

Vilniaus universitetas

Filosofijos fakultetas

Sociologijos ir socialinio darbo institutas

Gintarė Lukoševičiūtė

Socialinio darbo studijų programa

Magistro darbas

**Socialinių darbuotojų profesinė rizika ir jos valdymas dirbant su delinkventiniu elgesiu
pasižyminčiais jaunuoliais**

**Occupational Risks for Social Workers Dealing with Juvenile Delinquency: Experiences and
Risk Management**

Darbo vadovė: doc. Birutė Švedaitė-Sakalauskė

Vilnius

2025

Turinys

Santrauka	3
Summary.....	4
Įvadas	5
1. Socialinio darbo profesijos rizikingumas	7
1.2 Profesinės rizikos socialiniame darbe samprata remiantis teisiniais reglamentais	7
1.3 Profesinės rizikos socialiniame darbe samprata, remiantis darbo reikalavimų ir darbo išteklių teorija.....	9
1.4 Profesinė rizika socialinio darbo trigubo mandato teorijos požiūriu	12
1.5 Stresas neišvengiama socialinio darbo dalis	15
1.6 Rizika patirti fizinį smurtą, užsikrėsti ligomis	16
1.7 Rizikos patirti psichinės sveikatos pablogėjimą valdymo būdai socialiniame darbe	17
1.8 Fizinio saugumo užtikrinimo būdai socialiniame darbe	22
2. Tyrimo metodika.....	24
3 Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas	28
3.1 Darbas, kur teigiamas grįžtamasis ryšys yra retas – tiek iš visuomenės, tiek ir iš pačių jaunuolių	28
3.2 Paliktas vienas lauke karys kovoti už jaunuolio orumą	29
3.3 Profesinę riziką kelia pati Lietuvos pagalbos sistema – nėra adekvačių darbo sąlygų ...	30
3.4 Stresą kelia spaudimas iš visų pusių	31
3.5 Šį darbą lydinti vidinė dilema: dangstyti jaunuolį ar ne.....	32
3.6 Dirbant tenka įsipareigoti daugiau ir ilgiau nei tikėtasi – kartais esi vienintelis artimas žmogus jaunuoliui	33
3.7 Sunku priimti situacijas, kai esi bejėgis padėti	34
3.8 Rizikinga darbo „vieta“: gatvė, nesaugus rajonas, tamsus paros laikas	35
3.9 Dirbant su agresyviai nusiteikusiais jaunuoliais tyro fizinės rizikos grėsmė: turi saugotis ne tik pats, bet ir saugoti jaunuolius nuo susižalojimų.....	35
3.10 Išvesti jaunuolius iš delinkvencijos reikia daugelio veikėjų bendrai sutelktų pastangų	36
3.11 Šiame darbe renkiesi jaunuolį, o ne įstatymą: bet tada rizikuoji pats.....	37
3.12 Nors su jais dirbi – jie gali tave apvogti.....	38
3.13 Dirbti su delinkventiško elgesio jaunuoliais – reiškia gesinti gaisrus. Niekada nežinai, kur ir kada jis kils.....	38
3.14 Svarbu saugoti save ir savo ribas, siekiant saugoti savo sveikatą	39
3.15 Kuo geresnį ryšį pavyksta užmegzti su jaunuoliais – tuo mažiau rizikos nuo jų nukentėti	40
3.16 Kuo patikimesnis bendradarbiavimas su kitais profesionalais ir institucijomis – tuo mažiau rizikos	40

3.17 Šiame darbe labai svarbu gera savižina – jaunuoliai greitai pajaučia darbuotojo pažeidžiamiausias vietas	41
3.18 Darbas pasirenkantis darbuotoją: su šiais jaunuoliais gali dirbti ne kiekvienas	42
3.19 Darbuotojui jaunuolis – visų pirma žmogus, o ne klientas	43
3.20 Motyvacijos šaltinis – tikėjimas savo darbo prasmingumu	44
3.21 Profesinė rizika – neišvengiama šio darbo dalis. Ją reikia žinoti, įsisąmoninti ir tinkamai jai pasiruošti.	44
3.22 Motyvacijos šaltinis - šypsena paauglio veide	47
4. Diskusija	48
Tyrimo ribotumai	53
Išvados.....	54
Praktinės rekomendacijos.....	55
Literatūros sąrašas	56
Priedai	60

Santrauka

Profesinė rizika įvairiuose šaltiniuose traktuojama skirtingai. Šiame darbe profesinė rizika suprantama kaip darbuotojui kylanti grėsmė patirti fizinę ar/ir psichinę žalą dėl tam tikro darbo aspekto/aspektų. Nors socialinio darbo profesija visuotinai yra pripažinta rizikinga, nėra tyrimų, nagrinėjančių socialinių darbuotojų patiriamą profesinę riziką dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu. Šio tyrimo tikslas yra atskleisti socialinių darbuotojų profesinės rizikos patirtis, jos raišką, valdymo būdus dirbant su sudėtingo elgesio jaunuoliais bei pateikti rekomendacijas veiksmingam profesinės rizikos valdymui jaunimo delinkvencijos srityje.

Duomenų analizei buvo taikyta ekspertų interviu turinio analizė pagal Meuser ir Nagel metodologiją. Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai, dirbdami šioje srityje, susiduria su tikimybe patirti psichologinę žalą. Stresą darbe sukelia šios darbo srities nuvertinimas, maži atlyginimai, nebendradarbiaujantys tėvai, kolegos, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, dideli darbo krūviai, emocinių paramos priemonių bei materialinių išteklių stoka, nepatenkinamas autonomijos poreikis, sunkumas užtikrinti savo, kaip darbuotojo, teises, patiriamas nuolatinis spaudimas, dileminės situacijos, „galių padėti“ ribotumas, patiriamos vagystės darbe, didelis darbo dinamiškumas, pareiga užtikrinti delinkventiniu elgesiu pasižyminčių jaunuolių saugumą. Duomenys rodo, jog darbuotojai susiduria su fizinės žalos rizika, kurią sukelia dalies funkcijų atlikimas viešose vietose, darbas su jaunuoliais, pasižyminčiais smurtiniu elgesiu.

Tyrimas atskleidžia, jog profesinę riziką mažina asmeninio gyvenimo atskyrimas nuo darbinio, neformalaus, glaudaus santykio kūrimas su jaunuoliais, sklandus bendradarbiavimas su jaunuolių aplinkos atstovais, pozityvių aspektų atradimas darbe, atsparumas jaunuolių agresyviai elgesiui bei manipuliacijoms, pozityvios grupinės dinamikos kūrimo priemonių žinios, fizinės agresijos valdymo technikos, savižina – savo tvirtų vertybinių laikysenų, profesinių ribų, tinkančių darbo metodų, žinojimas. Tyrimas atskleidė, jog atsparumą profesinei rizikai didina tam tikri darbuotojo charakterio bruožai - emocinė stiprybė, empatiškumas, racionalumas, autentiškumas, kūrybiškumas, kantrybė, pastabumas, reflektyvumas, komunikabilumas, pozityvumas, iniciatyvumas. Profesinę riziką mažina organizacijos suteikiamos kvalifikacijos kėlimo galimybės, psichologinės pagalbos priemonės.

Summary

Occupational risk is interpreted differently across various sources. In this thesis, occupational risk is understood as the threat of experiencing physical and/or psychological harm due to certain aspects of the job. Although the profession of social work is universally recognised as risky, there are no studies examining the occupational risk experienced by social workers working with youth exhibiting delinquent behaviour. The aim of this study is to reveal the experiences of social workers regarding occupational risk, its expression, management methods when working with youth of complex behaviour, and to provide recommendations for effective occupational risk management in the field of youth delinquency.

For data analysis, expert interview content analysis was applied according to the Meuser and Nagel methodology. The study revealed that social workers in this field face the likelihood of experiencing psychological harm. Stress at work is caused by the undervaluation of this profession, uncooperative parents, social workers from other institutions, high workloads, lack of emotional support measures and material resources, unsatisfactory autonomy needs, difficulty in ensuring the employees' legal rights, constant pressure at work, encountering dilemma situations, limitations of ones' authority, thefts experienced at work, the duty to ensure the safety of youth exhibiting delinquent behaviour. The data indicate that employees face the risk of experiencing physical harm at work. This risk is induced by the specifics of the job, performing some functions in public places, the abundance of violent situations caused by youth, and the duty to manage them.

Occupational risk is reduced by separating personal life from work, creating informal, close relationships with youth, smooth collaboration with other specialists, understanding the meaningfulness of one's work activities, moral preparedness to face aggressive behaviour and manipulations, knowledge of measures for creating positive group dynamics, techniques for managing physical aggression, self-awareness—knowing one's strong value stances, professional boundaries, suitable work methods. The study revealed that resilience to occupational risk is increased by certain character traits of the worker—emotional strength, empathy, rationality, authenticity, creativity, patience, attentiveness, reflectiveness, communicability, positivity, and initiative. The study showed that organisationally approved algorithms, opportunities for qualification enhancement, access to psychological consultations help reduce the occupation risk.

Išvadas

Aktualumas

Socialinis darbas – su įvairiomis rizikomis susijusi profesija. Socialiniai darbuotojai dirba su pažeidžiamais asmenimis, krizių ištiktais asmenimis, kurių reakcijos ne visada yra nuspėjamos, tad darbinėje kasdienybėje gali kilti tiek fizinių, tiek psichologinių pavojų. Taip pat socialiniams darbuotojams tenka dirbti ir nehygieniškoje aplinkoje, antisanitarinėse sąlygose, kurios kelia rizikas darbuotojų sveikatai. Visgi socialinio darbo laukas yra labai platus ir įvairialypis – vienos klientų grupės ir aplinkos kelia didesnę riziką, kitose – šios rizikos esama mažiau. Todėl yra svarbu mąstyti apie profesines rizikas ir jas tyrinėti specifiskai, žvelgiant į konkrečias socialinio darbo sritis bei į konkrečias socialinio darbo praktikas. Šis magistrinis darbas yra skirtas profesinėms socialinių darbuotojų rizikoms jaunimo delinkvencijos srityje. Delinkventinis elgesys, anot Bieliūnės (2016) yra elgesys, pažeidžiantis visuomenės normas. Mokslininkės teigimu, tokį elgesį dažniausiai lemia visuomenėje egzistuojanti nelygybė, vaikų ugdymo šeimoje ir mokykloje spragos, vaikų patirtos raidos traumos, apleistumo patirtys ir pan.

Temos ištirtumas

Studijuojant mokslinius šaltinius neteko aptikti tyrimų, analizuojančių socialinių darbuotojų patiriamą profesinę riziką dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunu. Yra tyrimų, kuriuose bendrai aptariama socialinių darbuotojų patiriama profesinė rizika arba profesinė rizika tyrinėjama kitoje socialinio darbo srityje (Lazutka, Skučienė, Žalimienė, Vareikytė, Kazakevičiūtė (2008); Vaivade, Samuseviča (2024); Žibienė, Mikniūtė (2016)), bet jų gausa nėra didelė. Žibienė, Mikniūtė (2016) tyrė socialiniams darbuotojams, dirbantiems su sunkumus patiriančiomis šeimomis, kylančią profesinę riziką. Tuo tarpu, Lazutka et al. (2008), Vaivade, Samuseviča (2024) bendrai apžvelgė socialinių darbuotojų patiriamas žalingas darbo sąlygas, kurios kelia profesinę riziką. Lazutka et al. (2008), vykdydamas bendrą socialinio darbuotojo profesijoje esančių žalingų darbo sąlygų apžvalgą, atskleidė profesinės rizikos specifiskumą, dirbant su asmenimis, turinčiais priklausomybę, sergančiais psichine liga.

Tuo tarpu, studijuojant mokslinius šaltinius, galima rasti daugiau tyrimų, nagrinėjančių profesinės rizikos valdymo būdus socialiniame darbe (Lazutka et al., (2008); Žibienė ir Mikniūtė (2016); Frogeli, Anell, Rudman, Inzunza ir Gustavsson (2022); Linos, Ruffini ir Wilcoxon (2021)). Visgi nepavyko aptikti šaltinių apie profesinės rizikos valdymą būtent jaunimo delinkvencijos srityje. Lazutka et al. (2008) kiekybiniame tyrime bendrai aptiriamos profesinės rizikos valdymo priemonės,

Žibienėnės ir Mikniūtės (2016) tyrime išryškinama profesinės rizikos valdymo priemonė, darnaus santykio sudarymas su klientu, dirbant su sunkumus patiriančiomis šeimomis. Kiti mokslininkai (Frogeli et al., (2022); Linos et al., (2021)) atskleidė kokiomis priemonėmis darbovietės gali mažinti socialinių darbuotojų patiriamą stresą darbe.

Objektas – socialinių darbuotojų profesinė rizika, dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais.

Darbo tikslas – atskleisti profesinės rizikos socialiniame darbe sampratą, jos valdymo modelius ir ištirti profesinės rizikos raišką, dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais.

Darbo uždaviniai:

- 1 Atskleisti profesinės rizikos socialiniame darbe sampratą, remiantis teisinio reglamentavimo analize bei darbo reikalavimų - išteklių ir socialinio darbo trigubo mandato teorijų perspektyva;
- 2 Atlikti profesinės rizikos socialiniame darbe tyrimų analizę;
- 3 Mokslinių šaltinių pagalba atskleisti profesinės rizikos valdymo socialiniame darbe būdus;
- 4 Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventinio elgesio jaunuoliais profesinės rizikos patirtį, raišką bei jos valdymo būdus;
- 5 Pateikti rekomendacijas apie veiksmingą profesinės rizikos valdymą jaunimo delinkvencijos srityje.

