MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

GIEDRĖ VOLFF

SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĘSTINĖS STUDIJOS

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMAS STRESAS DARBE IR JO ĮVEIKA

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė: *doc. dr. Rita Raudeliūnaitė*

Vilnius, 2020

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020-04-23

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), edukologijos ir socialinio darbo institutas, socialinio darbo magistrantūros ištęstinės studijų studentas (-ė) Giedrė Volff, patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas „Socialinių darbuotojų patiriamas stresas darbe ir jo įveika“:

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 darbu metodiniais nurodymais.

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

Giedrė Volff

TURINYS

ĮVADAS.....5
SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS.....9
1. STRESO SOCIALINIAME DARBE TEORINIAI ASPEKTAI.....10
1.1. Streso darbe apibrėžtis.....10
1.2. Stresą darbe sukeliančios priežastys ir raiškos požymiai.....15
1.3. Profesinio streso rizika socialiniame darbe.....19
2. STRESO ĮVEIKOS STRATEGIJOS SOCIALINIAME DARBE.....23
2.1. Streso įveikos strategijų aptartis.....23
2.2. Darbdavio pareigos ir atsakomybė, užtikrinant socialinių darbuotojų saugumą...28
3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMO STRESO DARBE IR JO ĮVEIKOS TYRIMAS.....32
3.1. Tyrimo metodologija.....32
3.2. Tyrimo rezultatų analizė.....36
3.2.1. Situacijos ir veiksniai, socialiniams darbuotojams keliantys stresą darbe.....36
3.2.2. Patiriamo streso darbe raiškos požymiai.....47
3.2.3. Profesinio streso įveikos strategijos socialiniame darbe.....52
IŠVADOS.....60
REKOMENDACIJOS.....62
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....63
SANTRAUKA.....70
SUMMARY.....71
PRIEDAI.....72
1 priedas. Pusiau struktūruoto interviu klausimai.....73
2 priedas. LR valstybinės darbo inspekcijos informacija.....74

PAVEIKSLAI

1 pav. Streso darbe proceso modelis.....13
2 pav. „Kibiro“ modelis.....24
3 pav. Tyrimo organizavimo seka.....33

LENTELĖS

1 lentelė. Streso darbe apibrėžimai.....11
2 lentelė. Stresą darbe sukeliantys vidiniai ir išoriniai stresoriai.....13

3 lentelė. Su darbu susijusių stresorių kategorijos.....16
4 lentelė. Nelaimingi atsitikimai darbe ir jų priežastys socialiniams darbuotojams.....30
5 lentelė. Demografiniai respondentų duomenys.....35
6 lentelė. Veiksniai, turintys įtakos stresui darbe.....37
7 lentelė. Patiriamo streso darbe raiškos požymiai.....47
8 lentelė. Socialinių darbuotojų naudojamos streso darbe įveikos strategijos.....52
9 lentelė. Socialinių darbuotojų lūkesčiai, susiję su streso įveika darbe.....57

ĮVADAS

Temos aktualumas. Socialinių darbuotojų patiriamo streso ir jo įveikos aktualizacija nėra pilnai išplėtota. Autoriaus nuomone, taip vyksta dėl teorinių problemos analizės skirtumų, įvairaus požiūrio į problemos mastą ir apibrėžčių interpretacijos. L. S. Lazarus (1993) stresą apibūdina kaip ypatingą asmens ir aplinkos santykį, kuris, asmens vertinimu, yra apsunkinantis arba viršijantis jo turimus išteklius, keliantis grėsmę asmeninei gerovei bei reikalaujantis pastangų atstatyti jo vidinę pusiausvyrą. Kiti nurodo, kad stresas didina riziką susirgti įvairiomis ligomis, tokiomis, kaip širdies ligos, vėžys, hipertenzija, didina nelaimingų atsitikimų, traumų ir savižudybių skaičių (Dudaitė, Ustilaitė, 2014). A. Bagočiūtė (2010) pažymi, kad Europoje stresas darbe priskiriamas vienai didžiausių saugos ir sveikatos problemų, su kuriomis susiduriame.

Jau tapo įprasta šiandieninį pasaulį apibūdinti kaip nuolat besikeičiantį, suartinantį įvairias pasaulėžiūras, požiūrius ir kultūras, kartu reikalaujantį nuolat atnaujinti įgūdžius ir gebėjimus orientuotis šioje prieštaringoje gausoje. Socialinio darbo profesija, šiuo atveju, nėra išimtis (Rimkus, 2015). Socialinis darbas daugelyje ES šalių, kaip ir Lietuvoje, priskiriamas didesnės profesinės rizikos profesijoms (Lazutka, Skučienė, Žalimienė, Vareikytė, Kazakevičiūtė, 2008). Pritariama nuomonei, kad socialiniai darbuotojai patiria kompleksinį streso poveikį, kylantį tiek iš profesinės, tiek iš asmeninės srities (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005). Taip pat svarbu paminėti, kad refleksyvioje sąveikos sistemoje darbuotojas – klientas – aplinka atsiranda įtampos ir kyla konfliktinės situacijos (Kiaunytė, 2012). Bendraudami su klientais, institucijoje socialiniai darbuotojai jaučia emocinę, fizinę ir psichologinę perkrovą, aplinkos spaudimą, vidinį diskomfortą, kuris kelia stresą ir nerimą (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005). Pasak L. Bulotaitės, R. Bliumo ir B. Pociūtės (2008), dažniausiai darbinio streso tyrimai grindžiami dviem teoriniais požiūriais: vienas, pagal L. S. Lazarusą, kai svarbesnis yra ne pats stresinis įvykis, o tai, kaip žmogus suvokia ir vertina tą įvykį; kitu požiūriu nagrinėjant, remiamasi darbinio streso teorija, kai nagrinėjami darbiniai aspektai: darbo reikalavimai (reikalavimai užduočiai, darbo krūvis, terminai, vaidmenys, konfliktas) ir darbo kontrolė (vadinamoji sprendimo laisvė, arba autonomija, veiksmų laisvė) (Bulotaitė ir kt., 2008).

Kai kurie autoriai teigia, kad siekiant stiprinti Lietuvos gyventojų psichikos sveikatą, svarbu vykdyti žalingo streso darbovietėse atsiradimo prevenciją ir sukurti darbuotojų psichologinei savijautai palankią darbinę aplinką (Kuodytė ir Pajarskienė, 2017). Šiuo metu

siekiant valdyti stresą darbe naudojami įvairūs būdai ir metodai. Dažniausiai streso valdymo metodai skirstomi į dvi grupes: streso valdymo metodai organizacijos lygmenyje ir streso valdymo metodai individualiame lygmenyje (Trufanova, 2016). Pritariama, kad parama, kaip įveika stresinėms situacijoms, gali būti teikiama organizacijoje, kurią gali teikti profesionalai (supervizoriai, psichologai, psichoterapeutai), taip pat kiekvienas asmuo gali turėti savo asmeninę apsaugos sistemą, veikiančią asmens natūralioje aplinkoje, kitaip bus susiduriama su reakcija į stresą (Dirgėlienė ir kt., 2005).

Temos ištirtumas ir naujumas. Lietuvoje socialinio darbuotojo profesija plėtojama nuo 1992 m., kuriami teisiniai dokumentai, reglamentuojantys socialinių institucijų veiklą, sudaromi socialinio darbuotojo veiklos, kvalifikacijos kėlimo aprašai (Kiaunytė, 2012). Socialinio darbuotojo profesija formuojasi kompleksiškai, nuolat sąveikaujant teorijai ir praktikai, nuosekliai vyksta ir socialinio darbo studijos (Dirgėlienė, Kiaunytė ir Puidokienė, 2010). Moksliniuose šaltiniuose vis dažniau analizuojamas socialinio darbo profesinės veiklos sudėtingumas, kalbama apie sudėtingiausius veiklos laukus, kuriuose patiriama didžiausia profesinio streso rizika (Dirgėlienė ir kt., 2010). Socialinio darbuotojo profesinės veiklos sudėtingumą Lietuvos sociokultūriniame kontekste atspindi kliento problemų kompleksiškumas, įgalinimo proceso daugiamatiškumas, profesijos naujumas ir statusas visuomenėje, visuomenės kultūra ir kt. Socialinis darbas priskiriamas rizikos profesijų grupei, ieškoma naujų ir inovatyvių profesinės paramos būdų, siekiant profesinio streso prevencijos (Dirgėlienė, 2013). Norint užtikrinti socialinių paslaugų kokybę, išvengti profesinio streso rizikos, galinčios išsivystyti į „perdegimo ir išsisėmimo" sindromą, atsiranda profesinės pagalbos poreikis (Dirgėlienė ir kt., 2010). Pasak B. Jansen (2010), siekiant pagerinti darbinius santykius, būtina reflektuoti, suvokti savo veiksmų priežastingumą.

Paminėtina, kad kai kurie autoriai stresą darbe nagrinėjo įvairiais aspektais ir įvairiose darbuotojų grupėse. Pavyzdžiui, B. Pajarskienė ir R. Jankauskas (1997) nagrinėjo stresą darbe sukeliančius veiksnius ir pateikė stresorių įvertinimą, V. Kuodytė ir kt., (2017) sudarė streso darbe vertinimo klausimyną ir pritaikė Lietuvos darbuotojų imčiai, I Dirgėlienė ir A. Večkienė (2009) įvardino stresą lemiančius veiksnius ir pateikė socialinių darbuotojų paramos lūkesčius. J. R. Šinkūnienė, A. Katkonienė (2010) atskleidė socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksnius ir nustatė, kad labiausiai nepasitenkinimą kelia mažas darbo užmokestis, nesaugumas darbe ir kvalifikacijos kėlimo galimybių nebuvimas. R. Lazutka ir kt. (2008) analizavo profesinės rizikos veiksnius praktiniame socialiniame darbe. G. Žibinienė ir A. Mikniūtė (2016) analizavo socialinių darbuotojų, dirbančių su socialine rizika

patiriančiomis šeimomis, požiūrį į profesinę riziką. A. Kiaunytė (2012) tyrė socialinių darbuotojų konfliktines situacijas ir vertino patiriamo profesinio streso riziką, pateikė supervizijos taikymo būdus. B. Jansen (2010) pateikė superviziją, kaip vieną iš daugelio kitų galimų streso įveikos metodų, skirtų padėti tiems, kurie socialiniame darbe nesusitvarko su savimi, klientais arba organizacijos sąlygomis. N. P. Večkienė (2010) pabrėžė socialinio darbo ir supervizijos konteksto kompleksiškumo svarbą. A. Kiaunytė ir D. Puidokienė (2011) nagrinėjo kliento ir socialinio darbuotojo santykį ir gilinosi į supervizijos proceso ypatumus.

Užsienio autoriai, pavyzdžiui, H. Selye (1967), pateikė streso apibrėžimą, suskirstė stresorius į varginančius ir sukeliančius stresą bei skatinančius žmogų judėti į priekį. L. R. Lazarusas (1984) taip pat nagrinėjo streso apibrėžtį bei streso įveikos strategijas. N. Chmiel (2005) pateikė streso darbe proceso modelį, nagrinėjo darbo reikalavimų ir įtampos ryšį. B. L. Lyon (2012) analizavo streso poveikį sveikatai bei įveikos būdus. A. Lutzenkirchen (2017) nagrinėjo streso įveiką, kaip intervencijos taikymą praktikoje.

Kita vertus, tyrimų, analizuojančių socialinių darbuotojų streso darbe patirtis, streso įveikos tematiką, stokojama.

Mokslinė problema. Streso poveikis socialinių darbuotojų sveikatai sudaro potencialias profesines streso rizikas, kurių suvaldymui reikalingos konkrečios priemonės. Mokslinei problemai apibrėžti keliami šie probleminiai klausimai: kokios situacijos socialiniams darbuotojams sukelia daugiausia streso darbe? kokius patiriamo streso darbe įveikos būdus socialiniai darbuotojai naudoja?

Darbo objektas – socialinių darbuotojų patiriamas profesinis stresas darbe ir jo įveika.

Darbo tikslas – teoriškai ir empiriškai atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso darbe priežastis ir jo įveikos strategijas.

Darbo uždaviniai:

1. Apibūdinti patiriamo streso darbe susiformavimo priežastis ir jo raiškos požymius.
2. Atskleisti profesinės rizikos veiksnius socialiniame darbe.
3. Aptarti profesinio streso įveikos strategijas socialiniame darbe.
4. Pateikti socialinių darbuotojų patirtis apie patiriamą stresą darbe ir jo įveiką.

Tyrimo metodai

Teoriniai metodai. Mokslinės literatūros ir dokumentų analizė pasirinkta tema – siekiant atskleisti ir išanalizuoti teorinius nagrinėjamos temos klausimus: streso darbe teorinius aspektus ir streso įveikos strategijas socialiniame darbe.

Empiriniai metodai:

Pasirinktas kokybinis duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu, siekiant atskleisti socialinių darbuotojų patirtį apie patiriamą stresą darbe ir jo sveiką.

Duomenų analizės metodas – atlikta gautų duomenų turinio analizė. Analitiniu būdu buvo apibendrini pusiau struktūruoto interviu metu gauti duomenys. Iš tyrimo dalyvių gautos informacijos formuluojamos kategorijas ir jos skaidomos į subkategorijas. Iš empirinio tyrimo gauti duomenys buvo interpretuojami, lyginami su teorija.

Darbo struktūra: magistro darbas sudarytas iš įvado, dviejų skyrių, išvadų, rekomendacijų, literatūros sąrašo, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis bei priedų. Darbo apimtis 62 puslapiai be priedų. Magistriniame darbe pateiktos vaizdinės priemonės: 9 lentelės ir 3 paveikslai.

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

Socialinis darbas yra 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 (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2014).

Stresas – tam tikrų įvykių, kuriuos mes laikome grėsmingais bei sunkiais, suvokimas ir reagavimas į juos (Myers, 2008).

Stresas darbe – tai darbuotojo neigiama reakcija į nepalankius darbo aplinkos sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu psichosocialinius veiksnius (Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, 2005).

Streso valdymas – tai veikla, kuria siekiama padėti darbuotojams įveikti streso padarinius (Trufanova, 2016).

Streso įveika – tai procesas, kurio metu individas kognityvine ir fizine veikla stengiasi suvaldyti jį apsunkinamai veikiančią aplinkos įtaką (Lazarus, 1993).

1. STRESO SOCIALINIAME DARBE TEORINIAI ASPEKTAI

Socialinių darbuotojų patiriamas stresas, dėl jo ypatumų ir neigiamo poveikio žmogaus organizmui, reikalauja išsamesnės teorinės analizės. Šiame skyriuje bus nagrinėjamos teorinės streso apibrėžtys, apibūdinant jų skirtybes, išskiriant socialinių darbuotojų patiriamo streso darbe priežastis ir požymius, taip pat nagrinėjama profesinio streso rizika socialiniame darbe.

1.1. Streso darbe apibrėžtis

Pirmasis streso tyrinėtojas H. Selye (1967) stresą apibrėžia kaip mūsų kūno reakciją į bet kokius pokyčius, grėsmę ar spaudimą, patiriamą iš išorės, arba iš vidaus. Patyrę streso poveikį, mes bandome atgauti normalią būseną ir apsisaugoti nuo galimos žalos. R. S. Lazarus (1984) teigia, kad stresas kyla tada, kai žmogus suvokia, kad reikalavimai viršija asmeninius ir socialinius išteklius, kuriuos asmuo sugeba sutelkti (Lazarus, Folkaman, 1986). Pasak A. Lutzenkirchen (2017), stresas – tai neatitikimas tarp asmens poreikių ir įveikimo galimybių. Tarptautinių žodžių žodyne (2007) stresas (angl. stress – įtampa) apibrėžiamas kaip įtampos būsena – visuma apsauginių fiziologinių reakcijų, atsirandančių žmogaus organizme kaip atsakas į nepalankių veiksnių, stresorių poveikį. D. G. Myers (2008) manymu, stresas – tai reakcijos į tam tikrus grėsmę ar iššūkį keliančius įvykius. I. Poulsen (2018) stresą apibūdina kaip būklę su neįprastai dideliais reikalavimais kūnui, sielai ir dvasiai.

Anot B. Burbos, O. Sitnikovo ir D. Lankaitės (2014), mokslinėje literatūroje streso sąvoka vartojama nevienareikšmiškai. Kartais ji taikoma grėsmei arba iššūkiui, o kartais atsakui į grėsmę ar iššūkį apibūdinti (Burba, Sitnikovas ir Lankaitė, 2014). Stresą galima suskirstyti į teigiamą stresą, vadinamąjį eustresą, ir neigimą stresą – distresą. Eustresas teigiamai veikia organizmą, didina dėmesį, skatina efektyvumą ir daro teigiamą poveikį psichiniam ir fiziniam organizmo funkcionavimui. Distresas – tai didžiuliai, grasinantys ir nemalonūs išgyvenimai, dėl kurių žmogus jaučia įtampą, sumažėja dėmesys ir sutrinka įprastinė veikla (Lutzenkirchen, 2017). J. Ceh (2019) eustresą (graikiškai – gerai) apibrėžia kaip džiaugsmą ir pasitenkinimą vienu metu, tai teigiamai veikia asmenį, teikia jam džiaugsmą. Distresas (skausmas, kančia, rūpestis), susijęs su grėsme ir baime, kenkia sveikatai ir gali sunaikinti asmenį. Pagal W. Boswell, J. Olson – Buchanan, M. Lepine (2004), eustresas – tai optimalus streso kiekis, pozityvi jėga, kuri yra prilyginama naujų iššūkių

sukeliamam susijaudinimui. Eustreso sukeltos pasekmės yra pozityvios tiek darbuotojui, tiek organizacijai, tuomet kūrybiškiau ir greičiau sprendžiamos problemos (Pajarskienė, 1999; Kasiulis, Barvydienė, 2001; Pikūnas, Palujanskienė, 2005). Distresas – tai netinkamas streso kiekis, toks stresas neigiamai veikia tiek darbuotoją, tiek organizaciją (Kasiulis ir Barvydienė, 2001; Pikūnas ir Palujanskienė, 2005).

Pasak B. Pajarskienės (1995), stresas darbe apibūdinamas kaip individuali psichologinė, fiziologinė ar elgesio reakcija į suvokimą, kad ne visada įmanoma teisingai atlikti keliamus darbe reikalavimus ir tai gali sukelti sveikatos sutrikimus, kurie gali turėti skaudžių pasekmių. Europos Komisijos komunikato (2002) parengtoje Naujojoje Bendrijos sveikatos ir saugos darbe strategijoje 2002–2006 metams, stresas darbe apibrėžiamas kaip emocinių, pažintinių, elgesio ir fiziologinių reakcijų į nemalonius ir kenksmingus darbo turinio, darbo organizavimo ir darbo aplinkos aspektus, visuma. Lietuvos Respublikos įstatyme ,,Dėl Psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių tyrimo metodinių nurodymų patvirtinimo“, priimtame 2005 m., stresas darbe apibrėžimas kaip darbuotojo neigiama reakcija į nepalankius darbo aplinkos sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu psichosocialinius veiksnius. 1 lentelėje pateikiame keletą streso apibrėžimų.

1 lentelė. Streso darbe apibrėžimai

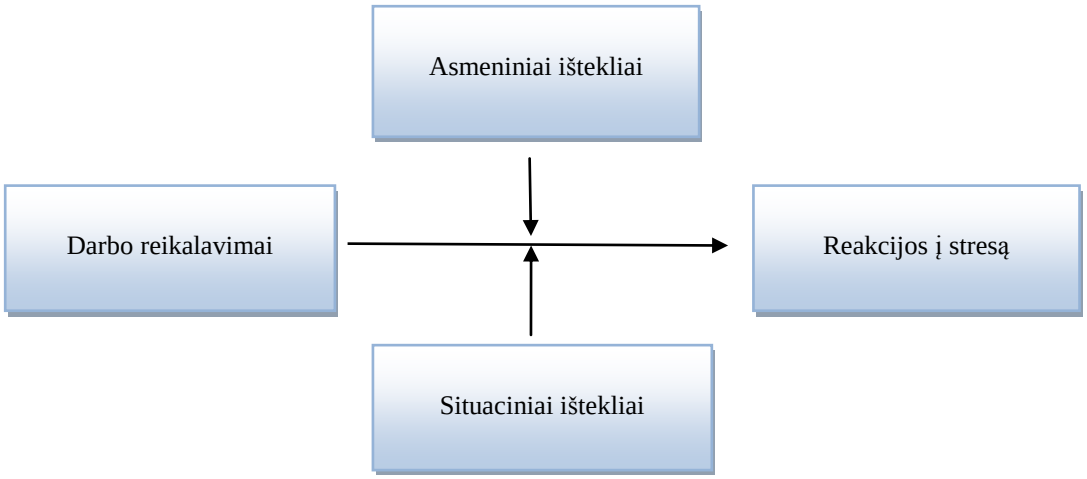
Autorius	**Samprata**
H. Selye, 1967	Stresas – tai mūsų kūno reakcija į bet kokius pokyčius, grėsmę ar spaudimą, patiriamą iš išorės, arba iš vidaus.
R. S. Lazarus, 1984	Stresas – tai asmens ir aplinkos santykis, kai situacija asmens vertinama kaip kelianti grėsmę jo gerovei, ir stresui įveikti turimų išteklių nepakanka bei reikalaujantis pastangų atstatyti jo vidinę pusiausvyrą.
B. Pajarskienė,1995	Stresas – tai individuali psichologinė, fiziologinė ar elgesio reakcija į suvokimą, jog ne visada įmanoma atlikti teisingai keliamus darbe reikalavimus ir tai gali sukelti sveikatos pakitimus, kurie vėliau turi skaudžių pasekmių.
Europos Komisijos komunikatas, 2002	Stresas – tai reakcijų į nemalonius ir kenksmingus darbo turinio, darbo organizavimo ir darbo aplinkos aspektus, visuma.
LR įstatymas ,,Dėl Psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių tyrimo metodinių nurodymų patvirtinimo“, 2005	Stresas – tai darbuotojo neigiama reakcija į nepalankius darbo aplinkos sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu psichosocialinius veiksnius.
Robins S.P., Judge	Stresas – tai dinamiškos sąlygos, kai individas susiduria su galimybėmis, reikalavimais ar ištekliais, reikalingais jo norams patenkinti, tačiau jis nėra tikras dėl

T.A, 2007	pasekmių.
D. G. Myers, 2008	Stresas – tam tikrų įvykių, kuriuos mes laikome grėsmingais bei sunkiais, suvokimas ir reagavimas į juos.
A. Lutzenkirchen, 2017	Teigiami stresai yra vadinami eustresais – tai teigiamai veikianti įtampa, ir neigiami stresai – distresai – tai neigiami, grasinantys, nemalonūs išgyvenimai.
A. Schünemann, 2020	Stresas yra būklė, kuri išsivysto reaguojant į tam tikrus dirgiklius (stresorius). Reakcija į stresą gali būti tiek psichologinė, tiek fizinė ir gali skatinti tam tikrus veiksmus. Ši būklė taip pat gali sukelti neigiamas pasekmes sveikatai.

Šaltinis: sudaryta pagal H. Selye (1967), R. S. Lazarus (1991), B. Pajarskienė (1995), LR įstatymas „Dėl Psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių tyrimo metodinių nurodymų patvirtinimo“ (2005), D.G. Myers (2008), B. Burba ir kt., (2014), S.P. Robins, T.A. Judge (2007), A. Lutzenkirchen (2017), A. Schünemann (2020).

Paminėtina, kad stresas apibūdinamas kaip organizmo reakcija į stresorius, kaip asmens ir aplinkos neigiamas santykis, kaip stresinė situacija, kelianti grėsmę asmens gerovei, kaip individo individuali psichologinė, fiziologinė ar elgesio reakcija į patiriamą įtampą darbe. Stresas veikia kaip procesas, kaip sąveika tarp individo ir aplinkos. Apibendrinant galima teigti, kad stresas darbe nėra vien teorinė apibrėžtis, kad šis reiškinys susijęs su asmens išgyvenimais, jo patiriamomis įtampomis, kurias būtina suvaldyti, saugant darbuotojo sveikatą.

Kita vertus, anot T. Misiukonio ir A. Jakštaitės – Vinkuvienės (2017), jeigu darbe nėra jokios įtampos, mažėja darbuotojų įsitraukimas ir susidomėjimas veikla, todėl mums visiems reikalingas stresas, skatinantis budrumą ir aktyvumą. R. S. Lazarus (1984) taip pat pabrėžia, kad įvykiai gali nesukelti streso tol, kol pats žmogus neįvardija jų kaip stresorių. R. S. Lazarus (1984) teorijoje stresas apibrėžiamas kaip procesas, o stresinės reakcijos pasireiškia tam tikromis emocijomis (Lazarus ir Folkman, 1984). Pasak N. Chmiel (2005), literatūroje yra pateikiama daug streso modelių, ir akivaizdu, kad dauguma iš jų yra susiję su jo pateiktu streso darbe modeliu, kuris pagrįstas samprata, suformuota iš kelių streso darbe ir sveikatos teorinių modelių bei empirinių tyrimų (1 paveikslas).



1 pav. Streso darbe proceso modelis
Šaltinis: sudaryta pagal N. Chmiel, 2005, p. 154

Anot N. Chmiel (2005), pagal šį proceso modelį skirtingi darbo reikalavimai (stresoriai) gali sukelti skirtingo pobūdžio stresines reakcijas (įtampas). Manoma, kad darbo reikalavimų ir įtampos ryšį gali sušvelninti: asmeniniai streso įveikos ištekliai; situaciniai ištekiai – tokie kaip socialinė parama darbo vietoje (Chmiel, 2005).

Pasak H. Selye (1967), kaip ir pats stresas, stresoriai yra dviejų rūšių: varginantys ir sukeliantys įtampas bei skatinantys žmogų judėti į priekį. Vienam asmeniui, galimybė atsistoti susitikime ir pasakyti keletą žodžių, gali būti suvokiama kaip gąsdinanti ar rizikinga situacija, tačiau antrasis asmuo, galbūt tikisi, kad bus pakviestas pasisakyti ir įvertins tai, kaip galimybę pasirodyti intelektualiu. Pirmasis, situaciją vertina kaip kančią keliančią situaciją, antrasis – kaip teigiamą iššūkį. Anot R. S. Lazarus ir kt., (1984), stresas – visur esantis reiškinys ir neišvengiamas normalaus gyvenimo bruožas, tik vieni žmonės patiria stresą dažniau nei kiti, ar yra atsparesni stresoriaus poveikiui nei kiti (2 lentelė).

2 lentelė. Stresą darbe sukeliantys vidiniai ir išoriniai stresoriai

Išoriniai stresoriai, pasireiškiantys mus supančioje aplinkoje	**Vidiniai stresoriai - tai nervų sistemos ypatumai**
• Darbo turinys • Darbo sąlygos • Įdarbinimo sąlygos • Darbuotojų tarpusavio santykiai	• Nepasitikėjimas savimi • Pesimistiškas požiūris į gyvenimą, savikritiškumas • Perdėti lūkesčiai • Per aukšti sau keliami reikalavimai, tobulumo siekimas, pyktis ir kt.

