

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

ANDREJUS POZDNIAKOVAS
SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĚSTINĖS STUDIJOS

**SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIO PERDEGIMO
SINDROMAS IR JO ĮVEIKA**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: Prof. dr. Vida Gudžinskienė

Marijampolė, 2020

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020-04-09
Marijampolė

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

Edukologijos ir socialinio darbo instituto, socialinio darbo studijų programos
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (ė) Andrius Pozdniakovas
(vardas, pavardė)

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

„Socialinių darbuotojų profesinio tobulėjimo sindromas ir jo poveikis“.

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)

Andrius Pozdniakovas

(vardas, pavardė)

TURINYS

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS	4
ĮVADAS	5
1. PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO ATsirADIMO TEORINIAI ASPEKTAI	9
1.1. Profesinio perdegimo sindromo samprata	10
1.2. Profesinio perdegimo sindromo problemos aktualumas, dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje	12
1.3. Profesinio perdegimo sindromo požymiai	14
1.4. Profesinį perdegimo sindromą sąlygojantys veiksniai	18
1.5. Perdegimo sindromo raiškos dinamikos ir etapų apžvalga	23
1.6. Panašumai ir skirtumai tarp profesinio perdegimo sindromo, streso, lėtinio nuovargio ir depresijos	27
2. TEORINIAI PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO ĮVEIKOS ASPEKTAI	31
2.1. Profesinio perdegimo sindromo prevencija ir jos priemonės	32
2.2. Profesinio perdegimo sindromo įveika per individualių savybių stiprinimą ir saviveiksmingumą bei pasitelktas organizacines priemones	34
2.3. Profesinio perdegimo sindromo įveika pasitelkus supervizijos metodą.....	38
3. EMPIRINIS TYRIMAS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ REABILITACIJOS BENDRUOMENĖSE, PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMAS IR ĮVEIKOS GALIMYBĖS	41
3.1. Empirinio tyrimo metodologija.....	41
3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė	47
3.2.1. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, funkcijos.....	47
3.2.2. Veiksniai sąlygojantys socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromo atsiradimą	52
3.2.3. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos centruose, profesinio perdegimo sindromo raiška.....	65
3.2.4. Socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromo įveika	70
3.2.4.1. Motyvai dirbti socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje	70
3.2.4.2. Veiksnių grupės, padedančios socialiniams darbuotojams įveikti profesinio perdegimo sindromą	72
DISKUSIJA	80
IŠVADOS	83
REKOMENDACIJOS	86
LITERATŪROS SĄRAŠAS	87
SANTRAUKA.....	97
EXECUTIVE SUMMARY	99
PRIEDAI	101

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

Profesinio perdegimo sindromas (sąvokos profesinio perdegimo sindromas ir profesinis perdegimas bus naudojamos kaip sinonimai) - reiškia sudegti, susidėvėti, išsekti (Ide, 2018 ir Schaufeli, 2017); perdegimo sindromas apibrėžiamas kaip emocinis išsekimas, depersonalizacija ir savirealizacijos sindromas, kurį patirti gali dirbantys žmonės (Leiter, 2017, Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė (2014), Chutko ir Kozina (Чутко и Козина, 2014)).

Emocinis išsekimas - vienas iš pirmų simptomų, susijusių su darbu. Pasireiškia tuo, kad, jei žmogus iš pradžių dirbo uoliai su džiaugsmu, vėliau nebejaučia nei džiaugsmo, nei turi motyvacijos dirbti toliau. Emocinis reiškia dinamiką susijusią su jausmais, o išsekimas atsiliepia darbo efektyvumui ir kokybei, per visišką energijos išsekimą. Perdegimo sindromas gali pasireikšti pamažu arba staiga (Kmit ir Попов (Кмит и Попов, 2013, Vaicekauskienė, 2014, Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014, Leiter, 2017, Ide, 2018)).

Depersonalizacija - tarpasmeninio pobūdžio, kurio dinamika vyksta taip, kad žmogus pradėjęs dirbti noriai bendrauja su klientais, vėliau perauga į izoliaciją ir laikosi atstumo. Toks simptomo pasireiškimas gali būti nukreiptas ir į instituciją, pasireiškiančią per nuolatinę kritiką, nepasitenkinimą. Tokį elgesį, būseną nulemia individo gynybinė reakcija, skatinanti uždarumą, atsiribojimą mažiau atsiverti kitiems, kad mažiau reikėtų kentėti (Kmit ir Попов (Кмит и Попов, 2013), Vaicekauskienė, 2014, Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014, Leiter, 2017, Ide, 2018)).

Savirealizacijos mažėjimas – iš pradžių galvojo, kad išties save realizuoja, o vėliau, kad nepavyksta pasiekti savo tikslų. Tame procese ilgai netrunka perkelti savo mintis į gebėjimus, suvokdamas save kaip nekompetentingą ir negebantį pateisinti jį supančių žmonių lūkesčių. Palaipsniui, ilgainiui patirdamas tokį nesėkmės jausmą, pradeda save nuvertinti, abejoti savo saviverte ir galiausiai praranda pasitikėjimą savimi (Kmit ir Попов (Кмит и Попов, 2013, Vaicekauskienė, 2014, Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014, Leiter, 2017, Ide, 2018)).

Priklausomybės ligų reabilitacinė bendruomenė - sudėtinga organizacija, kurios darbo spektras yra labai platus, o veikla yra sudėtinga ir daugialypė. Svarbu pabrėžti, kad pagal ilgalaikės reabilitacijos bendruomenės metodiką naudojant „12 žingsnių“ programą, priklausomybė laikoma liga, turinčia biologinės, psichologinės, socialinės ir dvasinės prigimties aspektų (Popova (Попова, 2017)).

ĮVADAS

Temos aktualumas. Prancūzijos medicinos, filosofijos ir teologijos mokslų daktaras P. Ide (2018) iškelia tokį klausimą, koks vaizdinys jums iškilis išgirdus tokius žodžius - „Perdegę žmogelis...“? Galbūt įsivaizduosime perdegusią lemputę ar užgesusią žvakę, o gal ir dar pesimistiškiau – pelenų krūvą. Čia turbūt išryškėja vienas svarbiausių perdegimo sindromo požymis – žmogus, kuris anksčiau degęs dideliu noru ir entuziazmu dirbti, padėti kitiems, vieną dieną tampa apatiškas, abejingas, užgesęs.

Socialiniai darbuotojai įgyvendina valstybės numatytas užduotis ir įsipareigojimus rūpintis labiausiai pažeidžiamais ir pagalbos poreikį turinčiais piliečiais, suteikti jiems visokeriopą socialinę paramą, kuri padės jiems socialiai funkcionuoti (Vaicekauskienė, 2014). Socialinių darbuotojų veiklos ir darbo pagrindą sudaro intensyvūs kontaktai su įvairiomis žmonių grupėmis ir atskirais asmenimis, turinčiais problemų, kurias reikia padėti spręsti (Raišienė, 2015; Marc ir Osvat, 2013). Dėl savo veiklos specifikos socialiniai darbuotojai turi sugebėti pakelti nemažą bendravimo ir bendradarbiavimo psichologinį krūvį, būti empatiški ir ištvermingi, energingi ir iniciatyvūs, tikėti savo darbo reikalingumu ir sėkme, siekti savo tikslo, atiduoti veiklai ir darbui visas savo jėgas. Tokia siekiamybė nulemia socialinių darbuotojų darbo sąlygų sudėtingumą, stiprų emocijų išgyvenimą ir streso pasireiškimą. Sąlygoja psichosocialinį reiškinį – socialinių darbuotojų perdegimo sindromą. Lietuvoje atliktas tyrimas atskleidė, kad 35 – 38 proc. apklaustųjų yra ne kartą patyrę profesinio perdegimo sindromą, ketvirtadalis yra pajutę bent vieną kartą, o 34 – 37 proc. tyrimo dalyvių - nėra susidūrę su perdegimo sindromu. V. Vaciekauskienė (2014) pažymi, kad daugiau nei pusė socialinių darbuotojų išgyveno profesinio perdegimo sindromą.

Pasak V. Kavaliauskienės ir R. Balčiūnaitės (2014), bei H. Kim ir M. Stoner (2008), praktikoje patirtis rodo, kad asmenys, kurių veikla ir profesija susijusi su rūpinimusi ir kitų įgalinimu, tarp jų ir socialiniai darbuotojai, dažnai per tam tikrą laiką išnaudoja savo teigiamų emocijų resursus, patiria stresą ir sunkiai įveikia jo pasekmes, todėl turi didžiulę riziką perdegti.

Užsienio autoriai N. Vodopjanova ir E. Starchenkova (Н. Водопьянова и Е. Старченкова, 2008) teigia, kad mokslinis ir praktinis susidomėjimas perdegimo sindromu kyla dėl to, kad jis pasireiškia per vis daugėjančias problemas susijusias su blogėjančia darbuotojų savijauta, prastėjančiu darbo efektyvumu ir mažėjančiu profesinio vaidmens stabilumu organizacijoje. Šita problema kelia didelį susirūpinimą todėl, kad profesinio perdegimo sindromas prasideda gan nepastebimai, tačiau vėliau sukelia dideles pasekmes tiek organizacijai, tiek pačiam darbuotojui.

Temos naujumas ir ištirtumas. P. Ide (2018) išanalizavęs perdegimo sindromo istoriją teigia, kad išsekimo būseną gydytojams pažįstama jau seniai, tačiau perdegimo sindromo sąvoka, greičiausiai, pirmą kartą buvo paminėta 1969 metais H. Bradley. Tačiau, neabejotinai, mokliškai

perdegimo sindromas pradėtas vertinti pasirodžius dviejų mokslininkų darbams. Pirmas mokslininkas, Freudenger (1927-1999), buvo amerikiečių psichologas ir psichoterapeutas. P. Ide teigė (cit. pagal Freudenger, 1974), kad „Perdegimo sindromas - tai tarsi kažko nepadaryti, nusidėvėti, sudeginti save arba išsekinti išekvojus pernelyg daug energijos, jėgų ir vidinių išteklių“, dėka minėto autoriaus pratęsusio H. J. Freudenger darbu, kad perdegimo sindromas gautų mokslinį statusą, buvo parengta standartizuota vertinimo priemonė, sudarytas klausimynas (cit. pagal Maslach ir Jackson, 1981) „Maslach Burnout Inventory (MBI)“.

Lietuvos kontekste perdegimo sindromas nėra naujai tyrinėjamas reiškinys. Apie profesinį perdegimą galima rasti lietuvių autorių tyrimų, mokslinių straipsnių. A. Raišienė (2015) teigia, kad pastarąjį dešimtmetį perdegimo prielaidos įsiliejo ir į technologijų aplinką. Technologijos plečiasi taip greitai, kad nuolatinio mokymosi koncepcija tapo griežtu reikalavimu, kurio nevykdymas gali sukelti tokias pasekmes kaip darbo vietos praradimas. Tapo akivaizdu, kad technologijų vystymasis leidžia dirbti ir bendrauti dar labiau nei iki šiol, tačiau tokia tendencija apsunkina galimybę atsiriboti nuo darbo reikalų ir tinkamai pailsėti. Psichoterapeutė D. Mickevičiūtė (2017) teigia, kad profesinis perdegimas pasireiškia tiek fiziniu, tiek emociniu nuovargiu ir išsekimu, abejingumu viskam, nuolatinio nepasitenkinimu savo lūkesčiais ir darbo rezultatais.

P. Ide (2018) išstudijavęs profesinio perdegimo sindromo susidomėjimą bei populiarumą išryškino tokius faktus, kad 1980 – 1990 m. kasmet buvo išleidžiama 200 publikacijų, 1990 – 2003 m. jau pasirodydavo po 300, iki 2014 m. turi būti mažiausiai 10000 publikacijų. Galime daryti prielaidą, kad kasmet ši sritis yra tyrinėjama vis plačiau. Plečiamos teorinės ir praktinės žinios. Labiausiai apima pedagogų, medicinos personalo, socialines paslaugas teikiančių darbuotojų, kurių profesija susijusi su rūpinimusi kitais, koncepcijas (Grant ir Kinman, 2014; Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014).

Šis darbas yra naujas tuo, kad tyrimas bus atliekamas su socialines paslaugas teikiančiais darbuotojais, kurie dirba priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse. Ypač aktualus tiems socialiniams darbuotojams, kurie negailėdami jėgų ir laiko pasišvenčia padėti kitiems savanoriaudami, tarnaudami kitų labui, sunkiai dirbdami nepaisant priklausomybės ligų kompleksinio sudėtingumo.

Tyrimo problema. N. Vodopjanova ir E. Starchenkova (Н. Водопьянова ir E. Старченкова, 2008) tyrimuose atskleidė, kad platus spektras negatyvių pasekmių dėl profesinio perdegimo pasireiškia socialinėje aplinkoje, šeimyniniuose santykiuose, taip pat darbinėje komunikacijoje tarp kolegų ir klientų. Darbuotojai namo grįžta išsekę emociškai, visiškai paskendę darbinėse problemose, nuo kurių negali išsilaisvinti net būdami tarp šeimos narių ar draugų.

Tyrimo objektas – profesinio perdegimo sindromas ir jo įveika.

Tyrimo probleminiai klausimai:

- Kuo pasireiškia profesinio perdegimo sindromas, bei kokie asmeniniai ir instituciniai aspektai sąlygoja riziką profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui?

- Kurios profesinio perdegimo sindromo įveikos prieinamiausios socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje.

Darbo tikslas – teoriškai ir empiriškai išanalizuoti socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromą ir jo įveiką.

Pagrindiniai uždaviniai:

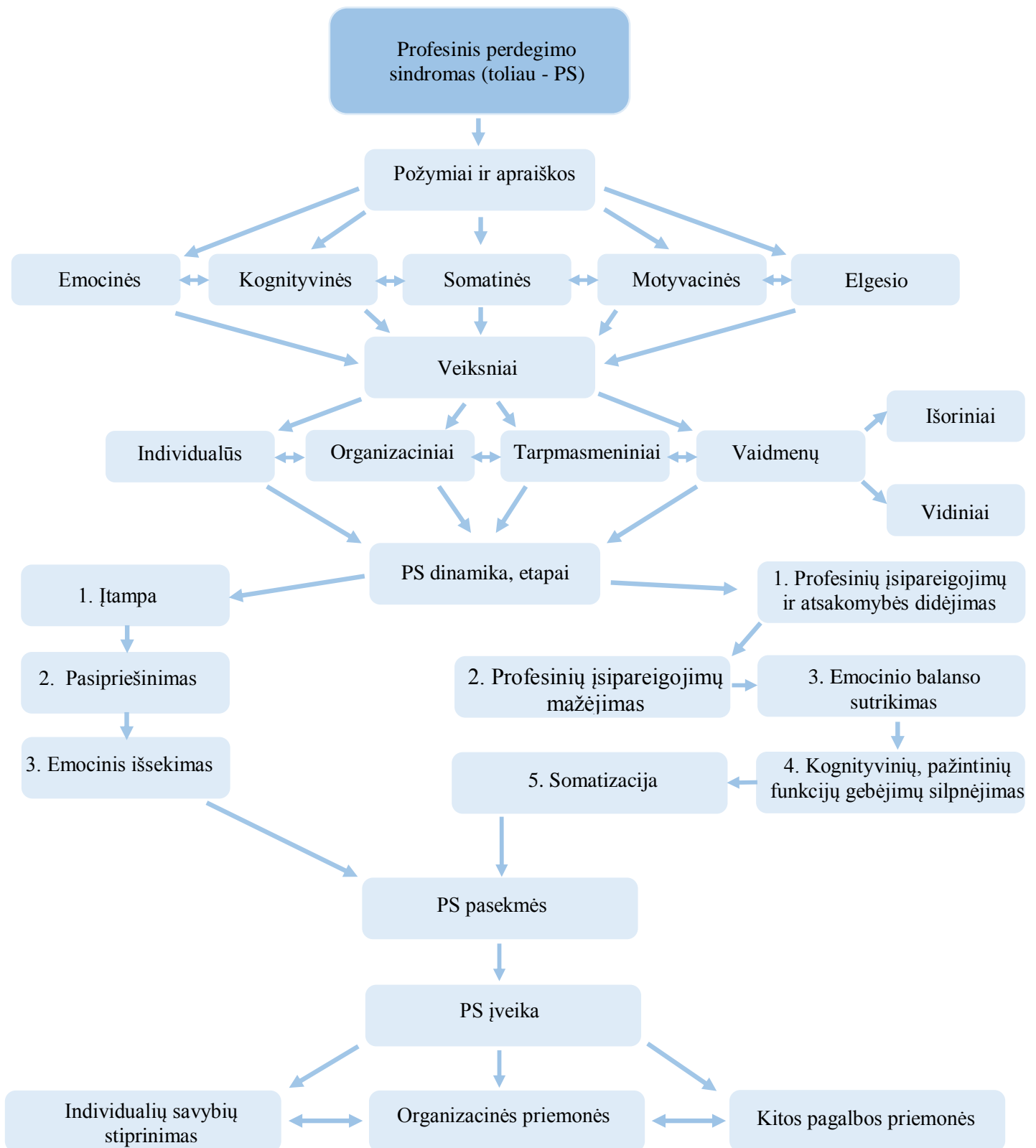
1. Aptarti profesinio perdegimo sindromo atsiradimo teorines prielaidas, požymius, dinamiką.
2. Atskleisti teorinius profesinio perdegimo sindromo įveikos aspektus;
3. Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, profesinio perdegimo sindromo raišką, veiksnius, sąlygojančius jo atsiradimą ir įveikos galimybes remiantis socialinių darbuotojų patirtimis.

Darbo metodai:

- Mokslinės literatūros šaltinių ir dokumentų analizė – tikslu aptari teorines profesinio perdegimo sindromo atsiradimo prielaidas ir įveikos būdus;
- Lyginimo, apibendrinimo ir sisteminimo metodai – tikslu nustatyti duomenų panašumus ir skirtumus, kiekvieno skyriaus ir poskyrio gale padaryti išvadą iš atskirų faktų, suteikti bendrą reikšmę, tinkamai sutvarkyti duomenis.
- Pusiau struktūruotas interviu - tikslu surinkti empirinio tyrimo medžiagą, kad išsiaiškinti kokius profesinio perdegimo rizikos veiksnius patiria specialistai ir kokius kompensacinius mechanizmus naudoja profesinio perdegimo sindromo įveikai;
- Kokybinė (content) turinio analizė – tikslu pažinti, suvokti kaip patiria pasaulį respondentai, nuosekliai aprašyti realiose aplinkose vykstančias sąveikas, nupasakoti šioms sąveikoms būdingus bruožus, atpažinti žmonių elgesį, patirtis, kultūras ir išgyvenimus;

Praktinė darbo reikšmė. Socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, ši tema yra aktuali, nes darbo specifika dirbant su asmenimis, kurie vartoja psichoaktyvias medžiagas yra sudėtinga, daugialypė, reikalaujanti daug žinių, emocinio stabilumo, vertybinės orientacijos ir asmeninio pavyzdžio (Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2008; Targamadžė ir Talkovskytė, 2015). Dėl patiriamo streso ir keliamų aukštų reikalavimų reikalingas pastovus darbuotojų „savęs“ atsinaujinimas, kad įveikti šalutinius sunkaus darbo poveikius (Osvat Marc ir Makai - Dimeny, 2014). Analizuojant įvairius šaltinius darbe apžvelgti profesinio perdegimo sindromo teoriniai aspektai, įveikos priemonės bei ištirtos socialinių darbuotojų patirtys, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse su priklausomybių turinčiais asmenimis.

Darbo pradžioje pateikiu magistro darbo teorinės dalies schemą (1 pav.)



1 pav. Magistro darbo teorinės dalies schema

1. PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO ATSIRADIMO TEORINIAI ASPEKTAI

Kaip teigia F. Plotkin (Ф. Плоткин, 2015), kad darbinės veiklos įtaka (dažnai neigiamos) žmogui žinoma jau nuo labai senų laikų. Net pats Kūrėjas, kaip žinoma, po šešių dienų darbo kuriant pasaulį leido sau pailsėti ir pasidaryti išėiginę dieną (cit. pagal Senąjį Testamentą, 2007): „Dievas palaimino septintą dieną ir ją pašventino, nes joje ilsėjosi po visų savo darbų, kuriuos padarė“ (Pradžios knyga, 2:3, p. 8). Laikui bėgant išėiginė diena prarado savo religinę apraišką ir buvo supaprastinta ir priimta beveik visose tautose. Kartu su besikeičiančiu visuomenės ekonominių ir socialinių sričių formavimusi, vyko darbuotojų kova dėl savo teisių, kūrėsi profesinių sąjungų judėjimai, vystėsi demokratija. Kartu su tais procesais trumpėjo darbo valandos, atsirado poilsio dienos, be kurių šiai dienai nelabai galima būtų įsivaizduoti civilizuoto pasaulio.

T. Marek, W. B. Schaufeli, ir C. Maslach (2017) įvardina, kad perdegimo sindromas visų pirma buvo atpažintas kaip socialinė problema, o ne kaip mokslinis konstruktas, todėl, kad pradinę profesinio perdegimo sindromo koncepciją formavo pragmatiškos, o ne akademinės problemos. Šiame novatoriškame koncepcinio vystymosi etape daugiausia dėmesio buvo skiriama klinikiniam perdegimo sindromo aprašymams. Vėliau įvyko antras etapas – empirinis, kuriame dėmesys buvo nukreiptas į sistemingus tyrimus, ypač vertinimą. Vystantis abiem etapams plėtojosi ir didėjo teoriniai apibrėžties aspektai.

P. Ide (2018), bei T. Marek ir kt. (2017) analizavę profesinio perdegimo sindromą pateikė tokius perdegimo sindromo sąvokos pradininkus kaip H. B. Bradley, kuris galimai pirmas 1969 m. pirmą kartą paminėjo šį fenomeną norėdamas įvardinti asmenis, kenčiančius nuo didžiulio streso, kurį patiria darbe arba dėl darbinės veiklos. H. J. Freudenberger (1927 – 1999), amerikiečių psichologas, psichoterapeutas, dirbdamas su pacientais, kurie vartojo psichiką veikiančias medžiagas, pastebėjo, kad įstaigos personalas taip pat yra kamuojamas bėdų, kurios pasireiškėdavo tam tikrais simptomais po metų ar kelerių metų darbo. Telkė dėmesį į asmenybės veiksnius ir apraiškas, o ypač išsekimo aprašymą. Viena iš priežasčių, dėl kurių H. J. Freudenberger pradėjo tyrimus susijusius su profesiniu perdegimu yra ta, kad pats asmeniškai buvo labiau suinteresuotas nei akademiniai mokslininkai. C. Maslach (gim. 1946) praturtino H. J. Freudenberger padarytą darbą ir įvedė aplinkos veiksnius ir įvairius procesus, bei išskėlė hipotezę, kad sutrikimas yra labai panašus, bendras pagalbą teikiančių profesijų atstovams, G. Merksys ir D. Bubeliene (2013) patvirtina teigdami, kad profesinis perdegimas ir jo samprata iš dalies yra universalūs. W. B. Schaufeli (2017) išskiria, kad Freudenbergeris pirmiausia buvo suinteresuotas užkirsti kelią perdegimo sindromui ir kovoti su juo, o ne suprasti ir iširti jo pagrindus. P. Ide (2018) pabrėžia, kad penkių metų bėgyje, po H. J. Freudenbergerio ir C. Maslach tyrimų kilo tikras publikacijų bumas, nors iš pradžių trūko tikslumo, tačiau atsipirko tyrimų gausa. Dėl srities naujumo

straipsniuose galima rasti skirtingas ir kartais viena kitai prieštaraujančias profesinio perdegimo sindromo apibrėžtis.

C. Maslach ir jos kolegos sukūrė psichometrinio klausimyno pobūdžio testą, tai įrankis įvertinti perdegimo sindromą: C. Maslach Burnout Inventory (MBI), apie kuriuos kalba, V. Kavaliauskienė ir R. Balčiūnaitė (2014), W. B. Schaufeli (2017) ir P. Ide (2018).

T. G. Nerush (Т. Г. Неруш, 2012) nagrinėdamas perdegimo sindromo temą, pabrėžia, kad šių dienų moderniaame pasaulyje tarp griežtos ekonominės konkurencijos, psichologinės problemos vystantis asmenybei įgauna vis daugiau reikšmės, bei tampa vis aktualesnės. Vykstant asmenybės transformacijai profesionalizacijos kontekste A. Raišienė (2015) teigia, kad spartaus mokymosi idėja gali daryti neigiamą įtaką socialinio darbuotojo savijautai, nes įtemptas darbas ir nepakankamas poilsis veda prie išsekimo.

Kai kuriose Europos šalyse, pvz. Švedijoje ir Olandijoje, perdegimo sindromo reikšmė iš psichologinės palaipsniui išsiplėtė iki medicininės diagnozės, atsitiko taip, nes keitėsi socialinis požiūris. Šiose šalyse perdegimo sindromui taikomos socialinės draudimo apsaugos sistemos, kurios reiškia, kad asmeniui, nustačius perdegimo sindromui būdingus požymius, mokamos ligos ir nedarbingumo išmokos (Schaufeli, 2017).

Apibendrinant galima teigti, kad profesinis perdegimas, kaip sindromas, atsirado prieš kelis dešimtmečius, todėl yra gan jaunas reiškinys, tačiau modernėjant visuomenei auga konkurencingumas, gyvenimo ritmas ir darbo tempas, skatinantis mokslininkus vis daugiau domėtis apie profesinio perdegimo sindromą, atliekant tyrimus gilintis į šį fenomeną bei plėsti teorinius apibrėžties aspektus.

1.1. Profesinio perdegimo sindromo samprata

Profesinio perdegimo sindromas yra plačiai nagrinėjamas ir tyrinėjamas bei aktualus psichologinis konstruktas, kuris naudojamas dažniausiai aptariant socialinės srities profesijas (Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014).

Pasak P. Ide (2018) ir W. B. Schaufeli (2017), terminas profesinio perdegimo sindromas yra kilęs iš anglų kalbos žodžio „to burn out“, kuris reiškia sudegti, susidėvėti, išsekti. H. J. Freudengeris šitą žodį pasiskolino iš asmenų, priklausomų nuo narkotinių medžiagų, o C. Maslach iš advokatų žodyno. P. Ide (2018) mini, kad žodį „burn out“, kaip terminą perteikti labai sudėtinga, nes egzistuoja daug metaforų. Dažniausiai apibrėžtis paimama iš C. Maslach ir S. E. Jackson veikalo „Maslach burnout inventory manual (1986)“, kuriame perdegimo sindromas apibrėžiamas kaip emocinis išsekimas, depersonalizacija ir savirealizacijos sindromas, kuriuo

susirgti gali dirbantys žmonės, analizuoja M. P. Leiter (2017), V. Kavaliauskienė ir R. Balčiūnaitė (2014), L. S. Chutko ir N. V. Kozina (Л. С. Чутко и Н. В. Козина, 2014). Platesnėje apibrėžtyje kalbama apie platesnio pobūdžio simptomus, pasireiškiančius per fizinio, emocinio ir psichinio išsekimo būsenas. P. Ide (2018) įvardina, kad analizuojant perdegimo sindromą, kalba eina ne kaip apie ligą, bet kaip apie sindromą, kuris pasireiškia per organinę simptomų visumą. C. Maslach ir M. P. Leiter (2016), K. V. Kmit ir Ju. V. Popov (К. В. КМИТЬ и Ю. В. ПОПОВ, 2013) teigia, kad profesinis perdegimas yra ilgalaikis, lėtinis atsakas į užsitęsusį stresą ir įtemptus tarpasmeninius santykius darbe.

Šiandien daugiausia sutariama dėl trijų perdegimo sindromui būdingų apraiškų:

Emocinis išsekimas. Vienas iš pirmų simptomų, susijusių su darbu. Pasireiškia tuo, kad, jei žmogus iš pradžių dirbo uoliai su džiaugsmu, vėliau nebejaučia nei džiaugsmo, nei turi motyvacijos dirbti toliau (Ide, 2018). Emocinis išsekimas atsiranda dėl nuolatinių stresorių poveikio (Vaicekauskienė, 2014, K. V. Kmit ir Ju. V. Popov (К. В. КМИТЬ и Ю. В. ПОПОВ, 2013)). Emocinis reiškia dinamiką susijusią su jausmais, o išsekimas atsiliepia darbo efektyvumui ir kokybei, per visišką energijos išsekimą. Perdegimo sindromas gali pasireikšti pamažu arba staiga (Ide, 2018).

Depersonalizacija. Kitas simptomas, kuris yra tarpasmeninio pobūdžio, kurio dinamika vyksta taip, kad žmogus pradėjęs dirbti noriai bendrauja su klientais, vėliau perauga į izoliaciją ir laikosi atstumo. Simptomo pasireiškimas gali būti nukreiptas ir į instituciją, pasireiškiančią per nuolatinę kritiką, nepasitenkinimą. Tokį elgesį, būseną nulemia individo gynybinė reakcija, skatinanti uždaramą, atsiribojimą mažiau atsiverti kitiems, kad mažiau reikėtų kentėti. Abejingas ir šaltas elgesys yra iššauktas gynybinės reakcijos (Ide, 2018). Prie šitos apraiškos tinka vartoti žodį – cinizmas (Vaicekauskienė, 2014).

Savirealizacijos mažėjimas. Trečias simptomas atkreipiantis dėmesį į patį asmenį, kuris iš pradžių galvojo, kad išties save realizuoja, o vėliau, kad nepavyksta pasiekti savo tikslų. Tame procese ilgai netrunka perkelti savo mintis į gebėjimus, suvokdamas save kaip nekompetentingą ir negebantį pateisinti jų supančių žmonių lūkesčių. Palaipsniui, ilgainiui patirdamas tokį nesėkmės jausmą, pradeda save nuvertinti, abejoti savo saviverte ir galiausiai praranda pasitikėjimą savimi. Beveik visi mokslininkai teigia, kad perdegimo sindromas prasideda emociniu išsekimu, o tas, savo ruožtu, sukelia kitus du simptomus, gali sukelti abu iš karto arba vienas po kito. V. Kavaliauskienė ir R. Balčiūnaitė (2014), P. Ide (2018) teigia, kad nors bandyta sukurti daug patikslinimų apibrėžti perdegimo sindromą, tačiau iki šiol yra skirtingų jo sampratų. O svarbiausiomis skirtimis tampa tarp apibrėžčių, susijusių su būseną ir su eiga. N. E. Vodopjanova (Н. Е. Водопьянова, 2014) sutinka, kad, nepaisant daugelio tyrimų, susijusių su profesinio perdegimo sindromu, daug klausimų vis dar laukia kada bus išaiškinti. Vienas iš jų, kad nėra aiškaus visuotinai priimto apibrėžimo,

pirminės pagrindinės priežasties ir struktūros, nepagrįstai plataus perdegimo sindromo reiškimo aiškinimas ir jo paplitimas įvairiose žmogaus gyvenimo srityse.

Išanalizavus mokslinę literatūrą, susijusią su profesinio perdegimo sindromo samprata, galima teigti, kad profesinio perdegimo sindromas gali būti suprantamas iš įvairių pusių, kurių dalys sudaro bendrą koncepciją, ir susideda iš tokių aspektų kaip emocinis išsekimas, depersonalizacija, savirealizacijos mažėjimas. Iki šiol ši tema yra nagrinėjama mokslininkų, kurių tyrimai papildo jau iki šiol žinomą apibrėžtį.

1.2. Profesinio perdegimo sindromo problemos aktualumas, dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje

R. Makštutytė ir L. Vaškevičiūtė (2011) teigė (cit. pagal N. Večkienę ir I. Dirgėlienę, 2010), kad socialinis darbas yra sudėtinga, kompleksines problemas apimanti sritis, o socialinis darbuotojas, sąveikaudamas su klientu integruoja, reflektuoja žinias, įgūdžius ir vertybes, sudarančius socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos sistemą. V. Vaicekauskienė (2014) pažymi, kad socialinių darbuotojų darbo pobūdis reikalauja ypatingų ir specifinių gebėjimų. Jie turi gebėti išverti didelį bendravimo ir bendradarbiavimo psichologinį krūvį, būti iniciatyvūs ir entuziastingi, empatiški ir ištvermingi, atkakliai siekti tikslo, tikėti savo darbo reikšmingumu, atiduoti darbui visas savo jėgas. Pavyzdžiui, socialinis darbas skiriasi nuo kitų pagalbinių profesijų, vykdančių konkrečias intervencijas nukreiptas į asmenis, priklausančius įvairioms rizikos grupėms, susiduriančiomis su krizinėmis situacijomis tuo, kad daugeliu atvejų šios klientų kategorijos susiduria su sudėtingomis problemomis, kurioms išspręsti nėra pakankamai išteklių (Marc ir Osvat, 2013). Socialiniai darbuotojai dirba nuolat besikeičiančioje socialinėje, ekonominėje, kultūrinėje ir politinėje aplinkoje, kurioje turi susidurti su skirtingos socialinės padėties, elgesio ir kompleksinių socialinių problemų bei psichinių sutrikimų turinčiais asmenimis, lemia dažnus susidūrimus su įvairiausiomis profesinėmis rizikomis (Kiaunytė, 2012). Per pastaruosius dešimtmečius viena iš svarbiausių ir aštriausių problemų tapo socialinių darbuotojų psichinės sveikatos išsaugojimas. Socialinių įstaigų darbuotojai vieni pirmųjų susiduria su žmonių probleminėmis situacijomis, kurie kreipiasi pagalbos į socialinius darbuotojus patirdami krizę ir prispausti sunkių socialinių aplinkybių (Popova (Попова, 2014)). 1991 m. buvo pradėtas įgyvendinti socialinių darbuotojų rengimas Lietuvoje, o 2008 m. Socialinio darbo studijų krypties reglamente buvo apibrėžtos reikalingos kvalifikacijos ir kompetencijos (Gudžinskienė ir Norvaišaitė, 2010). Ypač daug žinių ir supratimo apie psichoaktyvių medžiagų vartojančių klientų grupę reikia išmanyti socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse. Tai patvirtina S.

Mačiulaitienė (2012) teigdamą, kad reabilitacijos procese svarbus vaidmuo tenka specialistų komandai. V. Targamadžė ir J. Talkovskytė (2015) sutinka, kad socialinių darbuotojų veikla, dalyvaujant sveikimo programoje priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, yra sudėtinga, reikalaujanti tinkamo pasiruošimo, kompetencijų ir gebėjimų. Autoriai taip pat pažymi, kad priklausomybės ligų reabilitacijos įstaigų socialiniai darbuotojai užima labai svarbią vietą tarpdisciplininėje komandoje ir yra pagrindiniai specialistai, galintys padėti motyvuotiems ir norintiems reintegruoti į visuomenę asmenims. Socialiniai darbuotojai patiria įvairių sunkumų, kurie dažniausiai susiję su klientų charakterio savybėmis, tokiomis kaip silpna motyvacija, impulsyvus elgesys pasireiškiantis agresija, pasipriešinimu sveikimo programai. V. Kavaliauskienė, ir R. Balčiūnaitė (2014) teigia, kad prie neigiamos socialinių darbuotojų savijautos prisideda ir didelis darbo krūvis, vidiniai ir išoriniai organizaciniai veiksniai, įtampa ir stresas, vaidmenų konfliktai, nuovargis, išsekimas. Apie tai, kad socialiniai darbuotojai padeda spręsti su priklausomybės ligomis susijusias problemas teigia ir Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas savo metiniame pranešime (2015) išryškinant, kad socialinio darbo atstovai aktyviai dalyvauja teikiant paslaugas priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, tokias kaip: individualias konsultacijas, savęs pažinimo ugdymą, veda grupinius užsiėmimus, pagalba šeimos nariams suteikiant jiems konsultacijas ir kita.

Priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenė yra sudėtinga organizacija, kurios darbo spektras yra labai platus, o veikla yra sudėtinga ir daugialypė. Svarbu pabrėžti, kad pagal ilgalaikės reabilitacijos bendruomenės metodiką naudojant „12 žingsnių“ programą, priklausomybė laikoma liga, turinčia biologinės, psichologinės, socialinės ir dvasinės prigimties aspektų (Popova (Попова, 2017)). Todėl specialistai turi teikti ne tik profesionalias paslaugas, tačiau ir gerai išmanyti reabilitacijos bendruomenės veikimo principus. Labai svarbu, kad darbuotojai dirbtų komandiniu principu, kad patys dalyvautų reabilitacijos procese, nes bendruomenėje veikianti sistema yra sudėtinga ir reikalaujanti glaudaus tarpusavio bendradarbiavimo, nes toks bendradarbiavimas gali lemti klientų, dalyvaujančių reabilitacinės bendruomenės sveikimo programoje, motyvaciją (Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2008, Sroda, 2016)). Socialinio darbuotojo asmeninis, ne tik kaip specialisto, vaidmuo bendradarbiaujant su kolegomis yra labai svarbus dar tokiu aspektu, kad asmenys dalyvaujantys sveikimo programoje ima iš darbuotojų socialaus bendravimo ir problemų sprendimo kolektyve pavyzdį. Ne ką mažiau svarbus aspektas yra personalo, tame tarpe ir socialinio darbuotojo, santykis su reabilitacijos bendruomenėje sveikimo programoje dalyvaujančiais priklausomais asmenimis. Tokiu būdu kiekvienas darbuotojas tampa bendruomenės narių kolega ar mokytoju. Tokioje įstaigoje dirbant neužtenka palaikyti tik formalius santykius su klientais, nes asmeninis socialinių darbuotojų įsitraukimas ir susidomėjimas padeda reabilitacijos bendruomenės nariams sėkmingiau įsitraukti į sveikimo procesą,

darbuotojams padeda geriau pažinti savo klientus bei turėti informacijos apie jų savijautą ir mąstymą. Toks bendravimas kuria palankią bendravimo atmosferą, kuri teigiamai veikia bendruomenės vertybių ir idėjų perteikimą klientams (Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2008, Mačiulaitė, 2012). Pati sveikimo programa trunka nuo 12 iki 18 mėnesių. Psichoaktyvių medžiagų vartotojams būdinga socialinė atskirtis, nes žalingas gyvenimo būdas sukelia daug problemų, tokių kaip būsto praradimas, pakrikę santykiai su šeimos nariais, chaotiškas gyvenimo būdas bei patirtis įkalinimo įstaigose (Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, 2016). A. Tereškino ir J. Bučaitės – Vilkės (2015) klinikiniame tyrime paremtame priklausomybės nuo alkoholio paveiksle matomi pasigailėjimo verti, be ryšių su šeima, marginalizuoti žmonės, tie kuriuos galima vadinti socialiai atskirtaisiais. Socialinę atskirtį didina ir neigiamas susiformavęs visuomenės požiūris į sergančius priklausomybės ligomis asmenis. Todėl iškyla labai sudėtingas uždavinys, nes siekiant padėti šiems asmenims sėkmingai integruotis į visuomenę reikia patenkinti ne tik klientų poreikius, bet ir šviesti visuomenę. Reabilitacijos procese dalyvaujančiam asmeniui būtina visapusiška socialinė, psichologinė ir dvasinė pagalba (Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas, 2016 ir Targamadžė ir Talkovskytė, 2015).

Apibendrinus galima teigti, kad socialiniam darbuotojui, dirbančiam priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, keliami aukšti reikalavimai, kurie turi pasireikšti ne tik kaip profesionalo turinčio aukštas kompetencijas ir išmanančio psichosocialines pagalbos priemones, tačiau ir kaip asmenybės, kuri turi būti pavyzdys organizacijos klientams. Tokie aukšti reikalavimai gali sukelti papildomo streso ir įtampos, ilgainiui pereinant į chronišką stresą ir nuovargį, dėl to atsiranda didelė tikimybė, kad gali pradėti formuotis profesinio perdegimo sindromas. Kad sugebėti atpažinti profesinio perdegimo sindromą reikia žinoti šio fenomeno požymius ir apraiškas, kurios bus aptariamoms kitame poskyryje.

1.3. Profesinio perdegimo sindromo požymiai

Perdegimo sindromo apraiškų yra ganėtinai daug. F. Plotkin (Ф. Плоткин, 2015) tyręs perdegimo sindromą teigia, kad profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas nepriklauso nuo žmogaus amžiaus. Tai leidžia daryti prielaidą, kad perdegimo sindromo pasireiškimui įtaką daro ne profesinės veiklos trukmė, bet, greičiausiai, kultūrinis požiūris ir su tuo susijusios sąlygos. P. Ide (2018) išanalizavęs teigia, kad kai kurie amerikiečių mokslininkai jų suskaičiavo apie 132. Tačiau dėl nepakankamai patikrintų tyrimų dauguma jų buvo nepatikimų. Dėl to jų skaičius buvo sumažintas ir, kaip teigia autorius, aiškiausias ir tiksliausias paskirstymas yra toks: emocinės (dvasinės), kognityvinės, somatinės (arba fizinės), motyvacijos bei elgesio apraiškos.

Emocinės profesinio perdegimo sindromo apraiškos. Dažniausiai pasireiškiantis perdegimo sindromo simptomas yra išsekimas, kuris pasireiškia dviem aspektais: gyliu (visiška energijos tuštuma) ir chronišku pobūdžiu (kai nepadeda net atostogos). Dar gali pasireikšti per skonio netekimą, jautimas nuolatinės įtampos ir streso ne tik darbe, bet ir už darbo ribų, persekiojami jausmai, tokie kaip neviltis ir gilus nerimas (Ide, 2018).

Išsaugoti psichinę sveikatą, užkirsti kelią neigiamai emocijų būsenai ir perdegimo sindromo raidai, neleisti deformuotis asmenybei, tai įmanoma tik atsižvelgiant į tokį prasmingą bruožą kaip emocinis stabilumas. Emocinis stabilumas - viena iš savybių, kuri sudaro visų kitų savybių pagrindą (Kiaunytė, 2008). Asmenybės bruožas, kuris pasireiškia esant įtemptoms sąlygoms ar stresinėms situacijoms, tačiau pasireiškia stabilumu, sugebėjimu išlikti ramioje būsenoje, tinkamai elgtis, adekvačiai reaguoti į iškilusias situacijas (Dolgoва ir Buslaeva (Долгова и Буслаева, 2010)). Emocinis stabilumas yra glaudžiai susijęs su asmens veiksmų rezultatais, tai yra sėkmingu ar nesėkmingu tikslų ir užduočių pasiekimu ir atlikimu. Iš vienos pusės emocinis stabilumas yra rezultatas vientisos funkcionalios sistemos emocinės savireguliacijos, įtemptos ir produktyvios veiklos, iš kitos pusės tam tikros asmens vidinės savybės, kurios įgyjamos asmeniui dalyvaujant intensyviuose, intelektualiuose, valios reikalaujančiuose santykiuose, į kuriuos jis buvo įtrauktas kažkokios įtemptos veiklos. Emocinis nestabilumas - nesugebėjimas reguliuoti ir kontroliuoti savo emocinės būsenos, pasireiškiantis padidėjusiu arba aukštu nerimo lygiu, įtampa, nesugebėjimu tvarkytis su stresu ir stresinėmis situacijomis, dėl to yra skatinamas perdegimo sindromas. Emocinis perdegimas - paties asmens sukurtas psichologinis gynybos mechanizmas, pasireiškiantis daliniu ar visišku jausmų slopinimu, kuriuos sukėlė trauminis įvykis bei sudėtingas psichofiziologinis fenomenas, kuris aptinkamas kaip emocinis išsekimas dėl užsitęsusio emocinio spaudimo darbinėje veikloje (Kryzhanovckaja ir Skorobogataja (Крыжановская и Скоробогатая, 2015)).

Kognityvinės profesinio perdegimo sindromo apraiškos. P. Ide (2018) teigia, kad kognityviniai sutrikimai pasireiškia dėmesio sutelkimo problemomis, atsiranda pašalinių minčių, taip pat, priimami neteisingi sprendimai, ne dėl patirties stokos ar nežinojimo, o dėl kognityvinių apraiškų perdegimo sindromo simptomų. Dėl tokių simptomų asmenys jaučia bejėgiškumą kai galvoja apie darbą.

Apskritai pripažįstama, kad perdegimo sindromas turi įtakos kognityviniam funkcionavimui, tačiau iki šiol yra padaryta labai nedaug tyrimų, kurie nagrinėtų, tirtų ryšį tarp kognityvinio funkcionavimo ir perdegimo sindromo. Atlikus tam tikrus tyrimus buvo nustatyta, kad perdegimo sindromas yra tiesiogiai susijęs su tam tikrais specifiniais kognityviniais trūkumais. Visų pirma buvo rasta vykdomosios funkcijos, kaip dėmesys ir atmintis. Tai pasekmės, kurias lėmė aukštas patirtas didelis spaudimas darbe bei iškelti aukšti reikalavimai kognityviniam funkcionavimui. Perdegimo sindromas turi ilgalaikių pasekmių, kurios asmeniui daro didelę įtaką: ilgai trukdo

dirbti, alina sveikatą. Stebina tai, jog nors pažeisti kognityviniai gebėjimai gali būti vieni iš tarpinių veiksnių, lemiančių sąryšį tarp išsekimo ir sumažėjusio darbinio našumo. Tyrimų susijusių su pažinimo funkcionavimu iki šiol ganėtinai stingama (Deligkaris, Panagopoulou, Montgomery ir Masoura, 2014).

B. G. Oosterholt, D. Linden, J. H. Maes, M. J. Verbraak ir M. A. Kompier (2012) ištyrę perdegimo sindromo ryšį su kognityvinėmis funkcijomis atskleidė, kad daug darbuotojų, patyrę profesinio perdegimo sindromą, pranešė apie pažinimo jaučiamus sutrikimus. Tyrimai atskleidė, kad asmenys, patiriantys perdegimo sindromą, turi didesnių pažinimo sutrikimų, tokių kaip sulėtėjusi reakcija, nei tie, kurie nepatiria perdegimo sindromo. A. R. Gomes, S. Faria, ir A. M. Goncalves (2013) patvirtina, kad perdegimo sindromas yra susijęs su pažinimo disfunkcija ir turi tiesioginį ryšį su stresu, kurį sukelia darbinė veikla, ir profesiniu perdegimo sindromu.

Somatinės profesinio perdegimo sindromo apraiškos. Somatinis profesinio perdegimo sindromas pasireiškia jau ne psichologiškai, o turi didesnės įtakos žmogaus kūnui, pasireiškia ne tik per bendrus požymius, tokius kaip imuninės sistemos nusilpimas, prakaitavimas, tačiau ir sukelia raumenų, kaulų skausmus. Vėlesniuose perdegimo sindromo etapuose organizme randama daug cholesterolio, šlapimo rūgšties ir kt. Todėl tai padidina tikimybę susirgti širdies ligomis, antrojo tipo diabetu, padidėja rizika gyvybinių funkcijų sutrikimui. Gali pasireikšti ir miego sutrikimais (Ide, 2018). M. Soderstrom, K. Jeding, M. Ekstedt, A. Perski, ir T. Akerstedt (2012) teigia, kad miegas galimai užima svarbią vietą tarp perdegimo sindromo, streso ir atsistatymo. Miegas yra svarbi gyvenimo ciklo dalis, kuri padeda kovoti su neigiamais stresoriais bei nuovargiu.

Motyvacinės profesinio perdegimo sindromo apraiškos. Motyvacinės apraiškos rūšis yra susijusi su žmogaus valia, kurios dinamiką galima stebėti, kai iš pradžių žmogus yra užsidegęs entuziazmu, o praėjus tam tikram laikui tarpui visiškai palūžta. Pradiniuose etapuose entuziazmas labai dažnai susijęs su darbo lūkesčiais, vizija dirbti ir atkakliai siekti savo tikslų, o vėliau tai dingsta, suinteresuotumas ir motyvacija kritiškai krenta. Palūžusio asmens būklė pasireiškia žlugus idealams ir neišsipildžius lūkesčiams (Ide, 2018).

A. O. Belova, R. V. Kadyrov, D. S. Kornilova ir T. V. Skorobach (A. O. Белова, Р. В. Кадыров, Д. С. Корнилова и Т. В. Скоробач, 2014) išanalizavo, apibendrino ir pateikė tokias išvadas, kad: didėjant perdegimo sindromo stiprumo lygiui nuo žemo link aukšto, keičiasi profesinės motyvacijos orientacija nuo vidinės link išorinės, kitaip tariant, kuo stipriau pasireiškia perdegimo sindromas, tuo labiau ryškėja išorinė motyvacija ir atitinkamai blėsta vidinė. Autoriai nustatė ryšį tarp aukšto perdegimo sindromo lygio ir nepasitenkinimo tokiomis profesijos ypatybėmis kaip darbo režimas, prestižas, darbo sąlygos, atlyginimo dydis. Tokios profesinės savybės kaip darbo įvairovė, savarankiškumas darbe, dalyvavimas įmonės veikloje, bendravimo galimybės darbinėje veikloje atitinka žemą profesinio perdegimo lygį. Ju. A. Rokickaja (Ю. А.

Рокицкая, 2017) patvirtina prieš tai išsakytų autorių išvadas ir teigia, kad disfunkcinė perdegimo sindromo įtaka profesinei veiklai, įskaitant profesinę motyvaciją, tame tarpe ir socialinių darbuotojų, nurodo motyvacijos faktorių tiesiogiai koreliuojantį su profesinio perdegimo sindromu. Savo ruožtu profesinės veiklos motyvacija, arba profesinė motyvacija, yra konkrečių motyvų veiksmai, kurie lemia profesijos pasirinkimą ir ilgalaikį su šia profesija susijusių pareigų vykdymą, vidinių ir išorinių varomųjų jėgų derinys, skatinantis asmenį darbinei veiklai ir suteikia šiai veiklai kryptingumą, orientuotą tam tikrų tikslų siekimui. N. E. Vodopjanova (H. E. Водопьянова, 2014) išskiria, kad motyvacija yra svarbi kaip resursas, ar žmogiško kapitalo išteklius, kuris prisideda prie užsibrėžtų tikslų siekimo, realizavimo ir jų asmeninės vertės supratimo, kad sustiprinti motyvaciją rekomenduoja pripažinti pozityvią patirtį praeityje, atrasti prasmę darbinėje veikloje dabartyje ir kurti realius ateities planus.

Elgesio profesinio perdegimo sindromo apraiškos. Pasak J. J. Hakanen ir A. B. Bakker (2017), tradiciškai perdegimo sindromas buvo suvokiamas kaip ilgalaikis reiškinys, turintis neigiamą poveikį darbuotojų sveikatai ir elgesiui, kuris pasireiškia polinkiu į savižudybę.

Asmens individualiu lygmeniu žvelgiant, nuo perdegimo sindromo kenčiantys žmonės dažniausiai tampa nesveiko gyvenimo būdo įkaitais. Jaučia pablogėjusią fizinę sveikatą, neturi laiko sportuoti, kenčia nuo atsiradusių priklausomybių, tokiu būdu bando kompensuoti stiprų frustracijos jausmą, kuris susijęs su darbu. Taip pat gydytojams tai koreliuoja su padidinta rizika polinkiu į savižudybę. Tokių pakitusį elgesį jaučia ne tik kolegos ir bendradarbiai, tačiau kenčia sutuoktiniai, vaikai ir išplėstinė šeima. Psichologiniai, fiziniai ir kiti sutrikimai kenkia asmeniniam gyvenimui ir patvirtina faktą, kad darbas ir šeima nėra atskiros sritys. Viena iš akivaizdžių elgesio apraiškų yra nėjimas į darbą ir neproduktyvi veikla. Dėl perdegimo sindromo mažėja įsipareigojimų jautimas darbe, sukelia norą atsisakyti darbo, kartais žmogus taip ir padaro (Ide, 2018). G. A. Canadas - De la Fuente, C. Vargas, C. San Luis, I. Garcia, G. R. Canadas ir I. Emilia (2015) išskiria elgesį, kuris būdingas profesinio perdegimo sindromui pasireiškiantis agresyvumu, dirglumu ir socialine izoliacija.

Galima teigti, kad profesinio perdegimo sindromo požymių ir apraiškų mokslinėje literatūroje, skirtingų autorių išskirta, egzistuoja labai daug, tačiau yra išskiriamos pagrindinės apraiškos: emocinės, kognityvinės, somatinės, motyvacinės ir elgesio. Jų pasireiškimas įvairiose asmens lygmenyse yra ištirtas ir pagrįstas jų tiesioginis sąryšis būtent su profesinio perdegimo sindromo fenomenu. Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su priklausomybių turinčiais asmenimis priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse, pravartu ne tik gebėti atpažinti pagrindines profesinio perdegimo sindromo apraiškas, tačiau ir susipažinti su veiksniais, kurie sąlygoja jų atsiradimą, tai bus apžvelgta kitame poskyryje.

