

PROFESINIO STRESO RIZIKA SOCIALINIO DARBO PROCESĖ: SUPERVIZIJOS TAIKYMO PERSPEKTYVA

Indrė Dirgėlienė

Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakultetas

Raktažodžiai: profesinis stresas, socialinio darbo procesas, supervizija.

Santrauka

Socialinio darbuotojo profesinės veiklos sudėtingumą Lietuvos sociokultūriniam kontekste atspindi kliento problemų kompleksiskumas, įgalinimo proceso daugiamatiškumas, profesijos naujumas ir statusas visuomenėje, visuomenės kultūra ir kt. Socialinis darbas priskiriamas rizikos profesijų grupei, ieškoma naujų ir inovatyvių profesinės paramos būdų siekiant profesinio streso prevencijos, vienas iš jų – supervizija, profesinių santykių konsultavimo paslauga. Ši paslauga pirmiausia pradėta teikti socialinio darbo lauke, tai atspindi ir pasaulinę tradiciją. Straipsnio tikslas – atskleisti profesinio streso riziką socialinio darbo procese aktualizuojant supervizijos taikymo perspektyvą.

Straipsnyje pristatoma reprezentatyvaus kiekybinio tyrimo duomenų analizė. Tyrimo duomenys atskleidė, jog socialinio darbo procesas - sudėtingas, kupinas netikėtumų, įtampų, reikalaujantis specifinių kompetencijų, Sunkiausiai įvardyti planavimo ir tikrinimo bei rezultatų apžvalgos etapai. Tai etapai, reikalaujantys kritinio mąstymo, reflektavimo gebėjimų. Reikalingas nuolatinis savireguliacijos įgūdžių tobulinimas. Tam ir skirta supervizija, kaip refleksyviųjų ir kitų profesinių gebėjimų tobulinimo forma. Supervizija negali pakeisti kolegų, vadovo, artimos aplinkos, dvasininko teikiamo palaikymo, bet gali padėti atkurti darną, apmąstant profesinę patirtį, įvardijant ir permąstant socialinio darbo proceso etapus, išreiškiant patirtus ir patiriamus jausmus, įvardijant įtampą, kylančią tarp asmeninio ir profesinio identiteto krizės intervencijos situacijoje.

Įvadas

Socialinis darbas, nauja pagalbos žmogui profesija kūrėsi ir plėtojama intensyvaus socioedukacinės parad-

gmos virsmo, socialinių transformacijų situacijoje. Socialinio darbo sampratos intensyviai plėtojamos praktiniame, moksliniame, studijų lygmenyse, šią situaciją fiksuoja moksliniai tyrimai. 2007 m. atlikto mokslinio tyrimo, remto valstybinio mokslo ir studijų fondo, duomenimis, socialinio darbuotojo veikla – sudėtinga; ištirtos profesinės patirties, profesinio streso, pokyčių priėmimo, profesinių santykių ir paramos sritys teikė galimybę konstruoti supervizijos, profesinių santykių konsultavimo paslaugos modelį [17]. Atliktas tyrimas pagrindė ir supervizijos kaip profesinės paramos ir kvalifikacijos kėlimo formos įtvirtinimą socialinių darbuotojų kvalifikacijos kėlimo dokumentuose.

Pirmosios studijos Lietuvos socialinio darbo lauke analizavo sisteminius pokyčius ir struktūrą, socialinių paslaugų, profesionalų rengimo sistemos aspektus; aktualizuojamas profesinės rizikos aspektas socialinio darbo lauke [18]. 2004 m., parengus pirmąją supervizorių (profesinių santykių konsultantų) laidą Lietuvoje, vis didesnis dėmesys skiriamas socialinio darbo kaip profesinės veiklos sudėtingumui, analizuojamos pokyčių ir konfliktų priėmimo situacijos, teorijos ir praktikos ryšio plėtotė, konfidencialumo problemos, atsiranda galimybė analizuoti supervizijos patirtį ir teikimo perspektyvą profesinės veiklos ir studijų procese [4, 9, 10, 12, 15]. Lietuvos supervizorių (profesinių santykių konsultantų) patirtis stiprinama ir atnaujinama tarptautiniuose kontrolinės supervizijos seminaruose, remiamasi ilgametę supervizijos teikimo tradiciją ir kultūrą turinčių mokyklų patirtimi [8, 16, 20].