Šaltinis: sudaryta pagal N. Chmiel, (2005) ir J. Pikūnas, A. Palujanskienė (2005)

J. Pikūnas ir kt., (2005), N. Chmiel (2005) išskiria, kad išoriniai stresoriai, sukeliantys stresą darbe, priklauso nuo supančios aplinkos, o vidiniai – tai mūsų nervų sistemos ypatumai. **Išoriniai stresoriai** – tai darbo turinys, darbo sąlygos, įdarbinimo sąlygos

ir darbuotojų tarpusavio santykiai. **Vidiniai stresoriai** atsiskleidžia per psichinių reakcijų greitį, per dirginimo ir slopinimo reiškinius, per tam tikrą elgesio būdą, kuris pats savaime sukelia psichinę įtampą bei didina susidariusiai situacijai įveikti reikalingą įtampą iki nenormalios.

H. Selye (1950) pateikė streso adaptacijos modelį, kurį sudaro trys elementai, arba fazės, apibūdinantys kūno reakciją į stresą:

1 etapas – aliarmo stadija – tai pirminė reakcija į stresorių. Pradiniame streso etape žmonės reaguoja į „kovą ar skrydį“, išskiria „streso“ hormonus, tokius kaip adrenalinas, noradrenalinas ir kortizolis, kurie paruošia organizmą fiziniam krūviui. Tačiau šis pradinis atsakas taip pat gali nusilpninti imuninės sistemos efektyvumą, todėl šioje fazėje žmonės tampa imlesni ligoms.

2 etapas – atsparumas. Per šį etapą homeostazė pradeda atkurti pusiausvyrą ir prasideda organizmo atsigavimo ir atsinaujinimo periodas. Streso hormono lygis gali grįžti į normalų, tačiau gali sumažėti gynybinės savybės ir prisitaikymo energija. Jei stresinė būsena išlieka, kūnas prisitaiko nuolat stengdamasis atsispirti ir išlieka susijaudinęs. Kai stresas kartojasi per dažnai, organizmas, beveik nesigilindamas arba visai neatsigavęs, pereina į paskutinę stadiją.

3 etapas – išsekimas, kuris atsiranda, kai stresas būna ilgalaikis. Kūnas pradeda prarasti gebėjimą kovoti su stresoriais - negeba sumažinti jų kenksmingo poveikio, nes išeikvojama adaptacinė energija. Kūno atsparumas stresui gali pamažu sumažėti arba išnykti. Nusilpsta imuninė sistema ir gebėjimas atsispirti ligoms. Tuos, kurie patiria ilgalaikį stresą, gali ištikti širdies priepuoliai, jie tampa mažiau atsparūs infekcijoms ir kitoms ligoms (Selye, 1950).

A. Vidžiūnaitė (2008) pastebi, kad stresą gali sukelti įvairios priežastys, kurios kiekvienam iš mūsų gali būti skirtingos. Tai, kas žmogui sukelia stresą, lemia jo asmenybė, požiūris į gyvenimą, gebėjimas spręsti problemas: kas vienam žmogui kelia stresą, kitam gali pasirodyti visai nesvarbu, ar net malonu.

Apibendrinant galima teigti, jog stresas apibrėžiamas kaip neigiamas išgyvenimas, neigiamai veikiantis asmenį, keliantis diskomfortą. Stresas veikia kaip procesas, kaip sąveika tarp individo ir aplinkos. Stresas darbe – tai darbuotojo neigiamos reakcijos į nepalankias darbo sąlygas, įtampą keliančius reikalavimus darbe, į darbo organizavimą, darbo turinį, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu psichosocialinius veiksnius.

Asmens reakcija į stresą, priklauso nuo asmenybės savybių ir situacijos vertinimo. Nuolatinė įtampa, stresas gali turėti neigiamų pasekmių darbuotojo sveikatai.

1.2. Stresą darbe sukeliančios priežastys ir raiškos požymiai

Norint sėkmingai įveikti stresą darbe, svarbu identifikuoti streso priežastis ir atpažinti streso sukeliamus požymius. Kuodytė ir kt., (2017) rekomenduoja streso darbe valdymą pradėti nuo sąlygų, kurios darbuotojams sukelia stresą, identifikavimo. T. Trufanova (2016) taip pat pažymi, kad pirmiausia reikia išsiaiškinti streso specifiškumą ir jį sukeliančius šaltinius, stresinės įtampos priežastis ir veiksnius. J. Kasiulis (2004) teigia, kad viena iš dažniausių streso darbe priežasčių yra darbuotojų dilelis darbo krūvis, arba nepakankamas darbo krūvis. Kai darbų per daug, kyla nerimas, frustracija, beviltiškumo jausmas, materialinių nuostolių nuojauta. Gavęs darbą ne pagal kvalifikaciją ir savo galimybes, žmogus lygiai taip pat patiria frustraciją, abejones dėl savo padėties socialinėje terpėje, jaučiasi neįvertinamas, nepripažįstamas (Kasulis, 2004). B. Pajarskienė ir R. Jankauskas (1998) pagrindine streso priežastimi įvardina konfliktą tarp žmogaus poreikių, vilčių ir realybės. J. Pikūnas ir kt., (2005) išskiria veiksnius, galinčius sukelti stresą darbe:

veiksniai, trukdantys atlikti darbo užduotis – trumpas terminas darbams atlikti, pernelyg įvairios užduotys arba jų yra per daug, jų atlikimo metu kylantis pavojus gyvybei, darbo aplinka;

darbuotojo vaidmuo neaiškus – pareigos organizacijoje arba pavaldumas nėra aiškūs, darbuotojas gauna skirtingus nurodymus iš skirtingų viršininkų ir turi nuspręsti, kurio užduotį vykdyti;

bendravimo veiksniai – prasti santykiai su viršininku, pavaldiniais ar bendradarbiais, nemalonus bendradarbių elgesys, trukdymas dirbti, konkurencija, nuolatiniai skundai ilgainiui gali erzinti ir tapti streso šaltiniu. Esant geriems santykiams, tiek su viršininkais, tiek su bendradarbiais, darbuotojai gali gauti socialinę paramą iš kolegų, geriausiai žinančių problemas, kylančias pačioje įmonėje ir/ar atliekant konkrečius darbus;

įmonės struktūra ir mikroklimatas – įmonėse, kuriose visi veiksniai yra griežtai reglamentuoti ir nėra galimybės dalyvauti sprendimų priėmime, ar kaip nors juos veikti, darbuotojai daugiau linkę išgyventi įtampą, stresą. Nuo organizacijos, įmonės vadovo priklauso mikroklimatas įmonėje. Pasitaiko vadovų, linkusių sukurti atmosferą, paremtą įtampomis, baimėmis ir nerimu. Tokie vadovai reikalauja darbus atlikti per neįtikėtinai

trumpą laiką, sukuria itin griežtą kontrolę, nuolat atleidinėja darbuotojus, kurie „neatitiko reikalavimų“;

individualūs veiksniai – paprastai nulemia tai, kad tose pačiose situacijose vieni įmonės darbuotojai išgyvena stresą, o kiti jo net nejaučia;

problemos kylančios šeimoje – santykiuose su vaikais, tėvais ir pan., visi šie įvykiai veikia žmogaus įprastinę būseną, kelia jaudulį, kuris persikelia ir į darbo aplinką (Pikūnas ir kt., 2005).

N. Chmiel (2005) stresinius stimulus darbe suskirstė į keturias pagrindines kategorijas, susijusias su darbo turiniu, darbo sąlygomis, įdarbinimo sąlygomis ir socialinėmis sąlygomis darbe. 3 lentelėje pateikiami svarbiausieji visų šių kategorijų stresoriai.

3 lentelė. Su darbu susijusių stresorių kategorijos

Kategorija	**Stresorius**
Darbo turinys	Per didelis arba per mažas darbo krūvis Sudėtingas darbas Monotoniškas darbas Per didelė atsakomybė Pavojingas darbas Prieštaringi arba neaiškūs reikalavimai
Darbo sąlygos	Nuodingos medžiagos Kenksmingos sąlygos (triukšmas, vibracija, blogas apšvietimas, radiacija, laikysena darbo metu) Fiziškai sunkus darbas Pavojingos situacijos Nepakankama higiena Apsauginių priemonių trūkumas
Įdarbinimo sąlygos	Pamaininis darbas Mažas atlyginimas Menkos karjeros perspektyvos Laikina darbo sutartis Netikrumas dėl darbo
Socialiniai santykiai darbe	Nevykęs vadovavimas Menka socialinė parama Menkos galimybės dalyvauti priimant sprendimus Familiarumas Diskriminavimas

Šaltinis: sudaryta pagal N. Chmiel, 2005, p. 151

Pasak J. Kasiulio ir kt., (2005), kai darbuotojas nėra tikras, ko iš jo yra tikimasi, kyla vaidmens neapibrėžtumo, nekonkretumo problema, kyla stresinė situacija. Dažnai pasitaiko vaidmenų konfliktas, kai darbuotojui keliami prieštaringi reikalavimai, kai pažeidžiamas vienvaldystės principas, kai nesutampa, neatitinka neformalios grupės ir oficialios organizacijos reikalavimai, jų elgesio normos. Norint įtampų išvengti, darbuotojui būtini teisingi ir tikslūs vadovų nurodymai: ką jis turi daryti, kaip tai daryti, kaip bus vertinami

rezultatai (Kasiulis ir kt., 2001). U. Rosenbaum (2020) pastebi, kad išsivysčiusiose visuomenėse darbas ir asmeninis gyvenimas labai susiję ir daro vienas kitam įtaką. Nuolat patiriamas socialinis spaudimas būti sėkmingu ir „noras priklausyti“ tam tikram visuomenės sluoksniui, dėl to tampa sunkiai įmanomas darbo reikalavimų atskyrimas ir nuolatinis darbuotojo pasiekiamumas ne darbo metu. Šie stresoriai yra pagrindiniai ligų sukėlėjai išsivysčiusioje visuomenėje.

Norint nepasiduoti stresui, verta išsamiau paanalizuoti streso pasireiškimo požymius, reikia stengtis laiku atpažinti stresą ir užkirsti kelią ,,perdegimo sindromui“. Didele problema stresas tampa tada, kai ilgą laiką nereaguojama į streso signalus, tuomet gali ištikti krizė (Poulsesn, 2018). N. Chmiel (2005) pažymi, kad stresines reakcijas (įtampas) galima suskirstyti į penkias skirtingas grupes: a) emocines, b) kognityvines, c) fizines, d) elgsenos ir e) motyvacines:

a) emociniai streso požymiai – nerimas, įtampa, pyktis, bloga nuotaika, abejingumas, perdėtas jautrumas, nepasitenkinimas darbu;
b) kognityviniai streso požymiai – bejėgiškumas, sudėtinga priimti sprendimus, projekcija, įtarumas, pojūtis, kad nevertina, nepasitikėjimas kolegomis, viršininkais ir vadovybe;
c) fiziniai streso požymiai – įvairūs fiziniai negalavimai, pasireiškiantys galvos skausmais, pykinimu; psichosomatiniai sutrikimai (skrandžio ir žarnyno sutrikimai), kraujagyslių ligos; nusilpęs imunitetas;
d) pasikeitęs elgesys – streso požymiai: perdėtas aktyvumas, impulsyvumas, padidėjęs kofeino, tabako ar alkoholio vartojimas, valgymo sutrikimai, įtūžio protrūkiai, agresyvus elgesys, tarpasmeniniai konfliktai, socialinis izoliavimasis, blogi rezultatai darbe, vėlavimas į darbą, darbų kaita, padažnėjęs nedarbas dėl ligos, negebėjimas planuoti laiko;
e) motyvaciniai streso požymiai – prastas darbingumas, entuziazmo nebuvimas, nusivylimas, nuobodulys, nebesidomėjimas kitais, ryžto, drąsos, darbo motyvacijos praradimas, nenoras eiti į darbą, prislėgta nuotaika (Chmiel, 2005).

J. Kasiulis (2005) išskiria stresines reakcijas, pasireiškiančias neramia būsena, depresija, apatija, nepateisinamomis klaidomis, sumažėjusiu informacijos apdorojimo efektyvumu, taip pat pastebimi pasireiškiantys fiziologiniai pokyčiai: padidėjęs kraujospūdis, dusulys, širdies aritmija, virškinimo organų funkcijų sutrikimas, odos funkcijų pasikeitimas. B. L. Lyon (2012) pastebi, kad paprastai su „streso jausmu“ jaučiamas galvos skausmas,

svaigimas, dusulys, pykinimas, raumenų įtampa, nuovargis, širdies intensyvesnis plakimas, apetito praradimas ar alkis, miego sutrikimai. Elgesyje dažniausiai pasireiškiančios streso apraiškos: verkimas, rūkymas, besaikis valgymas, alkoholio vartojimas, greitas kalbėjimas, kūno drebulys.

A. Palujanskienė (2006) išskiria streso pasireiškimo požymius:

emociniai požymiai – nerimas, baimė, depresija, pyktis, įtampa ir irzlumas, susirūpinimas, negalėjimas pailsėti, drovumas, entuziazmo praradimas;

kognityviniai požymiai – nedėmesingumas, išsiblaškymas, nelankstus problemų sprendimas, padidėjusi savikritika, neigiamos mintys;

fiziologiniai požymiai – prakaitavimas, pagreitėjęs kvėpavimas, krūtinės veržimas, širdies permušimai, padidėjęs kraujo spaudimas, galvos skausmas, silpnumas, nuovargis, pykinimas, apetito praradimas, nemiga, rankų ir kojų tirpimas, seksualinės problemos, pakitimai virškinimo ir kvėpavimo sistemose;

pakitusio elgesio požymiai – kai dirbama daugiau, bet padaroma mažiau, polinkis į alkoholizmą, kofeino, nikotino, medikamentų vartojimas, žmonių ir situacijų vengimas, stereotipiški judesiai, koordinacijos trūkumas (Palujanskienė, 2006).

D. Bubelienė (2007) pažymi, kad patiriant stresą darbe, besikeičiantys elgesio požymiai gali pasireikšti dvejopai, priklausomai nuo darbdavio ir nuo organizacijos. Gali pasikeisti darbuotojo elgesys, pasireiškiantis darbo vengimu, besaikiu vaistų ir alkoholio vartojimu, agresija tarp kolegų ar šeimos narių, bendromis tarpasmeninėmis problemomis. Organizacijos lygiu – tai pravaikštos, darbo keitimas, produktyvumo netekimas. B. Burba ir kt. (2014) taip pat pažymi, kad žalingi streso padariniai pasireiškia elgesyje. Atskiro žmogaus elgesys nelabai pastebimas visos organizacijos fone, tačiau dėl nuolatinės įtampos gali pakisti daugelio darbuotojų elgesys ir tarpusavio santykiai. L. Vyas ir S. Luk (2010) pastebi, kad nuolatinis stresas, nepaisant socialinių darbuotojų užimamų pareigų, daro neigiamą įtaką jų saviugdai, tobulėjimui, o dirbami viršvalandžiai ar darbas atostogų metu, neigiamai veikia tarpusavio santykius šeimoje. Daugelis darbuotojų, ypač turintys mažiau patirties, negali atsipalaiduoti ir laisvu metu galvoja apie darbą, patiria miego trūkumą, nemigą, nuovargį.

L. Rovas, J. Lapėnienė ir R. Baltrušaitytė (2012) pažymi, kad stresas yra normali reakcija į daugelį aplinkybių, tačiau jis gali turėti tokių neigiamų pasekmių kaip emocinis pervargimas ir „perdegimas“. Nuolat patiriamas stresas darbe yra susijęs su padidėjusiu sergamumu, bloga fizine sveikata, depresijos simptomais, psichosomatiniais sutrikimais,

mažesniu pasitenkinimu darbu, dažnesne darbo vietos kaita ir konfliktais darbo vietoje (Rovas ir kt., 2012).

Pasak R. Vimantaitės ir A. Šeškevičiaus (2006), didelę įtaką streso reakcijoms daro darbinė aplinka: skirtumas tarp to, ką daro įstaiga ir ko tikimasi iš darbuotojo, skirtumas tarp skiriamų resursų ir reikalavimų, tarp lūkesčių ir realių tikslų pasiekimo, gali būti „perdegimo“ sindromo pasireiškimo šaltinis.

Apibendrinant galima teigti, kad norint sėkmingai įveikti stresą darbe, svarbu identifikuoti streso priežastis ir atpažinti streso sukeliamus požymius. Stresą sukeliančios priežastys – tai su įdarbinimo sąlygomis, darbo turiniu, darbo organizavimu, darbuotojų tarpusavio santykiais susiję veiksniai, darantys įtaką streso atsiradimui. Egzistuoja plati streso požymių visuma, pasireikiančių individualiomis reakcijomis, tarpasmeninių santykių problemomis bei organizaciniu lygmeniu. Toliau darbe bus nagrinėjama profesinio streso rizika socialiniame darbe.

1.3. Profesinio streso rizika socialiniame darbe

Šiame poskyryje bus nagrinėjama profesinio streso rizika socialinių darbuotojų veikloje. 2012 m. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos priimtame įsakyme „Dėl Profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo“ (2012) profesinė rizika apibrėžiama „kaip traumos ar kitokio darbuotojo sveikatos pakenkimo galimybė dėl kenksmingo ir (ar) pavojingo darbo aplinkos veiksnio (veiksnių) poveikio“. Tame pačiame įsakyme „Dėl Profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo“ (2012) rizika išskiriama į *priimtiną*, kuri laikoma nereikšminga arba tampa nereikšminga taikant prevencijos priemones, ir *nepriimtiną riziką*, su kuria negalima taikstytis, nesvarbu, kokia būtų su ja susijusios veiklos nauda. Dar išskiriama *toleruotina rizika* – rizika, su kuria galima taikstytis, jei įdiegiamos rizikos prevencijos priemonės rizikai sumažinti (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, 2012).

Profesinės rizikos vertinimo tvarką įmonėje ar įstaigoje reglamentuoja Profesinės rizikos vertinimo nuostatai (2012). Profesinės rizikos vertinimo nuostatuose (2012) vartojamos sąvokos „profesinė rizika“, „rizikos vertinimas“, „rizikos identifikavimas“, „rizikos tyrimas“, „rizikos nustatymas“, „darbo vieta“, „psichosocialinis veiksnys“ suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Profesinės rizikos vertinimo bendruosiuose nuostatuose

(2012). Tame pačiame įsakyme nurodymų reikalavimai nustato bendruosius psichosocialinių rizikos veiksnių vertinimo principus. Identifikuojami, tiriami ir nustatomi šie psichosocialiniai rizikos veiksniai:

- *veiksniai, susiję su darbo aplinkos sąlygomis,* kurie reikalauja didesnių pastangų, siekiant gauti tą patį darbo rezultatą;
- *veiksniai, susiję su darbo reikalavimais*: darbo krūvis (pernelyg didelis ar pernelyg mažas), didelis darbo tempas, darbuotojų sugebėjimų ir galimybių atlikti užduotis neatitikimas, neaiškios darbo užduotys;
- *veiksniai, susiję su darbo organizavimu*: darbo laiko trukmė, darbo sutarties rūšis (terminuota, laikinoji), per didelė ar per maža darbo kontrolė, darbo apmokėjimo ypatumai;
- *veiksniai, susiję su darbo turiniu*: darbuotojo per didelė ar per maža įtaka darbui planuoti ir vykdyti, sprendimų priėmimo laisvės stoka, per didelis informacijos kiekis, didžiulė atsakomybė, emocinė įtampa, mažas pasitenkinimas atliekamu darbu, monotoniškas darbas;
- *veiksniai, susiję su darbuotojų tarpusavio santykiais ir (ar) santykiais su darbdaviu*: blogi darbuotojų santykiai grupėje, netinkamas vadovybės elgesys (neteisingas darbo paskirstymas, neaiški, nuolat besikeičianti vadovybės pozicija ir kt.), negalėjimas kelti kvalifikacijos, prisidėti prie priimamų sprendimų įmonėje, atsiliepimų apie atliktą darbą trūkumas, grasinimas smurtu, bauginimas (mobingas), priekabiavimas (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija ir kt., 2012).

Pasak R. Lazutkos ir kt., (2008), profesinės rizikos veiksniai, dirbant socialinį darbą yra labai įvairūs, kaip yra įvairus ir pats socialinis darbas bei aplinka, sąlygos ir situacijos, kurioms esant socialinis darbuotojas atlieka savo pareigas. Socialiniai darbuotojai dirba nuolat besikeičiančioje socialinėje, politinėje ir kultūrinėje aplinkoje, kontaktuoja su skirtingos socialinės padėties, elgesio, įvairių socialinių problemų bei psichinių sutrikimų turinčiais žmonėmis, todėl savo profesinėje veikloje dažnai susiduria su agresija, smurtu ir kitomis profesinėmis rizikomis (Lazutka ir kt., 2008). G. Žibėnienė ir kt., (2016) pažymi, kad socialinio darbuotojo veiklai yra būdinga didesnė negu vidutiniška profesinė rizika. Pasak I. Dirgėlienės ir A. Kiaunytės (2005), socialiniai darbuotojai intensyviai bendraudami su klientais jų aplinkoje bei kitomis institucijomis, patiria emocinę, fizinę ir psichologinę perkrovą, patiriamas aplinkos spaudimas ir vidinis diskomfortas kelia stresą ir nerimą. R. Stremauskienė ir G. Žibėnienė (2014) tyrė ir įvardijo socialinių darbuotojų, dirbančių su

šeimomis, patiriančiomis socialines rizikas, profesines rizikas. Autorių teigimu, didžioji dauguma socialinių darbuotojų susiduria su minėtų šeimų narių agresija, darbuotojai jaučiasi nesaugiai dėl agresyviai nusiteikusių šeimų, apsvaigusių, sergančių asmenų, jų nesupratimo apie į pagalbą nukreiptus lankymosi tikslus, neigiamo požiūrio į socialinį darbuotoją. R. Lazutka ir kt., (2008) Lietuvoje atliko tyrimą, siekdami išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai vertina savo darbą. Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai šeimų (patiriančių socialinės rizikos veiksnius) lankymą namuose, darbą nakvynės namuose, darbą su priklausomybių turinčiais asmenimis, darbą su psichikos ligoniais, vertina kaip labai didelės rizikos veiklą (Lazutka ir kt., 2008). B. Bubnys ir D. Petrošiūtė (2008) įžvelgė, kad neigiamos emocijos, psichinė įtampa, stresinė būsena yra pakankamai dažnos emocijos, išgyvenamos darbe, taip pat didelis darbo krūvis, profesinis nuovargis yra vienos iš svarbiausių socialinių darbuotojų profesinės veiklos problemų.

G. Žibėnienė ir kt., (2016) pažymi, jog pačių socialinių darbuotojų neigiamas nusiteikimas, veiklos pobūdis, visuomenės kuriami neigiami stereotipai, klientų požiūris į socialinius darbuotojus kuria neigiamą profesinės rizikos fenomeną, kuris vietoj stimuliuojančio ir motyvuojančio vaidmens rizikos valdymui turi priešingą reikšmę – darbas tampa kupimas baimės, nerimo, nepasitikėjimo. Pastangos išvengti profesinės rizikos socialiniame darbe sukelia kitas problemas. Visa tai suponuoja socialinio darbo rizikos sampratą apibrėžti kaip dviprasmišką socialinį konstruktą, kai socialiniai darbuotojai gali laikytis atmetančios arba refleksyvios pozicijos socialinės realybės konfliktinėse situacijose, tokiose kaip darbas su šeimomis, patiriančiomis socialines rizikas (Žibėnienė ir kt., 2016). R. Lazutka ir kt., (2008) pastebi, kad vertinant darbo aplinkoje profesinės rizikos veiksnius, svarbu atsižvelgti į darbuotojų nuomonę – su kokiais profesinės rizikos veiksniais jie susiduria dažniausiai ir kokias mato saugos ir sveikatos problemas darbe. G. Žibėnienė ir kt., (2016) pažymi, kad socialiniame darbe profesinės rizikos samprata aiškinama dviem požiūriais: pirmuoju, kai socialinio darbo rizika įvardijama kaip grėsmė pačiam darbuotojui dėl klientų nenuspėjamo elgesio, kaip veikla, kai darbuotojai patiria įvairias baimes (dėl savo fizinės ir psichinės gerovės, baimės būti apkaltintiems dėl nesėkmingo įvykio), ir antruoju – profesinė rizika socialiniame darbe įvardijama kaip veiksnys, kuris, sukaupus drąsą ir pasitelkus kūrybinį mąstymą, turi padėti socialiniam darbuotojui rasti išeitį, kaip veikti netradicinėse „socialinio konflikto“ situacijose (Žibėnienė ir kt., 2016). Pasak E. Glumbakaitės, J. Kalibato, V. Kanapeckienės, ir D. Mikutienės (2007), patiriamas stresas darbe ir reakcijos priklauso nuo individualių darbuotojų savybių ir stresinės situacijos

suvokimo, todėl visiškai apsisaugoti nuo streso ir jo pasekmių neįmanoma, negalima visiškai izoliuotis nuo aplinkos. Siekiant sumažinti neigiamas streso pasekmes, tiriami stresoriai, kurie ne tik trukdo kokybiškai atlikti darbą, bet ir kenkia žmogaus organizmui, silpnina sveikatą, sukelia ne tik emocinius ir psichosomatinius simptomus, bet ir gali būti sunkių susirgimų priežastis, ieškoma būdų, kaip apsisaugoti nuo per didelės ir dažnos psichinės įtampos (Glumbakaitė ir kt., 2007).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų darbas priskiriamas prie didelės rizikos darbų. Profesinė rizika vertinama pagal bendruosius rizikos vertinimo principus, kurie apima darbo sąlygas, reikalavimus darbe, darbo organizavimą, darbo turinį, darbuotojų tarpusavio santykius ir santykius su darbdaviu. Socialiniame darbe profesinė rizika aiškinama dviem požiūriais: pirmuoju, rizika įvardinama kaip grėsmė pačiam darbuotojui dėl klientų nenuspėjamo elgesio, veikla, kai darbuotojas patiria įvairias baimes; antruoju, įvardinama kaip veiksnys, skatintis darbuotoją veikti, ieškoti išeities sudėtingose situacijoje. Kitame skyriuje bus kalbama apie prevencines socialinių darbuotojų patiriamo profesinio streso mažinimo priemones, nagrinėjamos streso įveikos galimybės.

2. STRESO ĮVEIKOS STRATEGIJOS SOCIALINIAME DARBE

Stresas darbe neigiamai veikia darbuotojų savijautą, kelia nereikalingas įtampas bei trukdo tinkamai atlikti darbą, todėl labai svarbu žinoti streso įveikos būdus. Toliau darbe nagrinėsime streso įveikos strategijas, taikomas socialiniame darbe, aptarsime streso įveikos įvairovę, taip pat darbdavio pareigas ir atsakomybę, užtikrinant socialinių darbuotojų saugumą.