1. Socialinio darbo profesijos rizikingumas

Daugelyje šalių socialinio darbo profesija priskiriama prie didesnės profesinės rizikos specialybių (Lazutka et al., 2008). Lietuvoje socialiniai darbuotojai, dirbantys su psichinių sutrikimų turinčiais asmenimis bei socialinę riziką patiriančiomis šeimomis, buvo įtraukti į pavojingų profesijų sąrašą, Lietuvos Respublikos vyriausybei 2002 m. priėmus nutarimą Dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo. Vis dėl to, šis sąrašas 2020 m. gegužės 1 d. buvo pripažintas netekusiu galios. Nepaisant to, faktas, kad socialinis darbas buvo įtrauktas į pavojingų profesijų sąrašą, kai toks sąrašas egzistavo, rodo, jog Lietuvos valdžia priskiria socialinį darbą prie rizikingesnių profesijų, supranta, jog tai yra profesija, kupina rizikos veiksnių. Be to, socialinių paslaugų darbuotojams keliamas reikalavimas kasmet dalyvauti supervizijose, galima teigti, rodo valdžios supratimą apie didelę tikimybę patirti psichologinės būsenos pablogėjimą darbuotojams, dirbantiems šioje srityje (Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo, 2021). Lazutka et al. (2008) savo kiekybinio tyrimo metu išryškino, kad ir patys socialiniai darbuotojai laiko savo darbą dažniausiai kaip vidutinės arba aukštos rizikos veiklą. Taigi, galima teigti, socialiniame darbe dirbantys asmenys susiduria su didele sveikatos pakenkimo galimybe dėl darbe esančių sąlygų.

1.2 Profesinės rizikos socialiniame darbe samprata remiantis teisiniais reglamentais

Remiantis teisės aktu, galime teigti jog, profesinė „[r]izika - traumos ar kitokio darbuotojo sveikatos pakenkimo galimybė dėl kenksmingo ir (ar) pavojingo darbo aplinkos veiksnio (veiksnių) poveikio“ (Dėl profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo, 2012, Nr. 126-6350, 2012). Tuo tarpu, šiame teisės akte apibūdinamas „[r]izikos veiksnys – cheminis, fizikinis, biologinis, ergonominis, psichosocialinis ar fizinis veiksnys, keliantis ar galintis kelti pavojų darbuotojo saugai ir sveikatai“ (Dėl profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo, 2012, Nr. 126-6350, 2012). Įsakyme Dėl psichosocialinių rizikos veiksnių tyrimo metodinių nurodymų patvirtinimo (2005) yra išryškinama psichosocialinių veiksnių įvairovė, jie vienas su kitu persipina: nuo didelio/per mažo darbo krūvio, terminuotos, laikinosios darbo sutarties rūšies, neaiškių užduočių darbe, mažo pasitenkinimo atliekamu darbu iki bauginimo smurtu, mobingo, priekabiavimo. Šiame teisės akte išryškinamas smurtas yra psichologinis, pabrėžiama, jog psichosocialiniai veiksniai gali sukelti psichinės sveikatos žalą. Trūksta sukonkretinimo iš kur gali kilti smurto grėsmė, nepabrėžiama, jog smurto rizika gali kilti iš tiesioginių klientų, kalbama apie patiriamą smurtą iš

organizacijos valdžios, bendradarbių. Veiksnių įvairovė suteikia labai daug erdvės interpretacijai, pavyzdžiui, kas lemia mažą pasitenkinimą darbu, ar tikrai kiekviena darbo sąlyga gali tapti rizikos veiksniu, darančiu žalą darbuotojo sveikatai. Galima daryti prielaidą, įmonėms bandančioms sumažinti darbuotojų profesinę riziką kyla labai daug interpretacijų, kada tam tikros darbo sąlygos darbuotojams tampa žalingos, stresas tampa netoleruojamas, kada darbdaviams jau būtina taikyti tam tikras priemones, norint mažinti profesinę riziką. Pavyzdžiui, socialiniai darbuotojai savo darbo praktikoje susiduria su terminuotomis darbo sutartimis dėl darbo pagal projektus, galima manyti, darbuotojams, neturintiems didelių finansinių įpareigojimų, poreikio išlaikyti didelę šeimą, išmokėti paskolas ir kt., terminuota darbo sutartis nesukelia tiek daug streso, priešingai nei darbuotojams, turintiems šiuos įsipareigojimus. Kita vertus, darbdaviui norint panaikinti šį stresą keliantį veiksni, galima teigti, tenka pasiūlyti darbuotojui neterminuotą sutartį ir susidurti su finansine rizika neprasitęsęs projektui, naudoti kitus finansinius išteklius, norint užtikrinti darbuotojo atlyginimo mokėjimą arba atleisti darbuotojus ir išmokėti atleidimo iš darbo išeitines išmokas, šie sprendimai prisidėtų prie didelių finansinių nuostolių. Kyla klausimas, ar darbdaviui verta priimti tokią atsakomybę, jeigu į šį darbo aspektą darbuotojai, tikėtina, reaguoja įvairiai, o socialiniame darbe socialines paslaugas teikiančios organizacijos susiduria su didele finansavimo stoka, finansinių išteklių ribotumu. Vis dėlto, galima daryti prielaidą, kaip bus reaguojama į šį riziką keliantį aspektą, priklauso nuo daug faktorių, tikėtina, nuo darbuotojų išreikštos nuomonės į terminuotas sutartis, organizacijos puoselėjimų vertybių, turimos finansinės strategijos.

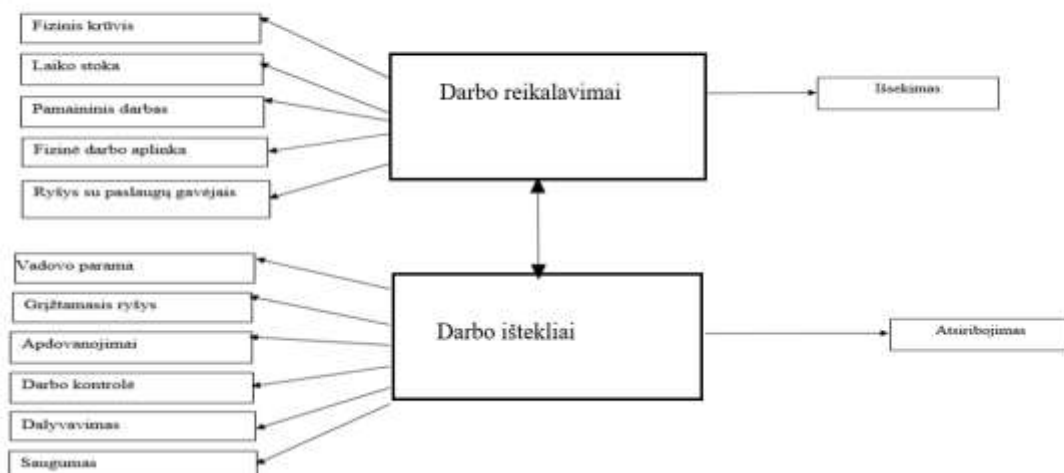
Tuo tarpu, valstybinė darbo inspekcija savo Psichosocialinių rizikos veiksnių ir streso darbe vertinimo rekomendacijose (2012) prie psichosocialinių veiksnių, keliančių stresą darbe, priskiria ir fizinį smurtą, tačiau nenurodo, nepabrėžia iš ko gali kilti smurto grėsmė. Taigi, rekomendacijos išplečia supratimą, kas gali sukelti profesinę riziką bei fizinį smurtą paverčia visų pirma psichologinę žalą keliančiu aspektu. Galima teigti, tai gali sukelti sunkumų, norint išryškinti darbuotojų galimą riziką patirti fizinę žalą. Išryškėja, jog teisiniams reglamentams trūksta konkretumo, remiantis jais, gali kilti labai daug interpretacijų, kokios darbo sąlygos sukelia profesinę riziką, kas suponuoja, kad kiekvienoje darbo srityje bei įmonėje labai svarbu nuodugniai ištirti, tyrimų pagalba, kas būtent prisideda prie tos srities, įmonės darbuotojų profesinės rizikos atsiradimo.

Toliau šiame darbe nagrinėjama profesinės rizikos socialiniame darbe apibrėžtis, remiantis dvejomis teorijomis: darbo reikalavimų ir išteklių teorija (Demerouti, Bakker, Nachreiner ir Schaufeli, 2001) bei socialinio darbo trigubo mandato teorija, kurios autorė yra Staub-Bernasconi (2016).

1.3 Profesinės rizikos socialiniame darbe samprata, remiantis darbo reikalavimų ir darbo išteklių teorija

Mokslininkė Demerouti, padedama savo darbo vadovo Nachreiner, XX a. tyrinėjo darbo vietos struktūros ryšį su darbuotojų perdegimu. Šis tyrimas prisidėjo prie jos ir jos kolegų, Bakker, Schaufeli, Nachreiner, darbo reikalavimų ir darbo išteklių teorijos suformulavimo XXI a. (Bakker ir Demerouti, 2017). Šioje teorijoje dvi pamatinės sąvokos yra darbo reikalavimai ir darbo ištekliai.

Demerouti et al. pateikia tokį darbo reikalavimo apibrėžimą: „Darbo reikalavimas yra fizinis, psichologinis, socialinis, organizacinis darbo aspektas. Jis reikalauja nuolatinių žmogaus fizinių ar kognityvinių pastangų, paveikia neigiamai jo fiziologinę, psichologinę gerovę“ (2001, p. 501). Remiantis šiuo apibrėžimu, darbo reikalavimas tampa rizikos veiksniu, neigiamai paveikiančiu darbuotoją. Demerouti et al. (2001) perdegimo darbo reikalavimų - išteklių modelis parodo galimus darbo reikalavimus ir išteklius, jų tarpusavio sąveiką bei atskleidžia darbo išteklių stygiaus bei darbo reikalavimų neigiamą poveikį asmeniui (1 pav.). Šis modelis buvo naudojamas tiriant perdegimo sindromą tarp pagalbos profesijų atstovų, mokytojų, seselių, gamyklų darbuotojų, įvairių sistemų operatorių (Demerouti et al., 2001).



1 pav. Perdegimo darbo reikalavimų-išteklių modelis. Šaltinis: sudaryta darbo autorių Demerouti et al. (2001, p. 502).

Šis modelis atskleidžia fizinius, organizacinius, socialinius, psichologinius darbo reikalavimus, siejamus su darbuotojo išsekimo būsenos patyrimu, tokius kaip: laiko stoka, mažas/didelis fizinis krūvis, pamaininis darbas, nepatogus žmogaus socialiniam gyvenimui/fizinei sveikatai, prasta fizinė darbo aplinka, ryšiai su paslaugų gavėjais, paremti klientų priklausomybe nuo darbuotojo pagalbos (Demerouti et al. 2001). Svarbu paminėti, jog Demerouti et al. (2001) pabrėžia,

jog kiekvienai profesijai gali būti keliami unikalūs darbo reikalavimai. Išsekimas apibrėžiamas kaip intensyvaus fizinio, emocinio ir kognityvinio krūvio pasekmė, ši krūvį sukuria darbo reikalavimai (Demerouti et al. 2001). Taip pat, šią teoriją išplėtė mokslininkai Lorente Salanova, Martinez, Schaufeli, pasiūlydami įtraukti asmeninius darbo reikalavimus, kaip aspektą, prisidedantį prie perdegimo sindromo patyrimo (Guglielmi, Simbula, Schaufeli, Depolo, 2012). „Pavyzdžiui, tokie asmenybės bruožai kaip perfekcionizmas ir emocinis nestabilumas, tikslų kėlimas ir lūkesčių lygis galėtų būti svarbūs asmeniniai reikalavimai, kuriuos reikėtų tirti būsimuose šios intriguojančios temos tyrimuose.“ (Lorente et al., 2008 cit. iš. Guglielmi et al., 2012, p. 378). Mokslininkai Guglielmi et al. (2012) savo kiekybinio tyrimo metu patvirtino ryšį tarp darboholizmo ir perdegimo sindromo. Įdomu tai, jog Tolutienės, Zubrickienės (2022) kokybinis tyrimas irgi patvirtina, kad prie rizikos didėjimo patirti perdegimo sindromą prisideda per dideli asmeniniai įsipareigojimai darbui, o šie įsipareigojimai gali būti siejami su darboholizmu. Nagrinėjant asmeninius darbo reikalavimus socialinio darbo perspektyvoje, galėtume teigti, darboholikams sunkiau nusistatyti profesines ribas darbe, kurios ypač reikalingos socialiniame darbe, susiduriant su nuo specialistų pagalbos „priklausomais“ klientais, taip pat, darboholikai išsikelia per didelius darbinius lūkesčius, kurių pasiekimas dažnai tampa neįmanomas, susiduriant su pasipriešinimu iš klientų, limituotais ištekliais, susiduriama su didesne rizika patirti perdegimo sindromą. Taip pat, mokslininkai Bakker ir Costa (2014) tyrinėdami perdegimo sindromą Demerouti et al. (2001) darbo reikalavimų – išteklių teorijos rėmuose atskleidžia, kad darbuotojai, patiriantys išsekimo būseną, bėgant laikui susikuria dar daugiau darbo reikalavimų arba labiau suintensyvina esamus darbo reikalavimus. Pavyzdžiui, galėtume teigti, kad socialinis darbuotojas dėl lėtinio nuovargio gali nebeatlikti svarbių užduočių laiku, kas gali sukelti konfliktus darbo komandoje, arba dėl lėtinio nuovargio atlikti užduotis vis lėčiau, kas padidins ir taip esamą didelį darbo krūvį, laiko stoką.