Streso rizika profesinėje veikloje – ne nauja tyrimų sritis. Lietuvos sociokultūrinėje situacijoje pirmiausia prabiltą apie teisėsaugos pareigūnų patiriamą stresą, pateikiamos ir streso priežastys, pasekmės ir įveikos strategijos [21]. Atsiranda mokslinių tyrimų, analizuojančių ir kitų pagalbos žmogui profesijų kontekstus streso rizikos aspektu [5, 6]. Socialinių darbuotojų patiriamas stresas dažniausiai analizuojamas jau supervizijos perspektyvos kontekste [3, 11]. Supervizija, kaip profesinių santykių konsultavimo forma, pirmiausia atsirado socialinio darbo lauke, vėliau pradėta taikyti ir kitose pagalbos žmogui profesijose; Lietuvoje daž-

niausiai supervizija teikiama projektinės veiklos pagrindu [1]. Supervizija, remiantis Europos šalių supervizorių asociacijų tinklu ANSE, tai profesinių santykių konsultavimas, skatinantis ir padedantis darbuotojui, grupei, organizacijai įvertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos tobulinimo kryptis siekiant padidinti darbuotojo kompetenciją ir organizacijos veiklos efektyvumą. [19]. Vienas iš supervizijos tikslų – streso profesinėje veikloje, perdegimo sindromo prevencija. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos empirinis pagrindimas teikė galimybę modeliuoti supervizijos poreikį; modeliuojant intervencijas individualios, grupės, komandos ir vadovo supervizijoje išryškėja ir profesinio streso aspektas [10].

Streso rizika socialinio darbo procese – mažai tyrinėta sritis. Socialinio darbo procesas – sudėtingas, daugiamačis, susidedantis iš keleto etapų: įvertinimas, planavimas, organizavimas, įvertinimas ir veiklos refleksija [7, 14]. Kiekviename veiklos etape reikalingos įvairios profesinės kompetencijos. Socialinio darbuotojo profesinės kompetencijos sistemos perspektyvą atspindi socialinio darbo studijų krypties reglamentas, kuriame išryškėja gebėjimai, būdingi besimokančios visuomenės nariui – tai refleksyvieji gebėjimai, susiję su kritinio mąstymo lygmeniu, savivaldaus mokymosi (kai pats besimokantysis vadovauja savo mokymosi procesui, yra tam motyvuotas) procesu. Aktualiomis tampa refleksyvosios praktikos metodikos, tiek studijų, tiek profesionaliame praktikos lygmenyse.

Šio straipsnio tikslas: atskleisti profesinio streso rizikos aspektus socialinio darbo procese numatant supervizijos taikymo perspektyvą.

Tyrimo metodika

Straipsnyje analizuojami tyrimo, remto valstybinio mokslo ir studijų fondo, duomenys [17]. Tyrimas buvo atliekamas taikant kiekybinius duomenų rinkimo ir apdorojimo metodus. Duomenų rinkimui buvo naudotas apklausos raštu metodas. Klausimynui sukurti buvo operacionalizuotas tyrimo objektas, remiantis profesinės patirties, streso, profesinių santykių ir konflikto, paramos ir palaikymo sampratomis. Šiame straipsnyje pateikiami tyrimo duomenys pagal profesinės patirties aspektus atskleidžiančių klausimų rinkinį – vienas iš aspektų jame: socialinio darbo proceso sudėtingumas. Socialinio darbuotojo profesinės veiklos sudėtingumas atskleidžia profesinio streso riziką ir supervizijos taikymo perspektyvą. Klausimyno blokas: „*Ar tai Jums pavyksta socialinio darbo praktikoje?*“ analizuojamas remiantis C. Sutton [14] ir L. C. Johnson [7] įvardytais socialinio darbo proceso etapais: įvertinimas, planavimas, įgyvendinimas, tikrinimas ir rezultatų apžvelgimas: Įvertinimo etapą atitinka teiginiai: „*pasaulį matyti*

