

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS**

**ŽANA BURAGIENĖ
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS
IŠTĚSTINĖS STUDIJOS**

**PAGALBOS GALIMYBĖS PROFESINIŲ STRESĄ
PATIRIANTIEMS SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS
DEINSTITUCIONALIZACIJOS PROCESSE**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: dr. Raminta Bardauskienė

Vilnius, 2020

Nr.1SN-10

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020 - 04 - 08

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

Edukologijos ir socialinio darbo instituto, Socialinio darbo (Marijampolė) programos
(*fakulteto/instituto, programos pavadinimas*)

Studentas (-ė) Žana Buragienė,
(*vardas, pavardė*)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / bakalauro / magistro baigiamasis darbas

„PAGALBOS GALIMYBĖS PROFESINĮ STRESĄ PATIRIANTIEMS SOCIALINIAMS
DARBUOTOJAMS DEINSTITUCIONALIZACIJOS PROCESE“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

(*parašas*)

Žana Buragienė
(*vardas, pavardė*)

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Tiriamųjų charakteristikos	35
2 lentelė. Tyrimo dalyvių požiūris į sistemos pokyčius X vaikų globos namuose	39
3 lentelė. Darbo pokyčiai ir jų keliami iššūkiai įstaigoje	41
4 lentelė. Tyrimo dalyvių reakcijos į vykstantį pokytį globos sistemoje	44
5 lentelė. Tyrimo dalyvių emocinė būseną ir jos poveikis darbo kokybei	46
6 lentelė. Tyrimo dalyvių nuomonė apie įstaigoje teikiamos paramos trūkumą	48
7 lentelė. Tyrimo dalyvių vidiniai ir išoriniai profesinio streso valdymo ištekliai	50
8 lentelė. Profesinio streso valdymo paramos poreikis	53

PAVEIKSLĖLIŲ SĄRAŠAS

1 pav. Atsakomųjų reakcijų į stresą tarpusavio sąveika	11
2 pav. Profesinio streso atsiradimo grandinė	13
3 pav. Sėkmingo pertvarkos proceso veiksniai	20
4 pav. Darbe patiriamo streso valdymo lygmenys	27
5 pav. Deinstitutionalizacijos procesas, profesinis stresas ir jo valdymo galimybės tyrimo dalyvių požiūriu	38
6 pav. Sistemos pokyčių vertinimas	39
7 pav. Darbo pokyčiai įstaigoje	41
8 pav. Reakcijos į pokytį	44
9 pav. Emocinė būseną	45
10 pav. Paramos trūkumas	47
11 pav. Streso valdymo ištekliai	49
12 pav. Streso valdymo paramos poreikis	52

TURINYS

ĮVADAS.....	5
SAVOKŲ ŽODYNAS	8
1. STRESO DARBE TEORINIS PAGRINDIMAS.....	9
1.1. Streso sampratos teorinės įžvalgos.....	9
1.1. Profesinis stresas, jį sukeliantys veiksniai ir pasekmės.....	11
1.2. Profesinio streso valdymas pokyčių kontekste.....	17
2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ VAIKŲ GLOBOS NAMUOSE, DARBO SPECIFIŠKUMAS	19
2.1. Vaikų globos namų deinstitutionalizacijos proceso iššūkiai	19
2.2. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos ir darbo sąlygų ypatumai.....	21
2.3. Streso įveika ir paramos galimybės socialiniams darbuotojams	25
2.3.1. Refleksija ir supervizija, kaip profesinio streso valdymo veiksnys	29
3. STRESO VALDYMO GALIMYBIŲ PRIEINAMUMAS IR POREIKIS X VAIKŲ GLOBOS NAMUOSE: ATVEJO TYRIMAS	34
3.1. Tyrimo metodologija	34
3.2. Tyrimo duomenų analizė.....	37
3.2.1. Tyrimo dalyvių požiūris į deinstitutionalizacijos proceso vykdomus pokyčius įstaigoje	38
3.2.2 Profesinio streso keliamos emocijos ir jausmai.....	43
3.2.3. Streso valdymo galimybės ir poreikis darbo vietoje.....	47
DISKUSIJA.....	57
IŠVADOS	60
REKOMENDACIJOS.....	61
LITERATŪROS SĄRAŠAS	62
SANTRAUKA	69
SUMMARY	70
PRIEDAI	71

IVADAS

Temos aktualumas. Socialinis darbas nemažai iššūkių kelianti veikla, kuri žvelgiant plačiaja prasme apima socialines intervencijas, kurių reikalauja socialinė politika ir socialinė raida. V.Kandrašovienės ir kt. (2015) nuomone, darbinis stresas vyrauja tarp tų profesijų atstovų, kurie turi mažai galimybių dirbti savarankiškai, o fizinis ir psichologinis krūviai yra dideli. Šiame darbe skiriamas dėmesys socialiniams darbuotojams, dirbantiems vaikų globos sistemoje, kurių įstaigą palietė deinstitutionalizacijos procesas. Vaikų globos namų deinstitutionalizacija Lietuvoje yra viena iš dažniausiai aptariamų socialinės politikos sričių. Šiai reformai teikiama daug dėmesio, tačiau mažai kalbama apie socialinių darbuotojų, dirbančių globos įstaigose, dalyvaujančiose reformoje, laikyseną ir parengtą institucinės globos reorganizavimo procesui. Mokslininkų (Gvaldaitė ir Šimkonytė, 2016., Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019.) nuomone, vaiko globos namų deinstitutionalizacija padarė nemažų pokyčių socialinių darbuotojų profesinėje veikloje ir sukėlė iššūkius darbuotojų profesionalumui. A.Kiaunytės ir V.Lygnugarienės (2019) pastebėjimu, labai svarbus socialinių darbuotojų, dirbančių vaikų globos namuose, pasirengimas ir įsitraukimas tinkamai atlikti profesinę veiklą, nuolatos besikeičiančioje socialinėje, politinėje, ekonominėje ir kultūrinėje aplinkoje. Vaikų globos reforma ir socialinių darbuotojų patiriamas stresas yra neatsiejami dalykai, tai patvirtina J.Griciūtė ir L.Senkevičiūtė-Doviltė (2018) savo moksliniame darbe. Šių mokslininkų pastebėjimu, profesinio streso padarinius patiria ne tik pavieniai asmenys, bet ir organizacijos, o tai skatina domėtis streso šaltiniais, jo dinamika, įveikos būdais bei galimybėmis. Siekiant užtikrinti darbo kokybę reikia stiprinti personalo psichologinį atsparumą stresui, bei gerinti streso įveikos įgūdžius.

Temos iširtumas. Profesinio streso tema plačiai aptarinėjama moksliniuose darbuose, apie tai byloja atlikti moksliniai tyrimai, tačiau stokojama tyrimų analizuojančių stresą ir jo įveikos galimybes konkrečiose organizacijose. Didesnis dėmesys skiriamas konkrečios profesinės aplinkos stresogeniškumui. D.Bubelienės ir G.Merkio (2016) atliktas tyrimas atskleidė pedagogų profesinio streso ir jų sveikatos būklės sąryšius. D.Alifanovienės ir kt. (2018) straipsnyje analizuojamos ugdymo specialistų profesinio streso įveikos strategijos. V.Aukštakalnis ir kt. (2017) tyrinėjo medicinos darbuotojų profesinio streso ir profesinio perdegimo paplitimą, A.Norkus ir kt. (2017) atskleidė policijos pareigūnų patiriamo streso ir nuovargio sąsajas. Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūrį į profesinę riziką nagrinėjo G.Žibėnienė ir A.Mikniūtė (2016). V.Kavaliauskienė ir R. Balčiūnaitė (2015) atkreipė dėmesį į socialinio darbuotojo asmenybę, kaip profesinės sėkmės garantą intensyviame socialinio darbo profesionalizacijos procese.

J.Griciūtė ir L.Senkevičiūtė-Doviltė (2018) tyrinėjo darbuotojų, dirbančių pertvarkai atrinktose socialinės globos įstaigose, motyvacijos lygį dalyvauti pokyčių procese. Profesinio streso riziką socialinio darbo procese, aktualizuojant supervizijos taikymo perspektyvą aprašė I.Dirgėlienė (2013) ir A.Kiaunytė (2012). Kwong (2016) atliktas tyrimas atskleidė socialinio darbo absolventų sąmoningumą ir supratimą apie su darbu susijusį stresą, gebėjimą sukurti profesionalias ribas su klientais ir turimas kompetencijas, savarankiškam streso valdymo praktikavimui. R.Lazutka ir kt. (2008) tyrinėjo socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksnius. Stresas buvo nurodytas, kaip nuolatinis socialinį darbą dirbančiųjų palydovas. I.Dirgėlienė ir N.P.Večkienė (2009) aktualizavo profesinio streso riziką ir paramos lūkesčius, remiantis Lietuvos socialinių darbuotojų profesine patirtimi. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio perdegimo, socialinės paramos ir saviveiksmingumo sąsajas nagrinėjo S.Raižienė ir A.Bakšytė (2010).

Tyrimo problema. Atsižvelgiant į spartų gyvenimo tempą, nuolatos kylančius reikalavimus bei besikeičiančią socialinio darbuotojo profesiją, išaiškėja jog socialinių darbuotojų patiriamas stresas darbe, jo valdymo bei įveikos galimybės yra labai aktuali tema. Atlikti tyrimai rodo, kad tiek Lietuvos, tiek kitų šalių socialiniai darbuotojai susiduria su profesinio streso veiksniais, tačiau Lietuvoje vykstant globos įstaigų deinstitutionalizacijos procesui stokojama tyrimų nagrinėjančių socialinių darbuotojų patiriamo profesinio streso prevenciją, valdymą bei įveikos galimybes. Tai aktualu, norint sumažinti neigiamą profesinio streso poveikį socialinių darbuotojų priimamiems sprendimams bei darbo kokybei. Teorinė mokslinių šaltinių analizė leidžia kelti tokius probleminius klausimus: kokie atskirų aplinkybių nulemti profesinio streso veiksniai, daro neigiamą poveikį socialinių darbuotojų fizinei ir psichinei gerovei. Kokį poveikį socialinių darbuotojų emocinei būsenai daro globos įstaigų deinstitutionalizacija? Kokios pagalbos galimybės, kaip streso valdymo praktika yra prieinamos socialiniams darbuotojams? Kiek streso valdymo paslaugų prieinamumas atitinka X vaikų globos namuose dirbančių socialinių darbuotojų poreikius susiduriant su profesiniu stresu deinstitutionalizacijos proceso metu?

Objektas – pagalbos galimybės profesinį stresą patiriantiems socialiniams darbuotojams.

Tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių X vaikų globos namuose, profesinio streso įveikos galimybes.

Darbo uždaviniai:

1. Teoriškai apibrėžti profesinio streso sampratą, jį sukeliančius veiksnius ir valdymo galimybes.

2. Apibūdinti socialinių darbuotojų, dirbančių vaikų globos namuose darbo specifiškumą ir streso įveikos galimybes.
3. Ištirti socialinių darbuotojų streso valdymo paslaugų prieinamumą ir poreikį X vaikų globos namuose.

Tyrimo metodai:

Teoriniai: mokslinės literatūros ir teisės aktų analizės pagrindu siekiama išanalizuoti streso sampratą, profesinį stresą sukeliančius veiksnius, globos įstaigų deinstitutionalizacijos įtaką socialinių darbuotojų profesinio streso atsiradimui, profesinio streso įveiką ir paramos galimybes socialiniame darbe.

Empiriniai: kokybinis tyrimas, instrumentas - pusiau struktūruotas interviu skirtas nustatyti, kokiomis streso valdymo galimybėmis naudojasi socialiniai darbuotojai deinstitutionalizacijos proceso metu X vaikų globos namuose ir ar tai atitinka jų poreikius. Šiuo tyrimu siekiama atskleisti tyrimo dalyvių nuomones ir požiūrius apie jų realią praktiką susiduriant su profesiniu stresu. Duomenų analizei pasirinkta kokybinė turinio analizė, kurios pagrindinis principas kategorijų ir subkategorijų išskyrimas bei jų interpretavimas, pateikiant konkrečius pavyzdžius.

SAVOKŲ ŽODYNAS

Deinstitucionalizacija – stacionarių globos įstaigų laipsniškas restruktūrizavimas ir institucinei globai alternatyvių socialinių programų rengimas ir įgyvendinimas bendruomenėje (LR socialinių paslaugų katalogas 2000 m.).

Profesinis stresas – tai stresas, susijęs su darbu ar profesija. Jį galima apibrėžti kaip žalingą fizinį ir (ar) emocinį atsaką, kylantį dėl darbo reikalavimų ir darbuotojo pajėgumų nesutapimo (D.Alifanovienė., 2017, p.12).

Įveika – „tai kokios nors didesnį ar mažesnį diskomfortą keliančios emocinės būsenos įveikimo strategija, susikurta žmogaus psichikos. Šis procesas gali būti dvejopas: nukreiptas į problemą arba į emocijas“ (Sapranavičiūtė ir kt., 2011, p.10).

Vaikų globos namai – “tai socialinės globos įstaiga, kurioje ilgesniam ar trumpesniam laikui apgyvendinami ir globojami našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai“ (Socialinių paslaugų katalogas, 2006, 5 punktas).

Socialinis darbas - tai veikla, padedanti asmeniui, šeimai spręsti savo socialines problemas pagal jų galimybes ir jiems dalyvaujant, nežeidžiant žmogiškojo orumo ir didinant jų atsakomybę, pagrįstą asmens, šeimos ir visuomenės bendradarbiavimu (Socialinių paslaugų įstatymas Nr. X-493, 2006).

1. STRESO DARBE TEORINIS PAGRINDIMAS

1.1. Streso sampratos teorinės įžvalgos

Streso sąvoka mokslinėje literatūroje sutinkama dažnai, ji yra plati ir nevienareikšmiška. Tarptautinių žodžių žodyne (2004) stresas įvardijamas kaip žmogaus įtampos būseną ar fiziologinių reakcijų visumą, atsirandanti, kaip atsakas į kokį nors nemalonų ar įtampą keliantį įvykį. Mokslinėje literatūroje (Kasiulis ir Barvydienė, 2005., Pikūnas ir Palujauskienė, 2005., Cranwell-Ward ir Abbey, 2005) išskiriamos sąvokos „stresas“, „eustresas“, „distresas“, „hipostresas“ ir „hiperstresas“, kurios priklauso nuo daugybės streso charakteristikų, priežasčių ir pasireiškimo formų.

Moksliniuose darbuose (Lyon, 2000., Lazarus, 2000., Austin ir kt. 2005) pažymimas nevienareikšmiškas streso sąvokos vartojimas, dėl skirtingų požiūrių įvairovės, skirtingos streso raiškos, jo suvokimo ir poveikio pasekmių kiekvienam asmeniui. Kartais ši sąvoka taikoma grėsmei ir dirgikliams, o kartais atsakui į grėsmę ir dirgiklius apibūdinti. Tai įvardinama kaip procesas, kuriuo įvertinama ir reaguojama į iššūkius ar pavojų keliančius įvykius. Lietuvių moksliniuose darbuose (Lekavičienė ir kt., 2007., Jusienė ir Laurinavičius, 2007., Žemaitienė ir kt., 2011.) pažymima, kad tai kas dabar vadinama stresu arba atsparumu stresui, anksčiau buvo apibrėžiama kaip frustracija ir frustracijos tolerancija, o stresinė būseną buvo apibrėžiama kaip nerimas ar įtampa, priverčianti žmones elgtis vienaip arba kitaip.

R.S.Lazarus (1984) teigia, kad skirtingiems asmenims tas pats stresą keliantis veiksnys, esant toms pačioms aplinkybėms ir sąlygoms, turi nevienodą poveikį. Tai sąlygoja žmogaus kognityvinės veiklos ir motyvacijos skirtumai. Mokslininkų (Lazarus ir Folkman, 1984., Folkman ir kt., 1986., Lazarus, 1990., Lazarus, 2000., Scherer ir Drumheller, 1993.) teigimu, įvairūs neigiami veiksniai gali nesukelti streso tol, kol pats asmuo neįvertins jų kaip keliančių pavojų. Ryšys tarp žmogaus ir aplinkos nėra pastovus, tarpusavyje sąveikaujant jis nuolatosis kinta, todėl stresą galima apibūdinti kaip asmens ir aplinkos ryšį, keliantį pavojų jo gerovei ir viršijantį turimus išteklius bei galimybes įveikti grėsmę. Transakcinio streso ir įveikos modelio pradininkai R.S.Lazarus ir S.Folkman (1984) pabrėžia, kad kiekvienas asmuo turi pradinį minčių rinkinį (vertinimą) apie bet kurį įvykį, todėl skirtingai reaguoja į stresą ar jį keliančius veiksnius, nustatydami situacijos grėsmės lygį. Nors dabartinė streso samprata yra sukurta psichologų, tačiau E.Župerkienės (2009) pastebėjimu, stresą sukeliančius veiksnius bei jų atsiradimo priežastis nagrinėja daug skirtingų mokslų (pvz., profesinė medicina, biologija, psichologija, vadyba, profesinė medicina, epidemiologija, pedagogika), o tai sąlygoja streso sąvokos painiavą. Mokslininkė taip pat pažymi, kad socialiniame

žmogaus gyvenime stresas gali būti siejamas su nepalankių situacijų atsiradimu bet kuriame žmogaus amžiaus tarpsnyje ir priimamas kaip psichologinis įvykio vertinimas, bet ne pats faktas. Nors pernelyg didelis stresas veikia neigiamai, tačiau teigiamas stresas yra būtinas, skatina tobulėti ir yra dalis gyvenimo. Šiai nuomonei pritariantys mokslininkai (Pikūnas ir Palujauskienė, 2005., Pajarskienė, 1995.) teigia, kad emocijas stimuliuojančių situacijų bei lengvo streso veikiamas žmogus yra tarsi skatinamas imtis veiklos ar darbo.

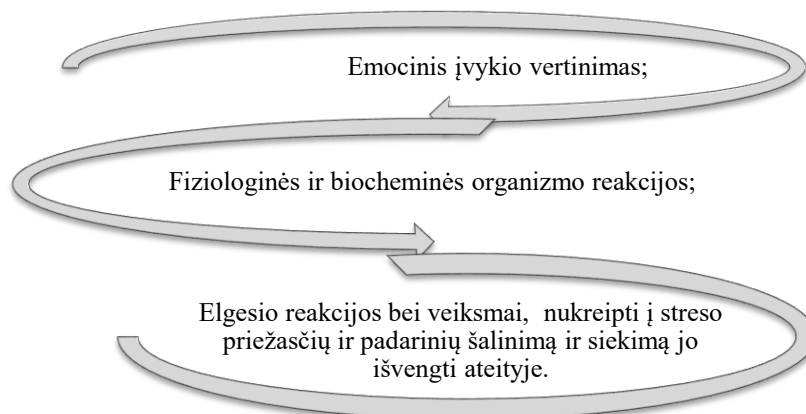
R.Jusienės ir A.Laurinavičiaus (2007) teigimu, yra akivaizdu, kad neigiamas organizmo reakcijas sukelia tam tikti nepalankūs veiksniai, dar įvardijami kaip stresoriai. Jie apibūdinami kaip įvykiai ar situacijos verčiantys žmogų prie jų taikytis, keistis ar adaptuotis. J.Pikūnas ir A.Palujauskienė (2005) stresą keliančius veiksnius suskirstė pagal trukmę į ilgalaikius ir trumpalaikius:

- Trumpalaikis stresas siejamas su laiko stoka, skubėjimu, nemaloniais susitikimais ar nesutarimais, sunkumais darbe ar situacijų neaiškumu;
- Ilgalaikis stresas siejamas su varginančiais profesiniais reikalavimais, sunkumais, ginčais, nesutarimais su bendradarbiais ar vadovais.

Mokslininkų (Pajarskienė ir Jankauskas, 2000., Kiaunytė, 2012., Kasiulis ir Barvydienė, 2005.) pastebėjimais, trumpalaikiai stresoriai kartais padeda susikaupti ar operatyviau dirbti, bet kartu veikiantys ilgalaikiai stresoriai gali būti nepakeliami. Tačiau ne visuomet patiriamą stresą galima įvardinti kaip distresą, kuris neigiamai veikia tiek darbuotoją, tiek organizaciją. Optimalus, aktyvinantis ir motyvuojantis streso kiekis kaip pozityvi jėga padedantis įveikti sunkumus yra vadinama eustresu, ir prilyginama naujų iššūkių keliamam susijaudinimui, kurio pasekmės yra pozityvios tiek darbuotojui, tiek organizacijai. N.T.Liobikienės (2016) teigimu, asmenys į stresą reaguoja skirtingai, kas vieniems sukelia eustresą, kitiems gali sukelti distresą ar hiperstresą. Tik nuo asmeninių žmogaus savybių, jam būdingų reakcijų į stresą ir individualaus atsparumo priklausys kokio pobūdžio stresą, sukels įtampą keliantys veiksniai. R.Jusienės ir A.Laurinavičiaus (2007) pastebėjimu fiziniai stresoriai lengvai atpažįstami ir apibrėžiami, nes tiesiogiai kelia pavojų žmogaus sveikatai arba gyvybei, tačiau psichologiniai stresoriai yra keliantys nemažesnę grėsmę ne tik fizinei sveikatai, bet ir psichologinei gerovei. Ši grėsmė paprastai nebūna tokia akivaizdi ir gali būti kiekvieno žmogaus suvokiama savaip. Kai kuriais atvejais grėsmė gali būti nereali, o tik įsivaizduojama ir priklausoma nuo žmogus stresinės būsenos išgyvenimo. A.Kiaunytės (2012) teigimu, tai priklauso nuo turimų asmeninių išteklių iškilusiam pavojui įveikti, turimų gebėjimų tinkamai reaguoti į stresorius bei žinojimo ir mokėjimo nugalėti grėsmę.

Visas streso procesas priklauso nuo streso grandinės, kurią pasak R.Lekavičienės ir kt. (2007) sudaro stresoriai, atsakomosios reakcijos į stresą bei streso mediatoriai. Atsirandant

ir vystantis stresui, pradeda kartu funkcionuoti trys tarpusavyje sąveikaujančios sistemos (1 pav.).



1 pav. Atsakomųjų reakcijų į stresą tarpusavio sąveika

Šaltinis: sudaryta pagal Lekavičienė ir kt., 2007., Kiaunytė 2012.

Požiūris į įvykį dažnai tampa streso centru. Kartais objektyvus pavojus būna ne tiek svarbus kaip subjektyvus vertinimas. Neteisingas įvykių interpretavimas, nepagrįstas išgąstis, tikro pavojaus nebuvimas, sukelia tokias pačias fiziologines ir biochemines organizmo reakcijas. Lekavičienė ir kt. (2007) aprašyta streso grandinė pagrindžia, kad elgesys priklauso tiek nuo emocinio vertinimo, tiek nuo fiziologinių reakcijų, o to pasekoje elgesio reakcijos ir veiksmai sujungia visas sąveikaujančias sistemas.

Nors skirtingi autoriai į streso apibrėžimą įdeda skirtingų aspektų, tačiau apibendrinant galima įžvelgti, kad stresas yra fiziologinė reakcija į pokyčius, t.y. į tuos įvykius, kuriuos kiekvienas asmuo individualiai laiko stresiniais. Stresas tai psichinės ir fiziologinės įtampos būseną, kuri viršija individo turimus išteklius ir atsiranda kaip atsakas į stresorius (dirgiklius). Atlikti mokslininkų tyrimai parodė, kad stresinio dirgiklio efektas priklauso nuo išorinių ir vidinių veiksnių sąveikos, todėl stresą galima apibūdinti kaip būseną atsirandančią dėl asmens ir aplinkos santykio, kuris sąlygoja neatitikimą tarp stresinės situacijos keliamų reikalavimų ir žmogaus biologinių, socialinių ar psichologinių sistemų galimybių. Tai procesas, kuriuo įvertinama ir reaguojama į tam tikrus grėsmę ar iššūkius keliančius įvykius, vadinamuosius stresorius. Kokį stresą patiria asmuo priklauso nuo jo asmeninio požiūrio į pavojų keliantį įvykį.

1.1. Profesinis stresas, jį sukeliantys veiksniai ir pasekmės

Kiekvienas asmuo patiria skirtingą stresą, kuris išreiškiamas kaip reakcija į kintančias ir reiklias aplinkybes. Tai priklauso nuo asmeninių savybių ir sugebėjimo

susitvarkyti su pokyčiais, dėl kurių stresas daro teigiamą arba neigiamą poveikį. Lemiantis streso veiksnys yra pokytis priklausantis nuo asmeninių reakcijų į jį. Įvairių profesijų atstovai dabartiniame politiniame, ekonominiame bei socialinių reformų paveiktame ir besitęsiančiame kontekste išgyvena nuolatinės permainas, galinčias sukelti stresinių situacijų virtinę, kuri daro poveikį specialisto profesinės veiklos kokybei. Kaip teigia J. Joseph ir kt. (2019), viena iš realiausių šiuolaikinės darbo aplinkos gerovės pavojų yra su darbu susijusi įtampa, kuri sukelia fizinius negalavimus, šeimynines problemas, polinkį piktnaudžiauti psichotropinėmis medžiagomis. Stresą keliančios darbo sąlygos ir su darbu susijęs spaudimas mažina darbo efektyvumą bei didina nesėkmių skaičių. Su darbu susijęs spaudimas traktuojamas kaip įtampa, atsirandanti tada, kai asmuo nustato skirtumus tarp darbo vietoje kylančių iššūkių ir galimų adaptacijos padarinių.

Nagrinėjant mokslinę literatūrą (Dirgėlienė ir Večkienė, 2009., Kasiulis ir Barvydienė, 2005., Bubnys 2014., Burba ir kt., 2014.) galima išvelgti, kad socialinių darbuotojų darbo aplinkoje aptinkama nemažai stresą keliančių veiksnių, o daugiausia iššūkių kelia psichosocialiniai rizikos veiksniai. Remiantis moksliniais šaltiniais, įtampą keliančius veiksnius galima suskirstyti į dvi grupes:

- *veiksniai atsirandantys dėl asmeninio gyvenimo iššūkių;*
- *veiksniai atsirandantys dėl netinkamo darbo organizavimo.*

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu (Valstybės žinios, 2003, Nr. 70-3170) bei siekiant mažinti darbuotojų traumatizmą ir sergamumą profesinėmis ligomis, buvo patvirtinti profesinės rizikos vertinimo nuostatai, kurie padės nustatyti bendrąją rizikos veiksnių vertinimo įmonėse, įstaigoje, organizacijose ar kitose organizacinėse struktūrose tvarką. Stresas darbe apibrėžiamas kaip darbuotojo reakcija į nepalankius darbo aplinkos sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir / ar santykių su darbdaviu psichosocialinius veiksnius.

Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme (Valstybės žinios, 2003, Nr. 70-3170) siekiant įvertinti patiriamą stresą darbo vietoje, identifikuojami, tiriami ir nustatomi šie psichosocialiniai rizikos veiksniai:

- *veiksniai, susiję su darbo aplinkos sąlygomis, reikalaujančiomis didesnių pastangų, siekiant gauti tą patį darbo rezultatą (darbas veikiant kenksmingiems ir pavojingiems veiksniams, darbas naudojant asmenines apsaugines priemones ir kt.);*

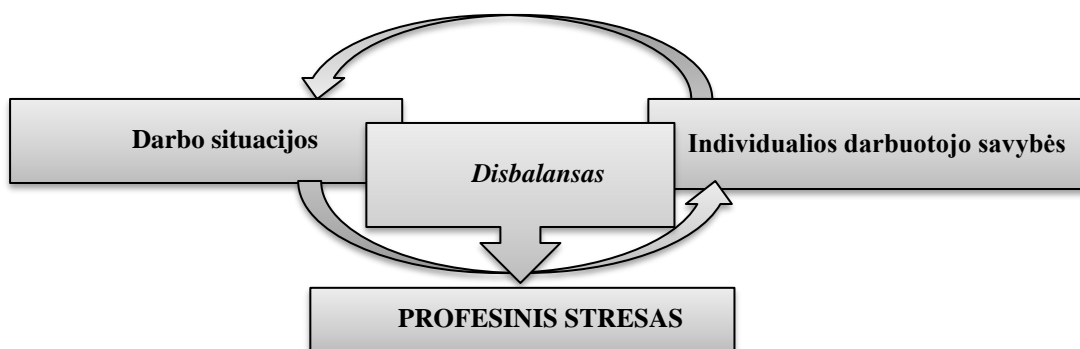
- *veiksniai, susiję su darbo reikalavimais: darbo krūvis (pernelyg didelis ar pernelyg mažas), didelis darbo tempas, darbuotojų sugebėjimų ir galimybių atlikti užduotis neatitikimas, neaiškios darbo užduotys;*

- *veiksniai, susiję su darbo organizavimu*: darbo laiko trukmė, paskirstymas (naktinis, pamaininis darbas, viršvalandžiai), darbo sutarties rūšis (terminuota, laikinoji), per didelė ar per maža darbo kontrolė, darbo apmokėjimo ypatumai;

- *veiksniai, susiję su darbo turiniu*: darbuotojo per didelė ar per maža įtaka darbui planuoti ir vykdyti, sprendimų priėmimo laisvės stoka, per didelis informacijos kiekis, didžiulė atsakomybė, emocinė įtampa, mažas pasitenkinimas atliekamu darbu, monotoniškas darbas;

- *veiksniai, susiję su darbuotojų tarpusavio santykiais ir/ar santykiais su darbdaviu*: blogi darbuotojų santykiai grupėje, netinkamas vadovybės elgesys (neteisingas darbo paskirstymas, neaiški ir/ar nuolat besikeičianti vadovybės pozicija ir kt.), negalėjimas kelti kvalifikacijos, prisidėti prie sprendimų priėmimo įmonėje, atsiliepimų apie atliktą darbą trūkumas, bauginimas (mobingas) smurtu, priekabiavimas.

Daugelis autorių (Joseph ir kt., 2019., Alifanovienė ir kt., 2017.) savo moksliniuose darbuose profesinį stresą įvardina kaip neigiamą fizinį ir (ar) emocinį atsaką, kuris kyla dėl žalingų fiziologinių, psichologinių ir elgesio reakcijų į situacijas, kai darbo reikalavimai ir darbuotojo pajėgumas nesutampa, kai asmuo patiria nesutarimą tarp darbo aplinkos iššūkių ir asmeninių galimybių susidoroti su įtampa. Šių mokslininkų teigimu, į profesinį stresą galima žvelgti kaip į netinkamus ir nesuderinamus darbo aplinkos reikalavimus su darbuotojų galimybėmis ir įvardinti kaip bendrą disbalansą tarp darbo situacijos ir individualių darbuotojo savybių (2 pav.).



2 pav. Profesinio streso atsiradimo grandinė

Šaltinis: sudaryta pagal: (Joseph ir kt., 2019., Alifanovienė ir kt., 2017., Valstybės žinios, 2003).

Mokslinėje literatūroje (Bubelienė ir Merkys, 2016., Alifanovienės ir kt., 2018., Aukštakalnis ir kt., 2017., Norkus ir kt., 2017) daug kalbama apie įvairių profesijų atstovus (medikus, pedagogus, policininkus, ugniagesius ir kt.) kurių darbas įtrauktas į pavojingų darbų sąrašą. 2007 metų Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimo „Dėl pavojingų darbų sąrašo

patvirtinimo“ pakeitime, socialinis darbas įtrauktas į pavojingų darbų sąrašą. Pavojingiems darbams priskirtos rizikingą darbą dirbančių savivaldybių seniūnijų ir administracijos vaiko teisių apsaugos, socialinės paramos padalinių, socialinių paslaugų įstaigų darbuotojų, socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų padėjėjų profesijos (LR Vyriausybės nutarimas, 2007). Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros atlikti tyrimai dėl darbe patiriamo streso ir psichosocialinės rizikos (2019) parodė, patiriamo streso darbe lygio palaipsniui didėjimą (61%) lyginant su 2014m. (58%). Šis rizikos veiksnys yra didesnis paslaugų sektoriuje, kur susiduriama su „sunkiais“ klientais, mokiniais ir pacientais. Lyginant su kitų profesijų specialistais, streso darbe ir išsekimo lygis tarp socialinių darbuotojų yra didesnis. 2016 m. UEA (University of East Anglia) Biggart ir kt. mokslininkų atliktas tyrimas patvirtino, kad stresas ir išsekimą prognozuojantys veiksniai yra sukeliama per didelio darbo krūvio bei reikalavimų, per mažo vadovų ir kolegų palaikymo, asmeninių išteklių ir mokymų trūkumo. E.Župerkienės ir I.Babičaitės (2013) atliktas tyrimas parodė, kad profesinį stresą sukelia tiek darbo organizavimo, tiek asmeniniai veiksniai, kurie veikia žmogaus sveikatą ir asmeninę gerovę. Šiuos stresą keliančius veiksnius J.Kasiulis ir V.Barvydienė (2005) įvardino pagrindine profesinio streso priežastimi, o nelaimingi atsitikimai ir sužalojimai, cheminiai, ergonominiai, biologiniai bei fizikiniai rizikos veiksniai R.Eičinaitės-Lingienės pranešime „Rizikos veiksniai ir jų valdymas socialinio darbuotojo darbo aplinkoje“ (2015) buvo įvardinti kaip dažniausiai pasitaikantys rizikos veiksniai socialinio darbuotojo aplinkoje. I.Dirgėlienės ir N.P.Večkienės (2009) nuomone, darbo aplinkoje patiriami stresoriai sąveikauja su sudėtingais gyvenimo įvykiais, sukeldami konfliktą tarp asmenybės ir situacijos veiksnių taip pagreitindami emocinį išsekimą, depersonalizacijos atsiradimą bei profesinių pasiekimų menkėjimą. Toks stiprus arba užsitęsęs stresas gali sukelti žalingus psichinius ar fiziologinius padarinius. Dėl netinkamo psichosocialinio mikroklimato socialiniame darbe, atsiranda nepasitenkinimas darbu ar ilgalaikiai sveikatos pokyčiai (chroniškas nuovargis, nerimo priepuoliai, nemiga, depresija, migreniniai galvos skausmai ar net polinkis į suicidines būsenas), tai įvardino Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra (2015), atlikusi su darbu susijusio streso tyrimą. Šiuo tyrimu nustatyta, kad dėl patiriamo streso gali pasikeisti darbuotojo savijauta, mąstymas ar elgesys. Streso veikiamas darbuotojas dažniau daro klaidas, negeba susikaupti, kyla problemos ne tik darbe, bet ir namuose, pasireiškia sveikatos sutrikimai, o tai daro poveikį ne tik dirbančiam asmeniui, bet ir darbdaviui, nes sumažėja darbuotojo produktyvumas. Europos saugos ir sveikatos darbe agentūros atlikto tyrimo duomenimis dažniausiai pasitaikantys psichosocialinės rizikos veiksniai 28 ES valstybėse yra du: bendravimas su problematiškais klientais ar pacientais ir laiko trūkumas. Šie rizikos

veiksniai nustatyti panašiuose darbo sektoriuose – švietimo, sveikatos ir socialinio darbo įstaigose (Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra, 2000.)

O.D.Ljubotina ir L.Fiščic (2014) profesinį stresą sukeliančius veiksnius suskirstė į:

- vidiniai organizaciniai veiksniai, įskaitant netinkamas fizines darbo sąlygas, darbo krūvį ar laiko trūkumą;
- darbuotojo vaidmuo organizacijoje, įskaitant neaiškumų ar konfliktų vaidmenį;
- karjeros plėtra, įskaitant saugos darbe trūkumą;
- santykiai su darbo vieta, įskaitant prastus ryšius su savo viršininku ar kolega;
- organizacinė struktūra ir klimatas, įskaitant mažai galimybių dalyvauti priimant sprendimus ir darbo organizavimo politikoje.

Atsižvelgiant į tai, kad profesinis stresas gali kilti dėl daugybės skirtingų stresorių M. Gerber ir kt. (2020) išskiria dar du profesinį stresą keliančius veiksnius:

- Darbo reikalavimai ar spaudimas. Per dideli reikalavimai ir spaudimas darbuotojams sukelia aukštą streso suvokimą, kuris priklauso nuo turimos patirties ir vidinių išteklių kontroliuoti situaciją;
- Pastangų ir atlygio disbalansas. Darbuotojai suvokia stresą, jei jų su darbu susijusios pastangos viršija gautą ar numatomą atlygį darbe.

M. Gerber ir kt. (2020) teigimu, tyrimai, susiję su atsparumu profesiniam stresui, parodė, kad tiek pažeidžiamumas tiek apsauginiai veiksniai gali sušvelninti neigiamo profesinio streso padarinius darbuotojų sveikatai. Atsparumas apibrėžiamas kaip dinamiškas procesas, kurio metu individai demonstruoja teigiamą adaptaciją, nepaisant reikšmingo neigiamo poveikio. J.Joseph ir kt. (2019) nuomone, vidutinio sunkumo profesinis stresas gali būti motyvuojantis ir skatinantis, tačiau padėtis tampa rimta, jei stresas yra per didelis ar ilgalaikis, o asmuo turi mažai streso valdymo išteklių. M. Manttari-van der Kuip (2016) tyrime nagrinėta Suomijos socialinių darbuotojų patiriama įtampa darbe ir turimų išteklių sąsajos. Gauti rezultatai atskleidė, kad asmenys, turintys nepakankamai išteklių susidoroti su įtampa darbe, mažiau nori eiti savo pareigas, dažniau yra nedarbingumo atostogose, rečiau turi teigiamą su darbu susijusią patirtį nei jų kolegos. Suvokiamas profesinio streso valdymo išteklių trūkumas yra glaudžiai susijęs su socialinių darbuotojų profesinių įtampų valdymo patirtimi.

V.Vaicekauskienės (2014) pastebėjimu psichinio ir fizinio išsekimo būseną, atsiranda kaip atsakomoji reakcija į nepalankių darbo veiksnių (stresorių) poveikį. Ilgai besitęsiantis stresorių poveikis išsekina socialinėje srityje dirbančiųjų asmenų emocinius ir asmenybės išteklius, o tai sumažina darbo efektyvumą ir profesinį aktyvumą. Kiekvienas

atsakingas socialinis darbuotojas, siekdamas produktyvaus rezultato savo darbinėje veikloje, patiria streso ir nerimo būsenų, kurių neįmanoma išvengti. Socialiniai darbuotojai savo darbo aplinkoje gali būti veikiami įvairių rizikos veiksnių, priklausomai nuo rizikos grupių ir asmenų kuriems teikiamos socialinės paslaugos. Pagal streso priežastį mokslininkai (Ljubotina ir Fišćic, 2014., Vaicekauskienė, 2014., Župerkienė ir Babičaitė, 2013.) išskiria kelias stresinių situacijų grupes:

- Laiko stresas (kyla dėl laiko trūkumo);
- Atsakomybės stresas (kyla dėl atsakomybės ir rizikos sprendžiant problemas);
- Socialinis psichologinis stresas (kyla dėl tarpasmeninių konfliktų);
- Vidinių prieštaravimų stresas (kyla dėl vertybių, jausmų ir motyvų nesuderinamumo);
- Fizinis stresas (kyla dėl nepalankių fizinių sąlygų: didelio triukšmo, temperatūros, bendravimo kultūros).

Socialiniai darbuotojai, atsidūrę profesinės veiklos nuolatinės kaitos procese, neišvengiamai susiduria su sunkumais ir įtampa. Nors pokyčiai A.Kiaunytės (2008) manymu yra šiuolaikinės organizacinės sistemos standartas, tačiau mokslininkė pažymi, kad darbuotojams tokie pokyčiai išauga į profesinį stresą. Profesinio streso konfliktinėje situacijoje požymius atskleidusios mokslininkės J.Sondaitė ir N.Norvilė (2009) pažymi, kad po konflikto darbe sumažėja darbuotojų motyvacija, pablogėja tarpasmeniniai santykiai, atsiranda nerimas ir nepasitikėjimas savimi. Konfliktų priežastimi šios mokslininkės įvardina asmenų veiksmų nesuderinamumą su kolektyve priimtomis normomis bei vertybėmis. Darbuotojai patiria neigiamus išgyvenimus dėl įsisąmonintų savo įsivaizdavimų ir tikrosios situacijos neatitikimo, o tai kelia tam tikrą riziką ne tik darbuotojams, bet ir organizacijai. J.Joseph ir kt. (2019) išskiria keletą organizacijoje kylančių problemų dėl atsiradusio profesinio streso:

- Žemas darbuotojų kūrybingumas, darbingumas, atsidavimas;
- Aukštas nesugebėjimas dirbti;
- Didelė personalo kaita;
- Padidėjusi nelaimingų atsitikimų darbe rizika;
- Darbo kokybės problemos, kurios sukelia papildomas išlaidas dėl klientų nepasitenkinimo.

Galima įžvelgti, kad stresą gali sukelti savotiška aplinka, netinkamas darbo organizavimas ar komunikacijos metodai organizacijoje, individualios darbuotojų savybės, taip pat daugybė kitų kasdienių veiksnių, kuriuos sunku priskirti tam tikroms kategorijoms,

nes jie yra per daug priklausomi nuo visų santykių visumoje. Didelį streso kiekį, kurį žmogus patiria darbe, greičiausiai lemia daugelio veiksnių, tokių kaip darbo rūšis, streso sukėlėjo intensyvumas, kolegų ir vadovų palaikymas, ir asmeniniai gebėjimai, kuriuos asmuo naudoja įveikdamas stresą, visuma.

Apibendrinant galime teigti, kad stresoriai gali suteikti ne tik neigiamas, bet ir teigiamas organizmo reakcijas, o tai priklauso nuo asmeninio požiūrio, asmeninių resursų ir turimų gebėjimų. Sistemingai ir laiku identifikavus bei įvertinus rizikos veiksnius, galima sumažinti streso lygį darbo vietose. Psichosocialiai nesaugi darbo aplinka kelia didelius emocinius reikalavimus darbuotojams, taip dažnai sukeldama emocinių išteklių išsekimą. Profesinio streso pasekmės turi neigiamą poveikį ne tik socialinio darbuotojo veiklos produktyvumui, bet ir jo fizinei bei psichologinei sveikatai. Siekiant efektyvių socialinių paslaugų bei norint pasiekti tiagamą rezultatą, būtina išmokyti atpažinti stresines situacijas darbe ir atrasti streso įveikos būdus.

1.2. Profesinio streso valdymas pokyčių kontekste

Apžvelgiant į organizacijų pokyčių valdymo sėkmės veiksnius S.Videikienė ir L.Šimanskienė (2013) pažymi, kad institucijų veikla vyksta nestabilioje, pastoviai kintančioje aplinkoje, o pasikeitimai labai dinamiški ir intensyvūs, pokyčių tempas yra labai didelis, todėl dabarties sąlygomis pokyčių klausimas tampa ypač aktualus. Svarbu ne tik tinkamai reaguoti į pokyčius, bet ir gebėti juos valdyti. Mokslininkės pabrėžia, kad pokyčių valdymas nėra lengvas procesas, o jo metu susiduriama su įvairiomis kliūtimis (darbuotojų pasipriešinimu, nenoru keisti įprastą tvarką, įtemptais kolegų tarpusavio santykiais ir pan.). Vadovo vaidmuo yra svarbus veiksnys išgyvenant pokyčius įstaigoje. Šios mokslininkės (Videikienė ir Šimanskienė, 2013) taip pat teigia, kad tik asmuo integravęs pokyčius į asmeninį lygį gali juos įgyvendinti ir organizacijos viduje. Todėl, motyvacija grindžiama komunikacija, kuri dera su darbuotojų nuostatomis, įsitikinimais, jų vidinėmis paskatomis, asmenine iniciatyva yra svarbus aspektas, užtikrinantis profesinio streso nesukeliantį pokyčių sėkmę. Vadovas kuriantis palankią darbo aplinką ne tik sudaro sąlygas darbuotojam kelti klausimus, bet ir skatina padėti tuos klausimus spręsti. Tinkama komunikacija padeda suvokti pokyčių poreikius, mažina neapibrėžtumą ar pasipriešinimą pokyčiams, užtikrinant darbuotojų įsitraukimą į pokyčių įgyvendinimo procesą nepatiriant įtampos darbe. P.Arington (2008) pritaria S.Videikienėi ir L.Šimanskienei (2013) ir pažymi, kad socialinio darbo specialistams dirbantiems emociškai įtemptą darbą, susiduriantiems su kliūtimis, vidiniais ir išoriniais konfliktais, siekiant teigiamo darbo rezultato, sprendžiantiems keblias situacijas, įtampą ir stresą keliančiose situacijose, labai svarbus vadovo palaikymas ir supratimas.

V.Kavaliauskienės ir E.Nikolajenko (2017) atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad socialinių darbuotojų veiklai nemažai neigiamos įtakos turi aplinkos veiksniai, pasigendama konstruktyvios grįžamosios informacijos apie sėkmingą veiklą. Socialiniame darbe jaučiamas palaikymo, padrąsinimo, pripažinimo stygius iš vadovų pusės, ko pasekoje išlieka baimė ir įtampa vadovų atžvilgiu.

Vykstant pokyčiams globos sistemoje, išryškėja ir kolektyvo santykių svarba. V.Kavaliauskienės ir E.Nikolajenko (2017) pastebėjimais, pasigendama komandinio darbo, vienas kito palaikymas, iškilus problemoms ar nesutarimams su kitais specialistais ar įstaigomis. Pasak A.Kiaunytės (2012) geri bendradarbiavimo įgūdžiai konfliktinėse situacijose bei konstruktyvūs sprendimų variantai gali sumažinti darbuotojų nerimą, įtampą, atkurti vidinę pusiausvyrą ir leisti sėkmingai veikti.

Švedijos mokslininkų (Barck-Holst ir kt., 2017) tyrimai atskleidžia, kad jų šalies socialiniai darbuotojai jau daugiau nei dešimtmetį praneša apie stresą darbe. Siekiant išlaikyti socialinių darbuotojų psichologinę pusiausvyrą darbe ir sumažinti išsekimo sindromo simptomus šalyje buvo sutrumpintas darbo valandų skaičius, proporcingai sumažintas darbo krūvis, bet išlaikomas visas darbo užmokestis. Šie metodai turėjo teigiamą poveikį socialinių darbuotojų profesinei veiklai ir emocinei būsenai.

Apibendrinant galima teigti, kad šiame globos sistemos pokyčių laikotarpyje labai svarbu tinkama parama. Įstaigos vadovo motyvacija grindžiama komunikacija, kolegų parama ir valdžios atstovų bendradarbiavimas padeda jaustis saugiam bei patirti mažiau įtampos darbo vietoje išlaikant psichologinę pusiausvyrą.

2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ VAIKŲ GLOBOS NAMUOSE, DARBO SPECIFIŠKUMAS

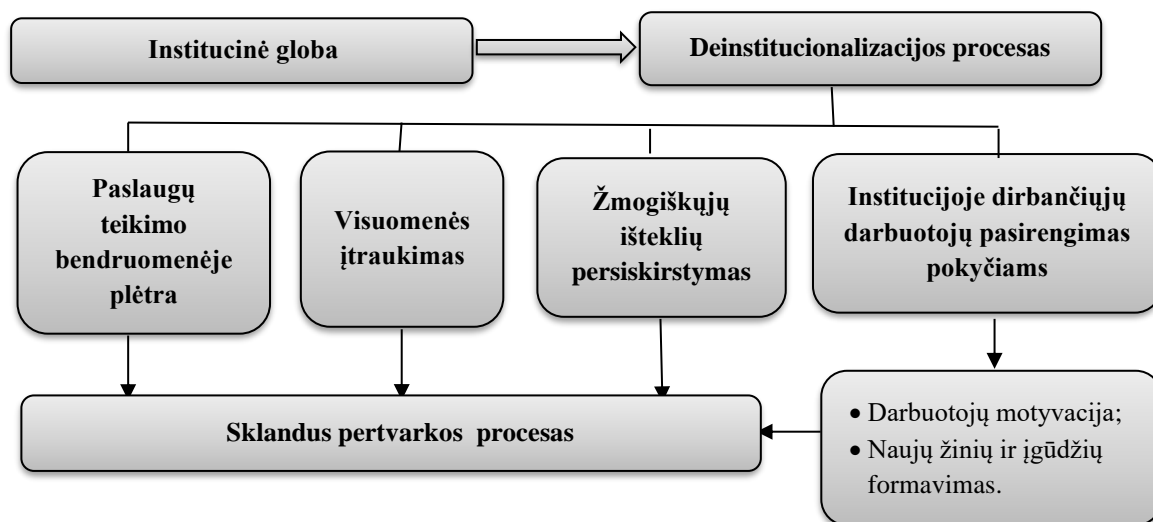
2.1. Vaikų globos namų deinstitutionalizacijos proceso iššūkiai

Plečiant socialinės rūpybos ir paslaugų struktūras neatsiejama atitinkama priežiūros sistemų reforma su tinkamos paramos ir į asmenį orientuotų paslaugų kūrimu. Fizinė atskirtis smarkiai apriboja globos institucijose gyvenančių ir augančių vaikų gebėjimą ir pasirengimą visapusiškai integruotis į bendruomenę ar platesnės visuomenės gyvenimą. Vaikų globos institucijų pertvarkos ir deinstitutionalizacijos procesas yra naujas reiškinys Lietuvoje. Apie institucijų reformą pradėta kalbėti 2012m. lapkričio 16d. LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme (Nr. A1-517). Lietuva ėmėsi institucinės globos pertvarkos strateginių tikslų – pereiti nuo stacionarios globos prie bendruomeninės, sukuriant kompleksiskai teikiamų paslaugų sistemą, kad kiekvienas be tėvų globos likęs vaikas turėtų galimybę augti saugioje ir jo raidai palankioje aplinkoje tai yra įtėvių arba globėjų šeimoje. Tai skelbiama LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme Nr. A1-83, kuriuo patvirtinama „Perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir likusiems be tėvų globos vaikams 2014–2020 metų veiksmų planas“. Šiame veiksmų plane akcentuojama, kad pasitelkus ekspertus svarbu išanalizuoti pertvarkomų stacionarių socialinės globos įstaigų darbuotojų kompetencijų ir motyvacijos svarbą deinstitutionalizacijos metu, siekiant teikti kokybiškas bendruomenines paslaugas. Perėjimo nuo institucinės vaikų globos prie bendruomenėje teikiamų paslaugų tikslas – sudaryti sąlygas vaikams likusiems be tėvų globos gauti pagalbą bendruomenėje ir gyventi globėjų, įtėvių šeimoje ar šeimynoje, o darbuotojų kompetencija yra svarbus veiksnys kuriant ar plėtojant esamas institucinei globai alternatyvias bendruomenines paslaugas.

Vaikų globos įstaigų deinstitutionalizaciją L.Gvaldaitė ir S.Šimkonytė (2016) įvardino kaip kompleksinį ir laipsnišką procesą. Jų nuomone tai susiję ne tik su stacionarių įstaigų uždarymu, bet ir su alternatyvių bei kokybiškų paslaugų plėtote bei jų teikimu bendruomenėje. J.Griciūtė ir L.Senkevičiūtė-Doviltė (2018) Lietuvoje vykstančią deinstitutionalizaciją ir institucinės globos paslaugų pertvarką vertina kaip daug iššūkių keliantį procesą, susijusį ne tik su institucijų pertvarka, paslaugų teikimo bendruomenėje plėtra, visuomenės įtraukimu į šį procesą, žmogiškųjų išteklių perskirstymu, bet ir su institucijose dirbančių darbuotojų pasirengimu pokyčiams. Kad pertvarkos procesas būtų sklandus, svarbu nustatyti įstaigos darbuotojų motyvaciją, naujų žinių ir įgūdžių poreikį.

J. Griciūtė ir L.Senkevičiūtė-Dovilė (2018) išanalizavusios kitų Europos šalių (Belgija, Švedija, Kroatija, Estija, Rumunija, Norvegija ir kt.), vykdančių institucinę pertvarką

aprašus pateikė informaciją, kad darbuotojų pasipriešinimas vykstantiems pokyčiams yra neišvengiamas reiškinys susijęs su darbo praradimo galimybe. R.Genienės ir E.Šumskienės (2016) pastebi, kad pereinant nuo stacionarios globos prie bendruomeninių paslaugų, vykstant reikšmingiems sistemos pokyčiams, atsiranda interesų konfliktai, o siekiant jų išvengti yra svarbu tinkamas pasirengimas, veiklų planavimas ir koordinavimas (pav. 4).



3 pav. Sėkmingo pertvarkos proceso veiksniai

Šaltinis: sudaryta pagal Gvaldaitė ir Šimkonytė, 2016., Gričiūtė ir Senkevičiūtė-Doviltė, 2018., Genienė ir Šumskienė, 2016.

A.Kiaunytė ir V.Lygnugarė (2019) pastebi, kad globos institucijose dirbančių socialinių darbuotojų veikla lygiagrečiai kinta su stipriai besikeičiančia globos sistema. Siekiant kokybiško ir laipsniško deinstitucionalizacijos proceso, perkeltant paslaugų teikimą į bendruomenę ar šeimą, reikalingas ne tik stiprus politinis pagrindas, ištekliai, laikas, bet ir nuolatos besikeičiančioje sistemoje dirbančių socialinių darbuotojų pasirengimas tinkamai atlikti profesinę veiklą. Šios mokslininkės pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai pasigenda rekomendacijų, reformos įgyvendinimo nuostatų ar teisės aktų išaiškinimo, kas padėtų išvengti sunkumų atliekant paskirtas funkcijas. Svarbų profesinės veiklos vaidmenį vaiko globos sistemoje atliekančių socialinių darbuotojų profesionalų darbą apsunkina informacijos apie vykstantį vaiko globos pertvarkos procesą sklaidos stoka ar aiškumo trūkumas. A.Kiaunytė ir V.Lygnugarė (2019) teigimu, vykstant vaiko globos sistemos deinstitucionalizacijai yra neišvengiami socialinių darbuotojų susidūrimai su profesionalumo iššūkiais, nes atsiranda būtinybė rasti tinkamus veikimo būdus realiai situacijai, o naujos pareigos ir funkcijos kelia neaiškumą ir įtampą.