1.4. Profesinį perdegimo sindromą sąlygojantys veiksniai

Kaip žinoma, kad profesinio perdegimo sindromo raida prasideda nuo padidėjusio susidomėjimo darbu, tobulumo siekimu atliekant tam tikras profesines užduotis, visa tai atitinka visuotinai pripažįstamą sėkmingo asmens sąvoką. Pavojus pradeda tykoti tuomet, kai sėkmės siekimas įgyvendinamas bet kokia kaina, kai asmuo atsisako savo asmeninių poreikių, kurie nėra susiję su darbine veikla, prisiimdamas vienintelį sau galimą vaidmenį. Tai darbštus, ambicingas, entuziastingas, empatiškas, disciplinuotas darbuotojas, pasiruošęs pašvęsti visą save vieninteliam tikslui – sėkmės siekimui (Vaičekauskienė, 2014, Ronginskaja (Ронгинская, 2016)). Tobulumo siekimas, griežta darbo disciplina ir patikimumas, tradiciškai laikomos būtinomis darbuotojo savybėmis. Iš esmės tai yra kryptis, nukreipta ne į vidinę sėkmę ir savęs priėmimą, o į griežtą ir neginčijamą laikymąsi profesinės aplinkos reikalavimų. Buvo nustatyta, kad perfekcionizmas teigiamai koreliuoja su rizika patirti profesinio perdegimo sindromą (Navaitienė ir Danilovienė, 2017, Ronginskaja (Ронгинская, 2016), Platonov (Платонов, 2012)). Tuo pačiu metu kyla pavojus, kuris pasireiškia per sumažėjusį atstumą tarp subjekto ir darbinės veiklos, tai yra nepriekaištingumo siekis, kuris tampa vienas iš veiksnių lemiančių profesinio perdegimo sindromo atsiradimą. Pasirinkimas tarp sėkmės, nepriekaištingų profesinių užduočių atlikimo ir savo sveikatos išsaugojimo, sugražina mokslininką prie suderinamumo problemos tarp individualių energijos šnaudų, kurios skirtos sėkmei pasiekti, ir subjektyvaus pergyvenimo dėl savo profesinių pasiekimų reikšmės. Psichikos sveikatos išsaugojimo problema yra neatskiriamai susijusi su kainos, kurią asmuo nori mokėti už tikslų įgyvendinimą, nustatymu (Ronginskaja (Ронгинская, 2016)). P. Ide (2018) patvirtina (cit. pagal Freudenberg, 1974), kad žmonės, patiriantys perdegimo sindromą įprastai dirba kupini dosnumo: „Būtent todėl, kad atsiduodame užduočiai ir patenkame į spąstus: mes palūžtame“. Autorius teigia, kad daug tyrimų patvirtina, jog pacientai su užsidegimu siekia idealo, dažnai išsikelia pernelyg aukštus sau reikalavimus. P. Ide (2018) teigia (cit. pagal Ayalos Pines), kad tik tie asmenys, kurie turi didelių lūkesčių ir siekių, gali perdegti. Tokį požiūrį į perdegimo sindromą galima tapatinti su nuosekliu idealizmo, motyvacijos ir energijos praradimu. Toks atsidavimas pasireiškia tuomet, kai asmuo darbe pasilieka ypač ilgai. Tokį buvimą darbe asmuo ne tik pateisina, bet ir kartais galvoja, kad to net nepakanka. P. Ide (2018) analizavęs profesinio perdegimo sindromą dalinasi labai įdomia koncepcija, atsižvelgiant į tai, kad perdegimo sindromas formuojasi būtent todėl, kad žmogus atidavė save, tačiau ne todėl, kad atidavė per daug, o dėl to, kad atidavė blogai. Dažnai patiriantys perdegimo sindromą žmonės:

1. Nesugebėjo suvokti, kad jų energija senka, kad jau neturi pakankamai resursų, o tai reiškia, kad nepakankamai gavo, lyginant su tuo, kiek atidavė (Kavaliauskienė ir R. Balčiūnaitė, 2014);

2. Nesugebėjo priimti to, kas būdavo duodama, pavyzdžiui, nepakankamai pastebėjo dėkingumo ženklų, kuriuos siuntė kiti žmonės, todėl kankinasi dėl nepasitikėjimo savimi ir savęs nuvertinimo;

3. Turėjo didelių lūkesčių dėl to, ką gaus atgal, nors pats, iš tiesų, nieko nedavė, tik slapta mąstė ir skaičiavo viską, už ką nebuvo padėkota (Ide, 2018).

Kaip pažymi L. V. Surzhenko ir B. A. Lugovskij (Л. В. Сурженко ir B. A. Луговский, 2013), vertybinės orientacijos reguliavimas profesinėje veikloje yra sisteminis formavimo veiksnys, kuris nusako judėjimą link profesinės sėkmės arba nepasisekimo tiek asmeniniame gyvenime, tiek profesinėje veikloje. Pasak V. Pruskaus (2016), L. V. Surzhenko ir B. A. Lugovskij (Л. В. Сурженко ir B. A. Луговский, 2013) vertybės nulemia pasirinkimus, nuo kurių priklauso ar bus jaučiamas nusivylimas, ar pasitenkinimas savo darbu. Tai gali privesti prie moralinių ir emocinių praradimų arba prie asmeninės ir profesinės savirealizacijos. Kiekvienai konkrečiai profesinei sričiai ir tos grupės atstovams yra būdinga savita veiklos prasmė, kuri įprasmina tai, kuo žmogus užsiima, tai yra vertybių sistema. Pasak V. Kavaliauskienės ir R. Balčiūnaitės (2014), B. A. Lugovskij (Л. В. Сурженко ir B. A. Луговский, 2013) padedančių profesijų atstovams objektas yra kitas žmogus, kuris susideda iš tokių segmentų : tarpusavio santykiai, kitų žmonių poreikių tenkinimas parenkant tam geriausiai tinkančius būdus ir įrankius, prisidedant prie žmogaus asmeninio augimo, vystymosi, geresnio gyvenimo ir brandos formavimo. Be to, reikia būti pasiruošusiu ir kompetentingu profesionalu. Taip pat šios profesijos vertybės grindžiamos tokiu principu: žmogus - žmogui, kurio pagrindinis poreikis pasireiškia per tarnavimą savo profesinei veiklai kitų labui, orientuota į profesionalią ir asmeninę veiklą siekiant šio humaniško tikslo. Tokiu būdu šios profesinės grupės atstovams prioritetu tampa bendražmogiškosios vertybės, tokios kaip rūpinimasis kitais žmonėmis, noras bendrauti ir bendradarbiauti (Surzhenko ir Lugovskij (Сурженко ir Луговский, 2013)). Todėl padedančių profesijų atstovams vienas iš rizikos veiksnių patirti profesinio perdegimo sindromą yra nepateisinti asmeniniai lūkesčiai, susiję su šia veikla (Koloncova ir Berezin (Колонцова ir Березин, 2018)).

Hipotezių apie perdegimo sindromą yra ganėtinai daug. Dauguma mokslininkų išskiria tris pagrindines teorines kryptis: individualią, tarpasmeninę ir organizacinę (Ide, 2018, Ronginskaja (Ронгинская, 2016)). V. M. Fomina (B. M. Фомина, 2017) tarpasmeninę kryptį vadina - vaidmenų. Individualus požiūris kreipia dėmesį į vidines asmens priežastis, kitų dviejų - į išorines. Daugeliui atliktų tyrimų su socialiniais darbuotojais ir perdegimo sindromu daugiausiai dėmesio buvo skirta aplinkos veiksniams, tokiems kaip darbinės aplinkos poveikis darbuotojų gerovei, o ne asmens charakterio savybėms, susijusiomis su asmeniu (Wagaman, Geiger, Shockley ir Segal, 2015).

Individualūs veiksniai pasireiškia per idealaus savęs vaizdo praradimą; iliuzijų praradimą; atsiranda skirtis tarp sąmoningų ir nesąmoningų troškimų; egzistencinės prasmės paieškų

motyvacijos praradimas ir nusivylimas; nepasiteisinę ir neišsipildę lūkesčiai; nepakankamas išteklių turėjimas, kad galima būtų panaudoti perdegimo sindromo įveikos strategijoms įgyvendinti (Ide, 2018). Taip pat pastebima, kad intravertai, pesimistai, žmonės su žema saviverte dažniau patiria emocinį išsekimą ir depresiją. Emocinio perdegimo psichologinės apsaugos priemonės vystosi greičiau pas tuos žmones, kurie yra mažiau jautrūs ir labiau emociškai susilaikantys, stabilesni. Padidėjęs jautrumas gali visiškai užblokuoti psichologinės gynybos mechanizmą ir neleisti jam vystytis. Taip pat tokie veiksniai, kaip baimė būti atstumtam, motyvacijos stoka, perfekcionizmas, pasak autoriaus, yra vieni pagrindinių individualių veiksnių prisidedančių prie perdegimo sindromo vystymosi. Dar galima priskirti darboholizmą, nes profesinė apkrova išsekvoja ir išsekina žmogaus jėgas ir energiją, todėl savo dienotvarkę reikia balansuoti su kitokia veikla (Platonov (Платонов, 2012)). A. Vasiliauskaitė, (2012) teigia, kad darboholizmas yra ganėtinai plačiai paplitęs visuomenėje, kai dėl profesinės veiklos nerandama pusiausvyros tarp šeimos ir draugų, laisvalaikio ir darbo, kompiuterio ir asmeninio bendravimo su žmonėmis, o svarbiausia tarp maldos ir darbo.

Organizaciniai veiksniai turi įtakos darbo reorganizavimui: darbo turiniui; reikalavimai darbuotojams, kolektyvui; didėjant ar mažėjant darbo intensyvumui, krūviui, trukmei ir kt. (Fomina (Фомина, 2017)). Pasireiškia per smurtinį bendravimą; nesuderinamumą tarp asmens ir darbinės veiklos (Ide, 2018). Taip pat apimanti materialinės aplinkos sąlygas, turinį, ir yra labiausiai reprezentatyvi mokslinių tyrimų srityje, tyrinėjančioje perdegimo sindromą. Neatsitiktinai kai kuriuose skirtingų autorių ir mokslininkų darbuose yra pabrėžiamas šių veiksnių dominuojantis vaidmuo formuojantis perdegimo sindromui. Beveik visi tyrimai patvirtina ir išryškina tokį vaizdą, kad darbo krūvio padidėjimas, viršvalandinis darbas skatina perdegimo sindromą. Panašūs rezultatai buvo gauti sąryšyje tarp darbo dienos valandų skaičiaus ir perdegimo sindromo. Šie du kintamieji yra glaudžiai susiję tarpusavyje. Konkretesnę tendenciją galima nustatyti lyginant ryšio su klientu gylį, nes tiesioginis ryšys su klientu, jų problemų sunkumas ir kompleksiskumas įprastai prisideda prie perdegimo sindromo. Dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje bet kokia kritinė situacija su klientu, neatsižvelgiant į jos specifiką, yra sunki našta darbuotojui, neigiamai paveikiant jį patį ir galiausiai vedanti jį prie perdegimo sindromo formavimosi (Katashinskaja (Каташинская, 2015), V. Targamadžė ir J. Talkovskytė, 2015).

Tarpasmeniniai veiksniai pasireiškia reakcijomis į emocinius prašymus; abipusio ryšio trūkumais (Ide, 2018). Pergyvenimas dėl neteisybės. Perdegimo sindromo tyrimai teisingumo aspektu atskleidė, kad žmonės tikisi sąžiningų tarpasmeninių santykių, kuriuose tai ką jie investuoja ir gauna, turi būti proporcinga (Katashinskaja (Каташинская, 2015)). Dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje neužtenka palaikyti tik formalių santykių, todėl tarpasmeniniai santykiai užima svarbią vietą tokioje organizacijoje, tačiau socialiniai darbuotojai susiduria su klientų charakterio savybėmis, tokiomis kaip dėkingumo stoka, pasipriešinimas, kurios

nepatenkina socialinių darbuotojų ir jų klientų tarpasmeninių ryšių, todėl jaučiamas nusivylimas, ilgainiui peraugantis į profesinio perdegimo simptomus (V. Targamadžė ir J. Talkovskytė, 2015, Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2008).

Vaidmenų konfliktų veiksniai, kaip pažymi Platonov (Платонов, 2012), darbuotojų elgesio ypatumai organizacijoje, komunikavimas su kolegomis darbinėje aplinkoje taip pat turi įtakos perdegimo sindromui formuotis. Atkreipiamas dėmesys į tai, kad vaidmenų veiksniai dažnai sutampa su individualiais, asmeniniais, nes kiekvieno darbuotojo elgesys įstaigoje yra glaudžiai susijęs su jo charakteriu. Išryškėja problemos, kylančios dėl esamo profesinio tipo neatitikimo. 1. Draugų ieškotojai, kurie ieško bendravimo darbe. Tokiam žmonių tipui svarbų vaidmenį atlieka pats kolektyvas, kad būtų patenkintas bendravimo poreikis, o pati darbinė veikla yra tiesiog rutina. 2. Karjeros sekėjai. Orientuoti į rezultatus, mėgsta įveikti sunkumus, varantysis motyvacijos veiksnys yra kitų pripažinimas. 3. Vadovai. Labai patinka organizacinė veikla, tokiam tipui svarbiausia yra valdžios troškimas ir materialinės naudos gavimas. V. M. Fomina (В. М. Фомина, 2017) išryškina, kad vaidmenų kryptis nusako ryšį tarp prieštaringų reikalavimų specialistui, kuris neturi teisės suklysti, kylantys konfliktai tarp kelių vaidmenų. Dar vienas svarbus veiksnys turintis didelės įtakos perdegimo sindromo atsiradimui, kaip vienas pagrindinių, tai nuolatinis bendravimas su žmonėmis, kuris pasireiškia dvasiniu nuovargiu dėl profesionaliai priverstinio bendravimo su klientais dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje. K. V. Katashinskaja (К.В. Каташинская, 2015) išskiria vaidmenų veiksnius, kurie turi įtakos perdegimo sindromui į dvi grupes: išoriniai ir vidiniai. **Išoriniai** vaidmenų veiksniai. 1. Lėtinė, įtempta psicho – emocinė veikla, kurią tyrė ir N. A. Popova (Н. А. Попова, 2014). Tokia veiklos kryptis susijusi su tikslingu partnerių ar kolegų priėmimu ir poveikiu jiems. Specialistui, dirbančiam su žmonėmis, nuolat tenka pastiprinti emocijomis įvairius bendravimo aspektus: aktyviai kelti probleminius klausimus ir juos spręsti, atidžiai klausytis, sustiprintai įsiminti ir greitai interpretuoti vizualinę, garsinę ir raštinę informaciją, greitai apsvarstyti alternatyvius sprendimo būdus ir priimti sprendimus (Katashinskaja (К.В. Каташинская, 2015)). 2. Padidėjusi atsakomybė už atliekamas funkcijas ir pareigas, šitam aspektui pritaria ir P. Ide (2018) teigdamas, kad tai gali prisidėti prie profesinio perdegimo formavimosi. Ant visų darbuotojų, kurie dirba su žmonėmis ir sąžiningai atlieka savo pareigas, guli didžiulė moralinė ir teisinė atsakomybė už kliento gerovę. Būtina nuolat būti subjekto būsenoje, perleisti per save jo problemas (Katashinskaja (К.В. Каташинская, 2015)). 3. Psichologiškai sudėtingas žmonių tipas, ar tam tikra grupė, kaip asmenys turintys priklausomybės ligų, su kuria turi reikalų profesionalas (V. Targamadžė ir Talkovskytė, 2015, Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2008). Darbinės veiklos proceso metu specialistas bando užkirsti kelią tam tikriems neigiamiems jausmams juos slopindamas. Tokiu būdu įsijungia psichologinės gynybos mechanizmas, tačiau toks emocinis atsiskyrimas ir jausmų

slopinimas gali būti naudojamas netinkamoje vietoje ir netinkamu metu, nes tada prarandama galimybė iš tiesų atpažinti kliento poreikius ir suteikti konkrečiai jam tinkamą pagalbą (Kmit ir Попов (Кмит и Попов, 2013)). Atsiranda nesusipratimas ir konfliktas, pasireiškiantis perdegimo sindromo disfunkcionalumu. **Vidiniai** vaidmenų veiksniai. Polinkis į emocinį rigidiškumą. Perdegimas kaip psichologinė apsaugos priemonė atsiranda greičiau tiems žmonėms, kurie mažiau jautrūs, labiau sugebantys kontroliuoti emocijas (Ognerubov ir Ognerubova (Огнерубов, и Огнерубова, 2015)).

K. V. Katashinskaja (К.В. Каташинская, 2015) teigia, kad perdegimo rizika gali padidėti dėl tokių atvejų, kai nėra tinkamų sąlygų ir galimybių asmens savirealizacijos poreikiams patenkinti, kai ne skatinami, o slopinami eksperimentai ir inovacijos. Atsižvelgiant į tyrimo rezultatus, perdegimo raida labiau tikėtina žmonėms, turintiems mažesnę brandumą ir pilnavertiškumo jausmą, labiau impulsyvius ir nekantrius, neturinčius šeimos, tačiau jaučiantiems poreikį turėti šalia žmonių, kurie galėtų palaikyti, paremti ir pastiprinti. Profesinio perdegimo sindromo vystymosi tikimybė mažėja su amžiumi, į perdegimą linkę jaunesnio amžiaus žmonės. K. V. Katashinskaja (К.В. Каташинская, 2015) išryškina (cit. pagal Leonova (Леонова, 2001)), kad amžius, lytis, darbo patirtis ir kitos socialinės, demografinės charakteristikos nėra tiesiogiai susijusios su profesinio perdegimo sindromu. Svarbesnis yra individualus atsakas į stresines situacijas. Jausmas, kad viskas kas vyksta yra kontroliuojama, gali turėti lemiamą reikšmę. Mokantis reaguoti adaptuotu būdu, yra didesnė tikimybė, kad elgesys bus labiau sėkmingesnis ir efektyvesnis, tuo tarpu kai reaguojama priešingai, tokios reakcijos veda profesinio perdegimo link.

Galima daryti prielaidą, kad profesiniam perdegimo sindromui įtaką daro labai įvairialypiai ir skirtingų kategorijų veiksnių dariniai sąveikaujant tarpusavyje, todėl ne tik išoriniai, tokie kaip profesinės veikos pobūdis, tačiau ir individualūs žmonių bruožai, tokie kaip: padidėjęs jautrumas, žema savivertė, pesimizmas, perfekcionizmas, darboholizmas, kurie pasireiškia darbe, vaidina svarbų vaidmenį formuojantis profesinio perdegimo sindromui. Tačiau vieningos nuomonės, kurie veiksniai lemia didžiausią poveikį šiam reiškiniui formuoti nėra, nes tai gali būti labai individualu. Socialiniam darbuotojui, dirbančiam priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, svarbu žinoti kokios asmeninės ir išorinės savybės, prieš tai išvardintos, vaidina svarbų vaidmenį ir turi įtakos profesinio perdegimo sindromo eigai. Profesinis perdegimas neatsiranda per vieną dieną, o socialiniam darbuotojui dirbančiam, priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, pravartu žinoti jos dinamiką ir etapus, tad jie ir bus apžvelgiami kitame poskyryje.

1.5. Perdegimo sindromo raiškos dinamikos ir etapų apžvalga

C. Maslach ir M. P. Leiter (2016), K. V. Kmit ir Ju. V. Popov (К. В. КМИТЬ ir Ю. В. Попов, 2013) išskiria tris perdegimo sindromo dimensijas: išsekimo, cinizmo ir profesionalaus neveiksmingumo, jos sumažina tiek asmeninį, tiek socialinį funkcionavimą. Pabrėžiama, kad išsekimo, cinizmo ir profesionalaus neveiksmingumo poveikis turi didelės įtakos darbo kokybei bei psichologinei ir fizinei darbuotojo sveikatai, o to kaina gali būti labai didelė, nes nukenčia ne tik darbuotojas, kuriam pasireiškė perdegimo sindromas, bet ir visi aplinkiniai, kuriems tas darbuotojas daro poveikį.

K. V. Kmit ir Ju. V. Popov (К. В. КМИТЬ ir Ю. В. Попов, 2013) analizavę V. V. Wojko (В. В. Бойко) darbus, perdegimo sindromo eigos modelį pateikia tokias įžvalgas, jog perdegimo sindromas yra dinamiškas procesas, laipsniškai atsirandantis sąveikaujant su streso vystymosi mechanizmu ir turintis tuos pačius etapus. Pasak autorių, kiekvienas etapas yra lydimas tam tikrų būdingų simptomų. Apie etapus galima rasti ir N. A. Ognerubov ir M. A. Ognerubova (Н. А. Огнерубов, ir М. А. Огнерубова, 2015) darbuose. N. A. Popova (Н. А. Попова, 2014) išskiria tai, kad perdegimo sindromas, kaip procesas, vystosi kiekvienam žmogui individualiai, todėl simptomai visiems pasireiškia skirtingai ir turi skirtingą kombinaciją, pasireiškiančią per kelis etapus:

1. Etapas - tai **įtampa**, stresas, aptinkamas keturiuose simptomuose: išgyvenamas stiprus psichologinis - traumuojantis įvykis ar aplinkybė, nepasitenkinimas savimi, nerimas ir depresija (Kmit ir Popov (КМИТЬ ir Попов, 2013), Ognerubov ir Ognerubova (Огнерубов, ir Огнерубова, 2015)). Tarnauja kaip pirmtakas ir mechanizmo paleidėjas perdegimo sindromui formotis, lydimas kartu su nerimo jausmu, emocinio fono lygio mažėjimu, krentančia nuotaika, abejingumu (Popova (Попова, 2014)). Pasireiškia didėjančiu profesinės veiklos psicho – trauminio suvokimo poveikiu, kuris yra sunkiai arba išvis nepašalinamas. Psicho – trauminio poveikiui dirglumas vis didėja, o nesugebėjimas pašalinti nemalonų veiksnį priveda prie perdegimo sindromo simptomų formavimosi. Dėl nesėkmių ar nesugebėjimo daryti įtaką psicho – traumojančioms aplinkybėms, asmuo paprastai pradeda jausti nepasitenkinimą savimi, pasirinkta profesija, tarnybine padėtimi, konkrečiomis pareigomis. Veikia emocijų nukreipimo mechanizmas, kai energija perkeliama ne tiek į išorę, kiek į save. Pradiniuose profesinio perdegimo etapuose tai didina įtampą, o vėlesniuose sukelia psichologinę gynybą. Kai nemalonus aplinkybės pradeda sukelti didelį spaudimą, o pašalinti to neįmanoma, dažnai atsiranda bejėgiškumo jausmas apie kurį rašė taip pat ir P. Ide (2018). Bandymai kažką pakeisti ir pastovios įkyrios mintys apie neigiamus darbo aspektus priveda žmogų prie jausmo, kad jis yra padėtyje be išėjimo (Platonov (Платонов, 2012));

2. Etapas - tai **pasipriešinimas**, pasižymi šiomis apraiškomis: netinkamas selektyvus emocinis reagavimas, emocinė ir moralinė dezorientacija, emocijų slopinimas ir profesinių pareigų

sąmoningas mažinimas (Кмит ir Попов (Кмит и Попов, 2013), Ognerubov ir Ognerubova (Огнерубов, и Огнерубова, 2015)). Antro etapo veiksmus galima atsekti nuo pat įtampos atsiradimo momento, kai žmogus pradeda suvokti savo būsenos blogėjimą, jis siekia išvengti neigiamų emocijų pasireiškimo bei jų veikimo faktorių, bandydamas slopinti ir apriboti emocijų atsaką į tam tikrą traumuojantį įvykį ar aplinkybę (Попова (Попова, 2014));

3. Etapas - tai **emocinis išsekimas**, suprantamas kaip emocinės tuštumos jautimas ir nuovargio jausmas, kurį sukelia darbas. Būdingas bendras organizmo energijos trūkumas ir tonuso sumažėjimas (Попова (Попова, 2014)). Ju. P. Platonov (Ю. П. Платонов, 2012) priskiria prie antro etapo tokius kriterijus, kurie atitinka minėtų autorių trečią etapą. Profesionalą aplanko toks jausmas, kad emociškai jis daugiau nebegali suteikti pagalbos savo veiklos subjektams. Jaučiasi neįgalus įsijausti į kliento situaciją, dalyvauti ir išgyventi, atliepti jo poreikių. Profesinės paskatos, kurios turėtų paliesti profesionalą, pažadinti ir sustiprinti intelektualinį, valios, moralinį atgalinį ryšį klientui, išnyksta. Pradeda ryškėti tokios asmeninės savybės, kurios pasireiškia tokiu elgesiu: kalbos aštrumas, grubumas, dirglumas, pasipiktinimas, užgaidos, papildo emocinio išsekimo simptomą. Šiame etape pasireiškia emocinis atsiskyrimo požymis kaip socialinė izoliacija apie kurį rašė ir G. A. Canadas - De la Fuente ir kt. (2015). Asmuo visiškai išstumia emocijas iš profesinės veiklos srities. Jo beveik niekas neįaudina, beveik niekas nesugeba iššaukti emocinės reakcijos nei teigiamos aplinkybės, nei neigiamos. Palaipsniui išmokstama dirbti kaip robotui. Kitose gyvenimo sferose gyvenama visavertį emocinį gyvenimą. Reakcijos be jausmų ir emocijų yra vienas ryškiausių profesinio perdegimo požymių. Šiame etape taip pat pastebimi psichosomatiniai (psichologiniai poveikiai veikiantys organizmo fiziologiją ir sukeliantys tam tikras reakcijas, pvz.: jaučiant gėdą parausta skruostai, į nerimą reaguojama ašaromis, galvos ir skrandžio skausmai, ir pan.) ir psicho – vegetatyviniai požymiai, kurie pasireiškia fiziologiniame ir psichologiniame lygmenyje. Didžioji dalis profesinės veiklos sričių, tame tarpe ir socialinis darbas, kartais tiesiog mintis apie darbą ar kontaktas su profesine veikla, iššaukia blogą nuotaiką, neigiamas asociacijas, nemigą, baimės jausmą, diskomfortą širdies srityje, lėtinių ligų paūmėjimą. Tai liudija apie tai, kad emocinis gynybos mechanizmas jau nesusitvarko su sunkumais dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje (Крыжановская ir Skorобогатая (Крыжановская и Skorобогатая, 2015), Кмит ir Попов (Кмит и Попов, 2013), Platonov (Платонов, 2012)).

Literatūroje galima rasti daug skirtingos medžiagos apie profesinio perdegimo sindromo dinamiką ir jos etapus, iš dalies jie yra panašūs, tačiau pateikiami kiek kitaip, smulkiau, arba etapais dalinami pagal kitokius kriterijus. P. Ide (2018) teigia, kad daug mokslininkų perdegimo sindromą supranta ne kaip eigą etapais, o kaip tam tikrą būseną.

Labiausiai pripažintas modelis yra Christinos Maslach vadinamas (citata pagal C. Maslach, 2001) „Atribucijos ir aplinkos modeliu“. P. Ide (2018) analizuodamas perdegimo sindromą išskiria tokius simptomų pasireiškimo laipsnius, kurių eiga pasiskirsto į šešis etapus:

1. **Profesinių įsipareigojimų ir atsakomybės didėjimas**, kuris pasireiškia elgesio pokyčiais: viršvalandžių gausėjimu; atsisakymu rekreacijai, poilsiui, kad atgauti jėgas; darbas pradeda užimti svarbesnę vietą gyvenime.

2. **Profesinių įsipareigojimų mažėjimas**, kuris pasireiškia per elgesio pokyčius: išsekimą; atsirandančiu neigiamu požiūriu į darbą, toks jausmas, kad darbas tą žmogų išnaudoja; dėkingumo jausmo deficitas; kad sugebėti dirbti reikia įdėti daug pastangų, kad prisiversti; blėsta noras bendrauti su kitais žmonėmis.

3. **Emocinio balanso sutrikimas**, kuris pasireiškia per emocinius pokyčius: irzlumu, kantrybės stoka; kartėliu; savęs nuvertinimu ir kaltinimu; atsisakymu savo prieš tai išsikeltų tikslų siekimo.

4. **Kognityvinių, pažintinių funkcijų gebėjimų silpnėjimas**, kuris pasireiškia per: motyvacijos stoką; lankstumo mažėjimą; gebėjimu priiminėti racionalius sprendimus ir organizuotumo darbe mažėjimu; pasipriešinimu ir priešišku nusistatymu pokyčiams; minimaliu gebėjimu atlikti darbinės užduotis.

5. **Somatizacija**, kuri pasireiškia per fizinius pokyčius: įtampos sukeltą skausmą; miego kokybės pablogėjimą; širdies, kraujotakos ir virškinimo problemomis; imuninės sistemos nusilpimu; prarastu gebėjimu atsipalaiduoti; galimai atsirandanti tikimybė piktnaudžiavimu alkoholiu ar narkotinėmis medžiagomis.

6. **Depresija**, kuri pasireiškia per tokius simptomus: tuštumos pojūtis, visiškai ištuštėjusios energijos atsargos; dažnai pasireiškiantys depresijos požymiai.

Ju. P. Platonov (Ю. П. Платонов, 2012) nurodo tokią profesinio ir emocinio perdegimo seką. Iš pradžių atsiranda emocinis bukumas. Išoriškai atrodo, kad viskas gerai ir nieko neįvyko, tačiau žmogaus viduje jaučiama tuštuma ir liūdesys. Asmenį, kuriam pasireiškia profesinio perdegimo sindromas, pradeda erzinti aplinkiniai žmonės net tie su kuriais tenka dirbti. Savo bendradarbių rate profesionalas, kuriam prasidėjo perdegimo sindromas, su pasityčiojimo elementais pradeda pasakoti apie savo klientus arba pavaldinius. Toliau bendravimo metu pradedamas jausti priešiškus pašnekovams. Iš pradžių susierzinimą lengva paslėpti, užgniaužti, tačiau palaipsniui tampa vis sunkiau paslėpti dirglumą, galiausiai žmogus pratrūksta ir susikaupusį pyktį išlieja. Dažnai pasitaiko taip, kad pyktis išliejamas ant visiškai nekalto žmogaus, tas kuris pasirodė esantis arčiausiai, tai gali būti klientas, kolega, giminaitis. Galiausiai sėkmingai vystantis profesinio perdegimo sindromui pastebima, kad stipriai sumažėja savigarba ir profesinė motyvacija. Iš įpročio žmogus gali išlaikyti pagarbą, tačiau viskam aplinkui jis tampa abejingas. Bendravimas su

žmonėmis pradeda kelti diskomfortą, galimi sveikatos sutrikimai, tokie kaip nemiga, piktnaudžiavimas alkoholiniais gėrimais, rūkymu, vaistais, psichotropinėmis medžiagomis. Autorius pažymi, kad daugelis mokslininkų, nagrinėjančių šio reiškinio fenomeną, paprastai išskiria tris pagrindinius profesinio perdegimo sindromo etapus:

1. **Etapas** pasireiškia tam tikrų funkcijų atlikimo lygmenyje pablogėjimu, savavališku elgesiu, epizodišku atminties pablogėjimu, nesugebėjimu atlikti kokius nors veiksmus, kuriuose reikalinga motorika. Paprastai nedaugelis žmonių atkreipia dėmesį į šiuos pradinis simptomus, bandoma juokauti, kad tai yra „sklerozė“. Priklausomai nuo veiklos pobūdžio, darbo krūvio dydžio ir specialisto asmenybės savybių, pirmasis etapas gali trukti nuo trejų iki penkerių metų laikotarpyje;

2. **Etapas** – pastebima, kad mažėja susidomėjimas darbine veikla, mažėja poreikis bendrauti, net su namiškiais ir draugais, o tu, su kuriais bendrauja profesinėje veikloje, išvis nenori matyti. Atsiranda toks jausmas, kad savaitė tęsiasi jau labai ilgą laiką – iki begalybės, o jos gale padidėja apatijos jausmas, pradeda kankinti nuolatiniai somatiniai simptomai, tokie kaip neturėjimas jėgų ir energijos, galvos skausmai vakarais, vis dažniau pasitaikantys peršalimo simptomai, padidėjęs dirglumas. Šitas etapas gali trukti vidutiniškai nuo penkerių iki penkiolikos metų.

3. **Etapas** – asmeninis perdegimas. Jam būdingas visiškas nesidomėjimas darbu ir apskritai gyvenimu. Toliau seka emocinis abejingumas ir bukumas, nuobodumas, nuolatinis jėgų trūkumo jausmas. Žmogus siekia vienatvės ir tai jam pradeda patikti. Šiame etape jam žymiai maloniau bendrauti su gyvūnais nei su žmonėmis, patinka daugiau laiko praleisti gamtoje. Trečias etapas gali trukti nuo dešimties iki dvidešimties metų;

C. Maslach ir M. P. Leiter (2016) analizuodami perdegimo sindromą jau ganėtinai ilgą laiką, teigia, kad vėliau atsirado du poreikių ir išteklių disbalanso vystymosi modeliai. Vienas orientuotas į tai, kad perdegimo sindromas atsiranda, kai žmogus patiria **nuolatinis, pastovius aukštus reikalavimus darbe**, tačiau neturi pakankamai išteklių patenkinti savo poreikius reikalingus atgauti jėgoms. Kitas modelis **orientuotas motyvacinė teorija**, kuri teigia, kad perdegimo sindromo rizika padidėja, kai žmogus suvokia, jog jo išteklių yra ties rizikos riba arba yra grėsmė juos prarasti, o tai tik sustiprina išsekimo jausmą. Kiek kitoks perdegimo sindromo disbalanso modelio variantas yra **darbo vietos modelis**. Darbo vietos modelis susideda iš streso, patiriamo darbo metu. Yra išskiriamos šešios pagrindinės sritys, kuriose vyksta šis disbalansas: 1) Didelis darbo krūvis; 2) Griežta kontrolė; 3) Neadekvatus atlygis; 4) Silpna bendruomenė; 5) Pažeistas socialinis teisingumas; 6) Silpna vertybinė orientacija.

Šių sričių disbalansas daro didelę įtaką perdegimo sindromo formavimuisi bei lemia įvairias pasekmes, tokias kaip darbo kokybės pokyčiai, našumo ir gerų darbo rezultatų smukimas, pakitęs

socialinis elgesys bei pažeista asmeninė gerovė. Kuo didesnis neatitikimas tarp asmens ir darbo, tuo didesnė tikimybė patirti perdegimo sindromą.

Japonijoje dėl perdegimo sindromo yra mirę keli tūkstančiai žmonių, kai negrįžtamai pakenkiamos streso hormonų gaminančios antinksčių liaukos, tai - paskutinė perdegimo sindromo stadija (Ide, 2018).

Apibendrinant galima teigti, kad profesinio perdegimo sindromas yra dinamiškas procesas, kuris gali ir turi tendenciją išstikti asmenis, dalyvaujančius darbinėje, profesinėje veikloje, kuriai būdingas neigiamų psichologinių, fiziologinių, emocinių požymių derinys, kuris turi savo eigą ir minėtų autorių yra suskirstytas į etapus, kurie skiriasi savo skaičiumi ir eiliškumu. Nors griežtos ribos negali nubrėžti, tačiau daugelis jų sutinka, kad profesinio perdegimo sindromo dinamika vystosi taip: perdėtas atsakomybės jausmas; padidėjęs susidomėjimas profesine veikla; užsitęsęs stresas; mažėjantis susidomėjimas profesine veikla; emocinis disbalansas, kai perreaguojama, arba emocinis bukumas; kognityviniai – blogėja atmintis, psichologiniai – silpnėja motyvacija ir fiziniai – galvos, skrandžio skausmai, funkcijų sutrikimai.

1.6. Panašumai ir skirtumai tarp profesinio perdegimo sindromo, streso, lėtinio nuovargio ir depresijos

Nors perdegimo sindromas skiriasi nuo trijų sveikatos sutrikimus sukeliančių probleminių apraiškų, tokių kaip stresas, lėtinis nuovargis ir depresija, tačiau tuo pačiu metu yra ir į jas panašus (Ide, 2018).

Panašumai ir skirtumai tarp profesinio perdegimo sindromo ir streso. Stresas yra kūno ir aplinkos sąveikos rezultatas, kuriame kūnas perkrautas iki jo galimybių atlaikyti sunkumus ribos, pasireiškiantis per tam tikras reakcijas, kurios kelia asmeniui išsekimo pavojų. Profesinio streso šaltiniai yra susiję su darbo sąlygomis: pernelyg dideliais reikalavimais, monotonišku darbu, rizika susižaloti; vaidmenų organizacijoje konfliktais; tarpasmeniniais santykiais; karjeros plėtros galimybėmis; organizacine struktūra, vidiniu klimatu, šeimos ir darbo pusiausvyra susijusi su šeimos problemomis, finansiniais sunkumais ir pan. Profesinio perdegimo sindromas laikomas unikaliu atsaku į ilgai trunkančius ir lėtinius tarpasmeninius stresorius, kurie naikina žmogaus energetinius išteklius. Apibrėžiamas kaip fizinė, emocinė ir psichinė išsekimo būseną, atsirandanti dėl ilgalaikio dalyvavimo darbinėje veikloje, emociškai sunkiose situacijose. Svarbu atsižvelgti į tai, kad nepaisant panašių simptomų analizuotų ir aprašytų nagrinėjamoje literatūroje, profesinio perdegimo sindromas yra atskirtas nuo streso ir depresijos (Marc ir Osvat, 2013).

Nėra abejojama tuo, kad jei nebūtų užsitęsusio lėtinio streso, tai nebūtų ir perdegimo sindromo. Kai kurios didelės įmonės atskleidė, kad savo darbuotojų darbą siekia ir bando valdyti stresu. Analizuojant šią koncepciją pateikti tokie duomenys, kad XXI a. pirmame dešimtmetyje net trečdalis Europos Sąjungos ir 40 proc. Jungtinių Valstijų dirbančiųjų patyrė stresą darbe, o tarptautinio darbo biuro duomenimis, penkiose pramoninėse valstybėse (Vokietija, Jungtinės Valstijos, Lenkija, Didžioji Britanija ir Suomija) 20 proc. suaugusiųjų kenčia nuo suprastėjusios psichinės sveikatos, kuri yra labai glaudžiai susijusi su stresu. Teigiama, kad yra bent trys skirtumai tarp perdegimo sindromo ir streso (2 pav):

1. Susijęs su žmogaus išgyvenimais, nes jeigu kenčiantis nuo profesinio perdegimo sindromo žmogus nuolatos patiria stresą, vadinasi tai yra paskutinis lėtinio streso etapas.

2. Aptinkamas tarp simptomų, kai patiriamas perdegimo sindromas, žmogaus požiūris į darbinę veiklą ir organizaciją dažniausiai yra neigiamas. Analizuojant tik stresą, tokio požiūrio išskirti nepavyksta.

3. Sąsajos su asmeniu, anksčiau ar vėliau visi patiria vienokį ar kitokį stresą, o nuo perdegimo sindromo kenčia tik tie, kurie puoselėja itin didelius lūkesčius profesinei veiklai (Ide, 2018).

Kyla daug prieštaringų nuomonių dėl profesinio perdegimo sindromo ir streso sąsajų. Nepaisant didėjančio sutarimo dėl pastarosios koncepcijos, literatūroje vis dar sunku rasti aiškius skirtumus tarp šių dviejų sąvokų. E. Starchenkova ir N. Vodopjanova (E. Старченкова ir Н. Водопьянова, 2017) nurodo stresą kaip asmens su aplinka neatitikmenį arba kaip rezultatą neveiksmingos vaidmenų sąveikos. Tradiciškai nėra visuotinai priimtos galutinės nuomonės dėl profesinio streso koncepcijos ir profesinio perdegimo, remiantis tuo minėti autoriai stresą laiko bendrąją koncepcija, kuri gali tapti pagrindu tyrinėjant eilę problemų, teigia kad profesinis perdegimas pasireiškia per atskirus streso aspektus, todėl jis yra apibrėžiamas ir tyrinėjamas, pagrinde, kaip modelis atsakomųjų reakcijų kylančių iš lėtinių darbinių stresorių (Starchenkova ir Vodopjanova (Старченкова ir Водопьянова, 2017)).

Panašumai ir skirtumai tarp profesinio perdegimo sindromo ir lėtinio nuovargio. Lėtiniam nuovargio sindromui visuomenės dėmesys buvo atkreiptas 1984 m. po specifinės epidemijos, kuri prasidėjo Jungtinėse Amerikos Valstijose, Nevadoje. Terminu pavadinimą sugalvojo dr. Paul Cheney (1985). Šio sindromo specifiškumas yra labai panašus į perdegimo sindromą, tačiau skirtingai nuo perdegimo sindromo, kurio priežastys ir fenomenas randasi psichologinėse apraiškose, lėtinio nuovargio sindromas neturi savo aiškiai apibrėžtos genezės (Taranova (Таранова, 2014)).

Lėtinio nuovargio sindromas apibrėžiamas kaip nepaaiškinamas, nuolatinis, chroniškas ir nepraeinantis nuovargis, kuris mažina asmens darbinį, socialinį, mokslinį ir asmeninį aktyvumą

(Sitnikovienė, 2017). Kaip ir lyginant su stresu, tarp profesinio perdegimo sindromo ir lėtinio nuovargio sindromo galima atrasti tam tikrus skirtumus:

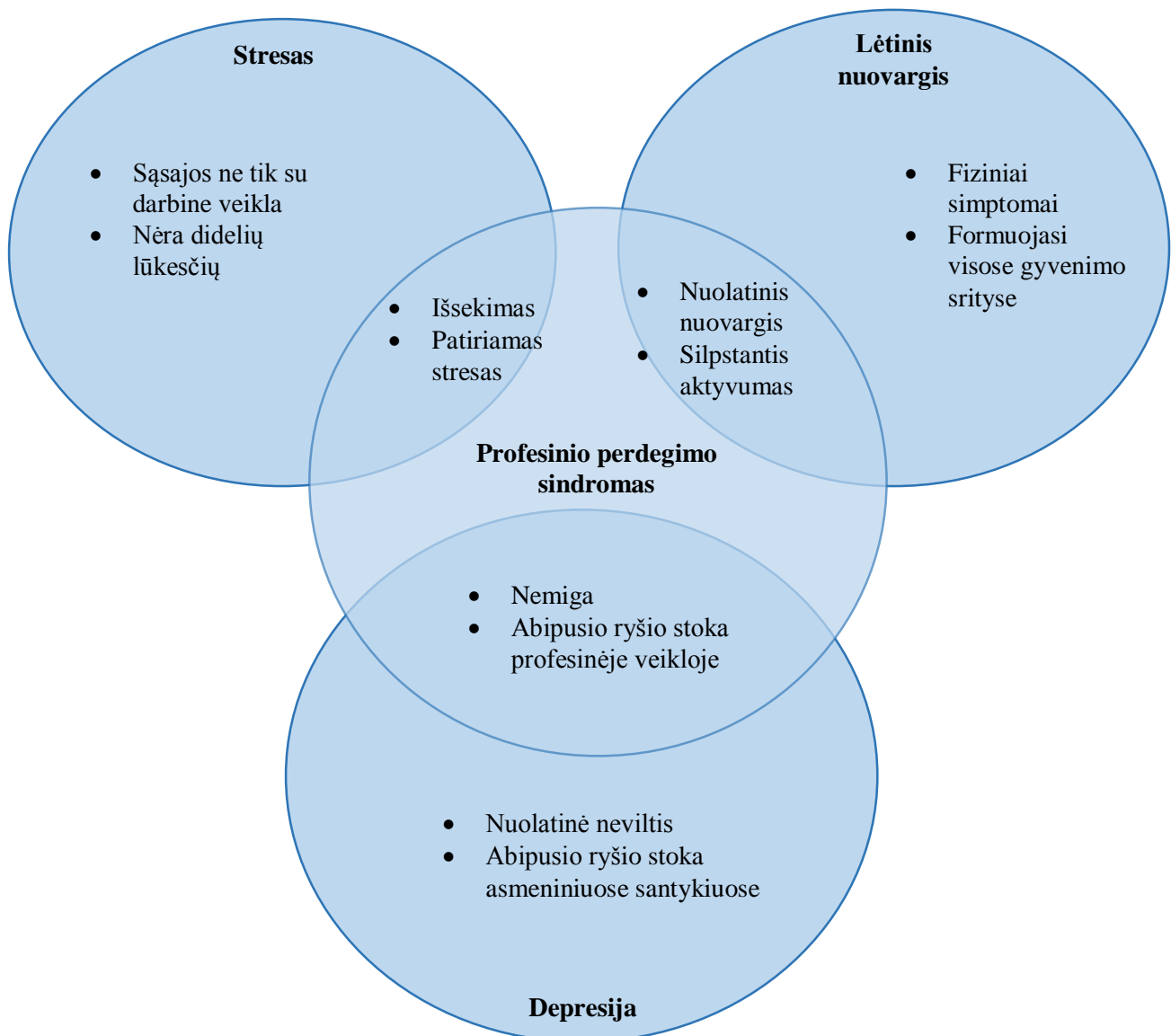
1. Požymiai: pasireiškiantys fiziniai simptomai yra kur kas labiau būdingesni lėtinio nuovargio sindromui;
2. Priežastys: profesinio perdegimo sindromas yra tiesiogiai susijęs su profesine veikla, o lėtinis nuovargio sindromas gali formuotis visose gyvenimo srityse (Ide, 2018).

Panašumai ir skirtumai tarp profesinio perdegimo sindromo ir depresijos. Analizuojant mokslinę literatūrą labai nesunku aptikti profesinio perdegimo sindromo sąsajas su depresija, kaip teigia M. A. Wagaman ir kt. (2015), perdegimo sindromas yra susijęs su fizinėmis ir psichinėmis sveikatos problemomis tokiomis kaip depresija, nemiga. Kh. N. Pavlovna (X. H. Павловна, 2018), sutinka, kad perdegimo sindromo diagnozė atskleidžia tokius reiškinius kaip: neigiamos mintys, įsižeidimas, depresija, nepagrįstas dirglumas, jautrumas, dažni virškinimo trakto ir galvos skausmai, nemiga arba neramus miegas, nuolatinis nuovargis, svorio pakitimai (staigus sumažėjimas arba padidėjimas), abejingumas aplinkiniam pasauliui, silpnumas, mieguistumas, pykčio protrūkiai ir padidėjęs nerimas. K. Janonytė ir V. Kasiulevičius (2009) depresiją apibrėžia kaip ligą, kuri susargdina visą kūną, paveikia nuotaiką, mintis, fizinę gerovę. Jeigu nesiimti jokio gydymo, tai tie simptomai gali tęstis savaitėmis, mėnesiais ar netgi metais.

Nepaisant panašumų tarp perdegimo sindromo ir depresijos, turi taip pat ir skirtumų, kurie pasireiškia bent dvejais aspektais:

1. Simptomai: išsekimas, kuris pasireiškia abiem atvejais, tačiau nagrinėjant perdegimo sindromą išsekimas pasireiškia profesinėje srityje, o depresijos atveju tai gali būti susiję su visomis žmogaus gyvenimo sritimis. Dažnai žmogų lydintys tokie depresijos simptomai kaip didelis kaltės jausmas, nuolatinis bejėgiškumo jausmas, pastovus liūdesys ir nuolatinė neviltis, perdegimo sindromui nėra būdingi simptomai;

2. Pirminė priežastis: profesinio perdegimo sindromas yra susijęs su darbu, o depresija turi galimybę prasidėti skirtingose gyvenimo srityse, pavyzdžiui asmeniniame gyvenime ar šeimoje. Atlikti tyrimai įrodo, kad su darbine veikla susijęs stresorius, toks kaip tarpusavio ryšio stoka tarp studentų ir dėstytojo, gali sukelti profesinį perdegimą, o labai panašus, tačiau su darbu nesusijęs stresorius, toks kaip abipusio ryšio stoka tarp sutuoktinių ar gyvenimo partnerių, gali būti depresijos priežastis. Nors profesinio perdegimo sindromas primena tam tikrą depresijos formą, pasireiškiančią per išsekimo procesą, visgi skirtumas yra (Ide, 2018). Neseniai atliktas tyrimas Kanadoje atskleidė, kad depresija sergančių žmonių kortizolio (hormonas išsiskiriantis streso metu) kiekis yra padidėjęs, o kenčiantiems nuo profesinio perdegimo – mažas (Marchand, Juster, Durand ir Lupien, 2014).



2 pav. Panašumai ir skirtumai tarp profesinio perdegimo sindromo, streso, lėtinio nuovargio ir depresijos

Galima teigti, kad iš tiesų profesinį perdegimo sindromą nesunku supainioti su stresu, lėtiniu nuovargiu ir depresija. Tačiau mokslininkai išryškina, kad profesinis perdegimas dažniau gali būti užsitęsusio streso pasekmė, be streso nebūtų ir profesinio perdegimo. Lėtinio nuovargio simptomai (chroniškas ir nepraeinantis nuovargis) ir depresijos simptomai (nemiga, neigiamos įkyrios mintys, vidinė tuštuma ir kt.) gali būti identiški profesiniam perdegimui, bet čia svarbų vaidmenį atlieka simptomų kilmė, nes profesinio perdegimo sindromo simptomai atsiranda išskirtinai tik darbinėje, profesinėje veikloje, o lėtinis nuovargis ir depresija gali atsirasti visose asmens gyvenimo srityse. Dirbant priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje socialiniams darbuotojams svarbu ne tik gebėti atpažinti skirtumus tarp užsitęsusio nuovargio, streso ir depresijos, tačiau žinoti būdus ir priemones kaip tuos požymius įveikti, tad jie ir bus apžvelgiami kitame poskyryje.

2. TEORINIAI PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO ĮVEIKOS ASPEKTAI

P. Ide (2018), tyrinėjęs profesinio perdegimo sindromą pastebėjo tokį faktą, kuris labai sukrečia, kad, palyginus su simptomais ir veiksnių analizėmis, moksliniuose tyrimuose per mažai dėmesio yra skirta įveikai. N. E. Vodopjanova (Н. Е. Водопьянова, 2014) teigia, kad profesinio perdegimo įveikos veiksnių tyrinėjimai, kaip sisteminio efekto subjektyviai asmeninių, organizacinių ir socialinių, daugeliui mokslo ir praktikos sričių, susijusių su profesiniu nepritapimu, deformacija, dvasinės gerovės ir profesinės sveikatos, darbinės motyvacijos, įvairių profesinių grupių darbuotojų socialinės sąveikos, atrodo labai svarbūs, tačiau yra nepakankamai iširtos galimybės ir ribos, susijusios su atsistatymu po profesinio perdegimo sindromo. Žmogiškojo kapitalo, išteklių kūrimo ir vystymo koncepcija yra susijusi su pagrindinėmis psichologinio mokslo problemomis ir šiuolaikinėmis žmogiškosiomis žiniomis. Todėl šiuolaikinių tyrimų koncepcija apie domėjimąsi profesinio perdegimo sindromu yra perkelta į efektyvių būdų, kaip kovoti su šiuo reiškiniu, ieškojimą.

Darbuotojams, dirbantiems socialinį darbą, kaip ir kitose srityse dirbantiems darbuotojams, yra keliami tam tikri reikalavimai, kurių svarbiausi yra fizinė ir psichinė sveikata, kompetencija ir profesionalumas. Sveikatos reikalavimai yra dėl to, kad socialinis darbas buvo ir išlieka vienu sunkiausių, reikalaujantis daug fizinių ir psichinių jėgų. Siekiant saugoti ir stiprinti socialinių darbuotojų sveikatą, naudojamos individualios, grupinės ir kolektyvinės pagalbos sistemos, tokios kaip psichologiniai savigynos metodai sudėtingose bendravimo situacijose, relaksacijos kambariai, psichologinio išsikrovimo technikų naudojimas, individualios ir grupinės psichoterapijos, periodinės medicininės apžiūros, apmokamos sanatorinio, kurortinio gydymo paslaugos ir t.t. Specialisto kompetencija, gebėjimas greitai ir efektyviai išspręsti klientų problemas yra profesionalus savisaugos veiksnys. Dėl to yra labai svarbu tobulinti įgūdžius ir kvalifikaciją per saviugdą praktinės veiklos metu, semtis patirties iš kolegų, dalyvauti įvairiose trumpalaikiuose seminaruose ir kursuose, o vienas iš lemiamų veiksnių tobulinant kompetencijas yra individuali motyvacija, kurios mintis – rytoj žinoti ir gebėti daugiau, nei šiandien (Kirikova (Кирикова, 2013)).

Socialiniams darbuotojams norintiems išlaikyti gerą fizinę ir psichinę sveikatą, kompetenciją ir profesionalumą pravartu žinoti profesinio perdegimo sindromo prevencines priemones, kurios bus aptartos kitame poskyryje.