kito žmogaus akimis“, „*išklausti, suteikti galimybę išsikalbėti*“, „*teikti prioritetą kliento interesams*“, „*įsijausti į klientą, suprasti jo elgesį, sukurti abipusį pasitikėjimą*“, „*įžvelgti problemos kompleksiskumą*“, „*sukurti santykį, kuris skatintų klientą pasitikėti savo jėgomis*“, „*stengtis geriau pažinti save, kad geriau pažintum kitą*“. Planavimo etapą atspindi teiginiai: „*kontroliuoti savo jaudulį*“, „*įtraukti kliento aplinką į paramos procesą*“, „*klientui aiškiai pateikti siūlymus ir informaciją, sudaryti sutartį*“, „*gebėti suformuluoti pagalbos tikslus kartu su klientu*“, „*skatinti bendradarbiauti kolegas*“, „*pasirinkti tinkamus darbo metodus*“, „*skatinti bendradarbiauti institucijas*“, „*suburti tinkamą komandą problemai spręsti*“, „*planuoti laiką*“. Įgyvendinimo etapą atspindi teiginiai: „*skatinti klientą ieškoti sprendimo*“, „*jausti kada reikia kito specialisto pagalbos*“, „*gebėti bendradarbiauti su kliento aplinkos žmonėmis*“, „*spręsti konfliktines situacijas*“, „*rasti alternatyvius problemų sprendimo būdus*“, „*žinoti įstatymus, teisinius aktus ir taikyti darbe*“, „*atstovauti ir ginti kliento teises*“, „*derinti asmenines ir profesines nuostatas*“, „*gebėti pajauti profesines ribas ir jų neperžengti*“. Tikrinimo ir rezultatų apžvelgimo, įvirtinimo etapą atspindi teiginiai: „*nuolat permąstyti tikslus, metodų efektyvumą*“, „*ieškoti atgalinio ryšio, domėtis tolimesniais kliento žingsniais*“, „*numatyti tolesnio darbo eigą*“, „*analizuoti profesinę patirtį*“, „*plėtoti antidiskriminacinę veiklą visuomenėje*“. Proceso etapai persipynę ir sąveikauja tarpusavyje, tad neretai tas pats teiginys reikšmingas keletui etapų. Visi respondentų atsakymai buvo suvesti į tipinę SPSS-11 (Statistical Package for Social Sciences) duomenų matricią. Atlikta Spearman'o koreliacijos analizė tikrinant nagrinėjamų konstruktyvų statistinius sąryšius. Tyrimas atliktas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose, 2007 metų birželio -rugpjūčio mėn. Iš pateikto socialinių paslaugų įstaigų sąrašo, taikant tipinį atrankos būdą, buvo atrinkta 81 įstaiga. Iš viso išsiųsta 585 anketos. Tyrėjams sugrįžo 433 anketos; iš jų 35 nepilnai užpildytos. Anketų grįžtamumas 74 %.

Rezultatai ir jų aptarimas

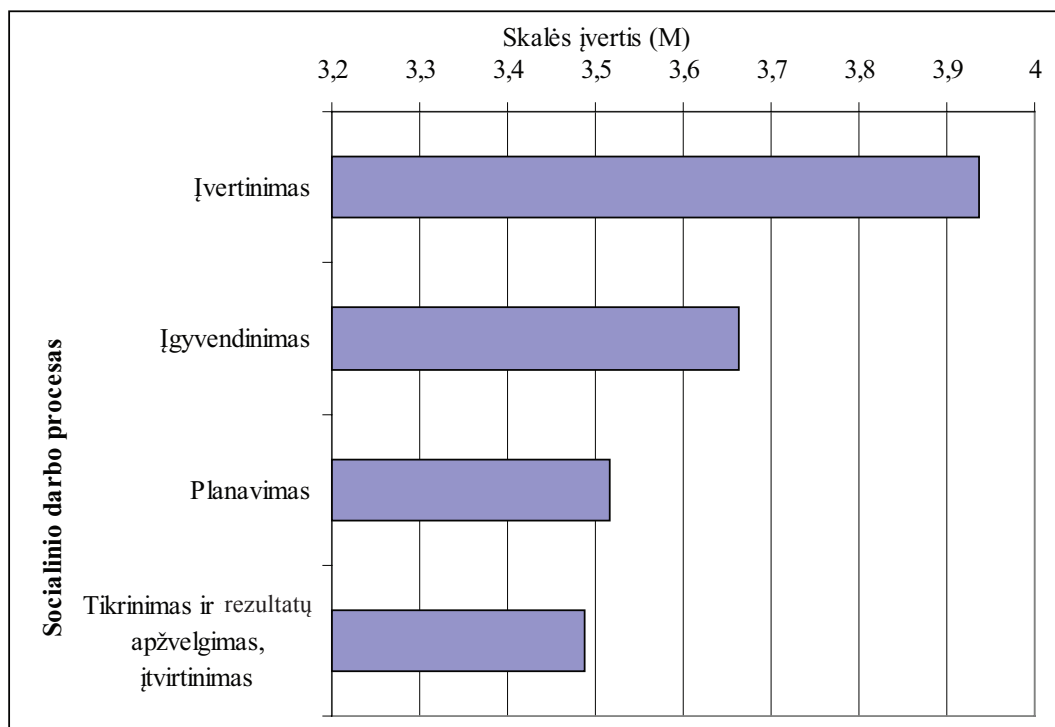
Socialinio darbo procese – įvertinimas, planavimas, įgyvendinimas, tikrinimas ir rezultatų apžvalga išryškėja profesinės veiklos sudėtingumas (1 pav.).

