

PRADEDANČIOJO SOCIALINIO DARBUOTOJO ATSPARUMĄ IŠBANDANTYS VEIKSNIAI

EGLĖ ŠUMSKIENĖ, JŪRATĖ CHARENKOVA, SIGITA
BANEVIČIŪTĖ-ČIRGELIENĖ

VILNIAUS UNIVERSITETAS

Anotacija. Straipsniu siekiama nustatyti pradedančiojo socialinio darbuotojo atsparumą išbandančius veiksnius. Tyrimas atskleidė, kad darbuotojo atsparumą išbandantys veiksniai susiję ne tik su asmeniu ir organizacijos kultūra, bet ir su platesniu socialiniu, politiniu ir kultūriniu kontekstu, apimančiu profesinės veiklos įvairius ir teisinio reguliavimo ypatumus.

Reikšminiai žodžiai: atsparumas socialiniame darbe, pradedantieji socialiniai darbuotojai, atsparumą sąlygojantys veiksniai.

ĮVADAS

Žodis „atsparumas“ etimologiškai kilęs iš lotyniško žodžio „salire“, kuris reiškia „atsikelti“, ir „resilire“ – „atsitraukti“. Straipsnyje vartojama atsparumo sąvoka, adaptuota pagal Resnick, Gwyther ir Roberto (2011), Grotberg (2001), Herrman ir kt. (2011) siūlomas atsparumo sampratas. Tai gebėjimas sėkmingai atsilaikyti ir prisitaikyti susidūrus su nepalankiomis aplinkybėmis ir iššūkiais, gebėjimas išeiti iš jų sustiprėjusiam ir pasirengusiam kitiems iššūkiams. Atsparumas yra asmeninių savybių (pvz., atvirumas pokyčiams, saviveiksmingumas, optimizmas), biologinių veiksnių (pvz., amžius, lytis, rasė, etninė kilmė) ir aplinkos faktorių (pvz., saugumas šeimoje, gera mokykla, paslaugos bendruomenėje, dvasingumas ir kt.) sąveika (Gilligan, 2004; Zolkoski ir Bullock, 2012;

Collins, 2017), o jį veikia ne tik palanki aplinka, bet ir sunkumai, su kuriais asmuo susiduria (Rutter, 2012).

Iš Lietuvoje vykdytų tyrimų atsparumui artimiausi susiję su profesinio perdegimo tema (pvz., Kavaliauskienė ir Balčiūnaitė, 2014; Raižienė ir Bakšytė, 2010), tačiau tyrimų apie atsparumo ugdymą socialiniame darbe nepavyko rasti. Atsparumas socialiniame darbe labiau tyrinėtas užsienio autorių. Grant ir Kinman (2012), De Las Olas Palma-Garcia, Hombrados-Mendieta (2014), Gitterman ir Knight (2016), Hitchcock ir kt. (2021) tyrinėjo jaunų specialistų atsparumo ugdymą ir išskyrė profesinės praktikos reikšmę socialinių darbuotojų atsparumui sudėtingose situacijose. Herrman ir kt. (2011) išplėtė atsparumo konceptą ir atkreipė dėmesį, jog jis priklauso ne tik nuo asmeninių ir biologinių veiksnių, bet ir nuo aplinkos, kuri gali padėti pasiruošti sunkioms situacijoms, išlikti jų akivaizdoje ir greičiau atsitiesti po jų.

Tyrimai (Guerin, Devitt ir Redmond, 2010; Hitchcock ir kt., 2021) rodo, kad organizacija ir jos dinamika gali tiek ugdyti, tiek ir išbandyti darbuotojo atsparumą, o neigiama patirtis su klientais mažiau lemia nepasitenkinimą darbu ar riziką iškristi iš darbo rinkos nei problemos darbe, susijusios su organizacijos struktūra ar paramos stoka, sudėtingomis ar smurtinėmis situacijomis darbe, specialisto vaidmens neapibrėžtumu. Socialinių darbuotojų atsparumo organizacinėje aplinkoje stiprinimą tyrė Rose ir Palattiyil (2020), Grant ir Kinman (2014, 2012) ir atskleidė organizacijų svarbą darbuotojų gerovės apsaugai. Organizacijoje, kurioje vyrauja palaikantys ir pasitikėjimu grįsti santykiai, net ir esant sudėtingoms ar konfliktiškoms darbinėms situacijoms, darbuotojai nepraranda motyvacijos, veikia kūrybiškai ir motyvuotai, tuo tarpu varžantys darbiniai santykiai formuoja darbuotojų bejėgiškumą ir neveiksnumą (Kinman ir Grant, 1993; Kiaunytė ir Ruškus, 2010; Bogdanova, 2012; Hitchcock et al., 2021). Taigi net labai emociškai atsparus specialistas blogai jausis darbo vietoje negaudamas reikiamų išteklių, skiriamų užduočių kontrolės, palaikymo, vaidmenų aiškumo, supervizijų, jeigu nebus užtikrinama bendradarbiaujanti ir palaikanti darbo kultūra.

Lietuvoje nėra tyrimų apie organizacijos galimybes stiprinti darbuotojų atsparumą. Kiek labiau tyrinėtas vadovavimo poveikis socialinių

darbuotojų gerovei, pvz., Gvaldaitė et al. (2014) atkreipė dėmesį į vadovavimo stilius ir jų reikšmę socialinio darbuotojo veikimui bei augimui. Labiausiai darbuotoją įgalina veikti profesionalus, ugdantis, savarankiškumo suteikiantis vadovavimas. Kuodytė, Ivleva ir Pajarskienė (2018) nustatė, kad lanksčios darbo sąlygos ir autonomija augina darbuotojų psichologinį kapitalą, suteikia optimizmo, didina pasitenkinimą darbu ir gerina jo kokybę.

Atsparumas neatsiejamas ir nuo asmens savojo tapatumo suvokimo, kuris lemia didesnę įsipareigojimo jausmą, prasmės pajautimą ir geresnį emocijų valdymą, kuris savo ruožtu palengvina susidorojimą su sunkumais, sušvelnina psichologinį stresą ir didina atsparumą. Tapatumo ir atsparumo sąsajas tyrė Rajan-Rankin (2014) ir Collins (2017) nustatė, kad socialiniai darbuotojai dažnai priversti išeiti iš komforto zonos, susidurti su nerimą keliančiomis situacijomis, priversti derėtis dėl asmeninių ar profesinių ribų, vertybių ir nuostatų. Bogdanova (2012) atskleidė, kad socialiniai darbuotojai Lietuvoje stokoja profesinio tapatumo, sumišę dėl savo vaidmens ir padėties visuomenėje, linkę neįvertinti savo pastangų ir priimti atsakomybę už teigiamų darbo rezultatų stoką. Socialinių darbuotojų profesinė tapatybė apibūdinama kaip neapibrėžta, nestabili, lengvai pasiduoda išorinių veiksnių įtakai, o tai labai neigiamai atsiliepia jų atsparumui, tad, Bogdanovos (2012) teigimu, svarbu suprasti, kokie veiksniai labiausiai išbando socialinio darbuotojo tapatumo suvokimą, kas padeda jį atrasti ir kaip jį ugdyti socialinio darbo praktikoje.