2.1. Streso įveikos strategijų aptartis

R. S. Lazarus (1993) streso įveikimą apibūdino kaip procesą, kurio metu individas kognityvine ir fizine veikla stengiasi suvaldyti jį apsunkinančiai veikiančią aplinkos įtaką. Ž. Grakauskas ir G. Valuckas (2006), R. Juselienė ir A. Laurinavičius (2007) išskyrė du streso įveikos būdus – į problemą ir į emocijas orientuotą įveiką. Į problemą orientuota streso įveika pasižymi aktyviais individo veiksmais, siekiant pašalinti stresoriaus įtaką. Šiuo atveju, siekiama išspręsti iškilusias problemas, keičiant aplinką arba save. Į emocijas orientuota streso įveika keičia ne objektyvią situaciją, bet jos suvokimą, selektyviai atkreipiant dėmesį į tam tikrus faktus, juos tendencingai interpretuojant ir pan. Ši įveika mažina stresinės situacijos sukeltą distresą, palengvina neigiamus emocinius išgyvenimus (Grakauskas ir kt., 2006; Juselienė, 2007). L. R. Lazarus (1993), apibendrindamas streso įveikos tyrimus, išskyrė keturias pagrindines streso įveikos strategijas: 1) strategija, orientuota į problemos sprendimą (taikoma, kai situaciją galima keisti); 2) strategija, nukreipta į neigiamų emocijų pašalinimą; 3) psichologinio vengimo strategija (sąmoningas atsitraukimas nuo streso šaltinio); 4) socialinės paramos siekimo strategija. L. Rovas ir kt., (2012) pastebi, jog dažniausiai yra išskiriamos keturios pagrindinės streso įveikos strategijos: socialinės paramos, problemų sprendimo, emocinės iškrovos ir vengimo.

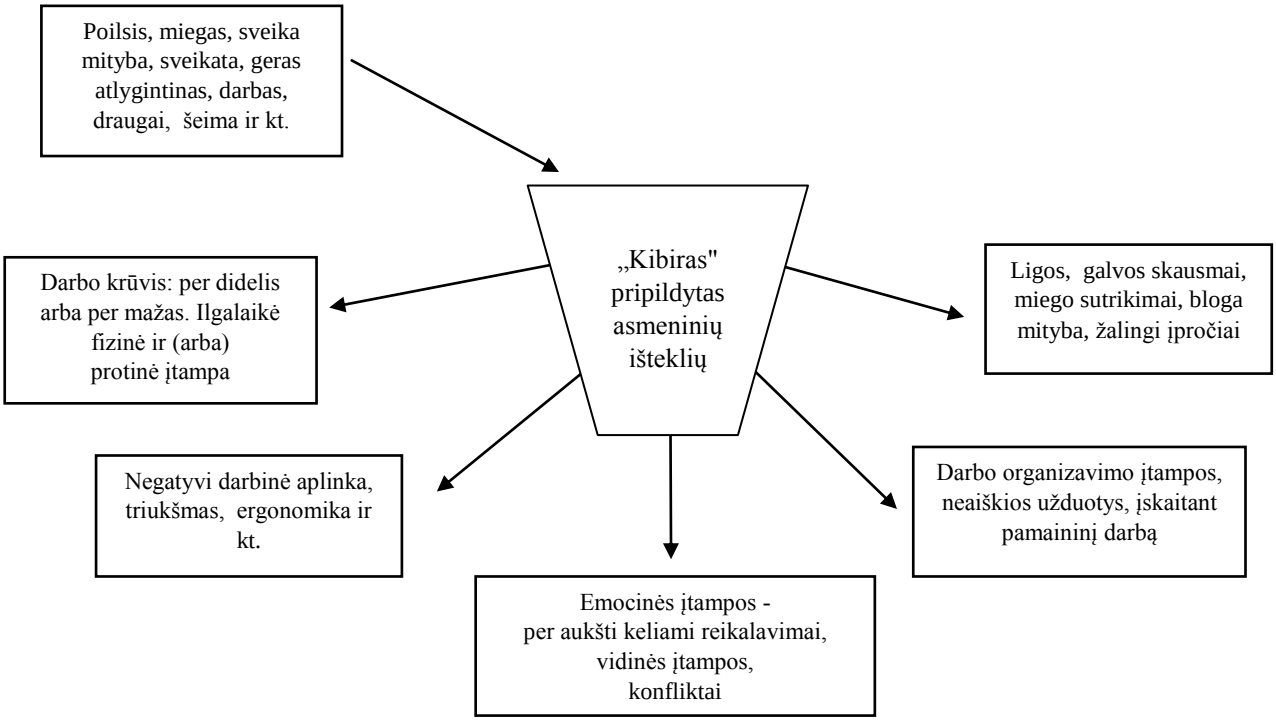
Su socialine parama susijusi streso įveikos strategija apima instrumentinę ir emocinę socialinę paramą.

Į problemos sprendimą nukreipta streso įveikos strategija apima problemos analizę, sprendimo paiešką, sprendimo įgyvendinimo planavimą, ir žinių, kurios galėtų padėti spręsti iškilusią problemą, kaupimą.

Emocinės iškrovos streso įveikos strategija, kai bandoma ieškoti kaltųjų, ant jų išliejant susikaupusias neigiamas emocijas.

Psichologinio vengimo strategija taikoma, kai įveikiant stresinę situaciją, yra naudojami įvairūs dėmesio nukreipimo būdai arba teigiamai interpretuojama situacija (Rovas ir kt., 2012).

Norint iliustratyviai parodyti streso įveikos svarbą, galima naudoti „kibiro“ modelį. Šis modelį leidžia matyti, kad žmogaus asmeniniuose ištekliuose (kibire), dėl streso darbe, gali atsirasti įtampos ir sumažėti asmeninis atsparumas stresui, t.y. „kibiras“ ištuštėja greičiau, nei mes jį papildome. Tokie veiksniai, kaip įdomus ir gerai apmokamas darbas, palaikantys tarpusavio santykiai darbe, gera sveikata ir poilsis, gali pripildyti kibirą. Per aukšti keliami reikalavimai, ekstremalios darbo sąlygos, konfliktai darbe, namuose, emociškai sekinantis darbas – tai veiksniai, kurie gali ištuštinti kibirą. Norint įveikti stresą, reikia išlaikyti pusiausvyrą tarp šių veiksnių. Nėra prasmės „pildyti kibirą“, jei stresoriai ir toliau jį greitai ištuština. Esant tokiai situacijai, streso įveika gali neduoti norimo rezultato, todėl galima vėl greitai pajusti nuovargį, gali ir vėl pasireikšti streso požymiai. Stresorių valdymas yra tarsi „kibiro“ skylių užkimšimas (arba bent jau skylių sumažinimas) – tai įveikos būdas, kuris neleistų kauptis įtampoms (Healthy Work. Managing stress and fatigue in the workplace, 2003) (2 pav.).



2 pav. „Kibiro“ modelis
Šaltinis: Healthy Work. Managing stress and fatigu ein the workplace, 2003, p.11

Neatsiejamai streso valdymo ir įveikos procese turi dalyvauti ir pati organizacija. Apie streso valdymą organizacijos lygmeniu T. Trufanova (2016) teigia, kad – tai veikla, kuria

siekiama padėti darbuotojams įveikti streso padarinius, ir išskiria šiuos streso valdymo metodus: a) socialinė parama; b) psichologiniai mokymai; c) sveikatingumo programos; d) atsipalaidavimo technikos; e) reagavimo į stresą mokymai; psichologinės konsultacijos; f) streso valdymo mokymai asmenybės lygmeniu.

N. Chmiel (2005) pateikia streso darbe įveikos galimybes ir sugrupuoja į tris lygmenis:

organizacijos lygmuo – kai keičiama darbinė situacija, stengiantis pašalinti problemos šaltinį, todėl sumažėja neigiama darbuotojo reakcija;

individualus ir organizacijos lygmuo: padidinus darbuotojo atsparumą konkretiems darbiniams stresoriams, sumažėja jo pažeidžiamumas;

individualus lygmuo: asmuo išmokytas streso įveikos būdų, išvengia streso darbe sukeliamo neigiamo psichologinio poveikio (Chmiel, 2005).

Streso įveikai visais trimis lygmenimis N. Chmiel (2005) pateikia intervencijas: organizacijos lygmenyje – darbo turinio, darbo aplinkos gerinimas, valdymo tobulinimas, sveikatinimo programos, karjeros valdymas; individualiame ir organizacijos lygmenyje rekomenduojamas laiko valdymas, bendravimo įgūdžių formavimas, realistinio darbo įvaizdžio formavimas, darbinio ir asmeninio gyvenimo subalansavimas; individualiame lygmenyje siūlomas didaktinis streso valdymas, sveiko gyvenimo būdo propagavimas.

L. Vyas ir S. Luk (2010) pastebi, jog tinkamai suplanavus darbo krūvį, suradus pusiausvyrą tarp darbo ir asmeninio gyvenimo, atsiranda pasitenkinimas darbu ir tarpusavio santykiais. Rekomenduoja persvarstyti darbo procesą, susitarti dėl atostogų politikos, sutrumpinti darbo laiką, siūloma taikyti supervizijas, kurių metu būtų dalijamasi patiriamais sunkumais, kad būtų puoselėjamas bendravimas tarp darbuotojų. Kita vertus, L. Ruibytė (2011) pastebi, kad pasirenkamos streso įveikos strategijos tiesiogiai susijusios su psichine ir fizine sveikata. Adaptyvesnių strategijų naudojimas, kaip orientacija į problemos sprendimą, aktyvaus pozityvaus požiūrio demonstravimas, siejasi su geresniu sveikatos vertinimu. O neadaptyvios strategijos – problemų neigimas ar kompensuojantis elgesys, koreliuoja su didesniais nusiskundimais psichine ir fizine sveikata.

Socialiniame darbe kaip streso įveikos strategijos gali būti taikomos refleksija, intrevizija, supervizija. I. Dirgėlienė ir kt., (2009) refleksiją įvardina kaip vieną iš svarbių streso įveikos arba savireguliacijos būdų, apimančią savęs ir kito žmogaus supratimą bei vertinimą, savo nuomonės lyginimą su kitų žmonių ir visos visuomenės nuomonėmis. Reflektuoti reiškia išgyventi, vertinti, apmąstyti (Dirgėlienė ir kt., 2009). Kiti autoriai, M.

Ajdukovič ir kt., (2014), refleksiją apibūdina kaip savo emocinių būsenų ir elgesio ištyrimą. Siūlo analizuoti savo elgesį, savo sprendimus ir savo darbo rezultatus. Tik tada socialinis darbuotojas galės padaryti išvadas apie pokyčius, kurie leis pasiekti norimų rezultatų. Anot L. Gvaldaitės, B. Švedaitės – Sakalauskės, J. Buzaitytės – Kašalynienės (2014), refleksija leidžia darbuotojams didinti savo motyvaciją dirbti, tobulėti darbe ir jausti pasitenkinimą, kartu kuria bendrystę, darbuotojai sprendžia situacijas ne po vieną, o bendradarbiaudami. Paminėtina, kad refleksija darbuotojams padeda apsisaugoti nuo įtampų, streso ir „perdegimo“.

L. Gualthérie van Weezel (2002) rekomenduoja socialiniams darbuotojams naudoti superviziją ir interviziją, kurios padeda pažinti silpnąsias ir stipriąsias puses, gali padėti geriau suprasti, atpažinti, įsisąmoninti savo asmenines reakcijas į iškilusias stresines situacijas. Supervizija „Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos apraše“ (2006) apibrėžiama, kaip darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų konsultavimas profesinių santykių klausimais, kurios tikslas yra tobulinti darbuotojų profesinę kompetenciją ir pačių organizacijų veiklą. Supervizijos gali būti vykdomos individualiai, grupėse, arba komandose ir organizacijose (Socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas, 2006). P. Hawkins, R. Shohet (2012) rekomenduoja taikyti superviziją kaip profesinės rizikos mažinimo būdą, skatinantį socialinių darbuotojų nuolatinį tobulėjimą, motyvaciją, teigiamus pokyčius organizacijoje, padedantį išvengti nusivylimo savo profesija bei užkirsti kelią profesinio „perdegimo“ sindromui atsirasti. A. Kiaunytė (2008) pažymi, kad supervizija, kaip konsultacinis instrumentas, gali būti naudojama socialinio darbuotojo profesinio vaidmens, organizacijos ar kliento sąveikai aiškinantis. Ji pateikia situacijų sąrašą, kada gali būti taikoma supervizija:

- esant rizikingai profesinei situacijai;
- skatinant išsakyti, ką darbuotojas jaučia;
- stiprinat pasitikėjimą savimi profesinėje situacijoje;
- padėti sujungti į visumą individo mąstymą, veikimą ir jausmus bei rasti tarp jų ryšį;
- atlikti palaikymo, pastiprinimo veiksmus iš išorės, kad neaiškumas profesinėje veikloje įgytų aiškumo požymius;
- daryti poveikį vienai veiksmų sistemos daliai ir taip galimai keisti kitas veiksmų sistemos dalis;
- didinti bendravimo kompetenciją;
- gali gerinti dvipusį inicijuojančių ir priimančių asmenų santykio pokytį;

- sudaryti sąlygas patenkinti informavimo apie struktūrinius pasikeitimus bei paramos poreikį;
- inicijuoti, kad veiktų paskatinimo, įvertinimo ir paramos sistemos;
- paskatinti rizikuoti, veikti naujai pasitelkiant motyvavimo ir galimybių suteikimo sistemas;
- sumažinti pasipriešinimą, trukdantį darbuotojui profesiškai tobulėti ir organizacijos plėtrai;
- padėti išvengti bendravimo izoliacijos, neapribojant saviraiškos poreikių tenkinimo;
- skatinti higieninių ir motyvuojančiųjų veiksnių rinkinio komponentų sudėties bei jų tarpusavio ryšio, lemiančio pasitenkinimą profesine veikla, refleksiją;
- padėti pokyčio perėjimo metu atskleisti realią padėtį ir rasti tapačius sprendimus;
- kompleksiškai analizuoti profesinę situaciją, gilinantis į darbuotojų vidinio prisitaikymo sudėtingumą bei organizacijos, susiduriančios su pasikeitimais, išorinės integracijos galimybes (Kiaunytė, 2008).

Supervizijos nauda socialiame darbe nenuginčijama, tai parodo ir I. Dirgėlienės, A. Kiaunytės, D. Puidokienės (2010) pateiktos išvados apie supervizijos naudą, esant įtampoms darbe: skatina refleksiją, teikia galimybių ieškoti naujų darbo formų, suvokti ir atskleisti asmeninės ir profesinės patirties įtampas, ugdo kritinį mąstymą, mažina „perdegimo“ sindromo riziką, teikia profesinės identifikacijos paramą. N. P. Večkienė (2010) pažymi, jog supervizija teigiamai paveikia asmeninius ir dalykinius kolegų, darbuotojų ir vadovų santykius, geriau suvokiama pokyčių darbe svarba ir nauda. Supervizijos rezultatu galima laikyti pakitusį požiūrį, naują suvokimą, įgytą žinojimą, atsiradusį situacijos aiškumą, padedantį suprasti, kaip pakeisti įsisenėjusią pasikartojančią probleminę situaciją ar santykius, iniciatyvą realiems veiksmams (Abromaitienė, 2013).

Intervizija socialiniame darbe yra taikoma siekiant išspręsti iškilusias problemas mokantis vieniems iš kitų. L. Gualthérie van Weezel (2002), J. Hay (2007), H. Braakenburg (2015) interviziją vadina procesu, kai du ar daugiau profesionalių darbuotojų, komentuoja savo atliekamas užduotis. Tai mokymasis be mokytojo, mokymasis tarpusavyje iš savo pačių patirties ir praktikos. Grupinės intervizijos tikslas toks pat kaip ir supervizijos, tačiau veikia be atskiro vadovo (Britton, 2003). Intervizija gali būti laikoma mokymosi ir savirefleksijos būdu, kuris yra skirtas socialinės srities profesionalams (Gualthérie van Weezel, 2002).

Apibendrinant galima teigti, streso įveikos teorija grindžiama dviem teoriniais požiūriais. Vienas iš jų – kai sprendimas orientuotas ne į patį stresinį įvykį, bet į tai, kaip žmogus suvokia tą įvykį. Tuomet yra išskiriamos keturios pagrindines streso įveikos strategijos: orientuota į problemos sprendimą, nukreipta į neigiamų emocijų pašalinimą, psichologinio vengimo, socialinės paramos siekimo. Antruoju požiūriu, remiamasi streso darbe įveikos teorija, kai streso įveiką rekomenduojama vykdyti trimis lygiais: organizacijos lygmeniu – kai keičiama darbinė situacija, individualiu ir organizacijos lygmeniu – padidinus darbuotojo atsparumą konkretiems darbiniams stresoriams ir individuliu lygmeniu – asmuo išmokomas streso įveikos būdų.

2.2. Darbdavio pareigos ir atsakomybė, užtikrinant socialinių darbuotojų saugumą

Nepaisant socialinio darbo profesijos naujumo, Lietuvoje yra priimta nemažai teisės aktų, tiesiogiai ar netiesiogiai turinčių užtikrinti socialinių darbuotojų apsaugą nuo neigiamos darbo aplinkos, profesinės rizikos veiksnių poveikio. 2002 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtinto nutarimą „Dėl pavojingų darbų sąrašo“, kuriame pavojingas darbas apibrėžiamas kaip darbas, pasižymintis didesne profesine rizika, kuriai esant traumos ar kitokia darbuotojo sveikatos pakenkimo tikimybė dėl kenksmingo ir (ar) pavojingo darbo aplinkos veiksnio (veiksnių) poveikio yra didesnė. Šiuo nutarimu socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis*, suaugusiais asmenimis ar žmonėmis, turinčiais psichikos negalią, darbas įtrauktas į pavojingų darbų sąrašą. 2008 m. šis sąrašas buvo patikslintas išplečiant socialinių darbuotojų, dirbančių su tam tikromis klientų grupėmis, ir įtraukiant į pavojingų darbų sąrašą savivaldybių seniūnijų, savivaldybių administracijos vaiko teisių apsaugos, socialinės paramos padalinių darbuotojų, socialinių paslaugų įstaigų socialinių darbuotojų, socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų padėjėjų, dirbančių su šeimomis ir asmenimis, patiriančiais socialinės rizikos veiksnius, turinčiais psichinių sutrikimų, darbą (Lazutka, Skučienė, Žalimienė, Vareikytė ir Kazakevičiūtė, 2008).

Lietuvos Respublikos darbo kodekse (2017) reglamentuojama, kad darbdavys privalo ginti darbuotojų garbę ir orumą bei privalo sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešiškų, neetiškų, žeminančių, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų, kuriais kėsinamasi į atskiro darbuotojo ar jų grupės garbę ir orumą, fizinį ar

*Socialinės rizikos šeimos sąvoka buvo naudojama iki 2018 m. liepos 1 d.

psichologinį asmens neliečiamumą, ar kuriais siekiama darbuotoją ar jų grupę įbauginti, sumenkinti ar įstumti į beginklę ir bejėgę padėtį. Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme (2003) nurodoma, darbdavio pareiga sudaryti darbuotojams saugias ir sveikatai nekenksmingas darbo sąlygas visais su darbu susijusiais aspektais, o darbuotojų saugos ir sveikatos priemonės turi būti finansuojamos darbdavio lėšomis. Lietuvos Respublikos darbo kodekse (2017) taip pat nustatoma, kad darbdavys turi imtis visų būtinų priemonių psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai užtikrinti ir pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, suteikti. Higienos institutas siūlo naudoti Lietuvai pritaikytą Jungtinės Karalystės sveikatos ir saugos tarnybos streso valdymo metodiką – streso darbe valdymo standartus, kurie yra parengti remiantis gerąja praktika ir mokslo įrodymais. Juos atlikus, galima įvertinti socialines paslaugas teikiančių įstaigų ir organizacijų darbo sąlygas ir stebėti atsirandančius pokyčius (Higienos institutas, 2020). Pažymėtina, kad darbdavio deleguota pareiga atlikti darbo vietų profesinės rizikos vertinimą (LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo (2003) 25 str. 2 p.). Darbdavys ar darbdavio įgaliotas asmuo darbuotojų saugai ir sveikatai organizuoja profesinės rizikos vertinimą įmonėje. Nuo 2019-12-17 d. Valstybinės darbo inspekcijos tinklapyje yra skelbiama OiRA interaktyvi internetinė rizikos vertinimo priemonė (angl. OiRA – Online interactive Risk Assessment). Naudojantis šia internetine priemone, galima atlikti profesinės rizikos vertinimą darbo vietoje, priemonė yra pritaikyta socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms (Valstybinė darbo inspekcija, 2020). Vadinasi, yra priimta nemažai teisės aktų ir konkrečių profesinės rizikos vertinimo priemonių bei metodikų, tarp jų ir socialiniams darbuotojams, kurie nusako darbdavio atsakomybes ir pareigas dėl darbuotojo saugumo užtikrinimo.

Lietuvos Respublikos valstybinė darbo inspekcija prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau VDI) pateikia informaciją, kad 2014–2019 m. VDI inspektoriai atliko 37 patikrinimus įstaigose, kuriose buvo dirbančių socialinį darbą. Patikrinimo metu 11 įstaigų buvo nustatyti neatitikimai darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimams. 4 lentelėje pateikti duomenys apie 2014–2019 m. (2019-09-30 duomenimis) socialiniams darbuotojams įvykusius nelaimingus atsitikimus darbe ir jų priežastis.

4 lentelė. Nelaimingi atsitikimai darbe ir jų priežastys socialiniams darbuotojams

Nelaimingų atsitikimų darbe priežastys	**Nelaimingi atsitikimai darbe įvykę socialiniams darbuotojams**			
	Lengvi	**Sunkūs**	**Mirtini**	**Iš viso**
Darbuotojų darbo saugos ir sveikatos teisės aktų pažeidimų nenustatyta	123	3	0	126
Smurtiniai veiksmai	22	0	1	23
Darbuotojui privalomos vykdyti saugos ir sveikatos instrukcijos reikalavimų pažeidimas	23	0	0	23
Teritorijos, grindų, praėjimų būklės ar jų priežiūros neatitikimas saugos ir sveikatos teisės aktų reikalavimams	6	0	0	6
Vidinės kontrolės įmonėje nepakankamumas	4	0	0	4
KET pažeidimas	3	0	0	3
Darbo atlikimas nustatyta tvarka neapmokyto ir (ar) neatestuoto asmens	1	0	0	1
Netinkamas darbų organizavimas	0	1	0	1
Netinkamų AAP išdavimas	0	0	0	0
Kiti	8	0	0	8
Iš viso	**190**	**4**	**1**	**195**

Šaltinis: Valstybinės darbo inspekcijos informacija, 2019

Per 2014–2019 m. socialiniams darbuotojams darbe įvyko 190 lengvų, 4 sunkūs ir 1 mirtinas nelaimingas atsitikimas darbe, iš jų 23 atvejai susiję su smurtiniais veiksmais. Pasak VDI (2019), toks nelaimingų atsitikimų darbe priežasčių pasiskirstymas suponuoja išvadą, kad įstaigose trūksta atsakingų specialistų besirūpinančių socialinių darbuotojų sauga ir sveikata. Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad stebimas atsakingų darbuotojų žinių trūkumas darbų saugos ir sveikatos srityje, tačiau minėtų aplinkybių VDI šiandien patvirtinti, ar paneigti negali. Darytina išvada, kad socialinių darbuotojų darbo saugos ir sveikatos sąlygomis nėra pakankamai rūpinamasi.

B. Burba ir kt., (2014) pažymi, kad darbdavys privalo pasirinkti tinkamas priemones stresui pašalinti. Jei streso darbe problema nustatyta, būtina imtis veiksmų, kuriais šiai problemai būtų užkirsta, pašalinta ar sumažinta galimybė atsirasti. Rekomenduojama, kad šios priemonės būtų vykdomos dalyvaujant ar bendradarbiaujant darbuotojams ir (ar) jų atstovams. Darbo jėgos įvairovė yra labai svarbus veiksnys sprendžiant streso darbe problemas. Išsprendus streso darbe problemą, gali padidėti našumas, pagerėti darbuotojų sveikata ir sauga, o viso to pasekmė – ekonominė ir socialinė nauda įmonėms, darbuotojams ir visai visuomenei (Burba ir kt., 2014).

G. Dessler (2001) vadovams rekomenduoja stebėti kiekvieno darbuotojo darbą, kad laiku pastebėtų streso požymius. Tirti darbuotojų pažiūras, kad nustatytų pačioje

organizacijoje slypinčius streso šaltinius ir įdiegtų įdarbinimo procedūras, padedančias efektyviai priderinti darbą prie konkretaus asmens. G. Dessler (2001) pabrėžia, jog geras vadovas turi siekti sumažinti asmeninius konfliktus darbe, suteikti darbuotojams galimybę kontroliuoti savo darbą, mažinti biurokratizmą, pastebėti darbuotojų laimėjimus bei indėlį į kompanijos veiklą ir už tai paskatinti, įdiegti pagalbos darbuotojams programas, tarp jų profesionalias konsultacijas. Pasak D. Šorytės ir B. Pajarskienės (2014), dirbantiems žmonėms ypač svarbus atviras ir pasitikėjimu grįstas bendravimas su kolegomis, bendradarbiavimo galimybės, žinojimas, kad jų vadovai linkę padėti ir palaikyti, suvokiamas teisingumas organizacijoje. Pasitikėjimu ir atvirumu grįsti kolektyvo santykiai kuria prasmingos darbo aplinkos jausmą, o tai teigiamai veikia darbuotojų gerovę. Anot T. Trufanovos (2016), šiuolaikinėse organizacijose stresas yra labai dažnas reiškinys, todėl visi – organizacijos vadovai ir patys darbuotojai – turėtų aiškintis streso priežastis ir šaltinius bei, jei įmanoma, juos pašalinti. L. Ruibytė (2011) pažymi, kad daugelis streso organizacijoje tyrimų atskleidžia organizacinius veiksnius, darančius didžiausią įtaką darbuotojų stresui, bet ne visada atsižvelgiama ar kalbama apie tai, kad skirtingi žmonės patiria skirtingą streso dydį ir reaguoja į tuos veiksnius labai individualiai.