L.Gvaldaitė ir S.Šimkonytės (2016), bei J.Griciūtės ir L.Senkevičiūtės-Doviltės (2018) nuomonės sutampa dėl būtinybės kelti kvalifikaciją ir tinkamo darbuotojų paruošimo deinstitalizuotam darbui. Tai šių mokslininkų nuomone, galima padaryti per mokymus, seminarus, kvalifikacijos kėlimo kursus, bei suteikiant žinių, kaip tikslingai panaudoti žmogiškuosius išteklius. Negavus tinkamo palaikymo gresia pervargimas, perdegimas, taip pat negalima tikėtis veiksmingo darbo. Todėl svarbu nepalikti darbuotojo vieno, būtina numatyti komandinį darbą ir supervizijas. L.Gvaldaitės ir S.Šimkonytės (2016) atliktas tyrimas parodė, kad socialinių darbuotojų nepasitikėjimas vaikų globos įstaigų pertvarka kelia nerimą dėl reformos, kyla klausimų į kuriuos jie nežino atsakymų, o tai gąsdina, kelia įtampą ir nesaugumo jausmą. Mokslininkų pastebėjimu, socialiniai darbuotojai nėra nusiteikę prieš reformas vaiko globos sistemoje, tačiau dėl informacijos ar asmeninių patirčių trūkumo jaučiasi nesaugūs, nepasitiki ir abejoja skelbiamais pokyčiais. Šis L.Gvaldaitės ir S.Šimkonytės (2016) tyrimas atskleidė, kad mažėjantis vaikų skaičius nepalengvina socialinių darbuotojų darbo, nes automatiškai mažėja ir dirbančių asmenų skaičius, o etatų mažinimas kelia nerimą, tarpasmeninių santykių įtampą, nepasitikėjimą, skatina konkurenciją, darbuotojų konfliktus. Sklaidos apie pertvarką trūkumas šių mokslininkų buvo įvardintas kaip dar viena problema turinti įtakos darbuotojų nepasitikėjimui. Nors apie vaikų globos namų reformą jau kalbama keletą metų, tačiau negaudami susistemintos informacijos socialiniai darbuotojai yra sunerimę, kaip toliau bus organizuojamas jų darbas. Darbas naujoje sistemoje kelia neužtikrintumo ir nesaugumo jausmą, o tai daro neigiamą įtaką darbuotojo emocinei ir psichologinei būklei.

Pastebėtina, kad esminis deinstitalizacijos akcentas – tai ne tik globotinių gyvenamosios vietos pakeitimas, bet ir darbuotojų pasirengimas dirbti kitomis sąlygomis. Vykstant pokyčių procesui yra tikslingas darbuotojų ugdymas, atliekant naujus uždavinius, jų paruošimas autonomiškam bendruomeninių paslaugų teikimui. Svarbu aptarti pasirengimo sritis, darbuotojų motyvaciją, nerimą ir aktualius klausimus. Galima teigti, kad norint sėkmingai įgyvendinti pokyčius organizacijoje, itin svarbus sklaidos apie pertvarką teikimas, bei tinkamas darbuotojų paruošimas, naujai darbo specifikai. Ekspertų nuomone, motyvuoti ir pokyčiams parengti darbuotojai yra vienas iš sėkmingos deinstitalizacijos veiksnių.

2.2. Socialinių darbuotojų profesinės veiklos ir darbo sąlygų ypatumai

Socialinis darbas tai nuolatos kintančios situacijos, kurių baigtis, trukmė ir pasekmės nenumatomos išanksto. Kaip teigia V.Vaicekauskienės (2014), greitai besikeičiančios situacijos ir menkos galimybės jas kontroliuoti sukelia nerimą, o bet koks nerimas sukelia įtampą ir daro neigiamą poveikį profesinės veiklos kokybei, ko pasekoje negaunamas

kokybiškas darbo rezultatas. Kaip vieną iš pagrindinių streso šaltinių socialiniame darbe galima išskirti kompleksinius profesinius reikalavimus, dirbant su žmonėmis, kuriems reikia pagalbos ir palaikymo, o tai reikalauja didelio atsidavimo ir emocinio įsipareigojimo. Socialinis darbas LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos apibrėžiamas kaip profesinė veikla, įgalinanti kitus asmenis, bendruomenę ar visuomenę spręsti socialine problemas, o sėkmingai socialinei kaitai reikalinga tinkama socialinių darbuotojų kvalifikacija bei emocinis stabilumas (Socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Moksliniuose straipsniuose (Burba ir kt., 2014. Glumbakaitė ir kt., 2007., Pajarskienė, 1995., Pikūnas ir Palujanskienė., 2005., Vaicekauskienė, 2014.) daug dėmesio skiriama tam tikrų profesijų atstovams, kurie, palyginti su kitais, patiria daugiau streso dėl savo darbo specifikos. Socialinių paslaugų sritis priskiriama prie didesnės profesinės rizikos veiklų, o socialinių darbuotojų, dirbančių su tam tikromis klientų grupėmis, darbas yra įtrauktas į pavojingų darbų sąrašą (LR Vyriausybės nutarimas, 2007). R.Lazutka ir kt. (2008) tyrinėdami socialinių paslaugų institucijose dirbančių asmenų darbo sąlygų saugumo problemas ir remdamiesi kitų šalių atliktų tyrimų duomenimis, pateikė išvalgas apie socialiniam darbui būdingą profesinę riziką. Šie mokslininkai teigia, kad socialines paslaugas teikiantiems asmenims kyla smurto rizika, o socialinių darbuotojų nuomone patiriamas smurto viešinimas gali dar labiau ją padidinti. Stresas tampa neatsiejama darbo dalis ne tik dėl nesaugių darbo sąlygų, bet ir didelio darbo krūvio, poilsio stokos, atsakomybės ir didelių reikalavimų. Dar šie mokslininkai pažymi, kad socialiniai darbuotojai dirba nuolat kintančioje socialinėje, kultūrinėje ir politinėje aplinkoje, bendrauja su skirtingos socialinės padėties, elgesio, įvairių socialinių, psichinių problemų turinčiais asmenimis, todėl dažnai susiduria su įvairiomis profesinėmis rizikomis.

V.Vaicekauskienės (2014) nuomone, socialinių darbuotojų veikla susijusi su valstybės įpareigojimu, rūpintis pažeidžiamais ir labiausiai pagalbos stokojančiais asmenimis, įgyvendinimu, suteikiant jiems visokeriopą paramą. Įvairūs kontaktai su atskirais asmenimis ir su skirtingomis socialinėmis žmonių grupėmis turinčiomis problemų, pasak mokslininkės, sudaro socialinių darbuotojų veiklos pagrindą. Esant tokiam darbo pobūdžiui svarbu gebėti pakelti bendravimo ir bendradarbiavimo psichologinį krūvį, turėti energijos, iniciatyvos, empatijos ir ištvermės, atkakliai siekiant tikslo. Tokie platūs socialinės pagalbos tikslai turi įtakos socialinių darbuotojų darbo sąlygų sudėtingumui ir streso bei stiprių emocijų išgyvenimų pasireiškimui.

K.Sparks ir kt. (2011) darbo aplinką įvardina kaip įtampą keliantį veiksnį, dėl nuolatos vykstančių ekonominių ir politinių pokyčių. Visuomenės, organizacijos, asmeniniai pokyčiai - tai nuo socialinio darbo profesijos neatsiejami veiksniai, keičiantys socialinio darbo

praktiką. Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinę raišką A.Kiaunytė ir J.Ruškus (2010) traktuoja, kaip asmenines reakcijas į esamą situaciją išskirdami „pokyčio“ ir „perėjimo“ sąvokas. Pokytis įvardinamas kaip išorinis situacijos pasikeitimas: nauja padėtis, nauja struktūra, nauja komanda, naujos procedūros. Perėjimas suprantamas, kaip psichologinis ir emocinis procesas apimantis tris etapus: pabaiga, neutrali zona ir nauja pradžia. Perėjimo procese atsisakoma įprasto veikimo, tačiau nauji veikimo būdai kelia abejonių ir yra neaiškūs, o tai sukelia šoko, pykčio, baimės, nerimo, pasimetimo, liūdesio reakcijas. Vyksta vidinis persilaužimas, sukeldamas emocinę įtampą, tarpasmeninius nesutarimus, vengimo elgseną. Vidinis žmogaus persiorientavimas, susijęs su naujomis vertybėmis, naujų požiūrių suvokimu, o tam reikalingas kūrybiškumas, priėmimas ir energingumas (Kiaunytė ir Ruškus 2010). I.Dirgėlienės ir kt. (2010) nuomone, šiai profesijai esant visuomeniškai, tenka derinti įvairius vaidmenis, atsakomybę už intervencijos procesą dar labiau didina įtampą, o tam būtina profesionalų komunikacija ir bendradarbiavimas. Kad socialiniai darbuotojai būtų pajėgūs įveikti iškilusias problemas ir sunkumus, V.Kavaliauskienės (2010) teigimu, svarbus geras profesinis pasirėngimas, įgūdžiai, plataus spektro žinios, kūrybingumas ir vaizduotė. Nuolatinis „atsinaujinimas“ galėtų būti sėkmingas žingsnis siekiant tinkamai atstovauti socialinio darbo profesiją, bei sėkmingai vykdyti profesinę veiklą. Atsinaujinimas - tai mokymasis vertinti pokyčius ir gebėjimas kokybiškai veikti, prisiimant atsakomybę spręsti klientų ir jų aplinkos sąveikos problemas mikro ir makro lygmeniu, palaikant ir skatinant klientų ir visuomenės socialinį funkcionavimą. Socialinis teisingumas, D.Skučienės (2015) nuomone, išlieka svarbiu veiksmu profesinėje veikloje, o socialiniai darbuotojai yra priversti išlaikyti pusiausvyrą tarp klientų teisių, poreikių ir interesų bei viešojo valdymo institucijų socialinės kontrolės interesų. Socialiniai darbuotojai turi veikti balansuodami tarp pagalbos ir kontrolės, o šių funkcijų prieštaravimas viena kitai, artumo ir nuotolio balanso išlaikymas esant santykiuose su klientu, A.Kiaunytės (2012) pastebėjimu, paskatina darbuotojus pasitelkti asmeninius išteklius, sprendžiant klientų problemas. Siekiant teigiamo socialinio darbo rezultato, V.Kavaliauskienės (2010) nuomone, neišvengiamas profesinis tobulėjimas, nes besikeičiant socialinio darbo specifikai ir žmonių problemoms turimos žinios neatrodo tvirtos ir patikimos. Pritaikant turimas žinias esamoms profesinėms situacijoms, socialiniai darbuotojai priversti eksperimentuoti pasikliaunant savo vertybėmis, įgūdžiais, atskleidžiant savo asmenines savybes, o tai V.Kavaliauskienės (2010) nuomone, turi būti grindžiama sąmoningu žinių, įgūdžių ir vertybių naudojimu. Socialiniame darbe analizuojamos bendruomenės ir visuomenės problemos, jų pokyčiai, individų savitarpio santykių raiška, o tokie veiklai pasak N.Večkienės (2010) reikalingi moksliniai, profesiniai ir mokymosi gebėjimai, kurių dėka socialiniai darbuotojai gebėtų diagnozuoti individo ir

grupės santykį su iškilusia socialine problema, bei sutelkti žmogiškuosius išteklius sudėtingoms situacijoms spręsti. Socialiniai darbuotojai bendradarbiavimo su klientu procese sujungia žinias, įgūdžius ir vertybes, o tai kelia įtampą tarp asmeninio ir profesinio identiteto. Socialinis darbas I.Dirgėlienės ir N.P.Večkienės (2009) teigimu - tai procesas, kuris apima socialinį darbuotoją, klientą ir aplinkybes, sprendžiant profesinėje veikloje iškilusius dileminius klausimus, susiduriant su vidiniais ir išoriniais konfliktais, įtampą ir nerimą keliančiomis situacijomis.

B.Švedaitės-Sakalauskės (2012) nuomone labiausiai socialinio darbo specifiškumą lemia jo funkcijos modernioje visuomenėje. Socialiniai darbuotojai yra atsakingi už etišką bei veiksmingą klientų aptarnavimą ir situacijų, su kuriomis susiduria klientai bei patys darbuotojai, tinkamą valdymą. V.Vaicekauskienės (2014) nuomone, socialiniai darbuotojai kontaktuodami su įvairiomis socialinėmis žmonių grupėmis ir atskirais asmenimis, turinčiais įvairių problemų, turi sugebėti pakelti nemažą psichologinį krūvį, turėti pakankamai energijos, empatijos ir ištvermės. Tačiau K.Kwong (2016) pastebėjimais, socialiniai darbuotojai, kurie rodo pernelyg daug empatijos klientams, yra jautrūs neigiamam situacijos poveikiui, o tai neišvengiamai nulemia vidinę įtampą. Mokslininko nuomone, norint išvengti darbinio streso, socialines paslaugas teikiantys asmenys, turi išmokti atsiriboti nuo darbinų emocijų, objektyviai vertinti klientus ir taikyti tinkamiausius darbo metodus, kad nebūtų neigiamų pasekmių dėl emocinio darbo pobūdžio. Didelis socialinių darbuotojų entuziazmas ir idealizmas, skatinantis altruistines vertybes, gali viršyti turimus vidinius asmens išteklius ir tai sukelti išsekimą, dėl kurio pasireiškia perdegimo sindromas ar profesinės kompetencijos sutrikimas. Dėl pernelyg didelio darbo krūvio, nepalaikančios darbo aplinkos ir ilgalaikio darbo su emociškai sudėtingais klientais gali pasireikšti depersonalizacijos jausmai, emocinis išsekimas, pasitenkinimo jausmo ir pasiekimų trūkumas, sumažėjęs efektyvumas ir beviltiškumo jausmas. V.Vaicekauskienė (2014) ir N.Večkienė (2010) pritaria K.Kwong (2016) nuomonei teikdamos, kad siekimas norimo rezultato priklauso nuo darbo sąlygų, stiprių emocinių išgyvenimų ir streso pasireiškimo lygio. Socialinio darbo procese sąveikaudama asmeninė, profesinė ir socialinė patirtis sudaro pagrindą darbuotojo profesinės kompetencijos krizei, o tai padidina „perdegimo“ sindromo riziką ir intervencijos neefektyvumą klientui. A.Kiaunytės (2012) pastebėjimu, socialiniams darbuotojams iškyla profesinės pagalbos poreikis, siekiant sumažinti profesinio streso riziką. Atsižvelgiant į streso ir išsekimo lygį, kurį patiria socialiniai darbuotojai, K.Kwong (2016) siūlo suteikti daugiau galimybių dalyvauti streso valdymo mokymuose, taip pat skatinti asmeninį saviveiksmingumą ir savigarbą. Norint siekti veiksmingo socialinių darbuotojų darbo

L. Biggart ir kt. (2016) rekomenduoja turėti realų darbo krūvį, gerą administracinę paramą, bei turėti pakankamai asmeninių išteklių.

Apžvelgus mokslinius straipsnius galima pažymėti, kad atlikti tyrimai atskleidžia socialinio darbo profesijos sudėtingumą. Socialinis darbas apibūdinamas kaip pokyčių profesija, kurios specifiškumas susijęs su darbo pobūdžiu ir klientų grupėmis. Nors socialinio darbo veikla reglamentuota įstatymais, tačiau šios veiklos kartais neįmanoma apibrėžti ir numatyti šio proceso eigos ir baigties. Siekis vykdyti socialinį teisingumą ginant klientus, socialinės gerovės siekimas sprendžiant jų socialines problemas, tai yra socialinio darbo specifika ir šios profesinės veiklos sudėtingumas. Sprendžiant skirtingas klientų problemas, bei susiduriant su stresinėmis situacijomis, svarbus bendradarbiavimas ir komunikacija ne tik kolegų tarpe, bet ir profesionalios paramos gavimas.

2.3. Streso įveika ir paramos galimybės socialiniams darbuotojams

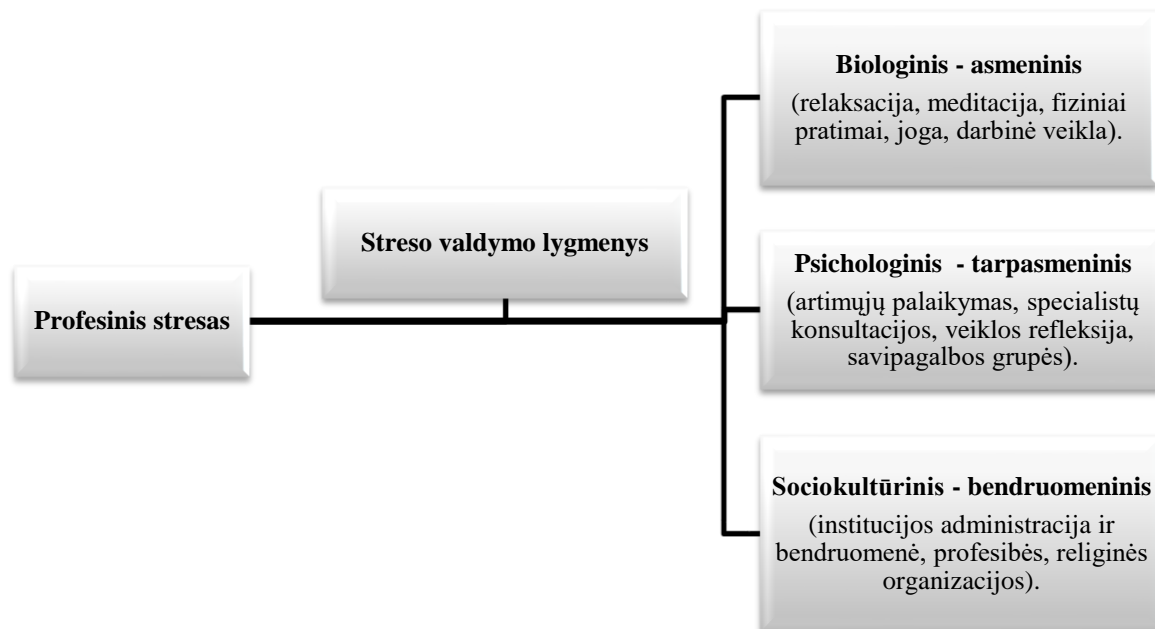
Sėkmingai streso įveikai pasak R.S.Lazarus (1993) svarbiausia streso sukėlėjų supratimas ir identifikavimas, streso valdymo būdų ieškojimas ir siekis pakeisti situaciją. Jis streso įveiką apibūdino, kaip asmens pastangas norint įveikti keliamus reikalavimus ir nesvarbu ar pastangos yra sėkmingos ar ne. Tik sugebėjimas įveikti stresą ir efektyviai jį valdyti lemia efektyvesnę darbą, geresnę sveikatą ir teigiamą savijautą. Todėl labai svarbu atpažinti, įveikti ir valdyti asmeninį ir su darbu susijusį stresą. Mokslininkas atkreipė dėmesį į tai, kad streso įveika yra dinamiškas procesas, susijęs su konkrečios situacijos kontekstu, keliamų reikalavimų ir turimų išteklių įvertinimu bei asmens pastangomis įveikti keliamus reikalavimus. Lekavičienės ir kt. (2007) nuomone, įveika nėra asmens individualios savybės ar elgsenos stilius, kuris išlieka nepasikeitęs grėsmę keliančios situacijos metu. Įveiką galima apibūdinti kaip strategijų rinkinį, iš kurio pasirenkama geriausia strategija. Kitų mokslininkų (Sommerfield ir McCrae, 2000., Aldwin ir Yancura, 2004., Folkman ir Moskowitz, 2004.) pastebėjimais, streso įveika yra prieštaringa ir daug aptarimų kelianti tyrimų sritis. Jų manymu, pagrindinė problema yra menka teorinė streso ir jo įveikos tyrimų bazė, bei teoriškai pagrįstų streso įveikos metodų stoka. N.Večkienės (2010) teigimu, turima socialinio darbo, kaip specifinės veiklos, mokslinių tyrimų bazė, įgalintų socialinius darbuotojus atpažinti ir įvertinti socialines problemas.

Socialiniai darbuotojai dirbdami su sudėtingais ir didelės rizikos klientais (linkusiais į savižudybes, sergančiais sunkiomis sveikatos ar psichikos ligomis, besielgiančiais agresyviai, piktnaudžiaujančiais alkoholiu ar psichotropinėmis medžiagomis) susiduria su daugeliu iššūkių. Atsižvelgiant į socialinio darbo profesiją ir į klientą orientuotą darbo pobūdį,

nenuostabu, kad socialiniai darbuotojai patiria didžiulį su darbu susijusį stresą, stengdamiesi savo darbą atlikti iki galo. Toks su darbu susijęs stresas, K.Kwong (2016) teigimu, gali sukelti tarpasmeninius konfliktus, pabloginti sveikatą, psichinę būseną bei sumažinti pasitikėjimą savimi. Mokslininko nuomone svarbu, kad socialiniai darbuotojai žinotų apie darbinio streso pobūdį ir šaltinius bei gebėtų sukurti palankius darbo santykius, nekeliant pavojaus savo psichologinei sveikatai, mokėtų sukurti profesionalias ribas tarp savęs ir kliento. A.Kepalaitės (2013) nuomone yra svarbus emocijų nustatymas ir mokymas naudotis adekvačiais įveikos būdais, kurie galėtų prisidėti tobulinant socialinių darbuotojų gerovę, atitinkamą prisitaikymą prie aplinkos bei darbo sąlygų. Mokslininkų manymu (Jusienė ir Laurinavičius, 2007., Lekavičienė ir kt., 2007) labai svarbu kiekvienam įgauti ir palaikyti fizinės, protinės, emocinės bei dvasinės dimensijos pusiausvyrą, nes ne patys įvykiai, o tai kaip jie vertinami, kas apie juos galvojama, labiausiai žeidžia žmogų. Taigi įveikiant stresinę situaciją svarbu gebėti stresinius įvykius suvokti kaip laikinus, ne pačius tragiškiausius. Nemažai streso ir jo įveikos tyrimų, kuriuos apžvelgė šie mokslininkai, atskleidė, kokia yra svarbi socialinės paramos reikšmė, kai patirtą stresą sušvelnina emocinė ir socialinė parama. K.Kwong (2016) ir R.Lekavičienė ir kt. (2007) pritaria, kad sugebėjimas kontroliuoti situaciją ir kontroliavimo galimybių suvokimas mažina streso poveikį. Šie mokslininkai pažymi koks yra svarbus sugebėjimas stiprinti savęs efektyvumą naudojantis socialine parama, kuri laikoma viena iš streso mediatorių, padidinančių atsparumą ir gebėjimą valdyti stresą bei jo simptomus. Mokslininkas taip pat teigia, kad po stiprių stresinių išgyvenimų labai svarbu turėti galimybę bendrauti su kitais, išsipasakoti, sulaukti emocinio ir psichologinio palaikymo. Nors tai pasak šių mokslininkų, nepašalina visų neigiamų streso pasekmių, tačiau jų nuomone sumažina streso poveikį.

R.Lekavičienė ir kt. (2007) pažymi, kad nemažiau svarbus ir kognityvinio mediatoriaus (t.y. žinių turėjimo) vaidmuo. Turimos žinios apie stresinį įvykį, jo numatymas ar suvokimas, kad jį galima suvaldyti, gerokai sumažina streso poveikį. S.Folkman ir J.T.Moskowitz (2004) pastebėjimu, socialinių darbuotojų, kaip ir kitų profesijų atstovų, patiriamam stresui įtaką gali daryti amžius, lytis, darbo stažas, konkreto darbo pobūdis ir kiti veiksniai. Tačiau kaip vieną svarbiausių veiksnių nuo kurio priklauso išgyvenamo streso stiprumas, šie mokslininkai išskyrė taikomus streso valdymo metodus. Socialiniams darbuotojams nuolat susiduriant su stresoriais, jų darbo kokybė gali beveik nenukentėti, jeigu jie gebės taikyti efektyvius ir jiems tinkamus streso įveikos būdus. V.Meška ir A.Juozulynas (1996) rekomenduoja naudotis trumpalaikėmis streso įveikimo priemonėmis: reguliarios trumpos poilsio pertraukėlės (sumažėja įtampa, atsigavimas po intensyvaus protinio, fizinio darbo ar nesėkmės), ateinančios darbo dienos planavimas, bendravimas su žmonėmis,

atsipalaidavimas, reguliari mankšta, meditacija, knygų skaitymas, muzikos, fizinio, protinio, kūrybinio darbo terapijos, ekskursijos ar teatro lankymas, įvairios relaksacijos ir kvėpavimo pratimai. Pagal atliktus mokslinius tyrimus (Austin ir kt., 2005., Bubelienė ir Merkys, 2016., Meška ir Juozulynas, 1996.) streso valdymą galima suskirstyti į kelis lygmenis (žr. 3 pav.):



4pav. Darbe patiriamo streso valdymo lygmenys

Šaltinis: sudaryta pagal Austin ir kt., 2005., Bubelienė ir Merkys, 2016., Meška ir Juozulynas, 1996.

Šių mokslininkų manymu, efektyviausias streso valdymas galimas tik naudojant visų įveikos lygmenų derinį, pradedant asmeniniu – individualiu lygmeniu, kuris apima žmogaus asmeninę motyvaciją bei pastangas, ir baigti instituciniu – bendruomeniniu, apimančiu specialistų mokymus, darbo sąlygų gerinimą, institucijos vadybą.

Socialinio darbuotojo pagrindinis įrankis yra jis pats ir tam, kad galėtų tinkamai juo pasinaudoti ir realizuoti save darbinėje veikloje, turi turėti pakankamai žinių apie save. V.Ivanauskienė ir N.Liobikienė (2005) nuomone, siekiant atsakingai, sąžiningai, disciplinuotai ir sąmoningai naudotis savimi kaip įrankiu socialiniame darbe, socialiniam darbuotojui būtina savistaba, savianalizė bei savęs studija. Mokslininkės teigia, kad ne visuomet viskas priklauso nuo stresinio įvykio, nemažiau svarbu yra asmens pažeidžiamumas ar atsparumas stresui, o kiekvieno žmogaus organizmas turi daug būdų gintis nuo žalingų ir grėsmingų aplinkos poveikių. Tam tikros asmeninės savybės, vidiniai ir išoriniai streso įveikos resursai yra svarūs veiksniai lemiantys grėsmę keliančios situacijos įveikime. V.Kavaliauskienė ir E.Nikolajenko (2017) nurodo, kad socialinio darbuotojo rezultatyviai

profesinei veiklai būtinos tinkamos subjektyvios (vidinės) ir objektyvios (darbo sąlygos, jo organizavimas, kolegų tarpusavio santykiai ir santykiai su organizacijos vadovu) aplinkybės. Tik glaudžiai sąveikaujančios išorinių ir vidinių veiksnių jėgos pasak mokslininkų, skatina darbuotojų elgseną ir formuoja nuostatas, kurios reikšmingos profesinei veiklai. S.Collins (2008) savo darbe pastebi, kad socialinių darbuotojų pozityvumo plėtrai svarbu skirti dėmesio, streso atpažinimui, o prie geros savijautos gali prisidėti asmeninė ar grupinė parama tiek darbe tiek namuose. E.Župerkienė (2009) rekomenduoja ugdyti asmeninius gebėjimus: planuoti laiką, ugdyti emocinį intelektą taip stiprinant atsparumą stresui, kurti bendradarbiaujančią darbuotojų komandą, ugdyti komunikavimo kompetencijas reorganizuojant darbą. Mokslininkė pažymi, kad streso valdymo įgūdžiai organizacijose yra nepakankami, menkai išugdytas atsparumas stresui, reikia tobulinti laikinų relaksacijos priemonių taikymo įgūdžius, o individualaus atsparumo stresams ugdymas (sveikas gyvenimo būdas, pagal poreikį trumpalaikių relaksacijos priemonių taikymas) norint išvengti sveikatos sutrikimų ir patologinių pokyčių organizme yra nemažiau svarbus veiksnys.

