

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PROFESINIO STRESO RIZIKA KONFLIKTŲ SPRENDIMO SITUACIJOJE: SUPERVIZIJOS TAIKYMO ASPEKTAS

Asta Kiaunytė

Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakulteto Socialinio darbo katedra

Santrauka

Tyrimo tikslas – atskleisti supervizijos taikymo aspektus, analizuojant socialinių darbuotojų profesinio streso riziką konfliktinėse situacijose.

Medžiaga ir metodai. Tyrime buvo taikytas reprezentatyvios imties atrankos būdas. Tyrimas atliktas socialines paslaugas teikiančiose organizacijose. Iš viso apklausta 433 asmenys (anketų grįžtamumas 74 proc.). Duomenims rinkti taikytas anoniminės apklausos raštu metodas. Anketos sudarymas grindžiamas supervizijos teorija ir metodika (B. Jansen, W. Munch, M. S. Tsui). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizikai tirti remtasi E. R. Parson, J. B. Cunningham, T. H. Holmes, R. H. Rahe, N. Golan tyrimais. Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategija identifiukuota atsižvelgiant į K. W. Thomo ir H. Kilmanno modelį. Visi respondentų atsakymai buvo suvesti į tipinę SPSS-11 duomenų matricą. Duomenys apdoroti taikant aprašomąją statistiką (vidurkius ir procentus) reitingams sudaryti, be to, buvo taikytas parametris ANOVA testas, tikrinant socialinių-demografinių duomenų ir nagrinėjamų konstrukto ryšius (visur taikytas reikšmingumo lygmuo $p \leq 0,05$). Atlikta Spirmeno (*Spearman*) koreliacijos analizė, tikrinant nagrinėjamųjų konstrukto statistinius ryšius.

Rezultatai ir išvados. Tyrimo rezultatai parodė, kad socialiniai darbuotojai, priklausantys vyresnėms amžiaus grupėms, neturintys universitetinio išsilavinimo, užimantys žemesnę poziciją darbe, išskiriantys streso požymius ir turintys blogus savireguliacijos įgūdžius, labiau akcentuoja prisiderinimo ir vengimo strategijas. Kontroliuojančios strategijos labiau laikosi tie socialiniai darbuotojai, kurie turi prastesnius laiko organizavimo gebėjimus. Pastebėta, kad socialiniai darbuotojai, kurie sunkius darbo įvykius yra linkę labiau priimti kaip iššūkius, o ne grėsmes, taip pat pasižymintys gerais savireguliacijos įgūdžiais ir siejantys teorines žinias su praktika, konfliktinėse situacijose labiau linkę bendradarbiauti. Supervizijos taikymo teorinė analizė atskleidžia sukauptos emocinės ir konfliktinės profesinės patirties išraiškos galimybes bei išryškina asmens, profesinio vaidmens, organizacijos ar kliento sistemos sąveikų kaitos perspektyvą.

Reikšminiai žodžiai: socialinis darbas, profesinis stresas, konfliktų sprendimo strategijos, supervizija.

ĮVADAS

Lietuvoje socialinio darbuotojo kaip profesionalo veikla plėtojama tik pirmuosius dešimtmečius. Patirtis šioje profesinėje veikloje yra nauja. Kuriami teisiniai dokumentai, reglamentuojantys socialinių institucijų veiklą, socialinio darbuotojo veiklos, kvalifikacijos kėlimo aprašai. Diskutuojama apie tai, kokie socialinio darbo veiklos modeliai pateisina socialinio darbo praktikos realybę. Stebima socialinio darbo adresatų – klientų kaita ir jų poreikių dinamika. Refleksyvos sąveikos sistemoje darbuotojas–klientas–aplinka

neišvengiamai egzistuoja įtampų laukas ir kyla konfliktinės situacijos.

Lietuvos ir užsienio šalių tyrimai identifiukuoja socialinio darbo profesijos daugiadimensinį pobūdį, socialinio darbuotojo vaidmens prieštarumą bei profesinių santykių sudėtingumą. C. Alexandris, G. Charlesas [1] nurodo, kad socialinių darbuotojų atvirumas esant abipusiam santykiui su klientais griaua socialinio darbo praktikos normas, kuriose perspėjama apie dvejopus santykius. Susidūrę su neatsitikimais tarp socialinio darbo praktikos ir standartų, socialiniai darbuotojai atsiduria nepagrįstoje pozicijoje, kuri verčia svyruoti tarp profesinio elgesio idealų ir jų santykio su klientais. B. Švedaitė-Sakalauskė, V. Gevorgianienė [18] išskiria socialinio darbo profesijos dilemiškumo aspektus: kontrolės ir pagalbos funkcijų prieštarumą viena kitai; balansavimą tarp artumo ir nuotolio esant santykiui su klientu. Autorės nurodo, jog sprendami šias dilemas socialiniai darbuotojai yra linkę nusižengti savo