Taigi straipsniu siekiama atskleisti pradedančiojo socialinio darbuotojo atsparumą išbandančius veiksnius.

TYRIMO METODIKA

TYRIMO METODAS IR DALYVIŲ ATRANKA

Kokybinis tyrimas leidžia atskleisti ir pagilinti supratimą apie tyrimo dalyvių patirtį jiems įprastoje aplinkoje, tiksliai ir autentiškai pamatyti socialinį pasaulį taip, kaip jį mato informantai, ir aprašyti jį vaizdžiai,

autentiška kalba (AluwihareSamaranayake, 2012). Tyrimo dalyviai buvo atrinkami vadovaujantis profesiniu (asmuo turi būti socialinis darbuotojas) ir darbinės patirties (ne ilgiau kaip 3–4 metai) kriterijais (žr. 1 lentelę).

1 LENTELĖ. TYRIMO DALYVIŲ CHARAKTERISTIKOS

| Kodas | Darbo stažas soc. darbe | Dabartinė darbovietė | Pirma klientų grupė | Dabartinė klientų grupė | Išsilavinimas |
|-------|-------------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| 1_M | 2 m. | Pirma | Jaunuoliai | Jaunuoliai | Bakalauras; magistras (studijuoja 1 k.) |
| 2_M | 1 m. | Pirma | Benamiai | Benamiai | Bakalauras (studijuoja 4 k.) |
| 3_M | 2,5 m. | Ketvirta | Darbas su šeima | Žmonės su negalia (vertinimas) | Bakalauras |
| 4_V | 0,4 m. | Pirma | Darbas su šeima | Darbas su šeima | Profesinis bakalauras; magistras (studijuoja 1 k.) |
| 5_M | 3 m. | Trečia | Jaunuoliai su negalia | Benamiai | Bakalauras; magistras |
| 6_M | 2 m. | Antra | Vaikai | Globėjai | Bakalauras |
| 7_M | 3 m. | Antra | Socialinių paslaugų gavėjai | Socialinių paslaugų gavėjai | Profesinis bakalauras |

Duomenų analizės etape siekiant užtikrinti konfidencialumą, kiekvienam tyrimo dalyviui buvo suteiktas kodas: pirmasis jo skaitmuo nurodo interviu numerį, o raidės V arba M – lytį.

TYRIMO DUOMENŲ RINKIMAS IR ANALIZĖ

Igyvendinant tyrimą pirmiausia buvo kreipiamasi organizacijas, teikiančias paslaugas priklausomiems asmenims, turintiems psichikos sveikatos sutrikimų ir nakvynės namus, nes tyrimai (Lazutka ir kt., 2008)

rodo, kad šiose organizacijose dirbantys socialiniai darbuotojai patiria didžiausią riziką. Tyrimo dalyvių paieška buvo vykdoma kreipiantis į socialinio darbo ir socialinių paslaugų organizacijas (ir nevyriausybinės, ir biudžetinės), prašant pasidalinti neseniai pradėjusių dirbti socialinių darbuotojų kontaktais.

Tyrimo duomenims analizuoti buvo pasitelkiama ekspertų interviu analizė pagal Meuser ir Nagel (1991). Atliekant duomenų analizę dėmesys buvo kreipiamas į interviu metu pateikiamas frazes, sąvokas ir kitus prasminius vienetus, tokius kaip respondento kūno kalba, balso tonas ar pauzės pokalbio metu. Interviu metu gauta informacija buvo parafrazuojama, konceptualizuojama, kuriamos kategorijos, jos aprašomos ir formuluojamos išvados.

TYRIMO ETIKA

Prieš įrašant interviu buvo gaunamas tyrimo dalyvio sutikimas, patikinama, kad jo pasakyta informacija bus naudojama tik tyrimo tikslais, taip pat kelis kartus pabrėžta, kad dalyvavimas tyrime savanoriškas ir kad asmuo gali bet kuriuo metu prasidejusių tyrimui jį nutraukti be jokių neigiamų padarinių. Be to, buvo siekiama interviu metu sukurti saugią aplinką – tiek užtikrinant, kad interviu negirdėtų pašaliniai asmenys, tiek patikinant tyrimo dalyvį, kad jis pats nusprendžia, apie ką nori kalbėti, o kokių temų vengti. Įgyvendinant konfidencialumo principą, pateiktose citatose nenaudojami tikrieji tyrimo dalyvių ar jų minimų asmenų vardai ir pavardės, miesto ar įstaigų pavadinimai. Aprašant tyrimo dalyvius pateikiamos tik bendros šio straipsnio kontekste reikšmingos sociodemografinės charakteristikos.

TYRIMO RIBOTUMAI

Tyrimo atranka priklausė nuo pagrindinės socialinio darbo organizacijos pašto dėžutės (info@xxx.xx), į kurią buvo siunčiamas prašymas dalyvauti tyrime, administratoriaus geranoriškumo dalinantis informacija apie atliekamą tyrimą bei paties socialinio darbuotojo drąsos dalintis savo patirtimi, tad tyrėjas turėjo sąlyginai mažai įtakos įtraukdamas tyrimo

dalyvius į tyrimą. Be to, pradedančiųjų socialinių darbuotojų nepavyko pasiekti (t. y. buvo kreiptasi, tačiau nebuvo gautas atsakymas) dirbančių psichikos sveikatos centruose, paliatyvios slaugos namuose ir su nukentėjusiais nuo prekybos žmonėmis. Tikėtina, kad taip galėjo nutikti ir dėl šiose srityse dirbančių specialistų nenoro dalintis savo patirtimi, ir dėl to, kad tokiose srityse pradedantys specialistai galbūt dirba rečiau.

Vystant tyrimus šioje srityje būtų prasminga atlikti ilgai socialinio darbo veikloje dirbančių specialistų, taip pat tų, kurie nusprendė palikti socialinio darbo sritį ir išeiti į visiškai kitą veiklą, patirties analizes. Tokie tyrimai atskleistų profesijos pakeitimą lemiančius veiksnius ir veiksnius, kurie skatina specialistus nenutraukti socialinio darbo veiklos bei sėkmingai tęsti savo karjerą.

