

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

ŽIVILĖ DABAŠINSKIENĖ
(SOCIALINIS DARBAS)

SUPERVIZIJOS REIKŠMĖ SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SAVIVERTEI

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė:
Dr. Neringa Kurapkaitienė

Vilnius,
2022

TURINYS

ĮVADAS	3
1. SAVIVERTĖS SVARBA SOCIALINIAME DARBE	8
1.1. Savivertės samprata ir jos svarba profesinėje aplinkoje	8
1.2. Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai darbinėje aplinkoje	14
2. SUPERVIZIJOS PASLAUGA SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS	20
2.1. Supervizijos samprata ir tikslai	20
2.2. Refleksija ir jos taikymo priemonė – supervizija	23
2.3. Supervizija kaip parama socialiniams darbuotojams	30
3. SUPERVIZIJOS REIKŠMĖS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SAVIVERTEI TYRIMAS IR JO ANALIZĖ	39
3.1. Tyrimo metodologija	39
3.2. Tyrimo duomenų analizė, rezultatai ir jų aptarimas	48
3.2.1. Socialinio darbo organizacijų vidiniai aspektai mažinantys darbuotojų savivertę	53
3.2.2. Socialinio darbo specifikos sunkumai silpninantys darbuotojų savivertę	57
3.2.3. Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba	62
3.2.4. Socialinių darbuotojų emocinis įgalinimas supervizijoje	72
3.2.5. Socialinių darbuotojų asmeninis augimas supervizijoje stiprinant savivertę	75
3.2.6. Socialinių darbuotojų požiūris į supervizoriaus ir grupės vaidmenį renkantis superviziją kaip pagalbos sau priemonę	76
3.2.7. Supervizijos kaip pastiprinančios paslaugos socialinėms darbuotojoms nepatrauklioji pusė	78
REFLEKSIJA	83
IŠVADOS	85
LITERATŪRA	87
SANTRAUKA (LIETUVIŲ IR ANGLŲ) KALBA	93
PRIEDAI	96
PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ	98

IVADAS

Temos aktualumas.

Pasaulis stipriai keičiasi įvairias aspektais, didėja tempas ir visa tai atsiliepia ir socialinio darbuotojo veikloje – reikia nuolat atnaujinti įgūdžius, žinias, nepasimesti ir prisitaikyti visoje šioje įvairovėje bei gebėti tinkamai dirbti sparčiai kintančioje aplinkoje, tai kelia didelę įtampą (Dirgėlienė, Večkienė, 2009). Socialinis darbas Lietuvoje yra besikeičianti profesija, kiekviena situacija gali būti unikali, taigi socialinis darbuotojas susiduria su vis kintančiomis sąlygomis (Večkienė, 2010). Taigi šios srities darbuotojai nuolatos sprendžia įvairias problemas, susiduria su situacijomis, kurios dažnai būna neaiškios ir neturi konkretaus sprendimo, todėl neapibrėžtumo problema eina išvien su jų kasdieniu darbu, sukeldama neužtikrintumo pojūtį (Rimkus, 2015). Pasak I. Adomaitytės – Subačienės, socialiniame darbe išvengti neapibrėžtumo nėra galimybės. Rezultatai, darbo metodai, santykiai – visa tai ne tik sudedamosios socialinio darbo dalys, bet ir tie veiksniai, kurie įtakoja minėtą neapibrėžtumą, nes pastarasis ir visokios rizikos darbe kelia rūpestį dėl darbo kokybės, taigi socialiniai darbuotojai nuolat persekiojami skirtingų profesinių problemų (Adomaitytė Subačienė, 2019). Socialinis darbuotojas turi būti labai įvairiapusiškas, mokantis analizuoti santykius ir nustatyti socialines problemas bei numatyti pastebimus pokyčius, gebėti sutelkti žmogiškuosius išteklius, jei tai reikalinga pagal esamą situaciją. (Večkienė, 2010). A. Kiaunytės ir J. Ruškaus irgi minima socialinių darbuotojų nuolat kintanti aplinka: socialinė politinė ir kultūrinė, darbuotojai komunikuoja su įvairiais socialinių problemų ir elgesio sutrikimų turinčiais žmonėmis, todėl tenka dažnai stoti akistaton su agresija, smurtu ir kitais kylančiais darbe pavojais. Visa tai dar labiau trukdo padėti tinkamai spręsti kylančias žmonėms problemas ir didina profesines įtampas (Kiaunytė, Ruškus, 2010). Profesionalai socialiniame darbe yra akivaizdžiai reikalingi, tačiau bendrame visuomeninių procesų kontekste socialinio darbo pripažinimas nėra pakankamas, o socialinis darbuotojas jaučiasi nepaisomas, blogiausiu atveju – žeminamas, todėl vėlgi patiriama įtampa (Švedaitė - Sakalauskė, Gvaldaitė, Buzaitytė Kašalynienė, 2014). Situacija tampa dar sunkesnė darbuotojams, kurių žema savivertė, jie gali sau įteigti, kad su problemomis turi tvarkytis patys, nes kreiptis į kitus yra neįmanoma, parama bus nepasiekiamas, jiems tampa nemalonu suartėti su kitais žmonėmis ir tuo pačiu gali nuolat baimintis, kad bus niekam nereikalingi ir apleisti (Balsevičienė, Šinkariova, 2010). Profesinė savivertė yra susijusi su asmens savęs vertinimu ir kaip jis vertinamas pasirinktos karjeros srityje, siejasi su asmens saviverte atsižvelgiant į jo profesinį statusą ir jo padėties priėmimą pasirinktame profesiniame vaidmenyje. Tik turėdamas gerus savęs pažinimo gebėjimus ir aukštą savivertę, darbuotojas gali gerai atlikti užduotis, tad aišku, kad charakterio požymiai yra esminiai profesinės savivertės elementai (Iqbal, Bibi, Gul, 2016). E.

Khezerlou tyrimu atskleidė, kad darbuotojai, kurių profesinė savivertė didesnė, patiria mažesnę emocinį išsekimą, labiau ugdo savo kompetenciją bei jaučiasi sėkmingesni savo darbe. Ši išvada patvirtina prielaidas, kad savivertė yra svarbus perdegimo procesų konstruktas bei, kad turintys aukštą savivertę, gali lengviau susidoroti su darbo problemomis (Khezerlou, 2017). Darbuotojai, turintys aukštą organizacinę savivertę, paprastai jaučiasi reikalingi ir vertingi. Jie įsitikinę, kad yra svarbūs savo darbovietėje, todėl dirba efektyviau nei jų kolegos, yra palankiau nusiteikę darbdavio atžvilgiu ir dažniausiai siekia sklandaus ir sėkmingo organizacijos veikimo, todėl gali net imtis papildomų savarankiškų veiksmų, kad tai būtų užtikrinta, jie linkę spręsti sudėtingas problemas, yra atsakingi ir savarankiški (Newstrom, Gardner, Pierce, 2017). Asmenys, turintys žemą savivertę, sunkiai geba susidoroti su sunkumais ir deda mažiau pastangų įgyti įgūdžiams, kurie būtini siekiant sėkmingo rezultato. Darbuotojams labai svarbus vadovų palaikymas, žinojimas, jog yra vertinamas ir juo pasitikima, tai ženkliai pakelia jo savivertę organizacijoje (Newstrom, Gardner, Pierce, 2017). Mokslininkai (Kuykendall, Craig, Tay) teigia, kad todėl žmogui yra labai svarbi vidinė motyvacija, nes vis dėlto ji, o ne introjektuota motyvacija (savivertė), nulemia savijautos būklę, įskaitant pasitenkinimą darbu, nerimo valdymą darbe ar apsisaugojimą nuo perdegimo (Kuykendall, Craig, Tay, 2020). Savivertę, kaip priežastį, kuri gali įtakoti profesinį perdegimą, įvardijo ir V. Kavaliauskienė bei R. Balčiūnaitė. Remiantis I. Suchodolska (2008), jos rašo, kuomet kai kurie poreikiai lieka nepatenkinti, pvz., kaupiasi nusivylimas, galiausiai tampantis matomais mentaliniais ir kūniškais požymiais, tai mažina savivertę (Kavaliauskienė, Balčiūnaitė, 2015). Perdegimas gali būti apibrėžiamas kaip fizinė, emocinė ir psichinė išsekimo būseną, kurią sukelia ilgalaikis įsitraukimas į emocinių resursų reikalaujančias situacijas. Remiantis naujausiais tyrimais įrodyta, kad žmogaus savivertei svarbūs jo pasiekimai, tai reiškia, kad jo savivertė tampa priklausoma nuo gerų rezultatų, todėl toks asmens suvokimas turi lemiamos įtakos perdegimo būsenai (Blom, 2012). Tyrime, kaip faktoriai, kurie veikia savivertę, buvo įvardyti: vadovo ir kolegų palaikymas, riboti ištekliai, prieštaringi poreikiai bei darbo krūvis (Blom, 2012). Galima teigti, kad supervizija yra reikalinga norint padidinti socialinių darbuotojų profesionalumą, ji ypatingai aktuali konfliktų valdymo atveju, kai labai svarbu gebėti laviruoti tarp skirtingų interesų (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Supervizijos pagalba didėja geba atpažinti, galėti įvardinti ir analizuoti vidinius ir išorinius konfliktus. Remiantis organizacijų funkcionavimo principais, supervizijos vaidmuo gali būti reikšmingas geresniems santykiams tarp bendradarbių ir vadovų bei padėtų aiškiau suvokti pokyčius darbe (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Supervizija gali sukurti tas aplinkybes, kai darbuotojas gauna galimybę apmąstyti savo darbo įgūdžius, įvykius, eigą ir tuomet visam tam suteikti naują prasmę, t.y. reflektuoti (Naujanienė, 2010). A. Sicora teigia, kad klaidos yra neišvengiama socialinio darbo dalis, kaip ir bet kuri kita žmogaus veikla. Norėdami

ištaisyti klaidas, užkirsti joms kelią, socialiniai darbuotojai turėtų gebėti pripažinti, jeigu einasi kažkas negerai, apmąstyti ir suprasti, kas nutiko. Refleksija yra etiškai pageidautina, nes sumažina žalą, kuri kartais pasitaiko socialiniame darbe (Sicora, 2017). Socialinis darbuotojas turi dirbti atsakingai, kūrybiškai ir gebėti išradingai naudoti save kaip pagrindinį darbo instrumentą, nes išskirtinai šioje veikloje pats darbuotojas yra tas esminis, teikiantis pagalbą įrankis. Refleksijos yra kaip tik tas būdas, kuris padeda lavinti savistabos gebėjimus, tad juo naudodamasis savo srities profesionalas gali siekti reikšmingų rezultatų darbe (Ivanauskienė, Liobikienė, 2005). Socialiniame darbe veikiant nuolatiniam streso faktoriui supervizija šiuo aspektu gelbėja suvokiant įtampas, padeda išsianalizuoti, kas gali padėti stresinę situaciją praspęsti sėkmingai, moko reflektuoti patirtis įsisąmoninat stresorių daugialypumą ir suprasti refleksijos svarbą streso kontekste, suvokti savo, kaip asmens, vaidmenį, valdant stresą savo darbe, skatina pasitikėjimą savimi ir kūrybiškumą, padeda apgalvoti ir suprasti „perdegimo“ sindromo aplinkybes bei galimus pokyčius (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010).

Temos ištirtumas ir naujumas.

Rasti konkrečių tyrimų, kurie nagrinėtų supervizijos reikšmę socialinių darbuotojų savivertei nepavyko, tad tema nauja ir nėra tirta. Pati supervizija minima, kaip labai svarbi profesinė parama socialinio darbo srityje. Supervizija - tai profesinių santykių konsultavimas, kuomet besikreipiantys gali reflektuoti savo darbinės patirtis ir iš šių situacijų mokytis, gerinti įgūdžius, plėsti savo kompetenciją, sąmoningai išmokti naudotis savimi kaip įrankiu spręsti problemoms (Naujanienė, 2010). Supervizija yra kompleksiškas procesas, kuriame glaudžiai susiję skirtingų santykių sąveikos: darbuotojo ir jo atsinešamas santykio su klientu/paslaugų gavėju, bei darbuotojo ir supervizoriaus kuriamas santykis. Ši konsultacijų forma labai reikalinga ir aktuali komplikuoiose klientų situacijose ieškantiems alternatyvių sprendimų, ji gali pagelbėti našiau koordinuoti, organizuoti darbus ir plėtoti savo profesinę veiklą (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). Reflektinio mokymo modelio, kurio sudedamieji elementai yra refleksija ir supervizija, praktinis taikymas gali ženkliai pasitarnauti socialiniam darbuotojui ugdant įgūdžius nagrinėti ir analizuoti savo veiklas (Vaicekauskienė, Čiužas, 2013). Jau minėtas socialinio darbo kompleksiskumas ir plati problemų įvairovės skalė, kuomet darbuotojui reikia reflektuoti savo turimas patirtis, informaciją bei vertybes santykiyje su klientu, kelia įtampą tarp asmeninio ir profesinio identiteto, atsiranda „perdegimo“ sindromo rizika. Taikant superviziją darbuotojas turi galimybę geriau suvokti pasikeitimų darbo aplinkoje naudą bei reikšmingumą, taip pat gerinti santykius savo darbinėje aplinkoje tiek su kolegomis, tiek su vadovais, taip gaudamas paramos (Večkienė, 2010).

Tyrimo problema.

Supervizija socialinių darbuotojų profesinėje veikloje, kaip mini I. Dirgėliene (2013), gali pagelbėti įvairiais aspektais, nes tai tokia profesinių santykių konsultacinė forma, kuri ugdo ir prisideda prie darbuotojų ar organizacijų darbinių veiklų suvokimo, suteikianti jiems galimybę gerinti veiklų judėjimo kryptį su tikslu kelti darbuotojų pajėgumus bei pačios organizacijos veiksmingumą. I. Dirgėlienė (2013) atkreipia dėmesį, kad supervizija padeda išvengti perdegimo priežastis ir išvengti streso keliamų grėsmių darbo aplinkoje (Dirgėlienė, 2013). I. Dirgėlienės ir P. Večkienės (2009) teigimu dėl socialinio darbo kompleksiskumo labai dažnai susidaro stresinės situacijos su kuriomis nesusitvarkius, kyla perdegimo pavojus (Dirgėlienė, Večkienė, 2009). Perdegimas yra psichologinis sindromas, apimantis ilgalaikį atsaką į lėtinius tarpasmeninius stresorius darbo metu (Maslach, Leiter, 2006). Toks perdegimas darbe, pasak J. Pacevičiaus (2006), yra susiformavusių simptomų visuma, kuri bėgant laikui vis labiau išnaudoja dirbančiojo gyvybinius bei individualius resursus (Kavaliauskienė, Balčiūnaitė, 2015). Roloff ir Brown (2011) teigia, kad asmenys, turintys žemą savivertę, yra mažiau veiksmingi tarpasmeniniuose santykiuose ir gali būti linkę nuasmeninti žmones bei patirti nekompetencijos jausmą bendraudami su kitais. Be to, jie gali turėti mažiau išteklių, kurie padėtų jiems susidoroti su jausmais ir stresoriais, sukeliančiais perdegimą. Galiausiai, asmenys turintys žemą savivertę linkę būti labai priklausomi nuo kitų, todėl jie tampa ypač pažeidžiami emociškai įtemptoje darbinėje aplinkoje, todėl jie labiau linkę į perdegimą nei pakankamą savivertę turintys darbuotojai (Khezerlou, 2017). Kadangi Lietuvoje supervizijos profesija egzistuoja palyginus su kitomis profesijomis neseniai, I. Dirgėlienės ir R. Alėjūnės (2020) teigimu, 2004 m. VDU buvo paruošti pirmieji profesionalūs supervizoriai, tad ši konsultacinė paslauga vis dar yra beįsitvirtinanti Lietuvoje (Dirgėlienė, Alėjūnė, 2020). B. Švedaitė–Sakalauskė (2012) teigia, jog per gana neilgą laikotarpį supervizija teikianti puikių galimybių socialiniame darbe, nėra panaudojama pilnu savo pajėgumu (Švedaitė Sakalauskė, 2012).

Remiantis moksliniais tyrimais grįstais teiginiais, kyla probleminis klausimas, kuriam atsakyti numatoma atlikti kokybinį tyrimą: **kaip socialiniai darbuotojai patiria savo vertę supervizijoje?**

Tyrimo objektas: supervizijos reikšmė socialinių darbuotojų savivertei.

Tyrimo tikslas: atskleisti supervizijos patyrimo socialiniams darbuotojams sąsajas su saviverte.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti savivertės reikšmę socialiniams darbuotojams ir pristatyti savivertės sampratą bei jos svarbą profesinėje aplinkoje.
2. Aprašyti supervizijos koncepciją ir reikšmę socialiniams darbuotojams.
3. Ištirti ir pristatyti supervizijos sąsajas su socialinių darbuotojų saviverte.

Tyrimą numatoma atlikti teorinės analizės ir empirinio tyrimo metodais. Empirinio tyrimo duomenų rinkimo instrumentas - pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo duomenų analizė atliekama naudojant turinio analizės metodą, siekiant atskleisti tyrimo dalyvių patirtis ir atskleidžiant subjektyvių patirčių reikšmę pasirinkta tema.

Tyrimo imtis: 8 skirtingo amžiaus ir skirtingo darbo stažo (ne mažiau 4 m.) socialinės darbuotojos iš NVO ir BĮ, turėjusios ne mažiau 3 supervizijos susitikimų ir patyrusios sunkumų savo darbe.

1. SAVIVERTĖS SVARBA SOCIALINIAME DARBE

1.1. Savivertės samprata ir jos svarba profesinėje aplinkoje

Savivertė suvokiama dažniausiai pagal tai, kaip apskritai žmogus jaučiasi – teigiamai arba neigiamai apie save (McEwen, 2011). Literatūros apžvalga rodo, kad ekspertai (H. M. Iqbal, F. Bibi ir A. Gul) sutaria dėl kai kurių bendrų savivertės elementų, kurie apima pažinimą, elgesį, požiūrį, kompetenciją, vertę ir vertinimą. Savęs vertinimas yra susijęs ne tik su emocijomis, bet ir su žmogaus pažinimu, kuris leidžia asmeniui suprasti savo vertę ir atitinkamai išsiugdyti požiūrį į save (Iqbal, Bibi, Gul, 2016). Savivertei atskleisti išskiriami bendri arba labai asmeniniai savęs vertinimai, o veiklos požiūriu savęs vertinimas konceptualiai apibrėžiamas tarpusavy glaudžiai susijusiomis sritimis: pažinimo, emocijų ir motyvų, kurie generuoja elgesį ir siekius, norint palaikyti ar pakelti savivertę (Persson, R., Albertsen, Garde, Rugulies, 2012).

Pasak B. Balsevičienės ir L. Šinkariovos, savivertė nusakoma žmogus įgūdžiais suprasti aplinką ir kiek jis save myli. Autorės (Balsevičienė, Šinkariova, 2010) mini, kad ji gali būti stabili / kintama arba aukšta / žema (savikritika yra viena iš žemos savivertės savybių) ir kažkiek varijuoti priklausomai nuo išorinės (pvz., kito žmogaus geras žodis) ar vidinės (pvz., priekaištai sau) įtakos. Straipsnyje įvardinti disfunkciniai įsitikinimai, kurie yra asmens susiformuota nuomonė apie jį patį ir visą aplinką, ir atlieka neigiamą vaidmenį jo jausmų, elgsenos ir visuomeninio funkcionavimo atžilgiu, todėl jie menkina savivertę ir dar labiau pablogina negatyvius, nepalankius įsitikinimus apie save ir kitus (Balsevičienė, Šinkariova, 2010). Jeigu žmogus mano, kad jis niekam tikęs, tikėtina, kad jo savivertė žema ir jam sudėtinga pasitikėti savo jėgomis. Tokiam asmeniui, sugalvojusiam atlikti ką nors naujo ir pasiryžus tai įgyvendinti, didelė tikimybė, kad nepasiseks ir šis atvejis jį tik įtikins, kad tikrai yra nevykėlis. Tokia situacija gali trukti ilgai ir privesti žmogų net iki depresijos. Straipsnio autorių vienas iš tyrimo įrankių buvo Rosenbergo savivertės skalė. Dešimties Rosenbergo savivertės skalėje esančių teiginių esmė yra išmatuoti savivertę (Balsevičienė, Šinkariova, 2010).

E. Khezerlou savivertę apibūdina kaip asmens nuomonę apie save, kiek jis yra pajėgus, reikšmingas, sėkmingas, vertas. Psichologiškai tai yra proto būseną, nuteikianti asmenį reaguoti atsižvelgiant į sėkmės, priėmimo ir asmeninių jėgų lūkesčius (Khezerlou, 2017). Šis požiūris apie savivertę yra žinomas kaip visapusiškas savęs vertinimas, kuris paprastai matuojamas pagal Rosenbergo savivertės skalę bei dažnai kontrastuoja su siauresnėmis, susijusiomis su saviverte, sritimis, tokiomis kaip fizinės išvaizdos vertinimas, išsilavinimas, socialinė savivertė ar profesinis savęs vertinimas (Khezerlou, 2017). Aukšta savivertė siejama su tokiomis teigiamomis charakterio

savybėmis kaip iniciatyvumas, stiprūs įveikimo įgūdžiai, pasitikėjimo jausmas, vertingumo jausmas, užsispyrimas susiduriant su iššūkiais, pozityvus savęs priėmimas, laimės jausmas ir ilgaamžiškumas. Žmonės, turintys aukštą savivertę, gerai jaučiasi patys, gerbia ir vertina kitus. Jie taip pat užtikrintai priima iššūkius ir nebijo rizikuoti siekdami užsibrėžtų tikslų (Khezerlou, 2017).

Profesinė savivertė yra susijusi su asmens savęs vertinimu ir kaip jis vertinamas pasirinktos karjeros srityje, siejasi su asmens saviverte atsižvelgiant į jo profesinį statusą ir jo padėties priėmimą pasirinktame profesiniame vaidmenyje (Iqbal, Bibi, Gul, 2016). Tik turėdamas gerus savęs pažinimo gebėjimus ir aukštą savivertę, darbuotojas gali gerai atlikti užduotis, tad aišku, kad charakterio požymiai yra esminiai profesinės savivertės elementai. H. M. Iqbal, F. Bibi ir A. Gul tyrime savivertės sąvoka apibrėžiama kaip pasitikėjimas savo gebėjimais organizuoti ir vykdyti veiksmų planus, reikalingus suvaldyti situacijas, bei kompetetingai manevruoti tarp gyvenimo iššūkių ir išlikti laimingu bei jaustis vertu savo laimės (Iqbal, Bibi, Gul, 2016). Nagrinėjant pasitenkinimą darbu, buvo užfiksuoti ryškūs tarpusavio ryšiai tarp savivertės, saviveiksmingumo, kontrolės ir emocinio stabilumo (Persson, R., Albertsen, Garde, Rugulies, 2012). E. Khezerlou tyrimu atskleidė, kad darbuotojai, kurių profesinė savivertė didesnė, patiria mažesnę emocinį išsekimą, labiau ugdo savo kompetenciją bei jaučiasi sėkmingesni savo darbe. Ši išvada patvirtina prielaidas, kad savivertė yra svarbus perdegimo procesų konstruktas bei, kad turintys aukštą savivertę, gali lengviau susidoroti su darbo problemomis (Khezerlou, 2017). Asmenys, turintys žemą savivertę, yra emociškai labiau pažeidžiami ir mažiau adekvačiai bendrauja su kitais savo darbo vietoje (Khezerlou, 2017). Remiantis straipsnyje minėtais Rosse, Boss, Johnson ir Crown (1991) teiginiais, individo, turinčio žemą savivertę, tarpasmeniniai santykiai paprastai būna mažiau veiksmingi, jis gali būti linkęs nuasmeninti žmones, taip pat santykiuose su kitais gali jaustis nekompetetingas. Be to, jis gali turėti mažiau resursų, padedančių susidoroti su tokiais jausmais ir stresu, kurie sukelia perdegimą (Khezerlou, 2017). Pasak straipsnyje minimų Hobfollo ir Freedy (1993), asmenis, turinčius aukštą savivertę, mažiau sukūrė darbiniai streso faktoriai ir su jais susijusios pasekmės (Khezerlou, 2017). Savivertė apima įsitikinimą, kad tai, kaip mes jaučiamės savyje, priklauso nuo savaiminės individo vertės (kaip save vertiname) ir nuo gebėjimų vertės (ką mes galime padaryti). Pirmoji iš esmės susijusi su charakterio aspektais ir priklauso nuo to, ar save pripažinsime kaip vertingus žmones, o antroji – gebėjimų vertė, kai mūsų savivertę įtakoja tai, kaip efektyviai mes susidorojame su mums kylančiais iššūkiais (Miller, Moran, 2012). Mruk (1999) pristato dviejų dimensijų modelį, kuris rodo, kad savivertės sudedamosios dalys yra savęs vertingumas ir gebėjimai, žinios, tai reiškia, kad žmonės, norėdami save vertinti aukštai, turi būti įsitikinę ir dėl savo savivertės jausmo, ir dėl savo sugebėjimų. Pagal šį modelį, jei asmenims trūksta vienos ar kitos dimensijos, tai atsilieps neigiamai jų savivertei (Miller, Moran, 2012). Savivertė yra

reikšmingas savęs suvokimas, rašo J. Newstrom, D. Gardner ir J. Pierce (2017), besiformuojantis visą žmogaus gyvenimą ir lemiantis jo požiūrį į darbą, pasitikėjimą savimi, savikontrolę bei polinkį į produktyvų su darbu susijusį elgesį. Savivertę gali stipriai paveikti aplinkinių žmonių reakcijos, darbo ir gyvenimo sąlygos, su kuriomis asmuo susiduria bei efektyvumo ir kompetencijos suvokimai, kylantys iš asmeninės patirties (Newstrom, Gardner, Pierce, 2017). Darbuotojai susiformuoja savimone, kuri turi reikšmingą poveikį jų darbo veiklai. Pirmiausia asmuo save vertina, kiek jis yra pajėgus, reikšmingas ir vertingas, remdamasis savo pirmine patirtimi, vėliau savęs vertinimas pagrindžiamas pagal jo suvokimą, kaip jam sekasi atlikti konkrečias užduotis. Taip žmonės išsiugdo veiklomis, kurias jie dažnai atlieka arba, kurios svarbios jų gyvenimui, pagrįstą savivertę (Newstrom, Gardner, Pierce, 2017). Darbuotojai, turintys aukštą šios rūšies savivertę, paprastai geriau dirba ir yra labiau patenkinti savo darbu nei asmenys, turintys žemą veiklomis grįstą savivertę, tad ji atlieka svarbų vaidmenį pačiam darbuotojui ir jo darbovietei. Straipsnio autoriai (Newstrom, Gardner, Pierce, 2017) įvardijo dar vieną savivertės lygį, turintį ypatingą reikšmę profesiniame įsivertinime, t.y. savęs, kaip organizacijos nario, kaip sistemos, kuriai jis priklauso, dalies suvokimas. Darbuotojai, turintys aukštą organizacinę savivertę, paprastai jaučiasi reikalingi ir vertingi. Jie įsitikinę, kad yra svarbūs savo darbovietėje, todėl dirba efektyviau nei jų kolegos, yra palankiau nusiteikę darbdavio atžvilgiu ir greičiausiai negalvos apie išėjimą į kitą vietą (Newstrom, Gardner, Pierce, 2017). Be to, jie dažniausiai siekia sklandaus ir sėkmingo organizacijos veikimo, todėl gali net imtis papildomų savarankiškų veiksmų, kad tai būtų užtikrinta, jie linkę spręsti sudėtingas problemas, yra atsakingi ir savarankiški (Newstrom, Gardner, Pierce, 2017).

Savivertė labai priklauso nuo sėkmės konkrečioje srityje, kurioje asmuo dirba, joje siekiama pripažinimo savo darbais, norima įgyvendinti suplanuotus tikslus ir tam pavykus, patiriami labai malonūs ir pasididžiavimą keliantys jausmai (Kuykendall, Craig, Tay, 2020). Tačiau priešingu atveju: nesulaukus apčiuopiamų rezultatų, nepasiekus nusibrėžtų tikslų, patiriamos sunkios ir neigiamos emocijos: pvz., gėdos ar menkavertiškumo jausmai. Mokslininkai (Kuykendall, Craig, Tay, 2020) teigia, kad todėl žmogui yra labai svarbi vidinė motyvacija, nes vis dėlto ji, o ne introjektuota motyvacija (savivertė), nulemia savijautos būklę, įskaitant pasitenkinimą darbu, nerimo valdymą darbe ar apsaugojimą nuo perdegimo (Kuykendall, Craig, Tay, 2020).

A. Mikalauskas (2018) disertacijoje, remdamasis C. Maslach, aprašo teisingumą, kurio sudėtinės dalys yra atvirumas, pagarba ir pasitikėjimas, kaip vienos iš palaikančių savivertę aspektų - kadangi teisingumas didina pagarbą ir jos pagalba padidėja ir specialisto savivertė, kuri priešingu atveju mažėja. Jeigu darbe yra neteisybė tokiose srityse kaip darbo sąlygos, krūviai, atlyginimas,

kurie paskirstomi nesąžiningai, tai turi didelę įtaką savivertei, kyla perdegimo sindromo pavojus. Taip pat kuomet neatitinka darbovietės ir specialisto vertybių sistemos, prasilenkia moralės normos, atsiranda keliančios stresą ir menkinančios savivertę situacijos. Dar profesinėje srityje buvo minimi tokie kenkiantys savivertei aspektai kaip jautimasis nereikalingu ir menkai inkorporuotu savo darbe, ir šių aspektų svarba paremta Turkijoje atliktu tyrimu, kuomet buvo nustatyta, kad tai buvo net kelių savizudybių priežastis (Mikalauskas, 2018). E. Khezerlou (2017) pristato, kad profesinis prisitaikymas bei pasitenkinimas darbu, svarba, kurią žmogus teikia savo profesijai ir kaip ją vertina yra sritys, siejamos su saviverte, o profesinė savivertė bei savęs konceptualizavimas, pasak straipsnyje minimo Maslacho, net turi lemiamos įtakos perdegimui (Khezerlou, 2017). J. Schulte-Braucks, A. Baethge, C. Dormann ir Vahle-Hinz (2019) tirdami žmogaus reakciją į teisingumą darbe: kaip asmuo jaučiasi, kai su juo elgiamasi neteisingai, kai jis gauna nepagrįstas ir nereikalingas užduotis, kaip stipriai reaguoja jis į suvokiamą neteisybę, kuri gali būti socialinės sąveikos rizikos veiksnys. Minėti mokslininkai nustato, jog nesąžiningas elgesys darbe yra išskirtinė neteisybės patirtis, neigiamai veikianti savivertę (Schulte-Braucks, Baethge, Dormann, Vahle-Hinz, 2019).

P. Žakaitis ir J. Puškorienė teigia, kad perdegimo sindromas turi apie šimtą skirtingų simptomų, tokių kaip išsekimas, nemiga, įniršio priepuoliai, agresija, tarp kurių vienas yra ir sumenkusi savivertė, kurią įvardija kaip pasitikėjimo ar nepasitikėjimo savimi indikatoriumi. Remdamiesi O. Busikova minėti mokslininkai atskleidžia, kad maža savivertė gali būti netgi pagrindinė perdegimo priežastis. Darbuotojo pasitikėjimas savimi, nulemia profesinį aktyvumą, kuris yra kur kas produktyvesnis esant aukštam pasitikėjimui savimi. Problematiškose situacijose pasitikintis savimi asmuo gali priimti autonominius sprendimus, vadovautis savo sumanymais, moka juos apginti ir išlaiko pagarbą sau kaip specialistui bei žmogui (Žakaitis, Puškorienė, 2007).

Profesionalo identitetą, kaip profesinę savivoką, nagrinėja mokslininkai ir tyrinėtojai visame pasaulyje, o K. Motallebzadeh ir B. Kazemi (2018) savo straipsnyje atkreipė dėmesį, kad profesinė tapatybė išreiškiama suvokimu „kas aš esu“ ir „kuo noriu tapti“ bei tyrė profesinės tapatybės ir savivertės ryšį. Visuotinis savęs vertinimas yra žinomas kaip savivertė, kai individas apie save mąsto kaip apie sėkmingą ir gebantį bei kiek jis vertingas kitiems, ir buvo išskirti šie penki savivertės subkonstruktai, kurie teigiamai ir reikšmingai prognozuoja profesinį identitetą: pasitenkinimas, žinios, įsipareigojimas, prisitaikymas ir bendravimas (Motallebzadeh, Kazemi, 2018). Pasitenkinimą lemia teigiami jausmai susiję su darbu, ilgainiui šis rodiklis gali būti kintantis ir dinamiškas. Žinių siekimas – tai yra tam tikras profesinis tobulėjimas, ugdant savo profesijoje būtinas kompetencijas ir įgūdžius, o pasak tyrime minimo Zivkovičiaus, yra teigiamas reikšmingas

ryšys tarp profesinio tobulėjimo ir asmens tapatybės. Įsipareigojimas, kaip trečiasis savivertės rodiklis, lemia kokybišką pasirengimą darbui ir jo atlikimą bei teigiamai veikia darbuotojo tapatybę. Prisitaikymas - ketvirtasis savivertės indeksas, parodantis žmogaus gebėjimą adaptuotis prie darbo sąlygų. Tyrimo metu buvo atskleista, kad adaptacija kaip kita savivertės dimensija, tai pat specialistą veikia pozityviai. Bendravimas - tai noras perduoti ir dalintis savo žiniomis, informacija ir patirtimi su kitais, ir jis yra paskutinis savivertės aspektas, kuris taip pat turi teigiamą įtaką profesiniam identitetui. Akivaizdu, kad socialiniai įgūdžiai ir gebėjimas efektyviai bendrauti su kitais gali turėti įtakos profesinei tapatybei (Motallebzadeh, Kazemi, 2018). Savivertę, kaip priežastį, kuri gali įtakoti profesinį perdegimą, įvardijo ir V. Kavaliauskienė bei R. Balčiūnaitė. Remiantis I. Suchodolska (2008), jos rašo, kuomet kai kurie poreikiai lieka nepatenkinti, pvz., kaupiasi nusivylimas, galiausiai tampantis matomais mentaliniais ir kūniškais požymiais, tai mažina savivertę (Kavaliauskienė, Balčiūnaitė, 2015).

Savivertė yra asmens charakterio bruožas, kuris glaudžiai siejasi su gebėjimu tvarkytis stresinėse situacijose ir ypač su perdegimu, kuris gręšia, tarkim, besikeičiančiose darbo sąlygose. Menkai save vertinantys darbuotojai tampa priklausomi nuo savo pasiekimų toje srityje, kurioje dirba, nes nesėkmės atveju savivertė gali būti stipriai pažeidžiama (Blom, 2012). Tokie asmenys gali įdėti daug pastangų į savo darbą, kad patvirtintų savo vertingumą, viršyja savo jėgas, stengiasi viską kontroliuoti, siekia perfekcionizmo, todėl yra įrodyta, kad tai kenkia jų fizinei ir psichinei sveikatai bei siejasi su perdegimu (Blom, 2012). Perdegimas gali būti apibrėžiamas kaip fizinė, emocinė ir psichinė išsekimo būseną, kurią sukelia ilgalaikis išitraukimas į emocinių resursų reikalaujančias situacijas (Blom, 2012). Remiantis naujausiais tyrimais įrodyta, kad žmogaus savivertei svarbūs jo pasiekimai, tai reiškia, kad jo savivertė tampa priklausoma nuo gerų rezultatų, todėl toks asmens suvokimas turi lemiamos įtakos perdegimo būsenai. Šiame tyrime, kaip faktoriai, kurie veikia savivertę, buvo įvardyti: vadovo ir kolegų palaikymas, riboti išteklių, prieštaringi poreikiai bei darbo krūvis (Blom, 2012).

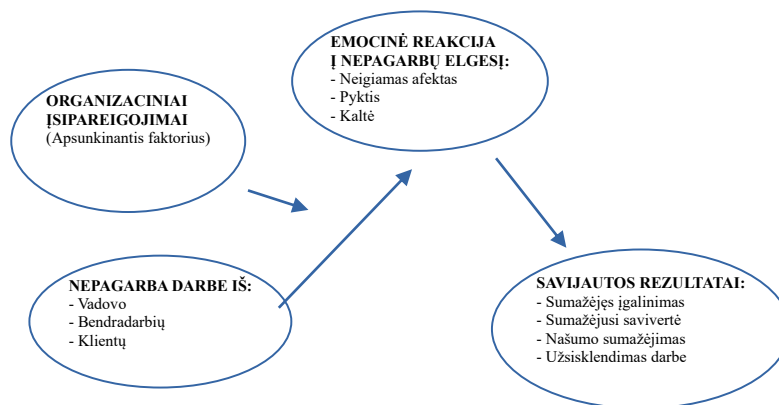
Save apsaugoti nuo nusialinimo padeda tinkamas savivertės lygmuo ir tai, ką psichologai vadina saviveiksmingumu – tai tikėjimas savo sugebėjimu sėkmingai veikti tam tikrose situacijose. Vertindami save, atsižvelgiame į kitų žmonių nuomones bei reakcijas, nes žmonės būdami socialūs, negali ignoruoti kitų išsakytos nuomonės ar to, kaip kiti mus vertina (McEwen, 2011). K. McEwen knygoje minimi J. Williams pastebėjimai, kad savivertė atspindi mūsų sėkmės ir siekių santykį, konkrečiau, savivertės jausmus lemia tai, kaip mums sekasi būti tokiais, kokiais tikimės būti (McEwen, 2011). Asmens savivertė yra aukštesnė, jei jam pavyksta sėkmingai save realizuoti karjere, taigi galima teigti, kad savivertę įtakoja žmogaus įsitikinimai apie jo kompetenciją.

Knygoje aptariama, kad savivertę įtakoja ir žmogaus lyginimasis su kitais – tai procesas vykstantis daugelyje gyvenimo sričių ir kai kuriais atvejais jis visai priimtinas bei padeda sveikai konkurencijai, tai žmogui natūralu, atlieka svarbų vaidmenį įprasminant savo patirtis, tai ir pagalba įsitvirtinant socialiniame pasaulyje, kuriame gyvename (McEwen, 2011). Tačiau priešingu atveju, žvelgiant iš savivertės perspektyvos, palyginimai, kai skirtumai yra labai dideli, daro neigiamą įtaką savijautai, ypač sėkmės jausmui ir kuo tas atstumas didesnis, tuo labiau formuojasi nepalankus suvokimas apie save (McEwen, 2011).

Kaip mes suvokime save, įtakoja ir mūsų atliekami vaidmenys, pristato D. Miller ir T. Moran. Vaidmuo skirtingose situacijose, kuriose atsiduriame, tam tikru mastu atspindi mūsų daromą įtaką visuomenėje ir tai veikia mūsų vertės jausmą (Miller, Moran, 2012). R. Merton (1957) atliktas tyrimas puikiai iliustruoja kaip profesiniai vaidmenys įtakoja savęs sampratą. Jis įvertino medicinos studentų savivoką jų kurso pradžioje, o paskui po ketverių metų ir nustatė, kad vėliau jie vis mažiau save vertino kaip studentus, nes buvo vis labiau linkę laikyti save gydytojais. Kaip žinome, gydytojo vaidmuo yra gerbiamas, suteikiantis aukštą profesijos atstovų statusą, tad nenuostabu, kad šis pokytis jiems padėjo pagerinti ir savęs suvokimą (Miller, Moran, 2012).

