

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ SU SOCIALINĖS RIZIKOS ŠEIMOMIS, POŽIŪRIS Į PROFESINĘ RIZIKĄ

Doc. dr. Gintautė Žibėnienė

Mykolo Romerio universitetas
Edukologijos ir socialinio darbo institutas
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius, Lietuva
Telefonas (8 5) 271 4710
Elektroninis paštas zibeniene@mruni.eu

Asta Mikniūtė

Mykolo Romerio universitetas
Širvintų rajono savivaldybės Socialinių paslaugų centras
P. Cvirkos g. 13 / Plento g. 46, LT-19121 Širvintos, Lietuva
Telefonas (8 382) 53400
Elektroninis paštas asta.mikniute@sirvintuspc.lt

Pateikta 2016 m. rugpjūčio 17 d.

Parengta spausdinti 2016 m. lapkričio 2 d.

DOI:10.13165/SD-16-14-2-02

Anotacija

Socialinio darbuotojo veikla neretai įvardijama kaip sudėtinga ir rizikinga, pristatomos patiriamos profesinės rizikos. Tačiau analizuojant tyrimus, ypač užsienio šalių, galima pastebėti, kad profesinė rizika pristatoma ne tik kaip neigiamas veiksnys, bet ir kaip teigiamas veiksnys socialinio darbuotojo veikloje. Lietuvoje nemažai tyrimų, kuriuose identifikuojamos socialinių darbuotojų patiriamos profesinės rizikos, bet nepakankamai aišku, kokia socialinių darbuotojų profesinės rizikos samprata. Straipsnyje nagrinėjama problema – kokia socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, profesinės rizikos samprata, koks požiūris į profesinę riziką. Tyrimo tikslas – nustatyti socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūrį į profesinę riziką.

Tyrimo organizavimas ir metodai. Tyrimas atliktas 2016 m. vasario–balandžio mėnesiais. Taikyti tyrimo duomenų rinkimo ir analizės metodai: mokslinės literatūros

analizė, pusiau struktūruotas interviu, turinio (content) analizė. Remiantis literatūros analize, socialiniame darbe profesinės rizikos samprata aiškinama dviem požiūriais. Pirmas požiūris, kai socialinio darbo rizika įvardijama kaip grėsmė pačiam darbuotojui dėl socialinės rizikos klientų nenuspėjamo elgesio, kaip veikla, kai darbuotojai patiria baimę dėl savo fizinės ir psichinės gerovės, baimę būti apkaltintiems dėl nesėkmingo įvykio. Mokslinėje literatūroje įvardijama, kad vien tik neigiamas požiūris į profesinę riziką gali turėti neigiamą poveikį profesinei praktikai, dominuojantis rizikos diskursas profesionaliame socialiniame darbe turi būti refleksyvus, o ne nerimą keliantis. Remiantis antruoju požiūriu, profesinė rizika socialiniame darbe įvardijama kaip veiksnys, kuris turi akumuliuoti socialinio darbuotojo drąsą ir kūrybinį mąstymą, kaip veikti netradicinėse „socialinio konflikto“ situacijose.

Tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų (Vakarų Lietuvos socialinių paslaugų centro) požiūris į jų darbe egzistuojančią profesinę riziką įvairus – išsiskyrė trys pozicijos: teigiama, neigiama ir neutrali. Teigiamai vertinantys profesinę riziką darbe mano, kad šis požiūris juos skatina dirbti efektyviau, nors ir suvokia, su kokiomis grėsmėmis jie gali susidurti dėl socialinės rizikos šeimos nenuspėjamumo ir jos narių neadekvataus elgesio. Socialiniai darbuotojai, neigiamai vertinantys profesinę riziką, ją įvardija kaip nemotyvuojantį veiksnių, kuris sukelia stresą, trikdo darbą. Dalis darbuotojų dar negali įvardyti, ar jų požiūris į profesinę riziką socialiniame darbe yra teigiamas ar neigiamas, pripažindami, kad svarbiausia socialiniam darbuotojui būti valdančiam situaciją ir suvokiančiam, kokią profesiją pasirinko.

Reikšminiai žodžiai: profesinė rizika, socialinis darbuotojas, socialinės rizikos šeima.

Įvadas

Socialiniai darbuotojai dirba nuolat besikeičiančioje socialinėje, politinėje ir kultūrinėje aplinkoje, kontaktuoja su skirtingos socialinės padėties, elgesio, įvairių socialinių problemų turinčiais žmonėmis. Lietuvos teisės aktuose socialinis darbas įtrauktas į pavojingų darbų sąrašą (LR Vyriausybės nutarimas, Žin., 2007 m. rugsėjo 29 d., Nr. 102-4158). Daugelyje šalių socialinio darbo ir socialinių paslaugų sritis, kurioje dirba socialiniai darbuotojai, priskiriama prie didesnės profesinės rizikos sričių (Lazutka ir kt., 2008). Lietuvoje ir užsienio šalyse atlikta nemažai tyrimų, įvardijančių socialinių darbuotojų patiriamą profesinę riziką, tačiau mažiau tyrinėtas šių darbuotojų požiūris šiuo aspektu.