2.1. Profesinio perdegimo sindromo prevencija ir jos priemonės

P. Ide (2018), išanalizavęs skirtingų autorių darbus, pateikia tris prevencijos prieš profesinį perdegimą rūšis. Autoriaus požiūriu, yra pirminė, antrinė ir tretinė prevencija. Pirminė prevencija, labiausiai atitinkanti žodžio „prevencija“ reikšmę. Ji galėtų būti taikoma žmogui dar prieš prasidedant profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui. Šiame etape žmogus dar gerai jaučiasi, tačiau yra ženklų, kad galimai galėtų susirgti perdegimo sindromu, ir pats asmuo norėtų to išvengti. Antrinė prevencija taikoma asmeniui, kuriam jau pasireiškė perdegimo sindromo požymiai, tačiau žmogus nenori įklimpti dar giliau. Tretinė prevencija, iš tiesų, yra labiau gydymas, o ne profilaktika. Ji taikoma asmenims jau kenčiantiems nuo perdegimo sindromo, tačiau norintiems pasveikti. Prevencijos nauda neabejotinai didelė, kadangi perdegimo sindromui užbėgus už akių, gydymas tampa veiksmingesnis. Autorius teigia, kad yra daug mokslinių straipsnių, pvz.: C. Vasey „Le burn-out. Le detecter et le prevenir“ 2007, būtent apie etapus, kurie atitinka pirminės ir antrinės prevencijos bruožus. P. Ide (2018) šiuos prevencijos etapus siūlo skirstyti į dešimt stadijų skirtingų simptomų ir remiantis trimis prevencijos rūšimis jas pateikia tokia tvarka:

1. Pirminiame prevencijos etape, kai dar žmogus jaučiasi gerai jam pasireiškia pirmi trys simptomai, tokie kaip:

- gera fizinė ir psichinė būklė;
 - sveikas nuovargis;
 - fizinis, psichologinis išsekimas.
- } Elgesys nepakinta, viskas klostosi gerai, tam, kad suteikti pagalbą užtenka savišvietos.

2. Vykdam antrinę prevenciją, dirbant su tais žmonėmis, kurie jau jaučia tam tikrus perdegimo sindromo požymius, atsiranda tokie simptomai:

- nelankstus adaptavimasis;
 - per daug iš savęs reikalaujama;
 - suirzęs;
 - ciniškas;
 - nervingas;
 - išsiblaškęs;
 - atitolęs;
 - karštligiškai susijaudinęs;
 - užsidaręs;
 - agresyvus;
 - per daug laiko skiriantis darbui.
- } Reikalingas elgesys pagerinti situacijai - išeiti atostogų;
- } Reikalingas elgesys pagerinti situacijai – reikia nedelsiant apmąstyti apie susiklosčiusią padėtį ir kreiptis psichoterapinės ir medicininės pagalbos.

3. Vykdamt tretinę prevenciją, kai dirbama su tais žmonėmis, kurie kenčia nuo perdegimo sindromo, pasireiškia tokie simptomai:

- dėmesio sutelktumo problemos;
- abejonės;
- nekompetencijos pojūtis;
- nepasitikėjimas savo jėgomis;
- savęs nuvertinimas;
- depresijos požymiai;
- fiziniai negalavimai;
- piktnaudžiavimas psichotropinėmis medžiagomis;
- somatinės ligos;
- sunkūs fiziniai negalavimai;
- nedarbingumas;
- darbo praradimas;
- dažnos problemos šeimoje;
- didelė savižudybės rizika.

Stebint ir jaučiant tokius simptomus, asmeniui būtina nuolatinė gydytojo priežiūra, psichoterapijos ir psichiatro pagalba.

V. Gudžinskienės (2012) požiūriu, viena iš svarbiausių ir veiksmingiausių šiandieninėje visuomenėje, ir pasitarnaujanti kaip prevencinė priemonė kovojant prieš profesinio perdegimo sindromo formavimąsi bei siekiant asmenį išlaikyti sveiku ir laimingu, yra laiko planavimas.

Pasak M. I. Kirikova (M. И. Кирикова, 2013), pagrindinės sritys, užkertančios kelią socialinio darbo specialistų profesiniam perdegimui yra žinių, įgūdžių ir gebėjimų ugdymas; darbinės veiklos turinio plėtra; sistema gerinanti psichologinį klimatą kolektyve. Taip pat vienas iš metodų – psichikos higiena, kurios uždaviniai apimantys tyrinėjimus bei mažinantys ir stabdantys psichotrauminius veiksnius susijusius su šios veiklos specifika ir ypatumais. Autorius išskiria konkrečius būdus, kaip galima užkirsti kelią perdegimo sindromui:

1. Propogavimas su konsultavimu nesusijusių interesų, geriausias problemos sprendimas yra derinti darbą su studijomis, moksliniais tyrimais, mokslinių straipsnių rašymu;
2. Savo sveikatos puoselėjimas laikantis teisingo miego ir mitybos režimo, meditacijos technikų taikymas;
3. Dalyvavimas seminaruose, konferencijose ir kitose vietose, kuriose yra galimybė susitikti su naujais žmonėmis ir keistis patirtimi; darbas kartu su kitais kolegomis, kurie yra išskirtiniai tiek profesionalumo patirtimi, tiek asmeninėmis savybėmis; užsiėmimas mėgstama veikla laisvalaikiu, hobiu.

N. E. Vodopjanova (H. E. Водопьянова, 2014) pateikia tokią apibrėžtį apie priemones, skirtas pasipriešinti profesinio perdegimo sindromui, jos suprantamos kaip sistema situacinių (vidinės ir išorinės sąlygos, psichologinio reguliavimo galimybės padedančios prisitaikyti prie dabartinių situacijų) ir dispozicinių (psichologinis reguliavimas užtikrinantis stabilų funkcionavimą siekiant sau išsikeltų tikslų ir uždavinių siekimą dabartyje ir ateityje) tarpusavyje susijusių ir viena kitai įtaką darančių veiksnių (psichologiniai konstruktai, tiek vidiniai, tiek išoriniai), prisidedančių prie profesinio ir asmeninio darbuotojo tobulėjimo, išlaikant produktyvų funkcionavimą ir įveikiant su profesija ir asmeniniu gyvenimu susijusias sudėtingas situacijas bei aplinkybes, kad būtų pasiekti asmens, kaip darbinės veiklos subjekto, tikslai.

Apibendrinus galima teigti, kad profesinio perdegimo sindromo prevencija skirta tam, kad dirbantys asmenys sumažintų savo riziką susirgti profesinio perdegimo sindromu, o tie kurie jau jaučia tam tikrus simptomus, tokius kaip: fizinis, psichologinis išsekimas; agresyvumas; nervingumas; išsiblaškytas ir t.t., kad jų gydymas būtų veiksmingesnis. Prevencinės priemonės tokios kaip: išėjimas atostogų; laiko planavimas; žinių, įgūdžių ir gebėjimų ugdymas; psichologinio klimato darbe gerinimas; psichikos higiena; propogavimas su darbu nesusijusių interesų; sveikatos puoselėjimas laikantis teisingo miego ir mitybos režimo; meditacijos technikų taikymas; dalyvavimas seminaruose, konferencijose ir kitose vietose, kuriose yra galimybė susitikti su naujais žmonėmis ir keistis patirtimi; darbas kartu su kitais kolegomis, kurie yra išskirtiniai tiek profesionalumo patirtimi, tiek asmeninėmis savybėmis; užsiėmimas mėgstama veikla laisvalaikiu, hobiu, vaidina svarbų vaidmenį kiekvieno dirbančio asmens gyvenime, nes tai gali padėti išvengti sunkių pasekmių ir tolimesnio vystymosi neigiamų perdegimo sindromo simptomų, dėl ko žmogus patiria žymiai mažiau nuostolių nei patirtų, jei prevencinės priemonės nebūtų taikomos. Socialiniams darbuotojams dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse pravartu žinoti ir taikyti prevencines priemones skirtas profesinio perdegimo sindromo profilaktikai, tačiau, ne ką mažiau svarbu yra žinoti individualias ir organizacines įveikos galimybes, kurios bus aptartos kitame poskyryje.

2.2. Profesinio perdegimo sindromo įveika per individualių savybių stiprinimą ir saviveiksmingumą bei pasitelktas organizacines priemones

P. Ide (2018) teigia, kad dažniausiai skiriamos trys profesinio perdegimo sindromo veiksnių rūšys: asmeninių, tarpasmeninių ir institucinių. Atsižvelgiant į tai gydymo būdai taip pat dažnai yra klasifikuojami remiantis tų veiksnių skirstymu. Iki šiol nėra apspręsta, kurie gydymo būdai ar veiksnių rūšys yra svarbesnės. Tam tikri gydymo būdai yra labiau susiję su stresą patiriančiais

žmonėmis, tai yra individualios saviveiksmingumą stiprinančios strategijos, o ne su stresą sukeliančiais veiksniais, prie kurių priskiriama institucija. Vyrauja skirtingos nuomonės dėl individualių gydymo būdų veiksmingumo ir institucinio gydymo. Autorius teigia, kad tam tikri mokslininkai (Cartwright, Cooper, Murphy. „Diagnosing a healthy organization. A proactive approach to stress in the workplace“; Murphy, Hurrell, Sauter, Keita. „Job stress interventions“ 1995) teigia, jog individualūs gydymo būdai galimai veiksmingi tik trumpą laiką, todėl pirmenybė yra teikiama instituciniam gydymui. Tačiau išryškina, kad institucinė ir tarpasmeninė aplinka asmenį gali išsekinti tik tada, kai ji veikia vidinį asmens gyvenimą.

Individualūs profesinio perdegimo įveikos veiksniai. O. A. Kolosova ir K. A. Remizova (O. A. Колосова ir K. A. Ремизова, 2018) tvirtina, kad siekiant užkirsti kelią socialinio darbuotojo profesinio perdegimo sindromo formavimuisi būtina sukurti tam tikras socialines ir psichologines sąlygas, kurios suprantamos kaip kompleksiniai veiksmai, plačiai apimantys įvairias asmens galimybes - nuo vidinių asmeninių išteklių iki tam tikrų įgūdžių, gebėjimų formavimo ir mokymosi, kurie prisideda prie profesinio perdegimo sindromo simptomų slopinimo ir teikia įveikos strategijas. Socialiniams darbuotojams formuojami tam tikri komunikaciniai gebėjimai, lavinamas lankstumas, padedantis įveikti asmeninius ir tarpasmeninius prieštaravimus, kylančias problemas. Komunikacinius gebėjimus ir lankstumo lavinimą siekiama įgyvendinti pasitelkiant konstruktyvių bendravimo su klientais metodų įsisavinimu, savianalizės ir saviveiksmingumo ugdymu socialinių darbuotojų elgesiui konfliktinėse situacijose, ieškoma konstruktyvių būdų iškilusioms konfliktinėms situacijoms spręsti, gebėjimu tinkamai naudotis komunikavimo technikomis, gebėjimu stebėti emocijų kaitą vykstant sąveikai; gebėjimu palaipsniui prieiti prie problemų sprendimų, gebėjimu naudotis tam tikromis konstruktyviomis bendravimo technikomis sąveikaujant su kolegomis. M. I. Kirikova (M. И. Кирикова, 2013)) teigimu gebėjimas susidoroti su savo neigiamais pergyvenimais, agresija, pasibjaurėjimo jausmu, dirglumu, gebėjimas emociškai nereaguoti į kitų provokacijas – padeda išvengti profesinio perdegimo sindromo. Pasak Ju. P. Platonov (Ю. П. Платонов, 2012), kelias formuotis profesinio perdegimo sindromui gali būti užkirstas laiku ir veiksmingai gydomas atliekant tam tikrus žingsnius:

1. Įveikti perdegimą - tai suprasti patį save. Neužtenka žinoti savo tikslų ir ateities vizijos, bet reikia atsakyti sau į klausimą, kokia to prasmė, ką veiki šiandien ir kodėl tai darai? Pats populiariausias būdas susitvarkyti su sunkiomis situacijomis – pakilti virš jų, pakeisti savo matymo kampą, pasižiūrėti į savo poziciją ir darbinę veiklą iš platesnės perspektyvos – globaliau;
2. Pasitraukimas į gretimą teritoriją, kai iki šiol įgytos žinios, įgūdžiai, sugebėjimai randa vietą naujam panaudojimui. Žmogus daro taip vadinamą horizontalią karjerą;
3. Nereikalaujantis atsisakyti esamų pareigų, tačiau paverčia juos instrumentu didesnių, labiau globalių tikslų siekimui;

4. Susideda iš to, kad žmogus liekantis toje pačioje situacijoje pradeda sutelkti dėmesį ne į tai ką jis jau gerai žino, moka, įsisavino, o į tai, kas jam atrodo problematiška. Taip įgyjama nauja prasmė senoje profesijoje, o jos transformacija į savęs tobulinimo ir lavinimo įrankį tampa profesinio perdegimo prevencinis veiksnys.

Nors universalus, tinkančio visiems gydymo būdo nuo profesinio perdegimo sindromo neegzistuoja, tačiau ši problema yra sprendžiama tiksliai to siekiant. Kartas nuo karto kiekvienam žmogui reikia sustoti, apsidairyti, pabūti vienam pačiam su savimi, pamąstyti iš kur ir kuria linkme jis eina, koku greičiu ir kas jo palydovai, o svarbiausia – kodėl ir koku tikslu (Platonov (Платонов, 2012)).

Organizaciniai profesinio perdegimo įveikos veiksniai. Analizuojant mokslinę literatūrą apie profesinio perdegimo sindromą, pastebėta, kad profesinio perdegimo veiksniai pasireiškiantys socialinį darbą dirbantiems specialistams, yra labai panašūs ir kartais identiški su kitų pagalbą žmogui teikiančių specialybių veiksniais. Panašūs veiksniai būdingi gydytojams, psichoterapeutams, psichologams. T. D. Shanafelt, ir J. H. Noseworthy (2017) tyrinėję organizacinius veiksnius kaip priemones įveikti profesiniam perdegimui teigia, kad profesinis perdegimas yra organizacijos sistemos klaida, pagal kurią profesinis pasitenkinimas arba nusivylimas, sąlygojantis profesinio perdegimo formavimąsi, yra kiekvieno specialisto asmeninė atsakomybė. Pasak minėtų autorių organizacijos turėtų investuoti į pastangas bandyti sumažinti profesinio perdegimo sindromo formavimosi galimybes organizacijos darbuotojams ir labiau skatinti jų įsitraukimą į darbą per pozityvumą. Daugelis veiksmingų intervencijų yra palyginti nebrangiai kainuojančios, nereikalaujančios didelių piniginių investicijų, tačiau ir nedidelės investicijos gali turėti didelį poveikį. Autoriai pristato devynias organizacines strategijas, kurios apima lyderystę ir nuolatinį aukščiausio lygio organizacijos dėmesį savo darbuotojams:

1. Pripažinti ir įvertinti problemą. Pripažįstant profesinio perdegimo sindromo problemą ir demonstruojant organizacijos rūpestį savo darbuotojais yra pirmas žingsnis siekiant pažangos. Problemos įvardijimas ir noras klausytis rodo, kad problema yra pripažįstama aukščiausiam organizacijos lygmenyje ir sukuria būtina pasitikėjimą tarp darbuotojų ir vadovų bei skatina bendradarbiavimą siekiant pažangos;

2. Kitas nemažiau svarbus veiksnys – lyderystės galios išnaudojimas. Nors lyderystės svarba organizacinei sėkmei yra akivaizdi, jos tiesioginis poveikis specialistams yra nepakankamai įvertintas. Teisingai pasirinkti lyderiai, kurie geba klausytis, įsitraukti, vystytis ir vadovauti, geba padėti kitiems darbuotojams koreliuoti tarp perdegimo sindromo ir pasitenkinimo darbu;

3. Sukurti ir įgyvendinti tikslines intervencijas. Siekiama sumažinti biurokratinę naštą ir padidinti specialisto efektyvumą;

4. Skatinti bendruomeniškumą darbe. Tarpusavio parama visada atliko svarbų vaidmenį siekiant padėti kolegoms profesiniuose iššūkiuose. Tai gali pasireikšti per formalius arba neformalius santykius. Švenčių šventimas neformalioje aplinkoje arba dalinimasis idėjomis ir profesinėmis žiniomis formalioje aplinkoje stiprina bendrystės jausmą;

5. Naudoti paskatinimų ir apdovanojimų sistemą. Žmonės gali būti motyvuojami apdovanojimais. Tai gali būti išreikšta pinigine išraiška arba atsiradus poreikiui suteikiant lankstų darbo grafiką: švietimui, moksliniams tyrimams ir pan.;

6. Derinti vertybes ir stiprinti kultūrą. Dauguma organizacijų, kurių tiesioginė veikla nukreipta padėti žmogui sveikatos aspektu, turi altruistinių apraiškų. Organizacijos kultūra, vertybės ir principai iš esmės lemia ar ji pasieks savo misiją. Labai svarbu, kad organizacijos atkreiptų dėmesį į veiksmus, darančius įtaką kultūrai, įvertintų būdus, kaip išlaikyti vertybes ir periodiškai įvertintų ar veiksmai ir vertybės yra suderintos;

7. Skatinti lankstumą ir darbo integraciją. Daugybė organizacinių politikos sričių yra susijusios su profesinio perdegimo sindromo atsiradimu ir todėl gali daryti didelį poveikį specialistų gerovei. Svarbiausios yra susijusios su lankstumu ir darbine integracija;

8. Suteikti pakankamus išteklius, skatinančius atsparumą ir savigarbą. Nors pagrindinis dėmesys turėtų būti nukreiptas į organizacijos teigiamos ir sveikos aplinkos kūrimą, tačiau svarbu yra ir suteikti pakankamai išteklių, kurie darbuotojams padėtų užkirsti kelią profesiniam perdegimui įgyvendinant savo asmeninius tikslus, kurie prisideda prie geresnės gyvenimo kokybės ar rekreacijos;

9. Prisidėti prie mokslo. Investuoti į programų kūrimą, kurios mažintų profesinio perdegimo riziką, didintų įsitraukimą ir sutelktų dėmesį į naujas žinias ir pagrįstus mokslinius tyrimus;

Analizuojant literatūrą buvo pastebėta, kad profesinio perdegimo sindromo įveikos strategijos yra susijusios ir sąveikauja su šį fenomeną iššaukiančiais veiksniais, todėl, pagrinde, yra skirstomi į dvi kategorijas: individualius įveikos veiksmus, kurie yra susiję su asmens individualių savybių stiprinimu ir lavinimu, tokius kaip: asmeninio kapitalo auginimas formuojant įgūdžius, tobulinant sugebėjimus, įgaunant naujas žinias; komunikaciniai gebėjimai, lankstumo lavinimas; gebėjimai tinkamai naudotis komunikavimo priemonėmis, stebėjimas emocijų kaitos, priėjimas prie problemų sprendimų, naudojimas konstruktyviomis bendravimo priemonėmis; susidorojimas su neigiamais pergyvenimais, agresija, pasibjaurėjimo jausmu, dirglumu, gebėjimu emociškai nereaguoti į kitų provokacijas; pačio savęs supratimas, veiklos prasmės atradimas; įgytų žinių, sugebėjimų, įgūdžių panaudojimas naujoje veikloje; didesnių tikslų siekimas; pabuvimas pačiam su savimi; saviveiksmingumas stiprinamas per savianalizės gebėjimų lavinimą; ir organizacinius įveikos veiksmus, kuriuose dėmesys kreipiamas į instituciją, jos politiką, vertybes, požiūrį į darbuotojus,

tokius kaip: įsitraukimas į darbą per pozityvumą; organizacijos demonstruojamas rūpestis darbuotojui; skatinamas pasitikėjimas ir bendradarbiavimas tarp darbuotojų ir vadovų; biurokratinės naštos mažinimas skatinant specialisto darbo efektyvumą; bendruomeniškumo jausmo skatinimas, tarpusavio parama, dalinimasis idėjomis ir profesinėmis žiniomis; švenčių šventimas neformalioje aplinkoje; naudojimasis paskatinimų ir apdovanojimų sistemomis; organizacijos kultūros, vertybių ir principų auginimas; sveikos aplinkos kūrimas organizacijoje; pakankamas išteklių suteikimas; didinamas įsitraukimas siekiant naujų žinių.

2.3. Profesinio perdegimo sindromo įveika pasitelkus supervizijos metodą

Socialiniams darbuotojams, bandantiems spręsti profesinėje veikloje iškylančius sunkius, dileminius klausimus bei susiduriantiems su kankinančiais vidiniais ir išoriniais konfliktais, įtampas keliančiomis situacijomis, išryškėja profesionalios pagalbos poreikis, kurios tikslas sumažinti profesinio streso riziką, kuri užsitęsusi gali sukelti profesinio perdegimo sindromą, suteikti pagalbą, paramos ir palaikymo paslaugą, suderinti psichinės sveikatos poreikius su atliekamu profesiniu vaidmeniu organizacijoje (Kiaunytė, 2012).

A. Kiaunytė, I. Dirgėlienė, J. Ruškus, ir N. Večkienė (2010) teigia, kad supervizijos taikymas Lietuvoje plėtojant profesines kompetencijas yra pakankamai naujas reiškinys, tačiau užsienio autoriai S. Karvinen - Niinikoski (2016) išryškina, kad socialinis darbas turi ilgas supervizijos tradicijas. Anot autoriaus, supervizija buvo pagrindinis metodas ankstyviems socialinio darbo mokytojams, tyrinėtojams ir praktikams, stengiantis sukurti atitinkamą praktiką apibūdinančią socialinio darbo teoriją. Reflektuoti patirtį ir mokytis iš jos buvo pagrindiniai socialinio darbo žinių ir praktinės veiklos kūrimo būdai. C. Osvat ir kt. (2014) supervizijos metodą laikė savanorių priežiūros priemone, tačiau plėtojant socialinį darbą suvokta, kad supervizija reikalinga kaip socialinių darbuotojų paramos priemonė, tad supervizija tampa sudėtinė socialinio darbo praktinės veiklos proceso dalimi. A. Kiaunytė ir kt. (2010), C. Osvat ir kt. (2014) išryškina, kad supervizija laikoma metodu, kuris ugdo specialistų asmeninį ir profesinį tobulėjimą. Socialinio darbo praktikoje supervizija ir mokymasis suteikia galimybę socialiniams darbuotojams įsivertinti saviveiksmingumo poreikius. Atsižvelgiant į tai, kad mokymasis yra brangus, dėl to tampa dažnai ignoruojamas. Todėl supervizija tampa ypač svarbi kaip sudėtinis mokymosi šaltinis, kuris padeda darbuotojams tobulinti savo gebėjimus. A. Kolbergytė ir V. Indrašienė (2012) akcentuoja, kad supervizijoje dalyvaujantys darbuotojai kartu su supervizoriumi užsiėmimo metu savarankiškai analizuoja savo darbą jį reflektuodami sukuria mokymosi procesą, kurio dėka geba nustatyti kylančius darbe sunkumų veiksnius ir priežastis, o juos identifikuojant ieško sprendimo būdų bei

galimybių tobulinti savo darbinę veiklą. R. Rudžinskienė (2013) patvirtindama pažymi, kad supervizija padeda apmąstyti ir pagerinti darbinę veiklą, analizuojant profesinio gyvenimo klausimus, padeda ne tik analizuoti, bet ir spręsti problemines situacijas. A. Kiaunytė ir kt. (2010) teigia, kad supervizijos pagrindinis ir esminis bruožas yra patirtinis mokymasis ir refleksijos gebėjimų lavinimas. Kompleksiškai sudėtingos ir problemiškos socialinių darbuotojų profesinės situacijos patirtys lėmė profesinių santykių konsultavimo atsiradimą. Supervizija tarptautinėje mokslinėje praktikoje aptariama ir praktiškai taikoma kaip profesinio konsultavimo metodas, su tuo taip pat sutinka V. Vaicekauskienė ir R. Čiužas (2013), analizavę supervizijos metodą kaip profesinį konsultavimą. Supervizija skatina ir suteikia pagalbą darbuotojui, grupei, komandai arba organizacijai (Kiaunytė, 2012). A. Kiaunytė ir kt. (2010) pažymi, kad reflektuojant apžvelgiama darbinė sritis, numatant jos tobulinimo kryptis, siekiant gilinti specialistų profesinę kompetenciją bei pačios organizacijos veiklos efektyvumą, padeda suvokti globalines konfliktines situacijas. Minėti autoriai teigia, kad supervizijos misija yra didinti žmogiškąjį potencialą profesinėje veikloje auginant žinių, įgūdžių ir vertybių kapitalą. Supervizijos metodas gali atlikti keletą funkcijų:

1. Stimuluoti. Tai toks procesas, kurio metu yra išjudinama pati organizacija ir joje dirbantys specialistai. Padedama atskleisti tarpasmeninius konfliktus, darbuotojų integracijos ir adaptacijos organizacijose problemas, įžvelgti organizacijose vykstančius konfliktus trukdančius efektyviai funkcionuoti;
2. Palydėti. Toks konsultacinis instrumentas, kuris padeda formuoti ir ugdyti analizavimo įgūdžius, vystyti profesinius vaidmenis ir perimti naujas darbuotojų funkcijas;
3. Stabilizuoti. Supervizija padeda pastebėti profesinės veiklos efektyvumą ir kokybę, aktyvuoti kolegų tarpusavio bendradarbiavimą, sustiprina gebėjimus spręsti konfliktus, darbuotojų pasitikėjimą savimi ir organizacija.

A. Kiaunytė (2012) išryškina, kad supervizijos užduotis yra gerinti abipusę komunikaciją ją stiprinant ir laviruojant tarp bejėgiškumo ir galios santykių, siekiant suprasti darbinės veiklos situacijos realybę. Supervizija, kaip intervencija, gali būti nukreipta į asmens dabartinę elgesį, pokyčius aplinkoje, racionalų mąstymą, stimuliuojamas asmeninis ir profesinis augimas. Tame procese išgyvenamas tarpusavio supratimas, ko iki tol nepavykdavo pasiekti. Padeda išreikšti jausmus, atpažinti stresorius. Skatina suprasti ir keisti nepriimtinius profesinių santykių modelius. B. Jansen (2012) pažymi, kad supervizija suteikia erdvę atvirai diskusijai ir produktyviam ginčui bei yra orientuota į ilgalaikį rezultatą.

Supervizijos metodas yra neįmanomas be refleksijos, o refleksija yra neatsiejama nuo socialinio darbo. Socialiniai darbuotojai yra linkę permąstyti savo veiklą, studentai būtinai mokomi reflektuoti. Tam tikrose sudėtingose probleminėse situacijose refleksija gali būti ne tik viena iš sąlygų tinkamai reaguoti į jas, bet ir vienintelė galimybė priimti tinkamiausią sprendimą tinkantį

konkrečiai probleminei situacijai, nes kiekvienas socialinio darbo atvejis yra kitoks (Švedaitė – Sakalauskė, 2012). A. V. Morov (A. B. Моров, 2014) refleksiją suprantą kaip sudėtingą daugiafunkcinį mechanizmą, pasireiškiantį sprendžiant problemas ir konfliktus, kurie apima situacijos sudėtingumo vertinimą asmeniui, sprendimo proceso eigos ir užbaigimo vertinimą. Padeda efektyviau ir prasmingiau išspręsti konfliktines situacijas, kurios kyla nepriklausomai nuo asmens norų. V. Kavaliauskienė (2010) išanalizavusi daug autorių pažymi, kad savo darbinėje veikloje socialinio darbuotojo pagrindinis įrankis yra pats specialistas. Profesionaliam socialiniam darbuotojui iškilusios problemos nėra didelė kliūtis, nes jis žino, kad panaudojus refleksiją, jam atsiveria galimybės kūrybiškai kurti problemos sprendimo variantus. Autorė prieina prie išvados, kad reflektuoti socialiniame darbe yra būtina; refleksija dalyvauja socialinio darbuotojo asmenybės atsinaujinimo procese per kognityvinę sritį. Specialistui šis metodas padeda išryškinti santykių su pačiu savimi, padeda pritaikyti kitokius, nei įprasta, veikimo ir intervencijos būdus. Refleksijos vaidmuo yra labai svarbus kuriant pagalbos santykius su klientu, padedant jam spręsti socialines problemas, derinant jo santykius su aplinka.

Apibendrinus galima teigti, kad supervizijos metodas gali būti naudojamas kaip prevencinė ir intervencinė priemonė kovojant su profesinio perdegimo sindromo veiksniais ir jų sukeltomis pasekmėmis, nes šis metodas apima tiek individualius, tiek organizacinius, tiek tarpasmeninius probleminius klausimus ir sudėtingas situacijas. Didžiausia šio metodo vertybė yra patirtinis mokymasis iš kolegų pasitelkus refleksiją, kuri skatina analizavimo įgūdžius bei lavina kritinį mąstymą, padeda išsilaisvinti nuo neigiamų jausmų, pažvelgti į situaciją globaliau, tokiu būdu mažinant streso lygį ir riziką formuotis profesiniam perdegimo sindromui.

3. EMPIRINIS TYRIMAS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ PRIKLAUSOMYBĖS LIGŲ REABILITACIJOS BENDRUOMENĖSE, PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMAS IR ĮVEIKOS GALIMYBĖS

Šiame skyriuje bus pateikta tyrimo metodologija, atskleisti empirinio tyrimo rezultatai, pateikta jų analizė, taip pat, pristatyta diskusija, išvados ir rekomendacijos.

3.1. Empirinio tyrimo metodologija

Mokslines išvadas padeda gauti veikla vadinama moksliniu tyrimu - tai yra kryptingas ir sistemingas tikrovės objektų tyrinėjimas, skirtas rinkti informaciją apie nagrinėjamos tikrovės objektus, taikant mokslinio pažinimo priemones ir metodus. Istoriniu požiūriu galima teigti, kad mokslinis tyrimas yra vienas iš realybės pažinimo būdų (Bitinas, Rupšienė ir Žydžiūnaitė, 2008). V. Žydžiūnaitė ir S. Sabaliauskas (2017) teigia, kad metodologija yra tyrėjo patirties formuojami metodai, kuriuos naudoja tiriant bei renkant ir analizuojant kokybinius duomenis.

Tyrimo tikslas. Ištirti socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų rehabilitacijos bendruomenėse, profesinio perdegimo sindromo patirtis ir įveikos galimybes.

Tyrimo tipas. Kokybinis – interpretacinis, aprašomasis. Kokybinis tyrimas yra tinkamiausias pasiekti darbo tikslui ir išsikeltiems uždaviniams, nes pasak I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016), skirtingai nuo kiekybinio tyrimo, kokybinis tyrimas yra lankstus, skirtingi jo etapai yra glaudžiai tarpusavyje susiję ir aktyviai veikiantys vieni kitus. Anot V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017), kokybiniai tyrimai gali iš esmės pažinti, suvokti kaip patiria pasaulį respondentai, nuosekliai aprašyti realiose aplinkose vykstančias sąveikas, nupasakoti šioms sąveikoms būdingus bruožus, atpažinti žmonių elgesį, patirtis, kultūras ir išgyvenimus. V. Žydžiūnaitė ir S. Sabaliauskas (2017) akcentuoja (cit. pagal Burns ir Grove, 2007), kad kokybinis tyrimas yra apibūdinamas kaip telkiamasis į žmogiškąsias patirtis. Todėl pasirinkus atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų rehabilitacinėse bendruomenėse, patirtis, pasirinktas kokybinio tyrimo tipas.

Interpretacinis, nes pagrindinis kokybinio tyrimo instrumentas yra pats tyrėjas, kuris veda užrašus, stebi, analizuoja, sutelkia dėmesį į pokalbius su žmonėmis, sistema, interpretuoja, aprašo ir apibendrina duomenis. Interpretaciniai metodai išryškina, kad pasaulio prasmės aiškinamos iš socialinių pozicijų, o gauta informacija yra apie tai ką žmonės mąsto, kaip elgiasi, su kokiomis problemomis susiduria ir kaip jas sprendžia (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Mano atveju toks tyrimas tinka, nes interpretuojant tyrimą ir susiejant su literatūra, padės išryškinti socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų rehabilitacinėse bendruomenėse, profesinės veiklos

problemines sritis ir aplinkybes, kurios susijusios su profesinio perdegimo sindromu, bei padės atpažinti būdus ir galimybes įveikti arba slopinti profesinio perdegimo sindromą.

L. Rupšienės (2007) patvirtina, kad interpretacinė pozicija siekia suprasti socialinį pasaulį tiriant kaip interpretuoja jį tyrimo dalyviai. Mano tyrimo atveju socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse. Todėl tokia paradigma yra tinkamiausia tyrimo tikslui pasiekti.

Tyrimo metodai:

- Tyrimas atliekamas naudojant vieną iš apklausos būdų - pusiau struktūruotą, individualųjį (įskaitant pilotinį) interviu, kuris atliekamas susitikus su respondentais gyvai arba internetu per vaizdo skambutį. Pasak I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016), V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017), tai dažniausiai taikomas interviu kokybiniuose tyrimuose, kurio klausimynas yra iš anksto apsvarstomas remiantis pagrindine tema, tačiau yra lankstus, reaguoja į realaus interviu eigą, todėl gali kisti užduodamų klausimų tvarka, formuluotės, atsiranda papildomi klausimai. Anot L. Rupšienės (2007), Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016), individualus interviu yra tada, kai informantas yra vienas, ir nors sąveika vyksta tarp tyrėjo ir tyrimo dalyvio, dėmesio centras - tyrimo dalyvio pasakojimas, todėl individualus interviu yra priimtinausias šiame tyrime.

Interviu yra pagrindinis kokybinių tyrimų elementas – vienas iš dažniausiai naudojamų metodų surinkti žinias ar sužinoti asmeninę patirtį, gilinamasi į nuomones, motyvus, nuostatas, jausmus. Interviu atliekamas tada, kai iš tiriamųjų reikia sužinoti tai, ko negalime matyti tiesiogiai, negalime apčiuopti prasmį, kuriuos tiriamieji suteikia supančiai tikrovei, tai yra – įžengti į kito žmogaus perspektyvą. Per kokybinį interviu siekiama fiksuoti ne tik verbalinę, bet ir neverbalinę informaciją (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016).

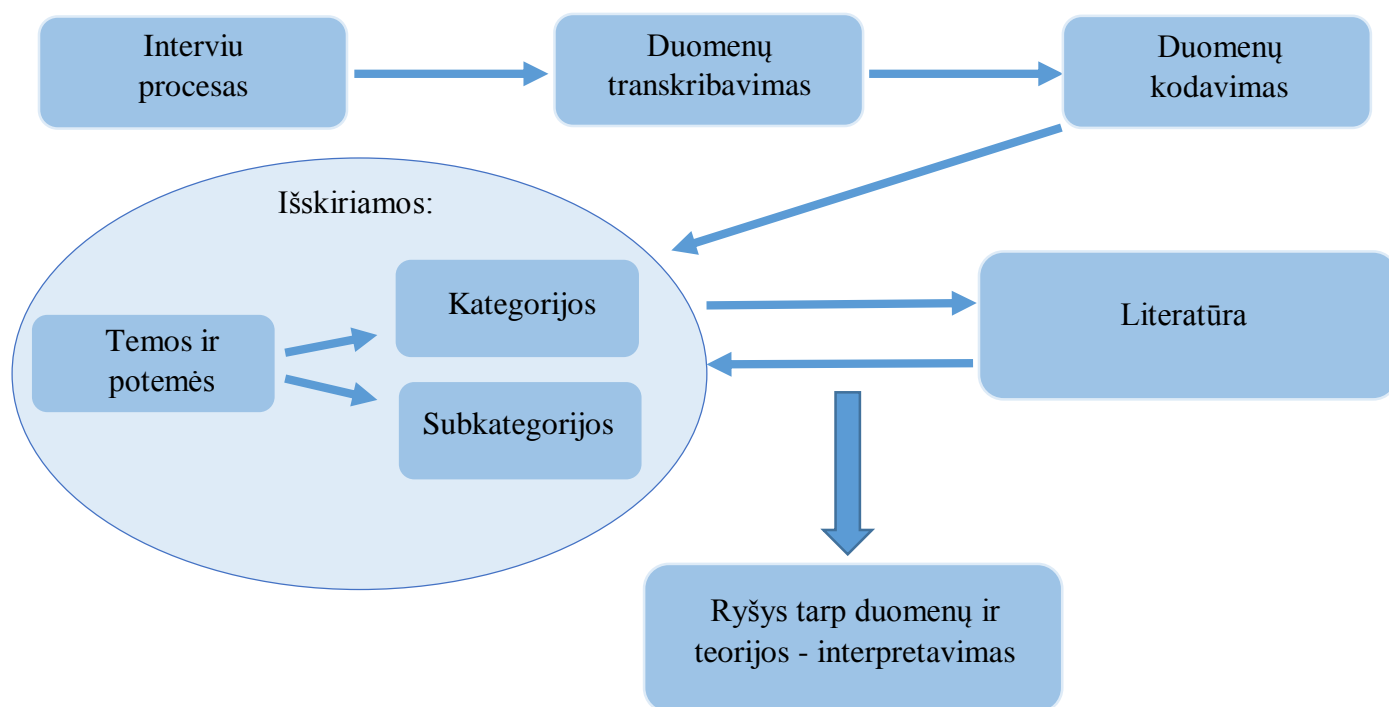
Interviu klausimai kokybiniame tyrime visada išlieka atviri, orientuoti į kiek įmanoma išsamesnius ir platesnius atsakymus (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016) ir dažniausiai pradedami žodeliais „kas“, „kaip“, „kodėl“ (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

- Kokybinė (content) turinio analizė: indukcinė ir interpretacinė - skirta empirinių duomenų rinkimui ir tyrimui. I. Gaižauskaitė ir N. Valavičienė (2016) teigia:
 - indukcinė logika yra dominuojanti atliekant kokybinį tyrimą, kai teorija yra kuriama iš gaunamų tyrimo duomenų;
 - interpretatyvine (angl. interpretativist) pozicija siekiama suprasti socialinį pasaulį taip, kaip jį mato tyrimo dalyviai.

Anot I. Gaižauskaitės ir N. Valavičienės (2016), V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017), atliekant kokybinę turinio analizę siekiama nustatyti tekstų ar bendrinių temų ryšius, įgalinant tyrėją interpretuoti teksto duomenis, sistemingai juos klasifikuoti. Toks procesas turi savo struktūrą ir eiliškumą:

1. Interviu metu pokalbiai įrašinėjami į diktofoną;
2. Transkribuojami (perrašinėjami ir paverčiami tekstu);
3. Koduojami;
4. Išskiriami į subkategorijas ir kategorijas;
5. Išskiriami į pagrindines temas ir potemes;
6. Siejami su literatūra;
7. Interpretuojami.

Kokybinės turinio analizės schema pavaizduota 3 pav.



3 pav. Kokybės turinio analizės schema.

Tyrimo metodų pagrindimas. Pasak B. Bitino ir kt. (2008), pripažįstama, kad interviu yra pagrindinis duomenų rinkimo metodas, nepriklausomai nuo pasirinktos tyrimo technikos, padeda suvokti tyrėjui informantų nuomones, požiūrius, įsitikinimus, patirtis.

Kadangi socialinių darbuotojų profesinis perdegimo sindromas yra atpažintas kaip socialinė problema (Marek ir kt. 2017), apibrėžiamas kaip emocinis išsekimas, depersonalizacija ir savirealizacijos sindromas (Leiter, 2017), kaip atsakas į užsitęsusį stresą ir tarpasmeninius santykius (Maslach ir Leiter, 2016, Kmit ir Попов (КМИТЬ ir Попов, 2013)), pusiau struktūruotas, individualusis interviu (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016, Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017, Bitinas ir kt. 2008) geriausiai tinkanti duomenų rinkimo strategija.

Tyrimo instrumentas. Tyrimo metu taikomas pusiau struktūruotas, kuris susideda iš 2 klausimų blokų. Pirmas pusiau struktūruoto interviu blokas skirtas išsiaiškinti kokius profesinio perdegimo rizikos veiksnius patiria specialistas. Antras klausimų blokas skirtas atpažinti kokius kompensacinius mechanizmus naudoja specialistas patiriamiems profesinio perdegimo sindromo požymiams ir apraiškoms įveikti. Klausimai pateikiami 1 priede.

Pasak V. Žydžiūnaitės ir S. Sabaliausko (2017), tyrėjas turi atsiminti, kad interviu nėra tik pokalbis tarp tyrėjo ir informanto, nes tyrėjas turi būti aktyvus klausytojas, o esminis tyrėjo darbas yra atidžiai klausytis. Klausimai užduodami taip, kad informanto pasakojimas nenutruktų. Tyrėjas tarytum tampa pagrindinis tyrimo instrumentas, kuris turi perprasti tylą, suprasti informanto neverbalinius signalus, kontroliuoti savo emocijas ir reakcijas, reflektuoti, rodyti empatiją.

Tiriamųjų atrankos pagrindimas. Tyrimo dalyviai buvo atrinkti tikslinės atrankos būdu.

Atrankos kriterijai: V. Žydžiūnaitė ir S. Sabaliauskas (2017) teigia, kad kadangi kokybinė turinio analizė nesiekia pateikti tikslių tyrimo duomenų, todėl atrankos kriterijai yra sudaromi atsižvelgiant į tam tikrus iš anksto numatytus parametrus, atrenkami informantai turintys ypatingų savybių, išskirtinių bruožų, kurie suteikia galimybę giliau suprasti tyrimo objektą.

Kad pasiekti tyrimo tikslą informantai turi atitikti šiuos kriterijus:

1. Asmenys turintys socialinio darbo išsilavinimą;
2. Dirbantys socialinį darbą su asmenimis turinčiais priklausomybę psichoaktyvioms medžiagoms (alkoholis, narkotikai);
3. Darbo patirtis dirbant socialinį darbą su asmenimis turinčiais priklausomybę psichoaktyvioms medžiagoms (alkoholis, narkotikai), ne trumpesnė nei 2 metai;
4. Darbo vieta - priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenė.

Tyrimo imtis. Kadangi kokybiniame tyrime nesiekama tikimybinės ar atsitiktinai sudarytos imties, priešingai – pasirenkama tokia imtis, kuri būtų informatyvi tiriamuoju požiūriu, dažniausiai naudojama – tikslinė (Rupšienė, 2007). Tikslinė imtis, kai parenkami nagrinėjamos srities specialistai, pajėgūs atsakingai samprotauti apie tiriamą problemą (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Tyrimas remiasi prisisotinimo principu, kai tyrėjas rinkdamas duomenis pasiekia tokį momentą, kai iš informantų nebegauna daugiau naujos informacijos apie tyrimo objektą, pasireiškia, kai nagrinėjamo reiškinio požymiai ar savybės yra paminėti bent vieną kartą interviu metu, todėl būtų galima pagrįstai teigti, jog tie požymiai egzistuoja. Todėl šiuo atveju, didinti dalyvių skaičiaus neverta, nes nebus įgyjama naujų duomenų (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017).

Tyrimo laikas. 2020 m. sausio - kovo mėn. Kiekvienas interviu truko nuo 50 iki 140 minučių.

Tyrimo vieta. Pasirinkta vieta, kurią nurodė tyrimo dalyviai. 7 socialinių darbuotojų dalyvavusių tyrime interviu vyko:

- 3 informantų, priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenių darbo kabinetuose;

- 4 informantų, naudojant vaizdo skambutį.

Tiriamųjų pristatymas. Tyrime dalyvavo 7 socialiniai darbuotojai dirbantys priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse. Kad tiriamųjų duomenys būtų neatpažinti pateikiama tik socialinių darbuotojų darbo priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje patirtis (1 lentelė).

1 lentelė. Duomenys apie tiriamuosius

Tiriamųjų vardai pakeisti juos koduojant (A, B, C, D...)	Socialinio darbo priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse patirtis
A	3 metai
B	4 metai
C	8 metai
D	3 metai
E	4 metai
F	7 metai

Tyrimo eiga. Kadangi tyrimo informantų paieška yra tikslinė ir aiškiai įvardinti kriterijai, buvo susisiekiama su priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėmis, kurių sąrašas paskelbtas Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamento internetinėje svetainėje. Visų pirma telefonu buvo bendrauta su įstaigos vadovais, domėtasi ar jie nieko prieš jei susisieksiu su jų įstaigos socialiniais darbuotojais dėl galimybės juos įtraukti į savo tyrimą. Vadovams buvo pristatyta tyrimo tema, tikslas ir etiniai aspektai. Gavus leidimus buvo susiskambinta su įstaigų socialiniais darbuotojais, jiems taip pat buvo pristatoma tyrimo tema ir tikslas, bei supažindinti su tyrimo etiniais aspektais. Su tais socialiniais darbuotojais, kurie sutiko dalyvauti tyrime, buvo tartasi dėl datos, laiko ir vietos kur atlikti interviu.

Tyrimo pateikimas. Tyrimas pateikiamas teoriją interpretuojant ir pagrindžiant interviu metu gauta informacija, teiginiais ir citatomis. Tyrimo dalyvių citatos autentiškos, kalba netaisyta. Transkripcijoje pažymėtos pauzės, balsių ir kai kurių priebalsių tęsimas. Naudojamų simbolių reikšmė pateikiama 2 lentelėje.

2 lentelė. Transkripcijos simboliai.

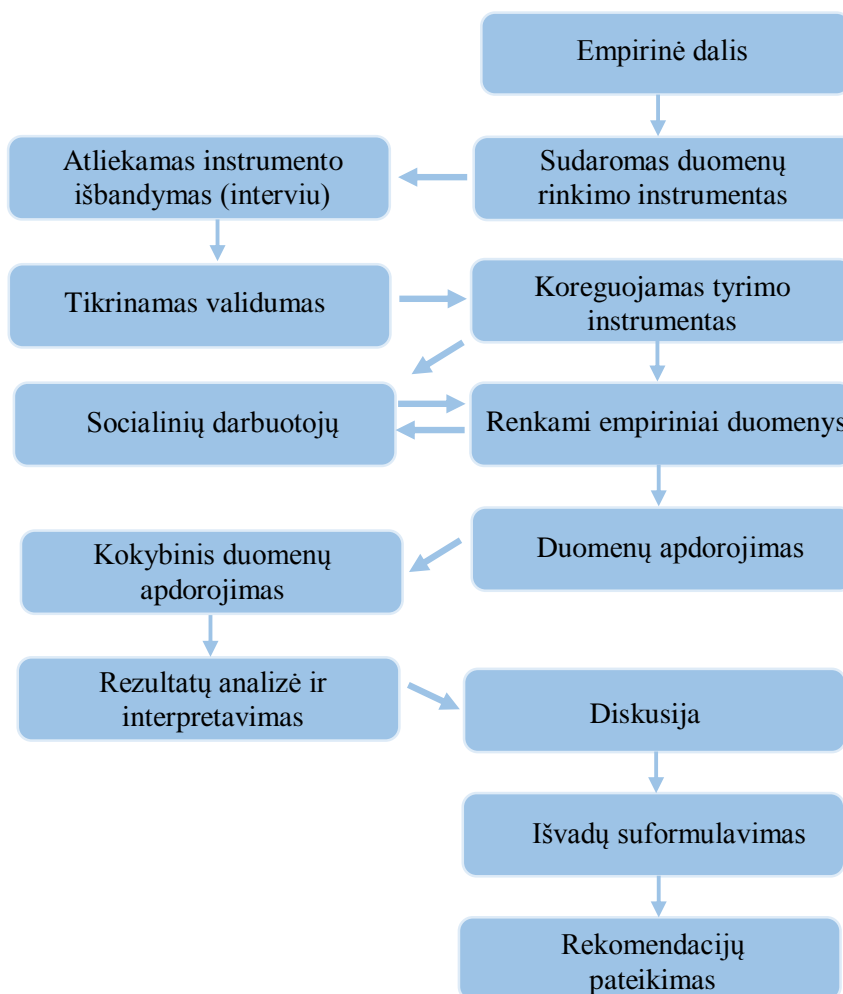
Simbolis	Reikšmė
::	Ištęstai tariamas garsas
~	Pauzė
[neaišku]	Laužtais skliaustais žymimas neaiškiai tariamas garsas ar žodis
*	Nebaigtas žodis ar skiemuo

Etiniai aspektai. Atliekant kokybinius tyrimus, kurie apima įvairius socialinio gyvenimo aspektus, nagrinėjami privatūs informantų gyvenimai ir patirtys, dėl to natūraliai kyla daugybė etinių dilemų (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Kokybinio interviu procesas yra intensyvi sąveika tarp tiriamojo ir tyrėjo, iškyla iššūkių etikos požiūriu pvz.: vengti tyrimo dalyvį traumuojančių klausimų, nevertinti, neįtakoti, išlikti refleksyviu, reaguoti (Gaižauskaitė ir Valavičienė, 2016). Todėl reikia griežtai laikytis dalyvaujančių tyrimuose respondentų etinių

aspektų: tiriamojo dalyvavimo laisvanoriškumas; tiriamojo informavimas apie tyrimo esmę, tikslą ir sutikimo dalyvauti tyrime gavimas; gautos informacijos iš tiriamojo konfidencialumo užtikrinimas; tiriamojo anonimiškumo užtikrinimas; rūpinimasis tiriamojo saugumu, apsaugant nuo moralinės žalos arba kiek įmanoma jos vengti. Remiantis išvardintais principais buvo atliekamas tyrimas. Prieš interviu tiriamieji buvo supažindinti su tyrimo tema, tikslu, pagrindiniais klausimais. Tyrimo dalyviai buvo informuoti apie dalyvavimo laisvanoriškumą, galimybę neatsakyti į klausimus ir pasitraukti iš tyrimo, jei interviu metu kiltų koks nors neaiškumas.

Tiriamiesiems buvo užtikrinta išlaikyti informacijos konfidencialumą. Vardai, pavardės, vietovės ar kita panaši informacija, kuri padėtų tyrimo ataskaitos skaitytojams atpažinti, nustatyti tiriamąjį, buvo pakeista kita. Informantų vardai buvo koduojami (A, B, C...). V. Žydžiūnaitė ir S. Sabaliauskas (2017) teigia, tokios priemonės nutraukia ryšį tarp tyrimo duomenų ir duomenis suteikusio informanto, siekiant išlaikyti anonimiškumą, kad tyrimo rezultatai nepakenktų informantams (1 lentelė).

Pateikiu magistro darbo empirinės dalies schemą 4 pav.



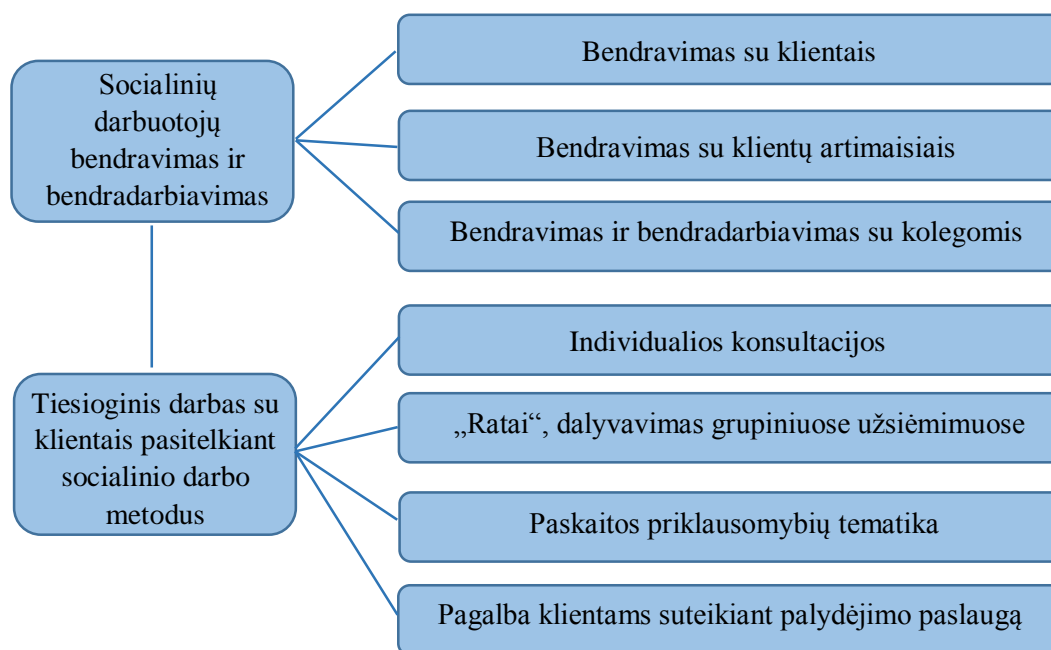
4 pav. Magistro darbo empirinės dalies schema

3.2. Tyrimo rezultatai ir jų analizė

3.2.1. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, funkcijos

Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, darbo laukas su asmenimis priklausomai nuo psichoaktyvių medžiagų yra ganėtinai platus, todėl prieš atskleidžiant profesinio perdegimo sindromo veiksnius, sąlygojančius profesinio perdegimo atsiradimą, pravartu išsiaiškinti kokias funkcijas ir atsakomybes tyrimo dalyviai turi darbo vietoje.

Tyrimo dalyvių buvo klausiama, kokias jie atlieka funkcijas priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje dirbant tiesioginį darbą su klientais. Analizuojant informantų atsakymus, išskirtos dvi kategorijos – socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, bendravimas ir bendradarbiavimas, tiesioginis darbas su klientais pasitelkiant socialinio darbo metodus (5 pav. ir 2 priedo 1 lentelė).



