai specialisto asmeninės profesinės patirties ar veiklos analizavimas, detalizuojant emocijas, verbalinę ir neverbalinę kalbą, priimtus sprendimus bei identifikuojant jų poveikį patirtai patirčiai (Bubnys, 2008; Kavaliauskienė, 2010; Bradbury, 2010; Hetzner, 2013). Minėti autoriai pažymi, kad taip gilinantis į savo profesinę veiklą siekiama įvertinti ir atskleisti turimas asmenines, profesines stipriąsias ir silpnąsias sritis bei siekti profesinio augimo ir tobulėjimo. Reikšminga tai, kad socialinis darbas, kaip profesija, nuolat kinta, didėja profesiniai reikalavimai, taip pat didėja poreikis šių specialistų funkcionavimui sprendžiant pažeidžiamų visuomenės narių problemas. Todėl socialiniai darbuotojai, siekiant kokybiškai reprezentuoti socialinio darbo profesiją ir užtikrinti profesinės veiklos sėkmę, turi: atnaujinti žinias ir informaciją, susijusią su profesine veikla, stiprinti emocinį atsparumą, tobulinti praktinius įgūdžius ir veiklos būdus, keistis kaip specialistui. Specialistų pokytis be patirties apmąstymų, be profesinės veiklos reflektavimo nėra įmanomas, todėl šiame skyriuje siekiama išanalizuoti refleksijos svarbą socialinių darbuotojų profesinėje veikloje.

2.1. Profesinės refleksijos socialiniame darbe svarba

Socialinio darbuotojo profesijoje nuolat vyksta pasikeitimai, kuriuos įtakoja socialiniai gyvenimo pokyčiai bei socialiniai poreikiai. Nurodoma, kad „socialinis darbas turi svarbią socialinę bei praktinę reikšmę ir yra laikomas labiau moraline nei racionalia technine veikla, todėl žmogiškasis aspektas – pats darbuotojas kaip profesinės veiklos subjektas tampa labai svarbus veiksnys šioje profesinėje veikloje“ (Kavaliauskienė, 2010). Vis didesnis dėmesys yra skiriamas socialinio darbuotojo asmeniniams bruožams, kurių viena iš sudedamųjų dalių yra profesinė refleksija. B. Švedaitė-Sakalauskė (2012) atskleidžia, kad profesinė refleksija yra neatsiejama nuo socialinio darbuotojo veiklos, išskiriama, kad specialistams yra įprasta nuolat permąstyti savo patirtį. Profesinės refleksijos svarba socialinių darbuotojų veikloje yra daugialypė, ji siejama su mokymusi iš patirties, asmenybės atsinaujinimu bei ryšiu su savimi, psichologinio atsparumo didinimu, mokymusi visą gyvenimą bei profesiniu tobulėjimu, teikiamų paslaugų kokybės gerinimu (Kavaliauskienė, 2010).

V. Kavaliauskienė (2010) įžvelgia poreikį savo supratimo, veiklos ir asmeninių savybių bei vertybių peržiūrėjimui ir jų kritiniam įvertinimui. Vertybės yra traktuojamos, kaip svarbiausia socialinio darbuotojo profesionalumo sritis, nes pats socialinis darbas vyksta su labiausiai pažeidžiamomis klientų grupėmis (Varžinkienė, Ivanausienė, 2007). Labai svarbu, kad socialiniai darbuotojai būtų ne tik savo srities profesionalai, bet ir turėtų aiškų suvokimą apie save ir savo veiksmus. D. A. Schon (1991) teigia, kad refleksija yra viena iš socialinio darbuotojo mąstymą ir veikimą įtakančių veiksnių, nes ji siejasi ir su asmenybe ir su profesine veikla. R. Bubnys ir kt.

(2008) „reflektuojama dėl daugelio priežasčių“: dėl tobulėjimo, dėl kritinio mąstymo ugdymo, dėl proceso suvokimo, dėl žinių analizavimo ir sisteminimo, dėl neaiškumų sprendimo, dėl asmeninio ir profesinio augimo. Atskleidžiama, kad patirties reflektavimas, gilinantis į reikšmių ir prasmių nagrinėjimą yra vienas iš būdų ugdyti socialinio darbuotojo savasties suvokimą (Schon, 1991; Jovaiša, 1999; Bubnys, Žydžiūnaitė, 2008). L. Jovaiša (1999) nurodo, kad savasties suvokimas, tapatinamas su minčių, jausmų, vertybių, požiūrio, nuostatų, įsitikinimų, veiksmų supratimu, išplečia socialinio darbuotojo žinias tiek apie turimą fizinę, tiek apie dvasinę ir psichinę būseną. Savasties suvokimas yra neatsiejamas nuo savirefleksijos proceso, kuriuo siekiama atsigręžti į save tam tikroje patirtyje ir gilintis į emocijas, reakcijas, taip pat atskleisti turimas vertybes, įvardinant, kaip jos veikia profesinę veiklą bei ugdyti naują supratimą, atrasti prasmę (Jurkuvienė, 2004; Raudeliūnaitė, 2010; Bradbury, 2010; Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). Psichologijos žodyne (1993) savirefleksija apibūdinama kaip procesas, kuriame asmenybė iš šalies analizuoja atliekamus veiksmus ir psichines būsenas. L. Žalmienė (2007) išskiria, kad savirefleksijos procese labai svarbu vadovautis kritiniu mąstymu analizuojant save, jausti atsakomybę atliekamam procesui bei gebėti turimas žinias susieti su savirefleksija, taip pasiekiant optimalių rezultatų. A. M. Grant ir kt. (2002) pabrėžia, kad savirefleksijos metu, socialinis darbuotojas pasitikrinęs ir įsivertinęs savo mintis, jausmus, vertybes ir supratimą geriau suvokia patį save, kas lengvina kylančių sunkumų įveiką. Socialinis darbuotojas susivokęs savyje gali koreguoti patį save, taip pat jaučia didesnę džiaugsmą ir atsipalaidavimą (Zinkevičiūtė, 2012). Profesinė refleksija leidžia suprasti savasties tapatumą, vertybes ir emocijas, skatina tobulėti kaip asmenybei, keičia socialinio darbuotojo profesinę savimonę ir nukreipia į naujų veiklų prasmės paieškas.

Socialinio darbo veikloje vyrauja nemalonios ir sunkiai išsprendžiamos problemos bei sunkumai, kurių sprendimui socialinis darbuotojas turi būti profesionaliai pasirengęs, turėti tinkamus įgūdžius, žinias ir psichologinį atsparumą (Kavaliauskienė, 2010). I. Dirgėlienė ir kt. (2005) nurodo, kad socialinis darbuotojas, profesinėje veikloje, dažnai patiria psichologinį, emocinį bei fizinį išsekimą, kuris kyla dėl sudėtingų situacijų bei patiriamo streso. Labai svarbu, kad socialiniai darbuotojai susidurdami su sunkumais gautų tinkamą paramą ir būtų ugdomas jų psichologinis atsparumas. Psichologinis atsparumas įtakoja apsaugojimą nuo profesinio perdegimo ir streso, kylančio sudėtingose situacijose (Fava, Tomba, 2009). R. Malinauskienė (2020) profesinį reflektavimą įvardija, kaip veiksnį ugdantį psichologinį atsparumą, kuris socialinius darbuotojus stiprina, padeda įveikti kylančias nesėkmes, stresą ir patiriamą darbo krūvį. Profesinis reflektavimas yra mokymasis iš patirties, skatinantis plėsti turimus analizavimo įgūdžius, lavinti kritinį mąstymą, didinti atsparumą nuo neigiamų jausmų, išplėsti situacijos suvokimą remiantis keliais matymo būdais (Pozdniakovas, Gudžinskienė, 2020). I. Dirgėlienė ir kt. (2010) nurodo, kad profesinis reflektavimas skatina gilintis į save ir savo reakcijas probleminės situacijos metu ir viską vertinti kritiškai.

Atskleidžiama, kad profesinė refleksija socialiniame darbe teigiamai veikia socialinio darbuotojo gerovę, mažina patiriamo streso lygį, apsaugo nuo profesinio perdegimo ir didina socialinio darbuotojo atsparumą (Dirgėlienė, Kiaunytė, Ruškus, Večkienė, 2010; Pozdniakovas, Gudžinskienė, 2020; Malinauskienė, 2020). A. Pozdniakovas ir kt. (2021) papildo, kad profesinis reflektavimas socialiniame darbe ne tik apsaugo nuo profesinio perdegimo, bet ir yra priemonė jaučiamoms profesinio perdegimo pasekmėms spręsti. A. Zinkevičiūtė (2012) nurodo, kad refleksijos procesas keičia socialinių darbuotojų mąstymą ir emocionalumą problemų įvertinimo ir jų sprendimo kontekste, kas gerina ir darbuotojų savijautą. Taigi profesinės refleksijos socialiniame darbe svarba matoma ir streso, jo pasekmių įveikai bei apsaugai nuo profesinio perdegimo.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2006, Nr. A1-92) pabrėžiama, kad profesinės kompetencijos tobulinimas susijęs su profesinės kompetencijos ir praktinės veiklos vertinimu, kuris vyksta pasitelkiant refleksiją. J. Adomaitienė ir kt. (2017) teigia, kad profesinė refleksija socialiniame darbe yra esminis profesinio tobulėjimo ir nuolatinio mokymosi siekio elementas. Socialinio darbo sritis nuolat kinta, kas lemia naujų reikalavimų, profesiniai kompetencijai, atsiradimą (Kiaunytė, Dirgėlienė, 2005; Sadauskas, Indrašienė, Dromantienė, 2016; Adomaitienė, Balčiūnienė 2017). V. Gevorgianienės (2012) teigimu profesinėje socialinio darbo veikloje nuolat susiduriama su poreikiu naujų sprendimų priėmimui ir prisitaikymui prie naujovių. Tai rodo, kad socialinis darbuotojas turi gebėti veikti lanksčiai ir kūrybiškai. V. Kavaliauskienė (2010) išskiria socialinio darbuotojo „atsinaujinimo“ svarbą, lemiančio kokybišką profesinę veiklą, kuri įmanoma tik per refleksiją, leidžiančią atskleisti turimas galimybes, skatinanti kurti ir įgyvendinti veiklų planus, mokanti vertinti pokyčius ir siekti naujų tikslų. Refleksija siejama su mokymusi iš praeities, per kurią siekiama įveikti sunkumus ar neaiškumus, įsigilinti į save, atskleidžiant poreikius, norus ir troškimus bei skatinanti pokyčius asmenybėje (Kavaliauskienė, 2010; Sadauskas, Indrašienė, Dromantienė, 2016; Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). J. Sadauskas ir kt. (2016) išskiria, kad refleksijos procesas sprendžia realias, sudėtingas situacijas, kuriose socialinis darbuotojas kritiškai analizuoja savo patirtį, įvertina savo stiprybes, išskiria silpnybes, gerina savimone, tobulina įgūdžius, siekia kaitos. V. Kavaliauskienė (2010) nurodo, kad kaita socialiniame darbe galima tik socialiniam darbuotojui suvokus pokyčių reikalingumą ir prasmę, tai pasiekama per refleksiją, kurioje atskleidžiami tam tikri trūkumai ir supratimai. Socialinio darbuotojo naujas supratimas lemia naujo požiūrio ir idėjos generavimą (Raudeliūnaitė, 2010). S. B. Hetzner (2013) pabrėžia, kad refleksijos procesas – tai orientacija į ateitį, kurioje socialinis darbuotojas, įgyjas naują supratimą, atranda ir pagrįstus sprendimus, skatinančius ateities elgesio pokyčius. Mokymasis per profesinę refleksiją lemia turimų ir reflektavimo metu įgytų žinių susisteminimą, kurios įtakoja ir naujo elgesio bei

veiksmų suformavimą (Hinett, 2002; Gevorgianienė, Fargion, 2012; Hetzner, 2013). Galima teigti, kad profesinė refleksija socialiniame darbe skatina kritišką savo veiksmų įsivertinimą, padeda atskleisti tam tikrų žinių ir įgūdžių trūkstamas, tobulintinas vietas bei skatina kelti sau naujus iššūkius, visi šie elementai socialiniame darbe veda į profesinio tobulėjimo ir nuolatinio mokymosi siekį bei tikslingą prisitaikymą prie kintančių aplinkybių. Profesinė refleksija yra esminė socialinio darbuotojo profesinio mokymosi dalis.

Socialiniai darbuotojai laikomi vienais iš pagrindinių asmenų, nuo kurių priklauso teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas, klientų problemų išsprendimas bei jų poreikių patenkinimas (Žalimienė, 2007). Kokybiškų ir profesionalių paslaugų teikimui labai svarbios ne tik turimos žinios, bet ir gebėjimas gautą informaciją analizuoti ir sisteminti (Adomaitienė, Balčiūnienė, 2017). Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2006, Nr. A1-92) išskiriama, kad socialiniams darbuotojams, teikiantiems socialines paslaugas, labai svarbu gebėti jautriai ir atidžiai analizuoti, rinkti ir kritiškai vertinti duomenis apie paslaugų gavėjus, taip pat gebėti tikslingai formuluoti atitinkamas prielaidas ir išvadas, gebėti nesusidaryti išankstinės nuomonės, išlaikyti etišką požiūrį, visi šie gebėjimai yra išskiriami kaip būtinais socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos kontekste ir jų stiprinimas yra pasiekiamas pasitelkiant profesinį reflektavimą. Socialinis darbuotojas turi turėti strateginio mąstymo, informacijos sisteminimo, analizavimo ir įsivertinimo gebėjimų (Varžinskienė, Ivanauskienė, 2007; Švedaitė-Sakalauskė, 2012). L. Žalimienė (2007) nurodo, kad įsivertinimas yra vienas iš sudedamųjų dalių, padedantis atskleisti socialinio darbuotojo stiprybes ir tobulintinus įgūdžius, kurie didina teikiamų paslaugų efektyvumą. Įsivertinimas – tai refleksijos procesas, kuriuo analizuojama tai, kas įvyko, ir įvertinama tai, ką reikia padaryti, pasiekti ar pakeisti (Žalimienė, 2007). Nurodoma, kad vertinimas sukuria galimybę peržvelgti save kaip asmenybę, turimas žinias, vertybes, interesus, kurie įtakoja socialinio darbuotojo veiksmus, atliekamus darbinėje veikloje (Švedaitė-Sakalauskė 2012; Semionovienė 2014). Nuo darbuotojo profesinio pasirengimo priklauso ir teikiamų paslaugų kokybė. J. Dewey (1933) profesinės refleksijos plėtojimas socialinio darbo praktikoje didina socialinių darbuotojų efektyvumą, kuris įtakoja teikiamų paslaugų kokybės gerėjimą. Išskiriama, kad socialiniai darbuotojai kritiškai mąstydami analizuoja patirtą patirtį šališkai, kas įtakoja geresnių sprendimų priėmimą ir kokybiškesnių veiksmų atlikimą ateityje (Dewey, 1933; Mažeikis, 2007). Taigi matoma, kad reflektavimas yra neatsiejamas socialinio darbo lauke siekiant kokybiškų paslaugų teikimo, svarbu, kad refleksija vyktų nuolatos, kas padės socialiniams darbuotojams ir gerins teikiamų paslaugų kokybę.

Profesinė refleksija socialiniame darbe ugdo socialinių darbuotojų savasties pažinimą, kuris lemia gilinimąsi į vidines savybes, prielaidas ir idėjas, jų permąstymą ir koregavimą. Taip pat skatina

problemas pamatyti skirtingomis perspektyvomis, tinkamai suprasti ir rasti naujus sprendimo būdus, kas mažina patiriamo streso rizikas ir apsaugo nuo profesinio perdegimo. Profesinė refleksija yra svarbi profesinio tobulėjimo ir mokymosi veikla, nes permąstant savo patirtį yra atskleidžiamos trūkstamos žinios ir įgūdžiai, kurie skatina ir naujų tikslų siekį. Taigi profesinė refleksija socialiniame darbe tampa įrankiu, įgalinančiu socialinius darbuotojus geriau pažinti save, mažinti patiriamo streso ir profesinio perdegimo rizikas, skatinanti nuolatinio mokymosi ir profesinio tobulėjimo siekį, kas veda į profesinių kompetencijų ugdymą, darbo našumo didėjimą ir teikiamų paslaugų kokybės gerėjimą.

2.2. Profesinės refleksijos strategijos

Socialiniai darbuotojai, analizuodami savo patirtį, taiko: individualias, intervazines, supervizines, profesinės refleksijos strategijas (Weezel, 2002; Abromaitienė, 2013; Braankenburg, 2015). Kiekviena profesinės refleksijos strategija pasižymi savitomis savybėmis, individuali profesinės refleksijos strategija – skatina savarankišką patirties apmąstymą; intervizinė profesinės refleksijos strategija – padeda apmąstyti patirtis kartu su kolegomis, taip pasidalyti išvalgomis, patarimais, gauti atgalinį ryšį; supervizinė profesinės refleksijos strategija – suteikia galimybę apmąstyti patirtis kartu su kolegomis ar labiau patyrusiais specialistais prižiūrint supervizoriui. Todėl šiame skyriuje taip pat siekiama išanalizuoti profesinės refleksijos strategijų vaidmenį, atskleidžiant, kaip jos yra taikomos socialinių darbuotojų veikloje bei profesinės refleksijos sunkumus ir jų įveikos būdus.

2.2.1. Profesinės refleksijos taikymas socialinių darbuotojų veikloje

Lietuvos ir užsienio mokslininkai atliko daug tyrimų, kurie analizavo socialinio darbo lauką: profesijos sudėtingumą, darbuotojų profesionalumą ir kompetencijas bei profesinio reflektavimo taikymo svarbą socialinių darbuotojų veikloje. Profesinės refleksijos taikymas socialinių darbuotojų veikloje yra esminis aspektas, skatinantis socialinių darbuotojų kompetencijų, žinių, atsparumo ugdymą, kylančių iššūkių sprendimą ir atliekamo darbo veiksmingumo užtikrinimą (Bagdonas, 2001; Kavaliauskienė, 2010; Švedaitė-Sakalauskė, 2012; Magnussen, 2018). Efektyvinant socialinio darbo profesinę veiklą yra būtinas nuolatinis socialinių darbuotojų atliekamo darbo permąstymas, įvertinimas, kuris vyksta refleksijoje. Kaip refleksijos taikymo priemonės ypač tinka intervizija ir supervizija. Intervizija ir supervizija – tai profesinio konsultavimo ir paramos būdai, padedantys dalinantis profesine patirtimi, ugdantys problemų sprendimo gebėjimus, didinantys profesinį atsparumą, skatinantys naujų žinių ir gebėjimų įsisąmonimą bei didinantys profesinę kvalifikaciją (Palaimaitė, 2009).

Socialiniams darbuotojams vis dažniau susiduriant su profesinėje veikloje kylančiais sunkumais ir vykstančiais pokyčiais reikalinga kuo efektyvesnė profesinė parama (Dirgėlienė,

Alėjūnė, 2020). L. Gualtherie van Weezel (2002) išskiria, kad intervizija yra viena iš profesinės refleksijos taikymo priemonių socialinių darbuotojų veikloje, kuri suteikia efektyvią paramą specialistam bei skatina profesinį tobulėjimą. Pati intervizija yra apibūdinama kaip procesas, kurio metu du ar daugiau tos pačios srities specialistų reflektuoja savo darbinę patirtį (Weezel, 2002; Hay, 2007; Palaimaitė, 2009; Braakenburg, 2015). Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme (2006) „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių paslaugų srities darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ intervizija apibūdinama kaip nuolatinė specialisto veiklos forma, kurios metu specialistai „aptaria ir analizuoja sudėtingas, emociškai sunkias situacijas“. Svarbu pažymėti, kad intervizijoje labai svarbus yra kiekvieno specialisto vaidmuo ir turima patirtis, nes intervizijose nedalyvauja joks ekspertas. Autoriai J. Thomas ir K. Spreadbury (2008) pažymi, kad mokymasis iš kolegų per dalijimąsi patirtimi, bendrų probleminių klausimų sprendimą pasaulyje yra pripažintas kaip vienas produktyviausių specialistų mokymosi būdų. Mokymasis per praktiką iš kolegų skatina didesnę asmeninį įsitraukimą, tolerancijos ugdymą (Palaimaitė, 2009). Pati intervizija gali vykti reguliariai įstaigoje sprendžiant komplikotas situacijas ar užduotis, taip pasidalinant įžvalgomis, pasitariant su kitais specialistais, analizuojant supratimo panašumus ir skirtumus (Gualtherie van Weezel, 2002; Palaimaitė, 2009). Intervizijos plėtojimas socialinių darbuotojų veikloje padeda pažinti turimas silpnybes ir stiprybes, padeda atpažinti kylančias reakcijas probleminėje ar stresinėje situacijoje (Gualtherie van Weezel, 2002). G. Volf (2020) išskiria, kad intervizijos metu yra siekiama spręsti profesinėje veikloje kylančias sudėtingas problemas bei mokytis specialistams vieniems iš kitų patirties bei praktikos. Specialistų mokymasis vieniems iš kitų dalinantis patirtimi, išgyvenimais, kartu sprendžiant iškilusius sunkumus yra pripažintas kaip produktyvus mokymosi būdas, didinantis profesinę kompetenciją, tarpusavio palaikymą ir bendradarbiavimo įgūdžių ugdymą (Thomas, Spreadbury, 2008). B. Fiege ir R. Dollase (2002) pažymi, kad intervizija ugdo specialistų atsakomybę atliekamam darbui bei sprendimų priėmimui, nes specialistai turi patys priimti ekspertų roles profesinės refleksijos metu ir taip išnagrinėti bei išspręsti komplikotas situacijas. A. Palaimaitė (2009) pažymi, kad intervizija turi didelę reikšmę socialinio darbo profesinėje veikloje, nes pats intervizijos procesas nereikalauja daug laiko, yra finansiškai neįpareigojantis bei užtikrina kokybišką ir saugią aplinką reflektuojantiems. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme (2006) „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių paslaugų srities darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ intervizija yra išskirta kaip vienas iš profesinės kompetencijos tobulinimo reikalavimų. Galima išskirti, kad intervizija kaip refleksijos priemonė socialinių darbuotojų veikloje yra profesinio tobulėjimo forma, kurios metu specialistai apmąsto ir dalinasi savo darbine patirtimi ir įžvalgomis tarpusavyje, teikia vieni kitiems paramą ir palaikymą bei kartu sprendžia iškilusias sudėtingas,

problemines situacijas. Taip pat intervizijoje skatinamas nuolatinis mokymasis per reflektvyvąją praktiką, kas įtakoja ir teikiamų socialinių paslaugų gerėjimą.