Adresas susirašinėti: Asta Kiaunytė,
Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakulteto
Socialinio darbo katedra,
Herkaus Manto g. 84, 92294, Klaipėda.
El. p. asta.kiaunyte@yahoo.com

asmeniniams įsitikinimams ir taisyklėms dėl santykio su klientu; jie pasirenka atstovauti klientui, o ne institucijai ar darbdaviui; klientų problemoms spręsti pasitelkia asmeninius išteklius, kai neturi vilties, kad problemas gali veiksmingai spręsti valstybės socialinės apsaugos sistema. L. Varžinskienė [21] teigia, kad visuomenė socialiniam darbui suteikia galią ir turi didelių lūkesčių, kurių nepateisinus, o galios nepadėjus, socialiniai darbuotojai kaltinami ir smerkiami. V. Indrašienė [8] pastebi, kad socialinio darbo vadovai tik iš dalies atlieka kontrolės, konfliktų valdymo, komandinio darbo skatinimo funkcijas. Konfliktai, anot K. Strom-Gottfried [17], yra neišvengiami profesinėse ir klientų grupėse nesutampant požiūriui į pokyčius, į paslaugų poreikius, į pagalbos kilmę pagal teorinį modelį ar nukreiptą į individualius kliento poreikius ir t. t. R. Lazutka ir kt. [12] nurodo, kad socialiniai darbuotojai dirba nuolat besikeičiančioje socialinėje, politinėje ir kultūrinėje aplinkoje, kontaktuoja su skirtingos socialinės padėties, elgesio, įvairių socialinių problemų bei psichinių sutrikimų turinčiais žmonėmis, todėl savo profesinėje veikloje dažnai susiduria su įvairiausiomis profesinėmis rizikomis.

Socialiniams darbuotojams, sprendžiantiems profesinėje veikloje iškylančius dileminius klausimus ir susiduriantiems su vidiniais ir išoriniais konfliktais, įtampas keliančiomis situacijomis, iškyla profesionalios pagalbos poreikis, siekiant sumažinti profesinio streso riziką. Profesinio streso emocinius, kognityvinius, elgesio, psichofiziologinius požymius bei poreikį paramai konfliktinėje situacijoje atskleidžia J. Sondaitė ir N. Norvilė [15]. Autorės nurodo, kad patyrusieji konfliktą su vadovu jaučia poreikį išsipašakoti, iškyla slegiančių prisiminimų apie konfliktą. Kyla susierzinimas, pažeminimo, menkavertiškumo, vadovo pranašumo pojūtis bei nepasitikėjimas savimi. Po konflikto sumažėja darbuotojų motyvacija, jie nusivilia valdžia, pablogėja santykiai su vadovu. Kyla nerimas dėl ateities. Konfliktas su vadovu gali skatinti keisti darbo vietą. W. Munch [13] gilinasi, kaip supervizijoje vadovaujamosi asmenybę apimančiu pažinimu, iš kurio kyla palydėjimo, paramos, palaikymo poreikis. N. Stanley ir kt. autoriai [16] analizuoja asmeninę patirtį socialinių darbuotojų, išgyvenančių depresiją ir ieškančių būdų, kaip suderinti jų psichinės sveikatos poreikius su profesiniu vaidmeniu, ir siūlo visuose socialinio darbo institucijų lygiuose teikti paramą. S. Collins [2] pastebi, kad dėmesio skyrimas stresui pažinti ir socialinio darbo pozityvumo plėtrai suteikia pasitenkinimą darbu, supervizija, asmeninė ar grupės parama darbe ir namuose prisideda

prie socialinių darbuotojų geros savijautos. P. Huxley ir kt. autoriai [7] nurodo, kad socialinius darbuotojus labiausiai netenkinantys aspektai jų darbe yra tai, jog jie nesijaučia įvertinti darbdavių ir platesnės visuomenės, o vienas iš labiausiai pasitenkinimą sukeliančių aspektų – kolegų ir supervizoriaus parama. Supervizijos kaip refleksiją skatinančio metodo aktualumą socialinio darbo praktikai pažymi M. S. Tsui [20], A. Kadushin, D. Harkness [11].

Apžvelgiant sudėtingą socialinio darbo praktiką, natūraliai kyla klausimai: kokias konfliktų sprendimo strategijas pasirenka socialiniai darbuotojai konfliktinėse situacijose santykiyje su vadovu, kolega, klientu? Kokios konfliktų sprendimo strategijų pasirinkimo ir profesinio streso rizikos sąsajos? Kaip supervizija, arba profesinių santykių konsultavimas, padeda socialiniams darbuotojams, patiriantiems profesinio streso riziką konfliktinėse situacijose?

