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

**GELMINA KIELĖ**
**SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS**

# SOCIALINIO DARBUOTOJO PASITENKINIMAS DARBU IR JĮ SĄLYGOJANTYS VEIKSNIAI

**Magistro baigiamasis darbas**

Darbo vadovė: *lekt. dr. Raminta Bardauskienė*

Vilnius, 2020

**PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ**

2020-04-23
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

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

Studentas (-ė) Gelmina Kielė *(vardas, pavardė)*,

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

„Socialinio darbuotojo pasitenkinimas darbu ir jį sąlygojantys veiksniai“:

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.

_____ Gelmina Kielė
*(parašas)* *(vardas, pavardė)*

# TURINYS

**LENTELIŲ SĄRAŠAS** ..... **4**

**PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS** ..... **6**

**SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS** ..... **7**

**ĮVADAS** ..... **8**

**1. PASITENKINIMAS DARBU TEORINIAME KONTEKSTE** ..... **11**

1.1. Pasitenkinimo darbu samprata ..... 11

1.2. Darbo motyvacijos ir pasitenkinimo darbu sąsajos ..... 12

1.3. Pasitenkinimo darbu teorijų apžvalga ..... 13

1.4. Teoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai ..... 21

**2. SOCIALINIO DARBUOTOJO PASITENKINIMĄ DARBU LEMIANTYS VEIKSNIAI** ..... **24**

2.1. Socialinis darbas kaip profesinė veikla ..... 24

2.2. Socialinio darbuotojo individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai ..... 28

2.3. Socialinio darbuotojo išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai ..... 31

2.4. Socialinio darbuotojo vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai ..... 37

**3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PASITENKINIMĄ DARBU LEMIANČIŲ VEIKSNIŲ TYRIMAS** ..... **42**

3.1. Empirinio tyrimo metodologija ..... 42

3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė ..... 45

**IŠVADOS** ..... **67**

**REKOMENDACIJOS** ..... **69**

**LITERATŪROS SĄRAŠAS** ..... **70**

**SANTRAUKA** ..... **78**

**SUMMARY** ..... **79**

**PRIEDAI** ..... **80**

# LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Pasitenkinimo darbu samprata.....11
2 lentelė. Pasitenkinimo darbu veiksnių klasifikacija.....23
3 lentelė. Cronbach'o alfos koeficientas išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalėse….....44
4 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo vietą.....50
5 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal priklausymą profesinei sąjungai.....50
6 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas respondentų išsilavinimo ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381).....51
7 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas organizacijos tipo ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381).....51
8 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas pagrindinės klientų grupės ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381).....53
9 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų darbo vietos ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381).....54
10 lentelė. Respondentų bendro pasitenkinimu darbu, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkiai pagal individualius respondento veiksnius suskirstytose grupėse (n=381).....54
11 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas organizacijos tipo ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381).....57
12 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas pagrindinės klientų grupės ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381).....58
13 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas regiono ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381).....59
14 lentelė. Respondentų išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių subskalių ir bendras skalės vidurkiai (n=381).....60
15 lentelė. Respondentų vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių subskalių ir bendras skalės vidurkiai (n=381).....61
16 lentelė. Bendro pasitenkinimo darbu ir išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių Spearman'o koreliacijos koeficientai (n=381).....62
17 lentelė. Bendro pasitenkinimo darbu ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių Spearman'o koreliacijos koeficientai (n=381).....63
18 lentelė. Anketos struktūra.....85

19 lentelė. Kolmogorov'o-Smirnov'o testas.....86
20 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas respondentų darbo regiono ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381).....87
21 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų priklausymo profesinei darbo sąjungai ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381).....88
22 lentelė. Bendro pasitenkinimo darbu ir amžiaus, stažo dabartinėje organizacijoje, bendro socialinio darbo stažo ir bendro darbo stažo Spearman'o koreliacijos koeficientai (n=381)....88
23 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas respondentų išsilavinimo ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381).....89
24 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų darbo vietos ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381).....89
25 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų priklausymo profesinei sąjungai ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381).....89

# PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

**1 pav.** M. Priemoli motyvaciniai veiksniai ir jų procentinė išraiška.....12
**2 pav.** Ankstyvosios poreikių (pasitenkinimo darbu) motyvacijos teorijos.....14
**3 pav.** D. McGregor teorija X ir teorija Y.....15
**4 pav.** Šiuolaikinės poreikių (pasitenkinimo darbu) motyvacijos teorijos.....16
**5 pav.** A. H. Maslow poreikių piramidė.....17
**6 pav.** F. Herzberg dviejų veiksnių teorija.....19
**7 pav.** D. McClelland trijų poreikių teorija.....20
**8 pav.** A. H. Maslow poreikių piramidės ir ERG teorijos palyginimas.....21
**9 pav.** Socialinio darbuotojo praktinės veiklos kompetencijos.....25
**10 pav**. Socialinių paslaugų rūšys ir jų skirstymas.....27
**11 pav.** Socialinio darbo organizacijų valdymo stiliai.....32
**12 pav.** V. I. Paniotto formulė.....42
**13 pav.** Respondentų pasiskirstymas keturiose amžiaus grupėse.....46
**14 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.....46
**15 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal organizacijos tipą.....47
**16 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažo grupes.....48
**17 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal pagrindinę klientų grupę.....49
**18 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal Lietuvos regionus.....49

# SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

**Darbo motyvacija** – elgesys darbe, sąlygotas asmeninių lūkesčių, poreikių ir motyvų (Viningienė, 2014).

**Išorinis pasitenkinimas darbu** – emocinė reakcija į objektyvius veiksnius, nulemtus išorinės darbo aplinkos ir priklausomus nuo organizacijos vadovo (Ožeraitienė ir kt., 2014; Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017).

**Pasitenkinimas darbu** – emocinė būsena, nulemta išorinės darbo aplinkos, vidinio darbo turinio ir priklausoma nuo unikalių asmeninių savybių darbo atžvilgiu (Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017).

**Poreikis** – reikmė, kuria grindžiamas asmeninio tikslo patenkinimas (Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Jovarauskaitė ir Tolutienė, 2010).

**Socialinis darbas** – profesinė ir praktinė veikla, kuria siekiama atkurti ir palaikyti asmens, šeimos, visuomenės socialinį funkcionavimą per formuojamą įgalinančią aplinką (Večkienė ir kt., 2013; Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014).

**Socialinis darbuotojas** – specialistas, įgijęs reikalingą išsilavinimą ir turintis tinkamas profesines kompetencijas socialinės pagalbos žmogui teikimo procese (Večkienė ir kt., 2013; Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017).

**Vidinis pasitenkinimas darbu** – emocinė reakcija į subjektyvius veiksnius, nulemtus vidinio darbo turinio ir priklausomus nuo asmens lūkesčių (Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017).

# ĮVADAS

**Temos aktualumas**. Sparčiai keičiantis visuomenei, atsižvelgiant į vykstančius socialinius demografinius pokyčius, didėja poreikis socialinio darbuotojo paslaugoms, socialinių paslaugų įstaigų plėtrai ir prisitaikymui prie šiuolaikinių tendencijų. Visuomenės lūkesčiai kokybiškoms socialinėms paslaugoms yra rimtas iššūkis jas teikiančioms organizacijoms, nes suderinti įvairių ir efektyvių socialinių paslaugų poreikį ir tuo pačiu kylančius socialinio darbuotojo profesinius iššūkius, tampa sudėtinga. Pasitenkinimas darbu, vis dar nepakankamai pripažintas kaip svarbi nuostata į darbą, sąlygojantis darbuotojų kokybiškų paslaugų teikimą, pačios organizacijos veiklos efektyvumą ir socialinio darbuotojo profesinių kompetencijų raišką, yra reikšmingas socialinių paslaugų teikimo kontekste.

Organizacijos, kurios nepakankamai skiria dėmesio pozityviam darbuotojų pasitenkinimo darbu palaikymui, susiduria su neigiamomis organizacinėmis pasekmėmis: darbuotojų kaita, prastais darbo rezultatais, konfliktų ir perdegimo sindromo raiška organizacijoje. Socialinio darbuotojo nepasitenkinimas darbu lemia ne tik paties darbuotojo prastėjančią asmeninio gyvenimo kokybę, tačiau neigiamai veikia ir pagrindinį socialinio darbo objektą - socialinių paslaugų gavėją.

**Temos ištirtumas ir naujumas.** Pasitenkinimo darbu samprata siejama su darbo motyvacija ir jos teorijų raida. Vieni pirmųjų ankstyvosios motyvacijos teorijos pradininkų F. W. Taylor (1911) aktualizavo atlygio svarbą geresniam darbo našumui pasiekti, E. Mayo (1933) akcentavo tarpusavio efektyvių santykių svarbą, kurie skatina darbo kokybę, D. McGregor (1960) pabrėžė darbo sąlygų reikšmę darbuotojo saviraiškos galimybėms ir tuo pačiu aukštesniems rezultatams. Šiuolaikinės motyvacijos teorijos, jų gausa ir įvairovė išplėtė darbo motyvacijos ir pasitenkinimo darbu sampratas, atskleidė reiškinio daugiadimensiškumą, kintančias ir nevienareikšmiškas sąsajas. Užsienio literatūroje socialinių darbuotojų pasitenkinimą darbu ir jį lemiančius veiksnius analizavo J. R. Graham ir kt. (2013), D. B. Smith ir J. Shields (2013), D. Joseph (2017), M. Blanz (2017), pasitenkinimo darbu lygio skirtumus tarp socialinių darbuotojų, dirbančių viešajame ir privačiame sektoriuose, analizavo R. Flores ir kt. (2012), jaunų socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu ir ketinimo keisti darbą sąsajas nagrinėjo S. Hussein ir kt. (2013), socialinių darbuotojų, dirbančių socialinės globos įstaigose pasitenkinimo darbu aspektus analizavo M. Mesarošova (2016), S. Marmo ir C. Berkman (2018) tyrinėjo socialinių darbuotojų, dirbančių sveikatos priežiūros įstaigose pasitenkinimo darbu veiksnius, H. Jiang ir kt. (2019) analizavo socialinių darbuotojų profesinio identiteto, ketinimo keisti darbą ir pasitenkinimo darbu ryšius.

Analizuojant lietuvių mokslinę literatūrą, išryškėjo pasitenkinimo darbu mokslinių tyrimų, atliktų socialinių darbuotojų grupėje, trūkumas, kai tuo tarpu kitos profesijų grupės yra pakankamai ir plačiai tyrinėjamos: pasitenkinimo darbu tyrimai atlikti universiteto dėstytojų (Jovarauskaitė ir Tolutienė, 2010), universiteto darbuotojų grupių (Bakanauskienė ir kt., 2010), Valstybės tarnybos departamente dirbančiųjų darbuotojų (Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017), sveikatos priežiūros specialistų (Gerikienė, 2015) profesijų grupėse. Lietuvoje tyrinėti socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010), socialinio darbo specialistų pasitenkinimas savo profesine veikla (Bubnys ir Anusaitė, 2013), socialinių darbuotojų, dirbančių su senyvo amžiaus asmenimis, pasitenkinimo darbu veiksnių ir efektyvaus įstaigos funkcionalumo ryšiai (Naujanienė ir kt., 2016), socialinio darbuotojo nuostatų ir profesinės veiklos motyvacijos sąsajos (Kavaliauskienė, 2013, 2017; Kavaliauskienė ir Nikolajenko, 2017).

Nors jau pakankamai seniai pasitenkinimas darbu imtas nagrinėti ir analizuoti, sukurti pasitenkinimo darbu tyrimo instrumentai taikomi organizacijos vadybos, psichologijos ir kitose srityse, tačiau ši tema nėra tyrinėta socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, pasigendama atliktų tyrimų apie socialinio darbuotojo pasitenkinimą darbu ir jo veiksnių raišką socialinių paslaugų teikimo kontekste.

**Mokslinė problema/probleminiai klausimai.** Socialiniai darbuotojai, teikdami socialines paslaugas, susiduria su kintančiais visuomenės lūkesčiais kokybiškoms paslaugoms, aukštiems įstaigos reikalavimams, nesuderinamumu tarp įstaigos, paslaugų gavėjo ir savo, kaip profesionalaus darbuotojo, tikslų. Nors mokslinėje literatūroje pasitenkinimas darbu pripažįstamas kaip vienas iš pagrindinių veiksnių, efektyvinančių įstaigos kokybišką veiklą ir jos darbuotojų motyvaciją, tačiau Lietuvos socialines paslaugas teikiančiose organizacijose tam skiriama nepakankamai dėmesio. Kyla klausimai, koks pasitenkinimo darbu lygis vyrauja tarp socialinių darbuotojų Lietuvoje, kokie veiksniai labiausiai lemia pasitenkinimą ar nepasitenkinimą darbu teikiant socialines paslaugas, kaip užtikrinti ir palaikyti aukštą socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu lygį.

**Magistro darbo hipotezės**. 1. Socialinius darbuotojus labiau motyvuoja vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai nei išoriniai. 2. Individualūs veiksniai mažiausiai reikšmingi pasitenkinimo darbu lygiui socialinių darbuotojų tarpe.

**Darbo objektas** – socialinio darbuotojo pasitenkinimas darbu.

**Darbo tikslas** – atskleisti veiksnius, lemiančius socialinio darbuotojo pasitenkinimą darbu.

**Darbo uždaviniai:**

1. Išnagrinėti pasitenkinimo darbu teorinę sampratą;
2. Išanalizuoti socialiniam darbuotojui būdingus pasitenkinimo darbu veiksnius;

3. Ištirti socialinių darbuotojų, dirbančių socialines paslaugas teikiančiose organizacijose, pasitenkinimą darbu.

**Tyrimo metodai:**

- Mokslinės literatūros analizė, siekiant identifikuoti socialinio darbuotojo pasitenkinimo darbu veiksnius;
- Kiekybinis tyrimas ir duomenims surinkti naudojamas anketinės apklausos metodas;
- Kiekybinė duomenų analizė atlikta SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Science*) programa, naudojami aprašomosios statistikos (vidurkis, standartinis nuokrypis, dažnis, procentai) ir neparametrinės statistinės analizės (Kruskal'io-Wallis'o ir Mann'o-Whitney'o kriterijai, Spearman'o koreliacinė analizė) metodai, duomenys grafiškai pavaizduoti naudojant MS Excel 2010 (*Microsoft Office Excel*) programą, siekiant atskleisti socialinio darbuotojo pasitenkinimą darbu ir jį lemiančius veiksnius.

**Darbo struktūra.** Magistro baigiamąjį darbą sudaro teorinė ir empirinė dalys. Teorinė dalis sudaryta iš dviejų dalių: pirmojoje dalyje nagrinėjama pasitenkinimo darbu samprata, teorijos, jų sąsajos su darbo motyvacija, antrojoje dalyje analizuojami socialinio darbo kaip profesinės veiklos ypatumai ir pasitenkinimą darbu lemiantys veiksniai. Empirinėje dalyje pateikiama tyrimo metodologija ir analizuojami apibendrinti duomenys, gauti atlikus socialinių darbuotojų anketinę apklausą apie jų pasitenkinimą darbu ir jį sąlygojančius veiksnius. Darbo pabaigoje, remiantis teorinės ir empirinės dalies analize, parengtos išvados ir rekomendacijos, pateikiamas literatūros sąrašas, santrauka lietuvių ir anglų kalbomis.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro 89 puslapiai, 25 lentelės, 18 paveikslų, 4 priedai.

# 1. PASITENKINIMAS DARBU TEORINIAME KONTEKSTE

## 1.1. Pasitenkinimo darbu samprata

Pasitenkinimo darbu samprata mokslinėje literatūroje apibūdinamas įvairiai, vyrauja daugiadimensinis konstruktas. Pasitenkinimo darbu mokslinių tyrimų pradžia siejama su 1930-aisiais metais, tačiau vyravo tik priežastinių ryšių tyrimai be teorinio pagrindimo, labiau pabrėžtas emocinis atsakas ar jausmai į darbą nei individualių darbuotojo poreikių patenkinimas. Per paskutinius XX a. dešimtmečius pasitenkinimo darbu mokslinio tyrinėjimo sritis buvo intensyviai plėtojama, sukurti keli konceptualūs metodai teoriniam pagrindimui, akcentuojama įvairių darbuotojų poreikių patenkinimo svarba (Mesarošova, 2016).

Pasitenkinimo darbu sąvokų įvairovė (žr. 1 lentelę) ir jų sampratos kaita atskleidžia įvairiapusę šio reiškinio sampratą.

1 lentelė. Pasitenkinimo darbu samprata

| Autorius | Apibūdinimas |
|---|---|
| E. A. Locke, 1976 | Pasitenkinimas darbu - maloni ar pozityvi būsena, priklausanti nuo požiūrio į darbą ar darbo patirtį. |
| C. J. Cranny, P. C. Smith ir E. Stone, 1992 | Pasitenkinimas darbu atspindi individo lūkesčius, norus ir poreikius darbinėje veikloje. |
| C. E. Seta, 2000 | Pasitenkinimas darbu - asmens pozityvių nuostatų visuma užimamos pozicijos ar darbo atžvilgiu. |
| T. A. Judge ir R. Klinger, 2008 | Pasitenkinimas darbu - reikšminga ir tvirta nuostata, prasiskverbianti į pažintinius, emocinius ir elgesio aspektus, susijusius su darbu ir su asmens gyvenimu po jo. |
| J. P. West & E. M. Berman, 2009 | Pasitenkinimas darbu - emocinė būsena, kuri apima teigiamų ir neigiamų emocijų visumą. |

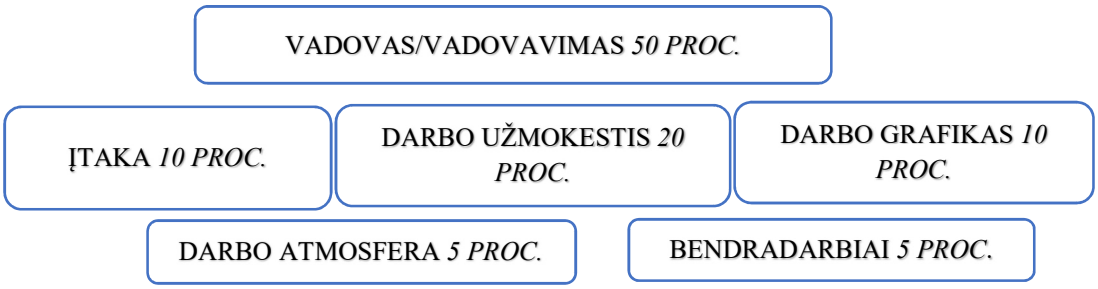
**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Zhang ir kt., 2011; Wang ir kt., 2014; Joseph, 2017; Bakanauskienė ir kt., 2010; Naujanienė ir kt., 2016.

Darbas žmogaus gyvenime užima svarbią poziciją. Neretai visuomenėje žmonės ir supanti aplinka žmogaus darbinę veiklą sieja ne tik su atliekama veikla, bet ir sutapatina su pačiu asmeniu, identifikuoja jo asmenybę. Darbo svarba neabejotina: padeda žmogui patenkinti ne tik elementarius fiziologinius poreikius, bet ir aukštesnius poreikius, tokius kaip saviraiška, saugumas, savirealizacija. Dauguma žmonių darbe praleidžia bent trečdalį savo laiko, todėl emocinė jausena, asmeninių poreikių ir lūkesčių patenkinimas darbe siejamas ir su bendru žmogaus pasitenkinimu gyvenimu, gyvenimo kokybės užtikrinimu (Mesarošova, 2016; Blanz, 2017; Jovarauskaitė ir Tolutienė, 2010). Pozityvios emocijos, patiriamos darbe, skatina didesnį darbuotojų įsitraukimą į darbą, lojalumą savo darbovietei, o tai užtikrina ne tik organizacijos strateginių tikslų įgyvendinimą ir konkurencingumo visuomenėje palaikymą, bet ir sudaro prielaidas darbuotojo asmenybės potencialo augimui. Tačiau dažnai egzistuoja neatitikimai tarp darbuotojo ir organizacijos lūkesčių darbo atžvilgiu, nesutampa siekiami

tikslai. Kylančios neigiamos emocijos lemia pasitenkinimo darbu mažėjimą, o tai skatina darbuotojus keisti darbo vietą, prarandami savo srities profesionalai ir visa tai neigiamai atsiliepia visai organizacijos veiklai. Suderinti skirtingus organizacijos tikslus ir darbuotojų poreikius pakankamai sudėtinga, nes pasitenkinimas darbu nėra statiškas reiškinys, jis nuolat kinta, todėl organizacijos sėkmingam gyvavimui, darbo našumui, organizacinių tikslų pasiekimui labai svarbu taikyti efektyvias motyvacines sistemas ir palaikyti kuo aukštesnį darbuotojų pasitenkinimą darbu. Nuo to priklauso ne tik organizacijos sėkmė, bet ir jos darbuotojų socialinis, psichologinis, dvasinis gerovės lygis.

## 1.2. Darbo motyvacijos ir pasitenkinimo darbu sąsajos

Darbo motyvacija ir ją lemiantys veiksniai domina mokslininkus nuo XX a. pr. Vienas šiuolaikinių motyvavimo teorijos pradininkų M. Priemoli (Viningienė, 2014) nurodo pakankamai paprastus motyvacijos veiksnius, jų procentinę išraišką (žr. 1 pav.) ir akcentuoja jų reikšmės darbuotojui kaitą per visą gyvenimą.




**1 pav.** M. Priemoli motyvaciniai veiksniai ir jų procentinė išraiška

**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Viningienė, 2014.

Darbo motyvacija siejama su asmens poreikiais ir motyvais, kurie lemia jo elgesį darbe. (Viningienė, 2014). Visuomenėje vyrauja skirtingi žmonės su įvairiais poreikiais ir lūkesčiais, todėl jų motyvai dirbti yra skirtingi ir individualūs. Be to, darbo motyvai kiekvienu žmogaus gyvenimo tarpsniu gali būti skirtingi, dažniausiai jų kaita siejama su kintančiais šeimos poreikiais, karjeros galimybėmis, asmenybės raida.

Darbo motyvacija ir pasitenkinimas darbu turi tiesioginį ryšį, veikia vienas kitą, tačiau nėra visiškai tapatūs. Darbo motyvacija kaip sąvoka reikšmingiausia elgesiui darbe nusakyti, o pasitenkinimas darbu yra būsena, nuotaika, nuostata į savo atliekamą veiklą. Motyvuotas darbuotojas nebūtinai jaučia didelį pasitenkinimą darbu, tačiau neabejotinai egzistuoja ryšys

tarp darbuotojo pasitenkinimo darbu ir motyvacijos atlikti užduotis, kurias paskatina tinkamai patenkinti darbuotojo asmeniniai poreikiai.

Kaip kinta asmens individualūs darbo motyvai per gyvenimą, taip keičiasi ir pasitenkinimas darbu. Nors mokslinėje literatūroje darbo motyvacija analizuojama jau seniai, išryškinti ir sugrupuoti veiksniai, lemiantys darbo motyvaciją, tačiau atlikti tyrimai pateikia nevienareikšmes išvadas. Darbuotojo motyvacija yra sudėtingas procesas, kiekvieną darbuotoją veikia vis kiti motyvatoriai, tačiau egzistuoja tam tikros teorijos ir dėsniai, kuriais remiantis organizacijoje turėtų būti taikoma tokia motyvacinė sistema, kuri užtikrintų tiek išorinius, tiek vidinius darbuotojo poreikius (Adomaitytė ir Girdvainytė, 2016). Vis dėl to, mokslinėje literatūroje aktualizuojama vidinių motyvatorių reikšmė pasitenkinimo darbu lygio augimui (Jovarauskaitė ir Tolutienė, 2010; Kumpikaitė ir Kalinauskienė, 2011; Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017).

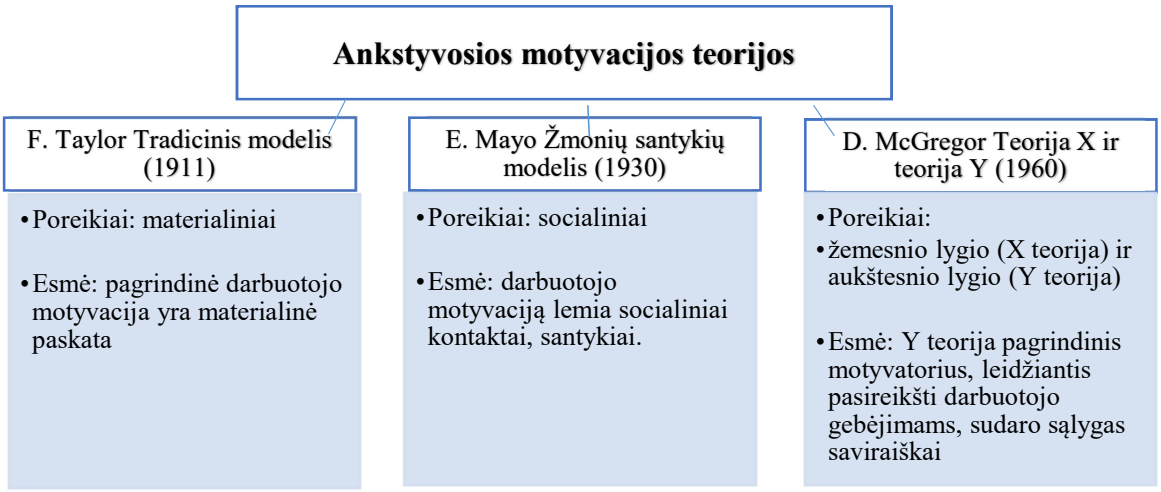
Pasitenkinimą darbu tyrinėja daug įvairių sričių mokslininkų. Ypač populiarūs kaip diagnostiniai konstruktai yra vadybos, organizacijų elgsenos, psichologijos srityse (Joseph, 2017). Užsienio literatūroje daug dėmesio pasitenkinimo darbu tyrimams skiriama sveikatos priežiūros specialistų, pedagogų, policijos pareigūnų profesinėje veikloje, identifikuojami skirtumai tarp viešojo ir privataus sektoriaus darbuotojų (Kinmam ir kt., 2011; Wang ir kt., 2014; O'Leary, 2019). Pasitenkinimo darbu tyrimai, kaip diagnostinis įrankis, leidžia nustatyti darbuotojo motyvacinę būseną ir nuostatas darbo atžvilgiu (Bakanauskienė ir kt., 2010). Išryškinus pasitenkinimą ir nepasitenkinimą lemiančius veiksnius organizacijoje, galima imtis veiksmų, padedančių užkirsti kelią darbuotojų perdegimui, sveikatos problemų atsiradimui, darbuotojų kaitai. Tačiau vis dėl to dauguma autorių pabrėžia, kad pasitenkinimas darbu yra daugialypis konstruktas, tyrimo rezultatai gali būti priklausomi nuo kultūrinės aplinkos, asmenybės bruožų ir kitų subjektyvių veiksnių, todėl tyrimo rezultatai sunkiai interpretuojami (Lopes ir kt., 2014).

## 1.3. Pasitenkinimo darbu teorijų apžvalga

Pasitenkinimo darbu teorijos susiję su darbo motyvacijos teorijomis ir jų raida siejama su ankstyvosios motyvacijos teorijos pradininko F. Taylor pateikta „Tradicinio modelio" teorija (žr. 2 pav.), kuri teigia, jog darbas turi būti suskaidytas į pasikartojančias ir įprastas užduotis, o vadovas, kontroliuodamas kiekvieną darbuotoją ir mokėdamas už atliktų užduočių kiekį, skatina darbuotojų motyvaciją darbui. Teorijos esmė – darbo užmokestis už atliktą darbą yra vienintelis motyvatorius, skatinantis tingius, nemotyvuotus darbuotojus našiai dirbti. F. Taylor teorija taikyta visiems darbuotojams, neatsižvelgiant į jų individualias savybes ir asmeninius

poreikius, akcentuojamas fizinis darbas, o darbuotojai vadinami „ekonominėmis būtybėmis“, kurias motyvuoti tegali ekonominis paskatinimas (Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Žaptorius, 2007).

Kitas ankstyvosios teorijos atstovas E. Mayo pateikė „Žmonių santykių modelį“, kuriame, priešingai nei F. Taylor „Tradicinio modelio“ teorijoje, ne atlygis už darbą labiausiai motyvuoja dirbti, o socialiniai tarpusavio kontaktai ir įvairios užduotys darbe (Žaptorius, 2007). E. Mayo, išryškinęs socialinių ryšių svarbą tarp bendradarbių, darbuotojų ir vadovų, davė postūmį motyvacijos teorijų tolimesniam plėtojimui (Dartey-Baah ir Harlley, 2010).

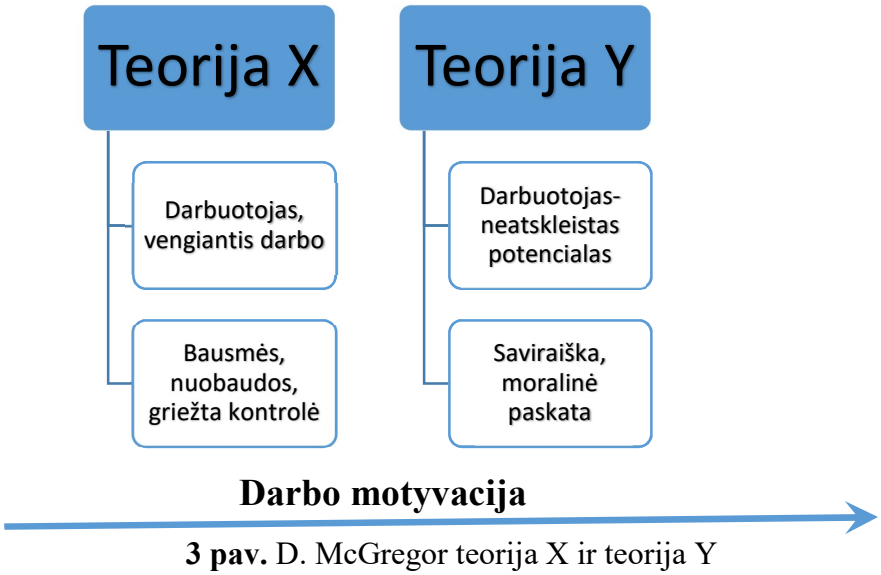



**2 pav.** Ankstyvosios poreikių (pasitenkinimo darbu) motyvacijos teorijos

**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Žaptorius, 2007; Dartey-Baah ir Harlley, 2010.

Teorijos X ir teorijos Y autorius D. McGregor darbuotojo pasitenkinimo darbu lygio didėjimą siejo su saviraiškos ir sprendimų priėmimo, dalyvavimo organizacijos veikloje galimybėmis, akcentavo neišnaudoto darbuotojo potencialo reikšmę. Teorija X ir teorija Y arba dar vadinama „Žmogiškųjų santykių modeliu“, pateikia du skirtingus darbdavio požiūrius į darbuotojo darbo motyvaciją (žr. 3 pav.). Pirmasis požiūris, vadinamas teorija X, teigia, kad darbuotojas yra tingus iš prigimties, todėl bando išvengti darbo ir sąžiningai jo neatlieka. Siekiant priversti darbuotoją dirbti, reikia naudoti bausmių, nuobaudų sistemą, vykdyti griežtą darbo kontrolę. Teorija X priskiriama prie neigiamo, žemesnio lygio poreikius identifikuojančio aspekto ir atspindi autoritarinį valdymo stilių organizacijoje. Visiškai kitokį darbdavio požiūrį atskleidžia teorija Y, kuri orientuota į aukštesnio lygio poreikius, ir teigia, kad teorija X neskatina geriau dirbti, o kaip tik lemia dažnesnę darbo vietos kaitą, mažina darbo našumą, sukelia neigiamas organizacines pasekmes ir skatina konfliktus. Teorija Y, priešinga teorijai X, susijusi su saviraiškos skatinimu, moraliniu palaikymu, darbuotojo potencialo raiška ir ją galima sieti su demokratiškais valdymo principais organizacijoje. Teorijos Y aspektai

labiausiai motyvuoja gerai dirbti ir leidžia patenkinti vieną aukščiausių žmogaus socialinių poreikių - saviraišką, kuri akcentuojama ir A. H. Maslow poreikių piramidės teorijoje (Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Miles ir Miles, 2012).