Tuo tarpu, darbo išteklius apibūdinamas kaip fizinis, psichologinis, socialinis, organizacinis darbo aspektas, padedantis darbuotojui pasiekti numatytus darbo tikslus, skatinantis jo asmeninį augimą, palaikantis, gerinantis jo psichologinę, fizinę sveikatą (Demerouti et al., 2001). Darbo išteklius tampa profesinės rizikos valdymo priemone. Anksčiau moksliniame darbe pateiktas Demerouti et al. (2001) perdegimo darbo reikalavimų - išteklių modelis atskleidžia tokius darbo išteklius, kaip: vadovo parama, konstruktyvus grįžtamasis ryšys, apdovanojimai, dalyvavimas darbo sprendimų priėmime, saugumas/maža galimybė prarasti darbą, darbo kontrolė. Šis modelis buvo naudojamas tiriant perdegimo sindromą pagalbos profesijoje, dėl to, galima daryti prielaidą, jog šie ištekliai aktualūs ir socialiniame darbe, o jų trūkumas lemia socialinio darbuotojo norą atsiriboti nuo darbo. Pavyzdžiui, darbuotojas turintis neformaliai bendraujantį, supratingą vadovą, suteikiantį pagalbą iškilus iššūkiams, vertina tai kaip teigiamą darbo aspektą, motyvuojantį kokybiškai dirbti. Svarbu paminėti, jog Demerouti et al. (2001) pabrėžia, jog kiekvienai profesijai gali turėti unikalų

darbo išteklių. Vis dėlto, esant motyvuojančių darbo sąlygų stygiui, jei darbo uždaviniai yra emociškai sunkūs, neužtikrinamas darbuotojo saugumas, dirbama su nenusipėjamais asmenimis, paslaugų gavėjai turi didelį pagalbos poreikį, dalis darbo funkcijų atliekama gatvėje, susiduriama su įvairiomis oro sąlygomis, ilgainiui darbuotojas patirs išsekimą, norės atsiriboti nuo darbo. Esami darbo ištekliai, šiuo atveju, vadovo parama, nesuteiks pakankamai motyvacijos produktyviai dirbti, žmogus jausis išsekęs, atsiribojęs, kas ilgainiui gali lemti profesinį perdegimą. Išskyla svarba darbdaviams pasirūpinti, jog darbuotojas darbo vietoje turėtų prieigą prie įvairių pagalbos šaltinių, užtikrinti balanso egzistavimą tarp darbo reikalavimų ir darbo išteklių.

Darbo reikalavimų ir išteklių teorijoje minimas ir asmeninių išteklių egzistavimas (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ir Schaufeli, 2007). Asmeninis išteklius – žmogaus aspektas susijęs su atsparumu, tikėjimu jog jis gali sėkmingai kontroliuoti, paveikti aplinką, ypač sudėtingomis aplinkybėmis (Hobfoll, Johnson, Ellis, Jackson, 2003). Šioje teorijoje (Xanthopoulou et al., 2007) įprastai pabrėžiama pozityvus, aukštą savigarbą, saviveiksmingumo lygį turintis asmuo turi didesnę atsparumą darbo reikalavimų poveikiui. „Saviveiksmingumas yra apibrėžiamas kaip individo įsitikinimas, kad jis gali pasiekti tikslus ir atlikti konkrečias užduotis“ (Bandura, 2002, cit. iš Demir, 2020, p. 206). Taip pat, šioje teorijoje įprastai tiriama savigarba apibūdinama kaip žmogaus įvertinimas savo vertingumo, svarbumo jo darbo vietai. Aukštą savigarbą turintys asmenys supranta, jog jie yra svarbūs, prasmingi, veiksmingi savo darbo vietos bendruomenės nariai (Pierce, Gardner, Cummings, Dunham, 1989). Įdomu pastebėti, kad panašias išvagas patvirtina ir mokslininkų Ho ir Chan (2022) tyrimas, atliktas su socialiniais darbuotojais, gyvenančiais Honkonge. Tyrimas atskleidė asmens psichologinio kapitalo svarbą. Į psichologinio kapitalo apibrėžimą įeina tokie komponentai, kaip saviveiksmingumas, pozityvumas. Tyrimas teigia, jog šie komponentai prisideda prie dažniau pasireiškiančių teigiamų emocijų darbo aplinkoje, net prisideda prie tikimybės susirgti psichinėmis ligomis mažėjimo. Tyrimo metu socialiniai darbuotojai dalinosi, jog tikėjimas, kad jie galiausiai išspręs darbe iškilusias problemas, priėmimas savo nesėkmių, kaip galimybės mokytis, padeda palaikyti psichologinės būklės stabilumą, ją gerinti. Taip pat, mokslininkų Litam, Ausloos, Harichand (2021), Cohen, Pignata, Bezak, Tie, Childs (2023) tyrimai irgi atskleidžia pozityvaus mąstymo prisidėjimą prie profesinės rizikos mažinimo, streso mažėjimo. Taigi, aukščiau paminėti charakterio bruožai, įsitikinimai tikrai padeda mažinti profesinės rizikos grėsmę.

Galima apibendrinti, kad darbo reikalavimų ir išteklių teorija parodo, jog profesinę veiklą sudaro dvi dedamosios – darbo reikalavimai ir darbo ištekliai. Disbalansas tarp šių dedamųjų, ypač kai vyrauja vien darbo poreikiai ir trūksta resursų, sukuria profesinės rizikos situacijas bei yra vienas iš profesinės rizikos šaltinių. Balanso tarp šių dviejų dedamųjų pagalbos profesijose išlaikymas (ar jo atstatymas) yra ne vien paties darbuotojo atsakomybė, tačiau lygiai taip pat ir organizacijų, jų vadovų struktūrinė atsakomybė.

1.4 Profesinė rizika socialinio darbo trigubo mandato teorijos požiūriu

Profesinės rizikos sampratą galima atskleisti pasitelkiant ir Staub-Bernasconi (2016) socialinio darbo trigubo mandato modelį. Anot šios teorijos, socialinio darbo profesija turi tris mandatus, kurie iš dalies prieštarauja vienas kitam ir todėl tai dar vadinama socialinio darbo trigubo mandato dilema. Pirmasis socialinio darbo profesijos mandatas yra pagalba žmogui. Antrasis šios profesijos mandatas yra kontrolė. Kontrolės mandatui šią profesiją įpareigoja valdžios institucijos, kurios finansuoja socialinę pagalbą, taigi ir patį socialinį darbą. Ir trečiasis mandatas yra socialinio darbo profesijos autonomija, veikti vadovaujantis profesiniu ekspertiniu žinojimu ir profesijos etika, remiama žmogaus orumo ir žmogaus teisių ir laisvių principais (Staub-Bernasconi, 2016).

Akivaizdu, kad padėti žmogui ir kartu jį kontroliuoti yra sunkiai įmanoma. Ir lygiai taip pat kontrolės lūkestis gali būti sunkiai suderinamas su profesijos etika ir profesiniu ekspertiniu išmanymu, kokią ir kaip pagalbą yra būtina teikti. Tai reiškia, kad socialinio darbo profesionalai veikia nuolatinėje dileminėje įtampoje.

Trigubo mandato modelis atskleidžia socialinio darbo praktikoje egzistuojančius du socialinio darbuotojo vaidmenis - padėjėjo ir kontroliuotojo, įtampą tarp šių dviejų vaidmenų bei socialinio darbo profesijos standartus, vertybes (1 lentelė).

1 lentelė. Trigubas mandatas. *Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Plessis – Schneider (2024)*

	Adresatai	Socialinio darbuotojo veiksmai	Bruožai
Pirmas mandatas	Klientai	Teikti paramą klientams	Skiriamas dėmesys klientų poreikiams, gerovei užtikrinti
Antras mandatas	Valstybė ir jos atstovai (pavyzdžiui, valstybinės, nevyriausybinės organizacijos)	Remiantis valstybės, jų atstovų reikalavimais klientų veiksmus kontroliuoti	Refleksija vykstanti dėl dviejų skirtingų užduočių, kontroliuoti ir teikti paramą

Trečias mandatas	Socialinio darbo profesija ir disciplina	Praktikoje	Susijungia
		remtis socialinio darbo teorijomis, tyrimais pagrįstomis praktikomis, socialinių darbuotojų etikos kodeksu	profesijos etiniai, profesiniai, empiriniai standartai

Viena vertus, socialinis darbuotojas turi padėti paslaugų gavėjams, pati profesijos prigimtis skatinta ginti klientų orumą, teises, kita vertus, valstybės socialinės pagalbos politika skatina reguliuoti klientų gyvenimus. Svarstant kontrolės funkciją socialiniame darbe su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, galima išvelgti, jog valstybė savo įstatymais pabrėžia vaikų, tuo tarpu, ir jaunuolių gerovės užtikrinimą, atsižvelgiant į jų individualius poreikius, interesus. Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros įstatymas (2007) išryškina tokius aspektus, kaip prioriteto suteikimas jaunuolių interesams, poreikiams, atsižvelgimas į jaunuolių nuomonę, priimant su jais susijusius sprendimus, bandymas užtikrinti jaunuolių neatskyrimą nuo šeimos. Taigi, įstatymas išryškina pagalbos suteikimą jaunuoliui, o ne jo kontroliavimą. Vis dėlto, galima daryti prielaidą, kontrolės funkcija iš valstybės pusės atsiranda dėl ribotų valstybės finansinių resursų. Pavyzdžiui, socialiniai darbuotojai turi skatinti nepilnametį jaunuolį eiti į mokyklą, nes pasitraukimas iš ugdymo sistemos glaudžiai siejasi su nedalyvavimu darbo rinkoje, o valstybė neturi pakankamai lėšų užtikrinti fiziškai sveikų, sutrikimų neturinčių, darbingo amžiaus, žmonių išlaikymą. Galima daryti prielaidą, jaunuoliui tokia socialinio darbuotojo intervencija į jo gyvenimą gali sukelti neigiamus jausmus, nes tikėtina jaunuolis nesupras, kodėl turi daryti tai, ko nenori, tikėtina mokykloje jis nesijaučia pritapęs, mokykla jam yra vieta, kur jis patiria psichologinį smurtą, konfliktuoja su kitais žmonėmis, yra baudžiamas mokytojų dėl savo elgesio. Juriavičienė, Milkintaitė (2024) savo kokybinio tyrimo metu tirdamos socialinių darbuotojų konfliktų su klientais valdymo patirtis, patvirtino, jog socialinio darbuotojo kontroliuojantis, vadovaujantis elgesys skatina konfliktų atsiradimą tarp klientų ir profesionalų. Taip pat, kontrolės funkcija gali „veikti“ kaip priemonė apsaugoti klientą, jaunuolį. Remiantis Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu (2006) socialinių paslaugų darbuotojai turi informuoti valstybines institucijas apie socialinių paslaugų poreikį šeimai. Pavyzdžiui, darbuotojas, įtardamas smurtą šeimoje, turi kreiptis į vaikų teisių tarnybas, įsikišti, kontroliuoti šeimos gyvenimą. Galima daryti prielaidą, toks įsikišimas į šeimos gyvenimą yra ypač jautrus šeimai, tikėtina, nutrūks socialinio darbuotojo ryšys su šeima arba santykis nebus toks atviras, šeima mažiau pasitikės socialiniu darbuotoju, neturint atvirumu paremto ryšio su

šeima, tikėtina, nebepavyks suteikti pilnavertės pagalbos jaunuoliui, jo šeimai. Vis dėlto, nepranešęs apie įtariamą smurtą šeimoje, darbuotojas galėtų sukelti riziką jaunuolio fiziniam saugumui. Mokslininkės Staub-Bernasconi (2016) teigimu, jei kyla konfliktas tarp pagalbos ir kontrolės mandatų, reikėtų vadovautis trečiuoju mandatu, priimti sprendimus pagal profesijos etikos kodeksą. Jos teigimu, trigubas mandatas reikalauja suderinti teorines žinias su profesinėmis vertybėmis ir atmesti valstybės, organizacijų priskirtus reikalavimus, kurie gali pažeisti klientų teises. Išryškėja kaip svarbu socialinės srities specialistams būti analitiškiems, reflektyviems, sugebėti įvertinti, kokie jų priimti sprendimai labiausiai atlieps klientų poreikius, užtikrins jų teises, kada pernelyg rizikuojama savo ir paties jaunuolio gerove ir kontrolės funkcija yra neišvengiama. Mokslininkės Švedaitė-Sakalauskė, Eidukevičiūtė (2015) savo kokybinio tyrimo metu tyrinėdamos socialinių darbuotojų dirbančių su jaunimu gatvėje patirtis, atskleidė laviravimo tarp dvigubo mandato, kontrolės ir pagalbos sudėtingumą: nuolatinės dilemos, ar iškviesti policiją ir patirti riziką nutraukti sukurta santykį su jaunuoliais, ar neiškvieisti ir rizikuoti savo bei jaunuolio fizine gerove, ar pažeisti ypatingai svarbų jaunuoliui konfidencialumo principą ir pranešti policijai apie jaunuolio nusikalstamą veiklą, ir tokiu būdu irgi sukelti riziką santykio nutrūkimui. Atsiskleidžia, jog socialinis darbuotojas nuolat susiduria su dileminėmis situacijomis, kuriose nėra sprendimų, nedarančių žalos, visada rizikuojama ilgai kurto santykio su jaunimu nutrūkimu, susidūrimu su teisine atsakomybe ignoravus neteisėtą jaunuolio elgesį, neužtikrinus kliento saugumo, darbuotojas rizikuoja ir savo fiziniu saugumu. Profesionalas susiduria su didžiule atsakomybe, vidinis konfliktas kelia įtampą, prastėja darbuotojo psichologinė sveikata.