Tyrimo tikslas – atskleisti supervizijos taikymo aspektus, analizuojant socialinių darbuotojų profesinio streso riziką konfliktinėse situacijose.

TYRIMO OBJEKTAS IR METODAI

Tyrimo buvo taikytas reprezentatyvios imties atrankos būdas. Tyrimas atliktas socialines paslaugas teikiančiose organizacijose. Duomenis apie socialinių paslaugų organizacijas, jose dirbančių socialinių darbuotojų skaičių suteikė Lietuvos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Lygių galimybių ir integracijos departamento Socialinio darbo ir socialinių paslaugų skyrius. Iš pateikto socialinių paslaugų įstaigų sąrašo, taikant tipinį atrankos būdą, buvo atrinkta 81 organizacija. Atliekant atranką, socialines paslaugas teikiančios organizacijos buvo suskirstytos į grupes pagal tokius kriterijus: gyvenamoji vieta, įstaigų tipas, paslaugų pobūdis, paslaugų gavėjų grupė. Organizuojant apklausą buvo siekiama, kad tyrime dalyvautų visi toje organizacijoje, skirtingose pozicijose dirbantys socialiniai darbuotojai, taip pat organizacijos ir jos padalinių vadovai. Iš viso apklausti 433 asmenys (anketų grįžtamumas 74 proc.).

Duomenims rinkti taikytas anoniminės apklausos raštu metodas. Klausimynui sukurti buvo atlikta tyrimo objekto operacionalizacija, remiantis supervizijos teorija ir metodika [10, 11, 13, 20].

Socialinių darbuotojų profesinio streso rizikai tirti remiamasi E. R. Parson [14], J. B. Cunningham [3], T. H. Holmes, R. H. Rahe [6], N. Golan [4] tyrimais.

Streso požymiams ir savireguliacijos įgūdžiams identifikuoti buvo pateikta 14 teiginių. Teiginių pavyzdžiai: *Sugebu džiaugtis anksčiau buvusią malonia*

veikla; Puikiai sutariu su kolegomis; Jaučiu pasitenkinimą darbu (geri savireguliacijos įgūdžiai); Jaučiu fizinį nuovargį; Kankina nemiga; Dažnai skauda galvą; Susiduriu su nuolatiniais įtampos jausmais (streso požymiai).

Sunkių gyvenimo įvykių išgyvenimui ir priėmimui identifikuoti buvo pateikta 10 teiginių. Teiginių pavyzdžiai: *Nesutarimas su valdžia; Menkai apmokamas darbas; Atsakomybių pasikeitimas darbe* ir pan. Respondentų buvo prašoma atsakyti į kiekvieną teiginį du kartus: 1) kaip priėmė – labiau kaip grėsmę ar iššūkį veikti? 2) ar susidūrė su nepakankama ar pakankama parama?

Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos identifikavimas atliktas atsižvelgiant į K. W. Thomo ir H. Kilmanno modelį [19]. Šioje priemonėje konflikto sprendimo strategijos išdėstytos dvimatėje sistemoje, kur numanomas pasirinkimas tarp kooperacijos ir dėmesio kitos pusės interesams arba orientavimosi į savo interesus. Išskiriamos penkios konfliktų sprendimo strategijos: *vengimo* – tai strategija, kur mažiausiai dėmesio skiriama tiek savo, tiek kitos pusės interesams, asmuo yra linkęs išvengti įtampos, neįsitraukdamas į konfliktą ir neprisiimdamas atsakomybės už sprendimo priėmimą; *kontroliavimo* – tai siekimas patenkinti savus interesus, neatsižvelgiant į kitą pusę, demonstruojant galią, atskleidžiami tik savi privalumai; *prisiderinimo* – tai nuolaidžiavimas kitai pusei, neginant savų interesų, asmeniui svarbiausia yra išsaugoti gerus santykius; *kompromiso* – tai strategija, kai abi pusės linkusios nusileisti, kai abiejų pusių interesai yra pernelyg skirtingi ir nesuderinami; *bendradarbiavimo* – kai abi pusės yra siekiančios išsiaiškinti interesus, rūpinantis savo ir kitos pusės interesais. Konflikto sprendimo strategijos pasirinkimas gali būti priklausantis nuo situacijos aplinkybių. Siūloma kontroliuoti, kai yra būtini greiti ir ryžtingi veiksmai, ir prisitaikyti, kai svarbu sukurti gerus santykius ateičiai, kai norima patirti kuo mažiau nuostolių. Kompromiso siekiama, kai negalima kontroliuoti padėties, o problema pernelyg svarbi. Bendradarbiaujama, kai norima sujungti skirtingus požiūrius. Kai problema nėra reikšminga, o laikas padeda „atvėsti“ ir pagelbsti surenkant informaciją, siūloma išvengti konflikto.