TYRIMO REZULTATAI

Tyrimas atskleidė, kad pradedančiojo socialinio darbuotojo atsparumą išbando ne tik asmeniniai ar organizacijos lygmens veiksniai, bet ir platesnis socialinis, politinis ir kultūrinis kontekstas, susijęs su profesinės veiklos įvaizdžiu ir teisinio reguliavimo ypatumais (žr. 1 pav.).

| Asmeniniai veiksniai | Organizacijos kultūra | Profesijos specifika | Makrolygmens sąlygos |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ribos tarp darbo ir asmeninio gyvenimo nebuvimas • Per didelė empatija ir jautrumas klientų situacijoms • Dideli lūkesčiai dėl kliento pokyčių • Asmeninės patirties neturėjimas • Jautrumas vidiniams organizacijos procesams | <ul style="list-style-type: none"> • Darbo sąlygos • Santykiai su vadovu • Santykiai su kolegomis | <ul style="list-style-type: none"> • Įvairios darbinės situacijos • Santykiai su klientais | <ul style="list-style-type: none"> • Socialinė ir kultūrinė aplinka • Tarpinstitucinis bendradarbiavimas |

1 PAV. PRADEDANČIOJO SOCIALINIO DARBUOTOJO ATSPARUMĄ IŠBANDANTYS VEIKSNIAI

Šių veiksmų, kuriuos sąlyginai galima suskirstyti į susijusius su asmeniu, organizacijos kultūra, profesinio lauko specifika ir makrolygmens sąlygas, sąveika kuria unikalų kontekstą, kuriame išbandomas pradedančiųjų socialinių darbuotojų atsparumas.

ASMENINIAI ATSPARUMĄ IŠBANDANTYS VEIKSNIAI

Pradedantiesiems socialiniams darbuotojams itin sunku išlaikyti ribas tarp darbo ir asmeninio gyvenimo: jei diena įprasta ir nereikia daug emocinių resursų, nesunku atsiriboti nuo darbo, tačiau susidūrus su didesniais iššūkiais, „*einama miegoti su klientais*“ (5_M). Ribos tarp asmeninio gyvenimo ir darbo glaudžiai susijusios su galimybių skirti pakankamai laiko abiem sritims stoka. Kai darbinė veikla ima neigiamai veikti asmeninį gyvenimą, darbuotojas turi permąstyti savo prioritetus ir arba rinktis labiau su asmeniniu gyvenimu suderinamas veiklos sritis, arba ieškoti kitų veiklos sričių:

Man būdavo taip, kad aš grįžtu namo ir mano dukra nori su manim kažką veikti, ir aš nebe noriu nieko, man jau per daug... (6_M)

Pradedantiesiems darbuotojams trūksta laiko ne tik asmeniniam gyvenimui, bet ir kokybiškam poilsiui. Galimybės pailsėti nebuvimas ne tik išbando atsparumą, bet ir neigiamai atsiliepia tiek darbuotojo profesiniam identitetui, tiek jo atliekamo darbo kokybei.

Iš socialinių darbuotojų tikimasi, kad jie veiks jautriai, empatiškai ir su atjauta, tačiau, pernelyg įsijautus į klientų situacijas, prasčiau brėžiamos ribos, apie klientų situacijas dažniau galvojama ne darbo metu, taip pat stipriai emociškai susitelkiant į pagalbą klientui, atsiranda ir didesnio nusivylimo rizika nepavykus įgyvendinti pagalbos lūkesčio. Jaučiama atsakomybė už kliento likimą gali itin stipriai išbandyti pradedančiojo socialinio darbuotojo atsparumą, nes socialinio darbo sėkmė priklauso ne tik nuo darbuotojo pastangų. Didelė empatija taip pat gali būti siejama ir su dideliu lūkesčiu dėl kliento pokyčių. Neretai pradedantys darbuotojai tikisi didelių pokyčių, tačiau jų atsparumas išbandomas susidūrus su socialinio darbo realybe ir lėtais, o kartais ir neįmanomais kliento pokyčiais:

Iki dabar aš nelabai irgi su tuo susigyvenau, kad va tu dirbi su žmogum, tu jam padedi, tu jam visas savo žinias atiduodi <...> visą save atiduodi, bet tu vis tiek kažkur giliai pasąmonėje žinai, kad didelė labai tikimybė, kad jam nepasisėks, to, ko tu nori ir ko tu sieki. (2_M)

Siekiant išvengti nusivylimo ir neigiamų emocijų, darbuotojams būtina motyvuoti save nesitikint sėkmės.

Pradedančiojo darbuotojo atsparumą išbando ir asmeninės patirties neturėjimas, susijęs ne tik su klientų nepasitikėjimu ar netikėjimu (jau nesniu, šeimos ar vaikų neturinčiu) darbuotoju, bet ir su vidiniu paties socialinio darbuotojo nepasitikėjimu savimi ir savo žiniomis:

Nu kartais gal tas pasitikėjimas šlubuoja, tada tu ten pradedi galvoti, kad aš čia daug ko nežinau, ir tada galvoji – kaip tu čia išvis gali kažką patarti tada pats nežinodamas. (3_M)

Asmeninės patirties turėjimas, kita vertus, siejamas su didesne empatija klientams, geresniu paties socialinio darbo profesijos supratimu:

Jeigu tu esi pats kilęs iš visai kitos aplinkos, ir matyti tą skurdą, neprieklių ar nežinau – smurtą, tai nesvarbu, ar emociinį, ar seksualinį, tai yra iš tikrųjų sunku ir ta prasme save įstatyti į kliento vietą – kaip jis jaučiasi? Tai tas man irgi rezonavimas vyksta, kad kaip tu gali jausti kitą nesuprasdamas to? (4_V)

Dar vienas iššūkis, kuris išbando socialinio darbuotojo atsparumą, yra didelis jautrumas vidiniams organizacijos procesams, kuomet jautriai reaguojama į organizacijos viduje vykstančias apkalbas, pokyčius arba bijoma klausti, teirautis kolektyvo narių, nes nenorima jų apkrauti ar bijoma jų reakcijos.

SU SOCIALINIŲ PASLAUGŲ ORGANIZACIJOS KULTŪRA SUSIJĘ ATSPARUMĄ IŠBANDANTYS VEIKSNIAI

Tikras išbandymas tyrimo dalyviams yra **darbas be aiškios struktūros**. Darbo nenuspėjamumas, viena vertus, apsaugo nuo monotoniškos, kita vertus, kelia sumišimą, verčia abejoti savo darbo metodais ir vargina emociškai:

Realiai nė viena diena neidavo pagal planą. Mes susiplanuojam, o tada vyksta kitaip <...> Ir tikrai gan dažnai būdavo toks, kad – nu tai kas mums negerai? Ko mes negalim padaryt? (6_M)

Kitas su darbo sąlygomis susijęs iššūkis yra didelė kolektyvo kaita, kurią ne tik pats darbuotojas sunkiai išgyvena, bet ir įvardijama kaip kliūtis kokybiškai atlikti darbą. Nuolatinė darbuotojų kaita kelia ir darbo iššūkius, nes atsiranda poreikis perimti buvusio darbuotojo darbus, susipažinti su palikta informacija, o tam reikia papildomo laiko, kurio paprastai darbuotojai neturi. Be to, kaita turi įtakos ir santykiui su klientais:

Socialinis darbas yra darbas per santykį, darbuotojas yra darbo įrankis, ar ne? O tai kaip ten galima sukurti santykį ir dirbti, ir daryti pokytį tiems vaikams, kai keičiasi kas mėnesį tas žmogus? (4_V)