Įvertinimas. Šis etapas traktuojamas kaip lengviausiai įveikiamas.. Tai etapas, kai renkama informacija, gilinama į kliento problemą, stengiamasi įsiklausti, užmegzti pasitikėjimu grįstą ryšį. Stengiamasi sistemiskai pažvelgti į klientą. Tikėtina, kad etapas, kai renkama informacija, mažiau veikiamas išorinių aplinkybių, kurioms dažnai socialinis darbuotojas turi minimalią įtaką. Įvertinimo etape socialinis darbuotojas gali pasiremti savo asmenine, socialine,

profesine patirtimi. Įvertinimo procesas teigiamai koreliuoja su gerais savireguliacijos įgūdžiais ($r=0,37$). Socialinis darbuotojas, pasižymintis gerais savireguliacijos įgūdžiais, sėkmingiau įveikia ir kitus socialinio darbo proceso etapus: planavimą ($r=0,62$); įgyvendinimą ($r=0,73$); rezultatų tikrinimą, apžvalgą, perspektyvos numatymą ($r=0,66$). Įvertinimo etapą palengvina pasitikėjimas savimi ($r=0,34$) bei kiti socialinio darbuotojo vidinio ir išorinio konsultavimo resursai: materialūs ($r=0,13$), laiko organizavimo gebėjimai ($r=0,19$). Didžiausią įtaką daro pasitikėjimas savimi, tai būtina sąlyga kūrybiškai veiklai. Įvertinimo etapas teigiamai koreliuoja su supervizoriaus ($r=0,11$) bei kunigo ($r=0,12$) emocine parama. Tai etapas, kuriame reikalingas kritinis mąstymas, analitiniai gebėjimai, kūrybiškumas. Būtina sąlyga kūrybiškumui skleisti - psichologinė laisvė ir psichologinis saugumas. Gal tuo galima būtų paaiškinti supervizoriaus ir kunigo emocinės paramos reikšmingumą įvertinimo etape. Ming Sum Tsui [16], išanalizavęs daugelio Europos šalių supervizijos praktikos patirtis ir studijas, apibendrina, kad svarbi supervizijos sąlyga – padėti supervizuojamajam ir laiduoti kliento gaunamos paslaugos kokybę, reflektuoti ir permąstyti profesinės veiklos sudėtingumą, dalintis profesinėmis žiniomis, vertybėmis ir įgūdžiais, teikti emocinę paramą supervizuojamajam.

Profesinių santykių srityje įvertinimo etapą palengvina kontaktai ($r=0,23$), abipusis supratimas ($r=0,35$), galios turėjimas ($r=0,25$), bendradarbiavimas konflikte ($r=0,36$). Ir atvirkščiai, šį etapą apsunkina galios neturėjimas ($r=-0,22$), vengimasis konflikte ($r=-0,22$), kontroliavimasis konflikte ($r=-0,11$). Įvertinimo etapas vyksta sklandžiai, kai patenkiami savirealizacijos poreikiai ($r=0,24$). Pokyčių etapuose, kai trūkstama informacijos, paramos, palaikymo pradžios, pabaigos tyrinėjimo ir persiorientavimo etapuose apsunkinamas įvertinimo procesas, nes čia reikalingas pasitikėjimas savimi, psichologinė laisvė, saugumas kaip kritinio mąstymo, kūrybiškumo, refleksijos sąlyga. Taigi įvertinimo etapas yra vienas iš svarbiausių, nes nuo problemos suvokimo, priežasčių ir ištakų išsiaiškinimo, gebėjimo užmegzti abipusio pasitikėjimo kontaktą su klientu priklauso ir tolesnio proceso sėkmė. Šio proceso svarbą išskiria socialiniai darbuotojai, dirbantys su asmenimis, turinčiais priklausomybės problemų, su prekybos žmonėmis ir prostitucijos aukomis, senais žmonėmis, smurtautojais. Individuali, grupės, komandos supervizija gali suteikti galimybę permąstyti įtampą tarp asmeninio ir profesinio identiteto; kitos temos, kurios gali būti analizuojamos supervizijoje – tai autoriteto baimė, bejėgiškumas prieš sistemą, vaidmenų persidengimas, adaptacijos naujoje darbovietėje problemos