5 pav. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, funkcijos dirbant tiesioginį darbą su klientais

Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, pasisakymus apie bendravimą ir bendradarbiavimą, išskirtos 3 subkategorijos: bendravimas su klientais; bendravimas su klientų artimaisiais; bendravimas ir bendradarbiavimas su kolegomis. Tyrimo dalyviai teigė, kad: „...daugiausia bendravimas su vaikais jų klausimais asmeniniais...“(C), „...santykis yra svarbiausia, todėl reikia jį kurti bendraujant, rodant dėmesį, ypač naujai atvykusiems...“(F), „...pokalbiai <...> su narkomanais...“(B). Pažymėtina, kad

bendravimas su klientais užima pagrindinę dalį tiesioginio darbo su klientais kuriant ir palaikant specialisto santykį su bendruomenėje dalyvaujančiais sveikimo programoje asmenimis. Tačiau tik bendravimo su klientais neužtenka, kad užtikrinti klientų geriausius interesus, informantai įvardino, kad tenka konsultuoti ir jų artimuosius: „...*pokalbiai su mamomis...*“ (B), „...*ypač kai atvykdavo naujokai <...> artimi žmonės pergyvendavo labiau, nei patys klientai <...> labai svarbu pakalbėti su tėvais ir įvesti juos į kaip vyks to žmogaus sveikimas bendruomenėje <...> kai ypač klientai ruošdavosi išeiti anksčiau laiko, reikėdavo informuoti artimuosius <...> šita liga palietė ne tik klientus, šita liga palietė ir jų artimuosius, todėl labai svarbu informuoti ir artimuosius...*“ (D). Dažnai klientų artimieji turi didelę įtaką sveikstančiųjų sveikimo procese, todėl labai svarbu, kad klientų artimieji gautų visą reikalingą informaciją apie sveikimo procesą ir tokiu būdu sumažintų riziką net patiems artimiesiems nesuvokiant, kad jų veiksmai gali tik trukdyti sveikti, pakenkti klientams. Kalbant apie bendravimą, socialiniai darbuotojai akcentavo ir bendradarbiavimą su komandos nariais ir kolegomis svarbą teigdami: „...*dažnai komunikuojam <...> būna planų apsikeitimas, kas ką veiks su kitu darbuotoju ir tada žiūrim<...>; <...>stengiamės, kiek įmanoma fiziškai ryte <...> susitinki ofise aptari<...>; <...>kad bet koku atveju būtų komunikacija, žinotume kas kur pajudėjo, kas ką daro<...>*“ (E), „...*nuolatos vyksta bendravimas ir bendradarbiavimas, nes kiekviena diena reiškia naujus iššūkius tokioje įstaigoje...*“ (F), „...*kada turim kiekvienas savo sritį, nu vienas darbuose, vienas konsultacijose, trečias paskaitose, ketvirtas dar kažkur tai...*“ (A). Atkreipiamas dėmesys, kad toks komunikavimas ir bendradarbiavimas tarp kolegų yra gyvybiškai svarbus dirbant priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, nes pagalbą klientams teikia tarpdisciplininė komanda, kurios tikslas įgalinti klientus savarankiškai funkcionuoti nevartojant psichoaktyvių medžiagų. Tam reikia visų darbuotojų įžvalgų bei kiekvieno kliento situacijos analizės kartu, kad rasti efektyviausius sprendimus užtikrinančius geriausius klientų interesus.

Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime, kad dirbant tiesioginį darbą su klientais pasitelkia socialinio darbo metodus: individualios konsultacijos; „ratai“ – grupiniai užsiėmimai; paskaitos priklausomybių tematika, pagalba klientams suteikiant palydėjimo paslaugą (5 pav. ir 2 priedo 1 lentelė). Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad darbuotojas individualių konsultacijų metu turi gebėti išklausti klientą „...*Visada galvojau ir dabar galvoju, kad labai svarbu konsultacijų metu klausytis kliento <...> pirmos konsultacijos, pačios pirmiausios trys, keturios, reikia jas paskirti tam, kad išklaustyt ką žmogus galvoja, kokios pas jį problemos yra...*“ (D), taip pat svarbu turėti žinių apie „12 žingsnių“ programą, bei gebėti jas taikyti „...*dažniausiai konsultacijos vyksta dėl 12 žingsnių programos, tačiau dažnai reikia padėti spręsti ir vidinius išgyvenimus...*“ (F). Informantai kalbėdami apie darbo metodus pabrėžė, kad ne ką mažiau svarbesnis metodas yra grupiniai užsiėmimai - „ratai“, kuriuose galima išvelgti vyraujančias nuotaikas bendruomenėje, tam tikras tendencijas, grėsmes ir jas bandyti suvaldyti: „...*dalyvavimas ratuose <...> kai tu sėdi rate ir*

supranti apie ką, kokia susiklosčiusi situacija ir kokia atmosfera bendruomenėje aplamai, tai yra „ratas“ padeda pamatyti ir pajauti kokia atmosfera bendruomenėje, kas kuom „serga“, kas ką slepia, nes vis tiek, kai randiesi tame, tai jauti kas vyksta <...> kai kalbama apie savo jausmus, problemas ir sprendžia jas taip pat, tai vienas iš svarbesnių metodų. “(D), „Problemy sprendimas, žinai, ratuose dalyvavimas, nes irgi, žinai, konfliktai, nepaklusnumas<...>; <...>kiekvieną dieną sėdi rate ~, atsėdi rate<...>; <...>kokią grupę pravedi... “(B). Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime teigė, kad veda psichoedukacinius užsiėmimus: „Pravedinėjau paskaitas <...> jeigu pravedinėti paskaitą nesiremiant į tai kas vyksta bendruomenėje, tai iš principo ta lekcija bus*... “(D), „...pagal grafiką paskaitose <...> apie priklausomybes <...> visą ciklą... “(F). Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad labai svarbu tinkamai pasiruošti paskaitai: „...labai svarbu būdavo ruošti paskaitai... “(D), „...pasimokydavau prieš paskaitą... “(C). Paskaitos plačiai naudojamos bendruomenėse kaip vienas iš pagrindinių būdų perteikti klientams žinias apie priklausomybės ligą, jos eigą, simptomus bei suvaldymo galimybes ir įveikos būdus. Socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse, kalbėdami apie funkcijas dirbant tiesioginį darbą su asmenimis, kurie kreipėsi pagalbos į priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenę išryškino, kad asmenims priklausomiems nuo psichoaktyvių medžiagų reikalinga pagalba suteikiant palydėjimo paslaugą, kad užtikrinti socialinį funkcionavimą: „...tai nuvežimas žmonių į biržą, probacijos tarnybą, seniūniją... “(A), „...ir į policiją važiuoji, ir į ligoninę važiuoji, ir į teismą važiuoji<...>; <...>nuvežti į polikliniką kažką... “(B). Tyrimo dalyviai išryškina, kad dažnai klientų socialinis funkcionavimas yra sutrikęs, asmenys priklausomi nuo psichoaktyvių medžiagų nebūna registruoti užimtumo tarnyboje, todėl neturi sveikatos draudimo, galiausiai neturi galimybės kreiptis į sveikatos priežiūros įstaigas, yra linkę į nusikalstamą veiklą, todėl yra probuojami, neturi įgūdžių ir žinių kur kreiptis dėl socialinės pašalpos. Socialiniai darbuotojai yra pagalbininkai, kurie atstovauja, tarpininkauja klientus tvarkant dokumentus.*

Tyrimo metu informantų buvo klausama, kokias jie atlieka funkcijas priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje dirbant netiesioginį darbą su klientais. Išanalizavus tyrimo dalyvių atsakymus išskirtos trys kategorijos – pavėžėjimo paslauga kliento poreikiams tenkinti, transportavimo paslauga bendruomenės poreikiams tenkinti ir nekontaktinės valandos dirbant biure (6 pav. ir 2 priedo 2 lentelė). Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, pasisakymus apie pavėžėjimo paslaugą kliento poreikiams tenkinti buvo išskirtos trys subkategorijos: su klientų sveikata susiję važiavimai; klientų vežimas dėl iškilusių problemų su teisėsauga; klientų vežimas socialinių reikalų tvarkymuisi. Informantai teigė, kad tenka vykti: „...į ligoninę važiuoji <...> vaistų važiuoji<...>; <...>nuvežti į polikliniką kažką... “(B), „...į polikliniką, ar pas stomatologą, vaistų pirkti, kartais į ligoninės priimamąjį... “(F). Tyrimo dalyviai pažymėjo, kad asmenys vartojantys psichoaktyvias medžiagas



6 pav. Socialinių darbuotojų dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje funkcijos dirbant netiesioginį darbą su klientais

dažnai būna nualinti priklausomybės ligų visose gyvenimo srityse, todėl fiziniai negalavimai ir nusilpusi sveikata reikalauja papildomo dėmesio ir sveikatos priežiūros institucijų pagalbos, o socialiniai darbuotojai užtikrina sveikatos paslaugų pasiekiamumą. Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime nurodė, kad tenka vykti taip pat į: „Važiuoji į teismą, į policiją <...> mes važiom, kalbėjomės su policija <...> man tekdavo jį lydėti, kad jis kalbėtusi su vienu iš pareigūnų<...>(D) „...daug bendrauti tenka jiems su probacija, sistemingai reikia vežti atsižymėti, rečiau į teismus...“(F). Analizuojant informantų teiginius, išryškėjo, kad asmenys priklausomi nuo psichoaktyvių medžiagų, atvykę gydytis į priklausomybės ligų reabilitacinę bendruomenę, atsiveža kartu su savimi pasekmes jų žalingo gyvenimo būdo, kurios pasireiškia ne tik per sveikatos sutrikimus, bet ir problemas su teisėsauga. Tačiau patys klientai neturi materialinių išteklių sistemingai vykti pokalbiams su probacijos tarnybos atstovais, bei vykti į kitus miestus dėl dalyvavimo teisiniuose procesuose, arba susitikti su policijos pareigūnais dalyvavimui apklausose. Socialiniai darbuotojai turi užtikrinti, kad priklausomybės ligų reabilitacinės bendruomenės klientams būtų užtikrintas nuvykimas į teisėsaugos institucijas, tokiu būdu klientai turi galimybę dalyvauti sveikimo procese ir spręsti savo problemas atsineštas iš praeities. Kol bendruomenės klientai dalyvauja sveikimo programoje, socialiniai darbuotojai nurodė, kad jiems tenka vykti „...į darbo biržą važinėti tenka, kažkokius dokumentus vežti į seniūniją, Sodrą...“(D), „...pas antstolius...“(F). Pavėžėjimo paslauga klientams yra taip pat svarbi ir paskutiniame sveikimo etape, kai bendruomenės klientai jau yra įgalūs reaguoti į darbo pasiūlymus bei gali rinktis kvalifikacijos tobulinimo mokymus Užimtumo tarnyboje. Informantai nurodė, kad jie teikia

paslaugas klientams: „...tai nuvežimas žmonių į biržą <...> seniūniją...“(A), „...vežti <...> vaikus <...> užimtumo tarnybos...“(C). Tokiu būdu yra užtikrinamas klientų dalyvavimas aktyvioje darbo rinkos paieškoje, dedami žingsniai link integracijos į darbo rinką ir visuomenę.

Analizuojant socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, pasisakymus apie transportavimo paslaugą buvo išskirtos dvi subkategorijos: maisto atvežimas ir buitinių prekių pirkimas ir atvežimas (6 pav. ir 2 priedo 2 lentelė). Tyrimo dalyviai akcentuoja, kad kuruoja ir tokią sritį kaip maisto atvežimas: „...maisto paėmimas~ iš maisto banko ta prasme...“(A), „Kartą į savaitę maisto parvežti tenka<...>; <...>važiuoju į maisto banką<...>; <...>po maisto prekių parduotuves...“(D). Kadangi įstaigose yra suteikiamas maitinimas socialiniai darbuotojai vyksta susirinkti maisto produktų iš organizacijų teikiančių labdarą ir iš maisto prekių parduotuvių. Norint užtikrinti klientų dalyvavimą sveikimo programoje pirmiausia reikia pasirūpinti, kad klientai nebūtų alkani, nes kitaip klientai galvos tik apie fiziologinius poreikius, o ne dalyvavimą sveikimo ir mokymosi procese. Informantai kalbėdami apie transportavimo paslaugą, nurodė, kad tenka vykti pirkti buitinių prekių: „...tai chemija, tai tualetinio, dažnai šiaip lūžta kažkas iš apyvokos daiktų, tai kas savaitę reikia pirkti...“(F), „...ieškoti kažkokių tai prekių...“(D). Klientų poreikių tenkinimo spektras yra labai platus, tad apima ir paprastą buitinį, kad ir minimalų aprūpinimą.

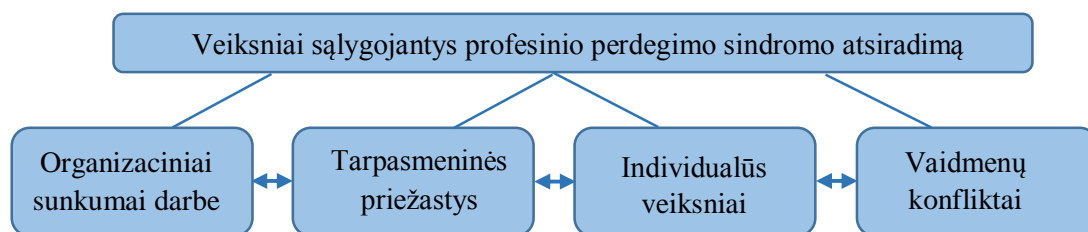
Tyrimo dalyviai teigė, kad taip pat turi nekontaktinių valandų dirbant biure, pagrinde tai darbas su dokumentais: „...atkopijuoti ten „kasdienius dokumentus“<...>; <...>išversti kažkokių dokumentus, „žingsnius“ reikėdavo išversti, surinkti kažkokiais papkes<...>; <...>rinkti tuos dokumentus <...> labai niūrus darbas, man labai nepatikdavo...“(D), „...dokumentų <...> tvarkyt...“(C). Analizuojant išsakytus teiginius apie darbą biure buvo pažymėtina, kad darbas prie dokumentų nėra mėgstama socialinių darbuotojų veikla, tačiau taip pat reikalinga, kad įstaiga galėtų funkcionuoti. Tyrimo dalyviai nurodė, kad dalyvauja projektų rengime ir projektinėse veiklose: „...pildom paraiškas...“(D), „...projektų rašymo, administravimo, ataskaitų teikimo...“(F). Išanalizavus socialinių darbuotojų patirtis dirbant priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje atkreiptinas dėmesys, kad nors socialiniams darbuotojams nepatinka darbai biure, „...kažkokie ofise darbai...“(C), darbuotojai mieliau renkasi tiesioginį darbą su klientais nei darbą prie dokumentų, tačiau jie suvokia dokumentų pildymo svarbą: „...nepatinka, bet svarbus darbas...“(F). Tačiau darbas su klientais yra neatsiejamas nuo darbo su dokumentais, nes įstaiga turi įsipareigojimų kitoms institucijoms, dokumentų pildymas yra privalomas.

Išanalizavus socialinių darbuotojų interviu medžiagą apie jų atliekamas funkcijas buvo išskirta, kad jas sudaro tiesioginis ir netiesioginis darbas su klientais. Dirbant tiesioginį darbą su klientais priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse galime daryti prielaidą, kad darbas reikalauja daug bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių bei darbuotojai turi gebėti taikyti ne tik

socialinio darbo metodus, bet ir išmanyti ir žinoti „12 žingsnių programą“. Dirbant netiesioginį darbą su klientais priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje socialiniam darbuotojui daugiau tenka būti tarpininku tarp klientų ir kitų įstaigų organizuojant pavėžėjimo paslaugas, dokumentų ruošimą ir jų savalaikį pristatymą į kitas institucijas. Kai socialiniai darbuotojai susiduria su labai plačiu spektru paslaugų, kuriuos turi teikti savo klientams, o žmogiški resursai yra riboti, atsiranda tikimybė, kad tam tikri veiksniai sąlygos profesinio perdegimo sindromo atsiradimą, kuriuos apžvelgsiu kitame poskyryje.

3.2.2. Veiksniai sąlygojantys socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromo atsiradimą

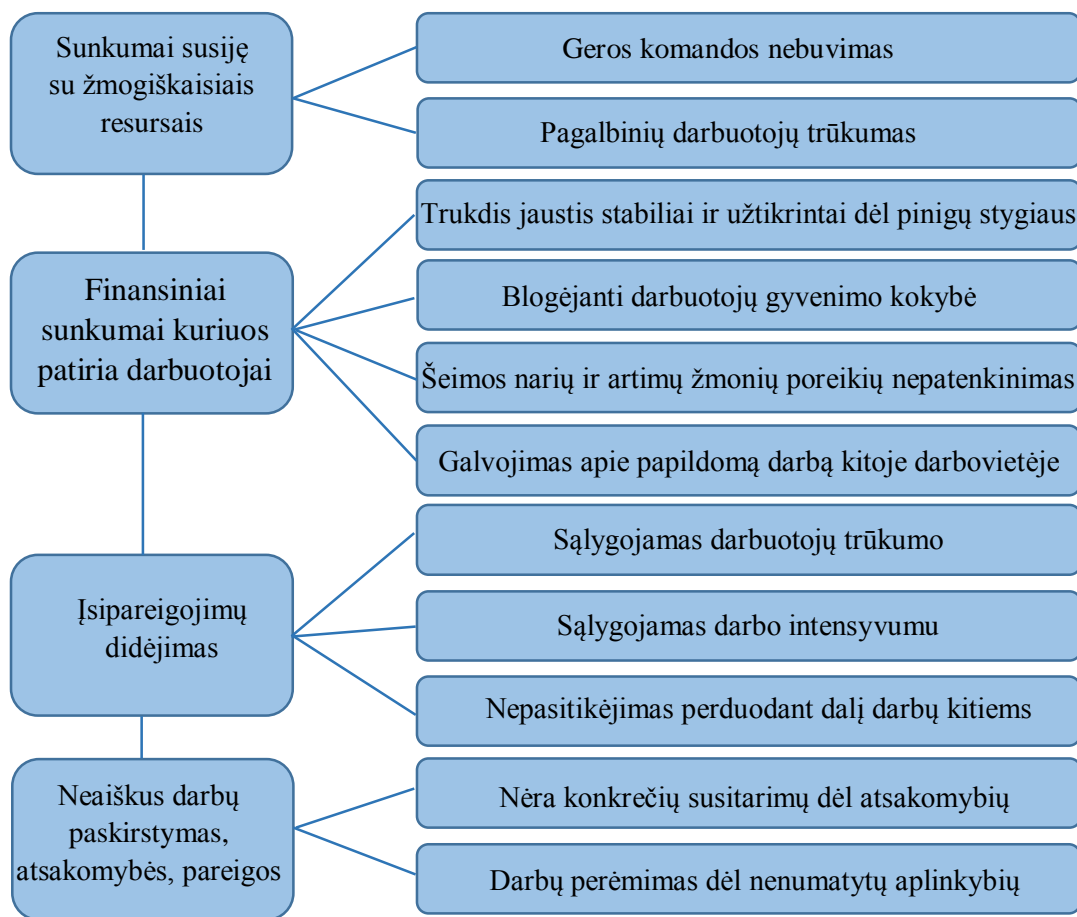
Profesinis perdegimas „neužklumpa“ netikėtai. Jis turi savo raidą ir veiksnius per kuriuos ateina pas entuziastingą, labai atsakingą, tobulumo siekiantį darbuotoją ir iššaukia profesinio perdegimo sindromą. Išanalizavus socialinių darbuotojų interviu, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, išskirtos keturios veiksmų grupės sąlygojančios profesinio perdegimo sindromo atsiradimą: organizaciniai sunkumai darbe; tarpasmeninės priežastys; individualūs veiksniai; vaidmenų konfliktai (7 pav.)



7 pav. Veiksniai sąlygojantys profesinio perdegimo sindromo atsiradimą

Organizaciniai sunkumai darbe sąlygojantys profesinio perdegimo sindromo atsiradimą. Analizuojant gautus rezultatus apie organizacinius sunkumus darbe buvo išskirtos keturios kategorijos: sunkumai susiję su žmogiškaisiais resursais; finansiniai sunkumai, kuriuos patiria darbuotojai; įsipareigojimų didėjimas; neaiškus darbų paskirstymas, atsakomybės, pareigos (8 pav. ir 2 priedo 3 lentelė).

Tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse, patiria sunkumus susijusius su žmogiškaisiais resursais. Išanalizavus tyrimo dalyvių atsakymus apie žmogiškų resursų trūkumą buvo išskirtos dvi subkategorijos: geros komandos nebuvimas ir pagalbinių darbuotojų trūkumas. Informantai teigė: „...sakyčiau geros komandos nebuvimas<...>, savanoriai, kurie yra<...> kaip budėtojo rolei, kuriam mažai ką gali



8 pav. Organizaciniai sunkumai darbe sąlygojantys profesinio perdegimo sindromo atsiradimą

patikėt. Tas naujas žmogus <...> tai jį išvis, dar skambina pastoviai „va tokia vat situacija, kaip man elgtis“, arba jau pasielgė neteisingai <...> tai iš esmės <...> nėra komandos <...> kompetentingos komandos atlikti kažkokių reikalus; <...>vos iš jo naktinis budėtojas...“(B), „...labai trūko žmonių komandoje...“(D), „...tas pats aptarimas lygtais, bet būna po to sunku, sunku, kaip ir kiekvienam kolektyve, vienas daugiau linkęs atsakomybės prisiimti, kitas mažiau...“(E). Priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenių siektini teigiami rezultatai tiesiogiai priklauso nuo geros komandos buvimo. Kadangi bendruomenė apima ne tik socialinio darbo ir kitas mokslo disciplinas, bet ir ūkinę dalį, egzistuoja pagalbinais darbai, kuriuos gali atlikti įstaigos savanoriai, kurių dažnai trūksta: „Nes yra kažkokių tai darbų, kuriuos atrodo galėtų bet kas padaryti, bet nėra to bet ko...“(B), „Trūko žmonių...“(D), „...sunku, kai turi viską aprėpti...“(F). Dėl to kenčia socialiniai darbuotojai, kurie pilnai neišnaudoja savo pagalbos klientui galimybių, dirbdami mažiau kvalifikuotą darbą „...aš kažką tikrai galiu daugiau, negu vežti kažkur, nuvažiuot paimt maisto, pasikraut pilną bagažinę ir parvežt...“(B).

Tyrimo dalyviai teigė, kad patiria finansinių sunkumų, kurie: trukdo jaustis stabiliai ir užtikrintai; nepatenkina šeimos narių ir artimųjų poreikių; blogina darbuotojų gyvenimo kokybę; socialiniai darbuotojai yra priversti galvoti apie papildomą darbą kitoje darbovietėje. Informantai

teigė: „...finansinės problemos, tas toksai nestabilumas...“(A), „Materialiniai dalykai buvo labai silpni, dėl to jausdavausi labai prislėgtas. Tai kirsdavo per savivertę<...>; <...>šitie klausimai man nedavė kažkokios tai ramybės<...>; <...>pastoviai galvodavau, nebuvo to stabilumo...“(D). Beveik visi funkcionuojantys priklausomybės ligų reabilitacijos centrai yra iš nevyriausybinio sektoriaus, kurie išsilaiko iš geranoriškų aukų ir projektinės veiklos. Todėl pasitaiko laikotarpių, kai tarp projektų atsiranda laiko tarpas, kuris būna labai sunkus finansiškai žmonėms, kurie dirba šioje srityje, tame tarpe ir socialiniai darbuotojai, „...finansiniai sunkumai irgi <...> pas mus to projekto nėra...“(E). Todėl labai svarbu yra ar įstaiga kol vykdė projektinę veiklą sugebėjo sugeneruoti papildomų lėšų, kurios veiks kaip kompensacinis mechanizmas tuo laikotarpiu, kol pereidinės nuo vieno projekto pabaigos iki kito pradžios. Finansų stygius socialiniams darbuotojams ne tik trukdo jaustis stabiliai ir užtikrintai, bet ir, pasak tiriamųjų, blogina gyvenimo kokybę: „...vienas iš tų dalykų dėl ko man nesigaudavo užmegzti kažkokių tai santykių <...> ta įtaka, dėl finansų stygiaus, labai stipriai neigiamai įtakojo mano gyvenimo kokybę...“(D), „...nestoju toliau nesimokinu...“(B), „...galvojimas pastoviai apie <...> pinigus<...>; Tai remiasi daug* ir finansai remiasi ir, ir, ir gyvenimo kokybė ir aplamai <...> man atrodo, kad aš turiu 24 val. per parą dirbt ir, ir, ir, kad galėčiau, nu, kad galėčiau tik funkcionuoti, ~kad gauti kažkokią kapeiką...“(C). Gyvenimo kokybės blogėjimas galimai daro neigiamą įtaką ir darbo produktyvumui, nes darbuotojas, galvojantis apie tai kaip išgyventi dėl finansų trūkumo, ir už ką įsipilti kuro, kad atvykti iki darbo, mažai galvos apie tai kaip pagerinti darbo efektyvumą, ypač tikėtina, kad tai gali neigiamai atsispindėti ant klientų, nes darbuotojas palaikydamas glaudų ryšį su asmenimis, kurie gydosisi priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, gali perteikti savo neigiamą būseną kitiems. Finansinės problemos paliečia ne tik pačius socialinius darbuotojus, bet turi neigiamos įtakos ir jų šeimos nariams bei artimiesiems. Tyrimo dalyviai teigė: „Santykiuose su drauge tie dalykai labai kirsdavo...“(D), „...daleiskim sūnus atvažiuoja, tai dar jo mama turėdavo įdėti jam ten pinigėlių, kad aš jį galėčiau kažkur tai nusivesti ir šitoj vietoj kažkaip tai tas toksai būdavo ir blaškydavo mane patį...“(A). Iš informantų teiginių išryškėjo, kad finansiniai sunkumai neigiamą įtaką daro ne tik socialiniam darbuotojui asmeniškai, bet paliečia ir šeimos narius bei artimuosius, kas galimai dar labiau gali pabloginti socialinio darbuotojo savijautą. Esant tokioms aplinkybėms darbuotojai pradeda galvoti apie tai, kaip papildomai užsidirbti: „...pradėjau galvoti apie kažkokį kitą darbą<...>; <...>vėliau pradėjau dirbti apsaugoje...“(D), „...dažniausiai bandai kažkur papildomai užsidirbti...“(F), „...važiavome į Belgiją, daugmaž pasiskaičiavom ką mes ten užsidirbsim...“(A). Dėl to, kad darbuotojai finansų stygių bando kompensuoti dirbdami papildomus darbus išauga rizika, kad toks darbuotojas greičiau pervargs ir profesinis perdegimas atsiras anksčiau nei jis galėjo tikėtis.

Tyrimo dalyviai teigė, kad kai bendruomenėje trūksta darbuotojų socialiniai darbuotojai jaučia įsipareigojimų didėjimą: „...aš tada čia viską vežu<...>; <...>turi daryti kitus darbus...“(B),

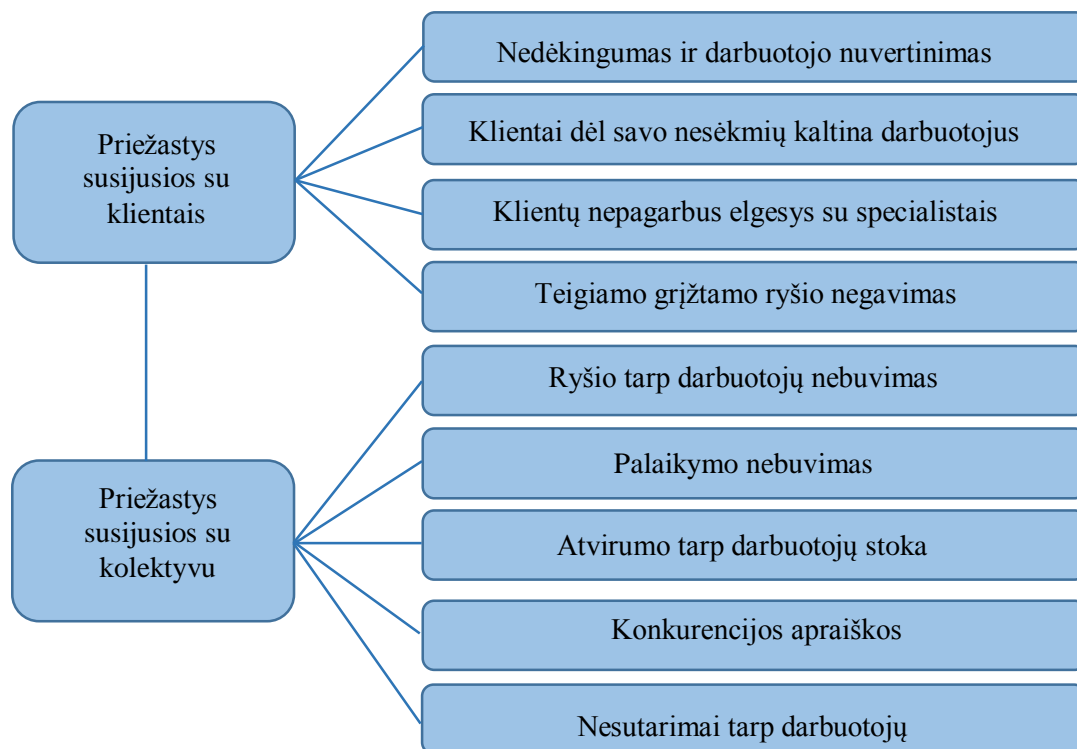
„...pačioje pradžioje buvome tik dviese<...>; <...>kad žmonių skaičius buvo mažas, todėl reikėjo viską suversti ant savęs...“(D). Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime nurodė, kad turėjo dirbti ir kitų darbus dėl to, kad daugiau nebuvo kam tuos darbus atlikti. Dėl to atsirado ir padidėjęs darbo intensyvumas. Informantai teigė: „...buvo ir to intensyvumo, tuo metu...“(A), „...ar nuo to tempo tokio...“(E), „...retai, kad iki penkių atsilaisvini, lėkime, ypač, kai nėra savanorių...“(F). Padidėjęs darbo intensyvumas reikalauja daugiau pastangų, energijos atlikti paskirtiems darbams. Tyrimu nustatyta, kad ne tik darbuotojų trūkumas sąlygojo įsipareigojimų didėjimą, bet ir socialinių darbuotojų individualios savybės, tokios kaip nepasitikėjimas perduodant dalį darbų kitiems darbuotojams. Tyrimo dalyviai teigė: „...aš kai kuriose srityse nepasitikiu žmogum ir einu pats daryti<...>...“(B), „...aš nepasitikiu, atrodo, kad jis kažkaip sulaužys tenai, ar nesugebės<...>; <...> aš jau skambinu, klausiu tenai, kiek tenai...“(E). Toks socialinių darbuotojų elgesys pasireiškėdavo, kai turėdavo perduoti dalį atsakomybių mažai patirties turintiems darbuotojams.

Kalbėdami apie sunkumus, kurie atsiranda dėl organizacinių veiksnių, tyrimo dalyviai paminėjo, kad prie profesinio perdegimo sindromo atsiradimo prisideda ir neaiškus darbų paskirstymas, atsakomybės, pareigos (8 pav. ir 2 priedo 3 lentelė). Išanalizavus socialinių darbuotojų patirtis, kurie dirba priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, buvo išskirtos dvi subkategorijos: nėra konkrečių susitarimų dėl atsakomybių ir darbų, perėmimas dėl nenumatytų aplinkybių. Informantai nurodo: „...nėra konkretumo<...>; <...>daug streso keldavo, tiek atsakomybės, tiek kažkokios pareigos<...>, kurios labai buvo prisipynę, susipynę<...>; <...>noris daug daryt, bet nu*, ir tą darai, ir tą darai ~, po to kažkokios, tipo, kad čia ne tu turėjai, čia ne tavo, ne tu turėjai daryt, o padarei...“(C), „...šiaip turbūt norėtusi, kad ~ labiau, aiškiau, kiekvienas iš mūsų čia esančių žinotumėm savo pareigas, savo atsakomybes ir, ir, ir to laikytumėmės...“(A), „Konkrečios vienos funkcijos nėra <...> viską darai kas tai dienai nu*...“(E). Tyrimo dalyviai aiškiai išreiškė susirūpinimą, kad nėra aiškių pareigybių, tenka daryti savo ir kitų darbus, kartais sunku atskirti kur daro savo, o kur kito darbuotojo darbus, nėra aiškumo kas neša kokias atsakomybes. Ne tik neaiškus darbų paskirstymas, bet ir darbų perėmimas dėl nenumatytų aplinkybių sukelia papildomus sunkumus socialiniams darbuotojams dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, informantai teigė: „...savo išeiginę praleisdavau kažkam tai...“(D), „...turi nešti ir jo atsakomybes <...> per laisvą dieną turi...“(F). Toks darbų perskirstymas tarytum eliminuoja socialinių darbuotojų darbo grafiką ir laisvas nuo darbo dienas.

Apibendrinant organizacinius veiksnius sąlygojančius profesinio perdegimo sindromo atsiradimą, teigtina, kad dirbant socialinį darbą su asmenimis priklausančiais nuo psichoaktyvių medžiagų svarbų vaidmenį vaidina žmogiškieji resursai. Nuo to priklauso ar organizacijoje dirba pilna komanda, kurios specialistai yra kvalifikuoti darbuotojai turintys darbo patirties su asmenimis priklausančiais nuo psichoaktyvių medžiagų, bei patirties dirbant komandinį darbą. Darbuotojų

trūkumas nepadengia visų darbų, kuriuos reikia atlikti priklausomybės ligų reabilitacinėje bendruomenėje, dėl to didėjant darbo krūviui, intensyvumui, atsakomybėms, tikėtina atsiranda sumaištis dėl neaiškių darbų paskirstymo. Dėl to didėja tikimybė, kad socialiniam darbuotojui gali atsirasti profesinio perdegimo sindromas.

Tarpasmeninės priežastys susijusios su profesinio perdegimo sindromo atsiradimu. Atlikus duomenų apie tarpasmenines priežastis analizę buvo išskirtos dvi tarpasmeninių priežasčių, sąlygojančių profesinio perdegimo sindromą, kategorijos: priežastys susijusios su klientais ir priežastys susijusios su kolektyvu (9 pav. ir 2 priedo 4 lentelė).



9 pav. Tarpasmeninės priežastys susijusios su profesinio perdegimo sindromo atsiradimu

Pirmoji kategorija – priežastys susijusios su klientais, apima keturias subkategorijas: nedėkingumas ir darbuotojo nuvertinimas; klientai dėl savo nesėkmių kaltina darbuotojus; klientų nepagarbus elgesys su specialistais; teigiamo grįžtamo ryšio negavimas. Kalbėdami apie nedėkingumą ir darbuotojo nuvertinimą informantai teigė: „...<...>numoja į tavo ranka...“(A), „...daug kas sako, kad tai nedėkingas darbas, tai yra tavęs niekas ant rankų nenešios ir negirs<...>; <...>kaip grindų skuduras, į tavo kojas nušluostė ir „viskas, davai, ačiū“...“(D). Nors socialiniai darbuotojai yra profesionalai, tačiau toks nedėkingas klientų elgesys gali neigiamai paveikti tiek pradedantį darbuotoją, tiek profesionalą. Pasitaiko atvejų, kai klientai dėl savo nesėkmių kaltina darbuotojus, tyrimo dalyviai nurodė, kad: „...žiūri tokiu žvilgsniu į tavo, atrodo, kad tu čia kaltas dėl jo visų problemų.“(A), „...mane kaltindavo...“(D), „...visada nori pateisinti savo išėjimą, dėl to kalti visi aplinkui, bet tik ne jis pats...“(F). Kaltinimai dažniausiai yra nepagrįsti, asmenys priklausomi nuo psichoaktyvių medžiagų dažniau linkę ieškoti kaltų aplinkoje nei keisti savo

destruktyvų elgesį. Toks elgesys pasireiškėdavo ne tik darbuotojų kaltinimu, bet ir nepagarbiu elgesiu: „...galbūt ir įžeidžia<...>, <...>tiesiog, nu, ten kažkokią repliką numeta...“(C), „...kandūs juokeliai kartais...“(F), „...žiūri kaip į policininką...“(E). Ilgainiui toks klientų elgesys dingdavo, jeigu asmenys dalyvaujantys sveikimo procese sugebėdavo praeiti programą nuo pradžių iki galo. Kadangi sveikimo kelias yra ilgalaikis procesas ir jį sėkmingai praeina ne visi klientai, socialiniai darbuotojai įvardino, kad jiems trūksta teigiamo atgalinio ryšio iš asmenų, kurie gydos ar gydėsi priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje: „...pagrindinis dalykas<...> kada negauni to atgalinio ryšio...“(A), „Trūko ... tokio atgalinio ryšio...“(D), „...nedėkinga profesija...norisi to gero žodžio <...> didžiąja dalim to nėra...“(F). Darbuotojai taip pat turi jausmus ir lūkesčius, natūralu, kad norisi sulaukti teigiamo atgalinio ryšio, kuris pastiprintų motyvaciją tęsti darbinę veiklą. Negaudami iš klientų paskatinančių žodžių, socialiniai darbuotojai to tikisi iš kolegų.

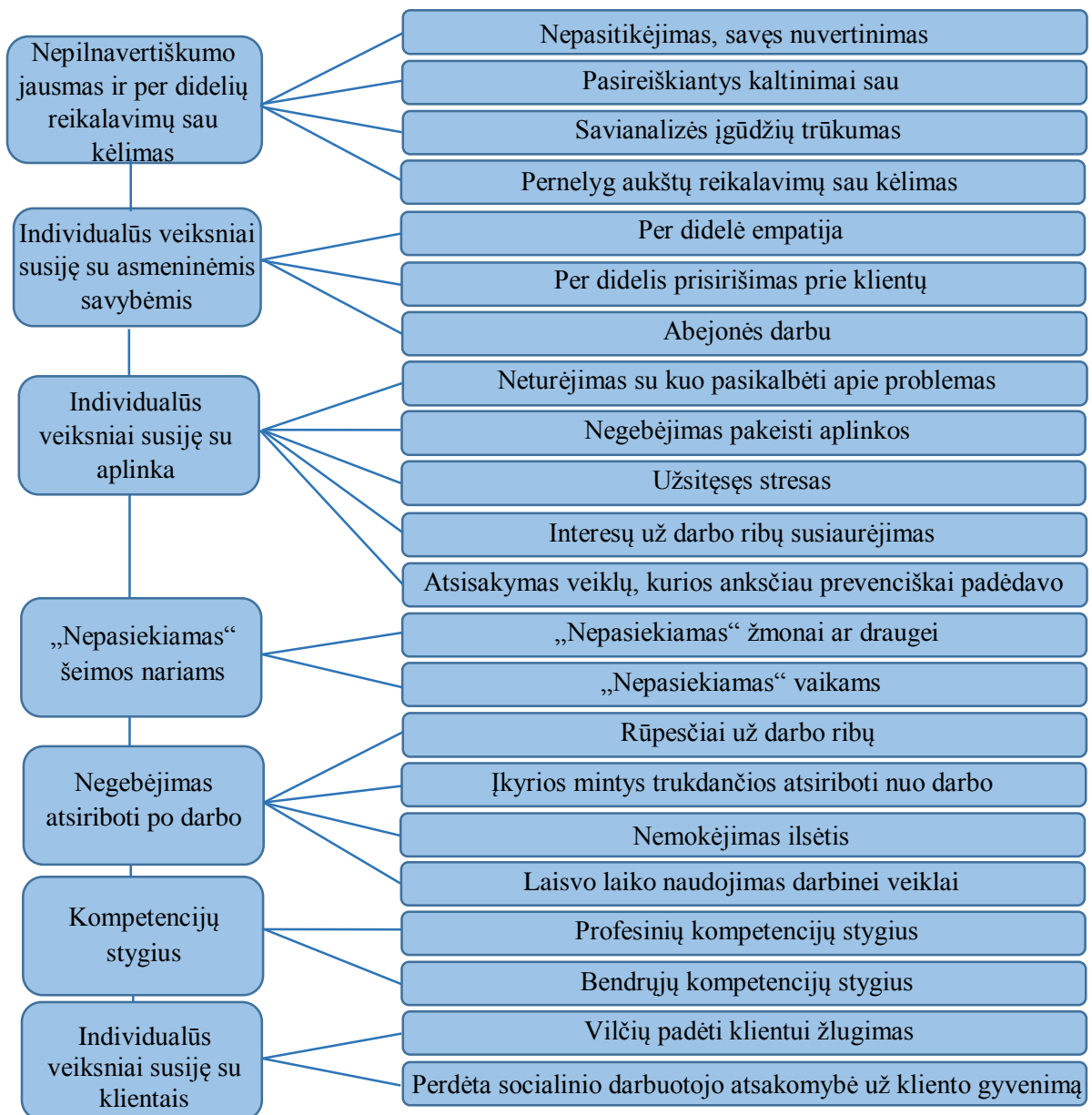
Antra išskirta kategorija – priežastys susijusios su kolektyvu (9 pav. ir 2 priedo 4 lentelė). Paradoksalu, socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse, patiria didelį stresą dirbdami su asmenimis priklausomais nuo psichoaktyvių medžiagų vartojimo ir dėl to kolektyvas, tarytum, turėtų būti emocinė atrama socialiniam darbuotojui, kurių stiprus ryšys kompensuotų neigiamus potyrius su klientais. Tačiau tyrimo dalyviai teigė: „Blaško tas, turbūt, ryšio nebuvimas...“(A), „...kažkokios komunikacijos stoka...“(E), „...už akių kalbėdavausi su kitu žmogumi...“(D), ryšio tarp darbuotojų nebuvimas apsunkina socialinių darbuotojų tiek darbo efektyvumą, tiek draugiškos atmosferos darbe formavimą. Taip pat informantai pažymėjo, kad: „...trūkumas to palaikymo kažkokio...“(B), „...jausmas, kad aš vienas <...> reikėjo palaikymo...“(D), noras jausti kolegų palaikymą yra nepaprastai svarbus, tačiau ne visada pasiekiamas. Prie to prisideda ir atvirumo tarp darbuotojų stoka, socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime teigė: „...aš to niekad nesiegiu, niekada apie tai nekalbėjau<...>; <...> aš nesakydavau, galvojau „ai“, ką čia kalbėti <...> vis tiek nesupras...“(D), „...turėdavai laviruoti...“(C), „...nesinori savo problemom ir kitus dar užkrauti...“(F). Palaikyti draugišką, abipusiu supratimu pagrįstą ryšį kolektyve neįmanoma jeigu nėra nuoširdaus ir atviro bendravimo tarp kolegų. Santykiai turi tendenciją peraugti į konkurencijos apraiškas. Tyrimo dalyviai nurodė: „...jautėsi ta konkurencija kažkokia...“(A), „...nepasakyčiau, kad konkurencija, bet vat toksai, toksai lygtais kažkoks tai<...>, <...>nežinau net kaip įvardinti, nei rungtynės, nei tokios, nei lenktynės, nei toks, tokia trintis viduj ir tas tokį jausmą kelia<...>, <...>kažkas tokio kaip konkurencingumas<...>; <...>visuomet noris, mm.: padaryt gerai ir, ir geriau už kitą, ~ nu, labai sunku būt tai, kad kažkas galbūt, kažkas už tave geriau padarys...“(C). Laiku nepradėjus dirbti kolektyvo stiprinimo linkme, tikėtina, kad laikui bėgant konkurencijos apraiškos gali virsti į darbuotojų tarpusavio nesutarimus. Informantai nurodė: „...galbūt sunkumai, jeigu dar kalbant su kolegom~<...>, <...>bendravime galbūt, kažkokie nesutarimai <...> kurie įtakoja tavo ~, tavo

išreikštą nuomonę, arba, arba, jeigu nenorint išreikšt, susilaikant jos, nes nesinori kažkaip įžeist<...>, <...>turėdavai laviruot...“(C), „...konfliktinės situacijos...“(B), „...asmeninių nesutarimų su šalia esančiu, nu savanoriu, tarnautoju, darbuotoju, kaip čia pavadinsim...“(A), „...nuomonių išsiskyrimas...“(D). Atkreipiamas dėmesys, kad nesutarimai tarp darbuotojų gali suskaldyti komandą, dėl to gali sutrikti visos bendruomenės kaip sistemos funkcionavimas.

Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacinėse bendruomenėse, patirtis buvo atskleista, kad tarpasmeninės priežastys dėl ko atsiranda profesinio perdegimo sindromas yra glaudžiai susiję su klientais, jų neigiamu požiūriu į socialinius darbuotojus, neigiama klientų bendravimo kultūra darbuotojų atžvilgiu. Labai svarbu darbuotojams jausti emocinį palaikymą iš kolegų, o gebėjimų stoka palaikyti stiprų tarpusavio su kolegomis ryšį veda prie konkurencijos ir nesutarimų, dėl to socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, gali atsirasti profesinio perdegimo sindromas.

Individualūs veiksniai susiję su profesinio perdegimo sindromo atsiradimu. Analizuojant gautus rezultatus, susijusius su individualiais veiksniais sąlygojančiais profesinio perdegimo sindromo atsiradimą, buvo išskirtos septynios kategorijos: individualūs veiksniai susiję su nepilnavertiškumo jausmu ir per didelių reikalavimų sau kėlimu; individualūs veiksniai susiję su asmeninėmis savybėmis; individualūs veiksniai susiję su aplinka; „nepasiekiamas“ šeimos nariams; negebėjimas atsiriboti po darbo; kompetencijų stygius; individualūs veiksniai susiję su klientais (10 pav. ir 2 priedo 5 lentelė).

Išanalizavus socialinių darbuotojų dalyvavusiųjų tyrime pasisakymus apie profesinio perdegimo sindromo atsiradimo individualius veiksnius, susijusius su nepilnavertiškumo jausmu ir per didelių reikalavimų sau kėlimu, buvo išskirtos keturios subkategorijos: nepasitikėjimas, savęs nuvertinimas; pasireiškiantys kaltinimai sau; savianalizės įgūdžių trūkumas ir pernelyg aukštų reikalavimų sau kėlimas. Tyrimo dalyviai teigė: „...atrodo šitas kažkokiuose ten darbuose gaudosi, kitas vėl kažkame tai, ir atrodo, o ką aš galiu iš savęs, statyt nemoku, glaistyt nemoku ten, kažkokiuose vėl ten darbuose kur plečiamės, vėl patarti nieko negaliu, tai šitoj vietoj irgi kirsdavo per vidų<...>; o tai ar aš čia įgalus išviso kažką tai prisidėti...“(A), „...tiesiog, toksai savimi nepasitikėjimas...“(C), „Savivertė gal buvo žema...“(E). Toks savęs nuvertinimas ir nepasitikėjimas savimi tikėtina perauga į savęs kaltinimą. Tyrimo dalyviai akcentavo: „...kažkaip atrodo aš labai mažai bedarau...“(C), <...>bet čia save tik galiu ir kaltint...“(B), „...dvigubai blogiau būdavo, kaltės jausmas<...>; <...>save kaltindavau...“(D). Galimai toks destruktivus požiūris, kaip kaltinimai sau, nepasitikėjimas savo jėgomis, socialiniams darbuotojams pasireiškė dėl savianalizės įgūdžių trūkumo. Informantai nurodė: „...nesupratimas to, kad aš tiesiog pavargau...“(D), „...niekuomet sau neįsivardinu, kad aš galiu būti pervargęs...“(C), „...nepagalvodavau, kad reikia reaguoti į kūno siunčiamus pervargimo signalus...“(F). Tikėtina, kad tyrimo dalyviai siekdami būti



10 pav. Individualūs veiksniai susiję su profesinio perdegimo sindromo atsiradimu

efektyviais nenorėjo priimti tos minties, kad turi savo jėgų, energijos ribas, kėlė pernelyg aukštus reikalavimus sau. Tyrimo dalyviai teigė: „...*paskaitas skaityt ir, ir vest taip norisi viską idealiai...*“(C), „...*man reikia būti pavyzdžiu <...> iš savęs reikalavau, kad aš privalau būti geroje nuotaikoje, visada džiaugtis<...>; <...>atsirado įkyri mintis, kad man reikia būti pavyzdžiu<...>; <...>atiduodavau visas savo jėgas, kad būti pavyzdžiu<...>; <...>negalėjau sau leisti būti pavargusiu...*“(D), „...*atrodė, kad darbas vienintelė gyvenimo prasmė, visas jėgas ten palikdavau <...> teko daug ko atsisakyti<...>; <...>dabar galvoju, gal įvertinimo norėjosi...*“(F). Toks žlugdantis požiūris į save ir į darbą socialinius darbuotojus veda prie emocinio išsekimo.

Išanalizavus informantų atsakymus buvo nustatyta, kad individualūs veiksniai susiję su asmeninėmis savybėmis socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų rehabilitacijos bendruomenėse, pasireiškia: per didelė empatija; per dideliu prisirišimu prie klientų ir abejonėmis

darbu. Tyrimo dalyviai įvardino, kad: „...kažkoks vaikinys išvažiuoja, tiesiog, m.:*, gal pereaguoji viduj<...>, <...> pergyvenu dėl to, kad, nu, išėjo<...>; <...>išėjimas turi savo prieskonį, jis yra skaudus...“(C), „...kartais išgyveni dar labiau nei klientas...“(F), „...jam išėjus <...> būna sunku...“(A). Studijuojant socialinį darbą moko, kad empatija klientams neturi peržengti ribos, kai socialiniai darbuotojai pergyvena labiau už patį klientą, perdėtai artimi santykiai veda prie pernelyg didelio prisirišimo prie klientų. Tyrimo dalyviai akcentavo: „...sakau, nu, prisirišu greitai...“(C), „...tačiau kažkokiam momente aš juos nustoju vadinti klientais ~, arba nustoju elgtis su jais kaip su klientais <...> visados norėjosi, visų pirma, draugiškų kažkokių tai santykių <...> aš kartais pirkdavau jiems ledų...“(D), „...jauti didesnę simpatiją, gal net prisirišimą...“(F). Socialiniai darbuotojai nekontroliuodami savo empatijos jausmo ir prisirišimo prie klientų labai greitai nusivilia santykiais, nes asmenys priklausomi nuo psichoaktyvių medžiagų, kurie nutraukė sveikimo programą, toliau nesistengia bendrauti ir tiesiog pamiršta apie tokias draugystes. Tyrimo dalyviai dėl patiriamo nusivylimo net pradėdavo abejoti tuo ką daro, pradėjo abejoti savo darbu: „...ką aš čia išvis darau aplamai, ką aš aplamai darau<...>; <...>tiesiog ką aš veikiu ~ čia, kodėl aš čia, kad lygtais neturėčiau ką kitko veikt ir aplamai, kažkur kitur savęs realizuot...“(C), „...ar čia verta aplamai tą toliau daryt...“(A), „...ką aš čia veikiu...“(D). Tokios mintys slėgė socialinius darbuotojus iš vidaus, vertė abejoti jų pasirinkta profesine veikla.