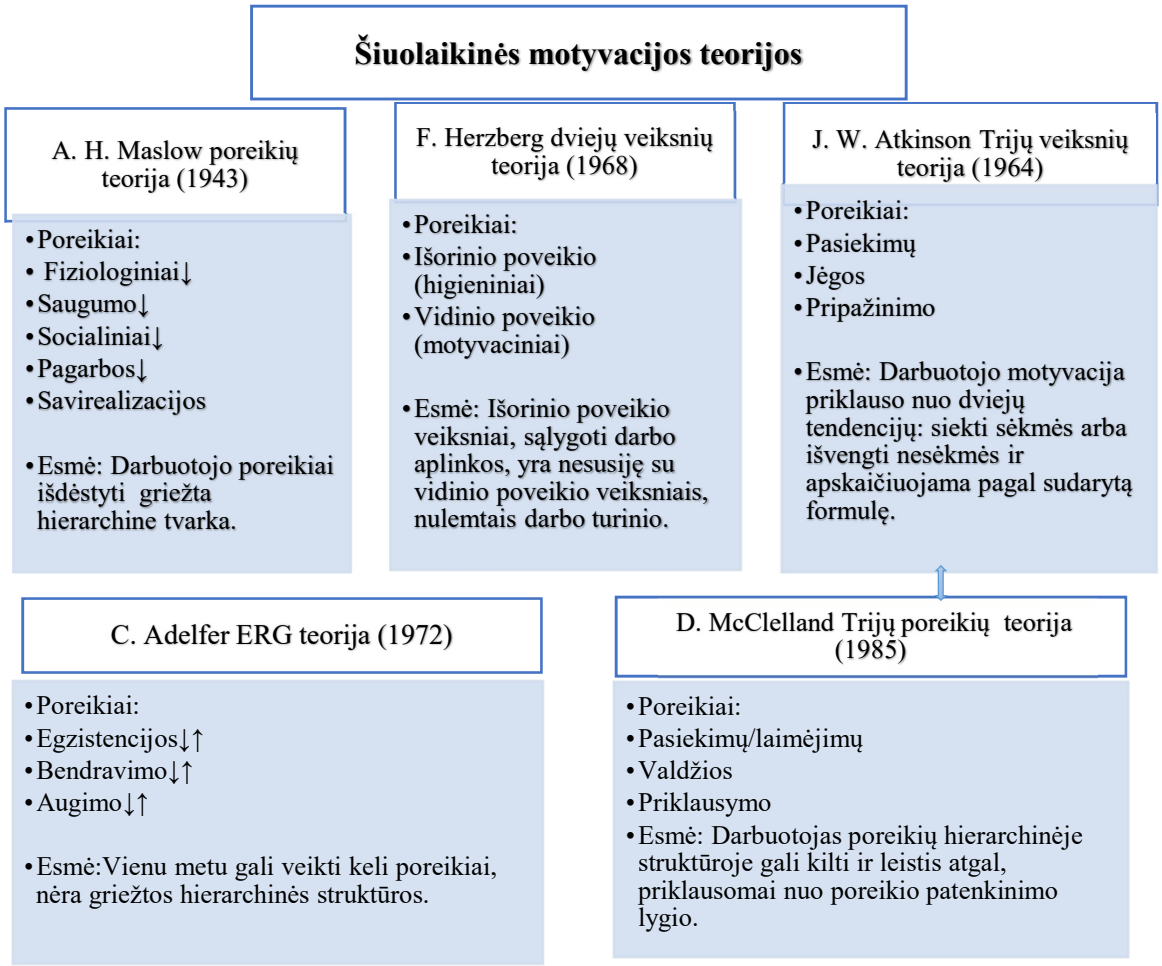

**3 pav.** D. McGregor teorija X ir teorija Y

**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Miles ir Miles, 2012.

Šiuolaikinės motyvacijos teorijos mokslinėje literatūroje skirstomos įvairiai, nėra vieningos klasifikacijos, tačiau dažniausiai teorijos skirstomos į dvi kryptis (Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Žaptorius, 2007; Korsakienė ir kt., 2011):

1. Poreikių (pasitenkinimo darbu) arba turinio teorijos (žr. 4 pav.). Poreikių teorijos nagrinėja poreikio, kaip vidinės paskatos, prigimtį, struktūrą, sudėtį ir reikšmę žmogaus motyvacijai veikti bei patenkinti savo asmeninius poreikius. Pagrindinė poreikių teorijos esmė yra identifikuoti, *kas* motyvuoja žmogaus darbinę veiklą ir, patenkinus šiuos poreikius, galima užtikrinti darbuotojų efektyvią veiklą, didesnį darbo našumą ir aukštesnį pasitenkinimą atliekamu darbu.

2. Proceso teorijos. Proceso teorijos orientuotos atskleisti, *kaip* vystosi motyvacija, kokie procesai veikia žmogaus mąstymą ir elgesį, priklausomai nuo asmeninių lūkesčių ir motyvų. Žinomiausios yra V. Vroom (1964) lūkesčių teorija, A. Adams (1965) socialinio teisingumo teorija, B. F. Skinner (1953) paramos teorija, L. Porter ir E. Lawler motyvacijos modelis, E. A. Locke tikslų išsikėlimo teorija ir kt. (Korsakienė ir kt., 2011; Adomaitytė ir Girdvainytė, 2016). Proceso teorijos detaliau nebus pateiktos, nes motyvacijos procesas ir elgesys darbe tik iš dalies gali būti siejamas su pasitenkinimo darbu teorijomis.




**4 pav.** Šiuolaikinės poreikių (pasitenkinimo darbu) motyvacijos teorijos

**Šaltinis:** sudaryta autorės pagal Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Žaptorius, 2007; Vanagas ir Rakšnys, 2014; Adomaitytė ir Girdvainytė, 2016.

Vienas garsiausias poreikių (pasitenkinimo darbu) teorijų pradininkas A. H. Maslow (1946), sukūręs poreikių piramidės teoriją, padėjo pagrindus kitų motyvacijos teorijų vystymuisi. A. H. Maslow žmogaus poreikius schematizavo kaip penkių poreikių grupių piramidę (žr. 5 pav.), kurioje patenkinus pirminės grupės poreikius, aktuali tampa aukščiau piramidėje esanti poreikių grupė. Pirminė arba bazinė poreikių grupė siejama su fiziologiniais darbuotojo poreikiais (adekvatus darbo užmokestis), kuriuos patenkinus aktualūs tampa saugumo poreikiai (darbo vietos saugumas, garantijos, lengvatos ir kt.). Patenkinęs saugumo poreikius darbuotojas susitelkia ties socialiniais poreikiais (užimamas statusas, bendrystė), o pasiekęs pastaruosius siekia pagarbos bei savivertės užsitikrinimo ir galiausiai aukščiausiai piramidės hierarchinėje struktūroje esančių saviraiškos (savirealizacijos) poreikių patenkinimo.




**5 pav.** A. H. Maslow poreikių piramidė

**Šaltinis:** sudaryta autorės pagal Vanagas ir Rakšnys, 2014.

R. Vanagas ir A. V. Rakšnys (2014) analizuodami viešojo administravimo modelį A. H. Maslow teorijos kontekste, fiziologinių poreikių patenkinimui akcentavo darbo užmokesčio svarbą, kuris valstybės tarnyboje dažniausiai yra fiksuotas ir stabilus. Saugumo poreikiai, apimantys saugias darbo sąlygas, garantijas, valstybės tarnautojui reglamentuojami teisės aktais. Trečioji poreikių piramidės grupė atstovauja socialinius poreikius, kurie dar apibūdinami kaip priklausymo poreikiais. Valstybės tarnautojas, būdamas biurokratinės sistemos dalis, visuomenėje tapatinamas su pačia institucija, todėl laikoma, kad priklausymo poreikis valstybės tarnyboje patenkinamas iš esmės. Ketvirtoji poreikių grupė A. H. Maslow poreikių teorijoje vadinama pagarbos, savivertės poreikiais. Valstybės tarnautojas visuomenėje laikomas prestižinės specialybės atstovu, todėl šis poreikis patenkinamas iš karto. Pagal minėtą teoriją, valstybės tarnyboje dirbančiųjų esminiu ir pagrindiniu poreikiu turėtų būti aukščiausiai piramidėje esantis saviraiškos poreikis, asmeninio potencialo augimas ir jų sutelkimas visuomenės viešojo intereso patenkinimui. Tačiau pastebėta, kad aukščiausio A. H. Maslow piramidės poreikio raiška nėra siekiamybė valstybės tarnyboje (Vanagas ir Rakšnys, 2014).

Nemažai autorių kritikuoja A. H. Maslow poreikių piramidės teoriją, tačiau D. Šavareikienė (2011) moksliniame darbe pabrėžė, kad nėra nei vienos darbo motyvacijos teorijos, kuri išsamiai ir kompleksiškai paaiškintų žmogaus elgesio ir poreikių prigimtį darbinėje veikloje. Anot autorės, būtent A. H. Maslow poreikių piramidės teorija pateikia aiškiausią sampratą apie darbuotojo poreikių raišką šiandieninėje visuomenėje.

J. W. Atkinson Trijų veiksnių arba siekių teorija svarbi analizuojant sėkmės raišką darbuotojo pozicijos atžvilgiu ir darbo motyvacija priklauso nuo dviejų darbuotojo elgesio krypčių: siekti sėkmės arba išvengti nesėkmės. J. W. Atkinson (1957) savo teorijoje išskyrė tris veiksnius (pasiekimų, jėgos ir pripažinimo), lemiančius siekų motyvaciją ir juos pagrindė matematine formule:

$T_s = M_s * P_s * I_s$

kur: $T_s$ – siekų motyvacija;

$M_s$ – poreikis siekti sėkmės ir suprantamas kaip gebėjimas jausti pasitenkinimą ją pasiekus;

$P_s$ – subjektyvi tikimybė, kad pavyks pasiekti sėkmę;

$I_s$ – siekiamos sėkmės vertė (Graham ir Weiner, 1996).

Pagal J. W. Atkinson teoriją, nuo veiksnio $P_s$ priklauso, kokio sudėtingumo užduotis renkasi darbuotojas. Orientuotas į sėkmę darbuotojas linkęs rinktis vidutinio sunkumo užduotis ir kryptingai siekti savo užsibrėžto tikslo. O darbuotojas, kuriam būdinga išvengti nesėkmės, priešingai pirmajam tipui, renkasi labai lengvas arba labai sudėtingas užduotis. Sėkmė garantuota tiek atliekant labai lengvas užduotis, tiek įveikus niekam dar neįveiktas užduotis ir darbuotojas užsitikrina pripažinimą, pagarbą ir aukštą pasitenkinimą darbu bet kuriuo atveju (Graham ir Weiner, 1996). Siekių teorijoje akcentuotina darbuotojo asmenybė ir nuo jos priklausanti strategija siekti pasiekimų, jėgos, pripažinimo darbe poreikių patenkinimo.

Viena plačiausiai taikomų teorijų pasitenkinimo darbu nustatymui yra F. Herzberg (1968) teorija. Ją moksliniuose tyrimuose mini K. Dartey-Baah ir A. Harlley (2010), Y. Zhang ir kt. (2011), D. B. Smith ir J. Shields (2013), M. Blanz (2017), D. Joseph (2017), I. Bakanauskienė ir kt. (2010), R. Bubnys ir D. Anusaitė (2013), E. Vaidelytė ir E. Sodaitytė (2017).

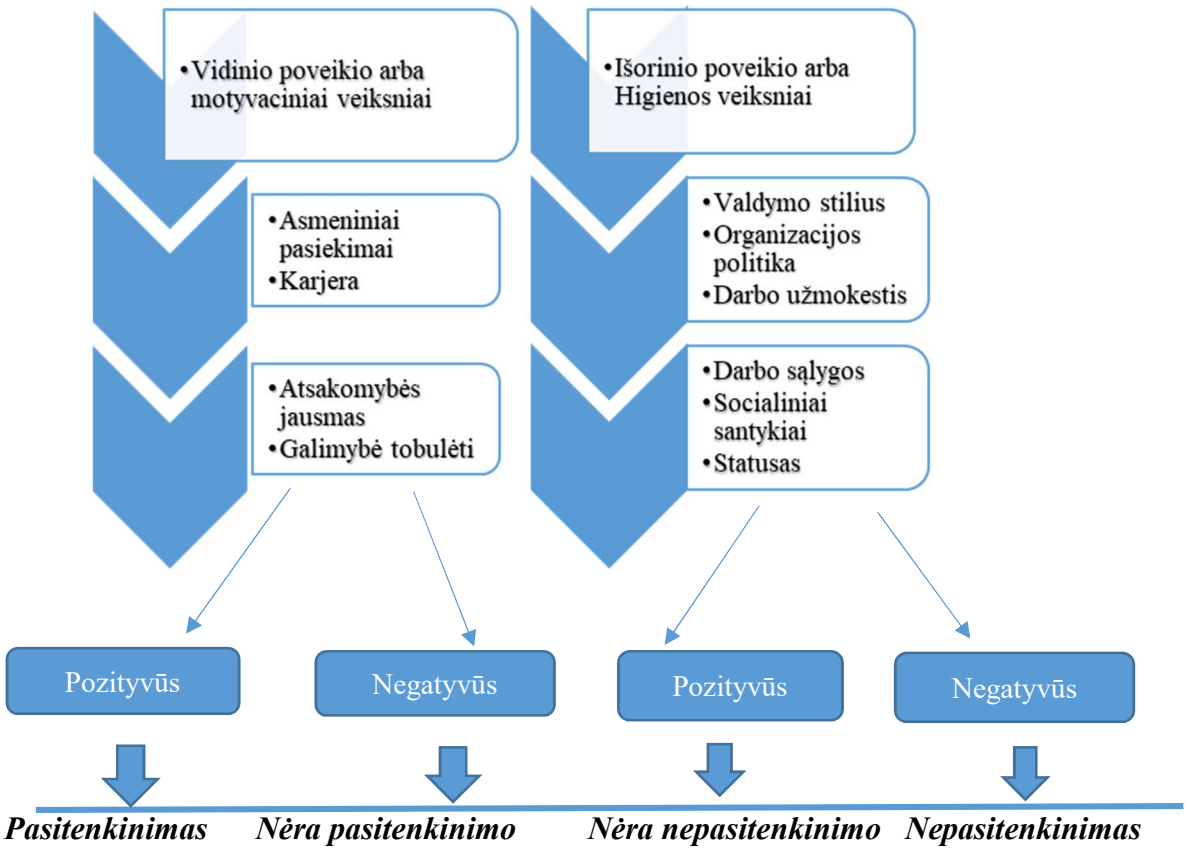
F. Herzberg dviejų veiksnių teorija (žr. 6 pav.) apima dvi veiksnių, lemiančių pasitenkinimą ar nepasitenkinimą darbu, grupes, kurios tarpusavyje nesusijusios:

1. Išorinio poveikio veiksniai (arba higienos). Jie daro neigiamą poveikį darbuotojo pasitenkinimui darbu ir yra susiję su darbo aplinka, tačiau pozityvūs išorinio poveikio veiksniai nesudaro prielaidos pasitenkinimo darbu lygiui didėti, o tik slopina galimą nepasitenkinimą. Išorinio poveikio veiksniais įvardijami tokie veiksniai kaip vadovavimas, organizacijos politika, darbo sąlygos, darbo užmokestis, santykiai su kolegomis, vadovu, užimamas statusas ir saugumas.

2. Vidinio poveikio veiksniai (arba motyvaciniai). Šie pozityviai darbuotojo vertinami veiksniai teigiamai veikia darbuotojo pasitenkinimą darbu ir siejami su vidiniais motyvatoriais, kurie sudaro sąlygas pilnavertei pasitenkinimo darbu būsenai atsirasti. Vidiniais veiksniais

įvardijami pripažinimas, asmeniniai pasiekimai, tobulėjimo ir karjeros galimybės bei atsakomybės lygis (Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Bubnys ir Anusaitė, 2013).

F. Herzberg dviejų veiksnių teorija susilaukė nemažai kritikos dėl nevienareikšmiškos interpretacijos ir pasitenkinimo darbu veiksnių skirstymo į atskiras, nesusijusias tarpusavyje grupes, nors išorinio poveikio veiksniai, sąlygoti darbo aplinkos neabejotinai siejasi su vidinio poveikio veiksniais. Tačiau nepaisant kritikos F. Herzberg sukurta darbo motyvacijos teorija padėjo pagrindą praktiniam motyvacijos nustatymui, kitų pasitenkinimo darbu teorijų vystymuisi ir jo pasitenkinimo darbu veiksnių klasifikacija yra plačiai taikoma moksliniuose tyrimuose (Dartey-Baah ir Harlley, 2010).




**6 pav.** F. Herzberg dviejų veiksnių teorija

**Šaltinis:** sudaryta autorės pagal Dartey-Baah ir Harlley, 2010; Bubnys ir Anusaitė, 2013.

Dar viena žymi poreikių teorija yra D. McClelland (1967) trijų poreikių (pasitenkinimo darbu) teorija (žr. 7 pav.), kuri siejama su esminiais potraukiais ir jų balansas priklauso nuo asmeninių darbuotojo savybių (Žaptorius, 2007). Stiprus individualus poreikis laimėti darbe lemia darbuotojo aukštą motyvaciją labai gerai atlikti skirtas užduotis, skatina ieškoti naujų inovatyvių sprendimo būdų siekiant pranokti kitus ir tapti pačiu geriausiu. Patenkinus laimėjimo/pasiekimų poreikius, darbuotojui tampa svarbus valdžios potraukis ir vėliau priklausymo potraukis. Ypač akcentuojama grįžtamojo ryšio, įvertinimo svarba. Šiai teorijai

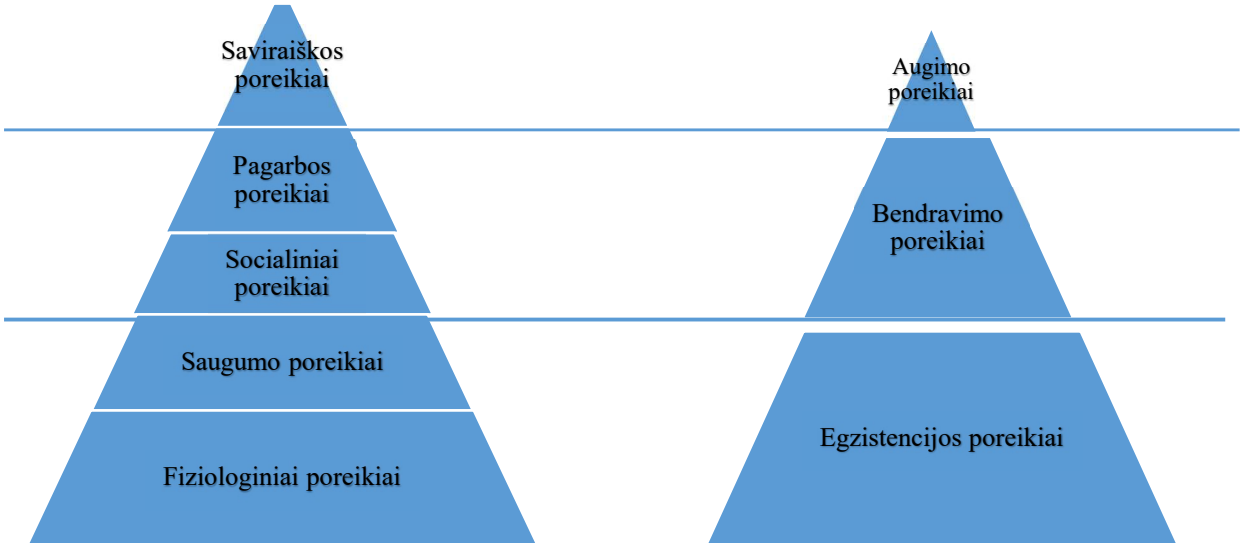
nebūdinga griežta hierarchinė poreikių struktūra, laikoma, kad patenkinus vieną poreikį, gali atsirasti potraukis jau anksčiau patenkintam poreikiui. Teoretiko manymu, baziniai poreikiai, kuriuos akcentuoja A. H. Maslow ir ankstyvosios motyvacijos teorijų atstovai, šiuolaikinėje darbo rinkoje savaime suprantami ir jau užtikrinti, todėl reikėtų orientuotis į aukštesniuosius poreikius. Pastebėtas D. McClelland trijų poreikių teorijos glaudus ryšys su J. W. Atkinson trijų veiksnių teorija. Išskirti beveik identiški poreikiai: pasiekimai/laimėjimai – pasiekimai, valdžia – jėga, pripažinimas – priklausymas, tačiau W. Atkinson teorijoje pabrėžiama hierarchinė poreikių struktūra, D. McClelland teorija aktualizuoja visų trijų veiksnių svarbą vienu metu.




**7 pav.** D. McClelland trijų poreikių teorija

**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Žaptorius, 2007.

ERG teorija (C. Adelfer, 1972) praplėtė poreikių teorijų pradininko A. H. Maslow poreikių piramidės teorijos sampratą ir pateikė jos atmainą (žr. 8 Pav.). Pasak B. Ball (2012), egzistencijos poreikių pirminė grupė atitinka A. H. Maslow teorijos pirmą (fiziologinius) ir antrą (saugumo) poreikių grupes. Patenkinti egzistencijos poreikiai skatina darbuotoją pasirūpinti bendravimo poreikiais, kurie A. H. Maslow poreikių piramidės hierarchinėje struktūroje užima trečią ir ketvirtą poreikių grupes ir vadinami socialiniais bei pagarbos poreikiais. ERG teorijoje aukščiausiai esantys augimo poreikiai visiškai atitinka A. H. Maslow piramidės viršūnėje esančius aukščiausius saviraiškos poreikius. Šioje teorijoje akcentuojama poreikių hierarchija, kuomet nepatenkinus aukštesniųjų poreikių, vėl orientuojamasi į žemiau esančiuosius. Darbuotojas gali kilti ir leistis poreikių teorijos hierarchinėje struktūroje priklausomai nuo tuo metu jam aktualių veiksnių patenkinimo lygio.




**8 pav**. A. H. Maslow poreikių piramidės ir ERG teorijos palyginimas
**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Ball, 2012.

Apibendrinant galima teigti, kad visos poreikių (pasitenkinimo darbu) arba turinio teorijos, nors ir pakankamai skirtingos, tačiau viena kitai neprieštarauja, dalinai siejasi tarpusavyje išskirtais poreikiais. Šių teorijų gausa ir vystymosi kryptys rodo, kad vis dar nėra aiškaus ir vieningo požiūrio į darbuotojo motyvacijos ir pasitenkinimo darbu aspektus. Kiekviena poreikių (pasitenkinimo darbu) teorija tik iš dalies atskleidžia konkrečius darbuotojų poreikius, jų struktūrą ir tarpusavio ryšius, lemiančius pasitenkinimą arba nepasitenkinimą atliekamu darbu.

## 1.4. Teoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai

Vienas žymiausių pasitenkinimo darbu sampratos ir jį sudarančių veiksnių autorius P. Spector (1997) praplėtė pirmtako E. A. Locke (1976) apibendrintą pasitenkinimo darbu sampratą ir išskyrė pagrindines devynias dimensijas, lemiančias pasitenkinimą darbu:

- Darbo užmokestis
- Paaukštinimo galimybės
- Vadovavimas
- Privilegijos ar lengvatos (premijos ir paskatinimai, lankstus darbo grafikas ir kt.)
- Pripažinimas (įvertinimas)
- Darbo organizavimas
- Bendradarbiai
- Darbo pobūdis
- Ryšiai darbe arba komunikacija (Mesarošova, 2016; Joseph, 2017).

Galima pastebėti, kad P. Spector pateiktos dimensijos turiniu atitinka F. Herzberg dviejų veiksnių poreikių teorijoje išskirtus išorinio ir vidinio poveikio veiksnius (žr. 6 pav.). P. Spector sukurtas pasitenkinimo darbu klausimynas, nors ir sulaukiantis kritikos, tačiau moksliniuose tyrimuose naudojamas dažnai, ypač siekiant nustatyti viešajame ir nevyriausybiniame sektoriuose dirbančių darbuotojų pasitenkinimą darbu. Vis dėl to, klausimynas skirtas dirbantiesiems, neatsižvelgiant į jų skirtingas sociodemografines charakteristikas, kultūrines, politines, ekonomines ir kitas aplinkybes, turinčias reikšmingą įtaką pasitenkinimo darbu lygio kitimui. M. Mesarošova (2016), atlikdama socialines paslaugas teikiančių darbuotojų pasitenkinimo darbu tyrimą, atskleidė, kad P. Spector išskirtos pagrindinės devynios pasitenkinimo darbu dimensijos nepasitvirtino, tačiau klausimyną galima naudoti siekiant išmatuoti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų pasitenkinimo darbu lygį.

Pasitenkinimas darbu mokslinėje literatūroje įprastai skirstomas į išorinį ir vidinį pasitenkinimą darbu (Mesarošova, 2016; Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017). Išorinis pasitenkinimas darbu siejamas su išoriniais darbo aplinkos faktoriais, tokiais kaip adekvatus darbo užmokestis, sudarytos tinkamos darbo sąlygos ir aplinka, efektyvus vadovavimas, dalykiški ir geri santykiai su kolektyvu ir pan., kurie sukelia pozityvią darbuotojo būseną. Išorinio pasitenkinimo veiksniai sąlygojami darbdavio ir jo sukurtų darbo aplinkos sąlygų, todėl būtent išorinius pasitenkinimo darbu aspektus gali valdyti įstaigos vadovas ir taip kurti teigiamą darbuotojų jauseną darbe. Vidinio pasitenkinimo darbu dimensijomis arba vidiniais motyvatoriais laikomi aspektai, labiau priklausantys nuo paties darbuotojo asmeninių savybių, vidinių įsitikinimų, charakterio ypatumų ir jų ryšio su pačiu darbo turiniu, pobūdžiu, savirealizacijos ir savarankiškumo darbe galimybėmis. Vidinio pasitenkinimo darbu veiksniai taip pat gali būti darbdavio sąlygojami, ypač skiriant darbo užduotis, skatinant darbuotojo saviraišką, suteikiant galimybes siekti karjeros, kelti kvalifikaciją, patenkinti viešojo sektoriaus interesą, siejamą su visuomenės lūkesčių ir asmeninių poreikių išpildymu.

Individualiems pasitenkinimo darbu veiksniams (žr. 2 lentelę) priskiriamos savitos ir unikalios darbuotojo sociodemografinės charakteristikos, tokios kaip amžius, lytis, darbo stažas, darbo sektorius, darbo vieta, priklausymas profesinei sąjungai (Donegani ir McKay, 2012; Itzick, 2014; Merkys ir Brazienė, 2010; Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017). Nors individualių pasitenkinimo darbu veiksnių įtaka bendram pasitenkinimui darbu nėra pripažįstama kaip labai reikšminga, tačiau atmesti šių aspektų taip pat negalima.

Pasitenkinimą darbu sąlygoja įvairūs motyvaciniai veiksniai, tačiau mokslinėje literatūroje akcentuojama vidinių motyvacinių veiksnių reikšmė dirbant viešajame sektoriuje, mažiau reikšmingi nurodomi išoriniai ir individualūs motyvaciniai aspektai (Marmo ir Berkman, 2018; Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017).

Susisteminus išorinių, vidinių ir individualių pasitenkinimo darbu veiksnių teorinius aspektus, pateikiama pasitenkinimo darbu veiksnių klasifikacija (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Pasitenkinimo darbu veiksnių klasifikacija

| **PASITENKINIMAS DARBU** | | |
|---|---|---|
| INDIVIDUALŪS VEIKSNIAI | IŠORINIAI VEIKSNIAI | VIDINIAI VEIKSNIAI |
| Lytis | Darbo užmokestis | Karjera |
| Amžius | Vadovavimo stilius | Kvalifikacijos kėlimas |
| Darbo stažas | Organizacijos politika | Darbo pobūdis |
| Išsilavinimas | Tarpusavio santykiai su bendradarbiais | Viešojo sektoriaus interesas |
| Darbo sektorius | Darbo sąlygos | Pripažinimas darbe |
| Darbo vieta | Užimamas statusas | Asmeniniai pasiekimai |
| Profesinė sąjunga | Darbo vietos saugumas | Atsakomybė ir autonomija |

**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Donegani ir McKay, 2012; Flores ir kt., 2012. Mesarošova, 2016; Marmo ir Berkman, 2018; Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017.