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje yra priimta nemažai teisės aktų, tiesiogiai ar netiesiogiai turinčių užtikrinti socialinių darbuotojų apsaugą nuo neigiamos darbo aplinkos, profesinės rizikos veiksnių poveikio. Taip pat vadovams yra rekomenduojama stebėti darbuotojų darbą, kad laiku pastebėtų streso požymius, aiškintis pačioje organizacijoje kylančius streso šaltinius, diegti įdarbinimo procedūras, kurios padėtų efektyviai priderinti darbą konkrečiam asmeniui, diegti pagalbos darbuotojams programas, sudaryti sąlygas gauti profesionalias konsultacijas. Tačiau socialinių paslaugų įstaigose trūksta specialistų, besirūpinančių darbuotojų sauga ir sveikata.

3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMO STRESO DARBE IR JO ĮVEIKOS TYRIMAS

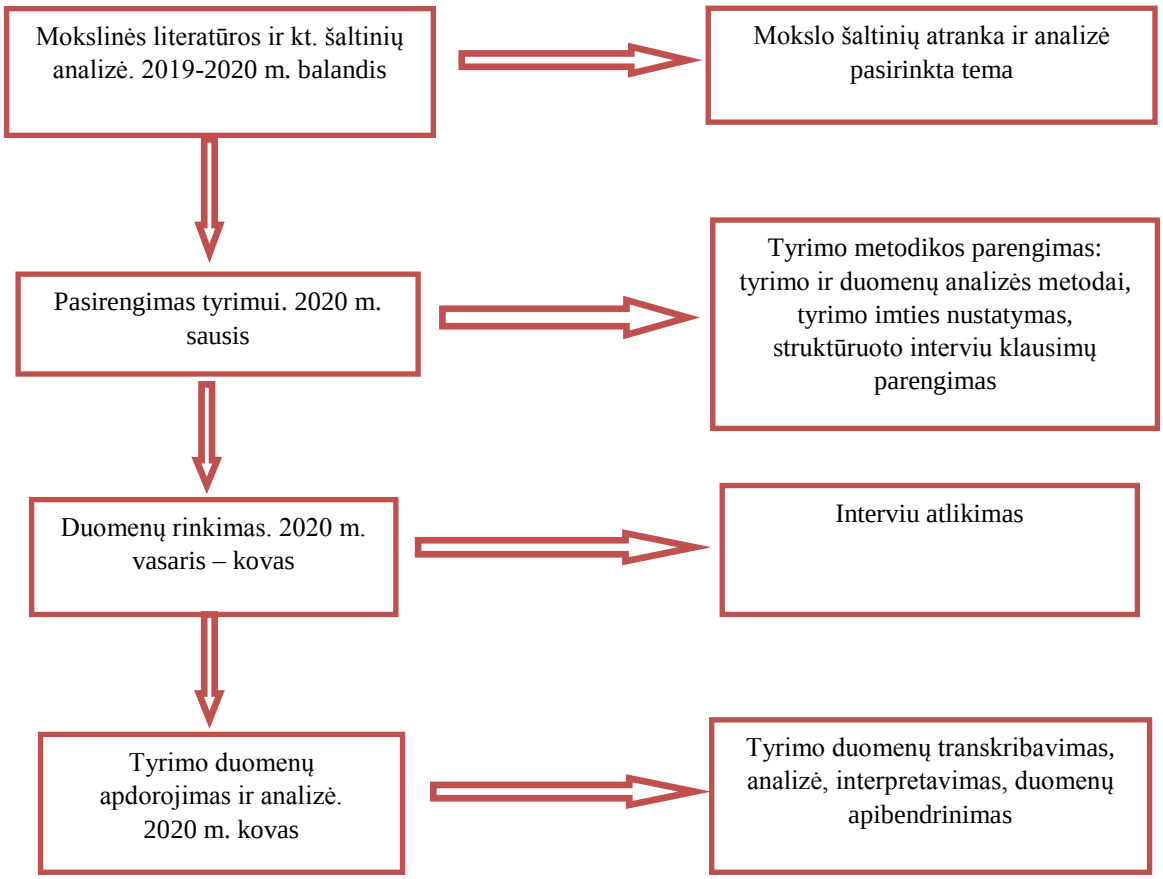
3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo epistemologija ir tyrimo metodo pagrindimas. Klasikinė epistemologija, besivadovaujanti dar Platonui priskiriamu žinojimo apibrėžimu (žinojimas – tai pagrįstas, teisingas įsitikinimas), dažnai yra apibūdinama kaip individualistinė (Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras, 2020). Žinojimas čia suprantamas kaip individualūs, racionaliai pagrįsti subjekto įsitikinimai. Tai, ką mano arba teigia esant kiti pažinimo subjektai, gali būti pavadinta žinojimu tik tada, jei racionaliai pagrindžiamos šios nuomonės, leidžiančios subjektui svetimą nuomonę paversti „savu" žinojimu (Rimkutė, 2004). V. Rimkus (2015) epistemologiją (gr. epistemen – pažinimas) apibrėžia, kad tai yra pažinimo teorija, aiškinanti, kaip mes žinome tai, ką žinome. E. Nekrašas (2012) mokslinį pažinimą lygina su kilimu laiptais aukštyn: nuo pavienių teiginių – bendresnių link, o nuo šių – prie dar bendresnių.

Tyrimuose metodais įvardijami duomenų rinkimo ir analizės metodai. Metodas yra konkretus būdas spręsti specifinę problemą (Žydžiūnaitė, 2011). Socialiniame darbe tyrimo laukas yra socialinio darbo praktika, o tyrėjo pradinis taškas – praktiko nuostata (Pivorienė, 2003). Šiame darbe tiriamos socialinio darbuotojo patirtys stresą darbe keliančiose situacijose, nagrinėjami streso įveikos būdai iš socialinio darbuotojo, kaip praktiko, pozicijos.

Siekiant išsiaiškinti socialinių darbuotojų patiriamo streso priežastis ir sužinoti naudojamas streso įveikos strategijas, tyrimui buvo pasirinktas kokybinis tyrimo metodas. Šis metodas skatina sutelkti dėmesį į žmonių mąstymą ir patirtis konkrečiuose socialiniuose bei kultūriniuose kontekstuose (Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas, 2017). Tyrime nagrinėjama socialinio darbuotojo sąveika su patiriamu stresu darbe, gebėjimas jį atpažinti ir įveikti.

Tyrimo procedūra. Tyrimo metodas yra procedūra, technika arba būdas atlikti konkrečią veiklą pagal apibrėžtą planą (Žydžiūnaitė, 2011). 3 pav. pavaizduota tyrimo organizavimo seka.



3 pav. Tyrimo organizavimo seka
Sudarė: darbo autorius

Siekiant išsiaiškinti socialinių darbuotojų patiriamo streso požymius ir priežastis bei atskleisti galimas streso įveiktos strategijas, buvo analizuojama mokslinė literatūra ir teisiniai dokumentai. Pirmiausia buvo gilinamasi į streso socialiniame darbe teorinius aspektus, galimas taikyti streso įveikos strategijas, buvo analizuojamos darbdavio pareigos ir atsakomybės, siekiant užtikrinti socialinių darbuotojų saugumą.

Atlikus teorinių šaltinių analizę, buvo parengta kokybinio tyrimo metodika: pasirinktas duomenų analizės metodas – turinio analizė, nustatyta tyrimo imtis, parengti struktūruoto interviu klausimai. Informantai buvo atrinkti pagal numatytus kriterijus (darbinės patirties ir institucijos). Po kiekvieno interviu tekstas buvo suvedamas į kompiuterinę bylą ir perskaitomas vieną – du kartus, siekiant formuluoti pirmines temas ar kategorijas, atspindinčias esminius interviu teksto momentus (Žydžiūnaitė, 2011). Tyrimui aprašyti buvo taikoma kokybinė duomenų analizė – sisteminami tipiški surinktų duomenų požymiai, pagal kuriuos ir grupuojami duomenys. Kokybinei analizei priskiriamas sisteminimas, klasifikavimas bei priežastinių, funkcinių ir struktūrinių ryšių analizė (Kardelis, 2016). Gauti

tyrimo duomenys buvo interpretuojami, lyginami su teorija, atliekama rezultatų apžvalga ir formuluojamos išvados.

Tyrimo patikimumas ir tinkamumas. Kokybiniuose tyrimuose patikimumas yra susijęs su natūralia aplinka ir pačiu tyrėju. Tyrėjas laikomas pagrindiniu duomenų rinkimo šaltiniu, pagrindiniu tyrimo instrumentu, norinčiu pažinti kito žmogaus gyvenimą, suvokti jo pasaulį (Rupšienė, 2007). Informantai galėjo išsakyti savo požiūrį, kaip patys tai suvokia, vartodami savus, o ne tyrėjo terminus. Tyrimo duomenys buvo nagrinėjami induktyviai, netaikant iš anksto numatytų kategorijų (Bitinas, Rupšienė ir Žydiūnaitė, 2008). Tyrimo vidinio validumo užtikrinimui, interviu buvo įrašinėjamas į diktofoną, išsaugojamas ir pateikiamas interviu aprašymas. Tyrimo išorinis validumas buvo užtikrinamas naudojant detalų tyrimo aprašymą. Atlikdama interviu, tyrėja, norėdama sužinoti, ar aiškiai suprato tyrimo dalyvių išsakytas mintis, perklausdama pasitikslindavo dalyvių išsakytus teiginius, pasisakymus. Tyrimo duomenų nagrinėjimo etape, iškilus klausimams, tyrėja du respondentus apklausė dar kartą, pateikdama patikslinančius kausimus, patikslinant ir papildant gautą informaciją.

Tinkamumui užtikrinti buvo siekiama sudaryti kuo tikslesnį ir aiškesnį tyrimo instrumentą, kad jį naudojant, būtų galima gauti kuo daugiau informacijos apie pasirinktą tyrimo problemą. Tyrimo problemos analizavimui buvo pasirinkta kokybinio tyrimo analizė, kuri yra vienas tinkamiausių būdų gauti išsamios informacijos apie socialinių darbuotojų patiriamą stresą ir įveikos strategijas.

Tyrimo imtis. Tyrime taikyta tikslinė informantų atranka, socialinių darbuotojų paieška buvo atlikta pagal du tiriamųjų atrankos kriterijus: darbinės patirties kriterijų (darbuotojai, turintys socialinio praktinio darbo patirties ne trumpiau kaip du metus); institucijos kriterijų (socialines paslaugas teikiančios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos).

Atliekant tyrimą buvo apklausti 7 socialiniai darbuotojai (5 lentelė). Visa tyrimo informacija buvo įrašinėjama į diktofoną ir atlikta pirminė interviu teksto analizė, kurios metu paaiškėjo, ar reikia apklausti daugiau respondentų. Tyrime buvo remtasi teoriniu „prisotinimo“ principu: kai paskutiniame interviu tyrėjas tekste atranda, jog nėra naujos informacijos, lyginant su prieš tai buvusių interviu tekstų turiniu, tada interviu procesas nutraukiamas (Žydžiūnaitė, 2011).

5 lentelė. Demografiniai respondentų duomenys

Kodas	**Lytis**	**Darbo stažas/metais**	**Specialybė**	**Kvalifikacinis laipsnis/ Išsilavinimas**
I-1	Moteris	22	Socialinis darbuotojas	Magistras
I-2	Moteris	4	Socialinis darbuotojas	Profesinis bakalauras/ Neuniversitetinis aukštasis
I-3	Moteris	10	Socialinis darbuotojas	Bakalauras/Universitetinis aukštasis
I-4	Moteris	10	Socialinis darbuotojas	Magistras
I-5	Moteris	18	Socialinis darbuotojas	Bakalauras/Universitetinis aukštasis
I-6	Moteris	5	Socialinis darbuotojas	Profesinis bakalauras/ Neuniversitetinis aukštasis
I-7	Moteris	4	Socialinis darbuotojas	Profesinis bakalauras/ Neuniversitetinis aukštasis

Tyrime dalyvavo 7 moterys, turinčios skirtingą socialinio darbo patirties darbo stažą ir dirbančios socialinį darbą nuo 4 iki 22 metų. Informantų išsilavinimo kvalifikacijos laipsnis įvairus – nuo profesinio bakalauro iki magistro. Visos tiriamosios yra įgijusios aukštąjį socialinio darbo krypties išsilavinimą: 2 turi magistro kvalifikacinį laipsnį, 2 studijuoja magistrantūroje ir yra baigusios socialinio darbo bakalauro studijas, 3 turi profesinio bakalauro išsilavinamą.

Tyrimo duomenų rinkimo instrumentas. Buvo iš anksto numatyti pagrindiniai interviu klausimai ir suskirstyti temomis (1 priedas), papildomi klausimai informantams buvo užduodami esant poreikiui, siekiant pasitikslinti informantų atsakymus. Kokybinio tyrimo pusiau struktūruotame interviu klausimai buvo suskirstyti į penkias temas.

1. *Demografiniai klausimai.* Klausimai buvo skirti surinkti demografiniams duomenims ir siekiant apibūdinti informantus.
2. *Streso patirtis*. Klausimai, skirti išsiaiškinti socialinių darbuotojų streso darbe patirtį.
3. *Streso priežastys ir požymiai.* Klausimai, skirti sužinoti, kaip socialiniai darbuotojai atpažįsta, jog patiria stresą, ir kaip apibūdina streso požymius.
4. *Profesinė rizika.* Klausimai, skirti sužinoti profesinės rizikos veiksnius.
5. *Streso įveika.* Klausimai, skirti išsiaiškinti, kokias įveikos strategijas socialiniai darbuotojai taiko, siekdami įveikti patiriamas įtampas ir stresą darbe.

Tyrimas buvo atliktas 2020 metu sausio–vasario–kovo mėnesiais, iš anksto tariantis su informantais dėl susitikimo telefonu. Interviu trukmė nuo 40 iki 50 min.

Tyrimo duomenų analizės metodas **–** turinio analizė. Analitiniu būdu buvo apibendrini pusiau struktūruoto interviu metu gauti duomenys. Iš informantų gautos informacijos formuluojamos kategorijas ir jos skaidomos į subkategorijas. Gauti iš empirinio tyrimo duomenys buvo interpretuojami, lyginami su teorija.

Tyrimo etika. Prieš pradedant tyrimą, dalyviai buvo informuoti apie atliekamo tyrimo tikslus, konfidencialumą bei galimybę atsisakyti dalyvauti tyrime. Buvo gautas kiekvieno tyrimo dalyvio - informanto žodinis sutikimas, paaiškinta, pagal kokius kriterijus jie parinkti konkrečiam tyrimui, ir kodėl būtent jie pakviesti dalyvauti tyrime. Paaiškinta, kad interviu metu nebus prašoma atskleisti asmeninės informacijos, kuri leistų atpažinti konkretų asmenį bei organizaciją, kuriai asmuo atstovauja, ar kurioje dirba. Apibendrinant tyrimo rezultatus, siekiant užtikrinti informantų konfidencialumą, buvo suteikti kodai I-1, I-2 ir t.t. Gauti tyrimo duomenys buvo suvesti į kompiuterines bylas, esančias baigiamojo darbo autoriaus kompiuteryje, kurioms buvo suteikti specialūs kodai bei kurios yra prieinamos tik šio darbo autoriui.

Tyrimo ribotumas. Tyrimo ribotumas yra susijęs su nedidele tyrimo imtimi. Tyrėjo interviu vedimo patirties stoka galėjo daryti įtaką išsamesniam tyrimo problemos atskleidimui. Tyrėjas galėjo patirti sunkumų įgyjant informanto pasitikėjimą, informantas į klausimus galėjo atsakyti paviršutiniškai, neatskleisdamas tikrųjų patirčių.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

3.2.1 Situacijos ir veiksniai, socialiniams darbuotojams keliantys stresą darbe

Tyrimu siekta identifikuoti, kas socialiniams darbuotojams kelia stresą darbe. Išanalizavus tyrimo duomenis, buvo išskirtos penkios **kategorijos** ir jas papildančios *subkategorijos*, rodančios veiksnius, turinčius įtakos stresui darbe: **darbo sąlygos** (*stabilumo ir aiškumo nebuvimas, lieka vienas sprendžiant problemas, per didelis darbo krūvis, bendradarbiavimo tarp institucijų stoka, policijos ir kitų institucijų informavimas apie kliento probleminį elgesį, pokyčio nebuvimas, per aukšti keliami reikalavimai),* **neigiamas paslaugų gavėjų elgesys** *(fizinio smurto grėsmė, psichologinis smurtas, spaudimas iš klientų, siekiant ką nors gauti),* **santykiai su vadovybe** *(paskatinimo stoka, darbuotojas pamatomas, kai jį*

reikia „pamokyti“, geranoriškumo stoka), **įdarbinimo sąlygos** *(terminuotos darbo sutartys ir netikrumas dėl ateities, per mažas atlyginimas),* **vidinės nuostatos** *(per aukšti sau keliami reikalavimai, nesėkmės baimė)* (6 lentelė).

6 lentelė. Veiksniai, turintys įtakos stresui darbe

Kategorijos	**Subkategorijos**	**Teiginių pavyzdžiai**
Darbo sąlygos	Stabilumo ir aiškumo nebuvimas	*„Tu eini pas žmogų ir nežinai, kokia bus tai problema: kokia bus iškilusi, kas bus reikalinga, kaip reikės spręsti – tai irgi sukelia įtampą“ I-1;* *„Stresas, kai vyksti į šeimą ir nežinai, ką tu ten rasi, kai randu nuvykus į namus girtus, neblaivius tėvus<...>“ I-6;* *„<...>tas darbo nepastovumas, nenumatytas tas mūsų darbas, keičiasi jisai, negali planuoti savo dienotvarkės, to stabilumo nebuvimas irgi kelia tą stresą, nes negali dienos suplanuoti. O dienotvarkė skirtinga, ji skiriasi priklausomai nuo to, kas vyksta šeimoje“ I-3.*
	Lieka vienas sprendžiant problemas	*„Dar kitas dalykas stresą sukelia, kad esu viena, trūksta kolegos, su kuriuo galėtum pasitarti, kai iškyla problema, kaip elgtis, kad tai būtų teisingas žingsnis, kad teisingai padaryti viską tam žmogui, norint suteikti tinkamą pagalbą“ I-1;* *„<...>12 šeimų jau yra nemažai, nes ir vaikai, įeina visą šeima, ne vienas asmuo, su kuriuo tu dirbi, yra visa šeima: ir tėtis, ir mama, ir vaikai – tai tikrai pakankamai didelis krūvis“ I-6.*
	Per didelis darbo krūvis	*„Trumpai būni toje šeimoje, iš vienos bėgi į kitą, tai gal iš tikrųjų ir tas tempas toksai sudėtingas, būni pas vieną šeimą, o jau galvoji apie kitą šeimą, dar jeigu paskambina, kad yra kažkokia krizinė situacija, tai meti visus darbus ir skubi jau į tą šeimą, kurioje krizė atsitiko“ I-3;* *„Šiuo metu turiu 12 šeimų, normalus krūvis būtų turėti 10 šeimų, kažkaip daugiau spėtum nuveikti su tomis šeimomis, tada daugiau gali planuoti, susitikimams skirti ilgesnį laiko tarpą“ I-6;* *„Darbo krūvis kasdien vis didėja, kadangi pas mus didėja klientų skaičius, aišku, turime ribotą vietų skaičių, bet dabar yra padidėjęs, kadangi mes dirbam trys vietoj keturių žmonių<...>“ I-4.*
	Bendradarbiavimo tarp institucijų stoka	*„Reikalavimai keliami iš kitų institucijų, su kuriomis tenka bendradarbiauti, pvz., darant klientui dokumentus ar sprendžiant kokią kitokią problemą, kartais vieni nuo kitų tik siuntinėja, o padėti niekas nenori, šis bendradarbiavimas tikrai nėra malonus“ I-1;* *„Kaip minėjau, posėdžiuose būna tiek mokykla, tiek gydymo įstaigos ar nevyriausybinės organizacijos, vis tiek pagrinde visi žiūri į socialinį darbuotoją ir klausia, o kur jūs buvot, kodėl jūs nematėt, lyg tai tokį spaudimą jauti“ I-3;* *„Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis kelia stresą, daugiau jaučiama konkurencija nei siekimas kuo konstruktyviau išspręsti iškilusias klientų problemas“ I-5.*
	Policijos ir kitų institucijų informavimas apie kliento probleminį elgesį	*„<...>situacijos, kai tenka informuoti valdžią ir spręsti situaciją dėl to žmogaus nubaudimo, nes jisai nesilaikė tam tikrų taisyklių, reikalavimų“ I-4;* *„<...>vaikų tas išvežimas, man ir pačiai rankos dreba ir širdis daužosi, ir spaudimas sukyla, gaila tų vaikučių, bet toks darbas, reikia išimti iš tos šeimos, nesaugios aplinkos, taip nusiteikiu, kad darau gerą darbą, kažkiek palengvėja, bet situacija viena iš nemaloniausių“ I-6.*

	Pokyčio nebuvimas	*„Iš tikrųjų nevykdo jie tų įsipareigojimų, nevyksta į mokymus, namuose pokyčiai nesimato, ypatingai sunkiai problemos su alkoholiu sprendžiasi. Tai kartais toks beviltiškumas apima, kad negali išspręsti, padaryti už tą žmogų, kol jisai pats nesuprato <...>“ I-3;* *„Kai turi nemotyvuotus, nenorinčius ką nors keisti savo gyvenime klientus. Nes už klientą negali atsakyti ir jo nuomonės nepaveiksi, 98 proc. patenkintų klientų nepasieksi, o iš tavęs to reikalauja ir kažkaip užtikrinti kito žmogaus nuomonę, kad gerai įvertintų mūsų darbą nėra įmanoma <...>“ I-7.*
	Per aukšti keliami reikalavimai	*„Perdėtai reikalauja, persekioja, neskatina, o tik reikalauja, reikalauja be pagrindo, neišsiaiškina galimybių ir gebėjimų, užkrauna papildomų darbų, kurie nenumatyti pareigybės aprašyme ar darbo sutartyje, reikalauja neįmanomo“ I-7;* *„Kaip kliento problemą reikia išspręsti labai greitai, o realiai ta problema taip greitai neišsprendžiama, tai sukelia stresą, ko pasėkoje darbą atlikdama jauti įtampą, spaudimą iš kolegų, iš administracijos, nes jie irgi tikisi, kad darbas bus greitai atliktas ir bus rezultatai, nors realiai tų rezultatai taip greitai nebus“ I-1.*
Neigiamas paslaugų gavėjų elgesys	Fizinio smurto grėsmė	*„<...> kartais nesijaučiu saugi darbo vietoje, ypač kai viena lieku įstaigoje, sykį su tokiu benamiu teko bendrauti, agresyvoku, tikrai nesijaučiu saugi“ I-5;* *„<...atvyksta žmonės neblaivūs arba su psichikos negaliomis ir nevartojantys vaistų, būna įvairių situacijų...>“ I-1;* *„Lankantis bendrabučiuose, tie koridoriai tamsūs ir nežinai, ko gali sulaukti ne tik iš šeimos, bet dar iš pačios tos gyvenamosios aplinkos, kyla sunkumų, kaip būna neblaivūs klientai, tekę kviesti ir policiją ir vaikų paėmime tekę dalyvauti, tai tokie tie darbiniai įvykiai labai tą stresą sukelia“ I-3.*
	Psichologinis smurtas	*„<... važiuojant į šeimą, jeigu paauglys nusiteikęs tą dieną piktai, gali sulaukti tikro streso. Tai man buvo situacija, kad išvadino visokiais žodžiais, kokie tik yra bjauriausi ant šios žemės, buvau nuvykus į policiją, visi tik gūžčioja pečiais, sako, jo namai, jo teritorija...>“I-6;* *„Dėl psichologinio saugumo gali iškilti problemų, grasinimų, nepasitenkinimų tenka išklausyti. Tie grasinimai dažniausiai būna, kad paskųs valdžiai, jeigu aš nedarysiu taip, kaip jei nori“ I-7.*
	Spaudimas iš klientų, siekiant ką nors gauti	*„<..iš kažkur sužinoję, kad galima kažką gauti, psichologiškai spaudžia, kad tu turi nupirkti kažką, turi duoti kažką, tikisi pagerinti savo gerovę neprisiimdami atsakomybės...> I-2;* *„Kadangi mes dirbam su rizikos grupe, tai galima tikėtis kiekvieną dieną streso, nes rizikos grupė yra tokia, kuri nėra prognozuojama iš anksto, gali iškilti visokių dalykų, pradedant kažkokiais netikėtais jų prašymais...>“ I-4.*
Santykiai su vadovybe	Paskatinimo stoka, darbuotojas pamatomas, kai jį reikia „pamokyti“	*„<....nes visą laiką administracija, ar retai pakviečia pasakyti, kad tu viską labai gerai darai, dažniausiai tada pakviečia, kada išsako kažkokias problemas, kurias nepadarai, ar padarai, bet jiems netinka...>“ I-1;* *„<...> vadovybė dažniau trūkumus pastebi, negu gerai atliktus darbus, trūksta to įvertinimo, palaikymo. Kad yra vadovas, pamatai, kai kas blogai, tada jis atsimena tave ir aiškina, kaip kas turėtų būti“ I-5.*
	Geranoriškumo stoka	*„<...> vadovas buvo nenusiteikęs draugiškai mano atžvilgiu, gal aš jam nepatikau, nežinau“ I-6;* *„Ji karjeros žmogus, jeigu jai reikės, paskųs aukščiau, pasakys vadovei, nu, tokia lapė, į akis gera, saldi, o už akių pasakys kitaip. Realiai tokia gera nėra“ I-5.*

Įdarbinimo sąlygos	Terminuotos darbo sutartys ir netikrumas dėl ateities	*„Gal labiausia nežinomybė, nežinojimas, kas bus toliau, jeigu dirbi projekte, tai tas projektas trunka ribotą laiką, pvz., 2 metus, o paskui vėl turi ieškoti darbo...>“ I-5;* *„Ir kaip baigsis projektas, nežinau, ar pratęs sutartį, ar jau po metų baigsis projektas ir tuo pačiu darbas, nes nėra to užtikrintumo, tas projektinis darbas – tai laikinas darbas“ I-7.*
	Per mažas atlygimas	*„Dalinai patenkinta, galėtų būt didesnis keliais šimtais“ I-1;* *„<...>manau, kad atlyginimas už tokį darbą per mažas“ I-6;* *„Maži atlygimai, nors dabar pridėjo priedą, bet vis tiek yra maži“ I-4;* *„Socialinio darbuotojo darbas su rizikos grupei priklausančiais asmenimis kelia grėsmę, nesaugumą darbuotojui ir nėra atitinkamai adekvatus atlyginimas“ I-2.*
Vidinės nuostatos	Per aukšti sau keliami reikalavimai	*„Iš tikrųjų nevykdo jie tų įsipareigojimų, nevyksta į mokymus, namuose pokyčiai nesimato, ypatingai sunkiai problemos su alkoholiu sprendžiasi. Tai kartais toks beviltiškumas apima, kad negali išspręsti, padaryti už tą žmogų, kol jisai pats nesuprato <...>“ I-3;* *„Kai turi nemotyvuotus, nenorinčius ką nors keisti savo gyvenime klientus“ I-7;.* *„Nemotyvuoti klientai kai būna, visą gyvenimą dokumento neturėjo ir jam nesvarbu, nes visą gyvenimą pragyveno be to dokumento. Artimieji visada sakydavo eik darykis, bet jis numodavo ranka, kad jam nereikia ir neturi motyvo“ I-1.*
	Nesėkmės baimė	*„Kai eini į administraciją su klausimais irgi visada stresas būna, kaip jie į tai žiūrės. Stresas už tai, kad gal pagalvos, kad tu nesusidoroji su tuo darbu, dėl to irgi streso būna. Išlieka toks stresas, kad pagalvos, kad tu nesusidoroji, nesugebi, gal tu netinkama, kad nepagalvotų, kad tu blogai dirbi“ I-1;* *„Kolektyve būna visko, kartais nesinori kažko klausti, nenori parodyti, kad nežinai, bijai tos konkurencijos, nepripažinimo. Nu, kartais visko prisigalvoji“ I-5.*

Tyrimu nustatyta, kad stresą darbe socialiniams darbuotojams sukelia *tiek išoriniai, tiek vidiniai stresoriai*. Socialinių darbuotojų apibūdinimai atitinka H. Selye (1967) pateikiamo streso apibrėžimą, kad tai organizmo reakcija į bet kokius pokyčius, į grėsmę, kurią patiriame iš išorės, arba vidaus. Tyrimo metu nustatyta, kad dažniausiai kaip dirgikliai yra patiriami **išoriniai stresoriai**, pasireiškiantys socialinius darbuotojus supančioje darbinėje aplinkoje. Tai veiksniai, susiję su darbo sąlygomis, darbuotojų santykiais su vadovybe, su paslaugų gavėjais ir įdarbinimo sąlygomis. Panašias tendencijas atskleidė B. Pajarskienė ir R. Jankauskas (2000), nurodydami, kad stresui darbe gali turėti įtakos darbo turinys, darbo sąlygos, darbo santykiai, netinkamas vadovavimas.