Penkioms konflikto strategijoms – kontroliavimo, bendradarbiavimo, kompromiso, vengimo ir prisiderinimo – identifikuoti buvo pateikta 15 teiginių (po 3 teiginius kiekvienai strategijai). Teiginių pavyzdžiai: *Konfliktinėse situacijose pakeičiu temą į neutralią (prisiderinimo strategija); Įsijaučiu ir suprantu žmogaus*

požiūrį (bendradarbiavimo strategija), Atidedu problemas svarstymą (vengimo strategija) ir t. t. Respondentų buvo prašoma atsakyti į kiekvieną teiginį tris kartus: kaip konfliktinėse situacijose elgiasi respondentas (socialinis darbuotojas) santykiyje su 1) vadovu; 2) kolega; 3) klientu.

Visi atsakymai į teiginius pateikti ranginės skalės principu. Respondentų atsakymai buvo suvesti į tipinę SPSS-11 duomenų matricą. Duomenys buvo apdoroti taikant aprašomąją statistiką (vidurkius ir procentus) reitingams sudaryti, be to, buvo taikytas parametrinis ANOVA testas tikrinant socialinių demografinių duomenų ir nagrinėjamų konstrukto ryšius (visur taikytas reikšmingumo lygmuo $p \leq 0,05$). Atlikta Spirmeno koreliacijos analizė tikrinant nagrinėjamųjų konstrukto statistinius ryšius. Straipsnyje remiamasi tyrimo, kurį finansavo Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas, ataskaita [22].

REZULTATAI

Socialiniai darbuotojai pagal užimamą poziciją darbe tie, kuriems nurodymus dažniausiai duoda kiti, yra labiau linkę pasirinkti vengimo strategiją konfliktinėse situacijose nei aukščiausio lygio vadovai santykiyje su vadovu, kolegomis ar klientais.

Respondentai, priklausantys vyresnėms amžiaus grupėms (48–62 ir 39–47 metų), nepasitikintys savimi ($r = -0,23$; $r = -0,17$), manantys, kad išsaugoti konfidencialumą trukdo darbuotojų asmeninės savybės ($r = 0,37$; $r = 0,24$) arba išorinės aplinkybės ($r = 0,22$; $r = 0,19$), taip pat respondentai, kurie neturi universitetinio išsilavinimo arba dar besimokantys, labiau akcentuoja prisiderinimo ir vengimo strategijas. Pastebima, kad respondentai, neturintys socialinio darbo išsilavinimo, konfliktinėse situacijose labiau linkę prisiderinti nei tie, kurie jį turi.

Tyrimo duomenys atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai, išskiriantys „perdegimo“ sindromo požymius ($r = 0,19$; $r = 0,27$) ir turintys blogus savireguliacijos įgūdžius ($r = -0,22$; $r = -0,18$), konfliktinėse situacijose yra linkę laikytis vengimo ar kontroliuojančios sprendimo strategijos. Socialiniai darbuotojai pažymi, kad jie jaučia fizinį nuovargį, izoliavimą, susiduria su įtampos jausmu, yra nepatenkinti savo darbu. Taip pat socialiniai darbuotojai yra labiau linkę pasirinkti vengimo strategiją – tie, kurie neišreiškia lūkesčių gauti iš vadovo informacinės ($r = -0,17$), įgalinančios ($r = -0,17$) paramos.

Priešingai, socialiniai darbuotojai, kurie pasižymi gerais savireguliacijos įgūdžiais, konfliktinėse situacijose yra linkę bendradarbiauti ($r = 0,27$).

Respondentai, kurie nurodo, kad sutaria su kolegomis, yra lengvai bendraujantys su aplinkiniais žmonėmis, jaučiantys pasitenkinimą savo darbu konfliktinėse situacijose, ieško alternatyvų, patenkinančių abi konfliktuojančias puses, kad laimėtų visi. Socialinis laimėjimo poreikio patenkinimas sukuria sėkmingai veikiančių ir sunkumus įveikiančių darbuotojų situaciją, kuri nesukuria papildomos įtampos, netampa stresoriumi.