Staub-Bernasconi (2016) trigubo mandato sampratoje atsispindi socialinio darbuotojo vidinė kova, kylanti dėl nuolatinės vidinės dilemos, kada darbuotojui būtina „įsikišti“ į kliento gyvenimą, vykdyti kontrolės funkciją, siekiant apsaugoti jo interesus, gerovę bei kartu ir savo gerovę, kada galima išvengti kontrolės funkcijos, apsaugoti tokį brangų su klientu sudarytą ryšį. Ši vidinė kova lemia neigiamų jausmų atsiradimą, stresą, emocinę įtampą, kuri gali sumažinti atliekamo darbo efektyvumą, lemti sąstingį, skatinti pasitraukti iš socialinio darbo profesijos lauko.

Abi darbe pristatytos teorijos parodo galimus profesinės rizikos atsiradimo šaltinius. Demerouti et al. (2001) teorijoje teigiama, kad profesinės rizikos šaltinis yra disbalansas tarp darbo reikalavimų ir darbo išteklių, ypač tuomet, kai darbo reikalavimų yra itin daug, o atitinkamų išteklių darbuotojas stokoja. Ši teorija „veikia“ kiekvienoje profesijoje, todėl ji gali būti taikoma aiškinant profesinės rizikos kilmę socialiniame darbe. Tuo tarpu Staub-Bernasconi (2016) teorija yra skirta išskirtinai socialinio darbo profesijai. Šios teorijos teigimu, profesinė rizika yra savaime užkoduota šios profesijos prigimtyje, kadangi ji privalo veikti, vadovaujantis skirtingais, vienas kitam prieštaraujančiais mandatais. Abi teorijos pabrėžia galimą psichinės sveikatos pablogėjimą, dėl šių esamų darbo sąlygų. Tuo tarpu, remiantis teisiniu reglamentu Dėl profesinės rizikos vertinimo

bendrųjų nuostatų patvirtinimo (2012) profesinę riziką sukelia darbo veiksniai (fiziniai, fizikiniai, cheminiai, biologiniai, psichosocialiniai, ergonominiai), keliantys pavojų darbuotojui patirti traumą ar kitokį sveikatos pablogėjimą. Teisiniame reglamente kalbama bendrai apie sveikatos pablogėjimą, nėra išryškinama žala psichinei sveikatai ar fizinei sveikatai.

1.5 Stresas neišvengiama socialinio darbo dalis

Vaivade, Samuseviča (2024), Lazutka et al., (2008), Tolutienės, Zubrickienės, (2022) tyrimai išryškino, socialiniai darbuotojai susiduria su aukšta rizika patirti psichologinės būklės pablogėjimą darbe. Lazutkos et al. (2008) ir Žibienėnės, Mikniūtės (2016) atlikti tyrimai parodė, jog dauguma socialinių darbuotojų patiria savo darbo vietoje iš savo klientų psichologinį smurtą pasireiškiantį grasinimais. Tai tampa aktuali rizikos veiksnio socialinio darbo profesijoje. Lazutkos et al. (2008) atskleidė psichologinis smurtas gali pasireikšti ne tik grasinimais, bet ir įžeidinėjimais, keiksmazodžiais. Lazutkos et al. (2008) kiekybinis tyrimas atskleidė patiriamas psichologinis smurtas, pasireiškiantis grasinimais, gali būti patiriamas ir iš klientų šeimos narių. Tiek Lazutkos et al. (2008) kiekybiniame tyrime, tiek Pocienės ir Baltutienės (2023) kokybiniame tyrime išryškėjo, jog intensyvus psichologinis smurtas ypač būdingas socialinio darbo srityje, dirbant su priklausomybę turinčiais žmonėmis. Pocienė, Baltutienė (2023) pabrėžė, jog šis darbo aspektas prisideda prie streso, įtampos, pykčio jautimo, o to rezultatas - sumažėjęs darbuotojų produktyvumas, padidėjusi profesinio perdegimo rizika. Tai pat, Žibienėnė, Mikniūtė (2016) kokybinio tyrimo metu paminėjo seksualinio priekabiavimo riziką. Visi šie darbo aspektai mažina socialinio darbuotojo jaučiamą saugumo jausmą, kelia stresą.

Lazutka et al., (2008) savo tyrimo metu atrado, kad socialiniame darbe galima susidurti ir su rizika patirti vagystę, keliančią stresą. Vis dėlto, socialiniame darbe patyrimas vagystės nebuvo atskleistas, kaip dažnas reiškinys.

Mokslininkai, Lazutka et al. (2008), Dunajevs, Buzaitytė-Kašalynienė, Kutkaitė-Petkevič (2019), Tolutienės, Zubrickienės (2022) atskleidė, jog psichologinio streso patyrimą darbe lemia neatitinkamas socialinio darbo užmokestis, reikalingų darbui kompetencijų ir tinkamų darbo sąlygų stoka. Dunajevs et al. (2019) pabrėžė, kad atlyginimo ir darbo sąlygų neatitikimas yra viena iš svarbių socialinių darbuotojų pasitraukimo iš socialinio darbo srities priežasčių. Kokybinio tyrimo metu informantai dalinosi, jog darbo užmokesčio ir darbo krūvio neatitikimas keldavo jiems neigiamas emocijas, beviltiškumo jausmą, pyktį (Dunajevs et al., 2019).

Mokslininkai Vaivade, Samuseviča (2024) savo kiekybiniame tyrime atliktame su socialiniais darbuotojais atskleidė, kokios darbo sąlygos kelia didžiausią streso patyrimo darbe tikimybę - didina riziką patirti psichologinės būsenos pablogėjimą. Tyrime atsispindėjo šie darbo profesinę riziką

keliantys aspektai: per aukšti profesiniai reikalavimai, laiko stoka atlikti savo darbinius įsipareigojimus, per didelė atsakomybė. Tolutienė, Zubrickienė (2022), Dirgėlienė ir Alėjūnė (2020) savo kokybiniuose tyrimuose irgi pabrėžia socialinių darbuotojų jaučiamą atsakomybės naštą, keliančią riziką patirti psichologinės būsenos pablogėjimą. Vaivade, Samuseviča (2024) taip pat išryškino darbo aspektus, keliančius vidutinę streso patyrimo riziką: darbo nenuoseklumas/netolygumas, pastovus darbas/nenutrūkstantis darbas, didelis darbo krūvis, įtemptas darbo tempas, negalėjimas dalyvauti darbo sprendimų priėmime dėl darbo autonomijos stokos, neefektyvi vidinė komunikacija, organizacijos tikslų ir struktūros suvokimo trūkumas, neveiksmingas vadovavimo stilius, nepakankamas pasiekimų įvertinimas, darbo padėties nesaugumas, nepakankamai optimizuota darbo aplinka, erzinantys darbo vietos trūkumai (pvz., girgždančios durys, sulūžę krėslai, neveikianti įranga ir kt.), destruktivūs, neigiami santykiai su klientais, nesutarimai su kolegomis, bendradarbiavimo ir komunikacijos trūkumas tarp darbuotojų. Taip pat, ir Tolutienė, Zubrickienė (2022) patvirtino, jog socialiniai darbuotojai susiduria su psichinės būsenos pablogėjimo, profesinio perdegimo, rizika dėl didelio darbo krūvio.

Apibendrinant, galima teigti, jog socialinis darbuotojas dirba aplinkoje, kurioje susiduria su agresyviais ir toks darbo pobūdis sukelia riziką socialiniam darbuotojui patirti psichinės būsenos pablogėjimą, pastovų stresą, profesinį perdegimą. Taip pat, aukšti profesiniai reikalavimai, didelis darbo krūvis, didelis darbo tempas, konfliktiški santykiai su kolegomis/valdžia/klientais, prastos darbo fizinės aplinkos sąlygos, per didelė atsakomybė, nepakankamas profesijos įvertinimas, nenuoseklumas/netolygumas darbe, susidūrimas su prasta vadyba darbe, autonomijos, teigiamo grįžtamojo ryšio stoka, kelia darbuotojo jaučiamą emocinę įtampą, kas tik dar labiau didina riziką patirti psichinės sveikatos pablogėjimą. Profesinę riziką keliantys veiksniai dirbant socialinį darbą yra labai įvairūs, nes ir pats socialinis darbas yra labai įvairus (Lazutka et al., 2008).

1.6 Rizika patirti fizinį smurtą, užsikrėsti ligomis

Atliekant literatūros analizę buvo rasti moksliniai šaltiniai, kuriuose pateikti tyrimai atskleidė rizikos patirti fizinę žalą egzistavimą socialiniame darbe. Lazutkos et al. (2008), Žibienėnės, Mikniūtės (2016), Stasiūnaitienės, Mažeikaitės (2015) tyrimuose išryškėjo socialiniams darbuotojams kylanti rizika patirti fizinį smurtą savo darbo vietoje. Lazutkos et al. (2008), Žibienėnės, Mikniūtės (2016) tyrimuose buvo minimos šios galimos fizinio smurto formos: sumušimas, sužalojimas pavoju daiktu. Lazutkos et al. (2008) tyrimas parodė fizinis smurtas gali pasireikšti ir stumtelėjimu. Lazutkos et al. (2008) tyrimas taip pat parodė, kad fizinis smurtas būdingesnis dirbant su psichinę negalią turinčiais žmonėmis.

Daugiau nei trečdalis Lazutkos et al. (2008) kiekybiniame tyrime dalyvavusių respondentų pabrėžė riziką apsikrėsti parazitais. Žibienėnės, Mikniūtės (2016) ir Stasiūnaitienės, Mažeikaitės (2015) kokybiniuose tyrimuose su socialiniais darbuotojais dirbančiais su sunkumus patiriančiomis šeimomis buvo atskleista darbuotojams kylanti rizika apsikrėsti įvairiomis ligomis - tuberkulioze, niežais ir kt.

Lazutkos et al. (2008) tyrime santykinai nedidelė socialinių darbuotojų dalis nurodė seksualinio smurto riziką darbe. Vis dėlto, mokslininkai atrado tendenciją, jog socialiniai darbuotojai dirbantys su psichikos negalia turinčiais asmenimis, dažniau patiria seksualinį smurtą, nei kitų sričių socialiniai darbuotojai. Vėlgi atsiskleidžia šios socialinio darbo srities unikalumas, aukštesnė rizika patirti seksualinį smurtą.

Taip pat, mokslininkų Stasiūnaitienės, Mažeikaitės (2015) ir Žibienėnės, Mikniūtės (2016) tyrimuose dalyvavę informantai paminėjo, kad lankantis socialinės rizikos šeimose, socialinis darbuotojas gali būti apkandžiotas agresyvaus gyvūno, tiek klientų namuose, tiek ir sutikto viešose erdvėse, bevykstant į paslaugų gavėjų namus, pavyzdžiui, šuns. Galima daryti prielaidą, kas šis darbo aspektas, keliantis pavojų darbuotojo fiziniam saugumui, yra būdingas būtent toms socialinio darbo sritims, į kurių darbo funkcijas įeina lankymasis pas asmenis namuose ar darbas viešose erdvėse, pavyzdžiui, darbas su jaunimu gatvėje.

Apibendrinant, galima teigti, kad socialiniame darbe kyla pavojus fiziniam darbuotojo saugumui, pasireiškiantis fiziniu, seksualiniu smurtu iš klientų, apsikrėtimu įvairiomis užkrečiamomis ligomis, patiriamu susižalojimu dėl viešose vietose bei klientų namuose esančių gyvūnų. Taip pat, atsiskleidė socialinio darbo su psichine liga sergančiais asmenimis specifiškumas, dažnesni seksualinio ir fizinio smurto atvejai.

Remiantis mokslinės literatūros apžvalga bei teisiniu reglamentu, šiame darbe profesinė rizika suprantama kaip grėsmė darbuotojui patirti fizinės (ligos, fizinės traumos) ir/ ar psichinės sveikatos žalą (lėtinis stresas, profesinis perdegimas), dėl tam tikrų darbo aspekto/ų.

1.7 Rizikos patirti psichinės sveikatos pablogėjimą valdymo būdai socialiniame darbe

Literatūroje galima rasti pristatomų skirtingų priemonių, būdų socialiniams darbuotojams suvaldyti rizikos veiksnius, sumažinti rizikos veiksnių daromą neigiamą poveikį. Vis dėl to, nėra tyrimų, kurie tyrinėtų rizikos valdymo būdus jaunuolių delinkvencijos srityje. Toliau magistro darbe bus bandoma nagrinėti rizikos patirti psichinės būklės pablogėjimą valdymo būdus remiantis įvairiais literatūros šaltiniais.

Kokybiški įvadiniai mokymai, mentoriaus parama. Pasak mokslininkų Frogeli ir kt. (2022) aiškus planas, kaip įvedami nauji darbuotojai, kas juos apmoko, kiek laiko trunka mokymai, kokia mokymų programa, yra labai svarbios detalės, siekiant sumažinti socialinių darbuotojų patiriamą stresą bei užkirsti kelią profesiniam perdegimui. Taip pat, Frogeli ir kt. (2022) išryškina, kad socialiniams darbuotojams iškyla poreikis gauti informaciją apie savo pareigas iš mentoriaus. Galima daryti prielaidą, jog, socialinio darbo profesija yra ganėtinai nauja, apimanti labai daug kompetencijų, todėl egzistuoja nevienodas darbdavių supratimas, kokias funkcijas turi atlikti socialinis darbuotojas. Šiuo atveju, informacijos suteikimas nuramina socialinį darbuotoją, jis supranta savo pareigas, nekeyla abejonių, kokius darbus privaloma atlikti. Iškeliama svarba socialiniams darbuotojams suteikti kokybiškus įvadinčius mokymus, užtikrinti kokybišką mentorystės procesą organizacijoje. Tinkamai organizuojami, kokybiški mokymai, užtikrinto, patirties turinčio mentoriaus parama, padeda darbuotojui jausti didesnę kontrolę darbe, pasitikėjimą savo įgūdžiais, kompetencijomis bei aiškiau suprasti darbo užduotis, kas padeda sumažina emocinę įtampą.