P.Arrington (2008) pastebėjo, kad atsakydami į stresą ir siekdami išlaikyti psichologinę ir fiziologinę homeostazę, socialiniai darbuotojai remiasi skirtingomis strategijomis, padedančiomis jiems susidoroti su įtampa keliančiomis situacijomis. K.Kwong (2016) teigimu, socialiniai darbuotojai turi plėtoti savo savimone, kad gebėtų nustatyti su darbu susijusio streso šaltinius, mokėtų sukurti profesionalias ribas su klientais, neprarandant savo emocinės gerovės. V.Kavaliauskienės ir E.Nikolajenko (2017) nuomone, kokybiškai atlikti savo darbo funkcijas galima tik turint ypatingų socialinio darbo gebėjimų, tarp kurių svarbią vietą užima veiksmingas veiklos reguliavimas ir refleksija esant probleminėms situacijoms. Socialinio darbuotojo gebėjimai kontroliuoti situaciją glaudžiai sąveikauja su darbine aplinka, tai sudarydami vientisą profesinę motyvaciją.

Apibendrinant galima teigti, kad profesinė veikla, gebant valdyti stresą, skatina pažinti subjektyvias ir objektyvias profesijos aplinkybes, padeda tobulėti profesiniame lygmenyje, kritiškai žvilgtelėti į savo pačių profesinės veiklos interpretavimą ir suprasti savo profesinės veiklos sėkmės ir problemų šaltinius. Neigiamas stresorių poveikis gali padaryti žalos žmogaus organizmui ir atliekamo darbo kokybei. Todėl labai svarbu išmokti valdytis veikiant stresinėms aplinkybėms. Pagrindinių streso šaltinių nustatymas, reagavimo į stresą, analizė ir diskusijos apie streso įveikos būdus gali prisidėti prie profesinių kompetencijų tobulinimo ir sėkmingo streso įveikimo. Mokslininkai mano, kad svarbiausias vaidmuo, įveikiant stresą, priklauso asmenybiniams veiksniams, gebėjimu pasinaudoti kognityviniais ir socialiniais mediatoriais bei tinkamu veiklos reguliavimu.

2.3.1. Refleksija ir supervizija, kaip profesinio streso valdymo veiksnys

Refleksijos ir supervizijos svarba ir vaidmuo socialinio darbuotojo profesinėje veikloje nekelia abejonių. Apie poreikį įsitraukti į mokymosi iš patirties procesą, ieškant alternatyvių sprendimo būdų, atsižvelgiant į vykstančius kaitos procesus, iššūkius, sunkumus ir problemas rašo daugelis mokslininkų (Bubnys, 2014., Švedaitė-Sakalauskė, 2012., Kavaliauskienė, 2010., Dirgėlienė ir Večkienė, 2009., I.Dirgėlienė, 2013.). Jie pabrėžia, kad reflekyvi praktika yra būtina socialinio darbuotojo profesionalumo formavimuisi.

Refleksija (*lot. reflexio – atsisukimas atgal*) tai mąstymo būdas, kai asmuo geba analizuoti, įsisąmoninti ir įprasminti savo mąstymo turinį, formas ir prielaidas (Jovaiša, 2007). V.Kavaliauskienė (2010) teigia, kad refleksija padeda formuoti specialisto supratimui ir savistabai, taip prisidėdama prie profesinio tobulėjimo. Savistaba praplečia žinias apie asmens esamą fizinę, psichinę ar dvasinę būklę, o tai keičia profesinę savimonę, nukreipiant į naujas veiklos prasmės paieškas ir savęs tobulinimą, atsižvelgiant į besikeičiančias profesinės veiklos sąsajas. Apie reflektavimo gebėjimą bei įgūdžių ugdymą, kaip vieną efektyviausių profesinio tobulinimo būdų, savo moksliniuose darbuose rašo R.Bubnys (2014) ir B.Švedaitė-Sakalauskė (2012). Šių mokslininkų nuomone aktualu sukurti sąlygas reflektavimo kompetencijai ugdyti, kuri apimtų asmenybės patirtis, mąstymą, emocijas, veiksmus ir vertybes socialiniame kontekste. Tai tarsi praktinės patirties peržiūrėjimo procesas, kuriuo siekiama nustatyti, įvertinti, analizuoti ir taip mokytis iš asmeninės patirties. Tik analizuojant ir apmąstant savo veiklą įmanoma efektyviai dirbti, o refleksija yra kaip galimybė konkrečioje situacijoje priimti tinkamiausią sprendimą. R.Bubnio (2014) ir B.Švedaitės-Sakalauskės (2012) nuomone, refleksija užima svarbią vietą streso įveikimo arba savireguliacijos mechanizme, apimant savęs ir kito asmens supratimą ir vertinimą, bei savo, kitų žmonių ir visos visuomenės nuomonių lyginimą. Refleksyvios praktikos socialiniame darbe būtinumą apibrėžė V.Kavaliauskienė (2010), tai įvardindama kaip socialinio darbuotojo asmenybės atsinaujinimo procesą, kuris sietinas ne tik su pačiu žmogumi, bet ir profesine veikla. Vykstant intensyviai socialinio darbo profesionalizacijai pats socialinis darbuotojas tampa svarbiu veiksmu šioje profesinėje veikloje, kur jau nepakanka formalaus profesinio pasirengimo. Todėl, V.Kavaliauskienės (2010) nuomone, yra svarbu ieškoti alternatyvių veiklos būdų, padedančių įveikti iškilusias problemas, atsižvelgiant į vykstančius kaitos procesus ar iššūkius. Refleksija socialiniame darbe yra siejama su mokymusi iš patirties ar mokymosi visą gyvenimą idėjomis. Mokymosi iš patirties teorijos yra akcentuojamos I.Dirgėlienės ir N.P.Večkienės (2009) moksliniame darbe, kuriame pabrėžiama refleksijos svarba patirties kaupimo kontekste. Siekiant kokybiško darbo, socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje susidūrę su abejonėmis, profesinės situacijos sudėtingumu ar nežinojimu, turi turėti

galimybę aptarti tai su kolegomis ar specialistais. Reflektyvus darbo modelis pritaikytas socialinio darbo procese skatintų nuolat permąstyti savo profesinę patirtį, apžvelgti veiksmus, praktinius metodus, numatyti rezultatus ir poveikį situacijai. R.Bubnio (2014) pastebėjimais refleksija padeda rasti galimus problemų sprendimus ir alternatyvius atsakymus į iškilusius klausimus, taip tobulinant profesinę veiklą. B.Švedaitės-Sakalauskės (2012) pateiktose išvalgose taip pat atsispindi refleksijos svarba socialiniame darbe. Jos teigimu, reflektoriai kompetetingas socialinio darbo specialistas gebės veikti susidarius tiek apibrėžtomis, tiek neapibrėžtomis profesinės veiklos situacijoms, o tai viena iš sąlygų tinkamai reaguoti į pagalbos procese kylančius sunkumus, bei išlikti dėmesingiems nelygiaverčiame socialinio darbuotojo ir kliento santykiuose. Mokslininkės manymu socialinių darbuotojų kasdienybė neatsiejama nuo refleksijos, tačiau labai svarbu kiek pačios socialinio darbo organizacijos yra refleksyvios t.y. skatinančios profesionalų refleksiją ir ją besivaduojančios. Skatinamas socialinio darbo refleksyvumas kelia darbuotojų profesionalumą ir tobulina kvalifikaciją, o gebėjimas analizuoti išgyventas emocijas praktinėse situacijose svarbus emocinio intelekto lavinimo veiksnys. Refleksyvi praktika socialiniame darbe V.Kavaliauskienės (2010) teigimu yra būtinybė, nes profesinėje veikloje refleksija „dalyvauja“ socialinių darbuotojų atsinaujinimo procese, ryškina santykį su pačiu savimi, atveria galimybes kūrybiškai pritaikyti žinias, vertybes, įgūdžius, atsiverti naujiems veikimo ir intervencijos būdams. L.Dromantienė ir kt. (2016) pažymi, reflektuojama mintis skatina koreguoti socialinio darbuotojo mintis, veiklą, nuostatas ir savo santykį su klientais. Pasak mokslininkų tai konstruktyvus profesinio tobulinimo garantas.

Siekiant profesinio streso prevencijos, ieškoma naujų ir inovatyvių profesinės pagalbos ir paramos būdų. Profesinių veiksmų ir elgesio analizę, kuri padeda darbuotojams susigaudyti profesinėje veikloje, mokslininkai įvardina supervizijos metodu (Dirgėlienė ir Večkienė, 2009). I.Dirgėlienė (2013) savo moksliniame darbe pastebi, kad supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo paslauga pirmiausia pradėta taikyti socialinio darbo lauke, o supervizija, kaip nuolatinis profesinės veiklos palydėjimas, dažniausiai pastebima socialinio darbo organizacijose. Lietuvoje analizuojant socialinio darbo specifiškumą ir praktines problemas nemažai dėmesio skiriama šiai asmeninio tobulėjimo sričiai, kaip priemonei stresui pažinti ir socialinio darbo pozityvumo plėtrai, suteikiant pasitenkinimą darbu (Abromaitienė 2010., Dirgėlienė ir kt. 2010., Naujanienė ir kt. 2018., Kiaunytė 2012). N.Večkienės (2010) nuomone, supervizija tai unikalus procesas, kuriame plėtojamas bendradarbiavimas organizacijoje, bei atrandamas poreikis reflektuoti socialinio darbo veiklos neapibrėžtumą ir sudėtingumą, ieškoti efektyvių profesinės paramos būdų ir formų, kaip kryptingai panaudoti profesinę ir asmeninę patirtį gebant įvardinti bendradarbiavimo trukdžius.

I.Dirgėlienė (2013) teigimu, nors supervizija ir negali pakeisti kolegų, vadovų, artimos aplinkos palaikymo, bet gali padėti atkurti harmoniją, apgalvojant profesinę patirtį, įvardijant ir apgalvojant socialinio darbo proceso etapus, įvardinant patirtus ir patiriamus jausmus, įtampą, kuri kyla tarp asmeninio ir profesinio identiteto krizės intervencijos kontekste. A.Kiaunytė (2008) pastebi, kad supervizija, kaip nuolatinė profesinių santykių tobulinimo ir konsultavimo paslauga yra svarbi socialinio darbo praktikams.

R.Naujanienės ir kt. (2018) nuomone, supervizijos samprata apima socialių paslaugų veiksmingumo ir efektyvumo administravimą, socialinių darbuotojų mokymąsi ir jiems teikiamą paramą. Savo darbe šie mokslininkai pristatė socialinio darbo veiklos kompleksiskumą ir neapibrėžtumą, kas pagrindžia refleksijos būtinybę. Jų nuomone, supervizija neatsiejama nuo pastovaus savęs tobulinimo ir sąmoningumo didinimo ir tai yra svarbi priemonė padedanti pasirūpinti savimi ir išlikti atviram naujiems patyrimams bei mokymuisi. Profesijose, kurios reikalauja atiduoti daug asmeninių išteklių, gresia išsekimas ar frigidiskumas, o šiuo atveju supervizija padėtų sustabdyti perdegimo sindromo simptomus. Supervizija mokslininkų įvardinama ne tik kaip streso ar perdegimo sindromo išvengimo būdas, ji įgalina socialinius darbuotojus nuolatos mokytis ir jaustis pajėgiais tinkamai atlikti savo darbą. R.Naujanienės ir kt. (2018) nuomone, profesinės veiklos tobulinimas, pasitelkus superviziją, gali tapti organizacijos plėtotės svarbia dalimi taip prisidedančia prie nuolat besimokančios organizacijos kultūros kūrimo. Šis profesinės veiklos konsultavimo būdas naudojamas kaip pagrindinis instrumentas socialinių darbuotojų refleksijai ir pagalbos procesui formuoti, bei yra sudėtinė organizacijos sėkmingo vystymosi priemonių dalis.

I.Dirgėlienės (2013) tyrimo duomenų analizė atskleidė, jog socialinio darbo procesas yra sudėtingas, pilnas netikėtumų, įtampų bei reikalaujantis specifinių kompetencijų, o siekiant kokybiško darbo rezultatų reikalingas nuolatinis savireguliacijos tobulinimas. Tai mokslininkės nuomone gali pagerinti supervizija, kaip refleksyvių ir kitų profesinių gebėjimų tobulinimo forma. Supervizija gali atlikti keletą funkcijų: administracinę, mokomąją ar ugdomąją, palaikančiąją. Šių trijų supervizijos funkcijų integralumo poreikio pagrindžiamumą atskleidė atlikti tyrimai, kuriuos aprašė A.Davys ir kt. (2017). Mokslininkai analizuodami supervizijos naudą, savo darbe išskyrė tris pagrindinius naudos gavėjus: supervizuojamas specialistas, organizacija, paslaugų gavėjas. L.Abromaitienės (2010) teigimu, supervizija kaip profesinės veiklos dalis bei tobulėjimo galimybė jau yra įsitvirtinusi socialinio darbo srityje. Mokslininkė savo darbe pastebi, kad supervizija padeda supervizuojamiems labiau pažinti save ir kitus, kitaip pažvelgti į tam tikrus momentus, sustiprina tarpusavio santykius ir pasitikėjimą savimi. Taip gerėja vidinė organizacijos komunikacija, atsiranda vieningumas ir komandos jausmas. Socialiniams darbuotojams

atsiranda stimulus profesiniams pokyčiams, didesnis dėmesys skiriamas savo poreikiams, gali net sustiprėti profesinis identitetas.

Naujanienės ir kt. (2018) pastebėjimu, supervizija tai tobulėjimo galimybė padedantis ne tik pradedančiam darbuotojui mokintis iš didesnę patirtį turinčio, tai nuolatinį mokymąsi iš praktinės patirties ir profesinį tobulėjimą skatinantis procesas. Supervizija skatina patirtinį mokymąsi leisdamą reflektuoti veikiant ir taip plėtoti profesines kompetencijas. Supervizoriaus parama gali būti reikšminga skatinant socialinį darbuotoją, atlikti savo darbą veiksmingai, pagerinti profesinius problemų sprendimo gebėjimus. Supervizijų metu, galima gilinti profesines žinias, įgyti daugiau pasitikėjimo savimi, geriau pažinti save ir kitus, suprasti savo jausmus, mintis, kliento poreikius, pagerinti bendravimo gebėjimus, tai galimybė dalintis sulaukiant paramos ir pažvelgti į situaciją iš kitos perspektyvos. Šią supervizijos naudą išskyrę mokslininkai (Abromaitienė, 2018., Naujanienės ir kt., 2018.) teigia, kad tai vieta, kur socialiniai darbuotojai tikisi būti išklaudyti, galės sustiprinti darbo motyvą ir įgyti daugiau pasitikėjimo profesinėje veikloje. A.Kiaunytės (2012) atliktas tyrimas parodė, kad supervizija padeda analizuoti profesinę patirtį, atpažinti įtampą keliančius veiksnius, išreikšti jausmus. Gilinantis į asmenines, profesines, organizacijos ir kliento sąveikas konfliktinėse situacijose, galima suprasti ir keisti netinkančius profesinių santykių modelius. Supervizija suteikia galimybę geriau suvokti savo veiksmus, priklausančius nuo asmeninių motyvų ar emocinių konfliktų. N.Večkienės (2010) pastebėjimais, socialiniai darbuotojai savo profesinėje veikloje susidūrę su sunkumais, abejonėmis, situacijos sudėtingumu ar nežinojimu kaip ją spręsti, turėtų turėti galimybę supervizijai, kad galėtų visa tai aptarti su kolegomis, vadovais ar specialistais. Paramą teikiantis bendradarbiavimas ir refleksija yra aktualus mokymasis iš patirties, plečiant profesines kompetencijas. N.Večkienės (2010) atliktas tyrimas atskleidė, kad tarp socialinių darbuotojų ryškiausias yra emocinės ir palaikančios paramos lūkestis, kurį lemia profesinės veiklos ypatumai, kai susiduriama su įvairaus pobūdžio problemomis. Pasitvirtino supervizijos taikymo aktualumas, kaip tendencija skatinanti apsvaistyti gebėjimus kritiškai vertinti savo veiklą. Mokslininkė teigia, kad taikant superviziją organizacijoje gerėja asmeniniai ir dalykiniai santykiai tarp kolegų ir vadovų, geriau suprantama pokyčių darbe nauda ir svarba.

Užsienio šalių mokslininkai C.Collins-Camargo ir B.Ante (2018) pabrėžia supervizijos ir refleksijos būtinumą bei svarbą socialiniams darbuotojams dirbantiems vaiko globos sistemoje. Šių mokslininkų, atliktas tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai dirbdami su traumines patirtis turinčiais vaikais ir patys yra netiesiogiai paveikti traumos, o tai leidžia daryti prielaidas apie vaiko globos sistemos darbuotojų poreikį supervizijai.

C.J.Leffers (2010) superviziją įvardino kaip neatsiejamą institucinio refleksijos proceso dalį. Šio mokslininko nuomone, tai galimybė panagrinėti keblias savo profesinės veiklos situacijas siekiant padidinti asmeninę profesinę kompetenciją. Ši kvalifikacijos tobulinimo ir konsultavimo forma padeda lengviau įgyvendinti profesinius reikalavimus, kai dėmesys sutelkiamas į darbuotojų poreikius ir kasdienes problemas. Tai leidžia tikėtis greito problemos sprendimo, didesnio darbo efektyvumo, užkirsti kelią konfliktams ir lengviau įveikti stresines situacijas.

Supervizijos kaip refleksyvios konsultavimo praktikos poreikį, socialinių darbuotojų dirbančių vaiko globos sistemoje, atskleidusios mokslininkės (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019) teigia, kad vykstantys pokyčiai vaiko globos sistemos deinstitutionalizacijos procese dar labiau išryškino specifiskus socialinių darbuotojų profesinės veiklos bruožus, o tai padėjo atskleisti refleksyvios konsultuojamos kultūros poreikį tiek organizacijos viduje tiek už jos ribų. Nors tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai išsakė poreikį supervizijai, bet mokslininkų manymu lieka svarbus klausimas „kiek supervizija <...> kaip refleksyvi konsultavimo(si) praktika priimtina ir skatinama profesinėje aplinkoje, ar visuomenė pasirengusi atviram dialogui nelengvais vaiko globos sistemos pertvarkos klausimais.“ (Kiaunytė ir Lygnugarienė, 2019 p.22).

Apibendrinant galima teigti, kad supervizija yra naudinga galimybė pažinti ne tik save, bet ir kitus, sustiprinti tarpusavio santykius grupėje ir darbo aplinkoje, pastebėti kitokį požiūrį į problemą ir perspektyvą jai spręsti, įgyti daugiau pasitikėjimo profesiniu atžvilgiu ir stiprinti darbo motyvaciją. Supervizija reikalinga teikti paramą socialiniams darbuotojams, padedant jiems sumažinti patiriamą stresą, dėl neapibrėžtų organizacinių pokyčių ir sumažinti profesinius iššūkius. Plėtojant socialinių darbuotojų reflektyvumą skatinama komunikacija, kaip palaikantis organizacijos klimatas veiksnys, o patirtinis mokymasis gerina asmeninius ir dalykinius santykius, tobulina pokyčių darbe suvokimą.

3. STRESO VALDYMO GALIMYBIŲ PRIEINAMUMAS IR POREIKIS X VAIKŲ GLOBOS NAMUOSE: ATVEJO TYRIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Epistemologija. Epistemologiją V.Rimkus (2015) apibrėžia kaip pažinimo teoriją, kuria siekiama atsakyti į klausimą: *kaip mes žinome tai, ką žinome?* Epistemologinio pobūdžio prielaidos siejamos su žinių prigimtimi ir formomis. Viena svarbiausių neapibrėžtumo priežasčių V.Rimkus (2015) įvardino žinias plūstančias iš gausybės šaltinių ir keliančias sumaištį bei pretenduojančias į teisybę. Norint sumažinti neapibrėžtumo ir prieštaravimo pojūtį reikalingas kritinis mąstymas ir nuolatinis gaunamų žinių analizavimas bei vertinimas. K.Kardelio (2016) nuomone, epistemologija tyrime išreiškia pozityvistinį ar antipozityvistinį požiūrį į tiriamąjį objektą, o tai sietina su socialinių reiškinių tyrimo paradigmomis bei kitais bendraisiais pažinimo principais. A.Bryman (2016) atkreipia dėmesį į tai, kaip svarbu interpretuoti pasaulį ir jame vykstančius reiškinius iš žmogaus pozicijos, nes epistemologija nukreipta į skirtumus. Šis mokslininkas išskiria ir akcentuoja subjektyvistinę – interpretuojamąją epistemologiją, kuri siejasi su fenomenologija, kuri analizuoja žmogaus suvokimą apie jį supantį pasaulį ir reiškinius. Kalbant apie socialinių darbuotojų patiriamą stresą vykstant deinstitutionalizacijos procesui, yra svarbu pastebėti, kaip tyrimo dalyviai reaguoja į šį reiškinį. Nors visus tyrimo dalyvius vienija ta pati problema, tačiau kiekvienas iš jų ją išgyvena skirtingai, o tai gali padėti identifikuoti jų patirtis ir požiūrius, atrandant paralelinių ar skirtingų reiškinių ir patirčių. Siekiant kuo giliau suvokti tyrimo dalyvių subjektyvias interpretacijas atrandant ryšį su teorija, stengiamasi atsiriboti nuo išankstinių vertinimų ir nuostatų.

Tyrimo tipas. Pasirinktas kokybinis tyrimo metodas ir vadovaujamas atvejo analizės tyrimo metodologija, siekiama išanalizuoti X vaikų globos namuose dirbančių socialinių darbuotojų atvejį, nustatyti deinstitutionalizacijos keliamų pokyčių įtaką profesinio streso atsiradimui, sužinoti streso valdymo paramos galimybių prieinamumą ir poreikį. Kaip teigia V.Židžiūnaitė ir S.Sabalaiuskas (2017), kokybinė tyrimo strategija yra orientuota į atvejus, todėl šis tyrimo metodas pasirinktas atsižvelgiant į tyrimo klausimus, turimas žinias apie tiriamąjį reiškinį X vaikų globos namuose, bei esamą populiaciją organizacijoje. Šiuo tyrimu siekiama gauti detalų supratimą apie tiriamą reiškinį, o rezultatus susieti su socialinėmis sąlygomis. V.Židžiūnaitės ir S.Sabalaiusko (2017) nuomone, kokybinio tyrimo metodologija atvirai pabrėžia pažinimo objekto priklausomybę nuo aplinkos ir konteksto ir tai, kad socialinę tikrovę sukuria jos dalyviai. Todėl tyrinėjant atskirą atvejį tyrėjas asmeniškai įsitraukia į

tyrimo dalyvių požiūrius bei palaikydamas glaudžius santykius su jais, gali surinkti reikiamą informaciją.

Tyrimo populiacija ir imtis. Atsižvelgiant į tyrimo tikslą ir siekiant informatyvaus tyrimo rezultato, tyrimo imtis buvo sudaryta pasirinkus tikslinės atrankos metodą, t.y. tyrimo dalyviams išsikeltas būtinų kriterijų sąrašas (Bitinas ir kt. 2008). Pasirinkti du atrankos kriterijai:

- Asmuo dirbantis X vaikų globos namuose, dalyvaujančiuose deinstitutionalizacijos procese pagal „Perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir likusiems be tėvų globos vaikams 2014–2020 metų veiksmų planą“.
- Turi ne mažesnę nei 1 metų darbo stažą X vaikų globos namuose

X vaikų globos namai įsikūrę X savivaldybėje, netoli nuo rajono centro, kuriuose globojami 24 vaikai, dirba 7 socialiniai darbuotojai. Šio tyrimo imtis buvo dinamiškai besivystanti, interviu skaičius buvo nulemtas duomenų rinkimo ir analizės procesų metu, priklausomai nuo gautų interviu duomenų kokybės ir kiekio, vadovaujantis duomenų prisotinimo principu.

Šio tyrimo dalyviai – 6 socialiniai darbuotojai, kurie buvo pasirinkti remiantis atrankos kriterijais. Tyrimo dalyviai dirbta X vaikų globos namuose, kurie dalyvauja deinstitutionalizacijos procese pagal „Perėjimo nuo institucinės globos prie šeimoje ir bendruomenėje teikiamų paslaugų neįgaliesiems ir likusiems be tėvų globos vaikams 2014–2020 metų veiksmų planą“, turėti ne mažesnę nei 1 metų darbo patirtį dirbant šioje įstaigoje ir turi socialinio darbo kvalifikaciją. 1 lentelėje pateikiamos tyrimo dalyvių charakteristikos. Jauniausias tyrimo dalyvis - 29m., vyriausias - 56m. Darbo patirtis šioje įstaigoje svyruoja nuo 3m. iki 10m. Visi tyrimo dalyviai atitinka socialinio darbo kvalifikacinius reikalavimus patvirtintus Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-92.

1lentelė. Tiriamųjų charakteristikos

Tyrimo dalyvio vardas	Lytis	Amžius	Socialinio darbo kvalifikacija	Darbo stažas
Eglė	Moteris	45 metai	Profesinis bakalauras	3metai
Liepa	Moteris	44 metai	Profesinis bakalauras	10 metų
Rasa	Moteris	56 metai	Bakalauras	3 metai
Mėta	Moteris	29 metai	Profesinis bakalauras	6 metai
Saulė	Moteris	29 metai	Bakalauras	6 metai
Rūta	Moteris	35 metai	Profesinis bakalauras	8 metai

Tyrimo ribotumas. Tyrimo metu gauti duomenys gali tik iš dalies atspindėti profesinio streso problemą deinstitutionalizacijos procese, kadangi tyrime dalyvavo tik vienos įstaigos socialiniai darbuotojai.