Kitas iššūkis, su kuriuo susiduria pradedantys socialiniai darbuotojai, yra didelė biurokratija, kuri užima didžiąją dalį darbo laiko ir įvardijama kaip kliūtis megzti kontaktą su klientais bei dirbti kokybišką socialinį darbą. Įdomu tai, kad ne visi kalbinti socialiniai darbuotojai didelę biurokratiją įvardijo kaip iššūkį savo darbe. Kartais dokumentų pildymas įvardijamas kaip „tikrasis socialinis darbas“ („Aš kitaip įsivaizdavau tą socialinį darbą, nes aš vis tiek mokiausi, tai aš kažkaip tai galvojau, kad galbūt reikės kažką pildyti“ (5_M)) ir laikomas „patogia darbo vieta“ („Aš dirbu kabinete, aš tikrai nevalau niekam užpakalių <...> aš atsakinga už paslaugų skyrimą – sėdžiu patogioje vietoje“ (7_M)). Pastebėta, kad tokio požiūrio labiau laikosi darbuotojai, kurie linkę palaikyti didesnį atstumą su klientu ir veikia labiau per taisyklės ir reglamentą nei santykio kūrimą. Jiems aiškios organizacijos taisyklės ir galimybė vadovautis vien reglamentu sukuria saugumo ir aiškumo jausmą.

Į socialinį darbą atėję pradedantieji darbuotojai susiduria ir dideliu darbo krūviu, kuris labiausiai siejamas su dideliu klientų skaičiumi, tenkančiu vienam darbuotojui, bei nuolat atsirandančiomis naujomis paslaugomis. Dirbdami tokiu krūviu darbuotojai jaučiasi išnaudojami, emociškai išsunkti, netgi kankinasi atlikdami darbus, kurie smarkiai papildomai juos apkrauna:

Anksčiau tuo užsiiminėjo kitas skyrius <...> nuo praeitų metų atidavė mums. Čia tokia kančia, kad mes taip nekenčiam tų [asmeninių] asistentų [paslaugos], mes kai juos gauname, čiūt neapsiverkusios einam pas žmones <...>. (7_M)

Įdomu ir tai, jog didelis darbo krūvis, nors ir įvardijamas kaip keliantis sunkumų, kartu laikomas ir natūralia darbo dalimi:

Čia normalu, nes iš esmės taip visi ir dirba. (4_V)

Socialiniai darbuotojai dalinasi, kad ateina į darbo praktiką turėdami didelių siekių, ambicijų, norėdami padėti, tačiau susiduria su asmenį žlugdančia sistema ir griežtu reglamentu, kuris verčia abejoti, ar norima ir toliau likti šioje sistemoje. Abejojimas sistema ypač būdingas darbuotojams, kurie ateina į socialinio darbo praktiką idealizuodami ją ir norėdami pokyčių. Jie nesusitaiko su organizacijoje taikoma darbo praktika ir kvestionuoja ją:

Tuos uždavinius tikrai galima tiesiog įvykdyti, kad nuo tavęs tiesiog atsikabintų, bet kiek pokytis įvyko, sakykime, tavy, tai klausimas. (4_V)

Socialiniams darbuotojams aktualu fizinės darbo sąlygos ir saugumas: jų biurai dažnai įkuriami prastose patalpose, atokiau nuo visų, jie dažnai jaučiasi nesaugūs, apleisti, piktinasi, kad darbuotojams darbo sąlygos gerinamos netolygiai, ir siekia būti arčiau aukštesnio rango darbuotojų, nes tai jiems galimai suteiktų geresnes darbo sąlygas:

Įdomiausia, kad praeitais metais mums skambino nuomininkas ir klausė dėl nuomos pratęsimo. Mes galvojom, nu gal nepratęs, gal duos kitur... Pas mus seniūnas tai išvis! Trečią vietą jau keičia! <...> Mes tikėjomės, kad gal ir mus ten prie to seniūno įkiš. Bet ne... pratęsė tą patį... <...> jeigu seniūnas būna tose pačiose patalpose arba ten netoliese – ten kitaip šiek tiek. (7_M)

Tyrimas parodė, jog darbuotojams taip pat trūksta ir tinkamo įvedimo į naujas paslaugas, apmokymo, dėl to darbuotojai vengia jas integruoti į savo darbo praktiką arba būna apkraunami papildomu krūviu, nes netinkamai atliktą darbą reikia daryti iš naujo:

<...> neseniai pasikeitė prašymas dėl paslaugų <...> ir aš to nežinojau, aš ten nuėjau pas žmogų dėl kažkokios paslaugos, mes užpildėm,

išsiunčiau į „Avilį“ užregistruot ir visio. O mano kolegė tokia sako: „O tu žinai, kad reikalingas trečias priedas?“ Aš nežinau. Ji toliau klausia: „Tu pasidomėjai?“ Nu ne. Nu vat vis tiek vedėjas turi tokį dalyką pasakyt, mano nuomone. (7_M)

Darbuotojų atsparumą išbando ir santykiai su vadovais. Pradedantieji socialiniams darbuotojams daug iššūkių kyla tuomet, kai vadovai vykdo pokyčius, susijusius su klientų gerove, prieš tai nepasitarę su socialiniais darbuotojais, kurie būna arčiausiai klientų ir geriausiai žino jų poreikius:

<...> kad daug daiktų – kaltos socialinės darbuotojos, nes jos neprižiūri, kad reikia sumažinti jų daiktus, kad tvarkinga būtų ir taip toliau. Bet tai kad tas spintas padarė tokias, kokių net nereikia, kurios net nebus visos panaudojamos, tai čia jau vat nu... valdžia padarė. Ir mes kaltos, nes yra networka kambary. Tai vat. (2_M)

Be to, nesutampantys vadovų ir darbuotojų požiūriai į darbą lemia vertybines dilemas:

Man norisi to santykio su vaikais, o man tiesiog pasakė <...> kad, yra planas – laikas – rezultatas <...> man tiesiog buvo pasakyta – laikykis reglamento, ir tiek. (4_V)

Kylanti priešprieša tarp darbuotojo vidinių vertybių, vidinio socialinio darbo suvokimo ir išorinių reikalavimų kelia abejonių dėl savo darbo tikslingumo. Susidūrus su sudėtingomis situacijomis, svarbu vadovų palaikymas ir atstovavimas, nes pradedantieji socialiniai darbuotojai dažnai jaučiasi mažiau reikšmingi vadovui nei ilgiau dirbantys komandos nariai: „Man kas keista, kad mane du kolegos vertino kiek prasčiau, kitos, naujos darbuotojos, kurios tik ką dirba, – jos mane įvertino gerai, bet viskas vis tiek rėmėsi į tas senas“ (4_V) ir stokoja palaikymo konfliktuose su klientais arba kitomis organizacijomis: „<...> dar labai dažnai rašo į savivaldybę ar į policiją skundus. Mes turime atrašinėti tuos skundus ir tada, pavyzdžiui, valdžia sako – o kodėl jūs čia taip padarėt? Ir atrodo, mes visos kartu pasitarėm, mum atrodo gerai, bet vat valdžiai atrodo kitaip“ (2_M).