Supervizija, išskiriama kaip dar viena profesinės refleksijos taikymo priemonė, skatinanti paramą socialinių darbuotojų veikloje. L. Abromaitienė (2013) ir B. Jansen (2000) superviziją apibūdina kaip profesinės praktikos konsultavimą ir paramos teikimą specialistams, jų grupėms, siekiant spręsti problemines ar kritines situacijas bei siekiant profesinio tobulėjimo. A. Kiaunytė (2008) superviziją apibūdina kaip „profesinių santykių konsultavimą, skatinantį ir padedantį darbuotojams, grupei, organizacijai įvertinti savo profesinę veiklą, numatyti šios veiklos tobulinimo kryptis siekiant padidinti darbuotojų socialinę kompetenciją ir organizacijos veiklos efektyvumą“. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme (2005) „Dėl socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, supervizija apibūdinama kaip „socialinio darbo specialistų profesinės veiklos savitarpio priežiūra ir pagalba, skatinanti ir padedanti socialiniams darbuotojams vertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos tobulinimo kryptis bei padidinti profesinę kompetenciją“. Autorė L. Abromaitienė (2013) išskiria, kad pačios supervizijos paskirtis gali spręsti labai įvairias ir sudėtingas problemas, tokias kaip: profesinėje veikloje kylančių konfliktų sprendimą, profesinį perdegimą, nuolatinių darbinėje veikloje kylančių pokyčių suvaldymą, patiriamo didelio darbo krūvio įveiką, komplikuoatų ar probleminių situacijų sprendimą, atliekamų užduočių suvokimą. Socialinio darbo profesinėje veikloje supervizija padeda socialiniams darbuotojams spręsti probleminius profesinius atvejus ir situacijas, kritiškai analizuojant, apmąstant profesinę patirtį veda į turimų kompetencijų plėtojimą ir gilesnį savęs pažinimą, taip pat palengvina patiriamą psichologinį krūvį, skatina tarpusavio palaikymą (Palaimaitė, 2009). Supervizija – tai priemonė socialinio darbo lauke vykstančių nuolatinių permainų, sprendžiamų probleminių klientų situacijų, patiriamos įtampos įveikai, perdegimo prevencijai, taip pat supervizija padeda užtikrinti specialistams saugumo jausmą, kas padeda susiorientuoti profesinėje veikloje bei skatina naujų žinių ir įgūdžių siekį (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005; Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020). R. Naujanienė (2007) išskyrė keturias supervizijos forma: pirmoji – individuali supervizija, tai forma, kurioje siekiamas individualus specialisto tobulėjimas skiriant dėmesį asmeninių silpnybių stiprinimui; antroji – grupinė supervizija, tai forma, kurioje siekiamas specialistų motyvacijos ir tarpusavio palaikymo stiprinimas; trečioji – komandos supervizija, tai forma, kurioje siekiamas komandos narių atsakomybių ir vaidmenų pasiskirstymas skiriant dėmesį komandinio darbo ir siektinų rezultatų tobulinimui; ketvirtoji – organizacijos supervizija, tai forma, kurioje siekiama atskleisti, kokia supervizija ir kokiose srityse reikalinga specialistams. Autorė G. Laucytė (2009) atliktame supervizijos poreikio analizės tyrime atskleidė socialinių darbuotojų supervizijos poreikį asmeninės savivertės didinimo, turimų kompetencijų plėtimo, profesinėje veikloje kylančių sprendimų priėmimo, atliekamo darbo įsivertinimo, kokybiško problemų sprendimo srityse. J. R. Šinkūnienė ir

A. Katkonienė (2010) superviziją išskiria kaip vieną efektyviausių priemonių padedančių socialiniams darbuotojams profesinėje veikloje, didinančių profesinę ir asmeninę motyvaciją bei apsaugančių specialistus nuo profesinio perdegimo. Supervizija pasaulinėje praktikoje jau seniai naudojama kaip viena profesinės kvalifikacijos didinimo priemonių (Abromaitienė, 2013). Lietuvoje supervizija (2005) Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių paslaugų srities darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ yra išskiriama kaip viena socialinių paslaugų srities specialistų profesinės kompetencijos tobulinimo formų, padedanti socialiniams darbuotojams tiek įvertinti turimą profesinę kompetenciją, tiek numatyti galimas profesinėje veikloje tobulintinas sritis, tiek didinanti socialinių darbuotojų profesinę kompetenciją. J. Magnusen (2018) kaip supervizijos tikslą socialinių darbuotojų profesinės refleksijos kontekste išskiria paramą specialistams, padedant įveikti profesinėje veikloje kylančius iššūkius, kurie yra vienu iš faktorių, įtakančių didelį ir sunkiai pakeliamą darbo krūvį. Svarbu išskirti, kad supervizijoje, priešingai nei anksčiau aprašytoje intervizijoje, dalyvauja ekspertas, kuris siekia skatinti specialistų patirties reflektavimą, kas veda specialistus į probleminių ar kritinių situacijų išaiškinimą, sprendimų ir trūkumų radimą, darbo kokybės gerinimą bei profesionalumo didinimą (Abromaitienė, 2013; Tsui, 2005). M. S. Tsui (2005) nurodo, kad pagrindinis eksperto-supervizoriaus siekis yra padėti socialiniams darbuotojams sąveikauti tarpusavyje dalinantis profesine patirtimi ir idėjomis, emocijomis ir parama vienas kitam siekiant tam tikro pokyčio. Socialinių darbuotojų pokyčiai galimi po profesinės veiklos refleksijos, kuri tarytum yra sąmoninga analizė (P. Jarvis, 2001). Galima išskirti, kad supervizija tampa priemone specialistams, kurios metu dėmesys yra nukreipiamas į profesinės veiklos analizavimą, profesinių trūkumų paiešką, kas ir skatina esminį specialistų profesinį ir kompetencinį pokytį. A. Kiaunytė ir V. Lygnugarienė (2019) pažymi, kad specialistų pokytis, dalyvaujant supervizijoje, mokantis iš savo veiklos ją analizuojant, randant taisytnas vietas ir nustatant, kaip tai padaryti, yra vidinis specialistų procesas, todėl labai svarbu, kad specialistai patys norėtų tobulėti. Taigi supervizija kaip profesinės refleksijos taikymo priemonė socialinių darbuotojų profesinėje veikloje yra naudinga siekiant pokyčių – didinti motyvaciją, keisti turimą požiūrį į darbinę veiklą, spręsti įvairius profesinėje veikloje kylančius sunkumus, problemines situacijas ar darbo konfliktus, kelti profesines kompetencijas ir didinti turimas žinias, įgūdžius, gerinti tarpusavio santykius ir efektyvinti teikiamų paslaugų kokybę.

Apibendrinant galima teigti, kad profesinės refleksijos taikymas socialinių darbuotojų veikloje vyksta intervizijos ir supervizijos metu. Tiek intervizija, tiek supervizija socialinio darbo lauke susijusios dėl pačios profesijos sudėtingumo ir nuolat vykstančių pokyčių joje. Intervizija ir supervizija yra priemonės, padedančios socialiniams darbuotojams įsivertinti turimą patirtį, vertybes, jaučiamus jausmus ir išgyvenimus. Svarbu paminėti, kad šios priemonės socialiniams darbuotojams,

analizuojant ir mokantis iš savo ir kitų specialistų darbinės patirties, padeda rasti savo trūkumus, tobulintinas sritis, išvelgti, ką reikia daryti kitaip, taip pat padeda spręsti profesinėje veikloje kylančius sunkumus ir iššūkius. Intervizija ir supervizija skatina socialinių darbuotojų pasikeitimo procesus, efektyvina atliekamo darbo kokybę, didina profesinę kompetenciją, skatina ieškoti naujų idėjų ir sprendimo strategijų bei gerina teikiamas paslaugas.

2.2.2. Profesinės refleksijos sunkumai socialinių darbuotojų veikloje

Profesinė refleksija yra neatsiejama nuo socialinio darbo profesijos, ji skatina socialinius darbuotojus kritiškai įsivertinti savo profesinę veiklą, padeda atrasti tobulintinas sritis, ugdo naują supratimą ir norą siekti pokyčių, kas veda į asmeninę motyvaciją siekiant profesinio tobulėjimo, turimų kompetencijų didinimo, naujo supratimo ir naujų darbo metodų atradimo. Tačiau profesinis reflektavimas turi ir tam tikrų sunkumų socialinių darbuotojų veikloje. Tiesioginis kalbėjimas apie save, savo patirtį, profesinės veiklos analizavimas, jausmų ir minčių išsakymas yra sudėtingas procesas, ypač jei socialinis darbuotojas tam neturi tinkamų žinių, įgūdžių, asmeninio nusiteikimo ar įstaigoje nėra skatinamas arba nėra sudaromos sąlygos profesiniam reflektavimui (Žibėnienė, Barkauskaitė, 2018).

J. R. Šinkūnienė ir A. Katkonienė (2010) socialinės srities institucijose išvelgia informacijos apie refleksijos taikymo poveikį trūkumą, taip pat autorės nurodo, kad institucijose vis dar vyrauja stereotipas, jog problemų pripažinimas, jų įgarsinimas, reiškia kaltųjų ir nemalonumų ieškojimą bei pačio specialisto nekompetentingumą išsprendžiant darbinėje veikloje kylančius sunkumus. Įstaigos požiūris į profesinės veiklos reflektavimą yra svarbus faktorius dirbantiems darbuotojams, nes nuo to priklauso ir specialistų kompetencijų didinimo galimybės bei atliekamo darbo ir teikiamų paslaugų kokybė. Autorės I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė (2005) kaip profesinės refleksijos sunkumus socialinių darbuotojų veikloje išskyrė: turimą reflektavimo patirtį – ji orientuota ne į teigiamą ar neigiamą patirtį, o į patį refleksijos vystymąsi profesinėje veikloje ir nepakankamą jos poreikio suvokimą; asmenines baimes – baimę užsiimti nauja veikla, išankstinį nusistatymą, perdėtą savikritiškumą; „autoriteto baimę“ – ji orientuota į bendravimą su autoritetinga ar viršesne asmenybe už save, baimė jai išsakyti savo nuomonę, mintis ar jausmus; nemokėjimą priimti pagalbos – vis dar vyrauja nusistovėjęs požiūris į pagalbos priėmimą kaip silpnumo ženklą; bei „organizacinius sunkumus“ – neigiamas institucijos požiūris siekiant paslėpti trūkumus, o ne juos stiprinti. D. R. Clark (2021) atliktame tyrime taip pat išskyrė veiksnius, įtakančius profesinės refleksijos proceso sunkumus, juos išdėstė kaip: nemokėjimą reflektuoti – ne visi socialiniai darbuotojai turi reflektavimo gebėjimų, o nežinojimas, kaip reflektuoti savo profesinę praktiką demotyvuoja tuo užsiimti; profesinių žinių trūkumą – kai kurie socialiniai darbuotojai stokoja profesinių žinių ar įgūdžių, kas apsunkina jų plėtojimą į naujas; motyvacijos stoką – socialiniams darbuotojams trūksta vidinių ir išorinių motyvų asmeninio tobulėjimo, komandinio rezultato siekiui; teisimo baimę – socialiniai darbuotojai

reflektuodami baiminasi kitų reakcijos, smerkimo ar neigiamos įtakos profesinei reputacijai; aplinkos veiksnius – reflektuojant triukšminga, atvira, nesaugumo jausmą kelianti aplinka, trukdo kokybiškai refleksijai; institucijos požiūrį – ne visos institucijos palaiko reflektatyviąją praktiką, kas apsunkina socialinių darbuotojų mokymąsi iš praktikos; baimę grįžtamajam ryšiui – socialiniai darbuotojai baiminasi atsako, bijo likti nesuprastais. Galima įžvelgti, kad socialinių darbuotojų profesinės refleksijos sudėtingumą lemia, tiek pačio socialinio darbo profesijos specifika, tiek institucijos požiūris, tiek socialinio darbuotojo asmeninės savybės bei gebėjimai. Svarbu išskirti, kad socialiniams darbuotojams, dirbantiems su sudėtingomis, jautriomis klientų situacijomis, susiduriant su profesinėje veikloje kylančiomis problemomis yra sunku kalbėti apie savo jausmus ir išgyvenimus, tai įtakoja konfidencialumo baimė, rizika sulaukti kritikos ir objektyvumo išlaikymo svarba (Ivanauskienė, Liobikienė, 2005). Tačiau pats negalėjimas visapusiškai būti atviru, nesugebėjimas kontroliuoti jaučiamų emocijų yra trikdys refleksijos procesui, lemiančiam pačio proceso produktyvumą (Vinckytė, 2018; Žibėnienė, Barkauskaitė, 2018). Taigi profesinės refleksijos sudėtingumą socialinių darbuotojų veikloje įtakoja socialinio darbo specifika, kurioje socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su pokyčiais, sudėtingomis, probleminėmis situacijomis; socialinio darbuotojo asmeninės savybės, tokios kaip gebėjimas reflektuoti, emocinis stabilumas, motyvacija, atvirumo lygmuo, pasitikėjimas savimi ir aplinkiniais bei institucijos požiūris į refleksijos praktiką, darbuotojų palaikymas ir skatinimas ją užsiimti. Šiems faktoriams veikiant neigiamai socialiniai darbuotojai praranda galimybę tobulėti pasitelkiant savo profesinę praktiką, praranda galimybę didinti kompetencijas, dingsta tarpusavio palaikymo ryšys, kas atsiliepia ir teikiamų paslaugų kokybei.

Profesinės refleksijos sudėtingumą socialinių darbuotojų veikloje lemia pati socialinio darbo profesijos specifika, kuri nuolat kinta ir vis kelia naujus, sudėtingus iššūkius. Neigiamas institucijos požiūris į profesinį reflektavimą, darbuotojų stigmatizavimas užsiimti profesiniu reflektavimu neigiamai veikia šią praktiką, socialiniai darbuotojai baiminasi sulaukti kritikos, baiminasi dėl konfidencialumo išlaikymo ir dėl aplinkinių objektyvumo. Taip pat svarbus veiksnys yra pačio socialinio darbuotojo gebėjimas užsiimti profesiniu reflektavimu, specialistai, kurie negeba reflektuoti savo profesinės patirties, užsidaro savyje, atsiriboja nuo kolegų, lieka vieni su sudėtingomis problemomis, tarytum užstringa vienoje vietoje, kas riboja ir naujų įgūdžių bei žinių įsisąmoninimą. Svarbią įtaką turi ir asmeninės savybės, tokios kaip: emocinė būseną, gebėjimas pasitikėti savimi ir kitais, gebėjimas būti atviru, imlumas naujovėms, asmeninis nusiteikimas ir motyvacija. Jei šios savybės yra neigiamos, pats profesinės refleksijos procesas tampa sudėtingu.

3. PROFESINĖS REFLEKSIJOS VADIMENS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ VEIKLOJE TYRIMAS

Šiame skyriuje bus analizuojamas profesinės refleksijos vaidmuo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje. Siekiama išsiaiškinti, koks yra socialinio darbo veiklos turinys, kokios yra socialinių darbuotojų atsakomybės ir veiklos funkcijos bei kokios yra profesinio reflektavimo ypatybės socialinės paramos skyriuje. Struktūruotai gilinantis į profesinį veiklos reflektavimą X rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriuje, tikslingai siekiama išsiaiškinti, kaip profesinės veiklos reflektavimas įtakoja profesinį tobulėjimą ir asmeninį siekį mokytis, santykius su kolegomis ir vadovu, teikiamų paslaugų kokybę ir atliekamą darbą bei atskleisti galimus profesinės veiklos reflektavimo privalumus ir trūkumus. Gilinantis į profesinės veiklos reflektavimą tikslingai empiriniu tyrimu siekiama ištirti, koks yra profesinės refleksijos vaidmuo socialinių darbuotojų praktikoje.

3.1. Empirinio tyrimo metodologija

Tyrimo metodas – kokybinis tyrimas. Kokybinio tyrimo metodas pasirinktas, siekiant išsamiai ir tikslingai ištirti profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje. Kokybinis tyrimas, kaip tyrimo metodas, padeda atskleisti kokybines charakteristikas ir pažvelgti į tiriamą atvejį per tiriamųjų profesinę patirtį (Bitinas ir kt., 2008; Česnuitytė ir kt. 2014; Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Kadangi pats profesinės refleksijos vaidmuo socialinių darbuotojų veikloje nėra plačiai reglamentuotas teisinėje bazėje bei nėra atlikta išsamių tyrimų, įvertinti ir atskleisti kiekybines charakteristikas bei sudaryti kiekybinio tyrimo instrumentą sudėtinga. Tuo tarpu kokybinis tyrimas ypač potencialus, kai tiriamas atvejis nėra išsamiai nagrinėtas konkrečioje asmenų grupėje ar srityje (Žydzūnaitė, 2007). Kokybinio tyrimo metu siekiant ištirti profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje yra gilinamasi į tiriamųjų profesinę patirtį, suvokimą ir nuomonę, kurios padeda išsiaiškinti pačio socialinio darbo turinį, atskleisti socialinių darbuotojų veiklos funkcijas, atsakomybes, iššūkius, įžvelgti socialinių darbuotojų, vadovų tarpusavio bendradarbiavimo ir palaikymo procesus taikant profesinį reflektavimą bei identifikuoti profesinės refleksijos privalumus ar trūkumus X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje. B. Bitinas ir kt. (2008) pažymi, kad kokybinis tyrimas leidžia identifikuoti tiriamųjų vidinius išgyvenimus, jausmus, emocijas, patiriamas konkrečiu atveju. Interviu kaip kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodas yra priemonė, padedanti suvokti tiriamųjų pasidalintą patirtį, įvertinti tiriamųjų nuomonę ir gautus atsakymus tiriamuoju atveju (Bitinas ir kt., 2008; Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Siekiant surinkti duomenis apie profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje pasirinktas struktūruoto interviu tipas. Kokybiniam tyrimui taikant struktūruotą interviu tipą gaunami nuoseklūs, susisteminti tiriamųjų atsakymai į iš anksto ir nuoseklia tvarka

suformuotus atvirus klausimus (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Struktūruotas interviu vyksta pokalbio metu, kas leidžia ne tik išgirsti atsakymus į struktūruoto klausimyno klausimus, bet ir pamatyti tiriamojo neverbalinę kalbą, kuri yra dar vienas kokybinio tyrimo objektas. Atliekant X savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų interviu – siekiama ištirti profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje, nes šiuo metu jis nėra aiškiai ištirtas.

Tyrimo imtis – tikslinė imties vienetų atranka. Tikslinė imties vienetų atranka pasirinkta, siekiant atrinkti tiriamuosius, kurie yra informatyvūs atliekamo tyrimo požiūriu. Siekiant ištirti, profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje, tyrimo imtis nustatyta remiantis kriteriniu atrankos pagrindu. B. Bitinas ir kt. (2008) išskiria, kad kriterinė atranka yra kokybiška priemonė, atrenkanti tiriamuosius, atitinkančius į iš anksto nustatytus kriterijus, reikiamų duomenų surinkimui. Tyrimo atlikimui X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius pasirinktas remiantis šiais kriterijais:

1. Socialinės paramos skyriaus veikla tiesiogiai susijusi su labiausiai pažeidžiamų visuomenės narių grupių aptarnavimu, kas reikalauja nuolatinio dirbančių specialistų kompetencijų tobulinimo. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2006, Nr. A1-92) specialistų kompetencijų tobulinimui yra būtinas profesinės veiklos reflektavimas, kuris stiprina situacijų analizavimo įgūdžius, skatina saugią tiek fizinę, tiek psichosocialinę darbo aplinką bei palaiko darbo efektyvumą.

2. Socialinės paramos skyrius atsakingas ne tik už miesto, bet ir viso rajono labiausiai pažeidžiamų visuomenės narių grupių aptarnavimą. Šis kriterijus suteikia galimybę pažvelgti ir įvertinti profesinės refleksijos vaidmenį ne tik miesto, bet ir rajono socialinių darbuotojų veikloje.

Tyrimo dalyviai – už piniginių socialinės paramos, socialinių paslaugų teikimą atsakingi specialistai – socialiniai darbuotojai. Šią piniginę paramą ir socialines paslaugas teikiantys specialistai pasirinkti tikslingai dėl turimos profesinės patirties. Tiriamo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus specialistai – socialiniai darbuotojai atsakingi už piniginę socialinę paramą ir socialines paslaugas atrinkti remiantis šiais kriterijais:

1. Socialinės paramos skyriaus specialistai – socialiniai darbuotojai, tiesiogiai dirbantys su socialinę riziką patiriančiais suaugusiais asmenimis ir šeimomis, asmenimis su negalia, senyvo amžiaus asmenimis, senyvo amžiaus asmenimis su negalia, mažas ar vidutines pajamas gaunančiais asmenimis ir šeimomis.

2. Socialinės paramos skyriaus specialistai, turintys socialinio darbo išsilavinimą ir ne mažesnę nei 3 metų socialinio darbo patirtį tiriamame skyriuje.

Tiriamųjų demografiniai duomenys pateikiami lentelėje (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. *Tiriamųjų demografiniai duomenys*

Eil. Nr.	Amžius	Išsilavinimas	Socialinio darbo profesinė patirtis	Klientų grupė su kuria dirbama	Kodas
1.	37 m.	Socialinio darbo profesinis bakalauras	3 metai	Vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys turintys negalią	[1]
2.	49 m.	Socialinio darbo magistras	11 metų	Asmenys ir šeimos, gaunančios mažas ar vidutines pajamas, socialinę riziką patiriančios šeimos, senyvo amžiaus asmenys, asmenys su negalia	[2]
3.	34 m.	Socialinio darbo profesinis bakalauras	7 metai	Asmenys ir šeimos, gaunančios mažas ar vidutines pajamas, senyvo amžiaus asmenys, asmenys su negalia	[3]
4.	35 m.	Socialinio darbo profesinis bakalauras	3 metai	Asmenys ir šeimos, gaunančios mažas ar vidutines pajamas, senyvo amžiaus asmenys, asmenys su negalia, socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys	[4]
5.	45 m.	Socialinio darbo universitetinis bakalauras	5 metai	Suaugę asmenys su negalia	[5]
6.	36 m.	Socialinio darbo profesinis bakalauras	12 metų	Asmenys ir šeimos, gaunančios mažas ar vidutines pajamas, senyvo amžiaus asmenys, asmenys su negalia, socialinę riziką patiriantys suaugę asmenys	[6]
7.	40 m.	Socialinio darbo magistras	4 metai	Asmenys ir šeimos, gaunančios mažas ar vidutines pajamas, senyvo amžiaus asmenys, asmenys su	[7]

				negalia, socialinę riziką patiriantys asmenys ir jų šeimos	
8.	46 m.	Socialinio darbo profesinis bakalauras	18 metų	Asmenys ir šeimos, gaunančios mažas ar vidutines pajamas, senyvo amžiaus asmenys, asmenys su negalia, socialinę riziką patiriantys asmenys ir jų šeimos	[8]
9.	47 m.	Socialinio darbo magistras	7 metai	Vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys su negalia	[9]
10.	38 m.	Socialinio darbo magistras	15 metų	Asmenys ir šeimos, gaunančios mažas ar vidutines pajamas, senyvo amžiaus asmenys, asmenys su negalia, socialinę riziką patiriantys asmenys	[10]

Tyrimo instrumentas – struktūruotas interviu. Naudojant struktūruotą interviu empirinių duomenų rinkimui buvo iš anksto parengti atviri klausimai, kuriuos sudarė 3 temos:

1. Profesionalaus socialinio darbuotojo veiklos turinys socialinės paramos skyriuje.
2. Profesinės refleksijos ypatybės socialinių darbuotojų veikloje.
3. Profesinės refleksijos taikymo socialinių darbuotojų veikloje privalumai ir trūkumai.

Struktūruotu interviu buvo siekiama iširti, koks yra profesinės refleksijos vaidmuo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje. Sudarytoms interviu temoms buvo pateikti klausimai (žr. Priedas Nr. 1), kurie, remiantis struktūruoto interviu kriterijais, buvo užduodami iš anksto suplanuota eilės tvarka, taip siekiant atsakymus iš tiriamųjų gauti vienoda tvarka.

Tyrimo eiga – tyrimas atliekamas 2025 m. sausio 6 – vasario 7 dienomis. Pirmiausia X savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius yra tyrėjos tiesioginė darbo vieta, todėl institucija tikslingai buvo atrinkta vadovaujantis patogiosios atrankos būdu. Taip pat ši institucija pasirinkta socialinio darbo tiriamajai praktikai atlikti. Tiriamosios praktikos metu X rajono savivaldybės administracijos Socialiniame paramos skyriuje buvo atliekama socialinių paslaugų teikimo analizė. Buvo analizuojama X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus teisinė bazė: X rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus nuostatai; X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus pareigybių sąrašai; 2024 m. X rajono savivaldybės socialinių paslaugų ir asmenų su negalia socialinės integracijos projektai; 2024 m. X

rajono savivaldybės Socialinės paramos skyriaus veiklos planas. Remiantis X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus analizuotais dokumentais bei surinktais duomenimis, buvo atrinkta 11 potencialių tiriamųjų. Siekiant atlikti kokybinį struktūruotą interviu su tiriamaisiais buvo tariamasi elektroniniu paštu dėl individualaus susitikimo laiko ir vietos suderinimo bei informacijos suteikimo apie atliekamo tyrimo tikslą bei atliekamo tyrimo aktualumą. Kiekvieno individualaus susitikimo pradžioje tiriamajam buvo pateikta atliekamo tyrimo etika. Siekiant kokybiškai surinkti kokybinio tyrimo informaciją iš tiriamųjų, gavus jų sutikimą, duomenys buvo fiksuojami naudojant garso įrašymo prietaisą – diktofoną. Atliekant kokybinio tyrimo – struktūruoto interviu apklausą, ilgiausias fiksuotas pokalbis 43 minutės, trumpiausias fiksuotas pokalbis 27 minutės.