1 pav. Socialinio darbo proceso etapų įveikimo sunkumo – lengvumo įvertinimas



ir kt [10]. Tai temos, kurios atskleidžia perdegimo sindromo riziką; dirbant organizacijoje, kurioje nesulaukiama paramos ir palaikymo sudėtingose darbinėse situacijose, entuziastingas darbuotojas gali nusivilti, išsekti, tapti abejingu ir netgi cinišku savo profesijos ir kliento atžvilgiu, prarandama sveikata [13]. Supervizijos kultūra ir tradicija daro poveikį socialinio darbuotojo ir agentūros sistemai ir atvirksčiai. Sąveika grįsto supervizijos modelio principų įgyvendinimas priklauso nuo daugelio faktorių: supervizoriaus kompetencijos (vaidmenys, stiliai ir gebėjimai), supervizuojamo profesinės patirties ir kultūros (čia didelės reikšmės turi ir socialinio darbuotojo klientai – problemos, poreikiai, įgalinimo tradicija ir kt), svarbu santykis tarp supervizuojamojo poreikių ir pasitenkinimo. Ming Sum Tsui [16] pažymi, kad geriausias vaidmuo supervizuojamajam supervizijos procese – augantis praktikas ir aktyvus mokymus.

Įgyvendinimo etapas. Šiame etape bendraujama ir bendradarbiaujama su įvairiomis institucijomis ir organizacijomis, su kliento aplinka, kontroliuojama vykdyto eiga, registruojami įvykiai. Tyrimas atskleidė, jog įgyvendinimo etapas teigiamai koreliuoja su rezultatų tikrinimo, apibendrinimo etapu, kuris reikalauja reflektavimo gebėjimų, analitinio mąstymo ($r=0,76$). Šis etapas teigiamai koreliuoja ir su gerais savireguliacijos įgūdžiais ($r=0,33$). Taigi socialinis darbuotojas, gebantis planuoti savo laiką, pasitikintis savimi, turintis gerus reflektavimo gebėjimus (tai liudija teigiama koreliacija su teorijos ir praktikos ryšio pripažinimu: $r=0,26$) sėkmingai įveikia ir paskutinį etapą, reikalaujantį patirties apmąstymo, įvertinimo, ateities gairių numatymo. Įgyvendinimo etapo sėkmę lemia pasitikėjimas savimi ($r=0,28$), svarbūs materialūs konsultavimo resursai ($r=0,14$), laiko organizavimo gebėjimai ($r=0,50$). Profesinių santykių srityje išryškėja abipusis supratimas ($r=0,37$), bendradarbiavimas ($r=0,30$) bei kompromisai ($r=0,26$) konflikte kaip išskirtinės sėkmingo etapo įveikimo sąlygos. Apsunkina etapo įveikimą vengimas konflikte ($r=-0,22$), galios neturėjimas ($r=-0,17$). Įgyvendinimo etapo svarbą pažymi respondentai, dirbantys su seksualinėmis mažumomis, priklausomybių ligomis, smurtautojais, seksualinėmis mažumomis. Tai rizikos grupės, kurių problemų sprendimas ir įgalinimas dar neturi tradicijos, paramos teikimo metodikos tik formuojasi, dažnai problemiškas ir tarpžinybinis bendradarbiavimas. Supervizijos taikymo patirtis atskleidė, kad supervizija skatina refleksiją, ugdo kritinį mąstymą, teikia galimybę ieškoti naujų darbo formų - tuomet mažėja perdegimo sindromo rizika, plėtojama profesinė socializacija [4, 10]. Supervizijoje vykstantis tarpasmeninės sąveikos procesas glaudžiai siejasi su agentūros, kurioje vyksta supervizija, tikslais, struktūra bei kultūra.

Agentūra tampa integruojančia supervizijos proceso dalimi. Supervizorius tampa tarpininku, „mediatoriumi“ tarp agentūros ir supervizuojamojo. Sąveikoms įtaką daro ne tik agentūros kultūra, bet ir platesnis kultūrinis kontekstas, kurio įtakoje formuojasi ar formavosi agentūros, supervizuojamojo, supervizoriaus, kliento kultūra [16].