Tyrimas atskleidė itin didelę kolegų reikšmę darbuotojo atsparumo išbandymui ir jo stiprinimui. Pradedantieji socialiniai darbuotojai

dalinosi, jog neretai atėję į darbo praktiką susiduria su ilgiau dirbančių kolegų priekaištais ir žeminimais. Norint sėkmingai įsilieti į kolektyvą, būtina susipažinti su rašytomis ir nerašytomis darbo taisyklėmis, darbo principais, tad naujokai tikisi kolegų palaikymo, pamokymo bei pastiprinimo susidūrus su sunkiomis situacijomis, tačiau neretai senbuviai nepamoko, nepaaiškina, kaip reikia dirbti, ir demonstruoja nepasitikėjimą nauju kolega, neprileisdami jo prie atsakingų darbų arba skirdami mažiausiai patrauklias užduotis:

<...> skambina, vos ne su keiksmoždziais, kad tu toks, tu anoks! Kaip tu taip galėjai tokį dokumentą atsiųst?!? Kaip tu taip galėjai parašyt?!? (7_M)

Įdomu ir tai, kad nors seniau dirbančių socialinių darbuotojų aštrios emocijos vertinamos nepalankiai, toks elgesys pateisinamas tuo, kad darbuotojas turi daugiau žinių, patirties, yra vyresnis, tad jam ir leidžiama daugiau ne kitiems kolektyvo nariams. Darbuotojai bijo išsakyti savo nepasitenkinimą, susijusį su ilgiau dirbančiu darbuotoju, nes mano, kad bus nesuprasti ir neišgirsti: „<...> matėsi, kad nu – aš gi negaliu virš jos kažką tai sakyti...“ (5_M), tai stabdo galimybę keisti netinkamą elgesį, nes jis lieka neatskleistas.

Dalindamiesi savo patirtimis pradedantieji socialiniai darbuotojai labai nedrąsiai užsiminė ir apie tam tikras mobingo apraiškas, kuomet kiti darbuotojai apkalba arba netiesiogiai kalba apie darbuotojo blogai atliekamą darbą šalia jo: „Sėdi žmogus, ir tu nu tikrai supranti, kad apie tave kalba, bet jisai nepasako“ (5_M).

Naujoje komandoje pradedantysis socialinis darbuotojas jaučiasi nuolat kolektyvo išbandomas, tikrinamas, sekamas:

Tu esi pastoviai sekamas, apie tave pastoviai kažkas kažką žino... ir netgi tie patys darbuotojai, nu kur būdavo va tokios, kurios apie tai nu papasakojo, kaip čia kas ką daro, kaip čia kas... nu atrodo tuo metu viskas gerai, bet vis tiek kažką tai vat praneša. (5_M)

Jausmas, kad esi nuolat matomas, kelia nerimą ir didina nepasitikėjimą kolektyvu. Nuolatinė įtampa neigiamai atsiliepia darbo kokybei, darbuotojo motyvacijai ir pagalbos galimybėms ištikus sunkioms darbinėms

situacijoms, nes bijodamas pasakoti apie savo nesėkmes ar sunkumus darbuotojas netenka galimybės gauti reikiamą pagalbą.

Pradedančiojo darbuotojo į naują kolektyvą atsineštos žinios, metodai ir vizija neretai tampa iššūkiu jau susiformavusiam kolektyvui. Nauji metodai gali sąlygoti būtinybę mokytis ir keisti savo praktiką, o tai ne visada palankiai sutinkama kitų darbuotojų, ypač jei jie nenori ar neturi motyvacijos keistis. Organizacijose, kuriose palaikoma labai stipri darbo ir kolektyvo santykių kontrolė, kiekvienas kūrybiškumo ar iniciatyvumo aspektas dėl nenuspėjamumo sutinkamas nepalankiai, tad tokio „inovatoriaus“ kolektyvas bando atsikratyti:

<...> darbuotojos viduje labai žiūri, kas joms pačioms tinka, patinka, tai tą jos čia pasilieka. Jeigu kažkas ne taip, tai tada maždaug – surasim būdą, kaip tavim atsikratyti. (3_M)

Vienas tyrimo dalyvis dalinosi patirtimi, kad net buvo perspėtas pernelyg neatvirauti ir nekonfliktuoti su ilgiau dirbančiu kolektyvu:

<...> perspėjo po to konflikto, pačio pirmo, mano viena kolegė, su kuria aš sutariu, sako: „Ieškokis naujo darbo.“ Jinai jau žinojo, kad nesibaigs čia. (4_V)

Darbuotojas, pirmąsyk atėjęs į socialinį darbą, neretai turi idealistinį socialinio darbo įsivaizdavimą ir susidūrimas su vertybiniu nesuderinamumu, kolektyvo atsainumu jam yra skausmingas, sunkiai priimtinas ir stipriai išbandantis pasiryžimą likti šiame kolektyve:

Nei draugysčių, nei kažkokio artimesnio santykio nesinori, ypatingai dėl jų matymo. Čia jau veikia turbūt tos savos vertybės, nes kam man tokie žmonės, kurie dirba socialinį darbą ir peikia paslaugų gavėjus? Nelabai ir suvokiama, tai kam man suartėti dar labiau ir atsiverti... (4_V)

Toks atsiribojimas socialiniame darbe yra pavojingas ir kenkia tiek pačiam darbui, tiek asmeniškai socialiniam darbuotojui, kuris likęs atsiribojęs ne tik negali kokybiškai atlikti darbo, bet ir ilgainiui neturėdamas kolektyvo paramos bei supratimo rizikuoja prarasti motyvaciją, norą dirbti, perdegti ir iškristi iš socialinio darbo praktikos.

SU PROFESIJOS SPECIFIKA SUSIJĘ ATSPARUMĄ IŠBANDANTYS VEIKSNIAI

Atsparumą dažnai išbando situacijos, susijusios su etinėmis ir vertybinėmis dilemomis, kai faktai ir vidinė nuojauta prieštarauja vienas kitam:

Man buvo labai toks didelis etinis, dileminis klausimas – kaip man įvertinti žmones, kurių vertybės nesutampa su mano. Kaip man neleisti sau būt subjektyviai <...> kartais būna, kad ne taip lengva tą išvadą parašyti, nes tiesiog tu matai, kad žmogui kažkas negerai, bet pagal mūsų programą, pagal tuos gebėjimus neišėina niekur parašyti to <...> išvadoj negali rašyti, kad neįjauku šalia žmogaus būti. Ir jo, tai buvo labai sudėtinga. (6_M)

Didelį iššūkį kelia ir netikėtos, nekontroliuojamos situacijos, kurios būna susijusios tiek su nemotyvuotais klientais, tiek su „paskutinės minutės staigmenomis“, tiek su „amžiniais“ klientais:

Gaila, kad ne visi tie žmonės noriai priima pagalbą, kai kurie čia, atrodo, ateina pas mus, nes nu reikia, nes mes privalom į mėnesį 2 kartus juos pasikviesti į pokalbį <...> atrodo, jie ateina čia, nes yra ta pareiga. (2_M)

Darbas su nemotyvuotais klientais socialiniam darbuotojui neretai sukelia ir didelę savigraužą bei abejonių, ar jis tikrai padarė viską, kad klientui pasisektų. Dėl stiprių emocinių išgyvenimų darbo vietą pakeitęs socialinis darbuotojas kitą darbo vietą renkasi tokią, kurioje nereikia dirbti su nemotyvuotais asmenimis:

Net nežinau, ar norėčiau grįžti į kažkokią tokią sritį, kurioje tu turi dirbti su žmonėmis, kurie nėra patys motyvuoti iš savęs, žinai, nes tai ap sunkina vis dėlto. (3_M)

Atsparumą išbando baimę, nesaugumą ir pavojų sveikatai keliančios situacijos, kuomet susiduriama su neprognozuojamais, agresyviais klientais ir jų destruktiviais veiksmais:

Ir va čia didžiausias šokas buvo, aš jį laik... jisai nuo manęs nusisukęs, ir aš jį va taip apkabinus laikau, o jis pašoka ir spiria man į galvą! Tai man tas buvo – vau... vau! – Nu šito nesitikėjau darbe, kad teks patirti (6_M)

Tokios situacijos ne tik stipriai išgyvenamos emociškai, bet ir skatina apmąstyti, ar socialinio darbuotojo darbas buvo tikrai teisingas sprendimas:

Aš pamenu pirmą savo darbo dieną, ir mane nusivedė į šeimą, ir aš važiuodamas namo verkiau ir nesupratau, kur aš atėjau, ir ar aš tikrai tam kely, kur norėčiau būti. (5_M)

Dirbant socialinį darbą labai dažnai susiduriama ne tik su nenoru bendradarbiauti, bet ir su klientų nepasitenkinimu bei skundais, kurie ne visuomet būna skirti darbuotojui:

Tarkim, padaro ten remontą, kurio arba nereikėjo, arba padarė visai ne taip, kaip reikėjo, ir tada viską išsemti reikia socialinėm darbuotojom, joms reikia atkentėti, kad čia negerai čia tas, va čia negerai tas. (2_M)

Ypač sunku dirbti su klientais pasikeitus įstatymams, nes tada tenka susidurti ne tik su jų pykčiu, neaiškiomis taisyklėmis, bet ir patirti nepatogumą pranešant apie įstatymo pasikeitimą:

Mums jau būna pasakyta nuo valdžios – mažint, nes savivaldybė neturi lėšų. Tai mes turim tas paslaugas MAŽINT. Ir kai mes jas mažinam, žmonės automatiškai pyksta, automatiškai skundžiasi, automatiškai nepatenkinti <...> aš apsiverkiau, nes buvo labai nemalonu [gauti skundą]. (7_M)

Be to, neretai tenka dirbti neturint reikiamų resursų, t. y. darbuotojai neturi arba reikiamų žinių, arba reikiamos pagalbos, arba reikiamų organizacinių resursų, arba norėdami gauti paslaugas, klientai nuslepia realią situaciją:

Vienas didžiausias įvykis tai buvo, kai gavom vieną naują berniuką <...> mama labai gražiai sako, kad jam buvo šiek tiek sunkumų mokykloj, bet šiaip tai viskas gerai, viskas tvarkoj, visi tie sunkumai nieko blogo <...> pasodinom ant sofos, bandėm kalbėtis, o jis visiškai... daužosi, spardosi, rėkia, šoka, bėga lauk, užrakinom duris, kad neišbėgtų, ir jis daužosi į tas duris. Ta prasme atsistoja ir trankosi į duris! <...> Matėsi, kad jam sunku, kad jis turi didesnių poreikių negu mes galime jam suteikti. (6_M)

Santykis yra esminis socialinio darbo komponentas, jam užmegzti ir palaikyti reikia daug laiko, kantrybės, nuoseklumo ir abipusio noro rasti kontaktą. Socialiniame darbe santykių pradžią parodo socialinis darbuotojas. Jis ateina pas klientą norėdamas užmegzti santykius ir spręsti kliento situaciją. Tuo tarpu klientui tie santykiai paprastai būna nereikalingi, tad prireikia daug socialinio darbuotojo laiko, noro ir kantrybės, stengiantis pradėti socialinio darbo intervenciją. Pradedantieji

socialiniai darbuotojai dažnai susiduria su dilema, kaip išlaikyti ribas ir nesugadinti santykių su klientu. Ribų išbandymas ypač dažnai pasireiškia darbe su jaunimu:

Jie, atrodo, tampo visas tavo virvutes ir provokuoja, kad tu ant jų supyktum, nes jie galbūt atsineša iš kažkur tą, kad jie taip pripratę yra ir jiems tai yra komfortas, o tu turi taip atskirti, kad čia nėra apie tave. (1_M)

Mokėjimas tinkamai išlaikyti ribas yra labai svarbus ir pasitikėjimui su klientu sukurti bei išlaikyti. Pradedantieji socialiniai darbuotojai dažniausiai susiduria su klientų nepasitikėjimu dėl jaunesnio amžiaus ar numanomos patirties stokos, ypač sprendžiant su vaikų priežiūra, tarpasmeniniais santykiais ir finansinių išpareigojimų nevykdymu susijusias problemas:

Buvo kažkada viena klientė pasakiusi, kad <...> čia per jauna nurodinėti, kai pati vaikų neturi, tai nu čia KLASIKA. (3_M)

ATSPARUMĄ IŠBANDANČIOS MAKROLYGMENS SĄLYGOS

Makrolygmens sąlygoms, išbandančioms pradedančiojo socialinio darbuotojo atsparumą, galima priskirti tam tikrus veiksnius, esančius už socialines paslaugas teikiančios organizacijos ribų, tačiau tiesiogiai turinčius įtakos organizacijos ir darbuotojo veiklai. Įgyvendinant kompleksines socialinio darbo užduotis neretai būtinas glaudus bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis, tačiau pradedantieji darbuotojai dažnai susiduria su bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis stoka: jie nebūna kviečiami į klientų vadybos posėdžius, ligininės atsisako priimti apsvaigusius klientus, pagalbos tarnybos atvyksta pavėlavusios ir socialiniai darbuotojai neretai būna paliekami vieni veikti kliento situacijoje. Kai kuriais atvejais kitos organizacijos savo elgesiu parodo, kad nevertina socialinių darbuotojų profesionalumo, taip skatindamos jų abejones savo kompetencija:

Yra buvę, kai mes parašėm neigiamą išvadą, o vaiko teisės vis tiek teikia prašymą teismui, ir jie motyvavo, kad „ale“ vaikui vis tiek bus geriausia, ir nuolatinę globą gavo su neigiama išvada. (1–6)