*Apibendrinant skyrių, galima teigti, kad pasitenkinimas darbu yra daugiadimensis konstruktas ir gali būti siejamas su darbo motyvacijos turinio (poreikių) teorijomis, kurios identifikuoja aktualius veiksnius, lemiančius darbuotojo pasitenkinimą ar nepasitenkinimą darbu. Teorijų įvairovė ir tyrimų gausa rodo, kad pasitenkinimas darbu, jo struktūra ir aspektų ryšiai vis dar nėra aiškiai ir vieningai suprantami mokslininkų tarpe, skiriasi aktualių veiksnių klasifikavimas, jų interpretacija. Tačiau vyrauja vieningas suvokimas, kad pasitenkinimas darbu yra dinamiškas, nuolat kintantis ir priklausomas nuo individualių, išorinių ir vidinių veiksnių. Individualūs veiksniai siejami su unikaliomis darbuotojo sociodemografinėmis charakteristikomis ir savitais asmenybės ypatumais, išoriniai ir vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai apima įvairius darbo aspektus, susijusius tiek su darbo aplinka, tiek su darbo turiniu. Darbuotojų pasitenkinimą ir nepasitenkinimą lemiančių veiksnių analizė leidžia organizacijai ne tik diegti efektyvią motyvacinę sistemą, padedančią išlaikyti aukštą darbuotojų pasitenkinimą darbu ir lemiančią gyvenimo kokybę, bet kartu užtikrinama ir sėkminga organizacijos veikla.*

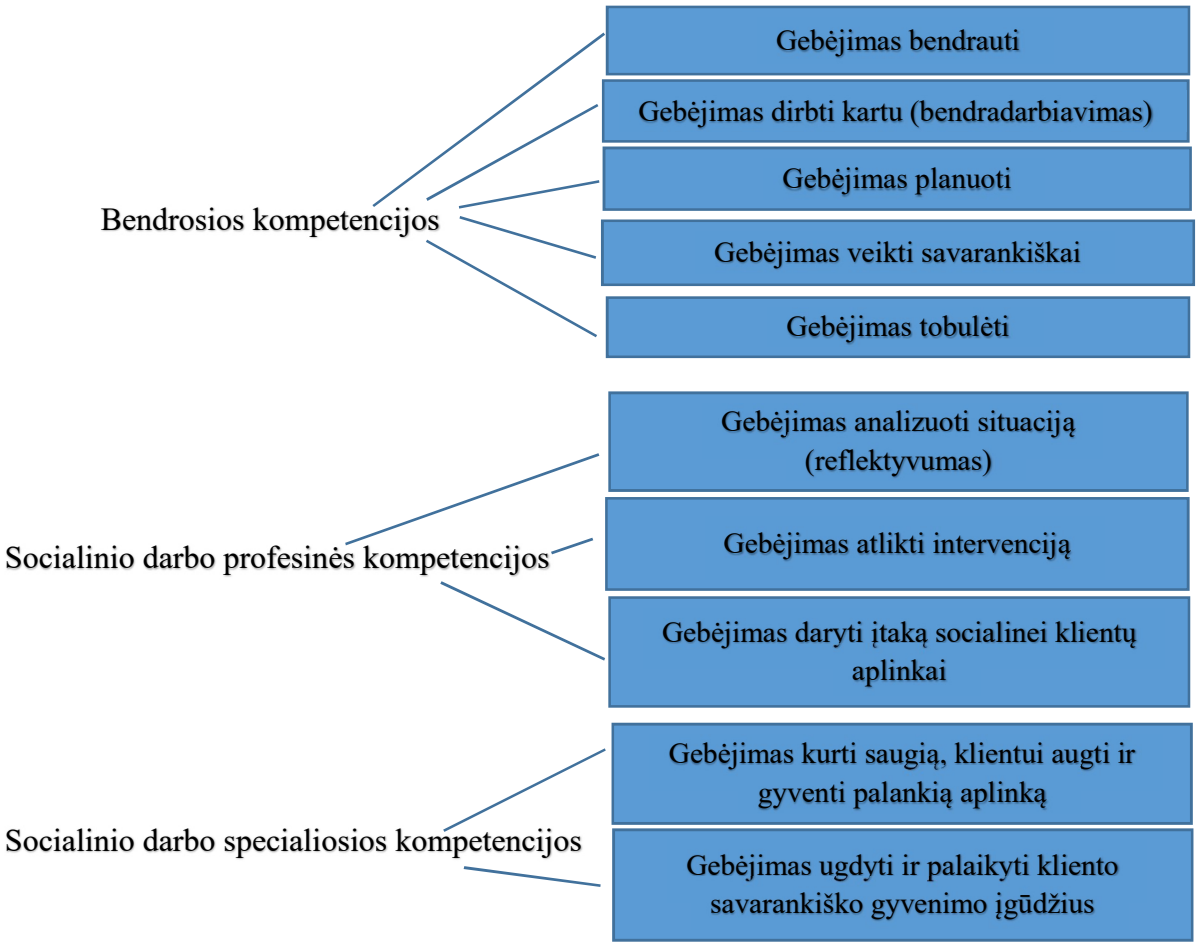
# 2. SOCIALINIO DARBUOTOJO PASITENKINIMĄ DARBU LEMIANTYS VEIKSNIAI

## 2.1. Socialinis darbas kaip profesinė veikla

Socialinis darbas kaip profesinė veikla Lietuvoje gyvuoja dar pakankamai neseniai. Socialinio darbo poreikis pradėjo ryškėti tik po 1990 m., atkūrus Lietuvos Nepriklausomybę, kai tuo tarpu pasaulyje socialinis darbas skaičiuoja jau daugiau kaip pusantro šimto metų (Mačiulskytė, 2011). Lietuvoje stebima ypač sparti socialinio darbo profesionalizacija ir intensyvus šios profesijos vystymasis. Kaip teigė E. Acienė ir kt. (2015) profesionalizaciją galima apibūdinti kaip visumą veiksmų, kurie padeda naujai veiklai įgauti profesijos struktūrą, specifinius bruožus, įgyti statusą visuomenėje, rasti savo profesinę nišą, sukurti profesijos rengimo, licencijavimo, veiklos standartus ir metodus. Dėl socialinio darbo kaip profesinės veiklos naujumo, intensyvios plėtros ir prisitaikymo prie kintančių visuomenės poreikių, nėra vienareikšmiškos socialinio darbo sampratos. Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija (2014) socialinį darbą apibrėžia kaip praktika grįstą profesiją ir aukštojo mokslo discipliną, kuri skatina socialinius pokyčius ir jų vystymąsi, socialinę sanglaudą, žmonių įgalinimą sprendžiant jų problemas, siekiant padidinti jų gerovę. Lietuvos Respublikos (toliau – LR) socialinių paslaugų įstatymo 20 str. socialinis darbas apibrėžtas kaip „profesinė veikla, kuri įgalina žmones, šeimas, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas, skatindama socialinę kaitą, gerindama gyvenimo kokybę ir stiprindama solidarumą bei socialinį teisingumą“ (2006, AR 2020-02-05). Socialinio darbuotojo, kaip socialinio darbo specialisto, pareigybė apibrėžta LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo“ 2 punktu ir socialiniais darbuotojais laikomi: socialinių paslaugų įstaigos ar jos padalinio pavaduotojas ar vedėjas socialiniams reikalams, socialiniai darbuotojai, kurių darbo pobūdis gali būti tikslinamas papildomais žodžiais, socialinio darbo organizatorius ar socialinio darbo vadybininkas, socialinių programų koordinatorius, seniūnijoje dirbantis specialistas socialiniam darbui ir atvejo vadybininkas (2014, AR 2019-10-12). Visuomenėje ir žiniasklaidoje egzistuoja socialinio darbuotojo pareigybės tapatinimas su kitais socialinį darbą dirbančiaisiais, ypač su individualiosios priežiūros specialistais. Šis neteisingas socialinio darbuotojo įvaizdžio pateikimas visuomenėje menkina profesijos įtaką ir nuvertinamas socialinio darbuotojo kaip profesionalo identitetas.

Socialinio darbo kaip profesinės veiklos išskirtinį vaidmenį apibūdina N. P. Večkienė ir kt. (2013), pabrėždami socialinio darbuotojo veiklos kompleksiškumą ir specifiškumą

pagalbos žmogui procese, kuris yra tęstinis, nefragmentiškas bei veikiamas nuolat kintančių aplinkybių. Akcentuojamos specifinės socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos, kurios taip pat yra reglamentuojamos LR teisės aktais. Socialinis darbuotojas, veikdamas praktiniame darbo lauke turi turėti praktinei veiklai reikalingas kompetencijas. LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2006, AR 2019-10-12), profesinė kompetencija įvardijama kaip sėkmingai profesinei veiklai reikalingų žinių, įgūdžių, vertybių, motyvacijos visuma. Šiame įstatyme nurodytos bendrosios, socialinio darbo profesinės ir socialinio darbo specialiosios kompetencijos, reikalingos socialiniam darbuotojui vykdyti savo pareigas ir funkcijas (žr. 9 pav.). Profesinių kompetencijų gausa nurodo pagrindines socialinio darbuotojo veiklos kryptis ir tikslus, kuriuos jis turi taikyti savo profesinėje veikloje.

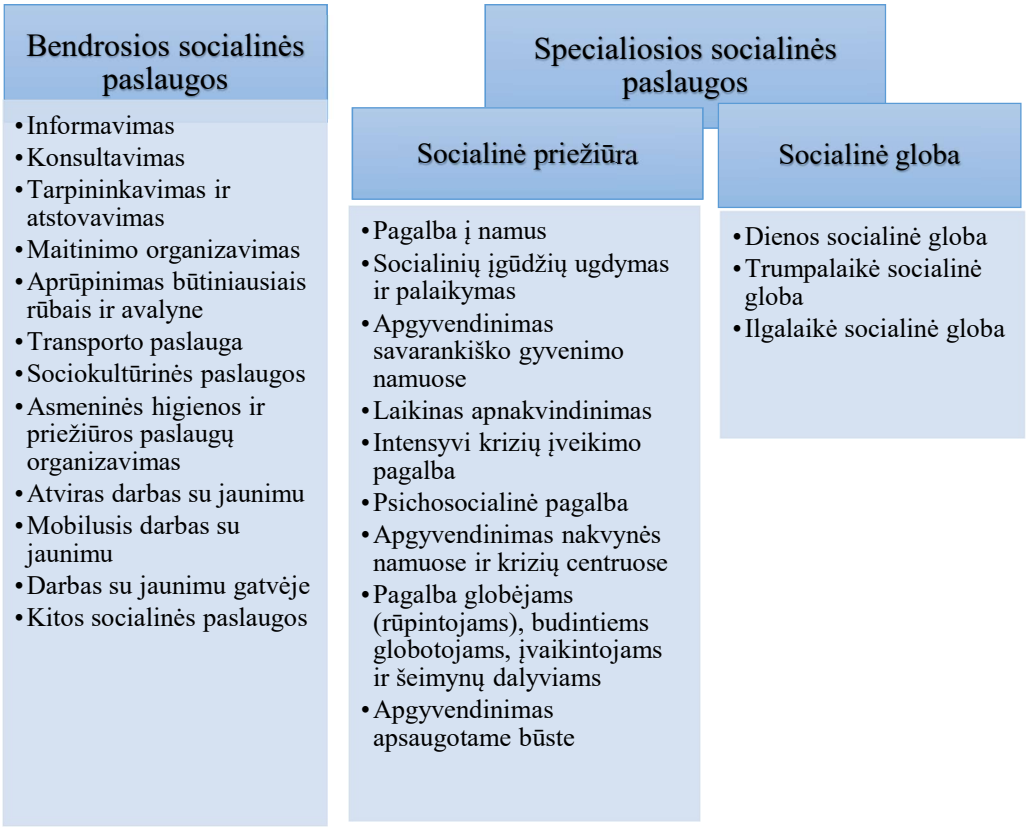



**9 pav.** Socialinio darbuotojo praktinės veiklos kompetencijos

**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymą „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2006.

Socialinis darbas yra nuolat kintanti profesinė veikla, turinti prisitaikyti prie paslaugų rinkos sąlygų, užtikrinti socialinio teisingumo ir ekonominio efektyvumo principus (Žalimienė ir kt., 2013). Socialinio darbo paslaugos arba dažniau vadinamos socialinės paslaugos yra reglamentuotos ir apibrėžtos LR socialinių paslaugų įstatyme (2006, AR 2019-10-01), kuriame socialinėmis paslaugos įvardinama pagalba asmeniui (šeimai), kuris dėl negalios, amžiaus, socialinių problemų negali savarankiškai parūpinti asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu ir dalyvauti visuomenės gyvenime. Pagrindinis socialinių paslaugų, o tuo pačiu ir socialinio darbuotojo darbo tikslas – ugdyti asmens ar šeimos gebėjimus savarankiškai spręsti kylančias problemas, padėti įveikti socialinę atskirtį, užtikrinti dalyvavimą visuomenės gyvenime ir palaikyti socialinius ryšius su ja. Asmenų grupės, kurioms reikalinga pagalba būna įvairios, tačiau pagrindinėms paslaugų gavėjų grupėms galima priskirti: senyvo amžiaus asmenis ir jų šeimas, neįgaliuosius ir jų šeimas, likusius be tėvų globos vaikus, socialinę riziką patiriančias šeimas, vaikus globojančios šeimas, suaugusius socialinės rizikos asmenis ir kitus, kurie negali pasirūpinti asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu ir pilnavertiškai dalyvauti visuomenės gyvenime (Kvalifikacijų tyrimo ataskaita socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standarto rengimui, 2018).

Socialines paslaugas Lietuvoje teikia trys pagrindiniai sektoriai: viešasis sektorius valstybės ar savivaldybės lygmeniu, privatus pelno siekiantis sektorius ir nevyriausybinis sektorius, apimantis religines ir kitas nepelno siekiančias organizacijas. Socialinių paslaugų klasifikacija pateikta LR socialinių paslaugų kataloge (2006, AR 2020-02-05), kuriame išskirtos pagrindinės dviejų rūšių socialinės paslaugos: *bendrosios*, kurioms nereikalinga nuolatinė specialistų priežiūra ar pagalba bei *specialiosios* socialinės paslaugos, kuomet bendrųjų socialinių paslaugų asmeniui (šeimai) nepakanka ir reikalinga intensyvesnė specialistų pagalba ar priežiūra. Specialiosios socialinės paslaugos dar skirstomos į socialinės priežiūros ir socialinės globos paslaugas (žr. 10 pav.). Socialinės globos paslaugos yra licencijuojamos Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – SPPD) ir turi atitikti socialinės globos normas, kurios nustato ne tik socialinės globos kokybės reikalavimus, bet ir reglamentuoja darbuotojų, teikiančių šią paslaugos rūšį, darbo laiko sąnaudų normatyvus. Socialinės priežiūros paslaugoms taikomi tik rekomendacinio pobūdžio vyriausybės nurodymai ir šių paslaugų teikimo kokybės užtikrinimas paliktas savarankiškai savivaldos funkcijai. Socialinių darbuotojų, teikiančių bendrąsias ar socialinės priežiūros paslaugas, darbo krūviai ir paslaugų kokybė nėra reglamentuoti ir priklauso nuo savivaldybės ar įstaigos vadovo subjektyvių vertinimų.




**10 pav**. Socialinių paslaugų rūšys ir jų skirstymas

**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal LR socialinių paslaugų katalogą, 2006.

Pasak I. Adomaitytės-Subačienės (2015) socialinių paslaugų kokybę užtikrinti galima dviem metodais: išoriniu ir vidiniu. *Išorinis* metodas apima standartizuotų reikalavimų taikymą socialinėms paslaugoms, o *vidinis* metodas siejamas su organizacijos kultūra, darbuotojų motyvacija, vertybine samprata, savarankiškumu, savireguliacija. Taip pat šiam metodui labai svarbu socialinių darbuotojų profesinis pasirengimas, motyvacija ir jų darbo apmokėjimas. Pasak J. R. Šinkūnienės ir A. Katkonienės (2010), nuo socialinio darbuotojo motyvacijos tiesiogiai priklauso teikiamų paslaugų kokybė, todėl socialinio darbuotojo pasitenkinimas darbu yra itin svarbus aspektas kokybiškų paslaugų teikimo kontekste.

Analizuojant socialinio darbuotojo pasitenkinimą darbu, mokslinėje literatūroje pabrėžiamas šio objekto diversiškumas, t. y. pasitenkinimas darbu labai skiriasi įvairiose darbuotojų grupėse (Bakanauskienė ir kt., 2010, cit. Seta C. ir kt., 2000). Lietuvos ir užsienio šalių tyrimai identifikuoja socialinio darbo profesijos daugiadimensinį pobūdį, socialinio darbuotojo vaidmens prieštaringumą bei profesinių santykių sudėtingumą (Kiaunytė, 2008). Socialinio darbo sampratos įvairiapusiškumas, socialinio darbo sparti profesionalizacija, socialinių paslaugų gavėjų ir socialinių paslaugų įvairovė, reikalingų profesinių kompetencijų

gausa kelia daug iššūkių socialinio darbo profesionalui - socialiniam darbuotojui ir išlaikyti aukštą pasitenkinimo darbu lygį įtemptoje darbo aplinkoje yra pakankamai sudėtinga.

## 2.2. Socialinio darbuotojo individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai

Pasitenkinimui darbu turi įtakos įvairūs veiksniai, tačiau pabrėžtina, kad kiekvieno darbuotojo individualios sociodemografinės charakteristikos daro poveikį pasitenkinimui darbu. Sociodemografinės charakteristikos analizuojamos daugelyje tyrimų, susijusių su pasitenkinimo darbu raiška: M. Itzick ir kt. (2018) analizavo amžiaus, šeiminės padėties, vaikų turėjimo įtaką socialinių darbuotojų pasitenkinimui gyvenimu, H. Jiang ir kt. (2019) socialinės srities darbuotojų pasitenkinimo darbu tyrime išryškino amžiaus kaip reikšmingo veiksnio poveikį pasitenkinimui darbu, C. P. Donegani ir S. McKay (2012) analizavo priklausymo profesinei sąjungai ir pasitenkinimo darbu sąsajas, J. R. Graham (2011) tyrė socialinių darbuotojų darbo vietos įtaką bendrai profesinei gerovei.

Vienas iš individualių pasitenkinimo darbu veiksnių yra darbuotojo lytis. Visuomenėje vyraujantys stereotipai lyčių atžvilgiu pateikia teorines prielaidas, kad moterų lūkesčiai darbo, karjeros atžvilgiu yra mažesni, todėl jų pasitenkinimas darbu yra aukštesnis. Reikšmingų tyrimų tarp socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu lyties aspektu nerasta, nes socialinis darbas siejamas su moterims būdingo darbo specifika ir vyrų, socialinių darbuotojų, yra per mažai, kad būtų galima pateikti patikimus ir reprezentatyvius rezultatus lyties atžvilgiu.

Amžius, kaip pasitenkinimo darbu aspektas, mokslinėje literatūroje dažnai identifikuojamas kaip reikšmingas pasitenkinimo darbu veiksnys. H. Jiang ir kt. (2019), M. Itzick ir kt. (2018) teigia, kad kuo vyresnis darbuotojas, tuo labiau jis jaučia pasitenkinimą darbu, nes su amžiaus didėjimu įprastai siejamos aukštesnės užimamos pareigos, gaunamas didesnis darbo užmokestis bei įgytos profesinės kompetencijos ir darbo patirtis leidžia jaustis saugiau ir tvirčiau darbo rinkoje. Jaunas darbuotojas, dažniausiai be reikiamos darbinės patirties, su jaunatvišku maksimalistiniu požiūriu, turi nepagrįstai didelius lūkesčius darbo atžvilgiu, todėl jauni žmonės jaučia didesnį nepasitenkinimą darbu, yra linkę dažniau keisti darbą, ieškoti platesnių savirealizacijos galimybių, naujų iššūkių (Merkys ir Brazienė, 2010). Vis dėl to, amžiaus kaip galimo pasitenkinimo darbu aspekto reikšmė nėra vienareikšmiškai suprantama ir moksliniai tyrimai teikia skirtingas išvadas: D. B. Smith ir J. Shields (2013) atliktame tyrime apie amžiaus poveikį socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu lygiui patikimų ir reikšmingų duomenų negavo, M. Mesarošova (2016) nustatė neigiamą didėjančio amžiaus poveikį socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu lygiui.

Dviprasmiškai vertinamas išsilavinimo veiksnys pasitenkinimo darbu tyrimuose. V. Ožeraitienė ir kt. (2014) teigia, kad aukštesnį išsilavinimą turinčio darbuotojo didesni lūkesčiai karjeros galimybėms, didesniam darbo atlyginimui ne visada yra patenkinami, ypač viešojo sektoriaus organizacijose, kur finansiniai ištekliai ir karjeros galimybės yra riboti. Nors visuomenėje įprastai manoma, kad įgytas aukštesnis išsilavinimas sąlygoja aukštesnes pareigas organizacijose, didesnį darbo užmokestį, sprendimų priėmimo laisvę, autonomiją ir geresnes darbo sąlygas.

Socialiniu darbuotoju gali dirbti tik asmuo, įgijęs aukštąjį socialinio darbo išsilavinimą ar turėti kitą aukštąjį socialinių mokslų arba aukštąjį ne socialinių mokslų studijų srities išsilavinimą ir įgijęs socialinio darbuotojo profesinę kvalifikaciją (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006, AR 2019-10-01), todėl privalomas socialinio darbuotojo išsilavinimas turi būti ne žemesnis kaip įgytas aukštasis išsilavinimas (profesinis ar universitetinis bakalauras).

Moksliuose tyrimuose darbo stažas kaip individualus darbuotojo veiksnys pripažįstamas kaip vienas dviprasmiškiausių, identifikuojami skirtumai tarp viešojo ir privataus darbo sektoriaus. Pagal E. Vaidelytę ir E. Sodaitytę (2017), ilgėjant darbo stažui viešojo sektoriaus organizacijose, pasitenkinimas darbu mažėja. Atlikti universiteto darbuotojų (Jovarauskaitė ir Tolutienė, 2010), mokytojų (Kinman ir kt., 2011), socialinių darbuotojų (Jiang ir kt., 2019) pasitenkinimo darbu tyrimai atskleidė, kad didesnį darbo stažą turintieji jaučia didesnį pasitenkinimą darbu už trumpiau dirbančius. Kiti autoriai (Ožeraitienė ir kt., 2014; Palidauskaitė ir Vaisvalavičiūtė, 2014), analizuodami darbo stažo reikšmę pasitenkinimo darbu lygiui, akcentuoja mažo ir labai didelio darbo stažo įtaką didesniam pasitenkinimui darbu. Daroma teorinė prielaida, jog tik pradėjusio dirbti darbuotojo, kuris susiduria su naujais iššūkiais, nauju kolektyvu ir nauja patirtimi, pasitenkinimas darbu yra aukštesnis, tačiau vėliau jis slopsta ir vėl pasiekia aukštesnį pasitenkinimo darbu lygį tik įgijus didesnį darbo stažą. Socialinis darbas Lietuvoje yra pakankamai nauja profesija, todėl ypač didelį stažą turinčiųjų darbuotojų socialinio darbo srityje nėra daug.

Mokslinėje literatūroje nėra pakankamai dėmesio skiriama socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu ir darbo vietos – kaimo ar miesto – sąsajoms nagrinėti. J. F. Graham ir kt. (2011) atliktame tyrime apie socialinių darbuotojų pasitenkinimą profesija nustatė, kad socialinių darbuotojų profesinė gerovė nėra susijusi su darbo vieta. Nors D. Joseph (2017) susisiekimo ir transporto stoką nurodė kaip vieną iš labiausiai stresą keliančių aplinkybių, su kuria susiduria socialiniai darbuotojai. Daroma teorinė prielaida, kad socialinio darbuotojo pasitenkinimui darbu gali reikšmės turėti darbo vieta ir jos sąlygoti ypatumai.

Atlikti moksliniai tyrimai vieningai pateikia prielaidą, kad skirtumai tarp darbo viešajame, privačiajame sektoriuose ir nevyriausybinėse organizacijose (toliau-NVO) turi

reikšmingą poveikį pasitenkinimui darbu (Jiang ir kt., 2019). Lyginant socialinius darbuotojus, dirbančius viešajame ir privačiame sektoriuose, pasak R. Flores ir kt. (2012), didesnį pasitenkinimą darbu jaučia privačiame sektoriuje dirbantieji ir šį skirtumą lemia privataus sektoriaus sudarytos sąlygos darbuotojui veikti laisvai socialinio darbo lauke, lanksčios darbo sąlygos, nėra viešajam sektoriui būdingo biurokratizmo ir atskaitomybės. Pasitenkinimo darbu lygis tarp viešojo sektoriaus ir NVO socialinių darbuotojų taip pat skiriasi. NVO socialiniai darbuotojai yra labiau motyvuoti profesinei veiklai nei viešojo sektoriaus įstaigose dirbantieji (Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010).

Analizuojant pasitenkinimo darbu ir priklausymo profesinei sąjungai sąsajas, mokslinėje literatūroje pateikiamos taip pat nevienareikšmės išvados. Vyrauja paradoksas, kad profesinės sąjungos nariai yra labiau nepatenkinti darbu, todėl ir tampa profesinių sąjungų nariais dėl savo nepatenkintų lūkesčių ir teisių darbo srityje, tikėdamiesi jų interesų atstovavimo. Tačiau įvairiose šalyse pasitenkinimą darbu nagrinėję C. P. Donegani ir S. McKay (2012) nustatė, kad vis dėl to, profesinių sąjungų nariai yra labiau patenkinti darbu nei joms nepriklausantieji.

2019 m. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis (toliau-SADM), Lietuvoje socialinius darbuotojus atstovauja kelios profesinės sąjungos: Lietuvos socialinių įstaigų darbuotojų profesinė sąjunga, Lietuvos socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinė sąjunga, Lietuvos socialinių darbuotojų profesinė sąjunga „Solidarumas“, Lietuvos valstybės tarnautojų, biudžetinių ir viešųjų įstaigų darbuotojų profesinė sąjunga, Lietuvos visuomeninių paslaugų profsąjungų federacija, Respublikinė jungtinė profesinė sąjunga. Šioms profesinėms sąjungoms priklauso apie 1,9 tūkstančio socialinių paslaugų srityje dirbančių darbuotojų, kurie dirba 49-iose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose visoje Lietuvoje. Profesinės sąjungos narių teisės įteisintos Socialinių paslaugų šakos kolektyvinėje sutartyje (pasirašyta 2018-05-18, atnaujinta 2019-07-10), kurioje numatytos papildomos garantijos: nustatytos dvi papildomos kasmetinių atostogų darbo dienos, įteisintas mokymosi atostogų apmokėjimas (per kalendorinius metus gali būti suteikiamos 10 darbo dienų mokymosi atostogų, paliekant 100 proc. vidutinio darbo užmokesčio arba 20 darbo dienų, už jas mokant 50 proc. vidutinio darbuotojo darbo užmokesčio), nustatyti minimalūs pareiginių atlyginimų koeficientai ir kitos svarbios garantijos.

Mokslinėje literatūroje pripažįstamas individualių veiksnių poveikis pasitenkinimo darbui lygio kitimui, tačiau visuomenėje vyraujantys stereotipai lyčių atžvilgiu, privataus, nevyriausybinio ir viešojo sektoriaus ypatumai, darbo vietos, sukaupto darbo stažo, darbuotojo amžiaus, įgyto išsilavinimo aspektai sąlygoja prieštaringus ir ne visada patikimus rezultatus.

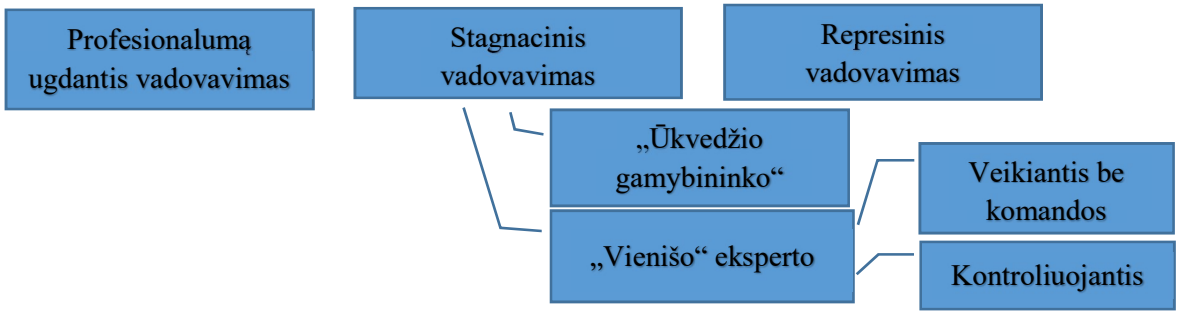
## 2.3. Socialinio darbuotojo išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai

Išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai, mokslinėje literatūroje išskiriami ir skirstomi įvairiai, tačiau jie, priešingai nei vidiniai pasitenkinimo veiksniai, yra tiesiogiai priklausomi nuo organizacijos. Organizacija išorinio poveikio veiksnius gali valdyti ir juos nukreipti darbuotojo pasitenkinimo darbu didinimui, siekiant veiklos efektyvumo ir kokybiškų rezultatų siekimo.

Vienas iš reikšmingiausių pasitenkinimo darbu ir labiausiai motyvuojančių veiksnių profesinėje veikloje identifikuojamas darbo užmokestis (Marmo ir Berkman, 2018). Aktualizuojamas ne užmokesčio dydis, o jo adekvatumas atliekamam darbui. Kaip teigė J. R. Šinkūnienė ir A. Katkonienė (2010), jei darbuotojas jaučiasi gaunantis teisingą, adekvatų darbo pobūdžiui atlyginimą, tai jis patenkintas darbu ir atvirkščiai, jei darbuotojas jaučia apmaudą dėl neteisingo darbo atlygio, nepasitenkinimas darbu didėja ir kyla pagrįstas lūkestis keisti darbo vietą. Socialinio darbuotojo darbo apmokėjimo sistema detaliai išdėstyta LR valstybės ir savivaldybės įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo ir komisijos narių atlygio už darbą įstatyme (2017, AR 2020-01-01 – 2020-08-31). Socialiniam darbuotojui, dirbančiam valstybės ar savivaldybės įstaigoje, priklausomai nuo pareigybės lygio, profesinio darbo stažo, profesinės kvalifikacijos, nustatoma pareiginės algos pastovioji dalis ir ji išreiškiama pareiginės algos koeficientu. Darbo užmokestis svyruoja nuo 4,3 iki 11,55 pareiginės algos bazinio dydžio, t. y. pareiginės algos pastovioji dalis socialiniam darbuotojui gali sudaryti nuo 756,8 Eur iki 2032,8 Eur (LR valstybės politikų, teisėjų, valstybės pareigūnų, valstybės tarnautojų, valstybės ir savivaldybių biudžetinių įstaigų darbuotojų pareiginės algos (atlyginimo) bazinio dydžio, taikomo 2020 metais, įstatymas, 2019) neatskaičius darbuotojo sumokamų mokesčių. Taip pat socialinis darbuotojas, priklausomai nuo metinių užduočių atlikimo įvertinimo, gali gauti pareiginės algos kintamąją dalį vieneriems metams (iki kito metinių užduočių atlikimo vertinimo). Pareiginės algos kintamoji dalis priklauso nuo įstaigos vadovo, savivaldybės, valstybės finansinių galimybių, tačiau nuo 2020 m. sausio 1 d. LR valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo ir komisijos narių atlygio už darbą įstatyme (2017, AR 2020-01-01 – 2020-08-31) įteisinta, kad įvertinus darbuotojo praėjusių kalendorinių metų veiklą už įvertinimą „Labai gerai“ kintamosios dalies dydis turi sudaryti ne mažiau kaip 15 proc. pareiginės algos pastoviosios dalies, už įvertinimą „Gerai“ darbuotojui turi būti skirtas ne mažesnis kaip 5 proc. kintamosios dalies dydis, už įvertinimą „Patenkinamai“ siūloma nenustatyti pareiginės algos kintamosios dalies, o už įvertinimą „Nepatenkinamai“ gali būti sumažintas pareiginės algos pastoviosios dalies koeficientas arba darbuotojas atleidžiamas iš darbo. Nors atsirado teisinis reglamentavimas dėl darbo užmokesčio kintamosios dalies

nustatymo, priklausomo nuo kasmetinės veiklos įvertinimo, tačiau valstybinės, savivaldybės įstaigos dažnai turi ribotus finansinius išteklius, skirtus darbo užmokesčiui. Dažnai vienodos kvalifikacijos, išsilavinimo socialinio darbuotojo darbo atlygis (pareiginės algos pastovioji dalis, išreikšta koeficientu ir kintamoji pareiginės algos dalis, išreikšta procentu) atliekant vienodo pobūdžio darbą, reikšmingai skiriasi Lietuvos savivaldybėse ir regionuose. Pagal LR SADM pateiktą informaciją (2019 m. I pusmečio duomenimis), didžiausius vidutinius atlyginimus gauna Vilniaus (1594 Eur/mėn.), Kretingos (1303 Eur/mėn.), Kaišiadorių (1291 Eur/mėn.), Klaipėdos (1289 Eur/mėn.) savivaldybėse dirbantys socialiniai darbuotojai. Mažiausi vidutiniai atlyginimai mokami Utenos (814 Eur/mėn.), Alytaus (828 Eur/mėn.), Neringos (856 Eur/mėn.), Rietavo (861 Eur/mėn.) savivaldybėse dirbantiems socialiniams darbuotojams. Nors darbo užmokestis kaip motyvacinis veiksnys, reikšmingai lemiantis pasitenkinimą darbu socialiniams darbuotojams, reglamentuotas įstatymu, tačiau vyrauja neatitikimai tarp vykdomos veiklos sudėtingumo ir jos teisingo apmokėjimo ir yra priklausomi ne tik nuo subjektyvių ir objektyvių įstaigos vadovo sprendimų, bet ir nuo vyriausybės ar savivaldybės priimamų sprendimų. Šiuo metu labiausiai apsaugoti darbo užmokesčio atžvilgiu yra atvejo vadybininkai ir socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, nes jų darbo užmokestis mokamas iš valstybės biudžeto, numatyti kasmetiniai atlyginimų didėjimai, o likusieji socialiniai darbuotojai yra priklausomi nuo subjektyvių savivaldybės ar vadovo sprendimų.