Planavimas. Šis etapas įvardijamas kaip vienas sunkiausių etapų. Šiame etape keliami klausimai: kaip tvarkytis šioje situacijoje? Kokie tikslai?. Tyrimo duomenimis, planavimo etapas teigiamai koreliuoja su įgyvendinimo etapu ($r=0,74$), tikrinimo, rezultatų apžvalgos etapu ($r=0,68$). Tai sekantys etapai po planavimo. Sėkmingą tęstinumą socialinio darbo procese laiduoja geri savireguliacijos įgūdžiai ($r=0,32$). Kaip ir kituose etapuose svarbu socialinio darbuotojo pasitikėjimas savimi ($r=0,27$), materialūs konsultavimo resursai ($r=0,17$), laiko organizavimo gebėjimai ($r=0,18$), nuostatos į pagalbą informuotumas ($r=0,15$). Tai planavimo etapo sėkmę laiduojantys aspektai. Planavimo etape tiek pat svarbi ir kolegų ($r=0,12$) ir vadovo emocinė parama ($r=0,12$). Profesinių santykių srityje išryškėja abipusio supratimo ($r=0,32$), galios ($r=0,27$), bendradarbiavimo konflikte ($r=0,21$), kompromisinės pozicijos konflikte ($r=0,25$) svarba, siekiant sėkmingo planavimo proceso etapo įveikimo. Pokyčių priėmimo situacijose svarbūs savirealizacijos poreikiai (jie svarbūs kiekviename socialinio darbo proceso etape). Savirealizacijos poreikio patenkinimas gali būti pasitenkinimo savo profesine veikla, profesinio pašaukimo ženklas. Planavimo etapas neigiamai koreliuoja su struktūros, procedūros atlikimo aiškumo stoka tyrinėjimo – persiorientavimo etape ($r=-0,39$), struktūros, procedūros atlikimo aiškumo stoka pabaigos etape ($r=-0,32$), pabaigos – susitaikymo etapu ($r=-0,35$). Planavimo etapo reikšmingumą ir sudėtingumą pabrėžia socialiniai darbuotojai, dirbantys laikino gyvenimo, dienos globos institucijose ir centruose. Tai institucijos ir organizacijos, įtakojamos nuolatinė aplinkos pokyčių, stokojančios pastovumo ir saugumo. Vienas iš stresorių profesinėje veikloje – organizacijos kultūra, vadovo kompetencija. Supervizija gali suteikti galimybę permąstyti organizacijos kultūrą, identifikuoti profesinius vaidmenis ir jų raišką. Supervizijos metu galima stebėti socialinių darbuotojų kaip profesionalų solidarumą, ir šio profesinio vieningumo jausmo stiprinimą supervizijoje. Tai tampa vienu iš palaikymo aspektų sudėtingoje profesinėje veikloje [4].

Tikrinimo, rezultatų apžvelgimo etapas. Jis pripažintas sunkiausiu. Šiame etape ypatingą reikšmę įgyja reflektavimo gebėjimai, kritinis mąstymas, gebėjimas žvelgti iš daugelio perspektyvų, permąstyti tikslus, savo profesinę patirtį. Tyrimo duomenimis, tikrinimo etape teigiamai koreliuoja geri savireguliacijos įgūdžiai ($r=0,21$). Jie būdingi