Tyrimo instrumentas. Tyrimui atlikti pasirinktas pusiau struktūruotas interviu, kuris pasak Bitino ir kt., (2008) yra priimtinausias atliekant kokybinius tyrimus, kadangi tyrėjas iš anksto numato temas ar problemas, kurias aptars interviu metu, tačiau neprisiriša prie klausimų tvarkos, laisvai juos keičia vietomis, užduoda papildomų klausimų. Pagrindinis iš dalies struktūruoto interviu privalumas yra tai, kad pats interviu lieka neformalus, vyksta pokalbio forma, o tyrėjas jo metu gauna išsamesnius duomenis. Tyrimui atlikti buvo taikomas iš dalies struktūruotas klausimynas (1 priedas). Interviu pradžioje buvo užduodami klausimai apie tyrimo dalyvių socialines demografines charakteristikas, toliau sekė iš anksto apsvarstyti du pagrindiniai klausimai:

- Kokį poveikį profesinio streso atsiradimui daro vykstantis deinstitutionalizacijos procesas X vaikų globos namuose?
- Kokios pagalbos galimybės, kaip streso valdymo praktika, yra prieinamos socialiniams darbuotojams pertvarkos laikotarpiu jų įstaigoje?

Klausimyno struktūra buvo lanksti, papildomi klausimai užduodami reaguojant į realaus interviu eigą taip siekiant giliau išsiaiškinti tiriamąjį reiškinį.

Tyrimo duomenų analizės metodas. Kokybiniams tyrimo duomenims susisteminti pasirinkta turinio analizės metodas, kuris pasak V.Žydžiūnaitės ir S.Sabaliausko (2017) leidžia nustatyti tekstų, prasmų, savybių ar bendrinių temų ryšius ir juos analizuoti pasirinktame tyrimų lauke. Ši metodikas įgalina tyrėją aiškinti ir interpretuoti teksto duomenis, sistemingai juos klasifikuojant pagal turinį ir prasmę bei sujungti tyrimo duomenis į subkategorijas ir kategorijas. B.Bitino ir kt. (2008) pastebėjimu, duomenų analizės proceso tikslumas pasiekiamas remiantis tyrėjo įžvalgomis bei apmastymais, atsiribojant nuo žinomų teorijų. Šis metodas leidžia nustatyti tiriamojo suvokimą apie jo patirtį asmeniniuose kontekstuose ir išskirti esmines tiriamo reiškinio prasmes.

Tyrimo organizavimas. Tyrimas atliktas 2020 metų sausio – kovo mėnesiais X vaikų globos namuose, o jo organizavimas grindžiamas savanoriškumo ir geranoriškumo principais. Atlikti tyrimui institucijos atsakingas asmuo supažindintas su planuojamo vykdyti tyrimo tikslu ir gautas oficialus sutikimas tyrimui atlikti.

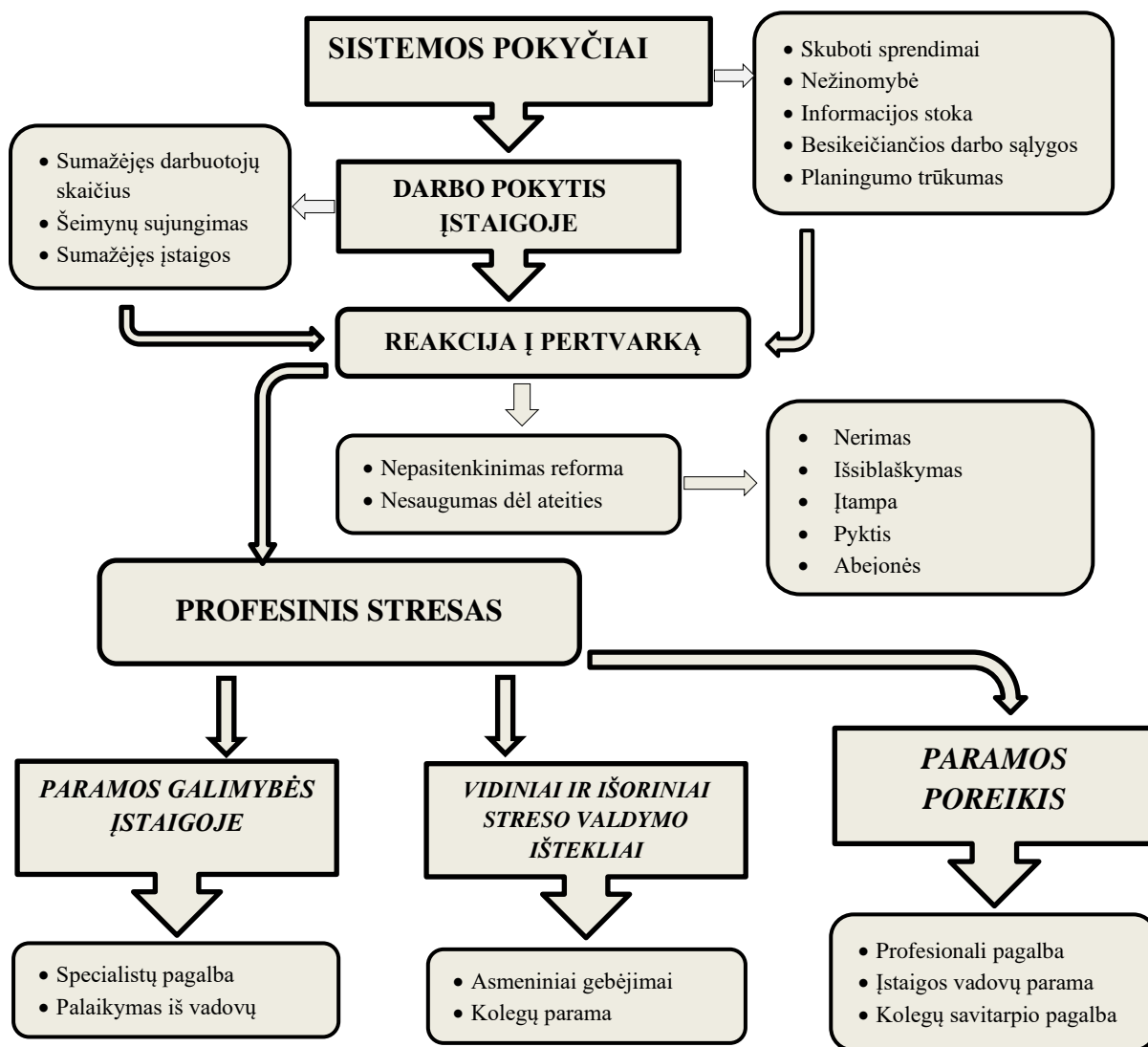
Su kiekvienu tyrime sutikusiu dalyvauti X vaikų globos namuose dirbančiu socialiniu darbuotoju buvo suderintas susitikimo laikas ir vieta. Visi interviu vyko tiriamųjų darbo vietoje (socialinio darbuotojo kabinete). Vidutinė atliktų interviu trukmė 40 min. Visi tyrimo

dalyvių atsakymai į tyrėjo pateikiamus klausimus buvo įrašyti į diktofoną (kai kurie jų taip pat užfiksuoti raštu), vėliau transkribuojami.

Tyrimo etika. Prieš apklausiant tyrimo dalyvius, jiems buvo suteikta informacija apie atliekamo tyrimo tikslą, jo aktualumą ir duomenų pateikimo formatą. Akcentuojama, jog pristatant tyrimo rezultatus bus išsaugomas jų anonimiškumas ir konfidencialumas. Siekiant išlaikyti pagarbą tyrimo dalyvių privatumui, visa tyrimo metu gauta informacija laikoma konfidencialia. V.Židžiūnaitės ir S.Sabaliausko (2017) teigimu, konfidencialumas užtikrina, kad gauta informacija tyrimo metu bus prieinama tik tyrėjui ir ja nesidalinama be tiriamojo leidimo. Šio tyrimo metu, tyrimo dalyviai buvo supažindinti su atliekamo tyrimo tikslu, metodu, laiko sąnaudomis ir paaiškinta, kad tyrimu siekiama surinkti informaciją apie X vaikų globos namų socialinių darbuotojų streso valdymo galimybes ir poreikį, vykstant globos įstaigų deinstitutionalizacijos procesui. Mokslinio tyrimo metu, nagrinėjant tyrimo dalyvių patirtis vykstant pokyčiams, stengiasi išlaikyti etikos principus, susidūrus su nenumatytomis tyrimo aplinkybėmis bei problemomis. Informantams užtikrinamas konfidencialumas ir anonimiškumas, siekiant apsaugoti nuo galimos fizinės, psichinės ar socialinės žalos, todėl visi tyrimo dalyvių vardai yra pakeisti. Interviu vieta pasirinkta pagal tyrimo dalyviui priimtina variantą, užtikrinant privataus pokalbio galimybę.

3.2. Tyrimo duomenų analizė

Tyrimu buvo siekta nustatyti, kokios pagalbos galimybės yra prieinamos ir reikalingos profesinį stresą patiriantiems socialiniams darbuotojams, vykstant globos namų reformai. Atlikus kokybinių duomenų analizę, gauti duomenys buvo suskirstyti į kategorijas ir subkategorijas, kurios atskleidė, tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, požiūrį į vykstantį deinstitutionalizacijos procesą, jo keliamą įtampą bei pagalbos galimybių poreikį, susiduriant su profesiniu stresu X vaikų globos namuose. Tyrimo dalyvių nuomone pokyčiai globos sistemoje verčia vienaip ar kitaip reaguoti į darbo pokyčius įstaigoje, o tai perauga į profesinį stresą, kuriam įveikti reikalingi ne tik vidiniai ar išoriniai ištekliai, bet ir profesionalų pagalba (5 pav.).



5 pav. Deinstitutionalizacijos procesas, profesinis stresas ir jo valdymo galimybės tyrimo dalyvių požiūriu

3.2.1. Tyrimo dalyvių požiūris į deinstitutionalizacijos proceso vykdomus pokyčius įstaigoje

Analizuojant tyrimo duomenis pastebima, kad tyrime dalyvaujantys socialiniai darbuotojai apie globos namų reformą turi savo nuomonę ir tai jiems kelia skirtingas emocijas, kurios pasižymi neigiamais požymiais. Nors visi vienareikšmiškai pabrėžia, kad X vaikų globos namuose ši reforma dar tik įgauna pagreitį, nes terminas pratęstas iki 2023m., bet tai nesuteikia garantijų darbo įstaigoje išsaugoti darbo vietą ar be streso prisitaikyti prie besikeičiančių darbo sąlygų. Tyrimas atskleidė tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų požiūrį į vykstančius sistemos pokyčius. Jų nuomone vykdant globos namų reformą yra

informacijos sklaidos stoka kelianti nežinomybę, priimami skuboti sprendimai keičiantys darbo sąlygas tam dar tinkamai nepasiruošus (6 pav.).



6 pav. Sistemos pokyčių vertinimas

2 lentelė. Tyrimo dalyvių požiūris į sistemos pokyčius X vaikų globos namuose

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Sistemos pokyčiai	Skuboti sprendimai	„Manau, kad sprendimai, <...> yra daromi skubotai. Ir tai kelia nemažai iššūkių...“ (Rasa) „Man atrodo, kad viskas per greitai vyksta, nei darbuotojai, nei visuomenė tam dar nėra pasiruošusi. (Rūta)
	Nežinomybė	„...šitame pertvarkos procese daug nežinomybės...“ (Rasa) „Ši reforma įnešė daug nežinomybės, nežinomybės, kad ir darbo atžvilgiu.“ (Mėta)
	Informacijos stoka	„Manau informacijos yra trūkumas netik mūsų įstaigoje, bet ir apamai apie tai mažai kalbama, arba pateikta informacija turi daug neaiškumo <...> nesidalinimas informacija labai slegia, jautiesi toks atstumtas, atrodo kad tavim nepasitiki.“ (Eglė) „...jei apie tai būtų daugiau kalbama, kas konkrečiai įstaigoje turės pasikeisti, tada ramiau būtų.“ (Rasa) „Trūksta informacijos kas bus būtent su mūsų įstaiga...“ (Liepa) „...informacijos tikrai gauname nepakankami, ištikrųjų kiek pati domiesi, kiek pati informacijos susirenki tiek manau ir turi.“ (Mėta). „...norėtųsi gal, kad administracija daugiau dalintųsi turimomis žiniomis apie vykstančius pokyčius, kas bus toliau su šia įstaiga ...“ (Rūta)
	Planingumo trūkumas	„...ir informacijos stoka ir planingumo trūkumas...“ (Rasa)
	Besikeičiančios darbo sąlygos	„Iškyla būtinybė nuolat taikytis prie besikeičiančių darbo sąlygų...“ (Rūta) „Ir tai kelia nemažai iššūkių, reikalauja keisti kiekvieno mūsų mąstymą, <...> verčia iš tikrųjų abejoti pokyčių nauda.“ (Liepa)

Analizuojant tyrimo duomenis išryškėjo dalyvių požiūris į įstaigoje vykdomą deinstitutionalizacijos procesą (2 lentelė). Buvo išsakytos nuomonės, kad labiausiai pasigendama informacijos apie vykdomą reformą ir jos keliamus naujus reikalavimus: „...informacijos tikrai gauname nepakankami, ištikrųjų kiek pati domiesi, kiek pati informacijos susirenki tiek manau ir turi.“ (Mėta). „Manau informacijos yra trūkumas netik

mūsų įstaigoje, bet ir aplamai apie tai mažai kalbama, arba pateikta informacija turi daug neaiškumo <...> nesidalinimas informacija labai slegia, jautiesi toks atstumtas, atrodo kad tavim nepasitiki.“ (Eglė). „...jei apie tai būtų daugiau kalbama, kas konkrečiai įstaigoje turės pasikeisti, tada ramiau būtų.“ (Rasa) Rekomendacijų, teisės aktų ar reformos nuostatų neišaiškinimas sudaro sunkumus atliekant pavestas funkcijas ir kelia nežinomybę darbo atžvilgiu. „Gal visų pirma reikia žinių apie naujus įstatymus, kokie tai įstatymai, ko jie reikalauja iš socialinių darbuotojų įvykus reformai, kaip bus toliau...“ (Mėta).

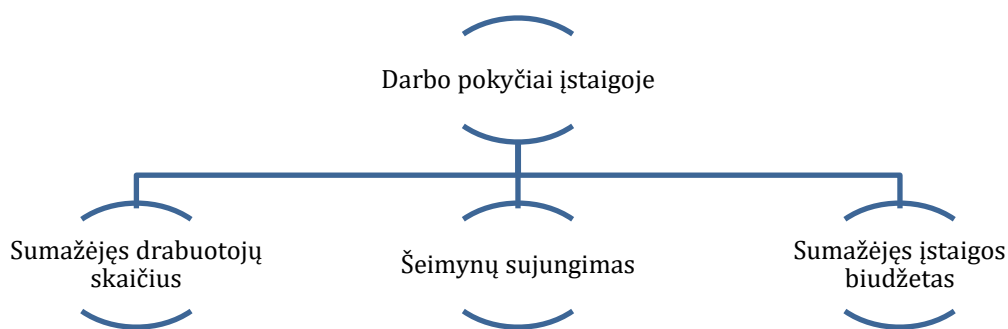
Tyrimo dalyvių nuomone, skuboti sprendimų priėmimai kelia nemažai iššūkių, kurie socialinius darbuotojus priverčia abejoti savo turimomis kompetencijomis, o valdininkų priimami sprendimai, neatsižvelgiant į realią situaciją, kelia įtampą darbo vietoje. „...labai yra mažai tos informacijos ir tos informacijos yra mažai visos šalies mastu, tiek pačios įstaigos viduje. Mes nieko nežinome, kas bus ateityje. Atrodo jei kas nors aiškiai išdėstytų kas bus po 2023m., ko laukti, ko tikėtis, būtų paprasčiau dirbti, galėtum planuoti savo ateitį, o dabar atrodo šia diena gyveni.“ (Liepa). „Manau, kad sprendimai, <...> yra daromi skubotai. Ir tai kelia nemažai iššūkių...“ (Rasa). „Man atrodo, kad viskas pergreitai vyksta, nei darbuotojai, nei visuomenė tam dar nėra pasiruošusi.“ (Rūta).

Vykstant pokyčiams globos sistemoje iškyla būtinybė taikytis prie besikeičiančių darbo sąlygų. Noras sėkmingai prisitaikyti prie vykstančių sistemos pokyčių, verčia darbuotojus perskirstyti turimus žmoniškuosius išteklius, o tai „...kelia nemažai iššūkių, reikalauja keisti kiekvieno mūsų mąstymą.“ (Liepa). Tyrimo duomenų analizė parodė, kad pereinant nuo stacionarios globos prie bendruomenėje teikiamų paslaugų yra svarbus tinkamas veiklų planavimas ir koordinavimas, o to, tyrimo dalyvių nuomone, įstaigoje pasigendama. „...planingumo trūkumas verčia abejoti pokyčių nauda...“ (Rasa). Reformos laikotarpiu kyla nerimas dėl būtinybės taikytis prie besikeičiančių darbo sąlygų, o tai tyrimo dalyvių nuomone kelia nemenką įtampą darbuotojams. „Jei darbo įstaigoje viskas aišku ir nusistovėjusi tvarka, tada tikrai daug paprasčiau dirbti, tiesiog nestresuodamas atlieki savo pareigas...“ (Rūta).

Tyrimas atskleidė, kad nors globos namų reforma dar labai stipriai nepalietė šios X vaikų globos įstaigos, tačiau būtinybė taikytis prie besikeičiančių darbo sąlygų tyrimo dalyviams yra neišvengiamas procesas, o negaunant pakankamai informacijos yra ribojamas pozityvus mąstymas, bei kyla trukdžiai teigiamai žvelgti į vykstančią pertvarką, kas kelia neigiamas nuostatas reformos atžvilgiu. Tyrimo metu keliami klausimai leidžia suprasti, kad socialiniams darbuotojams yra aktuali informacija apie vykdomos reformos baigtį, jos keliamus reikalavimus specialistams: „Yra daug klausimų į kuriuos kol kas neturime atsakymų <...> informacijos nėra kaip socialiniai darbuotojai gyvuos vaikų globos namuose,

ar išviso globos namai liks ar jie visi bus panaikinti...(Mėta). „...kaip reikės dirbti, koki bus nauji reikalavimai, ar mes turėsime pakankamai kompetencijų ir žinių naujam darbo pobūdžiui?“ (Saulė), „...kokia darbo specifika bus? O gal kaip reikalauja reforma čia liks gyventi tik viena šeimyna, o kiti turės išsikelti į butus ar namus. O kaip tada bus su mumis socialiniais darbuotojais, gal jau išviso mūsų nereikės, jei vaikai bus apgyvendinti globėjų šeimose?“ (Mėta).

Analizuojant tyrimo medžiagą išryškėjo ir neišvengiamas pokytis įstaigos darbo sistemoje (7 pav.) Galima išskirti tris esminius pokyčius, kurie buvo įgyvendinti X vaikų globos namuose: sumažėjęs darbuotojų skaičius, šeimynų sujungimas, sumažėjęs įstaigos biudžetas (3 lentelė).



7 pav. Darbo pokyčiai įstaigoje

3 lentelė. Darbo pokyčiai ir jų keliami iššūkiai įstaigoje

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Darbo pokyčiai įstaigoje	Sumažėjęs darbuotojų skaičius	„Dėl mažėjančio aišku priimamų vaikų skaičiaus buvo atleista dalis darbuotojų ...“ (Rasa) „...pasikeitė gal tai kad etatų mažinimas buvo, o tai tikrai kėlė nerimą, nežinojome kas liks dirbti, ką atleis.“ (Saulė) „Buvo etatų mažinimas tikrai susijęs su reforma. Nu negaunam naujų vaikų <...>, tai atitinkamai sumažino darbuotojų...“ (Mėta)
	Šeimynų sujungimas	„Anksčiau buvome susidirbę kaip komanda, kiekviena šeimyna turėjo savo nuolatines darbuotoja, o dabar reikėjo vėl derintis ir planuoti darbus su kitomis kolegėmis.“ (Rūta) „Vaikai suėjo iš skirtingų šeimynų, prasidėjo jų tas nesuderinamumas, konfliktų padaugėjo ir aišku mums darbas truputėlį įgavo kitokį atspalvį ir pasidarė daugiau tokių stresinių situacijų, ir tiesiog gal labiau pavargstame, jaučiame tiesiog, kad visa tai kelia šiokių tokių sumaištį.“ (Rasa)
	Sumažėjęs įstaigos biudžetas	„...reikia taupyti įstaigos biudžetą, o tai riboja ir išlaidas vaikų užimtumui, reikia taupyti kurą. Vaikų amžius yra skirtingas, poreikiai ir norai skiriasi, todėl tai sukelia įtampą norint suorganizuoti gerą užimtumą, o įstaigos vadovas reikalauja, kad vaikai visuomet būtų užimti.“ (Saulė) „Aišku gal sumažėjus vaikų skaičiui sunku įstaigai išsilaikyti, tai gavom ir administracijos nurodymą taupyti įmonės biudžetą, ribojant išvykas ar pramogas vaikams.<...> Reikia labiau galvoti kaip užimti vaikus, o pas mus jie paaugliai sunku kuo sudominti.“ (Rūta)

Kalbant apie darbo pokyčius įstaigoje, tyrimo dalyvės pažymi, kad labai esminių pokyčių neįaučia, nes dar nereikėjo išsikraustyti į kitas patalpas, tačiau visos teigia, kad mažėjantis vaikų skaičius įstaigoje nepalengvino darbo krūvio, o iniciavo etatų mažinimą, kuris sukėlė nemažą įtampą darbuotojams, skatino jų konkurencingumą, nepasitikėjimą turimomis kompetencijomis. „...nu negaunam naujų vaikų, o pilnamečiai išėjo, tai atitinkamai sumažino darbuotojų ir vaikus sukėlė į dvi šeimynas. Reikėjo surasti kontaktą su vaikais, nes jie įpranta kas pas juos šeimynoje dirba, jiems tai labai svarbu. Ir aišku kolegės pasikeitė <...> tai tiek vaikams tiek mums reikėjo priprasti prie naujos tvarkos. Atrodo tame pačiame pastate likome, tik sujungė šeimynas ir tai jau jautėsi nerimas.“ (Mėta). „Anksčiau buvome susidirbę kaip komanda, kiekviena šeimyna turėjo savo nuolatines darbuotoja, o dabar reikėjo vėl derintis ir planuoti darbus su kitomis kolegėmis. Vaikai jau ir buvo įpratę su nusistovėjusia tvarka, žinojo kas kada dirba ir artimesnis ryšys buvo užsimezges. Tai va pertvarka kad ir ne daug bet sumaišties įnešė. Vaikai suėjo iš skirtingų šeimynų, prasidėjo jų tas nesuderinamumas, konfliktų padaugėjo ir aišku mums darbas truputėlį įgavo kitokį atspalvį ir pasidarė daugiau tokių stresinių situacijų, ir tiesiog gal labiau pavargstame, jaučiame tiesiog kad visa tai kelia šiokią tokią sumaištį. (Rasa)

Tyrimo dalyvės pabrėžia, kad etatų mažinimas kėlė sumaištį ir stresą, o tai darė poveikį ir kolegų tarpusavio santykiams. „...buvo daug darbuotojoms streso ir tikrai dauguma įtemptai gyveno tą laikotarpį...“ (Saulė). „kai mažino etatus, kai kiekvienai buvo aktualu išsaugoti darbą, tada jau tikrai nebuvo draugiškumo, kiekviena už save kovojo“ (Mėta). „...buvo toki uždaresni tarpusavio santykiai, kiekviena labiau už save buvo, mažiau dalinosi žiniomis ir patirtimi su kitomis, nes kiekviena norėjo išsaugoti darbo vietą...“ (Eglė). Tyrimo dalyvių nuomone etatų mažinimas yra vienas iš neigiamą poveikį darbuotojų emocinei būsenai ir darbo kokybei darančių veiksnių. Šis tyrimas parodė, kad vykstant pokyčiams darbo kolektyve yra neišvengiamos įtampos tarp darbuotojų, o tai neduoda teigiamo rezultato.

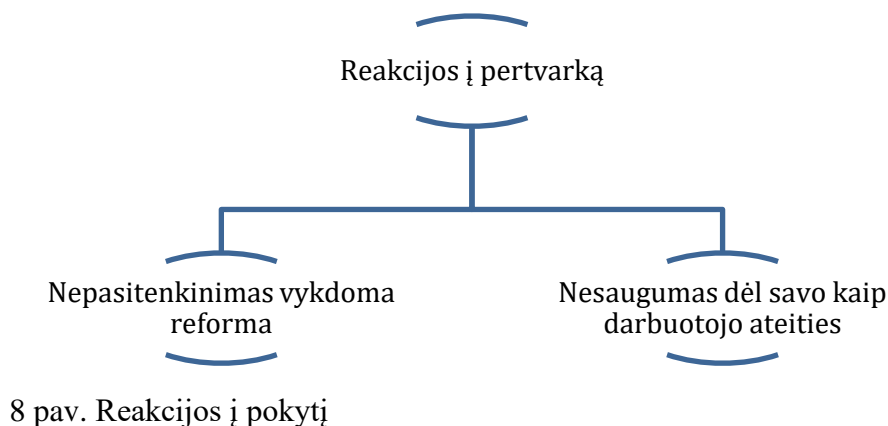
Analizuojant tyrimo medžiagą matome, kad nors pareigos ir darbo pobūdis nepakito, tačiau pasikeitusios kolegės, pasikeitusios šeimynos turėjo pasekmes vykdomai darbinei veiklai ir tyrimo dalyvių emocinei būsenai. „...darbuotojų kolektyve įvyko pokyčių, reikėjo ir mums priprasti prie kitų toje pačioje šeimynoje dirbančių darbuotojų.“ (Liepa). „Nors jos ir dirbančios toje pačioje įstaigoje buvo, bet vis tiek komandos buvo kitokios.“ (Eglė). „Anksčiau buvome susidirbę kaip komanda, kiekviena šeimyna turėjo savo nuolatines darbuotojas, o dabar reikėjo vėl derintis ir planuoti darbu su kitomis kolegėmis. Pertvarka <...>sumaišties įnešė.“ (Rasa). „Šiuo metu atrodo tik minimaliai viskas pasikeitė, o jau ir stresas buvo kaip reikės prisitaikyti...“ (Rūta). Galima daryti prielaidą, kad nors ir minimaliai besikeičianti nusistovėjusi tvarka kelia įtampą ir nerimą darbo vietoje.

Tyrimė dalyvavusios socialinės darbuotojos pažymi, kad etatų mažinimas ir šeimynų sujungimas yra ne vieninteliai pokyčiai įstaigoje, kurie kelia įtampą. Jos pastebėjo, kad prasidėjus reformai ir sumažėjus vaikų skaičiui įstaigoje, sumažėjo ir piniginės lėšos vaikų užimtumui ir laisvalaikiui, prasidėjo finansų taupymas. „...*gavom ir administracijos nurodymą taupyti įstaigos biudžetą...*“ (Mėta). Tyrimo dalyvių išvalgomis tai reiškia, kad sumažėja išvykos ir pramogos vaikams, viskas turi būti labai apgalvota. „*Reikia labiau galvoti, kaip užimti vaikus...*“ (Mėta). „...*vaikų amžius yra skirtingas, poreikiai ir norai skiriasi, todėl tai sukelia įtampą norint suorganizuoti gerą užimtumą, o įstaigos vadovai reikalauja, kad vaikai visuomet būtų užimti.*“ (Saulė).