R. Lazutka ir kt. (2008) atliko tyrimą Lietuvoje siekdami išsiaiškinti, kaip socialiniai darbuotojai vertina savo darbą. Tyrimo metu atkleista, kad socialiniai darbuotojai socialinės rizikos šeimų lankymą namuose, darbą nakvynės namuose, darbą su priklausomybių turinčiais asmenimis, darbą su psichikos ligoniais, vertina kaip labai didelės rizikos veiklą (Lazutka ir kt., 2008). R. Stremauskienė ir G. Žibėnienė (2014) taip pat tyrė ir įvardijo socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, profesinę riziką. *Profesinė rizika* aptarinėjama visuomeninių paslaugų valdymo srityje (ypač socialinių), kasdieninėje praktikoje bei socialinės politikos formavime, vaiko ir šeimos gerovės palaikyme (Goldson, 2000; Kemshall, 2008). Socialinės rizikos šeimų

problematika analizuojama ir tyrinėjama įvairiuose socialinio pobūdžio darbuose (Vyvey et al., 2014; Milkinaitė, Marcinkevičiūtė, 2013; Rimkus, Žemgaliūnienė, 2013; Pivorienė, Abeciūnaitė, 2010; Bandzienė, 2008). Tyrimuose socialinio darbuotojo veikla, neretai, įvardijama kaip sudėtinga ir rizikinga, pristatomos patiriamos profesinės rizikos. Tačiau analizuojant tyrimus, ypač užsienio šalių, galima pastebėti, kad profesinė rizika pristatoma ne tik kaip neigiamai veikiantis socialinio darbuotojo veiklą veiksnys, bet ir kaip teigiamas veiksnys. E. Vyvey et al. (2014) tyrė profesinę riziką, jos interpretavimą kaip sėkmingos socialinio darbuotojo veiklos veiksnį. D. Denney (2010) apgailestauja, kad yra stipri vyraujanti idėja, jog socialinio darbo rizika traktuotina kaip kažkas negatyvus ir baimę keliančio vietoj pozityvus požiūrio. Lietuvoje yra nemažai tyrimų, kuriuose identifikuojamos socialinių darbuotojų patiriamos profesinės rizikos, bet nėra pakankamai išryškinta, kokia yra socialinių darbuotojų profesinės rizikos samprata, kaip jie suvokia profesinę riziką savo darbe, ar jie profesinę riziką socialiniame darbe patiria kaip neigiamą, neutralų ar kaip teigiamą veiksnį, ar neigiamas profesinės rizikos suvokimas trikdo jų tiesioginį darbą, kokie veiksniai padeda mažinti socialinio darbuotojo patiriamą profesinę riziką. Šiais klausimais ir apibrėžiama mokslinė tyrimo *problema*. *Objektas* – socialinių paslaugų centro socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką.

Tyrimo *tikslas* – nustatyti socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūrį į profesinę riziką.

Tyrimo *organizavimas* ir *metodai*. Tyrimas atliktas 2016 m. vasario–balandžio mėnesiais. Taikyti tyrimo duomenų rinkimo ir analizės metodai: mokslinės literatūros analizė, pusiau struktūruotas interviu, turinio (*content*) analizė.

1. Profesinė rizika socialinio darbuotojo darbe

Profesinė rizika yra apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės aktuose kaip „pavojaus sveikatai ar gyvybei galimybė dėl kenksmingo ir (ar) pavojingo darbo aplinkos veiksnio ar veiksnių poveikio“ (LR Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 3 d. nutarimas Nr. 1386). Profesinės rizikos socialiniame darbe vieningos sampratos nėra. Įvardinama, kaip kažkas negatyvus ir keliančio grėsmę, baimę socialiniam darbuotojui dėl nenusėjamų socialinių situacijų veiklų. Šis daugiareikšmiškumas suponuoja tai, kad profesinė rizika socialinio darbuotojo darbe įvardijama dvejopai – kaip problema ir kaip impulso, kaitos, galimybių paskata. Aptariant socialinio darbuotojo profesinę riziką kaip problemą, įvairūs tyrimai rodo, kad šių darbuotojų veiklai yra būdinga didesnė negu vidutiniška profesinė rizika. Socialinio darbuotojo teikiamų paslaugų klientai dažniausiai būna asmenys, kurie yra patekę į labai sunkią padėtį, kuriems reikia specifinės pagalbos ir paramos. Pavyzdžiui, asmenys, priklausomi nuo alkoholio ar narkotikų, benamiai, turintieji negalią ir kt. (Socialinis darbas, 2007). Todėl gali iškilti nenumatytų grėsmių (psichologinių ar fizinių) socialinio darbuotojo saugumui. S. Dillon (1992, cit. Lazutka ir kt. 2008) teigia, kad socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams JAV kyla vis didesnė kliento smurto rizika, nes dalis klientų mano, jog socialinis darbuotojas yra arba jų problemų priežastis, arba jis nenori, negali jų išspręsti. Tyrimais atskleista, kad so-