Tyrimo duomenys rodo, kad stresą socialiniams darbuotojams kelia su **darbo sąlygomis** susiję stresoriai. Vienas iš jų – *stabilumo ir aiškumo nebuvimas* darbo vietoje. Darbuotojai nurodė, kad vykdami į šeimą nežino, kokią situaciją ras, ar bus blaivūs klientai, kokią problemą teks spręsti tą dieną. Taip pat informantai paminėjo, kad lankantys vieną šeimą, tuo pačiu metu jie gali būti iškviesti į kitą krizinį atvejį, tuomet socialinis darbuotojas,

metęs visus darbus, turės skubiai vykti į kitą šeimą. Tai leidžia daryti prielaidą, kad tokios situacijos neleidžia socialiniams darbuotojams iš anksto suplanuoti savo dienotvarkės, skubėjimas verčia darbą atlikti paviršutiniškai ir neleidžia visapusiškai įsigilinti į šeimos problemą. Pastebėta, kad iš anksto nenumatytos kylančios klientų problemos socialiniams darbuotojams kelia įtampas, stresą ir stabilumo nebuvimą: *„Tu eini pas žmogų ir nežinai, kokia bus tai problema: kokia bus iškilusi, kas bus reikalinga, kaip reikės spręsti – tai irgi sukelia įtampą“ I-1;„Stresas, kai vyksti į šeimą ir nežinai, ką tu ten rasi, kai randu nuvykus į namus girtus, neblaivius tėvus<...>“ I-6;„<...>tas darbo nepastovumas, nenumatytas tas mūsų darbas, keičiasi jisai, negali planuoti savo dienotvarkės, to stabilumo nebuvimas irgi kelia tą stresą, nes negali dienos suplanuoti. O dienotvarkė skirtinga, ji skiriasi priklausomai nuo to, kas vyksta šeimoje“ I-3.* Tai rodo, kad konkrečiose situacijose vyrauja stabilumo ir aiškumo trūkumas, sukeliantis darbuotojams stresą ir nepasitenkinimą darbu. Panašias tendencijas pastebi N. Dirgėlienė ir N. P. Večkienė (2009), teigdamos, kad socialinis darbas vyksta sparčiai kintančios aplinkos sąlygomis, socialinio darbuotojo atsakingumas už intervencijos proceso veiksmingumą kelia įtampas. Iš socialinių darbuotojų tikimasi, kad jie inicijuos pokyčius, bet kartu išsaugos stabilumą. Todėl socialiniams darbuotojams iškyla poreikis nuolat taikytis prie besikeičiančių aplinkos sąlygų.

Tyrimas rodo, kad socialiniams darbuotojams kyla stresinės situacijos, kai jie *lieka vieni sprendžiant problemas* ir nėra su kuo aptarti klientų probleminių atvejų. Lankant šeimas, darbuotojams tenka spręsti visos šeimos, keleto asmenų problemas vienu metu. Visos šeimos konsultavimas vienu metu yra iššūkis darbuotojams, dažnai lydimas neigiamų išgyvenimų, distreso. Priimdami sprendimus dėl pagalbos klientui, socialiniai darbuotojai jaučia didelę atsakomybę ir bijo priimti netinkamus sprendimus. Tai atskleidžia, kad priimant sprendimus trūksta palaikymo ir paramos iš bendradarbių ar vadovų: *„Dar kitas dalykas stresą sukelia, kad esu viena, trūksta kolegos, su kuriuo galėtum pasitarti, kai iškyla problema, kaip elgtis, kad tai būtų teisingas žingsnis, kad teisingai padaryti viską tam žmogui, norint suteikti tinkamą pagalbą“ I-1;„<...>12 šeimų jau yra nemažai, nes ir vaikai, įeina visa šeima, ne vienas asmuo, su kuriuo tu dirbi, yra visa šeima: ir tėtis, ir mama, ir vaikai – tai tikrai pakankamai didelis krūvis“ I-6.* L. Gualthérie van Weezel ir kt., (2012) konstatuoja, kad socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su probleminėmis, neaiškiomis ir nenuspėjamomis situacijomis. Nepaisant to, galbūt ir dėl to, labai svarbu, kad jie nebūtų palikti vieni, bet jaustų paramą dirbdami savo sunkų darbą, kada jie veikia bandydami padėti, konfrontuodami, siūlydami pagalbą ieško būdų, kaip motyvuoti šeimas, patekusias į ypač sudėtingas situacijas.

Tai susiję su rizikos prisiėmimu. Kad socialiniai darbuotojai nenusigręžia nuo problemų, o ieško išeičių iš daugelio bemaž neįmanomų situacijų, turėtų būti labai vertinama.

Tyrimu buvo atskleista, kad socialiniai darbuotojai patiria *didelį darbo krūvį*, tenka dirbti su 15 šeimų vienu metu. Informantai nurodė, kad, kai turėdavo mažiau lankomų šeimų (iki dešimties), galėdavo skirti daugiau laiko šeimos problemoms spręsti. Dabar, anot informantų, dar būdamas vienoje šeimoje, jau galvoji apie pagalbą kitai šeimai. Tai rodo, kad socialiniams darbuotojams pritrūksta laiko planavimui ir pasiruošimui dirbti su kita šeima: „*Trumpai būni toj šeimoj, iš vienos bėgi į kitą, tai gal iš tikrųjų ir tas tempas toksai sudėtingas, būni pas vieną šeimą, o jau galvoji apie kitą šeimą, dar jeigu paskambina, kad yra kažkokia krizinė situacija, tai meti visus darbus ir skubi jau į tą šeimą, kurioje krizė atsitiko" I-3.* Kaip teigiama tvarkos apraše „Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo" (2018), vienam socialiniam darbuotojui, dirbančiam su šeima, vienu metu tenka ne daugiau kaip 10 šeimų, maksimalus šeimų, su kuriomis vienu metu dirba socialinis darbuotojas, skaičius yra 15. Vadinasi, socialiniai darbuotojai dirba su maksimaliai leistinu šeimų skaičiumi. Tačiau tyrimo rezultatai rodo, kad toks darbo krūvis yra per didelis ir vien dėl to gali nukentėti paslaugų kokybė. R. Bubnys ir D. Petrošiūtė (2008) anksčiau atliktais tyrimais yra nustatę, kad dauguma socialinių darbuotojų savo veikloje susiduria su dideliu krūviu, įtemptu darbo grafiku, užduočių gausa, o tai trukdo tinkamai atlikti paskirtas užduotis.

Tyrimo duomenų analizė rodo, kad *bendradarbiavimas tarp institucijų* nėra pakankamai efektyvus teikiant pagalbą klientui. Sprendžiant klientų problemas, bendradarbiavimas nėra efektyvus, organizacijos tarsi dirba vienoje srityje, bet ne kartu. Informantai nurodo, kad jaučia spaudimą iš kitų institucijų, kad bendradarbiavimas tikrai nėra malonus, pozityvus, kad labiau jaučiama konkurencija, nei siekimas kuo konstruktyviau išspręsti iškilusias klientams problemas. *„Reikalavimai keliami iš kitų institucijų, su kuriomis tenka bendradarbiauti, pvz., darant klientui dokumentus, ar sprendžiant kokią kitokią problemą, kartais vieni nuo kitų tik siuntinėja, o padėti niekas nenori, šis bendradarbiavimas tikrai nėra malonus. I-1; „Kaip minėjau, posėdžiuose būna tiek mokykla, tiek gydymo įstaigos ar nevyriausybinės organizacijos, vis tiek pagrinde visi žiūri į socialinį darbuotoją ir klausia, o kur jūs buvot, kodėl jūs nematėt, lyg tai tokį spaudimą jauti" I-3*; „*Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis kelia stresą, daugiau jaučiama konkurencija nei siekimas kuo konstruktyviau išspręsti iškilusias klientų problemas" I-5.* Tai rodo, kad bendradarbiavimo procese trūksta geranoriškumo iš pačių organizacijų. Organizacijos ieško kaltų, vengdamos prisiimti atsakomybę, „permesdamos" atsakomybę socialiniams darbuotojams, tiesiogiai

dirbantiems su klientais. Galima teigti, kad tokia situacija sunkina socialinių darbuotojų darbą, verčia socialinį darbuotoją jaustis kaltu, reikia įrodinėti savo kompetencijas, teisintis dėl atlikto darbo. Panašias problemas pastebi L. Mažylis ir D. Vazgelevičius (2004), teigdami, kad bendradarbiavimo barjerai egzistuoja iš abiejų pusių: ir savivaldybės, ir nevyriausybinės organizacijos perdėtai stengiasi pabrėžti savąją svarbą, nėra visiško abipusio supratimo, jėgos nepakankamai konsoliduojamos veikti bendruomenės labui.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad *policijos ir kitų institucijų informavimas apie kliento probleminį elgesį* socialiniams darbuotojams kelia stresą – informuodami atitinkamas institucijas apie probleminį klientų elgesį, jie nuogąstauja dėl pasekmių: *„<...> situacijos, kai tenka informuoti valdžią ir spręsti situaciją dėl to žmogaus nubaudimo, nes jisai nesilaikė tam tikrų taisyklių, reikalavimų“ I-4; „<...> tas vaikų išvežimas, man ir pačiai rankos dreba ir širdis daužosi, ir spaudimas sukyla, gaila tų vaikučių, bet toks darbas, reikia išimti iš tos šeimos, nesaugios aplinkos, taip nusiteikiu, kad darau gerą darbą, kažkiek palengvėja, bet situacija viena iš nemaloniausių“ I-6.* Darbuotojai tokiose situacijose patiria didžiulius sukrėtimus, kurie pasireiškia neigiamomis organizmo reakcijomis: rankų drebėjimu, padažnėjusiu širdies plakimu, pakilusiu kraujo spaudimu. Negalima nepaminėti, kad ir tokiose sunkiose situacijose, socialinis darbuotojas bando įžvelgti teigiamą intervencinės pagalbos pusę. Suvokia, kad paimdamas vaiką iš šeimos, kurioje nesaugi aplinka, tinkamai atlieka darbą, nors pats darbas sukelia nemalonius jausmus, veikiančius socialinio darbuotojo sveikatą. G. Žibėnienės ir kt., (2016) nuomone, teigiamas požiūris į rizikingas situacijas darbe gali veikti kaip veiksnys, skatinantis socialinį darbuotoją, pasitelkus drąsą ir kūrybiškumą, veikti netradicinėse situacijose. Tai patvirtina ir tyrime fiksuota informantų nuomonė.

Tyrimo rezultatai rodo, kad stresą socialiniams darbuotojams kelia *pokyčių nebuvimas* klientų gyvenime, o vadovybė reikalauja pokyčių, kaip teigiamo darbo su klientu rezultatų įrodymo. Darbuotojai tarsi ir supranta, kad pokyčiams įvykti reikia laiko. Tačiau reikalavimai iš vadovybės verčia klientams kelti reikalavimus, primygtinai siūlyti paslaugas, kurių jie atsisako. Tai liudija informantų teiginiai: *„Iš tikrųjų nevykdo jie tų įsipareigojimų, nevyksta į mokymus, namuose pokyčiai nesimato, ypatingai sunkiai problemos su alkoholiu sprendžiasi. Tai kartais toks beviltiškumas apima, kad negali išspręsti, padaryti už tą žmogų, kol jisai pats nesuprato<...>“ I-3; „Kai turi nemotyvuotus, nenorinčius ką nors keisti savo gyvenime klientus. Nes už klientą negali atsakyti ir jo nuomonės nepaveiksi, 98 proc. patenkintų klientų nepasieksi, o iš tavęs to reikalauja ir kažkaip užtikrinti kito žmogaus nuomonę, kad gerai*

įvertintų mūsų darbą, nėra įmanoma<...>“ I-7. Anksčiau atliktuose V. Rimkaus ir B. Kreivinienės (2017) tyrimuose teigiama, kad vienas svarbiausių socialinio darbo tikslų – pokyčiai. Joks pokytis nebus tvarus, jei bus primestas prievarta, neatsižvelgiant į asmens situaciją, vertybes, socialinį – kultūrinį kontekstą.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad vadovai *kelia per aukštus reikalavimus*. Užkrauna papildomų darbų, kurie nenumatyti socialinių darbuotojų pareiginiuose nuostatuose. Nepasigilina į darbuotojo darbo krūvį, galimybes, neduoda pakankamai laiko užduočiai atlikti. Tokie reikalavimai tampa nepakeliami ir sukelia stresines situacijas. Esant tokioms darbo sąlygoms, darbuotojai nejaučia pasitenkinimo darbu, pradeda abejoti savo kompetencija, nepasitiki savo jėgomis, jaučiasi persekiojami. „*Perdėtai reikalauja, persekioja, neskatina, o tik reikalauja, reikalauja be pagrindo, neišsiaiškina galimybių ir gebėjimų, užkrauna papildomų darbų, kurie nenumatyti pareigybės aprašyme ar darbo sutartyje, reikalauja neįmanomo“ I-7; „Kaip kliento problemą reikia išspręsti labai greitai, o realiai ta problema taip greitai neišsprendžiama, tai sukelia stresą, ko pasėkoje darbą atlikdama jauti įtampą, spaudimą iš kolegų, iš administracijos, nes jie irgi tikisi, kad darbas bus greitai atliktas ir bus rezultatai, nors realiai tų rezultatai taip greitai nebus“ I-1.*

Tyrimo duomenys rodo, kad stresą socialiniams darbuotojams kelia išoriniai stresoriai, susiję su **neigiamu paslaugų gavėjų elgesiu.** Vienas iš jų – *fizinio smurto grėsmė.* Socialiniai darbuotojai susiduria su *fizinio smurto grėsme ir psichologiniu smurtu* iš paslaugų gavėjų. Lankant klientus namuose, galima sulaukti agresijos tiek iš pačių paslaugų gavėjų, tiek iš jų aplinkoje esančių asmenų: *„Lankantis bendrabučiuose, tie koridoriai tamsūs ir nežinai, ko gali sulaukti ne tik iš šeimos, bet dar iš pačios tos gyvenamosios aplinkos, kyla sunkumų, kaip būna neblaivūs klientai, tekę kviesti ir policiją, ir vaikų paėmime tekę dalyvauti, tai tokie tie darbiniai įvykiai labai tą stresą sukelia“ I-3.* Anot informantų, tenka bendrauti su neblaiviais, agresyviais, ar psichikos negalias turinčiais klientais: *„<...> kartais nesijaučiu saugi darbo vietoje, ypač kai viena lieku įstaigoje, sykį su tokiu benamiu teko bendrauti, agresyvoku, tikrai nesijaučiu saugi“ I-5;„<...atvyksta žmonės neblaivūs arba su psichikos negaliomis ir nevartojantys vaistų, būna įvairių situacijų...>“ I-1.* Panašias tendencijas atskleidė R. Lazutkos ir kt., (2008) atliktas tyrimas, rodantis, kad socialiniai darbuotojai kontaktuoja su skirtingos socialinės padėties, elgesio, įvairių socialinių problemų bei psichinių sutrikimų turinčiais žmonėmis, todėl savo profesinėje veikloje dažnai susiduria su agresija, smurtu ir kitomis profesinėmis rizikomis.

Pažymėtina, kad socialiniams darbuotojams tenka susidurti ir su *psichologiniu smurtu.* Tyrimo duomenys atskleidė, kad socialiniai darbuotojai iš klientų sulaukia įžeidinėjimų ir grasinimų: *„<... važiuojant į šeimą, jeigu paauglys nusiteikęs tą dieną piktai, gali sulaukti tikro streso. Tai man buvo situacija, kad išvadino visokiais žodžiais, kokie tik yra bjauriausi ant šios žemės, buvau nuvykus į policiją, visi tik gūžčioja pečiais, sako, jo namai, jo teritorija...>"I-6; „Dėl psichologinio saugumo gali iškilti problemų, grasinimų, nepasitenkinimų tenka išklausyti. Tie grasinimai dažniausiai būna, kad paskųs valdžiai, jeigu aš nedarysiu taip, kaip jei nori" I-7.* Lietuvos Respublikos darbo kodekse (2017) reglamentuojama, kad darbdavys privalo ginti darbuotojų garbę ir orumą bei privalo sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešiškų, neetiškų, žeminančių, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų. Lietuvos Respublikos darbo kodekse (2017) nurodoma, kad darbdavys turi imtis visų būtinų priemonių psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai užtikrinti ir pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, suteikti. B. Pajarskienė, I. Vėbraitė ir T. Jasiukevičiūtė (2011) atkreipia dėmesį, kad smurto darbe aukomis tampama ne tik dėl vadovų ar kolegų, bet ir dėl įstaigoje nedirbančių asmenų (pvz.: klientų, pacientų, gyventojų) neetiško elgesio.

Tyrimo metu buvo atskleistas išorinis stresorius – patiriamas *spaudimas iš klientų, siekiant ką nors gauti: „<...iš kažkur sužinoję, kad galima kažką gauti, psichologiškai spaudžia, kad tu turi nupirkti kažką, turi duoti kažką, tikisi pagerinti savo gerovę neprisiimdami atsakomybės...> I-2; „Kadangi mes dirbam su rizikos grupe, tai galima tikėtis kiekvieną dieną streso, nes rizikos grupė yra tokia, kuri nėra prognozuojama iš anksto, gali iškilti visokių dalykų, pradedant kažkokiais netikėtais jų prašymais...>" I-4.* Dirbant su asmenimis, patiriančiais socialines rizikas, tenka susidurti su įvairiais spaudimais, prašymais. Socialiniam darbuotojui tikrai nėra lengva nepasiduoti klientų įtakai ir spaudimui. Ypač, kai nori su klientu išlaikyti gerus santykius, tačiau privalai toliau spręsti jo problemas, pasiekti organizacijos iškeltus rodiklius ir rezultatus. Pažymėtina, kad įsakyme „Dėl Profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo" (2012), rizikos yra suskirstytos į priimtiną, nepriimtiną ir toleruotiną. Priimtina rizika – laikoma nereikšminga arba tampa nereikšminga taikant prevencijos priemones; nepriimtina rizika – su kuria negalima taikstytis, nesvarbu, kokia būtų su ja susijusios veiklos nauda; toleruotina rizika – rizika, su kuria galima taikstytis, jei įdiegiamos rizikos prevencijos priemonės rizikai sumažinti.

Dar vienas tyrimo metu atskleistas išorinis stresorius – tai **santykiai su vadovybe**, kurie pasireiškia netinkamu vadovybės elgesiu. Tyrimas rodo, kad socialiniai darbuotojai

nesulaukia iš darbdavio pagyrimų ar paskatinimų, *darbuotojas pamatomas, kai jį reikia „pamokyti“.* Palaikymo iš vadovų stoka slopina darbuotojų motyvaciją dirbti, darbuotojas pradeda abejoti savo gebėjimais, jaučiasi neįvertintas: *„<....nes visą laiką administracija, ar retai pakviečia pasakyti, kad tu viską labai gerai darai, dažniausiai tada pakviečia, kada išsako kažkokias problemas, kurias nepadarai, ar padarai, bet jiems netinka...>“ I-1; „<...> vadovybė dažniau trūkumus pastebi, negu gerai atliktus darbus, trūksta to įvertinimo, palaikymo. Kad yra vadovas, pamatai, kai kas blogai, tada jis atsimena tave ir aiškina, kaip kas turėtų būti“ I-5.* J. Kasiulis ir kt., (2001) nurodo, kad darbuotojui būtini teisingi ir tikslūs vadovų nurodymai: ką jis turi daryti, kaip tai daryti, kaip bus vertinami rezultatai, tik tada būtų galima išvengti nereikalingų darbe kylančių įtampų. Pasak B. Pajarskienės ir R. Jankausko (2000), vienas iš stresą darbe keliančių veiksnių – tai autokratinis valdymas, negalėjimas priimti sprendimų. Tai patvirtina ir informantų pateikti atsakymai, jog valdžia tik duoda nurodymus, tačiau visiškai nepalaiko darbuotojų, dažniausiai pastebi tik jų darbo trūkumus.

Tyrimas atskleidė ir *vadovų geranoriškumo stoką*. Manytina, kad tokios situacijos verčia socialinį darbuotoją nepasitikėti savo vadovybe. *„<...> vadovas buvo nenusiteikęs draugiškai mano atžvilgiu, gal aš jam nepatikau, nežinau“ I-6; „Ji karjeros žmogus, jeigu jai reikės, paskųs aukščiau, pasakys vadovei, nu, tokia lapė, į akis gera, saldi, o už akių pasakys kitaip. Realiai tokia gera nėra“ I-5.*

Kitas išorinis stresorius, keliantis įtampą darbe, susijęs **su įdarbinimo sąlygomis,** kai su socialiniu darbuotoju pasirašoma *terminuota darbo sutartis* laikinam darbui projekte. Pavyzdžiui, informantas teigia, kad stresą sukelia nežinomybė, kadangi jis dirba pagal terminuotas darbo sutartis. Tai neužtikrina darbuotojui ilgalaikio darbo perspektyvos ir sukelia nesaugumo jausmą: *„Gal labiausia nežinomybė, nežinojimas, kas bus toliau, jeigu dirbi projekte, tai tas projektas trunka ribotą laiką, pvz., 2 metus, o paskui vėl turi ieškoti darbo...>“ I-5; „Ir kaip baigsis projektas, nežinau, ar pratęs sutartį, ar jau po metų baigsis projektas ir tuo pačiu darbas, nes nėra to užtikrintumo, tas projektinis darbas – tai laikinas darbas“ I-7.*

Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai nepatenkinti *mažu atlyginimu*. Darbuotojai tyrimo metu teigė, kad jų darbas nėra įvertintas, kad dirbant tenka susidurti su įvairiomis profesinėmis rizikomis, todėl jaučiasi neįvertinti pagal darbo užmokestį. *„Dalinai patenkinta, galėtų būt didesnis keliais šimtais“ I-1; „<...>manau, kad atlyginimas už tokį darbą per mažas“ I-6; „Maži atlygimai, nors dabar pridėjo priedą, bet vis tiek yra maži“ I-4;*

„Socialinio darbuotojo darbas su rizikos grupei priklausančiais asmenimis kelia grėsmę, nesaugumą darbuotojui ir nėra atitinkamai adekvatus atlyginimas“ I-2. Panašias tendencijas atskleidė ir J.R. Šinkūnienė ir kt., (2010), kurie atliktuose tyrimuose teigia: jeigu darbuotojas mano, kad atlygis, gaunamas už darbą, yra teisingas, pagrįstas reikalavimais, atitinkančiais jo gebėjimus, jis bus patenkintas darbu. Antraip, darbuotojas jaus nuoskaudą, dėl kurios jo darbo motyvacija mažės, gali atsirasti apatija arba noras keisti darbą.

Gauti tyrimo duomenys atskleidžia, kad stresą socialiniams darbuotojams sukelia ir *vidiniai stresoriai, per aukšti sau keliami reikalavimai,* tobulumo siekimas, sprendžiant klientų problemas. Pokyčio nematymas, verčia jausti nusivylimą darbu: *„Iš tikrųjų nevykdo jie tų įsipareigojimų, nevyksta į mokymus, namuose pokyčiai nesimato, ypatingai sunkiai problemos su alkoholiu sprendžiasi. Tai kartais toks beviltiškumas apima, kad negali išspręsti, padaryti už tą žmogų, kol jisai pats nesuprato<...>“ I-3; „Kai turi nemotyvuotus, nenorinčius ką nors keisti savo gyvenime klientus“ I-7;. „Nemotyvuoti klientai kai būna, visą gyvenimą dokumento neturėjo ir jam nesvarbu, nes visą gyvenimą pragyveno be to dokumento. Artimieji visada sakydavo eik darykis, bet jis numodavo ranka, kad jam nereikia ir neturi motyvo.“ I-1.* Panašias tendencijas atskleidžia ir T. Misiukonis ir kt., (2017), teigdami, kad nesėkmės baimė atsiranda tada, kai keliame sau ypač aukštus reikalavimus. Bijome netekti statuso, autoriteto, įvaizdžio, kurį kūrėme.

Tyrimu nustatyta, kad kitas vidinis stresorius – tai *nesėkmės baimė.* Tai iliustruoja informantų teiginiai: *„Kai eini į administraciją su klausimais irgi visada stresas būna, kaip jie į tai žiūrės. Stresas užtai, kad gal pagalvos, kad tu nesusidoroji su tuo darbu, dėl to irgi streso būna. Išlieka toks stresas, kad pagalvos, kad tu nesusidoroji, nesugebi, gal tu netinkama, kad nepagalvotų, kad tu blogai dirbi“ I-1; „Kolektyve būna visko, kartais nesinori kažko klausti, nenori parodyti, kad nežinai, bijai toks konkurencijos, nepripažinimo. Nu, kartais visko prisigalvoji“ I-5*. Darbuotojo nuogąstavimai, kad administracija neigiamai reaguos į prašomą pagalbą, yra sukelti vidinių neigiamų darbuotojų nuostatų: nepasitikėjimo savimi, pesimistiško požiūrio į gyvenimą, savikritiškumo. Darbuotojo gebėjimas žiūrėti į situaciją pozityviai arba kaip į teigiamą iššūkį (eustresą), skatinantį jį tobulėti, pagerintų situaciją. Šios, tyrimo metu, informantų nurodytos vidinės nuostatos, negatyvus požiūris į iškilusį stresorių, socialiniams darbuotojams kelia bereikalingas įtampas. Pasak H. Selye (1967), stresoriai gali būti dviejų rūšių: varginantys ir sukeliantys įtampas arba skatinantys žmogų judėti į priekį. T. Misiukonio ir kt., (2017) nuomone, kuo daugiau pastangų dedame į kitiems matomo savo paveikslo kūrimą, tuo didesnę nesėkmės baimę išgyvename.