respondentams, gebantiems susieti teoriją ir praktiką, tad pripažįstantiems refleksijos svarbą socialinio darbo proceso sąveikos modelyje. Tikrinimo ir rezultatų apžvelgimo etapo svarbą ir problemškumą įvardija socialiniai darbuotojai, dirbantys su priklausomybių problemų turinčiais asmenimis, smurtautojais, netektį patyrusiais, suicidinio elgesio asmenimis. Tai rizikos grupės, tarp kurių dažniau pasitaiko atkryčių, kurių problemos kompleksinės, psichosocialinės, tad ir pagalba reikalinga kompleksinė, vienas socialinis darbuotojas retai gali numatyti įgalinimo proceso eigą ir tęstinumą. Tai grupės, kurių sveikimo procesas (kaip ir kitų socialinės rizikos grupių asmenų) priklauso nuo problemos pripažinimo, kliento asmeninės motyvacijos. Tai rizikos grupės, neretai darančios poveikį „perdegimo sindromo“ susiformavimui [11]. Supervizoriaus profesinėje veikloje išryškėja administracinės funkcijos: būti pasirengus diskutuoti darbinę situaciją; teikti grįžtamąjį ryšį; „įtraukti“ darbuotojus į „settingo“ tikslų įgyvendinimą; edukacinės funkcijos: sustiprinti sąsajas/ryšį su išorės ekspertu; motyvuoti supervizuojamąjį tapti labiau nepriklausomą; rūpintis profesinio augimo organizaciniais resursais; paramos funkcijos: sustiprinti ir stimuliuoti savitarpio pasitikėjimo, pagarbos susidomėjimo ir paramos atmosferą; dirbti su sunkiomis situacijomis atvirai, objektyviai, tikslingai; sąžiningai pripažinti, kai nežinai kaip veikti sudėtingoje situacijoje; būti empatiškam supervizuojamojo jausmų, vertybių, elgesio atžvilgiu; pripažinti, atpažinti supervizuojamojo frustracijas, įtampas ir susirūpinimą; pripažinti ir pastiprinti pasiekimus, refleksuoti sėkmes bei nesėkmes. [16]. Visus socialinio darbo proceso etapus palengvina pasitikėjimas savimi: įvertinimas ($r=0,34$), planavimas ($r=0,27$), įgyvendinimas ($r=0,29$), tikrinimas ir rezultatų apžvelgimas, įtvirtinimas ($r=0,26$). Itakos turi ir profesiniai santykiai. Išskirtinis aspektas – abipusis pasitikėjimas: įvertinimas ($r=0,35$), planavimas ($r=0,32$), įgyvendinimas ($r=0,37$), tikrinimas ir rezultatų apžvalga ($r=0,36$). Tikrinimo ir rezultatų apžvelgimo, įtvirtinimo etapui svarbūs, kaip ir materialūs konsultavimosi resursai ($r=0,13$), laiko organizavimo gebėjimai ($r=0,14$), nuostatos į pagalbą, informuotumas ($r=0,10$). Emocinės paramos lūkesčiai siejami su supervizoriaus emocine parama ($r=0,13$) bei kunigo emocine parama ($r=0,11$). Panašūs rezultatai įvertinimo etape. Tai etapai, reikalaujantys kritinio mąstymo, reflektavimo gebėjimų, kūrybiškumo, tad iškyla psichologinės laisvės, psichologinio saugumo poreikis. Galima teigti, kad tikrinimo ir rezultatų apžvelgimo etapas susijęs su įvairiomis įtampomis (atsakomybė, kaltė, nerimas dėl rezultato, kuris dažnai sunkiai pastebimas ir kintantis). Todėl reikalinga įvairiapusė parama, ypatinga reikšmė suteikiama emocinei, dvasinei paramai. Supervizija suteikia galimybę permąstyti

savo profesinę patirtį, išreikšti jausmus, įvertinti įtampas, kylančias tarp profesinio ir asmeninio identiteto.

Išvados

1. Tyrimas atskleidė, kad sunkiausiai socialinio darbo proceso etapais įvardyti planavimas ir tikrinimas bei rezultatų apžvalga. Tai etapai, reikalaujantys kritinio mąstymo, refleksyviųjų gebėjimų. Pasitikėjimas savimi, geri savireguliacijos įgūdžiai suteikia galimybę sėkmingiau įveikti šiuos socialinio darbo proceso etapus. Supervizija skatina refleksinių gebėjimų plėtotę bei patirtinio mokymosi procesą.

2. Planavimo etape įvardijami kolegų, vadovo emocinės paramos lūkesčiai. Tai etapai, reikalaujantys bendradarbiavimo kultūros. Tad prasminga komandos, organizacijos supervizija, skatinanti bendradarbiavimą ir pokyčius organizacijoje.

3. Tikrinimo ir rezultatų apžvelgimo, įtvirtinimo etape aktuali supervizoriaus, kunigo emocinė parama. Šios paramos reikšmingumas aktualizuojamas ir įvertinimo etape. Tai etapai, susiję su įvairiomis įtampomis – kalte, bejėgiškumu prieš sistemą, nerimu dėl rezultato. Supervizija nepakeis dvasininko teikiamo palaikymo, bet gali padėti atkurti darną, apmąstant profesinę patirtį, įvardijant ir permąstant proceso etapus, išreiškiant patirtus ir patiriamus jausmus, įvardijant įtampą, kylančią tarp asmeninio ir profesinio identiteto krizės intervencijos situacijoje.

Literatūra

1. Abromaitienė L. Supervizija projektinėje veikloje. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Vytauto didžiojo universitetas, 2010; 6(20):153-167.
2. Dirgėlienė I., Večkienė N.P. Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. Tiltai. Mokslo darbai. ISSN 1648-3979. Klaipėdos universiteto leidykla. 2009; 1(46):143-159.
3. Dirgėlienė I. Contexts of Supervision in Social Work. Tiltai. Mokslo darbai. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 20010; 3 (52): 27 – 38.
4. Galdikienė N. Slaugytojų profesinio streso raiška veiklos kontekste: edukologijos ir slaugos dimensijos. Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. Kaunas: VDU profesinio rengimo studijų centras, 2007; 13: 66-80.
5. Istomina N., Razbadauskas A., Bagdonas R., Dumbrauskienė R., Saulienė N. Slaugytojų savijauta, slaugant pacientus, išiktus alkoholinės psichozės. *Sveikatos mokslai*. Vilnius, 2011; 21: 191-195.
6. Johnson L. C. Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2001.
7. Jansen B. Supervizijos (profesinių santykių konsultavimo) ir ugdomojo vadovavimo (angl Coaching) samprata. Socialinis