cialiniai darbuotojai mano, kad jų patiriamo smurto grėsmės viešinimas gali dar labiau ją padidinti (Dillon, 1992, cit. Lazutka ir kt., 2008). Tačiau kiti autoriai (Stalker, 2003; Webb, 2006; McLaughlin, 2008), tyrinėjantys profesinę riziką šiuo aspektu, teigia, kad vien tik neigiamas požiūris gali turėti neigiamą poveikį profesinei praktikai, – baimės atmosferos sukūrimą, ypač darbe su socialinės rizikos šeimomis. Socialiniai darbuotojai bijo dėl savo fizinės ir psichinės gerovės, bijo būti apkaltinti dėl nesėkmingo įvykio. Tai įvardijama kaip baimės kultūra (angl. *culture of fear*), kurią kuria pati visuomenė (Bouverne-DeBie, 2008). Akcentuojamos problemos sukuria prielaidas atsirasti moralinėms dilemomms, kurios kenkia socialinių darbuotojų sugebėjimams reaguoti prasmingai, tikslingai ir kūrybiškai į rizikingas situacijas. Baimė, panika nustelbė diskusijas apie drąsą ir kūrybinio mąstymo svarbą socialinio darbo praktikoje (Vyvey et al., 2014). Socialinis darbas turi „kalbėti atgal“ (angl. *speak back*) į baimės kultūrą (Stanford, 2010). Aktualus E. Vyvey et al. (2014), tyrusių profesinę riziką, jos interpretavimą kaip sėkmingos socialinio darbuotojo veiklos veiksnį, pastebėjimas, kad dominuojantis profesinės rizikos diskursas profesionaliame socialiniame darbe turi būti refleksyvus, o ne nerimą keliantis. Profesinės rizikos keliamos baimės skatina socialinius darbuotojus vengti profesinės rizikos, kartu „pabėgant“ ir nuo giluminių kliento problemų. Socialiniai darbuotojai yra atsakingi už konservatyvaus neigiamo rizikos etoso pašalinimą ir savo gebėjimo rizikuoti ugdymąsi, taip sukurdami maksimalią naudą klientui. E. Vyvey et al. (2014) rekomenduoja stengtis kovoti su profesine rizika, atsakant / randant išeitis iš įvairių su profesine rizika susijusių dilemų bei ragina profesinę riziką socialiniame darbe priimti kaip iššūkį. Remiantis tyrimais, dažnai yra stipri, vyraujanti idėja, jog profesinė rizika socialiniame darbe traktuotina kaip kažkas negatyvaus ir baimę keliančio vietoj pozityvaus požiūrio (Denney, 2010; Whittaker, Havard, 2015). Socialinio darbo kompleksiskumas ir įvairios profesinės rizikos dėl santykio su klientu suponuoja socialinio darbuotojo neigiamas emocines reakcijas (Kiaunytė, Ruškus, 2010). Pasak S. Stanford (2010), socialiniai darbuotojai turi suprasti, kad jų profesija iš esmės apima profesinės rizikos prisiėmimą, todėl yra poreikis svarstyti apie būdus, kaip socialiniams darbuotojams veikti prasmingai, kai dalyvauja su profesine rizika susijusiose veiklose. Šioje diskusijoje apie profesinę riziką socialinių darbuotojų veikloje išryškėja dvi kryptys – profesinės rizikos išvengimas (angl. *risk avoidance*) ir profesinės rizikos prisiėmimas (angl. *risk taking*).

Rizikos išvengimas reiškia, jog šiuolaikinės visuomenės nuostatos dėl darbo su socialinės rizikos grupėmis, perorientuoja socialinio darbo specifiką į praktikas, kaip išvengti rizikos. Socialinis darbas tampa pagrįstas valdymu, kuriuo sukuriama reguliarios ir rutininės sistemos, standartizuotos praktikos - tai riboja socialinių darbuotojų veiksmų įvairovę (Tonkiss, Passey, 1999). Nėra praktinių įrodymų apie profesinės rizikos valdymo mechanizmus socialiniame darbe, tačiau kalbama ir apie atsakomybės diskurso kaitą (Vyvey et al., 2014). Diskutuojama apie *individualią atsakomybę*, kai valstybė apibrėžia socialinę problemą, o asmuo tampa pagrindiniu veikėju šios problemos sprendimo paieškose. Atsakomybės perkėlimas į individualų lygmenį įgalina žmonės veikti, ne tik laukti paramos. Individualios atsakomybės atsiradimas kartu reiškia ir jos pasidalijimą perimant dalį profesinių rizikų iš socialinio darbuotojo, nes klientai tampa aktyvūs socialinio proceso dalyviai. Remiantis šiuo požiūriu, socialiniai darbuotojai gali išvengti

juos kamuojančių įvairių baimių dėl netinkamų sprendimų priėmimo galimybės. R. Stremauskienė, G. Žibėnienė (2014) atskleidė socialinių darbuotojų pastebėjimus dėl teisės aktų trūkumų, kai juose nelanksčiai apibrėžiamos darbo ribos, dėl kurių socialiniai darbuotojai negali veikti taip, kaip norėtųsi, ypač kai yra labai sudėtingų, komplikuočių situacijų. Socialinis darbuotojas su klientu turi būti partneriai, socialinių paslaugų gavėjai turėtų būti, kiek įmanoma, įtraukti į sprendimų priėmimo procesą kaip aktyvūs piliečiai (Motiečienė, Naujanienė, 2011). Socialinio darbuotojo ir kliento laisvanoriškas bendradarbiavimas gali prisidėti prie geresnių rezultatų, nes su klientu yra derinami pokyčių planai, atidžiai stebimi jų vykdymo etapai, pažanga ir socialiniai darbuotojai gali nebebijoti kritikos (Eisenstadt, 2011).

Rizikos priėmimas. Socialiniai darbuotojai turi valdyti profesinę riziką, atsakomybė vertinama pagal socialinės problemos pobūdį ir situaciją, kurioje veikia socialinis darbuotojas. Socialiniai darbuotojai turi tapti savo srities ekspertais, ne tik diagnozuojant problemas, vertinant situaciją, ir stengtis kiek įmanoma kokybiškiau išspręsti socialinę problemą. Pasak K. McLaughlin (2008), rizikos vertinimas socialiniame darbe nėra tikslus, negalima numatyti visas nepageidaujamas pasekmes. Dirbant socialinį darbą susiduriama su begale įvairių problemų, kurioms spręsti nėra vienos sistemos ar taisyklių rinkinio. Socialinį darbuotoją galima prilyginti menininkui, nes kuo daugiau kūrybos veikloje, tuo didesnė tikimybė, kad pasieks profesionalumo viršūnę. Neįmanoma sukurti visų galimų strategijų, kurias būtų galima pritaikyti kiekvienai konkrečiai situacijai, nes kiekvienas klientas, kaip ir jo problemos, yra unikalus ir nepakartojamas (Rimkus, Žemgulienė, 2013). Taigi profesinės rizikos egzistavimą socialiniai darbuotojai turi suvokti kaip tam tikro socialinio dialogo pradžią, o ne jo pabaigą. Pasiruošęs priimti profesinę riziką socialinis darbuotojas nebijo galimų klaidų, nesėkmių, kritikos ir pan., nes tai skatina tobulinti savo veiklos metodus.