Apžvelgiant tyrimo rezultatus galima teigti, kad X vaikų globos namų deinstitutionalizacijos procese neišvengta darbo pokyčių, kas tyrimo dalyvių nuomone nėra teigiamas veiksnys socialinių darbuotojų atžvilgiu. Vykstant reformai sumažėjęs į globos įstaigą patenkančių vaikų skaičius turėjo poveikį įstaigos finansinėms lėšoms, o tai neišvengiamai įtakojė etatų mažinimą ir apribojo socialinių darbuotojų veiklos galimybes. Pokyčiai inicijuoja profesinį stresą, kuris tyrimo dalyvių nuomone, daro poveikį asmens emocinei būsenai ir jausmams.

3.2.2 Profesinio streso keliamos emocijos ir jausmai

Tyrimo metu nustatyta, kad vykstanti reforma daro ne tik pokyčius globos sistemoje, bet ir tiesiogiai veikia socialinių darbuotojų emocinę būklę, keldama jiems neigiamus potyrius. Analizuojant tyrimo medžiagą išryškėjo tyrimo dalyvių reakcijos į vykstančius pokyčius X vaikų globos namuose (8 pav.). Tyrimo duomenys leidžia manyti, kad būtinybė taikytis prie besikeičiančių darbo sąlygų, tyrimo dalyviams sukelia neigiamus jausmus ir emocijas. Tyrimė dalyvavusių socialinių darbuotojų nuomone, tai kyla dėl informacijos stygiaus tiek įstaigos viduje, tiek šalies mastu. Informacijos stoka verčia jaustis nesaugiai ir dėl savo kaip specialisto ateities. Negaunant pakankamai informacijos yra ribojamas pozityvus mąstymas, ir kyla trukdžiai teigiamai žvelgti į vykstančią pertvarką globos sistemoje, o tai kelia neigiamas nuostatas reformos atžvilgiu.



4 lentelė. Tyrimo dalyvių reakcijos į vykstantį pokytį globos sistemoje

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Reakcijos į pertvarką	Nepasitenkinimas vykdoma reforma	„...man tai kelia daug nerimo, įtampos ir klausimų.“ (Rūta) „Man tai kelia pyktį, nepasitenkinimą ar dar kažką tai, bet tai tikrai nėra teigiami jausmai.“ (Liepa) „Ši reforma įnešė tokios sumaišties ir kolektyve ir pačioj darbo įstaigoj. Atrodo ir neramu ir pikta...“ (Eglė)
	Nesaugumas dėl savo kaip specialisto (darbuotojo) ateities	„...nežinia, kaip bus toliau ir ar reikės mūsų tokių kaip specialistų toliau dirbi su vaikais globos sistemoje.“ (Mėta) „...iki šiol mes ir nežinome kas bus su šia įstaiga ir ar mes turėsime toliau darbą ar jau nebeturėsime.“ (Rūta) „...kas laukia mūsų kaip specialistų, kurie visą laiką dirbo globos sistemoje su vaikais...“ (Saulė) „...kas bus su darbuotojais <...> dirbantis personalas tikrai nesijaučia saugus šiuo metu.“ (Rasa) „...nestabili darbo vieta tikrai kelia nerimą, nes nežinai kaip planuoti savo asmeninį gyvenimą, savo išlaidas...“ (Eglė)

Tyrimo eigoje išryškėjo socialinių darbuotojų nepasitenkinimas vykdoma reforma ir nesaugumo pojūtis dėl savo kaip specialisto (darbuotojo) ateities (4 lentelė). Tyrimo dalyvių pastebėjimais, nepakankama informacijos sklaida kelia daug nerimo, įtampos ir pykčio. „Man tai kelia pyktį, nepasitenkinimą ar dar kažką tai, bet tai tikrai nėra teigiami jausmai.“ (Liepa). „Ši reforma įnešė tokios sumaišties ir kolektyve ir pačioj darbo įstaigoj. Atrodo ir neramu ir pikta...“ (Eglė). Išryškėjo, kad tyrimo dalyviams pyktį kelia valdininkų skubotai priimami sprendimai, neatsižvelgiant į esamas sąlygas vaikams gyventi ir į įstaigoje gyvenančių vaikų skaičių. „...jeigu <...> paliestų tik tas įstaigas kur dar likę nuo sovietmečio, tie didieji vaikų globos namai tai viskas gerai. Ten tikrai gal per didelis vaikų skaičius vienoje vietoje, bet pas mus maži ir šiuolaikiškai įrengti vaikų globos namai.“ (Liepa).

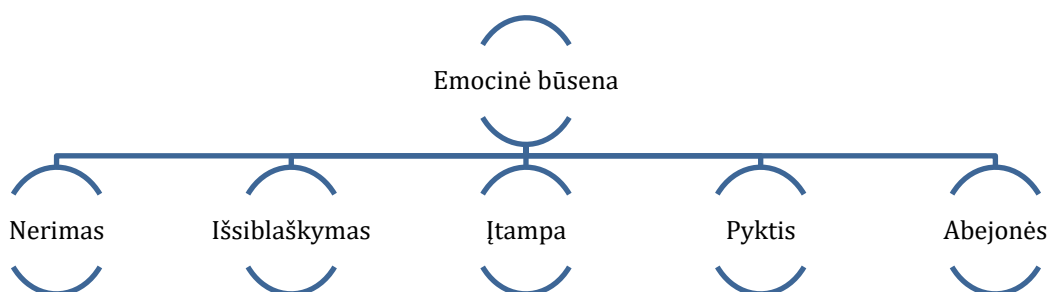
Tyrimu buvo nustatyta, kad socialiniai darbuotojai jaučia nesaugumą dėl savo kaip darbuotojo ateities, juos neramina nestabili darbo vieta, išryškėjo darbo praradimo baimė. „...pagrindinį nerimą gal visų pirma kelia darbo netekimas <...> ar ateitį bus reikalingi šitie

socialiniai darbuotojai kurie dirbo vaikų globos namuose. Nerimas tas, kad aš visada dirbau šioje sistemoje, būtų sunku pradėti dirbti su seneliai ar neįgaliaisiais...“ (Mėta).

Tyrimo dalyvių pagrindinė darbo praktika yra darbas su vaikais globos namuose, todėl išvelgiama abejonė dėl turimų gebėjimų darbui su kitomis klientų grupėmis. Tyrime dalyvavusioms socialinėms darbuotojoms kyla vidinė įtampa, kaip reikėtų tinkamai persiorientuoti į kitą darbo specifiką. „Aišku yra praktikos dirbti socialinėje srityje, bet kai nemažai laiko pradirbi su vaikais globos namuose, būtų sunku pradėti dirbti su seneliais <...> man tai kelia daug nerimo, įtampos ir klausimų.“ (Liepa). „...kai įpratęs dirbti su vaikais, tai aišku sunku būtų pradėti dirbti su seneliais ar su kitais specialiujų poreikių asmenimis.“ (Eglė).

Dėl juntamo socialinių garantijų nesaugumo, negalėjimo tinkamai disponuoti savo išlaidas ir planuoti ateitį, tyrimo dalyvės jaučia nerimą ir netenka motyvacijos darbui. „Ta nestabili darbo vieta tikrai kelia nerimą, nes nežinai kaip planuoti savo asmeninį gyvenimą, savo išlaidas. Mūsų įstaiga įsikūrusi netoli rajono centro, bet pačiam rajone mažas socialinių darbuotojų poreikis, visos darbo vietos užimtos, tai va ir kyla nerimas ką reikėtų daryti jei pasakytų ačiū tavęs kaip specialisto mums nereikia...“ (Eglė). „...nėra motyvacijos, kai nežinai kokia bus tolimesnė įstaigos ir darbuotojų ateitis.<...> kas laukia mūsų, kaip tokių specialistų, kurie visą laiką dirbo globos sistemoje su vaikais“ (Saulė).

Analizuojant tyrimo duomenis išaiškėjo, kad dėl darbo sąlygų neapibrėžtumo, informacijos trūkumo, negebėjimo tinkamai priimti vykstančias permainas yra patiriamas profesinis stresas ir tai daro įtaką tyrimo dalyvių emocinei būsenai, trukdo siekti gero darbo rezultato. Stresas darbo vietoje tyrimo dalyviams sukelia nerimą, išsiblaškimą, įtampą, pyktį (9 pav.) ir tai yra profesinio streso padariniai, darantys poveikį darbo kokybei (5 lentelė).



9 pav. Emocinė būseną

5 lentelė. Tyrimo dalyvių emocinė būsena ir jos poveikis darbo kokybei

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Emocinė būsena	Nerimas	„O pastaruoju metu taip ir yra, nes ta nežinomybė dėl darbo ateities labai sujaukia mintis, tada galvoji jei čia tik laikinai tai gal ir nereikia pilnai savęs realizuoti.“ (Eglė) „...tas toks nerimas vyrauja ir trukdo susikaupti darbui...“ (Rūta) „Tikrai kelia nerimą kas bus toliau...“ (Rasa)
	Pyktis	„Atrodo ir neramu ir pikta...“ (Eglė) „Ir atsiranda labai dažnai tokia būsena kaip nervingumas, nerimas, pyktis ir darbo kokybė manau nuo tokios būsenos tikrai nukenčia.“ (Liepa)
	Išsiblaškymas	„Kartais gal trukdo susikaupti darbe, kažkaip pasinerti tinkamai į darbinę veiklą...“ (Saulė) „Nes tikrai labai sunku susikaupti darbui...“ (Rūta)
	Įtampa	„Kai negali tinkamai suvaldyti savo jausmų ir minčių kokia kalba gali būti apie kokybišką darbą <...>, yra sunku labai atsipalaiduoti“ (Liepa) „...kai darbe tyro įtampa dėl nežinojimo, kas bus toliau, nesi garantuotas dėl savo darbo vietos, tada ir nėra to stimulo darbui, nerealizuoji viso savęs.“ (Rasa).
	Abejonės	„Aišku man, kaip darbuotojai, kyla abejonių dėl turimų kompetencijų, reikalingų naujų bendruomeninių paslaugų teikimui“ (Rasa) „...dažnai suabejoju savo turimomis kompetencijomis.“ (Rūta)

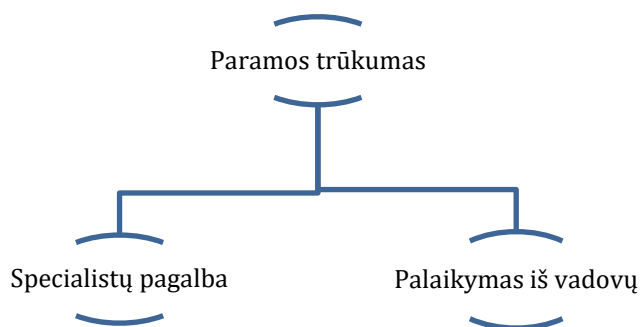
Tyrimu nustatyta, kad patiriamas profesinis stresas yra, vienas iš demotyvuojančių veiksnių, turintis tiesioginį neigiamą poveikį darbo kokybei „...kai darbe tyro įtampa dėl nežinojimo, kas bus toliau, <...>, tada ir nėra to stimulo darbui, nerealizuoji viso savęs.“ (Rasa). Tyrimo dalyviams abejones kelia ir turimos kompetencijos, darbui naujoje sistemoje. Jie abejoja savo žiniomis ir gebėjimais, o tai daro neigiamą poveikį jų emocinei būklei. „Aišku man, kaip darbuotojai, kyla abejonių dėl turimų kompetencijų, reikalingų naujų bendruomeninių paslaugų teikimui“ (Rasa). „...dažnai suabejoju savo turimomis kompetencijomis.“ (Rūta). Tyrimo dalyvių teigimu, darbuotojo emocinė būsena yra svarbi atliekamo darbo motyvacijai bei neatsiejama nuo darbo kokybės ir rezultato. Tik jaučiantis užtikrintai dėl savo kaip specialisto ateities, gebant valdyti kylančią įtampą, galima sėkmingai save realizuoti darbo vietoje. „Emocinė būsena darbo kokybei tikrai daro poveikį, nes jeigu ateini į darbą kaip ir įsitempęs su nežinomybėmis, su stresu, <...>, tu tikrai negali savęs pilnai realizuoti, atrodo, kad ir motyvacijos kitą kartą trūksta, nes nežinai gal jau tavęs čia po mėnesio ar dviejų visai nebereikės.“ (Rūta). Deinstitutionalizacijos proceso sukeltas nerimas ir pyktis tyrimo dalyviams trukdo susikaupti, jaučiamas išsiblaškymas, o kartais tyrimo dalyviams sukelia nervingumą. Tai tik dar kartą parodo, kad profesinis stresas yra vienas pagrindinių veiksnių darančių neigiamą poveikį tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų emocinei būklei. „...tas toks nerimas vyrauja ir trukdo susikaupti darbui...“ (Rūta). „Kartais

gal trukdo susikaupti darbe, kažkaip pasinerti tinkamai į darbinę veiklą...“ (Saulė). „Ir atsiranda labai dažnai tokia būseną kaip nervingumas, nerimas, pyktis ir darbo kokybė manau nuo tokios būsenos tikrai nukenčia.“ (Liepa). „...tas vidinis disbalansas tikrai nėra gerai. Kai viskas stabilu, tu žinai savo darbo grafiką, savo darbo pobūdį ir reikiamas atlikti užduotis tikrai yra lengviau, o kai susijaukia viskas tai ir darbas nemielas pasidaro, arba ne tiek savęs realizuoti jame kiek galėtum.“(Rasa)

Apibendrinant tyrimo duomenis, galima teigti, kad, globos namų reformos inicijuotas profesinis stresas tyrimo dalyviams kelia neigiamas emocijas ir jausmus. Profesinį stresą galima įvardinti kaip vieną svarbiausių demotyvuojančių veiksnių vykstant deinstitutionalizacijos procesui. Tyrimas parodė, kad darbo kokybė neatsiejama nuo asmens vidinės būsenos, kuri priklauso nuo vidinių žmogaus savybių ir jo požiūrio į vykstančią pertvarką. Kai asmuo neturi pakankamai informacijos apie vykstantį sistemos pokyčių procesą, jis negali tinkamai įvertinti situacijos ir abejoja savo turimomis kompetencijomis, o kylančios abejonės ir nežinomybė dėl savo kaip specialisto ateities inicijuoja neigiamus jausmus ir emocijas.

3.2.3. Streso valdymo galimybės ir poreikis darbo vietoje

Tyrimu norima nustatyti, kokia pagalba yra teikiama socialiniams darbuotojams X vaikų globos namuose, siekiant išvengti ar tinkamai valdyti profesinį stresą pertvarkos laikotarpiu. Analizuojant tyrimo duomenis išryškėjo, kad socialiniai darbuotojai junta jiems kaip specialistams, teikiamos paramos trūkumą (10 pav.), pasigenda specialistų pagalbos, kompetencijų tobulinimo galimybių bei palaikymo iš vadovų. Tyrimas atskleidė, kad šiuo sunkiu darbuotojams laikotarpiu, jie jaučiasi psichologiškai pažeidžiami, tačiau įstaigoje profesionalios pagalbos nesulaukia (6 lentelė).



10 pav. Paramos trūkumas

6 lentelė. Tyrimo dalyvių nuomonė apie įstaigoje teikiamos paramos trūkumą

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Paramos trūkumas	Specialistų pagalba	<p>„Pas mus įstaigoje tikrai nėra jokio psichologo, kuris padėtų suvaldyti įtampas ir stresą, ar padėtų <...> patartų kaip šioj situacijoj elgtis.“ (Liepa)</p> <p>„...o šiaip kaip streso valdymas darbe, kaip mums pagalba, tai tokios ši įstaiga neturi. Čia kaip pats moki, gebi tvarkytis su savo stresu taip turi <...> kažkokios pagalbos, kaip specialistų iš kažkur atvykstančių mes neturim ir niekada neturėjom.“ (Saulė)</p> <p>„...pagalba jokia nėra siūloma, konkrečiai susijusi su globos įstaigų reforma ir streso valdymu, nė iš administracijos nė iš kur nors daugiau.“ (Mėta)</p> <p>„...įstaigoje tokių galimybių tikrai nėra, neturime psichologo...“ (Rūta)</p> <p>„Įstaigoje kaip ir kažkokių atskirų mokymų neorganizuoja apie streso valdymą būtent šiuo permainų laikotarpiu.“ (Eglė)</p> <p>„Įstaiga neorganizuoja jokių bendrų mokymų, kaip išgyventi šį laikotarpį...“ (Mėta)</p> <p>„...paskaitų ar seminarų, na kokių nors mokymų reformos laikotarpiu tikrai neorganizuoja.“ (Rūta)</p>
	Palaikymas iš vadovų	<p>„Administracija ištiesų galėtų labiau pasitikėti savo darbuotojais ir efektyviau bendradarbiauti.“ (Mėta)</p> <p>„Manau labai trūksta mums darbuotojoms palaikymo iš jų pusės, gal kartai ir gero žodžio užtektų, kad galėtume saugiau jaustis.“ (Saulė)</p> <p>„...svarbu vadovo palaikymas, o kai jo negauni, tada rankos nusvyra, nėra stimulo darbu...“ (Rūta)</p> <p>„Atrodo su administracija nesipykštam, bet ir to glaudau ryšio, to nuoširdaus bendradarbiavimo pasigendu.“ (Rasa)</p>

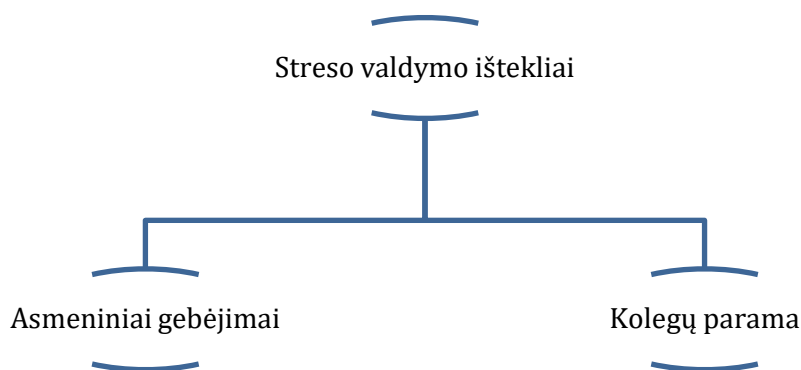
Tyrimo duomenų analizė rodo, kad X vaikų globos namuose yra profesionalios pagalbos socialiniams darbuotojams trūkumas. Tyrimo dalyvės išsakė savo nuomonę, apie esamą specialistų pagalbos nebuvimą: „...pagalba jokia nėra siūloma, konkrečiai susijusi su globos įstaigų reforma ir streso valdymu, nė iš administracijos nė iš kur nors daugiau.“ (Mėta). „...o šiaip kaip streso valdymas darbe, kaip mums pagalba, tai tokios ši įstaiga neturi. Čia kaip pats moki, gebi tvarkytis su savo stresu taip turi <...> kažkokios pagalbos, kaip specialistų iš kažkur atvykstančių mes neturim ir niekada neturėjom.“ (Saulė). Tyrime dalyvavusios socialinės darbuotojos teigia, kad neturi galimybių pasinaudoti net psichologo pagalba, nes jo įstaigoje nėra. „Pas mus įstaigoje tikrai nėra jokio psichologo, kuris padėtų suvaldyti įtampas ir stresą, ar padėtų <...> patartų kaip šioj situacijoj elgtis.“ (Liepa) „...įstaigoje tokių galimybių tikrai nėra, neturime psichologo...“ (Rūta).

Esant profesiniam stresui yra svarbu gebėti su tuo tvarkytis ir tinkamai reaguoti į vieną ar kitą situaciją, tačiau tyrimu nustatyta, kad socialiniams darbuotojams reikalingi mokymai streso valdymo tema, būtent šiuo globos sistemos deinstitutionalizacijos laikotarpiu X vaikų globose nevyksta, o tyrimo dalyviai stokoja žinių šia tema. „...kartais pagalvoju, kad aš ir namo parsinešu darbo problemų, o kaip su jomis tvarkytis žinių tikrai

mažai.“(Saulė).„...mes socialiniai darbuotojai nuolat susiduriame su stresu darbo vietoje, o kaip su juo gyventi ir kaip jį valdyti žinių tikrai trūksta.“(Rasa).

Tyrimo rezultatų analizė parodė, kad tyrimo dalyviai stokoja glaudaus santykio su X vaikų globos namų administracija, o tai vienareikšmiškai prisideda prie darbo kokybės ir neigiamų išgyvenimų. Tyrimo metu išryškėjo tyrimo dalyvių nepasitenkinimas įstaigos administracijos teikiama parama ir bendradarbiavimu. Tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų nuomone įstaigos administracija nepalaiko glaudaus bendravimo ir bendradarbiavimo santykio su dirbančiu personalu. „Darbo santykis su administracija manau galėtų būti ir glaudesnis. Norėtusi iš jų daugiau bendradarbiavimo, daugiau suteikiamų žinių apie pačią reformą, apie tai kas vyks būtent šiuose globos namuose, koki ateities planai.“ (Saulė). „Norėtusi tokio gal artimesnio bendravimo ir bendradarbiavimo. Nu nereik gal darbuotojams visko pasakoti, bet esminę informaciją tikrai galėtų pateikti. <...>. Mūsų nedideli globos namai, nėra daug personalo, taip norėtusi to glaudesnio ryšio, tada ir nuotaikos kitokios būtų, o dabar atrodo net motyvacijos darbui nėra“ (Mėta). „Norėtusi, kad administracija supažindintų su ateities planais“ (Liepa). Tyrimo dalyvių teigimu glaudesnis bendradarbiavimas su administracija padėtų išvengti dalies sunkumų pertvarkos laikotarpiu. Gauti pakankamai žinių, turėti glaudžius darbo santykius su įstaigos vadovais, vykstant įstaigos deinstitutionalizacijai, yra pagrįstas noras, nes ir taip tvyranti įtampa neduoda teigiamo rezultato.

Analizuojant tyrimo duomenis paaiškėjo, kad sėkmingai valdyti ar įveikti profesinį stresą tyrimo dalyviams padeda asmeninės savybės ir kolegų parama (11 pav.). Tyrimo metu paaiškėjo, kad nesulaukę paramos įstaigoje, sėkmingam streso valdymui ar įveikai, tyrimo dalyviai pasitelkia vidinius ar išorinius streso valdymo išteklius. (7 lentelė).



11 pav. Streso valdymo ištekliai

7 lentelė. Tyrimo dalyvių vidiniai ir išoriniai profesinio streso valdymo ištekliai

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Streso valdymo ištekliai	Asmeniniai gebėjimai	<p>„Man tai padeda savo minčių ir poelgių apmąstymas vienumoje.“ (Rasa)</p> <p>„Aš pati vis stengiuosi pergalvoti kas vyksta mūsų įstaigoje ir kaip man sekasi su tuo gyventi ir dirbti. <...> gal truputį pabūnant viena su savimi, kažkaip jei tu matai kad jau nebecontroliuoji savęs, geriau nueiti kažkur pabūti su savimi vienai, nei sukelti kažkokią įtampą vaikam ar kitiems aplinkui supantiems žmonėms, kažkokį stresą.“ (Saulė)</p> <p>„Tiesiog susiradus sau mėgiamą užsiėmimą ar ramią vietą, apgalvoju kas kelia įtampą, kaip galėčiau su tuo tvarkytis ir naudojuosi savo ištvėrme. <...> stengiuosi kaip ir labai asmeniškai sau neprisiimti visų negandų ir tą įtampą taip stengiesi nuraminti“ (Eglė)</p> <p>„...stengtis galvoti pozityviai ir savęs taip nebauginti ir stengtis kažką naujo atrasti....“ (Saulė)</p> <p>„Stengiuosi pozityviai žiūrėti į šią reformą ir pokyčius darbe...“ (Rūta)</p> <p>„Aš asmeniškai stengiuosi nusiraminti susirasdama sau malonią kokią veiklą, atsiriboti taip nuo įtampos. Susirandu kokią jaukų kampelį, pasiklausau muzikos.“ (Liepa)</p> <p>„...padeda nusiraminti mėgstama veikla, turimi hobiai, taip nors trumpam atsiriboji nuo darbo problemų.“ (Rūta)</p> <p>„pačiai dirbti su savimi <...>stengtis atrasti kažką naujo, lankyti naujus seminarus, semtis naujų idėjų ir žinių, kurios padėtų tau suprasti vykstančius pokyčius.“ (Saulė)</p> <p>„...darbuotojai <...> ieškosi kažkokių mokymų ar seminarų kurie padėtų tobulėti ar daugiau kažką sužinoti.“ (Mėta)</p>
	Kolegų parama	<p>„...stengiamės palaikyti viena kitą sunkiomis akimirkomis...“ (Eglė)</p> <p>„...pagrindinė parama tai tik iš kolegių...“ (Rūta)</p> <p>„...tarpusavyje daug kalbamės apie vykstančią reformą, apie jos keliamą nežinomybę.“ (Mėta)</p> <p>„Visos draugiškai ir nuoširdžiai pasikabam.“ (Rūta)</p> <p>„...pasikalbam, išklausom viena kitos, tai tada supranti, kad tu ne viena tokia esi ir taip mastai, tai tas gal ir daugiausia padeda nusiraminti.“ (Saulė).</p>

Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniams darbuotojams dirbantiems X vaikų globos namuose, savirefleksija yra vienas iš būdų siekiant suvaldyti profesinį stresą. Tyrimo dalyviai teigia, kad dienos įvykių apmąstymas padeda suvokti situaciją, įsivardinti tikruosius stresorius bei priimti tinkamus ir kiekvienam asmeniškai priimtinus įtampos valdymo būdus, siekiant apsaugoti aplinkinius nuo neigiamų emocijų. „Man tai padeda savo minčių ir poelgių apmąstymas vienumoje.“ (Rasa). „... pati vis stengiuosi pergalvoti kas vyksta mūsų įstaigoje ir kaip man sekasi su tuo gyventi ir dirbti.“ (Saulė).

Analizuojant tyrimo duomenis išaiškėjo, kad socialinės darbuotojos siekdamas suvaldyti įtampą, ieško stipriųjų savo pusių. Tyrimo dalyvės įvardino ištvėrę, gebėjimą neprisiimti sau asmeniškai darbe iškilusių stresinių situacijų ir taip save apsaugoti nuo neigiamų veiksnių. „Stengiuosi <...> asmeniškai sau neprisiimti visų negandų <...>,”

apgalvoju kas kelia įtampą, kaip galėčiau su tuo tvarkytis ir nauduojuosi savo ištvirme.“ (Eglė). „...galvoti pozityviai ir savęs taip nebauginti...“ (Saulė).