Tyrimo schema – matrica pateikta 3 pav., susidedanti iš dviejų dalių: pirmoji – tai teorinė dalis, kurią sudaro šie etapai:

1 etapas – mokslinės ir metodinės literatūros analizavimas tiriamu aspektu;

2 etapas – tyrimo klausimo – problemos formulavimas;

3 etapas – tyrimo tikslo ir darbo uždavinių nustatymas.

Antroji – tai empirinė dalis, kurią sudaro šie etapai:

4 etapas – X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus teisinės bazės analizavimas;

5 etapas – atliekamo tyrimo duomenų rinkimo metodo – struktūruoto interviu pasirinkimas;

6 etapas – tyrimo imties ir tyrimo dalyvių atrinkimas;

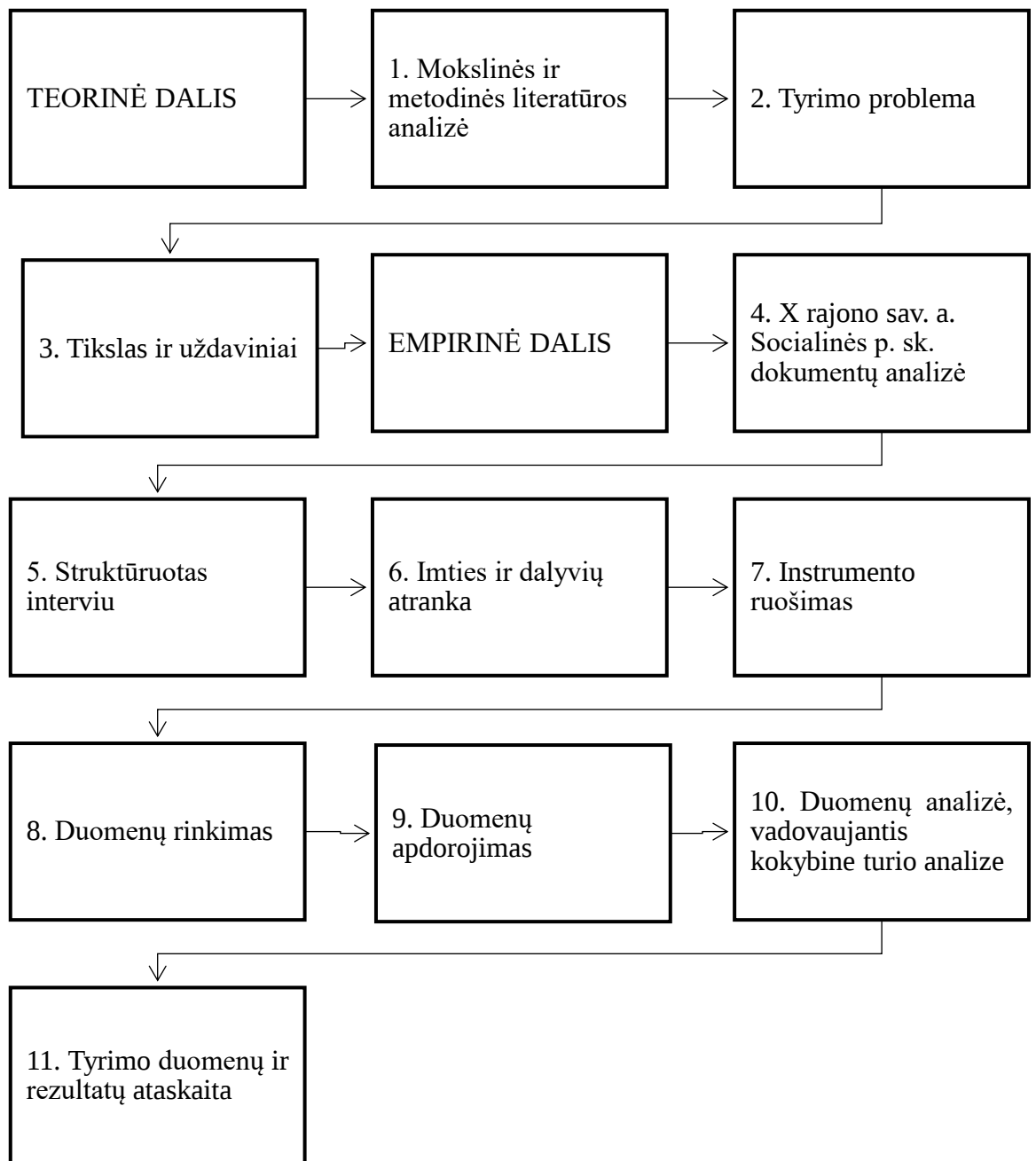
7 etapas – duomenų rinkimo (interviu klausimų) paruošimas;

8 etapas – duomenų rinkimas (interviu metu surenkamų duomenų fiksavimas);

9 etapas – surinktų duomenų iš tiriamųjų apdorojimas;

10 etapas – apdorotų tiriamųjų duomenų analizavimas, vadovaujantis kokybine turinio analize;

11 etapas – atlikto tyrimo duomenų ataskaitos ir gautų rezultatų parengimas naudojant QDA Miner lite programą.



3 pav. Tyrimo schema

Tyrimo etika – laikymasis socialiniams tyrimams būdingų etikos reikalavimų (B. Bitinas ir kt., 2008). Prieš atliekant tyrimą, tiriamiesiems yra atskleistas tyrimo tikslas ir probleminis klausimas, žodžiu gaunamas tiriamųjų sutikimas dalyvauti tyrime. Tiriamieji dėl dalyvavimo tyrime apsisprendžia individualiai, vadovaujantis laisvo noro principu. Atliekant tyrimą yra griežtai

laikomasi konfidencialumo užtikrinimo, todėl visiems tiriamiesiems yra garantuojamas anonimiškumas (tiriamieji atliekant tyrimą ir rengiant tyrimo duomenų ataskaitą bei rezultatus yra atitinkamai koduojami – žr. 1 lentelę). Prieš kiekvieną individualų kokybinį interviu tiriamiesiems pakartojama atliekamo tyrimo esmė, prašoma leidimo interviu pokalbį įrašyti diktofonu, taip išlaikant pateikiamos informacijos autentiškumą, bei leisti interviu metu gautas citatas naudoti rengiant tyrimo ataskaitą ir rezultatus. Taip pat tiriamieji yra informuojami, kad pasirinktinai gali neatsakyti į klausimus, kurie jiems atrodo nepriimtini arba jei į juos atsakyti nenori dėl asmeninių priežasčių. Siekiant užtikrinti atliekamo mokslinio tyrimo duomenų autentiškumą yra vadovaujamasi nešališkumo principu. Surinkti duomenys tyrimo metu viešai nepublikuojami, visa gauta informacija naudojama tik šio mokslinio tyrimo tikslams.

Duomenų analizė – kokybinė (kontent) turinio analizė taikyta interviu metu surinktų duomenų analizavimui. Šis duomenų analizavimo metodas pasižymi aiškia ir struktūruota sistema, kai gauta informacija iš tiriamųjų yra suskirstoma esminėmis charakteristikomis, dar kitaip apibūdinamomis kaip kategorijomis ir subkategorijomis, kurias vėliau tyrėjas pagrindžia konkrečiomis pastabomis ir atliekamo tyrimo įžvalgomis (Žydžiūnaitė, 2007; Bitinas ir kt., 2008). Tyrimo metu surinkti duomenys buvo analizuojami, o po to sisteminami vadovaujantis autorių V. Česnuitytės ir kt. (2014) turinio analizės išskirtais etapais:

1. interviu metu, diktofonu, surinktų duomenų apdorojimas, perrašant surinktus duomenis rašytinio teksto forma;
2. pakartotinis surinktų duomenų, rašytinio teksto forma, skaitymas;
3. surinktų duomenų analizavimas – rūšiavimas, ieškant pagrindinių (esminių) sakinių ar žodžių;
4. surinktų duomenų sisteminimas, panašių (vienodų) tiriamųjų, atsakymų identifikavimas;
5. duomenys suskirstomi į kategorijas ir subkategorijas;
6. atlikto tyrimo duomenys interpretuojami remiantis probleminiu klausimu bei teoriniu pagrindimu.

Tyrimo ribotumas – faktoriai, įtakojantys atskleistų rezultatų kokybiškumą. Kadangi tyrimo analizė, siekiant atskleisti profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje, remiasi vienos X rajono savivaldybės administracijos Socialinė paramos skyriaus gautais duomenimis, ateityje būtų tikslinga analizuoti profesinės refleksijos vaidmenį socialinių darbuotojų veikloje ir kitose institucijose ar regionuose. Atliekant tyrimo rezultatų vertinimą, svarbu atkreipti dėmesį, kad tiriamieji turi skirtingą profesinės refleksijos patirtį X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje. Taip pat tiriamieji dirba su skirtingomis klientų grupėmis ir užima skirtingas pareigas, todėl jų poreikis profesiniam reflektavimui ir gebėjimas reflektuoti gali skirtis.

3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė

3.2.1. Profesionalaus socialinio darbuotojo veiklos turinys

Pirmiausia atliekamo kokybinio tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai, dirbantys socialinės paramos skyriuje supranta profesionalaus socialinio darbuotojo veiklos turinį. Tai aktualu, siekiant atskleisti socialinio darbo profesinėje veikloje nuolat didėjančią dėmesį darbuotojų refleksyvumo ugdymui, kuris yra vienas iš specialistų profesionalumą nusakančių savybių. Mokslinėje literatūroje profesionalus socialinis darbuotojas apibūdinamas kaip specialistas, turintis ne tik teorines žinias ir mokantis jas taikyti praktikoje, bet ir gebantis mokytis iš patirties, taip lavinant kritinio mąstymo ir analizavimo sugebėjimus bei ugdant situacijų suvokimo ir psichologinio atsparumo įgūdžius (Kavaliauskienė, 2010; Malinauskienė, 2020; Pozdniakovas, Gudžinskienė, 2020). Todėl atliekant tyrimą, pirmiausia siekta išsiaiškinti, kokie tiriamųjų nuomone, dirbančių X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje, yra profesionalaus socialinio darbuotojo bruožai. Analizuojant tiriamųjų atsakymus buvo išskirtos dvi profesionaliam socialiniam darbuotojui būdingos kategorijos: *motyvacija* ir *kompetencijos* (žr. priedas Nr. 2). Remiantis tiriamųjų atsakymais motyvacijų kategorijoje išryškėjo trys aiškinamosios subkategorijos: *profesinis pasitenkinimas*; *grįžtamasis ryšys*; *sėkmės istorijos* (žr. priedas Nr. 2). M. E. Mor Barak (2020) teigimu, asmeniniai motyvai, tokie kaip socialinis teisingumas, siekis padėti kitam yra vienos esminių profesionalius socialinius darbuotojus motyvuojančių sąlygų. Tai patvirtinta ir gauto tyrimo rezultatai. Tiriamųjų nuomone, profesionaliam socialiniam darbuotojui būdingi bruožai prasideda nuo asmeninės motyvacijos darbui, kurią įtakoja profesinis pasitenkinimas: „*Prasideda nuo asmeninio noro padėti žmonėms įveikti įvairias gyvenimo kliūtis*“ [3]; „*<...> tai vidiniai įsitikinimai, noras padėti, noras rūpintis*“ [7]; „*Pirmiausia profesionalumą reabilituoja asmeninis noras įsitraukti ir pasiekti pokyčius socialinėje srityje*“ [9] (žr. priedas Nr. 2). Motyvacija, tiriamųjų nuomone, neatsiejama ir nuo profesinėje veikloje gaunamo grįžtamojo ryšio bei sėkmės istorijų: „*Visada malonu sulaukti žmonių ar vadovų pasakyto ačiū*“ [3]; „*išgirsta padėka*“ [4]; „*Tai žmonių paprasčiausiai pasakytas ačiū*“ [8]; „*paprasčiausias matymas, kad žmogaus gyvenimo kokybė pagerėjo*“ [2]; „*Žmonių, kuriems padėjau, sėkmės istorijos*“ [8] (žr. priedas Nr. 2). Remiantis tyrimo duomenimis galima teigti, kad socialinių darbuotojų patiriama vidinė ir išorinė motyvacija skatina darbuotojų pasitenkinimą profesine veikla bei užtikrina išsilaikymą socialinio darbo lauke. Vis dėlto, asmeninė motyvacija darbui yra kintanti dėl ją įtakančių faktorių, tokių kaip – darbo aplinka, profesinės perspektyvos, kolektyvo santykiai, todėl socialinių darbuotojų profesinis kompetentingumas yra vienas esminių profesionalaus socialinio darbuotojo savybių. V. Stanišauskienė (2004) pabrėžia, kad profesionalumas pasižymi keturių kompetencijų sąveiką, tai asmeninės savybės bei socialinės, profesinės ir gebėjimo mokytis kompetencijos. Analizuojant

tiriamųjų atsakymus į interviu klausimus kompetencijų kategorijoje išryškėjo dvi aiškinamosios subkategorijos: *asmeninės savybės; profesiniai įgūdžiai* (žr. priedas Nr. 2). Tiriamųjų nuomone, profesionalus socialinis darbuotojas turi turėti reikiamus profesinius įgūdžius, tokius kaip: „*Gebėjimas kurti savo profesinės veiklos standartus, priimti motyvuotus sprendimus*“ [1]; „*gebantis analizuoti patirtį ir iš jos tobulinti savo veiklą*“ [7]; „*<...> komandos palaikymo, pasiekimo išsikeltų tikslų, turimų refleksijos įgūdžių specialistas*“ [9] (žr. priedas Nr. 2), taip pat tiriamųjų nuomone, profesionalus socialinis darbuotojas turi pasižymėti, tokiomis asmeninėmis savybėmis kaip: „*<...> gebėjimas būti empatišku ir siekiančiu tobulėti*“ [2]; „*<...> mylėti savo darbą, aplinką, žmones, vertini šalia esančius, gebėti prisitaikyti ir nuolat tobulėti*“ [5]; „*darbuotojas, kuris geba padėti ne tik žmonėms, bet ir kolegoms, tai darbuotojas, kuris dalinasi savo patirtimi, išvalgomis bei iš jų mokosi*“ [8]. (žr. priedas Nr. 2). Vadinasi, tiriamųjų požiūriu, profesionalus socialinis darbuotojas pasižymi ne tik kokybišku paslaugų ir efektyvios pagalbos teikimu, bet ir asmeninėmis motyvacijomis bei siekiu nuolatiniam kompetencijų atnaujinimui.

Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2006, Nr. A1-92) išskiriama, kad refleksyvumas yra vienas iš socialinių darbuotojų kompetencijų sudedamųjų dalių, nes jis nusako gebėjimus profesinės veiklos analizavimui, profesinių sprendimų priėmimui. Remiantis moksline literatūra (Bubnys, 2008; Kavaliauskienė, 2010; Bradbury, 2010; Hetzner, 2013) – refleksyvus socialinis darbuotojas yra tas, kuris geba kritiškai analizuoti savo ir kitų specialistų profesinę patirtį, identifikuoti turimas ir reikiamas įgyti kompetencijas bei siekia nuolatinio mokymosi ir profesinio tobulėjimo. Siekiant išsiaiškinti, kaip tiriamieji supranta refleksyvaus socialinio darbuotojo sąvoką, buvo išskirta refleksyvaus socialinio darbuotojo sąvokos kategorija, kurioje išryškėjo trys subkategorijos: *dalinimasis patirtimi; kritinis patirtis vertinimas; reakcija į pokyčius* (žr. priedas Nr. 3). Tiriamųjų nuomone, refleksyvus socialinis darbuotojas yra orientuotas į profesinės patirties dalijimąsi, kas skatina permąstyti savo emocijas, elgesį ir turimas žinias bei įsigilinti į jų daromą poveikį profesinei veiklai: „*<...> mokantis dalytis savo žiniomis, pastebėjimais, pagalba ir gebantis į savo patirtį reaguoti šališkai*“ [2]; „*kuris pasidalindamas patirtimi ją analizuoja, o tai padeda priimti tinkamus sprendimus, nedaryti klaidų ateityje*“ [5]; „*prisimenantis ir įvardijantis savo jausmus, emocijas, mintis konkrečiu atveju ir tame atrandantis klaidas*“ [7]; „*mokantis bei norintis dalintis savo žiniomis, išvalgomis, patirtimi, kad tiek pats, tiek bendradarbiai įgytų naują matymą*“ [10] (žr. priedas Nr. 3). Taip pat refleksyvus socialinis darbuotojas, tiriamųjų požiūriu, turi gebėti mąstyti kritiškai tiek apie savo profesinę veiklą, tiek apie jos vertinimą. L. Žalmienė (2007) ir V. Kavaliauskienė (2010) teigia, kad kritinis mąstymas refleksijos procese yra vienas iš esminių elementų, apibrėžiančių refleksyvų socialinį darbuotoją. Šį apibrėžimą patvirtina ir

tiriamųjų teiginiai: „<...> kai gali kritiškai įvertinti savo gebėjimus ir nebijai pripažinti klydęs“ [1]; „kai atlieki nuolatinį savęs stebėjimą, savo stipriųjų ir silpnųjų pusių įvertinimą, permąstai savo veiksmus“ [3]; „<...> gebantis savo patirtį analizuoti iš kritikuojančio pozicijos“ [7]; „<...> tas, kuris geba kritiškai žvelgti į save“ [10] (žr. priedas Nr. 3). Tiriamieji refleksyvaus socialinio darbuotojo sąvoka siedami su patirties dalinimusi bei kritiniu patirties vertinimu išskiria ir dar vieną subkategoriją, atskleidžiančią refleksyvią socialiniam darbuotojui būdingą savybę – reakciją į pokyčius (žr. priedas Nr. 3).

V. Kavaliauskienė (2010) ir V. Gevorgianienė (2012) pabrėžia, kad refleksyvumas skatina socialinių darbuotojų atsinaujinimą, naujų darbo metodų naudojimą, lankstesnį požiūrį, kolektyvinių santykių gerinimą bei siekį profesiniam tobulėjimui. Tiriamieji taip pat reakciją į pokyčius išskiria, kaip sėkmingo ir refleksyvaus socialinio darbuotojo bruožą, vedantį į siekį keistis ir tobulėti: „<...> refleksyvumas būna labai vertingas, padedantis įveikti sunkumus ir vedantis į pokytį“ [1]; „<...> skatina mokytis iš klaidų ir siekti pokyčio geriausių rezultatų siekime“ [3]; „<...> kuris įsivertinęs sugeba priimti sprendimus ir į patirtį žiūri kaip į nuolatinį mokymosi etapą siekiant augti“ [4]; „Išsiugdęs gebėjimą laikytis nuolatinės ir nuoseklios vykdomos veiklos revizijos <...> sąmoningai suvokiantis prevencinį savo paties pokytį“ [9] (žr. priedas Nr. 3). Tyrimo rezultatai rodo, kad, tiriamieji, dirbantys X rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriuje, profesionaliu socialiniu darbuotoju laiko specialistą, besivadovaujantį asmeninėmis motyvacijomis, skatinančiomis kokybiškai atlikti savo darbą ir įsitraukti į socialinio teisingumo skleidimą, turintį reikiamas profesines kompetencijas, kurios užtikrina teikiamų paslaugų kokybę ir klientų gerovę bei gebantį nuolat ugdyti turimas kompetencijas per refleksyvumą, kas suteikia galimybę permąstyti savo patirtį, iš jos mokytis, siekti profesinio tobulėjimo bei palengvina profesinį prisitaikymą prie nuolat kintančios profesinės socialinio darbo aplinkos. Pažymėtina, kad nuolat kintančią socialinių darbuotojų veiklą suponuoja patiriami profesiniai sunkumai, todėl tyrimo metu buvo siekiama identifikuoti kylančius sunkumus profesinėje veikloje. V. Vacekauskienė (2014) teigia, kad didžiąją socialinių darbuotojų profesinės veiklos dalį sudaro komunikacija su pažeidžiamomis visuomenės grupėmis, turinčiomis sunkių problemų, kurių sprendimui reikalinga išorinė pagalba, todėl socialiniams darbuotojams tenka didelis psichologinis krūvis, taip pat didėja poreikis ištvermei bei tikėjimui atliekamam darbu. Atliekant interviu apklausą tiriamųjų buvo klausiama, su kokiais profesiniais sunkumais jie susiduria. Atlikus tiriamųjų atsakymų analizę, buvo gautos šios patiriamus profesinius sunkumus konkretizuojančios subkategorijos: *emociniai sunkumai; išankstinis klientų nusistatymas; agresyvūs klientai ir darbo krūvis* (žr. priedas Nr. 4). I. Dirgėlienė (2005) ir V. Kavaliauskienė (2010) kaip pagrindinius profesinės veiklos sunkumus išskiria – emocinį bei psichologinį krūvį, institucinį bei teisinį ribotumą, galimybių profesiniam tobulėjimui trūkumą. Tiriamųjų teigimu, jie taip pat atlikdami profesinės veiklos funkcijas susiduria su tam tikrais

sunkumais, vienas pagrindinių įvardijamas kaip didelis emocinis krūvis, išryškėjantis dėl kylančios profesinės įtampos, darbo su pažeidžiamomis visuomenės grupės, krizinių klientų situacijų sprendimo: „Tenka susidurti su emocijų įtampa <...> jaučiamas didelis emocinis išsekimas, nusivylimas, jei nepasiekiamas norimų rezultatų“ [4]; „Sukelia daug neigiamų emocijų, slopina motyvaciją“ [5]; „Tenka susidurti su tokiais jausmais kaip bejėgystė, vidiniai konfliktai, nuolatinis stresas“ [9]; „<...> vidinį emocinį konfliktą, kuris įtakoja įvairių emocijų išgyvenimą“ [10] (žr. priedas Nr. 4). Dar vienas kylantis sunkumas išryškėjęs socialinių darbuotojų profesinėje veikloje, yra išankstinio klientų nusistatymo subkategorija, kuri išryškina klientų nenorą bendradarbiauti ir neigiamu požiūriu į siūlomą socialinių darbuotojų pagalbą. Mokslinėje literatūroje I. Juriavičienė ir L. Milkinaitė (2024) neigiamai nusiteikusius klientus įvardija kaip vieną iš socialiniam darbuotojui kylantį profesinį sunkumą. Minėtos autorės nurodo, kad klientų šališkumas, esamų problemų nepripažinimas, demotivacija keistis ir nenoras priimti pagalbą įtakoja socialiniams darbuotojams profesinėje veikloje kylančius papildomus iššūkius. Tai patvirtina ir atlikto kokybinio tyrimo rezultatai, kuriame tiriamieji teigia, kad: „Klientų šališkumas ir išankstiniai stereotipai <...> jų nepasitikėjimas ar tiesiog nenoras priimti pagalbos sukelia sunkumus“ [1]; „Klientų sudėtingumu, pavyzdžiui klientui labai reikalinga pagalba, tačiau jos nepriima“ [3]; „Dažnai tenka susidurti su žmonių abejingumu, nenoru keistis, teigiamo požiūrio trūkumu“ [5]; „Matymas, jog žmogus nenori keisti gyvenimo į gerąją pusę liūdina ir apsunkina teikiamos pagalbos galimybes“ [6] (žr. priedas Nr. 4). Taip pat tarp analizuojamųjų tyrimo rezultatų duomenų, kaip dar vienas profesinis sunkumas, kylantis socialinių darbuotojų veikloje, išryškina – klientų agresyvus elgesys. Autoriai J. S. Munobwa ir P. O. Ahmadi (2023) teigia, kad su klientų agresyvumu, grasinimais ir netgi fiziniu smurtu profesinėje veikloje susiduria daugelis socialinių darbuotojų. Tiriamųjų teigimu, žodinis, psichologinis bei grasinamasis klientų smurtas yra sietinas asmeniškai su jais profesinėje veikloje kylančiais sunkumais, todėl atliekant tyrimą buvo identifikuota *agresyvių klientų* subkategorija: „Neigiamai ir konfliktiškai nusiteikusiais klientais, kurie sukelia baimę darbui“ [2]; „Negatyviomis ir net agresyviomis, atstumiančiomis žmonių reakcijomis į siūlomą pagalbą“ [4]; „Nuolatinis konfliktavimas bei prieštaringas nusistatymas prieš darbuotoją ne tik gąsdina, bet ir verčia susimąstyti apie darbo pakeitimą“ [6]; „Apsunkina agresyviai nusiteikę klientai arba klientai, kurie ateina jau iš anksto nusiteikę priešišškai“ [7] (žr. priedas Nr. 4). Tačiau šie socialinių darbuotojų veikloje kylantys profesiniai sunkumai, įtakojantys patiriamą įtampą ir netgi galintys lemti profesinį perdegimą, nėra vieninteliai. Ne mažiau įtakos profesinės veiklos apsunkinimui turi *darbo krūvis* (žr. priedas Nr. 4).