Socialiniai darbuotojai, manantys, kad jiems pavyksta išvelgti kliento problemos kompleksiskumą, pasirinkti tinkamus darbo metodus, rasti alternatyvius problemų sprendimo būdus, derinti asmenines ir profesines nuostatas, pajauti profesines ribas ir jų neperžengti, analizuoti profesinę patirtį, yra sukuriantys abipusio supratimo santykį ($r = 0,35$; $r = 0,32$; $r = 0,37$; $r = 0,36$), konfliktinėse situacijose yra labiau linkę pasirinkti bendradarbiavimo ($r = 0,35$; $r = 0,20$; $r = 0,30$; $r = 0,27$) ir kompromiso ($r = 0,26$; $r = 0,25$; $r = 0,26$; $r = 0,22$) sprendimo strategijas. Tuo tarpu socialiniai darbuotojai, manantys, kad jiems mažiau pavyksta kontroliuoti savo jaudulį, numatyti tolimesnio darbo eigą, skatinti klientą ieškoti sprendimo, suburti tinkamą komandą problemai spręsti, planuoti laiką, yra labiau linkę konfliktinėse situacijose rinktis vengimo ($r = -0,22$; $r = -0,21$; $r = -0,22$; $r = -0,20$) strategiją.

Tyrimo duomenų teigiama koreliacija rodo, kad socialiniai darbuotojai, kurie pripažįsta teorinių žinių taikymą praktikoje, konfliktinėse situacijose yra labiau linkę bendradarbiauti ($r = 0,20$). Bendradarbiavimo strategijos išlaikymas konfliktinėse situacijose reikalauja analizuoti problemą, argumentuoti savo nuomonę, išvelgti konfliktinės situacijos visų dalyvių interesus, požiūrius bei ieškoti ir rasti sutarimą, kai išsakomos skirtingos nuomonės, nes ši strategija pasižymi pozicija rūpintis tiek savimi, tiek kita konfliktuojančia puse. Tokios pozicijos užėmimas reikalauja gerai valdyti profesines kompetencijas, tai reiškia žinoti, išmanyti, suvokti ir gebėti taikyti. Priešingai, socialiniai darbuotojai, kurie nemano, kad teorinių žinių pritaikymas praktikoje yra svarbus ($r = -0,18$), yra linkę konfliktinėse situacijose taikyti kontroliuojančią sprendimo strategiją, t. y. atsižvelgti tik į savus interesus, ginti savo poziciją, neatsižvelgti į kitų požiūrius ir atkakliai siekti tikslo. Šios pozicijos laikymasis konfliktuojant apsiriboja siauresniu situacijos matymu bei vidinę įtampą keliančia būseną.

Teigiamas koreliacinis ryšys taip pat atskleidžia, kad tie socialiniai darbuotojai, kurie yra konfliktinėse situacijose labiau linkę bendradarbiauti, tie ir sunkius

darbo įvykius yra linkę labiau priimti kaip iššūkius, o ne grėsmes ($r = 0,24$). Tai reiškia, kad socialiniai darbuotojai, kurie, susidūrę su sunkumais darbe, yra labiau linkę nesileisti į vidinius ir išorinius konfliktus, suvokiamus kaip grėsmingą situaciją, o labiau yra linkę ieškoti kooperavimosi būdų, siekia sujungti skirtingus požiūrius, kompetencijas ir priimti sudėtingą profesinę situaciją kaip iššūkį. Gebėjimas konfliktinėse ir sunkiose profesinėse situacijose bendradarbiauti bei rasti konstruktyvius sprendimų variantus sumažina darbuotojų nerimo ir įtampos jausmus, atkuria vidinę pusiausvyrą ir leidžia sėkmingai veikti.

Socialiniai darbuotojai, kurie akcentuoja, kad turi prastesnius laiko organizavimo gebėjimus ($r = -0,22$), konfliktinėse situacijose yra labiau linkę pasirinkti kontroliuojančią strategiją. Viena iš išorinių konfliktų priežasčių yra laiko ir erdvės stoka. Žmonės, turintys mažai laiko, yra spaudžiami priimti greitus sprendimus. Greitas sprendimas ne visada yra pateisinantis asmens lūkesčius, tačiau yra tokios konfliktinės situacijos, kurios verčia veikti ryžtingai ir laikytis kontroliuojančios konfliktų strategijos. Gauta tyrimo duomenų koreliacija atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai, kurie turi prastesnius laiko organizavimo gebėjimus, o tai reiškia, kad jie yra labiau stokojantys laiko, konfliktinėse situacijose yra priversti pasirinkti kontroliuojančią strategiją, neatsižvelgiant į kitų darbuotojų nuomonę ar interesus. Kartais, kai situacija reikalauja greito sprendimo, ši konfliktų sprendimo strategija gali būti pozityvi, tačiau neretai greiti sprendimai, bendraujant su vadovu, kolega ar klientu, kelia pasipriešinimą, tokiu atveju profesinės aplinkos žmonės patiria spaudimą ir yra neįsiklausoma į jų požiūrį. Noras konfliktinėse situacijose išvengti streso ir jo neigiamų pasekmių profesiniams santykiams priverčia koreguoti turimus ir įgyti naujus profesinius gebėjimus.