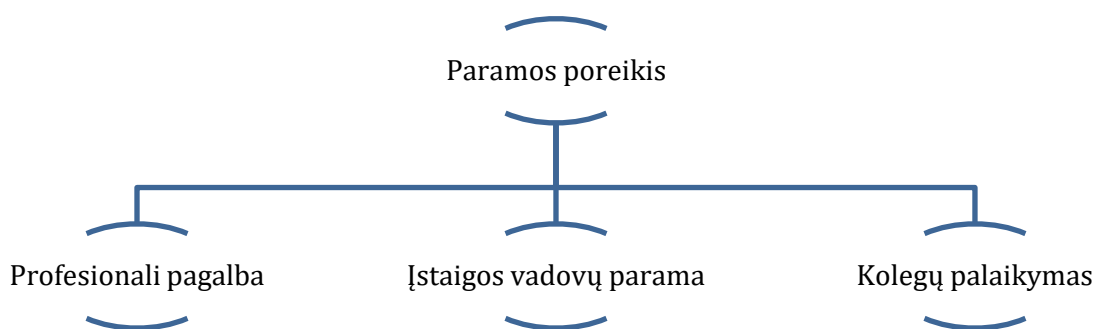
Pozityvus mąstymas ir atsiribojimas nuo darbo įvykių padeda išlaikyti vidinę ramybę, išlikti ramesniam stresinėse situacijose, tačiau tyrimo dalyvių nuomone, nemažiau svarbu, gebėti įsitraukti į mėgiamą veiklą ir tokiu būdu stengiantis kontroliuoti savo emocijas siekiant išvengti jų neigiamo poveikio. „<...susirasdama sau malonią kokią veiklą, atsiriboti taip nuo įtampos. Susirandu kokį jaukų kampelį, pasiklausau muzikos.“ (Liepa) „...gal truputį pabūnant viena su savimi, kažkaip jei tu matai kad jau nebekontroliuoji savęs, geriau nueiti kažkur pabūti su savimi vienai, nei sukelti kažkokią įtampą vaikam ar kitiems aplinkui supantiems žmonėms, kažkokį stresą.“ (Saulė). „...padeda nusiraminti mėgstama veikla, turimi hobiai, taip nors trumpam atsiriboji nuo darbo problemų.“ (Rūta)

Tyrimas atskleidė ir dar vieną svarbią savybę kuri, tyrimo dalyvių nuomone, turi teigiamą poveikį profesinio streso valdymui, vykstant deinstitutionalizacijos procesui. Asmeninis noras žinoti daugiau yra labai reikalingas šiuo pertvarkų laikotarpiu, esant nežinomumui ir informacijos sklaidos trūkumui įstaigoje. Žingeidumas, pasak tyrimo dalyvių, skatina savarankiškai ieškoti „mokymų ar seminarų kurie padėtų tobulėti ar daugiau kažką sužinoti <...> savarankiškai apie aktualią situaciją...“ (Mėta). Norint išlikti ramiam globos namų pertvarkos laikotarpiu, reikia „...pačiai dirbti su savimi <...>stengtis atrasti kažką naujo, lankyti naujus seminarus, semtis naujų idėjų ir žinių, kurios padėtų tau suprasti vykstančius pokyčius.“ (Saulė).

Tyrimo eigoje išryškėjo kolegų tarpusavio santykių ir emocinio palaikymo svarba įstaigos deinstitutionalizacijos metu. Tyrimo dalyvės teigia, kad negaunant norimo palaikymo iš įstaigos vadovų ir specialistų, naudoja ne tik asmenines savybes įtampai valdyti, bet ir ieško paramos kolegų tarpe. Analizuojant tyrimo duomenis, išaiškėjo, kad glaudūs kolegų tarpusavio santykiai yra neatsiejama profesinio streso valdymo dalis. Tačiau iš tyrimo duomenų analizės matyti, kad vykstant globos sistemos pertvarkai ir tvyrant įtampai darbo vietoje jie nebuvo labai glaudūs etatų mažinimo laikotarpiu. „...dabar atrodo, kad visos draugiškai, nuoširdžiai pasikalbam <...>, bet kai mažino etatus, kai kiekvienai buvo aktualu išsaugoti darbą, tada jau tikrai nebuvo draugiškumo, kiekviena už save kovojo.<...>bet dabar nesijaučia trinties, atrodo viskas susistovėjo į savas vietas.“ (Mėta). Tyrimo eigoje paaiškėjo, kad įvykus etatų mažinimui ir nusistovėjus naujai tvarkai įstaigoje, likę darbuotojai palaiko glaudų bendradarbiavimą, o tai jų nuomone, suteikia saugumo jausmą. Tyrimo dalyvių teigimu, yra labai svarbus kolegų moralinis palaikymas padedantis nepalūžti ir ieškoti problemų sprendimo būdų. „...pasikalbam, išklausom viena kitos, tai tada supranti, kad tu ne viena tokia esi ir taip mastai, tai tas gal ir daugiausia padeda nusiraminti.“ (Saulė).

„...tarpusavyje daug kalbamės apie vykstančią reformą, apie jos keliamą nežinomumą.“ (Mėta). Tačiau tyrimo metu išryškėjo ir kitoks požiūris į kolegų tarpusavio pagalbą, kuris leidžia suabejoti šio paramos būdo efektyvumu, nes kolegų turimos žinios yra panašaus lygio arba ne visos kolegės linkusios atvirauti, o tai rodo kad negaunama naujos informacijos. „...nes kolegos žino tiek pat kiek ir aš, tai tiesiog ta pagalba tik tokia, kad padiskutuojam tarpusavį ir tiek“ (Rūta). „...tikrai ne su visais gali pasikalbėti, yra tik tam tikras ratas...“ (Liepa).

Apžvelgiant tyrimo rezultatus pastebime, kad tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai stokoja mokymų profesinio streso valdymo ir įveikos temomis, juntamas profesionalios psichologo pagalbos trūkumas ir kvalifikuotų specialistų organizuojamų seminarų skirtų tobulinti turimas kompetencijas deinstitucionalizacijos proceso metu. Įstaigoje juntamas artimesnių santykių ir bendradarbiavimo trūkumas su administracija, o tyrimo dalyviams dažniausiai tenka pasikliauti tik asmeniniais gebėjimais bei kolegų parama. Tyrimo rezultatai leidžia numatyti, profesionalios pagalbos įstaigoje poreikį. Iš ankstesnių tyrimo duomenų sužinojome, kad X globos namų socialiniai darbuotojai stokoja paramos, susijusios su profesinio streso valdymu, todėl toliau tyrimu buvo siekiama nustatyti, kokios paramos tyrime dalyvavusiems X vaikų globos namų socialiniams darbuotojams labiausiai trūksta siekiant išvengti ar tinkamai valdyti profesinį stresą, vykstant globos namų reformai (8 lentelė). Analizuojant tyrimo duomenis išryškėjo trys profesinio streso valdymo poreikio kategorijos (12 pav.), kurios, tyrimo dalyvių teigimu, padėtų jiems tinkamai valdyti kylančią įtampą darbo vietoje. Tyrimo dalyviai įvardino profesionalios pagalbos, įstaigos vadovų paramos ir kolegų palaikymo poreikį.



12 pav. Streso valdymo paramos poreikis

8 lentelė. Profesinio streso valdymo paramos poreikis

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantis teiginys
Profesionali pagalba	Supervizijos	„...aišku gal padėtų supervizijos...“ (Saulė) „Gal reikėtų supervizijų, kurios padėtų detaliau išsiaiškinti problemas...“ (Eglė)
	Refleksijos	„...reikėtų labiau reflektuoti, kas vyksta darbe, kaip mes jaučiamės...“ (Eglė) „Refleksijos padėtų permastyti įvykius...“ (Rūta)
	Mokymai, seminarai	„Aš manau, kad mokymai būtų naudingi <...> dažnesni susitikimai su specialistais...“ (Liepa) „...periodiniai mokymai, paskaitos apie vykstančią reformą <...> kaip šiuo pertvarkos laikotarpiu išlikti motyvuotu darbuotoju, nepasiduoti permainų keliamai įtampai, kaip su ja kovoti, kaip ją įveikti ar gebėti valdyti.“ (Eglė)
	Psichologo pagalba	„...psichologinė pagalba kažkokia, kaip tame tvarkytis, ko tikėtis, kaip tinkamai pasiruošti pertvarkai.“ (Saulė) „Manau mums įstaigoje tikrai būtų naudinga psichologo konsultacija, kad ir periodine.“ (Rūta)
	Kvalifikacijos kėlimas	„...kvalifikacijos kėlimo kursų reikėtų <...> dažnai suabejoju savo kompetencijomis. (Rasa) „...kartais suabejoju ar turiu pakankamai žinių, todėl manau reikėtų kvalifikacijos kėlimo kursų.“ (Rūta)
Įstaigos vadovų parama	Motyvacija iš vadovo	„...jai gautum kokį palaikymą iš vadovo tikrai būtų smagu <...> taip norėtūsi to glaudesnio ryšio...“ (Mėta) Įstaigos vadovo palaikymas tikrai būtų labai naudingas <...> tada jaustums stabilesnis, reikalingesnis įstaigoje...“ (Eglė) „anau svarbu vadovo palaikymas, taip susiburtų stipresnė komanda...“ (Rasa)
	Parama grįstas bendradarbiavimas	Tiesiog <...> gerinti tuos bendražmogiškuosius santykius, kad atsirastų didesnis pasitikėjimas darbuotojais, kad žmogus turėtų galimybę jaustis naudingu įstaigoje. (Rūta) „...bendradarbiavimas ar artimesnis bendravimas su administracija, kuri padėtų savo darbuotojams jaustis užtikrintai savo darbe.“ (Mėta) „...artimesnis bendravimas tikrai man būtų naudingas <...>. Tada nesijaustų tokia atskirtis...“ (Rasa)
	Informacijos sklaida	„...turėtų būti daugiau kalbama <...> iš administracijos norėtūsi daugiau žinių <...>, kad būtų diskutuojama, sprendžiama ir kalbama daugiau.“ (Liepa) „...iš administracijos reikėtų <...> informacijos, kuri suteiktų darbuotojams saugumą...“ (Mėta) „...bendros diskusijos, pasidalinimas žiniomis <...> būtų lengviau laukti reformos pabaigos.“ (Rasa)
Kolegų palaikymas	Savipagalbos grupės	„...reikėtų gal tokių artimesnių kolegų tarpusavio santykių, pokalbių tarpusavyje, pabendravimų gal net ne darbo aplinkoje.“ (Eglė) „Nuoširdžios ir neįpareigojančios diskusijos <...> pasidalinti savo nerimu ir palengvėja.“ (Liepa) „...kolegių rate neįpareigojantis pokalbis būtų naudingas, tai gal skatintų artimesnius kolegių santykius ir didintų pasitikėjimą viena kita.“ (Rasa)

Pastebėtina, kad profesinis stresas kelia įtampą ir verčia abejoti asmeniniais gebėjimais ir turimomis kompetencijomis, o tai parodo mokymų, seminarų ir kvalifikacijos kėlimo galimybių poreikį. Išsakytos tyrimo dalyvių nuomonės išryškina supervizijos ir

refleksijos reikalingumą, plėtojant bendradarbiavimą įstaigoje. Reflektuojant vykstančių pokyčių neapibrėžtumą ir sudėtingumą, tyrimo dalyviai galėtų įsivardinti profesinio streso, kylančio dėl vykdomos reformos, atsiradimo priežastis ir pasekme. „...aišku gal padėtų supervizijos...“ (Saulė). „Gal reikėtų supervizijų, kurios padėtų detaliau išsiaiškinti problemas...“ (Eglė) „...reikėtų labiau reflektuoti, kas vyksta darbe, kaip mes jaučiamės...“ (Eglė). „Refleksijos padėtų permastyti įvykius...“ (Rūta)

Savo įgūdžių, potyrių ir žinių permastymas, padėtų įvertinti trūkstamą pagalbos poreikį. Mokymai, seminarai, kvalifikacijos kėlimo kursai, tyrimo dalyvių teigimu, yra būtini įstaigos deinstitucionalizacijos laikotarpiu. Gaunant pakankamai žinių ir kvalifikuotų specialistų patarimų, kaip išgyventi šį sudėtingą laikotarpį tyrimo dalyvių teigimu būtų išvengta nežinomybės ir įtampos. „Aš manau, kad mokymai būtų naudingi <...> dažnesni susitikimai su specialistais...“ (Liepa) „...periodiniai mokymai, paskaitos apie vykstančią reformą <...>, kaip šiuo pertvarkos laikotarpiu išlikti motyvuotu darbuotoju, nepasiduoti permainų keliamai įtampai, kaip su ja kovoti, kaip ją įveikti ar gebėti valdyti.“ (Eglė). Tyrimo dalyvių nuomone esanti galimybė dažniau dalyvauti mokymuose ar seminaruose turėtų teigiamą poveikį, „...pagerėtų darbuotojų emocinė būseną, nusiimtų bent dalis įtampų...“ (Rasa). Tyrimo eigoje išryškėjo nuomonė, kad turėtų būti reguliarūs periodiniai užsiėmimai įstaigoje streso valdymo temomis, nes ne tik reforma kelia nerimą, o asmeninių savybių nebe pakanka norint išlaikyti stabilią emocinę būseną.

Tarp tyrimo dalyvių juntama abejonė savo turimomis kompetencijomis kvalifikuoto darbo atlikimui permainų laikotarpiu, todėl jų teigimu kvalifikacijos kėlimo kursai yra būtini įstaigos darbuotojams. Turint pakankamai žinių kiltų mažiau abejonių savo kaip kvalifikuoto specialisto atliekamam darbu „...kvalifikacijos kėlimo kursų reikėtų <...> dažnai suabejoju savo kompetencijomis.“ (Rasa). „...kartais suabejoju ar turiu pakankamai žinių, todėl manau reikėtų kvalifikacijos kėlimo kursų.“ (Rūta).

Tyrimu nustatyta, kad šioje įstaigoje nėra psichologo, kurio pagalba yra ne tik pageidautina, bet, tyrimo dalyvių pastebėjimu, būtina. Tyrime dalyvę socialiniai darbuotojai teigia, kad periodinės psichologo konsultacijos padėtų išspręsti nemažai klausimų susijusių su globos namų reformos sukelta įtampa. „...psichologinė pagalba kažkokia, kaip tame tvarkytis, ko tikėtis, kaip tinkamai pasiruošti pertvarkai.“ (Saulė) „Manau mums įstaigoje tikrai būtų naudinga psichologo konsultacija, kad ir periodine.“ (Rūta)

Parama gystas bendradarbiavimas, yra svarbus veiksnys įgalinantis sėkmingą socialinio darbuotojo veiklą įstaigoje. Tyrimo duomenys patvirtino motyvacijos iš vadovo reikalingumą. Vadovo pastiprinanti parama ir bendradarbiavimas yra svarbūs X globos namuose dirbantiems socialiniams darbuotojams. Jų teigimu tai padėtų išlaikyti glaudesnius

santykius kolektyve ir suteiktų pasitikėjimo savimi. „...*jai gautum koki palaikymą iš vadovo tikrai būtų smagu <...> taip norėtūsi to glaudesnio ryšio...*“ (Mėta) „*Įstaigos vadovo palaikymas tikrai būtų labai naudingas <...> tada jaustums stabilesnis, reikalingesnis įstaigoje...*“ (Eglė) „*Manau svarbu vadovo palaikymas, taip susiburtų stipresnė komanda...*“ (Rasa) Parama grįstas bendradarbiavimas, motyvacija gysta komunikacija tarp įstaigos vadovų ir darbuotojų yra svarbus aspektas, užtikrinantis ne tik pokyčių sėkmę, bet ir stiprina asmeninį pasitikėjimą. *Tiesiog <...> gerinti tuos bendražmogiškuosius santykius, kad atsirastų didesnis pasitikėjimas darbuotojais, kad žmogus turėtų galimybę jaustis naudingu įstaigoje.* (Rūta) „...*bendradarbiavimas ar artimesnis bendravimas su administracija, kuri padėtų savo darbuotojams jaustis užtikrintai savo darbe.*“ (Mėta) „...*artimesnis bendravimas tikrai man būtų naudingas <...>. Tada nesijaustų tokia atskirtis...*“ (Rasa)

Informacijos sklaida, abipusis darbdavių ir darbuotojų dialogas, kuriame abi šalys turi dalytis nuomonėmis ir informacija, tyrimo dalyvių pastebėjimais labai padėtų išvengti profesinio streso ir suteiktų daugiau saugumo...*...turėtų būti daugiau kalbama <...> iš administracijos norėtūsi daugiau žinių <...>, kad būtų diskutuojama, sprendžiama ir kalbama daugiau.*“ (Liepa) „...*iš administracijos reikėtų <...> informacijos, kuri suteiktų darbuotojams saugumą...*“ (Mėta) „...*bendros diskusijos, pasidalinimas žiniomis <...> būtų lengviau laukti reformos pabaigos.*“ (Rasa).

Tyrimu nustatyta ir kolegų savitarpio pagalbos poreikis. Tyrimo dalyvių teigimu, problemų sprendimas pagrįstas asmeninės patirties dalijimusi apie esamą situaciją, gali padėti vienas kitam suprasti savo galimybes, išspręsti iškilusias problemas ir padrašinti esant reikalui kreiptis pagalbos, taip sumažinant asmeninę įtampą. Kolegų parama lemia pasitenkinimą darbu ir yra svarbi tyrimo dalyvių emocinei būsenai. „...*reikėtų gal tokių artimesnių kolegų tarpusavio santykių, pokalbių tarpusavyje, pabendravimų gal net ne darbo aplinkoje.*“ (Eglė) „*Nuoširdžios ir neįpareigojančios diskusijos <...> pasidalini savo nerimu ir palengvėja.*“ (Liepa) „...*kolegių rate neįpareigojantis pokalbis būtų naudingas, tai gal skatintų artimesnius kolegių santykius ir didintų pasitikėjimą viena kita.*“ (Rasa). „*Man atrodo, kad savipagalba tarp kolegų yra svarbi, tačiau dar trūksta pas mus tos draštos prašyti viena kitos pagalbos ar patarimo...*“ (Rūta)

Taigi, tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai patiria profesinį stresą, kuris kyla dėl vykdomos globos namų reformos keliamų pokyčių globos sistemoje. Tyrimo dalyviai teigia, kad yra svarbu gauti profesionalią pagalbą siekiant išvengti profesinio streso. Akivaizdu, kad tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai neturi pakankamai asmeninių resursų siekiant suvaldyti įtampą, todėl iškyla poreikis pasinaudoti profesionalų, įstaigos vadovų ir

kolegų pagalba, siekiant sėkmingo darbo rezultato ir sėkmingo profesinio streso valdymo pokyčių sąlygomis.

DISKUSIJA

Stresas išreiškiamas kaip reakcija į kintančias ir reiklias aplinkybe ir tai priklauso nuo kiekvieno iš mūsų asmeninio sugebėjimo susitvarkyti su pokyčiais, dėl kurių stresas verčia mus jaustis gerai ar blogai. R.S.Lazarus (1993) pažymi streso sukėlėjų supratimo ir identifikavimo svarbą, streso valdymo būdų ieškojimą. Tik gebėjimas įveikti ar valdyti stresą lemia efektyvesnę darbą ir geresnę asmens savijautą. Atliekant tyrimą ir nagrinėjant ar globos įstaigų deinstitutionalizacija turi įtaką socialinių darbuotojų profesinio streso atsiradimui, buvo domimasi ar kiti tyrėjai nagrinėjo panašią temą anksčiau. Nors streso tema plačiai aptarinėjama daugelio mokslininkų darbuose, tačiau kol kas yra labai mažai tyrimų, analizuojančių konkrečios įstaigos stresorius ir jų įveikos galimybes. Atliekant mokslinių straipsnių ir tyrimų analizę pastebėta, kad daugelis mokslininkų tyrinėjo profesinio streso atsiradimą, paplitimą ir valdymo galimybes tarp skirtingų profesijų atstovų. D.Bubelienės ir G.Merkio (2016) atliktas tyrimas atskleidė pedagogų profesinio streso ir jų sveikatos būklės sąryšius. D.Alifanovienės ir kt. (2018) straipsnyje analizuojamos ugdymo specialistų profesinio streso įveikos strategijos. V.Aukštakalnis ir kt. (2017) tyrinėjo medicinos darbuotojų profesinio streso ir profesinio perdegimo paplitimą, A.Norkus ir kt. (2017) atskleidė policijos pareigūnų patiriamo streso ir nuovargio sąsajas. V.Kavaliauskienė ir R. Balčiūnaitė (2015) atkreipė dėmesį į socialinio darbuotojo asmenybę, kaip profesinės sėkmės garantą intensyviame socialinio darbo profesionalizacijos procese. Tačiau nepavyko rasti mokslinių tyrimų, kurie analizuotų socialinių darbuotojų profesinio streso valdymo galimybes ir poreikį, vykstant vaikų globos namų deinstitutionalizacijai. J.Griciūtė ir L.Senkevičiūtė-Doviltė (2018) tyrinėjo darbuotojų, dirbančių pertvarkai atrinktose socialinės globos įstaigose, motyvacijos lygį dalyvauti pokyčių procese. Profesinio streso riziką socialinio darbo procese, aktualizuojant supervizijos taikymo perspektyvą aprašė I.Dirgėlienė (2013) ir A.Kiaunytė (2012).

Dabarties sąlygomis pokyčių klausimas socialiniame darbe tampa ypač aktualus. Tyrimo metu išryškėjo informacijos sklaidos trūkumas, kuris trukdo socialiniams darbuotojams tinkamai įvertinti vykstančius sistemos pokyčius, deramai reaguoti į deinstitutionalizacijos procesą, sudaro trukdžius tinkamai atlikti profesinę veiklą, nuolat besikeičiančioje sistemoje, bei kelia neaiškumą ir įtampą. Negaudami susistemintos informacijos socialiniai darbuotojai jaučia nerimą ir neužtikrintumą. A.Kiaunytė ir V.Lygnugarė (2019) atlikusios tyrimą gavo panašius duomenis. Šių mokslininkų tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai pasigenda rekomendacijų, reformos įgyvendinimo nuostatų ar teisės aktų išaiškinimo, kas padėtų išvengti sunkumų atliekant paskirtas funkcijas

ir išvengti profesinio streso. Akivaizdu, kad, svarbų profesinės veiklos vaidmenį vaiko globos sistemoje atliekančių socialinių darbuotojų, profesionalų darbą apsunkina informacijos apie vykstantį vaiko globos pertvarkos procesą stoka ar aiškumo trūkumas. A.Kiaunytės ir V.Lygnugarės (2019) teigimu, vykstant vaiko globos sistemos deinstitutionalizacijai, yra neišvengiami socialinių darbuotojų susidūrimai su profesionalumo iššūkiais, nes atsiranda būtinybė rasti tinkamus veikimo būdus realiai situacijai, o naujos pareigos ir funkcijos neišvengiamai kelia neaiškumą ir įtampą.

Socialinių darbuotojų nepasiruošimas globos namų reformai kelia nepasitikėjimą vykstančiais pokyčiais, verčia jaustis nesaugiai, dėl savo kaip kvalifikuoto specialisto ateities. Atlikto tyrimo gauti rezultatai atskleidė, kad tyrimo dalyviams didelį nerimą kelia pokyčiai darbo vietoje susiję su etatų mažinimu, tikimybe prarasti darbo vietą, šeimynų sujungimu. J. Griciūtė ir L.Senkevičienė-Dovilė (2018) išanalizavusios kitų Europos šalių vykstančios institucinės globos pertvarkos aprašus, taip pat pažymi, kad darbuotojų pasipriešinimas vykstantiems pokyčiams yra neišvengiamas reiškinys susijęs su darbo praradimo galimybe.

Įvertinus tyrimo dalyvių pateiktą informaciją, nustatyta, kad deinstitutionalizacijos procesas daro neigiamą poveikį socialinių darbuotojų emocinei būsenai sukeldamas nerimą, išsiblaškimą, įtampą, pyktį ar abejones. Galima teigti, kad vaikų globos namų reforma ir socialinių darbuotojų patiriamas stresas yra neatsiejami veiksniai, tai savo moksliniame darbe patvirtina ir J.Griciūtė su L.Senkevičiūte-Dovilte (2018), o tai skatina domėtis streso šaltiniais, jo dinamika, įveikos būdais bei galimybėmis.

Gebėjimas valdyti profesinį stresą yra svarbus aspektas, siekiant užtikrinti efektyvią pagalbą, klientų atžvilgiu. Tyrimu nustatyta, stokojant profesionalios paramos įstaigoje, socialiniai darbuotojai ieško jiems priimtinių streso valdymo būdų, naudojami asmeniniais gebėjimais suvaldyti įtampą ar pagalbos ieško kolegų tarpe. P.Arrington (2008) nuomone, siekiant išlaikyti psichologinę ir fiziologinę pusiausvyrą, socialiniai darbuotojai remiasi skirtingomis strategijomis, padedančiomis jiems išgyventi profesinę įtampą. Siekiant užtikrinti streso nesukeliantį pokyčių sėkmę yra svarbi vadovo motyvacija grindžiama komunikacija, kurios svarba išryškėjo analizuojant tyrimo duomenis. Socialinių darbuotojų nuomone, motyvacija grįsta komunikacija sumažintų įtampą ir paskatintų labiau įsitraukti į pokyčių procesą, mažintų neapibrėžtumą ar pasipriešinimą pokyčiams. P.Arrington (2008) ir S.Videikienė ir L.Šimanskienė (2013) teigia, kad socialinio darbo specialistams dirbantiems emociškai įtemptą darbą, susiduriantiems su kliūtimis, vidiniais ir išoriniais konfliktais, siekiant teigiamo darbo rezultato, sprendžiantiems kebias situacijas, įtampą ir stresą keliančiose situacijose, labai svarbus vadovo palaikymas ir supratimas.

Šiuo tyrimu nustatyta, kad socialiniams darbuotojams nepakanka tik asmeninių resursų deinstitutionalizacijos proceso keliamai įtampai suvaldyti, todėl būtinos savipagalbos grupės ir profesionali pagalba, siekiant išvengti profesinio streso padarinių. Kylanti įtampa tarp asmeninių gebėjimų ir turimų kompetencijų reikalauja mokymų, seminarų, kvalifikacijos kėlimo galimybių, supervizijų ir refleksijų. Reflektuojant vykstančių pokyčių neapibrėžtumą ir sudėtingumą galima išsivardinti profesinio streso, kylančio dėl vykdomos reformos, atsiradimo priežastis ir pasekme. Mokslininkų (Kavaliauskienė, 2010., Dirgėlienė ir Večkienė, 2009., Naujanienė ir kt., 2018.) darbai taip pat atspindi refleksijos ir supervizijos, kaip profesionalios paramos socialiniams darbuotojams svarbą, siekiant ieškoti būdų, kaip efektyviai panaudoti profesinę ir asmeninę patirtį. Socialinio darbo veiklos neapibrėžtumas pagrindžia profesionalios pagalbos būtinybę.

Tyrimo privalumai. Šis tyrimas leido atskleisti vaikų globos namuose dirbančių socialinių darbuotojų nuomonę apie vykstančią globos namų reformą ir jos įtaką profesinio streso atsiradimui. Tyrimu nustatyta, kad žinių ir informacijos trūkumas tiesiogiai susijęs su negebėjimu tinkamai reaguoti į deinstitutionalizacijos procesą. Siekiant išvengti profesinio streso būtina stiprinti socialinių darbuotojų psichologinį atsparumą pokyčių keliamai įtampai, bei gerinti streso įveikos įgūdžius suteikiant profesionalią paramą įstaigoje.

Tyrimo trūkumai. Tyrimas buvo atliktas tik vienoje įstaigoje, todėl negalima teigti, kad šie gauti rezultatai atspindi tokią pat situaciją ir kituose Lietuvos vaikų globos namuose.