A. K. Kohli minimas Teas (1981) įrodė, kad darbuotojai, kurie suvokia save kaip gebančius daugiau, mano, jog jų ir pastangos bus sėkmingos. Straipsnyje rašoma, kad tyrimais nustatytas ryšys tarp savo vaidmens aiškaus suvokimo ir teigiamo savęs vertinimo, tad kuo aiškesnis darbuotojo vaidmuo, tuo didesnis jo pasitenkinimas darbu, aukštesni lūkesčiai, geresnės atlikimo priemonės ir savęs vertinimas (Kohli, 1985).

Tyrimais įrodyta, kad kasdienė nepagarba darbe yra stresorius, kuris kenkia asmeninei ir profesinei gerovei, išjudina emocijas, trukdančias sklandžiai siekti asmeninių ir profesinių rezultatų, įskaitant sumažėjusį įgalinimą ir savivertę (Kabat-Farr, Cortina, Marchiondo, 2018). Paveikslas parengtas percituojant Dana Kabat-Farr, Lilia M. Cortina, Lisa A. Marchiondo (2018), perbraižytas iš straipsnio: „The Emotional Aftermath of Incivility: Anger, Guilt, and the Role of Organizational Commitment“ (žr. 1 pav.):



1 pav: *Koncepcinis organizacinio įsipareigojimo modelis, mažinantis nekantrumo poveikį neigiamam emociniam atsakui, o tai savo ruožtu daro įtaką asmeninei ir profesinei gerovei*

1.2. Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai darbinėje aplinkoje

Po Lietuvos nepriklausomybės atgavimo šalyje stipriai keitėsi ekonominė bei socialinė padėtis, kilo socialinių problemų: didėjo socialinė diferenciacija, socialinis neteisingumas, skurdas, nedarbas, rasinė segregacija, migracijos keliamos problemos tiek pačiam asmeniui, tiek jo šeimai ir bendruomenei (Dirgėlienė, Večkienė, 2009). Šiai naujai situacijai spręsti reikėjo naujų priemonių (Dunajevs, Buzaitytė Kašalynienė, Kutkaitė-Petkevič, 2019), (Kolbergytė, Indrašienė 2012). Taigi socialinis darbas, kurio esminis tikslas – pagalba patyrusiems ekonominių, socialinių ir psichologinių sunkumų, yra labai svarbus aspektas siekiant žmonių socialinės gerovės, todėl galima drąsiai teigti, kad visuomenėje vykstantys nuolatiniai pokyčiai ir jos socialinė politika lemia vis didėjantį socialinių darbuotojų poreikį ir jau nebeįmanoma įsivaizduoti modernios Vakarų visuomenės be socialinio darbo profesionalų paslaugų (Vaicekauskienė, Čiužas, 2013). Per tokį trumpą šios profesijos gyvavimo laiką Lietuvoje buvo įsteigta tūkstančiai socialinio darbo vietų, paruošta tūkstančiai socialinio darbo specialistų (Bagdonas, 2001), tačiau kadangi profesija pakankamai jauna, iki šiol praktikoje pasitaiko neprofesionalių socialinių darbuotojų, kurie neturi specialaus išsilavinimo šioje srityje, todėl tokių darbuotojų veiklos analizė atskleidžia resursų trūkumą bei neveiksmingą jų panaudojimą (Večkienė, 2010).

Lietuva yra senėjanti valstybė, kurioje mažas gimstamumas, ženkli migracija, taip pat didelis, ilgalaikis nedarbas bei vis labiau stokojama darbo jėga, žmonių išteklių mažėja, o socialinių paslaugų poreikis didėja, ir N. Večkienės teigimu, gilėja krizė, kuri veda vis daugiau žmonių link skurdo ribos. Esant tokiai socialinei situacijai reikalingi profesionalūs socialiniai darbuotojai, tačiau čia susiduriama su socialinės pagalbos Lietuvoje reorganizavimo problema, kuri kilo panaikinus apskričių socialinių reikalų skyrius (Večkienė, 2010). Nepakankamas socialinių

organizacijų bendradarbiavimo sprendimų nuoseklumas ir skirtingi požiūriai stabdo reorganizavimą. Visi šie faktai rodo, kokie reikalingi aukštos kompetencijos socialiniai darbuotojai, gebantys orientuotis sudėtingose klientų situacijose bei teikti kvalifikuotą pagalbą (Večkienė, 2010).

Socialinis darbuotojas turi būti labai įvairiapusiškas, mokantis analizuoti santykius ir nustatyti socialines problemas bei numatyti pastebimus pokyčius, gebėti sutelkti žmogiškuosius išteklius, jei tai reikalinga pagal esamą situaciją. Privalus platus žinių ir tyrimų bagažas, kuris gelbėtų atpažįstant tas problemas, metodinis raštingumas, taip kad moksliniai, profesiniai ir mokymosi gebėjimai yra būtini šios srities profesionalams (Večkienė, 2010). Tačiau nepaisant minėtų akivaizdžių profesionalaus socialinio darbuotojo poreikio, šios specialybės aktualumo ir reikalingumo faktų, socialinis darbas ir kasdienybėje, ir teoriniame lygmenyje vis dar išlieka ne tokia pilnavertė profesija, ypač vadovaujantis profesijų sociologijos kriterijais, lyginant su senosiomis – gydytojo, teisininko ar kunigo profesijomis. Taigi nors profesionalai socialiniame darbe yra akivaizdžiai reikalingi, tačiau bendrame visuomeninių procesų kontekste socialinio darbo pripažinimas nėra pakankamas, o socialinis darbuotojas jaučiasi nepaisomas, blogiausiu atveju – žeminamas, todėl patiria įtampą (Švedaitė - Sakalauskė, Gvaldaitė, Buzaitytė Kašalynienė, 2014). Profesionalų nepaisymas - tik viena iš daugelio socialinių darbuotojų darbo problemų. B. Švedaitė-Sakalauskė mini, kad socialinis darbas glaudžiai susijęs su kitų organizacijų veiklomis, nėra savarankiška profesija, taip pat ši sritis išsiskiria tuo, kad joje taip pat gali dirbti ir žmonės, neturintys specialaus parengimo – savanoriai, tai vėlgi nėra būdinga kitoms profesijoms. Net pačią veiklą sritį yra sudėtinga apibėžti, nes socialinis darbuotojas tarsi atsakingas už daugybę žmogaus kasdinių dalykų (Švedaitė-Sakalauskė, 2012). Taigi nors šios profesijos darbuotojui, norinčiam atsakingai dirbti visuomenėje turinčioje socialinių problemų, yra labai aktualu išmanyti visiškai skirtingas sritis ir labai platų jų spektrą – nuo psichologijos iki ekonomikos, teisės ar biologijos (Ivanauskienė, Liobikienė, 2005), B. Švedaitė-Sakalauskė įvardina, kad socialinis darbas yra paremtas netgi keletu skirtingų mokslų, tačiau jis neturi tokio savarankiškumo, kaip, tarkim, klasikinėmis vadinamomis profesijomis, todėl remiantis autore, socialinis darbas yra vadinamoji „pusiau profesija” (Švedaitė-Sakalauskė, 2012).

Pasaulis stipriai keičiasi įvairias aspektais, didėja tempas ir visa tai atsiliepia ir socialinio darbuotojo veikloje – reikia nuolat atnaujinti įgūdžius, žinias, nepasimesti ir prisitaikyti visoje šioje įvairovėje bei gebėti tinkamai dirbti sparčiai kintančioje aplinkoje, o tai dar labiau prisideda prie minėtų įtampų (Dirgėlienė, Večkienė, 2009). Socialiniai darbuotojai nuolatos sprendžia įvairias problemas, susiduria su situacijomis, kurios dažnai būna neaiškios ir neturi konkretaus sprendimo, todėl neapibrėžtumo problema eina išvien su jų kasdiniu darbu, sukeldama neužtikrintumo pojūtį

(Rimkus, 2015). Remdamasis socialinio darbo teoretiko R. Adamso (2009) išskirtais neapibrėžtumo tipais, V. Rimkus rašė, kad kai vyravo modernioji pasaulėžiūra, socialinės tvarkos atrama ir visa ko pagrindas buvo interpretacijų nebuvimas, o dabar, kai „gyvename pasaulyje, kuriame moderni pasaulėžiūra užleidžia vietą postmoderniai. Pastaroji pati savaime yra neapibrėžtumo ir netikrumo lopšys” (Rimkus, 2015, p. 101). Įvairi informacija, kurios dabar yra labai daug ir lengvai pasiekiamos, rodos, turėtų socialiniams darbuotojams padėti plėsti savo žinias ir jas tinkamai pritaikyti savo darbe, tačiau ji dažnai būna prieštaringa ir kelianti sumaištį, todėl tik dar labiau didina neapibrėžtumo pojūtį o į problemą orientuotas socialinio darbo praktikos modelis, kuris turėtų lemti socialinį darbo žinių turinį, neapima visų įmanomų dabarties gyvenimiškų situacijų, todėl socialinis darbuotojas vistiek neturi kaip aiškiau apibrėžti savo darbo specifikos (Rimkus, 2015). Dar vienas apsunkinantis socialinių darbuotojų veiklą neapibrėžtumas, kuomet reikia naujoje darbovietėje savo atsineštas, tyrimais grįstas žinias gebėti pritaikyti jau įsigalėjusioje darbo praktikoje su galbūt pasenusiais įgyvendinimo modeliais (Rimkus, 2015). A. Sicora rašo, kad socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su prieštaringomis perspektyvomis, kurios atsiranda įvairiose srityse. Tai, ką individas ar kolektyvas mano dabar, praityje galėjo būti laikoma neteisinga ir atvirkščiai. Tai natūralu, nes praktikoje supratimas nuolat kinta, bet taip pat taip yra ir todėl, kad dėl svarių priežasčių ir remdamiesi ta pačia informacija du žmonės gali padaryti dvi skirtingas išvadas apie tą patį dalyką (Sicora, 2017).

Pasak I. Adomaitytės – Subačienės, socialiniame darbe išvengti neapibrėžtumo nėra galimybės. Rezultatai, darbo metodai, santykiai – visa tai ne tik sudedamosios socialinio darbo dalys, bet ir tie veiksniai, kurie įtakoja minėtą neapibrėžtumą, nes pastarasis ir visokios rizikos darbe kelia rūpestį dėl darbo kokybės, taigi socialiniai darbuotojai nuolat persekiojami skirtingų profesinių problemų (Adomaitytė Subačienė, 2019). Kad socialinio darbo praktika yra iš įvairių sudėtinių dalių, teigiama ir R. Naujanienės, J. Eidukevičiūtės ir J. Ruškaus tyrime apie socialinių darbuotojų darbo praktikos neapibrėžtumą ir lauko kompleksiskumą. Jame minima, kad socialinis darbuotojas nuolat susiduria su organizaciniais ar praktinių sprendimų skirtumais, kad tai, jog kiekvienas paslaugų gavėjas yra vis kitoks ir kaskart jo pažinimas, psichologiniai skirtumai yra individualūs – šie neužtikrintumai ir miglotos ribos - kelia emocinius sunkumus darbuotojui, kurie gali jam sutrukdyti priimti geriausius įmanomus sprendimus, tinkamai įvertinti situaciją (Naujanienė, Eidukevičiūtė, Ruškus, 2018). A. Kiaunytės ir J. Ruškaus irgi minima socialinių darbuotojų nuolat kintanti aplinka: socialinė politinė ir kultūrinė, darbuotojai komunikuoja su įvairiais socialinių problemų ir elgesio sutrikimų turinčiais žmonėmis, todėl tenka dažnai stoti akistaton su agresija, smurtu ir kitais kylančiais darbe pavojais. Visa tai dar labiau trukdo padėti

tinkamai spręsti kylančias žmonėms problemas ir didina profesines įtampas (Kiaunytė, Ruškus, 2010). Situacija tampa dar sunkesnė darbuotojams, kurių žema savivertė, jie gali sau įteigti, kad su problemomis turi tvarkytis patys, nes kreiptis į kitus yra neįmanoma, parama bus nepasiekiamą, jiems tampa nemalonu suartėti su kitais žmonėmis ir tuo pačiu gali nuolat baimintis, kad bus niekam nereikalingi ir apleisti (Balsevičienė, Šinkariova, 2010).

Remiantis I. Dirgėliene, visos ir aukščiau minėtos sudėtinės socialinio darbo pusės – profesijos naujumas, pokyčiai, darbo kompleksiskumas, klientų problemų įvairialypumas, statusas visuomenėje, specifinių kompetencijų įgūdžių poreikis kiekvienam darbo proceso etapui (įvertinimo, planavimo, organizavimo ir veiklos refleksijos) – šio darbo profesiją paverčia rizikinga, keliančia ypatingai daug streso darbine veikla. Streso tema darbe Lietuvoje pirmiausia buvo tyrinėta remiantis teisėsaugos pareigūnų patirtimi, vėliau atsirado mokslinių tyrinėjimų, nagrinėjusių ir kitų, su pagalba žmogui susijusių, profesijų priežastis, pasekmes ir galimas sprendimų strategijas (Dirgėlienė, 2013). I. Dirgėlienė teigia, kad būtent socialiniam darbe streso rizika yra menkai iširta sritis. Tyrimas atskleidė ir tai, kad organizacijos kultūra bei vadovo darbo srities neišmanymas ar nepalaikymas, neaiškūs profesiniai vaidmenys - gali iššaukti stresines reakcijas. Taip pat kaip stresoriais yra įvardijami rezultatų tikrinimas ir apžvalga, nes socialiniai darbuotojai dažnai jaučia kaltę ir nerimą dėl menkų rezultatų ar, atskirais atvejais, visiško jų nebuvimo, atsakomybės faktorius (Dirgėlienė, 2013).

Kaip teigia A. Kiaunytė, socialiniai darbuotojai tampa streso įkaitais dėl savo darbo specifikos dvilypumo, kuomet tenka rinktis tarp kontrolės ir pagalbos klientui kraštutinumų. Be to, socialinio darbo atstovams keliami lūkesčiai, kurių nepateisinus, socialinis darbuotojas peikiamas, sulaukia priekaištų, jis jaučiasi nevertinamas savo darbdavių ir platesnės bendruomenės (Kiaunytė, 2012). Taip pat savo profesinėje veikloje darbuotojus apunkina atsirandantis dirglumas, savo vertės nejautimas, savivertės trūkumas, kurie kyla dėl susidurimų su vidiniais ir išoriniais konfliktais, kuomet konfrontuojama su situacijomis, reikalaujančiomis greitų sprendimų ir laiko trūkumas sukelia spaudimą iš aplinkos, pasitaikančiomis įtemptomis situacijomis su klientu ar su vadovais. Konfliktai, kurie sąlygoja stresines situacijas, gali provokuoti darbuotojų depresiją, neigiamus emocinius išgyvenimus (Kiaunytė, 2012). I. Dirgėlienės ir N. P. Večkienės minimi stresoriai yra darbuotojų išteklių prasilenkimas su darbo reikalavimais, taip pat įvardijamas specialistų noras spręsti situacijas nepriklausomai nuo savo darbdavių, kai pastarieji gali būti ir nepakankamai profesionalūs, ir nebūtinai žinantys bei taikantys aktualiausias tuo metu sprendimų tendencijas, galiausiai egzistuoja vertybių neatitikimo konfliktai (Dirgėlienė, Večkienė, 2009). A. Kiaunytė taip pat mini šį labai svarbų, tačiau per menko dėmesio sulaukusį, nagrinėjant streso faktorius, konflikto

veiksni – skirtingas vertybes, jausmų, idėjų, tikslų, sprendimų nesuderinamumas, kelia profesines dilemas. Tačiau kuo ženkliesni skirtumai tarp nesutariančių pusių pagrindinių vertybių, konfliktinės situacijos suvokimo ir kuo mažiau aiškūs abiejų šalių tikslai, tai pats konfliktas tęsiasi ilgiau, padėtis tampa dar labiau varginanti, o atsiribojimas nuo darbinių santykių, vengimas tik pablogina profesinius santykius ir kenkia esamai situacijai (Kiaunytė, 2008). Apie konfliktus su vadovais ir kolegomis bei to prastas pasekmes socialinių darbuotojų streso atžvilgiu aprašoma A. Kiaunytės ir J. Ruškaus tyrime. Darbuotojai, kurie konfliktuoja su savo darbdaviu, jaučia apmaudą, bėgštamumą ir automatiškai mažėja optimizmas, kūrybiškumas, užsidegimas, jie patiria neigiamus jausmus. O konfliktai su kolegomis mažina norą bendradarbiauti, be to auga nesantaika ir tokiu atveju įmonėje prasideda santykių stagnacija, komunikacija įstringa, tai kenksminga pačios organizacijos plėtotei, o darbuotojams tokia darbinė atmosfera tampa nemaloni (Kiaunytė, Ruškus, 2010). Dar vienas socialinio darbo srityje egzistuojantis neigiamų reakcijų sukėlėjas, kai asmuo šioje srityje dirba ne iš pašaukimo, tuomet darbuotojui kyla grėsmė patirti siaubą, stresą, išsisukinėjimo poreikį, įniršį, jis gali tapti emociškai silpnas ir nematyti savo veikloje prasmės (Kiaunytė, Ruškus, 2010).

I. Dirgėlienės aptariamos perdegimo sindromo rizikos, kylančios dėl asmeninių ir profesinių įtampų, dėl susimaišiusių profesinių vaidmenų, pritaipymo naujoje darbo vietoje ar joje negaunant palaikymo komplikuočių atvejų atžvilgiu. Tuomet darbuotojo užsidegimas veiklai gali nuslopti, jis pats tapti abejingas, atsainus ir netgi susigadinti sveikatą, tai perdegimo sindromo požymiai (Dirgėlienė, 2013). Prie socialiniui darbuotojui šį sindromą sukeliančių sąlygų J. R. Šinkūnienė ir A. Katkonienė papildomai įvardija kitus aspektus: pakankamai žemai vertinamą socialinio darbo įvaizdį visuomenėje, gausų paslaugų gavėjų kiekį, jau minėtą, menką atlygį už ilgas darbo valandas ir taip pat nedėkingą, kupiną nepalankių darbo atvejų kasdienybę. Motyvacijos mažėjimą ar galiausiai visišką jos nebuvimą, nevykėliškumo jausmą, neveiklumą kelia ir darbuotojams nepriklausančių papildomų darbų atlikimas (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). Galiausiai visos šios priežastys socialiniame darbe veda į „perdegimą“, atsiliepia darbo kokybei, darbuotojai nori keisti savo darbovietę (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). I. Dirgėlienė ir N. P. Večkienė, remdamosios filosofijos ir psichologijos mokslų dr. J. Pikūno ir A. Palujanskienės, tyrinėjusiais streso identifikavimą bei įveikimą, atskleidžia, kad „perdegimo“ sąvoka vartojama nuo 1974 m. Ji buvo aiškinama kaip pakitusio savęs suvokimo, emocinio pervargimo ir ypatingai profesinėje veikloje sumenkėjusio savo individualaus našumo (Dirgėlienė, Večkienė, 2009). E. Khezerlou atkreipia dėmesį, kad asmenys, turintys žemą savivertę, paprastai būna labai priklausomi nuo kitų, todėl jie tampa ypač pažeidžiami emociškai apkrautoje aplinkoje, kuri būdinga perdegimui ir žmonės, turintys žemą savivertę, yra linkę į perdegimą (Khezerlou, 2017). „Perdegimą“ galima įvardinti iš

lėto progresuojančia eiga, kurioje daug skirtingų sudedamųjų dalių ir viena pagreitina kitos procesus. Žmogus patiria stresą ir darbe, ir savo asmeniniame gyvenime, o jų visuma dar labiau sustiprina „perdegimo“ sindromo galimybę. Straipsnyje minimi tyrimai, atlikti remiantis socialinių darbuotojų profesine patirtimi, rodo, kad jiems didžiausią įtaką „perdegimo“ sindromui turi žemas darbo atlygis. Kitas ženklus motyvas sukeliantis „perdegimo“ sindromą yra darbo keitimas, nes tie darbuotojai, kurie dažniau keičia savo darbo vietą, jiems nebelieka tokių atspirties taškų kaip sukaupta didesnė darbo patirtis vienoje vietoje, kuomet tampa tos darbo aplinkos dalimi, kai įmanoma geriau išmokti suvaldyti kylančias įtampas. Veiksniai, kurie supriešina individą su aplinkybėmis, lemia „perdegimo“ sindromą, o kuomet varijuoja atsakomybės darbe, jei nesutariama su savo darbdaviu arba iš vis prarandamas darbas – taip pasikeičia darbinių santykių situacija ir sąlygojamas minėtas „perdegimas“ (Dirgėlienė, Večkienė, 2009).

Pasak I. Dirgėlienės ir N. P. Večkienės, socialinių darbuotojų veiklos aplinka yra nuolat kintanti ir joje būtina gebėti adaptuotis, tačiau čia taip pat iškyla prieštarų kraštutinumų, kai darbuotojas savo veiklose bei sprendimuose turi būti ir labai įvairiapusiškas, nes toks yra pats darbo pobūdis ir skirtingi paslaugų gavėjai, tačiau taip pat yra būtina išlaikyti ir stabilumą. Situacija labai daugialypė ir jei darbuotojas neranda būdo, kaip su ja susitvarkyti, tuomet kyla „perdegimo“ pavojus. Taip pat išskiriamas faktas, kad patį „perdegimą“ labiausiai formuoja net ne pats jo išraiškų intensyvumas, o tai, kad jis yra labai daugiamatis, sudarytas iš įvairiausių skirtingų dalių ir kai papildomai susiduria asmeniniai ir darbiniai streso faktoriai, tuomet sudaroma labai tinkama terpė rutuliotis socialiniam psichologiniam „perdegimui“. Skaudūs asmeninio gyvenimo įvykiai, netektys, kurie suaktyvina socialinio darbuotojo gynybinius mechanizmus, profesiniame lauke gali jį stipriai priartinti prie „perdegimo“ sindromo (Dirgėlienė, Večkienė, 2009).

2. SUPERVIZIJOS PASLAUGA SOCIALINIAMS DARBUOTOJAMS

2.1. Supervizijos samprata ir tikslai

XIX a. antrojoje pusėje JAV supervizija buvo įvardijama „praktiniu patarimu“, o šių dienų supervizoriai seniau buvo tiesiog „vizituotojai“. Pastarieji patardavo žmonėms kaip ugdyti naudingus įpročius, tinkamai elgtis. 1950 m. supervizija pirmą kartą pristatyta Europoje Nyderlanduose, kurioje socialinio ir kultūrinio darbo mokymo įstaigose supervizija taikoma kaip mokymosi priemonė (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). Kiek vėliau supervizijos idėja plėtota ir kitose Europos šalyse, o 1975 m. Europos šalyse pradėtos kurti nacionalinės supervizorių asociacijos. 1997 m. įkurta Europos nacionalinių supervizijų organizacijų asociacija (ANSE), kuri apima 14 Europos šalių (2005 m. ir Lietuva tapo šios asociacijos nare). Mūsų šalyje ši profesija atsirado remiantis Miunsterio (Vokietija) akademijos patirtimi, kurioje supervizorių rengimas jau įsigalėjusi tradicija (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). Supervizijos praktika jau kurį laiką yra paplitusi Vakarų Europoje, o Lietuvoje 2006 m. išleistas įstatymas, kuriuo remiantis supervizija pripažįstama kaip vienas iš darbuotojo kvalifikacijos kėlimo būdų. Pasitelkiant superviziją, darbuotojas gali apmąstyti savo veiklą, keisti savo požiūrį į ją ir apgalvoti įmanomus darbo kokybės gerinimo variantus (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010).

R. Naujanienė, remdamasi P. Richu (1993), teigia, kad nėra vieno konkretaus apibrėžimo, kuriuo būtų galima įvardyti, kas yra supervizija, kokia jos reikšmė, metodai ir paskirtis, nes kuriami ir vystomi įvairūs teorijos ir praktikos modeliai. Tačiau juos visus apjungia suvokimas, kad supervizija, tai profesinės veiklos ar profesinių santykių konsultavimas (Naujanienė, 2010). Šių konsultacijų metu supervizijos esmė yra padėti besikreipiantiesiems reflektuoti savo darbinę patirtis ir iš šių situacijų mokytis, gerinti įgūdžius, plėsti savo kompetenciją, sąmoningai išmokti naudotis savimi kaip įrankiu spręsti problemoms. Supratimas, kad gyvenime turime daug įvairių, su skirtingais reikalavimais, vaidmenų, gali sukelti tų vaidmenų konfliktus, tuomet supervizija yra išeitis, galinti padėti juos apžvelgti (Naujanienė, 2010). Superviziją galima įvardyti kaip sąmoningus apmąstymus ir dialogus, paremtus humanistinėmis vertybėmis, susijusius su praktine patirtimi, jos pagalba suteikiama galimybė apmąstyti savo praktinę darbo svarbą, todėl ji gali užkirsti kelią perdegimui (Askeland, Espedal, Jelstad Løvaas ir Sirris, 2020).

Supervizija konsultuoja profesinius santykius ir taip lavinama socialinio darbuotojo kompetencija bei keliamas organizacijos našumas. J. R. Šinkūnienės ir A. Katkonienės moksliniame darbe išskiriamos keturios supervizijos formos: individuali, grupinė, komandos ir organizacijos. Individuali supervizija yra orientuota į specialistą, jo asmeninį tobulėjimą, interesus, vadovo

supervizija patenka būtent į šią kategoriją. Grupinė supervizija padeda ugdyti bendradarbiavimo produktyvumą ir stiprina įgūdį spręsti tarpusavio problemas, o supervizuojamieji skatinami kuriamos saugios palaikymo aplinkos pagalba. Komandos supervizija skirta visakeriškai tobulinti komandines veiklas: kiekvienam išsigrūdinant savo darbo funkcijas, siekti vis kokybiškesnių bendro darbo rezultatų, krūvių ir gaunamų pareigybių suderinimas, komandos augimo skatinimas (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). Paskutinioji – organizacijos supervizija yra puikus pasirinkimas, norint išsiaiškinti ir apsibrėžti, kuri iš minėtų supervizijos rūšių, yra aktualiausia socialiniams darbuotojams. Pasulyje yra praktikuojama ir intervizija, kuri savo pagrindu gimininga grupinei supervizijai, tačiau intervizijoje, kurią irgi galima įvardinti kaip superviziją, tiesiog nebūna jokio oficialaus vedančiojo, visi dalyvauja vienodomis teisėmis (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010).

A. Kiaunytės, I. Dirgėlienės, J. Ruškaus ir N. Večkienės buvo nustatytos aktualios socialinių darbuotojų profesinių kompetencijų probleminės sritys minėtose supervizijos formose ir plačiau aptartos supervizijos temos kiekvienoje iš jų. Individualioje minimi gynybiniai mechanizmai veikiant streso faktoriams, neišlaikomas profesinis atstumas tarp kliento ir darbuotojo, konfidencialumo problema, prasilenkiantys darbiniai resursai su reikalavimais, priešinimasis pasikeitimams, savirealizacijos nebuvimas darbe, profesinio vaidmens ir santykių plėtojimas, konfliktų identifikavimas ir jų sprendimų būdai (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Grupės formate išskiriamas socialinio darbo specialybės sudėtingumas, bejėgystė prieš sistemą, atsakomybė ir kaltė prieš paslaugų gavėją akistatoje su problemomis, iššūkiai įveikiant socialinio darbo eigos etapus, susidūrimas su šios specialybės nevertinimu bendrame kitų profesijų kontekste, emocinė parama stresinėse ir sudėtingose situacijose, vykstant pokyčiams (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Komandos – nesutarimai, konfliktinės situacijos organizacijoje, profesinių vaidmenų susikirtimas, savirealizacija savo darbe, konfidencialumo išlaikymo problematika, pasitikėjimas, asmeninio ir profesinio streso atveju vadovų ir bendradarbių palaikymas, bendradarbiavimo galia, kokybiška veikla. Galiausiai apžvelgiamos galimos vadovo temos: tapatumas su profesiniu vaidmeniu, valdžios ir tolerancijos proporcijos, gynybiniai mechanizmai, darbuotojų motyvacija, atsakomybė, darbo konfigūravimas siekiant atnaujinti, įvesti pokyčių organizacijoje ir darbuotojų reakcijos į tai bei palaikymas kaitos procese, profesiniai ir individualūs santykiai, kompetencijų plėtotės, reakcijos į konfliktus ir jų sprendimai, supervizija kaip įgalinantis konsultavimas (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010).

Išskiriamos trys pagrindinės supervizijų funkcijos, kurios gali būti susijusios tarpusavyje ir kadangi kiekviena turi savo paskirtį, tuomet priklausomai nuo poreikių, pasirinktinai taikomos. Administracinė ir mokomoji supervizija labiausiai orientuotos kelti darbuotojų kvalifikaciją ir

tobulinti darbo įgūdžius, o paramos skirta - asmeninei pagalbai (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). I. Dirgėlienės, A. Kiaunytės ir D. Puidokienės straipsnyje, remiantis A. Kadushinu (1976) ir B. Proctoru, (1988) taip pat apžvelgiamos šios minėtos supervizijų funkcijos: administracinė, mokymosi/formuojančioji, paramos/tonizuojančioji:

- administracinė, kuomet atlikti darbai peržiūrimi kokybiniu ir kiekybiniu aspektais, skatinama kurti įmonės politiką bei joje aktyvinamas veiklų koordinavimas. (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). R. Naujanienės straipsnyje minima, kad administracinis supervizijos vaidmuo padeda organizuoti ir stimuliuoti žmogiškuosius bei įmonės resursus įvykdyti darbus (Naujanienė, 2010).
- mokymosi funkcija supervizijoje yra esminė tuo, kad darbuotojas skatinamas lavinti savo gebėjimus, išvalgas ir plėsti žinių bagažą (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). Taip pat R. Naujanienė mini, kad buvo manoma, jog mokymasis teikia daug teigiamų patirčių, jei yra aktyviai mokomasi, o asmens individualumas akceptuojamas (Naujanienė, 2010).
- paramos funkcija kreipiamą į asmenį ir nagrinėjami aspektai, susiję su emocijomis arba ši funkcija taikoma, kuomet tikslas – ištirti lemiančius sėkmingą užduoties įgyvendinimą elementus, tai pagalba susidorojant su stresu, kuris kyla darbo aplinkoje (Zahav, Refaeli, Shemesh, Gottlieb, Ben-Porat, 2020). Ugdomas pasitikėjimas atsižvelgiant į esamą tikrovę, siekiama universalizuoti problemą, sumažinti supervizuojamojo nerimą ir jį padrašinti, atsižvelgiant į jo interesus (Naujanienė, 2010).

Kiekvienas supervizorius turi savo individualų indėlį supervizijos procesui kaip asmenybė, R. E. Zahav savo straipsnyje išskyrė tris tipus: patrauklų, jausminį tarpasmeninį – šie du literatūroje apie superviziją minimi prie paramos elementų, ir orientuotą į užduotį – priskiriamas prie administracinio (Zahav & others, 2020). Trumpai juos būtų galima pristatyti taip: patrauklusis variantas paremtas pasitikėjimu, draugyste ir palaikymu, jausminis – tarpasmeninis stilius yra reflektyvus, intuityvus, nukreiptas į santykius supervizijos procese, o orientuotas į užduotį tipas yra stuktūrizuotas, su vertinimo elementais ir kreipiamas į tikslus (Zahav & others, 2020). Pasak straipsnio autorių, kuo supervizoriaus santykis buvo labiau jausminis, tuo stipriau buvo išreikšta supervizuojamojo satisfakcija (Zahav & others, 2020). Supervizija yra kompleksiškas procesas, kuriame glaudžiai susiję skirtingų santykių sąveikos: darbuotojo ir jo atsinešamas santykio su klientu / paslaugų gavėju, bei darbuotojo ir supervizoriaus kuriamas santykis. Supervizijos labai reikalingos ir aktualios, komplikuoiose klientų situacijose ieškantiems alternatyvių sprendimų, ji

gali pagelbėti našiau koordinuoti, organizuoti darbus ir plėtoti savo profesinę veiklą (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010).

- Supervizijos nauda yra labai reikšminga naujovių ir besikeičiančių procesų metu (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010), straipsnyje išskiriamos trys esminės supervizijos funkcijos – vaidmenys:
- stimulatorius/katalizatorius – eiga, kuri galėtų pagyvinti įmonės veiklą ir išryškinti joje dirbančių žmonių skirtingus matymus bei jų raiškas, kylančius konfliktus, sudėtingą įsiliejimą į organizacijos veiklas;
- kai organizacijoje prasideda nauji procesai, supervizija, palydėdama šių pokyčių metu, gali padėti formuoti ir ir reflektuoti šias naujoves, konsultavimo pagalba lavinami analizavimo įgūdžiai, gelbsti plėtojant naujas darbuotojų funkcijas;
- o kai supervizija atskleidžia naujos veiklos naudą ir privalumus, tuomet atlieka stabilizatoriaus vaidmenį, pastiprina įmonės darbuotojų tarpusavio santykius, kad mažėtų konfliktų ir didėtų pasitikėjimas savimi bei aplinka (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010).

Supervizijos taikymas pasirenkamas skirtingai: individualią dažniausiai renkasi vadovai bei atskiri darbuotojai, o grupinę bei komandinę – tiesioginį darbą dirbantys darbuotojai (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010).

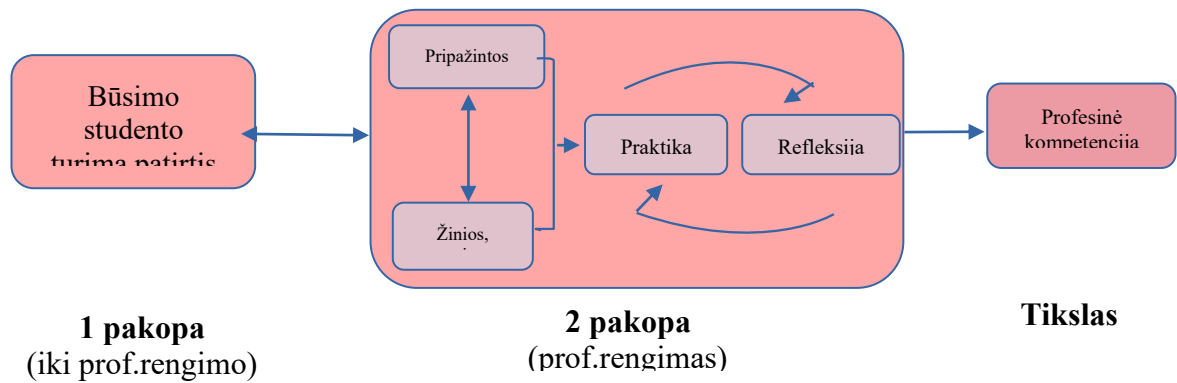
W. Weigand straipsnyje „Apie šiuolaikinę supervizijos sampratą” teigia, kad esant pažangiai visuomenei keitėsi vertybės ir pažiūros, todėl nebeturime bendros tiesos. Susidūrus su daugialypumu ir neaiškumu, žmogus siekia asmeninio ir visuomeninio įprasminimo ir šiuo atveju supervizija kaip konsultavimo forma įgyja svarbią paskirtį ir gali pagelbėti. Konsultavimas nėra būdas pakeisti pasaulį, tačiau tikrai gali padėti jame gyventi (Weigand, 2010).

2.2. Refleksija ir jos taikymo priemonė – supervizija

V. Vaicekauskienė ir R. Čiužas teigia, kad socialiniame visuomenės gyvenime viskas labai nepastovu, todėl būtina socialinių darbuotojų tobulinimą kreipti ta linkme, kad jie galėtų savarankiškai, savitai ir taikliai, bešališkai mąstyti bei gebėti individualiai priimti sprendimus atsirandančiom problemom spręsti. Straipsnyje apžvelgiamas pakankamai dar nauja europinė dimensija - reflektyvusis mokymo modelis, kurio sudedamieji elementai yra refleksija ir supervizija ir kurių praktiškas taikymas gali ženkliai pasitarnauti socialiniam darbuotojui ugdant įgūdžius nagrinėti ir analizuoti savo veiklas (Vaicekauskienė, Čiužas, 2013). Remiantis R. Baranauskienės

straipsnyje „Reflektyvaus studijų modelio ypatumai mokymosi kontekste” aptariama informacija apie reflektvyviojo modelio taikymo išskirtinumus ir teikiamą naudą, siekiant kaip įmanoma labiau apriboti galimų klaidų kiekį ateityje, galimybes pritaikyti praktiškai ir socialinio darbuotojo veikloje, kuomet siūloma reflektvyviai apgalvoti, kas vykusioje situacijoje ar užduotyje, konkrečiai galėjo buvo gerai, o kas ne ir kodėl. Reflektvyvus darbuotojas užsiima savianalize, stengiasi gerinti savo darbo kokybę, geba laviruoti situacijose, jis novatoriškas ir pareižingas (Baranauskienė, 2000). G. Ruch reflektvyvų mokymąsi socialiniame darbe apibūdina kaip holistinę, kūrybišką ir artistišką fenomeną, kuriuo siekiama apjungti teoriją ir praktiką kūrybiniame procese. Darbe pasitaikantys klaidos bei neapibrėžtumas, situacijų sudėtingumas, skirtingumas yra pripažįstami mokantis reflektuoti, jų nagrinėjimas suteikia galimybę priimti labiau pagrįstus sprendimus bei padeda išvengti rutininių, šabloninių sprendimų. Taip pat padeda pasigilinti, kodėl buvo priimti būtent tokie sprendimai, labiau suvokti savo klientų keliančias nerimą aplinkybes ir elgesį (Ruch, 2000). Straipsnio autorius socialinio darbo studentų praktiką apibūdina kaip santyškiais ir bendravimu paremtą darbą, kaip ir socialinių darbuotojų veiklą, kuriame labai svarbu suvokti savo kliento aplinkybes bei elgesį. Tokio pobūdžio darbas reiškia, kad reikia būti pasiruošiams neapibrėžtoms, chaotiškoms, nenuspėjamos ir unikalioms situacijoms (Ruch, 2000). Todėl privalu nusiteikti, jog viskas eigoje gali labai keistis, kad tikrai gali pasitaikyti klaidų, atsirasti pažeidžiamumas ir tokiu atveju darbuotojas privalo labai gerai suprasti ir nesumaišyti, ką jis patiria kaip asmuo, ką kaip profesionalas ir kokie potyriai kaip organizacijos atstovo. Visus šiuos suvokimus galima išmokti išsigryninti reflektvyviojo mokymosi pagalba (Ruch, 2000).

J. Eidukevičiūtės straipsnyje reflektvyvusis modelis dar vadinamas apmąstomuoju šios darbo srities kompetencijos modeliu. Jo įtraukimas į veiklos kasdienybę yra labai reikalingas siekiant efektyviai ir prasmingai dirbti, padeda išvengti statiško, mechaniško darbo. Šis modelis leidžia tobulėti apjungiant teoriją ir praktiką bei atkreipia dėmesį į patirtinio mokymosi svarbą (Eidukevičiūtė, 2011). Paveikslas parengtas percituojant J. Eidukevičiūtę (2011), perbraižytas iš straipsnio: „Mokomosios socialinio darbo praktikos turinio sistemiškumo prielaidos. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai" (žr. 2 pav.):



2pav.