REZULTATŲ APTARIMAS

Žmonės dėl asmenybės savybių, vyresnio amžiaus, išsilavinimo stokos ar žemesnės užimamos pozicijos, nepasitikėjimo aplinka konfliktinėse situacijose labiau yra linkę priimti oponento nuomonę, neginti savų interesų, nematyti ir neįsitraukti į konfliktą, neprisiimti atsakomybės, gerų santykių išlaikymas tampa svarbesniu dalyku. Vengimo ar prisiderinimo konfliktų sprendimo strategijų nuolatos pasikartojantis pasirinkimas darbuotojams sukelia bejėgiškumo situacijos pojūtį ar prisiimamas aukos vaidmuo. B. Jansen [9] išskiria dalykinį ir santykių lygmenį, valdžios turėtojus regi kaip asmenis, atstovaujančius

dalykinei pusei, o aukas – kaip mažančius santykių kategorijomis. Šiuo atveju, anot autoriaus, priimant dalykinius sprendimus, anoniminė valdžios pusė ignoruoja santykius kuriančius bei vaidmenis stiprinančius konflikto aspektus, o aukos požiūrio neatsisakantis konflikto partneris ignoruoja dalykinę konflikto dimensiją ir suasmenina konfliktą. Supervizijos užduotis – stiprinti abipusę komunikaciją, laviruojant tarp bejėgiškumo ir galios santykiuose, siekiant suvokti profesinės situacijos realybę.

K. W. Thomo ir H. Kilmanno [19] teigimu, asmenims, pasirenkantiems vengimo strategiją konfliktinėje situacijoje, yra svarbi asmenybės savaizga, o besilaikantiems kontroliuojančios strategijos – apginti savo interesus agresyvia reakcija, galios principu. Konfliktinėse situacijose susidūrus nuomonėms, interesams, požiūriams, atsiskleidžia asmenybės savybės, neišspręstų asmens vidinių konfliktų pasekmės. Taigi, norint apsaugoti ego, kuris sąveikauja su išoriniu pasauliu, pasitelkiami psichologiniai gynybos mechanizmai – sublimacija, perkėlimas, racionalizavimas ir pan. Klasikinė S. Freudo psichoanalitinė teorija pabrėžia pasąmonės vaidmenį, tuo tarpu modernioje ego psichologijoje E. G. Goldstein [5] akcentuoja ego kaip racionalią, problemas sprendžiančią mąstymo dalį sąveikaujant su išorine aplinka. Supervizija kaip intervencinė priemonė gali būti panaudojama, remiantis E. G. Goldstein, palaikančio ego ar modifikuojančio vystyti ego, idėjomis. Ego palaikanti intervencija nukreipta į asmens dabartinį elgesį, racionalų mąstymą, pokyčius aplinkoje, skatinamas asmeninis ir profesinis augimas. Tuo tarpu ego modifikuojanti intervencija orientuota į tai, kad būtų refleksyviai atskleidžiamos praeities ir dabartinių įvykių sąsajos, iškeliami emociniai asmens konfliktai, taikant ilgalaikes ir ne direktyvias technikas. Anot W. Munch [13], supervizijos dialogiško santykio procesiniuose žingsniuose yra galimi supratimo išgyvenimai, kurie iki tol dar nebuvo pasiekti.

Socialinio darbo praktikoje bendraujant su vadovu, kolega ar klientu, požiūriai ir tikslai neretai išsiskiria. Jei konflikte oponuojančios pusės laikosi savo nuomonės, bet kartu ir ieško bendrų požiūrio taškų, tokiu būdu santykis „neįšaldomas“ ir nenutraukiamas, o yra dinamiškai kintantis. Konfliktinėse situacijose bendradarbiaujama, kai norima išlaikyti turimus santykius, sujungti skirtingus požiūrius, tad yra svarbi diskusija ir argumentacija. Socialinių darbuotojų praktika jungia pokyčio, kliento, taikinio ar veiklos sistemas. Šioje praktikoje pasiekti intersubjektyvumo tarp skirtingų sistemų nėra paprasta. Akivaizdu tai,

kad yra svarbi ir kompromiso strategija, kuria siekiama įsigilinti į problemą, apibrėžti interesų skirtumus ir ieškoti nuolaidų. B. Jansen [10] pažymi, jog supervizija jos dalyviams (pavieniams asmenims, grupėms arba organizacijoms) suteikia galimybę geriau suvokti savo veiksmų priklausomybę nuo savosios istorijos, motyvų ir emocinių konfliktų. Supervizija skatina plėsti darbuotojų profesines kompetencijas, padeda suvokti globalesnes konfliktines situacijas.