Taigi, mokslininkai pabrėžia, kad norint mažinti profesinę riziką, reikia tinkamai pasirūpinti naujais darbuotojais, kurie prisijungia prie organizacijos ar komandos - juos tinkamai apmokyti specialiuose mokymuose ir kurį laiką padėti, skiriant jiems mentorių, didesnę patirtį turintį darbuotoją.

Nuolatinis kvalifikacijos kėlimo užtikrinimas. Anot Frogeli ir kt. (2022), svarbu darbuotojams užtikrinti galimybę įvaldyti darbui reikalingus įgūdžius, net ir po trijų mėnesių bandomojo laikotarpio. Tokiu būdu, darbuotojų pasitikėjimo, pasitenkinimo lygis darbu auga (Frogeli ir kt., 2022). Šis darbo aspektas, padedantis darbuotojams įveikti profesinę riziką, atrastas tyrimo metu, atskleidžia socialinio darbo profesijos dinamiškumą, jog socialiniame darbe nuolat iškyla naujų žinių, įgūdžių poreikis. Siekiant sumažinti darbuotojų emocinės įtampos jausmą, padėti jiems pasitikėti savimi bei savo įgūdžiais, jaustis gebančiais tinkamai atlikti savo darbą, yra labai svarbu darbuotojams suteikti kvalifikacijos kėlimo galimybes.

Emocinė parama iš bendradarbių. Frogeli ir kt. (2022) tyrimo metu buvo pabrėžta, kad bendradarbių priėmimas, pagarba, yra labai svarbus faktorius, prisidedantis prie darbuotojų psichologinės ir fizinės gerovės. Pocienės ir Baltutienės (2023) kokybinio tyrimo metu taip pat buvo išryškinta darbo komandos teikiamos emocinės paramos svarba. Pokalbių turėjimas su kolegomis buvo įvardintas kaip puiki pagalbos priemonė numalšinti nerimą, stresą, emocinę įtampą. Tolutienė, Zubrickienė (2022) išryškino sąsajas tarp teigiamo grįžtamojo ryšio gavimo iš kolegų, teigiamas emocijas keliančios tarpusavio sąveikos su jais ir perdegimo sindromo patyrimo rizikos mažėjimo. Linos et al. (2021) taip pat parėžė socialinės paramos svarbą, siekiant sumažinti neigiamą rizikos veiksnių poveikį. Šie mokslininkai pristatė, kad patarimų, patirties dalijimasis tarp kolegų, reguliaraus dėmesio gavimas iš mentoriaus, pavyzdžiui, laiškų forma, tampa darbo ištekliu. Šis darbo resursas

kelia darbuotojų savivertę, mažina perdegimo galimybę bei kartu ir darbuotojų kaitą. Toks resursas nereikalauja daug finansinių išteklių, tačiau kalbėjimasis, elektroninių laiškų kūrimas, siuntimas užima laiko. Tyrime išryškėjo, jog elektroninių laiškų turinys nebuvo toks svarbus faktorius, lemiantis, ar laiškai yra efektyvi emocinės paramos forma ar ne - svarbiausia buvo jų reguliarumas. Tikėtina, reikia pritaikyti tinkamą ir efektyvų formatą, kuris leistų užtikrinti komandos narių minčių dalijimosi reguliarumą, tai gali būti, pavyzdžiui, kassavaitiniai susirinkimai. Tokių susirinkimų nauda gali pasireikšti ne iš karto, o palaipsniui, jų svarba atsiskleisti vėlesniuose etapuose. Todėl galima daryti prielaidą, jog daliai socialinių darbuotojų bei jų vadovams gali kilti iššūkis suvokti, jog ne visada reikia teikti prioritetą klientams ir laikui su jais, tačiau ir sau, kaip darbuotojams. Taigi, šis nedaug finansiškai kainuojantis išteklius, gali apsaugoti darbuotoją nuo neigiamų rizikos veiksnių efekto.

Lozito (2018) taip pat atskleidžia socialinės paramos iš kolegų svarbą, jos tyrimo dalyviai dalinosi, kaip jų emocinė būseną pagerėja jaučiant kolegų rūpestį. Rūpestį kolegos išreikšdavo įvairiais būdais - pasiteiravimu apie jų savijautą, pasikeitusio elgesio pastebėjimą arba prisijungiant prie jų savipriežiūros rutinų. Taigi, šie tyrimai rodo, jog socialiniams darbuotojams yra ypač svarbi emocinė parama iš bendradarbių, šios paramos formos nėra itin svarbios, svarbiausia jausti emocinės paramos reguliarumą, pastovumą. Organizacijos gali stiprinti socialinius ryšius tarp bendradarbių įvesdamos reguliarias kolektyvines veiklas, leidžiančias jiems vienas kitą geriau pažinti, sukuriančias sąlygas bendrauti.

Apibendrinant galima teigti, jog kokybiškai parengti įvadiniai apmokymai, nuolatinis kvalifikacijos kėlimo užtikrinimas, kokybiškai dirbančio mentoriaus pagalba, reguliarios veiklos, skatinančios santykių stiprinimą kolektyve, yra svarbūs resursai, padedantys įveikti iškilusius sunkumus, iššūkius socialiniams darbuotojams, sumažinantys žalingą rizikos veiksnių poveikį arba netgi visiškai panaikinantys rizikos veiksnius.

Supervizija. Vienas iš pagalbos būdų darbuotojams sumažinti rizikos veiksnių daromą poveikį yra supervizija. Dirgėlienės ir Alėjūnė (2020) atskleidžia supervizijos sumažina tikimybę patirti profesinį perdegimą, padeda įgyti naujų žinių, kelia pasitikėjimo jausmą, padeda susigaudyti vaidmenų sumaištyje, yra efektyvus įrankis valdyti patiriamą stresą, konfliktus. Dirgėlienės ir Alėjūnės atliktame tyrime (2020) atsispindėjo tiek komandinės, tiek vadovo supervizijų reikšmė. Šios mokslininkės iškėlė vadovo ir jo vadovavimo stiliaus reikšmingumą. Buvo atskleista, jog vadovo atvirumo, bendradarbiavimo lygis paveikia darbuotojų savijautą. Supervizija tampa įrankiu plėsti kompetencijas vadybos srityje. Taip pat, tyrimas atskleidė, jog supervizijų metu darbuotojai atskleidžia savo jausmus, atvirai kalba vienas su kitu, analizuoja savo gyvenimą. Supervizijos padeda darbuotojams suvokti, kur jie turi nubrėžti profesines ribas, jog į paslaugų gavėjo situaciją nebūtų reaguojama itin asmeniškai. Dirgėlienė ir Alėjūnė (2020) apibendrinamos supervizijų teikiama

naudą pabrėžė šiuos aspektus: supervizija padeda suvokti savo kompetencijas, vertybes, refleksijos naudą, skatina kurti streso įveikos strategijas, padeda spręsti konfliktus.

Taigi, supervizija yra viena iš naudojamų pagalbos priemonių socialiniams darbuotojams suvaldyti rizikos veiksnių daromą neigiamą poveikį. Supervizija suteikia svarbių žinių, kaip apsaugoti savo psichologinę gerovę.

Įsisąmoninto dėmesingumo mokymai. Mokslininkų Kinman, Grant, Kelly (2020) darbe įsisąmoninto dėmesingumo mokymai apibūdinami kaip refleksiją skatinančių pratimų, tokių kaip, kūno skenavimas, kvėpavimo pratimai, užuojautos sau pertrauka, rinkiniu. Kūno skenavimo metu žmonių prašoma pirmiausia sutelkti dėmesį į savo kvėpavimą, o paskui prašoma nukreipti dėmesį į kitas savo kūno dalis (Gan, Zhang ir Chen, 2022). Neff (2003) savęs užuojautą apibūdina kaip savęs neteisimą, nekritikavimą, susidūrus su nesėkmėmis, neigiamų patirčių supratimą kaip savo gyvenimo patirties dalį, neigiamų jausmų suvokimą, bet ne per didelį susitapatinimą su jais. Kinman et al. (2020) tyrė įsisąmoninto dėmesingumo mokymų poveikį socialinių darbuotojų psichologinei, fizinei gerovei, jų produktyvumui darbe. Kinman et al. (2020) savo darbe išryškino socialinių darbuotojų polinkį mažiau dėmesio skirti savo gerovės užtikrinimui dėl laiko trūkumo, kaltės jausmo, didelės prasmės nematymo. Vis dėlto, iš aštuoniolikos tiriamųjų tik vienas iš jų po mokymų neįtraukė į savo rutiną jokių mokymuose parodytų pratimų. Svarbu paminėti, jog tyrimas buvo atliktas praėjus aštuonioms savaitėms po įsisąmoninto dėmesingumo mokymų. Mokymus vedė socialinio darbuotojo patirtį turintis žmogus. Dauguma tyrimo dalyvių pabrėžė, jog mokymų vedėjo, socialinio darbuotojo, patirtis buvo naudinga, jo patirtis leido suprasti realias darbo sąlygas, reikalavimus (Kinman et al., 2020). Įsisąmoninto dėmesingumo trenerio, turinčio socialinio darbuotojo patirtį, suradimas, prisidėjo prie didesnio įgytų žinių pritaikymo tyrimo dalyviams. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai minėjo tokius juos neigiamai veikiančius darbo aspektus, kaip nuolatinis bėgiojimas iš vienos vietos į kitą, nuo vieno atvejo prie kito, negalėjimas nustoti galvoti apie paslaugų gavėjus, jų situacijas, po darbo valandų. Šios darbo sąlygos, patiriami sunkumai atspindi rizikos veiksnius, kaip didelis darbo krūvis, intensyvus darbo ritmas, emocinė įtampa, didžiulė atsakomybė, keliančius darbuotojui riziką patirti psichinės sveikatos pablogėjimą. Visi šie veiksniai kenkia darbuotojų sveikatai. Tyrimo metu pastebėta, jog įsisąmoninto dėmesingumo mokymų metu įgytos žinios padėjo sumažinti minėtų rizikos veiksnių neigiamą poveikį (Kinman, kt., 2020). Mokymų metu įgytos žinios, išmokti pratimai, ugdė, didino socialinių darbuotojų emocinį atsparumą, padėjo išlikti ramiems chaoso metu, išlaikyti susikonzentravimą darbe, ramybės jausmą, atpažinti streso simptomus ir greičiau į juos reaguoti (Kinman ir kt., 2020). Visi šie mokymų rezultatai siejosi su darbuotojų produktyvumo darbe augimu, darbuotojai buvo mažiau išsiblaškę, pradėjo kritiškiau mąstyti. Mokslininkai, Kinman et al. (2020) pabrėžė sąsajas tarp išaugusio socialinių darbuotojų produktyvumo ir tolygiai išaugusios psichologinės, fizinės gerovės.

Vienartinė pagalba priemonė, vienartinis investavimas į emocinių, psichologinių kompetencijų kėlimą, gali būti naudingas įrankis mažinant rizikos veiksnių neigiamą poveikį, jeigu darbuotojams suteikiama ne tik prieiga prie naudingos teorinės medžiagos, bet ir lavinami praktiniai įgūdžiai, lengvai pritaikomi jų darbo aplinkoje. Įsisąmoninto dėmesingumo mokymų metu išmokyti kvėpavimo, kūno skenavimo, užuojautos sau ugdymo pratimai tampa priemone socialiniams darbuotojams sumažinti neigiamą profesinės rizikos veiksnių, tokių kaip didelis darbo krūvis, tempas, emocinė įtampa, didelė atsakomybė, poveikį.

Profesinių ribų nusibrėžimas. Ribų nustatymas yra viena iš priemonių sumažinti rizikos veiksnių poveikį asmeniui. Lozito (2018) atliktas tyrimas atskleidė, jog socialiniame darbe susiduriama su žmonėmis, pasižyminčiais polinkiu tapti priklausomais nuo profesionalų pagalbos, todėl profesinių ribų trūkumas gali lemti išsekimą ir nesugebėjimą suteikti pagalbą klientams. Mokslininkė atskleidė ribų svarbą, siekiant socialiniam darbuotojui nepatirti perdegimo sindromo. Mokslininkės Lozito (2018) tyrimo dalyviai dalijosi, jog ribų nustatymas darbe padeda pajusti balansą savo asmeniniame gyvenime. Vienas iš tyrimo dalyvių pateikė tokį ribų nustatymo pavyzdį: jis leidžia sau nueiti į tualetą, netgi žinodamas, kad jo laukia klientai. Galima daryti prielaidą, kad tokiu būdu socialinis darbuotojas bando sulėtinti savo darbo tempą, jausti didesnę kontrolę. Darbuotojas atsirenka, kada teikti pirmenybę savo poreikiams, o kada - kliento. Šiuo atveju socialinis darbuotojas nusprendžia pirmiausia patenkinti savo fiziologinius poreikius, o tik tada padėti paslaugų gavėjui patenkinti savo poreikius. Tokiu būdu darbuotojas sumažina darbe esančių psichologinę būseną bloginančių sąlygų intensyvumą. Šis tyrimo dalyvio pateiktas pavyzdys gali pasirodyti primityvus, bet įsisukęs į darbo rutiną darbuotojas, susiduriantis su nuolatiniu darbo pertekliumi, tikėtina, gali pamiršti, apleisti save, neiti pietauti, stengtis nesidaryti mažų pertraukėlių, skirtų nueiti į tualetą, nedaryti pauzių tarp konsultacijų. Iš pradžių toks darbo ritmas darbuotojui nekenkia, bet ilgainiui jis gali pajusti tokio elgesio darbe pasekmes, kūno funkcijų sutrikimą, nuovargį, emocinį nestabilumą. Kitas tyrimo dalyvis teigė, jog nusibrėžė ribas savo komandos viduje, nurodė kokios yra jo kompetencijos, kokiais būdais jis gali padėti paslaugų gavėjams, o kas yra jau kitų komandos narių atsakomybė (Lozito, 2018). Šiuo atveju darbuotojas susimažino darbo krūvį, pradėjo jausti didesnę kontrolę darbe, jam pasidarė aiškesnės jo darbo užduotys. Jis susimažino darbe egzistuojančių psichosocialinių rizikos veiksnių poveikį, pradėdamas rizikos veiksnius kontroliuoti.