D.A.Schono pateiktas reflektvyviojo ugdymo profesiniame rengime modelis

Reflektvyvusis modelis apibrėžia nuolatinį savęs tobulinimo fenomeną, rašoma J. E. Pray straipsnyje, tai nėra statiškas baigtinis faktas, todėl kompetetingas socialinis darbuotojas turi susitaikyti su mintimi, kad kiekviename etape jo unikalumas ir jo kliento individualumas formuoja pagalbos procesą. Todėl reflektvyvusis modelis socialinio darbo praktikoje teikia galimybę joje pastebėti sąveikų unikalumą ir kontrastuoja net keliais pagrindiniais aspektais su tradiciniu modeliu, kuris remiasi teorijų nuoseklumu, žmonių elgesio modeliais bei atvejų bendrumu, sumenkindamas unikalumo reikšmę (Pray, 1991). Lentelė parengta percituojant J. E. Pray (1991), perbraižyta iš straipsnio: „Respecting the Uniqueness of the Individual: Social Work Practice Within a Reflective Model“ (žr. 1 lentelė):

1 lentelė: *Praktikos prielaidos susijusios su unikalumu*

Kategorija	Tradicionis modelis	Reflektvyvusis modelis
Teorija	Nusistovėjusios teorijos ir metodai apibrėžia klientą ir diktuoja elgesį	Teorijos vertinamos kritiškai, atsižvelgiant, kas tinka konkrečiam klientui. Teorijos nediktuoja ir nekontroliuoja intervencijos alternatyvų
Žmogaus elgesys	Elgesys vertinamas kaip nuspėjamas, sprendimai priimami remiantis atvejų dauguma	Elgesys priimamas kaip nenuspėjamas ir kintantis. Įvertinimą lemia charakteristikų unikalumas. Atsižvelgiama į panašias situacijas
Problemos apibrėžimas	Klientai skirstomi į kategorijas, o darbuotojas pasirenka ignoruoti atvejus, kurie netelpa į kategorijos rėmus	Klientas priimamas kaip atskira visata, kurią jis pats ir sudaro, ir kuris turi būti vertinamas pagal jo ar jos unikalias patirtis. Socialinis darbuotojas atsargiai ieško išimčių kategorijose
Profesionalo vaidmuo	Socialinis darbuotojas prisiima eksperto vaidmenį apibrėžiant problemą	Socialinis darbuotojas ir klientas bendradarbiauja apibrėždami problemą

Kategorija	Tradicinis modelis	Reflektyvusis modelis
Santykis tarp įvertinimo ir elgesio	Elgesio alternatyvas diktuoja nustatyta problema	Tęstinumas ir nuolat besikeičiantis bendravimas su unikaliu klientu pasiūlo elgesio alternatyvas

Reflektyvusis modelis socialinio darbuotojo praktikoje yra dėkingas tuo, kad leidžia pasitelkti skirtingų rūšių žinias ir tuomet nereikia rinktis tarp empirinės teorijos, kliento pažinimo ir praktinės patirties žinių. Šis modelis skatina apjungti skirtingus išmanymo šaltinius vertinant stipriasias ir silpnasias puses atsižvelgiant į konkretaus žmogaus pasaulį (Pray, 1991). A. M. Davys ir L. Beddoe išskyrė, kad reflektinio mokymosi modelio yra du kertiniai aspektai, kurių vienas – refleksija, kurios dėka mokymasis turi transformacinį poveikį, nes jei tiesiog mokomasi, bet ši patirtis nėra apmąstoma, tai ji gali tapti visai bevertė dėl jos neįsisąmoninimo ar nesuvokimo, antrasis – supervizija, pastarosios esmė yra supervizuojamiesiems palengvinti mokymosi ir augimo procesą (Davys, Beddoe, 2009). L. Watts, remdamasis Donati ir Archer apibrėžimu, refleksyvumą apibūdino kaip reguliarų visų žmonių protinių gebėjimų lavinimą atsižvelgiant į savo socialinius kontekstus. Subjektyvus refleksyvumas tarpininkauja tarp objektyvios struktūrinės ir kultūrinės įtakos socialiniam veiksmui ir paaiškina socialinius rezultatus. Šis apibrėžimas apima ir savistabos galimybes, kurios pasireiškia vidiniu pokalbiu, ir pripažinimą, kad šis vidinis pokalbis yra socialinis ir orientuotas į veiksmus, todėl yra susietas su žmogaus laisvės užtikrinimu (Watts, 2019). Refleksiškumas yra kiekvieno asmeniškai ugdoma savybė, kuri žmonėms suteikia galimybes įvertinti aplinkybes, kuriose jie atsiduria, kurti planus, inicijuoti idėjas, vertinti savo pačių veiklą ir spręsti galimus rūpesčius, todėl ši savybė puikiai gelbsti socialinio darbo praktikoje (Watts, 2019). Refleksija gali būti vykdoma keliais skirtingais būdais: dialogo principu - vidinio arba su pašnekovu, taip pat rašytine forma. Reflektyvusis rašymas savo esme yra sąmoningas rašymo strategijų naudojimas kaip refleksijos ir mokymosi iš patirties būdas (Sicora, 2017). Remiantis objektyvumu ir bandymu atsiriboti nuo svarstomų įvykių, jis veda į analitinę ir „racionalią“ išvalgą. Kita vertus, kūrybinis vaizduotės ir metaforų naudojimas padeda geriau išreikšti emocijas ir pažvelgti kitu kampu, naujai įsivertinti situaciją ir turimas žinias. Kadangi klaidos ir nesėkmės dažnai sukelia stiprius jausmus ir emocijas, reflektyvus rašymas labai gerai padeda juos išreikšti ir plėtoti (Sicora, 2017). Akivaizdu, kad socialiniai darbuotojai neturi daug laiko aprašyti savo refleksijoms, todėl yra puiki glausto rašymo strategija (t. y. su ribotu žodžių ir (arba) simbolių skaičiumi), kuri ypač naudinga, nes taip įgyjama labai prasminga medžiaga, teikianti bendrą vaizdą apie tai, kas nutiko, ypač jei tokie užrašai saugomi ilgesnį laiką. Tuomet jie nėra per daug paveikti paskutinių epizodų ir to momento, kai buvo rašoma (Sicora, 2017).

Reflektyvus požiūris yra svarbus socialinio darbo komponentas, rašoma ir S. E. Shea straipsnyje. Jie teigia, kad atsiranda vis daugiau teorinių ir empirinių įrodymų (t.y. atvejų analizė, kiekybiniai ir kokybiniai tyrimai) rodančių, kad refleksija skatina asmens išžvalgumą ir gali jam suteikti reikiamą emocinę izoliaciją, padedančią sumažinti perdegimo riziką. Refleksija apima tokias svarbias ir aktualias socialiniame darbe sritis, kaip kontempliacija, kruopštumas, savimonė, profesinis bei asmeninis tobulėjimas, emocinis atsakas ir paralelinis procesas (Shea 2019). Refleksijos ištakos siejamos su profesoriumi D. A. Schön, kuris įvardijo įsitraukimą į „refleksiją veikiant“, kuomet profesionalai apmąsto savo patirtį veiklos metu, o paskui analizuoja savo veiksmus, kad susietų praktiką su žiniomis. Jis teigė, kad socialinio darbo specialistai naudodami refleksiją, gali sau padėti praspręsti darbo neapibrėžtumo problemą, taip pat refleksija formuoja jų mąstymą, veiksmus bei suteikia galimybę mokytis iš patirties (Ferguson, 2018).

S. E. Shea socialinius darbuotojus praktikos kontekste reflektvyviojo metodo pagalba skatina atlikti eksperimentus, išbandyti naujas idėjas ar teorijas, siekiant ugdyti supratimą. Refleksija padeda kovoti su hiperstandartizavimu, pasak Schön (1983), ir ugdo profesionalą išlikti atviru, besidominčiu užduotimi, problema ar atveju, taip pat, moko apmąstyti savo veiksmus, siekiant sustiprinti savo gebėjimus ir pritaikyti patirtį panašiose situacijose ateityje (Shea, 2019). Galima iš naujo apibrėžti profesinį meistriškumą ir kompetenciją, reflektvyvios praktikos metodai suteikia socialinio darbo praktikui situacijas pamatyti naujai ir vengti įprastų intervencijų, kurios gali būti nenaudingos atsivėlgiant į atvejų unikalumą. Reflektvyviosios praktikos įgūdžiai turi būti lavinami, kad stiprintų gebėjimus, kurie gelbsti atsivėlgiant į skirtingas socialinio darbo lauko situacijas (Shea, 2019). Refleksija padeda save suvokti tam tikrą darbo akimirką ir būti atviram originalioms opcijoms. Kuomet specialistas patenka į kokią įtemptą, nenumatytą situaciją ir reaguodamas mato naujų išvalgų, stengiasi situaciją praspręsti pažvelgdamas dar kartą, kitu kampu, tuomet atsiranda profesinio veiksmo reflektavimas, teigiama J. Eidukevičiūtės straipsnyje (Eidukevičiūtė, 2011). H. Ferguson tai pat rašo, kad reflektyvus praktikas geba kur kas geriau suvokti save patį, savo vaidmenį ir prielaidas, kuriomis jis grindžia savo veiklą (Ferguson, 2018). Refleksija leidžia susidaryti naujoms aplinkybėms, o jų suvokimas jau yra kūrybiškumo apraiška, kuri socialiniame darbe yra stipriai pageidaujama dėl teikiamų naudų: darbuotojui atsiveria galimybės tobulinti savo veiklą priimant kitokius sprendimus, jis gali geriau suvokti pats save, tampa labiau atviras naujai informacijai. Kūrybiškumas darbinėje aplinkoje gali būti tiesiog veiksmas, kuris skatina reakcijas, tai pat jis gali pasireikšti kitaip perdėliojant įprastas sudėtines dalis, tai leistų eigai vystytis originaliai, kitokiais aspektais (Kavaliauskienė, 2010).

Reflektuojamos turimos praktinės žinios gelbsti staigiose ir nestandartinėse situacijose su klientu. Socialinio darbo aplinkoje yra labai aktualus individo ir aplinkos ryšys, bei jų kuriamas kontekstas, o kai pastarajame jau atpažįstami pasikartojantys veiksniai, reflektuojant didinamas profesionalumas (Eidukevičiūtė, 2011). V. Kavaliauskienė atkreipia dėmesį, kad socialinio darbo esmė – pagalbos teikimas, o kuriant paramos ryšius, ieškant sprendimų yra labai aktuali refleksijos funkcija. Darbuotojas turi save aiškiai, kritiškai suvokti, užduoti sau tikslingus klausimus, siekiant pagerinti santykius su kitais asmenimis. Taip pat V. Kavaliauskienė įvardina, jog reflektyvumas tai nėra tiesiog nuolatinis minčių, veiksmų peržiūrėjimas, bet ir gebėjimas užduoti prasmingus klausimus bei atsakymų suradimas į juos. Reikia skvarbiai nagrinėti savo sudėtinės mintis ir suvokti, įprasminti kylančių idėjų esmę. Būti srities profesionalu ir nereflektuoti yra nesuderinami dalykai (Kavaliauskienė, 2010). Apie klausimų reikšmę A. Sicora atskleidžia, kad kvalifikuoti specialistai keldami tikslingus klausimus, kasdienėje praktikoje gali surasti ir efektyvių veiksmų krypčių, ir prasmų. Klausimų iškėlimas yra viena iš sėkmingos strategijos dalių, padedančia apmąstyti bet kurį procesą (Sicora, 2017). Jie gali padėti tirti nežinomas sritis, kurios anksčiau nebuvo svarstomos ir kur galima rasti problemų sprendimus. Kaip sakė poetas ir filosofas Saliamonas Ibnas Gabirolis „išmintingo žmogaus klausime yra pusė atsakymo“ (Sicora, 2017).

Iš socialinio darbo profesionalų tikimasi, jog jie savo darbe bus reflektyvūs ir nors refleksijos procesas iš teorinės pusės yra pagrįstas ir gana paprastas - patirtis, apmąstymai, konceptualizavimas, eksperimentavimas, tačiau išlieka pakankamai neapčiuopiama, kas konkrečiai palengvintų įvardintus procesus bei jų įgyvendinimą (Ruch, 2002). Todėl G. Ruch nagrinėjo refleksyvosios praktikos konstrukciją ir rėmėsi Mannen's (1997) tyrimais, kuriuose buvo paminėti Habermas' (1973) 4 refleksijų tipai: techninis, praktinis, kritinis ir proceso. Techninis – racionalus, pagrįstas empiriniu ir analitiniu žinojimu, situacijoje pasireiškia kaip problemų sprendimo priemonė. Jo esmė – teorinės žinios ir tyrimai, o šio tipo tikslas yra efektyvūs, veiksmingi, išmatuojami rezultatai (Ruch, 2002). Praktinė refleksija apima ir oficialias teorines žinias, ir žmogaus patyriminius, intuityvius supratimus, jie papildo vienas kitą. Darbo aplinkoje remiantis praktiniu tipu, galima nustatyti ir modifikuoti asmenines bei profesines prielaidas, kuriomis grindžiama veikla, ieškoti alternatyvių sprendimų, stiprinti profesinį supratimą ir gauti asmeninių išvalgų, skatinančių specialistų naujus mąstymo būdus ir raginančių svarstyti, dialogiškai reflektuoti, geriau pažinti save ir kitus (Ruch, 2002). Kritinė refleksija, apima jau anksčiau minėtus du refleksijos tipus, juo siekiama užginčyti vyraujančias socialines, politines ir struktūrines sąlygas, kurios vienu interesu iškelia aukščiau nei kitų. Paskutinioji - proceso refleksijos forma yra pagrįsta psichodinaminiais „žinojimo“ supratimais. Proceso refleksija remiasi nesąmoningais ir sąmoningais

procesais bendravimo metu ir rodo, kad veidrodinio atspindžio ir perkėlimo dinamika yra pagrindinis socialinio darbo žinių konstravimo komponentas (Ruch, 2002). Galimybė reflektuoti, mąstyti ir jausti proceso metu, tokia veiksmo dinamika ir su tuo susijusios mintys leidžia specialistams įgyti įžvalgų apie tuos, su kuriais jie dirba, ir savo pačių patirtis (Ruch, 2002).

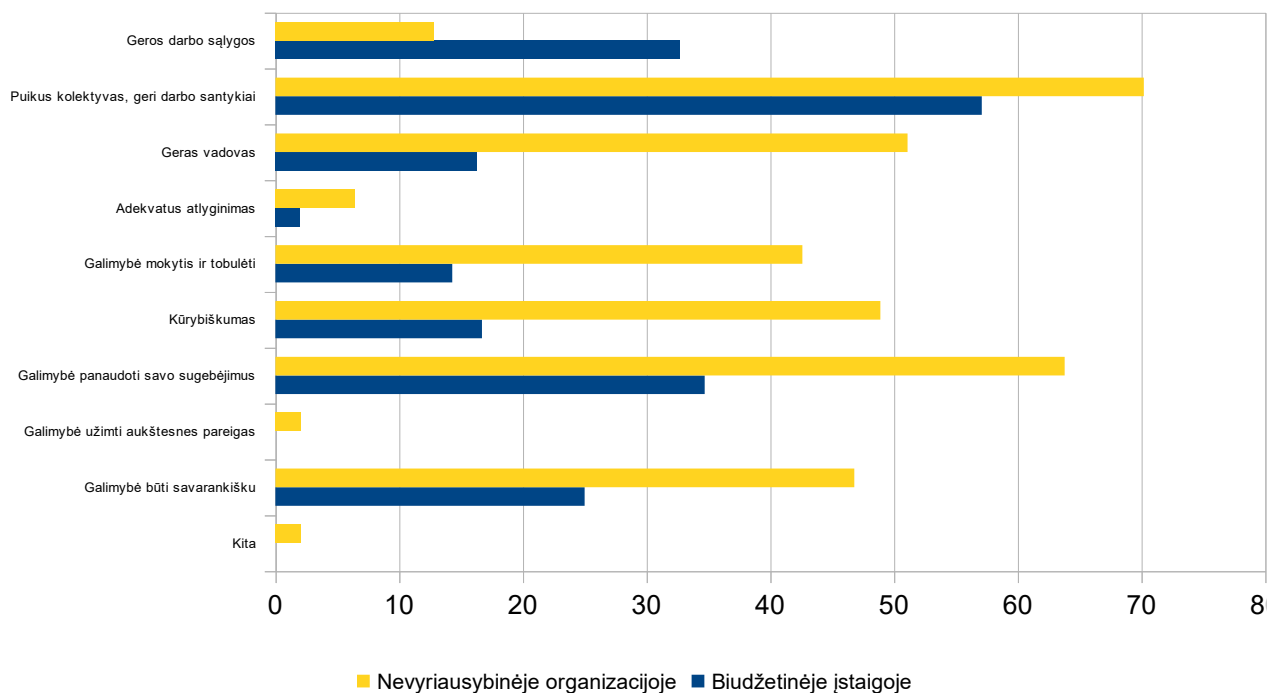
L. Watts taip pat išskiria kritinę refleksiją, kuri, rašoma, kad yra platesnė nei refleksyvumas, dėl daugiau apimančio socialinio ir filosofinio mąstymo. Kritinė refleksija jungia kelias mąstymo formas, jos išmokstama domintis įvairiomis socialinėmis teorijomis orientuotomis į darbo niuansus, žinias ir realybę: socialinis teisingumas, nelygybė, žmogaus klestėjimas ir poreikiai (Watts, 2019). Kritika išlieka svarbi socialinio darbo vertybėms, nes jos centre yra žmogaus teisės ir socialinis teisingumas (Watts, 2019). Kritinė refleksija yra naudinga tiek individualiu lygmeniu, tiek bendradarbiaujant su kitais žmonėmis, pavyzdžiui, bendraujant akis į akį su kolega ar diskutuojant komandoje (Sicora, 2017). Ypač prasminga turėti „draugą kritiką“, kuris klauso ir padeda suprasti tam tikrus atitinkamus epizodus. „Kritikas“ gali suteikti reikiamą paramą ir tuo pačiu stimuliuoti savo kolegas, užduodami aktualius ir taiklius klausimus, pateikdami palaikančių pastabų ir pasiūlymų, padedančių pamatyti dalykus iš skirtingų perspektyvų (Sicora, 2017). Profesinė pagarba ir konfidencialumas yra du pagrindiniai reikalavimai tam, kuris prisiima šį vaidmenį (Sicora, 2017). S. E. Shea mini, kad refleksijos įgūdžiai suteikia gebėjimą kritiškai tirti ne tik savo darbą, bet ir sistemų sąveiką, tarpprofesinį bendradarbiavimą ir bendruomenės dinamiką (Shea, 2019). V. Kavaliauskienės paminėtos trijų rūšių refleksijos: žinojimas „kodėl“ – individo motyvacijos ir tapatybės refleksija, žinojimas „kaip“ - individų įgūdžiai ir ekspertiškumo refleksija ir žinojimas „kam“ - individo santykių ir viešosios nuomonės refleksija. Tai ypatingai reikšmingos socialiniame, kaip pagalba teikiančiame, darbe išmanymo sritys, kuriomis galima remtis visa apimančiam savęs švietimui (Kavaliauskienė, 2010). Ji taip pat aprašė dvi veiklų teorijas: idėjinę, kurią žmogus supranta ir prisiima atsakomybę jos laikytis, bei naudojamą, pastaroji fiksuojama pagal konkrečius įgyvendintus veiksmus, o šių teorijų pasireiškimą viena kitos atžvilgiu parodo refleksija, nes asmuo privalo nuolat apsvarstyti savo darbus, t.y. reflektuoti. Tai darydamas darbuotojas gali surasti ir suprasti savo individualią darbo manierą, naujai traktuoti problemą bei jos suvaldymo variantus (Kavaliauskienė, 2010).

Sijtze de Roos, Europos nacionalinių supervizijos organizacijų asociacijos (Association of National Organisations for Supervision in Europe - ANSE) prezidentas, 2018 m. pranešime paminėjo „refleksijos“ aspektą, remdamasis Tomo Lukeno straipsniu, kuriame buvo nagrinėjamas šis taip dažnai minimas terminas. Straipsnyje kalbama, kad „refleksija“ gali išsigimti į nuolatinius gvildenimus, kurie neturi pabaigos problemų ir jausmų apmąstymuose (Roos, 2018). To reikia

vengti, kitaip „refleksija” taptų neveiksminga arba netgi kenksminga strategija, ir naudingas pokytis gali tapti nebepasiekiamas. Kad taip nenutiktų, reikia remtis holistinėmis idėjomis, vengti „esminio dekartiško susiskaldymo tarp kūno ir proto” (Roos, 2018). H. Ferguson rašo, kad socialiniams darbuotojams labai svarbu konkrečiose situacijose atsirinkti, koks būtų geriausias sprendimas refleksijos atžvilgiu. Kartais pasitaiko įvykių, kai nėra gerai per giliai įnerti į kliento vidinį, sunkios patirties pasaulį, kurį reikia pasiekti galvojant apie jo emocinius ir jutiminius išgyvenimus, kai jie nutiko (Ferguson, 2018). Profesionalui privalu save apsaugoti psichologiškai, todėl jis neturi per daug įsitraukti į kai kuriuos apmąstymus, kad tai neiškreiptų jo sprendimų, būtina rasti balansą, kad darbas išliktų pakeliamas. Minėdamas Briggso terapinį metodą, kurį sukūrė Froidas, kai klientui ir sudėtingai situacijai skiriamas „laisvai plaukiojantis dėmesys“, leidžiantį pabandyti pranokti tai, ko standartiškai tikimasi iš kliento ir santykių, ir mėginti atrasti ką nors naujo, netikėto ar nesąmoningo (Ferguson, 2018).

2.3. Supervizija kaip parama socialiniams darbuotojams

Yra įvairių socialinio darbo profesijos suvokimų: viename variante ji charakterizuojama kaip socialinis darbuotojas – vykdytojas, kitame labiau akcentuojamas kūrybiškas, novatoriškas, nuolat tobulėjantis darbuotojas, tačiau ši profesija visuomet išlieka rizikos kontekste (Večkienė, 2010). Socialinis darbas Lietuvoje yra besikeičianti profesija, kiekviena situacija gali būti unikali, taigi socialinis darbuotojas susiduria su vis kintančiomis sąlygomis, kurios reikalauja ir paslaugų gavėjo pokyčio. Socialinio darbo ir supervizijos ryšys būtinas norint susiteminti šią informaciją apie socialinių paslaugų ir profesijos suvokimą (Večkienė, 2010). Jau minėtas socialinio darbo kompleksiskumas ir plati problemų įvairovės skalė, kuomet darbuotojui reikia reflektuoti savo turimas patirtis, informaciją bei vertybes santykyje su klientu, kelia įtampą tarp asmeninio ir profesinio identiteto, atsiranda perdegimo sindromo rizika (Večkienė, 2010). Taikant superviziją darbuotojas turi galimybę geriau suvokti pasikeitimų darbo aplinkoje naudą bei reikšmingumą, taip pat gerinti santykius savo darbinėje aplinkoje tiek su kolegomis, tiek su vadovais, taip gaudamas paramos (Večkienė, 2010). J. R. Šinkūnienė ir A. Katkonienė (2010) straipsnyje remiasi Hawkins, Shohet (2006), kurių teigimu, būtent supervizijos pagalba galima labai stipriai pakelti socialinių darbuotojų motyvaciją, taip pat jiems padėti nejausti savo darbo lauko beviltiškumo bei perdegimo prevencijai (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). Šiame paveiksle, parengtame percituojant J. R. Šinkūnienę ir A. Katkonienę (2010), perbraižytame iš straipsnio: „Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai” įvardyti socialinių darbuotojų motyvaciniai veiksniai, kurie gali būti gerinami konkrečiai supervizijos dėka (žr. 3 pav.):



3 pav. Socialinių darbuotojų labiausiai vertinami motyvaciniai veiksniai

N. Večkienės nagrinėjami ir analizuojami skirtingi paramos būdai: palaikantis, pastiprinantis ir įgalinantis. Palaikanti parama yra emociniu pagrindu: bendradarbių, organizacijos, taip pat asmeninis palaikymas. Pastiprinanti parama yra jau darbinių santykių pagrindu, kuomet keičiamasi informacija, bendradarbiaujama, o įgalinanti parama yra profesionali pagalba – supervizija, suteikianti galimybę ugdyti profesines kompetencijas (Večkienė, 2010). Gebėjimas pasinaudoti šia paramos forma bei bendradarbiauti procese yra specialisto profesionalumo indikatorius. Remiantis šio tyrimo duomenimis, galima teigti apie supervizijos svarbą darbuotojų paramai reflektuojant bendradarbiavimo raišką organizacijose (Večkienė, 2010). R. Naujanienė mini, kad R. W. Scottas (1969) socialinį darbą apibūdina kaip supervizuojamą specialybę, netgi yra nuomonių, pasak Harkness, Poertner (1989), kad socialinio darbo veikla ir supervizija yra neatsiejamos nuo pat profesijos atsiradimo pradžios (Naujanienė, 2010). S. E. Shea įvardina, kad supervizijos tikslas yra suteikti patiems paslaugų teikėjams galimybę patirti emocinio tipo paramą, kokią jie ketina teikti šeimoms, kai tenka spręsti problemas bei susidurti su iššūkiais (Shea 2019). Viename iš I. Dirgėlienės, A. Kiaunytės ir D. Puidokienės straipsnių, nagrinėjamas ypatingai sudėtingas socialinio darbo stresiniu atžvilgiu laukas – prekyba žmonėmis, kuriame rašoma, kad supervizija, kurios pagrindas – profesinių santykių konsultavimas, gali padėti išvengti profesinio streso rizikos bei pagelbėti siekti teikiamos socialinės paslaugos kokybės. Mūsų krašte supervizija ugdoma

intensyviai sąveikaujant teorijai ir praktikai (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). Supervizijos paskirtis – skatinti socialinius darbuotojus probleminių situacijų pokyčiams, ieškoti ir rasti skirtingus veiklų būdus, plėsti profesinių vaidmenų suvokimą. (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010).

Galima teigti, kad supervizija yra reikalinga norint padidinti socialinių darbuotojų profesionalumą, ji ypatingai aktuali konfliktų valdymo atveju, kai labai svarbu gebėti laviruoti tarp skirtingų interesų (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Supervizijos pagalba didėja geba atpažinti, galėti įvardinti ir analizuoti vidinius ir išorinius konfliktus, kurie gali būti nulemti persipynusių asmeninių ir profesinių vaidmenų arba pasikartojančio asmens elgsenos modelio. Remiantis organizacijų funkcionavimo principais, supervizijos vaidmuo gali būti reikšmingas geresniems santykiams tarp bendradarbių ir vadovų bei padėtų aiškiau suvokti pokyčius darbe (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Individuali supervizija gali gerinti asmens gebėjimą reflektuoti, dėl ko jis turėtų galimybę kurti santykius pasitikėjimo pagrindu bendraudamas su klientu ir „perdegimo“ sindromo išvengimui, kai labiau pažindamas save, pažįsta ir kriziniu laikotarpiu atsirandančias reakcijas. Taip pat padeda pasijusti didesnės sistemos dalimi, kuri gali būti paramos šaltinis (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Grupės supervizija išplėstų suvokimo ribas apie galimus skirtingus pagalbos resursus (šeima, draugai, kolegos), padėtų tirti nuolat kintančios veiklos specifiškumą ir didinti aiškumą bei akcentuoti socialinio darbuotojo ryšį su paslaugos gavėju ir su paramos tinklais. Komandos supervizija leidžia globaliau apžvelgti kompleksinį socialinio darbuotojo veiklos lauką: įvairiapusiai santykiai, skirtingos veiklos ir sprendimai, buvimas organizacijos dalimi, kurioje kyla konfliktų arba darbinių santykių problemų (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Organizacijos vadovo supervizijos konsultacinė nauda yra tobulinant santykius, koordinuojant, organizuojant darbuotojų veiklas, paramos ir pagalbos darbuotojui lūkesčių išaiškinimui, mokymosi galimybių plėtojimui (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010).

Remiantis G. H. Meado, R. Naujanienė teigia, kad žmonės fiksuoja socialinės aplinkos dirgiklius ir reflektuoja savo subjektyvią patirtį, pasirinkdami individualias reakcijas atskiroje situacijoje. Be to, visi turi savo vidinę kalbą, kuri leidžia mum spręsti, ką kokia situacija mum reiškia ir kokia to, kas vyksta, prasmė. H. Blumeris išskyrė prasmės svarbą trimis aspektais: pirmiausia, žmogus remiasi prasmėmis ir pagal tai apsprendžia savo veiklas, supervizijoje tai darbinis kontekstas (Naujanienė, 2010). Kita prasmė yra socialiniame santykiyje, kuomet darbuotojas veiklos prasmę mato ne pačiame užduočių atlikime, o patirtyse, kurias įgyja jas atlikdamas. Trečioji prasmė yra nepastovi, interpretuojama pagal kintamas aplinkybes (Naujanienė,

2010). Supervizija ir gali sukurti tas aplinkybes, kai darbuotojas gauna galimybę apmąstyti savo darbo įgūdžius, įvykius, eigą ir tuomet visam tam suteikti naują prasmę. Taip pat laikantis požiūrio, kad žmogus yra sudedamoji kylančių problemų dalis ir pripažįstant, jog problema egzistuoja ne kaip atskiras nuo jo elementas, supervizijos dėka galima analizuoti asmens ryšį su ta bėda, identifikuoti organizacijos aplinką, kurioje tas žmogus veikia ir kurioje kyla problemų (Naujanienė, 2010).

Supervizija išskiria socialiniam darbui aktualiu bruožu – patyriminiu mokymusi ir gebėjimo reflektuoti ugdymu. A. Kiaunytė, I. Dirgėlienė, J. Ruškus ir N. Večkienė atliko tyrimą, kuriame nagrinėjo kaip supervizijų pagalba spręsti socialinių darbuotojų problemas darbe remiantis tokiais profesinių situacijų skirtingais kriterijais:

- vidiniais (asmeninės savybės, profesionalumo trūkumas), išoriniais (darbo aplinka, problemos su bendradarbiais ar vadovais, paslaugų gavėjais);
- socialiniams darbuotojams svarbūs paramos ir palaikymo variantai;
- praktikoje aktualus profesinis tobulinimas;
- pokyčiai darbo situacijose, santykiyje su savimi, su bendradarbiais, su paslaugų gavėjais ir gebėjimas situacijose varijuoti skirtingais sprendimais.

Tyrimė pateikiamos įžvalgos apie supervizijos būtinybę socialiniame darbe ir jos profesinės kompetencijos plėtotę (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Pirmiausia apžvelgiama supervizijos reikšmė profesinės patirties kontekste: supervizijos pagalba galima pripažinti ir apspręsti įvairias (asmenines bei profesines) įtampas, apgalvoti savo profesionalumą ir įvertinti savo augimą skirtingais aspektais, plėtoti profesines kompetencijas, darbe nuolat patiriant pokyčius, ugdyti savo gebėjimus adekvačiai į juos reaguoti, reflektuoti veikiant, susivokti profesiniuose vaidmenyse (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Socialiniame darbe veikiant nuolatiniam streso faktoriui supervizija šiuo aspektu gelbėja suvokiant įtampas, padeda išsianalizuoti, kas gali padėti stresinę situaciją praspęsti sėkmingai, moko reflektuoti patirtis įsisąmoninat stresorių daugialypumą ir suprasti refleksijos svarbą streso kontekste, suvokti savo, kaip asmens, vaidmenį, valdant stresą savo darbe, skatina pasitikėjimą savimi ir kūrybiškumą, padeda apgalvoti ir suprasti „perdegimo” sindromo aplinkybes bei galimus pokyčius (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Toliau išskiriama supervizijos nauda siekiant pokyčių darbe: ji gali stiprinti asmens pasitikėjimą savimi darbinuose santykiuose su kitais, gerinti komunikacijos įgūdžius, paskatinti veikti naujomis kryptimis, įgalina laisviau reikšti patiriamus jausmus, inicijuoja pastiprinimo ir palaikymo veiksmus, kad profesinėje veikloje situacijos taptų aiškesnės, mažina pasipriešinimą, kuris trukdo socialiniam darbuotojui tobulėti ir apsunkina jo darbinę aplinką,

pokyčio pagalba padeda pamatyti tikrąją padėtį ir rasti jai tinkamiausius sprendimus (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Taip pat vardinamos galimos naudos profesinių santykių srityje: asmuo gali būti paskatintas labiau pasitikėti savimi, jis turi galimybę būti išgirstas ir suprastas, analizuojamos profesiniuose santykiuose nutinkančios situacijos, kuomet aptariama didesnė paslaugų gavėjo inkoorporacija į jas, skatinama profesinio vaidmens refleksija, padedama darbuotojui arba įstaigai apsisaugoti nuo aktyvios krizės ir jos pasekmių (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Galiausiai supervizija gali atlikti labai svarbią ir tokią aktualią socialiniam darbuotojui paramos funkciją: pabrėžia bendradarbiavimo naudą ir kolegų palaikymą priimant sprendimus konfliktinėse situacijose, moko kurti abipusiu pasitikėjimu su klientu grįstus santykius, kurie padeda pastebėti ir įvertinti kliento aplinką, refleksijos pagalba ugdyti reikmių ir sunkumų įvardijimą bei kartu su klientu sprendimų suradimą, skatinti socialinių darbuotojų profesionalumą (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010). Supervizorė L. Abromaitienė apžvelgė socialiniams darbuotojams teikiamą supervizijos naudą ir pagal tyrimo dalyvių refleksijas, įvardijo supervizijos privalumus ir asmeninę naudą: geresnis savęs ir kitų supratimas, padidėjęs pasitikėjimas savimi. Iškeltam vidinės organizacijos probleminiam klausimui, supervizijos dėka, kaip atsakas, buvo tarp darbuotojų atsiradęs glaudesnis tarpusavio santykis, komandinės nuotaikos. Tai ir buvo organizacijoje kylančių bėdų sprendimas (Abromaitienė, 2018). Tyrimas įrodo, kad supervizijos pagalba galima keisti darbo aplinką, santykius ar savo išvalgas, įmanomi pokyčiai organizacijoje. Supervizuojamieji minėjo pakitusius vienas kito atžvilgiu santykius, pastebėjo teigiamus pokyčius savyje reaguojant į klaidas, kritiką, problemas, minima atsiradusi paskata profesiniam pokyčiui (Abromaitienė, 2018).

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad supervizijos nauda akivaizdi darbuotojų savęs ir kitų pažinimui, santykių gerinime ir pastiprinime, darbo motyvacijai ir pokyčiui, sudėtingų situacijų pamatymui kitu kampu, didesnio pasitikėjimo savimi, kaip profesionalui, įgyjimui (Abromaitienė, 2018). A. Kiaunytė ir N. P. Večkienė taip pat rašė, kad supervizija socialiniams darbuotojams, kurie dirba nuolat kintančioje aplinkoje, yra neginčijama pagalba. Jų tyrime buvo formuojami klausimai, atsižvelgiant, kokios darbuotojai tikėtusi pagalbos, ir dalis jų buvo įgalinantys specialistą – kai laukiama paramos konkrečių problemų sprendimų atveju: apgalvojant darbinės patirtis bei įmanomas jų sukėlimo priežastis, tai pat tikimasi paramos padedančios pakelti savivertę (Kiaunytė, Večkienė, 2011). I. Dirgėlienės, A. Kiaunytės ir D. Puidokienės atlikto tyrimo dalyviai teigė, kad supervizija jiems nesuteikė problemų sprendimų, bet vertino kaip procesą, kurio metu jie gali patys ieškoti įmanomų sprendimo variantų, pažvelgti į problemą kitu kampu, skatinamas jų kritinis mąstymas situacijų atžvilgiu (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). Jie

turi galimybę į darbus bei problemas žvelgti holistiškai, įsisavino, koks svarbus organizacijos vaidmuo, siekiant pokyčių sistemoje bei buvo įvardinta supervizijos reikšmė užbėgant už akių perdegimo sindromo atvejui. Asmeninis augimas taip pat buvo įvardintas kaip labai reikšmingas profesinei identifikacijai supervizijos pagalba (Dirgėlienė, Kiaunytė, Puidokienė, 2010). J. R. Šinkūnienė ir A. Katkonienė superviziją nurodo kaip socialinio darbuotojo motyvacijos veiksnį ir įvardina ją kaip veiksmingą priemonę, padedančią nuo perdegimo sindromo bei efektyvią pagalbą keičiant darbuotojo nusistatymus savo darbo atžvilgiu (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). Šiuolaikiniame socialinio darbo procese asmenims ir grupėms efektyvios veikimo priemonės yra gebėjimai aktyviai reaguoti ir mokėti valdyti savo gyvenimą - tai „įsigalinusio“ žmogaus požymiai. Metodiškas patirties reflektavimas, supervizijos socialiniam darbuotojui gali padėti įsigalinti ir taikyti įgalinimą santykių strategijoje (Gvaldaitė, 2009). Įgalinimas žmogui labai reikšmingas, nes tuomet jis pats gali vairuoti savo gyvenimą, jį koreguoti, atrasti savo nepažintus vidaus resursus, gebėti priimti sudėtingas situacijas ir tinkamai į jas reaguoti. L. Gvaldaitė, remdamasi G. Rosii, atkreipia dėmesį, kad įgalinimas svarbus ne tik kaip rezultatas, nes yra tikimybė, kad net po tęstinės žmogui pagalbos nebūtinai jis pats pradės susidoroti su problemomis arba imsis gyventi pilnavertiškai, bet reikšmingas ir pats jo procesas, o lietuviškasis įgalinimo suvokimas vis dėlto nukreiptas į rezultatą. Tačiau socialiniame darbe apibrėžti rezultatus nėra paprasta, nes tai kokybinis darbas su žmonėmis ir „rezultatas“ lieka interpretavimo objektu (Gvaldaitė, 2009). Straipsnyje minimi skirtingi įgalinimo apibūdinimai, F. Folgheraiter (1998, 2002) apsvarsto efektyvų įgalinimą, kaip asmens psichologinę būseną, kai jis žino esąs pajėgus veikti pats ir gebantis veikti kartu su tuo žmogumi, kuriam reikia pagalbos, nepakenkiant jo kompetencijoms. Teigiami pokyčiai žmogaus gyvenime lemiami per asmeninius santykius su specialistais ar bendruomenės nariais ir kai žmonės suvokia, jos jie patys yra savo gyvenimą lemiantys veiksniai ir patys kuria savo gerovę, gali rinktis ir geriausiai panaudoti turimus išteklius (Gvaldaitė, 2009). Straipsnyje apžvelgiant M. Levine ir D. Perkins (1987) pastebėjimus apie įgalinimo procesą, nurodoma žinių suteikimo svarba asmenims ar grupėms apie prisitaikymą prie aplinkos ir socialaus aktyvumo reikšmę, kad tai padėtų stimuliuoti žmogaus vidinį potencialą ir gelbėtų sprendžiant problemas (Gvaldaitė, 2009). Kita minima įgalinimo išraiška, pasak straipsnyje nurodyto M. Brusaglioni (1994), kai asmeniui susiformuoja nauji troškimai ar siekiai, kurie gali būti net nevisai aiškūs ir tikslūs, bet būtini įgalinimui. Jie tampa skatinamąja jėga ir privalomi siekiant pokyčio. Šiuo tyrimu buvo parodyta, kad įgalinimo strategijos gali ženkliai prisidėti ir prie asmens geros savijautos, ir prie naujų socialinės pagalbos variantų kūrimo (Gvaldaitė, 2009).