Pradedantieji socialiniai darbuotojai susiduria su visuomenės požiūriu ir stereotipais, ne tik neigiamai veikiančiais darbuotojo pasitikėjimą savimi ir tikėjimą savo darbo prasme, bet ir sudaro kliūtis atlikti darbą. Vis dar gajus visuomenės supratimas, kad socialiniai darbuotojai tvarko klientų buitį, rūpinasi higiena, renka butelius, maitina senelius ir arba prižiūri vaikus, arba juos atima. Socialiniai darbuotojai matomi kaip baudėjai, kontrolieriai, todėl neretai jie būna neįleidžiami į namus, neatsiliepiama į jų skambučius, socialinių darbuotojų funkcijos dažnai painiojamos su socialinio darbuotojo padėjėjų ar slaugytojų. Prašant prisidėti prie klientų situacijų sprendimo neretai susiduriama su visuomenės narių nenoru ir atsisakymu padėti:

Dar labai daug kam bandom surasti ir išnuomoti būstą, nes savivaldybė nuo metų pradžios išleido projektą, kompensuoja nuomai <...> Tik susiduriam su kita problema, kad kai išgirsta [organizacijos pavadinimas] – tai viskas, ačiū, nenoriu. (2_M)

Be to, sprendimas tapti socialiniu darbuotoju gali būti kvestionuojamas ir artimiausioje aplinkoje:

Kas taip pat įtakojo, tai kitų asmenų nuomonė, ypač mano šeimos: „Tai tu ten užpakalius valysi, tai tu tą, aną, ką tu čia studijuoji? Tu niekuo nebūsi! Tu ten kažkokia padėjėja, ten slaugytoja būsi. (7_M)

Pradedančiųjų darbuotojų atsparumą išbando ir nenumatytos situacijos, keičiančios darbo pobūdį, pavyzdžiui, 2020 m. prasidėjusi COVID-19 pandemija ir įvestas karantinas. Kontaktų ribojimas pandemijos laikotarpiu lėmė poreikį ieškoti alternatyvių būdų, kaip toliau vykdyti socialinio darbo veiklą:

Buvo nuspręsta, kad mes negalim visi teikti paslaugų nuotoliniu būdu <...> mes įvertinom, kad nuotolinis neveikia. Nes reikia vaikams ateiti, reikia kalbėti, reikia kitoj aplinkoj pabūti, nes tuo metu būtent tie vaikai namuose labai pažeidžiami buvo, nes sąlygos netinkamos. (6_M)

Be to, pradėję dirbti su mažesnėmis grupėmis, darbuotojai susidūrė su ypač padidėjusiu emociniu darbo krūviu, nes dienos centras buvo vienintelė vieta, kur vaikai galėdavo pabūti su kitais žmonėmis – pamokos ir kitos veiklos vykdavo nuotoliumu:

Iki tol ten ateidavo dešimt ar dvylika vaikų ir visai susitoarkydavom, o tada per karantiną pradėjo ateiti iš tų vaikų po keturis, tris, ir šakės! Žiauriai sunku buvo! Atrodo – trys vaikai! Trys vaikai!! O jie ten mušasi, daužosi, bėga, rėkia, spiegia, neklauso visiškai – totalus buvo balaganas, tai labai sunku buvo dirbti, labai, labai sunku. (6_M)

Darbas pandemijos metu buvo sudėtingas dar ir dėl to, jog kontaktas buvo laikomas pavojingu ir galinčiu susargdinti tuomet dar mažai pažįstamu virusu, tad darbuotojai ne tik susidurdavo su didesnėmis klientų emocijomis išprovokavimais, bet ir su asmeninėmis baimėmis bei stresu, turėdami dirbti pavojingomis jų sveikatai sąlygomis. Tokioje situacijoje buvo labai svarbu suteikti darbuotojui papildomų resursų, kurie padėtų atsigauti ir sustiprėti, nes priešingu atveju buvo rizikuojama, jog darbuotojas, veikiamas ne tik padidėjusio krūvio, bet ir asmeninių baimių dėl savo ar savo artimųjų sveikatos, neatlaikys ir pasitrauks iš socialinio darbo praktikos.

Galiausiai socialinio darbo veikla priklauso nuo valstybės reguliavimo ir įstatyminės aplinkos ypatumų. Pavyzdžiui, nuolatiniai įstatymų pokyčiai pradedantiesiems darbuotojams kelia ne tik nerimą dėl klientų reakcijų į šiuos pokyčius, bet ir dėl išaugusio ir taip didelio darbo krūvio arba rizikos netekti finansavimo organizacijos veikloms. Sumažinus veiklos finansavimą, mažinami etatai, dirbama prastesnėmis sąlygomis. Tokie sprendimai lemia darbuotojų neteisybės jausmą, nes jie jaučiasi nevertinami valstybiniu lygmeniu:

Atlyginimas jau ir prieš tai nebuvo labai didelis, dabar dar mažesnis. Darbas sunkus, tai aš tada išėjau, po dviejų mėnesių išėjo mano kolegė, tada buvo dvi naujos darbuotojos, ir ta, kur vietoj manęs atėjo, už kokių trijų mėnesių irgi išėjo. (6_M)

IŠVADOS

Pradedančiojo socialinio darbuotojo atsparumą išbando asmeniniai ar organizacijos lygmens veiksniai, taip pat platesnis socialinis, politinis ir kultūrinis kontekstas, susijęs su profesinės veiklos įvaizdžiu ir veiklos teisinio reguliavimo ypatumais. Šių veiksnių sąveika kuria unikalų kontekstą, kuriame išbandomas pradedančiųjų socialinių darbuotojų atsparumas.

Pradedančiojo socialinio darbuotojo atsparumą išbandančius veiksnius galima suskirstyti į keturias grupes: susijusius su asmeniu, organizacijos kultūra, profesinio lauko specifika ir makrolygmens sąlygos. Veiksmų reikšmė ir pasekmės skiriasi, taip pat skiriasi jų prevencijai skiriamas dėmesys, daugiausia orientuotas į klientų pažinimą, gebėjimą spręsti įvairias darbineis situacijas, darbo komandoje ypatumus ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo aspektus.

Ribų tarp darbo ir asmeninio gyvenimo nebuvimas, per didelė empatija, jautrumas klientų situacijoms ir dideli lūkesčiai kliento pokyčiams, asmeninės patirties stoka, nesaugumas ir nerimas dėl vidinių organizacijos procesų priklauso su asmenybe susijusiems veiksniams.

Su organizacijos kultūra susijusiems veiksniams galima priskirti įvairius su darbo sąlygomis susijusius aspektus, tokius kaip aiškios struktūros stoka, nuolatinė *kolektyvo kaita*, *didelė biurokratija*, didelis darbo krūvis, jauną profesionalą žlugdanti sistema, lūkesčių ir realių darbo rezultatų neatitikimas, netinkamos fizinės darbo sąlygos ir nesaugumas, pagalbos ir bendradarbiavimo stoka pradedant naujas užduotis ar vykstant pokyčiams, skirtingi požiūriai į darbo užduotis ir darbuotojų interesų tinkamas neatstovavimas, patyrusių kolegų priekaištai ir žeminimas, jų dominavimas formuojant komandą, mobingas ir vertybinis nesuderinamumas.