Vadovavimo stilius organizacijoje pripažįstamas kaip vienas aktualiausių veiksnių, lemiančių darbuotojų pasitenkinimą darbu. Vadovavimo reikšmę socialinių darbuotojų pasitenkinimui darbu tyrinėjo S. D. Smith ir J. Shields (2013) ir būtent vadovo poziciją darbuotojo atžvilgiu nustatė kaip didžiausią reikšmę pasitenkinimui darbu turintį aspektą, kuris glaudžiai siejasi su vadovavimo stiliumi organizacijoje. Remiantis L. Gvaldaitės ir kt. (2014) atlikto socialinių darbo organizacijų vadovavimo stilių konceptualizavimo tyrimo rezultatais, galima išskirti tris pagrindinius ir papildančius vadovavimo stilius tokiose organizacijose (žr. 11 Pav.).




**11 pav.** Socialinio darbo organizacijų valdymo stiliai
**Šaltinis**: sudaryta autorės pagal Gvaldaitė ir kt., 2014.

*Profesionalumą ugdančiu vadovavimu* galima apibūdinti tokį vadovavimo stilių, kai socialinio darbo organizacijos vadovas, turintis vadybinių ir socialinio darbo praktikos kompetencijų, nuolat ugdo savo ir darbuotojų profesines kompetencijas, reflektyvumą, įgalina laisvai priimti sprendimus, suteikia laisvę veikti, įtraukia į organizacijos plėtrą, deleguoja atsakomybes. Vyraujant šiam vadovavimo stiliui, socialinis darbuotojas jaučia pagarbą jam kaip asmeniui ir kaip socialiniam darbuotojui, darbas vyksta kryptingai, vystomas vidinis įsipareigojimas organizacijai, kolegoms, klientams. Refleksijos skatinimas leidžia sukurti tvirtus komandinio darbo principus, bendrystę su kolektyvu, ugdo profesionalų socialinį darbuotoją, gebantį dirbti neapibrėžtumo sąlygomis ir teikti efektyvias socialines paslaugas klientams. Profesionalumą ugdančioje organizacijoje dirbantys socialiniai darbuotojai yra motyvuoti profesionaliai dirbti ir tuo pačiu jaučia didesnį pasitenkinimą darbu. Profesionalumą ugdantis vadovavimas daugiausia vyrauja NVO, kuriose mažiau biurokratinių kliūčių, didesnė nepriklausomybė nuo valdžios institucijų, nėra griežtų darbo normų.

*Stagnacinis vadovavimas* socialinio darbo organizacijoje dar skirstomas į „ūkvedžio gamybininko“ ir „vienišo“ eksperto vadovavimo stilius. „Ūkvedys gamybininkas“ pasižymi gerais vadybiniais įgūdžiais, tačiau neturi pakankamai socialinio darbo žinių. Iniciatyvas toks vadovas slopina, kylančių problemų nesprendžia, neugdo darbuotojų profesionalumo ir reflektyvumo, o tai lemia stagnaciją organizacijoje. „Ūkvedžiui gamybininkui“ labiausiai rūpi geras organizacijos įvaizdis, o socialinio darbo samprata supaprastinama iki bazinių poreikių tenkinimo. „Vienišo“ eksperto, veikiančio be komandos, vadovavimas pasižymi individualių sprendimų priėmimu, nevystomi komandinio darbo principai. Toks vadovas reikalauja aukštos kompetencijos ir atsidavimo iš darbuotojų, tačiau jų ugdymui ir kompetencijų kėlimui neskiria dėmesio. Sukuriama pasyvi darbo atmosfera, neleidžiama atsiskleisti darbuotojo potencialui, situacijos tampa nevaldomos, nėra kuriamas kryptingas ir efektyvus socialinis darbas. „Vienišo“ eksperto-kontroliuojančio vadovavimo stiliaus atstovas, turintis socialinio darbo patirties, tačiau neturintis vadovavimo įgūdžių, dažniausiai laikosi griežtų taisyklių, reikalauja smulkaus dokumentavimo, nepakenčia neapibrėžtumo, todėl vykdo nuolatinę darbuotojų priežiūrą ir kontrolę. Tokiomis sąlygomis dirbantys socialiniai darbuotojai vykdo formalias administravimo funkcijas, daug laiko skiria dokumentacijos pildymui, siekdami parodyti veiklos rezultatus ir apsisaugoti nuo perdėtos kontrolės, o socialinio darbo esmė lieka užribyje.

Stagnacinio vadovavimo stiliaus organizacijoje veikiami darbuotojai nėra motyvuoti efektyviai dirbti, jų profesionalumas neugdomas, kyla rizika profesiniam perdegimui, vyrauja žemas darbuotojų pasitenkinimas darbu.

*Represinis vadovavimo* stilius socialinio darbo organizacijoje yra priešingybė profesionalumą ugdančiam vadovavimui. Vykdoma darbuotojų kontrolė, baudimas, persekiojimas, sprendimai priimami be diskusijų, visa atsakomybė už blogus rezultatus perkeliama darbuotojui. Tvyrojanti įtampa darbe neskatina dirbti klientų labui, socialinio darbo principai lieka antrame plane, nes tokioje organizacijoje reikia išgyventi pirmiausia pačiam darbuotojui. Represinio vadovavimo stiliaus organizacijoje darbuotojai patiria psichologinį spaudimą, didėja rizika patirti profesinį perdegimą, jaučiamas itin mažas pasitenkinimas darbu.

Organizacijos politika kaip išorinis pasitenkinimo darbu veiksnys glaudžiai siejasi su vadovavimo stiliumi organizacijoje, vyraujančiu klimatu ir vykdoma komunikacija. Kiekvienas darbuotojas turi savo asmenines vertybes ir subjektyvų požiūrį į darbą. Pasak V. Rapuano ir A. Valicko (2018), vertybės – ilgalaikiai, tvarūs principai ir tikslai, kuriais žmogus vadovaujasi savo gyvenime. Organizacija taip pat turi savo vertybes, nulemtas vyraujančios kultūros, vidinio klimato. Kai darbuotojo ir organizacijos puoselėjamos vertybės tarpusavyje nesuderinamos, darbuotojo nepasitenkinimas darbu didėja.

Mokslinėje literatūroje vyrauja organizacinis klimato sampratų įvairovė, trūksta nuoseklumo ir validžių tyrimo instrumentų. G. Chomentauskas ir kt. (2015) organizacijos klimatą apibūdino kaip darbo aplinkybes, kurios lemia darbuotojų elgseną ir motyvaciją. Autorius taip pat akcentuoja darbuotojų tarpusavio bendravimo ir sąveikos kokybę, kuri lemia organizacijos klimato būklę. Nors ir vyrauja daugiadimensinis požiūris ir sampratų įvairovė, neabejotinas organizacijos klimato poveikis darbuotojų motyvacijai ir pasitenkinimo darbu lygiui.

Efektyvi ir savalaikė organizacijos komunikacija pripažįstama kaip pasitenkinimui darbu turinti labai svarbią reikšmę ir skatinanti darbuotojus teikti kokybiškas paslaugas klientams (Žemgulienė, 2012). Aiškiai formuluojamos užduotys, pakankama informacija apie organizacijose vykstančius procesus, pokyčius, galimos karjeros galimybes ir kita su darbu susijusi informacija sąlygoja aukštesnį pasitenkinimą darbu.

Dar vienas aktualus veiksnys, pabrėžiamas moksliniuose tyrimuose, yra santykis su bendradarbiais ir akcentuojama jo reikšmė pasitenkinimui darbu. A. Bortnikas (2017) teigia, kad darbo sąlygas lemia tarpusavio santykių su bendradarbiais vertikalusis (vadovas-pavaldinys) ir horizontalusis (pavaldinys-pavaldinys) lygmenys. Moksliniuose tyrimuose santykiams su bendradarbiais skiriama nemažai dėmesio, pastebėtas reikšmingas šių santykių poveikis ne tik pasitenkinimo darbu lygiui, bet ir bendrai gyvenimo kokybei (Shier ir kt., 2010; Graham ir kt., 2013). Anot A. Bortniko (2017) pastebėta, kad paslaugas teikiantys darbuotojai dažniau patiria priekabes, patyčias, psichologinį smurtą darbe iš bendradarbių. Taip pat akcentuotina, kad patyčios darbe pastebimos tokiose organizacijose, kuriose aukštas streso

lygis, vyrauja hierarchinė struktūra, dirba didelis darbuotojų skaičius. Socialiniai darbuotojai, kurių darbas LR vyriausybės nutarimu „Dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo“ (2002, AR 2018-11-01) priskiriamas prie pavojingų darbų, dėl savo darbo specifikos kylančių įtampų ir profesinių iššūkių neabejotinai priskiriami prie aukštą streso lygį patiriančių darbuotojų. Stresą kelianti darbinė aplinka siejama su prasta darbo aplinka ir darbo sąlygomis, nes darbuotojas, veikiamas streso, elgiasi agresyviau, dažniau nusižengia priimtoms organizacijos normoms ir taisyklėms, o tai skatina patyčias. Moksliniuose tyrimuose nėra vienareikšmiškos nuostatos dėl patyčių darbe paplitimo tarp viešojo ar privataus sektoriaus, nors organizacijos sektorius yra svarbus veiksnys vertinant patyčių paplitimą (Astrauskaitė ir Kern, 2013; Bortnikas, 2017). Vis dėl to, viešajame sektorius patyčios, ujimas yra šiek tiek labiau paplitęs nei privačiame sektoriuje, ypač tose veiklos srityse, kur dažnesni kontaktai su klientais. A. Žiedelis ir B. Pajarskienė (2015) psichosocialinių veiksnių įtakos darbuotojų grupėms tyrime socialinį darbą dirbančiuosius priskyrė prie labiausiai priešišką socialinį elgesį ir patyčias patiriančių darbuotojų grupių.

Dar vienas kaip svarią reikšmę pasitenkinimui darbu turintis išorinis pasitenkinimo darbu aspektas siejamas su darbo sąlygomis ir darbine aplinka, kurioje turi dirbti darbuotojas. Darbuotojas, turintis sau pritaikytą darbo vietą, visas reikalingas darbui priemones, optimalias sąlygas susikaupti ir dirbti, be papildomų išorinių dirgiklių, jaučia didesnį pasitenkinimą darbu nei tas, kurio darbo sąlygos ir vyraujanti aplinka kelia diskomfortą ir trukdo efektyviai veiklai.

Socialinis darbuotojas, dažniausiai dirbantis viešojo sektoriaus įstaigose, optimaliomis darbo sąlygomis retai kada gali pasidžiaugti. Priklausomai nuo klientų grupės ir darbo funkcijų, organizacijos finansinių išteklių ir jų efektyvaus valdymo, dažnai socialiniai darbuotojai nėra aprūpinti net bazinėmis darbo priemonėmis. D. Joseph (2017) akcentuoja ne tik transporto priemonių, pritaikytos biuro įrangos efektyviam darbui trūkumą, tačiau pabrėžia net būtinų kanceliarinių priemonių stoką dirbant socialinį darbą.

Be darbo funkcijoms atlikti būtinų priemonių trūkumo, moksliniuose tyrimuose apie socialinių darbuotojų pasitenkinimui darbu turinčius neigiamus aspektus identifikuojama globali ir itin aktuali saugumo problema (Joseph, 2017). Socialinis darbuotojas, dirbantis su asmenimis ir šeimomis, patiriančiomis socialinę riziką ir su psichinius sutrikimus turinčiais asmenimis, atsiduria pavojingose darbo sąlygose (LR nutarimas „Dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo“, 2002, AR 2018-11-01). Nors socialinio darbo veiklą reglamentuojančiuose LR teisės aktuose yra nurodymai darbdaviui sudaryti darbuotojams saugias ir sveikas darbo sąlygas (LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas, 2003, AR 2019-12-11 – 2020-04-30), vertinti kylančias profesines rizikas ir imtis priemonių joms pašalinti ar sumažinti (LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų

patvirtinimo“, 2012, AR 2018-05-01), tačiau L. Žalimienė ir kt. (2013) teigia, kad smurto apraiškas iš klientų pusės patiria visų tipų socialines paslaugas teikiantys socialiniai darbuotojai.

Mokslinių tyrimų gausa (Shier ir kt., 2010; Flores ir kt., 2012; Joseph, 2017; Itzick ir kt., 2018; Tesi ir kt., 2019; Diržytė ir kt., 2010; Žalimienė ir kt., 2013; Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014; Žiedelis ir Pajarskienė, 2015) rodo glaudų socialinio darbo ir streso tarpusavio ryšį. Autoriai nurodo, kad socialinio darbo sąlygos lemia aukštą streso lygį ir yra tiesiogiai susijusios. Ne tik minėtos smurto apraiškos socialiniame darbe lemia didelį streso lygį tarp socialinių darbuotojų. Akcentuojamas specifinis socialinio darbo laukas ir neigiamos darbo sąlygos, kuriose turi dirbti socialinis darbuotojas: nuolat kintanti, reikalaujanti greitos orientacijos darbo aplinka, socialinio darbuotojo vaidmenų kaita ir jų konfliktai, agresyvūs, skirtingi ir įvairių problemų turintys klientai, organizacijos vykdoma politika ir vadovavimo stilius ir kt. aspektai. Stresą keliančios darbo sąlygos yra vienareikšmiškai susijusios su socialinio darbuotojo pasitenkinimo darbu lygio mažėjimu.

Išoriniam pasitenkinimo darbu veiksniui priskiriamas ir užimamas statusas. Statusas nurodo užimamą padėtį, kuri susijusi su darbuotojo teisėmis ir pareigomis. Socialinio darbuotojo teisės ir pareigos įtvirtintos darbo kodekse ir kituose teisės aktuose, kurie turėtų garantuoti galimybę siekti karjeros ir užimti aukštą statusą visuomenėje. Tačiau socialiame darbe labai gerai atlikti darbą dėl specifinio veiklos lauko ir pasiekti kokybiškus, reikšmingus rezultatus, sudėtinga. Nuo rezultatų priklauso galimybė kilti karjeros laiptais ir tuo pačiu užimti svarbų statusą visuomenėje, o šios galimybės socialiniame darbe yra ribotos. D. Joseph (2017) teigia, kad socialinis darbas nėra patrauklus kaip profesija dėl mažo atlyginimo, socialinį darbą renkasi prastesniais balais besimokantys studentai, o tai lemia visuomenės neigiamą požiūrį į socialinio darbo profesijos atstovą ir jo statusą darbo rinkoje. Visuomenėje socialinio darbo įvaizdis ir statusas vis dar kinta ir formuojasi, tačiau net ir išsivysčiusiose šalyse socialinis darbuotojas nuo pat profesijos atsiradimo buvo laikomas „pusiau“ profesionalu lyginant su kitomis profesijomis ir šiais laikais socialinio darbo įvaizdis nėra pozityvus (Jiang ir kt., 2019).

Dar vienas aktualus išorinio pasitenkinimo darbu veiksnys yra darbo vietos saugumas. Vyrauja nuomonė, kad dirbantys viešojo sketoriaus organizacijose jaučiasi užtikrinti dėl savo darbo vietos, garantuojamos teisės aktais įtvirtintomis socialinės garantijos, lengvatos (pailgintos kasmetinės atostogos, papildomos poilsio dienos ir pan.), t. y. jaučiasi saugesni nei privačiame sektoriuje dirbantieji. Privačiame sektoriuje, priklausomai nuo situacijos darbo rinkoje, konkurencijos, darbuotojo asmeninių gebėjimų, vyksta didesnė darbuotojų kaita, „protų nutekėjimas“. Tačiau Flores ir kt. (2012) teigia, kad privačiame socialinio darbo sektoriuje dirbantys socialiniai darbuotojai yra labiau užtikrinti dėl darbo vietos saugumo, jiems

suteikiama didesnė saviraiškos, sprendimų laisvė, nes privatus sektorius turi reaguoti ir prisitaikyti prie kintančios rinkos diktuojamų sąlygų.

## 2.4. Socialinio darbuotojo vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai

Vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai mokslinėje literatūroje siejami su subjektyvia nuostata į vidinį darbo turinį ir nurodomi kaip reikšmingiausiai lemiantys darbuotojo pasitenkinimą darbu.

Vienam iš aktualių vidinio pasitenkinimo aspektų priskiriama karjera. Karjera – tai darbuotojo kokybiškai atliekamų profesinių ir socialiai reikšmingų vaidmenų kaita (Korsakienė ir kt., 2011). Karjeros siekimas skatina tobulėjimo perspektyvą, ugdo profesines kompetencijas ir sąlygoja nuolatinį, tęstinį mokymąsi. Mokslinėje literatūroje išskiriamos dvi karjerų sampratos: šiuolaikinė karjera ir biurokratinė karjera. Šiuolaikinė karjera pasižymi nepastovumu ir kaita, tačiau skatinamas inovatyvumas, iniciatyva, suteikiamos saviraiškos galimybės bei tenkinami asmeniniai darbuotojo poreikiai siekiant organizacijos tikslų. Biurokratinė karjera, būdinga socialinio darbo organizacijoms, pasižymi aiškia karjeros ateities perspektyva, būdingi „karjeros laiptai“, vyrauja hierarchinė organizacijos struktūra, tačiau karjeros kaita vyksta lėtai, pasižymi statiškumu (Korsakienė ir kt., 2011). Taip pat karjeros ir paaukštinimo galimybių ribotumą socialinių darbuotojų tarpe akcentavo J. R. Graham ir kt. (2013), D. Joseph (2017), S. Marmo ir C. Berkman (2018) nurodydami, kad šie aspektai turi didelę reikšmę socialinio darbuotojo nepasitenkinimo darbu lygio augimui bei skatina darbuotojus pasitraukti iš socialinio darbo srities pasirenkant perspektyvesnes karjeros atžvilgiu profesijas.

A. Dromantaitė-Stancikienė (2012) išryškindama pasitenkinimo karjera veiksnius pabrėžė, kad pasitenkinimas darbu ir pasitenkinimas karjera nėra tapatūs dalykai. Pasak autorės, pasitenkinimas karjera apima jausmus per visą tęstinį karjeros procesą ir yra nulemta dalykinių ir socialinių kompetencijų, asmeninių savybių bei mokymosi visą gyvenimą galimybės. Vis dėl to, tarp pasitenkinimo darbu ir pasitenkinimo karjera veiksnių egzistuoja itin glaudus ryšys. Sėkminga karjera siejama su didesniu darbo užmokesčiu, prestižu, saugesnėmis darbo sąlygomis, aukštesniu statusu visuomenėje, pripažinimu ir didesne pagarba, o šie veiksniai lemia aukštesnį pasitenkinimo darbo lygį.

Reikšmingiems vidinio pasitenkinimo darbu veiksniams galima priskirti kvalifikacijos kėlimo ir supervizijos galimybes socialiniame darbe. Socialinis darbuotojas pagal LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymą „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo

patvirtinimo“ (2006, AR 2019-10-12) per kalendorinius metus privalo ne mažiau kaip 16 akademinių valandų tobulinti savo profesinę kompetenciją. Profesinės kompetencijos tobulinimo programos yra patvirtintos SPPD, LR SADM ir aukštųjų mokymo įstaigų, vykdančių socialinio darbo studijas. Socialinis darbuotojas privalo ne tik tobulinti savo profesinę kompetenciją dalyvaudamas mokymuose, seminaruose, praktiniuose užsiėmimuose ir kt., bet ir reguliariai dalyvauti supervizijos procese. Pagal A. Kiaunytę (2008) supervizija – tai profesinių santykių konsultavimo procesas, kurio metu darbuotojas, grupė ar organizacija gali įvertinti savo profesinę veiklą, numatyti jos tobulinimo kryptis, kelti profesines kompetencijas ir didinti veiklos efektyvumą. Supervizijos procesas gali tapti efektyvia pagalbos priemone, atliepiančia tiek socialinio darbuotojo, tiek kliento lūkesčius ir tikslus, padedanti rasti vidinius ir išorinius resursus ir praplėsti profesinio pažinimo lauką. Profesinių santykių konsultavimas, paramą teikiantis bendradarbiavimas, kolegų ir organizacijos vadovų palaikymas, galimybė reflektuoti patirtį, gebėjimas kritiškai vertinti savo veiklą ir ieškoti naujų sprendimų patvirtina supervizijos aktualumą socialinio darbo srityje ir sudaro prielaidas jausti didesnį pasitenkinimą atliekamu darbu (Kiaunytė, 2008).

Įstaigos, kuriose dirba socialiniai darbuotojai, turi teikti informaciją SPPD apie darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo poreikius ir darbuotojų dalyvavimą profesinės kompetencijos tobulinimo renginiuose. Taip pat įstaigos privalo numatyti biudžete lėšų socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimui. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro patvirtintame socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos apraše nurodomos trys kvalifikacinės kategorijos (socialinio darbuotojo, vyresniojo socialinio darbuotojo, socialinio darbuotojo eksperto), kurias, priklausomai nuo įgyto išsilavinimo, darbo stažo, profesinės kompetencijos tobulinimo trukmės, praktinės veiklos įvertinimo ir pan., socialinis darbuotojas gali įgyti (2006, AR 2019-10-12).

Lietuvoje socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimą reglamentuoja įstatymai, kurie turėtų užtikrinti nuolatinį socialinių darbuotojų profesinių kompetencijų tobulinimą, įskaitant dalyvavimą supervizijos procese, ir sudaryti sąlygas įgyti kvalifikacinę kategoriją. Nuo įgytos kvalifikacinės kategorijos priklauso socialinio darbuotojo darbo užmokestis ir tai vienas pagrindinių veiksnių, sudarančių prielaidas pasitenkinimo darbu lygio didėjimui. Tačiau egzistuoja neatitikimai tarp LR teisės aktų, reglamentuojančių profesinės kvalifikacijos procesą, ir dažnai profesinės kompetencijos tobulinimas paliekamas pačio socialinio darbuotojo atsakomybei.

Vienu reikšmingiausių vidiniu pasitenkinimo darbu veiksniu mokslinėje literatūroje pabrėžiamas darbo pobūdis, kuris apibūdina laisvę priimti sprendimus, savarankiškai planuoti veiklas, realizuoti savo profesines kompetencijas. Kaip teigė V. Rimkus (2015), valstybinėse,

savivaldybių įstaigose vyrauja biurokratinis klimatas, todėl socialinio darbuotojo darbo pobūdį lemia reglamentuotos funkcijos, ribojančios darbuotojo pasirinkimą laisvai taikyti geriausią pagalbos klientui būdą. Biurokratinis klimatas, kuriam būdingos aiškiai nubrėžtos atskaitomybės, funkcijos, sprendimų priėmimo ir profesinės veiklos ribos socialinio darbo organizacijose riboja darbuotojų profesinių kompetencijų raiškos galimybes. Galimybės laisvai ir savarankiškai planuoti savo veiklas, priimti sprendimus socialiniame darbe yra tiesiogiai priklausomos nuo organizacijoje vyraujančio vadovavimo stiliaus, organizacijos klimato, asmeninių socialinio darbuotojo savybių ir vyraujančio biurokratizmo. Dažnai pasirenkamas šabloninis darbas, primetami seniai naudojami socialinio darbo metodai, kurie neva saugesni, patikrinti laiko ir praktinės patirties. Tačiau socialiame darbe, kuris nuolat kinta dėl augančių visuomenės poreikių ir lūkesčių, reikalinga laisvė kritiškai vertinti ankstesnes patirtis ir darbo metodus. Kritinis mąstymas socialiame darbe, kuris apima alternatyvų ir geriausių galimybių klientui paiešką, jo asmeninio potencialo sklaidos raišką, turi būti kuriamas laisvoje ir savarankiškoje socialinio darbuotojo veikloje, vadovaujant profesionalumą ugdančiam vadovui.

Socialinio darbo profesinėje veikloje būdinga didelė darbuotojų kaita dėl žemo pasitenkinimo darbu, kas skatina likusiųjų darbuotojų nepasitenkinimo darbu didėjimą: didėja darbo krūvis, reikalinga apmokyti naujus darbuotojus, prisiimti dar didesnę atsakomybę (Joseph, 2017). Dėl didelės darbuotojų kaitos socialinio darbo pobūdis įgauna neigiamą įvaizdį, kur nelieka laisvės savirealizacijos, profesinių kompetencijų raiškos plėtotei, stabilumo užtikrinimui.

Pastaruoju metu vis labiau mokslininkų dėmesį patraukia viešojo sektoriaus motyvacijos empiriniai tyrimai ir viešojo sektoriaus intereso svarba. Identifikuojami altruizmo, pasiaukojimo kitų labui aspektai kaip vieni iš esminių viešojo sektoriaus darbuotojų vidinės motyvacijos ir pasitenkinimo darbu bruožų (Flores ir kt., 2012; O'Leary, 2019). Taip pat akcentuojami socialinių darbuotojų vidinio įsitikinimo neatlygintinai padėti piliečiui, įsipareigojimo visuomenei ir atsidavimo jai ypatumai, kurie sudaro prielaidas jausti didesnį pasitenkinimą darbu nei kitų sektorių darbuotojams (Marmo ir Berkman, 2018).

Pripažinimas darbe - aktualus vidinio pasitenkinimo darbu veiksnys, kuris siejamas su atliktu darbu ir tinkamu įvertinimu iš vadovo, bendradarbių ar klientų pozicijos. Aktualizuojamas kokybiškas grįžtamasis ryšys, kuris leidžia darbuotojui sulaukti tinkamos padėkos, paskatinimo, palaikymo ir sudaro prielaidas pasitenkinimui darbu augti. B. Švedaitė-Sakalauskė ir kt. (2014), tyrinėdami socialinių darbuotojų kaip „nepaisomų profesionalų" fenomeną, išskyrė dvi plotmes, kuriose vyksta „profesinis nepaisymas":

- Išorinė plotmė. Išorinis profesinis nepaisymas siejamas su nepagrįstais reikalavimais iš visuomenės, bendruomenės, valdžios institucijų ar kitų organizacijų.
- Vidinė plotmė. Vidinis profesinis nepaisymas vyksta pačioje socialinio darbuotojo organizacijoje ir nepagrįsti reikalavimai keliami vadovo ar kitų darbuotojų. D. B. Smith ir J. Shields (2013) pabrėžė vidinio pripažinimo darbe aspektą, sąlygotą pozityvaus vadovo santykio su socialiniu darbuotoju, kuris turi reikšmingiausią įtaką socialinio darbuotojo pasitenkinimo darbu augimui.

Socialiniam darbuotojui, susiduriančiam su nepagrįstais, socialinio darbo profesijos, vertybių, etikos neatitinkančiais reikalavimais, neadekvačiais lūkesčiais tiek išorinėje, tiek vidinėje plotmėse, darbe sulaukti pripažinimo galima tik profesionalumą ugdančioje organizacijoje.

Asmeniniai pasiekimai – dar vienas reikšmingas vidinio pasitenkinimo darbu aspektas. Sudarytos sąlygos labai gerai atlikti darbą suteikia vidinį pasitenkinimą darbu, motyvuoja toliau stengtis ir siekti dar geresnių rezultatų. Pasak D. Joseph (2017), socialinis darbas yra viena iš nedaugelio profesinių sričių, kuriame asmeninio tobulėjimo ir pasiekimų galimybės yra itin mažos. Socialiame darbe labai gerai atlikti darbą dėl specifinio veiklos lauko, sunkiai apčiuopiamų ar matomų rezultatų, nepagrįstų visuomenės ir pačios organizacijos reikalavimų, gana sudėtinga. Socialinis darbuotojas, veikiantis neapibrėžtumo sąlygomis, norėdamas pasiekti kuo geresnių rezultatų, turi greitai ir kritiškai mąstyti, nuolat keisti socialinio darbo vaidmenis, metodus, ieškoti alternatyvų ir vidinio potencialo galimybių. Profesinis pasiekimas darbe galimas tik esant tinkamai sudarytoms sąlygoms. Socialinio darbo profesionalai dažnai susiduria su neadekvačiais, socialinio darbo esmės neatitinkančiais reikalavimais, neturi reikiamų priemonių darbui atlikti, dėl biurokratinių ar vadovavimo stiliaus organizacijoje ypatumų tampa ribotos galimybės gerai atlikti savo darbą ir tuo pačiu jausti pasitenkinimą darbu.

Mokslininkai visuotinai pripažįsta, kad atsakomybė ir autonomija darbe skatina darbo kokybę ir turi lemiamą reikšmę socialinių darbuotojų pasitenkinimui darbu (Lopes ir kt., 2017). Galimybė savarankiškai veikti darbe, priimti sprendimus ir prisiimti atsakomybę yra vienas iš aktualiausių veiksnių, sudarančių prielaidas pasitenkinimo darbu lygio augimui. D. B. Smith ir J. Shields (2013), S. Hussein (2014) išskyrė atsakomybę ir galimybę savarankiškai priimti sprendimus kaip labiausiai aukštą pasitenkinimą darbu lemiančius veiksnius, kuriais galima neutralizuoti kitus neigiamai pasitenkinimą darbu veikiančius aspektus, tokius kaip mažas darbo užmokestis, darbo sąlygos ir kt. bei padedančius išvengti darbuotojų kaitos. Autonomija darbe ne tik įgalina darbuotoją ieškoti inovatyvių sprendimų, ugdo jo profesionalumą, skatina

atsakomybės ir įsipareigojimo organizacijai lygį bet ir, pasak H. Lopes ir kt. (2014), autonomija darbe yra itin svarbi individualiam asmenybės augimui, vientisumui ir gerovei.

*Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo pasitenkinimui darbu reikšmę turi tiek išoriniai, tiek vidiniai, tiek individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai. Socialinio darbuotojo pasitenkinimas darbu yra tiesiogiai susijęs su kokybiškų ir efektyvių socialinių paslaugų teikimu paslaugų gavėjams, todėl labai aktualu analizuoti, kas lemia didesnį pasitenkinimą savo atliekama veikla, kokie pasitenkinimo darbu veiksniai yra reikšmingesni ir kaip palaikyti socialinio darbuotojo aukštą pasitenkinimo darbu lygį.*

# 3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PASITENKINIMĄ DARBU LEMIANČIŲ VEIKSNIŲ TYRIMAS

## 3.1. Empirinio tyrimo metodologija

**Tyrimo tipas.** Magistro baigiamojo darbo temai atskleisti pasirinktas kiekybinio tyrimo tipas. Kiekybinio tyrimo metu galima ištirti iš mokslinės problemos kylančias hipotezes, kai taikomas statistinės duomenų analizės metodas gautiems duomenims apdoroti ir jiems apibendrinti. Pasirinktai magistro baigiamojo darbo temai kiekybinis tyrimas padėjo pasiekti darbo tikslą: duomenys, gauti anoniminės anketos pagalba apklausus Lietuvos socialinius darbuotojus, buvo apdoroti SPSS 17.0 programa, taikomi aprašomosios statistikos ir neparametrinės statistinės analizės metodai, gauti rezultatai grafiškai pateikiami MS Excel 2010 programos pagalba ir tyrimo rezultatai yra reprezentatyvūs bei patikimi, tinkami visai tiriamųjų populiacijai apibūdinti.

**Tiriamųjų populiacija.** Socialiniai darbuotojai, dirbantys Lietuvos socialines paslaugas teikiančiose organizacijose, kurių pareigybė apibrėžta LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymo „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo" 2 punktu (2014, AR 2019-10-12). Siekiant nustatyti tiriamųjų populiaciją, išsiųsta oficiali užklausa LR SADM dėl socialinių darbuotojų, dirbančių Lietuvoje, ir socialines paslaugas teikiančių organizacijų skaičiaus pateikimo. Pagal LR SADM pateiktus duomenis (2017 m.), Lietuvoje dirba apie 4270 socialinių darbuotojų, o socialines paslaugas teikiančių organizacijų yra 1024.