Išanalizavus tyrimo dalyvių atsakymus apie individualius veiksnius susijusius su aplinka buvo išskirtos penkios subkategorijos: neturėjimas su kuo pasikalbėti apie problemas; negebėjimas pakeisti aplinkos; užsitęsęs stresas; interesų už darbo ribų susiaurėjimas; priverstinis atsisakymas veiklą, kurios anksčiau prevenciškai padėdavo kovoti su profesinio perdegimo sindromu (10 pav. ir 2 priedo 5 lentelė). Informantai teigė: „...trūksta to, kad neturiu su kuom išsiliet. Aš sugeriu, sugeriu viską ir iš chebros sugeriu, iš tarnautojų sugeriu, man nėra kur atiduot susikaupusių rūpesčių. ~ Kažkokios aukštesnės norėtusi grandies, kad aš galėčiau atiduot; <...>nerandi laiko nuleisti tų visų emocijų...“(B), „...pas mane tokių žmonių nebuvo...“(D), „...nesinori savo problemom ir kitus dar užkrauti...“(F). Neturėjimas su kuo pasikalbėti socialinius darbuotojus dalyvavusius tyrime tarytum „užstrigdydavo“ jų pačių bėdose, neigiamose situacijose. Pasidalinimas apie problemas reikšdavo, kad tada problemą bandytų spręsti jau ne vienas žmogus, išnyktų subjektyvumo faktorius bei būtų lengviau atrasti konstruktyvių sprendimo būdų. Informantai nurodė, kad patys tapo pasyvesni, sunkiau darėsi pakeisti aplinką: „...niekur neišvykims, pastovus aplinkos nepakeitimas...“(C), „...pradėjau save izoliuoti...“(D). Pastovūs nusivylimai, vidinės problemos, apie kurias nebuvo su kuo pasikalbėti, užsidarymas nuo kitų žmonių sąlygojo socialinių darbuotojų dirbančių priklausomybės ligų rehabilitacijos bendruomenėse buvimą nuolatinėse stresinėse situacijose. Tyrimo dalyviai nurodė: „...nes tu pastoviam strese<...>; <...>stresą kelia, kai yra neįvykdyti darbai<...>; <...>yra tęstinumas <...> pastovus jau, eilė metų

to streso, jisai gal jau prisikaupęs yra, nes anksčiau, kai aš pradėjau „X“ (organizacijos pavadinimas), aš to streso tiek neišgyvendavau, aš išvis neišgyvendavau to streso, o dabar kažkaip daugiau naštos atsirado, daugiau rūpesčių <...> atsirado daugiau to streso, kuris yra nenutrūkstantis ilgą laiką<...>; <...>kelios įtemptos dienos, tiek darbe, tiek namie, tada tu tiesiog nerandi laiko nuleisti tų visų emocijų...“(B), <...>būdavo užsitęsavo <...> savaitėm tiesiog<...>(D), „...nuolatinis stresas dėl nesibaigiančių problemų...“(F). Užsitęsęs nuolatinis stresas neigiamai paveikia darbuotoją ne tik darbo vietoje ir su darbu susijusiose srityse, tačiau ir už darbo ribų. Informantai pažymėjo: „...pradėjau tiesiog nustoti <...> sportuoti, ar važinėti dviračiu, man tai labai patikdavo<...>; <...>stresas įtakojo viskam, prapuldavo nuotaika, noras kur nors eiti...“(D), „...viską į veiklą...“(E), „...niekur nespėji...“(F). Interesų už darbo ribų susiaurėjimas reiškė, kad tyrimo dalyviams darbas užimdavo vis daugiau laiko ir atimdavo vis daugiau jėgų, o jėgų, laiko ir motyvacijos atsistatymui likdavo vis mažiau. Tyrimo dalyviai išryškino, kad pasitaikydavo situacijų ar aplinkybių, kai tekdavo atsisakyti veiklą, kurios prevenciškai padėdavo kovoti su profesiniu perdegimu: „...pas mane <...> kelėnų traumos, aš labai daug ko negaliu daryt, negaliu futboliuko, negaliu kašės, negaliu tinklinio...“(B), „...teko hobių atsisakyti, keisti gyvenamą vietą...“(F), „...išvyką su darbiniais reikalais <...> pobūvį su šeima iškeiti...“(E). Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime pabrėžė, kad tekdavo atsisakyti mėgstamų veiklų, o tai galimai neigiamai veidavo ne tik socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje darbo efektyvumą, bet asmeninio gyvenimo kokybę.

Tyrimo dalyviai minėjo, kad būdavo „nepasiekiami“ šeimos nariams, tai yra „nepasiekiami“ žmonai ar draugei ir „nepasiekiami“ vaikams. Tyrimo dalyviai teigė: „...namie <...> žmona, skambina, „pavargau, davai atvažiuok“...“(B), „...nustojau save mylėti, kaip aš galiu ~ atiduoti kažkokią tai meilę...“(D), „...fiziškai namie, bet mintimis dar sprendimuose nesibaigiančių klausimų...“(F). Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime nurodė, kad šeimos nariams ir artimiems žmonėms jau nesugebėjo skirti pakankamai dėmesio ir meilės. Taip pat tapo mažiau „pasiekiami“ vaikams. Informantai pažymėjo, kad: „...norisi daugiau laiko vaikui skirti, bet turi sėdėti prie kompo ir dirbti vakarais...“(F), „...vaikai maži namie irgi prisideda prie darbinio streso...“(B). Socialiniai darbuotojai dirbdami priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse iš didelio noro padėti kitiems nuskriausdavo sau artimiausius žmones skirdami jiems mažiau laiko.

Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, pasisakymus apie negebėjimą atsiriboti po darbo buvo išskirtos keturios subkategorijos: rūpesčiai už darbo ribų; įkyrios mintys, trukdančios atsiriboti nuo darbo; nemokėjimas ilsėtis; laisvo laiko naudojimas darbinei veiklai (10 pav. ir 2 priedo 5 lentelė). Tyrimo dalyviai teigė, kad: „...problemos pradėjo kauptis ne tik reab. centre, bet ir už centro ribų. Viduje

viskas kaupėsi, kaupėsi, pas mane problemos atsirado tiesiog visur, kur tik nenuėičiau...“(D), „...kad neateit į darbą ir neatsinešt kažkokių tai problemų...“(C). Problemos už darbo ribų trukdė susirasti kažkokios prasmingos veiklos, kuri padėtų atsiriboti nuo darbinių reikalų. Dėl to informantai teigė, kad atsikratyti įkyrių minčių darėsi vis sunkiau: „...bet ir pastoviai jaučiu įtampą~ 24 valandas per parą. Guluosi ir keliuosi su ta pačia mintim<...>(C), „...pavargdavau nuo tų savo negatyvių minčių <...> smegenys negalėdavo atsijungti <...> daug negatyvių minčių, kuriomis atsikratyti tiesiog neįmanoma...“(D), „...kartais įkyrios mintys...“(F). Tokia būseną socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, trukdė atsipalaiduoti net ir laisvu nuo darbo metu. Tyrimo dalyviai pažymėjo: „...kaip aš čia sėdžiu, kažką reikia eiti daryti, žinai<...>, <...>nemokėjimas ilsėtis <...> pastoviai turiu kažką daryt<...>; <...>supratau, kad nemoku visiškai ilsėtis...“(B), „...aš turiu dirbti, aš negaliu gulėt...“(C), „...guli, tai nerimas, kad reikia dirbti...“(F). Atkreiptinas dėmesys, kad darbuotojams poilsis yra reikalingas ir būtinas, kad toliau galėtų pakelti didelį bendravimo ir bendradarbiavimo krūvį, tačiau nemokėjimas ilsėtis ir laisvo laiko naudojimas darbinei veiklai trukdė atgauti jėgas. Informantai teigė: „Per Kalėdas pavyzdžiui buvo, kokią 25 dieną, buvo kokie 6 skambučiai<...>; <...>kai verkia kas nors į ragelį, sunku padėti (ragelį). Tai nežinau kiek trunka profesinė veikla“(B), „...<...>būdavo man visos dienos vienodos, tiek pirmadienis, tiek sekmadienis...“(C), „...kad visą parą būni...“(A). Socialiniams darbuotojams laisvas laikas yra vienintelis būdas apsisaugoti nuo profesinio perdegimo atsiradimo, tačiau tokio laiko nebuvimas veikia priešingai.

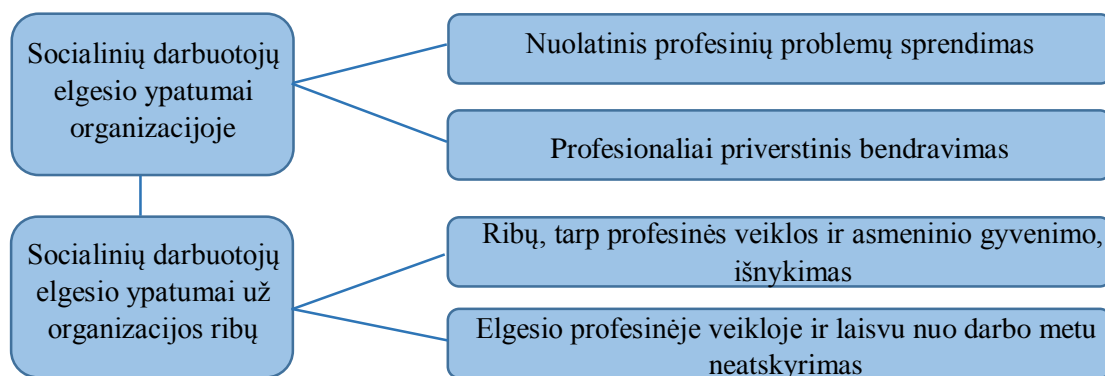
Tyrimo dalyviai teigė, kad dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje jautė kompetencijų trūkumą susijusius su: profesinių kompetencijų stygiu ir bendrųjų kompetencijų stygiu (10 pav. ir 2 priedo 5 lentelė). Informantai teigė: „...norėjimas atlikti darbą, ir, ir, ir nežinojimas gal jo iki galo specifikos<...>, neturi praktikos tam dalykui atlikti <...>; <...> neturėjimą, galbūt, toj srity kompetencijos...“(C), „...pradžioje reikėjo padaryti daug klaidų <...> reikėjo visko mokytis <...> nežinodavau ką sakyti, kaip sakyti<...>(D), „...krūvos klausimų iš centro metodikos, kurių nemoko studijose <...> reikėjo laiko...“(F). Realybė tokia, kad specialių studijų kaip dirbti priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse nebuvo, todėl asmenys, turintys norą dirbti su asmenimis priklausomais nuo psichoaktyvių medžiagų turėjo savarankiškai domėtis ir dalyvauti mokymuose. Kai kurie socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime įvardino, kad jiems trūko įgūdžių: „...elementariai su kompiuteriu...“(C), „...būdavo daugiau su kompiuteriu ten <...> daryti kažkokias tai lenteles, kaip tai visą tą daryti, aš išvis*, blin, jomajo, kodėl man...“(D). Bendrųjų kompetencijų stoka nebuvo didžiulė problema, tačiau darbo efektyvumas krenta, kai reikia papildomai skirti laiko darbo metu kompiuterinio raštingumo mokymuisi.

Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, profesinio perdegimo sindromo atsiradimo individualius veiksnius susijusius su klientais, buvo išskirtos dvi subkategorijos: vilčių padėti klientui – žlugimas ir perdėta socialinio darbuotojo atsakomybė už kliento gyvenimą. Tyrimo dalyviai akcentavo, kad: „...*tavo pastangos, tavo viltys per niek nueina, tu dedi viltis į žmogų, kada tu juo tiki ir matai, kad jisai apsisukęs ranka numoja...*“(A), „...*vedei tą žmogų,~ sudedi kažkokias tai viltis ~ ir žinai, atsistoja, moja ranka ir išeina, tu vis tiek išgyveni...*“(B), „...*ypač kai po pusmečio išeina <...> tarytum iš tavęs kažką išplėšė...*“(F). Socialiniai darbuotojai skausmingai reaguodavo į klientų sveikimo programos nutraukimą, dėl to išsakė, kad viltys padėti žlugdavo. Per didelių vilčių ir lūkesčių turėjimas, klientų atžvilgiu, privesdavo prie to, kad: „...*atrodo bele ką padarytai, kad tą žmogų sulaikytai...*“(A), „...*automatiškai tampi kopriklausomu <...> galvodavau, kad jei rasi tinkamus žodžius paskatinančius, žmogus liks<...>; <...>būdavo, kad norėdavau už juos nuspręsti...*“(D), „...*būna iš inercijos, kad nori daugiau už jį patį...*“(E). Socialiniams darbuotojams dažnai tenka konfrontuoti su pačiais savimi, nes perdėta atsakomybė už kliento gyvenimą persekioja kaip profesinė liga.

Apibendrinant galima teigti, kad individualūs veiksniai susiję su profesinio perdegimo sindromo atsiradimu yra sąlygojami nepilnavertiškumo ir per didelių reikalavimų sau kėlimu, pasireiškiantys per savęs, kaip specialisto, nuvertinimą, nepasitikėjimą savo jėgomis, kaltinant save dėl padarytų klaidų, tarytum klysti nėra žmogiška. Taip pat per savianalizės įgūdžių trūkumą ir pernelyg aukštų reikalavimų sau kėlimą, kai nėra įvertinamos savo galimybės kaip žmogaus, o ne kaip roboto. Veiksniai susiję su asmeninėmis savybėmis pasireiškia per didelę empatiją ir perdėtą prisirišimą prie klientų, kuris įtakoja abejonėmis savo darbui atsiradimą. Neturėjimas su kuo pasikalbėti apie problemas, negebėjimas pakeisti aplinkos bei interesų už darbo ribų susiaurėjimas ir praradimas, atsiranda sąlygojant veiksniams susijusiems su aplinka. Tyrimu atskleista, kad nepakankamas turėjimas laisvo laiko artimiesiems, įkyrios mintys apie darbą, nemokėjimas ilsėtis, laisvo laiko trūkumas bei kompetencijų stygius yra taip pat individualūs veiksniai sąlygojantys profesinio perdegimo sindromo atsiradimą.

Vaidmenų konfliktai, kuriuos socialiniai darbuotojai sieja su profesinio perdegimo sindromo atsiradimu. Analizuojant veiksnius, sąlygojančius profesinio perdegimo sindromo atsiradimą buvo išskirta dar viena veiksmų grupė – vaidmenų konfliktai, kurie buvo išskirti į dvi kategorijas: socialinio darbuotojo elgesio ypatumai organizacijoje ir socialinio darbuotojo elgesio ypatumai už organizacijos ribų (11 pav. ir 2 priedo 6 lentelė).

Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, pasisakymus apie jų elgesio ypatumus organizacijoje buvo išskirtos dvi subkategorijos: nuolatinis profesinių problemų sprendimas ir profesionaliai priverstinis bendravimas. Kaip teigė informantai: „...*pastoviai situacijos kažkokios, kurias reikia spręsti<...>*,



11 pav. Vaidmenų konfliktai, kurie sąlygoja profesinio perdegimo sindromo atsiradimą

žmonės išeina ~, skambina atkritę žmonės; <...>Pastoviai turi kažką galvot, priimt sprendimus...“(B), „...nuolatinis stresas dėl nesibaigiančių problemų sprendimo...“(F), „...problemas ir sprendžia jas taip pat <...> reikia dar kalbėti apie kažkokias tai problemas...“(D). Nuolatinis galvojimas apie darbinės situacijas ir nenutrūkstamos paieškos jų sprendimo būdų laikui bėgant formuoja darbuotojui neklystančio specialisto vaidmenį, kuris turi išmanyti visas situacijas, taip tikėtina kyla vidinis konfliktas tarp profesinio ir asmeninio vaidmens. Tyrimo dalyviai nurodė: „...kai nėra nuotaikos, bet vis tiek turi kontaktuoti ...“(F), „...man tenka su jais bendrauti...“(D), „...reikia išklaustyti <...> būt daugiau išklausančiam, nekritikuojančiam...“(C). Tyrimu nustatyta, kad socialiniams darbuotojams tenka našta bendrauti su klientais nepaisant jų vidinės savijautos, nusiteikimo, ar slegiančių kažkokių asmeninių problemų.

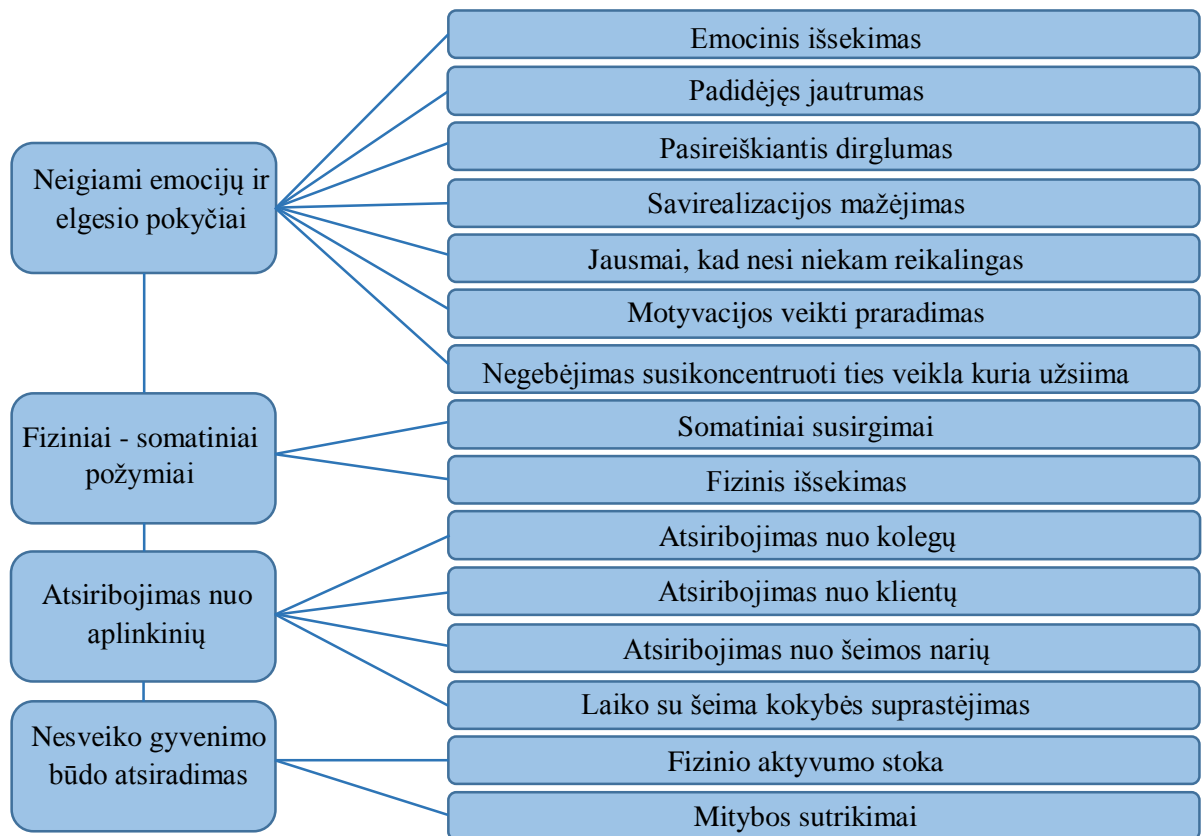
Informantai pateikia, kad socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, elgesio ypatumai už organizacijos ribų pasireiškė per: ribų, tarp profesinės veiklos ir asmeninio gyvenimo, išnykimu, ir elgesio profesinėje veikloje, ir laisvu nuo darbo metu neatskyrimu (11 pav. ir 2 priedo 6 lentelė). Tyrimo dalyviai teigė: „...tom pačiom problemom, tiek, tiek nuo ryto vaikinų problemom gyveni, tiek, tiek, tiek vėlų vakarą ir tiesiog, nu, savo kažkaip neturi asmeninio, atrodo, kad apie save pagalvoti nėra kada...“(C), „...aš apie save, kaip apie žmogų, išvis pamiršau, visos mano mintys buvo sukoncentruotos apie kitų žmonių problemų sprendimą; <...>nustodavau matyti savo kažkokias problemas ir labai dažnai būdavo mano viduje „reikia atiduoti, reikia atiduoti“...“(D). Tyrimas atskleidė, kad darbuotojų gyvenimas profesiniame vaidmenyje užimdavo vis daugiau vietos asmeniniame gyvenime, toks neproporcingas vaidmenų pasiskirstymas vedė ne tik prie mąstymo pokyčio, bet ir per tam tikras elgesio apraiškas. Informantai nurodė, kad: „...perki didesnį automobilį sau su mintim, kad klientus vežti bus patogiau...“(F), „Aš anksčiau jeigu atsisėdavau prie teliko, aš jausdavausi kaltas, nes aš neveikiu nieko, aš turiu kažką daryti, supranti...“(B). Toks prieštaringas elgesys sukelia daug nepatogumo, nes darbuotojams darosi sunku atskirti kaip reikia elgtis už organizacijos darbo ribų.

Apibendrinant veiksnius sąlygojančius profesinio perdegimo sindromo atsiradimą socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų rehabilitacijos bendruomenėse, per vaidmenų konfliktą, galima teigti, kad nuolatinis profesinių problemų sprendimas ir profesionaliai priverstinis bendravimas kelia vidinį konfliktą tarp savojo „aš“ ir profesionaliai suformuoto įvaizdžio darbo vietoje. Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad profesinis vaidmuo daro neigiamą įtaką darbuotojų asmeniniam gyvenime ir pasireiškia per įkyrias mintis apie darbą, elgesiu kai sprendimai priimami asmeniniame gyvenime yra nesąmoningai įtakoti profesinės veiklos.

3.2.3. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų rehabilitacijos centruose, profesinio perdegimo sindromo raiška

Socialinių darbuotojų dalyvavusių tyrimė buvo klausiamà, kokius profesinio perdegimo sindromo požymius jiems teko atpažinti savo darbinėje veikloje. Tyrimo metu nustatyta, kad veiksniai sąlygojantys profesinio perdegimo sindromo atsiradimą pasireiškia per organizacinius, tarpasmeninius, individualius ir vaidmenų konfliktus, į kuriuos ilgai neiškreipiant dėmesio, arba menkinant iškilusias problemas, sukėlia profesinio perdegimo sindromą. Analizuojant gautus rezultatus apie profesinį perdegimą, buvo išskirtos keturios kategorijos: profesinio perdegimo sindromas susijęs su neigiamų emocijų pasireiškimu ir elgesio pokyčiais; profesinio perdegimo sindromas susijęs su fiziniiais – somatiniais požymiais; atsiribojimas nuo aplinkinių; nesveiko gyvenimo būdo atsiradimas (12 pav. ir 2 priedo 7 lentelė).

Pirmoji išskirta kategorija – profesinio perdegimo sindromo apraiškos susijusios su neigiamų emocijų pasireiškimu ir elgesio pokyčiais apima septynias subkategorijas: emocinis išsekimas; padidėjęs jautrumas; pasireiškiantis dirglumas; savirealizacijos mažėjimas; jausmas, kad nesi niekam reikalingas; motyvacijos veikti praradimas; negebėjimas susikoncentruoti ties veikla kuria užsiima. Kalbėdami apie emocinį išsekimą informantai pabrėžė: „...norisi tiesiog jau atsijungti ir nieko nebedaryt <...> nėra to nusiramino pilno <...> darbinė atmosfera galvoj...“(B), „...išsekimas, galbūt, daugiau toks būdavo - emocinis<...> niekas nebemiela, nebeturi tos, tokios ugnelės, visur pilka...“(C), „...būdavo ... gyventi net nesinorėjo<...>; <...>pastoviai jaučiausi pavargęs<...>; <...>nuo to emocinio išsekimo...“(D), „...neturi jėgų jau niekam, nieko nenori, visiška apatija...“(F), „...bukas toks, emocinis bukumas<...>; <...>nepervargsti lygtais fiziškai, daugiau gal emocinis tas...“(E). Socialinis darbas reikalauja daug energijos kasdienių iššūkių įveikimui. Pažeistas balansas tarp laisvo laiko ir darbo tiek žiūrint kokybiškai, tiek kiekybiškai neša skausmingas pasekmes, tokias kaip visiškai energijos praradimas. Taip pat gali pasireikšti ne taip stipriai išreikšti požymiai, vienas iš jų - padidėjęs jautrumas. Tyrimo dalyviai teigė: „...gan jautriai



12 pav. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos centruose, profesinio perdegimo sindromo apraiškos

reaguodavau, tiesiog ašaros rieda ir viskas <...> reaguoji jautriai...“(A), „...per reagavimas ta prasme <...> tas toki jautrumo, tai ~ ~ pasireiškia“(C), „...mane gali suezinti kažkoks skambutis <...> norisi puse dienos nekelti ragelio<...>; <...>kažkoks per reagavimas...“(E), „...erzina smulkmenos...“(F). Informantai patys ne visada supranta iš kur kyla perdėtas jautrumas, susierzinimas: „...nežinai nuo ko, nežinai nuo ko tas atsiradęs<...>; <...>per reagavimas ta prasme...“(C). Laiku neatpažinus su jautrumu susijusio profesinio perdegimo sindromo apraiškos yra tikimybė, kad pasireikš stipresnis požymis, toks kaip dirglumas. Tyrimo dalyviai nurodė: „...paskui dirglumas...“(B), „...visapusiškai tave jau tiesiog viskas erzina...“(C), „...su visais tais vakariniais jausmais ateini ir koks nors mažas juokelis ar žvilgsnis į mane, mane tiesiog susprogdindavo<...>; <...>dažnai pratrūkdavau ant vaikinų<..>; <...> buvo toks pliūpsnis emocinio pykčio...“(D). Tyrimu nustatyta, kad toks nevalingas neigiamas socialinių darbuotojų dalyvavusių tyrime elgesys pasireiškėdavo ne tik su klientais darbinėje aplinkoje, tačiau ir grįžus namo su artimiausiais žmonėmis: „...pasireiškia irzlumas, pastebėjau šeimoj tą išlieju, dirglumas, irzlumas ar tai būtų su žmona kažkur...“(E). Nesprendžiamos problemos, kurios sukelia profesinio perdegimo sindromą, trukdo informantams funkcionuoti ne tik kaip profesionaliems darbuotojams profesinėje veikloje, tačiau ir atlikti vaidmenį kaip vieno iš tėvų ar sutuoktinio namuose. Socialiniai

darbuotojai išryškino, kad vėliau pajusdavo, tarytum negali savęs realizuoti priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje: „...*vat tas jausmas po to, toksai ~, lygtais savęs nerealizavai kažkur, savęs nepasitempei...*“(C), „...*nustojau išvis jausti, kad aš kažką darau šitame darbe, jaučiausi tokiu sargu<...>; <...>tiesiog bukai atbūnu savo laiką...*“(D), „...*nejauti, kad esi naudingas <...> rutina pavirto...*“(F). Socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, kurie jautėsi, kad šita profesinė veikla yra jų pašaukimas, ir išgyvenantys profesinio perdegimo sindromą, kuris pasireiškia per savirealizacijos mažėjimą, pasijausdavo niekam nereikalingi. Tyrimo dalyviai teigė: „...*atrodo, kad tikrai tu niekam nesi reikalingas, tiesiog, kai aplink va tokia apatija visam kam...*“(C), „...*manęs čia visai niekas neklauso, niekam aš nereikalingas<...>; <...>kad tavęs niekas nemyli...*“(D). Savęs realizacijos mažėjimas, jausmas, kad esi niekam nereikalingas, informantus vedavo prie kito profesinio perdegimo sindromo požymio – motyvacijos veikti praradimo. Tyrimo dalyviai pateikia: „...*aš jau viską norėjau mesti ~ ir išeiti ~ee*::, jau ieškojau priežasčių sau pasiteisinti kodėl išeinu <...> ieškau priežasčių kaip pateisinti savo išėjimą prieš kitus žmones <...> ieškau pateisinamos priežasties, kurios negalėjau rasti...*“(B), „...*motyvacijos <...> praradimas toks, nebejauti jos <...> važiuoji į:: centrą ir tiesiog nesinori važiuot <...> nes kai motyvacijos nėra, tai ir, ir, ir nieko nesinori daryt <...> <...>kai tiesiog motyvacija krenta...*“(C), „...*atrodo kam čia man to reikia...*“(E). Abejonės savo darbu socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, reiškia savo savasties praradimą, „paskendęs“ negatyviuose apmąstymuose darbuotojas tampa labiau išsiblaškęs, jam sunkiau koncentruoti dėmesį. Informantai išryškino: „...*“pastovus mąstymas <...> kai neturi priimto sprendimo tokio, kai negalėjau priimti, ar likti, ar eiti<...>; Skaityt nebegaliu <...> per daug minčių, gal tas stresas, įtampa, negaliu koncentruotis skaitymui, pamirštu ką skaitau<...>, <...>pradėjęs kokias penkias knygas, bet nei vienos nebaigiau<...>; <...>kitos mintys paima viršų...*“(B), „*Priimdavau labai kvailus sprendimus<..>; <...>labai sunku buvo susikoncentruoti ties kažkuom<...>; <...>niekada nebūdavau čia ir dabar, aš arba praeityje, arba ateityje...*“(D), „...*nesusikoncentruoji<...>; <...>sunku išlaikyti efektyvumą...*“(E); „...*nuo vieno darbo prie kito nepabaigus...*“(F). Tyrimu nustatyta, kad socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime patiriantiems profesinio perdegimo sindromą galimai suprastėja kognityvinės funkcijos, sunkiau susikaupti, įsiminti informaciją: „...*atmintis labai suprastėjo...*“(F). Tokį blaškymąsi tyrimo dalyviai nurodė, kaip nemalonią patirtį, kurios metu darbo efektyvumas krenta, o vėliau atsiranda negalavimai kuriuos jaučia fiziškai, jie bus aprašyti sekančioje kategorijoje.

Antra išskirta kategorija – profesinio perdegimo sindromas susijęs su fiziniais – somatiniais požymiais, kurį apima dvi subkategorijos: somatiniai susirgimai; fizinis išsekimas (12 pav. ir 2 priedo 7 lentelė). Informantai teigė: „...*tai buvo tas <...> nemiga <...> skrandžio skausmai <...> galvos skausmai...*“(B), „...*atsikėliau su galvos skausmu...*“(C), „...*miegodavau gal tik po 4*

valandas <...> atsikeldavau su tuo skausmu krūtinėje <...> buvo sustojęs skrandis, egzema pasirodė, oda sausėjo, nagai <...>; <...> daktarai patikrino dar kartą <...> kai atvykau trečią kartą jie pasakė, kad pas tave vis dėl to nuo nervų, fiziškai tu sveikas...“(D), „...panikos priepuoliai naktį...“(F). Somatinės apraiškos turi didesnės neigiamos įtakos socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, fizinei sveikatai, kuri laikui bėgant alino tyrimo dalyvius. Tyrimo dalyviai nurodė: „...fiziškai buvo labai sunku<...>; <...>pastoviai jaučiausi pavargęs...“(D), „Būna fiziškai pervargimas toksai, nuo.:, nuo to ką darai...“(E), „...nes atrodo neturiu ~, nei laiko, nei jėgų...“(B), „...tankiausiai ir yra, tas išsekimas...“(C). Informantai jautėsi nugalintais, tarytum jie nebūtų savo padėties šeiminiškais, nes neturėdavo jėgų ne tik kokybiškai atlikti pavestas darbo užduotis, bet ir organizuoti savo gyvenimą po darbo.*

Trečia išskirta kategorija – atsiribojimas nuo aplinkinių, kuri apima keturias subkategorijas: atsiribojimas nuo kolegų; atsiribojimas nuo klientų; atsiribojimas nuo šeimos narių; laiko su šeima kokybės supratėjimas (12 pav. ir 2 priedo 7 lentelė). Tiek dėl fizinio, tiek dėl psichologinio ir emocinio išsekimo tyrimo dalyviams norėdavosi pabūti vieniems, izoliuotis nuo kitų žmonių, net nuo kolegų. Tyrimo dalyviai teigė: „...žiūriu kažkur tai akim į vieną kampą, nenoriu šnekėt ir noriu tiesiog, kad mane paliktų ramybėj...“(A), „...kalbėtis irgi nelabai noris, tiesiog norisi ribotis nuo visų, norisi tylėt...“(C), „...įjungdavau lėktuvo režimą telefone, kad niekas nedasiskambintų <...> nematyčiau žinučių apie darbą...“(F), „...norisi puse dienos nekelti ragelio...“(E). Vienatvė negali pasiūlyti konstruktyvių sprendimo būdų apsisaugoti nuo užsitęsusio išsekimo jausmo, akivaizdu, kad jeigu informantai nurodė, kad buvo linkę atsiriboti nuo kolegų, tą patį darė ir klientų atžvilgiu: „...nieko nenorėjau matyti <...> nenorėjau klausytis apie kažkokiais jų problemas...“(D), „...kad neišsilietum ta prasme, tai automatiškai vengi <...> neturi nė jėgų išklausyti kito, nes tavo efektyvumas nulis...“(E), „...norisi praeiti, kad tik niekas neužkalbintų...“(F). Savęs izoliavimas nuo kolegų ir klientų neduodavo laukiamo rezultato, todėl toks neigiamas elgesys neapsiribodavo tik darbinėje aplinkoje, persikeldavo ir į asmeninį gyvenimą. Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime nurodė: „...žmona <...> nori bendravimo su manim, o man jau jokio bendravimo nesinori <...> norisi kažkur pasislėpti ir viskas...“(B), „...su mama negalėjau normaliai kalbėtis, ji nesuprasdavo kas su manimi vyksta...“(D). Tokiu būdu socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse ir kenčiantys nuo profesinio perdegimo sindromo „susirgindavo“ visą šeimą, nes šeima funkcionuoja kaip sistema, kuri jaučia kiekvieno nario geras ir blogas būsenas. Palaipsniui laiko leidimas kartu su šeima jau nebūdavo toks kokybiškas. Informantai teigė: „...išvažiuodavau iš reab. centro aš nenustodavau galvoti apie visus tuos „ratus“, tas problemas, tai yra aš išvažiuodavau namo, imdavau su savimi kuprinę ir dar kuprinę savo tų visų psichologinių problemų<...>; <...>labai paveikė mano santykius su tėvais, su draugais...“(D), „...galbūt ir yra, atrodo, to laiko, bet kokybė, jinai labai jau prasta...“(B), „...pyktis

atsiranda <...> darbe negali <...> mes gi profesionalai, tai dažniausiai artimi žmonės kenčia...“(E). Nors tyrimo dalyviai suprasedavo, kad čia yra jų pačių, o ne artimų žmonių problema, tačiau jausdavosi bejėgiais prieš profesinio perdegimo sindromą.

Ketvirta išskirta kategorija – nesveiko gyvenimo būdo atsiradimas, kuris pasireikšdavo per fizinio aktyvumo stoką ir mitybos sutrikimus (12 pav. ir 2 priedo 7 lentelė). Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime teigė: „...pradėjau tiesiog nustoti, pavyzdžiui sportuoti, ar važinėti dviračiu...“(D), „...nebuvo laiko sportui...“(E), „...niekur nespėji, o jei matai, kad turi laiko, tai jau nėra jėgų iki sporto salės nueiti...“(F), „...fizinio aktyvumo trūkumas...“(B). Mažas fizinis aktyvumas skatina fizinės ir emocinės ištvėrmės kritimą, didina su nutukimu susijusių susirgimų riziką, tie informantai, kurie sportuodavo iki tol kol patyrė profesinio perdegimo sindromą jautė diskomfortą, mažėjančią savivertę ir krentantį pasitikėjimą savimi. Tyrimo dalyviai norėdami gauti teigiamų emocijų, savo tuščius teigiamų emocijų rezervuarus bandė papildyti nesaikingai valgydami arba vartodami nesveiką maistą. Tyrimo dalyviai teigė: „...grįžtu namo vakare, visus suguldau ir tada valgyt...“(B), „...esu streso valgytojas <...> jeigu tik stresą pajaučiu, tai man iškarto – valgau<...>; <...>einu mašinaliai ~ į virtuvę ir kažką reik valgyt, nors nenoriu, realiai nenoriu...“(C), „...valgiau tik saldumynus...“(D), „...kavos labai buvau pradėjęs*, tai reiškias ne puodukas, du per dieną, bet šeši būdavo...“(E), „...čipsai, ledai pastoviai vakarais <...> ir ne dėl to, kad alkanas <...> smegenims malonumo reikėjo...“(F). Kaloringas, tačiau nemaistingas maistas bei nesaikingas valgymas ne tik, kad nepadėdavo socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime, tačiau kėlė riziką jų sveikatai.

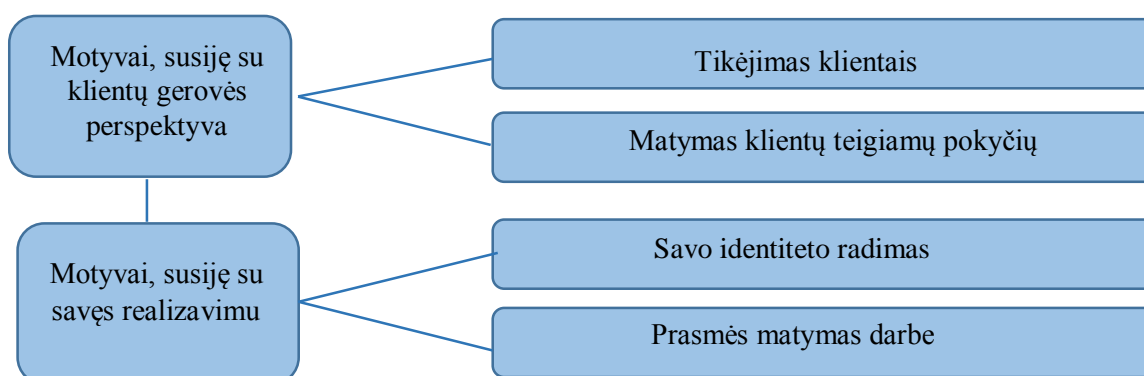
Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, profesinio perdegimo sindromo požymius galime teigti, kad tyrimo dalyviai atpažino ir įvardino tokius požymius kaip: emocinis išsekimas; padidėjęs jautrumas; pasireiškiantis dirglumas; savirealizacijos mažėjimas; jausmas, kad nesi niekam reikalingas; motyvacijos veikti praradimas; kognityvinės apraiškos – dėmesio sutelktumo problemos; somatinės apraiškos; fizinis išsekimas; depersonalizacija – izoliuoja save nuo aplinkinių, laikosi atstumo; nesveiko gyvenimo būdo atsiradimas pasireiškiantis per fizinio aktyvumo stoką ir mitybos sutrikimus. Visi išvardinti profesinio perdegimo sindromo požymiai kelia socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, grėsmę tiek psichologinei, tiek fizinei sveikatai. Tačiau yra ir „priešnuodžių“, kurie padeda įveikti išvardintus požymius, jie bus atskleisti „3.2.4. Profesinio perdegimo sindromo įveika“ skyriuje.

3.2.4. Socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromo įveika

Socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, kalbėdami apie skausmingas patirtis susijusias su profesiniu perdegimu, taip pat, nurodė būdus kas jiems padeda stabdyti, įveikti ir sumažinti tikimybę vėl nepatirti profesinio perdegimo sindromą, aptartą prieš tai buvusiam praeitame skyriuje „3.2.3. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos centruose, profesinio perdegimo sindromo apraiškos“. Šiame skyriuje bus aptariama: motyvai dirbti socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje; veiksniai ir būdai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromą; individualūs veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromą; kolegų pagalba ir palaikymas įveikiant profesinio perdegimo sindromą; organizaciniai veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromą.

3.2.4.1. Motyvai dirbti socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje

Prieš atskleidžiant tyrimo nustatytas profesinio perdegimo sindromo įveikos galimybes ir strategijas, tyrimas atskleidė dėl ko informantai, patirdami profesinio perdegimo sindromą, išliko darbe ir vietoj to, kad pasiduoti, keisti darbo vietą, ar išeiti iš darbo, toliau dalyvavo savo profesinėje veikloje priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse. Atlikus duomenų analizę apie motyvus dirbti socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, buvo išskirtos dvi kategorijos: motyvai susiję su klientų gerovės perspektyva; motyvai susiję su savęs realizavimu (13 pav. ir 3 priedo 1 lentelė).



13 pav. Motyvai dirbti socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje

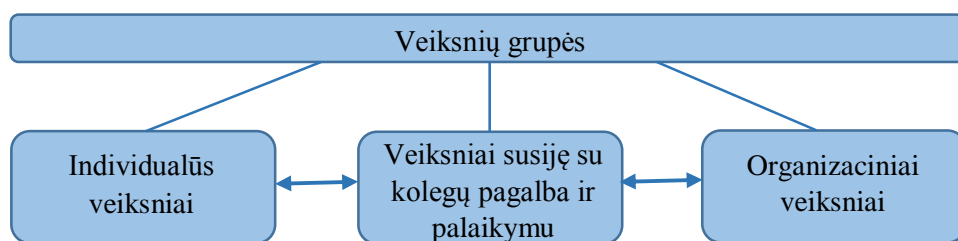
Išanalizavus tyrimo dalyvių motyvus dirbti socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, kurie yra susiję su klientų gerovės perspektyva, buvo išskirtos dvi subkategorijos: tikėjimas klientais; matymas klientų teigiamų pokyčių. Informantai teigė: „...kažkaip tiki <...> bus patenkintas žmogus ir viskas bus gerai...“ (A), „...kad kiekvienas gali pasikeisti...“ (F). Tyrimo dalyviams tikėjimas klientais yra varomoji jėga, todėl jie vis dar tiki socialinio darbo profesija ir jo nauda žmonėms. O didžiausias atpildas yra teigiami pokyčiai klientų gyvenimuose. Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime teigė: „...tu žiūri į juosius, ir tu tai matai <...> vis tiek yra pergalė...“ (A), „...mane pavyzdžiui džiugina <..> nu vestuves <...> vaikus gimstančius pas reabilitantus, kurie jau baigė, aš džiaugiuosi, kai matau juos bažnyčioj, kai jie namus perkasi, kai jie mašinas naujas perkasi, man teikia džiaugsmą atstatyti santykiai, tai vat, tas ir yra man svarbiau, negu kažkas kita<...>; <...>matydamas atstatytus gyvenimus...“ (B), „...smagu, kai matai kaip žmogus keičiasi <...> ateina sudaužyti, vos ne iš gatvės, plaukai iki ausų, po kurio laiko atsiranda ta šviesa jų veiduose<...> (D), „...gerus darbus turi, šeimas susikūrė...“ (F). Informantus įkvepia geros patirtys klientų gyvenimuose, dėl to socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, stengiasi fokusuoti žvilgsnį į teigiamus dalykus, kurie vyksta pas asmenis, kurie dalyvauja programoje dėl priklausomybės nuo psichoaktyvių medžiagų vartojimo sveikimo procese.

Išanalizavus tyrimo dalyvių atsakymus apie motyvus dirbti socialinį darbą, priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, susijusį su savęs realizavimu buvo išskirtos dvi subkategorijos: savo identiteto radimas; prasmės matymas darbe (13 pav. ir 3 priedo 1 lentelė). Informantai teigė: „...jaučiuosi išsipildęs, man tai patinka <...> <...>tapau kaip tarybos narys bažnyčios, jau tame visame virsiu daug, daug daugiau <...> aš labai džiaugiuosi, kad galėsiu atstovauti „X“ (organizaciją) kaip jos atstovas...“ (B), „...sakė, kad man pavyksta užmegsti kontaktą, bendrauti su žmonėmis<...>; <...>lavinti savo talentą...“ (D), „...aš be to negaliu, man tai patinka daryti...“ (E). Atradę save padedant asmenims, kurie gydomi nuo priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime įvardino, kad tai jiems kaip antri namai: „...kitą sykį, kur mano namai, ar čia, ar ten...“ (C). Galima daryti prielaidą, kad informantų išsakyti teiginiai atspindi tai, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, gali save realizuoti ir tą daro su džiaugsmu, nors supranta, kad lengva nebus: „...nėra iliuzijos, kad viskas lengvai, bet patinka, tą darai...“ (E). Dar vienas svarbus aspektas, kurį išsakė tyrimo dalyviai, kad jiems darbas priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje yra prasmingas: „...svajojau turėti prasmingą darbą...“ (F), „...noras išlaikyti savo gerą būseną, galvojau, kad galėsiu pasiekti tai padėdamas kitiems...“ (D). Kiekvienam žmogui yra svarbu matyti prasmę tame ką daro, o ypač tai svarbu padedančių profesijų atstovams, jų tarpe socialiniams darbuotojams dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse.

Apibendrinus galima teigti, kad pagrindiniai motyvai dirbant socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse yra susiję su: tikėjimu klientais, kad ir kokioje blogoje situacijoje jie buvo iki atvykstant gydytis; teigiamų pokyčių matymu klientų gyvenimuose sėkmingai dalyvaujant sveikimo procese; savo, kaip darbuotojo, identiteto radimu ir prasmės matymu dirbant priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje.

3.2.4.2. Veiksnių grupės, padedančios socialiniams darbuotojams įveikti profesinio perdegimo sindromą

Tyrimu nustatyta, kad socialinius darbuotojus, dirbančius priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, veikia trys veiksnių grupės padedančios įveikti profesinio perdegimo sindromą: individualūs; kolegų pagalba ir palaikymas; organizaciniai (14 pav.).



14 pav. Veiksnių grupės padedančios socialiniams darbuotojams įveikti profesinį perdegimą

Individualūs veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromą. Analizuojant socialinių darbuotojų dalyvavusiųjų tyrime patirtis apie individualius veiksnius, kurie padeda įveikti profesinio perdegimo sindromą, buvo išskirtos aštuonios kategorijos: savimonės įgūdžių išsiugdymas; gebėjimas atpažinti, pripažinti problemas ir jas spręsti; gebėjimas atsispirti socialiniam spaudimui ir rūpestis savimi; aiškus asmeninio ir darbinio gyvenimo atskyrimas bei asmeninio gyvenimo puoselėjimas; finansinio raštingumo įgūdžių ugdymasis; laikas skirtas poilsiui; laisvalaikis su mielais ir artimais žmonėmis; savišvieta (15 pav. ir 3 priedo 2 lentelė).

Išanalizavus tyrimo dalyvių pasisakymus apie savimonės įgūdžių išsiugdymą buvo išskirtos dvi subkategorijos: savęs stebėjimas; savęs analizavimas. Informantai teigė: „...pačiam dažniau pavyksta save pastebėti <...> iš karto kreipi žvilgsnį į save<...>(A), „Visų pirma aš pradėdau žiūrėti į save...“(D), „...bandai pajauti tas savo ribas...“(F). Savęs stebėjimo įgūdis socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime padėjo lengviau identifikuoti savo neigiamus psichologinius, emocinius ir fizinius būsenos pokyčius. Greičiau atpažinus tokius pokyčius, galima užkirsti kelią profesinio perdegimo sindromo progresavimui. Informantai nurodė: „...permąstyti, susidėlioti pas save toj galvoj tvarkingai, užduoti sau pačiam klausimą kas su manim vyksta, dėl ko tai

vyksta...“(A), „...suvokiau, kad esu pervargęs ir pradėjau žiūrėti ką aš neteisingai darau...“(B), <...> kad tu suvoki, kad tas stresas iš kur jis kilęs yra<...>(C), „...rašiau tokį kaip dienoraštį, rašiau



15 pav. Individualūs veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromą

kas su manimi vyksta, dėl ko tai vyksta, iš kur tai lenda, kokius sprendimus galiu rasti...“(D), „...paskui kažkaip tai permąstai, perversini ir vėl gerai...“(E). Savęs analizavimas socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, padeda vystyti kritinį mąstymą, kuris padeda spręsti iškilusias, nuolat skirtingas ir besikeičiančias problemas.

Išanalizavus informantų pasisakymus apie gebėjimus atpažinti, pripažinti problemas ir jas spręsti, buvo išskirtos dvi subkategorijos: neleisti problemoms įsisenėti; gebėjimas kalbėtis apie sunkumus su kitais. Tyrimo dalyviai teigė, kad problemas sprendžia iš karto neatidedant jų vėlesniam laikui: „...nelabai turbūt leidžiu, kad ten kažkas įsisenėtų <...>; <...>nėra to, kad palauksiu aš čia dabar ties ten parą laiką...“(A), „...jei yra problema <...> eini sprendi tas problemas...“(E), <...>pirmas dalykas, tai problemos sprendimo algoritmas<...>(F). Socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, patiria pakankamai daug streso savo darbinėje veikloje, todėl nenorėdami jausti dar didesnio nerimo dėl susikaupusių

problemų praktikuoja jas spręsti nedelsiant, tai padeda gebėjimas kalbėtis apie problemas su kitais. Informantai nurodė: „...šitoj vietoj tik šnekėtis<...>; <...>tiesiog kalbėti ir pamatyti, nu tą pačią situaciją <...> iš šono...“(A), „...labai svarbu kalbėti apie savo problemą...“(D).

Kita kategorija – gebėjimas atsispirti socialiniam spaudimui ir rūpestis savimi, buvo išskirtos trys subkategorijos: gebėjimas pasakyti „ne“; sveikatos puoselėjimas; mažesni reikalavimai sau ir kitiems. Tyrimo dalyviai teigė: „...mokinuosi <...> pakelt ragelį, <...>pasakyti, kad perskambinkit rytoj<...>(B), „...bet aš pasakiau kaip ir, kad ne, pas mane išeiginė...“(D), „...tu turi išmokyti pasakyti „ne...“(E), „...vat ką išmokau, tai sakyti ne...“(F). Gebėjimas pasakyti „ne“ socialiniams darbuotojams padeda kaip prevencinė priemonė užkirsti kelią pervargimui, o rūpinimasis savo sveikata leidžia greičiau atstatyti ir papildyti jėgas: „...pradėjau žiūrėti ką valgau<...>; <...>kad fiziškai jausčiausi geriau<...>; <...>psichologiškai yra geriau...“(B), „...prieš darbą keliuosi ir darau mankštą...“(F), „...kažkokiam momente supratau, kad labai daug saldaus valgau <...> pasakiau sau, kad daugiau to nedarysiu...“(D). Nuo sveikatos būklės priklauso produktyvumas ir efektyvumas, todėl informantai patys ėmėsi veiksmų, kad sveikatos būklė ne tik neblogėtų, bet ir būtų geresnė. Tyrimo dalyviams mažesni reikalavimai sau ir kitiems padėjo išlaikyti geresnę psichologinę būseną: „...suvokimas, kad jei kažko ir nepadarysiu, tai, kad pasaulis dėl to nesustos<...>; <...>pradėjau ~, atleidžiau į save žiūrėti ir aplinkinį pasaulį...“(B), „...labiau pradėjau priimti save tokiu, koku esu iš tiesų...“(D), „...pas mane jau nėra aukštų lūkesčių sau...“(E), paprastesnis požiūris į save ir pasaulį padeda nejauti bereikalingos įtampos ir išlikti pačiu savimi.

Išanalizavus socialinių darbuotojų pasisakymus apie asmeninio ir darbinio gyvenimo atskyrimą bei asmeninio gyvenimo puoselėjimą, buvo išskirtos trys subkategorijos: balansas tarp darbo ir asmeninio gyvenimo; turėjimas asmeninį gyvenimą; po darbo veikla nesusijusi su socialiniu darbu (15 pav. ir 3 priedo 2 lentelė). Informantai teigė: „...pradėjau mokytis atsijungti <...> norėjosi išmokyti labiau produktyviai dirbti, tam reikia produktyviai ilsėtis...“(D), „...gal po biški mokiniesi skirstyti prioritetus...“(E). Balanso tarp darbo ir asmeninio gyvenimo atradimas tyrimo dalyviams padėdavo kovoti su profesinio perdegimo sindromu. Tyrimo dalyviai akcentavo: „...turiu pats savo gerą puikų asmeninį gyvenimą...“(A), asmeninis gyvenimas, tas labai daug duoda <...> plusų...“(C), „Asmeninis laikas su šeima...“(B), „...interesų už darbo ribų turėjimas...“(F). Turėjimas asmeninį gyvenimą socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime suteikdavo galimybę mažiau galvoti apie darbinius reikalus, greičiau susitvarkyti su įtampa, o veikla nesusijusi su socialiniu darbu padėdavo atsipalaiduoti: „...kad kai į statybas nueinu – aš ilsiuosi...“(B), „...fizinio, bukiaus darbo <...> tas man suteikia malonumo...“(C), „...krašto apsaugoje savaitgaliais pratybos <...> dirbti lengviau pasidaro...“(F).

Informantai nurodė, kad finansinio raštingumo įgūdžiai, įvertinant savo ekonominę situaciją ir planuojantis finansus, taip pat prisidėdavo prie savijautos gerinimo prevenciškai užkertant kelią profesiniam perdegimui. Tyrimo dalyviai teigė: „...tiesiog viskas suskaičiuota iki...“(A), „...pastoviai skaičiuodavau...“(D). Socialinių darbuotojų dalyvavusių tyrime gebėjimas įsivertinti savo finansinę padėtį apsaugodavo nuo nereikalingų išlaidų ir priešlaikinio finansų stygiaus. Žinant pajamas, įmanoma planuoti išlaidas: „...reiškia planuojamės...“(A), „...rašydavau ant popieriaus ir kai matydavau tai, tada daugmaž ateidavo supratimas, kad yra suma kurią aš galiu išleisti...“(D). Mokėjimas elgtis su finansais ir aiškus biudžeto paskirstymas tyrimo dalyviams mažino streso lygį ir neleisdavo jam užsitęsti.

Išanalizavus informantų pasisakymus apie laiką skirtą poilsiui buvo išskirtos dvi subkategorijos: individualus aktyvus poilsis; individualus pasyvus poilsis (15 pav. ir 3 priedo 2 lentelė). Tyrimo dalyviai teigė: „...išėjimas pasivaikščioti...“(A), „...į pirtį išvažiuoju...“(B), „...išvažiavimas į miestą...“(C), „...su dviračiu išvažiuodavau...“(D), „...kino teatre lankomės...“(E), „...pasivaikščioti iki miško...“(F). Aktyvus laisvalaikis socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime suteikdavo galimybę prasiblaškyti, patirti naujų įspūdžių, trumpam užsimiršti apie darbinės problemas. Kita poilsio forma, kuria taip pat naudojasi socialiniai darbuotojai, dirbantys priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, yra pasyvus poilsis. Informantai teigė: „...skaitymas <...> pailsėti mintim<...>; <...>teliką aš jungiu, nesvarbu ką rodo<...>; <...>išmokau „nebepušint“ savęs kai atsisėdu ant sofos...“(B), „...miegodavau kiek man reikia...“(D), „...skaitaisi kažkokius liudijimus...“(E). Tyrimo dalyviams dėl didelio darbo krūvio ir intensyvumo atsirasdavo poreikis tiesiog duoti pailsėti ne tik mintims, bet ir kūnui, pasyvus poilsis šiuo atveju labai tikdavo.