Taigi, socialinis darbuotojas, susidurdamas su profesine rizika darbe, jos veiksniais, gali sumažinti jų poveikį, aiškiai nusibrėždamas profesines ribas, kada jo poreikiai yra svarbesni nei kliento, iškeldamas į viešumą, kalbėdamas su savo vadovybe apie tuos darbus aspektus, kurie sukelia emocinę įtampą, atrodo nelogiški, neteisingi darbuotojo atžvilgiu.

Kreipimasis pagalbos pas kitus pagalbos specialistus. Mokslininkių Tolutienės, Zubrickienės (2022) atliktas kokybinis tyrimas išryškino reikšmingumą socialiniams darbuotojams

kreiptis pagalbos į kitus pagalbos specialistus, pavyzdžiui, psichologus, norint išvengti perdegimo sindromo ar netgi jį įveikti. Šis tyrimo metu atrastas aspektas, padedantis darbuotojams išvengti perdegimo sindromo vėlgi iškelia svarbą organizacijoms užtikrinti darbuotojams prieigą prie psichologinės pagalbos priemonių.

1.8 Fizinio saugumo užtikrinimo būdai socialiniame darbe

Lazutka et al. (2008) savo kiekybinio tyrimo rezultatais atskleidė pagalbos priemones, kurios yra naudojamos tyrime dalyvavusių socialines paslaugas teikiančių organizacijų, bandant sumažinti fizinės rizikos darbo metu tikimybę. Pavyzdžiui, kai kuriose organizacijose reikalaujama bent dviem socialiniams darbuotojams vienu metu būti patalpoje, privalomi skiepai nuo užkrečiamųjų ligų, organizacijoms būdinga rengti mokymus, šiomis temomis: bendravimo įgūdžiai, konfliktai, agresija, savigyna (Lazutka et al., 2008). Vis dėlto, iš tyrimo galima matyti, kad nėra naudojama labai daug priemonių užtikrinti darbuotojų fiziniam saugumui, darbuotojai nori, kad saugumo užtikrinimui būtų skiriama daug daugiau dėmesio, priemonių. Tyrimo dalyviai, nors jiems suteikiami mokymai, susiję su klientų agresijos valdymu darbo vietoje, išreiškė didesnę jų poreikį, o tai rodo, jog mokymai, susiję su darbuotojų saugumu, turėtų būti ne vienkartiniai, svarbus nuolatinis darbuotojų žinių atnaujinimas. Taip pat, Juriavičienės, Milkintaitės (2024) kokybinis tyrimas parodė, jog konfliktus, kylančius tarp paslaugų gavėjų ir socialinių darbuotojų, numalšinti gali ramus darbuotojo tonas, dėmesio nukreipimas, darbuotojo atsiprašymas už netinkamą, neprofesionalų elgesį. Tai pat, tyrimo metu buvo atrasta, kad darbuotojų naudojamas griežtas tonas bendraujant su klientu, kontroliuojantis, nurodinėjantis elgesys, nepagarba, kliento ignoravimas, reikalingos pagalbos nesuteikimas, skatina konfliktų atsiradimą. Galima teigti, kad, turint reikiamų žinių, kaip numalšinti kylančius konfliktus bei juos valdyti, socialinis darbuotojas gali sumažinti fizinio smurto grėsmę darbinėse situacijose. Taigi, šiame tyrime išryškėja būtinybė socialiniams darbuotojams gauti mokymus ar reguliariai bendrauti, dalintis tarpusavyje gerosiomis patirtimis, kaip pavyko sėkmingai numalšinti konfliktą su klientu, kokie bendravimo būdai, technikos veikia. Vis dėlto, svarbu pabrėžti, kad socialiniai darbuotojai dirba su įvairiais žmonėmis, turinčiais protinę, psichinę negalią, šiems žmonėms iškyla sunkumų suvaldyti savo agresyvų elgesį, dėl to, galima daryti prielaidą, ne visada tokie mokymai gali būti efektyvūs. Taip pat, Žibenienės, Mikniūtės (2016) kokybinio tyrimo metu su socialiniais darbuotojais, dirbančiais su sunkumus patiriančiomis šeimomis, buvo atrasta profesinę riziką, tuo tarpu, ir fizinės žalos patyrimo galimybę mažina sudarytas darnus santykis su klientu. Tyrimo metu atrasta, siekiant palankių santykių su socialinės rizikos šeima, siekiant valdyti profesinę riziką yra svarbu rodyti klientui pagarbą, įgyvendinti jam suteiktus įsipareigojimus, būti atviram, rodyti pasitikėjimą juo, teikti informaciją apie galimas pagalbos priemones, bet leisti pačiam klientui priimti

pasirinkimą apie jam tinkančią pagalbos priemonę. Tyrimu atskleista, kad ugdančios klientą dovanos, pagyrimai už pasiektus pokyčius gali skatinti darnaus santykio susidarymą tarp kliento ir profesionalo (Žibienienė, Mikniūtė, 2016). Socialinio darbuotojo paslaugos yra paprastai suteikiamos žmogui prieš jo valią, žmogus pats nepasirenka gauti šio profesionalo paslaugų, o tai skatina kliento pasipriešinimą, neadekvačių reakcijų atsiradimą į jo teikiamas paslaugas, patį profesionalą. Išryškėja svarba socialiniams darbuotojams stengtis sudaryti pasitikėjimu grįstą ryšį su klientu, siekiant sumažinti profesinės rizikos pasireiškimo galimybę. Lazutka et al. (2008) tyrimas parodė, kad socialiniams darbuotojams saugiai atlikti savo darbo funkcijas svarbus transporto paslaugų suteikimas, nors tyrimo metu išryškėjo šios profesinės rizikos valdymo priemonės stoka socialines paslaugas teikiančiose organizacijose. Tokių paslaugų neužtikrinimas reiškia, jog darbuotojai, lankydami paslaugų gavėjus, turi eiti pėsčiomis, arba naudotis viešuoju transportu, viešojo transporto stotelės gali būti nutolusios nuo paslaugų gavėjų gyvenamosios vietos, taigi darbuotojai, kurių darbdaviai nesuteikia transporto paslaugų, daug laiko praleidžia viešose erdvėse, kur gali susidurti su įvairiomis rizikomis, pavyzdžiui, agresyviais šunimis. Ši rizika buvo išryškinta Stasiūnaitienės, Mažeikaitės (2015) ir Žibienienės, Mikniūtės (2016) tyrimuose. Mokslininkai Vaivade, Samuseviča (2024), Lazutka et al. (2008) savo kiekybiniuose tyrimuose neatrado tendencijos socialinėms organizacijoms pasirūpinti aliarmo sistemomis, bet išvelgė aliarminių sistemų būtinumą, siekiant sumažinti riziką darbuotojui patirti fizinę žalą darbo metu.

Apibendrinant, galima teigti, kad socialiniame darbe egzistuoja fizinės rizikos valdymo priemonės, bet jų įvairovė nėra didelė, darbuotojai jaučia poreikį didesniai kiekiui priemonių, technikų, kurios padėtų užtikrinti jų saugumą. Išryškėja, kad darbuotojams ne tik svarbu gauti tam materialias priemones, užtikrinančius jų saugumą, bet ir lavinti savo komunikacinius įgūdžius, kurie padėtų mažinti profesinę riziką darbe.

2. Tyrimo metodika

Tyrimo tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais patiriamą profesinę riziką ir jos valdymo patirtis.

Tyrimo uždaviniai:

- 1 Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventinio elgesio jaunuoliais profesinės rizikos patirtį;
- 2 Identifikuoti patiriamos profesinės rizikos raišką;
- 3 Atskleisti, kokiais būdais socialiniai darbuotojai valdo profesinę riziką, su kuria jie susiduria.

Tyrimo metodas:

Tyrimo tikslui ir uždaviniams pasiekti pasirinkta kokybinio tyrimo metodologija, geriausiai leidžianti atskleisti socialinių darbuotojų individualų, subjektyvų patyrimą, susijusį su profesine rizika ir jos valdymu.

Duomenų gavimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. Šis metodas leidžia įgyvendinti giluminius, naratyvinius interviu, užduodant iš anksto pasiruošus klausimus, pagal išsikeltus uždavinius ir kartu pasiliekančią galimybę užduoti papildomus klausimus, kylančius interviu metu. Žvelgiant į išsikeltus tyrimo uždavinius, buvo sudaryti interviu klausimai – su jais galima susipažinti magistrinio darbo 1-ame Priede.

Tiriamųjų atrankos metodas: kriterinė, tikslinė atranka.

Siekiant atliepti išsikeltus tyrimo uždavinius, atranka buvo vykdoma vadovaujantis šiais kriterijais:

- Profesionalo patirties kriterijus – tyrime buvo kviečiami dalyvauti darbuotojai, su delinkventiško elgesio jaunuoliais dirbantys ne trumpiau kaip 3 metus;
- Lyties kriterijus – tyrime dalyvavo abiejų lyčių informantai;
- Organizacijos pavaldumo kriterijus – tyrime dalyvavo darbuotojai iš nevyriausybinių organizacijų bei iš valstybinio/savivaldybinio sektoriaus organizacijų;
- Veiklos vietos kriterijus – tyrime dalyvavo darbuotojai/ iš organizacijų, veikiančių miestuose ir kaimiškoje aplinkoje;

- Paslaugų pobūdžio kriterijus – tyrime dalyvavo darbuotojai, teikiantys stacionarias paslaugas ir nestacionarias paslaugas.

- Siekiant platesnio temos atskleidimo į tyrimą buvo įtraukti ne tik darbuotojai, bet ir organizacijų, dirbančių su delinkventiškais jaunuoliais, vadovai.

Svarbu pažymėti, kad darbo su jaunimu lauke dirba ne tik socialiniai darbuotojai, tačiau ir socialiniai pedagogai, tačiau abiejų šių pareigybių ir specialistų funkcijos nesiskiria, todėl tyrime dalyvavo abiejų šių pareigybių darbuotojai.

Tyrimo dalyviai ir jų charakteristika

Iš viso tyrime dalyvavo 8 dalyviai ir dalyvės. Jų charakteristikos pateiktos 2-oje lentelėje.

2 Lentelė. Tyrimo dalyvių charakteristikos

Interviu numeris	Darbovietės vieta	Lytis	Pavaldu mas	Paslaugų pobūdis	Pareigybė	Darbo patirtis
I-1	Didmiestis	Vyr.	NVO	Nestacionarios	Vadovas	Virš 20 m.
I-2	Miestas	Mot.	NVO	Stacionarios	Socialinis darbuotojas	3 m.
I-3	Miestas	Mot.	BĮ	Nestacionarios	Socialinė pedagogė	6 m.
I-4	Didmiestis	Mot.	BĮ	Stacionarios	Socialinė darbuotoja	13 m.
I-5	Miestas	Mot.	NVO	Nestacionarios	Vadovė	12 m.
I-6	Didmiestis	Vyr.	NVO	Nestacionarios	Vadovas	Virš 10 m.

I-7	Kaimo vietovė	Mot.	BĮ	Stacionarios	Socialinė pedagogė	6 m.
I-8	Kaimo vietovė	Vyr.	NVO	Nestacionarios	Vadovas	Virš 12 m.

Toliau pateikiami trumpi kiekvieno informanto aprašymai, siekiant plačiau atskleisti jų turimą patirtį:

I-1. Į socialinio darbo profesiją atėjo vedinas asmeninio pašaukimo. Visa socialinio darbo patirtis siejasi su darbu su vaikais, jaunimu, taip pat turi patirties socialinių paslaugų, organizacijų kūrimo. Dirba organizacijoje, vykdančioje darbo gatvėje programą. Nors yra organizacijos vadovas, tačiau taip pat pats reguliariai dirba su jaunuoliais.

I-2. Informantė dirba socialine darbuotoja bendruomeniniuose vaikų globos namuose – šeimynoje. Į šią organizaciją įsidarbino dar studijuodama socialinį darbą. Darbas su vaikais ir jaunimu yra vienintelė jos patirtis socialinio darbo srityje.

I-3. Socialinę pedagogiką studijavo jau būdama brandesnio amžiaus – prieš tai dirbo visiškai kitokio pobūdžio darbą aplinkotvarkos srityje. Šiuo metu dirba mokykloje socialine pedagoge.

I-4. Informantė sakosi visada norėjusi dirbti su vaikais, patiriančiais sunkumų. Dirba socialine darbuotoja trumpalaikės globos paslaugas teikiančioje įstaigoje. Prieš ateidama į šią poziciją dirbo su sunkumus patiriančiomis šeimomis, tačiau darbas nelabai patiko, jautė save realizuoti galinti tik darbe su vaikais.

I-5. Būdama brandesnio amžiaus informantė nusprendė baigti savo pedagogės karjerą mokykloje. Moters teigimu: „pasiblaškę po pasaulį“ ir atėjo į jaunimo centro vadovės poziciją. Dirba taip pat ir tiesioginį darbą su jaunimu.