Atlikus tiriamųjų atsakymų analizę, išryškėjo, kad X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje patiriama laiko stoka profesinių užduočių atlikimui. Šią poziciją atspindi subkategorija – *darbo krūvis*, kuris atsiranda dėl didelio klientų srauto

bei sunkiai sprendžiamų socialinių problemų. Tiriamųjų teigimu, siekiant kokybiškai atlikti profesinę veiklą ir užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, jiems pritrūksta laiko, taip pat dėl nuolatinio skubėjimo jaučiamas stresas bei baimė klysti: „*Susiduriu su terminų skubotumu, dėl to dažnai tenka skubėti atlikti darbus, neretai paaukoti pietų pertraukos laiką*“ [2]; „*<...> skubėjimu dėl didelio darbo krūvio, laiko stokos, nes mūsų klientų laukas yra labai platus ir reikalaujantis padėti sunkiausiose gyvenimo situacijose*“ [7]; „*Pritrūksta laiko, nes aptarnaujamų žmonių turime labai daug, todėl kartais jaučiu baimę nespėti, pradedu save skubinti, tada atsiranda klaidos*“ [8]; „*<...> ir laiko trūkumą, dėl kurio kyla nerimas, juk darbinės užduotys turi būti atliktos*“ [9] (žr. priedas Nr. 4). D. Bukeikaitė (2011) taip pat pažymi, kad socialiniai darbuotojai profesinėje veikloje susiduria su nuolat didėjančiu darbo krūviu, kurį įtakoja augantis klientų skaičius, įpareigojimas skubotiems sprendimų priėmimams bei sudėtingos socialinės problemos. Galima teigti, kad kylantys darbuotojų emociniai, klientų priešiško nusistatymo ir agresyvaus elgesio bei augančio darbo krūvio profesiniai sunkumai, socialinių darbuotojų veikloje turi neigiamos įtakos tiek emocinei, tiek psichologinei, tiek fizinei sveikatai. Taip pat neigiamai įtakoja tiek profesinę motyvaciją, tiek teikiamų paslaugų kokybę bei apsunkina siekį užtikrinti profesionalų paslaugų teikimą pažeidžiamoms visuomenės grupėms ir netgi gali sukelti profesinį perdegimą.

Tyrimo metu buvo siekiama identifikuoti, kokio palaikymo profesinėje veikloje sulaukia X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje dirbantys socialiniai darbuotojai. Atlikus tiriamųjų duomenų analizę išryškėjo šios palaikymo profesinėje veikloje kategorijos: *tarpusavio pagalba; profesinė pagalba* (žr. priedas Nr. 5). V. Vaicekauskienė (2014) išskiria, kad socialinio darbo profesinėje veikloje kylančių problemų sprendimui bei tinkamos paramos teikimui, svarbiausios priemonės yra: „*darbuotojų mokymai*“, tai socialinių darbuotojų profesinių įgūdžių tobulinimas bei emocinio raštingumo ugdymas ir „*socialinės srities specialistų darbinės veiklos organizavimo tobulinimas*“, tai tarpusavio pagalbos kūrimas bei ugdymas. Tiriamieji teigia, kad tarpusavio pagalba yra viena esminių priemonių, padedančių spręsti kylančias problemas profesinėje veikloje. Tarpusavio pagalbos kategoriją konkretina išskirtos subkategorijos: *emocinė parama; kolektyvinės konsultacijos; patirties dalijimasis* (žr. priedas Nr. 5). Išskirtos subkategorijos yra profesinės pagalbos formos, viena iš jų – *emocinė parama*, atskleidžiama per vienas kito išklausimą, empatiją bei vadovų palaikymą: „*<...> palaikymo ir patarimų iš kolegų, tai ypač padeda sunkiai pakeliamose situacijose*“ [1]; „*Sulaukiu moralinio palaikymo iš vadovų <...> bendradarbių padeda išklaudydamas*“ [2]; „*Sulaukiu vadovų palaikymo, kuris padeda atsigauti nuo sunkumų ir emocinio išsekimo, dar kolegės palaiko savo patarimais ir geranoriškumu*“ [4]; „*Tai skyriaus vedėjos ir pavaduotojos padėsinimas, empatija bei motyvavimas tolimesniems savo darbams*“ [6]; „*Įvardinčiau emocinį palaikymą iš vadovų pusės <...> išsipasakojimas kolektyvui, pasidalinimas tarytum palengvina našą ir diena tampa geresnė*“ [7] (žr. priedas Nr. 5). *Emocinė parama*

socialiniams darbuotojams yra ypač vertinga dėl galimybės pasidalinti patiriamais sunkumais ir sulaukiamo grįžtamojo ryšio – palaikymo, taip pat dėl kolektyvinių santykių gerinimo. Kita subkategorija – *kolektyvinės konsultacijos*, sietinos su kolektyvo bendradarbiavimu tarpusavyje, komandiniu darbu sprendžiant sudėtingas problemas bei profesinių užduočių pasidalinimu: „*Visada kartu su kolegėm išdiskutuojam probleminę situaciją, pasitariame, kaip būtų galima pasielgti*“ [1]; „*Konsultuojamės tarpusavyje ieškomamos sprendimo būdų dėl iškylusios situacijos*“ [3]; „*Konsultuojamės dėl situacijų, kurios vienai atrodo neįveikiamos arba tiesiog norisi palyginti nuomonę su kolegėmis*“ [5]; „*Diskutuoju, modeliuoju randame geriausius sprendimo būdus*“ [8]; „*Sulaukiu motyvuotų konsultacijų tarpusavyje bendradarbiaujant ir ieškant būdų, kaip situaciją išspręsti*“ [9] (žr. priedas Nr. 5). Mokslinėje literatūroje taip pat pažymima, kad kolektyvinis komandinis darbas yra viena iš palaikymo priemonių profesinėje socialinių darbuotojų veikloje. V. Vaitkevičienė (2001) teigia, kad komandinis darbas skatina siekti bendro tikslo, atsižvelgiant į „individualias“ kiekvieno specialisto profesines problemas. M. Arsic ir kt. (2012) taip pat pritaria, komandinio darbo svarbai siekiant spręsti problemas bei papildo, kad komandinis darbas taip pat yra efektyvi priemonė tikslingiems pokyčiams ir vidiniams komandos santykiams, grįžtiems pasitikėjimu ir palaikymu. Taigi *kolektyvinės konsultacijos* padeda ne tik spręsti socialinių darbuotojų veikloje kylančius sunkumus, bet ir skatina kolektyvinių ryšių kūrimą bei pasitikėjimu ir palaikymu grįstą profesinę aplinką. Būtent šioje aplinkoje išryškėja dar viena *tarpusavio pagalbos* subkategorija – *dalinimasis patirtimi* (žr. priedas Nr. 5). Neformalios kolektyvinės diskusijos, pokalbiai, pasidalinant savo jausmais, išgyvenimais, įžvalgomis, pastebėjimais skatina socialinius darbuotojus keistis turimomis žiniomis, taip vieniems iš kitų mokantis. D. A. Schon (1991) teigimu, dalinimasis patirtimi skatina socialinius darbuotojus permąstyti ir iš naujo įvertinti atliekamus veiksmus profesinėje veikloje bei siekti jų tobulinimo. P. Hawkins ir R. Shohet (2012) teigimu, dalinimasis patirtimi prilyginamas dalinimuisi žiniomis, kas socialiniams darbuotojams padeda ne tik išspręsti kylančius sunkumus, bet ir ugdo naują supratimą, keičia profesinį požiūrį. Remiantis tiriamųjų atsakymais *dalinimasis patirtimi* yra identifikuojamas kaip dar viena pagalbos priemonė, padedanti įsigilinti ir geriau suprasti profesinės veiklos funkcijas, sumažinti emocinę naštą bei skatinanti mokytis iš kolektyvo: „*Kai pasidalina savo išgyventomis patirtimis situacijose, kurios man kaip čia dirbančiai trečius metus yra naujos*“ [1]; „*Reflektuodama su kolegėmis geriau suprantu save kaip specialistę <...> išgirdusi kolegijų patirtis praplečiu savo žinias ir išmokstu vis geriau valdyti asmenines reakcijas*“ [4]; „*Labai padeda bendradarbių, turinčių ilgesnę darbo patirtį, ir net vadovų pasidalinimai savo nuomone, turiu omenyje, kad jų patirtis situacijose yra daug didesnė nei mano, tad asmeniškai aš pasidalinimus labai vertinu, nes juos gebu pritaikyti savo veikloje*“ [7] (žr. priedas Nr. 5). Vadinasi, *dalinimasis patirtimi* tiriamame skyriuje yra vertinamas kaip vertinga priemonė, dėl galimybės gauti pagalbą ir grįžtamąjį ryšį čia ir dabar.

Tyrimo rezultatai parodė, kad palaikymą analizuojamame X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje papildė *profesinės pagalbos* kategorija (žr. priedas Nr. 5). Šią poziciją konkretizuoja išskirta *profesinių mokymų* subkategorija, kuri atskleidžia vykstančių mokymų svarbą ir prasmę dirbantiems socialiniams darbuotojams (žr. priedas Nr. 5). Mokslinėje literatūroje teigiama, kad profesiniai mokymai svarbūs: tiek pačiam socialiniam darbuotojui dėl galimybės atnaujinti ir praplėsti turimas teorines žinias bei rasti sprendimus į kylančias problemas, kas įtakoja didesnę pasitikėjimą savimi bei mažina išsekimo riziką; tiek įstaigai, kurioje socialinis darbuotojas dirba, dėl paslaugų kokybės ir darbo našumo gerėjimo, kuri įtakoja auganti darbuotojų motyvacija bei pasitenkinimas darbu (Bankauskienė ir kt., 2003). Remiantis atlikto tyrimo duomenimis, specializuoti profesiniai mokymai socialinių darbuotojų veikloje yra vertinami kaip dar viena priemonė, padedanti spręsti profesinėje veikloje kylančius sunkumus, skatinanti tobulinti profesines kompetencijas bei gerinanti pačią darbo kokybę: „*Dalyvaujame profesiniuose mokymuose, taip pasistiprinam turimus įgūdžius, lengviau suvokiame problemas ir išmokstame priimti profesionalius sprendimus*“ [2]; „*Labai svarbu, kad tik pradėjus dirbti yra organizuojami mokymai, kurie padeda naujai atėjusiam darbuotojui suprasti darbo specifiką*“ [4]; „*Atsiradus pokyčiams darbe, visada yra organizuojami mokymai*“ [6]; „*Kasmet po kelis kartus atnaujiname, praplečiame kompetencijas kvalifikacijos tobulinimo mokymuose mums aktualiais klausimais*“ [9] (žr. priedas Nr. 5). Taigi *profesiniai mokymai* yra viena iš esminių, nuolat kintančio socialinio darbo lauko *profesinės pagalbos* priemonių, pasireiškiančių per nuolatinį mokymąsi, kas ugdo socialinių darbuotojų emocinį atsparumą bei profesinį kompetentingumą. Vadinasi siekiant išvengti socialinių darbuotojų profesinio perdegimo, emocinio išsekimo ir nepasitenkinimo darbu, labai svarbų vaidmenį profesinėje veikloje atlieka tarpusavio ir profesinis palaikymas, kurie tampa viena iš esminių elementų, padedančių socialiniams darbuotojams jaustis komfortiškai, įveikti kylančius sunkumus, tobulėti kaip profesionalui ir užtikrinti atliekamų profesinių funkcijų kokybiškumą. Tiriamieji taip pat akcentavo, kad tikslingas ir efektyvus palaikymas socialinio darbo profesinėje veikloje skatina asmeninę motyvaciją darbui, didina pasitikėjimą savimi bei stiprina kolektyvo tarpusavio santykius.

Apibendrinant galima teigti, kad profesionalaus socialinio darbuotojo veiklos turinį X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje atskleidžia tiek turimos profesinės kompetencijos: žinios, įgūdžiai, gebėjimas dirbti individualiai ir komandoje, metodų išmanymas, kritinis mąstymas, refleksyvumo ir gebėjimo priimti sprendimus įgūdžiai; tiek asmeninės savybės: vertybės, empatija, atjauta, emocinis atsparumas, vidinė motyvacija ir profesinis pasitenkinimas. Tačiau svarbu pabrėžti, kad profesionalaus socialinio darbuotojo veiklos turinį suponuoja ir patiriami profesiniai sunkumai: didelis darbo krūvis, priešiškas klientų nusiteikimas į siūlomą pagalbą bei emociniai iššūkiai. Todėl X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje yra

skiriamas didelis dėmesys šių sunkumų sprendimui per profesinį ir emocinį palaikymą bei profesinį reflektavimą.

3.2.2. Profesinės refleksijos ypatybės socialinių darbuotojų veikloje

Refleksija socialinio darbo profesinėje veikloje suprantama kaip kritiškas patirties apmąstymas, vedantis į atliktų veiksmų ir išjaustų emocijų analizavimą siekiant profesinio tobulėjimo (Žalmienė, 2007; Kavaliauskienė, 2010; Hetzner, 2013). Refleksijos procesu siekiame, kad socialiniai darbuotojai ugdytų gebėjimą situaciją matyti keliomis perspektyvomis. T. Pušnik (2022) šių dienų profesinėje socialinių darbuotojų veikloje refleksiją akcentuoja kaip vieną esminių priemonių, padedančių darbuotojams įvardinti kylančias problemas ir iššūkius, įvertinti asmenines reakcijas ir poelgius bei identifikuoti praktinius ir teorinius gebėjimus. Tyrimo metu buvo siekta išsiaiškinti ir identifikuoti, kokios yra profesinės refleksijos ypatybės X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje. Tai aktualu siekiant atskleisti: kaip tiriamieji supranta profesinės veiklos reflektavimo svarbą praktikoje; kokia yra jų reflektavimo patirtis tiek asmeniniu, tiek profesiniu atžvilgiu. Taip pat siekta atskleisti, kokie iššūkiai kyla socialinių darbuotojų praktikoje taikant profesinę refleksiją bei kaip jie yra sprendžiami, kad pats reflektavimas būtų įprasminamas kaip prasminga socialinių darbuotojų profesinės veiklos dalis.

Analizuojant kokybinio tyrimo duomenis išryškėjo kategorija – *refleksijos vaidmuo*, kurią konkretina identifikuotos subkategorijos: *savasties pažinimas*; *priimamų sprendimų gerinimas*; *profesinis išvalgumas*; *bendra atsakomybė* ir *kolektyvo santykiai* (žr. priedas Nr. 6). Tiriamųjų teigimu, gilinimasis į save kaip asmenybę ir kaip socialinį darbuotoją profesionalą padeda kurti tvirtesnį ryšį su savimi, atpažinti savo emocijas ir reakcijas, įvertinti asmenines vertybes, profesinį elgesį bei priimtus sprendimus darbinėje aplinkoje, ugdyti asmeninius ir profesinius įgūdžius: „*Aš galiu identifikuoti savo psichologines problemas, kurios gali būti giliai pasąmonėje ir man trukdyti <...> kaip specialistui profesionalui*“ [1]; „*Gerina asmeninį santykį su savimi, padeda valdyti emocijas ir efektyvina mokymąsi iš to, ką supranti*“ [3]; „*Leidžia gilintis į save išlaikant aukštą profesinį lygį*“ [4]; „*Naudinga psichinei sveikatai, nes pats permąstymas išgyvenimų padeda atrasti ryšį su savimi*“ [5]; „*Yra įrankis gilesniam emocijų, vidinių jausmų suvokimui*“ [7]; „*Galiu permąstyti savo veiklą, atrasti asmeninių išvalgų*“ [8]; „*Leidžia mokytis iš savo klaidų, leidžia tobulėti, leidžia pažinti save kaip asmenybę*“ [10] (žr. priedas Nr. 6). Mokslinėje literatūroje pažymima, kad gilinimasis į save kaip asmenybę, siekiant savasties pažinimo, suteikia reikšmingą asmeninį ir profesinį augimą (Lastauskienė, 2015). *Savasties pažinimas* per profesinį reflektavimą socialinio darbuotojo veikloje skatina asmeninių vidinių savybių (kylančių minčių, jaučiamų jausmų) bei atliekamų veiksmų (komunikavimo su klientais ar kolegomis) pažinimą, kas padeda stiprinti emocinį atsparumą patiriamoms profesinėms rizikoms ar sunkumams, didina atsakomybės jausmą už atliekamus veiksmus bei efektyvina siekį ieškoti pagalbos sudėtingose situacijose.

D. A. Schon (1991) nurodo, kad refleksijos vaidmuo socialinių darbuotojų veikloje yra ypač veiksmingas siekiant objektyviai ir kritiškai analizuoti bei pasiruošti tiek esamoms, tiek ateityje kylančioms probleminėms situacijoms profesiniame lauke. Atlikto tyrimo rezultatai taip pat atskleidžia, kad profesinės veiklos reflektavimas yra ne tik patirties analizavimas siekiant gilesnio santykio su savimi, bet ir prevencinė priemonė, padedanti spręsti profesinius sunkumus bei užtikrinanti kokybiškesnį sprendimų priėmimą (žr. priedas Nr. 6). Tiriamųjų teigimu, refleksija identifikuoja ne tik buvusių emocijų, profesinių reakcijų ir veiksmų pasekmes, bet ir išryškina galimus alternatyvius veiksmų metodus ateityje sprendžiant panašius profesinius iššūkius: „*Dalinantis patirtimi, išvalgomis, kyla idėjos ir pats problemos sprendimas atsiranda tarsi savaime*“ [2]; „*Ypač padeda spręsti problemines situacijas, kai atrodo nežinai, kaip teisingai pasielgti*“ [8]; „*Leidžia ne tik analizuoti sudėtingas problemas, bet ir priimti pagrįstus, apgalvotus veikimo sprendimus, kuriais galima vadovautis susidūrus su panašia situacija*“ [3] (žr. priedas Nr. 6). Taip pat tiriamųjų atsakymai rodo kad, profesinis reflektavimas didina profesinį išvalgumą: „*Pastebiu, kaip mano priimtą sprendimą įtakojo tos dienos savijauta ir nuotaika, o tai leidžia sau kelti tikslus darbe vadovautis profesionalumu, stengiantis kontroliuoti asmeninius trikdžius*“ [6]; „*Leidžia pamatyti tai, ką sprendžiant situaciją praleidau pro akis arba tai, kas atrodė nesvarbu, tačiau pergalvojus suprantu, kad situacijos sprendimas galėjo būti visai kitas*“ [9]; „*Vienas iš būdų, kuris padeda surasti visai kitus metodus iškilusių profesinių sunkumų sprendimui*“ [10] (žr. priedas Nr. 6). Vadinasi, profesinis išvalgumas socialinių darbuotojų veikloje skatina atsiriboti nuo asmeninių veiksnių, turinčių įtakos priimamiems sprendimams, ir ugdo etišką, apgalvotą ir grįstą profesionalumu sprendimų priėmimą. Pažymėtina, kad tyrimo rezultatuose identifiukuota subkategorija – *bendra atsakomybė*, atskleidžia X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų aplinkoje vyraujančią komandinį darbą sprendžiant sudėtingas profesines problemas: „*Probleminių situacijų aptarime bendrai diskutuojame ir kartu ieškome išeities <...> kad būtų galima priimti kuo tinkamesnį sprendimą*“ [6]; „*Visos kartu sprendžiame sudėtingus atvejus, kad našta nebūtų palikta ant vieno specialisto pečių*“ [8] (žr. priedas Nr. 6). Gebėjimas pasidalinti atsakomybėmis ne tik padeda spręsti kylančius profesinius sunkumus, bet ir skatina kolektyvo pasitikėjimą vienas kitu, santykių kūrimą bei saugią profesinę aplinką, kurioje kiekvienas socialinis darbuotojas patiria nuoširdų profesinį palaikymą. Taip pat tiriamųjų atsakymai rodo kad, refleksijos vaidmuo socialinių darbuotojų veikloje yra svarbus ne tik dėl tarpusavio kolektyvo santykių kūrimo, bet ir dėl galimybės vienas kitą pažinti geriau. *Kolektyvo santykių* subkategorija atskleidžia, kad reflektuojant su kolektyvu socialiniai darbuotojai jaučiasi išgirsti, suprasti, priimti, saugūs ir svarbiausia norintys dalintis savo patirtimi bei norintys išgirsti kitų patirtį: „*Padeda geriau suprasti koleges ir užmegzti ryšį, taip užtikrinant pasitikėjimą*“ [4]; „*Naudinga bendravimui su kolektyvu ir vadovais, nes reflektuojant išmoksti vienas kitą suprasti geriau, atpažinti, kai reikia*

palaikymo“ [5]; „*Padedą įsiklausyti į kolegų sunkumus, juos suprasti, kas vėliau padeda būti vienas kitam artimesniu*“ [6]; „*Neretai dalinuosi savo išgyvenimais su kolegėmis ir net vadovais, tada jaučiu, kad mes tarpusavyje tampam artimesnės, vienas kitą palaikom*“ [8] (žr. priedas Nr. 6). Mokslinėje literatūroje pažymima, kad kolektyvo, vadovų organizaciniai tarpusavio santykiai skatina atvirumą, didina įsitraukimą į profesinių užduočių atlikimą, ugdo kolektyvo kaip komandos sąmoningumą bei kuria palaikančią profesinę aplinką (Mazilauskaitė, Legauskas, 2013). A. Pundziene ir kt. (2009) išskiria, kad tarpusavio ryšys yra priemonė, susiejanti įstaigos ir joje dirbančių darbuotojų vertybes, lūkesčius ir bendrų tikslų siekį. Tokia profesinė aplinka ypač svarbi socialinio darbuotojo veikloje dėl nuolat kylančių emocinių ir funkcinių iššūkių. Kolektyvinis tarpusavio palaikymas, galimybės dalintis patirtimis, gilesnis vienas kito pažinimas sukuria saugią ir artimą profesinę aplinką, kurioje socialiniai darbuotojai jaučia profesinį pasitenkinimą ir geba vienas kitam padėti. Tai reiškia, kad *refleksijos vaidmuo* socialinio darbuotojo veikloje svarbus tiek individualiai, tiek kolektyviai.

Tyrimo metu buvo siekiama atskleisti, kokius profesinės refleksijos modelius taiko X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialiniai darbuotojai, todėl interviu apklausoje buvo klausama – kaip jūs patiriate profesinę refleksiją? Atlikus tiriamųjų atsakymų analizę išryškėjo šios kategorijos – *refleksijos patirtis*, konkretizuojančios subkategorijos: *individuali refleksija*; *intervizinė refleksija* ir *grupinė refleksija* (žr. priedas Nr. 7).