Su profesijos specifika susijusiems veiksniams priklauso darbe kylančios etinės ar vertybinės dilemos bei įvairūs darbiniai kontekstai, tokie kaip nekontroliuojamos situacijos, baimė, nesaugumas ir pavojus sveikatai, reikiamų resursų stoka, taip pat santykio su klientais ypatumai, klientų nepasitenkinimas ir skundai, dilemos dėl ribų išlaikymo nesugadinant santykio ir išsaugant kliento pasitikėjimą.

Makrolygmens sąlygas galima suskirstyti į susijusias su tarpinstituciniu bendradarbiavimu (bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis stoka ir iš kitų profesijų patiriamas socialinio darbuotojo veiklos nuvertinimas) ir susijusias su socialiniu, kultūriniu ir politiniu kontekstu, prie kurių priskirtinas visuomenės požiūris į socialinio darbo profesiją ir stereotipai, nenumatytos darbo pobūdį keičiančios situacijos ir įstatyminės profesinę veiklą reglamentuojančios aplinkos ypatumai.

LITERATŪRA

1. Aluwihare-Samaranayake, D. (2012). Ethics in qualitative research: A view of the participants' and researchers' world from a critical standpoint. *International Journal of Qualitative Methods*, 11(2), 64–81.
2. Bogdanova, N. (2012). Professional identity of Lithuanian social workers in the changing context of social work. *Social Work. Experience and methods: conference issue*, Vol. complementary, 87–92.
3. Collins, S. (2017). Social workers and resilience revisited. *Practice*, 29(2), 85–105.
4. de las Olas Palma–García, M., Hombrados-Mendieta, I. (2014). The development of resilience in social work students and professionals. *Journal of Social Work*, 14(4), 380–397.
5. Gilligan, R. (2004). Promoting resilience in child and family social work: Issues for social work practice, education and policy. *Social Work Education*, 23(1), 93–104.
6. Gitterman, A., & Knight, C. (2016). Promoting resilience through social work practice with groups: Implications for the practice and field curricula. *Journal of Social Work Education*, 52(4), 448–461.
7. Grant, L., & Kinman, G. (2012). Enhancing wellbeing in social work students: Building resilience in the next generation. *Social work education*, 31(5), 605–621.
8. Grotberg, E. H. (2001). Resilience programs for children in disaster. *Ambulatory child health*, 7(2), 75–83.
9. Guerin, S., Devitt, C., & Redmond, B. (2010). Experiences of early-career social workers in Ireland. *British Journal of Social Work*, 40(8), 2467–2484.
10. Gvaldaitė, L., Švedaitė-Sakalauskė, B., Buzaitytė-Kašalynienė, J. (2014). Vadovavimas socialiniam darbui: pasekmės darbuotojams ir profesinei veiklai. *Tiltai*, 2, 109–125.
11. Herrman, H., Stewart, D. E., Diaz-Granados, N., Berger, E. L., Jackson, B., & Yuen, T. (2011). What is resilience? *The Canadian Journal of Psychiatry*, 56(5), 258–265.
12. Hitchcock, C., Hughes, M., McPherson, L., & Whitaker, L. (2021). The role of education in developing students' professional resilience for social work practice: a systematic scoping review. *The British journal of social work*, 51(7), 2361–2380.
13. Kavaliauskienė, V., ir Balčiūnaitė, R. (2014). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. *Tiltai*, 4, 17–35.

14. Kiaunytė, A., ir Ruškus, J. (2010). *Pokyčius patiriantys socialiniai darbuotojai: supervizijos taikymo galimybės.*
15. Kuodytė, V., Ivleva, V., ir Pajarskienė, B. (2018). Lanksčių darbo sąlygų sąsajos su darbuotojų psichologiniu kapitalu: saviveiksmingumu, optimizmu, viltimi ir atsparumu. *Visuomenės sveikata*, 3(82), 51–59.
16. Meuser, M., & Nagel, U. (1991). *Expert Inneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht: Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion.* VS Verlag für Sozialwissenschaften, 441–471.
17. Raižienė, S., Bakšytė, A. (2010). *Socialinės paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromo, socialinės paramos bei saviveiksmingumo sąsajos.*
18. Rajan-Rankin, S. (2014). Self-identity, embodiment and the development of emotional resilience. *The British Journal of Social Work*, 44(8), 2426–2442.
19. Resnick, B., Gwyther, L., & Roberto, K. A. (2011). *Resilience in aging.* New York: Springer, 221–244.
20. Rose, S., & Palattiyil, G. (2020). Surviving or thriving? Enhancing the emotional resilience of social workers in their organisational settings. *Journal of Social Work*, 20(1), 23–42.
21. Rutter, M. (2012). Resilience as a dynamic concept. *Development and psychopathology*, 24(2), 335–344.
22. Zolkoski, S. M., & Bullock, L. M. (2012). Resilience in children and youth: A review. *Children and Youth Services Review*, 34(12), 2295–2303.

EGLĖ ŠUMSKIENĖ, JŪRATĖ CHARENKOVA, SIGITA BANEVIČIŪTĖ-ČIRGELIENĖ

VILNIUS UNIVERSITY, LITHUANIA

FACTORS CHALLENGING THE RESILIENCE OF NOVICE SOCIAL WORKERS

SUMMARY

The aspiration of social work to become a profession that is well established and acknowledged by society requires professionals equipped with leadership, perseverance, strong motivation, courage to initiate change, and the willingness to abandon outdated and ineffective methodologies. To achieve this goal the field of social work has to attract and retain new practitioners in the social work domain, who will bring their unique visi-

on, expertise, and enthusiasm. Thus, there is an imperative for a deeper understanding of the factors that contribute to a novice social worker's resilience amidst adversity, facilitate their personal and professional growth and affect their commitment to the field.

This paper aims to identify the factors that affect the resilience of novice social workers.

The study revealed that the resilience of the novice social worker is not only tested by personal or organisational factors but also by the wider social, political and cultural context, linked to the image of the profession and the specificities of the legal framework. Social work in Lithuania is heavily influenced by societal attitudes and stereotypes, which typically underestimate the contributions of social workers while simultaneously imposing high expectations and demands on them to address societal issues. Additionally, social work in Lithuania faces significant obstacles, including a lack of collaboration with other organisations and a heavy reliance on state funding. The most pressing challenges for organisations seeking to retain social work professionals include disagreements in values, heightened emotional strain, lack of respect within relationships with managers and teams, instances of bullying, unsatisfactory or hazardous working conditions, limited opportunities for professional development and career advancement, and inadequate provisions for financial well-being. The interaction of these factors creates a unique context in which the resilience of novice social workers is tested.

Keywords: *resilience, novice social workers, professional development, societal attitudes, workplace challenges.*