Remiantis literatūros šaltinių apžvalga, aiškėja, jog pačių socialinių darbuotojų neigiamas nusiteikimas, veiklos pobūdis, visuomenės kuriami neigiami stereotipai, rizikos grupių požiūris į socialinius darbuotojus kuria neigiamą profesinės rizikos fenomeną, kuris vietoj stimuliuojančio ir motyvuojančio vaidmens rizikos valdymui turi priešingą reikšmę – darbas tampa kupimas baimės, nerimo, nepasitikėjimo. Pastangos išvengti profesinės rizikos socialiniame darbe sukelia kitas problemas. Visa tai suponuoja socialinio darbo rizikos sampratą apibrėžti kaip dviprasmišką socialinį konstrukta, kai socialiniai darbuotojai gali laikytis atmetančios arba refleksyvios pozicijos socialinės realybės konfliktinėse situacijose, tokiose kaip darbas su socialinės rizikos šeimomis.

2. Tyrimo metodologija

Tyrimas buvo organizuotas 2016 m. vasario–balandžio mėnesiais, dalyvavo Vakarų Lietuvos socialinių paslaugų centro visi 9 socialiniai darbuotojai, dirbantys su socialinės rizikos šeimomis ir turintys ne mažesnę negu 2 metų stažą. Taikytas instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Kokybinis tyrimas pasirinktas, nes, pasak B. Bitino ir kt. (2008), pabrėžia tiriamo reiškinio / objekto priklausymą nuo jį supančios aplinkos ir konteksto. Pusiau struktūruotas interviu sudaro galimybes laisvai komunikuoti su ty-

rimo dalyviais, pokalbio eigoje keisti klausimų eiliškumą, detalizuoti kiekvieną klausimą atskirai, pateikti papildomus klausimus. Kaip teigia B. Bitinas ir kt., „interviu siekiama suvokti informantų patirtį, sužinoti nuomones tiriamu klausimu, kurias jie išsako savais žodžiais“ (2008, p.152).

Duomenų analizės metodai. Interviu metu socialinių darbuotojų pateiktiems atsakymams analizuoti taikomas turinio (*content*) analizės metodas. Vykdytas daugkartinis tekstų skaitymas, kad būtų galima kategorizuoti gautą tyrimo medžiagą (t. y. gautuose atsakymuose rasti sąsajas tarp informantų pateiktų atsakymų ir sugrupuoti juos pagal prasmę). Numatytoms kategorijoms buvo paskiriami pavadinimai bei išskaidyta į subkategorijas priskiriant atitinkamus pavyzdžius iš konkrečių tyrimo dalyvių atsakymų. Siekiant geriau pasirengti tyrimo objekto pažinimui, tyrimo instrumentų konstravimui ir duomenų interpretavimui buvo atliktas žvalgomasis tyrimas. Žvalgomojo tyrimo metu surinkta tikslesnė informacija apie tyrimo dalyvių patirtis tiriamuoju klausimu, aprašyti / tikslinti interviu klausimai.

Tyrimas atliktas vadovaujantis B. Bitino, L. Rupšienės, V. Žydžiūnaitės (2008) apibrėžtais tyrimų etikos principais – konfidencialumo, laisvanoriškumo, informatyvumo. Visi dalyviai tyrime dalyvavo laisvanoriškai. Tyrimų dalyviams buvo paaiškintas tyrimo tikslas, galimos rizikos, tiriamųjų teisės.

3. Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

Siekiant išsiaiškinti socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūrį į profesinę riziką, pirmiausia buvo siekiama sužinoti, su kokiomis profesinėmis rizikomis yra susiduriama, išskirtos subkategorijos (žr. 1 lentelę). Tik vienas socialinis darbuotojas įvardijo, kad „<...> didelės rizikos nematau ir dar nebuvo“ (SD⁸). Daugiausia informantų (socialinių darbuotojų) susiduria su agresija, kuri reiškiasi žodžiais ir veiksmais: „<...> kitas atvejis, kai šoko 15 metų paauglys, turintis psichinių sutrikimų, su dideliu peiliu prieš socialinį darbuotoją“ (SD²); „<...> dar vienas atvejis, kai klientas norėjo sumušti socialinę darbuotoją už tai, kad ši liepė jam eiti dirbti“ (SD²); traumų ar net pavojaus gyvybei grėsmėmis: „<...> patirti traumą, būti apkandžiotam šunų, patirti smurtą, agresiją iš savo klientų, galima net negrįžti gyvam iš klientų lankančių namų“ (SD²); „<...> nesiliovė grasinimai susidoroti“ (SD³). Kai kliento namuose laikomi neprišti šunys, socialiniam darbuotojui iškyla grėsmė būti apkandžiotam, dėl antisanitarinių sąlygų iškyla grėsmė užsikrėsti įvairiomis ligomis („<...> galimybė užsikrėsti įvairiomis ligomis, kaip tuberkulioze, niežais, pedikulioze ir kt.“ (SD³)). Vienas informantas (SD⁷) nurodė, kad egzistuoja ir seksualinio priekabiavimo grėsmė. Šie pastebėjimai rodo, kad darbuotojai, vykdamai į klientų namus (tai vienas geriausių būdų įvertinti esamą šeimos situaciją), gali susidurti su įvairiais profesinės rizikos veiksniais, kurie ne tik turi įtakos darbuotojo sveikatai, savijautai, bet ir tampa kliūtimi siekiant efektyvios komunikacijos su šeimos nariais. Darbuotojas vykdamas į šeimą negali žinoti, ko tikėtis. Metodinėje literatūroje, Socialinio darbo su socialinės rizikos šeimomis metodikoje (2012), taip pat įvardijama fizinės grėsmės darbuotojams galimybė.