Konfliktas yra stresinės situacijos sukėlėjas, ir tik nuo paties žmogaus priklauso, kokio pobūdžio stresą, kaip distresą ar eustresą, jam sukelia. Konfliktas su vadovu, anot J. Sondaitės ir N. Norvilės [15], suvokiamas kaip krizė, kurios metu yra išgyvenamas pyktis, kaltė, neviltingas, vienišumas, liūdesys – jaučiamas staigus emocijų antplūdis. Socialiniai darbuotojai konfliktus priima nevienodai ir susiduria su skirtingomis reakcijomis. N. Golan [4] nurodo, jog stresinės situacijos sukėlėjai – rizikingi įvykiai gali būti priimami skirtingais būdais – kaip grėsmė, kaip praradimas arba kaip iššūkis. Kiekvienu atveju, kaip pažymi autorė, susiduriama su tipišku atsaku – nerimu, depresija ar viltimi, lūkesčiu. Konflikto kaip rizikingo įvykio ir stresinės situacijos sukėlėjo priėmimas ir priklauso nuo asmens sugebėjimo į jį reaguoti. Asmens reakcija susijusi su vidiniu nusiteikimu, išgyventa asmenine patirtimi, streso įveikos mechanizmu. Supervizija padeda racionalizuoti konfliktinę situaciją, atpažinti ir sustabdyti iracionalias mintis bei emocinius išgyvenimus. Palydėjimo procesas iš iracionalios situacijos interpretacijos padeda keisti profesinio gyvenimo vaizdą.

IŠVADOS

1. Socialiniai darbuotojai, priklausantys vyresnėms amžiaus grupėms, neturintys universitetinio išsilavinimo arba dar besimokantys, o pagal užimamą poziciją darbe dažniausiai nurodymus jiems duoda kiti, labiau akcentuoja prisiderinimo ir vengimo strategijas.
2. Socialiniai darbuotojai, kurie teorines žinias taiko praktikoje, konfliktinėse situacijose yra labiau linkę bendradarbiauti, o nemanantys, kad teorinių žinių pritaikymas praktikoje yra svarbus, konfliktinėse situacijose yra linkę taikyti kontroliuojančią sprendimo strategiją, taip pat jie turi prastesnius laiko organizavimo gebėjimus.
3. Socialiniai darbuotojai, išskiriantys streso požymius ir turintys blogus savireguliacijos įgūdžius, konfliktinėse situacijose yra linkę laikytis vengimo ar kontroliuojančios sprendimo strategijos, o

respondentai, kurie pasižymi gerais savireguliacijos įgūdžiais, konfliktinėse situacijose stengiasi bendradarbiauti.

4. Socialiniai darbuotojai, kurie konfliktinėse situacijose yra labiau linkę bendradarbiauti, jie ir sunkius darbo įvykius labiau priima kaip iššūkius, o ne grėsmes.
5. Supervizija padeda analizuoti profesinę patirtį, išreikšti jausmus, atpažinti stresorius. Gilinamasi

į asmens, profesinio vaidmens, organizacijos ar kliento sistemos sąveikas konfliktinių santykių kontekste. Tai skatina suprasti ir keisti netenkinančius ir pasikartojančius profesinių santykių modelius.