Straipsnyje, remiantis D. Schonu (1991), pabrėžiama, kad rezultatų siekiančiam darbuotojui refleksija turi tapti jo kasdienio darbo dalimi bei reikalingas tęstinis savo praktikos naujinimas, o supervizijos procesas padeda supervizuojamajam išmokti kritiškai reflektuoti savo praktiką (Naujanienė, 2010). Refleksija socialiniame darbe siejasi su tobulinimusi visą gyvenimą bei kaip jungtis tarp įvairių tautų, kad jos galėtų dalintis patirtimi ir nebūtų profesinės atskirties ribų. Įtraukiant refleksiją ir suvokiant jos svarbą šioje darbo srityje, galima pastebėti jos teigiamą įtaką sprendžiant kylančius išbandymus nuolat kintančioj pasaulio raidoj, nepraleisti atsirandančių naujų galimybių bei praplėsti akiratį (Kavaliauskienė, 2010). A. Sicora teigia, kad klaidos yra neišvengiama socialinio darbo dalis, kaip ir bet kuri kita žmogaus veikla. Socialiniai darbuotojai planuoja daugybę veiksmų, kad pasiektų tam tikrus tikslus savo paslaugų vartotojams, tačiau kartais rezultatai būna toli nuo numatytų ir kai kuriais atvejais jie blogina, o ne gerina situaciją (Sicora, 2017). Profesinės klaidos gali sukelti daug rūpesčių asmenims ir šeimoms, taip pat ir patiems specialistams, be to, paviršutiniška to, kas įvyko, analizė gali sukelti didelį visuomenės pasmerkimą. Norėdami ištaisyti klaidas, užkirsti joms kelią, socialiniai darbuotojai turėtų gebėti pripažinti, jeigu einasi kažkas negerai, apmąstyti ir suprasti, kas nutiko, taip pat prisiimti atsakomybę už savo veiksmus, jei jie sukelia nesėkmes (Sicora, 2017). Refleksija yra techniškai įmanoma ir etiškai pageidautina, nes sumažina žalą, kuri kartais pasitaiko socialiniame darbe. Autorius straipsnyje pabrėžiama reflektyvios praktikos kaip perspektyviausios srities, kurioje galima rasti sprendimus minėtoms problemoms, svarbą (Sicora, 2017). Socialinis darbuotojas turi dirbti atsakingai, kūrybiškai ir gebėti išradingai naudoti save kaip pagrindinį darbo instrumentą, nes išskirtinai šioje veikloje pats darbuotojas yra tas esminis, teikiantis pagalbą įrankis (Ivanauskienė, Liobikienė, 2005). Todėl ypatingai svarbu, kad šios profesijos atstovai save kuo geriau pažintų ir galėtų realizuoti darbe, o tai įmanoma tik įvairiapusiškai analizuojant save. Refleksijos yra kaip tik tas būdas, kuris padeda lavinti savistabos gebėjimus, tad juo naudodamasis savo srities profesionalas gali siekti reikšmingų rezultatų darbe (Ivanauskienė, Liobikienė, 2005). H. Ferguson savo straipsnyje rašo, kad refleksija ir „savęs naudojimas“ darbe yra skirti „emocinio intelekto“ ugdymui, kuris suprantamas kaip savęs, ypač iš emocinės pusės, pažinimas. Socialinis darbas yra santykiškai pagrįsta praktika, tad joje profesionalas turi gebėti atpažinti, suprasti savo emocijas būsenas, jei nori užmegzti ryšį su klientu (Ferguson, 2018). Autorius rašė, kad tyrimas parodė, jog būna atvejų ir situacijų, kai specialistas renkasi elgtis ne pagal perskaitytas, teorines žinias, o prie paslaugų gavėjo prieidamas individualiai, atsižvelgiant į jo jausmus ir esamoje situacijoje suvokdamas savuosius (Ferguson, 2018). Tai, kad socialinio darbuotojo profesija negalėtų egzistuoti be žmogaus ir šios veiklos esminė pusė yra būtent žmogiškasis faktorius – pats darbuotojas, teigia ir V. Kavaliauskienė, pabrėždama, jog todėl paruošiant šios srities darbuotojus

jau atsižvelgiama ir į jų asmenines savybes (Kavaliauskienė, 2010). Socialinio darbuotojo refleksyvumas yra puikiai pritaikomas problemoms spręsti, savo tyrime rašo ir L. Watts, darbuotojui tai padeda suvokti praktines situacijas ir jose naudoti save, tobulintis bei mokytis iš praktikos (Watts, 2019). Specialistams yra nepaprastai svarbu ir būtina bendraujant su paslaugų gavėjais, rašo ir H. Ferguson, užsiimti savo „vidine priežiūra“ – reflektuoti, analizuoti save. Jei darbuotojas tai tobulina, jis kylančiose situacijose gali vienu metu išmokti naudoti du skirtingus požiūrius – kliento ir savo. Jis tyliai pats sau gali pasitikrinti numanomą komentarą ar interpretaciją ir taip socialiniui darbuotojui tampa paprasčiau valdyti savo mintis susijusias su savimi pačiu ir klientu (Ferguson, 2018). S. E. Shea tyrime rašoma, kad profesionalas turi būti smalsus ir sąmoningas, jis turi norėti nagrinėti savo mintis ir jausmus, kad suprastų kito mintis ir jausmus (Shea, 2019).

Straipsnyje, remiantis Gilkersonu (2004), teigiama, kad darbuotojas užsiimdamas refleksyvia praktika, turi savęs paklausti: „Ką aš padariau ir, svarbiausia, kaip jaučiausi tada, kai tai padariau?“. Atsakymai į šį esminį klausimą suteikia svarbios informacijos, nes tai, ką žmogus jaučia dėl to, ką padarė, suteikia žinių apie tai, ką kitas galėjo jausti to pačio bendravimo metu (Shea, 2019). B. Švedaitė-Sakalauskė atkreipia dėmesį, kad socialinis darbuotojas turi mokėti taip dirbti, jog kiekvienam individualiam atvejui būtų surastas tinkamas sprendimas, o tai įmanoma tik tada, jei apjungiamos turimos teorinės žinios ir gebėjimai. Nėra paprasta tiesiog perkelti teoriją į praktiką, nes pastarojoje žinios ne tik pritaikomos, bet kiekvienu atveju ir kuriamos naujai, taip abiejų rūšių žinios tampa vienu bendru objektu, dėl ko visiškai aišku, jog profesionalas komunikuodamas privalo kaskart laviruoti tarp žinojimo ir nežinojimo (Švedaitė-Sakalauskė, 2012). Remiantis šia informacija, galima teigti, kad su kylančiais iššūkiais be refleksijos ir savirefleksijos „nežinomybės situacijose“ tvarkytis būtų neįmanoma. Pažymima ir tai, kad socialiniame darbe sprendžiant problemas, siekiama vis labiau į dalyvavimą įtraukti ir patį klientą. Šioje situacijoje specialistas gauna galimybę geriau panaudoti ribotus sprendimo būdus nei kiti, jei jis tampa refleksyviu profesionalu savo, klientų ir visuomeninių procesų aspektais (Švedaitė-Sakalauskė, 2012). H. Ferguson savo tyrime mini socialinių darbuotojų nustatytus skirtingus refleksijos lygmenis: vienas yra kontaktas veiksmo metu, kitas - vėliau, atsitraukus iš situacijos. Kai situacija apžvelgiama laikantis atstumo, darbuotojas gali analitiškai ir kritiškai apgalvoti savo prielaidas, susitikimo prasmę, vertę, paslaugų gavėjo reakcijas ir sekančio susitikimo metu, net jei jis būtų vėlgi sudėtingas, jau būti profesionaliau pasiruošusiam (Ferguson, 2018). Tokia savo patirčių peržiūrų praktika – refleksija, tobulina darbuotojo gebėjimus susitaikyti su sunkiomis aplinkybėmis, jausmais, kurie gali trukdyti jiems siekti geriausių rezultatų (Ferguson, 2018). Labai prasmingi kolektyviniai apmąstymai, kurie suteikia galimybę sustiprinti kiekvieno refleksiją atskirai ir leidžia

praktiškai keistis bei tobulėti susiejant kasdienes veiklas su bendru organizacijos tikslu (Askeland, Espedal, Jelstad Løvaas, Sirris, 2020). Reflektuojant grupėse galima išsigryninti papildomos informacijos, minčių, kurios gali skirtis nuo pačio asmens idėjų. Tai taip pat leidžia susitapatinti su kitais, tokiu būdu skatinamas abipusis mokymasis ir augimas, kuris vyksta per identifikavimo mechanizmus - kai žmogus atpažįsta save kitų situacijose, ir integraciją - kai asmuo atpažintus aspektus pritaiko sau (Askeland, Espedal, Jelstad Løvaas, Sirris, 2020).

R. Bubnio ir L. Krušaitės teigimu, socialiniame darbe reflektavimas yra vienas reikšmingiausių profesinio tobulėjimo būdų. Jo pagalba įmanoma vis į aukštesnį lygmenį perkelti esamą etapą: darbinės patirtis priimti kaip ugdymąsi, tuomet mokymąsi plėtoti į asmeninį bei profesinį tobulėjimą, galiausiai tai veda į kokybiškesnį darbo atlikimą (Bubnys, Krušaitė, 2008). Reflektuojant galima stabilizuoti profesinę patirtį, toks savo srities žinovas, kuris analizuoja, apmąsto savo patyrimus, nuolat tobulėja, sudaro tinkamas sąlygas efektyviau padėti ir klientui, ir sau bei kurti abipusius, orientuotus į problemų sprendimą santykius (Bubnys, Krušaitė, 2008). Refleksijų metu socialinis darbuotojas gali pastebėti savo darbo efektyviasias ir pažeidžiamas sritis, kurias įsivertinus įmanoma siekti geriausių veiklos rezultatų. Taip pat sąmoningai ir tikslingai reflektuojant savo profesinį lauką darbuotojui įmanoma įprasinti savo profesinę veiklą, suvokti jo reikšmę (Bubnys, Krušaitė, 2008). Pasak V. Kavaliauskienės, socialiniai darbuotojai norintys būti rezultatyvūs savo darbe, refleksijos pagalba turi ieškoti pasikartojančio atsinaujimo, kuris yra tarsi „profesijos ekologija“. Jiems turi rūpėti socialinė, kultūrinė, dvasinė aplinka, kurioje jie gyvena, dirba ir kurią kuria, užfiksuoti ir suprasti joje vykstančius svyravimus bei atsakingai ir efektyviai spręsti žmonėms kylančius sunkumus (Kavaliauskienė, 2010). G. Ruch taip pat rašo, kad socialinio darbo praktikoje reflektvyvi aplinka apjungia intelektinę ir emocinę dimensijas, susidarančias iš įvairių žinių, kurios be galo svarbios esant įtampai, nerimui. Pagrindinė reflektvyvios praktikos ypatybė yra ta, kad joje asmeniui prieinamos ir reikalingos labai plačios žinios, kurios padėtų laviruoti sudėtingoje, įvairialypėje profesinės praktikos tikrovėje (Ruch, 2002). Socialiniam darbuotojui privalu suvokti, kad susiduriant su kito žmogaus situacija, tos išvalgos, kurias jis sau įsivardina, yra jo paties mąstymo ir pažinimo, jausmų ir emocijų procesų rezultatas. Todėl labai svarbu suprasti, kad pažinti save bei tai, kaip pačiam sekasi integruotis ir reguliuoti savo elgesį esamoje situacijoje, yra reikšmingiau nei numanyti, kaip jaučiasi, mąsto ir elgiasi kitas asmuo (Ruch, 2002).

3. SUPERVIZIJOS REIKŠMĖS SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ SAVIVERTEI TYRIMAS IR JO ANALIZĖ

3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo ir jo duomenų rinkimo metodai, pagrindimas bei analizė.

Ospina ir Dodge (2005) teigimu, kokybinis interviu yra gyvybiškai svarbi priemonė atrasti esmę tiesioginiame tyrimo dalyvių pasakojime ir ją intelektualiai interpretuoti (Zavattaro, 2020). M. Bengtsson straipsnyje Patton (2002) ir Silverman (2001) duomenimis, visi kokybiniai tyrimai susiję su tam tikra interpretacija, tačiau skiriasi savo gyliu ir abstrakcijos lygiu, priklausomai nuo analizės metodo ir nuo tyrėjo gebėjimo atsiriboti. Jis teigia, kad šio tipo tyrimas padeda suprasti žmogaus būklę įvairiuose kontekstuose ir suvoktose situacijose (Bengtsson, 2016). Seidman (2013) konstatuoja, kad kokybiniai interviu grindžiami suinteresuotumu suprasti kitų žmonių gyvenimus per patirtis ir išsiaiškinti, kokia tos patirties prasmė, o apklaustųjų patirtis yra priemonė, kurią naudojant galima moksliskai ištirti ugdymosi procesą (Dixon, 2015). Palyginus su kitais duomenų rinkimo būdais, pavyzdžiui, klausimynu, stebėjimu, ir pan., būtent interviu gali labai pasitarnauti tiriant žmonių vidinius jausmus ir požiūrius, tai labai tinkamas informacijos šaltinis, kai norima gauti rezultatus remiantis išgyvenimais, išskirtinėmis įžvalgomis ir patirtimis. Taigi ši technika yra labai naudinga ir vertinga, nes juose pabrėžiamas išsamus ir holistinis veiklos ar situacijos aprašymas (Dilshad, Latif, 2013). Tyrimo duomenų rinkimo metodo pasirinkimas turi įtakos analizės gyliui, pavyzdžiui, atviri, rašytiniai klausimai negali perteikti tokio gylio, kokį gali suteikti interviu, nes tyrėjas turi galimybę pagilinti diskusiją su tyrimo dalyviais (Bengtsson, 2016). Remiantis šia informacija, empirinis kokybinis tyrimas yra labai tinkama priemonė surinkti įvairiapusę informaciją iškeliai esminei tyrimo problemai tirti. Kokybinio interviu privalumas, kurio neturi kitos metodikos, kaip nurodo Tierney ir Dilley (2002), yra tai, kad tyrėjas gali viršyti elementarią informaciją, kuri dažnai būna įgyta naudojant kiekybinę metodiką, ir rinkti duomenis tiesiogiai iš jų dalyvių savais žodžiais, kad būtų pagrįstas siekiamas rezultatas. Remiantis Seidman (2013), kai tyrėjo tikslas yra suprasti esmę per žmogaus įgytą patirtį, tada kokybinis interviu suteikia tam tinkamą tyrimo būdą (Dixon, 2015). Atsižvelgiant į teorinę aukščiau pateiktą medžiagą, socialinius darbuotojus ir jų profesiją galima įvardyti kaip atskirą, savitais bruožais ir patirtimis pasižymintį reiškinį, o būtent konkretaus objekto, su kuriuo susiję keliami probleminiai klausimai ir uždaviniai, nagrinėjimas, R. Tidikio teigimu (2003), yra tinkamiausias kokybinis tyrimas, nes šis metodas geriausiai atskleidžia įvairiapusiškus duomenis apie išskirtinių bruožų turinčių tiriamųjų profesiją bei leidžia nagrinėti, koks vyksta poveikis jiems tam tikru aspektu, šio

tyrimo atveju, būtent supervizijos reikšmė darbuotojų savivertei (Tidikis, 2003). Atsižvelgiant į mokslinius šaltinius, šiam tyrimui pasirinktas interviu metodas naudingas užfiksuojant tiesiogines mintis, nuomones, suvokimus bei galias patirtis, kurias nagrinėjant, interpretuojant galima daryti įžvalgas pasirinkta tema. Atliktas kokybinis tyrimas remiasi autorėmis I. Gaižauskaite ir N. Valavičiene, kurios itin daug dėmesio skyrė kokybiniam interviu. Tyrimo duomenų rinkimas buvo atliktas pasitelkiant pusiau struktūruotus interviu, kurie atliekami jau numatyta tema su į ją orientuotu klausimynu (visas klausimynas pridedamas prieduose, Nr. 1). Interviu pirmieji šeši klausimai yra įvadiniai, skirti susipažinimui, įvedimui į pokalbį. 7 – 12 yra esminiai tyrimo klausimai, kurie, atsižvelgiant į pokalbio eigą, buvo pateikiami, kad derėtų ir neiškristų iš bendro konteksto. 13 – 15 – interviu užbaigimo klausimai, vedama link atsisveikinimo, susitiklinama paskutinė informacija ir išsiaiškinamas poreikis dar ką nors pridurti. 16-liktas klausimas interviu uždarymui.

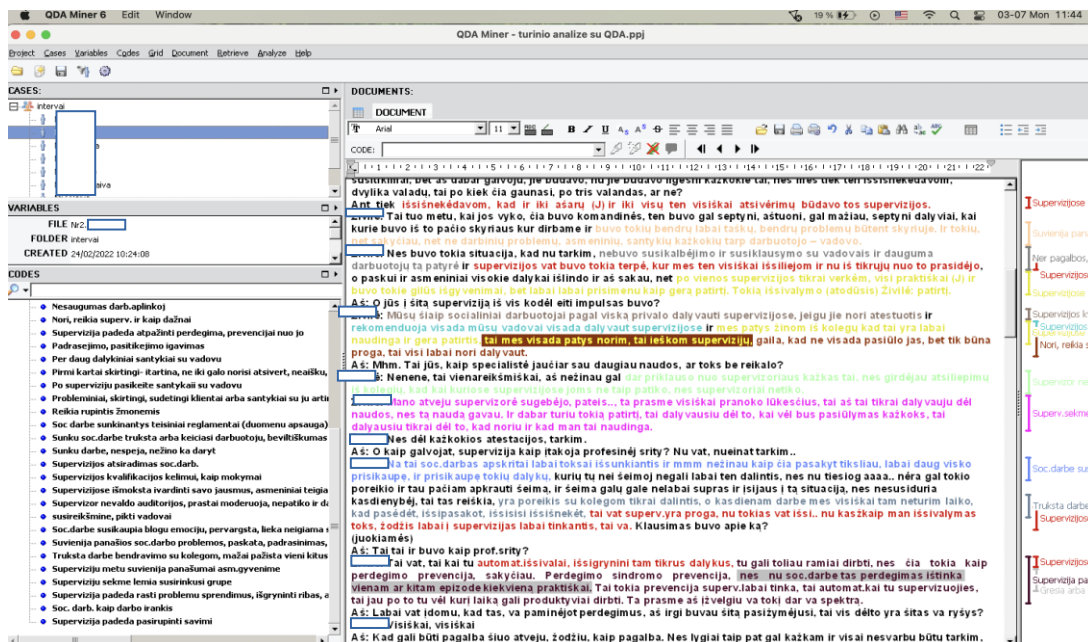
Tyrimo duomenų analizė.

Remiantis Burnard (1995), kokybiniame tyrime gali būti naudojami keli analizės metodai, pavyzdžiui, fenomenologija, hermeneutika, grindžiamoji teorija, etnografija, turinio analizė. Kokybinė turinio analizė, kuri priešingai nei kiti kokybiniai tyrimo metodai, nėra susieta su jokia konkrečiu mokslu ir yra mažiau taisyklių, kurių reikia laikytis (Bengtsson, 2016). Todėl sumažėja sumaištis ir rizikų filosofinių sampratų bei diskusijų klausimais. Viso proceso metu tyrėjas turi laikytis kokybinės perspektyvos, o svarbiausia tyrimo metu yra siekti tikslumo bei kruopštumo, kad rezultatai būtų kuo patikimesni (Bengtsson, 2016). Šio magistrinio darbo temai tirti buvo pasirinktas turinio analizės metodas, kuris prasideda jau pačių interviu metu, kai kaupiami duomenys, kadangi tyrėjas yra pats ir savo tyrimo, ir vertinimų instrumentas, jis taip pat yra ir dalyvis (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016; Patton, 2014). Gauti tyrimo duomenys nagrinėjami remiantis šio metodo analizės rekomendacijomis bei principais, vykdomas surinktos informacijos interpretavimas, įprasminant tai, kas buvo atskleista interviu metu (Turner, 2010; Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Kokybinio turinio duomenų analizės metu tyrėjas orientuojasi į tyrimo dalyvių perspektyvą (emic požiūris), jų išgyvenimus, atsiliepimus, nuomones ir tiriami gauti dėsningumai (Bitinas, Rupšienė ir Žydžiūnaitė, 2008; Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). S. Stemler, remdamasis Berelson (1952) ir Krippendorff (1980) turinio analizę apibrėžia kaip sistemingą, pasikartojimų techniką, skirtą didelės apimties informaciją suskirstyti į siauresnes kategorijas, pagrįstas aiškiais kodavimo taisyklėmis. Taigi turinio analizė leidžia tyrėjams gana lengvai ir sistemingai atsijoti didelius duomenų kiekius (Stemler, 2000). Atliekant kokybinę turinio analizę, duomenys pateikiami žodžiais ir temomis, o tai jau leidžia susidaryti tam tikrą rezultatų interpretaciją (Bengtsson, 2016).

S. Stemler taip pat pažymi ir Holsti (1969) apibrėžimą, kad turinio analizė neapsiriboja vien teksto analizės sritimi, bet gali būti taikoma ir kitose srityse, pavyzdžiui, piešinių, veiksmų kodavimui (Stemler, 2000). Literatūroje apie turinio analizę išskiriami keturi pagrindiniai etapai: dekontekstualizacija, rekontekstualizacija, skirstymas į kategorijas ir kompiliavimas, kiekvienas etapas turi būti atliktas keletą kartų, kad būtų išlaikyta analizės kokybė ir patikimumas (Bengtsson, 2016). Remiantis Catanzaro (1988), Graneheim & Lundman (2004), pirmojo etapo – dekontekstualizacijos – metu tyrėjas susipažįsta su duomenimis skaitydamas transkribuotą tekstą, kad suprastų visumą, tai yra, sužinotų „kas vyksta?“ ir, kad jį būtų galima suskaidyti į mažesnius reikšmių vienetus. Prasmės vienetas yra mažiausias vienetas, kuriame yra tam tikros tyrėjui reikalingos išvalgos, ir tai yra sakinių ar pastraipų, turinčių vienas su kitu susijusių aspektų, atsakančių į tikslo keliamą klausimą rinkinys (Bengtsson, 2016). Berg (2001) rašo, kad kiekvienas identifikuotas prasmės vienetas yra paženklinamas kodu, kurį reikia suprasti atsižvelgiant į kontekstą. Literatūroje ši procedūra pripažįstama „atviro kodavimo procesu“. Burnard (1991) nusako antrojo etapo – rekontekstualizacijos – eigą: nustačius prasmės vienetus, tyrėjas turi patikrinti, ar visi turinio aspektai buvo aprėpti, atsižvelgiant į tikslą. Originalus tekstas perskaitomas kartu su galutiniu reikšmių vienetų sąrašu (Bengtsson, 2016). Kai tyrėjas yra giliai įsitraukęs į duomenis, atrodo, kad viskas yra svarbu, vis dėlto atsiribojimo procesas yra būtinas, o tyrėjas turi leisti sau praleisti nesvarbią, tyrimo tikslo neatitinkančią informaciją. 3 etapas - suskirstymas į kategorijas. Pasak Graneheim and Lundman (2004), norint išgauti duomenų prasmę, užkoduota medžiaga gali būti suskirstyta į sritis, pavyzdžiui, medžiaga gali būti skirstoma pagal klausimus, naudotus renkant duomenis, arba remiantis teorinėmis literatūros prielaidomis (Bengtsson, 2016). Klasifikavimo procese nustatomos temos ir kategorijos. Tačiau literatūroje nėra vieningos nuomonės, kurios antraštės ar sąvokos turi būti naudojamos turinio analizėje. Skirstymas į kategorijas baigiamas gavus pagrįstą paaiškinimą (Bengtsson, 2016). 4 etapas - kompiliacija. Nustačius kategorijas, prasideda analizės ir rašymo procesas. Patton teigimu (2002), fenomenologinių ir hermeneutinių tyrimų metu tyrėjas sutelkia dėmesį į tai, kaip tyrimo dalyviai įprasmina savo patirtis ir kaip jas transformuoja savo sąmonėje. Atsižvelgiant į tai tyrėjas turi bandyti surasti tiriamo reiškinių esmę (Bengtsson, 2016). Burnard (1991) rašo, kad atlikdamas kokybinę turinio analizę, tyrėjas turi atsižvelgti į surinktus duomenis iš neutralios perspektyvos ir atsižvelgti į jų objektyvumą bei pasirinkti tyrimo lygmenį: manifestinį (angl. *manifest*) arba latentinį (angl. *Latent*). Atliekant manifestinio tipo analizę, tyrėjas dažniausiai vartoja tyrimo dalyvių žodžius ir suvokia būtinybę vis sugrįžti prie pirminio teksto. Tokiu būdu išlieka galimybė likti arčiau pradinių reikšmių ir konteksto (Bengtsson, 2016). Latentinės analizės atveju, teigia Berg (2001) ir Morgan (1993), tyrėjas

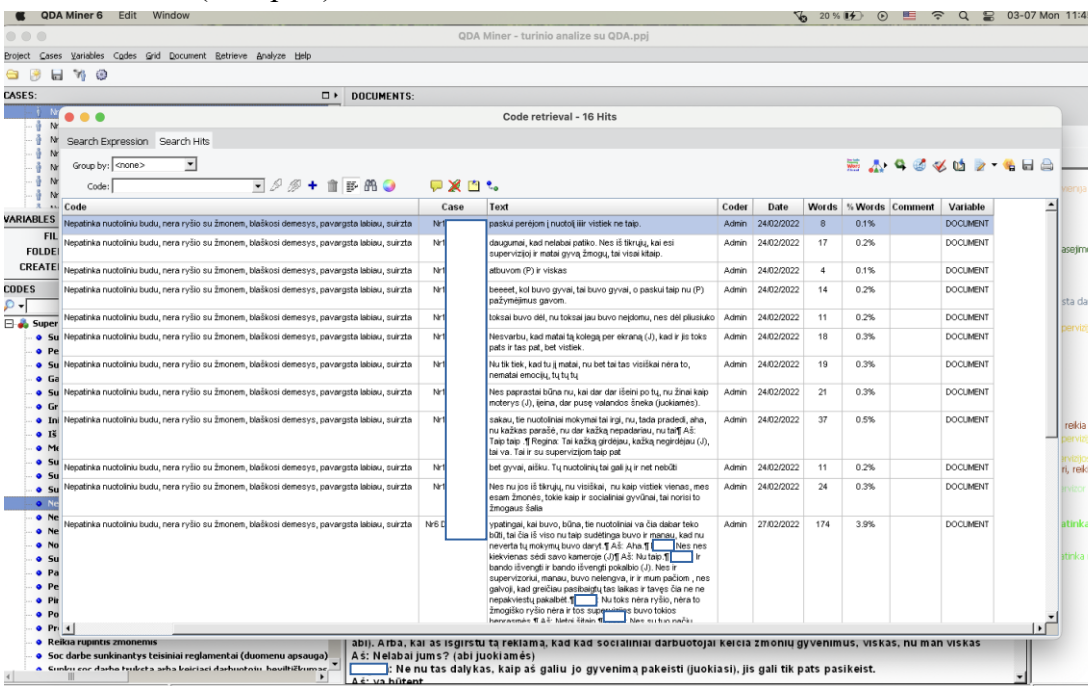
duomenis nagrinėja taip, kad tekste būtų rastos paslėptos reikšmės (Bengtsson, 2016). Šiame darbe buvo atliktas manifestinės turinio analizės variantas.

Surinkta ir transkribuota tyrimo tekstinė informacija buvo analizuojama QDA Miner programoje, į kurią gauti duomenys buvo integruoti, apdoroti ir išskirstyti į pagrindines subkategorijas (žr. 4 pav.):



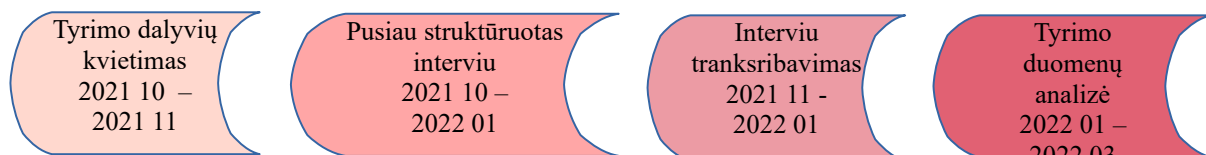
4 pav. Tyrimo tekstinė informacija buvo analizuojama QDA Miner programoje

Galiausiai turima informacija susiteminta pagal kiekvieną atskirą subkategoriją ir perkelta į tekstinis dokumentus (žr. 5 pav.):



5 pav. Tyrimo tekstinė informacija buvo analizuojama QDA Miner programoje

Empirinio tyrimo atlikimo laikotarpio schema (žr. 6 pav.):



6 pav. Empirinio tyrimo atlikimo laikotarpio schema

Tyrimo imtis.

Kriterijaus tipo tyrimo imtis – socialiniai darbuotojai. Kadangi panašių tyrimų Lietuvoje rasti nepavyko, šio kokybinio tyrimo dalyvių sąrašas iš dalies buvo formuojamas remiantis didesnės daugumos dirbančiųjų šioje srityje nuomone. Pasak Kanopienės (1999) Lietuvos darbo rinkoje socialinių paslaugų srityje, į kurią patenka ir socialinis darbas, dirbančių moterų kiekis yra didesnis nei vyrų (Daukantienė, 2006). Taip pat E. Dunajevus ir J. Buzaitytė Kašalynienė savo tyrime pažymėjo, jog skirtumas buvo akivaizdus stojančiųjų į socialinio darbo specialybę pagal lytį, kuomet moterų buvo 89,4%, o vyrų tik 8,7% (Dunajevus & Buzaitytė Kašalynienė, 2020.) V. Vaicekauskienė savo tyrime apibendrina, kad būtent socialinės darbuotojos moterys patiria perdegimą dažniau nei vyrai (Vaicekauskienė, 2014). Tirti tik moterų nuomonę paskatino ir V. Bloom (2012) straipsnis, kuriame minima, jog moterys patiria didesnę stresą nei vyrai. Vyrai turi stipresnes sąsajas tarp stresą keliančių veiksnių ir perdegimo, tačiau moterims pasireiškia stipresnė sąveika tarp rezultatais pagrįstos savivertės ir perdegimo, todėl tai konkrečiai tinka tirti pasirinktai problemai (Bloom, 2012). Remiantis visa šia informacija, pasirinkta tirti socialines darbuotojas moteris.

Tyrimo dalyvių atranka.

Tyrimui pasirinktos socialinės darbuotojos turinčios skirtingą amžių ir išsilavinimą, nes remiantis A. Kiaunytės, I. Dirgėlienės, J. Ruškaus ir N. P. Večkienės tyrimu (2010), teigiama, kad perdegimo sindromas būdingas mažiau išsilavinusiems ir vyresnio amžiaus darbuotojams. L. Žalimienė (2014) straipsnyje minima socialinio darbo srities kaip papildoma darbuotojams komplikacija - prasilenkiančios vertybės darbovietėje, kur su šiuo sunkumu dažniausiai susiduria darbuotojai, kurie yra iki 45 metų amžiaus, turintys išsilavinimą šioje srityje (Žalimienė, 2014). Gali būti, kad šios ir kitos temos susijusios su socialinių darbuotojų profesine saviverte yra atskleidžiamos ir supervizijoje bei tyrimo dalyvės apie tai kalbės ir interviu metu, todėl pasirinktos tyrimo dalyvės yra skirtingo amžiaus ir ilgiau bei trumpiau dirbančios profesiniame lauke.

B. Švedaitės- Sakalauskės, L. Gvaldaitės ir J. Buzaitytės Kašalynienės (2014) straipsnyje teigiama, kad tie socialiniai darbuotojai, kurie patiria nepaisymą savo pačių darbovietėse, nes jose nėra profesionalumą skatinančios aplinkos ir tai, norintiems tobulėti darbuotojams, sukelia pasipriešinimą, kuris gali sukelti profesinį perdegimą (Švedaitė - Sakalauskė, Gvaldaitė, Buzaitytė Kašalynienė, 2014). Atsižvelgiant į tai, tyrimo dalyvės buvo kviečiamos ir iš vienodų, ir kelių skirtingų darboviečių, kad būtų gauti duomenys iš įvairiapusėse aplinkose ir su skirtingais vadovais dirbančių socialinių darbuotojų. Apie patiriamą kolektyvo socialiniame darbe palaikymo svarbą rašo Gupta et al (2004), kuris teigia, kad tai gali padėti apsaugoti nuo perdegimo (Subačienė, 2019). Remiantis J. R. Šinkūnienės ir A. Katkonienės tyrimo rezultatais, matoma, kad skiriasi biudžetinėse įstaigose (BĮ) ir nevyriausybinėse organizacijose (NVO) dirbančiųjų socialinių darbuotojų motyvaciniai veiksniai: tarkim, NVO didžioji dalis socialinių darbuotojų teigia, kad vadovai paiso jų pasiūlymų, o BĮ darbuotojai palaikymo šiuo atžvilgiu iš vadovų sulaukia retai. Tačiau piniginius paskatinimus, tyrimo duomenimis, dažniau gauna BĮ darbuotojai lyginant su NVO (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010). Pagal šią informaciją matoma, kad skiriasi NVO ir BĮ socialinių darbuotojų motyvaciniai veiksniai, kurie gali įtakoti perdegimą (Šinkūnienė, Katkonienė, 2010), todėl buvo nuspręsta apimti socialinių darbuotojų pasirinkimą iš skirtingų organizacijų tipų: NVO ir BĮ.

I. Dirgėlienė ir A. Kiaunytė (2005) atkreipia dėmesį, kad Lietuvoje supervizija egzistuoja palyginus su kitomis profesijomis neseniai, taip pat I. Dirgėlienė ir R. Alėjūnė (2020) teigia, jog mūsų šalyje ši veikla startavo tik 2004 m. su pirmuoju VDU paruoštu supervizorių kursu, tad supervizija vis dar yra tebeieškanti savo įsitvirtinimo Lietuvoje profesija. B. Švedaitė-Sakalauskė (2012) teigia, jog supervizija teikianti puikių galimybių socialiniame darbe, nėra panaudojama pilnu savo pajėgumu (Švedaitė Sakalauskė, 2012). Taip pat remiantis LR socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. (nauja redakcija nuo 2021 07 24) socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos įsakymu, kuriame nurodyta, kad nors darbuotojas turi vis kelti savo profesinę kompetenciją, tačiau iš nurodytų ne mažiau kaip šešiolikos akademinų valandų per metus, supervizija yra tik viena iš vienuolikos tobulinimosi formų ir tik rekomenduojama, todėl darbuotojai nebūtinai ir gauna šios formos mokymus. Tad remiantis visa šia informacija nuspręsta, jog tyrimo dalyvės turi būti dalyvavę bent trijuose supervizijų susitikimuose.

Pirminei imčiai buvo numatytos aštuonios socialinės darbuotojos, toliau, jei duomenys kartosis, tyrimo dalyvių skaičius apsiribos aštuoniomis socialinėmis darbuotojomis, jei bus patiriamas duomenų trūkumo poreikis, planuojama papildomai kviesti tyrimo dalyves dalyvauti interviu siekiant duomenų prisotinimo principo. Duomenys pradėjo kartotis nuo šešto interviu,

nepaisant to, buvo nuspręsta likti prie pirminio sprendimo, tikintis surinkti kitų svarbių duomenų ir buvo atliekami tolimesni tyrimai. Įsitikinta, kad duomenys tikrai kartojasi, tad likta prie pradinio sprendimo – aštuonių kokybinių pusiau struktūruotų interviu.

Buvo nuspręsta kviesti į interviu socialines darbuotojas, kurių darbo stažas ne mažiau 4 metai, remiantis tuo, kad būtų pakankamai patyrimo įvairiuose darbinuose etapuose, kurie kelia skirtingus jausmus. V. Vaicekauskienės straipsnyje taip pat teigiama, kad pirmieji trys metai nėra tokie rizikingi susidurti su perdegimu, tačiau būtent dirbantys ilgiau: 4 - 10 m., darbuotojai yra dažniausiai patiriantys perdegimo atvejus (Vaicekauskienė, 2014).

Taip pat kaip vienas iš numatomų tyrimo dalyvių atrankos kriterijų yra socialinės darbuotojos, kurios patiria sunkumų darbe ir dalyvaudamos supervizijose apie juos yra kalbėjusios.

Tyrimo eiga.

Tyrimo dalyvių atranka buvo atliekama remiantis mišriu atrankos būdu – patogiąja ir kriterine atrankomis. Buvo išsiųsti laiškai į 13 socialines paslaugas teikiančias vyriausybinės bei nevyriausybinės organizacijas, kuriuose buvo nurodyta informacija apie tai, kas aš esu, kokį atlieku tyrimą ir ką kviečiu jame dalyvauti, kad man labai svarbios realios socialinių darbuotojų supervizijų patirtys bei nurodyta preliminarai interviu trukmė. Taip pat laiške paminėta, kad lauksiu, jog socialinės darbuotojos, galinčios dalyvauti interviu, su manimi susisiektų asmeniškai nurodytais kontaktais. Visas siunčiamo laiško tekstas pridėtas prieduose (Nr. 2). Į išsiųstus laiškus atsiliepė iš šešių skirtingų organizacijų socialinės darbuotojos, iš kurių dvi buvo iš tos pačios įstaigos, kitos – iš skirtingų. Mokslinės tiriamosios praktikos metu turėjau žvalgomąjį interviu. Kadangi tyrimo dalyvė sutiko, o interviu duomenys buvo geri ir kokybiški, vėliau žvalgomojo tyrimo duomenys buvo įtraukti į visą bendrą empirinį tyrimą.

Su manim elektroniniu paštu susisiekusiomis tyrimo dalyvėmis buvo palaikomas kuo neformalesnis, draugiškas bendravimas, kad kviečiamosios jaustųsi ramiau, nei oficialaus pokalbio metu, patogiau ir palankiau. Su kiekviena atskirai susiderinome tinkamas datas ir laikus. Su dviem socialinėmis darbuotojomis susitikimo vietą sutarėme jų darbovietėse, kuriose aptarėme, jog turėsime galimybes kalbėtis atskiroje, ramioje patalpoje, be trukdžių. Su visomis socialinėmis darbuotojomis dieną prieš susitikimą paskambindavau ir dar kartą susitikslindavau, kad niekas dėl pokalbio nesikeičia, taip užtvirtinant mūsų susitikimą bei tuo pačiu žmogui leidžiant pajusti, kad jis tikrai svarbus ir mūsų susitikimas yra laukiamas. Į interviu, kurie vyko gyvai, atsinešdavau asmens dokumentą, jei tyrimo dalyvės norėtų pasitikslinti ar tikrai bendrauja su tuo asmeniu, su kuriuo tarėsi dėl susitikimo, tačiau nei karto nebuvo jo paprašyta. Gavus dalyvių sutikimus, pokalbiai buvo įrašomi telefonu. Su kitomis dalyvėmis interviu dėl COVID-19 situacijos ir laikantis

rekomendacijų buvo pageidaujami ir vyko nuotoliniu būdu. Su šiomis socialinėmis darbuotojomis video pokalbiai buvo vykdyti per „Facebook“ „Messenger“ programas ir gavus sutikimus dėl pokalbių įrašymo, jie buvo užfiksuoti telefonu. Kadangi pokalbiai vyko tik su jau reikalavimus atitinkančiomis dalyvėmis, visi interviu buvo tinkami ir įtraukti į tyrimą. Kiekvieno interviu laikas nebuvo ribojamas, bet didžioji pokalbių dalis truko panašų laiko tarpą – kiek daugiau nei pusvalandį, trumpiausio pokalbio trukmė buvo 28 minutes ir 26 sekundžių, ilgiausias truko 52 minutes ir 54 sekundes. Bendravimo maniera ir visi klausimai buvo apgalvoti ir kuriantys saugią atmosferą kalbėti, parodantys darbuotojoms, kad man iš tikrųjų svarbu, ką jos pasakoja, kokia patirtimi dalinasi. Buvau aktyvi klausytoja – nesiterpiau į pasakojimą, leidau kuo labiau plėtotis dalyvėms ir tik jausdama, kad jau artėja per ilga, nemaloni pauzė, pratęsdavau pokalbį klausimu. Taip pat norėdama išgirsti daugiau, paprašydavau papasakoti apie tai plačiau arba pasitikslinti informaciją. Pabaigoje, uždarant pokalbį, visuomet perklaUSDavau, gal turi, ką norėtų pridurti ar gal atsiminė ką svarbaus.