1 lentelė. Darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, patiriama profesinė rizika**Table 1.** Professional risk experienced by employees working with social risk families

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Profesinės rizikos fiziniai veiksniai darbuotojams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis	Traumos	„<...> patirti traumą, būti apkandžiotam šunų <...> galima net negrįžti gyvam iš klientų lankančių namų“ (SD ²); <...>norėjo sumušti socialinį darbuotoją“ (SD ²);
	Pavojus gyvybei	„<...> grėsmė gyvybei“ (SD ⁴); „<...> šoko prieš socialinę darbuotoją ir grasino ją pasmaugti“ (SD ²);
	Ligos	„<...> galimybė užsikrėsti įvairiomis ligomis, kaip tuberkulioze, niežais, pedikulioze ir kt. (SD ³); „<...> galima pasigauti įvairių ligų“ (SD ⁶);
Profesinės rizikos psichosocialiniai veiksniai darbuotojams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis	Agresija	„<...> patirti smurtą, agresiją iš savo klientų“ (SD ²); „nesiliovė grasinimai susidoroti“ (SD ³); „<...> agresyvūs klientai“ (SD ⁴); „<...> „agresyvūs klientai“ (SD ⁵); „agresyvumas iš kliento pusės“ (SD ⁷);
	Seksualinis priekabiavimas	„<...> seksualinis priekabiavimas“ (SD ⁷);
	Stresas, baimė	„<...> daug streso teko patirti paėmus vaiką iš girtaujančios šeimos“ (SD ³); „<...> visi tie įvykiai kelia baimę“ (SD ³).

Siekiant sužinoti, koks socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką, išaiškėjo skirtingos socialinių darbuotojų nuomonės, t. y. teigiami, negatyvūs ir neutralūs požiūriai (nei neigiami, nei teigiami), žr. 2 lentelę. Dalis socialinių darbuotojų teigiamai žiūri į egzistuojančią socialinio darbo profesinę riziką – profesinė rizika nėra problema, tai net tarsi akstinas dirbti geriau ir efektyviau („socialinis darbuotojas visada turi būti pasiruošęs bet kokiai darbe pasitaikančiai rizikai, būti ryžtingas, nepasiduoti, nenuleisti rankų“ (SD⁴); „kiekvieną dieną atsirandanti rizika yra darbuotojui lyg stimulas, priverčiantis jį darbą žiūrėti drąsiai“ (SD⁶)). Informantų požiūriu socialinis darbuotojas turi būti drąsus, sugebėti įvertinti šeimos situaciją, o nuolatinis profesinės rizikos šešelis socialinį darbuotoją užgrūdina, jis nuolatos pasiruošęs reaguoti į nenumatytas situacijas. E. Vyvey et al. (2014), tyrę profesinę riziką, jos interpretavimą, mano, kad teigiamas požiūris į ją yra sėkmingos socialinio darbuotojo veiklos veiksnys.

2 lentelė. Požiūris į profesinę riziką socialiniame darbe**Table 2. Approach to professional risk in a social work**

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Teigiamas požiūris į profesinę riziką socialiniame darbe	Akstinas dirbti geriau	„Kiekvieną dieną atsirandanti rizika yra darbuotojui lyg stimulus, priverčiantis į darbą žiūrėti drąsiai“ (SD ⁶); „Socialinis darbuotojas visada turi būti pasiruošęs bet kokiai darbe pasitaikančiai rizikai“ (SD ⁴);
	Užsigrūdinimas ir tvirtumas	„Taip. Rizika užgrūdina, suteikia pasitikėjimo savimi, kadangi tai duoda akivaizdžius darbo rezultatus, įsitikini, kad rizika nenuėjo veltui“ (SD ³); „<...>būti ryžtingas, nepasiduoti, nenuleisti rankų“ (SD ⁴);
Neutralus požiūris į profesinę riziką socialiniame darbe	Rizikos valdymas	„Iš dalies sutinku, nes jei nebūsi drąsus, neįvertinsi aplinkybių kliento šeimoje, gali stipriai nukentėti“ (SD ¹); „<...>jautiesi, kad tavo darbas yra nerезultatyvus, kas veda darbuotoją prie depresijos“ (SD ¹);
	Indiferencija	„<...>pasirinkdamas šią profesiją žmogus negali tikėtis, kad viskas tik bus, kaip jis nori, kaip jis tikisi,<...> neretai tenka atsidorėti tokiose situacijose, kad ir padėti negali, ir numoti ranka negali <...> rizika kartais išskyla“ (SD ²);
Neigiamas požiūris į profesinę riziką socialiniame darbe	Stresas	„Neigiamai, rizika neigiamai veikia, tikrai ne kaip stimulus. Nuolatinė rizika kelia stresą ir neigiamas emocijas“ (SD ⁵);
	Neigiamos emocijos	„<...> patiriama įtampa“ (SD ⁵); „<...> psichologinis spaudimas“ (SD ⁷).

Pasitaiko neigiamas požiūris į profesinę riziką („Neigiamai, rizika neigiamai veikia, tikrai ne kaip stimulus. Nuolatinė rizika kelia stresą ir neigiamas emocijas“ (SD⁵); „psichologinis spaudimas“ (SD⁷)). Autoriai (McLaughlin, 2008; Webb, 2006), tyrinėjantys profesinę riziką socialiniame darbe, teigia, kad vien tik neigiamas požiūris į profesinę riziką, ypač darbe su socialinės rizikos šeimomis, gali trukdyti sėkmingai dirbti. Todėl, remiantis tyrimo duomenimis, teorine analize (pvz., Stanford (2010), rekomenduojančia sistemingai analizuoti, kaip socialiniai darbuotojai suvokia profesinę riziką, būtų tikslinga reguliariai aiškintis socialinių darbuotojų požiūrį į profesinę riziką, padėti jiems keisti neigiamą suvokimą bei pagelbėti valdyti nuogaštavimus.