Pasirinktas **imties tipas** – atsitiktinė tikimybinė imtis, kai kiekvienas Lietuvos socialinis darbuotojas turi vienodą tikimybę patekti į imtį.

**Tyrimo imties dydis** nustatytas remiantis V. I. Paniotto formule (žr. 12 pav.):

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

**12 pav.** V. I. Paniotto formulė

**Šaltinis:** Valackienė ir Mikėnė, 2010, p. 154.

čia:

n – imties dydis;

Δ - imties paklaidos dydis ( = 0,05, t. y. socialiniuose moksluose taikoma standartinė 5 proc. paklaida);

N – generalinė aibė (Valackienė ir Mikėnė, 2010).

Pritaikius V. I. Paniotto formulę, gautas tyrimo imties dydis:

n = 1/(0,05*0,05+1/4270)=**365,76≈366 .**

**Tyrimo instrumentas.** Tyrimui atlikti pasirinkta anketa (žr. 1 priedas). Anketa priskiriama kiekybinių duomenų rinkimo metodui, kuris leidžia nustatyti sąsajas tarp teorijos ir susistemintų duomenų, gautų apklausus dideles respondentų grupes (Gaižauskaitė ir Mikėnė, 2014). Pasirinktas internetinės anketinės apklausos būdas yra vienas populiariausių duomenų rinkimo metodų, kai patiriamos mažos sąnaudos, o anketų grįžtamumas yra pakankamai didelis. Internetinės apklausos metu tyrėjo įtaka minimali, todėl surinkti duomenys yra objektyvūs ir leidžiantys daryti patikimas, reprezentatyvias išvadas apie tiriamųjų populiaciją.

**Anketos struktūra** (žr. 2 priedas) sudaryta remiantis mokslinės literatūros analize ir susideda iš trijų skalių:

1. Individualių pasitenkinimo darbu veiksnių, kurie siejami su unikaliomis respondento sociodemografinėmis charakteristikomis, skalę sudaro 7 subskalės ir skirta 10 klausimų. Šioms charakteristikoms atskleisti pasirinktos nominalios (respondento išsilavinimas, organizacijos tipas, pagrindinė klientų grupė, darbo vieta, regionas, priklausymas profesinei sąjungai) ir santykinės skalės (respondento amžius, socialinio darbo stažas dabartinėje įstaigoje, bendras socialinio darbo ir bendras darbo stažas).

2. Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalė sudaryta iš 7 subskalių (darbo užmokestis, vadovas/vadovavimas, organizacijos politika, bendradarbiai, darbo sąlygos, statusas ir saugumas) ir skirta 13 teiginių. Teiginiai išdėstyti 5 balų Likert'o rangų skalėje ir apima vertinimo pakopas nuo „visiškai nesutinku" (1 balas) iki „visiškai sutinku" (5 balai).

3. Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalę sudaro 7 subskalės (karjera, kvalifikacijos kėlimas, darbo pobūdis, viešojo sektoriaus interesas, pripažinimas, pasiekimai, atsakomybė ir autonomija) ir skirta 12 teiginių. Vidiniai pasitenkinimo darbu teiginiai taip pat kaip ir išoriniai pasitenkinimo darbu teiginiai išdėstyti 5 balų Likert'o rangų skalėje.

Likert'o rangų skalė dažniausiai naudojama pasitenkinimo darbu įvertinimui, kai kiekvieno respondento atsakymai sumuojami ir apskaičiuojamas vidurkis (Dikčius, 2011). Kuo aukštesnis respondento atsakymų vidurkis, tuo didesnis bendras pasitenkinimas darbu. Siekiant užtikrinti respondentų nuoširdžius atsakymus, anketoje pateiktas vienas kontrolinis klausimas ir šeši neigiami teiginiai, kurie prieš analizuojant SPSS programoje perkoduoti į atvirkštines reikšmes.

Siekiant patikrinti anketos patikimumą, apskaičiuotas bendras išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių Cronbach'o alfos koeficientas (iš viso 25 klausimai Likert'o skalėje) ir gautas rezultatas 0,901 rodo labai aukštą klausimyno patikimumą, o atskiri išorinių

ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių Cronbach'o alfos koeficientai (žr. 3 lentelę) yra aukštesni už 0,75 ir gauti rezultatai rodo aukštą klausimyno patikimumą (Pakalniškienė, 2012).

3 lentelė. Cronbach'o alfos koeficientas išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalėse

| Imtis | Skalė | Cronbach'o alfos koeficientas | Teiginių skaičius skalėje |
|---|---|---|---|
| 381 | Išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai | 0,859 | 13 |
| | Vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai | 0,786 | 12 |

**Tyrimo organizavimas ir eiga.** 2019 m. rugpjūčio mėn. buvo atliktas pilotinis tyrimas, jo metu 16 socialinių darbuotojų buvo išdalintos popierinės anketos, grąžinta 15 anketų. Remiantis pirminiais duomenimis, buvo atlikta anketos korekcija. Anketa papildyta dviem klausimais: įtrauktas klausimas apie bendrą socialinio darbo stažą ir apie priklausymą socialinius darbuotojus atstovaujančiai profesinei sąjungai.

Remiantis LR SADM pateiktais duomenimis, sudarytas socialines paslaugas teikiančių organizacijų sąrašas pagal regionus ir savivaldybes. Siekiant užtikrinti respondentų imties reprezentatyvumą, atsitiktine tvarka pasirinktos ne mažiau kaip dvi organizacijos iš kiekvienos savivaldybės. Anketa patalpinta tinklalapyje manoapklausa.lt. Internetinė nuoroda anketos pildymui išsiusta kiekvienai pasirinktai organizacijai viešai skelbiamu elektroniniu paštu su prašymu anketos nuoroda pasidalinti su organizacijoje dirbančiais socialiniais darbuotojais.

Apklausa internetu atlikta 2019 m. spalio - lapkričio mėn., anketą užpildė 382 respondentai, iš jų 1 anketa užpildyta nepilnai (0,3 proc.), 381 respondento (99,7 proc.) anketose pateikti visi atsakymai ir tinkami duomenų analizei.

**Statistinės duomenų analizės metodai**. Individualiems pasitenkinimo darbu veiksniams analizuoti pasirinktas aprašomosios statistikos ir grafinio vaizdavimo metodai, o siekiant pasirinkti tinkamus išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių statistinės analizės metodus, atliktas Kolmogorov'o-Smirnov'o testas (reikšmingumo lygmuo $\alpha = 0,05$). Šis testas taikomas kintamųjų normalumo vertinimui atlikti, kai tiriamųjų imtis didesnė nei 50 (Rupšienė ir Rutkienė, 2016). Atliktas Kolmogorov'o-Smirnov'o testas (žr. 4 priedo 19 lentelę) parodė, kad išvestiniai išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių subskalių vidurkiai nėra normaliai pasiskirstę (p reikšmė lygi 0,000, kai normališkumo sąlygą lemia p reikšmės, didesnės už $\alpha$), todėl pasirinkti neparametrinės duomenų analizės metodai. Lyginant dviejų nepriklausomų respondentų grupių atsakymus naudojamas Mann'o-Whitney'o kriterijus (jei $p < 0,05$, tai skirtumas laikomas statistiškai reikšmingu, jei $p \geq 0,05$ – skirtumas laikomas statistiškai nereikšmingu), daugiau kaip dviejų nepriklausomų respondentų grupių atsakymų palyginimui naudojamas Kruskal'io-Wallis'o kriterijus (jei $p < 0,05$, tai skirtumas laikomas

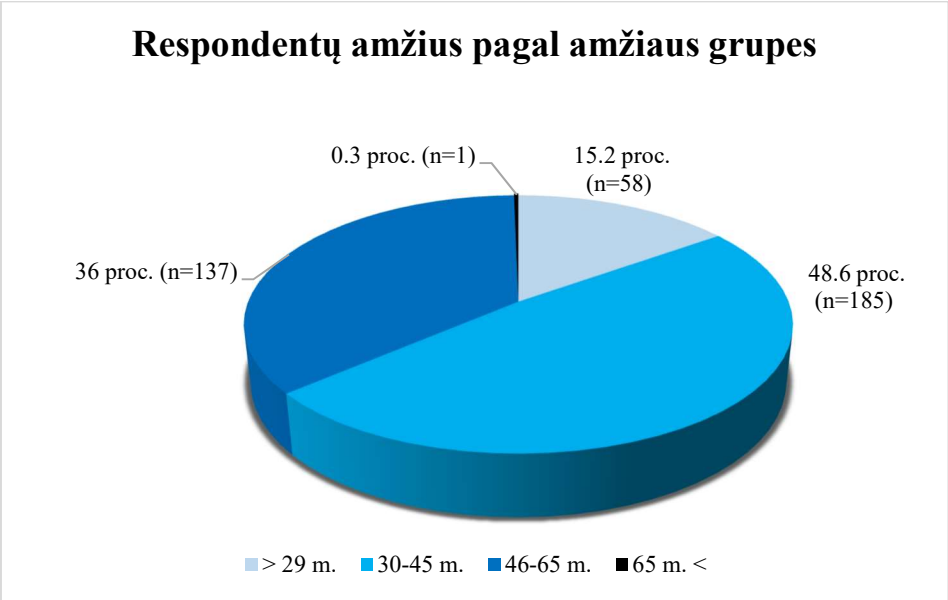
statistiškai reikšmingu, jei $p \geq 0,05$ – skirtumas laikomas statistiškai nereikšmingu) ir Spearman'o koreliacinės analizės metodas ryšiams tarp kintamųjų nustatyti (reikšmingumo lygmuo $\alpha = 0,05$; jei koreliacijos koeficientas $r \geq 0,70$ – stiprus statistinis ryšys, $0,69 < r > 0,40$ – vidutinio stiprumo ryšys, $0,39 < r > 0,20$ – silpnas ryšys, jei $r \leq 0,19$ – nėra ryšio).

**Tyrimo ribotumai**. Internetinės apklausos duomenų rinkimo būdas gali lemti pasirinktos tiriamųjų imties kontrolės nepakankamumą, t. y. gali atsakyti ne tikslinis respondentas. Imties dydis sudarytas remiantis pateiktu apytiksliu socialinių darbuotojų, dirbančių Lietuvoje, skaičiumi, todėl imties dydis yra apytikslis. Egzistuoja sudaryto tyrimo instrumento validumo problema, nes anketa sudaryta autorės ir apklausa atliekama pirmą kartą. Tyrimo ribotumą taip pat gali sąlygoti nestabili teisinė sistema, lemianti pokyčius socialinio darbo ir pasitenkinimo juo srityje, todėl atlikto tyrimo 2019 m. spalio - lapkričio mėn. rezultatai gali nebeatitikti realios situacijos magistrinio darbo pristatymo metu.

**Tyrimo etika**. Apklausa atlikta elektroniniu paštu išsiuntus nuorodą į interneto tinklalapyje patalpintą anketą, nurodant tyrimo temą, tikslą, anketos pildymo trukmę, užtikrinant respondento konfidencialumą ir anonimiškumą. Anketos klausimai suformuluoti taip, kad nebūtų galima identifikuoti respondento, renkami tik apibendrinimui reikalingi duomenys. Respondentas laisvanoriškai pasirenka dalyvauti ar nedalyvauti apklausoje. Anketos formatas pasirinktas toks, kad bet kuriuo metu respondentas gali nutraukti dalyvavimą apklausoje. Siekiant užtikrinti grįžtamąjį ryšį, apklausos pradžioje nurodyti kontaktai, kuriais galima susisiekti kilus klausimams, norint sužinoti apibendrintus apklausos rezultatus ar kt.

## 3.2. Empirinio tyrimo rezultatų analizė

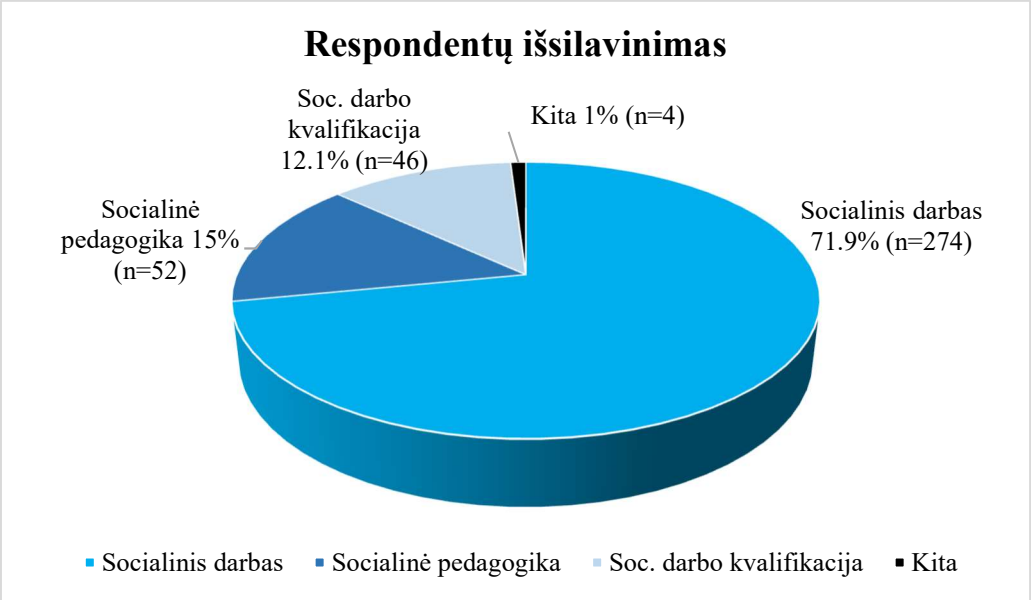
**Respondentų sociodemografinės charakteristikos.** Socialinių darbuotojų, dirbančių Lietuvoje, pasitenkinimo darbu tyrime dalyvavo 381 respondentas. Jauniausiam tyrimo dalyviui yra 22 metai, vyriausiam – 67 metai, vidutinis respondentų amžius 41,09 metai (st. nuokrypis 10,19). Pagal Lietuvos statistikos departamento (2019 m.) duomenis, vidutinis Lietuvos užimtų gyventojų amžius yra 43,7 metai, tad galima teigti, kad Lietuvos socialinio darbuotojo vidutinis amžius yra apie 2,6 m. mažesnis ir tai galima sieti su socialinio darbo kaip pakankamai jaunos profesijos ypatybe.




**13 pav.** Respondentų pasiskirstymas keturiose amžiaus grupėse

Respondentus suskirsčius į keturias amžiaus grupes, jaunimui (iki 29 metų) priklauso 15,2 proc. respondentų, beveik pusę sudaro tyrimo dalyviai, priklausantys 30-45 m. amžiaus grupei (48,6 proc.), daugiau kaip trečdalį (36 proc.) sudaro 46-65 m. amžiaus grupė ir 1 respondentas (0,3 proc.) yra vyresnis nei 65 metų (žr. 13 pav.). Iš respondentų pasiskirstymo amžiaus grupėse matyti, kad didžioji dalis socialinių darbuotojų Lietuvoje yra nuo 30 iki 65 metų amžiaus, jaunimui (iki 29 metų) ir pensinio amžiaus sulaukusiems asmenims socialinio darbo profesija nėra patraukli.

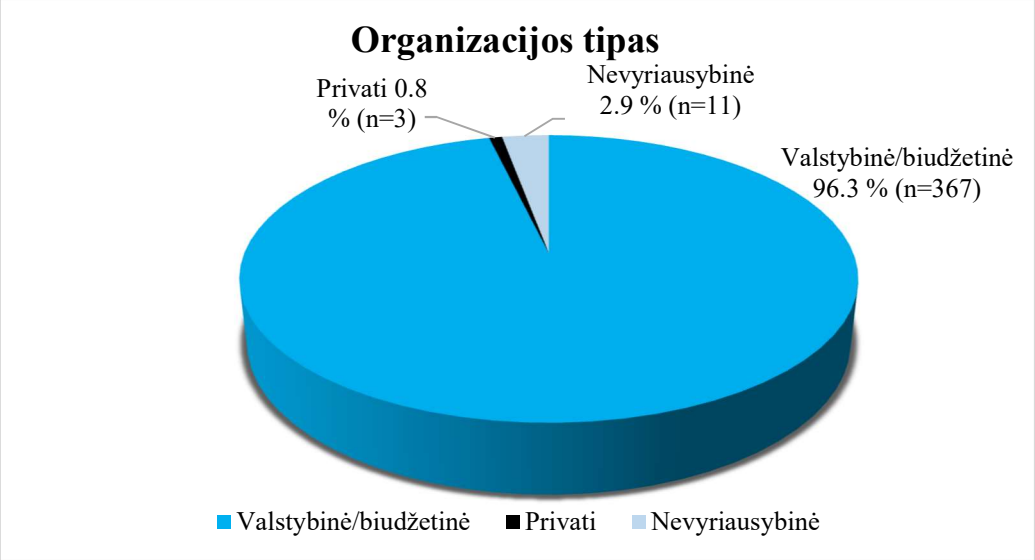
Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą pateiktas 14 pav.




**14 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

274 (71,9 proc.) respondentai nurodė turintys socialinio darbo išsilavinimą, 52 (15 proc.) tyrimo dalyviai nurodė įgiję socialinės pedagogikos išsilavinimą, 46 (12,1 proc.) respondentai teigė įgiję socialiniam darbui dirbti būtiną socialinio darbo kvalifikaciją, kai turi aukštąjį kitos mokslų srities išsilavinimą. Atsakymų variantą „Kita“ nurodė 4 (1 proc.) tyrimo dalyviai ir pažymėjo turintys du aukštojo mokslo išsilavinimus (3 respondentai), profesinį ir aukštąjį išsilavinimą nurodė turintis vienas respondentas. Apibendrinant tyrimo dalyvių išsilavinimą, galima teigti, kad tyrime dalyvauja tikslinis respondentas, nes pagal LR galiojančius teisės aktus, socialiniu darbuotoju turi teisę dirbti tik įgiję socialinio darbo, socialinės pedagogikos (su šeimomis ir vaikais) aukštąjį išsilavinimą ar būtinąją socialinio darbo profesinę kvalifikaciją tie, kurie turi įgiję kitos mokslų srities aukštąjį išsilavinimą.

Respondentų pasiskirstymas pagal organizacijos tipą pateiktas 15 pav.




**15 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal organizacijos tipą

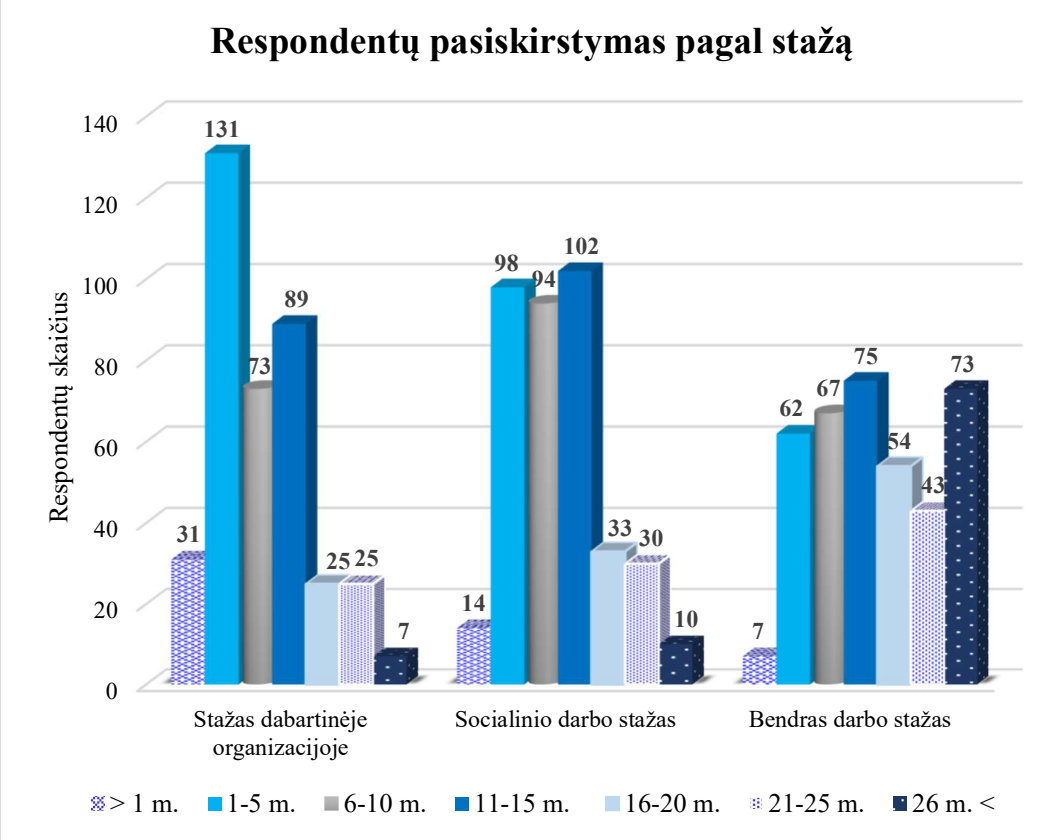
Didžioji dauguma respondentų – 367 (96,3 proc.) - dirba valstybinėse ar biudžetinėse įstaigose, trys tyrimo dalyviai (0,8 proc.) nurodė dirbantys privačiose socialines paslaugas teikiančiose įstaigose ir 11 (2,9 proc.) tyrimo dalyvių nurodė dirbantys nevyriausybinėse organizacijose. Pagal gautus tyrimo rezultatus galima daryti išvadą, kad Lietuvoje vyrauja viešasis sektorius ir dauguma socialinių darbuotojų atstovauja jam.

Tyrime dalyvavo respondentai, kurių vidutinis socialinio darbo stažas dabartinėje organizacijoje siekia 8,65 metus (st. nuokrypis 6,72). Dabartinėse organizacijose daugiausia dirba respondentų, turinčių 1-5 metus (34,4 proc.) ir 10-15 metų (23,4 proc.) socialinio darbo stažo, iki vienerių metų socialinio darbo stažo dabartinėje įstaigoje nurodė 31 (8,1 proc.)

respondentas, 26 metus ir daugiau dabartinėje įstaigoje dirba 7 (1,8 proc.) tyrimo dalyviai (žr. 16 pav.).

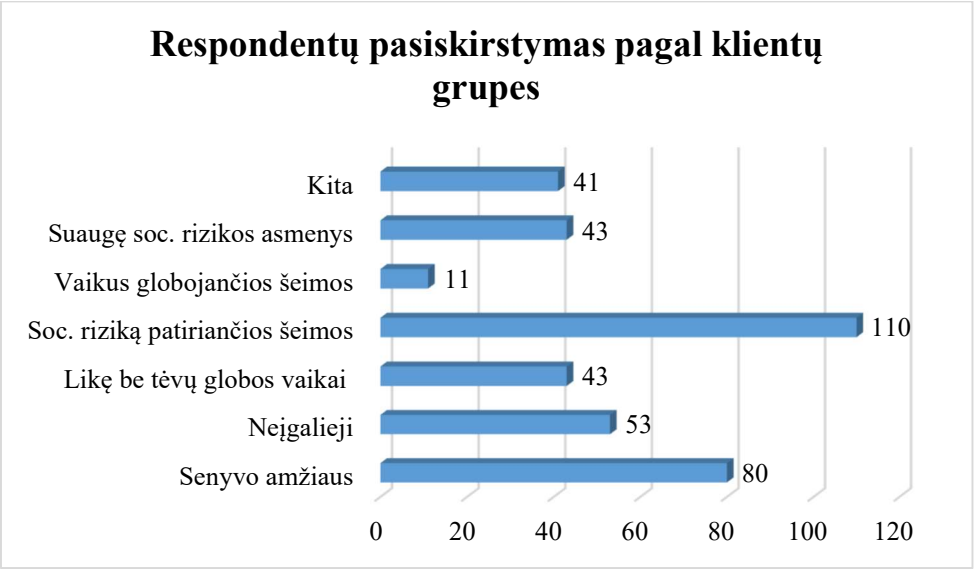
Respondentų bendras vidutinis socialinio darbo stažas sudaro 10,39 metus (st. nuokrypis 6,94). Dauguma tyrimo dalyvių (77,2 proc.) turi sukaupę nuo 1 iki 15 metų socialinio darbo stažo: 1-5 metus (25,7 proc.), 6-10 metų (24,7 proc.), 11-15 metų (26,8 proc.).

Bendras vidutinis darbo stažas siekia 16,06 metus (st. nuokrypis 10,11) ir yra gana tolygiai pasiskirstęs pagal visas stažo grupes. Bendrai vertinant respondentų pasiskirstymą pagal darbo stažą dabartinėje organizacijoje, bendrą socialinio darbo stažą ir bendrą darbo stažą, galima daryti prielaidą, kad 7 (1,8 proc.) tyrimo dalyviams pirmasis darbas yra socialinis darbas, 24 (6,3 proc.) respondentai dabartinėje organizacijoje taip pat yra naujai įsidarbinę asmenys, tačiau jau įgiję socialinio darbo patirties kitose įstaigose. 7 (1,8 proc.) respondentai dabartinėje įstaigoje dirba daugiau kaip 26 metus.




**16 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažo grupes

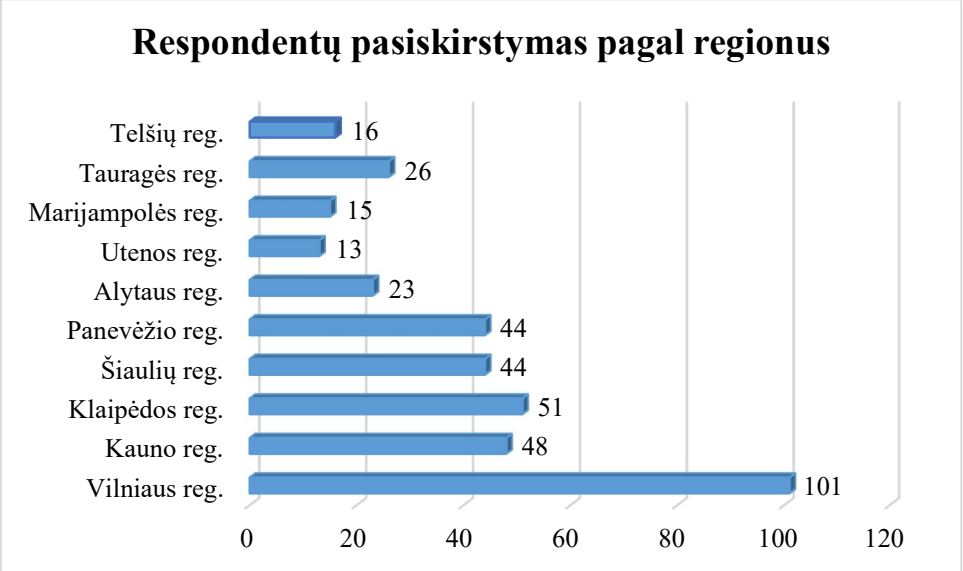
Tyrimo metu siekta išsiaiškinti, su kokia pagrindine klientų grupe dirba respondentai (žr. 17 pav.).




**17 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal pagrindinę klientų grupę

Beveik trečdalis (28,9 proc.) respondentų dirba su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, su senyvo amžiaus asmenimis ir jų šeimomis - 21 proc., su neįgaliaisiais - 13,9 proc., su likusiais be tėvų globos vaikais ir suaugusiais socialinės rizikos asmenimis nurodė dirbantys vienodas skaičius respondentų - 11,3 proc., variantą „ Kita“ pasirinko 10,8 proc. respondentų ir mažiausia dalis (2,9 proc.) tyrimo dalyvių nurodė dirbantys su šeimomis, kurios globoja vaikus.

Tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kuriame Lietuvos regione dirba respondentai (žr. 18 pav.).




**18 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal Lietuvos regionus

Vilniaus regione dirba 26,5 proc., Klaipėdos regione – 13,4 proc., Kauno regione – 12,6 proc., Šiaulių ir Panevėžio regionuose po 11,5 proc., Tauragės regione – 6,8 proc., Alytaus regione – 6 proc. respondentų, mažiausia tyrimo dalyvių dalis nurodė dirbantys Telšių (4,2 proc.), Marijampolės (3,9 proc.) ir Utenos (3,4 proc.) regionuose.

Tyrimo metu siekta nustatyti tyrimo dalyvių pasiskirstymą pagal darbo vietą (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo vietą

| Darbo vieta | Respondentų skaičius | Respondentų skaičius, proc. |
|---|---|---|
| Miestas | 223 | 58,5 |
| Kaimas | 158 | 41,5 |
| Viso | 381 | 100 |

Daugiau kaip pusė respondentų (58,5 proc.) nurodė dirbantys mieste, likusieji 41,5 proc. – kaime.

Profesinei sąjungai, atstovaujančiai socialinius darbuotojus, priklauso beveik trečdalis (27,6 proc.) respondentų (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal priklausymą profesinei sąjungai

| Priklauso profesinei sąjungai | Respondentų skaičius | Respondentų skaičius, proc. |
|---|---|---|
| Taip | 105 | 27,6 |
| Ne | 276 | 72,4 |
| Viso | 381 | 100 |

**Individualių pasitenkinimo darbu veiksnių tarpusavio sąsajos.** Siekiant išsiaiškinti respondentų individualių veiksnių (amžiaus, stažo dabartinėje organizacijoje, bendro socialinio darbo stažo ir bendro darbo stažo) statistiškai reikšmingus skirtumus su išsilavinimu (žr. 6 lentelę), gauti tyrimo rezultatai rodo, kad skirtumai yra reikšmingi ($p < 0,05$) visose grupėse. Atsižvelgiant į nurodytus rangų vidurkius, galima daryti išvadą, kad vyriausi respondentai turi įgytą socialinio darbo kvalifikaciją, o jauniausi – socialinio darbo aukštąjį išsilavinimą. Didžiausią stažą organizacijoje, bendrą socialinio darbo ir bendrą darbo stažą turi tyrimo dalyviai, įgiję socialinio darbo kvalifikaciją. Socialinės pedagogikos aukštąjį išsilavinimą nurodę respondentai turi mažiausią socialinio darbo stažą ir galima daryti prielaidą, jog respondentai, dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis ir vaikais, yra mažiau sukaupę profesinės darbo patirties už kitus socialinius darbuotojus.

6 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas respondentų išsilavinimo ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381)

| Individualus pasitenkinimo darbu veiksnys | Išsilavinimas | Rangų vidurkis | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Amžius | Socialinis darbas | 180,32 | 16,114 | 3 | 0,001 |
| | Socialinė pedagogika | 193,98 | | | |
| | Soc. darbo kvalifikacija | 250,6 | | | |
| | Kita | 194,88 | | | |
| Stažas dabartinėje organizacijoje | Socialinis darbas | 185,26 | 15,326 | 3 | 0,002 |
| | Socialinė pedagogika | 170,45 | | | |
| | Soc. darbo kvalifikacija | 247,39 | | | |
| | Kita | 228,88 | | | |
| Bendras socialinio darbo stažas | Socialinis darbas | 185,41 | 10,522 | 3 | 0,015 |
| | Socialinė pedagogika | 177,85 | | | |
| | Soc. darbo kvalifikacija | 239,5 | | | |
| | Kita | 203,5 | | | |
| Bendras darbo stažas | Socialinis darbas | 181,84 | 14,591 | 3 | 0,002 |
| | Socialinė pedagogika | 190,11 | | | |
| | Soc. darbo kvalifikacija | 248,47 | | | |
| | Kita | 170 | | | |

Tyrimo metu buvo nustatytas reikšmingas skirtumas tarp stažo dabartinėje organizacijoje ir organizacijos tipo ($x^2 = 11,309$, df = 2, p = 0,004) (žr. 7 lentelę). Palyginus minėtos grupės rangų vidurkius, matyti, kad mažiausią darbo stažą dabartinėje organizacijoje turi privačiame ir nevyriausybiniuose sektoriuose dirbantys respondentai. Kitose grupėse statistiškai patikimų skirtumų nenustatyta ($p > 0,05$). Iš gautų duomenų galima daryti prielaidą, kad privačios ir nevyriausybinės organizacijos yra pakankamai naujos, todėl ten dirbantieji turi sukaupę mažiausią socialinio darbo stažą dabartinėje organizacijoje.