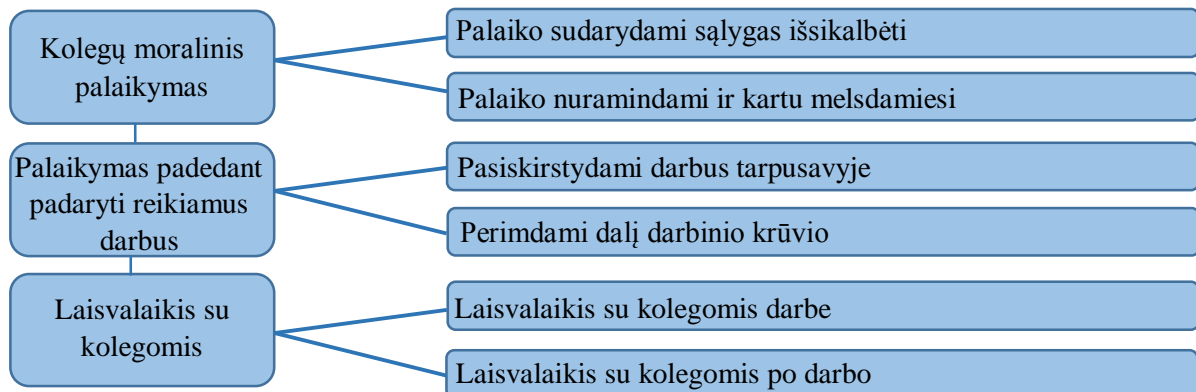
Socialiniai darbuotojai pažymėjo, kad laisvalaikis su mielais ir artimais žmonėmis vyksta keliais būdais: bendravimas ir išsikalbėjimas; malonus laikas drauge su šeimos nariais. Tyrimo dalyviai teigė, kad: „...bendraudant, įgarsinant savo: baimes, abejones, nepasitenkinimus <...> atslūgsta tie visi dalykai ir tu matai, kad tai ne pasaulio pabaiga...“(A), „...prieinama ir gan efektyvu yra pokalbis...“(B), „...bendrauju visai kitokiom temom <...> bet ne apie darbą...“(C), „...skambutis tiesiog žmonėm, kurie tave supranta...“(E). Informantams bendravimas ir išsikalbėjimas padėdavo jaustis ne vieniems, išsiventiliuoti apie slegiančius juos dalykus, pasijusti geriau. Būti tarp žmonių, ypač artimųjų tarpe, socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime vienas iš malonių laiko praleidimo būdų, padedančių užkirsti kelią profesinio perdegimo sindromo atsiradimui bei tolimesnei jų raidai. Tyrimo dalyviai teigė: „...susitikimas <...> su artimaisiais<...>; <...>vaikų atvažiavimas, mano nuvažiavimas pas juos...“(A), „...pabūnu su mažyliu <...> su dukra ruošiam pamokas...“(B), „...pas tėvus į svečius, ar pas draugus <...> po tokio poilsio atsistatydavau...“(D), „...pas žmonos artimuosius, tai švenčių šventimas,

Kalėdos...“(E). Aplinkos pakeitimas, arba nukreipimas dėmesio ne į save, o ir į kitus, informantams artimus žmones, padeda atsiriboti nuo darbinės įtampos.

Tyrimu nustatyta, kad savišvieta dalyvaujant seminaruose, konferencijose ir dalinimasis patirtimi, tyrimo dalyviams padėdavo stabdyti profesinio perdegimo sindromo riziką (15 pav. ir 3 priedo 2 lentelė). Socialiniai darbuotojai teigė: „...važiuoju į konferenciją <...> susistačiau visus taškus, supratau ko aš iš tikrųjų noriu iš gyvenimo<...>, <...> pasidarė lengviau...“(B), „...į seminarus apie programą, buvau seminaruose apie priklausomybes, kopriklausomybes...“(D), „...per metus du, tris kartus būnu konferencijoje...“(E), „...konferencija trijų dienų, kasmet stengiamės...“(F). Žinių gavimas tyrimo dalyviams padėdavo kritiškai žiūrėti į darbinius iššūkius, optimizuoti darbą, rasti naujų problemų sprendimo būdų, alternatyvų, padedančių greičiau įveikti kliūtis trukdančias sklandžiai vykdyti paskirtas užduotis ir atlikti tam tikras funkcijas priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje. Tyrimo dalyviai akcentavo: „...ventiliacija gavosi tokia, suvokimas, gal, kad ne man vienam taip yra, kaip jie tuos dalykus sprendžia <...> kurie eina per panašius dalykus...“(B), „...apie tas pačias problemas kalbėdavo kokios ir pas mane...“(D), <...>klaust kurie daugiau tenai patirties turi<...>; <...>iš tiesų, problemos visur panašios toj srity..“(E), „...pasikalbi <...> apsikeiti patirtimis...“(F). Patirties dalinimasis tyrimo dalyviams turėjo ypatingą reikšmę, nes tai vienas greičiausių būdų gauti atsakymus į konkrečius klausimus, kurie yra patikrinti kitų specialistų, dirbančių socialinį darbą su asmenimis priklausomais nuo psichoaktyvių medžiagų, praktika.

Išanalizavus socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, individualius veiksnius padedančius įveikti profesinio perdegimo sindromą, galima teigti, kad: savimonės įgūdžių ugdymas padeda lengviau identifikuoti neigiamus būsenos pokyčius, lavina kritinį mąstymą; gebėjimas pripažinti ir spręsti problemas padeda neleisti problemoms įsisenėti; gebėjimas atsispirti socialiniam spaudimui ir rūpintis savimi padeda kaip prevencinė priemonė užkirsti kelią pervargimui bei geros sveikatos išlaikymui; asmeninio gyvenimo atskyrimas nuo darbinio padeda atrasti balansą proporcingai paskirstyti laiką skirtą darbui ir asmeniniam gyvenimui; finansinis raštingumas padeda paskirstyti biudžetą, kad nepristigtų pinigų; laikas skirtas poilsiui padeda užsimiršti apie darbinės problemas bei atgauti prarastą energiją; laisvalaikis su mielais ir artimais žmonėmis padeda informantams nesijausti vienišiams; savišvieta padeda gauti naujų žinių ir patirties padedančios tvarkytis kasdieniauose iššūkiuose ir darbuose.

Kolegų pagalba ir palaikymas įveikiant profesinio perdegimo sindromą. Analizuojant gautus rezultatus apie kolegų pagalbą ir socialinių darbuotojų palaikymą įveikiant profesinio perdegimo sindromą buvo išskirtos trys kategorijos: kolegų moralinis palaikymas; Palaikymas padedant padaryti reikiamus darbus; laisvalaikis su kolegomis (16 pav. ir 3 priedo 3 lentelė).



16 pav. Kolegų pagalba ir palaikymas įveikiant profesinio perdegimo sindromą

Tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai pasitelkia kolegų moralinį palaikymą. Išanalizavus informantų atsakymus apie kolegų moralinį palaikymą buvo išskirtos dvi subkategorijos: palaiko sudarydami sąlygas išsikalbėti; palaiko nuramindami ir kartu meldamiesi. Tyrimo dalyviai teigė: „...*padeda tuo pačiu bendravimu <...> su tais, su kuo aš dirbu...*“(A), „...*profesinis sindromas, tas perdegimo <...> aš jį taip ir iškalbu...*“(C), „...*atsigerti arbatos, kalbėtis <...> stiprus palaikymas, jaučiau šilumą...*“(D), „...*kitą kartą užtenka paprasto pokalbio <...> ir paguodžia, ir pasikalbam...*“(E). Informantai nurodė, kad kolegų palaikymas, sudarant sąlygas išsikalbėti, yra veiksminga priemonė padedanti nusiraminti, sustabdyti stresą. Taip pat informantai nurodė, kad kolegės juos geba nuraminti: „...*mato, turbūt, pas mane nerimą <...>, palaiko geru žodžiu<...>; <...>padeda tuo pačiu <...> supratimu...*“(A), bei palaikyti kartu pasimeldžiant: „*Bendra malda...*“(B). Tyrimo dalyvių galimybė gauti palaikymą darbe iš kolegų labai palengvina profesinio perdegimo sindromo įveikimą, nes būtent darbinėje aplinkoje, kuri yra pagrindinis rizikos veiksnys formuotis profesiniam perdegimui, yra didžiausia tikimybė „perdegti“.

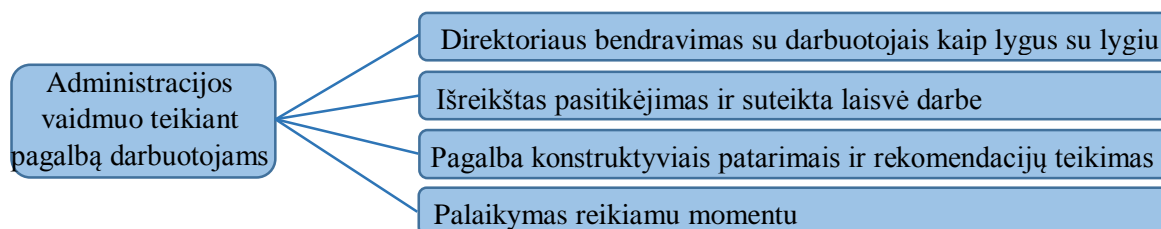
Tyrimu nustatyta, kad kolegų palaikymas padedant padaryti reikiamus darbus pasireiškia per darbų pasiskirstymą tarpusavyje; perimdami dalį darbinio krūvio. Tyrimo dalyviai įvardino: „...*dažnai dalinuosi darbais...*“(F), „...*tai tiek krūviai tokie, nu, tiesiog, jie paskirstyti...*“(C), „...*dalinamės tuos darbus...*“(E). Labai svarbu, kad informantai turi galimybę dalintis atsakomybėmis ir darbais, tai ženkliai sumažina riziką pervargti, atsidurti nuolatinio streso būsenoje, dėl to mažėja rizika patirti profesinį perdegimą. Socialiniai darbuotojai dalyvavusieji tyrime teigė: „...*kažkiek paimdami, gal, žinai, darbinę našumą...*“(B), „...*aš galiu tą krūvį kažkiek nusiimti, tiesiog yra daugiau žmonių...*“(C), „...*buvo taip, kad ir aš nedariau, už mane darydavo...*“(D). Tyrimo dalyviai nurodė, kad turėdami galimybę perduoti dalį darbų, kuriuos dėl

įvairių priešasčių laiku atlikti negalėdavo, kolegoms, tai padėdavo išsaugoti psichinę ir fizinę sveikatą, nes nereikėdavo persidirbti.

Išanalizavus informantų atsakymus apie laisvalaikį su kolegomis buvo išskirtos dvi subkategorijos: laisvalaikis su kolegomis darbe; laisvalaikis su kolegomis po darbo (16 pav. ir 3 priedo 3 lentelė). Tyrimo dalyviai įvardino, kad pasitaiko atveju, kai leidžia savo laisvalaikį darbe su kolegom: „...*vasarą propaguojam aktyvų laisvalaikį <...> tinklinį...“(F), „...aktyvesnį sportą, tai futbolas <...> einam krepšinį pažaisti...“(A), „...vasara tinklinį būna...“(E). Socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, aktyvus sportas su kolegomis suteikdavo galimybę išsikrauti žaidžiant komandinį žaidimą, tuo pačiu stiprinti kolektyvo ryšį. Kadangi ryšys tarp kolegų yra vienas iš esminių dalykų padedančių įveikti profesinio perdegimo sindromą dirbant komandoje priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, buvo organizuojamos kolektyvo išvykos. Informantai teigė: „...*pirmi kartai važiuojant į Lenkiją, vandens parką<...>; <...>į boulingą, ten patiko žiauriai...“(C), „...važiuoti <...> į pirtį <...> bet ne su reabilitantais...“(B), „...boulingas...“(A). Socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime laisvalaikis su kolegomis ne darbinėje aplinkoje padeda suvienyti kolektyvą, tapti vieningesniais, padidinti darbo efektyvumą, pagerinti bendravimą bei pailsėti.**

Apibendrinant kolegų pagalbos ir palaikymo vaidmenį įveikiant socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, profesinio perdegimo sindromą, tyrimas atskleidė, kad: kolegų moralinis palaikymas padeda tyrimo dalyviams nusiraminti, sustabdyti stresą ir palengvina profesinio perdegimo sindromo įveiką darbinėje aplinkoje; kolegų palaikymas padedant padaryti reikiamus darbus ženkliai sumažina riziką pervargti, atsidurti nuolatinio streso būsenoje bei padeda išsaugoti psichinę ir fizinę sveikatą; laisvalaikis su kolegomis informantams suteikė galimybę išsikrauti fiziškai, stiprinti kolektyvo tarpusavio ryšį, padidinti darbo efektyvumą, pagerinti kolegų bendravimą.

Organizaciniai veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromą. Analizuojant gautus rezultatus apie organizacinius veiksniai padedančius socialiniams darbuotojams įveikti profesinį perdegimą buvo išskirta viena kategorija - administracijos vaidmuo teikiant pagalbą darbuotojams (17 pav. ir 3 priedo 4 lentelė).



17 pav. Organizaciniai veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromą

Išanalizavus tyrimo dalyvių pasisakymus apie administracijos vaidmenį teikiant pagalbą darbuotojams buvo išskirtos keturios subkategorijos: direktoriaus bendravimas su darbuotojais kaip lygus su lygiu; išreikštas pasitikėjimas ir suteikta laisvė darbe; pagalba konstruktyviais patarimais ir rekomendacijų teikimas; palaikymas reikiamu momentu.

Informantai teigė: „...*direktorius* <...> *sugeba būti vienam lygyje su manim...*“(A); „...*vadovas, bet mūsų santykiai kaip draugai...*“(E), „...*labiau komandos narys...*“(F). Draugiški santykiai tarp tyrimo dalyvių ir tiesioginio vadovo, direktoriaus, socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, suteikia saugumo jausmą, santykiai veikia horizontaliu principu, o ne hierarchiniu. Santykiai grįsti draugiškumu ir pasitikėjimu, todėl informantams darbe yra laisvė savarankiškai naudoti darbo metodus. Tyrimo dalyviai teigė: „...*praktiškai niekur nesikiša* <...> *nekoreguoja mūsų* <...> *ta tokia laisvė...*“(B), *visada buvo malonu, kai tau leidžia kažką padaryti...*“(D), „...*žinojimas, kad jie tavim pasitiki...*“(E). Galimybė socialiniam darbuotojui savarankiškai pasirinkti darbo metodus atsižvelgiant į kliento poreikius tyrimo dalyviams leido atsiskleisti kaip specialistams, įgyti pasitikėjimo savimi. Informantai nurodė, kad vadovai padėdavo patarimais ir rekomendacijomis: „*Gali pasitarti* <...> *rekomendacijų gavau...*“(B), „...*dažnai gaudavau palaikymą* <...> *pagal galimybes* <...> *padėdavo...*“(D). Toks vadovų neabejingas elgesys nukreiptas į tyrimo dalyvius padėdavo jaustis reikalingais ir gerai vertinamais darbuotojais. Tyrimo dalyviai teigė: „...*jeigu aš norėčiau to palaikymo iš jų, tai jisai tikrai būtų* <...> *tą patį vakarą galiu gauti, jeigu yra poreikis.*“(B), <...> *visada galėjau gauti emocinį palaikymą...*“(D), „...*moralinė pagalba visada pasiekama...*“(F). Žinojimas, kad ištikus krizei ar problemoms, su kuriomis socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime savarankiškai bus sunku susitvarkyti, informantai turės galimybę gauti iš savo vadovų pagalbą reikiamu momentu, tai sumažindavo nerimą dėl ištikusių nesėkmių ar netikėtai atsiradusių problemų.

Apibendrinant organizacinius veiksmus padedančius socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, įveikti profesinio perdegimo sindromo požymius, tyrimas atskleidė, kad: vadovų bendravimas su darbuotojais kaip lygus su lygiu suteikia tyrimo dalyviams saugumo jausmą; vadovų išreikštas pasitikėjimas ir laisvė naudoti socialiniam darbuotojui priimtinus darbo metodus leido tyrimo dalyviams atsiskleisti kaip specialistams, įgyti daugiau pasitikėjimo savimi; vadovų patarimai ir suteiktos rekomendacijos padėdavo informantams jaustis reikalingais ir gerai vertinamais darbuotojais; palaikymas reikiamu momentu sumažindavo socialinių darbuotojų dalyvavusių tyrime nerimą dėl ištikusių nesėkmių ar netikėtai atsiradusių problemų.

DISKUSIJA

Teoriškai analizuojant socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromą ir jo įveiką nepavyko aptikti kitų darbų, kurie būtų tyrinėję socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, patirtis susijusias su profesiniu perdegimu ir jo įveiką.

Nagrinėjant gautus empirinius duomenis iš socialinių darbuotojų dalyvavusių tyrime buvo patvirtinti tam tikri teoriniai teiginiai:

- Informantų pagrindinę darbo dalį užima bendravimas tarp klientų, klientų artimųjų ir kolegų. Pasak Narkotikų kontrolės departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (2008) ir S. Mačiulaitienės (2012), specialistų bendravimas su klientais kuria palankią bendravimo atmosferą, darbas reikalaujantis glaudaus tarpusavio su kolegomis, bendradarbiavimo, įgyvendinamas komandiniu principu. Empirinio tyrimo metu, remiantis tyrimo dalyvių patirtimi, buvo nustatyta, kad tyrimo dalyvių darbo ir teikiamų paslaugų laukas yra gan platus: individualios konsultacijos, grupiniai užsiėmimai, paskaitos, palydėjimo, atstovavimo, tarpininkavimo, pavežėjimo, transportavimo paslaugos, darbas biure, socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, reikia išmanyti „12 žingsnių“ sveikimo programą. Literatūroje teigiama, kad priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenė yra sudėtinga organizacija, kurios darbo spektras yra platus, o veikla sudėtinga ir daugialypė (Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2008 ir Sroda, 2016);

- Literatūroje aprašomi teoriniai teiginiai apie profesinio perdegimo sindromo veiksnius išryškėjo empirinėje tyrimo dalyje analizuojant socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, pasisakymus: individualūs veiksniai (Ide, 2018, Platonov (Платонов, 2012)), tyrime buvo atskleisti per nepilnavertiškumo jausmą ir per didelių reikalavimų sau kėlimą, kaltinimą sau, per didelę empatiją klientų atžvilgiu, abejonėmis savo darbu, negebėjimu pakeisti aplinkos, užsitęsusių stresu, interesų už darbo ribų susiaurėjimu, atsisakymu veiklų, kurios anksčiau prevenciškai padėdavo apsisaugoti nuo profesinio perdegimo, „nepasiekiamumą“ šeimos nariams, negebėjimu atsiriboti nuo darbo, kompetencijų stygių, perdėtą tyrimo dalyvių atsakomybę už klientų gyvenimus; organizaciniai veiksniai (Fomina (Фомина, 2017), Katashinskaja (Каташинская, 2015)), tyrime buvo siejami su geros komandos nebuvimu, pagalbinių darbuotojų trūkumu, socialinių darbuotojų neaprupinimu stabiliais finansiniais ištekliais, tyrimo dalyvių galvojimui apie darbą kitoje darbovietėje, išipareigojimų didėjimu, darbuotojų trūkumu, dideliu darbo intensyvumu, neaiškiu darbu, atsakomybių ir pareigų paskirstymu; tarpasmeniniai veiksniai (Targamadzė ir Talkovskytė, 2015), tyrime buvo atskleisti per klientų nedėkingumą ir darbuotojų nuvertinimą, darbuotojų kaltinimą dėl klientų nesėkmių, klientų nepagarbų elgesį su tyrimo dalyviais, teigiamo grįžtamo ryšio negavimą, ryšio tarp darbuotojų nebuvimą, atvirumo tarp

darbuotojų stoka, konkurencijos ir nesutarimų tarp darbuotojų apraiškas; vaidmenų konfliktai (Platonov (Платонов, 2012), Fomina (Фомина, 2017)), tyrime buvo atskleisti per nuolatinis profesinių problemų sprendimus, profesionaliai priverstinį bendravimą, ribų, tarp profesinės veiklos ir asmeninio gyvenimo, išnykimą, elgesio profesinėje veikloje ir laisvu nuo darbo metu neatskyrimą.

- Profesinio perdegimo apraiškos: emocinis išsekimas (Ide, 2018), tyrime išryškėjo per neigiamus emocijų ir elgesio pokyčius, padidėjusį jautrumą ir dirglumą, savirealizacijos mažėjimą; kognityvinių gebėjimų blogėjimas (Deligkaris ir kt., 2014), tyrime išryškėjo per negebėjimą susikoncentruoti ties veikla kuria užsiima, somatinės apraiškos (Soderstorm ir kt., 2012), tyrime išryškėjo per fizinį išsekimą, fizinius negalavimus, mitybos sutrikimus; motyvacijos praradimas (Ide, 2018), tyrime išryškėjo per nenorą tęsti darbinę veiklą, norą išeiti iš darbo; depersonalizacija (Kmit ir Popov (Кмит и Попов, 2013, Vaicekauskienė, 2014, Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014, Leiter, 2017, Ide, 2018), tyrime išryškėjo per tyrimo dalyvių atsiribojimą nuo aplinkinių, laiko su šeima kokybės suprastėjimą.

Išanalizavus tyrimo dalyvių atsakymus buvo išryškinti ir tam tikri prieštaravimai kai kuriems teoriniams teiginiams:

- Pasak Narkotikų kontrolės departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (2008) ir S. Mačiulaitės (2012), asmenys dalyvaujantys sveikimo programoje ima iš darbuotojo socialaus bendravimo ir problemų sprendimo kolektyve pavyzdį. Toks vaidmuo tyrimo dalyviams užkirsdavo kelią būti savimi, iškelti per didelį reikalavimai sau vedė prie profesinio perdegimo;

- Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (2008) ir S. Mačiulaitė (2012) teigia, kad socialiniams darbuotojams neužtenka palaikyti tik formalius santykius su klientais, nes asmeninis socialinių darbuotojų įsitraukimas ir susidomėjimas padeda bendruomenės nariams sėkmingiau įsitraukti į sveikimo procesą. Tačiau tyrimas atskleidė, kad aiškus asmeninio gyvenimo atskyrimas nuo darbinio socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, jų pačių teigimu, prisidėdavo prie profesinio perdegimo įveikos.

Dėl iki šiol mažai atliktų arba visai neatliktų tyrimų apie socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, profesinio perdegimo sindromą ir jo įveiką, praktinė gautų rezultatų reikšmė leidžia geriau suprasti tyrimo dalyvių darbo specifiką, atskleisti tyrimo dalyvių patirtis apie profesinį perdegimą ir jo įveikos galimybes dirbant specifinėje socialinių paslaugų įstaigoje su asmenimis priklausomais nuo psichoaktyvių medžiagų.

Refleksija. Tyrėjo vaidmenyje jaučiausi iš pradžių nedrąsiai, jaučiau nerimą, galvojau kaip reikės vesti interviu procesą, kad jis nebūtų trumpas, kad gauti pakankamai validžių duomenų, ar apylamai pavyks pasiekti prisotrinimo principą, nes Lietuvoje priklausomybės ligų reabilitacijos

bendruomenių turinčių licenciją yra labai nedaug. Jaučiau nedidelę baimę dėl tyrimo dalyvių pasiekiamumo, nes reabilitacijos bendruomenės geografiškai yra išsidėstę skirtinguose Lietuvos regionuose. Pradėjus rinkti empirinius duomenis rezultatas pranoko mano lūkesčius, socialiniai darbuotojai bendravo nuoširdžiai, nežiūrėjo į laikrodį, neskaičiavo laiko, kai kurie jų prakalbėjo virš dviejų valandų, jautėsi, kad interviu jiems yra ir išsivertinimo, išsikalbėjimo priemonė. Buvau nustebęs kai tyrimo dalyvių pasakojimuose daug kur atpažinau save, todėl interviu procesas neprailgo. Socialiniai darbuotojai po interviu pasakojo, kad kalbėdami išgirdo patys save, kad tai leido jiems naujai pažiūrėti į profesinio perdegimo sindromą, atsiminti klaidas, kurias jie vėl pradėjo daryti iš naujo, taip padedant užkirsti kelią neigiamoms pasekmėms. Tyrėjo vaidmenyje iššūkis buvo apdoroti daug surinktų duomenų, kuriuos reikėjo suspausti iki magistrinio darbo apimties, buvo labai sudėtinga.

Viso magistrinio darbo rašymo metu buvau reiklus emociniam palaikymui ir pagalbai. Už itin greitą reagavimą ir konstruktyvias pastabas, emocinį palaikymą dėkoju savo darbo vadovei Prof. dr. Vidai Gudžinskienei, dėka puikaus, sklandaus komunikavimo turėjau galimybę mokytis iš savo klaidų ir semtis patirties iš darbo vadovės.

IŠVADOS

1. Išanalizavus socialinių darbuotojų teorinius profesinio perdegimo sindromo atsiradimo aspektus, teigtina, kad profesinis perdegimas, kaip mokslinis konstruktas ir socialinė problema, yra gan jaunas reiškinys, patiriamas dėl profesinėje veikloje atsiradusio didžiulio užsitęsusio streso ir apibrėžiamas kaip emocinis išsekimas, depersonalizacija ir savirealizacijos mažėjimas. Socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, darbo aplinka yra sudėtinga, reikalaujanti tinkamo pasiruošimo, kompetencijų ir gebėjimų, dėl to specialistai patiria įvairių sunkumų sąlygojančių profesinio perdegimo atsiradimą. Pagrindiniai profesinį perdegimą sąlygojantys veiksniai: individualūs veiksniai pasireiškiantys per idealaus savęs vaizdo praradimą, nepasiteisinusius ir neišsipildžiusius lūkesčius, egzistencinės prasmės ir motyvacijos praradimą, perfekcionizmą, darboholizmą; organizaciniai veiksniai, kuriuos sąlygoja įstaigos keldamos per aukštus reikalavimus socialiniams darbuotojams, didelis darbo intensyvumas, krūvis ir nuolatinis viršvalandinis darbas, neužtikrinamas finansinis stabilumas; tarpasmeniniai veiksniai pasireiškiantys per reakcijas į emocinius prašymus, abipusio ryšio tarp klientų, kolegų trūkumus, tarpusavio santykių nusivylimą; vaidmenų konfliktų veiksniai nusakantys ryšį tarp prieštaringų reikalavimų sau, neturint teisės suklysti, kylantys konfliktai tarp kelių vaidmenų, kai darbe specialistas privalo bendrauti su klientais nepaisant asmeninės būsenos. Profesinio perdegimo sindromo požymiai: emociniai požymiai pasireiškiantys išsekimu, visišku energijos netekimu arba chronišku pervargimu, kai įprastiniai atsipalaidavimo būdai, tokie kaip atostogos, nepadeda, padidėjusiu nerimu, nesugebėjimu tvarkytis su užsitęsusiu stresu ir stresinėmis situacijomis; kognityviniai požymiai pasireiškiantys dėmesio sutelktumo problemomis, įkyriomis pašalinėmis mintimis, sunkumu priimti sprendimus, atminties sutrikimais, patirtu dideliu spaudimu darbe, per aukštų reikalavimų sau išsikėlimu; somatiniai požymiai pasireiškiantys per fizinius negalavimus, padidėjusia rizika gyvybinių funkcijų sutrikimams; motyvaciniai požymiai pasireiškiantys per socialinių darbuotojų entuziazmo darbui išnykimą; neigiami elgesio pokyčiai pasireiškiantys polinkiu į savidestrukciją, nesveiko gyvenimo būdo ir priklausomybių atsiradimą, agresyvumo ir dirglumo pasireiškimą, socialinę izoliaciją ir polinkiu į savižudybę. Išanalizavus profesinio perdegimo sindromo dinamiką ir raidos stadijas, teigtina, kad jos pasireiškia tokiu eiliškumu: profesinių įsipareigojimų ir atsakomybės didėjimas; profesinių įsipareigojimų mažėjimas; emocinio balanso sutrikimas; pažintinių funkcijų gebėjimų silpnėjimas, neigiami fiziniai pokyčiai; depresijos simptomai. Pervargimas, depresijos simptomai ir fiziniai negalavimai gali būti identiški profesinio perdegimo sindromo apraiškom, tačiau profesinio perdegimo kilmė yra susijusi tik su darbine veikla.

2. Užkirsti kelią profesiniam perdegimui galima taikant prevencines priemones: savišvieta pasireiškiančią domėjimusi naujausiais mokslo atradimais padedančiais socialiniam darbuotojui nepervargti; streso lygio išlaikymą tokį, kuris neužsitęstų sukeldamas neigiamas pasekmes; turėjimą interesų nesusijusių su socialiniu darbu; sveikatos puoselėjimą; patirties dalinimąsi su kitais specialistais bendruose seminaruose, konferencijose; produktyvų laiko planavimą. Socialiniam darbuotojui, patiriančiam profesinį perdegimą, galima padėti pasitelkus: individualius įveikos veiksnius, kurie pasireiškia auginant specialisto žmogiškąjį kapitalą (įgūdžiai, patirtis, kompetencijos); organizacinius įveikos veiksnius, pasireiškiančius per įstaigos politiką, vertybes, kultūrą, išteklių suteikimą.

3. Analizuojant socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, patirtis buvo atskleista, kad tyrimo dalyviams, jų pačių teigimu:

- profesinio perdegimo atsiradimui įtakos turėjo organizaciniai veiksniai: geros komandos nebuvimas, pagalbinių darbuotojų trūkumas, socialinių darbuotojų neapbrūpinimas stabiliais finansiniais ištekliais, tyrimo dalyvių galvojimas apie darbą kitoje darbovietėje, įsipareigojimų didėjimas, darbuotojų trūkumas, didelis darbo intensyvumas, neaiškus darbų, atsakomybių ir pareigų paskirstymas; tarpasmeniniai veiksniai: nedėkingumas ir darbuotojų nuvertinimas, darbuotojų kaltinimai dėl klientų nesėkmių, klientų nepagarbus elgesys su tyrimo dalyviais, teigiamo grįžtamo ryšio negavimas, ryšio tarp darbuotojų nebuvimas, atvirumo tarp darbuotojų stoka, konkurencijos ir nesutarimai tarp darbuotojų; individualūs veiksniai: nepilnavertiškumo jausmas ir per didelių reikalavimų sau kėlimas, kaltinimai sau, per didelė empatija klientų atžvilgiu, abejonės savo darbu, negebėjimas pakeisti aplinkos, užsitęsęs stresas, interesų už darbo ribų susiaurėjimas, atsisakymas veiklų, kurios anksčiau prevenciškai padėdavo apsisaugoti nuo profesinio perdegimo, „nepasiekiamumas“ šeimos nariams, negebėjimas atsiriboti nuo darbo, profesinių ir bendrųjų kompetencijų stygius, perdėta tyrimo dalyvių atsakomybė už klientų gyvenimus; vaidmenų konfliktai: nuolatinis profesinių problemų sprendimas, profesionaliai priverstinis bendravimas, ribų, tarp profesinės veiklos ir asmeninio gyvenimo, išnykimas, elgesio profesinėje veikloje ir laisvu nuo darbo metu neatskyrimas.

- socialiniai darbuotojai dalyvavę tyrime nurodė, kad patyrė profesinio perdegimo sindromą pasireiškiantį: neigiamų emocijų ir elgesio pokyčiais, padidėjusiu jautrumu, pasireiškiančiu dirglumu, savirealizacijos mažėjimu, jausmais, kad nesi niekam reikalingas, motyvacijos veikti praradimu, nesugebėjimu susikoncentruoti ties veikla kuria užsiima, somatiniais susirgimais, fiziniu išsekimu, atsiribojimu nuo kolegų, klientų ir šeimos narių, laiko su šeima kokybės suprastėjimu, fizinio aktyvumo stoka, mitybos sutrikimais.

- pagrindinės veiksnių grupės, padedančios informantams įveikti profesinio perdegimo sindromą, yra individualūs, tarpasmeniniai ir organizaciniai veiksniai. Individualūs veiksniai

pasireiškia per: savimonės įgūdžių išsiugdymą; gebėjimu atpažinti ir spręsti problemas; rūpinimasis savimi; darbinio gyvenimo atskyrimą nuo asmeninio; finansinio raštingumo įgūdžių ugdymą; pakankamai laiko skiriant poilsiui tiek kiekybiškai, tiek kokybiškai planuojantis; savišvietą. Tarpasmeniniai veiksniai pasireiškia per: kolegų pagalbą ir palaikymą, pasiskirstymą ir perėmimą dalies darbinio krūvio, laisvo laiko leidimą kartu, pagalbą sudarant sąlygas išsikalbėti. Organizaciniai veiksniai pasireiškia per: išreikštą organizacijos ir jos vadovų pasitikėjimą socialiniais darbuotojais, lygiavertį bendravimą tarp vadovų ir tyrimo dalyvių, pagalbą konstruktyviais patarimais ir rekomendacijomis.

REKOMENDACIJOS

Socialiniams darbuotojams dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse:

- Profesinėje veikloje taikyti įvairias prevencines ir profesinio perdegimo įveikos priemones: savišvietą, ugdant savianalizės įgūdžius; bendrauti ir bendradarbiauti su kolegomis; rūpintis savimi, laisvą laiką skirti poilsio formoms, tokioms kaip aktyvus ir pasyvus laisvalaikis, bendravimas, malonus laikas su draugais ir šeimos nariais;
- Imtis iniciatyvos, savarankiškai domėtis ir dalyvauti organizuojamuose kvalifikacijos kėlimo mokymuose: priklausomybės ligos mechanizmas ir darbas su priklausomais asmenimis; intervencijų taikymas psichosocialinės reabilitacijos procese; profesinio perdegimo socialiniame darbe raiška ir įveikos strategija; socialinio darbo profesinių įgūdžių tobulinimas ir streso įveika; pagalbos sau būdai, įveikiant emocinį stresą; konfliktų valdymas ir streso įveika; supervizija; komandinis darbas.

Priklausomybės ligų reabilitacijos įstaigos vadovams, kuriuose dirba socialiniai darbuotojai:

- Daugiau dėmesio skirti socialinių darbuotojų profesinės kvalifikacijos kėlimo formoms: supervizijos vykdymas, dėl galimybės skatinti socialiniams darbuotojams analizavimo įgūdžius, padėti išsilaikyti nuo neigiamų jausmų, pažvelgti į sunkias situacijas globaliau, semtis patirties iš kolegų reflektuojant; teoriniai, praktiniai seminarai ir pratybos, dėl galimybės geriau pažinti save ir kitus, efektyviau reaguoti į įvairias problemines situacijas; naudoti novatoriškus socialinio darbo įrankius ir kt.;
- Skirti socialiniams darbuotojams darbą atitinkantį socialinių darbuotojų kompetencijas, nes nuvykti pasikrauti maisto ir jį atvežti gali ir socialinio darbuotojo asistentas, ar įstaigos savanoris;
- Sistemingai organizuoti komandos formavimo, komandinio darbo stiprinimo ir sėkmingo bendradarbiavimo vidinius mokymus, nes tyrimas parodė, kad stiprus ryšys tarp kolegų, mažėjanti konkurencija yra sėkmingo darbo garantas ir žemesnė profesinio perdegimo rizika.

Socialinių darbuotojų rengėjams:

- Lietuvos aukštosios mokykloms rengiančioms socialinius darbuotojus, kurie planuoja dirbti su asmenimis rizikingai ar žalingai vartojantiems psichoaktyvias medžiagas bei galimai turintiems priklausomybių, steigti specializaciją bei platesnę programą apie priklausomybės ligas ir sveikimo būdus, metodikas.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Bitinas, B., Rupšienė, L. ir Žydžiūnaitė, Ž. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: S. Jokužio leidykla – spaustuvė;
2. Bazarova, T. S. (Базарова, Т. С. (2014)). Синдром «эмоционального сгорания» как фактор профессионального риска в социальной работе. *Вестник Бурятского государственного университета. Образование. Личность. Общество*, (5), 114-117
Prieiga per internetą: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-sgoraniya-kak-faktor-professionalnogo-riska-v-sotsialnoy-rabote>;
3. Belova, A. O., Kadyrov R. V., Kornilova D. S. ir Skorobach T. V. (Белова, А. О., Кадыров, Р. В., Корнилова, Д. С. и Скоробач, Т. В. (2014)). Профессиональная мотивация и уровень эмоционального выгорания у преподавателей вуза (на примере преподавателей медицинского вуза). *Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований*, (12-1), 66-71. Prieiga per internetą: <https://applied-research.ru/pdf/2014/12-1/6264.pdf>;
4. Canadas - De la Fuente, G. A., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G. R., ir Emilia, I. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession: *International journal of nursing studies*;
5. Chutko, L. S. ir Kozina, N. V. (Чутко, Л. С. и Козина, Н. В. (2014)). Синдром эмоционального выгорания. *Клинические и психологические аспекты*. М.: МЕДпресс-информ. Prieiga per internetą: <http://static-internal.insales.ru/files/1/2288/1927408/original/%D0%A1%D0%B8%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%BC%D1%8D%D0%BC%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F.pdf>;
6. Dirgėlienė, I., ir Večkienė, N. P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla. *Tiltai*, (1), 143-162
7. Deligkaris, P., Panagopoulou, E., Montgomery, A. J. ir Masoura, E. (2014). Job burnout and cognitive functioning: a systematic review. *Work & stress*, 28(2), 107-123. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/262008721_Job_burnout_and_cognitive_functioning_A_systematic_review;

8. Dolgova, V. I. ir Buslaeva, M. Ju. (Долгова, В. И. и Буслаева, М. Ю. (2010)). *Формирование эмоциональной устойчивости (студентов педагогического колледжа)*. Prieiga per internetą: <http://elib.cspu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/339/%D0%94%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%92.%2c%20%D0%91%D1%83%D1%81%D0%BB%D0%B0%D0%B5%D0%B2%D0%B0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;
9. Fomina, V. M. (Фомина, В. М. (2017)). Эмоциональное выгорание у социальных работников и специалистов по социальной работе: факторы риска и специфика (на материалах ЗАТО Северск Томской области). магистерская диссертация по направлению подготовки: 39.04. 02-Социальная работа.
10. Gudžinskienė, V. ir Norvaišaitė, J. (2010). Socialinio Darbuotojo Kompetencijų Samprata Analizė. *Social Education / Socialinis Ugdymas*, 11(22), 55–64. Prieiga per internetą: <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=52489375&site=ehost-live>;
11. Gudžinskienė, V. (2012). Socialinių darbuotojų, dirbančių vaikų globos namuose, laiko vadyba kaip perdegimo sindromo prevencija. *Societal innovations for global growth*, 976-988. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367189111488/>;
12. Gomes, A. R., Faria, S. ir Goncalves, A. M. (2013). Cognitive appraisal as a mediator in the relationship between stress and burnout: *Work & Stress*, 27(4), 351-367. Prieiga per internetą: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/26538/1/9-Artigo-Occupat%20stress%2C%20cognit%20apprai%20and%20burnout%20on%20teachers-R%20Gomes%2C%20S%20Faria%20%26%20M%20Gon%C3%A7alves-Work%20%26%20Stress-Vers%C3%A3o%20trabalho%20final.pdf>;
13. Grant, L. ir Kinman, G. (2014). Emotional resilience in the helping professions and how it can be enhanced. *Health and Social Care Education*, 3(1), 23-34. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.11120/hsce.2014.00040>;
14. Gaižauskaitė, I. ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Prieiga per internetą: <https://ebooks.mruni.eu//pdfreader/socialini-tyrim-metodai-kokybinis-interviu#>;
15. Hakanen, J. J. ir Bakker, A. B. (2017). Born and bred to burn out: A life-course view and reflections an job burnout. *Journal of Occupation Health Psychology*, 22(3), 354-364. Prieiga per internetą: <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1037/ocp0000053>;
16. Ide, P. (2018). *Perdegimo sindromas gebėjimo duoti liga: Suprasti, pripažinti, gydyti*. Vilnius: VšĮ „Magnificat leidiniai“;

17. Janonytė, K. ir Kasiulevičius, V. (2009). Depresija pirminėje sveikatos priežiūroje. *Gerontologija*, 10(1), 52-59. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2009/nr_1/2009_52_59.pdf;
18. Jansen, B. (2012 rugsėjo 27-29 d.). *Social work for sustainable social development*. Pranešimas tarptautinei konferencijai vyko Vytauto Didžiojo universitete, Kaunas.
19. Kim, H., ir Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5-25. Prieiga per internetą <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03643100801922357?needAccess=true>;
20. Kiaunytė, A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: Supervizijos taikymo galimybės. *Socialinis darbas*. Prieiga per internetą: <http://web.b.ebscohost.com/skaietykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=b108556e-ef18-431c-aefc-8d0f250e577c%40sessionmgr101>;
21. Kavaliauskienė, V. (2010). Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *Acta Paedagogica Vilnensia*, (25), 159-171. Prieiga per internetą: <http://web.a.ebscohost.com/skaietykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=59c4840e-2e3e-487a-a247-7cc85f87ffe1%40sdc-v-sessmgr05>;
22. 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), 39-58. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2010~1367175672881/>;
23. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas [The Risk of Occupational Stress among Social Workers in the Conflict Resolution Situation: The Aspect of Application of Supervision]. *Visuomenės sveikata [Public Health]*, 1, 51-57. Prieiga per internetą: http://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2012.priedas1/Vs_1priedas_2012_Kiaunyte.pdf;
24. Kolbergytė, A. ir Indrašienė, V. (2012). Konsultuojamojo ugdymo kompetencijos taikymo galimybės socialinių darbuotojų rengime: teorinės prielaidos. *Socialinis darbas*, 11(1), 73-84. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367182723258/>;
25. Kirikova, M. I. (Кирикова, М. И. (2013, февраль)). Методы психогигиены и психопрофилактики профессиональной деятельности. *Профессионализация личности в образовательных институтах и практической деятельности: теоретические и прикладные проблемы социологии и психологии труда и*

- профессионального образования: материалы II международной научно-практической конференции 10-11 февраля* (p. 128). Prieiga per internetą: http://www.sociosphera.com/files/conference/2013/k-02_10_13.pdf#page=128;
26. Kmit, K. V. ir Popov, Ju. V. (Кмит, К. В. и Попов, Ю. В. (2013)). Эмоциональное выгорание, не связанное с профессиональным стрессом. *Обозрение психиатрии и медицинской психологии*, (3), 3-10. Prieiga per internetą: https://psychiatr.ru/files/magazines/2013_09_obozr_590.pdf;
27. Kavaliauskienė, V. ir Balčiūnaitė, R. (2014). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. Klaipėda: Klaipėdos universitetas. *Tiltai*, 69(4), 17-36;
28. Katashinskaja, K. V. (Каташинская, К. В. (2015)). Факторы, влияющие на развитие синдрома профессионального выгорания у специалистов по социальной работе. *Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум»* Prieiga per internetą: <https://scienceforum.ru/2015/article/2015014875>;
29. Kryzhanovskaja, N. V. ir Skorobogataja (Крыжановская, Н. В. и Скоробогатая, А. Д. (2015)). Эмоциональная неустойчивость как фактор развития эмоционального выгорания. *Концепт*, (3). Prieiga per internetą: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnaya-neustoychivost-kak-faktor-razvitiya-emotsionalnogo-vygoraniya>;
30. Karvinen - Niinikoski, S. (2016). Social work supervision: Contributing to innovative knowledge production and open expertise. *In Social work, critical reflection and the learning organization* (pp. 33-50). Routledge. Prieiga per internetą: https://www.mv.helsinki.fi/home/sykarvin/SOCIAL_WORK_SUPERVISION.pdf;
31. Koloncova, S. N. ir Berezin, S. V. (Колонцова, С. Н. и Березин, С. В. (2018)). Влияние негативных факторов профессиональной деятельности на поведение человека и их профилактика. *Молодой исследователь: вызовы и перспективы*, (pp. 11-16). Prieiga per internetą: [https://internauka.org/archive2/moluch/33\(86\).pdf#page=12](https://internauka.org/archive2/moluch/33(86).pdf#page=12);
32. Kolosova, O. A. ir Remizova, K. A. (Колосова, О. А. и Ремизова, К. А. (2018)). Социально-психологические условия профилактики эмоционального выгорания социальных работников. *Вестник университета*, (7). Prieiga per internet: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psiologicheskie-usloviya-profilaktiki-emotsionalnogo-vygoraniya-sotsialnyh-rabotnikov>;
33. Leiter, M. P. (2017). Burnout as a developmental process: Consideration of models. *In Professional burnout* (pp. 237-250). Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/profile/Michael_Leiter/publication/232543718_Burnout_as

[a developmental process Consideration of models/links/0046352c00e9d16068000000/Burnout-as-a-developmental-process-Consideration-of-models.pdf](https://www.researchgate.net/publication/312211111/a_developmental_process_Consideration_of_models/links/0046352c00e9d16068000000/Burnout-as-a-developmental-process-Consideration-of-models.pdf);

34. Makštutytė, R. ir Vaškevičiūtė, L. (2011). Socialinio darbuotojo profesionalumas komunikacinės kompetencijos aspektu. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2011, nr. 8 (2), p. 23-37. Prieiga per internetą https://eltalpykla.vdu.lt/bitstream/handle/1/30858/ISSN2029-0470_2011_N_8_2.PG_23-37.pdf?sequence=1&isAllowed=y;
35. Mačiulaitienė, S. (2012). *Reabilitacinės bendruomenės ir joje taikomo gydymo modelio bei priklausomybės ligomis sergančių asmenų santykis* (daktaro disertacija, Vytauto Didžiojo universitetas). Prieiga per internetą: <https://vb.vdu.lt/object/elaba:1918656/>;
36. Morkūnienė, J. (2012). *Stresas darbe ir jo įveika: socialinių darbuotojų patirtys* (daktaro disertacija, Vytauto Didžiojo universitetas). Prieiga per internetą: <https://vb.vdu.lt/object/elaba:1760200/>;
37. Merkys, G. ir Bubelienė, D. (2013). Profesinio perdegimo įveika ir hobis: mokytojų apklausos duomenys. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 31, 110-125. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=185104>;
38. Marc, C. ir Osvat, C. (2013). Stress and Burnout among Social Workers. *Revista de Asistenta Sociala*, 12(3), 121–130. Prieiga per internetą: <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=90392584&site=ehost-live>;
39. Marchand, A., Juster, R. P., Durand, P. ir Lupien, S. J. (2014). Burnout symptom sub-types and cortisol profiles: What's burning most ? *Psychoneuroendocrinology*, 40, 27-36. Prieiga per internet: http://www.medsp.umontreal.ca/irspum_db/pdf/28141.pdf;
40. Моров, А. В. (Моров, А. В. (2014)). Лидерство и экзистенциальная рефлексия в системе социально-психологической адаптации личности. *Казанский педагогический журнал*, (5 (106)). Prieiga per internetą: <https://cyberleninka.ru/article/n/liderstvo-i-ekzistentsialnaya-refleksiya-v-sisteme-sotsialno-psiologicheskoy-adaptatsii-lichnosti>;
41. Maslach, C. ir Leiter, M. P. (2016). Burnout. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 351-357). Academic Press. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128009512000443>;
42. Maslach, C. ir Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. Prieiga per internetą: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/wps.20311>;
43. Mickevičiūtė, D. (2017 vasario 6 d.). Profesinis perdegimas: kaip padėti sau jo išvengti. *Gyvenimas>sveikata*. Prieiga per internetą

<https://www.15min.lt/gyvenimas/naujiena/sveikata/profesinis-perdegimas-kaip-padeti-saujo-isvengti-1028-746320>;

44. Marek, T., Schaufeli, W. B. ir Maslach, C. (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. (Vol. 33). Taylor & Francis. Prieiga per internetą: https://scholar.google.lt/scholar?hl=lt&as_sdt=0%2C5&q=Marek%2C+T.%2C+Schaufeli%2C+W.+B.%2C+ir+Maslach%2C+C.+%282017%29.+Professional+burnout%3A+Recent+developments+in+theory+and+research&btnG=;
45. Merzljakova, D. R. (Мерзлякова, Д. Р. (2017)). Разработка опросника самооценки профессионального «выгорания» *Вестник Новосибирского государственного педагогического университета*, 7(3), 53-71. Prieiga per internetą: <https://doi.org/skaitykla.mruni.eu/10.15293/2226-3365.1703.04>;
46. Narkotikų kontrolės departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, (2008). *Asmenų, priklausomų nuo narkotinių ir psichotropinių medžiagų vartojimo, reintegracija į visuomenę ir į darbo rinką: socialinės atskirties problemų sprendimas. Darbo su priklausomais nuo narkotinių medžiagų asmenimis metodika*. Vilnius. Prieiga per internetą: http://old.ntakd.lt/files/leidiniai/NKD_knyga_Prikl_asm_reintegracija.pdf;
47. Nerush, T. G. (Неруш, Т. Г. (2012)). Профессиональное выгорание как специфическая форма профессиональных деструкций. *Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика*, 12(3). Prieiga per internetą <https://cyberleninka.ru/article/v/professionalnoe-vygoranie-kak-spetsificheskaya-forma-professionalnyh-destruktsiy>;
48. Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas. (2015). *Metinis 2015 pranešimas*. Vilnius, 2015. Prieiga per internetą: http://old.ntakd.lt/files/informacine/metiniai/2015/NTAKD_M.pdf;
49. Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas. (2016). *Metinis 2016 pranešimas*. Vilnius, 2016. Prieiga per internet: [https://ntakd.lrv.lt/uploads/ntakd/documents/files/34862%20NTAKD%20Metinis%20prane%C5%A1imas\(1\).pdf](https://ntakd.lrv.lt/uploads/ntakd/documents/files/34862%20NTAKD%20Metinis%20prane%C5%A1imas(1).pdf);
50. Navaitienė, J., Danilovienė, V. (2017). Mokytojų perdegimas darbe ir perfekcionizmas. *Ugdymo psichologija*, 28, 38-55. Prieiga per internet: <http://web.a.ebscohost.com/skaitykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=56be3a1d-b369-4eca-bbfa-23eb33837c9f%40sdc-v-sessmgr01>;
51. Oosterholt, B. G., Linden, D., Maes, J. H., Verbraak, M. J. ir Kompier, M. A. (2012). Burned out cognition-cognitive functioning of burnout patients before and after a period with psychological treatment. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 358-36.

- Prieiga per internetą:
<https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/103218/103218.pdf>;
52. Osvat, C., Marc, C. ir Makai - Dimeny, J. (2014). Group Supervision in Social Work: A Model of Intervention for Practitioners. *Social Work Review / Revista de Asistentă Socială*, 13(1), 17–26. Prieiga per internetą:
<http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=97041296&site=ehost-live>;
53. Ognerubov, N. A. ir Ognerubova, M. A. (Огнерубов, Н. А. и Огнерубова, М. А. (2015)). Синдром эмоционального выгорания у врачей-терапевтов. *Вестник Тамбовского университета. Серия: Естественные и технические науки*, 20(2). Prieiga per internetą:
<file:///C:/Users/Andrius/Downloads/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-vrachej-terapevtov.pdf>;
54. Platonov, Ju. P. (Платонов, Ю. П. (2012)). *Факторы, обуславливающие профессиональное выгорание*. Prieiga per internetą:
http://www.elitarium.ru/factory_professionalnoe_vygoranie/;
55. Platonov, Ju. P. (Платонов, Ю. П. (2012)). Профессиональное выгорание. Как предотвратить. *Деловой мир (от.)* Prieiga per internetą:
<https://subscribe.ru/group/formula-schastya/1627879/>;
56. Poroва, N. A. (Попова, Н. А. (2014)). Проблема профилактики эмоционального выгорания социальных работников. *Научно-исследовательские публикации*, (6 (10)). Prieiga per internetą: <https://cyberleninka.ru/article/v/problema-profilaktiki-emotsionalnogo-vygoraniya-sotsialnyh-rabotnikov>;
57. Plotkin, F. (Плоткин, Ф. (2015)). Синдром эмоционального выгорания: фантом или клиническая реальность? *Теория и практика охраны психического здоровья*, Минск. Беларусь (1), 121-141;
58. Pruskus, V. (2016). Individuo siekiai ir vertybių pasirinkimas. *Filosofija. Sociologija*, (3), 199-205. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2016~1495194670524/J.04~2016~1495194670524.pdf>;
59. Poroва, E. I. (Попова, Е. И. (2017)). К вопросу о реабилитации наркозависимой молодежи. *Актуальные вопросы экологии человека: социальные аспекты: материалы*. Международной научно-практической конференция (15-17 мая 2017 г. Уфа) (Vol. 2, pp. 53-55);
60. Pavlovna, Kh. N. (Павловна, Х. Н. (2018)). Молодой исследователь: вызовы и перспективы. *Сборник статей по материалам LXXXVI международной научно-практической конференции*. Москва: Nr. 33 (86).

61. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinių tyrimų duomenų rinkimo metodologija*. Prieiga per internetą:
https://www.researchgate.net/publication/323497804_Kokybiniu_tyrimu_duomenu_rinkimo_metodologija;
62. Rudžinskienė, R. (2013). Ilgalaikių bedarbių profesinio konsultavimo metodai ir technikos. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*, (24), 100-113. Prieiga per internetą:
<https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2013~1396875973900/J.04~2013~1396875973900.pdf>;
63. Raišienė, A. (2015). *Perdegimo spąstai. Psichologija tau*. Prieiga per internetą
<https://www.psichologijatau.lt/perdegimo-spastai/>;
64. Ronginskaja, T. I. (Ронгинская, Т. И. (2016)). Специфика синдрома выгорания в профессиях с высоким уровнем стресса. *Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 16. Психология. Педагогика*, (2). Prieiga per internet:
<https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-sindroma-vygoraniya-v-professiyah-s-vysokim-urovнем-stressa>;
65. Rokickaja, Ju. A. (Рокицкая, Ю. А. (2017)). Исследование мотивации профессиональной деятельности педагогов с различным уровнем эмоционального выгорания. *Вестник Челябинского государственного педагогического университета*, (1). Prieiga per internetą: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-motivatsii-professionalnoy-deyatelnosti-pedagogov-s-razlichnym-urovнем-emotsionalnogo-vygoraniya>;
66. Soderstrom, M., Jeding, K., Ekstedt, M., Perski, A. ir Akerstedt, T. (2012). Insufficient sleep predicts clinical burnout. *Journal of occupational health psychology*, 17(2), 175. Prieiga per internetą:
https://www.researchgate.net/profile/Mirjam_Ekstedt/publication/221980238_Insufficient_Sleep_Predicts_Clinical_Burnout/links/0046351e576b7003ff000000.pdf;
67. Surzhenko, L. V. ir Lugovskij, V. A. (Сурженко, Л. В. и Луговский, В. А. (2013)). Ценности личности как фактор формирования синдрома психического выгорания у преподавателей высшей школы. *Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета*, (88). Prieiga per internetą: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsennosti-lichnosti-kak-faktor-formirovaniya-sindroma-psihicheskogo-vygoraniya-u-prepodavateley-vysshey-shkoly>;
68. Sroda, K. (2016). *Asmenų, dirbančių priklausomybės ligų centruose, darbo pobūdžio ir požiūrio į pacientą vertinimas* (daktaro disertacija, Vilniaus universitetas). Prieiga per internetą: <https://epublications.vu.lt/object/elaba:16939078/index.html>;

69. Sitnikovienė, J. (2017). *Lietuvos sveikatos mokslų universiteto slaugos fakulteto pedagoginio personalo patiriamo streso ir lėtinio nuovargio sąsajos*. Prieiga per internetą: <https://repository.lsmuni.lt/bitstream/handle/1/33614/LSMU%20slaugos%20fakulteto%20pedagoginio%20personalo%20patiriamo%20streso%20ir%20l%20C4%97tinio%20nuovargio%20s%C4%85sajos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;
70. Schaufeli, W. B. (2017). Burnout: A short socio-cultural history. In *Burnout, Fatigue, Exhaustion* (pp. 105-127). Palgrave Macmillan, Cham. Prieiga per internetą: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/481.pdf>;
71. Shanafelt, T. D. ir Noseworthy, J. H. (2017). Executive leadership and physician well-being: nine organizational strategies to promote engagement and reduce burnout. *Mayo Clinic Proceedings* (Vol. 92, No. 1, pp. 129-146). Elsevier. Prieiga per internetą: [https://www.mayoclinicproceedings.org/article/S0025-6196\(16\)30625-5/fulltext](https://www.mayoclinicproceedings.org/article/S0025-6196(16)30625-5/fulltext);
72. Starchenkova, E. ir Vodopjanova, N. (Старченкова, Е. и Водопьянова, Н. (2017)). *Синдром выгорания: диагностика и профилактика*. Питер. Prieiga per internetą: https://urait.ru/uploads/pdf_review/42B2650E-C5F4-4020-A304-044DC12D8FC3.pdf;
73. Švedaitė - Sakalauskė, B. (2012). Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip refleksyvų profesionalumą. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 6, 23-32. Prieiga per internetą: <http://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/1861>;
74. Taranova, O. V. (Таранова, О. В. (2014)). *Синдром эмоционального выгорания, синдром хронической усталости и факторы профессиональной успешности*. Maskva. (doctoral dissertation) Prieiga per internetą: <http://nauka-pedagogika.com/psihologiya-19-00-07/dissertaciya-sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-sindrom-hronicheskoy-ustalosti-i-factory-professionalnoy-usheshnosti>;
75. Tereškinas, A. ir Bučaitė – Vilkė, J. (2015). *Socialinė atskirtis ir geras gyvenimas Lietuvoje. Kolektyvinė monografija*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas. Vilnius: „Versus aureus“ leidykla;
76. Targamadžė, V. ir Talkovskytė, J. (2015). Vilniaus miesto socialinės paramos centro socialinio darbuotojo, dirbančio su socialinės rizikos šeimomis, veiklos tobulinimo galimybės. *Socialinio darbo tyrimai ir aktualijos : tęstinis mokslo straipsnių leidinys*, 3, 10-28;
77. Vodopjanova, N. ir Starcenkova, E. (Водопьянова, Н. и Старченкова, Е. (2008)). *Синдром выгорания: диагностика и профилактика*.—2-е изд. *Практическая психология*.—СПб.: Питер;

78. Vasiliauskaitė, A. (2012). Sielovados principai Šv. Benedikto regulos tekste. *SOTER: religijos mokslo žurnalas*, 70(42), 67-82. Prieiga per internetą: http://portalcris.vdu.lt:8080/jspui/bitstream/20.500.12259/33134/1/ISSN2335-8785_2012_N_42_70.PG_67_82.pdf;
79. Vaicekauskienė, V. ir Čiužas, R. (2013). Reflektyviojo modelio taikymo teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime. *Socialinis ugdymas*, 34(2). Prieiga per internetą: <http://www.socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/view/61>;
80. Vodopjanova, N. E. (Водопьянова, Н. Е. (2014)). Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда. *Автореф. дисс. докт. психол. наук*, 19, 00-03. Prieiga per internetą: https://disser.spbu.ru/disser2/148/aftoreferat/Vodopyanova_avtoreferat.pdf;
81. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas*, 39(3). Prieiga per internetą: <http://www.socialinisugdymas.leu.lt/index.php/socialinisugdymas/article/viewFile/121/116>;
82. Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C. ir Segal, E. A. (2015). The role of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers. *Social work*, 60(3), 201-209. Prieiga per internetą: <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/60/3/201/2280639>;
83. Žydžiūnaitė, V. ir Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

SANTRAUKA

Baigiamojo darbo temos pavadinimas - Socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromas ir jo įveika.

Darbo tikslas - teoriškai ir empiriškai išanalizuoti socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromą ir jo įveiką.

Pagrindiniai uždaviniai: 1) Aptarti profesinio perdegimo sindromo atsiradimo teorines prielaidas, požymius, dinamiką; 2) Atskleisti teorinius profesinio perdegimo sindromo įveikos aspektus; 3) Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje, profesinio perdegimo sindromo raišką, veiksnius, sąlygojančius jo atsiradimą ir įveikos galimybes remiantis socialinių darbuotojų patirtimis.

Tiriamieji – socialiniai darbuotojai: 1) Turintys socialinio darbo išsilavinimą; 2) Dirbantys socialinį darbą su asmenimis turinčiais priklausomybę psichoaktyvioms medžiagoms (alkoholis, narkotikai); 3) Turintys ne trumpesnę nei 2 metų darbo patirtį su asmenimis priklausomais nuo psichoaktyvių medžiagų (alkoholis, narkotikai); Dirbantys priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje.

Tyrimo metodai: *teoriniai* - mokslinės literatūros šaltinių ir dokumentų analizė; lyginimas, apibendrinimas ir sisteminimas; *empiriniai* – duomenų rinkimui naudotas pusiau struktūruotas interviu metodas; tyrimo duomenų analizei taikytas turinio (content) analizės metodas.

Tyrimo rezultatai. Socialiniams darbuotojams, dirbantiems priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėse, profesinio perdegimo atsiradimui įtakos turėjo tokios veiksmų grupės: organizaciniai sunkumai darbe; tarpasmeninės priežastys; individualūs veiksniai; vaidmenų konfliktai. Socialiniai darbuotojai dalyvavę tyrime nurodė, kad patyrė profesinio perdegimo sindromą pasireiškiantį: emociniu išsekimu; padidėjusiu jautrumu; pasireiškiančiu dirglumu; savirealizacijos mažėjimu; motyvacijos praradimu; kognityvinių funkcijų sutrikimu; somatiniais susirgimais; depersonalizacija; nesveiko gyvenimo būdo atsiradimu.

Pagrindinės veiksmų grupės, padedančios socialiniams darbuotojams dalyvavusiems tyrime įveikti profesinio perdegimo sindromą, yra individualūs, tarpasmeniniai ir organizaciniai veiksniai. Individualūs veiksniai pasireiškia per: savimonės įgūdžių išsiugdymą; gebėjimu atpažinti ir spręsti problemas; rūpinimąsi savimi; darbinio gyvenimo atskyrimą nuo asmeninio; finansinio raštingumo įgūdžių ugdymą; pakankamai laiko skiriant poilsiui; savišvietą. Tarpasmeniniai veiksniai pasireiškia per: kolegų pagalbą ir palaikymą, pasiskirstymą ir perėmimą dalies darbinio krūvio, laisvo laiko leidimą kartu, bendravimą. Organizaciniai veiksniai pasireiškia per: išreikštą organizacijos ir jos vadovų pasitikėjimą socialiniais darbuotojais, lygiavertį bendravimą tarp vadovų ir tyrimo dalyvių, pagalbą konstruktyviais patarimais ir rekomendacijomis.

Raktiniai žodžiai: profesinio perdegimo sindromas; socialiniai darbuotojai; priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenė; emocinis išsekimas; depersonalizacija.

EXECUTIVE SUMMARY

Title of master's diploma paper – “Syndrome of social workers' professional burnout and measures to tackle it”.

Objective of the diploma paper – theoretical and empirical analysis of syndrome of social workers' professional burnout and measures to tackle it.

Main goals: 1) To discuss theoretical context in which professional burnout syndrome may occur, including main features and dynamics of this syndrome. 2) Disclose theoretical aspects on how to tackle professional burnout syndrome. 3) Based on relevant professional experience explain social workers' (who work in community rehab centres of addictive diseases) burnout syndrome, as well as factors that may influence the occurrence of this syndrome and discuss measures how to tackle it.

Empirical study is based on experience of social workers who: 1) have a degree in social labour area; 2) are engaged in social work with persons addicted to psychoactive substances (alcohol, drugs); 3) have less than 2 year length experience related to work with persons addicted to psychoactive substances (addicted to alcohol, drugs); 4) work in community rehab centres of addictive diseases.

Study methods: *theoretical* - analysis of scientific literature and document analysis; comparison; summation and filing; *empirical* -semi-structured interview method for data collection and content analysis method for data analysis.

Results of the study. Social workers who work in community rehab centres of addictive diseases are exposed to professional burnout syndrome if they are experiencing organizational difficulties at work, due to inter-personal reasons, individual factors or conflicts of roles. Social workers who participated in the study stated that they have experienced professional burnout syndrome, which lead to emotional exhaustion, increased sensitivity, irritability, decreased self-realization, disappearance of motivation, cognitive function disorders, somatic illnesses, de-personalization, formation of harmful lifestyle habits.

Main groups of factors that help social workers to tackle professional burnout syndrome are individual, inter-personal and organizational factors. Individual factors include: development of self-awareness skills, ability to recognize and solve problems, self-caring, balancing of professional and personal life, development of financial literacy, sufficient time for relaxation and self-education. Interpersonal factors include: getting assistance and support from co-workers, distribution and overtaking of workload, collective leisure time and communication. Organizational factors include: confidence in social workers on organizational and management level, equal-

footing communication between management and participants of the study, assistance through provision of constructive advice and recommendations.

Keywords: professional burnout syndrome, social workers, community rehab centre of addictive diseases, emotional burnout, depersonalization.

PRIEDAI

1 Priedas

Interviu klausimai

I blokas

1. Kokia yra Jūsų savaitės profesinė rutina?
2. Kokios yra Jūsų darbo funkcijos dirbant tiesioginį ir netiesioginį darbą su klientais?
3. Su kokiais sunkumais susiduriate savo darbe?
4. Kas Jūsų darbe Jums kelia stresą?
5. Papasakokite kokius profesinio perdegimo sindromo požymius teko atpažinti savo darbinėje veikloje, įvardinkite juos, kokiose situacijose jie pasireiškia?

II blokas

6. Kokius naudojate metodus ir būdus mažinti patiriamam stresui ir profesinio perdegimo prevencijai?

1 lentelė. Socialinių darbuotojų dirbančių priklausomybės ligų rehabilitacijos bendruomenėje funkcijos dirbant tiesioginį darbą su klientais

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų dirbančių priklausomybės ligų rehabilitacijos bendruomenėje bendravimas ir bendradarbiavimas	Bendravimas su klientais	<p><...>bendravimas su žmonėmis<...>; <...>bendrauji su visais<...>(A)</p> <p><...>pokalbiai <...> su narkomanais<...>(B)</p> <p><...>daugiausia bendravimas su vaikinais jų klausimais asmeniniais<...>(C)</p> <p><...>tai praveddavau pokalbį, mes kalbėdavomės, kalbėdavau apie tuos jausmus<...>(D)</p> <p><...>santykis yra svarbiausia, todėl reikia jį kurti bendraujant, rodant dėmesį, ypač naujai atvykusiems<...>(F)</p>
	Bendravimas su klientų artimaisiais	<p><...>pokalbiai su mamomis<...>(B)</p> <p><...> ypač kai atvykdavo naujokai <...> artimi žmonės pergyvendavo labiau, nei patys klientai <...> labai svarbu pakalbėti su tėvais ir įvesti juos į kaip vyks to žmogaus sveikimas bendruomenėje <...> kai ypač klientai ruošdavosi išeiti anksčiau laiko, reikėdavo informuoti artimuosius <...> šita liga palietė ne tik klientus, šita liga palietė ir jų artimuosius, todėl labai svarbu informuoti ir artimuosius<...>(D)</p> <p><...>su artimaisiais būna savaime susiklosto <...> sprendi to studento, kliento kažkokius tai poreikius su tėvais, jie skambina pasiklausia kaip<...>(E)</p> <p><...>kartais su artimaisiais būna dar sunkiau, nei su klientais, todėl tenka daug bendrauti, konsultuoti<...>(F)</p>
	Bendravimas, bendradarbiavimas su kolegomis	<p><...>kada turim kiekvienas savo sritį, nu vienas darbuose, vienas konsultacijose, trečias paskaitose, ketvirtas dar kažkur tai<...>(A)</p> <p><...>bendravimas su kolegom ryte<...>, <...>pasiskirstom su kolega<...>(C)</p> <p><...>pas kiekvieną iš darbuotojų yra savas įsivaizdavimas kaip daryti šitą darbą ir, galimai, jei aš darysiu tai kaip aš matau, tai tikėtina, kad tai netiks kažkam <...> labai svarbu dalintis savo kažkokia patirtimi, dalintis savo nuomone, nes kaip sakoma, ypač šitoje srityje, vienam bus labai sunku kažką pastatyti <...> kiekvienas papildo visą tą struktūrą <...> vienas žmogus gali labai gerai praveisti konsultacijas, kitas gali labai gerai išmanyti dokumentus, trečias labai gerai gali bendrauti su klientais <...> nes kaip ir visa šita komanda turi būti kaip vienas junginys, manau tai yra labai svarbu<...>(D)</p> <p><...>dažnai komunikuojam <...> būna planų apsikeitimas, kas ką veiksime su kitu darbuotoju ir tada žiūrime<...>; <...>stengiamės, kiek įmanoma fiziškai ryte <...> susitinki ofise aptari<...>; <...>kad bet koku atveju būtų komunikacija, žinotume kas kur pajudėjo, kas ką daro<...>(E)</p> <p><...>nuolatos vyksta bendravimas ir bendradarbiavimas, nes kiekviena diena reiškia naujus iššūkius tokioje įstaigoje<...>(F)</p>
Tiesioginis darbas su klientais pasitelkiant socialinio darbo metodus	Individualios konsultacijos	<p>Konsultacijos<...>; <...>konsultacijose <...>(A)</p> <p><...>konsultaciją emi<...>; konsultacijos kažkokios <...>(B)</p> <p><...>konsultacijos kažkokios ekstra; <...> konsultacijų laukimas antroji dienos pusė<...>; <...> konsultacijų metu patart<...>; <...> konsultacijų metu, tiesiog, e:: ~ noris, noris iš savęs išspausti, e::, tą maksimalų, tą naudą, kad galėčiau padėti<...>; <...> tarkim konsultacijos, kurios, nu, vienareikšmiškai aš jas prasivedu<...>(C)</p> <p>Visada galvojau ir dabar galvoju, kad labai svarbu konsultacijų metu klausytis kliento <...> pirmos konsultacijos, pačios pirmiausios trys, keturios, reikia jas paskirti tam, kad išklaustyt ką žmogus galvoja, kokios pas jį problemos yra<...>(D)</p> <p><...>dažniausiai konsultacijos vyksta dėl 12 žingsnių programos, tačiau dažnai reikia padėti spręsti ir vidinius išgyvenimus<...>(F)</p>
	„Ratai“, dalyvavimas grupiniuose užsiėmimuose	<p><...>buvimas per atsiskaitymus<...>(A)</p> <p>Problemų sprendimas, žinai, ratuose dalyvavimas, nes irgi, žinai, konfliktai, nepaklusnumas<...>; <...>kiekvieną dieną sėdi rate ~, atsėdi rate<...>; <...>kokią grupę pravedi<...>; <...>nes nėra kam<...>(B)</p>

		<p><...>apie 08:30 užsiėmimas<...>(C)</p> <p><...>dalyvavimas ratuose <...> kai tu sėdi rate ir supranti apie ką*, kokia susiklosčiusi situacija ir kokia atmosfera bendruomenėje aplama, tai yra „ratas“ padeda pamatyti ir pajauti kokia atmosfera bendruomenėje, kas kuom „serga“, kas ką slepia, nes vis tiek, kai randiesi tame, tai jauti kas vyksta <...> kai kalbama apie savo jausmus, problemas ir sprendžia jas taip pat, tai vienas iš svarbesnių metodų.(D)</p> <p><...>aš daugiau bendruose užsiėmimuose, į rytinius ateinu <...>dalyvauju rate<...>(E)</p> <p><...>du kartus dienoje „ratai“ vyksta, dažniausiai rytais būnu, pagal grafiką paskaitose, terapiniuose filmuose<...>(F)</p>
	Paskaitos priklausomybių tematika	<p><...>prisiplanavau, galvoju paskaitėlę prasivesiu<...>; <...>tai vėl pakimba penkios paskaitos<...>(A)</p> <p><...>pravedi <...> paskaitą, ar dar kažką, nes nėra kam<...>(B)</p> <p><...>pasimokydavau prieš paskaitą<...>(C)</p> <p>Pravedinėju paskaitas <...> jeigu pravedinėti paskaitą nesiremiant į tai kas vyksta bendruomenėje, tai iš principo ta lekcija bus* <...> labai svarbu būdavo ruošti paskaitai<...>(D)</p> <p><...>pagal grafiką paskaitose <...> apie priklausomybes visą ciklą<...>(F)</p>
	Pagalba klientams suteikiant palydėjimo paslaugą	<p><...>tai nuvežimas žmonių į biržą, probacijos tarnybą, seniūniją<...>(A)</p> <p><...>ir į policiją važiuoji, ir į ligoninę važiuoji, ir į teismą važiuoji<...>; <...>nuvežti į polikliniką kažką<...>(B)</p> <p><...>ar vežti pačius vaikus socialinių reikalų tvarkyt, užimtumo tarnybos, ~ a::* ir panašiai<...>; <...>bažnyčia su vaikinais važiuoti ryte<...>(C)</p> <p>Kai lydėdavau klientus<...>(D)</p> <p><...>kol mažiau darbuotojų buvo, dažnai tekdavo lydėti, tiek su įvairiais reikalais, tiek išvykų metų<...>(F)</p>

2 lentelė. Socialinių darbuotojų dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje funkcijos dirbant netiesioginį darbą su klientais.

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Pavėžėjimo paslauga kliento poreikiams tenkinti	Su klientų sveikata susiję važiuojimai	<p><...>į ligoninę važiuoji, <...>ir vaistų važiuoji<...>; <...>nuvežti į polikliniką kažką<...>(B)</p> <p><...>važiuoji į polikliniką<...>; <...>tenka į ligonines taip pat važinėti<...>(D)</p> <p><...>kitas darbuotojas veža į <...> ligonines, bet mes keičiamės<...>(E)</p> <p><...>į polikliniką, ar pas stomatologą, vaistų pirkti, kartais į ligoninės priimamąjį<...>(F)</p>
	Klientų vežimas dėl iškilusių problemų su teisėsąuga	<p><...>tai nuvežimas žmonių <...>probacijos tarnybą<...>(A)</p> <p><...>ir į policiją važiuoji <...> ir į teismą važiuoji<...>(B)</p> <p>Važiuoji į teismą, į policiją, reikėjo vežti vieną vaikną tokį, mes važiom, kalbėjomės su policija <...> man tekdavo jį lydėti, kad jis kalbėtusi su vienu iš pareigūnų<...>(D)</p> <p><...>kitas darbuotojas veža į probacijas <...> bet mes keičiamės<...>(E)</p> <p><...>daug bendrauti tenka su probacija, sistemingai reikia vežti atsižymėti, rečiau į teismus<...>(F)</p>
	Klientų vežimas socialinių reikalų tvarkymuisi	<p><...>tai nuvežimas žmonių į biržą, <...>seniūniją<...>(A)</p> <p><...>ar vežti pačius vaikus socialinių reikalų tvarkyt, užimtumo tarnybos, ~ a::* ir panašiai<...>(C)</p> <p><...>į darbo biržą važinėti tenka, kažkokius dokumentus vežti į seniūniją, Sodrą<...>(D)</p> <p><...>gyvenamosios vietos deklaravimas, bei pašalpų tvarkymas, vežimas į užimtumo tarnybą, kartais ir tapatybės dokumento užsakymai <...> ir pas antstolius<...>(F)</p>
Transportavimo paslauga bendruomenės poreikiams tenkinti	Maisto atvežimas	<p><...>maisto paėmimas~ iš maisto banko ta prasme<...>(A)</p> <p><...>maisto parvežti važiuoji<...>(B)</p> <p><...>išvažiuojimai kai kuriom savaitės dienom ~, tai į maisto banką<...>(C)</p> <p>Kartą į savaitę maisto parvežti tenka<...>; <...>važiuoju į maisto banką<...>; <...>po maisto prekių parduotuves<...>(D)</p> <p><...>surinkimas maisto produktų<...>; <...>maisto banko rinkimas<...>(E)</p> <p><...>kai savanoriai negali, tai maisto produktų atvežimas<...>(F)</p>

	Buitinių prekių pirkimas ir parvežimas	<...>poreikių kažkokių centrui nupirkimas<...>(A) <...>sudaro sąrašą man, po statybinių medžiagų parduotuves <...> ieškoti kažkokių tai prekių<...>(D) <...>tai chemija, tai tualetinio, dažnai šiaip lūžta kažkas iš apyvokos daiktų, tai kas savaitę reikia pirkti<...>(F)
Nekontaktinės valandos dirbant biure	Vidinių dokumentų pildymas	<...>dokumentų ~ jeigu reikalinga, kažkokių tvarkyt<...>; <...> kažkokie ofise darbai<...> (C) <...>atkopijuoti ten „kasdienius dokumentus“<...>; <...>išversti kažkokius dokumentus, „žingsnius“ reikėdavo išversti, surinkti kažkokias papkes<...>; <...>rinkti tuos dokumentus <...> labai niūrus darbas, man labai nepatikdavo<...>(D) <...>liūdniausia dalis – dokumentai, bet juos taip pat privalai pildyti<...>(F)
	Darbas prie projektinių dokumentų	<...>pildom paraiškas <...> nervina ataskaitos, neturiu kantrybės<...>(D) <...>nepatinka, bet svarbus darbas prie projektų rašymo, administravimo, ataskaitų teikimo<...>(F)

3 lentelė. Organizaciniai sunkumai darbe sąlygojantys profesinio perdegimo sindromo požymių atsiradimą

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Sunkumai susiję su žmogiškaisiais resursais	Geros komandos nebuvimas	<...>sakyčiau geros komandos nebuvimas<...>, savanoriai, kurie yra<...> kaip budėtojo rolei, kuriam mažai ką gali patikėt. Tas naujas žmogus <...> tai jisai išvis, dar skambina pastoviai „va tokia vat situacija, kaip man elgtis“, arba jau pasielgė neteisingai <...> tai iš esmės <...> nėra komandos <...> kompetetingos komandos atlikti kažkokius reikalus; <...>vos iš jo naktinis budėtojas<...>(B) <...>labai trūko žmonių komandoje<...>; Norėjosi, kad daugiau žmonių būtų, kurie neštu atsakomybes už tam tikrus dalykus<...>(D) <...>tas pats aptarimas lygtais, bet būna po to sunku, sunku, kaip ir kiekvienam kolektyve, vienas daugiau linkęs atsakomybės prisiimti, kitas mažiau<...>(E) <...>sudėtinga išlaikyti gerus darbuotojus, savanoriai irgi keičiasi, reikia daug laiko naujus apmokyti<...>(F)
	Pagalbinių darbuotojų trūkumas	Nes yra kažkokių tai darbų, kuriuos atrodo galėtų bet kas padaryti, bet nėra to bet ko<...>; <...>aš kažką tikrai galiu daugiau, negu vežti kažkur, nuvažiuot paimt maisto, pasikraut pilną bagažinę ir parvežt<...>(B) Trūko žmonių, todėl man tekdavo ir ryte, ir per pietus ir vakare su jais būti<...>(D) <...>sunku, kai turi viską aprėpti, tiek kažkokius ūkinius darbus, tiek socialinę sritį<...>(F)
Finansiniai sunkumai kuriuos patiria darbuotojai	Trukdis jaustis stabiliai ir užtikrintai dėl pinigų stygiaus	<...>finansinės problemos, tas toksai nestabilumas<...>(A) <...>pinigai tiktais, vat, nu užmokestis, tiesiog, kad galėčiau jaustis užtikrints<...>(C) Materialiniai dalykai buvo labai silpni, dėl to jausdavausi labai prislėgtas. Tai kirsdavo per savivertę<...>; <...>šitie klausimai man nedavė kažkokios tai ramybės<...>; <...>pastoviai galvodavau, nebuvo to stabilumo<...>(D) <...>finansiniai sunkumai irgi <...> pas mus to projekto nėra<...>(E) <...>nėra imuniteto, priklausai nuo projektinės veiklos <...> epizodinis toks atodūsis<...>(F)
	Blogėjanti darbuotojų gyvenimo kokybė	<...>kai negali niekam mokėti algos, tai kažkaip ir neišlieka tie geri<...>; <...>didžiausią stresą man kelia, tai turbūt, jo, finansai galbūt, trūkumas finansų<...>; <...>pastoviai tas trūkumas pinigų<...>; <...>gyvenu bendrabutyje ir atrodo, kad kažkaip jau reikia kažką daryt<...>; <...>gailiuosi, kad niekur nestoju toliau nesimokinu<...>, <...>bet vėl gi, remiasi į finansus, žinai, kainuoja pinigus ~ ir vėl tas pats<...>; Man labiau viskas atsimuša į finansus<...>(B) <...>galvojimas pastoviai apie, ha-ha, apie pinigus<...>; Tai remiasi daug* ir finansai remiasi ir, ir, ir gyvenimo kokybė ir aplamai, ir aplamai, ir aplamai. <...>man atrodo, kad aš turiu 24 val. per parą dirbt ir, ir, ir, kad galėčiau, nu, kad galėčiau tik funkcionuoti, ~ kad gauti kažkokią kapeiką<...>(C) <...>vienas iš tų dalykų dėl ko man nesigaudavo užmegzti kažkokių tai santykių <...> ta įtaka, dėl finansų stygiaus, labai stipriai neigiamai įtakojo mano gyvenimo kokybę<...>(D)

		<p><...>bandai kažkaip taupyti, bet tai mašina sugenda, tai dar kas nors <...> net antrą darbą dirbant, vis tiek apvagi save, nes laisvalaikio mažiau, ir šeima kenčia<...>(F)</p>
	Šeimos narių ir artimų žmonių poreikių nepatenkinimas dėl pinigų stygiaus	<p><...>daleiskim sūnus atvažiuoja, tai dar jo mama turėdavo įdėti jam ten pinigėlių, kad aš jį galėčiau kažkur tai nusivesti ir šitoj vietoj kažkaip tai tas toksai būdavo ir blaškydavo mane patį<...>(A)</p> <p><...>pastoviai tas trūkumas pinigų <...> šeimos padaugėjimas, tu pradedi galvoti apie vaikų ateitį, apie mokslus, apie poreikius<...>(B)</p> <p>Santykiuose su drauge tie dalykai labai kirsdavo, man norėjosi kažką nupirkti <...> padaryti kokią dovaną, bet trūko pinigų<...>(D)</p>
	Darbuotojų galvojimas apie papildomą darbą kitoje darbovietėje	<p><...>kad kai į statybas nueinu užsidirbti pinigų<...>(B)</p> <p>sužinai kur gali dirbt, <...>tarkim, nu, tiesiog už pinigus ir už algą<...>(C)</p> <p><...>važiovome į Belgiją, daugmaž pasiskaičiavom ką mes ten užsidirbsim<...>(A)</p> <p><...>po dviejų su puse metų aš pradėjau galvoti apie kažkokį kitą darbą<...>; <...>vėliau pradėjau dirbti apsaugoje<...>(D)</p> <p><...>dažniausiai bandai kažkur papildomai užsidirbti <...> ne visada yra jėgų ir noro, bet*<...>(F)</p>
Išipareigojimų didėjimas	Sąlygojamas darbuotojų trūkumo	<p><...>buvom likę dviese<...>(A)</p> <p><...>jeigu tu nori, kad kažkas pasidarytų, turi daryt pats<...>; Tadas (vardas pakeistas) dažniausiai statybose kur dirba ~, o aš tada čia viską vežu<...>; <...>kai nespėji padaryti savo darbų, nes turi daryti kitus darbus<...>(B)</p> <p><...>pačioje pradžioje buvome tik dviese<...>; <...>kad žmonių skaičius buvo mažas, todėl reikėjo viską suversti ant savęs<...>(D)</p> <p><...>praktiškai kuo mažiau žmonių, tuo daugiau turi apimti pats <...> būdavo labai sunkių laikų<...>(F)</p>
	Sąlygojamas darbo intensyvumu	<p><...>buvo ir to intensyvumo, tuo metu<...>(A)</p> <p><...>didžiąja dalim viską turi daryt pats<...>; <...>aš tada čia viską vežu<...>; <...>dabar visi atsisuka į tave ir žiūri „priimk sprendimą“<...>; <...>svorio dasidėjo<...>; <...>daugiau naštos atsirado, daugiau rūpesčių<...>(B)</p> <p><...>kad man reikia išvykti ir kad man tenka su jais bendrauti, ir tuo pačiu metu juos bausti, duoti pastabas kažkokias, ir tuo pačiu metu aš būdavau baudžiamas jų, jų reakcijomis visokiomis<...>(D)</p> <p><...>ar nuo to tempo tokio<...>(E)</p> <p><...>retai, kad iki penkių atsilaisvini, lėkime, ypač, kai nėra savanorių<...>(F)</p>
	Susijęs nepasitikėjimu perduodant dalį darbų kitiems darbuotojams	<p><...>aš kai kuriose srityse nepasitikiu žmogum ir einu pats daryti<...>; <...>jeigu ir daviau kažką kažkam daryti, tai dar ir turiu patikrinti, žinai, sužiūrėt, užduot klausimus<...>(B)</p> <p>Būdavo ir dabar yra <...> atsirado autobusiukas, kai reikia pavairuoti, aš nepasitikiu, atrodo, kad jis kažkaip sulaužys tenai, ar nesugebės<...>; <...>piniginiai reikalai <...> kai fiziškai negaliu to padaryt, kitas darbuotojas surenka kažkokius tai pinigus ir ten reikia duot ataskaitą <...> aš jau skambinu, klausiu tenai, kiek tenai<...>(E)</p> <p><...>kai pripranti vienas, paskiau labai sunku paleisti, ypač ten kur susiję su kitais žmonėmis, kur gali būti vertinama įstaiga <...> per maisto banką visas pamainas būdavau, kad tik viskas gerai būtų<...>(F)</p>
Neaiškus darbų paskirstymas, atsakomybės, pareigos	Nėra konkrečių susitarimų dėl atsakomybių	<p><...>nėra konkretumo<...>; <...>daug streso keldavo, tiek atsakomybės, tiek kažkokios pareigos<...>, kurios labai buvo prisipynę, susipynę<...>; <...>noris daug daryt, bet nu*, ir tą darai, ir tą darai ~, po to kažkokios, tipo, kad čia ne tu turėjai, čia ne tavo, ne tu turėjai daryt, o padarei<...>(C)</p> <p><...>šiaip turbūt norėtūsi, kad ~ labiau, aiškiau, kiekvienas iš mūsų čia esančių žinotumėm savo pareigas, savo atsakomybes ir, ir, ir to laikytumėmės<...>(A)</p> <p><...>ruošiesi konsultacijai, arba ruošiesi paskaitai, man dar reikia kažkokius popierius perdėdinti, tai blin*, nejaugi kažkas kitas to negali padaryti?<...>(D)</p> <p>Konkrečios vienos funkcijos nėra <...> viską darai kas tai dienai nu*<...>(E)</p> <p><...>labai sudėtinga, ypač kai savanorių rotacija, dažnai pabėga tvarka, ateina žmonės su skirtingais sugebėjimais, vėl skirstytis bandai kas kokią veiklą kuruoja, ar prižiūri<...>(F)</p>

Darbų perėmimas dėl nenumatytų aplinkybių	<p><...>kaip ir esam pasiskirstę kas už ką atsakingas, bet kai kažko nėra, tai tu tiesiog turi perimt kito žmogaus atsakomybes<...>; <...>kai nėra kam, tai tu darai viską<...>(B)</p> <p>Turėjo būti išveiktas, kažkas susirgavo, nu gerai, davai tada aš išveiksiu, tada savo išveiktą praleisdavau kažkam tai<...>(D)</p> <p><...>atsiranda kokio talka, išvyksta budintis, tada turi nešti ir jo atsakomybes <...> per laisvą dieną turi<...>(F)</p>
---	--

4 lentelė. Tarpasmeninės priežastys susijusios su profesinio perdegimo sindromo požymių atsiradimu

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Priežastys susijusios su klientais	Nedėkingumas ir darbuotojo nuvertinimas	<p><...>ir žodžio net „ačiū“ to paties nepasakęs<...>; <...>numoja į tavo ranka<...>(A)</p> <p><...>daug kas sako, kad tai nedėkingas darbas, tai yra tavęs niekas ant rankų nenešios ir negirs<...>; <...>kaip grindų skuduras, į tavo kojas nušluostė ir „viskas, davai, ačiū“<...>(D)</p> <p><...>dažnai iš kalėjimo atėję klientai turi susiformavę tokį supratimą, kad tu privalai jam duot, apšokinėt aplink jį <...> jokio dėkingumo<...>(F)</p>
	Klientai dėl savo nesėkmių kaltina darbuotojus	<p><...>išeina įsižeidęs ir ten apkaltinęs tave kažkuo tai<...>; žiūri tokiu žvilgsniu į tave, atrodo, kad tu čia kaltas dėl jo visų problemų.(A)</p> <p><...>jeigu kažkas nusirauna ir išeina, arba pas kai ką kažkokios problemos, tai žmogus automatiškai pradeda tavęs nekęsti todėl, kad tai tokia liga<...>; <...>kai duodavau pastabas <...> mane kaltindavo, tada man tekdavo teisintis<...>(D)</p> <p><...>visada nori pateisinti savo išėjimą, dėl to kalti visi aplinkui, bet tik ne jis pats<...>(F)</p>
	Klientų nepagarbus elgesys su specialistais	<p><...>galbūt ir įžeidžia<...>, <...>tiesiog, nu, ten kažkokią repliką numeta<...>(C)</p> <p>Dažnai būdavo kažkokie juokeliai į tavo pusę<...>(D)</p> <p><...>kad tave apkalba, ar išvis į tave žiūri kaip į policininką<...>(E)</p> <p><...>kandūs juokeliai kartais<...>(F)</p>
	Teigiamo grįžtamo ryšio negavimas	<p><...>pagrindinis dalykas<...> kada negauni to atbulinio ryšio, nu to atgalinio<...>(A)</p> <p><...>vat, pavyzdžiui Arūną (vardas pakeistas) tankiai prisimenu, ta prasme, nei bendrauju, nei nieką, bet, ~ bet kažkaip, vat<...>(C)</p> <p><...>norisi kažką išgirsti iš kažkokių tai vaikinių kuriems tu padedi, į kuriuos investuoji<...>; Trūko vat to*, ~ turbūt to, tokio atgalinio ryšio<...>(D)</p> <p>Daugiausia tų sunkumu, turbūt, yra iš tų negatyvių klientų <...> jie būna tokie, kaip, trumpai žargonu tariant, „ant bangos“<...>(E)</p> <p><...>nedėkinga profesija, bet vis tiek norisi to gero žodžio <...> didžiąja dalim to nėra<...>(F)</p>
Priežastys susijusios su kolektyvu	Ryšio tarp darbuotojų nebuvimas	<p>Blaško tas, turbūt, ryšio nebuvimas<...>(A)</p> <p><...>kad jeigu darbų yra, mes mažai susitinkam<...>; <...>bet va tokio ~, galbūt, produktyvaus, kitose sferose, nu, kitose prasmėse bendravimo, jo gal ir nėra, žinai, laiko leidimo kartu<...>(B)</p> <p><...>už akių kalbėdavai su kitu žmogumi<...>; <...>man jau buvo labai sunku ir man atrodo, kad darbuotojai lygiai taip pat jautėsi, koks gali būti bendravimas kai tu tiesiog nori bukai pailsėti<...>; <...>turėjau tokį jausmą, kad manęs nesupranta<...>(D)</p> <p><...>kažkokios komunikacijos stoka<...>(E)</p> <p><...>kaip ir šeimoje visko pasitaiko <...> su vienu atsiveri, kiti per atstumą<...>(F)</p>
	Palaikymo nebuvimas	<p><...>trūkumas to palaikymo kažkokio<...>(B)</p> <p><...>mažai informacijos, naujienų kažkokių, neiškumų daug, kartais būdavo toks jausmas, kad aš vienas laive likau, plauki neišku kur, norisi kažkokio palaikymo, kad dalintųsi tikslais, vizijomis ateities<...>; <...>kai trūko žmonių, tai reikėjo palaikymo, visada šito norisi<...>(D)</p>
	Atvirumo tarp darbuotojų stoka	<p><...>kitą syki net to ir nesugebu pasakyti, nes galvoju, kad žmogų įžeisiu, žmogus nori man gero, o aš jam pasakysiu „palik tu mane ramybėje“<...>(A)</p>

		<p><...>tavo išreikštą nuomonę, arba, arba, jeigu nenorint išreikšt, susilaikant jos, nes nesinori kažkaip įžeist<...>, <...>turėdavai laviruot<...>(C)</p> <p><...>aš to niekad nesigarsinau, niekada apie tai nekalbėjau<...>; <...> aš nesakydavau, galvoju „ai“, ką čia kalbėti <...> vis tiek nesupras<...>(D)</p> <p><...>reikia žmogui mokėti išsakyti, kažkaip vėl pasidalint<...>(E)</p> <p><...>nesinori savo problemom ir kitus dar užkrauti<...>(F)</p>
	Konkurencijos apraiškos	<p><...>jautėsi ta konkurencija kažkokia<...>(A)</p> <p><...>nepasakyčiau, kad konkurencija, bet vat toksai, toksai lygtais kažkoks tai<...>, <...>nežinau net kaip įvardint, nei rungtytės, nei tokios, nei lenktynės, nei toks, tokia trintis viduj ir tas tokį jausmą kelia<...>, <...>kažkas tokio kaip konkurencingumas<...>; <...>visuomet noris, mm:: padaryt gerai ir, ir geriau už kitą, ~ nu, labai sunku būt tai, kad kažkas galbūt, kažkas už tave geriau padarys<...>(C)</p> <p><...>kodėl vis pas jį eina kalbėtis, o pas mane niekas neina. Turbūt man reikia būti geresniu, reikia būti geresniu pavyzdžiu<...>(D)</p> <p><...>ypač kada jaunas darbuotojas <...> būna ir dabar būna <...> nu aš dabar dar geriau, kaip „pavarysiu“, tai čia „maladec“ būsiu<...>; <...>tas yra, kad aš geriau žinau, aš efektingesnis.(E)</p>
	Nesutarimai tarp darbuotojų	<p><...>asmeninių nesutarimų su šalia esančiu, nu savanoriu, tarnautoju, darbuotoju, kaip čia pavadinsim<...>(A)</p> <p><...>konfliktinės situacijos<...>(B)</p> <p><...>galbūt sunkumai, jeigu dar kalbant su kolegom~<...>, <...>bendravime galbūt, kažkokie nesutarimai <...> kurie įtakoja tavo ~, tavo išreikštą nuomonę, arba, arba, jeigu nenorint išreikšt, susilaikant jos, nes nesinori kažkaip įžeist<...>, <...>turėdavai laviruot<...>(C)</p> <p>Buvo konfliktai <...> tiksliai mačiau, kad kai kuriuos dalykus iš principo programoje galima buvo dadėti, ~ tada atsimeu ir kilo nuomonių išsiskyrimas „ką tu čia darysi, nieko čia nereikia išsigalvoti savo“<...>; <...>man tekdavo tai slėpti nuo vaikinių su kuriais aš dirbdavau<...>; <...>jei kildavo kažkokių konfliktų su darbuotojais<...>(D)</p> <p>Gal daugiau <...> nesusikalbėjimas<...>(E)</p> <p><...>išsiskiria nuomonės būna<...>; <...>buvo atvejis, kai supriešino darbuotojus su klientais<...>(F)</p>

5 lentelė. Individualūs veiksniai susiję su profesinio perdegimo sindromo požymių atsiradimu

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Individualūs veiksniai susiję su nepilnavertiškumo jausmu ir per didelių reikalavimų sau kėlimu	Nepasitikėjimas, savęs nuvertinimas	<p><...>atrodo šitas kažkokiuose ten darbuose gaudosi, kitas vėl kažkame tai, ir atrodo, o ką aš galiu iš savęs, statyt nemoku, glaiyst nemoku ten, kažkokiuose vėl ten darbuose kur plečiamės, vėl patarti nieko negaliu, tai šitoj vietoj irgi kirsdavo per vidų<...>; o tai ar aš čia įgalus išviso kažką tai prisidėti<...>(A)</p> <p><...>neturiu įgūdžių, man tas labiausiai keldavo diskomfortą, tiesiog, toksai savimi nepasitikėjimas ir kaip čia taip aš<...>; <...>lygtais nedasakėm, galbūt, vat apie tai galvoju, žinai, kad galbūt kažką būtum*, gal va dabar būtume kažkaip kitaip sake, galbūt nebūtų išėjęs, nu vat, kažkaip va tokios mintys ateina<...>(C)</p> <p><...>jausmas <...> kad tu vienas toks bjaurybė, visi aplinkui šaunuoliai<...>(D)</p> <p>Savivertė gal buvo žema, nes vis tiek galvoju, eina sau, čia tiek jau metų, staiga vat supratau, kad visą laiką galvoju, kad aš toks fainas pats sau, o dabar nieko nemoki<...>(E)</p>
	Pasireiškiantys kaltinimai sau	<p><...>kažkaip atrodo aš labai mažai bedarau visko, man labai taip atrodo<...>(C)</p> <p><...>sakau, yra dalykų, kurių galbūt jau nedarau, bet čia save tik galiu ir kaltint<...>(B)</p> <p><...>mane paskiau dar labiau spaudė, kad aš nepadariau to darbo, dvigubai blogiau būdavo, kaltės jausmas<...>; <...>tai yra aš pradėdavau užmerkti akis tam tikriems nusižengimams, todėl vėliau save kaltindavau<...>(D)</p>

	Savianalizės įgūdžių trūkumas	<p><...>niekuomet, niekuomet sau neįsivardinu, kad aš galiu būti pervargęs, čia, galbūt, didžiausia mano problema<...>(C)</p> <p>Nu turbūt, žinok, neapsisaugau nuo nuovargio<...>(B)</p> <p><...>turiu būti robotu, nieko nebijoti<...>; <...>aš nemokėjau apskaičiuoti savo jėgų<...>; <...>nesupratimas to, kad aš tiesiog pavargau<...>(D)</p> <p><...>nepagalvodavau, kad reikia reaguoti į kūno siunčiamus pervargimo signalus<...>“(F)</p>
	Pernelyg aukštų reikalavimų sau kėlimas	<p><...>aš ankščiau buvau stiprus pedantas<...>(B)</p> <p><...>paskaitas skaityt ir, ir vest taip norisi viską idealiai, viską gerai<...>; visuomet noris, mm: padaryt gerai ir, ir geriau už kitą, ~ nu, labai sunku būt tai, kad kažkas, galbūt, kažkas už tave geriau padarys<...>; <...>aš negaliu būti pavargęs<...>(C)</p> <p><...>man reikia būti pavyzdžiu <...> iš savęs reikalavau, kad aš privalau būti geroje nuotaikoje, visada džiaugtis<...>; <...>atsirado įkyri mintis, kad man reikia būti pavyzdžiu<...>; <...>atiduodavau visas savo jėgas, kad būti pavyzdžiu<...>; <...>negalėjau sau leisti būti pavargusiu<...>(D)</p> <p><...>kaip efektyvus aš galiu būti<...>; <...>būna pavargstu kažkur, tai reiškias per daug prisieimu negu man tai reikty<...>(E)</p> <p><...>atrodė, kad darbas vienintelė gyvenimo prasmė, visas jėgas ten palikdavau <...> teko daug ko atsisakyti<...>; <...>dabar galvoju, gal įvertinimo norėjosi<...>(F)</p>
Individualūs veiksniai susiję su asmeninėmis savybėmis	Per didelė empatija	<p><...>kažkoks vaikinš išvažiuoja, tiesiog, m::*, gal pereaguoju viduj<...>, <...>pergyvenu dėl to, kad, nu, išėjo<...>; <...>išėjimas turi savo prieskonį, jis yra skaudus<...>(C)</p> <p><...>jam išėjus <...> dar jeigu tas žmogus pabuvęs kažkurį tai laiką ir tu spėjęs su juo iš arčiau susipažinti, pažinti jį kaip žmogų, ne tiktai kaip sergantį, tai, tai būna sunku<...>(A)</p> <p><...>kartais išgyveni dar labiau nei klientas<...>(F)</p>
	Per didelis prisirišimas prie klientų	<p><...>sakau, nu, prisirišu greitai<...>; <...>džiaugiuosi, kad nespėjau ~ pabendraut ilgiau, prisirišt, užtenka man trijų dienų, žmogus pabūna čia, kaip vienas buvo atvažiavęs, nu, su juo tik pakalbėjau ir, ir, ir amin man; Mane taip šiandien <...> ryte užbombardavo tas išėjimas, tiesiog<...>(C)</p> <p><...>tačiau kažkokiam momente aš juos nustoju vadinti klientais ~, arba nustoju elgtis su jais kaip su klientais <...> visados norėjosi, visų pirma, draugiškų kažkokių tai santykių <...> aš kartais pirkdavau jiems ledų<...>; Neturėjau suvokimo, kur ta riba tarp klientų ir draugo<...>; <...>tiesiog nustoju suprasti kur klientas, o kur draugas<...>; <...>perauga į draugystę<...>(D)</p> <p><...>jauti didesnę simpatiją, gal net prisirišimą<...>(F)</p>
	Abejonės darbu	<p><...>ar čia verta aplamai tą toliau daryt<...>; <...>tada tai kam čia tas, tai kam čia anas, tai gal čia nereikia, gal ten kažkur būtų, visai kitaip eitūsi, daugiau laiko galėtum ir su savo moterim skirti, ir ten vaikam<...>(A)</p> <p><...>ką aš čia išvis darau aplamai, ką aš aplamai darau<...>; <...>tiesiog ką aš veikiu ~ čia, kodėl aš čia, kad lygtais neturėčiau ką kitko veikt ir aplamai, kažkur kitur savęs realizuot<...>(C)</p> <p><...>dažnai būdavo, galėdavau visą šeštadienį pragulėti lovoje ir galvoti koks tai blogas darbas, supranti<...>; <...>tekdavo susidurti su tokia realybe, galvodavau „ką aš čia veikiu“<...>(D)</p> <p><...>ar tikrai čia mano vieta<...>; <...>kam man to reikia<...>(F)</p>
Individualūs veiksniai susiję su aplinka	Neturėjimas su kuom pasikalbėti apie problemas	<p><...>pokalbį su vadovu kažkokiu tai, kad <...> jįsai pamatyty tavo problemas tame, jeigu tu perdegi, neperdegi, tai vat, gal man trūksta to, kad neturiu su kuom išsiliet. Aš sugeriu, sugeriu viską ir iš chebros sugeriu, iš tarnautojų sugeriu, man nėra kur atiduot susikaupusių rūpesčių. ~ Kažkokios aukštesnės norėtųsi grandies, kad aš galėčiau atiduot; <...>nerandi laiko nuleisti tų visų emocijų<...>(B)</p> <p>Girdėjau, kad kiekvienas psichologas turi savo psichologą su kuo jis gali pasikalbėti, pas mane tokių žmonių nebuvo<...>(D)</p> <p><...>nesinori savo problemom ir kitus dar užkrauti <...> kiti irgi jautrūs kitų abejonėm <...> žmonos nesinorėjo velti į darbinius reikalus<...>(F)</p>
	Negebėjimas pakeisti aplinkos	<p><...>niekur neišvikioms, pastovus aplinkos nepakeitimas<...>(C)</p> <p><...>pradėjau save izoliuoti<...>(D)</p> <p><...>per daug laiko darbe<...>(F)</p>