Individuali refleksija yra sąmoningas socialinio darbuotojo apmąstymas apie profesinėje veikloje kilusias emocijas, priimtus sprendimus, atliktus veiksmus ir jų pasekmes, siekiant asmeninio profesinio tobulėjimo. Autorių I. Balčiūnienės (2006) ir A. Wain (2017) teigimu, asmeninės patirties, turimų įsitikinimų ir žinių reflektavimas yra siejamas su naujų profesinių veiksmų atlikimu dėl refleksijos metu įgyjamo požiūrio bei naujų žinių. K. Hinett (2002) asmeninės patirties apmąstymo svarbą išskiria vertybių, požiūrio ir nuostatų kontekste, kurios galimai turėjo įtakos priimtiems sprendimams, jas identifikavus siekiama priimti sąmoningus sprendimus teigiamiems pokyčiams profesinėje veikloje. Tai reiškia, kad refleksija, analizuojanti asmeninę patirtį, padeda identifikuoti kylančias reakcijas ir skatina vadovautis profesiniu kompetentingumu sprendimų priėmime. Mokslinėje literatūroje taip pat išskiriama, kad asmeninės patirties reflektavimas yra viena iš priemonių, leidžiančių identifikuoti socialinio darbuotojo profesinius gebėjimus ir sritis, kuriose trūksta profesinių įgūdžių (Bagdonas, Saulėnienė, 2021). Atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad individualios refleksijos vaidmuo socialinių darbuotojų veikloje yra reikšmingas dėl galimybės permąstyti savo veiklą, priimtus sprendimus, sudėtingus klausimus bei dėl siekio identifikuoti turimus profesinius stipriuosius ir silpnuosius įgūdžius: „*Apmąstant asmeninę patirtį darbe, įsivertindama save <...> išskirdama savo silpnąsias sritis*“ [1]; „*Patiriu beveik kiekvieną dieną, kai individualiai apmąstau dienos įvykius arba kai sprendžiu tam tikrus klausimus*“ [2]; „*Visada pati po darbo dienos apmąstau, kaip sekėsi, ką dariau gerai ir ką būtų galima padaryti kitaip, kad pati*

jausčiausi geriau“ [3]; „*Pati apgalvoju savo veiklą ir įvertinu savo sprendimus, emocijas bei reakcijas į įvairias darbo situacijas*“ [4] (žr. priedas Nr. 7). Asmeninės patirties apmąstymas padeda socialiniams darbuotojams savarankiškai analizuoti ir įsivertinti save iš kritikuojančio pozicijos. Taip pat refleksija apie savo veiksmus ir jausmus padeda sumažinti profesinėje veikloje kylančią emocinę įtampą: „*<...> tenka pačiai galvoti apie problemines situacijas, kuriose pasimetu, tačiau pergalvojusi nusiraminu ir viską išsprendžiu*“ [5]; „*Asmeninis, vidinis patirties permąstymas ieškant paguodos ir profesinio ryžto*“ [7]; „*<...> individualistiniu, kai dažnu atveju gilinuosi į save, kad rasčiau emocinį stabilumą*“ [9] (žr. priedas Nr. 7). Taigi individuali refleksija yra priemonė asmeniniam socialinių darbuotojų emocinio atsparumo stiprinimui, profesinių įgūdžių tobulinimui bei siekiamų tikslų gerinimui.

M. Teresevičienė, G. Gedvilienė (2001) bei S. Bengtsson ir kt. (2015) pažymi, kad socialiniams darbuotojams profesinėje veikloje nepakanka vadovautis tik individualiu patirties reflektavimu. Minėti autoriai išskiria „kolektyvinės refleksijos“ svarbą, kuri atspindi sprendžiant sudėtingas situacijas, tai reiškia, kai sprendimo priėmimui reikalinga kolektyvinė patirtis ir įžvalgos. Analizuojant tyrimo rezultatus buvo identifikuotos šios subkategorijos: *intervizinė refleksija* ir *grupinė refleksija*, kaip kolektyvinės refleksijos modeliai taikomi socialinių darbuotojų veikloje (žr. priedas Nr. 7). L. Gualtherie van Weezel (2002) interviziją kaip refleksijos pagrindą identifikuoja, siekiant profesinio palaikymo iš tos pačios srities specialistų, susiduriančių su panašiais sunkumais. Pažymima, kad intervizijos ypač reikšmingos, kai jos vyksta reguliariai, tai skatina efektyvesnę probleminių situacijų analizavimą, pagrįsta kolektyviniu dialogu, kuriuo siekiama analizuojamą probleminę situaciją pamatyti skirtingu ir kuo platesniu požiūriu (Palaimaitė, 2009). Tiriamųjų atsakymai, taip pat atspindi mokslinėje literatūroje vyraujančią požiūrį: „*Intervizinę refleksiją susirinkimų metu, kurie didesnio pobūdžio vyksta kiekvieną mėnesį*“ [1]; „*Intervizijomis <...>, kurių metu pasimokome iš didesnę patirtį turinčių kolegų ir sprendžiame tikrai sudėtingus profesinius klausimus*“ [4]; „*Susirinkimų metu <...>, bet juose analizuojam sudėtingus klausimus*“ [8] (žr. priedas Nr. 7). Tai reiškia, kad galimybė reflektuoti su kolegomis padeda socialiniams darbuotojams kelti ir spręsti ypač sudėtingus profesinius klausimus, kylančius jų veikloje. Tyrimo dalyvių atsakymai taip pat atskleidė, kad intervizinė refleksija mažina patiriamą emocinę įtampą bei suteikia užtikrintumą profesiniame lauke: „*Diskutuojam intervizių metu <...> gauname naujų idėjų, įsigiliname į kitų išgyvenimus, pasidalinam savais, taip sumažinant naštą ir įtampą*“ [5]; „*Kai dieną skiriame sunkios situacijos analizavimui, dalinimuisi savo įžvalgomis, bendrai diskusijai <...> tai padeda jaustis tvirčiau susidūrus su panašia situacija*“ [7] (žr. priedas Nr. 7). Kita subkategorija identifiikuota analizuojant tyrimo duomenis – *grupinė refleksija*, kuri tiriamųjų teiginiais apibūdinama kaip reflektavimas mažesnėje, artimesnėje kolektyvo grupėje siekiant atvirų pokalbių apie kylančias dilemas, tarpusavio bendradarbiavimo bei mokymosi vieniems iš kitų: „*Nebijodama pasidalinu savo*

jausmais su man artimesnėmis kolegėmis“ [1]; „Kai jau su man draugėmis tapusiomis kolegėmis diskutuojame apie profesinę praktiką, išgyvenimus ir kartu viena kitai padėdamos juos sprendžiamė“ [2]; „Su tos pačios klientų grupės kolegėmis aptariame mums aktualius klausimus, teisinius dokumentus ar naujas funkcijas, kai stengiamės viena iš kitos arba visos kartu pasimokyti“ [6] (žr. priedas Nr. 7). Viena tiriamoji interviu apklausoje pažymėjo, kad reflektavimas grupėje ne tik sprendžia profesinius iššūkius, bet ir skatina dalytis gerąja profesinės veiklos patirtimi, kuri didina profesinį pasitenkinimą: „O mažesnėse grupelėse <...> dalinamės gerąja patirtimi, kuri padeda įveikti tą nelengvą socialinio darbuotojo vaidmenį“ [8] (žr. priedas Nr. 7). Vadinasi reflektavimas su kitais kolektyvo nariais socialiniams darbuotojams padeda suprasti ir išspręsti sudėtingas profesinėje veikloje kylančias situacijas, skatina tarpusavio palaikymą ir bendradarbiavimą, mažina patiriamą įtampą ir emocinę naštą bei gerina kolektyvinių santykių ryšius.

Pažymėtina, kad profesinę refleksiją suponuoja socialinių darbuotojų veikloje patiriamos kliūtys ir reflektavimo sunkumai, kurie neigiamai įtakoja patirties analizavimą. Todėl tyrimo metu buvo siekiama atskleisti, kas yra sunkiausia praktikuojant refleksiją profesinėje veikloje, X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje dirbantiems socialiniams darbuotojams. Analizuojant tiriamųjų patirtį, išryškėjo, kad *refleksijos sunkumų* kategoriją, konkretina išskirtos subkategorijos: *asmeniniai barjerai*; *laiko trūkumas*, taip pat svarbu atskleisti analizėje išryškėjusią vienos tiriamosios atsakymu išskirtą subkategoriją – *nepatiriama*, kuri nurodo, kad su sunkumais refleksijos praktikavime susiduria ne visi tiriamieji: „Aš asmeniškai nesusiduriu su sunkumais praktikuojant refleksiją profesinėje veikloje“ [1] (žr. priedas Nr. 8). Vis dėl to, didžiosios tiriamųjų dalies teigimu, profesinėje veikloje yra susiduriama su reflektavimo kliūtimis, vienos iš jų yra įvardijamos kaip *asmeniniai barjerai*, kylantys dėl emocinių sunkumų, dėl įvertinimo baimės, dėl kolektyvo apsunkinimo jiems neaktualiais arba nekylančiais profesiniais iššūkiais: „Ir atrodo, kad tai papildomas apkrovimas kolegoms, todėl kartais susilaikau nuo reflektavimo“ [3]; „Turiu baimę atvirumui, nes man sunku pasitikėti žmonėmis <...> bijau neigiamos reakcijos iš kitų“ [4]; „Sunkiausia yra atsiverti ir priimti konstruktyvią kritiką“ [5]; „Tai galvojimas, kad galiu apkrauti savo kolegas, savo problemomis <...> galvojimas, kad visi turime daug darbų, o dar aš su savo bėdomis sugaišinsiu jų laiką“ [6]; „Stabdo vidinė baimė, kuri galvoju, ką pagalvos kiti, verčia susilaikyti“ [7] (žr. priedas Nr. 8). Šie patiriami asmeniniai barjerai neigiamai įtakoja profesinės veiklos refleksiją, kas gali lemti neatvirą, paviršutinišką patirties analizavimą, neišsprendžiant esminių problemų ar netgi asmeninį atsiribojimą refleksyvumui. Patiriamus refleksijos sunkumus patvirtina ir tyrimo dalyvių išskirti atsakymai, kurių požiūriu reflektavimas yra sunkus psichologiškai dėl grįžimo ir pakartotinio sunkių situacijų išgyvenimo bei profesinėje veikloje patiriamo fizinio išsekimo: „Grįžimas prie atvejų, kurie buvo tikrai sunkūs, tarytum vėl užberia druskos ant žaizdos ir tai sukelia papildomą skausmą“ [9]; „Reflektuoti tampa sunku dėl patiriamo nuovargio, nuolatinės

įtampos patyrimo. Sunku tinkamai sudėlioti mintis, o jas dar reikia išreikšti“ [10] (žr. priedas Nr. 8). Mokslinėje literatūroje taip pat išskiriami profesinės refleksijos sunkumai, patiriami socialinių darbuotojų veikloje, vieni iš jų atskleidžiami kaip asmeniniai trikdžiai – perdėtas savikritiškumas, išankstiniai stereotipai, autoriteto baimė, negebėjimas priimti kritikos ir grįžtamojo ryšio (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005; Clark, 2021). Kiti įvardijami išoriniais trikdžiais – neigiamas aplinkos požiūris į refleksiją, reflektuojančiųjų stigmatizavimas, intensyvi profesinė veikla ir nuolatinė užduočių gausa (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010).

Tyrime išryškėjusi subkategorija – *laiko trūkumas*, identifikuojamas kaip dar vienas profesinės veiklos reflektavimo sunkumas (žr. priedas Nr. 8). J. Oviawe (2020) pabrėžia, norint, kad refleksija būtų sklandi ir produktyvi reikia ne tik norėti ir gebėti reflektuoti, bet ir skirti tam pakankamai laiko, kurio užtikrinimui būtina sustoti ir atsitraukti nuo atliekamų profesinių veiksmų bei juos netrukdomai išnagrinėti ir permąstyti. Tačiau tiriamųjų atsakymai rodo, kad užtikrinti ramią, konstruktyvią ir netrukdančią aplinką, skirtą patirties analizavimui, yra labai sunku dėl intensyvaus profesinės veiklos tempo ir nuolatinio laiko trūkumo: „*Pagrindinis sunkumas yra laiko stoka <...> nes valandos mūsų darbe yra labai brangios dėl numatytų darbų“* [2]; „*Rasti papildomo laiko, kurio neretai pritrūksta, o eikvoti asmeninio, po darbo, nesinori dėl šeimyninio gyvenimo“* [3]; „*Negalėti reflektuoti dėl didelio klientų srauto, jų poreikių ir darbo funkcijų atlikimo būtinybės“* [4]; „*Planuotis darbus taip, kad rastum laiko ne tik pasidalinti savo išgyvenimais, bet kad ir galėtum kokybiškai išklaudyti kitą“* [8]; „*Sunkiausia skirti laiko, nes dažnu atveju viską tenka atlikti paskubomis“* [10] (žr. priedas Nr. 8). Vadinasi socialiniai darbuotojai susidurdami su profesinės veiklos reflektavimo kliūtimis bei sunkumais negali visapusiškai užtikrinti potencialaus asmeninio ir profesinio mokymosi bei tobulėjimo per patirtį. Todėl svarbu, socialiniams darbuotojams, siekiantiems išlaikyti profesinės veiklos reflektavimo praktiką, gebėti konstruktyviai spręsti kylančius sunkumus, kurie neigiamai įtakoja refleksijos procesą. Analizuojant tiriamųjų, dirbančių X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje, atsakymus, išryškėjo kategorija – *sprendimai*, kurie suponuoja kylančių reflektavimo iššūkių įveikos būdus (žr. priedas Nr. 9).

Remiantis tyrimo duomenimis buvo identifiкуotos subkategorijos – *savianalizė; pokalbiai ir laiko planavimas*, kurios yra apibūdinamos kaip esminės veiklos, padedančios spręsti patiriamas kliūtis ir kylančius reflektavimo sunkumus profesinėje veikloje (žr. priedas Nr. 9). Tiriamųjų teigimu, asmeninės iniciatyvos, individuali refleksija, sudaro galimybes plėtoti profesinio reflektavimo praktiką, padeda geriau suprasti save, didina pasitikėjimą aplinka bei ugdo kritinį mąstymą: „*Tik per bandymą, nuolatinį bandymą išmokstu priimti kritiką <...> tai yra darbas su savimi“* [5], „*Kartais užtenka tiesiog išgirsti save, savo mintis ir baimės pradeda blėsti“* [7]; „*Pirmiausia užduodu sau klausimą – kodėl tai priimu taip asmeniškai? Juk tai yra profesinė bėda, kuri turi būti išspręsta, bet ne užkrauta pačiai sau, tada po truputi gvildenu situaciją ir mažais žingsneliais ją atveriu“* [9];

„Stengiuosi įsiklausyti į save ir kai jaučiu, kad šią patirtį man reikia analizuoti dėl aiškumo, pirmiausia tai atlieku individualiai“ [10] (žr. priedas Nr. 9). G. Bolton ir R. Delderfield (2018) pažymi, kad socialiniai darbuotojai, susiduriantys su asmeniniais barjerais, taikant profesinės veiklos reflektavimą, pasižymi ypač potencialiu asmeniniu ir profesiniu augimu. Minėti autoriai išskiria, kad socialinio darbuotojo asmeninių barjerų atpažinimas ir priėmimas leidžia juos pakeisti į asmeninę stiprybę, kuri veda emocinės ir psichologinės stiprybės link. Vadinasi socialinių darbuotojų asmeninis požiūris ir asmeninis indelis siekiant potencialaus profesinės veiklos reflektavimo yra ypač svarbus tiek dėl savęs ir savo veiksmų supratimo, tiek dėl būdų jų tobulinimui suradimo. Taip pat tarp tiriamųjų atsakymų išryškėjo neformalių kolektyvinių pokalbių svarba: „Pradedu nuo pokalbių su kolegėmis, kurioms jaučiu didesnę emocinį atvirumą, pasitikėjimą“ [4]; „Kartą per savaitę esame sutarusios su keliomis kolegėmis, prie arbatos puodelio, dalintis tuo, kas mums kelia įtampą, man tai tikrai padeda atsiverti be baimės apkrauti kitą“ [6]; „Labai dažnai pasikalbu su kolege, kuria tikrai labai pasitikiu, kurios nuomonė man labai svarbi <...> pokalbis su ja padeda atsiverti ir kitoms kolegėms“ [7] (žr. priedas Nr. 9). Vadinasi neformalūs kolektyviniai pokalbiai yra ypač aktualūs socialiniams darbuotojams, susiduriantiems su asmeniniais barjerais, trukdančiais atvirai reflektuoti didesnėje kolektyvo grupėje. Bendravimas su artimais kolektyvo nariais leidžia diskutuoti tarpusavyje, skatina apmąstyti asmeninę ir kitų patirtį, todėl tai galima vertinti kaip profesinės veiklos reflektavimą, kuris ne tik stiprina emocinį palaikymą, bet ir ugdo bendrystę, pasitikėjimą ir palaikymą kolektyve. Subkategorija – *laiko planavimas*, buvo identifikuota kaip dar viena efektyvi veikla, padedanti socialiniams darbuotojams įveikti profesinėje veikloje kylančius sunkumus siekiant patirties reflektavimo: „Planuoju atliekamus darbus, kad dienos pabaigoje rasčiau laiko apmąstymams“ [2]; „Skiriu konkrečius laiko tarpus refleksijai <...> dienos pabaigoje, likus 20 minučių, permąstau visą dieną, paskutinę mėnesio dieną <...> susirenkam visos skyriuje ir dalinamės savo patirtimis, analizuojam problemas“ [3]; „Kiekvienos savaitės pabaigoje skiriu laiko situacijų analizavimui su kolegėmis“ [4]; „Tenka intensyviai planuoti atliekamą veiklą“ [10] (žr. priedas Nr. 9). Taigi sklandus planavimas, numatant konkretų profesinės veiklos reflektavimui skirtą laiką, didina ir įprasmina refleksyvumą tiek asmeniniu, tiek organizaciniu lygmeniu.

Apibendrinant galima teigti, kad profesinės veiklos reflektavimas X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje yra ypač vertinamas dėl galimybės kritiškai įvertinti tiek asmeninę, tiek profesinę, tiek kolektyvinę patirtį. Refleksijai yra taikomi skirtingi metodai: individuali refleksija, grupinė refleksija ir intervizinė refleksija, kurios yra įvardijamos kaip priemonės, kylančių profesinių sunkumų sprendimui. Tačiau svarbu pažymėti, kad profesinis reflektavimas socialinių darbuotojų veikloje išryškina ir tam tikrus sunkumus, kurie turi neigiamos įtakos pačiam refleksyvumui.

3.2.3. Profesinės refleksijos taikymo socialinių darbuotojų veikloje privalumai ir trūkumai

Analizuojant profesinį refleksavimą X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje, išryškėjo profesinės veiklos refleksavimo privalumai ir trūkumai. Atlikus tiriamųjų interviu analizę, gautos kategorijos: *tobulėjimas*; *bendrystė ir profesinis efektyvumas* suponuojančios profesinės veiklos refleksavimo stiprybes X rajono savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriuje (žr. priedas Nr. 10). R. Bubnys (2012) pažymi, kad įgytos patirties analizavimas veda į asmeninio požiūrio ir vertybių bei į profesinio veikimo ir atliekamų užduočių tobulėjimą. Kategoriją *tobulėjimas* konkretizuoja subkategorijos: *asmeninis* bei *profesinis*, kurios atskleidžia profesinės veiklos refleksavimo vaidmenį siekiui mokytis ir keistis (žr. priedas Nr. 10). Tiriamieji pažymi, kad profesinės veiklos refleksavimas aktualus asmeniniu lygmeniu dėl patiriamų emocijų reguliavimo bei psichologinio atsparumo formavimo: „*Gėdėdama matyti savo vidinius trūkumus atskleidžiu silpnybes, na o tai tarytum verčia save stiprinti*“ [2]; „*Prisideda prie mano asmeninių, tai yra vidinių savybių stiprinimo, kas padeda emociškai sustiprėti*“ [4]; „*Refleksavimas mane stiprina kaip asmenybę, išmokstu valdyti kylančias asmenines reakcijas darbe*“ [6]; „*Apmąstydamą patirtį atpažįstu savo vidinę būseną, išvelgiu sritis, kurios manęs netenkina ir kurias per refleksiją stengiuosi keisti*“ [8] (žr. priedas Nr. 10). Taigi, tiriamųjų nuomone, refleksija yra įrankis asmeninių silpnybių identifikavimui ir pokyčio siekiui. Pažymėtina, kad tyrimo rezultatuose gauti atsakymai rodo, jog refleksija tobulina socialinį darbuotoją ne tik *asmeniniu*, bet ir *profesiniu* lygmeniu: „*Ugdau kritinę savo gebėjimų įvertinimą, kas leidžia konstatuoti faktą, kur yra mano silpnybės, kokių žinių man trūksta ir kokias kompetencijas turėčiau įgyti, na o tai veda į siekį patobulėti*“ [1]; „*Refleksija skatina mokytis srityse, kuriose išvelgiu spragas atliekant darbinę funkciją*“ [3]; „*Rasdamą klaidas savo ar kolegijų veikloje iš jų mokausi ir tai padeda nebekartoti klaidų*“ [4]; „*Po refleksijos jaučiuosi tarytum papildžiusi savo žinių bagažą <...> kurios mane veda į aukštesnį darbinį lygį*“ [7] (žr. priedas Nr. 10). Vadinas socialinių darbuotojų veiklos profesinis refleksavimas skatina asmeninį ir profesinį tobulėjimą per emocinį kontroliavimą, psichologinio atsparumo ugdymą bei kompetencijų ir įgūdžių didinimą.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad profesinės veiklos refleksavimas stiprina *bendrystę* kolektyve, kuri identifiikuota remiantis *komandinio pasitikėjimo* ir *tarpusavio palaikymo* subkategorijomis (žr. priedas Nr. 10). Komandinis pasitikėjimas profesiniame lauke atskleidžia socialinių darbuotojų atvirumą, per kurį yra sprendžiamos ne tik veikloje kylančios problemos, bet ir ugdomas supratingumas, kolektyvinis sąmoningumas ir komandinis darbas: „*Vienareikšmiškai suteikia efektyvesnį, pasitikėjimu grįstą komandinį darbą*“ [2]; „*Refleksija gerina tarpusavio komunikacijos stilių, tobulina gebėjimus vienas kitą suprasti ir pasitikėti*“ [3]; „*Kolegijų atvirumas man suteikia pasitikėjimo jomis, o tai didina atvirumą ir iš mano perspektyvos*“ [5] (žr. priedas Nr. 10). Socialiniai

darbuotojai, profesinėje aplinkoje galintys pasitikėti kolektyvu, ugdo tarpusavio bendradarbiavimo gebėjimus ir tampa komanda, siekiančia bendrų profesinių tikslų, kas taip pat skatina tarpusavio palaikymą: „Ypač jaučiama įtaka didėjančiam tarpusavio palaikymui“ [4]; „Skatina ne tik siekti pagalbos pačiai, bet ir ugdo kolektyvo narių palaikymą joms sudėtingose situacijose“ [6]; „Be profesinio reflektavimo kokybiškas darbas komandoje nėra įmanomas, nes reflektuojant išgryninam svarbą ir palaikymą vienas kitam“ [9] (žr. priedas Nr. 10). Taigi galima teigti, kad refleksijos privalumai išryškinami ne tik socialinio darbuotojo individualiu aspektu, bet ir kolektyvine bendryste socialinio darbo lauke, kas kuria pasitikėjimu ir palaikymu grįstą profesinę aplinką, vedančią į komandinį stiprėjimą ir į profesinį efektyvumą. Analizuojant X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų profesinės veiklos reflektavimo stiprybes, verta pastebėti, kad profesinio efektyvumo didėjimas yra identifikuojamas kaip dar vienas privalumas. Išskirtą kategoriją detalizuoja trys subkategorijos: *aiškūs darbo metodai; pagrįsti sprendimai ir paslaugų kokybė* (žr. priedas Nr. 10). Socialiniai darbuotojai, reguliariai analizuojantys profesinę patirtį, joje atliktus veiksmus, tobulėja kaip profesionalai ir tobulina savo profesinę veiklą, kas padeda užtikrinti ir efektyvesnį paslaugų teikimą bei efektyvesnę pagalbą klientams, kuri yra orientuota į kylančių problemų sprendimą (Teresevičienė, Gedvilienė, 2001). Tiriamųjų teiginiai atspindi profesinės veiklos reflektavimo poveikį, atliekant darbinės veiklos funkcijas, atpažįstant ir pasirenkant konkrečius profesinius metodus: „Darbo užduotys yra lengviau suprantamos, nes iki galo išgryninam visus kylančius klausimus“ [4]; „Refleksija padeda suprasti, kaip dirbti konkrečiu atveju, siekiant profesionalių darbo rezultatų“ [6]; „Gerina patį aiškumą atliekant veiklos funkcijas“ [10] (žr. priedas Nr. 10). Taip pat refleksyvumas stiprina socialinių darbuotojų situacinį įžvalgumą, kuris profesinėje veikloje didina sprendžiamų probleminių situacijų sprendimų matymą: „Skatina reguliuoti priimamus sprendimus, kad jie būtų kuo tikslingiau pagrįsti“ [1]; „Žinoma, ir sprendimai yra priimami kokybiškesni nei buvo anksčiau, juk bendrą situaciją suvokiam platesniu požiūriu“ [6]; „Tobulėjimas situacijose, kurios buvo galima priimti kitokius sprendimus“ [7] (žr. priedas Nr. 10). Svarbu pastebėti, kad X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų profesinis veiklos reflektavimas sukuria palankias sąlygas teikiamų paslaugų gerinimui: „Įtakoja siekį profesionalių paslaugų užtikrinimui ir žmonių poreikių patenkinimui“ [2]; „Galiu teigti, kad efektyvina organizuojamas paslaugas“ [3]; „Gerėja teikiamos paslaugos, nes tobulėdama vis geriau įvertinu ir kliento padėtį“ [5]; „Visada pergalvojusi ar išgirdusi argumentuotus pastebėjimus iš šalis atliepiu juos atliekamoje veikloje, tai veda į teikiamų paslaugų gerėjimą“ [8] (žr. priedas Nr. 10). Vadinasi patirties reflektavimas, kaip įrankis profesinėje veikloje koreguoja atliekamas socialinių darbuotojų veiklose funkcijas, kurios didina profesinį efektyvumą tiek individualiu, tiek organizaciniu lygmeniu. Dėl to socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos labiausiai pažeidžiamų visuomenės narių kontekste nuolat gerėja.