Straipsnis gautas 2012-03-23, priimtas 2012-06-15

Literatūra

1. Alexander C, Charles G. Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker – Client Relationships: Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work*. 2009;9(1):5-22.
2. Collins S. Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *The British Journal of Social Work*. 2008;38(6):1173-1193.
3. Cunningham JB. *The Stress Management Source book*. 2nd edn. Lincolnwood, IL: ContPubl. Group, 2000.
4. Golan N. *Treatment in Crisis Situations*. New York, Free Press, 1978.
5. Goldstein EG. *Ego Psychology and Social Work Practice*. 2nd edn. The Free Press. Printed in the USA, 1995.
6. Holmes TH, Rahe RH. The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*. 1967;11:213-218.
7. Huxley P, Evans S, Gately C, Webber M, Mears A, Pajak S, Kendall T, Medina J, Katona C. Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks. *The British Journal of Social Work*. 2005;35(7):1063-1079.
8. Indrašienė V. Socialinių darbuotojų požiūris į vadovo funkcijas socialines paslaugas teikiančioje organizacijoje. *Socialinis darbas*. 2008;7(3):66-73.
9. Jansen B. Supervision im Umgang mit der Macht. *Supervision*. 2003;4:2-7.
10. Jansen B. Supervizijos ir ugdomojo vadovavimo samprata. *Socialinis darbas*. Patirtis ir metodai. 2010;6(2):9-15.
11. Kadushin A, Harknes D. *Supervision in Social Work*. 4th edn. New York: Columbia University Press, 2002.
12. Lazutka R, Skučienė D, Žalimienė L, Vareikytė A, Kazakevičiūtė J. Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinis darbas*. 2008; 7(3): 74-86.
13. Munch W. Supervision – ein personen gebundenes Wissen? *Supervision*. 2007;2:23-29.
14. Parson ER. Traumatic Stress Disorder. Part 2: Trauma Assessment Using the Rorschach and Self – Report Tests. *Journal of Contemporary Psychotherapy*. 1998;28(1):45-68.
15. Sondaitė J, Norvilė N. Konflikto su vadovu patyrimo egzistencinė fenomenologinė analizė. *Socialinis darbas*. 2009;8(2):133-141.
16. Stanley N, Manthorpe J, White M. Depression in the Profession: Social Workers' Experiences and Perceptions. *The British Journal of Social Work*. 2007;37(2):281-298.
17. Strom-Gottfried K. Applying a Conflict Resolution Framework to Disputes in Managed Care. *Social Work*. 1998;43(5): 393-401.
18. Švedaitė-Sakalauskė B, Gevorgianienė V. Socialinių darbuotojų moralinės dilemos dirbant su sunkiai pasiekiamais klientais: tarpautinis kokybinis tyrimas. *Socialinis darbas*. Patirtis ir metodai. 2011;8(2):39-56.
19. Thomas KW, Kilmann RH. *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Mountain View, CA: Xicom, a subsidiary of CPP, Inc., 1974.
20. Tsui MS. *Social Work Supervision: Contexts and Concepts*. Thousand Oaks, Calif. 2005.
21. Varžinskienė L. Socialinio darbo profesijos statuso ypatumai socialinių darbuotojų ir jų partnerių požiūriu. *Socialinis darbas*. 2008;7(1):100-107.
22. Večkienė N, Ruškus J, Kiaunytė A, Dirgėlienė I, Kanišauskaitė V. Tyrimo „Supervizijos taikymo plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas modelio parengimas“, atlikto užsakius Lietuvos valstybiniam mokslo ir studijų fondui (registracijos Nr. T-07347, sutarties Nr. T-07/07), ataskaita, 2007.

Social worker's professional stress risk in the situation of conflict solution: aspects of application of supervision

Asta Kiaunytė

Klaipėda University, Faculty of Health Sciences, Department of Social Work

Summary

The aim is to reveal aspects of application of supervision analyzing social workers' professional stress risk in conflicting situations.

Material and methods. In the research, the method of representative sample selection was employed. The research was carried out in the organizations offering social services. 433 people were questioned (reversibility of the questionnaire was 74 %). The method of anonymous written questioning was used to accumulate the data. The construction of the questionnaire was grounded on the theory and methods of supervision (Jansen B., Munch W., Tsui M. S.). E. R. Parson's, J. B. Cunningham's, T. H. Holmes's, R. H. Rahe's, N. Golan's research was used to investigate the social workers' professional stress risk. Identification of the strategy of social workers' conflict solution was completed taking into account K. W. Thomas's and H. Kilmann's instrument. All the respondents' answers were brought into a typical SPSS-11 data matrix. The data was handled applying descriptive statistics (average and percent) for ratings, and besides, parameter ANOVA test was applied checking the connection of social demographic data and analyzed constructs (everywhere the level of significance $p \leq 0,05$ was employed). Testing statistical connection of investigated constructs Spearman correlation analysis was made.

Results and conclusions. The research results have shown that social workers without university education who belong to senior age groups, occupy a lower position at work,

show signs of stress and have bad skills of self-regulation emphasize strategies of accommodation and avoidance more. The social workers who have poorer time management skills stick to competing strategy more. It has been noticed that social workers who are prone to accepting hard work more as a challenge and not as threat, distinguish themselves by good skills of self-regulation and connect theoretical knowledge with practice in conflicting situations are prone to collaboration. Theoretical analysis of supervision employment reveals the expression possibilities of accumulated emotional and conflicting professional experience, and emphasizes the perspective of interaction change of a person, professional role, organization or a client system.

Keywords: social work, professional stress, strategies of conflict solution, supervision.

Correspondence to Asta Kiaunytė,
Department of Social Work,
Klaipėda University, Faculty of Health Sciences,
Herkaus Manto 84, LT-92294 Klaipėda, Lithuania.
E-mail: asta.kiaunyte@yahoo.com

Received 23 March 2012, accepted 15 June 2012