Galima išskirti ir neutralų požiūrį į profesinę riziką socialiniame darbe, kai socialinis darbuotojas suvokia, kad „pasirinkdamas šią profesiją žmogus negali tikėtis, kad viskas tik bus, kaip jis nori, kaip jis tikisi“ (SD²). Tačiau prisipažįsta patiriantis įvairius jausmus: „Kiekvieną kartą vykdoma į šeimą jaudinies, nes nežinai, ką rasi. Pirmiausiai atkreipi dėmesį į suaugusiųjų reakciją, nes nori jaustis ir pati saugi, ir dirbti saugioje aplinkoje.

Tenka kartais išgyventi ir baimę, jautiesi beviltiškoje situacijoje“ (SD²). Kai socialiniai darbuotojai suvokia, kad profesinę riziką galima valdyti („neįvertinsi aplinkybių kliento šeimoje, gali stipriai nukentėti“ (SD¹)), galima tikėtis sėkmingos profesinės veiklos.

Mokslinėje, metodinėje literatūroje minima, kaip svarbu kurti palankius santykius su socialinės rizikos šeima, įvardijant kaip svarbų veiksnį, padedantį mažinti socialinio darbuotojo patiriamą profesinę riziką (Eisenstadt, 2011; Kavaliauskienė, 2014; Stremauskienė, Žibėnienė, 2014). Tyrimo metu išsiaiškinta, kas padeda kurti palankius socialinio darbuotojo ir socialinės rizikos šeimos santykius. Tyrimo dalyviai išskyrė veiksnius, kurie padeda jiems užmegzti santykius su socialinės rizikos šeima (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Veiksniai, padedantys užmegzti palankius santykius su socialinės rizikos šeima

Table 3. Factors allowing to create beneficial relations with a social risk family

Kategorija	Subkategorija	Patvirtinantys teiginiai
Socialinio darbuotojo vidinis nusiteikimas	Pagarba klientui	„Nesistengiu keisti žmogaus, priimu jį tokį, koks jis yra, su savo privalumais ir trūkumais. Niekada nežeminu“ (SD ²); „Nemoralizuoju, stengiuosi suprasti, būti pagalbininkė, o ne kontrolierė“ (SD ³); „Šeimas reikia „prisijaukinti“; <...> elgtis nuoširdžiai, pažvelgti į situaciją kliento akimis, nesmerkti, nežvelgti iš „aukšto bokšto“; pateisinti jų pasitikėjimą“ (SD ⁷); „Stengiamasi būti ... ne kontrolieriais, o pagalbininkais, užtikrinant šeimos konfidencialumą“ (SD ⁴);
	Suvokimas, kad šeimos turi savo erdvę	„Lankydamiesi ... įžengiame į jų teritoriją, turime tai gerbti“ (SD ²); „Visos šeimos, nepaisant jų skurdo ir kartais socialiai nepriimtino elgesio, turi savo nuomonę apie asmeninį gyvenimą“ (SD ²);
	Suvoktas įsipareigojimas	„Soc. darbuotojas turi tesėti pažadus. Negali nekreipti dėmesio į susitarimą ar nerūpestingai jį vykdyti, vis ką nors keičiant“ (SD ²); „elgtis garbingai, tesėti savo pažadus“ (SD ⁷);
	Atvirumas	„Eini į šeimą bendrauti pozityviai, visad dalijamasi savąja patirtimi, tu tampi tarsi šeimos draugas, kai pati atsiveri, tada stengiasi ir šeimos papasakoti daugiau apie save“ (SD ¹);
	Pasitikėjimo kūrimas ir palaikymas	„Kad tarpusavio santykiai būtų darnūs, reikia, kad vyrautų tarp soc. darbuotojo ir kliento pasitikėjimas tuo, ką sakai ir ką darai“ (SD ²);

Pagalba konkrečia išraiška	Dovanos	„Į šeimą niekad nevykstama tuščiomis rankomis, vis kažką nuneši tai vaikui, tai mamai, tai senelei“ (SD ¹); „<...> padovanojau kilimėlį ir kabliuką nėrimui“ (SD ³);
	Pagyrimai, paskatinimai	„Už pozityvius pokyčius pagiriu, paskatinu“ (SD ³);
	Švietimas	„<...>bandau parodyti, kokie galėtų būti problemos sprendimo būdai, paliekant teisę, kaip pasielgti, nuspręsti pačiam“ (SD ²).

Remiantis informantų pastebėjimais, siekiant palankių santykių su socialinės rizikos šeima, siekiant valdyti profesinę riziką yra svarbu socialinio darbuotojo vidinis nusiteikimas: pagarba klientui, suvokimas, kad šeimos turi savo erdvę, suvoktas įsipareigojimas, atvirumas, pasitikėjimo kūrimas ir palaikymas („Nesistengiu keisti žmogaus, primu jį tokį, koks jis yra, su savo privalumais ir trūkumais“ (SD²)). Svarbu klientui parodyti pagarbą, palaikyti bei nedaryti spaudimo. Dar vienas svarbus aspektas – tai socialinio darbuotojo suvokimas, kad šeimos turi savo nuomonę, savo erdvę („Visos šeimos, nepaisant jų skurdo ir kartais socialiai nepriimtino elgesio, turi savo nuomonę apie asmeninį gyvenimą“ (SD²)). Metodinėje literatūroje įvardijama, kad socialinis darbuotojas turi būti etiškas, empatiškas, lankstus ir pasiruošęs įvairiems netikėtumams.