Tikslingai gilinantis į profesinės refleksijos procesus, paaiškėjo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veiklos reflektavimo silpnosios pusės. Tyrimo metu buvo identifikuotos kategorijos: *papildomai paskirta veikla* ir *ribotas poveikis* (žr. priedas Nr. 11). Kategoriją – *papildomai paskirta veikla*, konkretizuoja subkategorijos: *funkcijos* bei *perteklinė profesinė veikla*, kurios atskleidžia refleksyvumo keliamą įtampą ne dėl neigiamo ar priešiško socialinių darbuotojų požiūrio į šį procesą, bet dėl taikymo aplinkybių: „*Nepaisant visko, reflektavimas reikalauja papildomo darbo*“ [2]; „*Reflektavimas, mano nuomone, yra papildoma užduotis, reikalaujanti tiek papildomo laiko, tiek papildomų resursų*“ [8]; „*Kaip ir minėjau anksčiau, refleksijai reikia papildomo laiko, jau ir taip tarp didelio funkcijų atlikimo*“ [10] (žr. priedas Nr. 11). Tiriamųjų atsakymų analizė rodo, kad neretai socialiniai darbuotojai profesinį veiklos reflektavimą patiria kaip papildomą profesinės veiklos funkciją jau ir taip sudėtingame ir nuolat kintančiame profesiniame lauke. Taip pat gauti atsakymai rodo, kad profesinis reflektavimas nėra suskirstytas socialiniams darbuotojams aktualiomis kategorijomis: „*Bendrų susirinkimų metu tenka išklaudyti problemines situacijas, visai nesusijusias su mano klientų grupe, todėl kartais atrodo, kad tai tik laiko gaišinimas*“ [5]; „*Tikdo, kad kiekvieną mėnesį esam įpareigotos analizuoti situacijas visos kartu, nepaisant to mums tai aktualu ar ne*“ [9] (žr. priedas Nr. 11). Tai reiškia, kad X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus profesinio reflektavimo modeliai nėra tikslingi dėl analizuojamų ne visiems socialiniams darbuotojams aktualių problemų tikslinės klientų grupės atžvilgiu bei dėl refleksijos praktikos skyrimui identifikuojamų papildomų funkcijų atlikimo poreikio.

Analizuojamus profesinės refleksijos trūkumus aktualizuoja ir riboto poveikio problema X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje. Atitinkamai išryškėja subkategorijos: *perdėti lūkesčiai* ir *ribotos galimybės taikymui* (žr. priedas Nr. 11). Tiriamieji pastebi, kad profesinė refleksija dalinai vertinama kaip priemonė galinčia išspręsti visas problemas, tačiau pamirštama, kad tai procesas, reikalaujantis įsipareigojimų ir asmeninių pastangų, o ne greitas rezultatas, išsprendžiantis visus sunkumus čia ir dabar: „*Po analizavimo jaučiuosi kupina noro įtraukti naujoves savo darbe, tačiau kartais tenka susidurti su nusivylimu dėl nepasisekimo*“ [7]; „*Tenka pastebėti kolegijų nusivylimą po intervizijos susitikimų, kažkaip atrodo, kad jos tikisi per refleksiją išspręsti visus sunkumus, bet juk tai ilgas darbas, o ne greitas rezultatas*“ [10] (žr. priedas Nr. 11). Galima daryti prielaidą, kad profesiniam veiklos reflektavimui yra keliami perdėti lūkesčiai, kurių neatliepus yra jaučiamas nusivylimas ir nepasitenkinimas pačiu refleksijos procesu. Taip pat svarbu pažymėti tyrime išryškėjusias ribotas galimybes profesinio reflektavimo metu įgytus įgūdžius sistemingai pritaikyti veikloje: „*Tiesiog ne visada pavyksta <...> ir gautas žinias panaudoti*“ [4]; „*Todėl analizuotos situacijos, neturinčios nieko bendro su mano funkcijų atlikimu, nesuteikia jokios prasmės ar galimybės pasinaudoti gautomis žiniomis*“ [9]; „*Kaip mes sakome identiškų situacijų*

nebūna, tik kažkuo panašios, todėl įgyta patirtis ne visada yra pritaikoma naujoje situacijoje“ [10] (žr. priedas Nr. 11). Taigi nors refleksyvi praktika skatina mąstyti ir analizuoti tiek savo, tiek kolektyvo patirtį, ribotos galimybės pritaikyti refleksijos metu įgytus gebėjimus dėl nesusietumo su atliekamomis funkcijomis, sukelia neigiamas socialinių darbuotojų reakcijas į patį reflektavimo procesą.

Apibendrinant galima teigti, kad profesinės veiklos refleksijos privalumai X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje atskleidžiami tiek asmeniniame, tiek profesiniame tobulėjime. Profesinės veiklos reflektavimas stiprina bendrystę kolektyviniu ir organizaciniu lygmeniu, kas skatina tarpusavio pasitikėjimą ir palaikymą. Taip pat reflektavimas didina profesinį efektyvumą, kuris įtakoja socialinių darbuotojų sąmoningumą koreguojant veiklos metodus ir priimamus sprendimus siekiant efektyvaus ir veiksmingo pagalbos suteikimo klientų grupėms. Tačiau profesinės veiklos reflektavimo praktikoje X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje išryškunami ir trūkumai. Silpnąją profesinės veiklos reflektavimo pusę charakterizuoja proceso supratimas kaip papildoma profesinė funkcija bei negalėjimas įžvelgti konkrečių rezultatų. Profesinio reflektavimo tikslo nebuvimas, perdėti lūkesčiai ir ribotos galimybės taikyti refleksijos metu įgytas žinias ar gebėjimus demotyvuoja socialinių darbuotojų siekį patirties analizavimui.

DISKUSIJA

Profesinės refleksijos vaidmuo nuolat besikeičiančiame socialinio darbo kontekste yra nagrinėjamas daugelio Lietuvos ir užsienio mokslininkų, kurie atliktuose tyrimuose akcentuoja pačio socialinio darbuotojo patirties analizavimo per refleksijos procesą svarbą įvairiuose lygmenyse. Šiame darbe atlikto kokybinio tyrimo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje gauti rezultatai patvirtina jau esamus tyrėjų tyrimų rezultatus apie profesinės veiklos reflektavimo turinį ir ypatybes bei atskleidžia identifikuotus profesinės refleksijos taikymo socialinių darbuotojų veikloje privalumus ir trūkumus.

Tyrimo metu identifikuota, kad profesionalaus socialinio darbuotojo veiklos turinys yra atskleidžiamas individualiu ir profesiniu lygmeniu. Socialiniai darbuotojai, save kaip socialinio darbo srities profesionalą laiko tada, kai pasižymi empatija, atjauta, vidine motyvacija, emociniu atsparumu bei reikiamomis profesinėmis kompetencijomis, kurios apima gebėjimą dirbti individualiai ir komandoje, kritinį mąstymą, refleksyvumą. Mokslinėje literatūroje išryškinama, kad profesionalus socialinis darbuotojas laikomas specialistu, turinčiu tiek asmeninius motyvus, kurie pasižymi socialinio teisingumo siekiu (Mor Barak, 2020), tiek profesinius siekius, kurie pasižymi kritinio mąstymo ir turimos patirties analizavimu – reflektavimu (Pozdniakovas, Gudžinskienė, 2020). S. B. Hetzner (2013) atlikto tyrimo rezultatuose išskiria, kad refleksyvumas yra vienas iš svarbiausių profesionalaus socialinių darbuotojų bruožų, dėl jį įtakojančių savybių, tai – kritinis patirties analizavimas, turimų ir trūkstamų kompetencijų identifikavimas, nuolatinio mokymosi ir tobulėjimo siekimas. V. Kavaliauskienė (2010) ir V. Gevorgianienė (2012) tyrimuose pabrėžė, kad socialinių darbuotojų refleksyvumas ugdo profesinį atsinaujinimą ir tobulėjimą. Šiuos teiginius patvirtinta ir gauti tyrimo rezultatai, kuriuose atskleidžiama, kad refleksyvumas skatina socialinius darbuotojus nuolat permąstyti savo žinias, patirtį ir veiksmus, taip iš jos mokantis tiek individualiu, tiek profesiniu lygmeniu, taip pat tyrimo rezultatai papildė minėtų autorių rezultatus tuo, kad profesinės veiklos reflektavimas yra priemonė, padedanti prisitaikyti prie nuolat kintančios ir sudėtingėjančios socialinio darbo aplinkos.

Tačiau svarbu išskirti ir atliktame tyrime, ir analizuotuose moksliniuose tyrimuose išryškėjusius profesionalaus socialinio darbuotojo veikloje kylančius profesinius sunkumus. I. Dirgėlienė (2005) ir V. Kavaliauskienė (2010) tyrimuose pabrėžė, kad socialinio darbo veiklos turinyje susiduriama su emociniu krūviu, instituciniu ir teisiniu ribotumu, V. Vaicekauskienė (2014) kylančius profesinius sunkumus papildė psichologiniu krūviu. Šie profesiniai sunkumai socialinio darbo veiklos turinyje išryškinami ir atlikto tyrimo rezultatuose, kuriuose identifikuojami faktoriai: tiesioginis darbas su pažeidžiamomis visuomenės grupėmis, krizinės ir sunkiai sprendžiamos tikslinės klientų grupės problemos, profesinė įtampa dėl skubotumo ir profesinių funkcijų atlikimui

skirto terminų ribotumo. I. Juriavičienės ir L. Milkinaitės (2024) tyrimo rezultatuose išskiriamas ir neigiamas klientų požiūris į siūlomą ar teikiamą pagalbą, kaip dar vienas socialinio darbo lauke kylantis sunkumas. Tyrimo rezultatuose neigiamas klientų požiūris ir net agresyvus klientų elgesys taip pat išryškinami, kaip socialinio darbo veiklos turinyje patiriami profesiniai sunkumai. Atlikto tyrimo rezultatuose buvo identifikuotas ir dar vienas socialiniame lauke patiriamas sunkumas – darbo krūvis, kurį įtakoja didelis klientų srautas.

Kylančių profesinių sunkumų sprendimui keliama profesinės veiklos reflektavimo svarba, kuri atlikto tyrimo duomenimis identifikuojama kaip efektyvi pagalbos priemonė. A. Lastauskienė (2015) pabrėžė, kad profesinės veiklos reflektavimas ugdo gilesnį ryšį su savimi, kas padeda iš anksto pasiruošti emociškai ir psichologiškai kylantiems profesiniams sunkumams. Atlikto tyrimo rezultatai, rodo, kad profesinės veiklos reflektavimas socialinių darbuotojų veikloje padeda kurti tvirtesnį ryšį su savimi per asmeninių emocijų ir reakcijų atpažinimą, kas padeda vadovautis konstruktyviomis ir profesinėmis reakcijomis, išryškina kylančias problemas ar sunkumus per kritišką patirties analizavimą ir vertinimą, kas padeda atrasti alternatyvius veikimo metodus ateityje, ugdo dalinimosi atsakomybe su kolektyvo nariais įgūdžius ir skatina atviresnius kolektyvo santykius per vienas kito išklaušymą ir supratimą, kas padeda spręsti individualias, bendras kolektyvines ar organizacines problemas. R. Maziliauskaitės ir V. Legkausko (2013) tyrimas taip pat atskleidė, kad profesinės veiklos reflektavimas yra svarbi priemonė kolektyve kylančių iššūkių sprendimui bei esamų ir kuriamų tarpusavio santykių kūrimui, vedančių į palaikančią profesinę aplinką.

Kaip profesinės veiklos reflektavimo modelius, taikomus analizuojant profesines ar asmenines patirtis, A. Bagdonas, S. Saulėnienė (2021) išskiria asmeninę refleksiją, A. Palaimaitė (2009) ir G. Volff (2020) išskiria intervizinę refleksiją, S. Bengtsson ir kt. (2015) išskiria kolektyvinę refleksiją, B. Jansen (2000), L. Abromaitienė (2013) ir R. Alėjūnė (2020) išskiria supervizinę refleksiją. Minėti autoriai tyrimų rezultatuose pažymi, kad konkretus ir aiškus profesinės veiklos reflektavimo modelis suteikia aiškumo pačiam procesui, taip pat jį paverčia efektyvesniu bei veda į tikslingą ir vertingą tikslo pasiekimą. Šios nuomonės pasitvirtino ir atlikto tyrimo rezultatuose, kuriuose kaip profesinės veiklos reflektavimo modeliai taikomi X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje identifikuojami kaip: individuali refleksija – sąmoningas asmeninės patirties apmąstymas apie profesinę veiklą, asmeninių ir profesinių savybių įvertinimas; intervizinė refleksija – kolektyvinės diskusijos analizuojant sudėtingas profesines problemas, ieškant ir randant konkrečius sprendimus; grupinė refleksija – pokalbiai mažesnėse ir artimesnėse grupėse, siekiant palaikymo, supratimo ir net pasidalinimo gerosiomis patirtimis. Tyrimo rezultatai ir kitų mokslininkų esami tyrimai atskleidžia, kad profesinės veiklos reflektavimo modeliai taikomi socialinių darbuotojų veikloje yra efektyvios ir aiškiai apibrėžtos priemonės, padedančios spręsti profesinėje veikloje kylančius sunkumus ir iššūkius.

Profesinės veiklos reflektavime yra identifikuojami tam tikri kylantys sunkumai, kurie turi neigiamos įtakos pačio proceso efektyvumui. I. Dirgėlienė, A. Kiaunytė (2005), D. J. Clark (2021) kaip esminius profesinės veiklos reflektavimo proceso sunkumus identifikuoja – asmeninius trikdžius, kuriuos apibūdina perdėtu savikritiškumu, išankstiniu nusistatymu, negebėjimu priimti grįžtamojo ryšio ar kritikos bei autoriteto baimę. J. R. Šinkūnienė, A. Katkonienė (2010) identifikuoja išorinius trikdžius, kurie taip pat yra įvardijami refleksijos proceso sunkumais, tai neigiamas profesinės aplinkos požiūris į refleksijos procesą, prieštaravimas patirties analizavimui, funkciniai barjerai (didelis darbo krūvis). Atlikto tyrimo duomenys sutampa su esamais rezultatais, nes juose taip pat atskleidžiama, kad refleksijos proceso efektyvumui kyla tam tikri sunkumai, vienas iš jų identifikuojamas, kai asmeniniai barjerai, kai socialiniai darbuotojai baiminasi dalintis patirtimi dėl esamų emocinių sunkumų, nepasitikėjimo savimi ir aplinkiniais, įvertinimo baimės. Kitas kaip laiko trūkumas, kai atliekant profesinės veiklos funkcijas trūksta laiko tikslingam ir efektyviam patirties analizavimui. J. Oviawe (2020) taip pat išskiria, kad laiko trūkumas yra vienas esminių profesinės veiklos reflektavimo sunkumų, mažinančių proceso efektyvumą. Svarbu atkreipti dėmesį, kad atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai imasi konkrečių veiksmų, kad kylantys reflektavimo sunkumai būtų sprendžiami. Tyrime išryškėjo, kad socialiniai darbuotojai siekdami spręsti asmeninius barjerus reflektuoja, ugdosi pasitikėjimo kitais įgūdžius, diskutuoja mažesnėse grupėse, taip siekiant atsiverti ir išmokyti priimti atgalinį ryšį. Taip pat tikslingai planuoja atliekamas profesines funkcijas, kad būtų galima iš anksto numatyti konkretų laiką patirties analizavimui. G. Bolton, R. Delderfield (2018) tyrime atskleidė, kad socialinių darbuotojų individualus indėlis siekiant spręsti refleksijoje kylančius sunkumus yra tam tikra stiprybė, nes gebėjimas atpažinti trikdžius suteikia potencialą asmeniniam ir profesiniam augimui.

Atliktas kokybinis tyrimas atskleidė profesinės veiklos reflektavimo privalumus bei trūkumus. Identifikuojami privalumai socialinio darbuotojo asmeniniu ir profesiniu lygmeniu. Asmeniniu: socialiniai darbuotojai ugdosi emocinį bei psichologinį atsparumą, turimus įgūdžius ir kompetencijas, kas veda į konkretų pokytį, skatina vienas kito atvirumą, supratingumą, dalinasi iššūkiais, kas veda į kolektyvinį sąmoningumą, komandinį darbą ir tarpusavio bendradarbiavimą. Profesiniu lygmeniu: priimami profesionalūs sprendimai, kas užtikrina paslaugų kokybę. Vadinasi profesinės veiklos reflektavimo privalumai socialinių darbuotojų veikloje, atlikto tyrimo rezultatuose, atskleidžia pačio proceso naudas tiek asmeniniu, tiek profesiniu, tiek organizaciniu lygmeniu. R. Bubnys (2012) taip pat išskyrė, kad profesinis veiklos reflektavimas tobulina asmeninį požiūrį, profesinį veikimą ir atliekamų užduočių tobulėjimą.

Tačiau socialiniai darbuotojai refleksijos procesą identifikuoja kaip papildomą darbinę funkciją, taip pat procesui kelia per didelius lūkesčius, tikisi pokyčio neįdedant asmeninių pastangų arba proceso metu įgytų žinių ar įgūdžių netaiko profesinėje veikloje.

IŠVADOS

1. Refleksijos charakteristika apima socialinio darbo pažinimo procesą, kuriuo siekiama analizuoti asmeninę ir profesinę patirtį bei atskleisti ją įtakojusias vertybes, įsitikinimus, emocijas ir nuostatas. Refleksija skatina mokymąsi per patirtį, kai yra susiejamos turimos žinios ir įgūdžiai su trūkstamais gebėjimais, kurie buvo identifikuojami per kritinį įsivertinimą. Tai nuolatinis mokymosi ir tobulėjimo procesas, skatinantis asmenybės tobulėjimą, profesinių įgūdžių ugdymąsi. Aiškus refleksijos proceso supratimas suteikia gilesnę ir kokybiškesnę veiklos apmąstymo ir analizavimo prasmę.

2. Refleksijos svarba socialinių darbuotojų profesinėje veikloje atsispindi asmeniniu, profesiniu ir organizaciniu lygmeniu. Profesinės veiklos apmąstymas gerina socialinių darbuotojų savasties suvokimą. Socialiniai darbuotojai taikydami profesinės veiklos reflektavimą geriau suvokia profesinius veiksmus, jų pasekmes, kas didina profesinį atsakingumą ir priimamų sprendimų kokybę. Refleksijos procesas svarbus ir santykiams su kolektyvu bei klientais, nes analizuojant patirtis yra kuriama palaikanti aplinka bei geriau suvokiamas kiekvienas individualus atvejis, kas padeda identifikuoti efektyvių paslaugų organizavimą ir teikimą. Refleksijos strategijos socialinių darbuotojų profesinėje veikloje identifikuojamos interviziniu ir superviziniu pagrindu. Strategijos suteikia aiškumo pačiam profesinės veiklos reflektavimo pagrindui ir jo taikymui kasdieniniame profesinių funkcijų atlikime.

3. Empirinis tyrimas atskleidė, kad profesinės refleksijos vaidmuo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų praktikoje yra vertinamas kaip prasmingas procesas asmeninei ūgčiai, profesinei veiklai, organizacinei aplinkai. Profesinės veiklos reflektavimas užtikrina socialinių darbuotojų emocinę gerovę ir didina psichologinį atsparumą. Analizuodami profesinę patirtį socialiniai darbuotojai atpažįsta turimų žinių, įgūdžių ir kompetencijų stipriąsias ir silpnąsias sritis, siekia jų pokyčio, kuris veda į profesinį augimą ir tobulėjimą. Reflektavimas socialiniame darbe padeda spręsti profesinėje veikloje kylančius asmeninius, kolektyvinius, funkcinis sunkumus ir iššūkius, taip pat ugdo tarpusavio santykius, grįstus pasitikėjimu ir palaikymu. Socialiniai darbuotojai analizuodami ir dalindamiesi profesine patirtimi kuria kokybišką ir palankią darbo aplinką, kurioje didėja ne tik socialinių darbuotojų pasitenkinimas profesine veikla, bet ir gerėja teikiamų paslaugų kokybė. Empirinis tyrimas atskleidė, kad profesinės veiklos reflektavimą X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje suponuoja konkretūs trūkumai, kurie mažina pačio refleksijos proceso potencialą. Reflektuojant socialiniai darbuotojai iš anksto nenumato patirties analizavimo tikslo arba iškeliamas tikslas, bet su perdėtais lūkesčiais. Profesinės patirties reflektavimas identifikuojamas kaip papildoma ir privaloma pareiginė

funkcija. Socialinio darbuotojo veikloje stokojama konkretaus laiko kokybiškam patirties analizavimui.

REKOMEDACIJOS

1. X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus vedėjui: užtikrinti sąlygas profesinės veiklos reflektavimui, numatant procesui skirtą konkretų laiką ir vietą bei pasirūpinant, kad šiam procesui skirtas laikas būtų įtrauktas į numatytą darbo grafiką; organizuoti profesinės veiklos reflektavimą konkrečioms grupėms, kuriose analizuojamos patirtys būtų aktualios socialiniams darbuotojams konkrečiai su veiklos funkcijomis ar tikslinėmis klientų grupėmis susijusiomis temomis.