7 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas organizacijos tipo ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381)

| Individualus pasitenkinimo darbu veiksnys | Organizacijos tipas | Rangų vidurkis | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Amžius | Valstybinė/biudžetinė | 192,66 | 2,276 | 2 | 0,321 |
| | Privati | 141,17 | | | |
| | Nevyriausybinė | 149,32 | | | |
| Stažas dabartinėje organizacijoje | Valstybinė/biudžetinė | 194,54 | 11,309 | 2 | 0,004 |
| | Privati | 44,17 | | | |
| | Nevyriausybinė | 112,77 | | | |
| Bendras socialinio darbo stažas | Valstybinė/biudžetinė | 193,04 | 3,814 | 2 | 0,149 |
| | Privati | 171,67 | | | |
| | Nevyriausybinė | 128,14 | | | |
| Bendras darbo stažas | Valstybinė/biudžetinė | 191,95 | 1,586 | 2 | 0,452 |
| | Privati | 217,5 | | | |
| | Nevyriausybinė | 151,95 | | | |

Lyginant respondentų pagrindinę klientų grupę ir kitus individualius pasitenkinimo darbu veiksnius, gauti statistiškai reikšmingi skirtumai ($p < 0,05$). Pateikti duomenys rodo (žr. 8 lentelę), kad respondentų amžiaus ir pagrindinės klientų grupės skirtumai yra statistiškai reikšmingi ($x^2 = 21,653$, $df = 6$, $p = 0,001$) ir, remiantis rangų vidurkiais, galima teigti, kad jauniausi respondentai dirba su vaikus globojančiomis šeimomis (rangų vidurkis 132,77), o vyriausi tyrimo dalyviai pasirinko atsakymų variantą „Kita“ (rangų vidurkis 244,98) ir nurodė dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis ir jų šeimomis (rangų vidurkis 216,16). Statistiškai reikšmingi skirtumai nustatyti tarp stažo dabartinėje organizacijoje ir pagrindinės respondentų klientų grupės ($x^2 = 27,439$, $df = 6$, $p = 0,000$). Lyginant rangų vidurkius matyti, kad mažiausią stažą dabartinėje organizacijoje turi dirbantys su vaikus globojančiomis šeimomis (rangų vidurkis 113,5), socialinę riziką patiriančiomis šeimomis (rangų vidurkis 156,53), o didžiausią darbo stažą dabartinėje organizacijoje turi vyriausi pagal amžių respondentai ir dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis ir jų šeimomis (rangų vidurkis 206,64) bei pasirinkę atsakymų variantą „Kita“ (rangų vidurkis 238,3). Statistiškai reikšmingi skirtumai nustatyti ir tarp bendro socialinio darbo stažo ir pagrindinės klientų grupės ($x^2 = 24,198$, $df = 6$, $p = 0,000$) bei bendro darbo stažo ir respondentų pagrindinės klientų grupės ($x^2 = 21,565$, $df = 6$, $p = 0,001$). Šių lyginamų grupių skirtumai analogiški stažo dabartinėje organizacijoje grupei, ir patys jauniausi, turintys mažiausiai sukaupę bendro darbo stažo, socialinio darbo stažo yra dirbantys su vaikus globojančiomis šeimomis (rangų vidurkiai atitinkamai 159,64 ir 146,27) bei dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis (rangų vidurkiai atitinkamai 165,01 ir 157,94). Apžvelgus respondentų pagrindinės klientų grupės ir kitų individualių pasitenkinimo darbu veiksnių (amžiaus, stažo dabartinėje organizacijoje, bendro socialinio darbo ir bendro darbo stažo) skirtumų palyginimus, galima daryti teorinę prielaidą, kad mažiausiai linkę keisti darbą pagal klientų grupes yra socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis (rangų vidurkiai užima tą pačią poziciją bendro socialinio darbo ir stažo dabartinėje organizacijoje grupėse). Ši prielaida rodo, kad galimai labiau patenkinti darbu yra būtent šią klientų grupę atstovaujantys socialiniai darbuotojai, nes darbo kaita rodytų didėjantį nepasitenkinimą darbu (Jiang, 2017; Joseph, 2017; Viningienė, 2014).

8 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas pagrindinės klientų grupės ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381)

| Individualus pasitenkinimo darbu veiksnys | Pagrindinė klientų grupė | Rangų vidurkis | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Amžius | Senyvo amžiaus | 216,16 | 21,653 | 6 | 0,001 |
| | Neįgalieji | 178,54 | | | |
| | Likę be tėvų vaikai | 172,07 | | | |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 174,84 | | | |
| | Vaikus globojančios šeimos | 132,77 | | | |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | 183,27 | | | |
| | Kita | 244,98 | | | |
| Stažas dabartinėje organizacijoje | Senyvo amžiaus | 206,64 | 27,439 | 6 | 0,000 |
| | Neįgalieji | 211,1 | | | |
| | Likę be tėvų globos vaikai | 194,03 | | | |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 156,53 | | | |
| | Vaikus globojančios šeimos | 113,5 | | | |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | 197 | | | |
| | Kita | 238,3 | | | |
| Bendras socialinio darbo stažas | Senyvo amžiaus | 210,69 | 24,198 | 6 | 0,000 |
| | Neįgalieji | 201 | | | |
| | Likę be tėvų globos vaikai | 184,8 | | | |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 157,94 | | | |
| | Vaikus globojančios šeimos | 146,27 | | | |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | 194,45 | | | |
| | Kita | 243,24 | | | |
| Bendras darbo stažas | Senyvo amžiaus | 205,51 | 21,565 | 6 | 0,001 |
| | Neįgalieji | 185,08 | | | |
| | Likę be tėvų globos vaikai | 189,33 | | | |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 165,01 | | | |
| | Vaikus globojančios šeimos | 159,64 | | | |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | 188,5 | | | |
| | Kita | 252,87 | | | |

Analizuojant tyrimo duomenis apie respondentų darbo vietos ir amžiaus, socialinio darbo stažo dabartinėje organizacijoje, bendro socialinio darbo stažo ir bendro darbo stažo skirtumus, gauti statistiškai reikšmingi duomenys (žr. 9 lentelę) visose grupėse ($p < 0,05$). Darbo vietos ir amžiaus statistiškai reikšmingi skirtumai ($U = 14147,5$, $z = -3,278$, $p = 0,001$) atskleidė, kad kaimo vietovėse dirba vyresni socialiniai darbuotojai nei mieste (rangų vidurkiai 212,96 ir 175,44). Nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai tarp stažo dabartinėje organizacijoje ir darbo vietos ($U = 12699,5$, $z = -4,653$, $p = 0,000$) leidžia daryti prielaidą, kad kaimo vietovėse dirbantieji yra vyresnio amžiaus ir sėslesni darbo vietos atžvilgiu. Bendro socialinio darbo stažo ir darbo vietos ($U = 14558,5$, $z = -2,892$, $p = 0,004$ ) bei bendro darbo stažo ir darbo vietos ($U = 14153$, $z = -3,273$, $p = 0,001$) skirtumai taip pat statistiškai reikšmingi ir patvirtina pateiktą prielaidą, kad kaimo vietovėse dirba vyresnio amžiaus, su didesne tiek socialinio darbo, tiek bendra darbine patirtimi socialiniai darbuotojai, kurie nėra linkę keisti darbo vietos (arba turi mažesnes galimybes).

9 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų darbo vietos ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381)

| Individualus pasitenkinimo darbu veiksnys | Priklausymas profesinei sąjungai | Rangų vidurkis | Mann-Whitney U | Z | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Amžius | Miestas | 175,44 | 14147,5 | -3,278 | 0,001 |
| | Kaimas | 212,96 | | | |
| Stažas dabartinėje organizacijoje | Miestas | 168,95 | 12699,5 | -4,653 | 0,000 |
| | Kaimas | 222,12 | | | |
| Bendras socialinio darbo stažas | Miestas | 177,28 | 14558,5 | -2,892 | 0,004 |
| | Kaimas | 210,36 | | | |
| Bendras darbo stažas | Miestas | 175,47 | 14153 | -3,273 | 0,001 |
| | Kaimas | 212,92 | | | |

Analizuojant individualių pasitenkinimo darbu veiksnių (amžiaus, stažo dabartinėje organizacijoje, bendro socialinio darbo stažo, bendro darbo stažo) ir Lietuvos regionų, kuriuose dirba respondentai, gauti statistiškai nepatikimi duomenys (visose grupėse $p > 0,05$) (žr. 4 priedo 20 lentelę).

Siekiant išsiaiškinti respondentų priklausymo/nepriklausymo juos atstovaujančiai profesinei sąjungai ir kitų individualių pasitenkinimo darbu veiksnių skirtumus (žr. 4 priedo 21 lentelę) statistiškai patikimų skirtumų taip pat nenustatyta (visose grupėse $p > 0,05$).

**Individualių pasitenkinimo darbu veiksnių sąsajos su bendru, išoriniu ir vidiniu pasitenkinimu darbu.** Siekiant atskleisti individualių pasitenkinimo darbu veiksnių reikšmę respondentų pasitenkinimui darbu, 10 lentelėje pateikiami duomenys apie bendrą pasitenkinimo darbu vidurkį ir išorinių bei vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių išvestinių vidurkių sumą (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. Respondentų bendro pasitenkinimu darbu, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkiai pagal individualius respondento veiksnius suskirstytose grupėse (n=381)

| Respondentų individualūs veiksniai | | Bendro pasitenkinimo darbu vidurkis (3,27) | Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis (3,29) | Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis (3,25) |
|---|---|---|---|---|
| Amžiaus grupė | < 29 m. | ***3,37*** | ***3,41*** | **3,32** |
| | 30-45 m. | 3,26 | 3,29 | 3,24 |
| | 46-65 m. | 3,23 | 3,24 | 3,22 |
| | > 65 m. | ***4,23*** | ***4,52*** | ***3,93*** |
| Išsilavinimas | Socialinis darbas | 3,3 | 3,33 | 3,27 |
| | Socialinė pedagogika | 3,23 | 3,21 | 3,25 |
| | Soc. darbo kvalifikacija | 3,19 | 3,2 | 3,17 |
| | Kita | ***2,63*** | ***2,75*** | ***2,52*** |

Lentelės tęsinys kitame puslapyje

| Respondentų individualūs veiksniai | | Bendro pasitenkinimo darbu vidurkis (3,27) | Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis (3,29) | Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis (3,25) |
|---|---|---|---|---|
| Stažas dabartinėje organizacijoje | < 1 m. | ***3,43*** | ***3,43*** | ***3,42*** |
| | 1-5 m. | 3,23 | 3,25 | 3,21 |
| | 6-10 m. | 3,2 | 3,25 | *3,15* |
| | 11-15 m. | 3,25 | 3,23 | 3,26 |
| | 16-20 m. | ***3,49*** | ***3,54*** | ***3,43*** |
| | 21-25 m. | *3,39* | *3,4* | *3,37* |
| | > 26 m. | *3,11* | *3,24* | *2,98* |
| Bendras socialinio darbo stažas | < 1 m. | *3,38* | *3,44* | *3,32* |
| | 1-5 m. | 3,26 | 3,28 | 3,24 |
| | 6-10 m. | 3,17 | 3,21 | 3,13 |
| | 11-15 m. | 3,25 | 3,24 | 3,26 |
| | 16-20 m. | ***3,54*** | ***3,56*** | ***3,52*** |
| | 21-25 m. | 3,33 | 3,35 | 3,31 |
| | > 26 m. | 3,25 | *3,4* | *3,11* |
| Bendras darbo stažas | <1 m. | ***3,71*** | ***3,88*** | ***3,53*** |
| | 1-5 m. | 3,24 | 3,27 | 3,22 |
| | 6-10 m. | 3,21 | 3,24 | 3,17 |
| | 11-15 m. | 3,21 | 3,23 | 3,19 |
| | 16-20 m. | ***3,42*** | ***3,42*** | ***3,42*** |
| | 21-25 m. | 3,34 | 3,33 | 3,34 |
| | > 26 m. | 3,34 | 3,25 | *3,19* |
| Organizacijos tipas | Valstybinė/biudžetinė | 3,26 | 3,28 | 3,23 |
| | Privati | ***3,65*** | ***3,49*** | ***3,81*** |
| | Nevyriausybinė | ***3,6*** | ***3,54*** | ***3,66*** |
| Klientų grupė | Senyvo amžiaus | ***3,41*** | ***3,5*** | 3,31 |
| | Neįgalieji | 3,28 | 3,27 | 3,3 |
| | Likę be tėvų globos vaikai | 3,3 | 3,25 | 3,34 |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 3,31 | 3,27 | 3,34 |
| | Vaikus globojančios šeimos | ***3,07*** | ***3,16*** | ***2,98*** |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | ***3,1*** | ***3,2*** | ***2,99*** |
| | Kita | ***3,09*** | ***3,13*** | ***3,05*** |
| Darbo vieta | Miestas | 3,31 | 3,32 | 3,3 |
| | Kaimas | 3,21 | 3,25 | *3,18* |
| Regionas | Vilniaus reg. | ***3,43*** | ***3,48*** | ***3,38*** |
| | Kauno reg. | *3,16* | 3,18 | 3,14 |
| | Klaipėdos reg. | 3,28 | 3,27 | 3,3 |
| | Šiaulių reg. | *3,03* | *3,03* | *3,04* |
| | Panevėžio reg. | 3,38 | ***3,45*** | 3,3 |
| | Alytaus reg. | *3,06* | *2,98* | *3,13* |
| | Utenos reg. | *2,87* | *2,88* | *2,86* |
| | Marijampolės reg. | ***3,43*** | ***3,47*** | ***3,4*** |
| | Tauragės reg. | ***3,42*** | ***3,49*** | ***3,35*** |
| | Telšių reg. | *3,13* | *3,08* | *3,18* |
| Priklausymas profesinei sąjungai | Taip | 3,34 | 3,36 | 3,33 |
| | Ne | 3,24 | 3,26 | 3,22 |

Nors duomenys rodo, kad aukščiausią pasitenkinimą darbu jaučia respondentai virš 65 metų amžiaus ir jaunimas (iki 29 metų amžiaus) ir gauti rezultatai patvirtintų prielaidą apie vyresnio amžiaus darbuotojų ir didėjančio pasitenkinimo darbu sąsajas (Itzick ir kt., 2018; Jiang ir kt., 2019; Viningienė, 2014), tačiau atlikus Spearman'o koreliacinė analizę ryšiams tarp amžiaus ir bendro pasitenkinimo darbu nustatyti, gauti statistiškai nereikšmingi duomenys ($p = 0,771$) (žr. 4 priedo 22 lentelę).

Žemiausią pasitenkinimą darbu pagal respondentų išsilavinimą jaučia tie, kurie pasirinko variantą "Kita" (turintys įgiję du išsilavinimus). Šie gauti rezultatai iš dalies sutampa su V. Ožeraitienės ir kt. (2014) atliktu tyrimu, kuriame teigiama, kad kuo aukštesnis išsilavinimas, tuo mažesnį pasitenkinimą darbu jaučia darbuotojas. Siekiant nustatyti respondentų išsilavinimo ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkių skirtumus, pritaikytas Kruskal'io-Wallis'o kriterijus, kuriuo nustatyta, kad statistiškai patikimų skirtumų išsilavinimo grupėse nenustatyta ($p > 0,05$) (žr. 4 priedo 23 lentelę).

Aukštesnis pasitenkinimo darbu vidurkis būdingesnis tiems respondentams, kurių darbo stažas dabartinėje darbovietėje ir bendras socialinio darbo stažas yra 16-20 metų ir tų, kurie nurodė dirbantys iki vienerių metų. Reikšmingas skirtumas pastebėtas tarp respondentų, kurie dirba iki vienerių metų ir tai yra pirmasis jų darbas (stažas dabartinėje įstaigoje ir bendras darbo stažas nurodytas vienodas). Pagal gautus duomenis galima daryti prielaidą, kad pasitenkinimo darbu lygis didesnis tarp tų respondentų, kuriems socialinis darbas yra pirmasis jų darbas. Nors Spearman'o koreliacinės analizės metodas rodo, kad visos darbo stažo grupės ir bendras pasitenkinimas darbu statistiškai nekoreliuoja ($p > 0,05$) (žr. 4 priedo 22 lentelę), tačiau gauti vidurkių skirtumai rodo tendencijas ir verti išsamesnių tyrinėjimų.

Skalių vidurkiai rodo (žr. 10 lentelę), kad reikšmingai aukštesnis pasitenkinimas darbu būdingesnis privačiose (vidurkis 3,65) ir nevyriausybinėse organizacijose (vidurkis 3,60) dirbantiems respondentams ir akcentuotina privačiose įstaigose dirbančių respondentų pasitenkinimui darbu vidinių veiksnių svarba (vidurkis 3,81). Didesnį pasitenkinimą darbu dirbant privačiose organizacijose akcentavo R. Flores ir kt. (2012), kurie atlikto tyrimo metu nustatė, kad privačiose įstaigose dirbančių socialinių darbuotojų bendras pasitenkinimo darbu vidurkis ženkliai viršija viešajame sektoriuje dirbančiųjų bendrą pasitenkinimo darbu vidurkį. Siekiant atlikti išsamesnę analizę ir išnagrinėti bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių ir organizacijos tipo skirtumus (žr. 11 lentelę), nustatyti statistiškai nereikšmingi skirtumai tarp bendro ($p = 0,095$) ir išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių ($p = 0,435$ ), tačiau vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis statistiškai reikšmingas ($x^2 = 8,536$, $df = 2$, $p = 0,014$) organizacijos tipo atžvilgiu. Iš pateiktų rangų vidurkių matyti, kad reikšmingai aukštesnį vidinį pasitenkinimą darbu jaučia dirbantieji privačiose (rangų vidurkis

286,17) ir nevyriausybinėse (rangų vidurkis 272,14) organizacijose ir gauti duomenys sutampa su mokslinėje literatūroje pateikiamomis išvadomis dėl aukštesnio pasitenkinimo darbu ir vidinių motyvuojančių veiksnių svarbos dirbant nurodytose organizacijose (Flores ir kt., 2012; Šinkūnienė ir Katkonienė, 2010).

11 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas organizacijos tipo ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams nustatyti (n=381)

| | Organizacijos tipas | Rangų vidurkiai | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis | Valstybinė/biudžetinė | 188,61 | 4,718 | 2 | 0,095 |
| | Privati | 248 | | | |
| | Nevyriausybinė | 255,23 | | | |
| Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | Valstybinė/biudžetinė | 189,6 | 1,666 | 2 | 0,435 |
| | Privati | 216 | | | |
| | Nevyriausybinė | 231 | | | |
| Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | Valstybinė/biudžetinė | 187,79 | 8,536 | 2 | 0,014 |
| | Privati | 286,17 | | | |
| | Nevyriausybinė | 272,14 | | | |

Pagal skalių vidurkius (žr. 10 lentelę) aukščiausią pasitenkinimą darbu jaučia respondentai, dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis ir jų šeimomis (vidurkis 3,41), su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis (vidurkis 3,31), likusiais be tėvų globos vaikais (vidurkis 3,3). Žemesnis pasitenkinimas darbu būdingesnis darbuotojams, dirbantiems su vaikus globojančiomis šeimomis (vidurkis 3,07), suaugusiais socialinės rizikos asmenimis (vidurkis 3,1) ir pasirinkusiems variantą "Kita" (vidurkis 3,09). Pagal Kruskal'io-Wallis'o kriterijų analizuojant respondentų nurodytos pagrindinės klientų grupės ir bendro, išorinio ir vidinio pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumus (žr. 12 lentelę), nustatyta, kad statistiškai reikšmingai skiriasi bendro pasitenkinimo darbu ($x^2 = 13,15$, df = 6, p = 0,041) ir vidinio pasitenkinimo darbu veiksnių skalės ($x^2 = 20,024$, df = 6, p = 0,003) vidurkių grupėse, o statistiškai reikšmingas skirtumas tarp pagrindinės klientų grupės ir išorinio pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkio nenustatytas ($x^2 = 10,772$, df = 6, p = 0,096). Iš pateiktų rangų vidurkių galima daryti išvadą, kad dirbantieji su senyvo amžiaus asmenimis respondentai tikrai jaučia aukštesnį bendrą pasitenkinimą darbu (rangų vidurkis 216,33), o vidinį pasitenkinimą darbu galimai didesnį jaučia dirbantieji su socialinę riziką patiriančiomis šeimomis (rangų vidurkis 208,55). L. Žalimienė ir kt. (2013), tyrinėję profesinės gerovės sąsajas socialinių paslaugų sektoriuje, pabrėžė socialinių darbuotojų, dirbančių su suaugusiais socialinės rizikos asmenimis (nakvynės namuose) žemą pasitenkinimą darbu ir ši teorinė išvada pasitvirtino: respondentai, dirbantys su suaugusiais socialinės rizikos asmenimis jaučia žemiausią bendrą

(rangų vidurkis 156,53) ir vidinį pasitenkinimą darbu (rangų vidurkis 139,72) palyginus su kitomis klientų grupėmis.

12 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas pagrindinės klientų grupės ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams nustatyti (n=381)

| | Pagrindinė klientų grupė | Rangų vidurkiai | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis | Senyvo amžiaus | 216,33 | 13,15 | 6 | 0,041 |
| | Neįgalieji | 195,66 | | | |
| | Likę be tėvų globos vaikai | 197,52 | | | |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 196,01 | | | |
| | Vaikus globojančios šeimos | 166,55 | | | |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | 156,53 | | | |
| | Kita | 157,96 | | | |
| Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | Senyvo amžiaus | 223,53 | 10,772 | 6 | 0,096 |
| | Neįgalieji | 190,32 | | | |
| | Likę be tėvų globos vaikai | 187,2 | | | |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 186,72 | | | |
| | Vaikus globojančios šeimos | 181,68 | | | |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | 174,6 | | | |
| | Kita | 163,59 | | | |
| Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | Senyvo amžiaus | 203,02 | 20,024 | 6 | 0,003 |
| | Neįgalieji | 201,38 | | | |
| | Likę be tėvų globos vaikai | 205,95 | | | |
| | Soc. riziką patiriančios šeimos | 208,55 | | | |
| | Vaikus globojančios šeimos | 147,59 | | | |
| | Suaugę soc. rizikos asmenys | 139,72 | | | |
| | Kita | 156,8 | | | |

Pagal skalių vidurkius (žr. 10 lentelę) išryškėjo Vilniaus (vidurkis 3,43), Marijampolės (vidurkis 3,43) ir Tauragės (vidurkis 3,42) regionuose dirbančių respondentų aukštesnis bendras pasitenkinimas darbu lyginant su kituose regionuose dirbančiaisiais bei išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių svarba. Reikšmingai žemesnis pasitenkinimas darbu vyrauja tarp Utenos (vidurkis 2,87) regione dirbančių tyrimo dalyvių. Siekiant išsiaiškinti regiono, kuriame dirba respondentas ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumus, matyti (žr. 13 lentelę), kad visų skalių skirtumai yra statistiškai reikšmingi ($p < 0,05$). Analizuojant bendro pasitenkinimo darbu vidurkių skalės ($x^2 = 28,375$, $df = 9$, $p = 0,001$) rangų vidurkius, nustatyta, kad aukščiausią bendrą pasitenkinimą darbu jaučia Marijampolės (rangų vidurkis 222,03), Tauragės (rangų vidurkis 220,75), Vilniaus (rangų vidurkis 218,93) regionuose dirbantys respondentai, o mažiausi rangų vidurkiai (113,96). nustatyti Utenos regione. Panašūs rezultatai gauti ir palyginus išorinio pasitenkinimo darbu veiksnių skalės ($x^2 = 31,123$, $df = 9$, $p = 0,000$) vidurkį su regionais: aukščiausi vidurkių rangai nustatyti Tauragės (rangų vidurkis 224,87), Marijampolės (rangų vidurkis 221,8) ir Vilniaus (220,92) regionuose, o žemiausi – Utenos regiono grupėje (rangų vidurkis 124,81). Vidinio

pasitenkinimo darbu veiksnių skalės ($x^2$ = 19,232, df = 9, p = 0,023) vidurkį palyginus su regionais, aukščiausiais rangų vidurkiais pasižymi Marijampolės (rangų vidurkis 219,73), Vilniaus (rangų vidurkis 214,15) ir Tauragės (rangų vidurkis 211,52) regionų grupės, o žemiausias - taip pat Utenos regiono grupėje (rangų vidurkis 121,27). Apibendrinant gautus rezultatus, galima daryti išvadą, kad labiausiai patenkinti darbu yra dirbantieji Vilniaus, Marijampolės ir Tauragės regionuose, o žemiausią pasitenkinimą darbu jaučia Utenos regione dirbantys respondentai. Pasitenkinimo darbu pasiskirstymą pagal regionus iš dalies galima sieti su socialinių darbuotojų darbo užmokesčiu, kuris Vilniaus regione nurodytas kaip didžiausias Lietuvoje, o Utenos regione – pats mažiausias (LR SADM 2019 m. I pusmečio duomenimis).

13 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas regiono ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams nustatyti (n=381)

| | Regionas | Rangų vidurkiai | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis | Vilniaus reg. | 218,93 | 28,375 | 9 | 0,001 |
| | Kauno reg. | 173,25 | | | |
| | Klaipėdos reg. | 193,45 | | | |
| | Šiaulių reg. | 147,91 | | | |
| | Panevėžio reg. | 208,36 | | | |
| | Alytaus reg. | 152,37 | | | |
| | Utenos reg. | 113,96 | | | |
| | Marijampolės reg. | 222,03 | | | |
| | Tauragės reg. | 220,75 | | | |
| | Telšių reg. | 171,59 | | | |
| Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | Vilniaus reg. | 220,92 | 31,123 | 9 | 0,000 |
| | Kauno reg. | 172,95 | | | |
| | Klaipėdos reg. | 186,01 | | | |
| | Šiaulių reg. | 149,65 | | | |
| | Panevėžio reg. | 214,84 | | | |
| | Alytaus reg. | 143,37 | | | |
| | Utenos reg. | 124,81 | | | |
| | Marijampolės reg. | 221,8 | | | |
| | Tauragės reg. | 224,87 | | | |
| | Telšių reg. | 158,72 | | | |
| Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | Vilniaus reg. | 214,15 | 19,232 | 9 | 0,023 |
| | Kauno reg. | 175,25 | | | |
| | Klaipėdos reg. | 200,65 | | | |
| | Šiaulių reg. | 153,44 | | | |
| | Panevėžio reg. | 195,82 | | | |
| | Alytaus reg. | 171,39 | | | |
| | Utenos reg. | 121,27 | | | |
| | Marijampolės reg. | 219,73 | | | |
| | Tauragės reg. | 211,52 | | | |
| | Telšių reg. | 175,94 | | | |

Skalių vidurkių duomenys rodo (žr. 10 lentelę), kad respondentai, dirbantys mieste (bendro pasitenkinimo darbu vidurkis 3,31) ir priklausantys profesinei sąjungai, atstovaujančiai socialinius darbuotojus (bendro pasitenkinimo darbu vidurkis 3,34), yra galimai labiau patenkinti darbu už dirbančius kaimo vietovėse (bendro pasitenkinimo darbu vidurkis 3,21) ir

nepriklausančius profesinei sąjungai (bendro pasitenkinimo darbu vidurkis 3,24). Siekiant patikrinti šią prielaidą, pritaikytas Mann'o – Whitney'o kriterijus, tačiau statistiškai reikšmingo skirtumo bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių ir darbo vietos ($p > 0,05$) (žr. 4 priedo 24 lentelę) bei priklausymo profsąjungai ($p > 0,05$) atžvilgiu nenustatyta (žr. 4 priedo 25 lentelę).

Apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis apie respondentų individualių pasitenkinimo darbu veiksnių tarpusavio ir bendro, išorinio ir vidinio pasitenkinimo darbu veiksnių sąsajas, gauti prieštaringi ir nevisai patikimi duomenys.

**Pasitenkinimas darbu pagal išorinius ir vidinius pasitenkinimo darbu veiksnius.** Tyrimas atskleidė, kad bendras pasitenkinimo darbu vidurkis penkiabalėje Likert'o skalėje yra 3,27 (st. nuokrypis 0,590). Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių subskalių bendras išvestinis vidurkis yra 3,29 (žr. 14 lentelę). Iš gautų duomenų matyti, kad respondentai labiausiai patenkinti tarpusavio santykiais su bendradarbiais (vidurkis 3,57, st. nuokrypis 1,063), vadovavimo stiliumi savo organizacijoje (vidurkis 3,56, st. nuokrypis 0,935). Darbo vietos saugumas (vidurkis 3,43, st. nuokrypis 0,882), organizacijos politika (vidurkis 3,41, st. nuokrypis 0,991) ir darbo sąlygos (vidurkis 3,37, st. nuokrypis 1,105) viršija išorinių pasitenkinimo veiksnių skalės bendrą vidurkį (3,29), todėl galima daryti prielaidą, kad šiais aspektais respondentai taip pat yra labiau patenkinti nei nepatenkinti. Mažiausiai respondentai patenkinti darbo užmokesčiu (vidurkis 2,75, st. nuokrypis 1,013) ir užimamu statusu (vidurkis 2,93, st. nuokrypis 1,123). S. Marmo ir C. Berkman (2018) taip pat aktualizavo darbo užmokestį, kaip vieną iš labiausiai nepasitenkinimą darbu lemiantį išorinį veiksnį socialinių darbuotojų tarpe ir gauti tyrimo rezultatai tai patvirtina. Minėti autoriai savo tyrime akcentavo ir kitą aspektą – darbo vietos saugumą – kuriuo labiausiai nepatenkinti socialiniai darbuotojai, tačiau gauti tyrimo rezultatai rodo, kad darbo vietos saugumu respondentai yra labiau patenkinti nei nepatenkinti.