Tyrimo dalyvės.

Šiame tyrime dalyvavo aštuonios socialinių įstaigų darbuotojos dirbančios skirtingose pozicijose: buvo dvi socialinio darbo skyriaus vyresniosios socialinio darbo organizatorės, viena socialinių darbuotojų vadovė, trys socialinės darbuotojos, viena vyr. socialinė darbuotoja ir viena socialinė darbuotoja darbui su šeimomis. Jauniausia tyrimo dalyvė buvo 34 metų ir vyriausia – 55 metų. Darbo stažas labai įvairus – mažiausiai išdirbusi socialiniame darbe buvo keturis metus, ilgiausiai – 20 metų. Tyrimo dalyvių charakteristika - lentelėje, tyrimo dalyvių vardai pakeisti (žr. 2 lentelę):

2 lentelė. *Dalyvių charakteristika*

Dalyvės (vardai pakeisti)	Amžius	Darbo stažas (metai)	Pareigos	Supervizijų susitikimai	Supervizijų tipas
Nr. 1 Raimonda	55 m.	10	Socialinio darbo skyriaus vyresnioji socialinio darbo organizatorė	9	Komandos
Nr. 2 Julija	52 m.	20	socialinė darbuotoja darbui su šeimom	24	Grupinės, komandos
Nr. 3 Danguolė	49 m.	9	Soc.darbuotoja	15	Grupinės, komandos

Nr. 4 Dalia	37 m.	14	Vyr.soc.darbuotoja	3	Individualios
Nr. 5 Saulė	36 m.	14	Soc.darbuotoja	4	Individualios
Nr. 6 Žaneta	35 m.	4	Socialinio darbo skyriaus vyresnioji socialinio darbo organizatorė	4	Komandos
Nr. 7 Gabija	35 m.	9	Soc.darbuotoja	9	Grupinės
Nr. 8 Jurgita	34 m.	12	Soc.darbuotojų vadovė	12	Grupinės, individualios

Tyrimo etika.

Tyrimas atliktas remiantis socialinių kokybinių tyrimų metodologija. Visos dalyvės buvo informuotos apie tyrimo tikslą ir interviu paimti tik iš tų socialinių darbuotojų, kurios savo noru nusprendė sudalyvauti tyrime. Pokalbiai buvo vedami palaikant interviu dalyvių orumą, reaguojama atsižvelgiant į situacijos jautrumą, tačiau neįsitraukiant į diskusijas, kad būtų fiksuojami tik unikalūs dalyvių pateikiami duomenys bei informacija, išlaikomas neutralumas. Taip pat visos dalyvės informuotos, kad pokalbis konfidencialus ir išlaikomas jų tapatybių anonimiškumas tiek pačio tyrimo metu, tiek galutiniam rezultatų apipavidalinime. Laikantis tyrimo etikos interviu dalyvių vardai yra tikslingai pakeisti ir neafišuojami (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017; Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė, 2008; Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016).

Tyrimo duomenų patikimumas.

Šiame tyrime buvo numatyta pagrindinė temos sritis – supervizijos reikšmė socialinių darbuotojų savivertei. Remiantis šia tema suplanuotas orientacinis klausimų sąrašas, kurio didelė dalis buvo skirta bendrai supervizijos reikšmei ir tik pora klausimų - sąsajai su saviverte, tikintis, kad pasakodami apie supervizijos reikšmę tyrimo dalyviai natūraliai suteiks duomenų apie tai, kuriuos analizuojant bus galima rasti bendrų taškų su saviverte. Taigi suplanuotas orientacinis klausimų sąrašas kreipiamas į supervizijos reikšmę socialiniams darbuotojams, į jų patirtis, kad socialinės darbuotojos atskleistų kuo daugiau reikšmių, kurias paskui būtų galima nagrinėti. Tad konkrečios, fiksuotos klausimų sekos nebuvo, kas suteikia, šio pusiau struktūruoto interviu metu besivystant pokalbiui, galimybę užduoti ir kylančių papildomų klausimų (Valenzuela, Shrivastava, 2002; Jamshed, 2014). Nors pripažįstama, kad šio metodo trūkumas, gali būti pagrįstumas bei šališkumas apibendrinant, tačiau pusiau struktūruoto interviu metodas suteikė daug išsamesnės

informacijos aktualia tema ir leido nuodugniau ją suprasti bei suteikė tyrimo dalyviams galimybę laisvai ir nevaržomai pasisakyti, nes jų nuomonė šiais rūpimais klausimais būna niekur viešai nepozicionuojama (Showkat, Parveen, 2017). Visi interviu buvo tiksliai užfiksuoti naudojantis telefono įrašymo programa ir kiekvienas pokalbis transkribuojamas be jokių nukrypimų, užfiksuojant tiek patį pokalbį, tiek emocijas, nutylėjimus ar pažymint neverbalinę kalbą.

3.2. Tyrimo duomenų analizė, rezultatai ir jų aptarimas

Socialinių darbuotojų nuomonių, požiūrių ir patirčių apie jų darbo sunkumus, kurie silpnina savivertę bei kokios įmanomos šių aspektų sąsajos su supervizija, tyrimas leidžia formuoti suvokimą, kokią reikšmę supervizija turi darbuotojų savivertei. Šio kokybinio tyrimo dėka galima pristatyti informaciją, kas labiausiai menkina profesionalų, dirbančių socialinio darbo srityje, išskirtinei savo kompleksiskumu, kintamumu ir žmogiškuoju faktoriumi, savivertę, kokie reikšmingiausi aspektai, kurie trukdo išlikti savimi pasitikinčiais, laimingais darbuotojais ir kaip būtų galima šią situaciją keisti ar koreguoti. Norisi atkreipti dėmesį, kad visos tyrimo dalyvės labai plačiai dalinosi savo patirtimis, noriai ir net entuziastingai dalinosi įžvalgomis, kai kurios su viltimi, kad šie pokalbiai turėtų lemiamos reikšmės pageidaujamiems pokyčiams jų darbe. Susisteminus visą gautą informaciją, buvo išskirtos pagrindinės septynios kategorijos ir jų subkategorijos:

1. Socialinio darbo organizacijų vidiniai aspektai mažinantys darbuotojų savivertę:

- 1.1. Didėjantis darbo krūvis, kintančios darbo sąlygos, darbuotojų trūkumas ir kaita.
- 1.2. Sunkus santykis su vadovais.
- 1.3. Organizacijoje stringantys einamieji darbai, naujovių keliamas stresas.
- 1.4. Trūksta kolegų pažinimo, nekokybiška tarpusavio komunikacija

2. Socialinio darbo specifikos sunkumai silpninantys darbuotojų savivertę:

- 2.1. Skirtingi, problematiški paslaugų gavėjai arba jų artimieji.
- 2.2. Sąmoningas socialinių darbuotojų pasirinkimas dirbti socialinio darbo srityje.
- 2.3. Slegianti savijauta darbe persikelia į asmeninį gyvenimą.
- 2.4. Socialinių darbuotojų perdegimas negebant nustatyti ribų ir nusiviliant savimi.
- 2.5. Darbuotojas pats yra darbo įrankis.
- 2.6. Neįmanoma pilnai atsiriboti nuo paslaugų gavėjų.

2.7. Begalinė atsakomybė už paslaugų gavėjų gyvenimus skatina bejėgiškumą ir beviltiškumą.

2.8. Nesaugi, gąsdinanti darbo aplinka.

3. Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba:

3.1. Pagerėję santykiai su vadovu.

3.2. Geresni santykiai ir sklandesnis bendradarbiavimas su kolegomis.

3.3. Keliama motyvacija, iniciatyvumas.

3.4 Supervizija profesinei psichohigienai ir perdegimo prevencijai.

3.5. Supervizijos aktualumas ir būtinybė.

3.6. Pastiprinimas per sprendimų radimą ir gryninant ribas, atsakomybes, poreikius.

3.7. Privalomos supervizijos galimybės.

4. Socialinių darbuotojų emocinis įgalinimas supervizijos pagalba:

4.1. Supervizijoje iškalbant sunkias emocijas palengvėja.

4.2. Socialinio darbuotojo atsiskleidimas supervizijos procese.

4.3. Supervizijos suteikia saugią erdvę visoms skirtingoms kylančioms emocijoms.

5. Socialinių darbuotojų savivertės stiprinimas asmeniniu augimu supervizijos pagalba:

5.1. Skatinami asmeniniai teigiami pokyčiai.

5.2. Darbo aplinkoje drąsos, pasitikėjimo savimi įgavimas.

6. Socialinių darbuotojų požiūris į supervizoriaus ir grupės vaidmenį renkantis superviziją kaip pagalbos sau priemonę:

6.1. Supervizijose susirinkusios grupės dinamika gali lemti gaunamą naudą.

6.2. Supervizoriaus profesionalumas ženkliai prisideda prie rūpinimosi socialinių darbuotojų saviverte.

7. Supervizijos kaip pastiprinančios paslaugos socialinėms darbuotojoms nepatrauklioji pusė:

7.1. Supervizija brangi paslauga.

7.2. Nuotoliniai susitikimai neteikia apčiuopiamos naudos.

7.3. Supervizijos nepopuliarumas tarp soc. darbuotojų kelia nepasitikėjimą ir įtarumą šia paslauga.

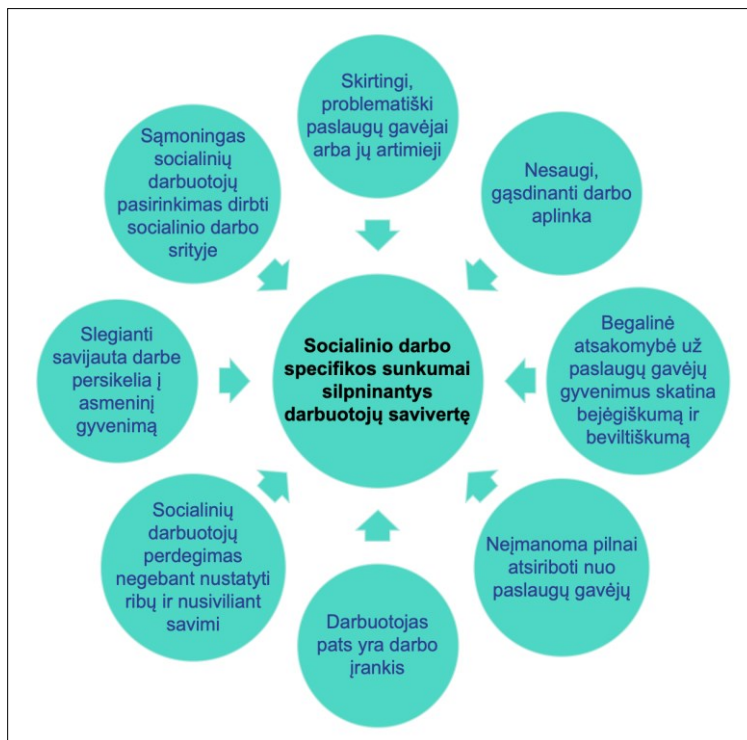
7.4. Neprofesionalus supervizorius nesuteikia paramos.

1 kategorija: socialinio darbo organizacijų vidiniai aspektai mažinantys darbuotojų savivertę (žr. 7 pav.):



7 pav. Socialinio darbo organizacijų vidiniai aspektai mažinantys darbuotojų savivertę

2 kategorija: socialinio darbo specifikos sunkumai silpninantys darbuotojų savivertę (žr. 8 pav.):



8 pav. Socialinio darbo specifikos sunkumai silpninantys darbuotojų savivertę

3 kategorija: socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba (žr. 9

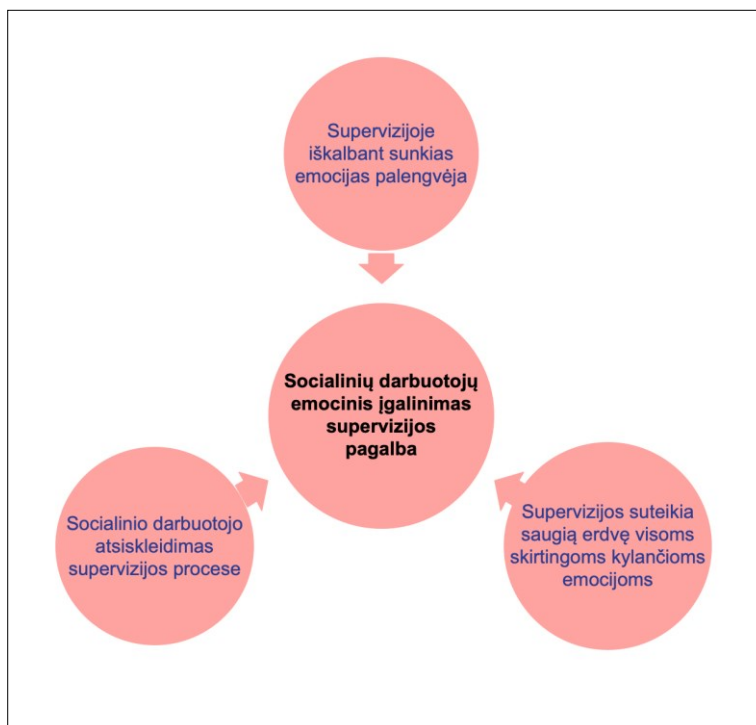
pav.):



9 pav. Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba

4 kategorija: socialinių darbuotojų emocinis įgalinimas supervizijos pagalba (žr. 10

pav.):



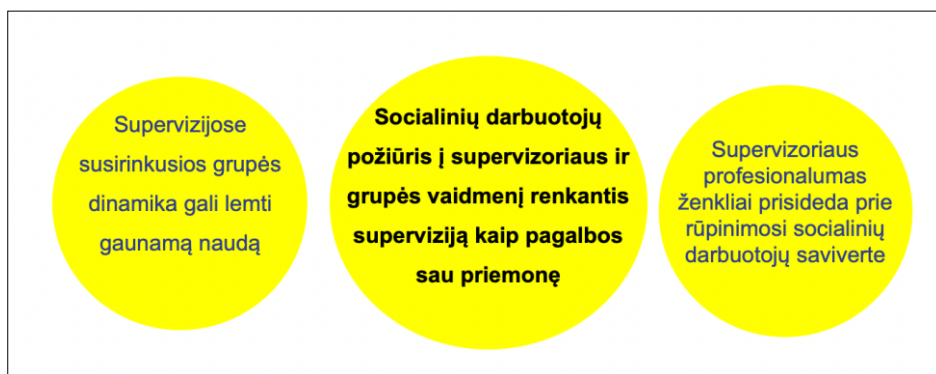
10 pav. Socialinių darbuotojų emocinis įgalinimas supervizijos pagalba

**5 kategorija: socialinių darbuotojų savivertės stiprinimas asmeniniu augimu
supervizijos pagalba (žr. 11 pav.):**



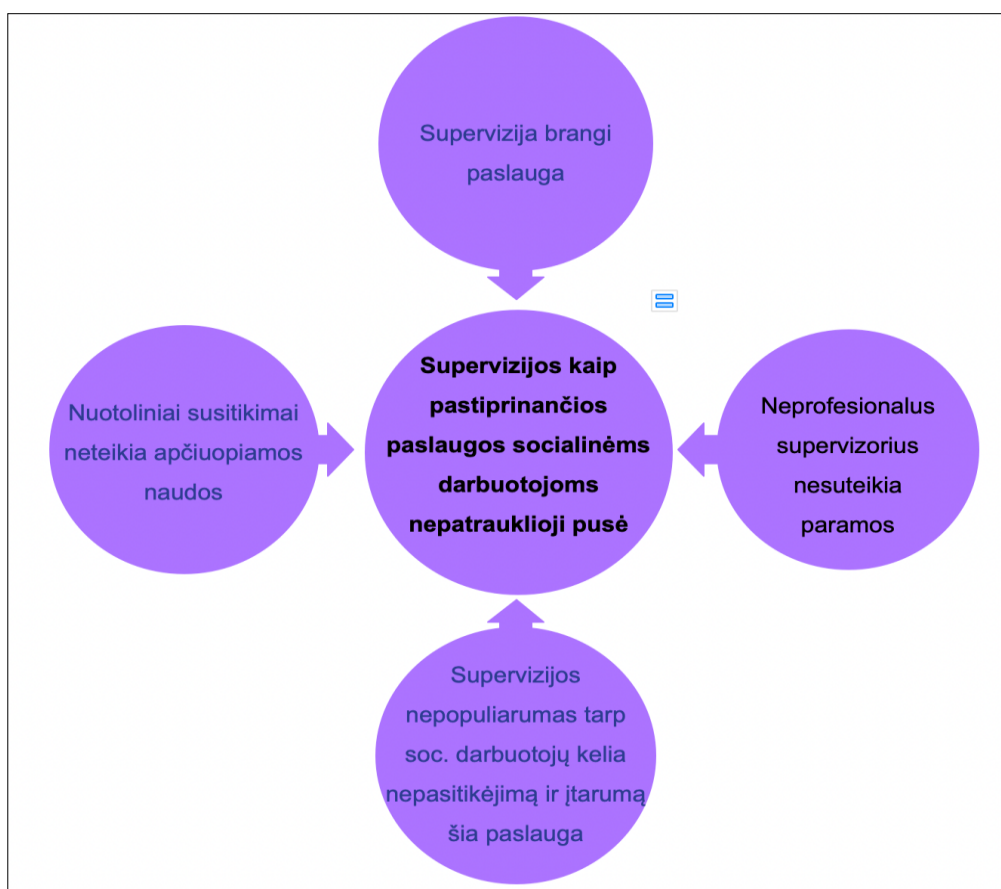
11 pav. Socialinių darbuotojų savivertės stiprinimas asmeniniu augimu supervizijos pagalba

**6 kategorija: socialinių darbuotojų požiūris į supervizoriaus ir grupės vaidmenį
renkantis superviziją kaip pagalbos sau priemonę (žr. 12 pav.):**



12 pav. Socialinių darbuotojų požiūris į supervizoriaus ir grupės vaidmenį renkantis superviziją kaip pagalbos sau priemonę

7 kategorija: supervizijos kaip pastiprinančios paslaugos socialinėms darbuotojoms nepatraukloji pusė (žr. 13 pav.):



13 pav. *Supervizijos kaip pastiprinančios paslaugos socialinėms darbuotojoms nepatraukloji pusė*

**3.2.1 Socialinio darbo organizacijų vidiniai aspektai
mažinantys darbuotojų savivertę**

Ši kategorija nusako, su kokiais pasikartojančiais ir slegiančiais sunkumais socialinės darbuotojos susiduria savo įstaigose. Tai probleminės vietos, kurios ir taip sudėtingą socialinį darbą paverčia dar komplikuočiau dėl organizacijoje esančių vidinių nesklandumų, o pačios darbuotojos dėl to jaučiasi papildomai prasčiau.

Pirmoji subkategorija - didėjantis darbo krūvis, kintančios darbo sąlygos, darbuotojų trūkumas ir kaita.

Socialiniai darbuotojai savo įstaigose apkraunami nepamatuotu darbo kiekiu: „*priežastis yra: <..> per didelis krūvis*” (Nr. 6), tad nors ir yra didelis noras pagelbėti visiems besikreipiantiems paslaugų gavėjams, tačiau darbuotojus ima beviltiškumas, kad dažnai būna, jog suspėti tiesiog neįmanoma, todėl padėti nebegali: „*Eilės, žmonių nėra, nėra kas dirba. Nu va ir negali nieko padėt.*” (Nr. 1).

Kadangi trūksta darbuotojų, specialistams privalu išmanyti ir veiklomis apimti kuo daugiau sričių, tačiau tai irgi sukelia neviltį: „*nu iš tikrųjų labai sunku ir mes nespėjam čia kažko, ne viską žinom*” (Nr. 1). Kita informantė atkreipia dėmesį, kad jų darbe didelė darbuotojų kaita, todėl taip pat tenka atlikti daugiau darbų ir prisideda atsakomybių bei su kiekvienu darbuotoju atsiranda papildomos adaptacijos apkrovos: „*ir darbuotojai keičiasi, ir atsakomybės didėja, ir darbo krūviai didėja*”, „*keičiasi labai kolektyvo nariai, tai labai reikia adaptuotis prie to*”, „*Tai ir ta kaita va būtent, ir santykiai <...> Jie visą laiką keičiasi.*” (Nr. 5).

Situacija šioje darbo srityje dar pasunkėja, kai pasaulyje nutinka nenumatytų situacijų kaip COVID-19 pandemija, tuomet darbuotojų kaita ir besikeičiančios darbo apimtys ir nuotolinė jo forma patampa dar didesne našta ir iššūkiu: „*darbo krūviai didėja, tai dabar vat pandemija, situacija*” (Nr. 5), „*visi tie karantinai atėjo, visos izoliacijos, visi trys mėnesiai užsidarymo, nuotolinio darbo, tai čia visus darbuotojus iš proto vedė.*” „*viskas užsidarė, tai <...> tada jau tada jau buvo labai sunku, nes tada fiziškai dirbt iš namų dirbt negalėjau, teko, nu pirmokė namie. Ten, žodžiu, technika dalintis, <...> labai sunku buvo. Tada būtų labai pravertusios supervizijos*” (Nr. 7). Dėl pandemijos situacijos pasikeitusios darbo sąlygos tiesiogiai labai neigiamai veikia darbuotojų sveikatą ir emocinę būklę: „*Buvo bandyta ta prasme naktim dirbti, daryti, tada dieną tu irgi nemiegi, tada naktį tu vėl bandai dirbti, tai nu kiek čia taip. Ir tada rankos buvo nuleistos, jau bus kaip bus, galiausiai. Žodžiu, gal labiau tą viską labiau atnešė koronos tos visos, tokios netikėtos, nelaiku*” (Nr. 7).

Antroji subkategorija - sunkus santykis su vadovais.

Socialinės darbuotojos atkreipė dėmesį, kad jos tikisi paramos ir palaikymo iš savo vadovų, tačiau teigia, kad jie jų nesupranta, tad nesulaukia norimos pagalbos, vadovai abejingi, neatsižvelgia į darbuotojų iniciatyvą: „*tada jau eini pas vadovus sakai, nu gal jūs kažką galit man patart? Nu tai kaip nors. Nu jūs privalot, kaip nors. <...> „nesuprato, ko mes norim.*” (Nr. 1).

Kita vadovų komunikacijos problema, kad jie nesigilindavo į darbuotojų prašymus, tad jos jausdavosi neišgirstos: „nebuvo susikalbėjimo ir susiklausymo su vadovais ir dauguma darbuotojų tą patyrė“ (Nr. 2). Taip pat akcentuojama, koks svarbus yra grįžtamasis ryšys iš vadovų ir būtent teigiamas, nes dar didesnis kontakto trūkumo situaciją apsunkinantis veiksnys, kad pabrėžiamos darbuotojų klaidos ir reaguojama tik į jas: „Išsiunti raštą, <...> jokie grįžtamojo ryšio. Absoliučiai jokie. Nežinai ar tas, ar tas. Nebent jei padarei klaidą, tai gauni grįžtamąjį. <...> mes rašėm, kad norim to grįžtamojo ryšio, kad pagaliau laišką parašėm, kad bent parašykit, kad gavot.“ (Nr. 1).

Atskirai įvardinta, jei vadovas laiko per didelį atstumą su darbuotojomis, tai kelia neigiamą pojūtį ir stabdo kreiptis pagalbos: „buvo tie santykiai, nu tokie darbiniai, žinot, labai dalykiniai <...>. Jau taip eini, įeini, reikalus atlikai ir kad tik greičiau iš ten“ (Nr. 1). Nuo vadovų paramos atbaido ir pikti, emocionalūs įstaigų valdytojai: „buvo, žodžiu, toks labai tų mūsų vadovų susireikšminimas ir vieną mes turėjom <...> emocijų mmmmm <...>. Kodėl tu taip padarei? Tu man paaiškink - šaukia, rėkia, visaip ir, žinokit, ir su keiksmazodžiais, ir su viskuo.“ (Nr. 1). Įstaigose egzistuoja įvairios vidinės problemos ir dalis jų susijusių su vadovais: „problemos vidinės, organizacijos, vadovai, nesutarimai“ (Nr. 2). Galiausiai darbuotojos vadovą mato ne kaip pagalbą organizacijoje, o kaip papildomą našta: „Buvo ten toks piešinys. Mes ten, vežimas, darbai tokiuose maišuose ir mūsų vadovės visos dar ant tų darbų sėdi.“ (Nr. 1).

Trečioji subkategorija - organizacijoje stringantys einamieji darbai, naujovių keliamas stresas.

Socialinės darbuotojos pasakojo, kad dažnai beviltiškumo jausmą, įtampas sukelia įstaigoje užstrigusios situacijos: „būna tokių dalykų, kad nu atsiduri nu beviltiškoj situacijoj ir negali nieko padaryt, absoliučiai, nu ir nejuda niekas. <...> Ir skambini, ir nulis, stovi toj pačioj vietoj“ (Nr. 1). „jos tikrai yra, jos išsikelia ir bandai spręsti <..> ir niekas jų nejudina. Bet visi tą įtampą jaučia.“ (Nr. 2), „o iš tikrųjų tos pagalbos <..> deklaruojam daug yra, bet jos sunku gaut“ (Nr. 1).

Socialiniame darbe inovatyvumas, progresas yra tikrai reikalingi, dėl to atsiranda sistemų naujovės, tačiau tai taip pat sukelia socialinėms darbuotojoms daug streso, nors stengiamasi ir darbai atliekami kaip įmanoma geriau, tačiau to nepakanka, tuomet patiriami save menkinantys jausmai, didėja spaudimas dar labiau užkeliant reikalavimų sau kartele: „ten visos savivertės ir taip jau nebuvo kažką, o tada labai jau krito. <...> ta Equass sistema, visas tas diegimas tavo minusus visus iškėlė. Aš nesu labai kieta rašymams visiems tų dokumentų, ten visokioms analizėms, čia yra mano, kaip aš sakau, peilis. <..> savigrauža yra labai didelė iš tikrųjų. Tada yra va labai sunku.

Nes nu tu nori gerai, bet tau neišeina. Ir tada jauti, kad tu kitą apkrauni, iš savęs reikalauji labai daug. O to negali, tai tada labai.“ (Nr. 7). „*Tokia sudėtinga ir nauja situacija buvo darbe, kai jau buvo labai daug darbuotojų, keitėsi sistema visa ir kaip jau pradėti naujoji sistema*“ (Nr. 5).

Ketvirtoji subkategorija - trūksta kolegų pažinimo, nekokybiška tarpusavio komunikacija.

Socialinės darbuotojos įvardijo, kad nori, jog darbo aplinkoje komunikavimas su kolegomis būtų be įtampos, nekonfliktiškas ir našus, nes tik tokiu atveju atsirastų poreikis kreiptis pagalbos vieni į kitus, tik tuomet jis būtų teikiantis paramą. Tačiau tam reikalingas tarpusavio pažinimas, kurio dažniausiai nėra arba jis labai menkas: „*mes dirbam skirtingose seniūnijose ir su kolegomis arba telefonu daugiausia bendraujam, arba susitinkam susirinkimuose, nu, tai labai retai, mes labai mažai pažįstam viena kitą. <...> Mes galim ir metus nesimatyt gyvai.*“ (Nr. 1), „*kitas dalykas, kad kad pas mus daug seniūnijų ir būna keičiasi darbuotojai, ateina nauji. <...> darbuotojomis, kurias retai labai matai, ten kartą į mėnesį arba net rečiau, ypač kai nuotolinis buvo.*“ (Nr. 8).

Dėl prasto vieni kitų pažinimo, atsiranda grėsmė kilti labai aštrioms, sudėtingoms situacijoms, kurios sąlygoja neigiamas emocijas: „*Man tai naudingiausia, kad kolektyve nesijaustų įtampa, nebūtų <...> konfliktų, <...> kad kuo mažiau būtų to tokio negatyvo kažkokio tai <...>, tokio kunkuliavimo, kad nebūtų organizacijos viduj. Nes jei ten pasidaro per karšta, tai tada jau sprogsta viskas ten aplinkui <...> Tai va, tai to nesinori to tokio puodo efekto.*“ (Nr. 5).

Palaikyti vieni kitus bendraujant ir dalintis panašiomis problemomis, informacija poreikis yra, tačiau tam darbe fiziškai trūksta laiko, nesinori to išsireikalauti kaip papildomos naštos: „*yra poreikis su kolegom tikrai dalintis, o kasdienam darbe mes visiškai tam neturim laiko, kad pasėdėt, išsipasakot, išsišnekėt*“ (Nr. 2), „*o ką bendradarbiams gali nu papasakot, bet supranti, kad ir jį nu apkrauni*“ (Nr. 7).

Taip pat iškyla akivaizdūs faktai, kad socialinių darbuotojų nepakankama arba netikslinga tarpusavio komunikacija sukelia darbinius nesusipratimus, augina įtampą: „*Pasirodo, jie jautėsi nepriimti mūsų, per mažai dėmesio skyrėm, <...> per mažai patarinėdavom. Padėjom ten, o jie tikėjosi iš mūsų daugiau*“ (Nr. 8).

Kitos socialinės darbuotojos minėjo, kad dėl tarpusavio atstumo, dėl neesamų sąlygų geriau pažinti vieni kitus, atsiranda kolegų atmetimas, tad apie vieni kitų palaikymą nelieka nei kalbos: „*atstokit nuo manęs, aš nieko čia nesakysiu ir nieko nenoriu diskutuoti, nu kažkoks tai toksai lygtai užsidarymas. Aš jus girdžiu, bet nieko nenoriu komentuoti ir kalbėti, ir bendrauti.*“ (Nr. 4).

Dar buvo išskirtas vienas aspektas – skirtingi darbuotojų požiūriai į darbą ir iš to kylanti netolerancija vieni kitiems, kas taip pat skatina atsiriboti nuo bendradarbių: „bet šitam darbe yra labai sunku èè santykiai su kolektyvu. <...> Nes tikrai, kad ateina tokių žmonių, kurie ne, negali čia dirbti.“ <...> „tada kažkaip nesueina požiūriai, tada pykčiai būna kažkokie tai.“ (Nr. 4).

3.2.2. Socialinio darbo specifikos sunkumai silpninantys darbuotojų savivertę

Kategorija atskleidžia kokie yra sunkinantys socialinių darbuotojų savijautą šioje darbo srityje ypatumai, kurie menkina ir jų savivertę.

Pirmoji subkategorija - slegianti savijauta darbe persikelia į asmeninį gyvenimą.

Informantės išskyrė kaip socialinio darbo trūkumą tai, kad visi patiriami neigiami aspektai darbe akumuliuojasi, niekur nedingsta ir užslegia: „toks ir skausmas kažkoks vienu metu, kažkoks toks labai prislėgtumas“ (Nr. 2), „Nes vistiek susikaupia. Vistiek krauni į save, kaip ten bebūtų“ (Nr. 1), „tai socialinis darbas apskritai labai toksai išsunkiantis ir mmm nežinau kaip čia pasakyt tiksliau, labai daug visko prisikaupę, prisikaupę tokių dalykų“ (Nr. 2).

Net pasibaigus darbui, visi nemalonūs pojūčiai, mintys išlieka ir su visu sunkumu persikelia ir į asmeninį gyvenimą, nelieka galimybės atsigauti ir kokybiškai atsipalaiduoti net poilsio metu ir tai tiesiogiai kenkia sveikatai: „namie ten tada namiškiams tai matosi, kad prislėgtas ar kažkoks ten užkamuotas tų paprastų tų kasdieninių darbų.“ <...> „to tokio kartėlio iš darbo“ (Nr. 2), „nesinori kaip ir savęs, kaip sakyti, išprievartaut, <...> iš tikrųjų nėra mano būseną tokia gera <...> ir iki gydytojų daėita“ (Nr. 7), „tai kaip neparsinešti tos blogos nuotaikos ir sunkumo namo“ (Nr. 8).

Viena informantė paminėjo, kad ji tokį sunkumų persikėlimą netgi laiko šios darbo srities kaip neatsiejama profesionalumo dalimi: „čia kalbam apie socialinio darbuotojo profesionalumą, čia penkios valandos, tu išeini namo, uždarai viską ir nieko apie nieką negalvoji, nu taaaip, tai yra įmanoma ir taip yra daroma, nu bet bet kažkur vistiek galvoji, kažkur taip giliai pagalvoji“ (Nr. 2).

Darbe nėra kuriama erdvė ir sąlygos, kad socialiniai darbuotojai darbo metu galėtų atsigauti, nusiimti dienos eigoje užgultos atsakomybės ir emocinį krūvį: „vistiek toks dalykas, kad tu turi ir kalbėti, ir bendrauti, ir galvoti, ir apgalvoti, nu ir pareini, baigiasi ten prieš keturias, kaip ir darbo laikas, nespėji išsiventiliuoti ir iškart namo eini.“ (Nr. 8).

Antroji subkategorija - socialinių darbuotojų perdegimas negebant nustatyti ribų ir nusiviliant savimi.

Interviu metu ne viena informantė minėjo, kad socialiniame darbe perdegimo yra praktiškai neįmanoma išvengti. Kai kurios iš jų jau buvo tai patyrusios ir susidūrusios su pavojingais iš to kylančiais padariniais: „atėjo tas, kad tu iš savęs tu labai daug reikalauji. Kuo tu daugiau reikalauji, tuo tu labiau nespėji, <...> tai ir bemiegės naktys, neišsimiegojimas tau tada irgi darbingumą kerta” (Nr. 7), „žiūriu į kolegas ir matau, kad jie nieko nenori ir va tada nieko nesupratau, bet dabar suprantu, kad daugelyje buvo va iš tikrųjų tas perdegimas“ (Nr. 2), „Daug negatyvo iš klientų. Tai va perdegimai būna iš tos va pusės.“ (Nr. 5), „tas perdegimo sindromas, tai vistiek <...> žiūrint kokiu atveju tau yra tas perdegimas, nes labai skirtingai“ (Nr. 6) „visus tuos pusanatro mėnesio savigrauža buvo tokia <...>, tai ir viskas tada, viskas pasileido tada” (Nr. 7), „mes kalbėjom, dažnai gi būna <...> perdegimas, ten konfliktinės situacijos” (Nr. 8), „tuo gyvenimo periodu buvau šiek tiek pavargusi nuo pačio darbo” (Nr. 4).

Kai kurios darbuotojos dar nėra patyrusios šio sindromo pasekmių, tačiau puikiai suvokia, jog greičiausiai tai taip pat neišvengiama ateityje dėl darbo specifikos, dėl tų nuolat darbe kylančių sunkių situacijų: „Ir va dabar būna momentų, tikrai, kai atrodo, kad jau jau jau, nu bet kažkaip tai, dar tįpteliu save už ausų. Bet nu tikrai tikrai čia neišvengiama (Nr. 2), „Perdegimas tai čia mums visom gręsia faktiškai” (Nr. 1), „nes nu socialiniame darbe tas perdegimas ištinca vienam ar kitam epizode kiekvieną praktiškai <...>, kai susikaupia tų stresinių situacijų daugiau, o konfliktinės situacijos čia iš viso kasdienybė yra, tai nu tiesiog laiko klausimas kada ištiks tas perdegimas” (Nr. 2).

Labai specifiškoje socialinio darbo aplinkoje specialistams svarbu gebėti turėti aiškias ribas, nes jų nebuvimas taip pat veda į perdegimą su jo kritinėmis pasekmėmis, kartais net vedančiomis iki tokių kraštutinumų, kaip visišką savęs nuvertinimą, išėjimo iš darbo galimybės svarstymą: „nesugebu pasakyti „ne” <...>, jaučiuosi nieko daugiau nemokanti, <...> galbūt jeigu keisčiau išvis kokią kvalifikaciją, jeigu eičiau iš šito darbo, iš vis čia nedirbčiau, iš vis socialinio darbo nedirbčiau.” (Nr. 4), „Apie ribų nustatymą, <...> kiek dažnai patys socialiniai darbuotojai tų ribų, asmeninių kažkokių tų ribų neturi, darbo nu nėra ribų. Yra tos ribos kažkaip tai išsitaškusios. Ir tada žmonės nu vat perdeginėja.” (Nr. 3)

Trečioji subkategorija – darbuotojas pats yra darbo įrankis.

Informantės labai aiškiai įvardijo, kad vis dėlto socialinis darbuotojas dirba tokį darbą, jog turi pats save pajungti kaip gerai veikiančią ir suderintą instrumentą, kad veiklos į priekį judėtų sklandžiai: „Tu esi resursas, nu turėtum būt resursas nu vat tai tai tikslinei grupei <...>. Įrankiu tu

esi, nu ta prasme, kad aš šitam darbe darbuotojui esu įrankis.” (Nr. 3), „Nu žmogiškas faktorius, aš jau tokia” (Nr. 6).

Toks profesijos ypatumas tampa dar vienu darbo realybę sunkinančiu veiksnium, kuris atima papildomų jėgų, reikalauja pastangų ir tai ypatingai jaučiasi, jei pasitaiko sunkinančių aplinkybių: *„reikalingas vistiek didelis įsitraukimas, darbas tiesioginis su klientais, su baisiais atvejais, su baisiom situacijom.” (Nr. 2).*

Dar skaudesnės ir asmeniškai žeidžiančios situacijos, kai specialistė jaučia, jog dirba visiškai betarpiškai ir nuoširdžiai, tačiau, jos profesionalumu abejojama ir ji jaučiasi nevertinama: *„tu supranti žmogus, jog gali atiduoti širdį, gali visą save atiduoti, bet yra tam tikros situacijos, kai lieka socialinis kaltas” (Nr. 6).*

Ketvirtoji subkategorija – neįmanoma pilnai atsiriboti nuo paslaugų gavėjų.

Socialinės darbuotojos dalinosi savo patirtimis, kad šiame darbe labai stipriai pasireiškia ir veikia žmogiškasis faktorius, kurio sunkioji pusė, jog specialistėms nesigauna atsiriboti nuo minčių apie paslaugų gavėjus net ir pasibaigus darbo dienai, todėl mintys apie veiklas, kilusius iššūkius vistiek įkyriai persekioja: *„negali visiškai atsiriboti nuo tų klientų” (Nr. 1), „dar buvo tie keli sunkūs atvejai: ten mirtis, dar kažkas, ir vat grįžti su tuo, vistiek įsijaudrini” (Nr. 8).*

Kartais darbuotojos negali baigti darbo laiku, nes turi kontaktą su paslaugų gavėjais po darbo dėl jų neadekvataus elgesio: *„nu jis vartojantis jisai yra, nu žinau gi, nu ir neateina, o aš jau turiu išeit ir skambinu, sakau, ar jūs ateisit, ponas? O jisai sako (pakeičia balsą): u minia sivodnia den razdenja. <...> Gerai sakau, aišku, supratau, kada galėsit, ateisit. Tai jis tada man vėl skambino 7 kartus” (Nr. 1).*

Penktoji subkategorija - begalinė atsakomybė už paslaugų gavėjų gyvenimus skatina bejėgiškumą ir beviltiškumą.