Informantai kaip pasiteisinančią praktiką, padedančią sukurti santykius su socialinės rizikos šeima, įvardijo pagalbą konkrečia išraiška: dovanas, švietimą, pagyrimus ir paskatinimus. Socialiniai darbuotojai, norėdami įgauti socialinės rizikos šeimos palankumą, ateina su dovanomis, kurios parinktos tikslingai, skirtos šeimos narių pomėgiams plėtoti, naujiems gebėjimams ugdyti („<...> padovanojau kilimėlį ir kabliuką nėrimui“ (SD³)). Socialinis darbuotojas suteikia pagalbą ir valdo profesinę riziką vykdydamas švietimo funkciją, suteikia galimybę rinktis („Niekada nežeminu, tik bandau parodyti, kokie galėtų būti problemos sprendimo būdai, paliekant teisę kaip pasielgti, nuspręsti pačiam“ (SD²)). Ne mažiau svarbu paskatinti ir pagirti socialinės rizikos šeimos narius. Pasak E. Jesaitės (2008), socialinio darbo intervencijos tikslas – sudaryti galimybes asmeniui keistis. Svarbūs tyrimo dalyvių pastebėjimai, kad reikia pažvelgti į situaciją kliento akimis, gerbiant, dalijantis gerą patirtimi, įtraukiant į sprendimų priėmimą, pagiriant, paskatinant. Santykis su klientu prasideda ne tik nuo žmogiškosios vertės iškėlimo, bet ir nuo pasitikėjimo užmezgimo. Teigiami santykiai su klientu sumažina profesinę riziką socialiniame darbe.

Išvados

Remiantis literatūros analize, socialiniame darbe profesinės rizikos samprata aiškinama dviem požiūriais. Pirmas požiūris, kai socialinio darbo rizika įvardijama kaip grėsmė pačiam darbuotojui dėl socialinės rizikos klientų nenuspėjamo elgesio, kaip veikla, kai darbuotojai patiria įvairias baimes (dėl savo fizinės ir psichinės gerovės, baimės būti apkaltintiems dėl nesėkmingo įvykio). Mokslinės literatūros analize atkleista, kad neigiamas požiūris į profesinę riziką gali turėti neigiamą poveikį profesinei praktikai. Remiantis antruoju požiūriu, profesinė rizika socialiniame darbe įvardijama kaip veiks-

nys, kuris turi akumuliuoti socialinio darbuotojo drąsą ir kūrybinį mąstymą, kaip veikti netradicinėse „socialinio konflikto“ situacijose.

Tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų požiūris į jų darbe egzistuojančią profesinę riziką įvairus – išsiskyrė trys pozicijos: teigiama, neigiama ir neutrali. Teigiamai įvardijantys mano, kad šis požiūris juos skatina dirbti efektyviau, nors ir suvokia, su kokiomis grėsmėmis jie gali susidurti dėl socialinės rizikos šeimos nuspėjamumo ir jos narių neadekvataus elgesio (smurtas, traumos, stresas, baimė, seksualinis priekabiavimas, ligos, pavojus gyvybei). Socialinių darbuotojų manymu, patiriama profesinė rizika yra akstinas dirbti geriau, skatina išsiugdyti tvirtumą. Socialiniai darbuotojai, neigiamai vertinantys profesinę riziką, ją įvardija kaip nemotyvuojantį veiksnį, sukiantį stresą, neigiamas emocijas ir todėl trikdo darbą. Dalis darbuotojų negali įvardyti, ar jų požiūris į profesinę riziką socialiniame darbe teigiamas ar neigiamas – įvardijo gebėjimo valdyti situaciją svarbą ir socialinio darbo specifikos suvokimo aktualumą.

Tyrimu atskleista, kad socialiniai darbuotojai profesinės rizikos grėsmę sumažina užmezgdami palankius santykius su socialinės rizikos šeima suteikdami pagalbą konkrečia išraiška. Socialinių darbuotojų nuomone, veiksmingam santykiui tarp socialinio darbuotojo ir kliento užmezgti svarbus socialinio darbuotojo vidinis nusiteikimas – pagarba klientui, suvokimas, kad šeimos turi savo erdvę, suvoktas įsipareigojimas, atvirumas, pasitikėjimo kūrimas ir palaikymas.

Literatūra

- Bičkutė, A., Liobikienė, T. N. (2011). Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7(1), 90-111.
- Bitinas, B., Rupšienė, L., Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams*. I dalis. Klaipėda: S. Jokužio leidykla-spaustuvė.
- Bouverne-De Bie, M. (2008). *Over angstigeen sociale professionals*. Paper presented at the Association Research Group Pedagogy of Social Work, Ghent University Association, Radboud University and HAN University of Applied Sciences, Ghent University, Ghent, Belgium, 12 December
- Denney, D. (2010). Violence and Social Care Staff: Positive and Negative Approaches to Risk. *British Journal of Social Work* 40, 1297-313.
- Eisenstadt, N. (2011). Think family – a new approach to Families at risk. *Family matters*, 87, 37-42.
- Goldson, B. (2000). Children in Need' or 'Young Offenders'? Hardening ideology, organizational change and new challenges for social work with children in trouble. *Child and Family Social Work* 5, 255-65.
- Jesaite, E. (2008). Socialinio darbuotojo ir kliento santykis teikiant socialinę paramą nevyriausybiniėje organizacijoje asmenims, grįžusiems iš įkalinimo įstaigų. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* 2(2), 65-76.
- Kavaliauskienė, J. (2014). Socialinės pagalbos organizavimas Socialinės rizikos šeimai. *Mokymosi priemonė*. Panevėžys.