2. X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialiniams darbuotojams: ieškoti konkrečiai jiems aktualaus ir priimtino profesinės veiklos reflektavimo metodo, kuris atlieptų jų poreikius; siekti reguliaraus profesinės veiklos analizavimo, taip užtikrinant tiek asmeninio emocinio ir psichologinio atsparumo stiprinimą, tiek tobulėjant kaip savo srities profesionalui.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abromaitienė, L. (2013). Supervizija kaip pedagogų profesinio tobulėjimo galimybė. *Pedagogika*, 112, 32-36. Prieiga per internetą: [352130778-libre.pdf \(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net\)](https://doi.org/10.15181/andragogy.v8i0.1719)
2. Adomaitienė, J., Balčiūnienė R. (2017). Asmenų, dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje, kompetencijos ir jų tobulinimo galimybės. *Andragogika*, 1(8), 71-93.
DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/andragogy.v8i0.1719>
3. Arsic, M. ir kt. (2012). An automated tool for detection of FLAIR-hyperintense white-matter lesions in Multiple Sclerosis. *Neuro image*, 59(4), 3774-3783. Prieiga per internetą: [An automated tool for detection of FLAIR-hyperintense white-matter lesions in Multiple Sclerosis – ScienceDirect](https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2012.04.061)
4. Atkins, S., Murphy, K. (1994). Reflectivepractice. *Nursing Standard*, 39, 49-54.
5. Bagdonas, A. (2001). Socialinis darbas Lietuvoje: raidos, praktikos ir akademinis aspektas. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 1, 10-34.
6. Bagdonas, A., Saulėnienė, S. (2021). Refleksijos taikymo galimybės ikimokyklinio ugdymo pedagogų mokymosi procese. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijoje*, 17 (2), 37-45. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistika.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2021~1664368719811/J.04~2021~1664368719811.pdf>
7. Balčiūnienė, I. (2006). Refleksijų metodų analizė ir įvertinimas dirbant pagal kooperuotų studijų 60nterne. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 4(11), 44-53.
8. Bardbury, H. (2010). *Beyond reflective practice: New approaches to professional lifelong learning*. London: Routledge.
9. Bendrinės lietuvių kalbos žodynas (2015–2024). Lietuvių kalbos institutas. Lietuvių kalbos išteklių informacinė 60nterne „E. kalba“. Prieiga per 60nternet: <https://ekalba.lt/bendrinės-lietuvių-kalbos-zodynas/refleksija?paieska=refleksija&i=ebae9d67-09b0-491f-923f-93bce1dcb2d3>
10. Bengtsson, S., Cedersund, E., Borjesson, U. (2015). Reflection in action: implications for care work. *Reflective practice*, 16(2), 285-295. DOI:10.1080/14623 943.2015.1023275
11. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydzūnaitė, V. (2008). Kokybinių tyrimų metodologija. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
12. Bubnys, R., Colomer, J., Serra, T., Canabate, D. (2020). Reflecting learning in higher education: Active methodologies for transformative practices. *Sustainability* 12(9), 1-8. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12093827>
13. Bubnys, R., Žydzūnaitė, V. (2008). Reflektuojančio būsimio specialiojo pedagogo profesinio apsisprendimo patirtys. *Mokytojų ugdymas*, 11(2), 71-84.

14. Bubnys, R. (2009). *Reflektyvus mokymasis kaip edukacinis fenomenas ugdant specialiuosius pedagogus aukštojoje mokykloje*. Šiauliai: Šiaulių universitetas.
15. Bubnys, R. (2012). *Reflektyvaus mokymo(si) metodų diegimo aukštojoje mokykloje metodika: Refleksija kaip besimokančiųjų asmeninės ir profesinės raidos didaktinis metodas*. Šiauliai: Šiaulių valstybinė kolegija.
16. Burnard, P. (2002). *Learning human skills – an experiential and reflective geode for nurses and health care professionals*. Elsevier Science. Ltd.
17. Braakenburg, H. (2015). Socialinio darbo kokybės vadyba Nyderlanduose: principai ir požiūris. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 1, 57-64.
DOI: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8497>
18. Bruno, A., Galuppo, L. & Gilardi, S. (2011). Evaluating the reflexive practices in a learning experience. *European Journal of Psychology of Education*, 26, 527-543.
19. Carroll, M. (2010). Levels of reflection: On learning reflection. *Psychotherapy in Australia*, 16(2), 24-31. Prieiga per internetą: <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.727680093884978>
20. Chiplin, J, Stavric, V. (2017). *Models of reflection. Physiotherapy new Zeland* 1, 1-3.
21. Clark, D. J. (2021). Learning through reflection. *British journal of midwifery*, 25(10), 662-666.
22. Česnuitytė, V., ir kt. (2014). *Lietuvos šeima: socialinių saitų perspektyva: monografija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
23. Dewey, J. (1933). *How we think: A restatement of the reflective thinking to the educative process*. Boston: D. C. Heath, 9-52.
24. Dirgėlienė, I., Alėjūnė, R. (2020). Supervizijos perspektyvo atvejo vadyboje. *Tiltai*, 1, 51-74.
25. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A., Ruškus, J., Večkienė, N. (2010). Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 6, 39-58.
26. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 15, 240-254.
27. Duke, S, Appleton J. (2000). The use reflection in a palliative care programme: a quantitative study of the development of reflection skills over an academic year. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 1557-1568.
28. Erlendson, P. (2014). Reflection and perception in professional practice. *Indo-Pacific Journal of Phenomenology*, 14(1), 1-11. Prieiga per 61Internet: <https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/EJC154299>

29. Fay, D. & Frese, M. (2001). The concept of personal initiative: An overview of validity studies. *Human Performance*, 14, 97-124.
30. Fava, G. A., Tomba, E. (2009). Increasing psychological well-being and resilience by psychotherapeutic methods. *Journal of personality*, 77(6), 1906-1934.
31. Frese, M. & Plüddemann, K. (1993). Umstellungsbereitschaft im Osten und Westen Deutschlands. Readiness to change in East and West Germany. *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, 24, 198-210.
32. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu: vadovėlis*. Vilnius: Mykolas Romeris universitetas.
33. Gevorgianienė, V., Fargion, S. (2012). Verslumas socialiniame darbe – profesijos bruožas ar iššūkis? *Acta paedagogica Vilnensia* 28, 83-93.
34. Gibbs, G. (1988). *Learning by doing: A guide to teaching and learning methods*. Oxford: Oxford Polytechnic.
35. Gualtherie van Weezel, L. (2002). *Vadovavimas ir socialinis darbas kaitos sąlygomis*. Kaunas: Kitos spalvos.
36. Grant, A. M., Franklin, J., Langford, P. (2002). The self-reflection and insight scale: a new measure of private self consciousness. *Social behavior and personality*, 30(8), 821-836.
37. Hay, J. (2007). *Reflective Practice and Supervision for Coaches*. Maidenhead: Open University Press.
38. Hetzner S. B. (2013). *Reflection in professional practice*. Inaugural-Dissertation zur Erlangung der Doktorwürde der Fakultät für Psychologie, Pädagogik und Sportwissenschaft der Universität Regensburg. Prieiga per internetą: <https://d-nb.info/1051132665/34>
39. Hinett, K. (2002). *Developing reflective practice in legal education*. Warwick: Warwick Printing Company Ltd. Accessed December 17, 2013.
40. Jansen, B. (2000). Sind supervision für Lösungen verantwortlich. Ein Beitrag zur Lösungsrorientierung in supervision. *Supervision*, 2.
41. Jarvis, P. (2001). Special Issue. *Promoting journal writing in adult education*, 90, 79-86. <https://doi.org/10.1002/ace.23>
42. Jovaiša, L. (1998). *Profesinio konsultavimo psichologija*. Vilnius: Agora.
43. Jovaiša, L. (1999). *Profesinio konsultavimo psichologija*. Vilnius: Agora.

44. Juriavičienė, I., Milkinaitė L. (2024). Socialinio darbuotojo konfliktų su klientais valdymo patirtys. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 20(1), 79-86. Doi: [Socialinio darbuotojo konfliktų su klientais valdymo patirtys | Mokslo taikomieji tyrimai / Applied Research](#)
45. Jurkuvienė, R. (2004). Supervizijos sistemų teorija. *Socialinio darbo supervizija: teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija, 40-81.
46. Kavaliauskienė, V. (2010). Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *Acta Paedagogica Vilnesia*, 25, 159-171. <https://doi.org/10.15388/ActPaed.2010.25.3000>
47. Kiaunytė, A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. *Socialinis darbas* 7(2), 119-130.
48. Kiaunytė, A., Večkienė, N. P. (2011). Socialinių darbuotojų, patiriančių pokyčius profesinėje veikloje, poreikis paramai: supervizijos perspektyva. *Sveikatos mokslai* 21 (7), 207-215. Prieiga per internetą: [239-789-1-PB.pdf \(sm-hs.eu\)](#)
49. Klooster, D. (2001). Kritinis mąstymas – kas tai? *Permainos*, 4, Vilnius: Garnelis, 36-40.
50. Laucytė, G. (2009). *Socialinio darbo supervizijos poreikio analizė neįgaliųjų dienos centruose*. Magistro baigiamasis darbas.
51. Lastauskienė, A. (2015). *Apmąstyk ir veik. Refleksijos metodai ir rekomendacijos mokymosi procese*. Vilnius: Ugdymo plėtotės centras.
52. Magnusen, J. (2018). Supervision in Denmark – an empirical account of experiences and practices. *European Journal of Social work*, 21(3), 359-373.
53. Malinauskienė, R. (2020). *Perdegimo sindromas ir jo įveikos strategijos socialinio darbuotojo profesinėje veikloje*. Magistro baigiamasis darbas. Prieiga per internetą: <https://vb.mruni.eu/object/elaba:65387030/>
54. Mazilauskaitė, R., Legkauskas, V. (2013). Darbuotojų lojamlumo organizacijai sąsajos su organizacijos Nario savimone ir tarpasmeninių santykių kokybe darbe. *Jaunųjų mokslininkų psichologų darbai*, 2, 71-76. Prieiga per 63nternet: [2013-JMPD-nr2.pdf](#)
55. Mažeikis, G. (2007). *Kompetencijų ugdymo sistema taikant kooperuotų studijų metodą*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
56. Mezirow, J. (1981). A critical theory of adult learning and education. *Adult education*, 32(1), 3-24.
57. Mezirow, J. (1990). *Fostering critical reflection in adulthood*, 1-20. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
58. Mezirow, J., (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. San Fransisco: Jossey-Bass.

59. Mor Barak, E. M. (2020). The practice and science of social good: emerging paths to positive social impact. *Research on social work practice*, 30(2), 139-150.

Prieiga per internetą: [The Practice and Science of Social Good: Emerging Paths to Positive Social Impact](#)

60. Munobwa, J. S., Ahmadi, P. O. (2023). Helping or controlling? Choice of chopping methods when dealing with violent clients in statutory social work. *Social science*, 12(58), 1-15.

Prieiga per 64nternet: <https://www.diva portal.org/smash/get/diva2:1741461/FULLTEXT01.pdf>

61. Naujainienė, R. (2007). *Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje. Socialinio darbo patirtis*. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba.

62. Oviawe, J. (2020). Application of Graham Gibbs Model of Reflection to Improve Teaching Understanding among Technical Education Students in Technical Vocational Education and Training Vew project Application of Graham Gibbs Model of Reflection to Improve Teaching Understanding. *Sumerianz Journal of Education, Linguistics and Literature*, 3(2), 2617-1732.

63. Palaimaitė, A. (2009). Socialinių darbuotojų požiūris į interviziją ir superviziją. Magistro baigiamasis darbas.

64. Pozdniakovas, A., Gudžinskienė V. (2021). Socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromą nulemiančios organizacinės priežastys. *Socialinės gerovės tyrimai*, 19(1), 26-47.

65. Psichologijos žodynas (1993). Ats. Red. Augis R., Kočiūnas R. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla.

66. Pundziene, A., Buoziute-Rafanaviciene, S., Turauskas, L. (2009). Relation between the Attributes of Execuitive Successor and Organizational performance. *Work humanism*, 2, 65-74.

Prieiga per internetą: [Executive Successor and Post-Succession Organizational Performance in Lithuanian Organizations](#)

67. Raudeliūnaitė, R. (2010). Socialinio darbo studentų patirtis studijų praktikoje: rašytinių refleksijų analizė. *Socialinis darbas*, 9(2), 48-55.

68. Rodgers, C. (2002) Defining reflection: Another Look at John Dewey and Reflective thinking. *Teachers College Record Volume 104*(4), 842–866. Prieiga per 64nternet: https://www.researchgate.net/publication/240645823_Defining_Reflection_Another_Look_at_John_Dewey_and_Reflective_Thinking

69. Sadauskas, J., Indrašienė, V., Dromantienė, L. (2016). Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. *Socialinis darbas*, 14(1), 6-20.

70. Schaepkens, S. P. C., Veen, M., & de la Croix, A. (2022). Is reflection like soap? A critical narrative umbrella review of approaches to reflection in medical education research. *Advances in Health Sciences Education*, 27(2), 537–551. Prieiga per 64nternet:

https://www.researchgate.net/publication/356173004_Is_reflection_like_soap_a_critical_narrative_umbrella_review_of_approaches_to_reflection_in_medical_education_research

71. Schon, D. A. (1991). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Aldershot: Ashgate Publishing Ltd.
72. Semionovienė R. (2014). Socialinio darbuotojo profesinė gerovė: Socialinių darbuotojų profesinės patirties refleksija. Magistro baigiamasis darbas. Prieiga per 65internet: [content \(vdu.lt\)](https://content.vdu.lt)
73. Sojisirikul, P., Chanchula, N. (2023). Use of voice thread of reflective speaking. *Learn Journal: Language education and acquisition research network*, 16(2), 333-347.
74. Stanišauskienė, V. (2004). *Rengimosi karjerai socioeducaciniai pagrindai ir jų projekcija į Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklą*. Kaunas: Technologija.
75. Šinkūnienė, J. R., Katkonienė, A. (2010). Socialinio darbo teorija ir praktika. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas* 9(1), 64-73.
76. Švedaitė-Sakaluskė, B. (2012). Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip refleksyvų profesionalumą. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika ir Praktika*, 6, 23-32.
<https://doi.org/10.15388/STEPP.2012.0.1861>
77. Tereševičienė, M., Gedvilienė, G. (2001). Mokytojos profesinio tobulėjimo galimybės: patirtis ir refleksija. *Pedagogika*, 51, 133-145.
78. Thomas, J., Spreadbury, K. (2008). *Promoting best practice through supervision, support and communities of practice*. New York: Palgrave Macmillan.
79. Tynjälä, P. (2013). Toward a 3-P model of workplace learning: A literature review. *Vocations and Learning*, 6, 11-36.
80. Tsui, M. S. (2005). *Social work supervision. Contexts and cocepts*. London: SAGE.
81. Vaicekauskienė, V. (2001). Komandinio darbo svarba socialiniame darbe. *Socialinė teorija. Empirija, politika ir praktika*, 1, 118-122. DOI: <https://doi.org/10.15388/STEPP.2001.0.8512>
82. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas*, 3 (39), 188-202. Prieiga per internetą: [content](https://content.vdu.lt)
83. Vaicekauskienė, V., Čiužas, R. (2013). Reflektyviojo modelio taikymas teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime. *Socialinis ugdymas* 2 (34), 139-149. Prieiga per internetą: [239-789-1-PB.pdf \(sm-hs.eu\)](https://content.vdu.lt/content/view/full/239-789-1-PB.pdf(sm-hs.eu))
84. Varžinskienė, L., Ivanauskienė, V. (2007). Socialinių darbuotojų profesinių vertybių raiška praktinėje veikloje. *Socialinis darbas*, 6(1), 76-82.
85. Visuotinė lietuvių enciklopedija (2001-2015). Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras. Prieiga per internetą: <https://www.vle.lt/straipsnis/refleksija/>
86. Vnuk, M., Novak, D. (2023). *Refleksija studentov o klinični praksi* (baigiamasis darbas). Prieiga per internetą:

<http://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=171128&lang=slv>

87. Volff, G. (2020). *Socialinių darbuotojų patiriamas stresas socialiniame darbe ir jo įveika*. Magistro baigiamasis darbas.

88. Zinkevičiūtė, A. (2012). *Pedagogų pasitenkinimo darbu sąsajos su poreikiu savirefleksijai ir išitraukimu į savirefleksiją*. Magistro baigiamasis darbas. Prieiga per internetą:

<https://vb.mruni.eu/object/elaba:1944210/>

89. Žalimienė, L. (2007). *Vaikų socialinės globos kokybė ir jos vertinimas*. Vilnius: Socialinės apsaugos ir darbo ministerija.

90. Žydžiūnaitė, V. (2007). *Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.

91. Wain, A. (2017). Learning through reflection. *British Journal of Midwifery*, 25(10), 662 – 666. https://www.researchgate.net/publication/320342913_Learning_through_reflection

Nivinskienė N. Profesinės refleksijos vaidmuo socialinių darbuotojų veikloje / Socialinio darbo studijų magistro baigiamasis darbas. Darbo vadovė: Prof. Dr. O. Merfeldaitė – Utena: Mykolo Romerio universitetas, Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto, Edukologijos ir socialinio darbo institutas, 2025.

SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo tikslas – atskleisti profesinės refleksijos vaidmenį X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje. Tikslui pasiekti buvo išskirti šie darbo uždaviniai: aptarti refleksijos charakteristiką; išanalizuoti refleksijos svarbą, strategijas socialinio darbuotojo profesinėje veikloje; empiriniu tyrimu nustatyti profesinės refleksijos vaidmenį X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų praktikoje. Tiriamieji – 10 socialinių darbuotojų, dirbančių X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje.

Empirinis tyrimas atskleidė, kad refleksijos charakteristika apima: pažinimo procesą – tai įsitikinimų, vertybių, nuostatų ir reakcijų suvokimas; mokymąsi per patirtį – tai kritinis veiksmų vertinimas identifikuojant silpnybes bei stiprybes; ir asmeninį bei profesinį tobulėjimą, vedantį į tikslingą ir efektyvų pokytį. Socialinių darbuotojų profesinėje veikloje refleksijos svarba atsispindi asmeniniu, profesiniu ir organizaciniu lygmeniu, pasireiškiančiu tiek geresne socialinių darbuotojų emocine ir psichologine būsena, tiek efektyvesniu profesinės veiklos funkcijų atlikimu, tiek kokybiškesne teikiamų paslaugų kokybe. Profesinės refleksijos vaidmuo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų praktikoje vertinamas kaip efektyvi priemonė, padedanti spręsti profesinėje veikloje kylančius asmeninius, profesinius, organizacinius ir kolektyvinius sunkumus. Tyrimo rezultatai parodė, kad X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų profesinės veiklos reflektavimo stipriosios pusės yra emocinės gerovės užtikrinimas, kylančių profesinių sunkumų sprendimų identifikavimas, kolektyvinių santykių stiprinimas, asmeninis ir profesinis tobulėjimas, o silpnosios – nenumatomas reflektavimo tikslas, keliami perdėti lūkesčiai, procesas identifikuojamas kaip papildoma veiklos funkcija, trūksta konkretaus laiko reflektavimui, atskleidžiamos ribotos galimybės įgytas žinias pritaikyti profesinėje veikloje.

Pagrindiniai žodžiai: profesinės veiklos refleksija, socialiniai darbuotojai, Socialinės paramos skyrius.

Nivinskeinė N. The role of professional reflection in the activities of social workers / Master's thesis in social work studies. Supervisor: Prof. Dr. O. Merfeldaitė – Utena: Mykolas Romeris university, faculty of human and social studies, institute of education and social work, 2025.

SUMMARY

The aim of this research – reveal the role of professional reflection in the activities of social workers of the Social assistance division of the Administration of district X municipality. To achieve the goal, the following tasks of the work were set: to discuss the characteristic of reflection; to analyze the importance of reflection and strategies in the professional activity of a social worker; to determine the role of professional reflection in the practice of social workers of the Social assistance division of the Administration of district X municipality by empirical research. Research participants – 10 social workers working in the Social assistance department of the Administration of district X municipality.

Empirical research has revealed that the characteristic of reflection includes: the cognitive process, the perception of beliefs, values, attitudes and reactions; learning through experience, is a critical assessment of actions by identifying weaknesses and professional development leading to purposeful and effective change. The importance of reflection in the professional activities of social workers is reflected – on a personal, professional and organizational level, manifested both in better emotional and psychological state of social workers, in the more efficient performance of professional functions, and in the higher quality of the services provided. The role of professional reflection in the practice of social workers of the Social assistance division of the Administration of district X municipality is assessed as an effective tool that helps to solve personal, professional, organizational and collective difficulties arising in professional activities. The results of the study showed that the strengths of reflection on the professional activities of Social assistance division of the Administration of district X municipality are – ensuring emotional well-being, identifying solutions to emerging professional difficulties, strengthening of collective relationships, personal and professional development, while the weak ones are the unforeseen goal of reflection, exaggerated expectations are raised, the process is identified as an additional function of activity, and there is a lack of specific time reflection, limited opportunities to apply the acquired knowledge in professional activities are revealed.

Key words: reflection on professional activities, social workers, social assistance department.

PRIEDAI

Duomenų rinkimo instrumentas – interviu klausimynas:

1. Papasakokite šiek tiek apie save (amžius, išsilavinimas, profesinė patirtis darbo srityje, klientų grupė su kuria dirbate)?
2. Ką jums reiškia būti profesionaliu socialiniu darbuotoju? Papasakokite apie socialinio darbuotojo veiklą: kas jus nuteikia pozityviai? Kokie privalumai? Trūkumai? Su kokiais iššūkiais/sunkumais susiduriate savo profesinėje veikloje? Kokios sulaukiate pagalbos susidūrus su problema, sunkumais ar iššūkiais? Kas ir kaip jums padeda? Kokia pagalbos prasmė?
3. Kas jūsų nuomone, yra refleksyvus socialinis darbuotojas?
4. Koks profesinės refleksijos vaidmuo yra jūsų profesinėje praktikoje?
5. Kaip jūs patiriate profesinę refleksiją? Kokia įsimintiniausia profesinė refleksija?
6. Kas jums sunkiausia praktikuojant refleksiją profesinėje veikloje? Ką darote, kad šie sunkumai būtų įveikti?
7. Koks profesinės refleksijos vaidmuo yra jūsų profesiniam tobulėjimui ir siekiui mokytis? Santykiams su kolegomis, vadovu? Teikiamų paslaugų kokybei?