I-6. Kad jis turi pašaukimo dirbti su jaunimu pastebėjo dar jo mokytojai mokykloje. Šiuo metu yra organizacijos vadovas, kuris taip pat ir pats dirba su jaunuoliais. Organizacija vykdo darbo gatvėje programą. Informantas taip pat turi didelę savanoriavimo patirtį.

I-7. Informantė sakosi, kad ją visuomet domino delinkvencijos sritis. Šiuo metu ji dirba socialine pedagoge organizacijoje, kuri dirba su nusikaltimus padariusiais vaikais ir jaunuoliais. Anksčiau informantė dirbo pataisos namuose.

I-8. Informantas teigia, kad baigęs mokyklą „blaškėsi“, nežinojo kuo tapti. Galiausiai įstojo į socialinį darbą ir praktikos metu atrado save darbe su jaunimu. Šiuo metu jis yra organizacijos vadovas, tačiau taip pat dirba ir tiesioginį darbą su jaunuoliais. Turi ilgametę patirtį darbe su jaunimu, yra prisidėjęs kuriant socialines paslaugas.

Tyrimo organizavimas ir eiga. Visų pirma, buvo susisiekta telefonu su organizacijomis, kurios atitiko išsikeltus kriterijus. Jeigu skambinant į organizaciją niekas neatsiliepė, buvo išsiunčiamas elektroninis laiškas. Negavus atsakymo elektroniniu laišku, buvo skambinama dar kartą. Galiausiai pavykus susisiekti, buvo įsitikinama ar potencialus informantas atitinka ir darbo patirties kriterijų.

Tyrimas buvo vykdomas nuo 2025 m. vasario -gegužės mėn. Interviu iš informantų imtas jiems ir tyrėjai patogiu būdu: kontaktiniu būdu arba internetinėje platformoje „Teams“/„ZOOM“ - prisiderinant prie jiems tinkamo laiko ir vietos. 5 interviu vyko kontaktiniu būdu ir 3 - nuotoliniu būdu. Bendra interviu trukmė –9 val. 58 min.

Tyrimo etika. Tyrimas buvo atliekamas laikantis šių tyrimo etikos principų:

- Informantai tyrime dalyvavo savanoriškai, prieš pradedant interviu iš dalyvių buvo gautas raštiškas sutikimas - buvo pateikiama asmens sutikimo dalyvauti tyrime ir informacija apie tyrimą, formas, kuriose informantas buvo suprantamai supažindintas su tyrimo tikslu, tyrimo eiga, etika, galimybe gauti tyrimo rezultatus, gavo tyrėjos kontaktus (raštiško sutikimo ir informacijos apie tyrimą formų pavyzdžiai pateikiami prieduose, 3, 4 prieduose);
- Interviu vykstant nuotoliniu būdu, sutikimas buvo siunčiamas į elektroninį paštą, bei pasirašytas nuotoliniu būdu;
- Tiriamieji buvo supažindinti su mokslinio tyrimo tema, duomenų rinkimo būdu, duomenų rinkimo tikslu, pateikta informacija, kaip bus naudojami gauti duomenys, apie savanorišką dalyvavimo pobūdį, suteikta informacija apie tikėtiną tyrimo naudą ir galimą riziką, konfidencialumo pažeidimą. Tiriamajam kilus papildomų klausimų, susijusių su tyrimu, į juos buvo atsakoma, suteikiami kontaktai;
- Visuose tyrimo etapuose siekta apsaugoti dalyvių asmeninius duomenis, išlaikant konfidencialumą, tokiu būdu apsaugojant nuo galimos rizikos konfidencialumo pažeidimo.

Duomenų analizės metodika: Duomenų analizei pasitelkta Mueser ir Nagel (1991) ekspertų interviu analizės metodika. Interviu metu gauti duomenys buvo transkribuojami, tuomet perfrazuojami, konceptualizuojami, buvo išvedamos kategorijos, ir galiausiai empirinės kategorijos buvo generalizuojamos jas aprašant.

Siekiant apsaugoti informantus ir išlaikyti jiems pažadėtą konfidencialumą, darbo Prieduose yra pateikiami visų interviu konceptai ir kategorijos (2 priedas), o interviu transkripcijos ir jų perfrazavimas – nepateikiami.

3 Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

Atliekant šį tyrimą buvo siekiama atskleisti darbuotojų asmenines patirtis dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, profesinės rizikos raišką šiame lauke, šioje srityje dirbančių darbuotojų patiriamos rizikos valdymo patirtis.

Šiame magistrinio darbo skyriuje aprašomos empirinės kategorijos, kurios buvo gautos konceptualizuojant visų aštuonių interviu duomenis. Taikant Meuser ir Nagel (1991) duomenų analizės metodiką iš viso buvo gauta 22 kategorijos. Toliau pateikiamas paskutinis duomenų analizės žingsnis – empirinis generalizavimas.

3.1 Darbas, kur teigiamas grįžtamasis ryšys yra retas – tiek iš visuomenės, tiek ir iš pačių jaunuolių

Pirmoji kategorija liudija, kad kai kurie darbuotojai emociškai sunkiai išgyvena savo veiklos nuvertinimą tiek iš visuomenės, tiek iš pačių jaunuolių pusės. Tyrimo metu atsiskleidė viena iš galimų nuvertinimo priežasčių – socialinių darbuotojų vertybės stipriai skiriasi nuo visuomenėje vyraujančių vertybių. Taip pat, ši kategorija bei joje esantys konceptai atskleidė, kokiomis formomis gali pasireikšti iš jaunuolių patiriamas nuvertinimas, viena iš jų - teigiamo grįžtamojo ryšio stoka. Kita - jaunuolių pasipriešinimas: *<...> užsidaro ten koksai jaunuolis, nešneka arba juokiasi, šaiposi, tenai atsikalbinėja, nenori nieko daryt“ (15).*

Kai kurie darbuotojai teigiamo grįžtamojo ryšio gavimą iš jaunuolių išskyrė, kaip ypatingai svarbų, motyvuojantį darbo aspektą. Tačiau interviu atskleidė, kad grįžtamasis ryšys nebūtinai turi būti išreikštas tiesioginiu būdu. Pavyzdžiui, informantė patiria džiaugsmą pastebėdama, kad jos rengiamos veiklos atliepia jaunuolių interesus.

Galima teigti, kiekvienam darbuotojui, kuris įdeda pastangų į savo darbą yra svarbu gauti teigiamojo grįžtamojo ryšio iš klientų ir visuomenės. Reakcijos į šio darbo aspekto nebuvimą jų darbe vienu darbuotojų būna emocionalesnės, kiti ne taip jį sureikšmina. Galima numanyti, kad jei darbuotojas ar darbuotoja yra nuolat nuvertinamas ar jaučiasi nuvertintas, jų emocinė būklė nėra gera,

jie gali patirti nuovargį ir nusivylimą. Visgi interviu atskleidžia, kad jei darbuotojai turi juos palaikančius kolegas, turi galimybę dirbti gerai veikiančiose komandose – visa tai gali kompensuoti ir kompensuoja teigiamo grįžtamojo ryšio šiame darbe stoką.

3.2 Paliktas vienas lauke karys kovoti už jaunuolio orumą

Tyrimas atskleidė, kad neretai socialiniai darbuotojai patiria, jog jie yra vos ne vieninteliai žmonės, kuriems šie jaunuoliai iš tiesų rūpi. Toks patyrimas ne tik liūdina, bet ir uždeda didžiulę atsakomybę. Neretai jaunuolių tėvai negali tinkamai jais pasirūpinti, laiko juos „našta savo gyvenime“, jiems sunku priimti savo vaikų elgesio sutrikimus ar pasitaikančias kitas negalias.

Viena informantė kalbėjo apie emocinį sunkumą, kurį darbe sukėlė susidūrimas su skaudžia realybe, kad jaunuolis yra „nereikalingas“ jo šeimai: „*Sunku nesusikalbėjimas su tėvais<..> kai susiduri su tokiu pragmatiniu tėvų požiūriu, kai jie paskaičiuoja, kad jiems pigiau yra vaikas kai jis yra (įstaigos pavadinimas) negu, kad tas vaikas būtų namie*“ (I8). Kitai tyrimo dalyvei tėvų nenorėjimas pripažinti jaunuolių ligų, sutrikimų virsdavo emociškai sunkiu bei daug kognityvinių jėgų pareikalaujančiu darbo aspektu, „*labai didelis darbas yra, kai pastebi kad vaikas galimai turi mokymosi sutrikimų, tada tėvai nenori tirtis, kokių sunkumų<..> vaikas gali turėti, tada iš to vaiko per daug reikalaujama, gal reikia mažiau reikalauti<..>*“; *čia mokslai, kokios čia depresijos, tai tiesiog nenori, nu sakau negali būti, nu nes ta depresija sukuria<..>*“ (I3). Galima teigti, darbuotojas tokiais atvejais tarsi lieka vienas „kovoti“ už jaunuolio teisių užtikrinimą, o tai didina darbuotojo jaučiamą atsakomybės „naštą“. Jam neįdedant didelių pastangų jaunuolio elgesys nesikeis, jo poreikiai nebus patenkinti.

Tyrimas parodė, kad darbuotojai susiduria ir su nebendradarbiaujančiais socialinės srities specialistais, taip pat, ir savo kolegomis iš kitų organizacijų. Vienas socialinis darbuotojas dalinosi susiduriantis su atvejo vadybininkais, turinčiais nuvertinantį požiūrį į gatvėje dirbančius darbuotojus: „*O žinai įkūrėme<..> ir atvejo vadybininkai kiekvieną dieną skambina, nors kaip dirbom gatvėje, tai turėdavome įsiprašyti ir gaudavome atgalinį ryšį, kad netrukdykit dirbti*“. Ši frazė atskleidžia, kad su jaunimu gatvėje dirbantis specialistas nėra pripažintas lygiaverčiu socialiniu darbuotoju, jo ekspertinės įžvalgos lieka nuošalyje. Tokia padėtis kelia neigiamus jausmus ir stresą. Taip pat darbuotojui tampa daug sudėtingiau užtikrinti jaunuolio saugumą. Kita tyrimo dalyvė atskleidė, jog susidūrimas su „formaliai“ dirbančiais socialinės srities specialistais jai yra emociškai sunkus išgyvenimas: „*liūdina kai tai labiau formalus santykis<..> yra užsidedamas plusas tiktais, kad yra paskambinta vaikui, bet nelabai galvoja, atrodo tu specialistas, ką jisai kalba, kaip kalba ir kokią poveikį ta jo kalba turės*“ (I7).

Taigi, tyrimo duomenys rodo, kad dirbant su sudėtingo elgesio jaunuoliais neretai socialiniai darbuotojai pasijaučia lyg būtų vieni lauke kariai – trūksta bendradarbiaujančių tėvų ir, deja, neretai – situaciją suprantančių ir palaikančių kolegų iš kitų institucijų.

3.3 Profesinę riziką kelia pati Lietuvos pagalbos sistema – nėra adekvačių darbo sąlygų

Interviu duomenys išryškina, kad darbuotojų darbas su delinkventiškais jaunuoliais iš dalies tampa nesaugus ir rizikingas ne dėl pačių jaunuolių, o dėl to, kad nėra adekvačių darbo sąlygų. Tai lemia finansavimo stygius. Informantai išryškina įvairias darbo sąlygas, prisidedančias prie darbuotojų patiriamos ne tik fizinės rizikos, bet ir emocinės įtampos didėjimo darbe.

Visų pirma darbuotojai minėjo, kad trūksta finansų elementarioms darbo sąlygoms užtikrinti – patalpose šalta, tenka būti su paltais, nėra pakankamai reikiamų priemonių. Taip pat atlyginimas yra itin mažas, o dirbti tenka vėlai vakare arba budėti paramomis. Mažo atlyginimo ir aukštų darbo reikalavimų frustraciją atskleidžia informantas, pabrėždamas jaučiamą erzulį dėl nuolatinio galvojimo iš kur gauti finansinių išteklių: *<...>kiek tu atiduodi, turi pastoviai sukti galvą iš kur tų daugiau pinigų pasidaryti ir tas kartais erzina<..>*(I8).

Interviu duomenys atskleidė, kad neretai organizacijos susiduria su darbuotojų trūkumu, nes nepakanka finansavimo ir tenka visaip taupyti, o tai reiškia didelius krūvius, tenkančius vienam darbuotojui. Tenka atlikti pareigas, visiškai nesusijusias su socialiniu darbu: *„realiai darai tą ką daro mama. Mes ir buhalteriais dirbam<..>“* (I2). Ši frazė išryškina darbuotojui keliamą per daug reikalavimų ir suteikiama per daug pareigų. Dėl susidariusio didelio krūvio sunkiau tampa suvaldyti jaunuolių grupę, nebepali darbuotojas skirti individualaus dėmesio jaunuoliams. Viena darbuotoja kalbėjo apie darbo krūvio sukeltą didžiulį nuovargį, iššaukiantį neigiamus jausmus, pavyzdžiui, pyktį: *„Ne, aš vienintelį jausmą grįžus namo turiu išsirekti<..>“* (I2). Be to, tai reiškia, kad yra laiko stoka atlikti savo pareigas. Dėl laiko stokos darbuotojas turi pasirinkti, kuri pareiga yra svarbesnė ir neįgyvendinti dalies savo pareigų. Pavyzdžiui, dalį laiko klientai paliekami vieni be priežiūros, vietoj to sprendžiami kiti darbiniai reikalai už darbo vietos ribų. Viena informantė kalbėjo apie pykčio jausmus, sukeltus būtinybės būti vienu metu dviejose vietose: *„tai paskui grįžti ir nori nudėti ką nors<..>nes būna tokių atvejų, kai vienu metu turi būti dviejose vietose“* (I2). Nutinka, kad ištikus kriziniam atvejui darbuotojas neturi su kuo pasidalinti atsakomybėmis, tenka greitai surasti asmenį, kuris galėtų pavaduoti darbuotoją kol, jis „gęsins krizę“. Viena informantė atskleidė patyrusi didelį stresą tokio krizinio atvejo metu: *„turėjom merginą, kuri užsidarė tualete ir susipjaustė, tai teko atidaryti duris, o ji sėdi tualetu kampe, nekvėpuoja, nekalba, aš esu visiškai viena darbe <..>Aš, kaip įgaliotas asmuo turiu vykti su ja į ligoninę, o čia yra vaikų, kurių negaliu vienu palikti“*(I2).