14 lentelė. Respondentų išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių subskalių ir bendras skalės vidurkiai (n=381)

| Išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai | Subskalės vidurkis | St. nuokrypis |
|---|---|---|
| Darbo užmokestis | 2,75 | 1,013 |
| Vadovavimo stilius | 3,56 | 0,935 |
| Organizacijos politika | 3,41 | 0,991 |
| Santykiai su bendradarbiais | 3,57 | 1,063 |
| Darbo sąlygos | 3,37 | 1,105 |
| Užimamas statusas | 2,93 | 1,123 |
| Darbo vietos saugumas | 3,43 | 0,882 |
| *Bendras skalės vidurkis* | 3,29 | 0,676 |

Respondentų vidinių pasitenkinimo veiksnių subskalių vidurkių ir bendro skalės vidurkio (vidurkis 3,25, st. nuokrypis 0,585) duomenų (žr. 15 lentelę) analizė rodo, kad respondentai labiausiai patenkinti viešojo sektoriaus interesų išpildymu (vidurkis 3,91, st. nuokrypis 0,828), kvalifikacijos kėlimo galimybėmis (vidurkis 3,4, st. nuokrypis 1,102), atsakomybės ir autonomijos suteikimu (vidurkis 3,34, st. nuokrypis 0,913). Viešojo sektoriaus interesas, kaip vienas iš svarbiausių vidinio pasitenkinimo darbu aspektų, lemiančių socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu aukštesnį lygį, pabrėžiamas S. Marmo ir C. Berkman (2018), R. Flores ir kt. (2012) atliktuose tyrimuose. Taigi galima daryti prielaidą, kad respondentai labiausiai patenkinti viešojo sektoriaus keliamų lūkesčių savo profesinei veiklai išpildymu, ir tai vienas iš labiausiai patenkintų vidinių pasitenkinimo darbu aspektų. Vis dėl to vienareikšmiškos išvados daryti negalima, nes dauguma respondentų (96,3 proc., n=367) dirba viešajame sektoriuje ir visuomenės poreikių tenkinimas tiesiogiai siejasi su specifiniu darbo lauku. Mažiausiai respondentai patenkinti darbo pobūdžiu (vidurkis 2,95, st. nuokrypis 0,842), pripažinimu darbe (vidurkis 2,96, st. nuokrypis 1,04), karjeros galimybėmis (vidurkis 3,07, st. nuokrypis 0,887) bei asmeniniais pasiekimais darbe (vidurkis 3,11, st. nuokrypis 0,735). Karjeros galimybių ribotumą socialiame darbe akcentavo S. Marmo ir C. Berkman (2018), kurių atliktame tyrime Jungtinėse Amerikos Valstijose (toliau-JAV) dirbantys socialiniai darbuotojai nurodė labiausiai nepatenkinti būtent karjeros galimybėmis. Tačiau gauti tyrimo duomenys rodo, kad labiausiai respondentai Lietuvoje nepatenkinti darbo pobūdžiu ir pripažinimu darbe ir tik trečioje vietoje nurodo karjeros galimybes kaip neigiamai pasitenkinimą darbu veikiantį aspektą.

15 lentelė. Respondentų vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių subskalių ir bendras skalės vidurkiai (n=381)

| Vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai | Subskalės vidurkis | St. nuokrypis |
|---|---|---|
| Karjera | 3,07 | 0,887 |
| Kvalifikacijos kėlimas | 3,4 | 1,102 |
| Darbo pobūdis | 2,95 | 0,842 |
| Viešojo sektoriaus interesas | 3,91 | 0,828 |
| Pripažinimas darbe | 2,96 | 1,04 |
| Asmeniniai pasiekimai | 3,11 | 0,735 |
| Atsakomybė ir autonomija | 3,34 | 0,913 |
| *Bendras skalės vidurkis* | 3,25 | 0,585 |

Nors gauti skirtumai tarp išvestinių išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių subskalių bendrų vidurkių nėra pakankamai reikšmingi (vidurkių skirtumas 0,04), tačiau galima daryti prielaidą, kad tyrimo dalyviai labiau patenkinti išoriniais pasitenkinimo darbu aspektais

nei vidiniais pasitenkinimo darbu veiksniais. Gauta prielaida prieštarauja daugumai mokslinių darbų (Jovarauskaitė ir Tolutienė, 2010; Smith ir Shields, 2013; Marmo ir Berkman, 2018), kuriuose akcentuojamas didesnis vidinis socialinių darbuotojų pasitenkinimas darbu.

Respondentų bendro pasitenkinimo darbu su išoriniais pasitenkinimo darbu veiksniais ryšiams nustatyti taikytas Spearman'o koreliacinės analizės metodas (žr. 16 lentelę). Nustatyta stipriausia teigiama koreliacija tarp bendro pasitenkinimo darbu ir organizacijos politikos (r = 0,804, p = 0,00), vyraujančio vadovavimo stiliaus organizacijoje (r = 0,718, p = 0,00) ir darbo sąlygų (r = 0,701, p = 0,00). Teigiamas vidutinio stiprumo statistinis ryšys nustatytas tarp bendro pasitenkinimo darbu ir darbo vietos saugumo (r = 0,674, p = 0,00), tarpusavio santykių su bendradarbiais (r = 0,557, p = 0,00), darbo užmokesčio (r = 0,543, p = 0,00) ir užimamo statuso (r = 0,413, p = 0,00). Gauti rezultatai leidžia daryti išvadą, kad labiausiai bendras pasitenkinimo darbu vidurkis didėja priklausomai nuo socialinių darbuotojų pozityvaus vertinimo organizacijos politikos, taikomo vadovavimo stiliaus ir suteiktų tinkamų darbo sąlygų atžvilgiu. Šių išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių svarba akcentuojama D. B. Smith ir J. Shields (2013), R. Naujanienė ir kt. (2016) atliktuose tyrimuose, tačiau prieštarauja autoriams M. L. Shier ir J. R. Graham (2010), S. Marmo ir C. Berkman (2018), kurie išskyrė gerus tarpusavio santykius su bendradarbiais kaip vieną reikšmingiausių aspektų, lemiančių pasitenkinimo darbu didėjimą.

16 lentelė. Bendro pasitenkinimo darbu ir išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių Spearman'o koreliacijos koeficientai (n=381)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis (1) | 1 | | | | | | | |
| Darbo užmokestis (2) | 0,543** | 1 | | | | | | |
| Vadovavimo stilius (3) | 0,718** | 0,361** | 1 | | | | | |
| Organizacijos politika (4) | 0,804** | 0,433** | 0,665** | 1 | | | | |
| Santykiai su bendradarbiais (5) | 0,557** | 0,231** | 0,389** | 0,443** | 1 | | | |
| Darbo sąlygos (6) | 0,701** | 0,369** | 0,453** | 0,569** | 0,357** | 1 | | |
| Užimamas statusas (7) | 0,413** | 0,137** | 0,160** | 0,210** | 0,179** | 0,194** | 1 | |
| Darbo vietos saugumas (8) | 0,674** | 0,367** | 0,450** | 0,513** | 0,384** | 0,508** | 0,231** | 1 |

** p < 0,01

Bendro respondentų pasitenkinimo darbu ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių tarpusavio ryšių analizė (žr. 17 lentelę) parodė, kad visi ryšiai yra statistiškai reikšmingi ($p < 0,01$). Iš pateiktų duomenų matyti, kad bendras pasitenkinimas darbu labiausiai statistiškai koreliuoja su pripažinimu darbe ($r = 0,739$, $p = 0,00$) ir nustatytas ryšys yra stiprus. Vidutinio stiprumo ryšys nustatytas tarp bendro pasitenkinimo darbu ir karjeros galimybių ($r = 0,681$, $p = 0,00$), asmeninių pasiekimų ($r = 0,643$, $p = 0,00$), darbo pobūdžio ($r = 0,589$, $p = 0,00$), atsakomybės ir autonomijos ( $r = 0,544$, $p = 0,00$) ir kvalifikacijos kėlimo galimybių ($r = 0,478$, $p = 0,00$). Viešojo sektoriaus interesas ir bendras pasitenkinimas darbu statistiškai reikšmingai koreliuoja ($p = 0,00$), tačiau nustatytas ryšys silpnas ($r = 0,399$). Prielaida apie karjeros galimybes, kurios autorių S. Marmo ir C. Berkman (2018), J. R. Graham ir kt. (2013) išskirtos kaip reikšmingiausiai lemiančios bendrą pasitenkinimą darbu, pasitvirtinto iš dalies.

17 lentelė. Bendro pasitenkinimo darbu ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių Spearman'o koreliacijos koeficientai (n=381)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis (1) | 1 | | | | | | | |
| Karjera (2) | 0,681** | 1 | | | | | | |
| Kvalifikacijos kėlimas (3) | 0,478** | 0,332** | 1 | | | | | |
| Darbo pobūdis (4) | 0,589** | 0,304** | 0,264** | 1 | | | | |
| Viešojo sektoriaus interesas (5) | 0,399** | 0,186** | 0,143** | 0,236** | 1 | | | |
| Pripažinimas darbe (6) | 0,739** | 0,495** | 0,300** | 0,415** | 0,321** | 1 | | |
| Asmeniniai pasiekimai (7) | 0,643** | 0,358** | 0,233** | 0,428** | 0,240** | 0,568** | 1 | |
| Atsakomybė ir autonomija (8) | 0,544** | 0,338** | 0,219** | 0,267** | 0,182** | 0,342** | 0,341** | 1 |

** $p < 0,01$

Apibendrinant Spearman'o koreliacijos analizės metodu gautus duomenis, galima teigti, kad visi išoriniai ir vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai statistiškai reikšmingai koreliavo su bendro pasitenkinimo darbu vidurkiu ir socialinių darbuotojų teigiamai įvertinta organizacijos politika, vadovavimo stilius organizacijoje, darbo sąlygos ir pripažinimas darbe turi reikšmę bendram pasitenkinimui darbu.

***Tyrimo rezultatų aptarimas ir diskusija.*** *Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima pateikti sociodemografinį Lietuvoje dirbančio socialinio darbuotojo portretą: vidutinis amžius yra 41,09 metai (st. nuokrypis 10,19), turi įgijęs socialinio darbo išsilavinimą (71,9 proc.), dirba viešajame sektoriuje (96,3 proc.), vidutinis socialinio darbo stažas dabartinėje organizacijoje siekia 8,65 metus (st. nuokrypis 6,72), bendras vidutinis socialinio darbo stažas sudaro 10,39 metus (st. nuokrypis 6,94), bendras vidutinis darbo stažas siekia 16,06 metus (st. nuokrypis 10,11), darbo vieta yra mieste (58,5 proc.) ir nepriklauso profesinei sąjungai, atstovaujančiai socialinius darbuotojus (72,4 proc.).*

*Individualių pasitenkinimo darbu veiksnių tarpusavio analizė atskleidė, kad mažiausią darbo stažą sukaupę socialinės pedagogikos išsilavinimą įgiję socialiniai darbuotojai, dirbantieji su vaikus globojančiomis šeimomis bei atstovaujantys privatų ar nevyriausybinį sektorių. Vyresnio amžiaus socialiniai darbuotojai turi įgiję socialinio darbuotojo kvalifikaciją, dirba kaimo vietovėse ir jų pagrindinę klientų grupę sudaro senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos. Tarp amžiaus, darbo stažo grupių, regiono, kuriame dirba socialiniai darbuotojai bei priklausymo profesinei sąjungai statistiškai patikimų skirtumų nenustatyta.*

*Iš individualių pasitenkinimo darbu ir bendro, išorinio bei vidinio pasitenkinimo darbu duomenų analizės matyti, kad reikšmingai aukštesnį pasitenkinimą darbu jaučia dirbantys privačiose ir nevyriausybinėse organizacijose, o privačiose organizacijose dirbantieji pasižymėjo ypač aukštu vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių vidurkiu. Pagal pagrindinę klientų grupę labiausiai patenkinti darbu yra dirbantys su senyvo amžiaus asmenimis ir jų šeimomis, o mažiausiai – su suaugusiais socialinės rizikos asmenimis. Pagal regionus labiausiai patenkinti darbu yra Vilniaus, Marijampolės ir Tauragės regionuose dirbantieji, labiausiai nepatenkinti – Utenos regione dirbantys socialiniai darbuotojai. Tyrimo metu statistiškai reikšmingų ryšių nenustatyta tarp socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu ir amžiaus, darbo stažo, išsilavinimo, darbo vietos ir priklausymo profesinei sąjungai. Nors autoriai M. Mesarošova (2016), H. Jiang ir kt. (2019), M. Itzick ir kt. (2018) nustatė amžiaus įtaką socialinio darbuotojo pasitenkinimui darbu, tačiau atlikto tyrimo metu statistiškai reikšmingų duomenų nenustatyta ir gauti rezultatai sutapo su D. B. Smith ir J. Shields (2013) atlikto tyrimo rezultatais. Vis dėl to, reikėtų tolimesnių tyrimų amžiaus kaip individualaus pasitenkinimo darbu veiksnio atžvilgiu ir manytina, kad tiriamųjų imties sudarymas pagal amžiaus grupes ir vienodą respondentų skaičių jose leistų gauti patikimesnius rezultatus. Darbo stažo reikšmė pasitenkinimui darbu taip pat nevienareikšmiškai pateikiama mokslinėje literatūroje: H. Jiang ir kt. (2019) atskleidė, kad didesnį darbo stažą turintieji jaučia didesnį pasitenkinimą darbu už trumpiau dirbančius socialinius darbuotojus, tačiau atlikto tyrimo metu gauti statistiškai nereikšmingi skirtumai. Vis dėl to, tyrimo metu nustatyta, kad dirbantieji su*

*senyvo amžiaus asmenimis ir jų šeimomis jaučia didžiausią pasitenkinimą darbu ir tai yra vyriausi, sukaupę didžiausią darbo stažą socialiniai darbuotojai, tad galima daryti teorinę prielaidą, kad autoriaus H. Jiang ir kt. (2019) pateikta išvada yra tikėtina.*

*Tyrimas atskleidė, kad bendras pasitenkinimo darbu vidurkis yra 3,27 penkiabalėje Likert'o rangų skalėje ir tyrimo dalyviai labiau patenkinti išoriniais pasitenkinimo darbu aspektais (vidurkis 3,29) nei vidiniais pasitenkinimo darbu veiksniais (vidurkis 3,25), nors skirtumas nėra pakankamai ženklus. Socialiniai darbuotojai išskyrė tarpusavio santykius su bendradarbiais ir vadovavimo stilių organizacijoje kaip labiausiai patenkinančius išorinius pasitenkinimo darbu veiksnius, o labiausiai nepatenkinti darbo užmokesčiu ir užimamu statusu. R. Bubnys ir D. Anusaitė (2013) nustatė, kad labiausiai socialiniai darbuotojai patenkinti išoriniais veiksniais ir išskyrė vadovavimo kokybę, santykius su bendradarbiais ir vadovu kaip labiausiai patenkinančius veiksnius ir, galima teigti, kad šios išvados pasitvirtino. Darbo užmokesčio, kaip labiausiai nepasitenkinimą lemiantį išorinį veiksnį akcentavo JAV autoriai S. Marmo ir C. Berkman (2018) ir gauti tyrimo rezultatai tai patvirtina. Tačiau minėti autoriai savo tyrime nurodė ir darbo vietos saugumą, kuriuo reikšmingai nepatenkinti socialiniai darbuotojai, o gauti tyrimo rezultatai rodo, kad darbo vietos saugumu Lietuvos socialiniai darbuotojai yra labiau patenkinti nei nepatenkinti. Manytina, kad šis skirtumas galimas dėl skirtingų socialinės politikos modelių taikymo tiriamųjų valstybėse.*

*Tyrimo metu gauti duomenys rodo, kad iš vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių socialiniai darbuotojai labiausiai patenkinti viešojo sektoriaus intereso išpildymu, kvalifikacijos kėlimo galimybėmis, atsakomybės ir autonomijos suteikimu, mažiausiai patenkinti darbo pobūdžiu, pripažinimu darbe, karjeros galimybėmis bei asmeniniais pasiekimais darbe. Nustatyti labiausiai tenkinantys vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai prieštarauja R. Bubnio ir D. Anusaitės (2013) gautoms išvadoms: autoriai nurodė, kad labiausiai patenkinti socialiniai darbuotojai suteikta laisve ir savarankiškumu darbinėje veikloje, o gauti tyrimo rezultatai rodo, kad autonomijos ir atsakomybės aspektas tėra trečioje vietoje. Lietuvoje tyrimų, analizuojančių socialinių darbuotojų ir viešojo sektoriaus intereso sąsajas, nerasta, tačiau gauti tyrimo rezultatai leidžia manyti, kad socialinis darbuotojas, atlikdamas prasmingą veiklą ir tenkindamas visuomenės lūkesčius, jaučiasi ypač patenkintas. Šią išvadą patvirtina autoriai S. Marmo ir C. Berkman (2018), Flores ir kt. (2012), kurie altruizmą ir pasiaukojimą kitam nurodė kaip labiausiai socialinius darbuotojus tenkinantį aspektą. Viešojo sektoriaus intereso raiška socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu tyrime yra naujas aspektas ir vertas tolimesnių tyrinėjimų.*

*Tyrimo metu nustatyta, kad organizacijos politika, vadovavimo stilius organizacijoje, darbo sąlygos (išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai) ir pripažinimas darbe (vidinis*

*pasitenkinimo darbu aspektas) reikšmingiausiai statistiškai koreliuoja (r > 0,70) su bendru pasitenkinimu darbu. Iš gautų tyrimo rezultatų matyti, kad išsikelta mokslinė hipotezė apie labiau socialinius darbuotojus motyvuojančius vidinius pasitenkinimo darbu veiksnius nepasitvirtino, nors dauguma autorių (Smith ir Shields, 2013; Vaidelytė ir Sodaitytė, 2017) reikšmingesniais nurodo vidinius pasitenkinimo darbu aspektus. Manytina, kad išsikelta mokslinė hipotezė nepasitvirtino dėl galimo neteisingo vadovavimo stiliaus priskyrimo prie išorinių veiksnių. Nors mokslinės literatūros analizė leidžia vadovavimo stilių priskirti prie išorinio poveikio aspektų, tačiau darbuotojo požiūris į vadovą gali būti susijęs su vidine nuostata ir sąlygoti vidinį pasitenkinimą ar nepasitenkinimą darbu. Taip pat pastebėta, kad mokslininko F. Herzberg (1968) sukurta dviejų veiksnių poveikio teorija, teigianti tik apie vidinių pozityvių veiksnių reikšmę pasitenkinimo darbu lygio augimui, nepasitvirtino, nes statistiškai reikšmingos teigiamos koreliacijos stebimos tiek vidinių, tiek išorinių veiksnių skalėse.*

*Kita mokslinė hipotezė apie mažiausiai reikšmingus individualius pasitenkinimo darbu veiksnius socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu lygiui pasitvirtino. Nustatyti statistiškai reikšmingi ryšiai tarp privačiose, nevyriausybinėse organizacijoje dirbančiųjų socialinių darbuotojų ir vidinio pasitenkinimo darbu, bendro bei vidinio pasitenkinimo darbu ir pagrindinės klientų grupės, tarp bendro, išorinio ir vidinio pasitenkinimo darbu ir regiono, kuriame dirba respondentai. Statistiškai reikšmingi ryšiai tarp amžiaus, darbo stažo ir bendro pasitenkinimo darbu stažo nenustatyti (p > 0,05). Stebima tendencija, kad labiau patenkinti darbu yra dirbantys mieste ir priklausantys profesinei sąjungai, atstovaujančiai socialinius darbuotojus, nors statistiškai patikimų ryšių taip pat nenustatyta.*

*Individualių pasitenkinimo darbu veiksnių reikšmingesniam pagrindimui reikalingas tyrimų tęstinumas, aktualizuojant regionų skirtumus, klientų grupės ypatumus bei tyrimo imtį sudaryti atsižvelgiant į nurodytus aktualius respondentų skirtumus. Taip pat tyrimas galėtų būti plėtojamas analizuojant socialinių darbuotojų pasitenkinimą darbu pagal įstaigos dydį, įstaigos tipą (stacionari ar nestacionari, socialinės priežiūros, socialinės globos ar sveikatos priežiūros), pareigybės pavaldumą (socialinis darbuotojas, vyr. socialinis darbuotojas, padalinio vedėjas ar pavaduotojas, atvejo vadybininkas). M. Mesarošova (2016) pastebėjo, kad pasitenkinimas darbu gali priklausyti nuo asmeninių charakterio savybių, tad būtų įdomus tyrimas apie temperamento tipo ir pasitenkinimo darbu sąsajas.*

# IŠVADOS

1. Pasitenkinimas darbu yra nuolat kintantis daugiadimensis konstruktas, siejamas su darbo motyvacijos turinio (poreikių) teorijomis ir priklausomas nuo individualių, išorinių ir vidinių veiksnių. Individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai siejami su unikaliomis darbuotojo sociodemografinėmis charakteristikomis (amžius, lytis, išsilavinimas, darbo stažas, darbo sektorius, darbo vieta, priklausymas profesinei sąjungai), išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai apima darbo aspektus, susijusius su išorine darbo aplinka (darbo užmokestis, vadovavimo stilius, organizacijos politika, tarpusavio santykiai su bendradarbiais, darbo sąlygos, užimamas statusas, darbo vietos saugumas), o vidiniai - su darbo turiniu (karjera, kvalifikacijos kėlimo galimybės, darbo pobūdis, viešojo sektoriaus interesas, pripažinimas darbe, asmeniniai pasiekimai, atsakomybe ir autonomija).

2. Socialinio darbuotojo pasitenkinimui darbu reikšmę turi tiek išoriniai, tiek vidiniai, tiek individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai, tačiau dėl profesinės veiklos ypatumų jų poveikis pasitenkinimui darbu interpretuojamas skirtingai. Pabrėžtina vidinių pasitenkinimo darbu aspektų, tokių kaip atsakomybės ir autonomijos suteikimo, viešojo sektoriaus interesų atstovavimo bei pripažinimo iš vadovo pozicijos svarba. Iš išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių akcentuotina darbo užmokesčio, kaip lemiančio didžiausią nepasitenkinimą darbu, įtaka, tačiau labiausiai pasitenkinimo darbu lygio augimą skatina vadovas ir jo profesionalumą ugdančio vadovavimo stiliaus taikymas organizacijos veikloje. Mažiausiai reikšmingi ir teikiantys prieštaringas tendencijas yra individualūs pasitenkinimo darbu aspektai.

3. Empirinio tyrimo metu gautų duomenų analizė atskleidė, kad Lietuvos socialinio darbuotojo bendras pasitenkinimo darbu vidurkis yra 3,27 penkiabalėje Likert‘o rangų skalėje ir jie labiau patenkinti išoriniais pasitenkinimo darbu aspektais nei vidiniais pasitenkinimo darbu veiksniais. Tyrimo metu nustatyta, kad:

• Didžiausią pasitenkinimą darbu jaučia socialiniai darbuotojai, dirbantys Vilniaus, Marijampolės ir Tauragės regionuose, dirbantys privačiame ar NVO sektoriuose bei tie, kurių pagrindinę klientų grupę sudaro senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos. Socialiniai darbuotojai labiausiai patenkinti tarpusavio santykiais su bendradarbiais, vadovavimo stiliumi organizacijoje ir viešojo sektoriaus interesų išpildymu.

• Labiausiai nepatenkinti darbu Utenos regione dirbantys socialiniai darbuotojai bei tie, kurie dirba su suaugusiais socialinės rizikos asmenimis. Žemiausias pasitenkinimas darbas susijęs su darbo užmokesčiu, užimamu statusu, darbo pobūdžiu ir pripažinimo darbe galimybėmis.

4. Tyrimo metu nustatyta, kad tiek išoriniai, tiek vidiniai pasitekinimo darbu veiksniai statistiškai reikšmingi ir reikšmingiausiai socialinio darbuotojo pasitenkinimas darbu didėja priklausomai nuo pozityviai vertinamos organizacijos politikos, vadovavimo stiliaus organizacijoje, darbo sąlygų (išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai) ir pripažinimo darbe (vidinis pasitenkinimo darbu aspektas), todėl išsikelta mokslinė hipotezė apie labiau socialinius darbuotojus motyvuojančius vidinius pasitenkinimo darbu veiksnius nepasitvirtino. Kita mokslinė hipotezė apie mažiausiai reikšmingus individualius pasitenkinimo darbu veiksnius socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu lygiui pasitvirtino: nustatyta statistiškai reikšminga tik organizacijos tipo, pagrindinės klientų grupės ir regiono, kuriame dirba socialiniai darbuotojai, įtaka, bet amžiaus, darbo stažo, išsilavinimo, darbo vietos (kaimas/miestas), priklausymo/nepriklausymo profesinei sąjungai aspektai statistiškai nereikšmingi.

# REKOMENDACIJOS

**Organizacijų vadovams:**

1. Kurti efektyvią motyvacinę sistemą organizacijoje ir nuolat ją atnaujinti priklausomai nuo kintančių darbuotojų išorinių ir vidinių motyvuojančių aspektų bei siekiant užtikrinti organizacijos sėkmingą veiklą.

2. Palaikyti profesionalumą ugdančio vadovavimo stilių organizacijoje, kuris leistų stiprinti savo ir darbuotojų profesines kompetencijas, ugdytų komandinio darbo principus, suteiktų savarankiškumo ir atsakomybės vykdant deleguotas užduotis ir tokiu būdu palaikytų aukštą socialinių darbuotojų pasitenkinimą darbu.

3. Suteikti platesnes galimybes darbuotojams naudoti inovatyvius socialinio darbo metodus, ugdyti kūrybiškumą ir mažinti biurokratinius trukdžius, kurie riboja tiesioginį darbą su klientu.

4. Įvertinti socialinio darbuotojo pastangas ir atliktą darbą, kurti skatinamąsias priemones, kurios suteiktų pripažinimą ir padėtų darbuotojui palaikyti savo kaip profesionalo įvaizdį ir prestižą visuomenėje.

5. Nustatyti vienodus pareiginės algos bazinius koeficientus socialiniams darbuotojams nepriklausomai nuo to, iš kurio biudžeto – savivaldybės ar valstybės – mokamas darbo užmokestis.

**Vyriausybei:**

1. Inicijuoti LR teisės aktų pokyčius, siekiant užtikrinti socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo galimybes, nustatyti kasmetinį darbuotojo „krepšelį“ kvalifikaciniams mokymams ir reguliariai organizuojamai supervizijai bei vykdyti kontrolę dėl profesinių kompetencijų tobulinimo organizacijoje.

2. Keisti darbo apmokėjimo sistemą, naikinant pareiginės algos pastoviosios dalies koeficientų „žirkles“ ir tokiu būdu sulyginant darbo užmokesčius visoje Lietuvoje dirbantiems socialiniams darbuotojams.

3. Stiprinti socialinio darbo įvaizdį visuomenėje, formuoti pozityvią ir sėkmingais pavydžiais grįstą nuomonę visuomenės informavimo priemonių pagalba.

**Mokslininkams, tyrėjams:**

1. Plėtoti socialinių darbuotojų pasitenkinimo darbu tyrimus vykdant sluoksninę tyrimo dalyvių atranką pagal individualius pasitenkinimo darbu aspektus.

# LITERATŪROS SĄRAŠAS


1. Acienė, E., Mačiulskytė, S., ir Popova, M. (2015). Socialinio darbo profesionalizacija kaip sėkmingos socialinės pabėgėlių integracijos prielaida. *Tiltai*, 71(2*),* 139-166. doi: 10.15181/tbb.v71i2.1106.
2. Adomaitytė, G., ir Girdvainytė, V. (2016). Motyvacijos metodai šiuolaikinėse įmonėse. *Akademinio jaunimo siekiai: ekonomikos, vadybos ir technologijų įžvalgos 2016*, 32. Prieiga per internetą: https://www.ltvk.lt/file/repository/XIII_osios_tarptautines_studentu_mokslines_praktines_konferencijos_straipsniu_rinkinys_2016.pdf#page=32.
3. Adomaitytė-Subačienė, I. (2015). Socialinių paslaugų kokybės standartizavimas Lietuvoje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 11, 54-65. Prieiga per internetą: https://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/8375/6243.
4. Astrauskaitė, M., ir Kern, R. M. (2013). Patyčios darbe: sampratos, paplitimo, pasekmių ir priežasčių analizė. *Visuomenės sveikata*, 4(63), 20-30. Prieiga per internetą: https://www.academia.edu/8611984/patyčios_darbe_sampratos_paplitimo_pasekmių_ir_priežasčių_analizė.
5. Bakanauskienė, I., Bendaravičienė, R., ir Krikštolaitis, R. (2010). Pasitenkinimo darbu tyrimas universiteto darbuotojų grupių atvejui. *Vadybos mokslas ir studijos-kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, 22(3), 12-24. Prieiga per internetą: *http://vadyba.asu.lt/22/12.pdf*
6. Ball, B. (2012). *A summary of motivation theories.* Prieiga per internetą: *https://www.yourcoach.be/blog/wp-content/uploads/2012/03/A-summary-of-motivation-theories1.pdf*
7. Blanz, M. (2017). Employees' job satisfaction: A test of the job characteristics model among social work practitioners. *Journal of evidence-informed social work,* 14(1), 35-50. doi: 10.1080/23761407.2017.1288187.
8. Bortnikas, A. (2017). Žmogiškųjų išteklių valdymo modernizavimas šiuolaikinėje organizacijoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 16(2), 335-346. doi: 10.13165/VPA-17-16-2-12.
9. Bubnys, R., ir Anusaitė, D. (2013). Socialinio darbo specialistų pasitenkinimo profesine veikla tendencijos. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, 12, 52-57. Prieiga per internetą: https://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2013~1395164632052/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content.

10. Chomentauskas, G., Dereškevičiūtė, E., ir Bakšytė, A. (2015). Klausimyno, skirto organizacijų klimatui tirti (OCQ1), sukūrimas ir validizacija. *Taikomoji Psichologija*, 1, 33-52. Prieiga per internetą: https://humanstudy.lt/wp-content/uploads/2014/03/org_klimatas_straipsnis140320gx-3.pdf.
11. Dartey-Baah, K., & Harlley, A. (2010). Job Satisfaction and Motivation: Understanding its impact on employee commitment and organisational performance. *Academic Leadership: The Online Journal*, *8*(4), 39. Prieiga per internetą: https://pdfs.semanticscholar.org/55bf/781879e8b8962dc9755b36efdfa72ce08fd1.pdf.
12. Dikčius, V. (2011). *Anketos sudarymo principai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
13. Diržytė, A., Bandzevičienė, R., Dauderys, V., ir Berniūnienė, E. (2010). Dirbančiųjų su neįgaliaisiais vidinės darnos, gyvenimo kokybės ir streso įveikos ypatumai. *Socialinių mokslų studijos*, 4, 7-20. Prieiga per internetą: https://pdfs.semanticscholar.org/fcbd/d06fbc33b2ad38de17596a2ec11a1fa06351.pdf.
14. Donegani, C. P., ir McKay, S. (2012). Is there a paradox of lower job satisfaction among trade union members? European evidence. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 18(4), 471–489. doi: 10.1177/1024258912459312.
15. Dromantaitė-Stancikienė, A. (2012). Pasitenkinimo karjera veiksniai. *Socialinis darbas*, 11(2), 289-300. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/626/005_adromantaite.pdf.
16. Flores, R., Miranda, P., Muñoz, C., ir Sanhueza, G. (2012). Chilean social workers and job satisfaction: The impact of psychological states and role stress. *International Social Work*, 55(3), 353-368. doi: 10.1177/2F0020872812437224.
17. Gaižauskaitė, I., ir Mikėnė, S. (2014). Socialinių tyrimų metodai: apklausa. *Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.* Prieiga per internetą: https://ebooks.mruni.eu/pdfreader/socialini-tyrim-metodai-apklausa.
18. Gerikienė, V. (2015). Slaugytojų požiūrio į darbą sąsajos su pasitenkinimu darbu ir profesinio perdegimo sindromu. *Profesinės Studijos: Teorija Ir Praktika: Mokslinių Straipsnių žurnalas*, 15, 7-12. Prieiga per internetą: https://vb.svako.lt/object/elaba:13945485/.
19. Graham, J. R., Fukuda, E., Shier, M. L., Kline, T. J., Brownlee, K., ir Novik, N. (2013). Demographic, work-related, and life satisfaction predictors of northern social workers' satisfaction with work and profession. *International Social Work*, 56(5), 588-607. doi: 10.1177/0020872811429953.