Darbuotojai bijo gėdos, todėl vengia keblių ar rizikingų situacijų. Tačiau tai itin riboja jų galimybes mokytis – jie neįsitraukia į naujas veiklas arba veikia pasyviai.

3.2.2. Patiriamo streso darbe raiškos požymiai

Tyrimu buvo siekta nustatyti, kokie yra streso darbe pasireiškimo požymiai. Apibendrinus tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų atsakymus, buvo išskirtos šešios **kategorijos** ir jas papildančios *subkategorijos*, apimančios streso požymių spektrą: **emociniai streso požymiai** (*nerimas, nuotaikos pablogėjimas,),* **fiziologiniai streso požymiai** *(rankų prakaitavimas ir drebėjimas, dažnesnis širdies plakimas, pervargimas, galvos skausmai, pakilęs kraujo spaudimas, miego sutrikimai),* **kognityviniai streso požymiai** *(sudėtinga priimti sprendimus, negalėjimas susikaupti),* **streso požymių raiška darbo atžvilgiu** *(nenoras eiti į darbą, mintys apie darbo keitimą),***streso požymių raiška santykiuose su bendradarbiais** *(atsiranda įtampos su bendradarbiais, atšalę santykiai su bendradarbiais)* **ir streso požymių raiška santykiuose su artimaisiais** *(nesinori bendrauti su artimaisiais, jaučiamas pyktis ir irzlumas)* (7 lentelė).

7 lentelė. Patiriamo streso darbe raiškos požymiai

Kategorijos	**Subkategorijos**	**Teiginių pavyzdžiai**
Emociniai streso požymiai	Nerimas	*„Atpažįstu, kad patiriu stresą, nes atsiranda vidinis nerimas, tas pergyvenimas...<...>“ I-1;* *„Kažkoks viduj atsiranda psichologinis nerimas, galbūt bandai dar optimistiškai nusiteikti<....>“I-7.*
	Nuotaikos pablogėjimas	*„Iš ko atpažįstu stresą– tai nuotaikos pablogėjimas, emocinės būsenos, tiesiog minčių nesukaupimas...>“ I-2;* *„Būna nuotaikos pablogėjimas, būna liūdesys, būna apatija...<...>“ I-1.*
Fiziologiniai streso požymiai	Rankų prakaitavimas ir drebėjimas	*„Atpažįstu, kad patiriu stresą, nes atsiranda rankų drebėjimas, šalto prakaito išpylimas“ I-1;* *„Tai, sakyčiau, rankos prakaituoti pradeda, gal ir tai įtampą iššaukia, rankų prakaitavimą ir drebėjimą, ir kažkaip nesusikaupimą“ I-2.*
	Dažnesnis širdies plakimas	*„Širdis gal dažniau pradeda plakti, rankos drebėti, pasimeti, reikia skambinti, atrodo, ir turi visus numerius ir visą informaciją, o tuo metu, kai tau reikia skambinti, tu jos paprasčiausia nerandi“ I-6;* *„<...blaškymasis ir rankų prakaitavimas, ir širdies plakimas...>“ I-3.*
	Pervargimas, galvos skausmai	*<...nuovargis po darbo, gal tiksliau, pervargimas, persitempimas, galvos skausmai...>“ I-5;* *<.. jeigu būna diena įtempta ir daug to streso patiri, jeigu ne vienoje šeimoje pasitaiko tų stresinių situacijų, tai tikrai po darbo dienos jautiesi išsekęs, jau namuose nelieka nei noro, nei energijos kažką daryti.“ I-3;* *„Būna galvos skausmas, jeigu būna diena įtempta, paskui grįžti vakare namo, tai jauti galvos spaudimą, gėlimą, apsunkimą, pasyvumą, išsekimą, miego norėjimą“ I-1.*

	Pakilęs kraujo spaudimas	*„Kai jaudiniesi, padažnėja pulsas, toks pojūtis, kad kraujospūdis užkyla“ I-1;* *“Kartais iš susijaudinimo ir rankos pradeda drebėti, t. y. normalu ir kvėpavimas visai kitoks, spaudimas gali pakilti, gal ir balso tonas gali pakisti ir tiesiog būna, kad ne visada iškarto žinai, ką tu čia dabar turėtum daryti, tas toks pasimetimas atsiranda“ I-4.*
	Miego sutrikimai	*„Man stresas, kai naktį atsikeli trečią valandą nakties ir galvoji apie darbą – tai yra stresas...>“ I-6;* *„Aš jau atpažįstu iš to, kad naktimis pradedu „prabudinėti“, vadinasi man jau yra stresas“ I-7.*
Kognityviniai streso požymiai	Sudėtinga priimti sprendimus	*„Kartais nežinai ką daryti, karštis tik muša ir nežinai, nuo ko čia pradėti ir ką čia toliau daryti<...>“ I-3;* *„<...> būna toks blaškymasis prieš priimant sprendimą, kada priimi sprendimą, jau būna ramiau ir tada dirbi jau taip, kaip reikia“ I-4;* *<...jaučiu įtampą, apie nieką daugiau negaliu galvoti. Tik apie tą stresinę situaciją, tada blogai jaučiuosi...>“ I-5.*
	Negalėjimas susikaupinti	*„Per tuos posėdžius būna toksai minčių šokinėjimas, blaškymasis ir rankų prakaitavimas, ir širdies plakimas“ I-3;* *„Labai paveikia, tai, kaip jau minėjau, susikaupti labai sunku, tokią įtampą jaučiu, sunku sutekti dėmesį ir tiesiog ta diena tokia būna, kad kažkur „užsiciklini“ ir paskui neproduktyvus darbas“ I-2;* *„Požymiai – tai nuolatinis galvojimas apie tą krizinę, tave ištikusią situaciją...>“ I-5.*
Streso požymių raiška darbo atžvilgiu	Nenoras eiti į darbą	*„Baimė eiti į darbą, jeigu nepavyksta per dieną ar dvi rasti išeities, tai paskui ir nenori eiti į darbą, net galvoji, gal tada neiti, gal tada kokį biuletenį pasiimti, nu, visokių būna minčių, bet atsikeli ryte ir eini“ I-1;* *„Kai išgyveni stresą, visai nesidirba, išsiblaškymas, nesusikaupimas, nes visos mintys prie tos stresinės situacijos, negali gilintis į kitus darbus, galvoji tik kaip praleisi tą dieną, gali kilti mintis, kad nenori dirbti, mesti darbą“ I-2;*
	Mintys apie darbo keitimą	*„<...>gali kilti mintis, kad nenori dirbti, mesti darbą“ I-2;* *„Kartais pagalvoji, kam čia reikia tiek daug daryti, dirbti, ar man to reikia. Pagalvoju, kad galėčiau ir kitą lengvesnį darbą susirasti“ I-5.*
Streso požymių pasireiškimas santykiuose su bendradarbiais	Atsiranda įtampos su bendradarbiais	*„Aišku, stresas įtakoja santykius su kolektyvu, nes jeigu bus prasti santykiai kolektyve, tai tada žmogus jausis negerai, jis pats sau kurs stresą, o jeigu dar prisidės krizinės situacijos, tai dar daugiau sukels streso“ I-4;* *„<...> ir su bendradarbiai atsiranda įtampos, kai yra stresas darbe“ I-5.*
	Atšalę santykiai su bendradarbiais	*„Stresas atšaldo santykius, mažiau bendrauji, nesinori susitikti su kolegomis“ I-1;* *„Jeigu jau būna labai didelis darbo krūvis, tai jau tada į tuos santykius su bendradarbiais išvis nelabai kreipti dėmesio, tada jau darai greitai kažką savo, žiūri, kad padarytum savo darbus“ I-4.*
Streso požymių pasireiškimas santykiuose su artimaisiais	Nesinori bendrauti su artimaisiais	*„Mažiau norisi bendrauti su artimaisiais, nes vis tiek viską darbe, visas tas jėgas darbe pagrindą palieki, o jau namuose būni pasyvesnis<...>“ I-1;* *„Stengiesi neparsinešti tos savijautos iš darbo į namus, bet nori, ar nenori vis tiek įtakoja, pareini pavargęs, tai kartais norisi jau tik tyloj, ramybėj pabūti ir gal nuo to įtempto bendravimo pailsėti“ I-3.*
	Jaučiams pyktis ir irzlumas	*„Truputį paveikia, galbūt tada atsiriboju nuo bendravimo su šeima, tampu irzlesnė, piktesnė. Bendraujant su vaikais jaučiu, kad tampu pikta, suprantu, kad jau reikia poilsio ir viskas, tada bet kokiomis galimybėmis bandau eiti anksčiau miegoti, bet nelabai pavyksta, nes auginu mažamečius vaikus“ I-7;* *„Tas įtemptas bendravimas gal yra kaip streso apraiška, todėl ir namuose paskui nori atsiriboti, ramiai pabūti, gal kartais ir nesusivaldai ir kokį žodį griežčiau ar garsiau pasakai“ I-3.*

Gauti tyrimo rezultatai atskleidė, kad informantai išgyvena **emocinius streso požymius,** kurie reiškiasi *nerimu, pablogėjusia nuotaika, miego sutrikimais*. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai teigia, kad išgyvendami stresines situacijas patiria *nerimą: „Atpažįstu, kad patiriu stresą, nes atsiranda vidinis nerimas, tas pergyvenimas...<...>“ I-1; „Kažkoks viduj atsiranda psichologinis nerimas, galbūt bandai dar optimistiškai nusiteikti <....>“ I-7*. Informantai, kaip vieną iš streso požymių, nurodė *nuotaikos pablogėjimą: „Iš ko atpažįstu stresą – tai nuotaikos pablogėjimas, emocinės būsenos, tiesiog minčių nesukaupimas...>“ I-2; „Būna nuotaikos pablogėjimas, būna liūdesys, būna apatija...<...>“ I-1*.

Fiziologiniai streso požymiai reiškiasi *rankų prakaitavimu ir drebėjimu, dažnesniu širdies plakimu, pervargimu, galvos skausmais, pakilusiu kraujo spaudimu.* Tai liudija informantų teiginiai: *„Atpažįstu, kad patiriu stresą, nes atsiranda rankų drebėjimas, šalto prakaito išpylimas“ I-1; „Tai, sakyčiau, rankos prakaituoti pradeda, gal ir tai įtampą iššaukia, rankų prakaitavimą ir drebėjimą, ir kažkaip nesusikaupimą“ I-2.* Socialiniai darbuotojai taip pat nurodė, kad streso metu jaučiamas ir *dažnesnis širdies plakimas: „Širdis gal dažniau pradeda plakti, rankos drebėti, pasimeti, reikia skambinti, atrodo, ir turi visus numerius ir visą informaciją, o tuo metu, kai tau reikia skambinti, tu jos paprasčiausia nerandi“ I-6; „<...blaškymasis ir rankų prakaitavimas, ir širdies plakimas...>“ I-3.*

Pervargimas ir galvos skausmai – taip pat išgyvenamas socialinių darbuotojų streso požymis. Pasak R. Bubnio ir kt., (2008), didelis darbo krūvis, profesinis nuovargis yra vieni iš svarbiausių socialinių darbuotojų profesinės veiklos problemų. Informantai pabrėžė, kad po darbo jaučia nuovargį, lydimą pasyvumo, išsekimo, miego norėjimo: *<...nuovargis po darbo, gal tiksliau pervargimas, persitempimas, galvos skausmai...>“ I-5; <...jeigu būna diena įtempta ir daug to streso patiri, jeigu ne vienoje šeimoje pasitaiko tų stresinių situacijų, tai tikrai po darbo dienos jautiesi išsekęs, jau namuose nelieka nei noro, nei energijos kažką daryti.“ I-3; „Būna galvos skausmas, jeigu būna diena įtempta, paskui grįžti vakare namo, tai jauti galvos spaudimą, gėlimą, apsunkimą, pasyvumą, išsekimą, miego norėjimą“ I-1*.

Pakilusį kraujo spaudimą, padažnėjusį pulsą, pasikeitusį kvėpavimą – visus šiuos požymius taip pat paminėjo tyrimo dalyviai: „*Kai jaudiniesi, padažnėja pulsas, toks pojūtis, kad kraujospūdis užkyla“ I-1; „Kartais iš susijaudinimo ir rankos pradeda drebėti, t. y. normalu, ir kvėpavimas visai kitoks, spaudimas gali pakilti, gal ir balso tonas gali pakisti ir tiesiog būna, kad ne visada iš karto žinai, ką tu čia dabar turėtum daryti, tas toks pasimetimas atsiranda“ I-4*.

Stresas sukelia ir *miego sutrikimus*, kurie ilgainiui gali turėti neigiamą įtaką sveikatai: *„Man stresas, kai naktį atsikeli trečią valandą nakties ir galvoji apie darbą – tai yra stresas<...>“I-6; „Aš jau atpažįstu iš to, kad naktimis pradedu „prabudinėti“, vadinasi, man jau yra stresas“ I-7*. Gauti tyrimo rezultatai labai panašūs į D. Karkockienės (2011) išskiriamus fizinius požymius: padidėjęs arterinis kraujo spaudimas, padažnėjęs širdies ritmas, pulsas ir kvėpavimas, kojų ir rankų šalimas, skrandžio spazmai, prakaitavimas, nuovargis, oro trūkumas, raumenų įsitempimas, odos niežulys, galvos skausmai ir kt. R. Bubnio ir kt., (2008) tyrime atskleista, kad dauguma darbuotojų po darbo dienos jaučiasi fiziškai ir emociškai išsekę. Pagrindinė nuovargio priežastis – didelis darbo krūvis.

Tyrimas atskleidė **kognityvinius streso požymius.** Vienas jų – *sudėtingiau priimti sprendimus*, nes jaučiamas pasimetimas, blaškymasis, prieš priimant sprendimą, taip pat jaučiama įtampa, kuri neleidžia daugiau apie nieką galvoti, tik apie stresinę situaciją: *„Kartais nežinai, ką daryti, karštis tik muša, ir nežinai, nuo ko čia pradėti ir ką čia toliau daryti <...>“ I-3; „<...> būna toks blaškymasis prieš priimant sprendimą, kada priimi sprendimą, jau būna ramiau, ir tada dirbi jau taip, kaip reikia“ I-4; <...jaučiu įtampą, apie nieką daugiau negaliu galvoti. Tik apie tą stresinę situaciją, tada blogai jaučiuosi...>“ I-5*.

Negalėjimas susikaupti – dar vienas stresą lydintis požymis, kuris trukdo tinkamai atlikti darbą. Nuolatinis galvojimas apie stresinę situaciją trukdo atlikti darbines funkcijas, todėl sumažėja darbuotojo darbo produktyvumas. Tai iliustruoja socialinių darbuotojų išsakytos mintys: *„Per tuos posėdžius būna toksai minčių šokinėjimas, blaškymasis ir rankų prakaitavimas, ir širdies plakimas“ I-3;„Labai paveikia, tai, kaip jau minėjau, susikaupti labai sunku, tokią įtampą jaučiu, sunku sutekti dėmesį ir tiesiog ta diena tokia būna, kad kažkur „užsiciklini“ ir paskui neproduktyvus darbas“ I-2; „Požymiai – tai nuolatinis galvojimas apie tą krizinę, tave ištikusią situaciją...>“ I-5*. R. Bubnys ir kt., (2008) pažymi, kad neigiamos emocijos, psichinė įtampa, stresinė būsena yra pakankamai dažnos emocijos, išgyvenamos darbe.

Tyrimo duonės parodė, kad stresas daro įtaką **požiūriui į darbą**. Išgyvendami stresą, informantai pradeda galvoti apie darbo pakeitimą ar apie nedarbingumą dėl ligos, bijo, vengia eiti į darbą: *„Baimė eiti į darbą, jeigu nepavyksta per dieną ar dvi rasti išeities, tai paskui ir nenori eiti į darbą, net galvoji, gal tada neiti, gal tada kokį biuletenį pasiimti, nu, visokių būna minčių, bet atsikeli ryte ir eini“ I-1; „Kai išgyveni stresą, visai nesidirba, išsiblaškymas, nesusikaupimas, nes visos mintys prie tos stresinės situacijos, negali gilintis į kitus darbus, galvoji tik kaip praleisi tą dieną, gali kilti mintis, kad nenori dirbti, mesti darbą“ I-2;*

„Kartais pagalvoji, kam čia reikia tiek daug daryti, dirbti, ar man to reikia. Pagalvoju, kad galėčiau ir kitą lengvesnį darbą susirasti“ I-5. R. Bubnys ir kt., (2008) teigia, kad stiprus fizinis ir (ar) psichinis nuovargis skatina darbingumo mažėjimą iki visiško atliekamos veiklos atsisakymo.

Tyrimo duomenys atskleidė neigiamą **streso įtaką santykiams su bendradarbiais.** Tyrimo dalyviai teigė, kad patiriant stresą darbe atsiranda *įtampa su bendradarbiais.* Tai iliustruoja informantų teiginiai: *„Aišku, stresas įtakoja santykius su kolektyvu, nes jeigu bus prasti santykiai kolektyve, tai tada žmogus jausis negerai, jis pats sau kurs stresą, o jeigu dar prisidės krizinės situacijos, tai dar daugiau sukels streso“. I-4; „<...>ir su bendradarbiais atsiranda įtampos, kai yra stresas darbe“ I-5.* Patiriamas stresas dėl didelio darbo krūvio *atšaldo santykius su bendradarbiais: „Stresas atšaldo santykius, mažiau bendrauji, nesinori susitikti su kolegomis“ I-1; „Jeigu jau būna labai didelis darbo krūvis, tai jau tada į tuos santykius su bendradarbiais išvis nelabai kreipti dėmesio, tada jau darai greitai kažką savo, žiūri, kad padarytum savo darbus“ I-4.*

Tyrimu nustatyta, kad stresas daro neigiamą **įtaką santykiams su artimaisiais**. Socialiniai darbuotojai sunkiai atsiriboja nuo darbe patirtų įtampų, stresinių situacijų ir darbe patirtus sunkumus perkelia į asmeninį gyvenimą. Norisi atsiriboti ir mažiau bendrauti – taip jaučiasi socialiniai darbuotojai, išgyvenantys stresą darbe: *„Mažiau norisi bendrauti su artimaisiais, nes vis tiek viską darbe, visas tas jėgas darbe pagrindą palieki, o jau namuose būni pasyvesnis<...>“ I-1; „Stengiesi neparsinešti tos savijautos iš darbo į namus, bet nori ar nenori, vis tiek įtakoja, pareini pavargęs, tai kartais norisi jau tik tyloj, ramybėj pabūti ir gal nuo to įtempto bendravimo pailsėti“ I-3.*

Tyrimas atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai po įtemptos darbo dienos *jaučiasi irzlūs ir pikti*. Anot informantų, kad ir kaip jie stengiasi atsiriboti nuo darbe kylančių problemų, sunku suvaldyti jaučiamą įtampą, sunku skirti dėmesį šeimai: *„Truputį paveikia, galbūt tada atsiriboju nuo bendravimo su šeima, tampu irzlesnė, piktesnė. Bendraujant su vaikais jaučiu, kad tampu pikta, suprantu, kad jau reikia poilsio ir viskas, tada bet kokiomis galimybėmis bandau eiti anksčiau miegoti, bet nelabai pavyksta, nes auginu mažamečius vaikus“ I-7;* „*Tas įtemptas bendravimas gal yra kaip streso apraiška, todėl ir namuose paskui nori atsiriboti, ramiai pabūti, gal kartais ir nesusivaldai ir kokį žodį griežčiau ar garsiau pasakai“ I-3.*

Panašias tendencijas atskleidė B. Burbos ir kt., (2014) atliktas tyrimas, rodantis, kad stresas darbe daro įtaką tarpusavio santykiams su aplinkiniais. Blogina santykius darbe, santykius šeimoje ir draugų rate. Kaip streso darbe pasekmę nurodė sveikatos sutrikimus.

3.2.3. Profesinio streso įveikos strategijos socialiniame darbe

Tyrimu buvo siekiama identifikuoti, kokias įveikos strategijas socialiniai darbuotojai taiko siekdami įveikti stresą darbe. Išanalizavus tyrimo duomenis, buvo išskirtos keturios **kategorijos** ir jas papildančios *subkategorijos*, atskleidžiančios streso įveikos strategijas**: nuolatinis kvalifikacijos tobulinimas** *(dalyvavimas mokymuose, supervizijos, mokslinės literatūros skaitymas),* **savitarpio parama darbe** *(socialinių darbuotojų parama, kitų specialistų parama),* **nuoseklus darbo laiko planavimas** *(bandymai planuoti laiką, darbų planavimas),* **laisvalaikis, laiko sau skyrimas** *(atsiribojimas nuo aplinkinių, siekiant pailsėti, pasivaikščiojimas gamtoje, važinėjimas dviračiu, plaukiojimas baseine, masažai, skaitymas, filmo žiūrėjimas, rankdarbiai, naudojimasis kasmetinėmis atostogomis)* (8 lentelė).

8 lentelė. Socialinių darbuotojų naudojamos streso darbe įveikos strategijos

Kategorijos	**Subkategorijos**	**Teiginių pavyzdžiai**
Nuolatinis kvalifikacijos tobulinimas	Dalyvavimas mokymuose	*„Labai padeda mokymai, būna kvalifikacijos kėlimo mokymai, padeda, kaip tuos kursus veda psichologės, tie kursai būna tokie – grynai kaip asmenybės stiprinimui skirti“ I-1;* *„Padeda įvairūs seminarai, mokymai, susiję su darbu“ I-2.*
	Supervizijos	*„Pokalbis, pasidalinimas situacijomis, kaip tu darytum toje situacijoje, kaip aš daryčiau, nu, tai dar tos supervizijos mums vyksta, tai irgi nuostabus dalykas, į mėnesį kartą mes susitinkam, tai irgi labai duoda naudos, nes tu situacijoje vienoje taip darytum, paklausai – kolega darė taip, tada susimąstai, o gal jisai visai ir gerai darė, kitą sykį tu pabandai, nu, ir visai puiku“ I-6;* *„<...>išsikalbėjimai, tarkim, jeigu kokia supervizija, tikrai labai padėtų, nes pamatai, kad ne vienas susiduri su tuo stresu ir įveikos būdų iš kitų sužinai, kokius jie naudoja įveikos būdus < ...>“ I-2.*
	Mokslinės literatūros skaitymas	*„Padeda tai, kad stengiuosi, tarkim, tuo laiku, kai dar ne stresinėse situacijose, gilintis į savo darbo specifiką, domėtis tuo plačiau, galbūt kažkiek įvairios literatūros skaityti, kuo daugiau žinai, kuo daugiau esi pasidomėjęs iš anksto, atsitikus kažkokiai stresinei situacijai, gali pats jau protingiau reaguoti“ I-4;* *„<...> man patinka paskaityti, knygas paskaityti, pasidomėti ta sritimi, kurioje dirbi, sužinoti, ką apie tokius žmones literatūra rašo“ I-2.*
Savitarpio parama darbe	Socialinių darbuotojų parama	*„Labai gerai, jeigu gali pasikalbėti su kolega, draugu tos pačios profesijos, kaip pasidalini, kaip toks gaunasi dviejų žmonių savipagalba, pasitari, nes pasidalini informacija, išsikalbi ir tas išsikalbėjimas duoda sprendimą“ I-1;*

		<...prašau pas kolegas pagalbos, kai matau, kad nespėsiu...>“ I-5; *<...>galime susėsti prie kavos puodelio, toks kaip ir savitarpio pagalbos ratelis būna rytais,, I-6.*
	Kitų specialistų parama	*„Darbe stengiesi su kitais specialistais pasikalbėti, pas mus dirba supervizorė, jeigu yra galimybė, stengiesi aptarti tą stresinę situaciją, ieškoti tų sprendimų būdų, pasitikslinti, tarkime, kaip apeiti tą stresą <...>“ I-2;* *„<...>pas mus įstaigoje yra psichologai, bet jie irgi turi daugybę savo darbų ir jie net ne visada gali laiko skirti darbuotojams, aišku, jeigu ten jau tikrai prireiktų pagalbos, jie yra pasirengę padėti“ I-4.*
Nuoseklus darbo laiko planavimas	Bandymas planuoti laiką	*„<... laiko planavimas ir darbų planavimas geriausia įveika, išbandžiau tai po vieno seminaro, tikrai pasiteisino, aišku, būna, kad tenka pakeisti planus, bet vis tiek lengviau darbai pasidaro, kai iš anksto suplanuoji“ I-5;* *„Laiko planavimas padeda pasiekti išsikeltus tikslus ir tada nepatiri tiek įtampos, to streso“ I-2.*
	Darbų planavimas	*„Padeda darbų suplanavimas, numatymas iš anksto“ I-4;* *„Padeda nuoseklus darbo planavimas, kryptingai siekti norimo darbo rezultato be didelio streso“ I-2.*
Laisvalaikis, laiko sau skyrimas	Atsiribojimas nuo aplinkinių, siekiant pailsėti	*„<...>tas ramiai pabuvimas, gal mažesnis bendravimas telefonu ir atsiribojimas nuo tų minčių<...>“ I-3;* *<...>aš tada atsijungiu nuo viso pasaulio ir pabūnu su savimi. Tiesiog užsidarau, kaip man jau reikia valandėlės sau“ I-6.*
	Pasivaikščiojimas gamtoje	*„<...į mišką nuvažiuoti, išvis atsipalaiduoji, masažai – tai vis tiek viso kūno įtampa nuimama, ramybėje pabuvimas...>“ I-2;* *„Leidžiu sau sekmadienį daugiau ilsėtis, įsivedėm šeimoje tokią tradiciją, keliaujame pasivaikščioti, į gamtą, į mišką, atsipalaiduojame nuo visų rūpesčių“ I-7.*
	Važinėjimas dviračiu	*„Tai, tarkim, pasivaikščiojimas, jeigu su kažkuo vaikštai, išsikalbi, ar dviračiu važiavimas labai padeda“ I-2;* *„Pasivaikščioti einu su šuniu, dviračiu važinėjimas man patinka, tai irgi padeda atsipalaiduoti“ I-5.*
	Plaukiojimas baseine, masažai	*„Baseine plaukiojimas irgi padeda atsipalaiduoti, masažai man padeda nuimti įtampą, mankštos darymas<...>“ I-5;* *„<...baseinas, masažai – tai vis tiek viso kūno įtampa nuimama...>“ I-3.*
	Skaitymas, filmo žiūrėjimas, rankdarbiai	*„Oi, jeigu tik gali sau leisti, yra įvairių atsipalaidavimo būdų: ir skaitymas, ir rankdarbiai, galų gale paprastas kažkoks filmo pažiūrėjimas, išsimiegojimas normaliai, atsipalaiduoji, paskui jau ir tas stresas turbūt ne toks jau baisus“ I-4;* *Nueiti į kokį filmą irgi padeda užsimiršti, aplinkos pakeitimas prablaško, pailsi nuo darbo, kai pakeiti aplinką I-5;* *<...>vakare laiką sau reikia skirti, gerą knygą ar gerą filmą pažiūrėti, be jokių pašalinių darbų, tai sekmadienį skiriamas poilsiui, prieš pirmadienį - tai pasiruošimas darbo savaitei“ I-7.*
	Naudojimasis kasmetinėmis atostogomis	*„Dar padeda stresą įveikti – tai ilgos atostogos. Kaip būna ilgos atostogos. Kaip atitrūksti nuo darbo reikalų ir gali negalvoti, nes atostogos – tas ilgas laikotarpis, kada būni be darbo, ir tada mintys išsivalo ir jau su nauja energija gali grįžti į darbą ir dirbti toliau“ I-1;* *„Dar atostogos, tiesiog nėjimas į darbą, ypač jeigu pasiimi ilgesnes atostogas, turiu omenyje bent tris savaites, tada spėji pasimiršti, atsiriboti nuo darbo“ I-5.*

Tyrime dalyvavę informantai nurodė, kad streso ir įtampos įveikai labai padeda **nuolatinis kvalifikacijos tobulinimas:** *„Labai padeda mokymai, būna kvalifikacijos kėlimo mokymai, padeda, kaip tuos kursus veda psichologės, tie kursai būna tokie – grynai kaip asmenybės stiprinimui skirti“ I-1; „Padeda įvairūs seminarai, mokymai, susiję su darbu“ I-2.* Anot R. Bubnio ir kt. (2008), nematydami galimybės tobulėti, specialistai negali realizuoti savo poreikių, o tai ir provokuoja abejingumą bei nusivylimą darbu.