- Kemshall, H. (2008). Risks, right sandjustice: Understanding and responding to youth at risk. *Youth Justice*, 8, 21–37.
- Kiaunytė A., Ruškus J. (2010). Pokyčių patiriančių socialinių darbuotojų emocinės reakcijos ir elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus. *Filosofija. Sociologija*, 21 (3), 268–276.
- Lazutka, R. Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., Kazakevičiūtė J. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinis darbas*, 7(3), 74 – 86.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 3 d. nutarimas Nr. 1386 “Dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo” pakeitimo Nr. 999. (2007). Valstybės žinios, 102-4158.
- McLaughlin, K. (2008). *Social Work, Politics and Society: From Radicalism to Orthodoxy*. Bristol: Policy Press.
- Milkinaitė, L., Marcinkevičienė, D. (2013). Socialinio darbuotojo realizuojami vaidmenys smurto pasireiškimo socialinės rizikos šeimose. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, 11, 81–89.
- Motiečienė, R. Naujanienė, R. (2011). Socialinių paslaugų sistemos dalyvių, socialinių darbuotojų ir klientų, patirties kritinė refleksija. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7(1), 9 – 29.
- Pivorienė, J., Abeciūnaitė, B. (2010). Individualaus ir grupinio socialinio darbo metodų derinimas dirbant su vaikais iš rizikos šeimų vaikų dienos centruose. *Socialinis darbas*, 9 (2), 40–47.
- Rimkus, V., Žemgaliūnienė S. (2013). Socialinės rizikos šeimų socialinio tinklo ir jo teikiamo socialinio palaikymo aspektai. *Tiltai*, 1, 169 – 184.
- Stalker, K. (2003). Managing Risk and Uncertainty in Social Work: A Literature Review. *Journal of Social Work*, 3(2), 211–233.
- Stremauskienė, R., Žibėnienė, G. (2014). Socialinių darbuotojų, dirbančių Vilniuje su socialinės rizikos šeimomis ir teikiančių joms socialines paslaugas, patiriami sunkumai. skurstančios šeimos. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 1 (1), 105–115.
- Tonkiss, F., Passey, A. (1999). Trust, confidence and voluntary organisations: Between values and institutions. *Sociology*, 33, 257–74.
- Vyvey, E., Roose, R., De Wilde, L., Roets G. (2014). Dealing with Risk in Child and Family Social Work: From an Anxious to a Reflexive Professional? *Social sciences*, 3, 758–770; doi:10.3390/socsci3040758
- Webb, S. A. (2006). *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. Houndsmills: PalgraveMacmillan.
- Whittaker, A., Havard, T. (2015). Defensive Practice as ‘Fear-Based’ Practice: Social Work’s Open Secret? *British Journal of Social Work*. 3, bcv048v1-bcv048

THE APPROACH TO OCCUPATIONAL RISK OF SOCIAL WORKERS WORKING WITH SOCIAL RISK FAMILIES

Assoc. prof. Gintautė Žibėnienė

Asta Mikniūtė

Mykolas Romeris University, Lithuania

Summary

Research studies often refer to activities of social worker as complex and hazardous ones, as well as introduce incurring occupational risks. However, analysis of studies, particularly of those from foreign countries, revealed that occupational risk is described not only as adversely affecting activities of a social worker, but also as a positive factor. There has been a number of research studies carried out in Lithuania that identified occupational risks experienced by social workers, yet it is not clear enough what is the concept of occupational risk of social workers. Whether occupational risk in social work is a negative, neutral or positive factor? Problem analyzed in the article is what is the concept of and approach to occupational risk of social workers dealing with social risk families.

Aim of the study is to determine approach to occupational risks of social workers dealing with social risk families.

Arrangement and methods of the study. The study has been carried out February thru April of 2016. The following data collection and analysis methods have been applied: analysis of the scholarly literature, semi-structured interview and analysis of content. 1. Based on analysis of literature, concept of occupational risk in social work is interpreted in two aspects. First approach, when risk of social work is treated as a threat to a worker himself/herself due to unpredictable behaviour of social risk customers or accidents. Scholarly literature specifies that merely negative approach to risk may have a negative impact on a professional practice, while dominant discourse of risk in a professional social work should be reflexive rather than worrying. Based on the second approach, occupational risk in social work is specified as a factor that gather courage of a social worker and his/her creative thinking of how to act in unconventional situations of a social conflict.

Approach of social workers (from a social service centre in Western Lithuania), who took part in a study, to a risk existing in their work is varied, they take three positions: positive, negative and neutral.

The ones with positive attitude think that such approach encourages them to work more efficiently, although they realize what threats they might be facing due to unpredictability of a social risk family and inadequate behavior of its members (violence, injuries, stress, fear, sexual harassment, diseases or danger to life). Reasons for positive approach to risk have been determined, such as the idea that risk hardens, gives confidence and serves as a motivation for a worker that makes his/her work with courage and responsibility.

Social workers with negative approach, thinks of occupational risk as of discouraging factor that is stressful and interrupts work.

Part of the workers could not tell whether their approach to occupational risk in social work is either positive or negative, by acknowledging that a worker mainly has to be courageous, cautious, flexible, being in control of situation and realizing what kind of profession he/she has chosen.

Keywords: *occupational risk, social worker, social risk family.*

Gintautė Žibėnienė, socialinių mokslų (edukologija) daktarė, Mykolo Romerio universiteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto docentė. Mokslinių tyrimų kryptys: mokymo/studijų kokybės užtikrinimas, studijų programos kokybės vertinimas, vertinimo metodologija, kompetencijų ir asmens pasiekimų vertinimas, verslumo ugdymas, socialinės rizikos šeimos.

Gintautė Žibėnienė, Doctor of Social Sciences (Educology), Mykolas Romeris University, Institute of Educational Sciences and Social Work, Associated professor. Research areas: study quality assurance, study programme quality assessment, assessment gnoseology, assessment methodology, assessment of competence and achievement, entrepreneurship, social risk family.

Asta Mikniūtė, Mykolo Romerio universiteto Edukologijos ir socialinio darbo instituto socialinio darbo magistrė, Širvintų rajono savivaldybės Socialinių paslaugų centro, Krizių ir pagalbos teikimo namuose padalinio vadovė.

Asta Mikniūtė, Master of Mykolas Romeris University, Institute of Educational Sciences and Social Work, Širvintos District Municipality Social Services Center, Crisis and assistance at home department, Head.