Socialinis darbas kupinas įvairių išbandymų ir dalį jų sudaro socialinių darbuotojų noras gebėti pakeisti paslaugų gavėjų situacijas į teigiamą pusę bei susidūrimas su realybe, kad daugeliu atvejų tai nėra įmanoma: *„mes nesam visagaliai, mes nesam kažkokie, kur gali pakeisti, kaip superherojai, žodžiu, kito žmogaus likimą” (Nr. 2), „pas mane ateis, sakys, pakeisk mano gyvenimą. Ir ką daryt” (Nr. 1), „kai tu dirbi su seneliais, o tuo labiau su alzhaimeriu sergančiais, tai <..> kiekviena diena kaip nauja diena – viskas iš lėto, pagal jų ritmą” (Nr. 7).*

Darbuotojas stipriai slegia kylantis bejėgiškumas, taip kaupiasi nepalankios emocijos, atsiranda beprasmybės šiame darbe jausmai: *„Tas darbas toksai, kad tu kaip į sieną visada, kaip į sieną, eini ir atsitrenki kaip į sieną. Nu ir tas bejėgiškumo jausmas, tokios šviesos visai nematymas*

tunelio gale nu vat tai ir prislegia labai” (Nr. 2), „nu yra tų situacijų, kur tikrai jeigu ten yra ir vaikai, ir tėvai, ir visi jausmai, negali būti toks medinis daiktas” (Nr. 6).

Kuo ilgiau dirbama socialiniame darbe, tuo labiau didėja profesionalumas, tačiau šioje savitoje darbo srityje išdirbti metai gali tapti ir našta dėl vis labiau juntamų minėtų aspektų žalos: *„Kai tiek metų jau dirbi <..> su tokiais žmonėm, kurie yra, nu pagrindė yra visi seni, tų pozityvių minčių nelabai yra, visi yra ties ta mirties amžiaus riba. Tai tos būna tokios va negatyvios.” (Nr.5).*

Taip pat buvo pastebėta, kad negalėjimas konkrečiose, kartais labai subtiliose, situacijose pasielgti kitaip ir dėl to persekiojantis beviltiškumas bei pergyvenimas dėl to, kaip pakrypsta paslaugų gavėjų gyvenimas toliau, tiesiogiai žaloja darbuotojų sveikatą: *„ten buvo išimta vaikai buvo iš šeimos, ir ji labai pergyveno, net į ligoninę atsigulė <...>, kai eina patyrimai eina tokie, nu tai sakau ir iki ligoninių, ir kraujospūdžiai buvo ten pakilę, nu sakau, čia buvo toks vienas iš sunkesnių atvejų”.* (Nr. 6).

Šeštoji subkategorija – nesaugi, gąsdinanti darbo aplinka.

Informantės pasakojo apie socialinio darbo lauke pasitaikančius sunkius ir net pavojingus ypatumus susidūrus su paslaugų gavėjais, kuomet darbuotojos stipriai susijaudina ir įsibaugina: *„sunkiausia, gal kur situacija, kur labiausiai buvo baisu. (Nr. 2), „čia tokiose aštriose situacijose <...> darom, bandom, baisu kartais”* (Nr. 3).

Kartais situacijos nepaprastai rizikingos, keliančios nerimą ir net baimę dėl savo gyvybės: *„Nes buvo nukentėjusių darbuotojų.”* (Nr. 2), *„O yra visokių, nu turėjau ir kirvį virš galvos, ir ir jooo, grąsinimų esam sulaukę”* <...> *„Ir eini ir galvoji, aha, dar neužmušė.”* (Nr. 1), *„Su baisiom situacijom, aštriom, kur ten tikrai net ir reikalingas medikų įsikišimas, ir policininkų, ir viešosios tvarkos”* (Nr. 2).

Septintoji subkategorija - skirtingi, problematiški paslaugų gavėjai arba jų artimieji.

Socialiniame darbe specialistai turi būti labai adaptyvūs, nes paslaugų gavėjai ypatingai varijuoja, neatmetamas ir neišskiriamas nei vienas besikreipiantis, kad ir kokiai sudėtingai grupei jie priklausytų, toks gebėjimas prisitaikyti reikalauja labai daug jėgų: *„mes gi dirbam su visom grupėm, ir su benamiais, ir su neįgaliaisiais, ir su psichikos negalių turinčiais, su visais. <...> teikiam kompleksinę pagalbą”* (Nr. 1).

Taip pat vyrauja nuolatinė paslaugų gavėjų kaita, nėra stabilių, nuolatinių santykių, kurie paprastintų darbą: *„mes dirbam kadangi su visom grupėm, tai nėra taip, kad mes turim pastovius klientus.”* (Nr. 1).

Viena informantė pabrėžė, kad prireikia solidaus laiko tarpo, jog susiklostytų pasitikėjimu grįstas bendradarbiavimas: „*benamiai <...> tikrina, labai žiūri jie, ar tu čia šiaip sau atėjai, ar tu tikrai, ar jis tau tikrai rūpi, kol užmezgi kontaktą, gali ir pusę metų praeit, ir metai. O paskui eina iš lūpų į lūpas.*” (Nr. 1).

Buvo paminėti atvejai, kai socialinės darbuotojos jautėsi visiškai desperatiškai, kai pasitaikydavo, jog patys paslaugų gavėjai nepriima pagalbos: „*pats sunkiausias yra darbas su atvejais <...> nuo benamio iki šizofrenija sergančio žmogaus, kuris nepriima pagalbos visiškai ir turi jam padėti kažkaip tai.*” (Nr. 2), „*daugiausia yra su psichikos sutrikimais <...> neįsileidžia į namus, negali prie jų prieit*” (Nr. 1) arba netgi gindavo savo skriaudėjus, neleisdami specialistams suteikti profesionalios pagalbos, ir tai labai prislegia: „*ir žinai ir tas dalykas, kad ir pavojus tam žmogui gręšia. <...> neįgalią moterį, jauną moterį neįgalią sugyventinis mušdavo, o jinai slėpdavo, gindavo*” (Nr. 1).

Kartais tokios situacijos išsitiesia laike taip dar labiau pasunkindamos ir taip sudėtingą socialinių darbuotojų savijautą: „*jeigu dar tų atvejų, būna, kad sukrenta keli kokie į krūvą, o darbas su atvejais tęsiasi nu mėnesių mėnesiais, tai susidaro toksai koncentratas nu tokio beviltiškumo*” (Nr. 2).

Skirtingos paslaugų gavėjų grupės turi kiekviena savų niuansų, apsunkinančių specialistų psichologinę būseną: „*dirbant tokį sunkų psichologiškai darbą, nes dirbu su alzhaimeriu sergančiais žmonėmis*” (Nr. 4), „*pagrindė yra visi seni, tų pozityvių minčių nelabai yra, visi yra ties ta mirties amžiaus riba*” (Nr. 5).

Ne viena informantė minėjo agresyviają, problematišką paslaugų gavėjų pusę, kuomet toks jų elgesys kelia stresą, pergyvenimus: „*Kad čia nesuvaldoma, baisu, pavojinga ir yra labai dilema iš tikrųjų, kiek tu gali leisti agresyviam žmogui būti. <...> sprendžiant agresyvių elgesį mūsų kliento*” (Nr. 3).

Kita tyrimo dalyvė pasakojo, kad jai būna sunku dėl egzistencinių ar moralinių susidūrimo taškų su paslaugų gavėjais: „*su paslaugų gavėjais <...> man tas sunkiausia buvo ten tam tikros tos mirtys, vagystės. <...> tarkim, dalyvavai vaiko atėmime, arba prie tavęs kažkas numirė.*” (Nr. 6).

Taip pat atskirai nuo paslaugų gavėjų buvo paminėti jų artimieji ir jų sukeltos situacijos, komplikuojančios socialinių darbuotojų veiklas ir sąlygojančios rimtas savijautos problemas: „*mano atveju, ir tave ten kaltina mirtim, kad tu ten vos ne tai, kad nesusitvarkei su savo pareigom ir dėl to žmogus numirė*”, „*su paslaugų gavėjais viskas gerai, bet yra artimieji, tai <...> reikia įjungti ir protą, ir atsakyti teisingai, ir žinias įjungti, kartais labai gerai galvoti, ką kalbi, nes bumerangu gali grįžti labai greitai.*” (Nr. 6).

Aštuntoji subkategorija - sąmoningas socialinių darbuotojų pasirinkimas dirbti socialinio darbo srityje.

Perdegimo sindromas dažniausiai patiriamas specialybėse, kurios įtraukia asmeniškai, kuriose žmonės susitapatina su profesine veikla – kaip socialiniame darbe, kuriame net esant sunkumams, žmonės vistiek jausdami pašaukimą, daro sąmoningą pasirinkimą dirbti šį darbą. Viena vertus, tai juos motyvuoja, kita vertus, tai prisideda prie perdegimo rizikos. Informantės pasakodamos apie sunkumus, dažnai išskyrė faktą, kad vis dėlto jos savo darbą mėgsta dėl to, kad jis nėra monotoniškas, patinka skirtingas veiklų ritmas: „*patinka man tas darbas, nenuobodus <...> Išėini, tas dalykas, kad nu ne visą laiką prie kompiuterio, nereikia visą laiką kabinete, vaikštom daug pas klientus*” (Nr. 1), „*apskritai man darbas patinka*” (Nr. 4), „*tu tą darbą žinai, kad nori dirbti ir nu nenori perdegti.*” (Nr. 5).

Taip pat dalinosi, kad joms dirbti socialinį darbą yra įdomu: „*Įdomu būna*” (Nr. 1), *kalbant apie mūsų paslaugų gavėjus, tai kaip tik yra labai nesudėtinga <...> tie žmonės yra labai įdomūs. <...> jie pamiršta, ką jie valgė prieš penkias minutes, bet jie atsimena tą praeitį savo, gali tikrai daug visokių gražių istorijų papasakot ir ateina su savo visokiom patirtim, ir dainom*” (Nr. 4).

Tyrimo dalyvės įsivertina ir suvokia savo pasirinkimo prasmę dirbti socialiniame darbe, todėl gali teikti kokybiškas paslaugas: „*Ne šiaip mes pasirinkom tą specialybę socialinio darbo, visos turėję ar patirtis, ar artimųjų slaugymą, ar kažkokius santykius labai gerus su seneliais.*” (Nr. 5), „*daugiau iš širdies. Nu nėra, kad techninis, kad tik atidirbti*” (Nr. 7).

Informantės pasakojo, kad dirbdamos šioje srityje jaučiasi reikalingos: „*Ir kaip jiems tas svarbus ryšys, tai tu tiesiog tam darbe, kai dirbi su tokiu žmogum, tu jautiesi kiekvieną dieną labai reikalingas*” (Nr. 4).

3.2.3. Socialinių darbuotojų profesinis įgalinimas supervizijos pagalba

Tai kategorija, kurioje aprašomi kokie yra tyrimo radiniai susiję su socialinių darbuotojų profesinę savivertę stiprinančiais būdais supervizijos dėka.

Pirmoji subkategorija - pagerėję santykiai su vadovu.

Socialinės darbuotojos teigė, kad po jų organizacijose turėtų supervizijų, pastebėjo pozityvių pokyčių su savo įstaigos vadovais: „*Tada jau atšilo. <...> dabar tai geri santykiai*” (Nr. 1), „*Bet*

kažkas tai keitėsi tikrai, nes truputėlį santykis tarp vadovų ir mūsų jis pašiltėjo, galima sakyti taip.” (Nr. 2).

Tyrimo dalyvės pasakojo, kad pasikeitė vadovų bendravimas į teigiamą pusę, atsirado sklandesnė komunikacija, galimybė pasitarti ir būti išklaustytom: *„O dabar tai jau vistiek, pasiskambini, klausi, nu gerai, tai aš to paklausiu, nu dar tu to paklauski, pabandykim taip anaip. Va tas atsirado, bendravimas.*” (Nr. 1), *„buvo problemų su vadovais, tai po supervizijų iš vadovų buvo kažkokie signalai, kad aa galbūt sureaguota į kažkokias tai vat pastebėjimus mūsų išsakytus”* (Nr. 2).

Antroji subkategorija - geresni santykiai ir sklandesnis bendradarbiavimas su kolegomis.

Galima teigti, kad tai labai stipri ir aktuali socialiniams darbuotojams subkategorija: interviu dalyvės ypatingai plačiai pasakojo ir plėtojo šią temą. Tai rodo, kad šios srities specialistams kolegų palaikymas yra be galo svarbus ir reikalingas šiame darbe, bendradarbių indėlis yra didžiulė parama kasdieniame darbe, o supervizija gali labai ženkliai prie šių santykių gerėjimo prisidėti. Kai kurioms informantėms supervizija buvo pirmoji pagalba bendram kolegų pažinimui, ryšio užmezgimui, be kurio sklandi komunikacija, kreipimasis pagalbos į juos būtų neįmanomi: *„pamažu pamažu, atšilo taip tas bendravimas <...>, tada susipažinom. <...> Labiau pažįsti kolegą, žinai, maždaug pagauni kieno kokia stipresnė pusė, pas ką kažkokios pagalbos, jeigu reikia pasiprašyt. <...> atsirado, gal ir jūs galit padėt mums? Anksčiau šito nebuvo”* (Nr. 1), *„nu mes šiaip pradėjom labiau bendrauti, <...> tas ryšys užgimė ir išliko ir tas bendravimas sustiprėjo, suintensyvėjo”* (Nr. 2).

Supervizijos suteikia galimybę be skubos ir giliau pažinti dirbančius kartu socialinius darbuotojus, taip ryšys tampa nuoširdesnis, tvirtesnis, didindamas pasitikėjimą vieni kitais: *„Daugiau pažinai juos, artimiau, įsiklausei, ką jie ką jie, kokios jie išvalgas turi apie tave, apie darbą, apie save.”* (Nr. 5) *„labiau ir geriau pažįsti savo kolegas. Ir tu tada pajauti tą tokį artumą tarp kolegų, pajauti ryšį, ne taip, kad tu kažkur ten susitinki. <...> tas artumas tarp kolegų, jau nekalbant apie apie kokius atvejus, bet tas artumas tarp kolegų man tai yra labai svarbu.”* (Nr. 6), *„per superviziją yra labai gera proga susipažinti su kitomis darbuotojomis. <...> Tai pirmą kartą susipažinau ne su viena darbuotoja <...> ir pats tas bendravimas ir bendrystė. <...> reikėjo supervizijų, kad žmogus mane iš kitos pusės pažintų iš tikrųjų. <...> susipažinimas, tas kolegos pamatymas visai iš kitos pusės.”* (Nr. 8).

Taip pat po supervizijų socialinėms darbuotojoms pavyksta sklandžiau bendrauti su naujais, patirties neturinčiais bendradarbiais, kuriems, paaiškėjo tik supervizijų eigoje, kad labai trūkdavo kolegų palaikymo: *„mes analizavom <...> kaip su naujais darbuotojais bendraut. <...> kaskart*

labai reikalinga, kadangi keičiasi labai kolektyvo nariai, tai labai reikia adaptuotis prie to. Tai tos supervizijos padeda vėl iš naujo perfiltruoti.” (Nr. 5), „per superviziją, šiaip iš vis tada išėjo diskusija kaip kaip mes priimam jaunas kolegas, ko trūksta? Pasirodo, jie jautėsi nepriimti mūsų, per mažai dėmesio skyrėm <...> per mažai patarinėdavom. Padėjom ten, o jie tikėjosi iš mūsų daugiau. <...> tik per supervizijas mes tuos dalykus išsiryškinom” (Nr. 8).

Supervizijų pagalba socialinės darbuotojos patyrė kolektyvo suvienijimo naudą, kuomet nors kiekvienas dirba individualiai, tačiau nesijaučia svarbesni už kitus, todėl gerėja tarpusavio santykiai: „gaunasi toks biškį tas, nu ir tas kolektyvo sulipdymas. <...> tokio susireikšminimo nebeliko <...> pasidarė tokie nu santykiai geresni. <...> suvienijo tą mūsų kolektyvą, labai suvienijo.” (Nr. 1), „Kolektyvo sulipdymo, sujungimo tokio daugiau. <...> supervizijos sustiprino ryšį su komandos nariais, su kolegomis.” (Nr. 5), „sakyčiau suvienija kolektyvą. <...> tas bendrumo jausmas man labai svarbu iš tikrųjų” (Nr. 6).

Socialinės darbuotojos įvardino po supervizijų įgautą komandinio darbo ir bendradarbiavimo srityje ženklų postūmį, kuris joms yra labai aktualus kasdieniam darbe. Kolegos yra tie žmonės su kuriais darbo aplinkoje susiduriama dažniausiai, todėl jų parama tampa lengviau pasiekama, padedama sumažinti atsakomybės našta, tačiau šios mintys kai kurioms socialinėms darbuotojoms tik po supervizijų tapo aiškios, iki jų į kolegas nebuvo žiūrima kaip į realią pagalbą: „atsiranda tas naujas ryšys su kolegom, <...> auga, kažkoks bendravimas, bendradarbiavimas automatiškai, nes kai tu bendrauji, tau lengviau ir bendradarbiauti dėl darbinių reikalų. <...> labiau ir bendradarbiauji, tada ir produktyvesnis išeina ir darbas, nes turi, žodžiu, pečius į kuriuos gali atsiremti bet kada ir paprašyti kažkokio patarimo galų gale” (Nr. 2), „sujungia tave su kolektyvu, kad nu sprendi kartu kažkokius ten rizikingus sprendimus, nu ne vienas užsikrauni ant savęs”. (Nr. 5), „va paskutinėj supervizijoje <...> paskui pasirodo, kad reikia bendradarbiauti, kalbėtis, o mes čia įsivaizdavom, kad kiekviena asmenybė <...> mintis buvo gera, žodžiu, kad jeigu tu vienas, tai ne karys.” (Nr. 6).

Viena informantė labai konkrečiai pasakojo, kad po supervizijų jai atsirado ženklus palengvėjimas darbo aplinkoje, ji išlavino gebėjimą lengviau priimti savo kolegų skirtumus, padidėjo tolerancija jiems, taip sumažinant tarpusavio keliamų santykių trintį, kasdienę slogią nuotaiką: „tas santykis su kolegom <...> labai pasikeitė. <...> Man palengvėjo tiesiog kai kuriais atvejais. <...> aš atsipalaidavau bendraujant su keliais žmonėmis kolektyve, kurių, su kuriais požiūris pas mane nesutampa, tiesiog mes esam iš dviejų skirtingų planetų, o turim dirbti toj pačioj patalpoj, toj pačioj įstaigoj <...> kalbėjau per tą superviziją, kad tu turi kartais <...> atpalaiduoti visiškai sau smegenis ir galvoti tik tai nu, kad matyt tą žmogų gyvenime kažkas taip stipriai nuskriaudė, kad jis dabar taip elgiasi vat su kitais.” (Nr. 4).

Gilesnis bendradarbių pažinimas supervizijų dėka gali padėti sumažinti konkurencijos keliamus nepatogumus, tuomet socialinės darbuotojos kitų patirtį, požiūrį geba priimti kaip paramą: „*padeda, nurodo į kurią pusę eiti link to, pabandyti vieną kažkokį tai būdą, kitą ir ir tada ne taip ir baisu ir mes mažiau konkuruojam, žinom, kad turim kažkokį tai palaikymą, tą pamatymą iš šono. Tas padeda mum, sustiprina*”.(Nr. 5), „*kolega, kur atrodo, kad jis visai gerai dirba ir jis tave pagiria, tau pasako, taip kad su tavim viskas čia gerai, tai nu taip, emocija yra gera. Nu tai puiku, tai paskui ir išėini vos ne už rankų susikibęs.*” (Nr. 6).

Socialinės darbuotojos minėjo, kad supervizijų metu gali ramiai pasigryninti atsakomybes, labiau pasiaiškinti ir apsibrėžti savo pareigybes, tai darbuose įneša daugiau aiškumo, paprasčiau ir sklandžiau einasi veiklos: „*tiesiog mes susižiūrime visas atsakomybes, aš žinau tada, ko iš manęs tikisi ir ko aš tikiuosi. <...> Mažiau streso suteikia ir tu pasidalini atsakomybes visas: su darbuotojais, su vadovais grupelių, tiesiog pasidalini vaidmenimis, tai ir sprendimai tie kažkaip lengviau prieina, ir tas požiūris jusiai į praktiką yra kritiškas.*” (Nr. 5).

Supervizijose socialinės darbuotojos turi labai tinkamą erdvę dalintis patirtimis, todėl toms, kurios jau buvo susidūrusios su tam tikrais atvejais, kitoms supervizijų dalyvėms tai tampa tiesiogine parama, patarimu, o kartais patariant ir matant to naudą, keliamas pasitikėjimas savimi: „*įdomu palyginti kaip tą patį darbą dirba <...> tas žinias, ką ten sužinodavai, nes ten irgi darbuotojai dalindavosi patirtim, tai stengdavaisi čia kažkaip panaudoti ar duoti idėjų, nes jie daro taip, mes irgi pabandom taip. Tai va daugiau patirčių pasidalinimas.*“ (Nr. 5), „*jeigu dar būna tie sunkesni atvejai, <...> jauti kažkaip pats prisidėjai, kažką asmeniškai pasakei, tai tas toks savo, tavo ta kolegė, kolega, tai jusiai, nu iš veido mimikos matai, kad pataikei, kad jam padėjai <...> daug ką duoda.*” (Nr. 6), „*Per kiekvienas supervizijas noriu pateikti atvejį ir pagalbą kaip ką toliau daryti.*” (Nr. 8).

Susidūrus su panašiomis darbinėmis situacijomis ir apie jas kalbant supervizijų metu, tyrimo dalyvės labai dažnai ir plačiai minėjo, kad labai palengvėja suvokus, jog daug kam kyla analogiškų problemų, aplinkybių ir tie supratimai teikia emocinį nusiraminimą, o praeityje kolegų įvykdyti pasiteisinę sprendimai arba labiau patyrusių socialinių darbuotojų patarimai virsta svarbia pagalba tolimesniuose darbuose: „*visi pamatė, kad kažkaip jų visų problemos tos vienodos, <...> nes ne man vienai. <...> tas toks pasidalijimas, pagaliau, kai užknisa kas nors* (Nr. 1), „*buvo tokių bendrų labai taškų, bendrų problemų būtent skyriuje.* (Nr. 2), „*supranti, kad <...> labai daug paralelių tose srityse ir nesijauti toksai vienas nu vat savo savo darbuose. <...> Tai tokio paskatinimo, padrąsinimo, visada, nu kad čia nu kažkas išsisprendė tą problemą, tai man irgi greičiausiai išsispręs. <...> būdavo iš tų kitų ir patirčių, jei ir pati nesu turėjusi, bet man būdavo vėliau ateina ta situacija, aiiii, tai čia apie tai, aha, tai aš jau žinau kaip reikia reaguoti“ (Nr. 3), „*man lengviau**

būna, kad pasidalini, jauti, kad tu ne vienas turi kažkokių tai problemų darbe” (Nr. 5), „ta supervizija kai būni kartu, tai tiesiog dar labiau pažįsti tą socialinį darbą iš kitos pusės, nes jeigu yra atvejis iš tavo kolegos, tai tu nu dar kaip ir pasiimi ir kitų” (Nr. 6), „galų gale ne vienas tu lieki su tuo sunkiu atveju, pasidalini” (Nr. 8).

Buvo atkreiptas dėmesys, kad per supervizijas yra galimybė gauti kitų specialistų naują nuomonę, tas šviežias požiūris kartais labai reikalingas, kad būtų galima tinkamai įvertinti savo darbą, nehiperbolizuoti problemų, galiausiai padeda įsikvėpti ir judėti toliau: *„tokį realistišką žvilgsnį iš šono, tai tu gauni tai, tu įsivertini, tu supranti, kad tu viską darai gerai <...> automatiškai tu tada vėl galbūt produktyviai teiki paslaugas, noriai konsultuoji, informuoji, neturi to tokio atsainumo su klientais, ta prasme viskas taip glaudžiai ir susiję” (Nr. 2), „tikrai yra labai vertinga, <...> tos skirtingų specialistų patirtys, <...> atveria tą tokią amplitudę, ar ne, kur atrodo, kad tu esi toje situacijoje, tu ją matai vienaip, bet kai kiti dalinasi, tu matai, kad aha, tai ir čia galima gauti kažkokį resursą” (Nr. 3), „kad gali ir kitas tiesiog iš šalies pasižiūrėti ir gal gal ir kitaip tą situaciją pamatyti, ir tu pats kitaip pasižiūri tą situaciją.” (Nr. 5), „atrodo, man čia didžiulė problema, <...> pasirodo, tai iš vis ne problema arba menka problema, o aš tiek sureikšminau, užsisėdėjau prie tos vienos, kad išsipūtė toks burbulas, jį tik reikėjo paleisti ir išsisprenti. Tai vat, tai padeda” (Nr. 8).*

Socialinės darbuotojos minėjo kolegų grįžtamojo ryšio svarbą, gauto pritarimo teikiamą naudą ir netgi taip pagelbėjant sau nemenkinti ir nenuvertinti savęs: *„kai yra šalia kolegos ir po to jie mato visai kitu kampu, pasako tau visai kitaip, kad net minties tau visai tokios net nebuvo atėję, jie apverčia tą kampą kitaip ir pasirodo, kad ne taip ir baisu ten buvo, kaip tau atrodė, <...> ir tie argumentai pasidaro rimtesni, nes nu kartais pats tu savim, kaip bebūtum specialistas, bet vistiek <...> pradedi save drožti. <...> supervizija <...> tikrai, jeigu tu nori atsiskleisti ir gauti tą grįžtamąjį ryšį, kolegos tą palaikymą duotų ir argumentuotą duotų.” (Nr. 6), „paklaust, kaip iš šono atrodo kitam žmogui, gal kažkokių vertingų išvalgų jisai tau gali pateikti?” (Nr. 2) „svarbu, jeigu aš pateikiu savo atvejį, kartais svarbu išsinešti, kad aš dirbu teisingai, patvirtinimą galų gale, kad dirbu teisingai, kitų pritarimą” (Nr. 8).*

Kai kurioms informantėms bendravimas su kolegomis, įsiklausymas vieni į kitus supervizijose tiesiog padeda pagerinti emocinę būklę, pakelti nuotaiką, kiek atsipalaiduoti: *„kolegų palaikymas, parama, <...> jaustųsi palengvėjimas ir savo tas emocijas, ir savo idėjas išreiškus per supervizijas” (Nr. 5), „mane pakrauna emociškai. Aš jaučiu tą bendrą ryšį kažkokį tarp kolegų. <...> man yra svarbu kolegos, kolegai pasipasakoti, atsiverti, nes jeigu tu ten nu savo savo tuose jausmuose kunkuliuoji, manau, kad atsivėrimas visada gerai, bet kokių klausimų” (Nr. 6), „su savo*

kolektyvu, ir pasijuokti kažką, ir padėti, ir ta gera nuotaika, kai būna mes, ateini į superviziją <...>, labai faina pabūti tiesiog, išbūti tą laiką. <...> (Nr. 8).

Trečioji subkategorija – keliami motyvacija, iniciatyvumas.

Socialinės darbuotojos dalinosi, kad supervizijos inspiruoja kitokius sprendimus, integruoti realias naujas veiklas jų darbovietėje kaip pagalbos sau priemonės – intervizija, emocijų puoselėtojų grupė, kurios ir pajvairina, ir palengvina darbo eigą: „*Mes tai vat po tų pirmų va dar dar darėm intervizijas <...> savo iniciatyva, kiekvieną mėnesį susitinkdavom*” (Nr. 1), „*tada kyla kažkokios iniciatyvos <...> mes dabar pradėjom kurti emocijų puoselėtojų grupelę.*” (Nr. 3), „*buvo tokių minčių <...> kaip nuovargiui jau, nuotaikai pagerinti*” (Nr. 8).

Tyrimo dalyvės pasakojo, kad po supervizijų kiekviena savaip atsigauna, pasisemia to, ko tuo metu kiekvienai labiausiai trūksta ir įgauna papildomos energijos darbams: „*kiekvienas turbūt asmeniškai kažką tai pasiėmė. Vienas pasiėmė galbūt įkvėpimo, kitas kažkas motyvacijos, trečias šiaip išsivalė, palengvėjo ir kibo naujom jėgom į darbus*” (Nr. 2), „*tokia laisvė galbūt eksperimentuoti, <...> pasirinkimo laisvės, eėė, laisvės kitaip sureaguoti*” (Nr. 3).

Kai kurioms informantėms po supervizijų tapo drąsiau kažką keisti, įgavo daugiau tikėjimo savo pasirinkimų teisingumu: „*gaunu daugiau drąsos veikti. Nu man kažkoks viduje yra, daug atrodo laisviau*” (Nr. 3), „*tave kaip tarsi pastumia kažką daryti, kažkur eiti, tai, manau, tikrai, kad padeda.*” (Nr. 7), „*turi problemą išsikėlęs, tada jau eini ir valdžiai sakai, kad čia jau problema, tokį gauni pastiprinimą, va to ano čia reikia šitoj situacijoje*” (Nr. 5).

Ketvirtoji subkategorija – supervizija profesinei psichohigienai ir perdegimo prevencijai.

Visos socialinės darbuotojos, su kuriomis buvo bendrauta, vienareikšmiškai teigė, kad supervizija yra puiki prevencinė arba pagalbinė priemonė nuo perdegimo: „*tu gali toliau ramiai dirbti, <...> Tai tokia prevencija supervizijų labai tinka, tai automatiškai, kai tu supervizuojies, tai jau po to tu vėl kurį laiką gali produktyviai dirbti.*” (Nr. 2).

Tyrimo dalyvės sakė, kad joms labai padeda tiesiog supervizijų teikiama galimybė išsikalbėti, būti išklaustyoms: „*supervizijos vistiek nuima tą, <...> tame išsikalbėjime.*” (Nr. 1), „*aš manau, kad tikrai tikrai tą įtaką padaryt tikrai gali <...> ta supervizija, <...> aš gal net norėčiau netgi pati pasirinkti grupelę su kuo aš norėčiau būti ir pasipasakoti, jeigu, tarkim, aš jausčiau tuos perdegimo sindromus.*” (Nr. 6), „*tą superviziją, ne visą laiką, valandą kokią gerą kalbėjom ir tai buvo poilsis, nu malonumas, labai faina. Va ir buvo tas prieš perdegimą*” (Nr. 8).

Atskirai buvo pažymėta, kad supervizijose yra labai gera proga išrūšiuoti mintis, atsiranda proga ramiai, be įtampos kontempliuojant rasti sau tinkamų sprendimų: „*perdegimui, manau, užkirstų kelią <...>. Todėl, kad gal tu kažko nesupranti, tau padeda paprasčiausiai susidėlioti mintis, būna kaip ir namų darbus tu gauni iki kito karto, ta prasme ten kažką apgalvot, kažką sugalvot, kad kokius žingsnius ten padaryti*” (Nr. 7).

Informantės minėjo, kad supervizija socialiniame darbe yra reikalinga tiesiog kaip palaikomoji priemonė, psichohigiena prieš perdegimą, kad laiku sustabdytų, kol specialistai dar nėra pakliuvę į šio sindromo keliamą pavojų: „*Palaikomosios. <...> tai čia tokia elementari, man atrodo, profesinė psichohigiena. <...> Nedaleisti pervargimo <...> man supervizijos, apie tai, prisiminti, kas svarbiausia.*” (Nr. 3), „*kalbant apie perdegimą, <...> tai man padėtų, <...> tai tą momentą kažkaip išgyventi, <...> ar išėjus atostogų, ar kažkaip tai, kažkokių darbų nuo manęs atimtum ten savaitei ar dviem, pailsėti.*“ (Nr. 4), „*grynai mes analizavom tada <...> ir darbą ir save tada daugiau. Kaip neperdegti, kaip kaip kaip būti išklaustyta*” (Nr. 5), „*supervizija gali įtakoti to perdegimo kaip čia, nukėlimą, atitolinimą arba panaikinimą.*” (Nr. 8).

Supervizijose didele pagalba tampa galimybė tiesiog emociškai atsipalaiduoti, leisti sau jaustis, kaip tuo metu norisi ir tai taip pat gali padėti nuo perdegimo: „*mes ir juokdavomės, ir padėdavom viena kitai, ir paverkdavom, būdavo, ko irgi, matyt, reikėjo. Ir nu manau, kad gali padėti, labai gali padėti <...> tam, kad nebūtų to perdegimo netgi. <...> Ėmėm kelias temas, taip neįprastai visai, kas ką norėjo, be jokių ten tokių griežtų normų tų kažkokių, tiesiog kalbėjom, juokėmės, ką norėjom. Mum leido taip laisvai pabūti savimi. Nu tikrai labai fainai gavosi.*” (Nr. 8). Prieš perdegimą gerai gelbsti ir supervizijų metu aiškesni suvokimai apie save, išryškintos ribos: „*kad truputėlį įsivertintume save, nusibrėžtume ribas, tiesiog, kad neperdegtume. Tai apie tai irgi yra supervizija.*” (Nr. 2).

Socialinės darbuotojos užsisukusios įtemptam darbo grafike bei situacijose, dažnai neužfiksuoja jom jau gręšiančio perdegimo, neatpažįsta kylančių nemalonios, slegiančios savijautos, todėl minėjo, kad būtent supervizijų metu pavyko tai padaryti: „*man kuo buvo naudinga, kad man man tiesiog supervizorius padėjo atpažinti, kad va, žiūrėk, toksai toksai toksai simptomas, viskas, eik, ilsėtis. Ir man toksai aaaaajj, tai man čia ne šiaip, kad viskas nebepatinka, man tiesiog reikia pailsėti.*” (Nr. 3).

Tais atvejais, kai specialistės jau jautė perdegimo požymius, kalbėjo, jog supervizijos padeda užfiksuoti ir pamažinti jų keliamus simptomus, įkvepia labiau pasirūpinti savimi: „*tie perdegimo tie tokie simptomai, kai jau būna <...> Tai tas va tiesiog pagerina tas streso įveikas. <...> Kažkokie simptomai tie didėja, o supervizijos tai pamažina.*” (Nr. 5), „*svarbiausias tas įsivardijimas yra <...> kai žmogus perdega, nu jam reikia atsitraukti nuo tos veiklos kažkiek tai, pailsėti. <...> kaip ir*

yra nu tas šviesoforas man supervizija, atrodo, kad gali būti. <...> Aš galvoju, nu man viena jo, gal ir viena tokių stipriausių buvo tikrai apie tą, kai atpažinau perdegimą.” (Nr. 3).

Penktoji subkategorija - supervizijos aktualumas ir būtinybė.

Tyrimo dalyvės kalbėdamos apie supervizijas, kuriose jau buvo dalyvavę ir pagal turėtas teigiamas patirtis jose, teigė, kad poreikis supervizijoms yra tikrai didelis, nes jaučia jų naudą ir reikšmingumą savo darbe: *„labai noriu, labai laukiu ir gaudau tas progas, nes tikrai, sakau, su savo ta patirtim išvelgiu naudą ir vertę tų supervizijų. <...> tik būna proga, tai visi labai nori dalyvaut. Tikrai labai noriu supervizijų ir gaudavau tas galimybes sudalyvaut” (Nr. 2), „jau žinokit blogai. Jau reikia man supervizijų. <...> mum vėl reikia supervizijų. <...> Aišku, kad norim.” (Nr. 1), „Taip, eičiau, <...> yra noras iš tikrųjų. <...> bendrai supervizijos, manau, kad yra reikalingos.” (Nr. 8).*

Buvo pastebėjimų, kad supervizija pagal savo teikiamą naudą, turėtų būti neatsiejama nuo specifinės socialinio darbo srities darbuotojų rutinos dalies: *„apie supervizijas <...> Nu aš tai manau, kad tai yra tai yra privaloma. <...> Socialiniame darbe, kad privaloma.” (Nr. 3).*

Kitos tyrimo dalyvės papildomai teigė, kad jos jaustųsi ramiau savo darbuose, jei žinotų, kad supervizijos bus teikiamos reguliariai. Kai kurios net įvardijo minimalų supervizijų sesijų kiekį, kad palaikant socialinio darbo specialistus per du arba vienerius metus jos turėtų būti bent jau kartą: *„man svarbu, <...> kad aš kiekvieni metai žinočiau, kad aš <...> po metų, aš vėl galėsiu gauti jas, nu, kad galėsiu lankyt supervizijas” (Nr. 1), „norėčiau bent jau į du metus jos kažkaip va taip va vyktų” (Nr. 7), dar kita informantė išreiškė savo nuomonę, kad jai supervizijos būtų reikalingos kur kas dažniau – kas mėnesį: *„kad būtų pastoviai. Gal į mėnesį kartą, nes tas į metus du kartus man atrodo, kad yra mažai.” (Nr. 5).**

Dar vienas išreikštas supervizijų poreikis – jų tęstinumas, socialinė darbuotoja pasakojo, jog supervizijos jai labai padeda pasiaiškinti problemines darbo vietas, konsultacijose įgauna pasipirties, tačiau pritrūksta laiko pasigilinimui per kelis suplanuotus kartus, todėl sprendimas būtų tęstiniai susitikimai: *„mum buvo per mažai tų užsiėmimų, nes pradedi lygtais kapstyti jau ties kažkokia problema ar kažką bandyti susidėliot ten ir ir tada jau viskas <...> Tai to tęstinumo reikia. Trūksta <...> lygtais kažkaip ir apsisprendi, išvadas pasidarai jau, bet po kiek laiko <...> mes dirbam, ir po to vėl mes pasimetime. <...> čia mūsų sritis tokia.” (Nr. 5).*

Šeštoji subkategorija - pastiprinimas per sprendimų radimą ir gryninant ribas, atsakomybes, poreikius.

Tyrimo dalyvės labai aktyviai dalinosi, kaip ir kuo supervizija yra joms padėjusi esant problemoms, užstrigimams ir įvairių darbinių situacijų praspresdimentams. Informantės pasakojo, kad jos supervizijas stengiasi išnaudoti kuo profesionaliau ir į kiekvieną jų visuomet ateina su konkrečiu atveju bei sulaukia pageidaujamos pagalbos: „*Per kiekvienas supervizijas noriu pateikti atvejį ir pagalbos kaip ką toliau daryti. <...> supervizijos, kai liečia darbą ir būtent atvejų nagrinėjimus <...> tai ir pasimokai, ir išgrynini situaciją, ir priimi kažkokius sprendimus ir galų gale save įvertini, matai kitą situaciją ir save pastiprini, nes ir aš taip va darau*” (Nr. 8), „*mes turėjom tokių dešimties supervizijų tikrai vienam atvejui <...>, tai irgi nu tai atsiranda kažkokie labai konkretūs algoritmai. Kai tu skirti tam daug laiko, tada labai aiški struktūra atsiranda. <...> Jeigu yra kažkokia tai probleminė situacija, jeigu aš blaškausi ir nu nežinau kažkaip kaip sureaguoti, kas teisinga, kas neteisinga ir kažkaip man po supervizijos būna ženkliai aiškiau.*” (Nr. 3).