- darbas. Patirtis ir metodai. Kaunas: VDU leidykla, 2010; 6(2): 9-15.
8. Kavaliauskienė V. Pažintis su profesija. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2011.
 9. Kiaunytė A., Dirgėlienė I., Ruškus J., Večkienė N. Socialinių darbuotojų poreikis supervizijai: empirinis pagrindimas ir modeliavimas. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Kaunas: VDU leidykla, 2010; 2 (6): 39-59.
 10. Kozlov A. A. ir kt./iš rusų kalbos vertė A. Bagdonas. Socialinis darbas. Profesinės veiklos įvadas: tarptautinis įvadas. VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 2007.
 11. Naujanienė R. Socialinis konstravimas: diskursinės perspektyvos supervizijoje link. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Kaunas: VDU leidykla, 2010; 2 (6): 59-74.
 12. Pikūnas J. Palujanskienė A. Stresas: atpažinimas ir įveikimas. Kaunas: Pasaulio Lietuvių centras, 2005.
 13. Sutton C. Socialinis darbas, bendruomenės veikla ir psichologija. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija, 1999.
 14. Švedaitė B. Socialinis darbas Lietuvoje: naujos funkcinės sistemos atsiradimo ir vystymosi prielaidų sociologinė analizė. Daktaro disertacija. Vilniaus universitetas, 2006.
 15. Tsui Ming – Sum. Social work supervision. Contexts and Concepts. SAGE publications, London, 2005.
 16. Tyrimo „Supervizijos taikymo, plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, modelio parengimas“ ataskaita. Tyrimą rėmė Valstybinis mokslo ir studijų fondas. Tyrėjai: N. Večkienė, J. Ruškus, A. Kiaunytė, I. Dirgėlienė, V. Kanišauskaitė, 2008.
 17. Vareikytė A., Bagdonas A. Socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sistemos plėtojimo kryptys. Profesinės rizikos vertinimo įstaigų poreikio Lietuvos respublikoje tyrimas. Vilnius, 2003.
 18. Večkienė N. P. Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Kaunas: VDU leidykla, 2010; 2 (6): 118-134.
 19. Weigand W. Apie šiuolaikinę supervizijos sampratą. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai. Kaunas: VDU leidykla, 2010; 2 (6): 15-31.
 20. Žukauskas G. Abilitacija. Stresas. Reabilitacija. Vilnius: Lietuvos teisės akademija, 1998.

RISK OF PROFESSIONAL STRESS IN THE PROCESS OF SOCIAL WORK: THE PROSPECT OF THE USE OF SUPERVISION

I. Dirgėlienė

Key words: professional stress, process of social work, supervision.

Summary

Social worker's professional activity has been analyzed from different viewpoints: the complexity of professional activity in the socio-cultural context of Lithuania is reflected by a complex character of client's problems, multiple dimensions of the empowerment process, the novelty and the status of the profession in the community, public culture, etc. Social work is included in the list of risk professions, therefore, new and innovative ways of professional support are sought with the aim of professional risk prevention. One of them is supervision, or a professional relations counseling service. The service was first provided in the field of social work, which reflects the world tradition.

The article aims to disclose the risk of professional stress in the social work process by actualizing the prospect of the use of supervision.

The article presents an analysis of the data of the representative qualitative research. The research findings revealed that the process of social work was complex and full of surprises and tensions, therefore, the line between good self-regulation skills and a burn-out syndrome was unpredictable. The stages of planning, testing, and the review of the outcomes were identified as the most difficult, because they required reflection skills. Continuous improvement of self-regulation skills was necessary, which was the function of supervision as a form of professional competence improvement. Supervision cannot substitute for the support provided by one's colleagues, administration, the closest environment, or a priest, however, it can help to restore harmony, to reflect on one's professional experience, to name and to re-consider the stages of the process, to express the feelings experienced in the past and being experienced in the present, and to name the tensions arising between the professional and personal identities in the situation of intervention.

Correspondence to: indre.dirgeliene@gmail.com

Gauta 2012-11-26