Tyrimo metu gauti socialinių darbuotojų atsakymai rodo, jog *supervizija* skatina darbuotojus susimąstyti ir kitu žvilgsniu pažvelgti į situaciją. Pasak informantų, *„Pokalbis, pasidalinimas situacijomis, kaip tu darytum toje situacijoje, kaip aš daryčiau, nu, tai dar tos supervizijos mums vyksta, tai irgi nuostabus dalykas, į mėnesį kartą mes susitinkam, tai irgi labai duoda naudos, nes tu situacijoje vienoje taip darytum, paklausai – kolega darė taip, tada susimąstai, o gal jisai visai ir gerai darė, kitą sykį tu pabandai, nu, ir visai puiku“ I-6.* Informantų atsakymai aiškiai siejasi su teorijoje pateiktomis įžvalgomis. A. Kiaunytė (2008) supervizją apibūdina kaip labai svarbų streso įveikos instrumentą, vedantį į profesinės situacijos analizę ir asmens individualią kaitą.

Informantai nurodė, kad *mokslinės literatūros skaitymas,* domėjimasis profesijai aktualiomis naujovėmis, domėjimasis darbo specifika su konkrečiomis klientų grupėmis padeda suvaldyti stresą: *„Padeda tai, kad stengiuosi, tarkim, tuo laiku, kai dar ne stresinėse situacijose, gilintis į savo darbo specifiką, domėtis tuo plačiau, galbūt kažkiek įvairios literatūros skaityti, kuo daugiau žinai, kuo daugiau esi pasidomėjęs iš anksto, atsitikus kažkokiai stresinei situacijai, gali pats jau protingiau reaguoti“ I-4. „<...> man patinka paskaityti, knygas paskaityti, pasidomėti ta sritimi, kurioje dirbi, sužinoti, ką apie tokius žmones literatūra rašo“. I-2.* Informantų teigimu, keliant profesinę kvalifikaciją, jų darbas bus geresnis ir kokybiškesnis, padės geriau valdyti stresines situacijas. Gauti tyrimo rezultatai yra panašūs į A. Kiaunytės (2012) atlikto tyrimo rezultatus, kad socialiniai darbuotojai, kurie teorines žinias likę taikyti praktikoje, sunkius darbo įvykius priima kaip iššūkius, o ne grėsmes.

Dar viena streso įveikos strategija – tai **savitarpio parama darbe.** Socialiniai darbuotojai, stengdamiesi įveikti stresą darbe, ieško paramos tarp kolegų, *kitų socialinių darbuotojų*. Pagalbos ieškoma ir pas draugus, turinčius tokią pat profesiją, arba pas kolegas, su kuriais aptariama stresinė situacija: *„Labai gerai, jeigu gali pasikalbėti su kolega, draugu tos pačios profesijos, kaip pasidalini, kaip toks gaunasi dviejų žmonių savipagalba, pasitari, nes pasidalini informacija, išsikalbi ir tas išsikalbėjimas duoda sprendimą“ I-1; <...prašau*

pas kolegas pagalbos, kai matau, kad nespėsiu...>"I-5; <...> galime susėsti prie kavos puodelio, toks kaip ir savitarpio pagalbos ratelis būna rytais" I-6.

Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai ieško paramos pas *kitų sričių specialistus*, dirbančius jų darbo vietose. Vieni turi galimybę kreiptis į psichologus, kiti nurodė dirbančią kolegę supervizorę: *„Darbe stengiesi su kitais specialistais pasikalbėti, pas mus dirba supervizorė, jeigu yra galimybė, stengiesi aptarti tą stresinę situaciją, ieškoti tų sprendimų būdų, pasitikslinti, tarkime, kaip apeiti tą stresą<...>" I-2; „<...>pas mus įstaigoje yra psichologai, bet jie irgi turi daugybę savo darbų, ir jie net ne visada gali laiko skirti darbuotojams, aišku, jeigu ten jau tikrai prireiktų pagalbos, jie yra pasirengę padėti" I-4.*

Tyrimas atskleidė, kad **nuoseklų darbo ir laiko planavimą** socialiniai darbuotojai nurodo kaip vieną iš streso ir įtampų mažinimo strategijų: *Bandymas planuoti laiką„<...> laiko planavimas ir darbų planavimas geriausia įveika, išbandžiau tai po vieno seminaro, tikrai pasiteisino, aišku, būna, kad tenka pakeisti planus, bet vis teik lengviau darbai pasidaro, kai iš anksto suplanuoji" I-5;„Laiko planavimas padeda pasiekti išsikeltus tikslus ir tada nepatiri tiek įtampos, to streso" I-2.* V. Gudžinskienės (2012) teigimu, tik planuodami laiką socialiniai darbuotojai atliks tam tikrus numatytus darbus ir ras laiko atokvėpiui (pertraukai). Laiko vadyboje svarbu tinkamai nustatyti veiklos tikslus ir prioritetus, racionaliai paskirstyti turimą laiko kiekį svarbiausioms, mažiau svarbioms ir neplanuotoms užduotims, numatyti galimus trukdymus ir netikėtumus.

Darbų planavimas, anot informantų, tai numatymas darbų, kuriuos reikia atlikti pirmiausia, įvertinimas, kurie darbai darbuotojams padės pasiekti tikslus*: „Padeda darbų suplanavimas, numatymas iš anksto" I-4; „Padeda nuoseklus darbo planavimas kryptingai siekti norimo darbo rezultato be didelio streso" I-2.* Panašiai teigia ir V. Gudžinskienė (2012), kad kiekvienam žmogui labai svarbu gebėti planuoti savo veiklos ar darbo ir atokvėpio laiką. Tačiau laiko planavimas nereiškia, kad mes atliksime visus darbus, kuriuos norime atlikti, bet tikslingai suplanuodami savo laiką, mes galėsime kasdien padaryti tam tikrus darbus ar atlikti tam tikras numatytas veiklas ir pelnytai po veiklos galėsime atsikvėpti. Jei mes mažiau skiriame laiko planavimui, o kai daug dirbame, iškyla „perdegimo" sindromo pavojus, nes kaupiasi įtampa, užsitęsę stresai kelia pavojų sveikatai, jaučiamas nuolatinis nuovargis.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad svarbus **laisvalaikis, laiko skyrimas sau**. Socialiniai darbuotojai, siekdami pasilsėti, *atsiriboja nuo aplinkinių,* t.y. stengiasi mažiau bendrauti

telefonu, stengiasi po darbo nebegalvoti apie darbe išskilusias krizines situacijas, taip skirdami laiką tik sau: *„<...> tas ramiai pabuvimas, gal mažesnis bendravimas telefonu ir atsiribojimas nuo tų minčių <...>“ I-3; „<...> aš tada atsijungiu nuo viso pasaulio ir pabūnu su savimi. Tiesiog užsidarau, kaip man jau reikia valandėlės sau“ I-6.*

Taip pat *pasivaikščiojimai gamtoje, važinėjimas dviračiu* padeda atsipalaiduoti, pailsėti nuo visų rūpesčių: *„<...į mišką nuvažiuoti – išvis atsipalaiduoji, masažai – tai vis tiek viso kūno įtampa nuimama, ramybėje pabuvimas...>“ I-2; „Leidžiu sau sekmadienį daugiau ilsėtis, įsivedėm šeimoje tokią tradiciją, keliaujame pasivaikščioti, į gamtą, į mišką, atsipalaiduojame nuo visų rūpesčių“ I-7; „Tai, tarkim, pasivaikščiojimas, jeigu su kažkuo vaikštai, išsikalbi, ar dviračiu važiavimas labai padeda I-2; „Pasivaikščioti einu su šuniu, dviračiu važinėjimas man patinka – tai irgi padeda atsipalaiduoti“ I-5.*

Plaukiojimas baseine, masažai taip pat padeda atsipalaiduoti, geriau jaustis: *„Baseine plaukiojimas irgi padeda atsipalaiduoti, masažai man padeda nuimti įtampą, mankštos darymas <...>“ I-5;„<...baseinas, masažai – tai vis tiek viso kūno įtampa nuimama...>“ I-3.*

Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai kaip vieną iš atsipalaidavimų technikų nurodo skaitymą, filmo žiūrėjimą, rankdarbius. Laiko skyrimas mėgstamoms veikloms padeda atsipalaiduoti ir kartu pasiruošti naujai darbo dienai ar darbo savaitei. Pasak informantų, gerai pailsėjus, stresas atrodo ne toks baisus. Tai parodo, kad poilsis ir mėgstama veikla daro teigiamą įtaką savijautai ir yra naudojama kaip viena iš streso įveikos būdų: *„Oi, jeigu tik gali sau leisti, yra įvairių atsipalaidavimo būdų: ir skaitymas, ir rankdarbiai, galų gale, paprastas kažkoks filmo pažiūrėjimas, išsimiegojimas normaliai, atsipalaiduoji, paskui jau ir tas stresas turbūt ne toks jau baisus“ I-4; „Nueiti į kokį filmą irgi padeda užsimiršti, aplinkos pakeitimas prablaško, pailsi nuo darbo, kai pakeiti aplinką“ I-5; „<...>vakare laiką sau reikia skirti, gerą knygą, ar gerą filmą pažiūrėti, be jokių pašalinių darbų, tai sekmadienį skiriamas poilsiui, prieš pirmadienį – tai pasiruošimas darbo savaitei“ I-7.*

Svarbu išnaudoti **kasmetines atostogas.** Pasak tyrime dalyvavusių darbuotojų, atostogų metu mintys išsivalo, ir jie su nauja energija grįžta į darbą: *„Dar padeda stresą įveikti – tai ilgos atostogos. Kaip būna ilgos atostogos. Kaip atitrūksti nuo darbo reikalų ir gali negalvoti, nes atostogos tas ilgas laikotarpis, kada būni be darbo, ir tada mintys išsivalo ir jau su nauja energija gali grįžti į darbą ir dirbti toliau“ I-1; „Dar atostogos, tiesiog nėjimas į darbą, ypač, jeigu pasiimi ilgesnes atostogas, turiu omenyje, bent tris savaites, tada spėji pasimiršti, atsiriboti nuo darbo“ I-5.*

Tyrimo metu siekta atskleisti socialinių darbuotojų lūkesčius, susijusius su streso įveika darbe. Apibendrinus tyrimo metu gautus informantų atsakymus, buvo išskirta viena **kategorija** ir ją papildančios *subkategorijos,* sietinos su **pokyčiais organizacijos lygmenyje** *(mažesnis darbo krūvis, parama iš vadovybės, situacijų analizė ir aptarimas, supervizijos, streso suvaldymo mokymai)* (9 lentelė).

9 lentelė. Socialinių darbuotojų lūkesčiai, susiję su streso įveika darbe

Kategorijos	**Subkategorijos**	**Teiginių pavyzdžiai**
Pokyčiai organizacijos lygmenyje	Mažesnis darbo krūvis	*„Nežinau, kiek tai įmanoma, bet kaip ir kalbėjom apie krūvį darbo, tai vienas iš įveikos būtų būdų apgalvotas, pamatuotas darbo krūvis, gal čia ne nuo įstaigos priklauso, bet gal nuo įstatymų, sakykim, kiek skiriama socialiniam darbuotojui šeimų“ I-3;* *„Bet labiausia, tai pokalbių apie kasdienines situacijas ir mažesnio darbo krūvio“ I-5;* *„Palengvintų, kad dirbtų dar vienas socialinis darbuotojas, su kuriuo galima būtų spręsti kartu problemas“ I-1.*
	Parama iš vadovybės	*„Trūksta pozityvumo, teigiamo požiūrio, palaikymo iš vadovybės“ I-5;* *„<...pasitarimo su vadovybe, jų darbo krūvis irgi yra didelis ir tiesiog nėra susėdimo ir iškilusių situacijų aptarimo, išsiventiliavimo..>“ I-4.*
	Situacijų analizė ir aptarimas	*„Aš manyčiau, kad ir laiko pritrūksta ir, kita vertus, nėra propaguojama to tokio situacijų analizės, aptarimo, išsiventiliavimo“ I-4;* *„Trūkumas darbe atvejų aptarimo, tarimosi, kaip tinkamai viską padaryti, tam žmogui suteikti visą tinkamą pagalbą, informaciją, konsultaciją<...>“ I-1.*
	Supervizijos	*„<...>kokia supervizija tikrai labai padėtų, nes pamatai, kad ne vienas susiduri su tuo stresu ir įveikos būdų iš kitų sužinai, kokius jie naudoja įveikos būdus <...>“ I-2;* *„Nu, dar norėtųsi ir supervizijų, tikrai labai padėtų, tada galima būtų įžvelgti situacijos pliusus ir minusus, labai padeda iš šono pažvelgti į tą situaciją ir nepriimti kliento problemų asmeniškai“ I-5;* *„Trūksta supervizijų, išsikalbėjimų, situacijų aptarimų, kad galėtum išsilieti, išsakyti tą susikaupusią įtampą ir, manau, nes tų pačių klientų tu jau nelabai bepakeisi ir su situacijomis vis tiek kasdien susidursi, toks jau tavo darbas“ I-7.*
	Streso suvaldymo mokymai	*„Dar ir mokymų darbuotojams, kaip suvaldyti stresą, reikia, kaip nesuasmeninti problemų, kaip įveikti, kaip ir prieš tai klausėt apie būdus, tai net ir pagalvojau, nu, gal aš tų būdų ir nežinau, kaip tą stresą suvaldyti, todėl, manau, gal mokymų kažkokių reikėtų, daugiau informacijos ta tema“ I-3;* *„Gal mokymų streso tema, mažesnio darbo krūvio, situacijų analizės, pokalbių apie darbines situacijas“ I-5.*

Tyrimo duomenys rodo, kad siekiant mažinti stresą darbe, reikalingi **pokyčiai organizacijos lygmenyje.** Socialiniai darbuotojai tikisi *mažesnio darbo krūvio: „Palengvintų, kad dirbtų dar vienas socialinis darbuotojas, su kuriuo galima būtų spręsti kartu problemas.“ I-1*; *„Nežinau, kiek tai įmanoma, bet, kaip ir kalbėjom apie krūvį darbo,*

tai vienas iš įveikos būtų būdų apgalvotas, pamatuotas darbo krūvis, gal čia ne nuo įstaigos priklauso, bet gal nuo įstatymų, sakykim, kiek skiriama socialiniam darbuotojui šeimų“ I-3.

Tyrimu nustatyta, kad socialiniai darbuotojai norėtų sulaukti *paramos iš vadovybės*. Informantai pažymi, kad jiems trūksta teigiamo požiūrio iš vadovybės bei palaikymo, paskatinimo. Informantai nurodė, kad vadovų darbo krūvis taip pat didelis. Galima daryti prielaidą, kad dėl didelio abiejų pusių užimtumo, didelio darbo krūvio stinga pasitarimų, atvejų aptarimų ir pan. Todėl neatsitiktinai kyla poreikis ir lūkestis, sietinas su darbuotojų susitikimais, kuriuose būtų analizuojamos *situacijos, išsikalbama, reflektuojama patirtis: „Aš manyčiau, kad ir laiko pritrūksta ir, kita vertus, nėra propaguojama to tokio situacijų analizės, aptarimo, išsiventiliavimo“ I-4; „Trūksta supervizijų, išsikalbėjimų, situacijų aptarimų, kad galėtum išsilieti, išsakyti tą susikaupusią įtampą ir, manau, nes tų pačių klientų tu jau nelabai bepakeisi ir su situacijomis vis teik kasdien susidursi, toks jau tavo darbas“ I-7.*

Socialiniai darbuotojai pripažįsta *supervizijos* naudą ir mano, kad supervizijų metu jie daugiau sužinotų apie konkrečius streso įveikos būdus ir gautų taip reikalingos paramos, kuri padėtų sumažinti jaučiamą įtampą. Supervizijos suteikia galimybę kitu žvilgsniu pažvelgti į besikartojančias situacijas darbe tiek su bendradarbiais, tiek su klientais:*„<...>kokia supervizija tikrai labai padėtų, nes pamatai, kad ne vienas susiduri su tuo stresu ir įveikos būdų iš kitų sužinai, kokius jie naudoja įveikos būdus <...>“ I-2; „Trūksta supervizijų, išsikalbėjimų, situacijų aptarimų, kad galėtum išsilieti, išsakyti tą susikaupusią įtampą ir, manau, nes tų pačių klientų tu jau nelabai bepakeisi ir su situacijomis vis tiek kasdien susidursi, toks jau tavo darbas“ I-7.* Kaip teigia A. Kiaunytė (2012), supervizija padeda analizuoti profesinę patirtį, išreikšti jausmus, atpažinti stresorius. Gilinamasi į asmens, profesinio vaidmens, organizacijos ar kliento sistemos sąveikas konfliktinių santykių kontekste. Tai skatina suprasti ir keisti netenkinančius ir pasikartojančius profesinių santykių modelius.

Gauti tyrimo rezultatai rodo pastebimą socialinių darbuotojų *streso suvaldymo mokymų* poreikį. Tai iliustruoja socialinių darbuotojų teiginiai, jog jie nežino streso valdymo būdų: *„Dar ir mokymų darbuotojams, kaip suvaldyti stresą, reikia, kaip nesuasmeninti problemų, kaip įveikti, kaip ir prieš tai klausėt apie būdus, tai net ir pagalvojau, nu, gal aš tų būdų ir nežinau, kaip tą stresą suvaldyti, todėl, manau, gal mokymų kažkokių reikėtų, daugiau informacijos ta tema“ I-3; „Gal mokymų streso tema, mažesnio darbo krūvio, situacijų analizės, pokalbių apie darbines situacijas“ I-5.*

Norint išvengi streso darbe, V. Vaicekauskienė (2014) organizacijoms siūlo naudoti dvi darbo su darbuotojais strategijas: pirmoji – darbuotojų mokymai, skirti emocinei įtampai mažinti ir asmenybės savybėms tobulinti, antroji – socialinės srities specialistų darbinės veiklos organizavimui tobulinti, kuriant palaikančią ir savitarpio parama pagrįstą darbo aplinką.

IŠVADOS

1. Stresą darbe sukeliančios priežastys – tai su įdarbinimo sąlygomis, darbo turiniu, darbo organizavimu, darbuotojų tarpusavio santykiais susiję veiksniai, darantys įtaką streso atsiradimui. Kaip asmuo reaguoja į stresą, priklauso nuo jo asmenybės savybių ir nuo to, kaip suvokia situaciją. Egzistuoja plati streso požymių visuma, pasireiškiančių individualiomis reakcijomis, tarpasmeninių santykių problemomis bei organizaciniu lygmeniu. Išskiriami emociniai, kognityviniai, fiziologiniai ir pakitusio elgesio streso požymiai.

2. Socialinių darbuotojų darbas priskiriamas prie didelės rizikos darbų. Profesinė rizika vertinama pagal bendruosius rizikos vertinimo principus, kurie apima darbo sąlygas, reikalavimus darbe, darbo organizavimą, darbo turinį, darbuotojų tarpusavio santykius ir santykius su darbdaviu. Socialiniame darbe profesinė rizika aiškinama dviem požiūriais: pirmuoju, kai rizika įvardijama kaip grėsmė pačiam darbuotojui dėl klientų nenuspėjamo elgesio, darbuotojas patiria įvairias baimes; antruoju įvardijama kaip veiksnys, motyvuojantis darbuotoją veikti, pačiam ieškoti išeities sudėtingose situacijoje. Lietuvoje yra priimta nemažai teisės aktų, tiesiogiai ar netiesiogiai turinčių užtikrinti socialinių darbuotojų apsaugą nuo neigiamos darbo aplinkos, profesinės rizikos veiksnių poveikio. Tačiau socialinių paslaugų įstaigose trūksta darbdaviui atstovaujančių asmenų, besirūpinančių darbuotojų sauga ir sveikata.

3. Streso įveikos teorija grindžiama dviem teoriniais požiūriais. Pirmuoju, kai sprendimas orientuotas ne į patį stresinį įvykį, bet į tai, kaip žmogus jį suvokia, yra išskiriamos keturios pagrindinės streso įveikos strategijos: orientuota į problemos sprendimą, nukreipta į neigiamų emocijų pašalinimą, psichologinio vengimo bei socialinės paramos siekimo. Antruoju požiūriu remiamasi streso darbe įveikos teorija, streso įveiką rekomenduojančia vykdyti trimis lygiais: organizacijos lygmeniu – keičiant darbinę situaciją; individualiu ir organizacijos lygmeniu – padidinus darbuotojo atsparumą konkretiems darbiniams stresoriams; individualiu lygmeniu – asmenį išmokant streso įveikos būdų.

4. Socialinių darbuotojų patiriamo streso darbe ir streso įveikos patirties analizė leidžia daryti šias išvadas:

Veiksniai, keliantys socialiniams darbuotojams stresą darbe yra susiję su darbo sąlygomis (stabilumo ir aiškumo nebuvimas, lieka vienas sprendžiant problemas, didelis darbo krūvis, bendradarbiavimo tarp institucijų stoka, policijos ir kt. institucijų informavimas apie kliento probleminį elgesį, pokyčio nebuvimas, per aukšti keliami reikalavimai), su neigiamu paslaugų gavėjų elgesiu (fizinio smurto grėsmė, psichologinis smurtas, spaudimas iš

klientų, siekiant ką nors gauti), santykiais su vadovybe (paskatinimo stoka, darbuotojas pamatomas, kai jį reikia „pamokyti“, geranoriškumo stoka), su įdarbinimo sąlygomis (su darbuotoju pasirašoma terminuota darbo sutartis, mokamas mažas atlyginimas), vidinėmis darbuotojo nuostatomis (per aukšti sau keliami reikalavimai ir nesėkmės baimė).

Socialinių darbuotojų profesinėje veikloje dažniausiai patiriami streso požymiai: emociniai, fiziologiniai, kognityviniai, pakitęs požiūris į darbą, įtampa santykiuose su bendradarbiais ir artimaisiais. Emociniai streso požymiai reiškiasi nerimu ir nuotaikos pablogėjimu. Fiziologiniai streso požymiai reiškiasi: rankų prakaitavimu ir drebėjimu, dažnesniu širdies plakimu, pervargimu, galvos skausmais, pakilusiu kraujo spaudimu, miego sutrikimais. Esant kognityviniams streso požymiams - sudėtinga priimti sprendimus, sunku susikaupti. Stresas daro įtaką požiūriui į darbą: socialiniai darbuotojai pradeda galvoti apie darbo pakeitimą ar nedarbingumą dėl ligos, bijo, vengia eiti į darbą. Stresas daro neigimą įtaką santykiams su bendradarbiais, atsiranda įtampa, atšąla santykiai. Stresas paveikia santykius su artimaisiais, nesinori bendrauti su šeimos nariais, jaučiamas pyktis ir irzlumas.

Socialiniams darbuotojams įveikti stresą padeda: nuolatinis kvalifikacijos tobulinimas (dalyvavimas mokymuose, supervizijose, mokslinės literatūros skaitymas), socialinių darbuotojų ir kitų specialistų parama, nuoseklus darbo ir laiko planavimas bei laisvalaikio planavimas. Nuolatinis kvalifikacijos tobulinimas sudaro galimybę specialistams tobulėti, realizuoti savo poreikius profesinių kompetencijų srityje. Dalyvavimas supervizijose suteikia galimybę kitu žvilgsniu pažvelgti į besikartojančias situacijas darbe, tiek su bendradarbiais, tiek su klientais. Mokslinės literatūros skaitymas, domėjimasis profesijai aktualiomis naujovėmis, domėjimasis darbo specifika su konkrečiomis klientų grupėmis, padeda suvaldyti stresą. Socialiniai darbuotojai ieško pagalbos naudodamiesi savitarpio parama darbe iš kolegų socialinių darbuotojų, ar kitų specialistų (psichologų, supervizorių). Nuoseklų darbo ir laiko planavimą socialiniai darbuotojai nurodo, kaip vieną iš streso ir įtampos mažinimo strategijų. Laisvalaikio užsiėmimai mėgstamomis veiklomis: ėjimas pasivaikščioti, laiko leidimas gamtoje, važinėjimas dviračiu, plaukiojimas baseine, masažai, knygų skaitymas, filmų žiūrėjimas, užsiėmimas rankdarbiais, padeda įveikti stresą.

Sėkmingam streso įveikimui, socialiniai darbuotojai organizacijos lygmenyje tikisi mažesnio darbo krūvio, paramos iš vadovybės, situacijų analizės ir aptarimo, supervizijų, streso suvaldymo mokymų.