Socialinės darbuotojos nurodė, kad supervizijų didelė ir apčiuopiama teikiama nauda ta, kad jose pavyksta rasti konkrečius ir pritaikomus problemų sprendimus: „*sustiprinimas daugiau, taip, tas problemas spręsti. Kad jos tikrai yra, jos išsikelia ir bandai spręsti.*” (Nr. 5), „*mes įsivardinom tai, kaip mes priiminėjam sprendimus, <...> per supervizijas irgi kažkaip tai leidom sau, nu kad <...> turim tam sprendimui bandomą laikotarpį, nu žiūrim, ar jisai veikia ar neveikia <...> ir tas atpalaiduoja labai.*” (Nr. 3).

Supervizijoje palengvina savijautą naujai atėję suvokimai apie tai, kad yra dalykų, kurių neįmanoma pakeisti, tuomet ugdomi gebėjimai tokius suvokimus priimti ir integruoti savo darbo kasdienybėje: „*man tiesiog <...> padėjo <...> aš kito nepakeisiu, aš galiu tik susitaikyti, tai yra mano kolektyvas, mano kai kurios kolegės, kur mano nuomonė nesutampa ir niekada gyvenime nesutaps.*” (Nr. 4).

Taip pat labai kaip svarbų akcentą minėjo, jog supervizijų dėka aiškėja ir dėliojasi veiksmų planai: „*aš tuo metu kažkaip tai tikrai man buvo nu tokia labai didelė pagalba susidėlioti veiksmų planus.*” (Nr. 3).

Supervizijose pavyksta pamatyti situacijų platesnį bendrą vaizdą, išsiaiškinti, kurioje vietoje stringa reikalai, galima susirūšiuoti mintis: „*tu kalbi, pamatai, kad tau nu gal ne darbe, bet tau kažkur tikrai yra problemos jau, tarsi jų nebuvo, bet tarsi jos atsiranda*” (Nr. 7), „*Ir tų veiklų mes labai kadangi daug turim, tai toks savo minčių perfiltravimas labai per superviziją pasiteisino.*” (Nr. 5).

Socialinės darbuotojos pasakojo, kad konsultacijų metu naujai peržiūrėjus darbus, jos pamato galimybes keisti taktiką, patobulinti taikytas strategijas: „*iš vienos supervizijos <...> kur*

jau atrodo užsivėlę kažkokie dalykai ir tu tada juos dar labiau, žinai, iškeli, kur tu supranti, nu nesąmonė” (Nr. 3), „kokias savybes ten reikia tobulinti, darbo specifiška, kokią reikia tobulinti, kaip efektyviau dirbti, <...> tokia yra supervizijos nauda” (Nr. 5).

Atskirai išskirtas atvejis, kai vykstančioje supervizijoje buvo atkreiptas dėmesys, kad komandos narys buvo jau pervargęs, todėl situacija strigo, ir tuo pačiu metu susitikimų eigoje išsiaiškinti tolimesni veiksmų planai: *„pasistebi, kad kažkoks tai komandos narys yra nu pervargęs, tai tada yra labai akivaizdžiai ženklas visai komandai, kad mes turim persistruktūrizuoti” (Nr. 3).*

Kai kurioms tyrimo dalyvėms darbo aplinkoje kokybiškam santykiui ir geresnei savijautai trūko ribų apibrėžimo, dėl ko darbuotojos turėdavo skaudžių pasekmių, ir per supervizijas pavyko tai sau pasigryninti: *„gal kartais aš vistiek turėsiu pasakyti, nubrėžti tą ribą, nu ne, jeigu mes priėmėm tą sprendimą, tai mes tuo vat ir seksim. <...> ta specifiška <...> labai daug tų sričių, jos ne visos apibrėžtos ir atrodo tu už viską esi atsakingas, kažkaip suvoki, nu ne, nebūtinai” (Nr. 3).* *„Griebdavaisi daryti, tenkinti visus darbuotojų norus <...> daugiau taip susidėliodavai į stalčiukus tokius profesinius dalykus.” (Nr. 5).*

Informantės minėjo, kad supervizijų metu suprato, kiek daug duoda darbe savo pareigų, atsakomybių suvokimas ir gebėjimas drąsiau prisiimti įsipareigojimus, kartais šie išlavinti gebėjimai net gali lemti žmogaus likimą, todėl supervizijose pastiprėjo minėtais aspektais: *„kažkokia tai tikrai yra pagalba išsispręsti. <...> Ką tu darai, kaip tu veiki, kas tie atsakingi žmonės, kokios čia tos dedamosios dalys esamoj problemoj. Kur paprastai galbūt komandoj ir nebūtume susidėlioję. Labai svarbus tas žmogus iš šalies yra. <...> tada turim patys save sustiprinti, prisiimti atsakomybę ir tada veikti. Na, šiuo atveju atveju, prisiėmėm atsakomybę, o ne atsikratėm žmogaus” (Nr. 3), „Atsakomybes pasidalinom iš profesinės pusės, daugiau tokius etinius dalykus” (Nr. 5).*

Kita informantė dalinosi, kad per supervizijas atrado, jog ji pati turi gebėjimų rasti ir priimti tinkamus sprendimus, suvokė galimus situacijų variantus: *„tas supervizoriaus, galbūt net ne tai, kad jo užduotis ir nebuvo man kažką patarti ir pasakyti, jo užduotis buvo, kad aš pasakyčiau, ir pati sau kažkaip tai aš pati sau ir pasakiau, ir atsakiau į visus tuos klausimus” (Nr. 4).*

Kai kurioms socialinėms darbuotojoms per supervizijas pavyko arba pamatyti sudėtingas situacijas kitaip, arba net pakeisti požiūrį ir taip rasti sprendimus, išeiti iš, rodos, nebeprasprendžiamų situacijų ar beviltiškumo savijautos ir taip kelti savo savivertę: *„kitom akim pradedi žiūrėt, kad metodai kažkokie, <...> kaip specialistas <...> pradedi save kitaip matyt. Savivertė atsiranda, vat jeigu taip paėmus” (Nr. 6), „supervizijos visai pakeitė taktiką, jau žiūri visai į kitą pusę, išryškini kitą pusę, kita linkme pradedi dirbti, susistyguoja viskas” (Nr. 8), „tau padeda viską susidėlioti, kitaip pasižiūrėti.” (Nr. 7), „aš tiesiog supratau, kad aš kai kurių žmonių*

nepakeisiu, kad man reikia požiūrį keisti ir tada man pačiai bus tiesiog paprasčiau, ir lengviau dirbti. (Nr. 4).

Socialinio darbo srityje specialistai labai užsisuka kintančiose, sudėtingose veiklose ir dažnai pasimiršta pačių poreikiai, nenyksta prioritetai, informantams per superviziją pavyko šią situaciją pataisyti, netgi atgauti sumenkusį susidomėjimą darbu ir jėgų judėti toliau: „*daugiau tą palengvėjimą jauti savo tas mintis ir jausmus atskleidus, ir empatiją tą tokią savo atžvilgiu <...> tai susidomėjimą gal darbu, neapleidi tiesiog jo.*” (Nr. 5), „*gali darbuotojai tada labiau įsivardinti <...> kokie čia tie mano poreikiai ir kokie mano poreikiai galbūt organizacijoje nepatenkinami? Ir nu tada, ką darom. <...> sugrąžina tave į tą tiesą, <...> nes dabar yra ne tai, ko tau reikia. Tau dabar reikia pasirūpinti savim.*” (Nr. 3). Taip pat supervizijų metu dalyvės įgauna pasitikėjimo savimi, supratimas, kad klysti žmogiška nebeatrodo toks bausis ir suteikia daugiau veikimo laisvės: mažėja baimė, jog gali klysti: „*mažiau baimės, kad kažką ne taip padarei ir, kad klysti. <...> supranti, kad tu tiesiog procese ir, kad tu gali klysti, net jei tu suklysi vistiek, nu tai nieko baisaus*” (Nr. 3).

Septintoji subkategorija – privalomos supervizijos galimybės.

LR vyriausybei 2006 m. priėmus nutarimą, kad supervizija yra viena iš kvalifikacijos kėlimų formų, socialiniai darbuotojai įgavo galimybę savo organizacijose profesinę savivertę pastiprinti ir šiuo būdu: „*valdžia turbūt užpirko ir pasiūlė kas nori <...> mes dar kvalifikacines kategorijas turim <...> yra reikalavimas <...> jei nori turėti kvalifikacinę kategoriją, tada turi turėti ir supervizijas* (Nr. 1), „*Mūsų šiaip socialiniai darbuotojai pagal viską privalo dalyvauti supervizijose, jeigu jie nori atestuotis <...> rekomenduoja visada mūsų vadovai dalyvauti supervizijose*” (Nr. 2), „*nuo kažkelintų metų reikėjo tos supervizijos privalomai <...> ginantis socialinio darbo kvalifikaciją*” (Nr. 4), „*kvalifikacijos kėlimui reikia*” (Nr. 6), „*išpirko superviziją ir <...> aš vėl viską nuo nulio susirinkau, valandas, ir superviziją praėjau, ir žodžiu, turiu vyr. socialinę kategoriją.*“ (Nr. 7).

3.2.4. Socialinių darbuotojų emocinis igalinimas supervizijoje

Šioje kategorija analizuojami socialinių darbuotojų patirtys, kas joms per supervizijas padėjo pagerinti dėl socialinio darbo aplinkybių susidariusią sudėtingą emocinę būseną.

Pirmoji subkategorija - socialinio darbuotojo atsiskleidimas supervizijos procese.

Informantės dalinosi, kad tik per supervizijas atsiranda tokia proga giliai atsiverti, emociškai atsipalaiduoti kalbant apie viena kitos kasdienybę: „viena dalyvė nu iš tikrųjų taip nuoširdžiai kalbėjo <...>, atrodo kasdienybė, bet toks ir skausmas kažkoks vienu metu, kažkoks toks labai prislėgtumas, ir vat kažkaip taip labai surezonavo visom, nes ten moterys tik dalyvavo kažkaip taip susiklostė ir tai va tas susitikimas toksai buvo iš tikrųjų, mes ten labai pajutom tokį ryšį stiprų, po susitikimo mes apsikabinom” (Nr. 2), „kiekvienam tai yra aktualu ir kaip daliniesi, ir kaip ilsisi, ir ten visko būna. Ir tada tai ir naudinga, ir reikalinga <...> tu tą perkalbi ir atrodo, nu kad jau gal ir geriau” (Nr. 8)

Antroji subkategorija – supervizijos suteikia saugią erdvę visoms skirtingoms kylančioms emocijoms.

Socialinės darbuotojos atskleidė, kad supervizijų metu jos patyrė, jog ten kuriama legali erdvė, kurioje leidžiama būti visoms darbuose susikaupusioms emocijoms, ir tai padeda panaikinti, nebeakumuliuoti tų neigiamų jausmų ir atsipalaidavus kai kuriuos dalykus pamatyti aiškiau: „mažiau atsineši to tokio kartėlio iš darbo, nes tu radai terpę, kur išsipasakot, nu nebelaikai tiek savy gal visko. <...> kažkaip man išsivalymas toks, žodžis labai į supervizijas labai tinkantis. <...> automatiškai išsivalai, išsigrynini tam tikrus dalykus” (Nr. 2), „to susitikimo metu nejaučiau tokio nejaukumo jausmo, kad vat kažkam pasakosi žmogui tuos išgyvenimus, problemas, tuos santykius su kolegėm, dėl to kažkaip labai jauki atmosfera buvo” (Nr. 4), „Tai tai legalizuota erdvė pasakyti, kas man skauda” (Nr. 3), „pasikalbėt ir apie darbą, ir apie asmeninius išgyvenimus dirbant darbą ir apie visus tuos kylančius nerimus, sunkumus, stresus, <...> ta terpė, kur galiu kalbėti ir nebijau kalbėti” (Nr. 2), „ir visi jausmai, negali būti toks medinis daiktas ir jeigu tai yra svarbu tavo kolegai, tai jis išsipasakoja, jis dėl to pergyvena, išgyvena ir jis atsiveria” (Nr. 6).

Sumažinti nerimą dėl darbo padeda galimybė būti išklaustyoms, nuoširdus atsivėrimas ir pasidalinimas tuo, kas slegia, palengvina emocinę našta: „Žinai, kad visą laiką busi išklaudytas tose supervizijose, kokį dėmesį gauni, tą nerimą sumažini dėl darbo” (Nr. 5), „kai atsisveikinom, nesitikejau, kad čia tikrai tas dvi valandas į laikrodį pažiūrėjus praėjo. Dėl to, kad labai sugebėjo atverti” (Nr. 4), „supervizijos vat buvo tokia terpė, kur mes ten visiškai išsiliejo <...> išsišnekėdavom, kad ir iki ašarų, ir iki visų ten visiškai atsivėrimų būdavo tos supervizijos.” (Nr. 2).

Socialinės darbuotojos teigia, kad joms labai padeda, kad supervizijose yra laikas ir vieta sustoti ir mokyti įvardinti, atpažinti savo jausmus ir tuo pačiu nesijausti dėl jų vertinamom: „Pagaliau įvardint savo jausmus. <...> aš dabar susiduriu netgi savo aplinkoj su žmonėm, kai tu

pasakai: „nu tai tu čia, tu pasakyk man kaip tu jautiesi?” (Nr. 1), „nu vat kažkaip atveri širdį. Ir nebūti pasmerktam už tai, kad skauda, ar kažkaip ten vertinamam. Jei man skauda, tai skauda. Man turi teisę skaudėti.” (Nr. 3), „Lekiam lekiam, o per superviziją tu esi priverstas pagalvoti, įvardinti ar bent jau pasirašyti, apie tai pagalvoti” (Nr. 8).

Gavus galimybę per supervizijas būti akistatoje su savo emocijomis informantės pastebi, kad atsiranda teigiamų asmeninių pokyčių, kyla naudingų suvokimų: „bendra būseną buvo nekokia, <...> bet jos tai tikrai, ta prasme tau padeda viską susidėlioti, kitaip pasižiūrėti, <...> tu legaliai gali pasikalbėti” (Nr. 7), „gal daugiau tą palengvėjimą jauti, savo tas mintis ir jausmus atskleidus, ir empatiją tą tokią savo atžvilgiu <...> susidomėjimą gal darbu, neapleidi tiesiog jo.” (Nr. 5), „pradedi save analizuoti ir lukštent, nes nu gal galvoji reikėjo taip padaryt, gal taip padaryt” (Nr. 6), „man asmeniškai, tai yra svarbu, nes aš matau naudą supervizijų tiek darbiniam, aišku, visos jos yra darbinės, bet ir man kaip žmogui tikrai duoda naudos. Atrasti dalykus. Ir nu vat kažkaip pasigilinti į priežastis ir kodėl reaguoji vienaip ar kitaip” (Nr. 3).

Trečioji subkategorija – supervizijoje iškalbant sunkias emocijas palengvėja.

Supervizijose vykstanti emocinė iškrova visų tyrimo dalyvių teigimu, teikia didžiulį palengvėjimą, atneša geras, galias ir atnaujinančias patirtis: „tos supervizijos, <...> tokios patirties, tokios labai geros <...> išsikrauni. Kaip garą nuleidi.<...> tas dalykas, save pastiprini labai. <...> nuimi krūvį, tą tokį emocijinį.<...> pasilengvini sau” (Nr. 1), „labai unikalios jos tikrai ir labai stiprios.” (Nr. 3), „po vienos supervizijos tikrai verkėm, visi praktiškai ir buvo tokie gilūs išgyvenimai, bet labai labai prisimenu kaip gerą patirtį. Tokią išsivalymo patirtį. <...> tas įspūdis man labai toksai išlikęs stiprus ir gilus” (Nr. 2).

Pastiprinus save emociškai, įgaunama naujų jėgų toliau gyventi ir dirbti, daugiau tikėti savimi: „kiekvienas turbūt asmeniškai kažką tai pasiėmė. Vienas pasiėmė galbūt įkvėpimo, kitas kažkas motyvacijos, trečias šiaip išsivalė, palengvėjo ir kibo naujom jėgom į darbus”(Nr. 2), „kalbant su ta kolege, kuriai va taip teko patirti tuos jausmus negerus, tai ji irgi kažkaip taip, minėjo, kad ta supervizija davė jai jėgų šiek tiek atsistatyti” (Nr. 6), „Tiesiog padėjo <....> tą savo darbą labiau palengvinti, įtampas va nusimesti daugiau, tokio saugumo, toks nesaugumo jausmas pradžioje buvo, kai viskas keitėsi, tai va, tai daugiau ta va tokia iš terapinės” (Nr. 5).

Informantėms supervizijose labai svarbūs teigiami jausmai, galimybė atpalaiduoti įtampas ir turėti progą tiesiog pasidžiaugti gyvenimu: „labiausiai patinka, tai kai išeini geros nuotaikos, kai pailsi, pasijuoki, nu vistik tai labai svarbu mūsų darbe – geros emocijos, ne tiktais blogos ir problemą spręsti.” (Nr. 8), „toks palengvėjimas. Nuima tą tokį sunkumą ir kaltės jausmą, kai šiek

tiek atrodo, kad kažko gal nepadarei iki galo” (Nr. 6), „Iš tikrųjų labai gerai po tų supervizijų, labai gerai jautėmės” (Nr. 1).

Buvo paminėta, kad nusiraminius ir atsipalaidavus, kyla naudingų išvalgų: *„mum padeda, nurodo į kurią pusę eiti link to, pabandyti vieną kažkokį tai būdą, kitą <...> Tas padeda mum, sustiprina. <...> Kaip pačiam atsipalaiduoti, kaip tas visas problemas palengvinti.” (Nr. 5), „perkalbi ir atrodo, nu kad jau gal ir geriau.” (Nr. 8).*

3.2.5. Socialinių darbuotojų asmeninis augimas supervizijoje stiprinant savivertę

Šioje kategorijoje aprašomi tyrimo duomenys, kaip įvairiapusiškai supervizija prisideda prie savivertės sustiprinimo per socialinių darbuotojų asmeninį augimą.

Pirmoji subkategorija - darbo aplinkoje drąsos, pasitikėjimo savimi įgavimas.

Socialinės darbuotojos pastebėjo, kad po supervizijų pajutę savo asmeninį augimą, įgavo daugiau drąsos veikti ir darbe: *„Tai ir tokios tos drąsos labiau atsirado pasakyt savo nuomonę.” (Nr. 1), „kaip turėčiau reaguoti. Tai <...> tikrai auginantis procesas yra supervizija” (Nr. 3).*

Pastebimai prasiplėtus požiūriui ir ėmus labiau pasitikėti savimi, geriau sekėsi reikšti savo nuomonę ir darbo aplinkoje: *„kai būdavo ar susirinkimai, arba kažkokios situacijos, kur reikėjo spręsti tam tikrus dalykus, man netgi per susirinkimą buvo drąsiau pasakyti savo nuomonę <...> biškį man taip praplėtė požiūrį mano ir į žmones” (Nr. 4), „O tada jau atsirado nuomonė, <...> Kad iš tikrųjų tai yra problema, kad galima pasakyt, kad va tą reikėtų gal gal kažką kitaip daryt” (Nr. 1), „jauti sustiprėjimą daugiau, <...> tada jau eini ir valdžiai sakai, kad čia jau problema, <...> gauni tokį palaikymą ir pastiprinimą ir nebijai savo tų kažkokių tais idėjų išreikšti, ar ten problemų iškelti.”(Nr. 5).*

Antroji subkategorija - skatinami asmeniniai teigiami pokyčiai.

Daug informančių pasakojo, kad supervizijose ugdomi asmeniniai teigiami pokyčiai ir rūpinimasis savimi, nes tik tobulinantis šiais aspektais, gali būti naudingas ir kitiems, taip pat keičiasi santykis su aplinka: *„šitoj profesijoj tikrai taip yra. Nu kad tu privalai savim pasirūpinti. Nes jeigu tu savim nepasirūpinsi, tu tiesiog nieko neglėsi duoti kitam, kitam žmogui. Tai man čia toksai buvo galbūt kertinis suvokimas, nu ir mano toks kaip atspirties taškas. Keitėsi šiaip mano gyvenimas, aš galvoju, tikrai pradėjau labiau rūpintis savo vidumi <...> Ir aš asmeniškai gaunu viduje tokį išlaisvėjimą, kuris automatiškai keičia ir tą santykį nu mm su aplinka” (Nr. 3),*

„*asmeninis paaugimas vistiek jis yra, <...> tai vistiek asmeniškai tu kaip žmogus paaugi kažkiek*” (Nr. 2).

Tyrimo dalyvės teigė, kad supervizijų dėka buvo paliesti ir egzistenciniai dalykai, prisimenant, kas yra svarbu ir darant gyvenimuose perversmą: „*būtent tai supervizijos padeda stiprinti tą žmonių sąmoningumą, ir padeda atpažinti, kas juos daro darbe laimingus, arba kas nelaimingus. Ir ko tada reikėtų.*” (Nr. 3), „*asmeniniam, <...> buvo paklausta, kokios svajonės, ką planuoji, kokie norai, žodžiu, tai ką ten išvardinau, tai gal tada tikslingai ėmiau siekti*” (Nr. 7), „*asmeniškai sau geras, ne tik kolektyvui <...> galų gale prisimeni, tai aš taip darau, aš taip darau, o, o nevertinau, nemačiau. Labai daug asmeninių dalykų pastebi – ką turi, ko neturi, ką gali daryt. Bet dažniausiai, ką darai, nes mes gi užmirštam. <...> Tu sau pats daug ką permąstai*” (Nr. 8).

3.2.6. Socialinių darbuotojų požiūris į supervizoriaus ir grupės vaidmenį renkantis superviziją kaip pagalbos sau priemonę

Šioje kategorijoje pristatoma socialinių darbuotojų nuomonė įsivertinus turėtų supervizijų patirtis, dėl lemiamų supervizoriaus ir grupės faktorių, kurie apsprendžia supervizijos gaunamą paramą.

Pirmoji subkategorija - supervizoriaus profesionalumas ženkliai prisideda prie rūpinimosi socialinių darbuotojų saviverte.

Pokalbių metu informantės ypatingai dažnai minėjo, kad supervizijų sėkmę lemia supervizoriaus vaidmuo, labai aktyviai dalinosi šios srities patirtimis. Kai kurios interviu dalyvės akcentavo, kad supervizoriaus profesionalumo dėka konsultacijos net viršijo jų lūkesčius pačiom geriausiom prasmėm, suteikė labai daug naudos, palietė gilius, kertinius aspektus, suteikė galimybę išsinešti įžvalgų, o kai kuriais atvejais net suformavo bendrą nuomonę apie superviziją: „*Mano atveju supervizorė <...> visiškai pranoko lūkesčius, tai aš tai tikrai dalyvauju dėl naudos. <...> tas jos sugebėjimas tikrai prieit prie kiekvieno, ištraukt iš tų giliausių kertelių dalykus*”. (Nr. 2), „*tai kažkaip labai stipri supervizorė buvo ir kažkaip jutau tikrai, kad kiekvieną kartą išsinešu labai daug įžvalgų.*” (Nr. 3), „*kita kolegė išėjo net su ašarom akyse, nes jai kažkokius skaudulius sugebėjo ten atverti ir, sakau, mes jautėmės kaip po kažkokio psichologijos seanso. <...> kai bendrauji su įdomiu žmogum, kai su profesionalu savo srities, <...> mano nuomonė pasikeitė apskritai apie superviziją*” (Nr. 4), „*mes bendraujam kiekvieną rytą, turim susirinkimus, turim mėnesinius susirinkimus, tai tas*

pasibendravimas yra nu pastoviai, tokio profesionalo tokio įsikišo reikia labiau, jis labai naudingas mum yra” (Nr. 5), „labai turėjom gerą supervizorę.” (Nr. 1), „pačio supervizoriaus profesionalumas įsiminė toks <...>. Nes iš tikrųjų supervizija labai priklauso nuo supervizoriaus <...> viską ištraukė, sugebėjo. Nu super iš tikrųjų supervizorius, nu tikrai.” (Nr. 7).

Pats supervizoriaus faktorius daugumai dalyvių yra patikimumo pagrindas, prasmingų užsiėmimų garantas, kuomet jo įkvėpimas, kuriama atmosfera gali tapti didžiuliu postūmiu užsiėmimuose ir sudaro sąlygas kilti kokybei darbuose, asmeniniuose pasiekimuose: *„Labai norėjau išskirti supervizoriaus vistiek vaidmenį, kad svarbu yra supervizorius <...> jeigu sukuriama atmosfera, kur žmonės išsilieja, išsipasakoja, tai rezultatas gali būti visiškai pranokstantis lūkesčius. Norėjau pasakyti, kad tai įkvepia, užmotyvuoja ir padeda su naujom jėgom dirbti savo darbus, kurie jau gal ir buvo prislėgę” (Nr. 2).*

Tai, kaip supervizorius veda susitikimus, sąlygoja socialinių darbuotojų įsitraukimą ir to teikiamus privalumus: *„su supervizorium <...> kaip jisai tą situaciją vynioja, kiek jisai daug tame dalyvauja, kiek leidžia tau dalyvauti.” (Nr. 3), „ profesinės pusės, ir tas grupės sujungimas, valdymas, kad ir pats tas, kaip valdo tą grupę, ar moka suvaldyti, ar leidžia pakalbėti” (Nr. 6), „Žiūrint koks pravedimas, kaip mes dalyvaujam ir nuo lektoriaus, manau, irgi labai priklauso. <...> Labai pastebėjom, kad kiekvienas supervizorius turi savo ten tą metodą, kaip praveisti superviziją” (Nr. 8)*

Informantės pasakojo, kad net nesitikėjo, jog per supervizijas gali vykti tokie gilūs ir prasmingi dalykai, todėl džiaugėsi, kad būtent supervizoriaus pagalba galėjo tai patirti: *„pasisekė, dėl to, kad sakau, tuėjau tokią įdomią patirtį <...> nesitikėjau, kad žmogus galės taip atverti” (Nr. 4).*

Minėtu aspektu supervizoriaus indėlis leidžia patirti nuodugnius įsigilinimus į save, keisti savo reikšmingumo suvokimą, taip pakeliant ir savo savivertę: *„pasikeitė požiūris galbūt net į pačią save, nes jisai galbūt vienintelis žmogus mano gyvenime, kuris svetimas, kuris ten man pasakė: o jūs <...> čia taip save nuvertinat <...>, šitiek daug gyvenime vienu metu veikti. Tai galbūt tokio pasitikėjimo savim man davė.” (Nr. 4), „jeigu geras supervizorius, gali vistiek nerti giliau ir rimčiau” (Nr. 5).*

Kai kurios socialinės darbuotojos pažymėjo faktą, kad vis dėlto vien kolektyvo komunikacija, tarpusavio bendravimu, be profesionalo siūlymų ir nuomonės, be jo užvedimo ant kelio arba be pradėtos tinkamos diskusijos, kuri kreiptų link sprendimų, kartais nepavyksta pačioms rasti išeičių: *„Analizavom tas situacijas, supervizorė užvedė ant kelio ir jau mes toliau ta sistema dirbom. <...> Tas problemas <...> tu jas išmoksti spręsti pats. <...> Su supervizoriaus dėka. <...>*

mato kaip profesionalas tą visą mūsų kalbėjimą ir mes kartais neprieinam prie išvadų, jis padeda prieiti prie tų išvadų kažkokių tai. Aš dar kelia kažkokį tai klausimą. Tai mes kalbam tai daug, bet to nėra profesionalo šalia, kuris gulėtų mumi nukreipti ir tas problemas padėt mum patiem išsispręsti.”(Nr. 5), „specialistas pats supervisorius <...> Apie atvejį analizuoja <...> jisai savo nuomonę kada reiškia visiems įdomu” (Nr. 6).

Supervizoriaus profesionaliai sukurtas ryšys, socialinėms darbuotojoms leidžia superviziją pamatyti kaip tiesioginę pagalbą savo darbuose ir paskatina kreiptis paramos ir ateityje: „*dabar atvirkščiai, nebijočiau kalbėti. Nebijočiau papaskoti tam tikrų konkrečių, netgi kažkokių momentų iš gyvenimo ir galbūt vat paklausti patarimo arba atvirkščiai, dėstytojas viską taip išnarpliotų, kad aš pati tą patarimą pasakyčiau. <...> Arba turint va tokį supervisorį, aš manau, man asmeniškai padėtų gal iš vis atsakyti į klausimą” (Nr. 4). „su <...> supervizore nereikėjo apsiprasti. Tai greičiau viskas buvo transliuojama, greičiau priprantama ir tas atsivėrimas, tas ratelis jisai greičiau išsiskleidavo” (Nr. 6)*

Antroji subkategorija – supervizijose susirinkusios grupės dinamika gali lemti gaunamą naudą.

Tyrimo dalyvės dalindamosis įžvalgomis apie superviziją atkreipė dėmesį, kad supervizijose prie benefiso dydžio labai prisideda grupės dalyviai, kurie gali padėti kurti tinkamą atmosferą, paskatina atvirumą, nuoširdumą: „*man, sakau, asmeniškai yra labai svarbu grupė. <...> jeigu grupė tokia nu, man gali būti ir patylėjimai, jie svarbūs ir man daug ką reiškia. Tai nuo grupės, aišku labai daug priklauso.” (Nr. 6), „kai sava grupė <...> aš tikrai galiu laisviau kalbėti ir kai kuriais atvejais yra geriau. <...> susipažįsti iš karto ir galėjau atvirai kalbėti.” (Nr. 8), „Jos ir su grupe susijusios” (Nr. 3).*

Dar kaip pridėtinė vertė dėl grupės dinamikos supervizijose, kaip pastebėjo informantės, jog susitikimuose po gerai su grupe susidėliojusių santykių, ta šiluma ir atjauta vieni kitiems persikelia ir į darbo aplinką, padeda pamatyti savo kolegas kaip pasiekiamą paramą: „*jeigu gera grupė, atitinka tavo vidinį „aš”, tai <...> jauti tą gerą aurą, jauti tą tokį gerą jausmą, kad nu tu sėdi tarp kolegų ir jeigu net kažkoks atvejis tau, tu gali pasikreipti, pakalbėti netgi koridoriuj gal <...> Nes to reikia iš tikrųjų. Tai tas artumas tarp kolegų <...> man tai yra labai svarbu, nes nu nepažįsti žmogaus taip gerai dirbdama, jeigu ne supervizija.” (Nr. 6).*

3.2.7. Supervizijos kaip pastiprinančios paslaugos socialinėms darbuotojoms nepatraukloji pusė

Šioje kategorijoje apžvelgiama gauta tyrimo informacija, kas ir kodėl atbaido socialines darbuotojas nuo supervizijos kaip pagalbos priemonės.

Pirmoji subkategorija - nuotoliniai susitikimai neteikia apčiuopiamos naudos.

Visos tyrimo dalyvės vienareikšmiškai teigė, kad nuotoliniai supervizijų susitikimai joms nepatiko, nes savo kokybe absoliučiai skyrėsi nuo kontaktinės komunikacijos: „*paskui perėjom į nuotolį ir vistiek ne taip <...> daugumai, kad nelabai patiko <...> atbuvom ir viskas, pažymėjimus gavom <...> toksai jau buvo neįdomu, nes dėl pliusiuko.*” (Nr. 1), „*ypatingai, kai buvo tie nuotoliniai, va čia dabar teko būti, tai čia iš viso nu taip sudėtinga buvo <...> aš tik už kontaktines supervizijas*” (Nr. 6), „*Yra labai didelis skirtumas, mes pajautėm, kur nuotoliniu būdu, kur grynu kontaktu*” (Nr. 8).

Informatės vis pakartodavo, akcentuodavo pasakodamos kaip didžiausią nuotolinių susitikimų trūkumą - žmogiškojo kontakto nebuvimą. Jos teigė, kad tuomet nekuriama nuoširdi erdvė, emocijos atrodo tarsi netikros ir toks nebenešantis naudos bendravimas sudaro nuomonę, kad supervizijos yra beprasmės: „*Nes iš tikrųjų, kai esi supervizijoje ir matai gyvą žmogų, tai visai kitaip. <...> Nu tik tiek, kad tu jį matai, nu bet tai tas visiškai nėra to, nematai emocijų tų*” (Nr. 1), „*nėra to žmogiško ryšio, ir tos supervizijos buvo tokios beprasmės. Mum reikia jausti, kai žmogus šalia kvėpuoja.*” (Nr. 6), „*kontaktiniu būdu labai didelis skirtumas, ir emocijos kitos, ir ir bendravimas kitoks <...> Ir kolegos, atrodo visi savo sėdi tam langelyje, nu, labai atskirai ir tikrai <...> kitaip viskas vyksta. <...> ir visi svetimi tokie sėdi, nėra tokio to artumo.<...> Norėtusi kontaktiniu būdu*” (Nr. 8). Netgi, kad būtų pilnai įgyvendintas kokybiškas susitikimas, kai kurioms tyrimo dalyvėms trūksta to kontakto pasibaigus supervizijos užsiėmimui, kuris irgi kuriamas tik bendraujant akis į akį: „*Nes paprastai būna nu, kai dar dar išėini po tų, nu žinai kaip moterys, <...> dar pusę valandos šneka*” (Nr. 1).

Dar viena nuotolinių supervizijų problema – jog prie kompiuterio ekrano nepavyksta deramai susikaupti, blaškosi dėmesys ir net nesigauna tinkamai įsitraukti, todėl tokio tipo susitikimai neatlieka savo paramos funkcijos: „*sakau, tie nuotoliniai mokymai tai irgi, nu, tada pradedi, aha, nu kažkas parašė, nu dar kažką nepadariau, nu tai kažką girdėjau, kažką negirdėjau*” (Nr. 1), „*kiekvienas sėdi savo „kameroje” ir bando išvengti <...> išvengti pokalbio <...> buvo*

nelengva, ir mum pačiom, nes galvoji, kad greičiau pasibaigtų tas laikas ir tavęs čia nepakviestų pakalbėt” (Nr. 6).

Socialinės darbuotojos dalinosi, kad nuotolinių supervizijų metu pavargsta, suirzta, tad patiria daugiau žalos nei naudos, jos teigė, kad tokio tipo supervizijų tuomet geriau nebūtų visai: *„labiau pavargstam, ir piktos nuotoliniu būdu buvom <...> gal ne tai pasakyčiau, kad sunku, bet toks erzulys, tai paskutiniaisiais metais supervizijoje buvo vyko nuotoliniu būdu.<...> Nenorėčiau nuotoliniu būdu daugiau supervizijų” (Nr. 8), „su tuo pačiu supervisorium mes turėjom kelias supervizijas nuotolines ir paskui mes užbaigėm kontakte. Tai tas kontaktas atrodo ir grupė kita, ir supervisorius visai kitas, ir ne man vienai. Ne man vienai, bet daugumai, daugumai buvo. <...> ir manau, kad nu neverta tų mokymų buvo daryt.” (Nr. 6), „bet gyvai, aišku. Tų nuotolinių tai gali jų ir net nebūti” (Nr. 1).*

Antroji subkategorija - supervizija brangi paslauga.

Tyrimo dalyvės vieningai pasakojo, kad yra įsitikinusios kokybiškų supervizijų nauda ir reikalingumu socialiniams darbuotojams, tačiau šios paslaugos gali būti sunkiai prieinamos dėl kaštų ir gauti tokį supervizijų kiekį, kokiam yra realus poreikis, nėra galimybių: *„džiaugiamės tiek, kiek gaunam, nes tai yra brangus malonumas <...> Iš tikrųjų labai brangus malonumas” (Nr. 1), „Tai irgi kainuoja iš tikrųjų, kainuoja jos” (Nr. 5), „Nu tai tokie apribojimai, daugiau finansinė gal pusė” (Nr. 7).*

Informatės teigė, kad dirbant biudžetinėje organizacijoje ir jei dar joje kolektyvas didelis, tuomet tiesiog fiziškai darbuotojų supervizijoms nėra pakankamai lėšų: *„mes biudžetinėms, nu tai pinigai riboja. <...> Tuo labiau vistiek mūsų kolektyvas didelis, beveik 300 žmonių dirba kolektyve, tai kiekvienam reikia jas nupirkti, tai nu tai yra brangu <...> Taupom.” (Nr. 1).*

Socialinės darbuotojos išreiškė savo lūkestį, kad nors supervizijos brangios, tačiau jų manymu, vadovai rūpindamiesi savo darbuotojais, turėtų joms užsakyti supervizijos paslaugas. Tačiau tokiu atveju tenka tiesiog laukti, kol tokia galimybė atsiras, todėl gali būti paslauga teikiama ne tuomet, kai tai labiausiai reikalinga, o tik kai atsiranda tam lėšų: *„laukiam iš darbdavio, nes iš tikrųjų nu sakyčiau tai turėtų būt tokia kaip ir prievolė darbdavio” (Nr. 2), „o kai, o darbovietė irgi ne visuomet, irgi ne visos gali. Ir nuo vadovo, žinoma, priklauso irgi.” (Nr. 7).*

Tyrimo dalyvės pripažino, kad socialinių darbuotojų atlyginimai yra nepakankami, todėl net atsiradus sudėtingoms situacijoms, jaučiant pagalbos poreikį, asmeniškai pirkti supervizijų paslaugas yra per brangu: *„šiaip tai nu už savus pinigus, tai yra labai brangu. <...> nėra tokie dideli tie mūsų atlyginimai.” (Nr. 1), „jos yra ganėtinai brangios ir savo lėšom mmmm ne visai” (Nr. 2), „pačiam darbuotojui tai yra pakankamai didelė suma, jei nusipirkti <...> iš tikrųjų sunku*

surasti tų pinigų ir iš savęs atplėšti ir atiduoti, jau tada atrodo, kad geriau man nereikia <...> ne visų ten algos tos tokios geros” (Nr. 7).

Trečioji subkategorija - neprofesionalus supervizorius nesuteikia paramos.