Tyrimo rezultatų praktinė reikšmė. Šis tyrimas gali būti naudingas platesniame kontekste, siekiant įvertinti socialinių darbuotojų profesinio streso valdymo galimybes vykstant globos namų reformai Lietuvoje. Norint gauti išsamesnius rezultatus, tyrimus reikėtų atlikti su didesne imtimi, ne tik vienoje įstaigoje. Daryti palyginamąjį tyrimą miesto ir kaimo vietovėse dirbančių socialinių darbuotojų profesinio streso valdymo pagalbos prieinamumui nustatyti.

IŠVADOS

1. Stresas išreiškiamas kaip reakcija į kintančias ir reiklias aplinkybes, bei priklauso nuo asmeninio sugebėjimo susitvarkyti su pokyčiais. Tai psichinės ir fiziologinės įtampos būseną, kuri viršija individo turimus išteklius ir atsiranda kaip atsakas į stresorius. Profesinis stresas atsiranda dėl netinkamų ar nesuderinamų darbo aplinkos reikalavimų ir darbuotojų galimybių. Laiku identifikavus bei įvertinus rizikos veiksnius, galima sumažinti streso lygį darbo vietose ir išvengti profesinio streso pasekmių, darančių neigiamą poveikį socialinių darbuotojų veiklos produktyvumui, bet ir jo fizinei bei psichinei būklei.
2. Vykstanti globos namų deinstitutionalizacija yra kaip įtampą keliantis veiksnys socialinių darbuotojų veikloje. Vykstant reikšmingiems sistemos pokyčiams, siekiant išvengti interesų konfliktų, svarbus tinkamas pasirengimas, veiklų planavimas ir koordinavimas. Svarbų profesinės veiklos vaidmenį vaikų globos sistemoje atliekančių socialinių darbuotojų darbą apsunkina informacijos sklaidos ir aiškumo trūkumas. Vykstant globos namų reformai socialiniai darbuotojai ieškodami tinkamų veiklos būdų susiduria su profesionalumo iššūkiais. Darbas naujoje sistemoje kelia neužtikintumą ir nesaugumą, todėl būtinas socialinių darbuotojų tinkamas paruošimas deinstitutionalizuotam darbui keliant kvalifikaciją ir tinkamai naudojant žmogiškuosius išteklius.
3. Tyrimu nustatyta, kad adekvačiam deinstitutionalizacijos proceso įvertinimui trūksta informacijos ir žinių šia tema. Pokyčių keliama įtampa, daro neigiamą poveikį socialinių darbuotojų darbo kokybei, sumažėja motyvacija darbui, vyrauja įtampa. Veikiant kintančiomis socialinio darbo aplinkybėmis ir patiriant profesinės veiklos kompleksinius pokyčius svarbus palaikantis organizacijos klimatas bei pasitikėjimu grįsta komunikacija įstaigoje.
4. Socialiniams darbuotojams reikalinga parama norit sėkmingai įveikti globos namų reformos procesą. Remiantis atliktu tyrimu, buvo atskleista, kad įstaigoje juntama paramos ir palaikymo stoka bei įstaigos vadovų ir socialinių darbuotojų bendradarbiavimo trūkumas. Socialiniai darbuotojai vidinius ir išorinius profesinio streso valdymo resursus sieja su asmeniniais gebėjimais ir kolegų palaikymu. Įstaigoje juntamas profesionalios kvalifikuotų specialistų pagalbos poreikis. Didesnis dėmesys turi būti skiriamas profesinio streso prevencijai įstaigoje pasitelkiant kvalifikuotus specialistus. (periodiniai mokymai, psichologo konsultacijos, sudarytos sąlygos kvalifikacijos kėlimui, supervizijos)

REKOMENDACIJOS

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai:

- Rekomenduojama, atsakingiems ministerijos darbuotojams, daugiau bendradarbiauti su vaikų globos namų vadovais ir darbuotojais, supažindinant juos su globos namų pertvarkos proceso eiga ir atliekamais veiksmais, teikti rekomendacijas sklandesniam pertvarkos proceso įgyvendinimui.

Vaikų globos namų vadovams:

- Užtikrinti pakankamą informacijos sklaidą apie institucinės globos pertvarką. Plačiau supažindinti įstaigos darbuotojus su vykstančiomis permainomis, aptarti planuojamus pokyčius, laukiamus rezultatus ir galimus padarinius. Siekiant pasitarimų efektyvumo, reikalauti daugiau informacijos iš aukštesnių institucijų apie besikeičiančias darbo sąlygas dėl nacionaliniame lygmenyje inicijuojamų permainų.
- Didesnį dėmesį skirti profesinio streso valdymo prevencinių veiklų įgyvendinimui: skatinti darbuotojų profesinį tobulėjimą, sistemingai organizuoti mokymus, seminarus, atitinkančius socialinių darbuotojų poreikius deinstitucionalizacijos proceso metu.
- Atsižvelgiant į poreikį sudaryti sąlygas profesionaliai psichologinei pagalbai įstaigoje.

Vaikų globos namų darbuotojams:

- Aktyviau dalyvauti įstaigos pertvarkos procese, reikalaujant papildomos informacijos, mokymų susijusių su permainomis vaikų globos namuose.
- Organizuoti savitarpio pagalbos ir paramos grupes darbuotojų tarpe, kur būtų sprendžiamos ne tik problemos, bet ir dalijamasi gera patirtimi.

Tyrėjams:

- Plėtoti tyrimus, kurie būtų susiję su konkrečiomis įstaigomis, kuriose patiriamas permainų inicijuotas profesinis stresas, atkreipiant dėmesį į darbuotojams sudarytas esamas ir būtinas profesinio streso valdymo sąlygas.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abromaitienė, L. (2018). Apie supervizijos naudą: socialinių darbuotojų ir pedagogų patirtys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22(2), 83-93
2. Abromaitienė, L. 2010. Supervizija profesinėje veikloje. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 6 (2), 119–128.
3. Aldwin C., Yancura L. A. (2004) Coping and health: A comparison of the stress and trauma literatures. *Physical Health Consequences of Exposure to Extreme Stress / Ed. by B. L. Schnurr. Washington, DC: American Psychological Association*, 99–126
4. Alifanovienė, D. ir kt. (2018). A comparative analysis of occupational stress coping strategies in education specialists'/ugdymo specialistų profesinio streso įveikos strategijų lyginamoji analizė. *Specialusis ugdymas/special education*, 2(37), 11-38.
5. Alifanovienė, D., ir kt. (2017). Ugdymo specialistų profesinio streso įveikos strategijų lyginamoji analizė. *Specialusis ugdymas*, (2), 11-24.
6. Arrington, P. (2008). Stress at work: How do social workers cope? NASW Membership Workforce Study. Washington, D.C.: National Association of Social Workers.
7. Aukštakalnis, V., ir kt. (2017). Šeimos ir skubiosios medicinos gydytojų rezidentų darbe patiriamo streso ir profesinio perdegimo paplitimas. *Ir alergologija*, 16.
8. Austin, V., Shah, S., & Muncer, S. (2005). Teacher stress and coping strategies used to reduce stress. *Occupational Therapy International*, 12(2), 63–80. Prieiga internete: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/oti.16/epdf>
9. Barck-Holst, P., Nilsonne, Å., Åkerstedt, T., & Hellgren, C. (2017). Reduced working hours and stress in the Swedish social services: A longitudinal study. *International Social Work*, 60(4), 897-913.
10. Biggart, L. ir kt., (2016) Emotional Intelligence and Burnout in Child and Family Social Work: Implications for policy and practice. Centre for Research on Children and Families, University of East Anglia, Norwich, UK.
11. Bitinas, B., Rupšienė, I., ir Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: S.Jokūžio leidykla-spaustuvė.
12. Bryman, A. (2016). Social research methods. Oxford university press.
13. Bubelienė, D., ir Merkys, G. (2016). Profesinis stresas ir jo poveikis mokytojų sveikatai: kiekybinės apklausos duomenys. *Sveikatos mokslai= Health sciences in Eastern Europe. Vilnius: Sveikatos mokslai*, 26 (6), 58-64.
14. Bubnys, R. (2014). Reflektavimo kompetencijos struktūra socialinio darbo studentams atliekant praktikas. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 9, 50-63.

15. Burba, B., Sitnikovas, O. ir Lankaitė, D. (2014). Streso pasireiškimas, dažniausi stresą sukeltantys veiksniai, distreso valdymas tarp Lietuvos apsaugos darbuotojų. *Medicinos teorija ir praktika*, 20(2), 14-20.
16. Collins S. (2008) Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173–1193. doi:10.1093/bjsw/bcm047
17. Collins-Camargo, C., ir Antle, B. (2018). Child welfare supervision: Special issues related to trauma-informed care in a unique environment. *The Clinical Supervisor*, 37(1), 64–82 doi:10.1080/07325223.2017.1382412
18. Cranwell-Ward, J., & Abbey, A. (2005). *Organizational stress*. Springer.
19. Davys, A., May, J., Burns, B., & O'Connell, M. (2017). Evaluating social work supervision. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 29(3), 108.
20. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*, 23(1), 31-36.
21. Dirgėlienė, I. ir Večkienė, N. P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai*, (1), 143-162.
22. Dirgėlienė, I., ir kt. (2010). Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 6(2), 29–42. Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/handle/20.500.12259/30854>
23. Dromantienė L., Indrašienė V. ir Sadauskas J. Refleksija profesinėje socialinio darbuotojo veikloje. *Socialinis darbas* 1: p.6-20. (2016)
24. Europos saugos ir sveikatos darbe agentūra, Trečioji Europos įmonių apklausa apie naują ir kylančią riziką (ESENER-3). <https://osha.europa.eu/lt/publications/third-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-3/view> žiūrėta 2019.12.18
25. Folkman, S., ir kt. (1986). Appraisal, Coping, Health Status and Psychological Symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 571–579.
26. Folkman, S., ir Moskowitz, J.T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annu. Rev. Psychol.*, 55, 745-774.
27. Genienė, R., ir Šumskienė, E. (2016). Stacionarios globos pertvarka Lietuvoje institucionalizmo teorijos požiūriu. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 12, 74-89. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2016.12.9818>
28. Gerber, M., Schilling, R., Colledge, F., Ludyga, S., Pühse, U., & Brand, S. (2020). More than a simple pastime? The potential of physical activity to moderate the relationship between occupational stress and burnout symptoms. *International Journal of Stress Management*, 27(1), 53.

29. Glumbakaitė, G., ir kt. (2007). Pirminės sveikatos priežiūros centruose dirbančių slaugytojų streso ir psichologinių reikalavimų darbe sąsajos su streso pasekmėmis. *Gerontologija* 8(1), 31-38.
30. Griciūtė, J., ir Senkevičiūtė-Doviltė, L. (2018). Lietuvos socialinės globos įstaigų, dalyvaujančių pertvarkos procese, darbuotojų motyvacijos vertinimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 21(1), 35-56.
31. Gvaldaitė, L. ir Šimkonytė, S. (2016). Vaikų globos namų deinstitutionalizacija Lietuvoje: ar „vežimas“ judės į priekį?. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 12, 55-73.
32. Ivanauskienė, V., ir Liobikienė, N. (2005). Socialinio darbo studentų savirefleksijos gebėjimų ugdymas teoriniuose kursuose. *Socialinis darbas*, 4(1), 118-121.
33. Joseph, J., Lalroluahpuii, C., Dolkar, C., & Chettri, Y. (2019). Effectiveness of Stress Management Strategies on Occupational Stress in Educational Institution. *Scopus ijphrd citation score*, 10 (7), 1399.
34. Jovaiša L. (2007). Enciklopedinis edukologijos žodynas. Vilnius: Gimtasis žodis.
35. Jusienė R., ir Laurinavičius A. (2007). *Psichologija*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
36. Kandrašovienė, V., Grigaliūnienė, V., ir Riklikienė, O. (2015). Psichikos sveikatos slaugytojų darbe patiriamo streso kilmė, raiška ir prevencija. The origin, expression and prevention of stress in the mental health nurses' profession. *Redaktorių kolegija (Editorial Board)*, 27.
37. Kardelis, K. (2016). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai:(edukologija ir kiti socialiniai mokslai): vadovėlis/Lietuvos kūno kultūros akademija. 3-iasis leid. *Šiauliai: Lucilijus*.
38. Kasiulis J., ir Barvydienė V. (2005). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
39. Kavaliauskienė V., ir Nikolajenko E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. *Tiltai*, (2), 41–52.
40. Kavaliauskienė, V. (2010). Refleksijos kultūra–socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *Acta Paedagogica Vilnensia*, (25), 159-171. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=191866>
41. Kavaliauskienė, V., ir Balčiūnaitė, R. (2015). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. *Tiltai*, 69(4), 17-36.
42. Kepalaitė, A. (2013). Socialinių pedagogų streso ir jo įveikos strategijų sąsajos. *Educational Psychology/Ugdymo psichologija*, 24.

43. Kiaunytė A. ir Lygnugarienė V. (2019). Vaiko globos sisteminė pertvarka kaip iššūkis socialinių darbuotojų profesionalumui: kas parodo supervizijos ir intervizijo poreikį? *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 23 (1), 69-94.
44. Kiaunytė, A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 7(2), 119–130. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/handle/007/11977>
45. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas. *Visuomenės sveikata*, 1, 51-57
46. Kiaunytė, A., Dirgėlienė, I., Ruškus, J., ir Večkienė, N. (2010). Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* 6(2), 39–58. Prieiga per internetą: <https://eltalpykla.vdu.lt/1/30854>.
47. Kiaunytė, A., ir Ruškus, J. (2010). Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinės reakcijos ir elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus. *FilosoFija. sociologija*, 21(4), 268-276. Prieiga per internetą: <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=257432>
48. Kwong, K. (2016). Understanding Work-Related Stress and Practice of Professional Self-Care--An Innovative Pedagogical Approach. *International Journal of Higher Education*, 5(4), 41-51.
49. Lazarus R. S. (1993). *From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks*. Berkeley, California: Department of Psychology, University of California. 44, 1 – 21.
50. Lazarus, R. S. (1984). On the primacy of cognition.
51. Lazarus, R. S. (1990). Theory-Based Stress Measurement. *Psychological Inquiry*, 1, 3–13.
52. Lazarus, R. S. (2000). Evolution of a model of stress, coping, and discrete emotions. *Handbook of stress, coping, and health: Implications for nursing research, theory, and practice*, 195-222.
53. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
54. Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., ir Kazakevičiūtė, J. (2014). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai.
55. Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., & Kazakevičiūtė, J. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinis darbas*, 7(3).
56. Leffers, C. J. (2010). Komandinė supervizija su profesionaliais pagalbininkais, dirbančiais socialinėse bei gydymo institucijose. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2010, nr. 6 (2), p. 75-104.
57. Lekavičienė, R. ir kt. (2007). *Psichologija šiandien*. Kaunas: Technologija.

58. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas, dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo. 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-93. Vilnius. Prieiga per internetą:
http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=274453&p_query=&p_tr2=
59. Liobikienė, N. T. (2016). Krizių intervencija socialinio darbo praktikoje: vadovėlis/Teresė Nijolė Liobikienė; Vytauto Didžiojo universitetas.
60. Lyon, B. L. (2000). Stress, coping, and health. *Handbook of stress, coping and health: Implications for nursing research, theory, and practice*, 3-23.
61. Ljubotina, O., & Friščić, L. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 5-32.
62. Mänttari-van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25(1), 86-97.
63. Meška, V. ir Juozulynas, A. *Streso malšinimas*. Vilnius: Pradai; 1996.
64. Naujanienė, R., Eidukevičiūtė, J., ir Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiskumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2018, T. 22 (2)*.
65. Norkus A, Dirvelytė S, ir Karpenko E. (2014) Policijos pareigūnų darbe patiriamas stresas ir jo sąsajos su profesiniu nuovargiu: Šiaulių ir Kauno apskričių vyriausiųjų policijos komisariatų atvejai. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka*. 11,145-163.
66. Pajarskienė, B. (1995). *Stresas darbe ir sveikata*. Vilnius: Higienos institutas.
67. Pajarskienė, B. ir Jankauskas, R. (2000). *Streso darbe įvertinimas pagal psichosocialinius darbo veiksnius ir stresines dirbančiojo reakcijas: metodinės rekomendacijos*. Vilnius: Higienos institutas.
68. Pikūnas, J. ir Palujanskienė, A. (2005). Stresas: atpažinimas ir įveikimas. *Kaunas: Pasaulio lietuvių centras*.
69. Raižienė S. ir Bakšytė A. (2010). Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromo, socialinės paramos bei saviveiksmingumo sąsajos. *Socialinis darbas*. Mokslo darbai, 9 (2), 119–126.
70. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai*, (1), 99-113.
71. Ruškus, J., ir Kiaunytė, A. (2010). Socialinių darbuotojų elgsenos modelių identifikavimas sprendžiant profesinius konfliktus. *Filosofija. Sociologija*, 2, p. 112–121.
72. Sapravičiūtė, L., Perminas, A., & Kavaliauskaitė, E. (2011). Universiteto studentų stresogeninių situacijų įveikos strategijų struktūra. *Tarptautinis psichologijos žurnalas: biopsichosocialinis požiūris= International Journal of Psychology: A Biopsychosocial Approach*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 8., 9-28.

73. Scherer, R. F., & Drumheller, P. M. (1993). Evaluating Differences in Cognitive Appraisal and Coping Over Stages of a Transaction. *Journal of Psychology*, 127, p. 435–442.
74. Skučienė, D. (2015). Socialinių darbuotojų pilietinis ir politinis aktyvumas, siekiant socialinio teisingumo. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 11, 80-97.
75. Socialinių paslaugų įstatymas (2006). *Valstybės žinios*, (17-589).
76. Somerfield, M. R., & McCrae, R. R. (2000). Stress and coping research: Methodological challenges, theoretical advances, and clinical applications. *American psychologist*, 55(6), 620 - 625.
77. Sondaitė, J., & Norvilė, N. (2014). Konfliktų su vadovu patyrimo egzistencinė fenomenologinė analizė. *Socialinis darbas : mokslo darbai*. Vilnius : Mykolo Romerio universitetas. ISSN 1648-4789. 2009, Nr. 8(2), p. 133-141 :
78. Sparks, K., Cooper, C., Fried, Y., Shirom, A. (2011). The effects of hours of work on health: A meta-analytic review. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70 (4), 391–408
79. Švedaitė-Sakalauskė, 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>
80. *Tarptautinių žodžių žodynas* (2004). Vilnius.: LTU.
81. Vaicekauskienė V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Lietuvos edukologijos universitetas. Socialinis ugdymas*, 3, 188 – 202.
82. Večkienė N. (2010). Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 6(2) p.119-134. Prieiga per internetą: https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/30830/1/ISSN2029-0470_2010_N_6_2.PG_119_134.pdf
83. Videikienė, S., ir Šimanskienė, L. (2013). Pokyčių valdymo sėkmės veiksniai organizacijose. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka* (10) 339 – 356. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15120/Videikien%20.pdf?sequence=1>
84. Žemaitienė N., ir kt. (2011). *Sveikatos psichologija*. Vilnius: Tyto Alba.
85. Žibėnienė, G., ir Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*, 14(2), 148-161.
86. Žydžiūnaitė, V., ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai: vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams*.

87. Župerkienė, E. (2009). Vadovų gebėjimas valdyti darbe kylantį stresą. *Verslas, vadyba ir studijos*, 312-325.
88. Župerkienė, E. ir Babičaitė, I. (2013). Streso kaip psichosocialinio rizikos veiksnio tyrimas Klaipėdos rajono ugdymo organizacijose, (1), p. 166-179.
89. http://www.lsda.lt/files/lisdalt/Vilniaus%20skyrius/pranesimas_rizikos_veiksniu_valdymas_socialiniame_darbe.docx žiūrėta 2019.10.24
90. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/e4169490984411e3aad2c022318814db?jfwid=q8i88kxrr>
91. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.261219?jfwid=-9dzqnue82>
92. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447>
93. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.437781?jfwid=q8i881711>
94. <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas>
95. <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.BC29005549B3>

SANTRAUKA

Profesinis stresas atsiranda dėl netinkamų ar nesuderinamų darbo aplinkos reikalavimų ir darbuotojų galimybių. Laiku identifikavus bei įvertinus rizikos veiksnius, galima sumažinti streso lygį darbo vietose ir išvengti profesinio streso pasekmių, darančių neigiamą poveikį socialinių darbuotojų veiklos produktyvumui, bet ir jų fizinei bei psichinei būklei. Vykstantis globos namų deinstitutionalizacijos procesas daro pokyčius profesinėje veikloje ir kelia iššūkius socialinių darbuotojų profesionalumui. Permainos daro poveikį profesinio streso atsiradimui, todėl labai svarbus socialinių darbuotojų, dirbančių X vaikų globos namuose, pasirengimas ir įsitraukimas tinkamai atlikti profesinę veiklą, nuolatos besikeičiančioje socialinėje, politinėje, ekonominėje ir kultūrinėje aplinkoje. Vaikų globos reforma ir socialinių darbuotojų patiriamas stresas yra neatsiejami dalykai, todėl svarbu išanalizuoti socialinių darbuotojų patiriamo profesinio streso įveikos galimybes. **Darbo tikslas** - atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių X vaikų globos namuose, profesinio streso įveikos galimybes. Tikslui pasiekti iškelti **uždaviniai**: teoriškai apibrėžti profesinio streso sampratą, jį sukeliančius veiksnius ir valdymo galimybes; apibūdinti socialinių darbuotojų, dirbančių vaikų globos namuose darbo specifiškumą ir streso įveikos galimybes; ištirti socialinių darbuotojų streso valdymo paslaugų prieinamumą ir poreikį X vaikų globos namuose.

Tyrimo imtis buvo sudaryta pasirinkus tikslinės atrankos metodą. Šio tyrimo dalyviai – 6 socialiniai darbuotojai, dirbantys X vaikų globos namuose, dalyvaujantiuose deinstitutionalizacijos procese ir turintys ne mažesnę nei 1 metų darbo stažą šioje įstaigoje.

Atvejo tyrimas atliktas pasitelkiant šiuos **tyrimo metodus**: mokslinės literatūros ir teisės aktų analizę, pusiau struktūruotas interviu su X vaikų globos namų socialiniais darbuotojais, interviu tekstų turinio analizę.

Tyrimo rezultatai: darbe teoriškai apibrėžta profesinio streso samprata ir jį sąlygojantys veiksniai. Ištirtas, deinstitutionalizacijos proceso metu, profesinį stresą patiriančių socialinių darbuotojų, dirbančių X vaikų globos namuose, atvejis. Empirinis tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai patiria profesinį stresą, kuris kyla dėl deinstitutionalizacijos proceso vykdomų pokyčių globos sistemoje. X vaikų globos namų socialiniai darbuotojai neturi pakankamai asmeninių resursų siekiant suvaldyti įtampą, todėl iškyla poreikis profesionalų, įstaigos vadovų ir kolegų paramai.

Raktiniai žodžiai: profesinis stresas, deinstitutionalizacija, socialiniai darbuotojai, socialinis darbas, vaikų globos namai.

SUMMARY

Occupational stress results from inadequate or incompatible work environment requirements and employee opportunities. Timely identification and assessment of risk factors can reduce the level of stress in the workplace and avoid the consequences of occupational stress, which has a negative impact on the productivity of social workers, but also on their physical and mental condition. The ongoing process of deinstitutionalisation of care homes is causing changes in the way social work is conducted. The changes have an impact on the emergence of occupational stress, so the preparation and involvement of social workers working in X children care homes are essential for the proper performance of professional activities in an ever-changing social, political, economic and cultural environment. Childcare reform and the stress experienced by social workers are inseparable, so it is important to analyze the possibilities of overcoming the occupational stress experienced by social workers. **The aim of this work** is to identify the ways for social workers working in X children care homes to overcome occupational stress.

To achieve the goal, the goals set out in this work are: to define the concept of occupational stress in theory, occupational stress factors and stress management methods; to describe the specifics of social work in children care homes and the various ways of coping with stress; to investigate the availability and need for stress management services for social workers in X children care homes.

The research was performed using target sampling method. The participants of this study are 6 social workers working in X children care homes, participating in the deinstitutionalisation process and having at least 1 year of work experience at the same children care home.

The case study was conducted using the following **research methods**: analysis of scientific literature and legal acts, semi-structured interviews with social workers of X children care homes, analysis of the content of interview texts.

Research results: theoretical definition of occupational stress and the factors determining it. Investigation on how social workers are experiencing occupational stress while working at X children care homes during the deinstitutionalisation process. Empirical research has revealed that social workers experience occupational stress due to changes in the care system as a result of the deinstitutionalization process. Social workers in X children care homes do not have sufficient personal resources to manage stress, so there is a need for support from professionals, children care homes managers and colleagues.

Keywords: occupational stress, deinstitutionalization, social workers, social work, children care homes.

INTERVIU KLAUSIMAI

1. Kaip vykstanti vaikų globos namų reforma palietė Jus asmeniškai? Kaip Jūs reaguojate į šią pertvarką? Ką Jūs jaučiate šioje situacijoje (kokius jausmus Jums tai sukelia)?
 - Kiekviena pertvarka įneša nežinomybės, kaip manote ar gaunate pakankamai informacijos apie deinstitutionalizacijos procesą?
 - Kokių žinių ir informacijos Jums trūksta?
 - Kokios žinios būtų naudingos socialiniams darbuotojams vykstant vaikų globos įstaigų reformai?
 - Įvardinkite, kas kelia pagrindinį nerimą (kas yra pagrindiniai stresoriai vykstant pertvarkai)?
 - Kaip pasikeitė Jūsų darbo pobūdis vykstant reformai?
 - Koki atsirado nauji reikalavimai? Kaip Jūs su tuo tvarkotės? Ką atnešė ši reforma (ką gero, ką blogo?)
 - Kokį poveikį profesinio streso atsiradimui daro besikeičiančios darbo sąlygos (aplinkos pasikeitimas, pokyčiai kolektyve)?
 - Kaip pasikeitė kolegų tarpusavio santykiai (kaip sprendžiate atsiradusias įtampas)?
 - Koks santykis su administracija?
 - Kaip Jūsų nuomone emocinė būseną daro poveikį darbo kokybei?

2. Kokios pagalbos galimybės, kaip streso valdymo praktika yra prieinamos socialiniams darbuotojams Jūsų įstaigoje?
 - Kokia pagalba yra siūloma ir ar tai Jūsų nuomone yra veiksminga?
 - Kas Jūsų nuomone padėtų sumažinti įtampą darbe?
 - Kokią paramą gaunate įstaigoje (psichologinę, administracinę?)
 - Kokios socialinių darbuotojų galimybės tobulinti streso valdymo įgūdžius Jūsų įstaigoje?
 - Kokios pagalbos galimybės Jums būtų naudingos siekiant išvengti profesinio streso?
 - Kokiais būdais stengiatės suvaldyti ar įveikti profesinį stresą (kokiomis asmeninėmis savybėmis naudojate)?
 - Kas Jūsų manymu turėtų būti kitaip?
 - Kokios pagalbos reikėtų?