REKOMENDACIJOS

Socialinių įstaigų vadovams

- Darbe iškilusias problemas dažniau aptarti bendruose administracijos ir darbuotojų susitikimuose.
- Kurti paritetinius santykius, sudaryti sąlygas atvirai diskutuoti bei keistis nuomonėmis dėl sprendimų darbe, skatinti darbuotojų savarankiškumą priimant sprendimus.
- Užtikrinti socialinių darbuotojų fizinį saugumą tiek pačiose institucijose, tiek lankantis klientų namuose.
- Organizuoti mokymus, skirtus emocinei įtampai mažinti, savivertės ugdymui.
- Kurti palaikančią ir savitarpio parama pagrįstą darbo aplinką, sudaryti sąlygas refleksijoms, intervizijoms, supervizijoms, darbuotojams, turintiems mažesnę darbo patirtį, skirti mentorių.

Socialiniams darbuotojams, dirbantiems socialines paslaugas teikiančiose institucijose

.

- Nuolat tobulinti kvalifikaciją, dalyvaujant mokymuose ir seminaruose, rūpintis saviugda, domėtis naujovėmis socialiame darbe ir analizuoti su profesine veikla susijusią literatūrą, įgyti žinių apie streso įveiką darbe.
- Skirti daugiau dėmesio laiko ir darbų planavimui, nusistatyti prioritetinius veiklos tikslus ir laiko sąnaudas jiems pasiekti.
- Reflektuoti patirtį ir dalintis patirtimi su bendradarbiais.
- Dalyvauti supervizijose, analizuoti profesines situacijas, siekiant išvengti neigiamų streso pasekmių.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abromaitienė, L. (2013). Supervizija kaip pedagogų profesinio tobulėjimo galimybė. *Pedagogika*, (112), 34-40.

2. Ajdukovič, M., Cajvert, Lj., Judy M., Knopf , V., Kuhn, H., Madai K., ir Voogd, K. (2014). *EC Vision. Ein Europäisches Glossar für Supervision und Coaching*. Gefördert durch die Europäische Kommission November.

3. Bagočiūtė, A. (2010). Darbo stresą sukeliantys veiksniai: Šiaulių miesto paslaugų įmonių darbuotojų nuomonė. *Ekonomikos ir vadybos aktualijos, 358-365.*

4. Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydiūnaitė, V. (2008).*Kokybinių tyrimų metodologija.* Klaipėda.

5. Boswell, W. R., Olson – Buchanan, J. B., ir LePine, M. A. (2004). Relations between stress and work outcomes: The role of the felt challenge, job control, and psychological strain. *Journal of Vocational Behavior*, *64*(1), 165-181.

6. Britton, E.D. (2003). Comprehensive Teacher Induction. – Dordrect; Boston: Kluwer *Academic Publishers. – 420 p.*

7. Bubelienė, D. (2007). Mokytojų darbinis stresas: konceptualizacija ir empirinės studijos. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, (1), 56-60.

8. Bubnys, R., Petrošiūtė, D. (2008) *Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų gyvenimo kokybės vertinimas: profesinis aspektas*. Šiaulių universitetas, Socialinės gerovės ir negalės studijų fakultetas.

9. Braakenburgas, H. (2001). Socialinio darbo kokybės vadyba Nyderlanduose: principai ir požiūris. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija*.

10. Bulotaitė, L., Bliumas, R. ir Pociūtė, B. (2008). Universitetų dėstytojų darbo ir streso ypatumai, *Acta Paedagogica Vilnensia*, 21, p. 208-219.

11. Burba, B., Sitnikovas, O., ir Lankaitė, D. (2014). Streso pasireiškimas, dažniausi stresą sukeliantys veiksniai, distreso valdymas tarp Lietuvos apsaugos darbuotojų. *Medicinos teorija ir praktika, 20*(2), 14-20.

12. Ceh, J. (2019). *Stressbewältigen – Gelassenheit gewinnen: Sichere Wege zu Entspannung und Achtsamkeit*. BoD–Bookson Demand.

13. Chmiel, N. (2005). *Darbo ir organizacinė psichologija*. UAB „Poligrafija ir informatika.

14. Dessler, G. (2001). *Personalo valdymo pagrindai.* UAB „Poligrafija ir informatika“

15. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai.* 23 tomas, Nr.1, p. 31-36.

16. Dirgėlienė, I. ir Kiaunytė, A. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 15, p. 240-254.

17. Dirgėlienė, I., ir Večkienė, N. P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai, (1),* 143-162.

18. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A., Puidokienė, D. (2010). Supervizija socialiniame darbe: supervizuojamųjų, teikiančių socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, patirties analizė. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*. 6 (2).

19. Dudaitė, J., Ustilaitė, S. (2014). Mykolo Romerio universiteto studentų patiriamo streso įveikos strategijos. *Socialinių mokslų studijos 6*(3), 633-647.doi:10.13165/SMS-14-6-3-11

20. Europos Komisijos komunikatas - Prisitaikymas prie pokyčių darbe ir visuomenėje. Naujoji Bendrijos sveikatos ir saugos darbe strategija 2002–2006. *Europos Komisija, 2002.*

21. Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel – Schetter, C., DeLongis, A., ir Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressfulencounter: cognitiveappraisal, coping, andencounteroutcomes. *Journal of personality and social psychology*, *50*(5), 992.

22. Glumbakaitė, E., Kalibatas, J., Kanapeckienė, V., ir Mikutienė, D. (2007). Pirminės sveikatos priežiūros centruose dirbančių slaugytojų streso ir psichologinių reikalavimų darbe sąsajos su streso pasekmėmis. *Gerontologija*, 8(1), 31-38.

23. Grakauskas, Ž., ir Valuckas, G. (2006). Streso įveikos klausimynas: keturių faktorių modelio taikymas. *Psichologija* 33.

24. Gualthérie van Weezel, L. (2002). *Vadovavimas ir socialinis darbas kaitos sąlygomis*. – Kaunas: Kitos spalvos.

25. Gualthérie van Weezel, L. Gudaitė, V.,Gailienė, R., Gajdosikienė, I., Gruodienė, A., Jokubauskė, S., Juodkienė, I., Jurkuvienė, R., Klevinskienė R., Klizienė, D., Labnauskaitė, V., Marcinkevičiūtė, G., Misevičiūtė G., Narbutienė D., Pažarskienė I., Šimkienė Ž., Šukauskienė, J., Šikienė Ž., Šukauskienė J., Vaičekauskaitė, G., Vidmantienė, R. (2012). *Socialinis darbas su socialinės rizikos šeimomis*. Metodinė medžiaga socialiniams darbuotojams.

26. Gudžinskienė, V. (2012). Socialinių darbuotojų, dirbančių vaikų globos namuose, laiko vadyba kaip perdegimo sindromo prevencija. *Societal Innovations For Global Growth [elektroninis išteklius]*, 976-988.

27. Gvaldaitė, L., Švedaitė - Sakalauskė, B., ir Buzaitytė - Kašalynienė, J. (2014). Vadovavimas socialiniam darbui: pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai. *Tiltai, (2),* 109-125.

28. Hay, J. (2007). *Reflective Practiceand Supervision for Coaches.* – Maidenhead: Open University Press, 2007– 166 p.

29. Hawkins, P.; Shohet, R. (2012). *Supervision in the helping professions.* 4th ed. Buckingham: Open University Press, 2012.

30. HealthyWork. Managing stress and fatigue in the workplace. (2003). Department of Labour, Wellington, New Zealand.

31. Jankauskas R,. Pajarskienė B. (1997). *Psichinį stresą darbe sukeliantys veiksniai ir jų įvertinimas.* Vilnius: Vaga.

32. Jansen, B. (2010). Supervizijos (profesinių santykių konsultavimo) ir ugdomojo vadovavimo (Angl. coaching) samprata. *Socialinis darbas patirtis ir metodai.* 6 (2), 9-14.

33. Jusienė, R. ir Laurinavičius, A. (2007). *Psichologija.* Mykolo Riomerio universitetas. Vilnius.

34. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai.* Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.

35. Karkockienė, D. (2011). Medicinos ir sveikatos mokslų studentų patiriamo streso ypatumai ir jo įtaka miego kokybei. *Visuomenės sveikata*, *2*(53), 83-92.

36. Kasiulis, J., Barvydienė, V. (2001). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.

37. Kiaunytė, A. (2008). *Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės*. Klaipėdos universitetas, Sveikatos mokslų fakultetas, Socialinio darbo katedra.

38. Kiaunytė, A. (2008). Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija. *Specialusis ugdymas*, (1), 101-112.

39. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas [The Risk of Occupational Stress among Social Workers in the Conflict Resolution Situation: The Aspect of Application of Supervision]. *Visuomenės sveikata* [Public Health], 1, 51-57.

40. Kiaunytė, A. ir Puidokienė, D. (2011) „Dialogas kaip ugdomasis susitikimas socialinio darbo kontekste“, *Acta Paedagogica Vilnensia, 27*, p. 124-138.

41. Kuodytė, V., ir Pajarskienė, B. (2017). Streso darbe vertinimo klausimyno lietuviškos versijos psichometrinių charakteristikų įvertinimas. Higienos institutas. Visuomenės sveikata.

42. Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American psychologist*, *46*(8), 819

43. Lazarus, R. S. (1993). Coping Theory and Research: Past, Present, and Future. *Psychosomatic Medicine., 55:* 234–247

44. Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stess, appraisal, and coping.* New York: Springerpublis – hingcompany.

45. Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., ir Kazakevičiūtė, J. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinis darbas.7(3):* 74-86.

46. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. (2017). Vilnius.

47. Lietuvos Respublikos Seimas. (2003). *Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas* (2003 m. liepos 1 d. Nr. IX-1672).

48. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija. (2012). *Dėl Profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo* (2012 m. spalio 25 d. Nr. A1-457/V-961).

49. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2018). *Dėl Atvejo vadybos tvarkos aprašo patvirtinimo* (2018 m. kovo 29 d. Nr. A1-141).

50. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2006). *Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo* (2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92).

51. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2014). *Socialinių paslaugų įstatymas* (2014 m. liepos 10 d. Nr. XII-1014).

52. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija. (2005). *Dėl Psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių tyrimo metodinių nurodymų patvirtinimo* (2005 m. rugpjūčio 24 d. Nr. V-699/A1-241).

53. Lietuvos Respublikos Valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos raštas. (2019). *Dėl informacijos apie nelaimingus atsitikimus darbe, įkvykusius socialiniams darbuotojams.* (2019-10-22 Nr. SD-129-13010). (2 priedas).

54. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas. (2002). *Dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo pakeitimo*(2002 m. rugsėjo 3 d. nutarimas Nr. 1386).

55. Lyon, B. L. (2000). Stress, coping, andhealth. *Hand book of stress, coping and health: Implications for nursing research, theory, andpractice*, 3-23.

56. Lützenkirchen, A. (2017). *Soziale Arbeit und Stress: Stressbewältigung als Ziel und Interventions ansatzin Theorie und Praxis.* Jacobs Verlag.

57. Mažylis, L., ir Vazgelevičius, D. (2004). Nevyriausybinio sektoriaus bendradarbiavimas su savivaldos institucijomis, teikiant socialines paslaugas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai, 29,* 117-131.

58. Myers D. G., (2008). *Psichologija.* Kaunas: Poligrafija ir informatika.

59. Misiukonis T., Jakštaitė- Vinkuvienė, A. (2017). *Vadovas per 24 h. Gyvybiškai svarbūs patarimai augantiems vadovams*. Vilnius: Vaga.

60. Naujanienė, R. (2010). Socialinis konstravimas: diskursinės perspektyvos supervizijos link. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 2010, nr. 6 (2), p. 59-74.*

61. Nekrašas, E. (2012). *Filosofijos įvadas*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras ir sveikata. Vilnius: Higienos institutas.

62. Pajarskienė, B., Jankauskas, R. (2000). Psichosocialinių darbo veiksnių įtaka negamybinių profesijų darbuotojų stresinių reakcijų dažnumui. *Visuomenės sveikata, Nr. 2*(12), p. 11-18.

63. Pajarskienė, B., Jankauskas, R. (1998). *Streso darbe įvertinimas pagal psichosocialinius darbo veiksnius ir stresines dirbančiojo reakcijas*. Vilnius. p 4-23

64. Pajarskienė, B., Vėbraitė, I., ir Jasiukevičiūtė, T. (2011). Rekomendacijos, kaip valdyti psichologinį smurtą darbo vietose. *Visuomenės sveikata, 1*(52), 128-134.

65. Palujanskienė, A. (2006). *Darbo ir karjeros psichologija.* LŽUU.

66. Pikūnas, J., Palujanskienė, A. (2005). *Stresas, atpažinimas ir įveikimas.* Kaunas: Pasaulio lietuvių centras.

67. Pivorienė, J. (2003). Socialinis darbas ir tyrimai: sąvokos paieška. *Socialinis darbas: mokslo darbai. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras., 2003, nr. 2 (4)*.

68. Poulsen, I. (2018). *Weichen neu stellen!: Ein Praxis hand buch zur Selbst für sorge und Burnout prävention für Fach kräft ein sozialen und pädagogischen Berufen.* BoD–Bookson Demand.

69. Rimkus, V., ir Kreivinienė, B. (2017). Pozityvus socialinis darbas: nuo probleminio modelio link asmens stiprybių ugdymo. *Tiltai, 78*(3),13-28.

70. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai, (1),* 99-113.

71. Rimkutė, A. (2004). Žinojimo socialumo problema šiuolaikinėje socialinėje epistemologijoje: du požiūriai. *Problemos, 65*, 4-19.

72. Robbins, S.P., Judge, T.A. (2007). *Organizational Behavior* (12th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall.

73. Rosenbaum, U. (2020). Burn–out–Syndrom. *Endo-Praxis, 36*(01), 15-20.

74. Rovas, L., Lapėnienė, J., ir Baltrušaitytė, R. (2012). Slaugytojų darbe patiriamas stresas ir jo įveika. *Visuomenės sveikata, 1,* 80-85.[žiūrėta 2019-12-22].

75. Ruibytė, L. (2011). Asmenybės ypatumų ryšys su streso pasekmių vertinimu ir streso įveikimo pobūdžiu statutinėje organizacijoje. Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka [elektroninis išteklius], 160-169.

76. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija: metodinė knyga*. Klaipėda: KU leidykla.

77. Sabaliauskas, S., ir Žydžiūnaitė, V. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai. Vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams*. Vilnius: VAGA.

78. Schünemann, A. (2020). *Der Faktor Stress. In Nur gut gemeint?* Springer, Berlin, Heidelberg.

79. Seyle, H. (1967). *The Stress of Life.*NewYork: Mc Graiw-Hill.

80. Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *Britisch medical journal*. p. 1383- 1392.

81. Stremauskienė, R., ir Žibėnienė, G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. *Socialinis ugdymas, 39*(3).

82. Šinkūnienė, J., R., Katkonienė, A., (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas. Nr. 9(1).*

83. Šorytė, D., ir Pajarskienė, B. (2014). Darbuotojų gerovė ir ją skatinantys psichosocialinės darbo aplinkos veiksniai. *Redaktorių taryba, 8.*

84. Švedaitė – Sakalauskė, B., ir Gevorgianienė, V. (2011). Socialinių darbuotojų moralinės dilemos dirbant su sunkiai pasiekiamais klientais: tarptautinis kokybinis tyrimas. Socialinis darbas. *Patirtis ir metodai, 2011, nr. 8 (2), p. 39-56.*

85. Tidikis, R. (2003). *Socialinių tyrimų metodologija*. Lietuvos teisės universitetas.

86. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas, 39*(3).

87. Vaitkevičiūtė, V. (2001).*Tarptautinių žodžių žodynas* . Vilnius: Žodynas.

88. Večkienė, N. (2010). Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai, (6),* 119-134.

89. Vyas, L., ir Luk, S. (2011). Frazzled care forsocial workers in Hong Kong: job stress circumstances and consequences. *International Social Work, 54*(6), 832-851.

90. Vidžiūnaitė, A. (2008). *Stresas.*

91. Vimantaitė, R., ir Šeškevičius, A. (2006). „Perdegimo“ sindromas tarp Lietuvos kardiochirurgijos centruose dirbančių slaugytojų. *Medicina, 42*(7), 600-605.

92. Žibėnienė, G., ir Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas, 14*(2), 148-161.

93. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija. Mokomoji knyga.* Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija.

94. Труфанова, Т. А. (2016). Управление профессиональными стрессами: современные методы и подходы. *Социально - экономическиеявления и процессы, 11*(8). DOI: 10.20310/1819-8813-2016-11-8-72-79

95. Higienos institutas. (2020). Prieiga per internetą: http://www.hi.lt/lt/streso-darbe-valdymo-standartai.html

96. Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras (2020). Prieiga per internetą: https://www.vle.lt/Straipsnis/epistemologija-49205

97. Valstybinė darbo inspekcija prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos. (2020). Prieiga per internetą: https://www.vdi.lt/Forms/Grupe.aspx?Tema_ID=2

SANTRAUKA

Socialinių darbuotojų patiriamas stresas darbe ir jo įveika

Darbo tikslas – teoriškai ir empiriškai atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso darbe priežastis ir jo įveikos strategijas.

Tyrimo metodai. Teoriniai metodai: Mokslinės literatūros ir dokumentų analizė pasirinkta tema, siekiant atskleisti ir išanalizuoti teorinius nagrinėjamos temos klausimus: streso darbe teorinius aspektus ir streso įveikos strategijas socialiniame darbe.

Empiriniai metodai: Pasirinktas kokybinis duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu, siekiant atskleisti socialinių darbuotojų patirtį apie patiriamą stresą darbe ir jo įveiką. **Duomenų analizės metodas** – turinio analizė. Analitiniu būdu apibendrinami pusiau struktūruoto interviu būdu gauti duomenys. Iš informantų gautos informacijos formuluojamos kategorijas, o jos skaidomos į subkategorijas. Gauti iš empirinio tyrimo duomenys interpretuojami, lyginami su teorija.

Tyrimo imtis. Tyrime taikyta tikslinė informantų atranka, socialinių darbuotojų paieška buvo atlikta pagal du tiriamųjų atrankos kriterijus: darbinės patirties kriterijų (darbuotojai, turintys socialinio praktinio darbo patirties ne trumpiau kaip du metus); institucijos kriterijų (socialines paslaugas teikiančios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos). Atliekant tyrimą buvo apklausti7 socialiniai darbuotojai.

Tyrimo rezultatai. Veiksniai, keliantys socialiniams darbuotojams stresą darbe, susiję su darbo sąlygomis, neigiamu paslaugų gavėjų elgesiu, santykiais su vadovybe, įdarbinimo sąlygomis, vidinėmis darbuotojo nuostatomis. Profesinėje veikloje dažniausiai patiriami emociniai, fiziologiniai ir kognityviniai streso požymiai, iš kurių labiausiai reiškiasi nerimas, nuotaikų kaita, rankų prakaitavimas ir drebėjimas, dažnesnis širdies plakimas, pakilęs kraujo spaudimas, pervargimas, galvos skausmai, įtampos pojūčiai, sudėtinga priimti sprendimus, sunku susikaupti. Atsiranda įtampa santykiuose su bendradarbiais ir artimaisiais. Socialinių darbuotojų taikomos streso įveikos strategijos: nuolatinis kvalifikacijos tobulinimas, dalyvavimas mokymuose, supervizijose, mokslinės literatūros skaitymas, naudojimasis kasmetinėmis atostogomis, užsiėmimai mėgstamomis veiklomis, ėjimas pasivaikščioti, laiko leidimas gamtoje, važinėjimas dviračiu, plaukiojimas baseine, masažai, skaitymas, filmų žiūrėjimas, rankdarbiai.

Raktiniai žodžiai: socialinis darbuotojas, streso įveika, stresas.

SUMMARY

Stress at work of social workers and coping with it

The goal of the research - using theoretical and empirical methods to identify social workers stress origins and strategies to deal with it.

Research methods: Collection of research scientific data and documents, analysis of it in order to analyze theory of the theme: theory of work stress and possible strategies to manage with it in social workers environment.

Empirical methods: used quantitative data collection method - semi structured interview to gain social workers stress level on the job and manage with it.

Method of data analyses - data processing. During data processing used information obtained during semi structured interview. Information was categorized, semi-categorized and compared with theory.

Scope of research. There was used direct selection of responders with such criterions - social workers with experience in field (at least two years), institutional belonging (social services focused, non-governmental institutions). 7 social workers were interviewed.

Resales of research. There were determined factors with were originals of stress for social workers: work environment, negative altitude from services receives, pressure from superiors, working conditions and personal social workers altitude. Social workers experienced emotional, physical and cognitive stress leading to anxiety, mood swings, hang sweating and shaking, increase heart beating and blood pressure, overworking, headache, therefor is difficult to focus and make right decisions. This can lead to pressure with coworkers and/or family members. Strategies to overcome stress: additional training and competence increase, self education or additional reading; vacations and leaves; hobbies and/or physical activities as riding a bike, running or walking, swimming and etc., movies or handcrafts.

Keywords: social worker, stress management, stress.

PRIEDAI

1 priedas

PUSIAU STRUKTŪRUOTO INREVIU KLAUSIMAI

Interviu klausimai:

1. Demografiniai klausimai:

- Koks jūsų išsilavinimas?
- Kiek laiko dirbate socialinį darbą?

2. Streso patirtis:

- Papasakokite apie dabartinį savo darbą.
- Papasakokite, kokios situacijos darbe Jums kelia stresą.

3. Streso požymiai:

- Apibūdinkite, kas Jums yra stresas.
- Kaip atpažįstate, kad patiriate stresą? Apibūdinkite patiriamo streso požymius.
- Apibūdinkite, kaip stresas darbe paveikia Jūsų savijautą, darbą, santykius su bendradarbiais, artimaisiais.

4. Profesinė rizika:

- Kokie veiksniai turi įtakos stresui Jūsų darbe ir kaip jie reiškiasi?
- Papasakokite, su kokiais profesinės rizikos veiksniais dažniausiai susiduriate ir kaip jie reiškiasi.

5. *Streso įveika:*

- Papasakokite, pateikdami pavyzdžių, ką darote, siekdami sumažinti darbe patiriamą įtampą, stresą.
- Kokie būdai ir kuo jie padeda įveikiant stresą?
- Ko pasigendate, kad sėkmingai įveiktumėte įtampą darbe?

2 priedas

LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBINĖ DARBO INSPEKCIJA
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS

Biudžetinė įstaiga, Algirdo g. 19, 03607 Vilnius, tel. (8 5) 265 0193, faks. (8 5) 213 9751, el. p. info@vdi.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188711163

MRU magistrantei
Giedrei Volff
daniliuka@gmail.com

2019-10-22 Nr. SD-129-13010
Į 2019-10-19

DĖL INFORMACIJOS APIE NELAIMINGUS ATSITIKIMUS DARBE, ĮVYKUSIUS SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS

2014 – 2019 m. laikotarpiu VDI inspektoriai atliko 37 patikrinimus įstaigose, kuriose yra darbuotojų, dirbančių socialinį darbą. Patikrinimų metu 11 įstaigų buvo nustatyti neatitikimai darbuotojų saugą ir sveikatą (toliau – DSS) reglamentuojančių teisės aktų reikalavimams, iš kurių 5 arba 13,5 proc., skaičiuojant nuo visų patikrintų įstaigų, buvo nustatyti pažeidimai dėl profesinės rizikos vertinimo organizavimo.

2014 – 2019 m. socialiniams darbuotojams įvyko 190 lengvų, 4 sunkūs ir 1 mirtinas nelaimingas atsitikimas darbe.

Lentelėje teikiame duomenis apie 2014 – 2019 m. (2019-09-30 duomenimis) įvykusius nelaimingus atsitikimus darbe (NA) ir jų priežastis socialiniams darbuotojams.

Nelaimingų atsitikimų darbe priežastys	**Nelaimingi atsitikimai darbe (N-1)**			
	Lengvi	**Sunkūs**	**Mirtini**	**Iš viso**
DSS teisės aktų pažeidimų nenustatyta	123	3	0	126
Smurtiniai veiksmai	22	0	1	23
Darbuotojui privalomos vykdyti saugos ir sveikatos instrukcijos reikalavimų pažeidimas	23	0	0	23
Teritorijos, grindų, praėjimų būklės ar jų priežiūros neatitikimas saugos ir sveikatos teisės aktų reikalavimams	6	0	0	6
Vidinės kontrolės įmonėje nepakankamumas	4	0	0	4
KET pažeidimas	3	0	0	3
Darbo atlikimas nustatyta tvarka neapmokyto ir/ar neatestuoto asmens	1	0	0	1
Netinkamas darbų organizavimas	0	1	0	1
Netinkamų AAP išdavimas	0	0	0	0
Kiti	8	0	0	8
Iš viso:	**190**	**4**	**1**	**195**

Dauguma atvejų (146 arba 77 proc.) tirdamos įvykius darbe, dėl kurių nebuvo sunkiai pakenkta darbuotojo sveikatai, įstaigų dvišalės komisijos įvykius sąlygojusių DSS teisės aktų pažeidimų nenustatė (123 atvejai) arba konstatavo, kad įvykius sąlygojo darbuotojui privalomų vykdyti DSS reikalavimų pažeidimai (23 atvejais). Smurtiniai veiksmai sąlygojo 22 lengvus (arba 12 proc.) ir 1 mirtiną nelaimingą atsitikimą darbe. Profesinės rizikos vertinimo ribotumai – 4 (arba 2 proc.) lengvus nelaimingus atsitikimus darbe.

Toks nelaimingų atsitikimų darbe priežasčių pasiskirstymas suponuoja išvadas apie galimą darbdavį atstovaujančio asmens, įmonės darbuotojų saugos ir sveikatos specialisto, darbuotojų

atstovo saugai ir sveikatai žinių DSS srityje trūkumą, tačiau minėtų aplinkybių VDI šiai dienai patvirtinti ar paneigti negali.

Kitais duomenimis apie socialinių darbuotojų darbo vietų profesinės rizikos vertinimo rezultatus per 2014–2019 m. VDI šiuo metu nedisponuoja.

2014–2019 m. įvykusių nelaimingų atsitikimų darbe socialiniams darbuotojams pasiskirstymas pagal apskritis pateikiamas lentelėje žemiau.

Apskritys	**Nelaimingi atsitikimai darbe (N-1)**			
	Lengvi	**Sunkūs**	**Mirtini**	**Iš viso**
Vilniaus apskritis	49	2	0	51
Kauno apskritis	45	0	0	45
Klaipėdos apskritis	15	1	0	16
Šiaulių apskritis	26	0	1	27
Panevėžio apskritis	19	0	0	19
Alytaus apskritis	1	0	0	1
Marijampolės apskritis	12	0	0	12
Utenos apskritis	10	0	0	10
Telšių apskritis	8	0	0	8
Tauragės apskritis	5	1	0	6
Iš viso:	**190**	**4**	**1**	**195**

Lietuvos Respublikos vyriausiasis
valstybinis darbo inspektorius Jonas Gricius

Vesta Macė, tel. (8 5) 265 0189, el. p. vesta.mace@vdi.lt