	Užsitęsęs stresas	<p><...>nes tu pastoviam strese<...>; <...>stresą kelia, kai yra neįvykdyti darbai<...>; <...>yra tęstinumas <...> pastovus jau, eilė metų to streso, jisai gal jau prisikaupęs yra, nes anksčiau, kai aš pradėjau „X“ (organizacijos pavadinimas), aš to streso tiek neišgyvendavau, aš išvis neišgyvendavau to streso, o dabar kažkaip daugiau naštos atsirado, daugiau rūpesčių <...> atsirado daugiau to streso, kuris yra nenutrūkstantis ilgą laiką<...>; <...>kelios įtemptos dienos, tiek darbe, tiek namie, tada tu tiesiog nerandi laiko nuleisti tų visų emocijų<...>(B)</p> <p><...>nežinomybė su stresu<...>(C)</p> <p><...>būdavo užsitęsėdavo <...> savaitėm tiesiog<...>; <...>nespręsdavau savo problemų, apie jas nesikalbėdavau, nekalbėdavau apie savo baimes<...>(D)</p> <p><...>nuolatinis stresas dėl nesibaigiančių problemų sprendimo, kartais susitapatini su tom problemom <...> išgyveni asmeniškai<...>(F)</p>
	Interesų už darbo ribų susiaurėjimas	<p><...>pradėjau tiesiog nustoti, pavyzdžiui sportuoti, ar važinėti dviračiu, man tai labai patikdavo<...>; <...>stresas įtakojo viskam, prapuldavo nuotaika, noras kur nors eiti<...>(D)</p> <p><...>per užsisukimą gaudavosi, kad šeima nukenčia, aukoji tą laiką, būdavo tokių situacijų <...> viską į veiklą<...>(E)</p> <p><...>niekur nespėjai, o jei matai, kad turi laiko, tai jau nėra jėgų <...>(F)</p>
	Priverstinis atsakymas veiklų, kurios anksčiau prevenciškai padėdavo kovoti su profesinio perdegimo sindromo požymiais	<p><...>pas mane <...> kelėnų traumas, aš labai daug ko negaliu daryt, negaliu futboliuko, negaliu kažės, negaliu tinklinio<...>(B)</p> <p>Jau laikas pailsėti, ar pakeisti aplinką, ar dar kažką, bet vis tiek darai, darai tą. Dažniausiai tai būna į kažkokią tai išvyką, kažkokį tai pobūvį su šeima išeiti. Dažniausiai tai šeima, turbūt, kenčia. (E)</p> <p><...>buvo laikas, kai teko hobių atsakyti, keisti gyvenamą vietą<...>; <...>nėra draugų<...>(F)</p>
„Nepasiekiamas“ šeimos nariams	„Nepasiekiamas“ žmonai ar draugei	<p><...>namie <...> žmona, skambina, „pavargau, davai atvažiuok“<...>(B)</p> <p><...>ne tai, kad atiduoti kažkokią tai meilę, aš net nustoju, net nustoju save mylėti, kaip aš galiu ~ atiduoti kažkokią tai meilę, kai aš pilnas neapykantos, baimių ir pykčio<...>(D)</p> <p><...>nors fiziškai namie, bet mintimis dar sprendimuose nesibaigiančių klausimų <...> pastovus „chatas“ darbinis telefonu, kur visada kas nors sprendžiama<...>(F)</p>
	„Nepasiekiamas“ vaikams	<p><...>vaikai maži namie irgi prisideda prie darbinio streso, nes tu dar kažkaip darbe, bet vis tiek rūpiniesi ir šeima<...>; <...>šeimos padaugėjimas, tu pradedi galvoti apie vaikų ateitį<...>; <...>antro vaiko atsiradimas, jisai kažkaip ~, pradėjo spaust<...>(B)</p> <p><...>norisi daugiau laiko vaikui skirti, bet turi sėdėti prie kompo ir dirbti vakarais<...>(F)</p>
Negebėjimas atsiriboti po darbo	Rūpesčiai už darbo ribų	<p><...>kad neateit į darbą ir neatsinešt kažkokių tai problemų<...>(C)</p> <p>Mano problemos pradėjo kauptis ne tik reab. centre, bet ir už centro ribų. Viduje viskas kaupėsi, kaupėsi, pas mane problemos atsirado tiesiog visur, kur tik nenuėičiau<...>(D)</p>
	Įkyrios mintys trukdančios atsiriboti nuo darbo	<p><...>bet ir pastoviai jaučiu įtampą~ 24 valandas per parą. Guluosi ir keliuosi su ta pačia mintim<...>(C)</p> <p><...>aš pats labai stipriai pavargdavau nuo tų savo negatyvių minčių<...>; <...>tada visą vakarą galvoju kas įvyko darbe, kas vyko rate, smegenys negalėdavo atsijungti. Tai yra aš grįždavau į kambarį, o mano smegenys dar dirbdavo, dar jos reab. centre būdavo<...>; <...>galvoje labai daug negatyvių minčių, kuriomis atsikratyti tiesiog neįmanoma<...>(D)</p> <p><...>kartais įkyrios mintys, kad tavim pasinaudojo <...> sunku paleisti<...>(F)</p>
	Nemokėjimas ilsėtis	<p><...>kaip aš čia sėdžiu, kažką reikia eiti daryti, žinai<...>; <...>nemokėjimas ilsėtis <...> pastoviai turiu kažką daryt<...>; <...>supratau, kad nemoku visiškai ilsėtis<...>(B)</p> <p><...>aš turiu dirbti, aš negaliu gulėt, nes, nes kažkas bus nepadaryta, tiesiog vat, nu, tai yra problema.(C)</p> <p><...>jau neskirdavau kur savaitgalis, kur išėiginės<...>(D)</p>

		<...>norisi nudirbti visus darbus ir tada ilsėtis, o jie nesibaigia<...>; <...>guli, tai nerimas, kad reikia dirbti<...>(F)
	Laisvo laiko naudojimas darbinei veiklai	<...>paskui vis tiek, nu jinai tokia, nepasakysi, kad darbinė, nes vis tiek laisviau, <...>kad visą parą būni.<...>(A) Per Kalėdas pavyzdžiui buvo, kokią 25 dieną, buvo kokie 6 skambučiai<...>; <...>kai verkia kas nors į ragelį, sunku padėti (ragelį). Tai nežinau kiek trunka profesinė veikla.(B) <...>kiek yra poreikis, tiek ir skiriu laiko. Nebūdavo kažkaip, ir nėra to tokio, kad a::, yra poreikis ir man valandos baigiasi, nėra to dalyko<...>; <...>būdavo man visos dienos vienodos, tiek pirmadienis, tiek sekmadienis <...> tik va dabar, paskutiniu metu kažkaip tos penkios darbo dienos, kažkaip, lygtais jautiesi, kad atidirbai, atbuvai, atidirbai, kažką padarei, žinai, kad tavo laiks<...>(C) <...>tada savo išeigine praleisdavau kažkam tai<...>(D)
Kompetencijų stygius	Profesinių kompetencijų stygius	<...>norėjimas atlikti darbą, ir, ir, ir nežinojimas gal jo iki galo specifikos<...>, neturi praktikos tam dalykui atlikt <...>; <...> neturėjimą, galbūt, toji srity kompetencijos<...>(C) Aš kai atėjau dirbti į reabilitacijos centrą, aš nežinojau iš pradžių kaip tai daryti, pradžioje reikėjo padaryti daug klaidų<...>; <...>šitame darbe man aplamai viskas nauja buvo, reikėjo visko mokytis, lekcijas pavyzdžiui, aš gi ne koks lektorius buvau<...>; <...>ateidavau nepasiruošęs, nežinodavau ką sakyti, kaip sakyti<...>(D) <...>charakteristikas reikėdavo rašyti, nėra pas ką paklausti, kaip čia ką rašyt<...>; <...>krūvos klausimų iš centro metodikos, kurių nemoko studijose <...> reikėjo laiko<...>(F)
	Bendrųjų kompetencijų stygius	<...>gaudavau kažkokią užduotį ir sunku būdavo atlikta ten kažką, nu ~ elementariai su kompiuteriu<...>, <...>neturiu įgūdžių<...>(C) <...>būdavo daugiau su kompiuteriu ten <...> daryti kažkokias tai lenteles, kaip tai visą tą daryti, aš išvis*, blin, jomajo, kodėl man<...>(D)
Individualūs veiksniai susiję su klientais	Vilčių padėti klientui - žlugimas	<...>tavo pastangos, tavo viltys per niek nueina, tu dedi viltis į žmogų, kada tu juo tiki ir matai, kad jisai apsisukęs ranka numoja<...>(A) <...>vedei tą žmogų,~ sudedi kažkokias tai viltis ~ ir žinai, atsistoja, moja ranka ir išeina, tu vis tiek išgyveni<...>(B) <...>važiavau namo, paskiau grįždavau ir rasdavau, tuo momentu kai namuose būdavau, kad tie vaikinai išvykdavo namo. Būdavo jau sudarai modelį kažkokį kaip jis eis toliau, kaip ten ką jam padėsi, pats rasdavai kažkokią informaciją, pamenu grįžtu – išėjęs<...>(D) Aišku yra tų nusivylimų<...>(E) <...>ypač kai po pusmečio išeina <...> tarytum iš tavęs kažką išplėšė<...>(F)
	Perdėta socialinio darbuotojo atsakomybė už kliento gyvenimą	<...>atrodo bele ką padarytai, kad tą žmogų sulaikytai<...>(A) <...>va taip va apie jį galvoju tiesiog, nu, per anksti išėjai ten, nu, nedarei taip kaip reikėjo<...>(C) <...>automatiškai tampa kopriklausomu <...> galvodavau, kad jei rasi tinkamus žodžius paskatinančius, žmogus liks<...>; <...>būdavo, kad norėdavau už juos nuspręsti, bet vėliau supratau, kad negalio<...>(D) <...>būna iš inercijos, kad nori daugiau už jį patį<...>(E) <...>kai pirmas klientas nutraukė programą, mane net purtė iš nervų, visą save atidaviau atrodo, kad neišeitų<...>(F)

6 lentelė. Vaidmenų konfliktai kurie sąlygoja veiksmų įtakančių profesinio perdegimo sindromo požymių atsiradimą

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Socialinių darbuotojų elgesio ypatumai organizacijoje	Nuolatinis profesinių problemų sprendimas	<...>pastoviai situacijos kažkokios, kurias reikia spręsti<...>, žmonės išeina ~, skambina atkritę žmonės; <...>Pastoviai turi kažką galvot, priimt sprendimus<...>(B) <...>pastovūs tokie darbai, kai „ratuose“, paskaitose, išvykose <...> kalbama apie savo jausmus, problemas ir sprendžia jas taip pat <...> reikia galvoti rate

		<p>ką su jais kalbėti, tai yra kaip darbuotojui reikia dar kalbėti apie kažkokias tai problemas<...>(D)</p> <p><...>nuolatinis stresas dėl nesibaigiančių problemų sprendimo<...>(F)</p>
	Profesionaliai priverstinis bendravimas	<p><...>kai reikia išklaustyt, a::, konsultacijų metu patart, būti, būt daugiau išklausančiam, nekritikuojančiam<...>(C)</p> <p><...>man tenka su jais bendrauti, ir tuo pačiu metu juos bausti, duoti pastabas kažkokias, ir tuo pačiu metu aš būdavau baudžiamas jų, jų reakcijomis visokiomis<...>(D)</p> <p><...>kai nėra nuotaikos, bet vis tiek turi kontaktuoti <...>toks darbas<...>(F)</p>
Socialinių darbuotojų elgesio ypatumai už organizacijos ribų	Ribų, tarp profesinės veiklos ir asmeninio gyvenimo, išnykimas	<p><...>tom pačiom problemom, tiek, tiek nuo ryto vaikinių problemom gyveni, tiek, tiek, tiek vėl vakarą ir tiesiog, nu, savo kažkaip neturi asmeninio, atrodo, kad apie save pagalvoti nėra kada<...>; <...>tikriausiai būna, kad aš prisirišu<...>, <...>ilgą laiką mažčiau, tai kažkaip, nu, reiškiats nebuvo taip paviršutiniškai<...>(C)</p> <p>Guldavausi į lovą ir prasukinėdavau kas man ką pasakė, kas ką galvojo apie mane, kaip man reikia išspręsti jo problemas, aš apie save, kaip apie žmogų, išvis pamiršau, visos mano mintys buvo sukonzentruotos apie kitų žmonių problemų sprendimą; <...>nustodavau matyti savo kažkokias problemas ir labai dažnai būdavo mano viduje „reikia atiduoti, reikia atiduoti“<...>(D)</p>
	Elgesio profesinėje veikloje ir laisvu nuo darbo metu neatskirimas	<p>Aš anksčiau jeigu atsisėsdavau prie teliko, aš jausdavausi kaltas, nes aš neveikiu nieko, aš turiu kažką daryt, supranti<...>(B);</p> <p><...>perki didesnį automobilį sau su mintim, kad klientus vežti bus patogiau<...>(F)</p>

7 lentelė. Socialinių darbuotojų dirbančių priklausomybės ligų reabilitacijos centruose profesinio perdegimo sindromo požymiai

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Profesinio perdegimo sindromo požymiai susiję su neigiamų emocijų pasireiškimu ir elgesio pokyčiais	Emocinis išsekimas	<p><...>norisi tiesiog jau atsijungti ir nieko nebedaryt, o dar čia vaikai, žmona ~, jie reikalauja dėmesio<...>; <...>kai nėra to nusiramino pilno, tai tu vis tiek pastoviam įt*, nu ~, darbinė atmosfera galvoj tokia, žinai, vat, kažkas vyksta procese* <...>(B)</p> <p><...>bendravime ir darbe, konsultacijose<...>, <...>išsekimas, galbūt, daugiau toks būdavo - emocinis<...>; <...> niekas nebemiela, nebeturi tos, tokios ugnelės, neturi to tokio~, visur pilka<...>; <...>labai, labai jausdavosi ir ne vieną sykį, tiesiog tikrai ne vieną sykį<...>(C)</p> <p><...>būdavo toks emocinis, toks <...> gyventi net nesinorėjo<...>; <...>pastoviai jaučiausi pavargęs<...>; <...>nuo to emocinio išsekimo<...>; <...>kraupus jausmas, kad net atrodo galėtų iki savižudybės dvesti<...>(D)</p> <p><...>bukas toks, emocinis bukumas<...>; <...>nepervargsti lygtais fiziškai, daugiau gal emocinis tas<...>(E)</p> <p><...>neturi jėgų jau niekam, nieko nenori, visiška apatija <...> nieks nedžiugina<...>; <...>ne betoną nešioji, fiziškai galėtum, bet negali prisiversti<...>(F)</p>
	Padidėjęs jautrumas	<p><...>kai kuriuos žmonių išėjimus gan jautriai reaguodavau, tiesiog ašaros rieda ir viskas. Šiandien dienai kažkaip tos ašaros nerieda, bet reaguoji jautriai<...>(A)</p> <p><...>noras kalbėtis, bet nuo*, nežinai nuo ko, nežinai nuo ko tas atsiradęs<...>; <...>per reagavimas ta prasme. Nu jo, tiesiog tai jaučiasi, nu ir dabar jaučiasi, šiandien rytą jaučiau, nes taip pats realiai jaučiau<...>; <...>jo, tas tokį jautrumo, tai ~ ~ pasireiškia.(C)</p> <p><...>mane gali suezinti kažkoks skambutis <...> norisi puse dienos nekelti ragelio<...>; <...>kažkoks per reagavimas<...>(E)</p> <p><...>koks netikėtas garsas suezina <...> erzina smulkmenos<...>(F)</p>

	Pasireiškiantis dirglumas	<p><...>paskui dirglumas<...>; <...>nes tuo metu, kada užstresuoju, aš daugiau nieko nematau, tik matau tą bėdą, tik tą problemą, viskas, atrodo gyvenimo nėra, pasaulis, viskas eina velniop<...>(B)</p> <p><...>visapusiškai tave jau tiesiog viskas erzina, viskas slegia, blogai<...>(C)</p> <p><...>su visais tais vakariniams jausmais ateini ir koks nors mažas juokelis ar žvilgsnis į mane, mane tiesiog susprogdindavo<...>; <...>dažnai pratrūkdavau ant vaikinių<...>; <...> buvo toks pliūpsnis emocinio pykčio<...>(D)</p> <p><...>pasireiškia irzlumas, pastebėjau šeimoj tą išlieju, dirglumas, irzlumas ar tai būtų su žmona kažkur<...>(E)</p>
	Savirealizacijos mažėjimas	<p><...>konsultacija pavyko tik tokia paviršutiniška, ta prasme, vat tas jausmas po to, toksai ~, lygtais savęs nerealizavai kažkur, savęs nepasitempei<...>(C)</p> <p><...>nustojau išvis jausti, kad aš kažką darau šitame darbe, jaučiausi tokiu sargu<...>; <...>tiesiog bukai atbūnu savo laiką<...>(D)</p> <p><...>nejauti, kad esi naudingas <...> rutina pavirto<...>(F)</p>
	Jausmas, kad nesi niekam reikalingas	<p><...>atrodo, kad tikrai tu niekam nesi reikalingas, tiesiog, kai aplink va tokia apatija visam kam<...>(C)</p> <p><...>manęs čia visai niekas neklauso, niekam aš nereikalingas<...>; <...>kad tavęs niekas nemyli<...>(D)</p>
	Motyvacijos veikti pradimas	<p><...>man čia mėnesis liko pasavanoriauti, pasavanoriausiu, tai tu čia Mindaugai (vardas pakeistas) mane pakentėk, o paskui tu čia galėsi jau vienas tvarkytis<...>(A)</p> <p><...>aš jau viską norėjau mesti ~ ir išeiti ~ee*;; jau ieškojau priežasčių sau pasiteisinti kodėl išeinu<...>, ieškau priežasčių kaip pateisinti savo išėjimą prieš kitus žmones, prieš pastorius, prieš kolegas. Ieškau pateisinamos priežasties, kurios negalėjau rasti<...>; <...>dar nebuvo to* ~, nu, "mental breakdown“, bet aš jaučiu, kad jau buvau labai netoli<...>(B)</p> <p><...>motyvacijos <...> pradimas toks, nebejauti jos, tiesiog, pavyzdžiai tokie<...>, <...>važiuoji namo, važiuoji į: centrą ir tiesiog nesinori važiuot<...>; <...>tikrai nieko nenoriu, nes kai motyvacijos nėra, tai ir, ir, ir nieko nesinori daryt, ir iki galo ~ padaryt kažką<...>; <...>kai tiesiog motyvacija krenta ir aplamai, nu, tiesiog, tada labai daug minčių ateina į galvą<...>(C)</p> <p><...>atrodo kam čia man to reikia<...>(E)</p> <p><...>dingo entuziazmas, tik iš inercijos atrodo judi<...>(F)</p>
	Negebėjimas susikoncentruoti ties veikla kuria užsiima	<p><...>pastovus mąstymas apie tai, kai neturi priimto sprendimo tokio, kai negalėjau priimti, ar likti, ar eiti<...>; Skaityt nebegaliu <...> per daug minčių, gal tas stresas, įtampa, negaliu koncentruotis skaitymui, pamirštu ką skaitau<...>, <...>pradėjęs kokias penkias knygas, bet nei vienos nebaigiau<...>; <...>kitos mintys paima viršų<...>(B)</p> <p><...>noras kažkur važiuot, o nežinai kur važiuot<...>(C)</p> <p>Priimdavau labai kvailus sprendimus, galvojau man bus geriau, pasidarydavo dar blogiau<...>; <...>sėsdavau, žinodavau, kad man reikia paskaitai pasiruošti, žinojau, kad man reikia kažkokią medžiagą pasiruošti, žinojau kokią medžiagą ir ką daryti, bet vat koncentruotis, aš sėsdavau skaityti, du žodžiai ir aš pradedu suprasti, kad galvoju, kad pas vieną reabilitantą problemas su šeima, reikia kažkaip padėti išspręsti <...> labai sunku buvo susikoncentruoti ties kažkuom<...>; <...>smegenis reikėjo perkrauti, bet nežinojau kur tas mygtukas <...> pakibo smegenys ir neaišku ant ko<...>; <...>niekada nebūdavau čia ir dabar, aš arba praeityje, arba ateityje<...>(D)</p> <p><...>bukas sėdi <...> nesusikoncentruoji <...> nei skaityt <...>,apie ką čia skaičiau?“<...>; <...>sunku išlaikyti efektyvumą<...>(E)</p> <p><...>atmintis labai suprastėjo, nuo vieno darbo prie kito nepabaigus<...>; <...>nepameni ką skaitai<...>(F)</p>
Profesinio perdegimo sindromas susijęs su fiziniiais – somatiniais požymiais	Somatiniai susirgimai	<p><...>tai buvo tas, kad, žinai: nemiga<...>; <...>skrandžio skausmai <...>galvos skausmai<...>(B)</p> <p><...>atsikėliau su galvos skausmu<...>(C)</p> <p>Naktim blogai miegodavau<...>; <...>dėl stipraus streso miegodavau gal tik po 4 valandas, 6 ryto atsikeldavau su tuo skausmu krūtinėje, tiesiog<...>; <...>tris kartus važiauvau pas daktarą skrandį pasitikrinti <...> buvo sustojęs skrandis, egzema pasirodė, oda sausėjo, nagai*, nuo nervu prasidėjo, iš tiesų, rimtos bėdos <...> daktarai patikrino dar kartą skrandį <...> kai atvykau trečią kartą jie pasakė, kad „pas tave vis dėl to nuo nervų, fiziškai tu sveikas“<...>(D)</p> <p><...>prabudint naktį ir atrodo toksai jau miego nenori<...>(E)</p>

		<...>miegas sutriko, net visai kavą nutraukiau<...>; <...>panikos priepuoliai naktį<...>(F)
	Fizinis išsekimas	<...>gailiuosi, kad niekur nestoju toliau nesimokinu, nes atrodo neturiu ~, nei laiko, nei jėgų, nei labai didelio, nu noro yra mokintis<...>(B) <...>anksčiau, kažkaip m::*, nebūdavo to tokio pervargimo, galbūt, tiktais įtakodavo nuotaika<...>; <...>nuovargis ir pervargims<...>; <...>tankiausiai ir yra, tas išsekimas<...>(C) <...>fiziškai buvo labai sunku<...>; <...>pastoviai jaučiausi pavargęs<...>(D) Būna fiziškai pervargimas toksai, nuo::, nuo to ką darai<...>(E)
Atsiribojimas nuo aplinkinių	Atsiribojimas nuo kolegų	<...>aš kaip tik tiesiog užsidarau, žiūriu kažkur tai akim į vieną kampą, nenoriu šnekėt ir noriu tiesiog, kad mane paliktų ramybė<...>(A) <...>kalbėtis irgi nelabai noris, tiesiog norisi ribotis nuo visų, norisi tylėt<...>; <...>bendravime galbūt, kažkokie nesutarimai <...> kurie įtakoja tavo ~, tavo išreikštą nuomonę, arba, arba, jeigu nenorint išreikšt, susilaikant jos, nes nesinori kažkaip įžeist<...>, <...>turėdavai laviruot<...>; <...>automatiškai jeigu tokia būseną, tai tu aišku nebebendrauji, vengi kažkiek<...>, <...> su kitais nesinori bendraut<...>(C) <...>norisi puse dienos nekelti ragelio<...>(E) <...>įjungdavau lėktuvo režimą telefone, kad niekas nedasiskambintu <...> nematyčiau žinučių apie darbą<...>(F)
	Atsiribojimas nuo klientų	<...>nieko nenorėjau matyti <...> nenorėjau klausytis apie kažkokias jų problemas<...>(D) <...>kad nesigautų, kad neišsilietum ta prasme, tai automatiškai vengi <...> tada tą dieną geriau net neiti <...> neturi nė jėgų išklausti kito, nes tavo efektyvumas nulis<...>(E) <...>norisi praeiti, kad tik niekas neužkalbintų<...>(F)
	Atsiribojimas nuo šeimos narių	<...>žmona su vaikais prabuvusi visą dieną, jinai nori bendravimo su manim, o man jau jokio bendravimo nesinori<...>; <...>grįžti namo, koks ten bendravimas, jau čia prisišnekėjau<...>; <...>aš jau išvis nieko nenoriu kalbėt, norisi kažkur pasislėpti ir viskas<...>(B) <...>nenoras būti su žmonėmis<...>; <...>su mama negalėjau normaliai kalbėtis, ji nesuprasdavo kas su manimi vyksta<...>(D)
	Laiko su šeima kokybės supastėjimas	Asmeninis laikas su šeima <...> galbūt ir yra, atrodo, to laiko, bet kokybė, jinai labai jau prasta.(B) <...>išvažiuodavau iš reab. centro aš nenustodavau galvoti apie visus tuos „ratus“, tas problemas, tai yra aš išvažiuodavau namo, imdavau su savimi kuprinę ir dar kuprinę savo tų visų psichologinių problemų<...>; <...>labai paveikė mano santykius su tėvais, su draugais<...>(D) <...>pyktis atsiranda <...> darbe negali <...> mes gi profesionalai, tai dažniausiai artimi žmonės kenčia<...>(E)
Nesveiko gyvenimo būdo atsiradimas	Fizinio aktyvumo stoka	<...>fizinio aktyvumo trūkumas<...>; <...>yra kelėnų traumos, aš labai daug ko negaliu daryt, negaliu futboliuko, negaliu kašės, negaliu tinklinio<...>(B) <...>pradėjau tiesiog nustoti, pavyzdžiui sportuoti, ar važinėti dviračiu<...>(D) <...>nebuvo laiko sportui<...>(E) <...>niekur nespėji, o jei matai, kad turi laiko, tai jau nėra jėgų iki sporto salės nueiti<...>(F)
	Mitybos sutrikimai	<...>kažkaip vat įtampoj <...> grįžtu namo vakare, visus suguldau ir tada valgyt; <...>toks kursuoji nuo teliko ir prie televizoriaus, nuo teliko prie televizoriaus<...>(B) <...>esu streso valgytojas, tiesiog stresuoju ir, ir jeigu tik stresą pajaučiu, tai man iškart – valgau<...>; <...>kažkas, nu, tarkim, su mityba<...>. <...>man blogai, jaučiuosi, savijauta blogesnė<...>, <...>einu mašinaliai ~ į virtuvę ir kažką reik valgyt, nors nenoriu, realiai nenoriu<...>, <...>kaip nuotaika gera, tai viskas tvarkoj, atsiduodu darbui, užmirštu, kad reik valgyt<...>(C) <...>išvis nustojau valgyti, valgiau tik saldumynus<...>(D) <...>užsisukimas <...> kavos labai buvau pradėjęs*, tai reiškiąs ne puodukas, du per dieną, bet šeši būdavo<...>(E) <...>čipsai, ledai pastoviai vakarais <...> ir ne dėl to, kad alkanas <...> smegenims malonumo reikėjo<...>(F)

1 lentelė. Motyvai dirbti socialinį darbą priklausomybės ligų reabilitacijos bendruomenėje

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Motyvai, susiję su klientų gerovės perspektyva	Tikėjimas klientais	<p><...>tą darbą dirbi su žmogum, nu ne dėl to, kad jisai tave ten kažkaip tai pagirtų „koks tu esi šaunuolis“, bet vis tiek matai progresą jame<...>; kažkaip tiki, nu ką aš žinau, atrodo atgaus vaiką, bus patenkintas žmogus ir viskas bus gerai<...>(A)</p> <p><...>labai įdomu, kai vaikinai auga, keičiasi<...>(D)</p> <p><...>kad kiekvienas gali pasikeisti<...>(F)</p>
	Matymas klientų teigiamų pokyčių	<p><...>nežiūrint į tai, kad kažkas ateina ir išeina, yra lygiai tokių pačių kurie šiandien dienai neišeina ir tu žiūri į juosius, ir tu tai matai, tai, tai vis tiek yra pergalė<...>(A)</p> <p><...>mane pavyzdžiui džiugina, kai, žinai, kai aš matau ~, nu vestuves, kai aš matau vaikus gimstančius pas reabilitantus, kurie jau baigė, aš džiaugiuosi, kai matau juos bažnyčioj, kai jie namus perkasi, kai jie mašinas naujas perkasi, man teikia džiaugsmą atstatyti santykiai, tai vat, tas ir yra man svarbiau, negu kažkas kita<...>; <...>matydamas atstatytus gyvenimus, tai iš esmės, ~ aš nežinau kur aš save galėčiau kitur įsivaizduot<...>(B)</p> <p><...>smagu, kai matai kaip žmogus keičiasi <...> ateina sudaužyti, vos ne iš gatvės, plaukai iki ausų, po kurio laiko atsiranda ta šviesa jų veiduose<...>(D)</p> <p><...>rezultatai, laimėjimai, jie duoda gerą jausmą ta prasme, pasitenkinimo jausmą<...>(E)</p> <p><...>labai daug gerų pavyzdžių <...> gerus darbus turi, šeimas susikūrė<...>(F)</p>
Motyvai, susiję su savęs realizavimu	Savo identiteto radimas	<p><...>man patinka šitas darbas<...>; <...>jaučiuosi išsipildęs, man tai patinka ką aš darau, aš jaučiu malonumą, aš jaučiu, ~nu, pasitenkinimą<...>; <...>tapau kaip tarybos narys bažnyčios, jau tame visame virsiu daug, daug daugiau <...> aš labai džiaugiuosi, kad galėsiu atstovauti „X“ (organizaciją) kaip jos atstovas<...>(B)</p> <p><...>džiaugiuosi ką darau<...>; <...>kur kitą sykį, kur mano namai, ar čia, ar ten<...>(C)</p> <p><...>sakė, kad man pavyksta užmegsti kontaktą, bendrauti su žmonėmis<...>; <...>lavinti savo talentą<...>(D)</p> <p><...>supranti, kad aš be to negaliu, man tai patinka daryti<...>; <...> nėra iliuzijos, kad viskas lengvai, bet patinka, tą darai<...>(E)</p>
	Prasmės matymas darbe	<p><...>svajojau turėti prasmingą darbą<...>(F)</p> <p>Man labai patinka šitas darbas<...>; <...>noras išlaikyti savo gerą būseną, galvojau, kad galėsiu pasiekti tai padėdamas kitiems<...>; (D)</p>

2 lentelė. Individualūs veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromo požymius

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Savimonės įgūdžių išsiugdymas	Savęs stebėjimas	<p><...>pačiam dažniau pavyksta save pastebėti tokioj vietoj kada, jeigu aš ten mintyse pradėjau kažką tai kaltinti, kažkuo tai būti nepatenkintas, tai šiandien dienai man dažniau pavyksta sau pačiam pasakyti „stop“<...>; <...>iš karto kreipi žvilgsnį į save<...>(A)</p> <p>Visų pirma aš pradedu žiūrėti į save, kaip ir sakiau, man labai svarbu kalbėti apie savo problemą, aš tada save „restartinu“<...>(D)</p> <p><...>bandai pajusti tas savo ribas<...>(F)</p>
	Savęs analizavimas	<p><...>permąstyti, susidėlioti pas save toj galvoj tvarkingai, užduoti sau pačiam klausimą kas su manim vyksta, dėl ko tai vyksta, po kurio laiko pats kitaip žiūriu į tą situaciją<...>; <...>atėjęs tas supratimas, toksai, kad nu šitoj vietoj esu bejėgis kažką tai pakeisti ir čia stresuok nestresavęs <...> kiekvienas turim savo kelią, jisai pasirinko tokį, tai man reikia kažkaip tai priimti tą jo sprendimą<...>(A)</p>

		<p><...>suvočiau, kad esu pervargęs ir pradėjau žiūrėti ką aš neteisingai darau, kur mano yra klaidos, ką man reikia keisti, pradėjau analizuoti<...>; <...>supratau, kad man nuraus jeigu aš nesugebėsiu kažkaip atrasti sau laiko, poilsiui kažkokiam, <...> supratau, kad privalau tai daryti<...>; <...>pradėjau ieškoti problemos<...>(B)</p> <p><...>kad tu suvoki, kad tas stresas iš kur jis kilęs yra<...>(C)</p> <p><...>inventorizacija dariau, rašiau, daug rašiau tokį kaip dienoraštį, rašiau kas su manimi vyksta, dėl ko tai vyksta, iš kur tai lenda, kokius sprendimus galiu rasti<...>; <...>supratau, kad nelabai teisingai iš mano pusės<...>(D)</p> <p><...>paskui kažkaip tai permąstai, pervertini ir vėl gerai<...>; <...>būna iš inercijos, kad nori daugiau už jį patį, paskiau „stop“, „stop“<...>; <...>aš linkęs analizuot, aš analizuoju save <...> reikia analizuot, nes nieko be to nebus<...>(E)</p>
Gebėjimas atpažinti, pripažinti problemas ir jas spręsti	Neleisti problemoms įsisenėti	<p><...>nelabai turbūt leidžiu, kad ten kažkas įsisenėtų, kažkokie tai dalykai pas mane, kurie ten man paskui visiškai nurautų<...>; <...>nėra to, kad palauksiu aš čia dabar ties ten parą laiką, pasuksiu ten kažką tai ir vat tada jau važiuosiu, pakalbėsiu<...>(A)</p> <p><...>jei yra problema <...> eini sprendi tas problemas<...>(E)</p> <p><...>pirmas dalykas, tai problemos sprendimo algoritmas<...>(F)</p>
	Gebėjimas kalbėtis apie sunkumus su kitais	<p><...>šitoj vietoj tik šnekėtis<...>; <...>tiesiog kalbėti ir pamatyti, nu tą pačią situaciją, kuri man atrodo ten nepakeliama, iš šono ją pamaty<...>, <...>kaip kitas žmogus ją mato<...>; O taip jau atrodo <...> tuoj saugikliai išmuš<...>; Jeigu situacija, dėl kurios aš jaučiu kažkokį tai nerimą, ar baimę, jinai nėra darbinė, jinai yra asmeninė, tai šiandien dienai turiu draugą su kuriuo galiu kalbėt, turiu sužadėtinę<...>; <...>nepasilikit vienam su savo ten kažkokiu tai įsivaizdavimu<...>(A)</p> <p><...>man labai svarbu kalbėti apie savo problemą, aš tada save „restartinu“<...>(D)</p>
Gebėjimas atsispirti socialiniam spaudimui ir rūpestis savimi	Gebėjimas pasakyti „ne“	<p><...>pradėjau irgi išmokti žmonėm pasakyti, kad dabar puse dešimt vakaro, aš suprantu, kad Jums skauda, bet paskambinkit rytoj, darbo valandomis<...>; <...>mokinuosi <...> pakelti ragelį, <...>pasakyti, kad perskambinkit rytoj<...>(B)</p> <p><...>direktorius skambino, prašė, kad nuvažiuočiau kai kur, bet aš pasakiau kaip ir, kad ne, pas mane išėiginė, suplanavau kitus dalykus<...>(D)</p> <p><...>pasiemam tiek kiek patys juk norim <...> turi išmokt ribas susistatyt <...> tu turi išmokt pasakyt „ne“<...>; <...>neapsiimt kažkokio krūvio darbų per daug <...> kad paskui nebūtų to pervargimo, to persitempimo<...>(E)</p> <p><...>vat ką išmokau, tai sakyti ne, buvo laikotarpis, kai visiems sakydavau „ne“, nes jau buvau pasiekęs savo ribas<...>(F)</p>
	Sveikatos puoselėjimas	<p><...>pradėjau žiūrėti ką valgau<...>; <...> negeriu arbatos, kavos, geriu tik vandenį<...>; <...>sumažinau maistą <...> cukraus atsisakiau, kofeino atsisakiau ir, ir žiūriu ką valgau, kad fiziškai jausčiausi geriau<...>; <...>psichologiškai yra geriau, kai pradėjau jaustis fiziškai geriau<...>; <...>ieškau veiklos, fizinės veiklos <...> kad biški ir fizinio aktyvumo padaugint gyvenime<...>(B)</p> <p><...>kažkokiam momente supratau, kad labai daug saldaus valgau, būdavo net, kad labai blogai jausdavausi po šito<...>; <...>pasakiau sau, kad daugiau to nedarysiu, nes tai atneša kažkokias tai kančias<...>(D)</p> <p><...>prieš darbą keliuosi ir darau mankštą, nors labai sunku prisiversti atsikelti, bet tai padeda<...>(F)</p>

	Mažesni reikalavimai sau ir kitiems	<p><...>malda ir kažkaip ateinantis suvokimas, kad jei kažko ir nepadarysiu, tai, kad pasaulis dėl to nesustos<...>; <...>padedu sau, kad kažkaip pradėjau ~, atlaidžiau į save žiūrėti ir aplinkinį pasaulį, ir mažiau reikalauti, ir iš savęs ir iš kitų<...>(B)</p> <p><...>kai galvodavau, tegul reikalauja, aš kiekvieną kartą suprasdavau, kad tai tik mano galvoje ir daugiau niekas, nieko iš manęs nereikalavo<...>; <...>pradėdavau suprasti, kad aš žmogus kuris gali kartais ir suklysti<...>; <...>labiau pradėjau priimti save tokiu, koku esu iš tiesų <...> netgi lengviau pasidarydavau<...>(D)</p> <p><...>pas mane jau nėra aukštų lūkesčių sau<...>; Suprantu, kad man nieks neprivalo nieko duot <...> tu turi pats siekiamybę turēt<...>; <...>bet tu supranti, kad tai ~ yra ~, žmonės iš gatvių, iš problemų, tu tik gali būti pagalbininkams jiems keistis.(E)</p>
Aiškų asmeninio ir darbinio gyvenimo atskyrimą bei asmeninio gyvenimo puoselėjimą	Balansas tarp darbo ir asmeninio gyvenimo	<p><...>tas ankstesnis toksai mano reagavimas, gal, būdavo dėl to, kad aš čia praleisdavau didžiąją dalį, ir savanoriavau, ir aš visas buvau čia<...>; <...>ir man atrodė <...> tas žmogus, tas kuris yra čia bendruomenėje, yra dalis manęs, aš dalis jo, kaip ir savas, kaip šeimos narys<...>, <...>turbūt jį laikydavau irgi, gal, savo artimu žmogum<...>(A)</p> <p><...>pradėjau mokytis atsijungti, sakiau, kad po mano darbo laiko jau į mane nesikreipti jokiais darbiniais klausimais <...> gerbkite mano laiką taip pat <...>norėjosi išmokyti labiau produktyviai dirbti, tam reikia produktyviai ilsėtis, todėl reikia išmokyti produktyviai ilsėtis<...>(D)</p> <p><...>gal po biški mokiniesi skirstyti prioritetus, darbus, atsakomybes<...>(E)</p>
	Turėjimas asmeninį gyvenimą	<p><...>turiu pats savo gerą puikų asmeninį gyvenimą, turiu ramybę, neturiu problemų<...>; <...>daleiskim sūnus atvažiuoja <...> kad aš jį galėčiau kažkur tai nusivesti<...>(A)</p> <p>Asmeninis laikas su šeima<...>(B)</p> <p><...>mano m::* asmeninis gyvenimas, tas labai daug duoda, nu, tiesiog, ~ tiesiog labai daug duoda plusų<...>(C)</p> <p><...>kažkokių savo interesų už darbo ribų turėjimas<...>(F)</p>
	Po darbo veikla nesusijusi su socialiniu darbu	<p><...>kad kai į statybas nueinu – aš išsiuosė<...>(B)</p> <p><...>tiesiog noris fizinio, bukaus darbo dirbt, kad kažką negalvot, taigi, netgi tas man suteikia malonumo<...>(C)</p> <p><...>važiavome į Belgiją, daugmaž pasiskaičiavome ką mes ten užsidirbsim<...>; <...>aš vasarą dviem su puse mėnesio išvažiuoju<...>(A)</p> <p><...>pradėjau dirbti apsaugoje<...>(D)</p> <p><...>krašto apsaugoje savaitgaliais pratybos, nors fiziškai labai pavargsti, bet paradoksas, kad dirbti lengviau pasidaro<...>(F)</p>
Finansinio raštingumo įgūdžių ugdymasis	Savo ekonominės situacijos įsivertinimas	<p><...>tiesiog viskas suskaičiuota iki<...>(A)</p> <p><...>pastoviai skaičiuodavau<...>; <...>žiūrėdavau kiek gaunu per mėnesį, ~ už benziną, už kitką mokēt<...>(D)</p>
	Finansinis planavimas	<p><...>finansai, tai sakau, tai reiškia planuojamės<...>(A)</p> <p><...>kokią sumą per mėnesį galiu išleisti <...> rašydavau ant popieriaus ir kai matydavau tai, tada daugmaž ateidavo supratimas, kad yra suma kurią aš galiu išleisti<...>; <...>niekada nematydavau sprendimo, kai pradėjau rašyti tai tapo sprendimu<...>(D)</p>
Laikas skirtas poilsiui	Individualus aktyvus poilsis	<p><...>turbūt išėjimas pasivaikščioti, tiesiog nuvažiavimas ten kažkur į parką, prie upės prasieiti, prie ežero prasieiti<...>; <...>tas pats kinas<...>; Baseinas<...> (A)</p> <p><...>į pirtį išvažiuoju, <...> stengiuosi ne su reabilitantais pirtintis <...> nes vėl darbe<...>; <...>pasivaikščioti, taip, su šuniu net pasivaikščioti, tai labai geras laikas<...>(B)</p>

		<p><...>išvažiavimas į miestą <...> pasivaikščioti<...>; <...>į filmą<...> (C)</p> <p><...>su dviračiu išvažiuodavau pastoviai, man labai padėdavo prasiblaškyti<...>(D)</p> <p><...>kino teatre lankomės ir su vaikais, ir be vaikų<...>(E)</p> <p><...>kai laiko buvo, tai dviračiu, kartais sekmdienį pasivaikščioti iki miško<...>(F)</p>
	Individualus pasyvus poilsis	<p><...>skaitymas, nu::, man leidžia nueiti į kitur, pailsėti mintim ir viskam kitam, ta prasme, tu palieki viską, šovė – ir gali skaityti<...>; <...>teliką aš jungiu, nesvarbu ką rodo, toks atsisėdi, žinai <...> man toks vienas iš smegenų išjungimo būdų<...>; <...>reikia pasiskirt bent vieną dieną į savaitę, kad aš atsitraukiu<...>, <...>atsitraukt nuo visko<...>; <...>atsitraukt biški, ir nuo šeimos, ir nuo visko<...>; <...>į mėnesį turėti savaitgalį kažkur sau, o į metus kokią savaitę turėti<...>, <...> kolkas “mision imposible“, bet toks planas; <...>išmokau „nebepušint“ savęs kai atsisėdu ant sofos<...>(B)</p> <p><...>jeigu didelis stresas <...> visada „googlėje“ rasdavau tuos žodžius ir kartais knygas apie susitvarkymą, rasdavau labai daug pozityvių knygų<...>; <...>pirkdavau knygas, jos iš tiesų man padėdavo<...>; <...>miegodavau kiek man reikia<...>(D)</p> <p><...>skaityt literatūrą, skaityti<...>; <...>skaitaisi kažkokius liudijimus<...>; <...>sėkmingų žmonių istorijos<...>; <...>jeigu aš pervergęs, tiesiog toksai lyst po kaldra, aš tiesiog guliu, išsiguliu<...>(E)</p> <p><...>valanda ar dvi ilgiau pamiegoti<...>(F)</p>
Laisvalaikis su mielais ir artimais žmonėmis	Bendravimas ir išsikalbėjimas	<p><...>kaip patį preinamiausią, turbūt, jisai gal net ir yra svarbiausias <...> yra žmogus ir yra bendravimas<...>; <...>bendraudant, įgarsinant savo kažkokius tai, nežinau:: baimes, abejones, nepasitenkinimus <...> atslūgsta tie visi dalykai ir tu matai, kad tai ne pasaulio pabaiga<...>; <...>net jeigu aš ir sakysiu, kad ten, daleiskim, kažkur tai išvykimas į gamtą, pasivaikščiojimas, ten pabūvimas gryname ore, apeiti, apvažiuoti eglutes kažkokiais tai ten kitų kaimelių, ten prie jų pasibūti, pasižiūrėti, tai vis tiek vykstant į tenai, važiuojant mašinoj vyksta bendravimas, ten einant vis tiek vyksta bendravimas<...>(A)</p> <p><...>manau, kad labiausiai prieinama ir gan efektyvu yra pokalbis<...>(B)</p> <p><...>nu, man bendravimas, aš tiesiog bendrauju visai kitokiom temom <...> tiesiog kalbam apie kažką <...> apie praeitį, apie prisiminimus, apie ateitį, apie daug, bet ne apie darbą<...> paskutiniu metu, tai labai tankiai<...>, <...>sėdim vakare nuo puse devynių pavalgę kažką grįžę iš darbo, tai iki dešimtos virtuvėje prasėdim, prakalbam, prabendraujam<...>; <...>jeigu blogai, tai kalbuosi <...> jeigu dar nespėjau pasikalbėt ir daugiau prisikaupė, tai pažliumbiu ir tada kalbuosi, bet, nu bet tai vat, toks pats elementariausias<...>(C)</p> <p><...>reikėdavo kažkam įgarsinti šitą problemą<...>(D)</p> <p><...>skambutis tiesiog žmonėm, kurie tave supranta<...>; <...>greičiausias būdas ir pasiekiamas<...>; <...>kartu sprendžiam problemą<...>; <...>labai svarbu turėti tokį žmogų <...> kuriam tu gali skambint<...>(E)</p>
	Malonus laikas drauge su šeimos nariais	<p><...>susitikimas, galima sakyti, su artimaisiais, su Lauros (vardas pakeistas) vaikais<...>; Mano paties vaikų atvažiavimas, mano nuvažiavimas pas juos<...>(A)</p> <p><...>grįžti namo, pabūnu su mažyliu ~, kol nueina miegot, po to su dukra ruošiam pamokas, susiruošiam miegot ir jau devynios, puse dešimt<...>(B)</p>

		<p><...>nuvažiuojami <...> pas Lauros (vardas pakeistas) dukrą į namą, nuvažiuoji pasėdėt, pakalbėt<...>(C)</p> <p><...>pas tėvus į svečius, ar pas draugus<...>; <...>laiką praleisdavau su tėvais<...>; <...>po tokio poilsio atsistatydavau<...>; <...>valgiau patinkantį maistą<...>(D)</p> <p><...>pas žmonos artimuosius, tai švenčių šventimas, Kalėdos<...>(E)</p> <p><...>pas uošvius dažnai nuvažiuojam<...>(F)</p>
Savišvieta	Dalyvavimas seminaruose, konferencijose	<p>Pozityvios tėvystės kursai <...> kažkokių tai žinių gauti <...> kažką tai išgirsti<...>(A)</p> <p><...>važiuoju į konferenciją, žinai, važiuoju į konferenciją, ten dviejų dienų konferencija buvo krikščioniška <...> susistačiau visus taškus, supratau ko aš iš tikrųjų noriu iš gyvenimo<...>, <...> pasidarė lengviau <...> pavyko palikti visą tą grūžą<...>; Dvasinė pusė, žinai, kai tu atskiri tą savaitgalį Dievui <...> išklausai dieną po penkis pamokslus, šlovinimo penkias sesijas <...> labai užsipildai visas <...> grįžęs, aš kokį ~ mėnesį <...> labai gerai jaučiausi<...>(B)</p> <p><...>dažnai vykdavau į „x“ miestą, „y“ miestą į seminarus apie programą, buvau seminaruose apie priklausomybes, kopriklausomybes, man visada šita tema buvo įdomi<...>(D)</p> <p><...> ne taip dažnai, bet per metus du, tris kartus būnu konferencijoje. Dabar „x“ šalyje labai laikiu, bus konferencija tris dienas, Europos visos organizacijos, toksai pirmą kartą<...>(E)</p> <p><...>“x“ (mieste) konferencija trijų dienų, kasmet stengiamės<...>(F)</p>
	Patirties dalinimasis	<p><...>ventiliacija gavosi tokia, suvokimas, gal, kad ne man vienam taip yra, kaip jie tuos dalykus sprendžia. Ir ta prasme, žinai, nu toks palaikymas gaunasi ir ventiliacija<...>; <...>pabuvimas net su visiškai nepažįstamais žmonėm, kurie eina per panašius dalykus <...> išsivaliau ir išsilaisvinau iš kažkokių tai dalykų<...>(B)</p> <p><...>yra draugų „x“ mieste, kurie irgi darbuotojai reab. centre <...> apie tas pačias problemas kalbėdavo kokios ir pas mane, aš galvojau, kad aš vienas toks<...>; <...>anksčiau apie perdegimą galvojau, kad kažkas išsigalvojo kažkokią nesamone<...>; <...>pasakojo apie tokias patirtis, kad tai iš tikro yra tiesa<...>(D)</p> <p><...>klaust kurie daugiau tenai patirties turi<...>; <...>„x“ šalyje centrus, kai važiuoju kiekvieną kartą stengiuosi aplankyti, „x“ mieste(užsienyje) pabuvoti, visur klausiu kaip, kas? Ir iš tiesų, problemos visur panašios toj srity, papasakoja žmonės<...>(E)</p> <p><...>susitinki kažkur konferencijose, pasikalbi su tokiais pačiais darbuotojais, apsikeiti patirtimis, kažkaip lengviau pasidaro<...>(F)</p>

3 lentelė. Kolegų pagalba ir palaikymas įveikiant profesinio perdegimo sindromo požymius

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Kolegų moralinis palaikymas	Palaiko sudarydami sąlygas išsikalbėti	<p><...>padeda tuo pačiu bendravimu<...>; <...>laiko skiria<...>; <...>jeigu situacija darbinė, dažniausiai kalbuosi čia, darbe, su tais, su kuo aš dirbu<...>(A)</p> <p><...>kai būdavo blogai, tai ~ esu su Petru (kolega, vardas pakeistas) kalbėjęs, kad reik pasikalbėt, nes jaučiu, kad tiesiog bloga, bloga, tiesiog nieko nesinori, viskas juoda, pilka ir aplamai, tankiausiai su Petru (kolega, vardas pakeistas) kalbėdavausi<...>; <...>profesinis sindromas, tas</p>

		<p>perdegimo, nu, tai jis greičiausiai, tai yr, ~ greičiausiai aš jį taip ir iškalbu, tai iškalbu<...>(C)</p> <p><...>ateidavau pas Petrą (kolega, vardas pakeistas), labai mėgdavau atsigerti arbatos, kalbėtis, tokia jauki atmosfera, tai man būdavo geros akimirkos <...> stiprus palaikymas, jaučiau šilumą<...>(D)</p> <p>Toksai kaip mentorius, jis artimiausias ir šeimos problemas žino <...> kitą kartą užtenka paprasto pokalbio, į pirtį nuvarai ir vėl tu toks atsistatei<...>; <...>ir paguodžia, ir pasikalbam<...>(E)</p>
	Palaiko nuramindami ir kartu meldamiesi	<p><...>mato, turbūt, pas mane nerimą <...>tai, nežinau, palaiko geru žodžiu<...>; <...>padeda tuo pačiu <...> supratimu<...>(A)</p> <p>Bendra malda<...>(B)</p>
Palaikymas padedant padaryti reikiamus darbus	Pasiskirstydami darbus tarpusavyje	<p><...>tai tiek krūviai tokie, nu, tiesiog, jie paskirstyti<...>(C)</p> <p><...>dalinamės tuos darbus<...>(E)</p> <p><...>dažnai dalinuosi darbais, didelė pagalba iš kolegų<...>(F)</p>
	Perimdami dalį darbinio krūvio	<p><...>kažkiek paimdami, gal, žinai, darbinę naštą <...> perima kažkiek tos darbinės naštos<...>(B)</p> <p><...>aš galiu tą krūvį kažkiek nusiimti, tiesiog yra daugiau žmonių<...>; <...>nebėra to, tokio, kad apsikraut nuo ryto iki vakaro ~ ir iki pat miego<...>(C)</p> <p><...>buvo taip, kad ir aš nedariau, už mane darydavo, todėl, kad toks nuovargis buvo<...>(D)</p>
Laisvalaikis su kolegomis	Laisvalaikis su kolegomis darbe	<p><...>kažkokį tai aktyvesnį sportą, tai futbolas, <...>mielai sužaidžiu futbolo <...> einam krepšinį pažaisiti<...>(A)</p> <p><...>vasarą propaguojam aktyvų laisvalaikį, tai dažnai centre futboliuką <...> kartais krepšinį <...> tinklinį<...>(F)</p> <p><...>vasara tinklinį būna<...>(E)</p>
	Laisvalaikis su kolegomis po darbo	<p><...>boulingas, nors dabar jau neatsimenu kada paskutinį kartą buvau.(A)</p> <p><...>pirmi kartai važiuojant į Lenkiją, vandens parką<...>; <...>kažkur išvažiuot, tiesiog, vėl gi, su ta pačia komanda, vat su tais pačiais kolegom<...>; <...>į boulingą, ten patiko žiauriai<...>(C)</p> <p><...>važiuoti su kažkuom kitu į pirtį, nes pirtis man toks geras, bet ne su reabilitantais<...>(B)</p>

4 lentelė. Organizaciniai veiksniai padedantys įveikti profesinio perdegimo sindromo požymius

Kategorija	Subkategorija	Tiriamųjų patvirtinantys teiginiai
Administracijos vaidmuo teikiant pagalbą darbuotojams	Direktoriaus bendravimas su darbuotojais kaip lygus su lygiu	<p><...>direktorius, tiesiog tas pats bendradarbis, tas pats kolega, tas pats žmogus su kuriuo, nu, pasikalbi <...> sugeba būti vienam lygyje su manim<...>(A)</p> <p><...>Tomas (vardas pakeistas) – vadovas, bet mūsų santykiai kaip draugai<...>(E)</p> <p><...>labiau komandos narys, jam pačiam nepatinka kai direktoriumi vadini<...>(F)</p>
	Išreikštas pasitikėjimas ir suteikta laisvė darbe naudoti socialinio darbo metodus	<p><...>praktiškai niekur nesikiša visiškai <...> nekontroliuoja mūsų, nekontroliuoja, nereikalauja,<...>, <...>ta tokia laisvė, jinai irgi gerai<...>; <...>gal man labiau ir patinka, ir ta laisvė, žinai, kuri yra duota<...>(B)</p> <p><...>kalbėdavausi su direktoriumi <...> ar galima kai ką įnešti naujo ir jis visada sakydavo, kad „tai išvis kietai, jei nori kažkokius dalykus daryti, tai prašom, daryk“ <...> visada buvo malonu, kai tau leidžia kažką padaryti<...>(D)</p> <p>Man tai padėjo, kad jie parodė pasitikėjimą ir ne mažą pasitikėjimą<...>; <...>žinojimas, kad jie tavim pasitiki,</p>

		kad jie irgi deda viltis kažkokias tai, tai labai padeda<...>(E)
	Pagalba konstruktyviais patarimais ir rekomendacijų teikimas	Gali pasitarti iš esmės<...>; <...>rekomendacijų gavau, kad susitikinėti su kai kuriais žmonėmis iš bažnyčios<...>(B) <...>dažnai gaudavau palaikymą iš direktoriaus <...> tai būdavo bendravimas, tai, kad atvažiuodavo<...>; <...>pagal galimybes jei galėdavo, tai padėdavo<...>(D)
	Palaikymas reikiamu momentu	<...>palaikymą jaučiu<...>; <...>jeigu aš norėčiau to palaikymo iš jų, tai jisai tikrai būtų ir yra<...>; <...>gal ir tą patį vakarą galiu gauti, jeigu yra poreikis.(B) <...>visada galėjau gauti emocinį palaikymą <...> ne visada norėjau pasinaudoti, bet gauti galėjau visada<...>(D) <...>nelieka abejingu, emocinė, moralinė pagalba visada pasiekama<...>(F)