2 lentelė. *Profesionalus socialinis darbuotojas X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų požiūriu*

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Motyvacija	Profesinis pasitenkinimas	<i>Prasideda nuo asmeninio noro padėti žmonėms įveikti įvairias gyvenimo kliūtis [3]; <...> tai vidiniai įsitikinimai, noras padėti, noras rūpintis [7]; Pirmiausia profesionalumą reabilituoja asmeninis noras įsitraukti ir pasiekti pokyčius socialinėje srityje [9]; <...> mane džiugina pati profesija, jos specifika [10].</i>
	Grižtamasis ryšys	<i>Išstartas ačiū <...> [2]; Visada malonu sulaukti žmonių ar vadovų pasakymo „Ačiū“ [3]; Išgirsta padėka [4]; Tai žmonių paprasčiausiai išstartas – ačiū [8].</i>
	Sėkmės istorijos	<i><...> paprasčiausias matymas kaip žmogaus gyvenimo kokybė pagerėjo [2]; Pasiektas teigiamas poveikis žmonių gyvenimuose, vadinamos sėkmės istorijos [3]; Kaip suteikta pagalba tikrai keičia žmonių gyvenimus [4]; Kai žmogus išsilaisvinęs iš sunkumų gyvena pilnavertišką gyvenimą [6]; <...> žmonių kuriems padėjau sėkmės istorijos [8].</i>
Kompetencijos	Asmeninės savybės	<i><...> gebėjimas būti empatišku ir siekiančiu tobulėti [2]; <...> mylėti savo darbą, aplinką, žmones, vertinti šalia esančius, gebėti prisitaikyti ir nuolat tobulėti [5]; <...> būti palaikančiu pačiais sunkiausiais gyvenimo atvejais parodant daug šviesesnį rytojų [6]; Darbuotojas kuris geba padėti ne tik žmonėms, bet ir kolegoms, tai darbuotojas kuris dalinasi savo patirtimi, išvalgomis bei iš jų mokosi [8]; <...> reikalinga kantrybė, empatija ir tikėjimas savo profesija ir siekis mokytis [10].</i>
	Profesiniai įgūdžiai	<i>Gebėjimas kurti savo profesinės veiklos standartus, priimti motyvuotus sprendimus [1]; <...> gebėti komunikuoti, išmanyti įstatymus, profesionaliai teikti paslaugas, permąstyti savo veiklą [6]; Gebantis analizuoti patirtį ir iš jos tobulinti savo veiklą [7]; <...> komandos palaikymo, pasiekimo išsikeltų tikslų, turimų refleksijos įgūdžių specialistas [9].</i>

3 lentelė. Refleksyvaus socialinio darbuotojo sąvoka X rajono savivaldybės administracijos
Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų kontekste

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Refleksyvus socialinis darbuotojas	Dalinimasis patirtimi	<...> mokantis dalytis savo žiniomis, pastebėjimais, pagalba ir gebantis į savo patirtį reaguoti šališkai [2]; <...> kuris pasidalindamas patirtimi, ją analizuoja, o tai padeda priimti tinkamesnius sprendimus, nedaryti klaidų ateityje [5]; <...> kuris nebijo dalintis savo patirtimi su kolegomis [6]; <...> prisimenantis ir įvardijantis savo jausmus, emocijas, mintis konkrečiu atveju ir tame atrandantis klaidas [7]; Gebantis kalbėti apie teigiamą ir neigiamą patirtį ir apie ją besidalijantis [8]; Kaip profesionalas, mokantis dalintis turima patirtimi, rekomendacijomis [9]; <...> mokantis bei norintis dalintis savo žiniomis, išvalgomis, patirtimi, kad tiek pats tiek bendradarbiai įgytų naują matymą [10].
	Kritinis patirties vertinimas	<...> kai gali kritiškai įvertinti savo gebėjimus ir nebijai pripažinti klydęs [1]; <...> gebantis įsigilinti į savo patirtį ir išgryninti jos silpnybes [2]; <...> kai atlieki nuolatinį savęs stebėjimą, savo stipriųjų ir silpnųjų pusių įvertinimą, permąstai savo veiksmus [3]; Savęs pažinimas, silpnybių ieškojimas bei nuolatinis savo praktikos tobulinimas [4]; <...> kuris visą laiką analizuoja savo profesinę veiklą ieškodamas klaidų [6]; gebantis savo patirtį analizuoti iš kritikuojančiojo pozicijos [7]; <...> tas kuris geba kritiškai žvelgti į save [10].
	Reakcija į pokyčius	<...> refleksyvumas būna labai vertingas, padedantis įveikti sunkumus ir vedantis į pokytį [1]; <...> skatina mokytis iš klaidų ir siekti pokyčio geriausių rezultatų siekime [3]; <...> kuris įsivertinęs sugeba priimti sprendimus ir į patirtį žiūri kaip į nuolatinį mokymosi etapą siekiant augti [4]; Kai geba koreguoti savo mintis, socialinę veiklą, nuostatas bei savo santykius su klientais ir kolektyvu [5]; <...> kuris stengiasi tobulinti savo suvokimą ir kitų pažinimą ne tik per savo bet ir per kitų patirtį [6]; <...> ieškantis būdų ką veikloje būtų galima atlikti kitaip [7]; Mokantis ir norintis priimti kritiką, pastebėjimus kuriuos išgrynina kaip asmeninio pokyčio siekį [8]; Išsiugdęs gebėjimą laikytis nuolatinės ir nuoseklios vykdomos veiklos revizijos <....> sąmoningai suvokiantis prevencinį savo paties pokytį [9]; <...> linkęs priimti kitų žmonių matymą ir vertinimą taip plečiant savo pasaulėžiūrą [10].

4 lentelė. Profesiniai sunkumai/iššūkiai kylantys X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Profesiniai sunkumai	Emociniai sunkumai	<...> kyla stresas, įtampa [3]; Tenka susidurti su emocine įtampa <...> jaučiamas didelis emocinis išsekimas, nusivylimas jei nepasiekiamo norimų rezultatų [4]; Sukelia daug neigiamų emocijų, slopina motyvaciją [5]; <...> kelia labai daug iššūkių ir nerimo [7]; Tenka susidurti su tokiais jausmais kaip bejėgystė, vidiniai konfliktai, nuolatinis stresas [9]; <...> vidinį emocinį konfliktą, kuris įtakoja įvairių emocijų išgyvenimą [10].
	Išankstinis klientų nusistatymas	Klientų šališkumas ir išankstiniai stereotipai <...> jų nepasitikėjimas ar tiesiog nenoras priimti pagalbos sukelia sunkumus [1]; Klientų sudėtingumu, pavyzdžiui klientui labai reikalinga pagalba, tačiau jos nepriima [3]; Dažnai tenka susidurti su žmonių abejingumu, nenoru keistis, teigiamo požiūrio trūkumu [5]; Matymas, jog žmogus nenori keisti savo gyvenimo į gerąją pusę liūdina ir apsunkina teikiamos pagalbos galimybes [6]; Kai kurie tiesiog nori susitvarkyti išmokas, bet gyvenimo būdo keisti nesiekia [8].
	Agresyvūs klientai	Neigiamai ir konfliktiškai nusiteikusiai klientais kurie sukelia baimę darbui [2]; Negatyviomis ir net agresyviomis, atstumiančiomis žmonių reakcijomis į siūlomą pagalbą [4]; Nuolatinis konfliktavimas bei prieštaringas nusistatymas prieš darbuotoją ne tik gąsdina bet ir verčia susimąstyti apie darbo pakeitimą [6]; Apsunkina agresyviai nusiteikę klientai arba klientai kurie ateina jau iš anksto nusiteikę priešiška [7].
	Darbo krūvis	Susiduriu su terminų skubotumu, dėl to dažnai tenka skubėti atlikti darbus, neretai paaukoti pietų pertraukos laiką [2]; <...> skubėjimu dėl didelio darbo krūvio, laiko stokos, nes mūsų klientų laukas yra labai platus ir reikalaujantis padėti sunkiausiose gyvenimo situacijose [7]; Pritrūksta laiko, nes aptarnaujamų žmonių turime labai daug, todėl kartais jaučiu baimę nespėti, pradedu save skubinti, tada atsiranda klaidos [8]; <...> ir laiko trūkumą dėl kurio kyla nerimas, juk darbinės užduotys turi būti atliktos [9].

5 lentelė. Profesinės pagalbos prasmė X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų profesinėje veikloje

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Tarpusavio pagalba	Emocinė parama	<...> palaikymo ir patarimų iš kolegijų, tai ypač padeda sunkiai pakeliamose situacijose [1]; Sulaukiu moralinio palaikymo iš vadovų <...> bendradarbių padeda išklaudydamas [2]; Esu išklausoma kolegijų, kai diena būna sunki [3]; Sulaukiu vadovų palaikymo kuris padeda atsigausti nuo sunkumų ir emocinio išsekimo, dar kolegės palaiko savo patarimais ir geranoriškumu [4]; Tai skyriaus vedėjos ir pavaduotojos padėrinimas, empatija bei motyvavimas tolimesniems savo darbams [6]; Įvardinčiau emocinį palaikymą iš vadovų pusės <...> išsipasakojimas kolektyvui, pasidalinimas tarytum palengvina našta ir diena tampa geresnė [7]; Svarbų vaidmenį atlieka tarpusavio palaikymas, supratimas, išklausymas, kuris palengvina profesinę našta [10].
	Kolektyvinės konsultacijos	Visada kartu su kolegėmis išdiskutuojam probleminę situaciją, pasitariame kaip būtų galima pasiekti [1]; Fiziška ir techniška pagalba atliekant profesines užduotis [2]; Konsultuojamės tarpusavyje ieškodamos sprendimo būdų dėl iškylusios situacijos [3]; Konsultuojamės dėl situacijų kurios vienai atrodo neįveikiamos arba tiesiog norisi palyginti nuomonę su kolegėmis [5]; Diskutuojant, modeliuojant randame geriausius problemų sprendimo būdus [8]; Sulaukiu motyvuotų konsultacijų tarpusavyje bendradarbiaujant ir ieškant būdų kaip situaciją išspręsti [9].
	Dalinimasis patirtimi	Kai pasidalina savo išgyventomis patirtimis situacijose, kurios man kaip čia dirbančiai trečius metus yra naujos [1]; Reflektuodama su kolegomis geriau suprantu save kaip specialistę <...> išgirdusi kolegijų patirtis praplečiu savo žinias ir išmokstu vis geriau valdyti asmenines reakcijas [4]; Labai padeda bendradarbių turinčių ilgesnę patirtį ir net vadovų pasidalinimai savo nuomone, turiu omenyje jų patirtis situacijose yra daug didesnė nei mano, tad asmeniškai aš pasidalinimus labai vertinu, nes juos gebu pritaikyti savo veikloje [7].
Profesinė pagalba	Profesiniai mokymai	Dalyvaujame profesiniuose mokymuose, taip patiprinam turimus įgūdžius, lengviau suvokiame problemas ir išmokstame priimti profesionalius sprendimus [2]; Labai svarbu, kad tik pradėjus dirbti yra organizuojami mokymai, kurie padeda naujai atėjusiam darbuotojui suprasti darbo specifiką [4]; Atsiradus pokyčiams darbe, visada yra organizuojami mokymai [6]; Kasmet po kelis kartus atnaujiname, praplečiame kompetencijas kvalifikacijos tobulinimo mokymuose mums aktualiais klausimais [9].

6 lentelė. Profesinės refleksijos vaidmuo X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Refleksijos vaidmuo	Savasties pažinimas	Aš galiu identifikuoti savo psichologines problemas, kurios gali būti labai giliai pasąmonėje ir man trukdyti <...> kaip specialistui profesionalui [1]; Gerina asmeninį santykį su savimi, padeda valdyti emocijas ir efektyvina mokymąsi iš to ką suprantu [3]; Leidžia gilintis į save išlaikant aukštą profesinį lygį [4]; Naudinga psichinei sveikatai, nes pats permastymas išgyvenimų padeda atrasti ryšį su savimi [5]; Yra įrankis gilesniam emocijų, vidinių jausmų suvokimui [7]; Galiu permąstyti savo veiklą, atrasti asmeninių įžvalgų [8]; Leidžia mokytis iš savo klaidų, leidžia tobulėti, leidžia pažinti save kaip asmenybę [10].
	Priimamų sprendimų gerinimas	Dalinantis patirtimi, įžvalgomis, kyla idėjos ir pats problemos sprendimas atsiranda tarsi savaime [2]; Leidžia ne tik analizuoti sudėtingas problemas, bet ir priimti pagrįstus, apgalvotus veikimo sprendimus, kuriais galima vadovautis susidūrus su panašia situacija [3]; Ypač padeda spręsti problemines situacijas, kai atrodo nežinai kaip teisingai pasielgti [8].
	Profesinis įžvalgumas	Pastebiu kaip mano priimtą sprendimą įtakojo tos dienos savijauta ir nuotaika, o tai leidžia sau kelti tikslus darbe vadovautis profesionalumu, stengiantis kontroliuoti asmeninius trikdžius [6]; Leidžia pamatyti tai, ką sprendžiant situaciją praleidau pro akis arba tai kas atrodė nesvarbu, tačiau pergalvojus suprantu, kad situacijos sprendimas galėjo būti visai kitas [9]; Vienas iš būdų kuris padeda surasti visai kitus metodus iškilusių profesinių sunkumų sprendimui [10].
	Bendra atsakomybė	Probleminių situacijų aptarime, bendrai diskutuojame ir kartu ieškome išeities <...> kad būtų galima priimti kuo tinkamesnį sprendimą [6]; Visos kartu sprendžiame ypač sudėtingus atvejus, kad našta nebūtų palikta ant vieno specialisto pečių [8].
	Kolektyvo santykiai	Padeda geriau suprasti koleges ir užmegzti su jomis ryšį taip užtikrinant pasitikėjimą [4]; Naudinga bendravimui su kolektyvu ir vadovais, nes reflektuojant išmoksti vienas kitą suprasti geriau, atpažinti kai reikia palaikymo [5]; Padeda išmokti įsiklausyti į kolegų sunkumus, juos suprasti, kas vėliau padeda būti vienas kitam artimesniu [6]; Neretai dalinuosi savo išgyvenimais su kolegėmis ir net vadovais tada jaučiu, kad mes tarpusavyje tampam artimesnės, vienas kitą palaikom [8];

7 lentelė. *Profesinės refleksijos modeliai taikomi X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje*

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Refleksijos patirtis	Individuali refleksija	<i>Apmąstant asmeninę patirtį darbe, įsivertindama save <...> išskirdama savo silpnąsias ir stiprias sritis [1];</i> <i>Patiriu beveik kiekvieną dieną, kai individualiai apmąstau dienos įvykius arba kai sprendžiu tam tikrus klausimus [2];</i> <i>Visada pati po darbo dienos apmąstau, kaip sekėsi, ką dariau gerai ir ką būtų galima padaryti kitaip, kad pati jausčiausi geriau [3];</i> <i>Pati apgalvoju savo veiklą ir įvertinu savo sprendimus, emocijas bei reakcijas į įvairias darbo situacijas [4];</i> <i><...> tenka pačiai galvoti apie problemines situacijas kuriose pasimetu, tačiau pergalojusi nusiraminu ir viską išsprendžiu [5];</i> <i>Asmeninis, vidinis patirties permąstymą ieškant paguodos ir profesinio ryžto [7];</i> <i><...> individualistiniu, kai dažnu atveju gilinuosi pati į save, kad rasčiau emocinį stabilumą [9].</i>
	Intervizinė refleksija	<i>Intervizinę refleksiją susirinkimų metu, kurie didesnio pobūdžio vyksta kiekvieną mėnesį [1];</i> <i>Intervizijomis <...> kurių metu pasimokome iš didesnę patirtį turinčių kolegų ir sprendžiame tikrai sudėtingus profesinius klausimus [4];</i> <i>Diskutuojam intervizijų metu <...> gauname naujų idėjų, įsigiliname į kitų išgyvenimus, pasidalinam savais taip sumažinant našta ir įtampą [5];</i> <i>Kai dieną skiriame sunkios situacijos analizavimui, dalinimuisi savo įžvalgomis, bendrai diskusijai <...> tai padeda jaustis tvirčiau susidūrus su panašia situacija [7];</i> <i>Susirinkimų metu <...> bet juose analizuojam sudėtingas klausimus [8].</i>
	Grupinė refleksija	<i>Nebijodama pasidalinu savo jausmais su man artimesnėmis kolegėmis [1];</i> <i>Kai jau su man draugėmis tapusiomis kolegėmis diskutuojame apie profesinę praktiką, išgyvenimus ir kartu viena kitai padėdamos juos sprendžiame [2];</i> <i>Su tos pačios klientų grupės kolegėmis aptariame mums aktualius klausimus, teisinius dokumentus ar naujas funkcijas, kai stengiamės viena iš kitos arba visos kartu pasimokyti [6];</i> <i>O mažesnėse grupelėse <...> dalinamės gerąja patirtimi kuri padeda įveikti tą nelengvą socialinio darbuotojo vaidmenį [8].</i>

8 lentelė. Reflektavimo sunkumai patiriami X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Refleksijos sunkumai	Asmeniniai barjerai	<i>Ir atrodo, kad tai papildomas apkrovimas kolegoms, todėl kartais susilaikau nuo reflektavimo [3];</i> <i>Turiu baimę atvirumui, nes man sunku pasitikėti žmonėmis <...> bijau neigiamos reakcijos iš kitų [4];</i> <i>Sunkiausia yra atsiverti ir priimti konstruktyvią kritiką [5];</i> <i>Tai galvojimas, kad galiu apkrauti savo kolegas, savo problemomis <...> galvojimas, kad visi turime daug darbų, o dar aš su savo bėdomis sugaišinsiu jų laiką [6];</i> <i>Stabdo vidinė baimė, kuri galvoju, ką pagalvos kiti, verčia susilaikyti [7];</i> <i>Grįžimas prie atvejų, kurie buvo tikrai sunkūs, tarytum vėl užberia druskos ant žaizdos ir tai sukelia papildomą skausmą [9];</i> <i>Reflektuoti tampa sunku dėl patiriamo nuovargio, nuolatinės įtampos patyrimo. Sunku tinkamai sudėlioti mintis, o jas dar reikia išreikšti [10].</i>
	Laiko trūkumas	<i>Pagrindinis sunkumas yra laiko stoka <...> nes valandos mūsų darbe yra labai brangios dėl numatytų darbų [2];</i> <i>Rasti papildomo laiko, kurio neretai pritrūksta, o eikvoti asmeninio, po darbo, nesinori dėl šeimyninio gyvenimo [3];</i> <i>Negalėti reflektuoti dėl didelio darbo krūvio, įvairių klientų poreikių ir darbo funkcijų atlikimo būtinybės [4];</i> <i>Planuoti darbus taip, kad rastum laiko ne tik pasidalinti savo išgyvenimais, bet kad ir galėtum kokybiškai išklaudyti kitą [8];</i> <i>Sunkiausia skirti laiko, nes dažnu atveju viską tenka atlikti paskubomis [10].</i>
	Nepatiria	<i>Aš asmeniškai nesusiduriu su sunkumais praktikuojant refleksiją profesinėje veikloje [1].</i>

9 lentelė. Profesiniame reflektavime kylančių sunkumų įveika X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Sprendimai	Savianalizė	<i>Tik per bandymą, nuolatinį bandymą išmokstu priimti kritiką <...> tai yra darbas su savimi [5];</i> <i>Kartais užtenka tiesiog išgirsti save, savo mintis ir baimės pradeda blėsti [7];</i> <i>Pirmiausia užduodu sau klausimą – kodėl tai priimu taip asmeniškai? Juk tai yra profesinė bėda, kuri turi būti išspręsta, bet neužkrauta pačiai sau, tada po truputi gvildenu situaciją ir mažais žingsneliais ją atveriu [9];</i> <i>Stengiuosi įsiklausyti į save ir kai jaučiu, kad šią patirtį man reikia analizuoti dėl aiškumo pirmiausia tai atlieku individualiai [10].</i>
	Pokalbiai	<i>Pradedu nuo pokalbių su kolegėmis, kurioms jaučiu didesnę emocinį atvirumą, pasitikėjimą [4];</i> <i>Kartą per savaitę esame sutarusios su keliomis kolegėmis, prie arbatos puodelio, dalintis tuo, kas mums kelia įtampą, man tai tikrai padeda atsiverti be baimės apkrauti kitą [6];</i> <i>Labai dažnai pasikalbu su kolege kuria tikrai labai pasitikiu, kurios nuomonė man labai svarbi <...> pokalbis su ja padeda atsiverti ir kitoms kolegėms [7].</i>
	Laiko planavimas	<i>Planuoju atliekamus darbu, kad dienos pabaigoje rasčiau laiko apmąstymams [2];</i> <i>Skiriu konkrečius laiko tarpus refleksijai <...> dienos pabaigoje, likus 20 minučių permąstau visą dieną, paskutinę mėnesio dieną <...> susirenkam visos skyriuje ir dalinamės savo patirtimis, analizuojam problemas [3];</i> <i>Kiekvienos savaitės pabaigoje skiriu laiko situacijų analizavimui su kolegėmis [4];</i> <i>Tenka intensyviai planuoti atliekamą veiklą [10].</i>

10 lentelė. Profesinės refleksijos taikymo privalumai X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Tobulėjimas	Asmeninis	<i>Gebėdama matyti savo vidinius trūkumus atskleidžiu silpnybes, na o tai tarytum verčia save stiprinti [2]; Prisideda prie mano asmeninių, tai yra vidinių savybių stiprinimo, kas padeda emociškai sustiprėti [4]; Reflektavimas mane stiprina kaip asmenybę, išmokstu valdyti kylančias asmenines reakcijas darbe [6]; Apmastydama patirtį atpažįstu savo vidinę būseną, išvelgiu sritis kurios manęs netenkina ir kurias per refleksiją stengiuosi keisti [8].</i>
	Profesinis	<i>Ugdo kritinį savo gebėjimų įvertinimą kas leidžia konstatuoti faktą, kur yra mano silpnybės, kokių žinių man trūksta ir kokias kompetencijas turėčiau įgyti, na o tai veda į siekį patobulėti [1]; Refleksija skatina mokytis srityse kuriose išvelgiu spragas atliekant darbinės veiklas [3]; Rasdama klaidas savo ar kolegijų veikloje iš jų mokausi ir tai padeda nebekartoti klaidų [4]; Po refleksijos jaučiuosi tarytum papildžiusi savo žinių bagažą <...> kurios mane veda į aukštesnį darbinį lygį [7].</i>
Bendrystė	Komandinis pasitikėjimas	<i>Vienareikšmiškai suteikia efektyvesnį, pasitikėjimu grįstą komandinį darbą [2]; Refleksija gerina tarpusavio komunikacijos stilių, tobulina gebėjimus vienas kitą suprasti ir pasitikėti [3]; Kolegių atvirumas man suteikia pasitikėjimo jomis, o tai didina atvirumą ir iš mano perspektyvos [5].</i>
	Tarpusavio palaikymas	<i>Ypač jaučiama įtaka didėjančiam tarpusavio palaikymui [4]; Skatina ne tik siekti pagalbos pačiai, bet ir ugdo kolektyvo narių palaikymą joms sudėtingose situacijose [6]; Be profesinio reflektavimo kokybiškas darbas komandoje nėra įmanomas, nes reflektuojant išgryninam svarbą ir palaikymą vienas kitam [9].</i>
Profesinis efektyvumas	Aiškūs darbo metodai	<i>Darbo užduotys yra lengviau suprantamos, nes iki galo išgryninam visus kylančius klausimus [4]; Refleksija padeda suprasti, kaip dirbti konkrečiu atveju, siekiant profesionalių darbo rezultatų [6]; Gerina patį aiškumą atliekant veiklos funkcijas [10].</i>
	Pagrįsti sprendimai	<i>Skatina reguliuoti priimamus sprendimus, kad jie būtų kuo tikslingiau pagrįsti [1]; Žinoma ir sprendimai yra priimami kokybiškesni nei buvo anksčiau, juk bendrą situaciją suvokiame platesniu požiūriu [6]; Tobulėjimas situacijose kuriose buvo galima priimti kitokius sprendimus [7].</i>
	Paslaugų kokybė	<i>Įtakoja siekį profesionalių paslaugų užtikrinimui ir žmonių poreikių patenkinimui [2]; Galiu teigti, kad efektyvina organizuojamas paslaugas [3];</i>

		<i>Gerėja teikiamos paslaugos, nes tobulėdama vis geriau įvertinu ir kliento padėtį [5];</i> <i>Visada pergalvojusi ar išgirdusi argumentuotus pastebėjimus iš šalies atliepiu juos atliekamoje veikloje, tai veda į teikiamų paslaugų gerėjimą [8].</i>
--	--	--

Priedas Nr. 11

11 lentelė. *Profesinio reflektavimo trūkumai X rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus socialinių darbuotojų veikloje*

Kategorija	Subkategorija	Interviu teksto segmentai
Papildomai paskirta veikla	Funkcijos	<i>Nepaisant visko, reflektavimas reikalauja papildomo darbo [2];</i> <i>Reflektavimas mano nuomone yra papildoma užduotis, reikalaujanti tiek papildomo laiko tiek papildomų resursų [8];</i> <i>Kaip ir minėjau anksčiau refleksijai reikia papildomo laiko, jau ir taip tarp didelio funkcijų atlikimo [10].</i>
	Perteklinė profesinė veikla	<i>Bendrų susirinkimu metu tenka išklaudyti problemines situacijas visai nesusijusias su mano klientų grupe, todėl kartais atrodo tai tik laiko gaišinimas [5].</i> <i>Trikdo, kad kiekvieną mėnesį esam įpareigosotos analizuoti situacijas visos kartu, nepaisant to mums tai aktualu ar ne [9].</i>
Ribotas poveikis	Perdėti lūkesčiai	<i>Po analizavimo jaučiuosi kupina noro įtraukti naujoves savo darbe, tačiau kartais tenka susidurti su nusivylimu dėl nepasisekimo [7];</i> <i>Tenka pastebėti kolegijų nusivylimą po intervizijos susitikimų, kažkaip atrodo, kad jos tikisi per refleksiją išspręsti visus sunkumus, bet juk tai ilgas darbas, o ne greitas rezultatas [10].</i>
	Ribotos galimybės taikymui	<i>Tiesiog ne visada pavyksta <...> ir gautas žinias panaudoti [4];</i> <i>Todėl analizuotos situacijos, neturinčios nieko bendro su mano funkcijų atlikimu, nesuteikia jokios prasmės ar galimybės pasinaudoti gautomis žiniomis [9];</i> <i>Kaip mes sakome identiškų situacijų nebūna, tik kažkuo panašios, todėl įgyta patirtis ne visada yra pritaikoma naujoje situacijoje [10].</i>