Informantės minėdamos supervizijos privalumus, taip pat atkreipė dėmesį, kad ši paramos forma gali būti neveiksminga, jeigu supervizorius netinkamai atlieka savo pareigas. Buvo išskirta situacijos, kai supervizorius nesugebėjo valdyti susirinkusios grupės, todėl kai kurios dalyvės jautėsi neišklausytos, nepasisakę, negalėjo pilnai atsiskleisti ir tokios patirtys atmeta superviziją kaip įmanomą paramos galimybę: *„turėjom supervizorę, kuri nevaldė auditorijos, <...> kas norėjo labai daug kalbėjo, kas norėjo, gal per visas supervizijas ištarė gal porą sakinių.” (Nr. 1), „turėjau su vienu ir kitu supervizorium, lygis profesionalumo labai skiriasi. Vienur tiesiog arbatėlė, pasišneki tiesiog kaip su kokiom kolegėm šiaip va, o kitas lygis, kur tikrai yra rimtai, nagrinėji, dar su tokiais namų darbais dar ir taip struktūruotai viską” (Nr. 5), „Ne visi supervizoriai moka valdyti, ne visi. Tai tikrai. Teko teko pajauti, kad ne visi” (Nr. 6).*

Socialinės darbuotojos pasakojo, kad joms labai svarbus užsimezgęs tinkamas ryšys su supervizoriumi, tik tokiu atveju būtų gaunama apčiuopiama nauda: *„labai svarbus pats supervizorius yra <...> Ir koks tas ryšys dar su juo yra.” (Nr. 5), „dar priklauso nuo supervizoriaus, nes girdėjau atsiliepimų iš kolegių, kad kai kuriose supervizijose joms ne taip patiko, nes supervizoriai netiko” (Nr. 2), „buvo labai nejauku, nes buvo tų tokių tylos pauzių nejaukių, kai ir supervizorė nežinojo, ką pasakyti, paklausti, ir ir kolegė tiesiog pasakojo, kad neturėjau ką pasakyt, tai netgi tokia, sakyčiau, patirtis buvo, kad net nenorėtų pakartot” (Nr. 4).*

Kita problematiška vieta, kuri kliūna bendraujant su supervizoriumi ir padaro supervizijas nebeveiksminga pagalbos priemone, netgi papildomai apkraunančia prie esamų rūpesčių – supervizoriaus negebėjimas suprasti grupės dinamikos, nemokėjimas jautriai apčiuopti bendro poreikio ir prisitaikyti prie to: *„mum pasirodė jis truputį nelabai lankstus, mes norėjom vienom temom kalbėt, mum liepė būtent kitom temom kalbėt, tai mes ten piktinomės labai, prašėm, kad keistų tą taktiką, kad labiau atsižvelgtų į mus, nu bet ten lektorius toks kategoriškas, griežtas buvo. Gal teisus, nežinau, bet nu mus truputį erzino, nu ir jautėsi po kiekvienos supervizijos nuovargis, mes labai pavargdavom” (Nr. 8).*

Ketvirtoji subkategorija - supervizijos nepopuliarumas tarp socialinių darbuotojų kelia nepasitikėjimą ir įtarumą šia paslauga.

Supervizija socialiniams darbuotojams yra sunkiai ir retai prieinama paslauga, todėl dažnai per mažai žinoma jos teikiama nauda, reikalingumas. Informantės dalinosi savo baimingomis, nedrąšiomis ir įtarumu paremtomis patirtimis su tuo susidūrus pirmą kartą, jos jautėsi nejaukiai, nežinojo, ko tikėtis, kai kurios eidavo iškart su neigiamomis nuostatomis: „*visi pradėjo iš pradžių taip įtartina, nu aš tai pavyzdžiui buvau dalyvavusi ir universitete, o dauguma mūsų darbuotojų buvo, kurie atėjo pirmą kartą į tas supervizijas*”(Nr. 1), „*Bendrai labai bijojau. <...> nekalbėsiu, man viskas čia darbe gerai, tikrai. Tiesiogėjau nusiteikusi, kad neprivalau pasakoti kažkokių tai dalykų, kažkokiam supervizoriui, kuris net nesupranta mano darbo specifikos ar dar tam tikrų dalykų*” (Nr. 4), „*per daug su žmonėm kai kuriais esu nudegus, kad ten būtų, kad atsiveri, o tau ten paskui atsisuka dvigubai prieš tave. <...> visada taip atsargiai labai žiūri*” (Nr. 7), „*Kai į pirmą superviziją aš nuvažiavau, aš nežinojau, kad tai yra*” (Nr. 8).

REFLEKSIJA

Atliekant šį tyrimą jautėsi labai aktyvus dalinimasis informacija interviu metu, tyrimo dalyvės noriai ir plačiai pasakojo tiek apie socialinio darbo sunkumus, tiek apie supervizijos teikiamą naudą. Kėlė nerimą ir su apgailestavimu teko klausyti, kai visos informantės pripažino, kad socialinio darbo sritis yra tikrai labai sudėtinga, įvairialypė ir reikalaujanti daug pastangų bei asmeninio indėlio, todėl net tais atvejais, kai darbas yra dirbamas su susidomėjimu bei vertinamas už savo prasmingumą ir reikalingumą, tyrimo rezultatai rodo, jog socialinės darbuotojos patenka į perdegimo sindromo rizikos grupę, kenkia savo asmeninei savijautai ir taip mažina savivertę.

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima pastebėti, kad vadovų ir/arba kolegų nepalaikymas labai ženkliai prisideda prie sunkių būsenų ir jų sukeltų padarinių. Suvedant gautus duomenis ir skirstant kategorijas bei subkategorijas, buvo netikėta ypatingai ryškiai išsikyrusi bendradarbių svarba. Informantės vienareikšmiškai teigė, kad prasti santykiai su kolegomis atima daug energijos, kelia įtampą ir vargina, priešingu atveju – jų parama joms yra tikrai galingas pagalbos šaltinis, kurio vertė ta, jog kolegiali pagalba yra operatyviausiai pasiekama. Tyrimo dalyvės prie vidinių organizacijos trūkumų pažymėjo laiko ir darbo jėgos stoką, dėl pastarųjų kolegų dažnai lieka neišnaudotu ir net nepažintu paramos šaltiniu. Supervizijų metu specialistės atrado, kad gali dalintis savo patirtimis, panašiomis darbinėmis situacijomis, kartu ieškoti sprendimų ne tik pačių supervizijų eigoje, tačiau svarbiausia, kad taip pasikoregavę santykiai su visais savo privalumais persikelia ir į darbinę kasdienybę. Taip pat informantės džiaugėsi, kad po pavykusių supervizijų įsikvepia naujoms idėjoms, pakyla motyvacija ir išgyvenamas savęs vertingumas darbe. Papildomai prie darbinių įžvalgų, visos minėjo, kad buvo daug ir personalinės naudos: augimo šioje srityje, esminių suvokimų, savęs ir kito priėmimo, asmeninio mokymosi atjausti save. Visi išvardinti bruožai prisideda ir prie pasitikėjimo savimi kėlimo, ir yra stipri atspirtis savivertės didėjimui.

Nagrinėjant gautas kategorijas, nustebino, kad susiformavo ne vien tik apie supervizijų privalumus, tačiau atsirado kategorija ir su neigiamu atspalviu: supervizijos kaip patiprinančios paslaugos socialinėms darbuotojoms nepatrauklioji pusė. Atsižvelgiant į tyrime užfiksuotus atsiliepimus, galima teigti, kad supervizijų paslauga nors ir labai vertinga daugeliu atžvilgiu, vis dar yra per brangi. Dėl paslaugos kainos socialinio darbo srityje supervizija būna nepopuliari ir daug kam iš socialinių darbuotojų net nežinoma galimybė. Minėta supervizijų finansinė pusė organizacijose yra pristatoma kaip brangi paslauga ir tai lemia priežastis, kodėl supervizijos nesuteikiamos laiku, kai šios profesijos atstovams yra kritinė savijauta ir konkrečiu metu reikia labiausiai. Visos tyrimo dalyvės teigė, kad supervizijų visuomet nori ir laukia, tačiau yra absoliučiai

priklausomos nuo lėšų paskirstymo įstaigos viduje bei vadovų geranoriškumo ir įžvalgumo šiuo klausimu. Taip pat buvo išskirta, kad dėl pandemijos pradėta įgyvendinti priverstinė supervizijų forma – nuotoliniu būdu, nepateisino dalyvavusiųjų lūkesčių ir dėl nepriimtinos formos supervizija, kaip konsultacijų forma neatliko savo funkcijos. Tyrime dalyvavusios socialinės darbuotojos mano, kad geriau nuotolinės konsultacijų formos geriau nebūtų visai. Kai kurios minėjo, kad joms dalyvavimas tokiu būdu netgi teikė papildomo streso, išvargino ir palikdavo sunkių emocijų. Dar vienas supervizijos, kaip neteikiančios paramos formos, veiksnys buvo įvardintas ir pačio supervizoriaus neprofesionalumas. Socialinės darbuotojos pabrėžė, kad supervizoriaus reikšmė yra milžiniška, nes nuo jo priklauso ir kuriama erdvė, kiek ji saugi ir skatinanti dalyvauti, atsiverti ir įsitraukti, nes tik kvalifikuoto ir patyrusio supervizoriaus dėka pasiekama reali konsultacijų nauda. Taip pat supervizoriaus gebėjimas moderuoti lemia visų dalyvaujančiųjų kokybišką dinamiką. Dar vienas šiuo atžvilgiu išskirtas aspektas – supervizoriaus mokėjimas pajauti grupę, jo lankstumas ir prisitaikymas prie susirinkusiųjų tikrųjų poreikių, tuometinių esamų lūkesčių.

IŠVADOS

1. Remiantis tyrimu matoma, kad daugelis socialinių darbuotojų savo profesiją rinkosi neatsitiktinai ir teikia jai didelę reikšmę, mato gilią prasmę šioje srityje. Mokslininkų teigimu taip pat prasmingiau ir geriau darbe jaustis padeda būtent vidinė motyvacija, tai veda į priekį ir netgi gali gelbėti nuo perdegimo, tačiau jeigu socialinio darbuotojo savivertė bus žema, tuomet jau įvardinti paramos aspektai vistiek bejėgiai padėti, perdegimas gali grėsti vien dėl šios priežasties. Tie socialiniai darbuotojai, kurių savivertė aukšta - emociškai stabilesni, todėl patiria ir mažesnę emocinį išsekimą, o užduotis geba atlikti sklandžiau ir sėkmingiau. Socialinio darbo laukas yra kompleksiškas ir kupinas neapibrėžtumo, problemų spektras - be galo platus, todėl dirbantiems šioje srityje savivertė yra ypatingai svarbus ir reikšmingas rodiklis. Tik turėdamas gerus savęs pažinimo gebėjimus ir aukštą savivertę, darbuotojas gali lengviau susidoroti su darbo problemomis.

2. Apibendrinus mokslinius šaltinius galima teigti, kad asmeninė ir profesinė savivertė yra tiesiogiai susijusios: tik save pažįstantis ir gerai vertinantis žmogus pajėgus save tinkamai vertinti ir darbe bei kokybiškiau atlikti užduotis. Tokie žmonės, kurių savivertė yra žema, yra labiau pažeidžiami, o tai atsispindi ir jų darbo aplinkoje: atsiranda didesnė tikimybė, kad bus aštresnis santykis su kitais, jaučiama savo kompetencijos stoka bei turima mažiau išteklių, kurie galėtų jam padėti ramiau ir pagrįsčiau tvarkytis su kylančiomis profesinėmis situacijomis. Palaikymas darbe: vadovų, o ypatingai kolegų yra žmogui be galo svarbus tiek kaip specialistui, tiek kaip asmenybei. Apžvelgus jau atliktus tyrimus supervizijos tema, aiškiai atsiskleidžia jos teikiama teigiama įtaka socialinio darbo srityje. Su šia paramos forma socialiniams darbuotojams atsiveria erdvė ir kitoms, papildančioms paramos formoms: palaikančiąjai, paremtai emocijomis, kuomet vystosi geresni, bendradarbiaujantys santykiai su vadovais, kolegomis ir taip pat pastiprinančiąjai – darbinės informacijos mainų, situacijų sprendimų radimų. Supervizijos dėka specialistai gauna įgalinančią paramą, kai darbuotojai gali lavinti savo kompetenciją ir jausdamiesi tvirčiau savo srityje, kelti ir savivertę.

3. Empirinio tyrimo metu buvo atskleista, kad socialinėms darbuotojoms supervizijos turėjo lemiamos teigiamos įtakos santykiuose su vadovais ir kolegomis. Pagerėję santykiai šiose srityse tiesiogiai siejasi ir su socialinių darbuotojų savivertės kėlimu. Esant sklandesnei komunikacijai, kokybiškesniam ryšiui, komandiniam darbui ir bendradarbiavimui, kasdienė nuotaika kinta į gerąją pusę, mažinama atsakomybės našta ir taip keliamas pasitikėjimas savimi.

4. Visuose šio empirinio tyrimo interviu kartojosi patirtys, kad informantės yra susidūrusios su perdegimo sindromu ir jo keliami bloga savijauta, o savivertės mažėjimas yra vienas iš perdegimo pavojų. Buvo teigiama, kad tokiu atveju labai gera išeitis – supervizijos konsultacijos, kurios padėtų išvengti susidūrimo su perdegimu arba padėtų susitvarkyti su perdegimo padariniais. Socialinėms darbuotojoms supervizijose atsiranda galimybė išsikalbėti, būti išklaustytioms, suteikiamos galimybės emociškai atsipalaiduoti, labiau pasirūpinti savimi ir taip užkirsti kelią šio sindromo keliamoms grėsmėms.

5. Empiriniame tyrime buvo įvardinti informančių pasirinkimai dirbti socialinės pagalbos srityje, suvokiant darbo prasmingumą, tačiau įvardinta ir kita pusė – socialinio darbo srities neapibrėžtumo ir profesijos kompleksškumo problematika. Apibendrinant gautas tyrimo išvadas, galima teigti, kad supervizija šiuo aspektu socialiniams darbuotojams yra reikalinga, įgalindama socialinius darbuotojus tapti profesionaliais, darbinesniais ir psichologiškai sveikesniais. Tokia savijauta ypatingai gerai veikia ir savivertę ir paskatina išlikti sudėtingoje darbo sferoje.

6. Supervizijos nauda socialinių darbuotojų savivertei, remiantis šiuo tyrimo duomenimis, yra akivaizdi. Tačiau būtina atkreipti dėmesį, jog supervizijos paslaugos yra sunkiai pasiekiamos, dažnai socialiniame sektoriuje suteikiamos pavėluotai ir visiškai priklauso nuo organizacijoje esamų finansų paskirstymo. Taip pat supervizijų konsultacijos teikiamos nuotoliniu būdu – nepasiteisinusi ir paramos neteikianti forma, o neprofesionalus supervizorius lemia, kad socialiniai darbuotojai lieka nepastiprinti teikiamos paslaugos, tad tokiu atveju jų savivertė irgi negali pakilti.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abromaitienė, L. (2018). Apie supervizijos naudą: socialinių darbuotojų ir pedagogų patirtys. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2018, nr. 22 (2), 83–93.
2. Adomaitytė Subačienė, I. (2019). *Socialinio darbo kokybės konstravimas kliento įgalinimo perspektyvoje: daktaro disertacija*. Vilniaus universitetas. Prieiga per eLABa – nacionalinė Lietuvos akademinė elektroninė biblioteka.
3. Askeland, H., Espedal, G., Jelstad Løvaas, B., & Sirris, S. (2020). *Understanding values work: institutional perspectives in organizations and leadership* (p. 296). Springer Nature.
4. Balsevičienė, Birutė, & Šinkariova, Liuda. (2010). Savivertės reikšmė suaugusiojo prieraišumo ir depresiškumo sąsajoms. *Tarptautinis psichologijos žurnalas: biopsichosocialinis požiūris*, 9–27.
5. Baranauskienė, R. (2000). Reflektyvaus studijų modelio ypatumai mokymosi kontekste. *Socialiniai mokslai*, (5), 60–67.
6. Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus open*, 2, 8–14. - pdf dok
7. Bitinas, B., Rupšienė, L., & Žydžiūnaitė, V. (2008). Kokybinių tyrimų metodologija.
8. Blom, V. (2012). Contingent self-esteem, stressors and burnout in working women and men. *Work (Reading, Mass.)*, 43(2), 123–131. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.3233/WOR-2012-1366>
9. Bubnys, R., & Krušaitė, L. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų reflektavimo ypatumai profesinėje veikloje. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 2(18), 65–70
10. Daukantiene, N. (2006). Darbo rinkos pokyčiai Lietuvoje: moterų ir vyrų padėties aspektai. *Filosofija. Sociologija = Philosophy. Sociology*, 4, 46–54.
11. Davys, A. M., & Beddoe, L. (2009). The Reflective Learning Model: Supervision of Social Work Students. *Social Work Education*, 28(8), 919–933. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02615470902748662>
12. Dilshad, R. M., & Latif, M. I. (2013). Focus group interview as a tool for qualitative research: An analysis. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 33(1).
13. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*, 23(1), 31–36. <https://doi.org/10.5200/sm-hs.2013.005>
14. Dirgėlienė, Indrė, & Alėjūnė, Roma. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai: socialiniai mokslai*, 1, 51–74. <https://doi.org/10.15181/tbb.v84i1.2136>
15. Dirgėlienė, I., & Kiaunytė, A. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 15, 240–254

16. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A., & Puidokienė, D. (2010). Supervizija socialiniame darbe: supervizuojamųjų, teikiančių socialinę pagalbą prekybos žmonėmis aukoms, patirties analizė. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2010, nr. 6 (2), p 167-188.
17. Dirgėlienė, Indrė, & Večkienė, Nijolė Petronėlė (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė *Tiltai = Bridges*, 1, 143–162.
18. Dixon, C. S. (2015). Interviewing Adolescent Females in Qualitative Research. *Qualitative Report*, 20(12), 2067–2077.
19. Dunajevus, Eugenijus, & Buzaitytė Kašalynienė, Jolita. (2020). Kas, kaip ir kodėl ateina į socialinio darbo studijas. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 25, 67–92. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.25.1.4>
20. Dunajevus, Eugenijus, Buzaitytė Kašalynienė, Jolita, & Kutkaitė-Petkevič, Edita. (2019). Kodėl socialinio darbo absolventai išeina iš socialinio darbo? *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 24, 85–106. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.24.2.5>
21. Eidukevičiūtė, J. (2011). Mokomosios socialinio darbo praktikos turinio sistemiškumo prielaidos. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai= Social work. Experience and methods*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 2011,[T.] 8 (2)
22. Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37(4), 415–427. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02615479.2017.1413083>
23. Gaižauskaitė, I., & Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Valstybės Įmonė Registrų centras
24. Gvaldaitė, L. (2009). Įgalinimas socialiniame darbe. *STEPP : socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 5, 42–53. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2009.0.5265>
25. Iqbal, H. M., Bibi, F., & Gul, A. (2016). Adaptation and Validation of Aricak's Professional Self-Esteem Scale for Use in the Pakistani Context. *Online Submission*, 16, 2055–2066.
26. Ivanauskienė, V., & Liobikienė, N. (2005). Socialinio darbo studentų savirefleksijos gebėjimų ugdymas teoriniuose kursuose. *Socialinis darbas*, 4(1), 118-121.
27. Jamshed, S. (2014). Qualitative research method-interviewing and observation. *Journal of basic and clinical pharmacy*, 5(4), 87.
28. Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., & Marchiondo, L. A. (2018). The emotional aftermath of incivility: Anger, guilt, and the role of organizational commitment. *International Journal of Stress Management*, 25(2), 109–128. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1037/str0000045>
29. Kavaliauskienė, V. (2010). REFLEKSIJOS KULTŪRA–SOCIALINIO DARBUOTOJO PROFESINĖS VEIKLOS RAIŠKOS ASPEKTAS. *Acta Paedagogica Vilnensia*, (25), 159-171.
30. Khezerlou, E. (2017). Professional Self-Esteem as a Predictor of Teacher Burnout across Iranian and Turkish EFL Teachers. *Iranian Journal of Language Teaching Research*, 5(1), 113–130.

31. Kiaunytė, A. (2008). Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija. *Specialusis ugdymas: mokslo darbai*, 1, 101–112.
32. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas. *Visuomenės sveikata, priedas1*, 51–57.
33. Kiaunytė, A., Dirgėlienė, I., Ruškus, J., & Večkienė, N. (2010). Socialinių darbuotojų poreikis taikyti superviziją: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, (6), 39-58.
34. Kiaunytė, Asta, & Ruškus, Jonas. (2010). Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinės reakcijos ir elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus. *Filosofija, Sociologija*, 21(4), 268–276.
35. Kiaunytė, A., & Večkienė, N. P. (2011). Socialinių darbuotojų, patiriančių pokyčius profesinėje veikloje, poreikis paramai: supervizijos perspektyva. *Sveikatos mokslai*, 7(21), 207-215.
36. Kohli, A. K. (1985). Some Unexplored Supervisory Behaviors and Their Influence on Salespeople's Role Clarity, Specific Self-Esteem, Job Satisfaction, and Motivation. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 22(4), 424–433. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.2307/3151587>
37. Kolbergytė, Aušra, & Indrašienė, Valdonė (2012). Konsultuojamojo ugdymo kompetencijos taikymo galimybės socialinių darbuotojų rengime. *Socialinis darbas : mokslo darbai = Social work : academic papers*, 11, 73–84.
38. Kuykendall, L., Craig, L., & Tay, L. (2020). Work-contingent self-esteem: A boon or bane for worker well-being? *Journal of Organizational Behavior*, 41(1), 1–16. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1002/job.2408>
39. Lietuvos respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo. Internetinė nuoroda: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.274447/asr>
40. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2006). Burnout. *Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health*, 37, 42-49.
41. Naujanienė, R. (2010). Socialinis konstravimas: diskursinės perspektyvos supervizijoje link. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2010, nr. 6 (2), p. 59-74.
42. Naujanienė, R., Eidukevičiūtė, J., & Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai = Social work. Experience and methods*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas, 2018, T. 22 (2).
43. Newstrom, J., Gardner, D., & Pierce, J. (2017). a neglected supervisory role: building self-esteem at work. *Supervision*, 78(8), 8–11.
44. McEwen, K. (2011). *Building Resilience At Work*. Australian Academic Press.

45. Mikalauskas, A. (2018). *Perdegimo sindromas tarp Lietuvos anesteziologų reanimatologų: daktaro disertacija*. Lietuvos sveikatos mokslų universitetas. Prieiga per eLABa – nacionalinė Lietuvos akademinė elektroninė biblioteka
46. Miller, D., & Moran, T. (2012). *Self-esteem: A guide for teachers*. Sage.
47. Motallebzadeh, K., & Kazemi, B. (2018). The Relationship between EFL Teachers' Professional Identity and Their Self-Esteem. *Cogent Education*, 5(1).
48. Patton, M. Q. (2014). Michael Quinn Patton's Top Ten Developments in Qualitative Evaluation for the Last Decade. *Nonprofit Quarterly*, 21(2), 61–64.
49. Persson, R., Albertsen, K., Garde, A. H., & Rugulies, R. (2012). The relationship between performance-based self-esteem and self-reported work and health behaviors among Danish knowledge workers. *Scandinavian Journal of Psychology*, 53(1), 71–79. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1111/j.1467-9450.2011.00906.x>
50. Pray, J. E. (1991). Respecting the Uniqueness of the Individual: Social Work Practice within a Reflective Model. In *Social Work* (Vol. 36, Issue 1, pp. 80–85).
51. Reuven Even Zahav, R., Refaeli, T., Shemesh, S., Gottlieb, S., & Ben-Porat, A. (2020). Supervision Satisfaction Among Social Work Students in Israel: Supervision Components, Peer Support, and Trauma-Related Factors. *Research on Social Work Practice*, 30(8), 884–894. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1177/1049731520936755>
52. Rimkus, V. (2015). Neapibrėžtumo aspektai socialiniame darbe. *Tiltai: socialiniai mokslai*, 1, 99–113. <https://doi.org/10.15181/tbb.v69i1.1053>
53. Roos, S. D. (2018). Sienu peržengimas: būtina sąlyga supervizijos kokybei. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2018, nr. 22 (2), p. 13-18.
54. Ruch, G. (2000). Self and social work: towards an integrated model of learning. *Journal of Social Work Practice*, 14(2), 99–112. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02650530020020500>
55. Ruch, G. (2002). From triangle to spiral: reflective practice in social work education, practice and research. *Social Work Education*, 21(2), 199–216. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02615470220126435>
56. Schulte-Braucks, J., Baethge, A., Dormann, C., & Vahle-Hinz, T. (2019). Get even and feel good? Moderating effects of justice sensitivity and counterproductive work behavior on the relationship between illegitimate tasks and self-esteem. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(2), 241–255. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1037/ocp0000112>
57. Sicora, A. (2017). Reflective Practice, Risk and Mistakes in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 31(4), 491–502. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/02650533.2017.1394823>
58. Shea, S. E. (2019). Reflective Supervision for Social Work Field Instructors: Lessons Learned from Infant Mental Health. *Clinical Social Work Journal*, 47(1), 61–71. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1007/s10615-018-0677-2>

59. Showkat, N., & Parveen, H. (2017). In-depth interview. *Quadrant-I (e-Text)*.
60. Stemler, S. (2000). An overview of content analysis. *Practical assessment, research, and evaluation*, 7(1), 17
61. Šinkūnienė, Jautrė Ramutė, & Katkonienė, Agata. (2010). Socialinių darbuotojų profesinės veiklos motyvacijos veiksniai. *Socialinis darbas : mokslo darbai = Social work : academic papers*, 9(1), 64–73
62. Švedaitė-Sakalauskė, B. (2012). Kodėl refleksija? Apie socialinį darbą kaip refleksyvų profesionalumą. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, (6), 23-32.
63. Švedaitė - Sakalauskė, Birutė, Gvaldaitė, Lijana, & Buzaitytė Kašalynienė, Jolita. (2014). "Nepaisomi profesionalai": socialiniai darbuotojai ir jų galia. *STEPP : socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 9, 21–36. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2014.0.3779>
64. Tidikis, R. (2003). Socialinių mokslų tyrimų metodologija
65. Turner III, D. W. (2010). Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators. *The qualitative report*, 15(3), 754.
66. Vaicekauskienė, Violeta, & Čiužas, Renaldas. (2013). Reflektyviojo modelio taikymo teorinės prielaidos socialinių darbuotojų rengime. *Socialinis ugdymas : mokslo darbai. Verslumas ir sumanumas socialinėse inovacijose*, 2, 139–149.
67. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas: mokslo darbai. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas, 2014, t. 39, nr. 3.*
68. Valenzuela, D., & Shrivastava, P. (2002). Interview as a method for qualitative research. *Southern Cross University and the Southern Cross Institute of Action Research (SCIAR)*.
69. Večkienė, N. P. (2010). Supervizija socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 6, 119–134.
70. Zavattaro, S. M. (2020). Why Is This So Hard?: An Autoethnography of Qualitative Interviewing. *Public Performance & Management Review*, 1–23. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/15309576.2020.1734035>
71. Žakaitis, P., & Puškorienė, J. (2007). Pedagogų pasitikėjimo savimi ir perdegimo sindromo raiškos sąsajų ypatumai. *Ugdymo psichologija*, (18), 46-54
72. Žalimienė, L. (2014). Darbuotojų perdegimo rizikos raiška socialinio darbo paslaugų sektoriuje. *Socialiniai tyrimai trumpai*, 3, 7–8.
73. Žydžiūnaitė, V., & Sabaliauskas, S. (2017). Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai: vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams.
74. Watts, L. (2019). Reflective Practice, Reflexivity, and Critical Reflection in Social Work Education in Australia. *Australian Social Work*, 72(1), 8–20. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/0312407X.2018.1521856>
75. Weigand, W. (2010). Apie šiuolaikinę supervizijos sampratą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 2010, nr. 6 (2), p. 15-30.

76. Watts, L. (2019). Reflective Practice, Reflexivity, and Critical Reflection in Social Work Education in Australia. *Australian Social Work*, 72(1), 8–20. <https://doi-org.skaitykla.mruni.eu/10.1080/0312407X.2018.1521856>

SANTRAUKA

Baigiamojo darbo temos pavadinimas: Supervizijos reikšmė socialinių darbuotojų savivertei.

Socialinis darbas Lietuvoje yra besikeičianti profesija, kiekviena situacija gali būti unikali, taigi socialinis darbuotojas susiduria su vis kintančiomis sąlygomis (Večkienė, 2010). Šios srities darbuotojai nuolatos sprendžia įvairias problemas, susiduria su situacijomis, kurios dažnai būna neaiškios ir neturi konkretaus sprendimo, todėl neapibrėžtumo problema eina išvien su jų kasdieniu darbu, sukeldama neužtikrintumo pojūtį (Rimkus, 2015). Situacija tampa dar sunkesnė darbuotojams, kurių žema savivertė, jie gali sau įteigti, kad su problemomis turi tvarkytis patys, nes kreiptis į kitus yra neįmanoma, parama bus nepasiekama (Balsevičienė, Šinkariova, 2010). Galiausiai, asmenys turintys žemą savivertę linkę būti labai priklausomi nuo kitų, todėl jie tampa ypač pažeidžiami emociškai įtemptoje darbinėje aplinkoje ir labiau linkę į perdegimą nei pakankamą savivertę turintys darbuotojai (Khezerlou, 2017). Supervizija - tai profesinių santykių konsultavimas, kuomet besikreipiantys gali reflektuoti savo darbinės patirtis ir iš šių situacijų mokytis, gerinti įgūdžius, plėsti savo kompetenciją, sąmoningai išmokti naudotis savimi kaip įrankiu spręsti problemoms (Naujanienė, 2010). Socialiniame darbe veikiant nuolatiniame streso faktoriui supervizija šiuo aspektu gelbėja suvokiant įtampas, moko reflektuoti patirtis, skatina pasitikėjimą savimi ir kūrybiškumą, padeda apgalvoti ir suprasti perdegimo sindromo aplinkybes bei galimus pokyčius (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010).

Tyrimo tikslas: atskleisti supervizijos patyrimo socialiniams darbuotojams sąsajas su saviverte.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti savivertės reikšmę socialiniams darbuotojams.
2. Pristatyti savivertės sampratą ir jos svarbą profesinėje aplinkoje.
3. Aprašyti supervizijos koncepciją ir reikšmę socialiniams darbuotojams.
4. Ištirti ir pristatyti supervizijos sąsajas su socialinių darbuotojų saviverte

Tyrimas atliktas teorinės analizės ir empirinio tyrimo metodais. Empirinio tyrimo duomenų rinkimo instrumentas - pusiau struktūruotas interviu. Tyrimo duomenų analizė atliekama naudojant turinio analizės metodą, siekiant atskleisti tyrimo dalyvių patirtis ir atskleidžiant subjektyvių patirčių reikšmę pasirinkta tema.

Tyrimo rezultatai. Apibendrinus mokslinius šaltinius galima teigti, kad asmeninė ir profesinė savivertė yra tiesiogiai susijusios: tik save pažįstantis ir gerai vertinantis žmogus pajėgus save tinkamai vertinti ir darbe bei kokybiškiau atlikti užduotis. Šio empirinio tyrimo metu paaiškėjo informacija, kad socialinėms darbuotojoms supervizijos turėjo lemiamos teigiamos įtakos santykiuose su vadovais ir kolegomis. Pagerėję santykiai šiose srityse tiesiogiai siejasi ir su socialinių darbuotojų savivertės kėlimu. Taip pat supervizijos konsultacijos padeda išvengti susidūrimo su perdegimu arba gelbsti susidorojant su jau esamais perdegimo padariniais. Tyrimas atskleidė, kad supervizijos socialinius darbuotojus įgalina tampant profesionaliais, darbingesniais ir sveikesniais, todėl tai ypatingai gerai veikia ir jų savivertę bei skatina išlikti šioje sudėtingoje darbo sferoje. Supervizijos nauda socialinių darbuotojų savivertei, remiantis šiuo tyrimu, yra visiškai akivaizdi. Tačiau buvo pastebėta, jog supervizijos paslaugos socialiniame sektoriuje yra sunkiai pasiekiamos, nes visiškai priklauso nuo organizacijoje esamų finansų paskirstymo, todėl dažnai suteikiamos pavėluotai. Supervizijų konsultacijos teikiamos nuotoliniu būdu – nepasiteisinusi ir paramos neteikianti forma, o neprofesionalus supervizorius lemia, kad socialiniai darbuotojai lieka nepastiprinti teikiamos paslaugos, tad tokiu atveju jų savivertė irgi negali pakilti.

SUMMARY

The title of the thesis topic: Significance of supervision for social workers' self-esteem.

Social work in Lithuania is a changing profession, each situation can be unique, so a social worker is faced with ever-changing conditions (Večkienė, 2010). Workers in this field constantly solve various problems, face situations that are often unclear and do not have a specific solution, so the problem of uncertainty goes hand in hand with their daily work, causing a feeling of insecurity (Rimkus, 2015). The situation becomes even more difficult for employees with low self-esteem, they can assert that they have to deal with the problems themselves, because it is impossible to turn to others, support will be unavailable (Balsevičienė, Šinkariova, 2010). Finally, individuals with low self-esteem tend to be highly dependent on others, making them particularly vulnerable in an emotionally stressful work environment and more prone to burnout than self-sufficient workers (Khezerlou, 2017). Supervision is counseling in professional relationships, when applicants can reflect on their work experience and learn from these situations, improve their skills, expand their competence, and consciously learn to use themselves as a tool to solve problems (Naujanienė, 2010). In social work, under the constant stress factor, supervision helps to understand about tensions, teaches to reflect on experience, promotes self-confidence and creativity, helps to think

and understand the circumstances of the “burnout” syndrome and possible changes (Kiaunytė, Dirgėlienė, Ruškus, Večkienė, 2010).

The aim of the research: to reveal the connections of the supervision experience for social workers with self-esteem.

Research tasks:

1. To reveal the significance of self-esteem for social workers.
2. To introduce the concept of self-esteem and its importance in the professional environment.
3. Describe the concept and significance of supervision for social workers.
4. To explore and present the links between supervision and the self-esteem of social workers.

The research was performed by the methods of theoretical analysis and empirical research. The tool of data collection for empirical research is a semi-structured interview. The analysis of the research data is performed using the content analysis method in order to reveal the experiences of the research participants and to reveal the significance of subjective experiences in the chosen topic.

Research results. Summarizing the scientific sources, it can be stated that personal and professional self-esteem are directly related: only a person who knows and appreciates himself is able to evaluate himself properly and perform tasks at work and with better quality. This empirical study revealed that supervisors had a decisive positive impact on relationships with managers and colleagues. Improved relations in these areas are also directly related to raising the self-esteem of social workers. Supervision counseling also helps prevent a burnout or rescues the effects of a burnout that already exist. The study revealed that supervision enables social workers to become more professional, more employable and healthier, which in turn has a particularly good effect on their self-esteem and encourages them to remain in this complex field of work. The benefits of supervision for the self-esteem of social workers, based on this study, are quite evident. However, it has been observed that supervision services in the social sector are difficult to access as they depend entirely on the distribution of the available financial resources in the organization and are therefore often provided too late. Supervision counseling provided remotely - does not reach the goal and doesn't serve as support form, and a non-professional supervisor does not reinforce social workers, so in this case their self-esteem cannot rise either.

PRIEDAI

Nr. 1 Interviu eiga, pristatymas, orientacinis klausimynas

Interviu eiga:

1. Interviu pristatymas, žodinis sutikimas dalyvauti interviu.
2. Įvadiniai ir bendri klausimai apie darbo stažą, amžių, supervizijų kiekius.
3. Esminiai klausimai susiję su tyrimo tema.
4. Papildomi ir uždaromieji klausimai.
5. Interviu užbaigimas, padėkojimas, atsisveikinimas.

Interviu pristatymas:

Laba diena, esu Živilė, MRU magistrantė ir mano šio interviu ir tyrimo tikslas yra atskleisti supervizijos socialiniams darbuotojams sąsajas su saviverte. Interviu yra įrašomas, nes pokalbis turi būti konkrečiai užfiksuotas, kad savo magistrinio darbo tyrime galėčiau panaudoti tik tikslią jo metu gautą informaciją. Taip pat viso tyrimo metu garantuojamas visiškas informacijos konfidencialumas bei suteikiamas anonimiškumas, nes magistriniame darbe bus naudojami tik kiekvienai dalyvei suteikti slapyvardžiai. Visas dalyves kviečiu dalyvauti neatlygintinai, tačiau man, kaip studentei, kiekvienos iš sutikusiųjų suteikta informacija būtų be galo svarbi, reikalinga ir naudinga mano šiam moksliniam tyrimui. Dar noriu paprašyti žodinio sutikimo, kad sutinkate dalyvauti šiame mokslinio tyrimo projekte ir žinote, koks jo tikslas bei informuoju, kad turite teisę neatsakyti į bet kurį mano užduotą klausimą.

Orientacinis interviu klausimynas:

1. Kiek laiko dirbate socialine darbuotoja?
2. Kokioje įstaigoje, ar dirbote keliose?
3. Kiek kartų esate buvusi supervizijose? Kokio tipo supervizijose?
4. Kodėl iš vis nusprendėte eiti į supervizijas?
5. Kokioje supervizijoje turėjote geriausią patirtį, o galbūt kažurioje buvo sunkesnė?
6. Kaip manote, sau, kaip specialistei, kokioje supervizijoje gavote daugiausiai naudos? Kodėl?
7. Kaip supervizija įtakoja jūsų situaciją profesinėje srityje?

8. Papasakokite, kaip pastebėjote supervizijos patyrimą socialinių paslaugų teikimo srityje?
9. Kaip apibūdintumėte, jog keičiasi jūsų patirtis (o galbūt nepasikeitė visai?) po supervizijų santykiuose su kolegomis, vadovu, klientais?
10. Kaip manote, kokią supervizija turi sąsają su perdegimu, gal atpažinote kokį supervizijos ryšį, jeigu atpažinote, perdegimo atveju?
11. Kokius įvardintumėte aspektus iš supervizijų, kurie išsiminė ryškiausiai?
12. Pasidalinkite, kokius asmeninius, profesinius, organizacijoje didžiausius pokyčius patyrėte supervizijų pagalba? Kokias skirtingas supervizijų patirtis gal turėjote?
13. Gal galite papasakoti apie savo minėtą faktą supervizijų patyrimo plačiau?
14. Ką jums svarbu išsinešti iš supervizijų?
15. Ar dabar turite supervizijų ir ar dar norėtumėte/eitumėte į jas? Kodėl? Kokie jūsų lūkesčiai jums?
16. Gal dar norite ką nors papasakoti, ko aš nepaklausiau? Gal norite, ką pridurti, kas jums būtų svarbu ir norite tai paminėti?

**Nr. 2 Laiškas siųstas skirtingoms įstaigoms,
kuriose dirba socialinės darbuotojos dėl prašymo sudalyvauti interviu**

Sveiki,

Esu Živilė Dabašinskienė, M. Romerio universiteto socialinio darbo magistrantė. Mano tyrimo tikslas yra atskleisti supervizijos socialiniams darbuotojams sąsajas su saviverte, gauti rezultatai bus naudojami tik mano magistriniame darbe. Todėl savo laišku kreipiuosi į jūsų organizaciją ir labai prašau juo pasidalinti su socialinėmis darbuotojomis, kurios sutiktų dėl mano tyrimui reikalingų interviu. Planuoju, kad susitikimas truktų apie 30 - 45 minutes.

Labai būčiau dėkinga, kad su manimi susisiektų tos darbuotojos, kurios būtinai socialinio darbo srity pradirbę ne mažiau 4 metus ir per šį laikotarpį būtų dalyvavę ne mažiau trijose supervizijų sesijose bei kurios norėtų ir galėtų pasidalinti savo patirtimis supervizijose. Mano tyrimui reikalingi tikri, neišgalvoti žmonių pasakojimai ir išgyvenimai, todėl tai tikrai būtų didžiulė pagalba. Su sutinkančiomis dalyvėmis susiderinsime atskirai patogų laiką ir vietą, jei bus pageidavimas, galėsime interviu atlikti ir nuotoliniu būdu. Tad visos norinčios ir galinčios sudalyvauti interviu, su manimi galite susisiekti šią savaitę tiesiogiai: el.paštu arba nurodytu telefonu.

Labai lauksiu žinių iš visų, kurie rastų laiko man padėti šiuo klausimu. Iš anksto dėkui! Živilė Dabašinskienė, 8618 88817.

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2022 04 28

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto studentė Živilė Dabašinskienė

(vardas, pavardė)

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

„Supervizijos reikšmė socialinių darbuotojų savivertei“:

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

metodiniais nurodymais.

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

Živilė Dabašinskienė
(vardas, pavardė)