20. Graham, S., ir Weiner, B. (1996). Theories and principles of motivation. Iš D. C., Berliner, R. C., Calfee. *Handbook of educational psychology* (p. 63–84). Jungtinės Amerikos Valstijos; Prentice Hall International.
21. Gvaldaitė, L., Švedaitė-Sakalauskė, B., ir Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). Vadovavimas socialiniam darbui: pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai. *Tiltai*, 2, 109-125. doi: http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v67i2.849.
22. Hussein, S., Moriarty, J., Stevens, M., Sharpe, E., ir Manthorpe, J. (2013). Organisational factors, job satisfaction and intention to leave among newly qualified social workers in England. *Social Work Education*, 33(3), 381-396. doi: 10.1080/02615479.2013.806467.
23. Itzick, M., Kagan, M., ir Ben-Ezra, M. (2018). Social worker characteristics associated with perceived meaning in life. *Journal of Social Work*, 18(3), 326-347. doi: 10.1177/1468017316654345.
24. Jiang, H., Wang, Y., Chui, E., ir Xu, Y. (2019). Professional identity and turnover intentions of social workers in Beijing, China: The roles of job satisfaction and agency type. *International Social Work*, 62(1), 146–160. doi: 10.1177/0020872817712564.
25. Joseph, D. (2017). *Perceived contributing factors impeding job satisfaction of social workers in non-government organisations* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: https://scholar.sun.ac.za/handle/10019.1/101103.
26. Jovarauskaitė, A., ir Tolutienė, G. (2010). Universiteto dėstytojų pasitenkinimui darbu įtakos turintys veiksniai. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 1(26), 95-103. Prieiga per internetą: https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2010~1367171103837/J.04~2010~1367171103837.pdf.
27. Kavaliauskienė, V. (2013). Socialinių darbuotojų nuostatų dėl savo gebėjimų ir aplinkos raiška profesinėje veikloje. *Andragogika*, 1(4), 187-198. Prieiga per internetą: https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2013~1408124415445/J.04~2013~1408124415445.pdf.
28. Kavaliauskienė, V., ir Balčiūnaitė, R. (2014). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. *Tiltai*, 69(4), 17-36. doi: 10.15181/tbb.v68i4.947.
29. Kavaliauskienė, V., ir Nikolajenko, E. (2017). Nuostatos kaip socialinio darbuotojo profesinės veiklos motyvaciją skatinantis veiksnys. *Tiltai*, 2(77), 41-52. Prieiga per internetą: http://193.219.76.12/index.php/tiltai/article/view/1602/pdf.
30. Kiaunytė, A. (2008). Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės. *Socialinis darbas,* 7*(*2), 119-130. Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/handle/007/11977.

31. Kinman, G., Wray, S., ir Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856. doi: https://doi.org/10.1080/01443410.2011.608650.
32. Korsakienė, R., Lobanova, L., ir Stankevičienė, A. (2011). Žmogiškųjų išteklių valdymo strategijos ir procedūros. Mokomoji knyga. *Vilnius: Technika*.
33. Kumpikaitė, V., ir Kalinauskienė, J. (2011). Motyvacijos poreikių identifikavimas pagal socialinį statusą: teorinė analizė. *Ekonomika ir vadyba*, 16, 796-802. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/267940217.
34. *Kvalifikacijų tyrimo ataskaita socialinių paslaugų sektoriaus profesinio standarto rengimui.* (2018). Prieiga per internetą: https://www.kpmpc.lt/kpmpc/wp-content/uploads/2015/08/kvalifikaciju-tyrimo-ataskaita_socialiniu-paslaugu-PS_final.pdf.
35. Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas (2003). *Valstybės žinios*, (70)3170. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2019-12-11 iki 2020-04-30). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.215253/asr.
36. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. *Vidutinis svertinis socialinių darbuotojų, dirbančių biudžetinėse įstaigose ir seniūnijose darbo užmokestis*. Prieiga per internetą: https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/veiklos-sritys/socialine-integracija/paslaugos/Vidutinis_svertinis.pdf.
37. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas „Dėl Profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo" (2012). *Valstybės žinios*, (126)6350. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2018-05-01). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.435935/asr.
38. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas Nr. A1-92 „Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo" (2006). *Valstybės žinios*, (43)1569. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2019-10-12). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447/asr.
39. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių paslaugų katalogo patvirtinimo" (2006). *Valstybės žinios*, (43)1570. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2020-02-05). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274453.

40. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl Socialinių paslaugų srities darbuotojų pareigybių sąrašo patvirtinimo" (2014). *Teisės aktų registras*, Nr. 14019. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2019-10-12). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalActEditions/lt/TAD/36005a60531c11e485f39f55fd139d01.
41. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas (2006). *Valstybės žinios,* (17)589. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2019-10-11). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342/asr.
42. Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų darbo apmokėjimo įstatymas (2017). *Teisės aktų registras*, Nr. 1764. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2020-01-01 iki 2020-08-31). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/c6dd7dc2e23411e6be918a531b2126ab/asr.
43. Lietuvos Respublikos Valstybės politikų, teisėjų, valstybės pareigūnų, valstybės tarnautojų, valstybės ir savivaldybių biudžetinių įstaigų darbuotojų pareiginės algos (atlyginimo) bazinio dydžio, taikomo 2020 metais, įstatymas (2019) *Teisės aktų registras*, Nr. 20789. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/608d8cd022f611eabe008ea93139d588.
44. Lietuvos Respublikos vyriausybė nutarimas dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo (2002). *Valstybės žinios*, (87)3751. (Galiojanti suvestinė redakcija nuo 2018-11-01). Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.181485/asr.
45. Lietuvos Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės. *Vidutinis užimtų gyventojų amžius 2015-2019 m.* Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?theme=all#/.
46. Lopes, H., Calapez, T., ir Lopes, D. (2017). The determinants of work autonomy and employee involvement: A multilevel analysis. *Economic and Industrial Democracy*, 38(3), 448–472. doi: 10.1177/0143831X15579226.
47. Lopes, H., Lagoa, S., ir Calapez, T. (2014). Declining autonomy at work in the EU and its effect on civic behavior. *Economic and Industrial Democracy,* 35(2), 341–366. doi: 10.1177/0143831X13484606.
48. Mačiulskytė, S. (2011). Socialinių procesų kaitos vaidmuo socialinio darbo raiškai Lietuvoje. *Tiltai*, 2(55), 17-33. Prieiga per internetą: https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2011~1367175186783/.
49. Marmo, S., & Berkman, C. (2018). Social workers' perceptions of job satisfaction, interdisciplinary collaboration, and organizational leadership. *Journal of social work in end-of-life & palliative care*, 14(1), 8-27.doi: 10.1080/15524256.2018.1437590.

50. Merkys, G., ir Brazienė, R. (2010). Valstybės tarnautojų pasitenkinimas darbu ir motyvacija mokytis: lytiškumo ir amžiaus efektai. *Viešoji politika ir administravimas*, 31, 107-118. Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/handle/007/12368.
51. Mesarošova, M. (2016). Psychometric properties of a job satisfaction survey in Slovakia in helping professionals: Preliminary results. *Global Journal of Psychology Research: New Trends and Issues*, *6*(4), 195-201. doi: 10.18844/gjpr.v6i4.2419.
52. Miles, R. E., ir Miles, G. (2012). Some thoughts on theory X and theory Y economics. Iš J. E. R. Costa, J. M. R. Marti, R. A. Civit, A. Argandona, A. Ben-Ner, P. Berrone, C,. Cennamo, R. Cueini, M. Ellman, B.S. Frey, L.R. Gomez-Mejia, D.C. Hambrick, R. M. Kanter, J. T. Mahoney, G. Miles, R. E. Miles, M. Osterloh, J. Riverola, R. Santiago, J. C. Spender, A.J. Wowak, H. Zeintoun. *Towards a new theory of the firm*: *humanizing the firm and the management profession* (p. 61-77). Ispanija: Ibersalf Industrial, S. A. Prieiga per internetą: https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/DE_2012_towards.pdf#page=62.
53. Naujanienė, R., Endriulaitienė, A., Ruškus, J., Gustainienė, L., Mažeikienė, N., Bukšnytė-Marmienė, L., Varžinskienė L., Stelmokienė, A., Motiečienė R., Genevičiūtė-Janonienė, G., ir Jarašiūnaitė, G. (2016). *Veiklos tyrimas organizacijoje. Socialinių paslaugų senyvo amžiaus žmonėms atvejis*. Vytauto Didžiojo universitetas: Versus aureus.
54. O'Leary, C. (2019). Public Service Motivation: A Rationalist Critique. *Public Personnel Management*, 48(1), 82–96. doi: 10.1177/0091026018791962.
55. Ožeraitienė, V., Gaigalaitė, V., ir Arnatkevič, J. (2014). Profesinės veiklos vidinės motyvacijos ir pasitenkinimo darbu charakteristikų tyrimas. *Medicinos teorija ir praktika*, 20(4), 292-298. doi: 10.15591/mtp.2014.052.
56. Pakalniškienė, V. (2012). *Tyrimo ir įvertinimo priemonių patikimumo ir validumo nustatymas. Metodinė priemonė.* Vilnius: VU leidykla.
57. Palidauskaitė, J., ir Vaisvalavičiūtė, A. (2014). Savivaldybės administracijoje dirbančių valstybės tarnautojų motyvacijos tyrimo analizė. *Viešoji politika ir administravimas*, 10(1), 127-140. Prieiga per internetą: https://www3.mruni.eu/ojs/public-policy-and-administration/article/view/920/877.
58. Rapuano, V., ir Valickas, A. (2018). Asmens ir darbinės aplinkos atitikimo dimensijų ryšiai ir jų sąveika. *Socialiniai tyrimai*, 41(2). doi: https://doi.org/10.21277/st.v41i2.249 .
59. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai*, (1), 99-113. doi: http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v69i1.1053.
60. Rupšienė, L., ir Rutkienė, A. (2016). *Edukacinis eksperimentas: vadovėlis*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.

61. Shier, M. L., ir Graham, J. R. (2010). Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace. *Journal of Social Work*, 11(4), 402-421. doi: 10.1177/1468017310380486.
62. Smith, D. B., ir Shields, J. (2013). Factors related to social service workers' job satisfaction: Revisiting Herzberg's motivation to work. *Administration in Social Work*, 37(2), 189-198. doi: 10.1080/03643107.2012.673217.
63. Socialinių paslaugų šakos kolektyvinė sutartis Nr. PV3-110. Prieiga per internetą: https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/veiklos-sritys/socialine-integracija/paslaugos/sakine%20sutartis18-05-18.pdf.
64. Šavareikienė, D. (2011). *Darbuotojų poreikių tenkinimu grindžiamas darbo motyvacijos proceso vystymas organizacijoje* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: https://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:1961159/datastreams/MAIN/content.
65. Šinkūnienė, J. R., ir Katkonienė, A. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas*, 9(1), 64-73. Prieiga per internetą: https://www3.mruni.eu/ojs/social-work/article/view/948/905.
66. Švedaitė-Sakalauskė, B., Gvaldaitė, L., ir Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). "Nepaisomi profesionalai": socialiniai darbuotojai ir jų galia. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, (9), 21-36. doi: 10.15388/STEPP.2014.0.3779.
67. Tarptautinė socialinių darbuotojų federacija. Prieiga per internetą: https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/.
68. Tesi, A., Aiello, A., ir Giannetti, E. (2019). The work-related well-being of social workers: Framing job demands, psychological well-being, and work engagement. *Journal of Social Work*, 19(1), 121-141. doi: 10.1177/1468017318757397.
69. Vaidelytė, E., ir Sodaitytė, E. (2017). Pasitenkinimas darbu Valstybės tarnybos departamente Lietuvoje: išorinių ir vidinių veiksnių analizė. *Viešoji Politika ir Administravimas*, 16(3). doi: https://doi.org/10.5755/j01.ppaa.16.3.19337.
70. Valackienė, A. ir Mikėnė, S. (2010). *Sociologinis tyrimas: Metodologija ir atlikimo metodika.* Kaunas: Technologija.
71. Vanagas, R., ir Rakšnys, A. V. (2014). Motyvacija viešajame sektoriuje–motyvacinių alternatyvų teorinės įžvalgos Maslowo poreikių hierarchijos kontekste. *Viesoji Politika ir Administravimas*, 13(2). doi: 10.13165/VPA-14-13-2-10.
72. Večkienė, N. P., Budėjienė, A., Ražanauskaitė, V., Ramanauskienė, K., ir Valiulis, A. (2013). Socialinis darbas senėjančioje visuomenėje: teoriniai ir praktiniai tarpdisciplininio bendradarbiavimo aspektai. *Gerontologija*, 14(3), 171-183. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2013/nr_3/2013_171_183.pdf.

73. Viningienė, D. (2014). Darbuotojų darbo motyvacijos ir pasitenkinimo darbu sąsajos. *Regional formation and development studies*, 6(1), 161-170. Prieiga per internetą: http://journals.ku.lt/index.php/RFDS/article/view/544.
74. Wang, Y., Zheng, L., Hu, T., ir Zheng, Q. (2014). Stress, Burnout, and Job Satisfaction: Case of Police Force in China. *Public Personnel Management*, 43(3), 325–339. doi: 10.1177/0091026014535179.
75. Zhang, Y., Yao, X., ir Cheong, J. O. (2011). City Managers' Job Satisfaction and Frustration: Factors and Implications. *The American Review of Public Administration*, 41(6), 670–685. doi: 10.1177/0275074010392212.
76. Žalimienė, L., Skučienė, D., Junevičienė, J., ir Gataūlinas, A. (2013). *Profesinė gerovė socialinio darbo paslaugų sektoriuje Lietuvoje*. Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras.
77. Žaptorius, J. (2007). Darbuotojų motyvavimo sistemos kūrimas ir jos teorinė analizė. *Filosofija, sociologija*, 4, 105-117. Prieiga per internetą: http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2007/4/105-117.pdf.
78. Žemgulienė, J. (2012). Relationship between job satisfaction and employee behavioral intention toward work performance: mediation effect of communication content. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 63, 139-157. doi: 10.7720/mOSR.1392-1142.2012.63.10.
79. Žiedelis, A., ir Pajarskienė, B. (2015). Psichosocialiniai įvairių darbuotojų sociodemografinių grupių darbo veiksniai. Literatūros apžvalga. *Visuomenės sveikata*, 3(70), 8-17. Prieiga per internetą: http://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2015.3(70)/VS%202015%203(70)%20LIT%20A%20Darbo%20veiksniai.pdf.

# SANTRAUKA

# SOCIALINIO DARBUOTOJO PASITENKINIMAS DARBU IR JĮ SĄLYGOJANTYS VEIKSNIAI

**Darbo objektas** – socialinio darbuotojo pasitenkinimas darbu.

**Darbo tikslas** – atskleisti veiksnius, lemiančius socialinio darbuotojo pasitenkinimą darbu.

**Tyrimo metodai:**

- Mokslinės literatūros analizė, siekiant identifikuoti socialinio darbuotojo pasitenkinimo darbu veiksnius;
- Kiekybinis tyrimas ir duomenims surinkti naudojamas anketinės apklausos metodas;
- Kiekybinė duomenų analizė atlikta SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Science*) programa, naudojami aprašomosios statistikos ir neparametrinės statistinės analizės metodai.

**Tiriamieji.** 381 socialinis darbuotojas, dirbantis Lietuvos socialinių paslaugų organizacijose.

**Tyrimo rezultatai.** Pasitenkinimas darbu yra nuolat kintantis daugiadimensis konstruktas, siejamas su darbo motyvacijos turinio (poreikių) teorijomis ir priklausomas nuo individualių, išorinių ir vidinių veiksnių. Tyrimo metu nustatyta, kad tiek išoriniai, tiek vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai statistiškai reikšmingi ir reikšmingiausiai socialinio darbuotojo pasitenkinimas darbu didėja priklausomai nuo pozityviai vertinamos organizacijos politikos, vadovavimo stiliaus organizacijoje, darbo sąlygų (išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai) ir pripažinimo darbe (vidinis pasitenkinimo darbu aspektas). Mažiausiai reikšmingi ir teikiantys prieštaringas tendencijas yra individualūs pasitenkinimo darbu aspektai.

**Darbo struktūra.** Magistro baigiamąjį darbą sudaro 89 puslapiai, 25 lentelės, 18 paveikslų, 4 priedai.

**Raktiniai žodžiai:** socialinis darbuotojas, pasitenkinimas darbu, pasitenkinimo darbu veiksniai.

# SUMMARY

## SOCIAL WORKER'S JOB SATISFACTION AND FACTORS CONSEQUENTING IT

**Subject of the thesis** – social worker's job satisfaction.

**Object of the thesis** – to reveal the factors that determine the job satisfaction of a social worker.

**Research methods:**

- Analysis of the scientific literature was done in order to identify the factors of social worker‘s job satisfaction;
- Quantitative research and questionnaire survey method was used to collect data;
- Quantitative data analysis was performed using SPSS 17.0 (Statistical Package for the Social Science) program, using descriptive statistics and non-parametric statistical analysis methods.

**Study subjects:** 381 social workers who work in Lithuanian social service organizations.

**Research results.** Job satisfaction is a constantly changing multidimensional construct, associated with theories of work motivation content (needs) and dependent on individual, external and internal factors. The study revealed that both external and internal job satisfaction factors are statistically significant. The most significant increase in social worker‘s job satisfaction depends on the positive assessment of organization policy, leadership style in the organization, working conditions (external job satisfaction factors) and job recognition (internal aspect of job satisfaction). The least significant and contradictory trends are individual aspects of job satisfaction.

**Thesis structure**. The master's thesis consists of 89 pages, 25 tables, 18 figures, 4 appendixes.

**Keywords:** social worker, job satisfaction, job satisfaction factors.

# PRIEDAI

**1 PRIEDAS**

**ANKETA**

Gerb. Respondente,

Esu Gelmina Kielė, Mykolo Romerio universiteto magistrantūros studijų studentė. Šiuo metu rengiu savo baigiamąjį magistro darbą ir kviečiu dalyvauti tyrime, kurio metu siekiama ištirti veiksnius, lemiančius socialinio darbuotojo pasitenkinimą darbu.

Apklausa yra anonimė, gauti duomenys bus analizuojami tik mokslo tikslais, rezultatai pateikti apibendrinti, todėl užtikrinu pateiktos informacijos konfidencialumą.

Anketos pildymui sugaišite 7-10 min., tačiau Jūsų pateikta informacija yra labai reikšminga atliekamam tyrimui.

Kilus klausimams ar norėdami susipažinti su apibendrintais tyrimo rezultatais kreipkitės: gekiele@stud.mruni.eu .

***I. . Individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai***

1. Įrašykite savo amžių_____

2. Jūsų išsilavinimas *(pažymėkite vieną atsakymą X)*:
□ Aukštasis socialinio darbo išsilavinimas
□ Aukštasis socialinės pedagogikos išsilavinimas
□ Aukštasis kitų socialinių mokslų išsilavinimas ir įgyta socialinio darbuotojo profesinė kvalifikacija
□ Kita_____(įrašykite)

3. Jūsų darbo stažas dabartinėje darbovietėje (įrašykite *metais*; jei dirbate nepilnus metus parašykite "*iki metų*")_____

4. Jūsų bendras socialinio darbo stažas (įrašykite *metais;* jei dirbate nepilnus metus parašykite "*iki metų"*)_____

5. Jūsų bendras darbo stažas (įrašykite *metais*; jei dirbate nepilnus metus parašykite *"iki metų"* )_____

6. Jūsų organizacija *(pažymėkite vieną atsakymą X)*:
□ Valstybinė/biudžetinė
□ Privati
□ Nevyriausybinė
□ Kita_____(įrašykite)

***II. Išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai*** *(kiekvienam teiginiui pasirinkite vieną atsakymą ir jį pažymėkite X):*

| Eil. Nr. | Teiginiai | **Visiškai nesutinku** | **Nesutinku** | **Neturiu nuomonės** | **Sutinku** | **Visiškai sutinku** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Mano darbo užmokestis atitinka mano pareigas ir atsakomybę | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Nuo metinių užduočių atlikimo įvertinimo priklauso adekvati kintamoji darbo užmokesčio dalis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Mano tiesioginis vadovas motyvuoja profesionaliai dirbti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Mano tiesioginis vadovas neleidžia atskleisti potencialo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. | Iš savo tiesioginio vadovo patiriu psichologinį spaudimą | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. | Mano įstaigos deklaruojamos vertybės neatspindi realybės | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. | Mano įstaigoje suteikiama visa reikalinga informacija darbui atlikti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Tarpusavio santykiai su bendradarbiais grindžiami pagarba vienas kitam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Esu aprūpintas visomis darbui reikalingomis priemonėmis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Mano darbo vieta pritaikyta efektyviai darbo veiklai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Visuomenėje jaučiuosi vertinamas dėl atliekamo darbo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Mano įstaigoje užtikrinamos visos socialinės garantijos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Jaučiuosi užtikrintas dėl savo darbo vietos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

***III. Vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai*** *(kiekvienam teiginiui pasirinkite vieną atsakymą ir jį pažymėkite X):*

| Eil. Nr. | Teiginiai | **Visiškai nesutinku** | **Nesutinku** | **Neturiu nuomonės** | **Sutinku** | **Visiškai sutinku** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 20. | Mano įstaigoje paaukštinimas nėra susijęs su darbo atlikimo rezultatais | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. | Darbštūs ir perspektyvūs darbuotojai mano įstaigoje vertinami | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Mano įstaigoje užtikrinamas ne mažiau kaip 16 ak. val. privalomas kvalifikacinis kėlimas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | Supervizija mano įstaigoje vykdoma reguliariai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Mano darbo veiklą riboja biurokratiniai trukdžiai | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. | Darbe galiu naudoti inovatyvius pagalbos būdus klientui | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. | Didžiuojuosi savo atliekama veikla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. | Mano pastangos visada pastebėtos ir įvertintos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. | Mano įstaigoje sudaromos sąlygos puikiai atlikti darbą | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. | Savo profesinėje veikloje jaučiuosi daugiau pasiekęs nei kiti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. | Galiu savarankiškai planuoti savo veiklą ir priimti sprendimus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. | Jaučiu nuolatinę tiesioginio vadovo kontrolę | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

***IV. Individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai:***

32. Pagrindinė klientų grupė, su kuria dirbate *(pažymėkite vieną atsakymą X)*:
□ Senyvo amžiaus žmonės ir jų šeimos
□ Asmenys su negalia ir jų šeimos
□ Likę be tėvų globos vaikai
□ Socialinę riziką patiriančios šeimos
□ Vaikus globojančios šeimos
□ Suaugę socialinės rizikos asmenys
□ Kita_____

33. Jūsų darbo vieta *(pažymėkite vieną atsakymą X)*:
□ Miestas
□ Kaimas

34. Jūsų darbovietė yra *(pažymėkite vieną atsakymą X)*:
□ Vilniaus regionas
□ Kauno regionas
□ Klaipėdos regionas
□ Šiaulių regionas
□ Panevėžio regionas
□ Alytaus regionas
□ Utenos regionas
□ Marijampolės regionas
□ Tauragės regionas
□ Telšių regionas

35. Ar priklausote socialinius darbuotojus atstovaujančiai profesinei sąjungai *(pažymėkite vieną atsakymą X)*:
□Taip
□Ne

**Nuoširdžiai dėkoju už atsakymus !**

**2 PRIEDAS**

18 lentelė. Anketos struktūra

| Anketos skalės | Anketos subskalės | Teiginiai subskalėje | Teiginiai skalėje | Teiginių/ klausimų numeriai |
|---|---|---|---|---|
| I. Individualūs pasitenkinimo darbu veiksniai | Amžius | 1 | 10 | 1 |
| | Išsilavinimas | 1 | | 2 |
| | Darbo stažas | 3 | | 3,4,5 |
| | Darbo sektorius | 1 | | 6 |
| | Klientų grupė | 1 | | 32 |
| | Darbo vieta | 2 | | 33, 34 |
| | Profesinė sąjunga | 1 | | 35 |
| II. Išoriniai pasitenkinimo darbu veiksniai | Darbo užmokestis | 2 | 13 | 7,8 |
| | Vadovas/vadovavimas | 3 | | 9, **10, 11** |
| | Organizacijos politika | 2 | | **12**,13 |
| | Bendradarbiai | 1 | | 14 |
| | Darbo sąlygos | 2 | | 15,16 |
| | Statusas | 1 | | 17 |
| | Saugumas | 2 | | 18,19 |
| III. Vidiniai pasitenkinimo darbu veiksniai | Karjera | 2 | 12 | **20**, 21 |
| | Kvalifikacijos kėlimas | 2 | | 22,23 |
| | Darbo pobūdis | 2 | | **24,** 25 |
| | Viešojo sektoriaus interesas | 1 | | 26 |
| | Pripažinimas | 1 | | 27 |
| | Pasiekimai | 2 | | 28,29 |
| | Atsakomybė ir autonomija | 2 | | 30, **31** |

**Pastaba:** pajuodinti teiginių numeriai reiškia, kad tuos teiginius prieš koduojant reikia apversti.

Kiekvienas II ir III skalėse esantis teiginys vertinamas nuo 1 iki 5 balų Likert'o rangų skalėse. Aukštesni įvertinimai rodo didesnį pasitenkinimą darbu, todėl neigiamų (pajuodintų) teiginių įvertinimai perkoduojami į atvirkštines reikšmes.

**3 PRIEDAS**

19 lentelė. Kolmogorov’o-Smirnov’o testas

| **Kintamieji** | **Statistinis rodiklis** | **p** |
|---|---|---|
| Darbo užmokestis | 0,147 | 0 |
| Vadovas/vadovavimas | 0,151 | 0 |
| Organizacijos politika | 0,158 | 0 |
| Bendradarbiai | 0,317 | 0 |
| Darbo sąlygos | 0,229 | 0 |
| Statusas | 0,238 | 0 |
| Saugumas | 0,172 | 0 |
| Karjera | 0,15 | 0 |
| Kvalifikacijos kėlimas | 0,143 | 0 |
| Darbo pobūdis | 0,144 | 0 |
| Viešojo sektoriaus interesas | 0,333 | 0 |
| Pripažinimas | 0,254 | 0 |
| Pasiekimai | 0,14 | 0 |
| Atsakomybė ir autonomija | 0,195 | 0 |

**4 PRIEDAS**

20 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas respondentų darbo regiono ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381)

| Individualus pasitenkinimo darbu veiksnys | Regionas | Rangų vidurkis | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | *p* |
|---|---|---|---|---|---|
| Amžius | Vilniaus reg. | 169,39 | 6,851 | 9 | 0,653 |
| | Kauno reg. | 196,28 | | | |
| | Klaipėdos reg. | 195,92 | | | |
| | Šiaulių reg. | 190,06 | | | |
| | Panevėžio reg. | 193,36 | | | |
| | Alytaus reg. | 210,72 | | | |
| | Utenos reg. | 210,58 | | | |
| | Marijampolės reg. | 194,7 | | | |
| | Tauragės reg. | 216,08 | | | |
| | Telšių reg. | 203,5 | | | |
| Stažas dabartinėje organizacijoje | Vilniaus reg. | 176,05 | 9,064 | 9 | 0,431 |
| | Kauno reg. | 165,52 | | | |
| | Klaipėdos reg. | 194,2 | | | |
| | Šiaulių reg. | 199,41 | | | |
| | Panevėžio reg. | 196,25 | | | |
| | Alytaus reg. | 221,52 | | | |
| | Utenos reg. | 203,12 | | | |
| | Marijampolės reg. | 214,5 | | | |
| | Tauragės reg. | 218,13 | | | |
| | Telšių reg. | 194,19 | | | |
| Bendras socialinio darbo stažas | Vilniaus reg. | 168,94 | 11,124 | 9 | 0,267 |
| | Kauno reg. | 179,53 | | | |
| | Klaipėdos reg. | 181,21 | | | |
| | Šiaulių reg. | 200,77 | | | |
| | Panevėžio reg. | 209,63 | | | |
| | Alytaus reg. | 212,8 | | | |
| | Utenos reg. | 211,15 | | | |
| | Marijampolės reg. | 217,57 | | | |
| | Tauragės reg. | 223,75 | | | |
| | Telšių reg. | 191,94 | | | |
| Bendras darbo stažas | Vilniaus reg. | 179,63 | 5,212 | 9 | 0,815 |
| | Kauno reg. | 176,67 | | | |
| | Klaipėdos reg. | 209,29 | | | |
| | Šiaulių reg. | 183,47 | | | |
| | Panevėžio reg. | 199,18 | | | |
| | Alytaus reg. | 212,74 | | | |
| | Utenos reg. | 195,92 | | | |
| | Marijampolės reg. | 190,43 | | | |
| | Tauragės reg. | 206,33 | | | |
| | Telšių reg. | 186,06 | | | |

21 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų priklausymo profesinei darbo sąjungai ir kitų individualių veiksnių skirtumams palyginti (n=381)

| Individualus pasitenkinimo darbu veiksnys | Priklausymas profesinei sąjungai | Rangų vidurkis | Mann-Whitney U | Z | p |
|---|---|---|---|---|---|
| Amžius | Taip | 194,33 | 14140 | -0,365 | 0,715 |
| | Ne | 189,73 | | | |
| Stažas dabartinėje organizacijoje | Taip | 194,97 | 14073,5 | -0,435 | 0,664 |
| | Ne | 189,49 | | | |
| Bendras socialinio darbo stažas | Taip | 196,9 | 13871 | -0,645 | 0,519 |
| | Ne | 188,76 | | | |
| Bendras darbo stažas | Taip | 190,97 | 14487 | -0,003 | 0,998 |
| | Ne | 191,01 | | | |

22 lentelė. Bendro pasitenkinimo darbu ir amžiaus, stažo dabartinėje organizacijoje, bendro socialinio darbo stažo ir bendro darbo stažo Spearman'o koreliacijos koeficientai (n=381)

| Veiksniai | Koreliacijos koeficientas r Rezultatų reikšmingumo lygmuo p | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis (1) | r | 1 | | | | |
| | p | . | | | | |
| Amžius (2) | r | 0,015 | 1 | | | |
| | p | 0,771 | . | | | |
| Stažas dabartinėje organizacijoje (3) | r | 0,035 | 0,589** | 1 | | |
| | p | 0,49 | 0 | . | | |
| Bendras socialinio darbo stažas (4) | r | 0,051 | 0,627** | 0,824** | 1 | |
| | p | 0,321 | 0 | 0 | . | |
| Bendras darbo stažas (5) | r | 0,018 | 0,822** | 0,615** | 0,703** | 1 |
| | p | 0,721 | 0 | 0 | 0 | . |

** $p < 0,01$

23 lentelė. Kruskal'io – Wallis'o kriterijaus pritaikymas respondentų išsilavinimo ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381)

| Išsilavinimas | Chi-Square ($x^2$) | Laisvės laipsniai (df) | p |
|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis | 5,221 | 3 | 0,156 |
| Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | 4,128 | 3 | 0,248 |
| Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | 6,737 | 3 | 0,081 |

24 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų darbo vietos ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381)

| Darbo vieta (miestas/kaimas) | Mann-Whitney U | Z | p |
|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis | 15911,5 | -1,61 | 0,107 |
| Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | 16572 | -0,987 | 0,324 |
| Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | 15570,5 | -1,934 | 0,053 |

25 lentelė. Mann'o – Whitney'o kriterijaus pritaikymas respondentų priklausymo profesinei sąjungai ir bendro, išorinių ir vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalių vidurkių skirtumams palyginti (n=381)

| Priklausymas profesinei sąjungai | Mann-Whitney U | Z | p |
|---|---|---|---|
| Bendras pasitenkinimo darbu vidurkis | 13245 | -1,296 | 0,195 |
| Išorinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | 13244,5 | -1,297 | 0,195 |
| Vidinių pasitenkinimo darbu veiksnių skalės vidurkis | 13207,5 | -1,336 | 0,181 |