Galima teigti, kadangi socialinis darbas visų pirma yra komandinis darbas, darbuotojams svarbu turėti kolegas, suteikiančius reikiamą paramą. Ypač dirbant su rizikingo elgesio jaunuoliais yra svarbu turėti pakankamą skaičių darbuotojų, deja, Lietuvos socialinės pagalbos sistema to kol kas neužtikrina.

Dėl finansų stokos darbuotojai taip pat negali gauti paramos, kuri padėtų palaikyti geresnę jų emocinę būklę. Tyrimo metu buvo atskleisti šie aspektai, bylojantys apie jų trūkumą: jaučiama supervizijų stoka organizacijoje; skiriamas labai mažas biudžetas emocinės paramos priemonėms. Socialiniai darbuotojai dirba stresinėse situacijose, su žmonėmis, kurie yra priklausomi nuo pagalbos, nuolat susiduria su stipriomis emocijomis iššaukiančiomis situacijomis, emocinės pagalbos priemonės yra būtinos darbuotojams dirbantiems šioje srityje, jų nebuvimas didina riziką patirti perdegimo sindromą, psichologinės būsenos pablogėjimą.

Taip pat, tyrimas atskleidė, kad valstybės neinvestavimas į profesijos pripažinimo didinimą, gali lemti darbuotojų susidūrimą su sunkumais užtikrinti savo, kaip darbuotojo teises. Gatvėje su jaunuimu dirbantis darbuotojas susidūrė su situacija, kai nukentėjus darbo metu nebuvo traktuojama, kad jis iš tiesų buvo darbe, nes jo darbo vieta yra gatvė: *<..> kai gavau per galvą<..> pas policininką aš buvau traktuojamas, kaip civilis žmogus, kaip nedarbo metu<..> tai tam tyrėjui net nešovė mintis paprašyt manęs darbuotojo pažymėjimo ir aš jam bandžiau papasakoti, <..> jam tas nuskambėjo kaip kažkokios aplinkybės<..> iš sistemos pripažinimo, <..> kad yra darbuotojai, kurie veikia tam tikrom sąlygom ir kažkaip tai juos galima ir ta puse matyti, ir juos galėtų ir ta puse pripažinti, saugoti“ (I6).*

Vienas informantas atskleidė, kad darbuotojai turi daug poreikių, svarbiausi – subalansuota autonomija, atsakomybė ir suteikimas materialių priemonių, palengvinančių darbą su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunuimu. Panašu, kad kol kas viso to dažnai trūksta.

Ekspertų interviu atskleidė, jog šios srities finansavimo trūkumas sukelia sunkumus organizacijoms užtikrinti palankias darbo sąlygas darbuotojams, o tai reiškia taip pat ir atitinkamas profesines rizikas, kai darbuotojams tenka dirbti sąlygose, kuriose jie negali užtikrinti nei savo klientų, nei savo saugumo.

3.4 Stresą kelia spaudimas iš visų pusių

Ekspertų interviu atskleidė, jog darbuotojai dirbantys su delinkventiniu jaunuimu savo kasdieniame darbe susiduria su spaudimu, keliančiu stresą. Informantai išryškina kelis skirtingus patiriamą spaudimo šaltinius: jaunuoliai, tėvai, kolegos, kitų įstaigų, organizacijų atstovai.

Interviu su ekspertais metu atsikleidžia įvairovė formų, kuriomis gali pasireikšti spaudimas, patiriamas iš jaunuolių: kaltinimas, kritikavimas, kategorinis atsisakymas laikytis organizacijoje

esančių taisyklių, normų, apšaukimas, žeminimas, grasinimas, tyčinis turto sugadinimas. Įdomu, jog keletas interviu dalyvių dalinosi nepatiriantys arba labai retai patiriantys bet kokios formos psichologinį smurtą iš jaunuolių.

Šioje kategorijoje esantys konceptai išryškino, kad informantų patiriamas spaudimas iš tėvų gali reikštis keliomis skirtingomis formomis. Viena iš jų yra ekonominis smurtas: „<...> šeima nebeleidžia to vaiko, paprastai jie šeimoje keliese būna, tai tada trijų neleidžia, neleidžia pas mus ateiti, dėl to kad jų finansavimas priklauso nuo vaikų, jie finansiškai yra pririšti prie vaikų“ (I1). Dar kita forma - grasinimai: „parašė laišką <...>, aš tave prisimenu, negalvok kad tu taip ramiai gyvensi likusį gyvenimą“ (I3). Dar kita – kaltinimas.

Tyrimas atskleidė, kad darbuotojų patiriamas spaudimas iš kolegų, tarp kurių yra ir organizacijos valdžios atstovų, būna pasireiškia šiomis formomis: spaudimu darbuotojams laiku užpildyti dokumentaciją, neatsižvelgiant į patiriamą didelį darbo krūvį, kitas darbo funkcijas, darbą su tiesioginiais klientais, būtinybę kelti savo kvalifikaciją; kritikavimu; menkinimu; kaltinimu; „spaudimu“ taupyti organizacijos finansinius išteklius, užtikrinti buitinę tvarką organizacijoje. Viena darbuotoja skundėsi, kad jos organizacijoje socialiniai darbuotojai užima žemiausią hierarchijos pakopą: „direktorė, pavaduotoja, netgi ūkio skyrius mums vadovauja“ (I2). Informantės teiginyje išryškėja jaučiamas nuvertinimas, patiriamas nuolatinis kritikavimas iš organizacijos bendruomenės narių, specialistė priimama ne kaip kompetentinga profesionalė, o kaip „nieko nenusimananti“ specialistė.

Šioje kategorijoje esantys konceptai pabrėžė, jog darbuotojų pasirinkimas nevykdyti kontrolės funkcijos jaunuolių atžvilgiu yra patiriamo spaudimo iš kitų organizacijų rezultatas: „į Rumuniją išvežėm ir tenai kažkokiam vakarėlyje <...> daro live kaip jie geria, <...> atvejo vadyba <...> siunta, o ten toj šalyje alkoholis nuo šešiolikos metų, tame kontekste jie elgiasi legaliai, bet šitame kontekste nelegaliai ir <...> nepasakysi teisiškai čia viskas teisinga, jie žiūri per savo prizmę“ (I1); „<...> apspjovė, ant palangės priteptiavo <...> išdažytas grindis sugadino, mokytojui įspyrė <...> juos reikia maždaug dusint ir visaip taip daryt, o jūs vėl su jais gražiai šnekat“ (I5).

Tyrimo duomenys rodo, kad dirbant su sudėtingo elgesio jaunuoliais, socialiniai darbuotojai susiduria su nuolatinio spaudimu ne tik iš tiesioginių klientų, bet ir iš įvairių suinteresuotų jo darbu, sprendimais, žmonių, o nuolatinis spaudimas darbe kelia riziką patirti lėtinį stresą.

3.5 Šį darbą lydinti vidinė dilema: dangstyti jaunuolį ar ne

Tyrimas atskleidžia, jog neretai informantai darbe susiduria su įvairiomis vidinėmis dilemomis, sukeliančiomis jiems emocinę įtampą darbe. Duomenys atskleidžia, kad darbuotojui emocinę įtampą kelia vidinė dilema - poreikis nuspręsti, ar padėti jaunuoliui sumažinti teisinę atsakomybę, ar ne:

„policija sustabdė su mašina <...> gal gali atvažiuoti <...> neturiu teisių ir mašina neapdrausta ir gali nutempti mašiną <...> Nežinai, kaip elgtis.“ (I1). Tyrimas atskleidžia, kad emocinę įtampą darbuotojui sukelia vidinė dilema, ar „įsikišti“ į šeimos gyvenimą, ar kreiptis į vaikų teises, ar ne: „sudėtingiausia <...> priimti ryžtingus sprendimus <...> ne nesikiškite, čia yra mūsų šeima, mes matom, jie nepriima ir tu turi paprašyti institucijų, kad įsikištų į tos šeimos gyvenimą <...>“ (I3). Šios dilemos yra ypatingai sudėtingos, kadangi darbuotojas suvokia, jog priėmus jaunuoliui ar jo šeimai nepatinkančius sprendimus, nutrūks tiek ilgai kurtas ryšys su jaunuoliu ir jo šeima arba ryšys stokos pasitikėjimo - jaunuolis, jo šeimos nariai nesijaus saugiai dalindamiesi savo patiriamais sunkumais, vengs apie tuos sunkumus kalbėtis su darbuotoju. Kita vertus, kartais priėmus jaunuoliui ar jo šeimos nariams patinkančius sprendimus, pernelyg rizikuojama paties jaunuolio saugumu arba skatinamas jaunuolio delinkventinis elgesys. Tyrimo duomenys atskleidžia, jog emocinę įtampą sukelia ir vidinė dilema ar pasitikėti jaunuoliais, pavyzdžiui, kol vieni jaunuoliai bus atvežami į išvyką, ar kitus palikti vienus, ar ne: „būna situacijos (pasakoja apie dilemines situacijas) kai būna patyriamieji žygiai, kur teko palikti žygyje, dvidešimt kilometrų nuo Vilniaus, nes turėjau kitą grupės dalį atsivežti“ (I1). Darbuotojas suvokia, jog jaunuolius palikus vienus, be priežiūros, šie gali pradėti vartoti narkotines medžiagas, kyla smurtinių situacijų atsiradimo rizika, darbuotojui kyla rizika susidurti su teisine atsakomybe, neužtikrinus jaunuolių saugumo. Kita vertus, ši frazė išryškina, jog darbuotojas, dėl finansinių išteklių darbe stokos, kuri lemia darbuotojų trūkumą, neturi galimybių atsigabenti visų jaunuolių vienu metu į išvyką, o tokios sąlygos skatina pasirinkti jaunuoliais pasitikėti, rizikuoti jų saugumu ir palikti vienus išvykoje, nes kitu atveju reikėtų į išvyką vežtis tik dalį jaunuolių, kas galėtų lemti jų nepasitenkinimą, grupės susiskaldymą dėl suteikiamų skirtingų galimybių, paslaugų suteikimo jiems, ryšio su darbuotoju silpnėjimą.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbuotojas, dirbdamas su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, susiduria su įvairiomis dileminėmis situacijomis, sukeliančiomis darbuotojui emocinę įtampą. Darbuotojas patiria emocinę įtampą, nes suvokia, jog kiekvienas jo priimtas sprendimas gali turėti didelių neigiamų padarinių.

3.6 Dirbant tenka įsipareigoti daugiau ir ilgiau nei tikėtasi – kartais esi vienintelis artimas žmogus jaunuoliui

Analizuojant duomenis išryškėjo, kad keli informantai patiria profesinę riziką, psichologinės būklės pablogėjimo tikimybę dėl per didelių asmeninių įsipareigojimų savo klientams. Susidurdami su jautria realybe, jog jaunuolis stokoja paramos šaltinių, darbuotojai susitapatina su klientais, jų problemomis, kas sukelia didelį atsakomybės jausmą, skatina įsipareigoti savo darbui bei klientams labiau, nei reikalauja jų pareigybės, ar norėtusi siekiant apsaugoti savo sveikatą. Tyrimo duomenys

atskleidė kelias skirtingas situacijas, bylojančias apie darbuotojų didelius asmeninius įsipareigojimus klientams: siekiant padėti jaunuoliui, išeinama iš komforto zonos; savanoriškai dirbama po darbo valandų; darbuotojas nenutraukia ryšio su buvusiu klientu, pasiryžęs iškilus poreikiui padėti; darbuotojas prisiima vaidmenį tapti emocinės paramos šaltiniu jaunuoliui gydantis nuo priklausomybės; darbuotoja ne darbo metu negali atsiriboti nuo darbinių situacijų; darbuotoja lieka dirbti darbe dėl padaryto pažado jaunuolei.

Duomenys rodo, jog socialiniai darbuotojai, dirbdami su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, susiduria su emociškai sunkia realybe - jie yra vieninteliai suaugę žmonės jaunuolių gyvenime, galintys suteikti jaunuoliams reikiamos paramos. Tokia realybė skatina nenusistatyti profesinių ribų, kas sukelia riziką patirti psichologinės būsenos pablogėjimą.

3.7 Sunku priimti situacijas, kai esi bejėgis padėti

Ši kategorija atskleidžia, jog tyrimo dalyviai emociškai sunkiai išgyvena savo „galių“ suteikti pagalbą ribotumą. Interviu metu gauti duomenys išryškino, kad darbuotojas susiduria su savo, kaip profesionalo, ribotumu esant kelioms situacijoms: neranda būdų jaunuoliams padėti; jaunuolis atsisako pagalbos; supranta, jog nepakeis pasaulio. Tyrimo duomenys atskleidė, jog susidurdami su savo ribotumu padėti, dalyviai jaučia pačius įvairiausius neigiamus jausmus. Tyrimo metu išryškėjo šie darbuotojų patiriami jausmai: nusivylimas, bejėgiškumas, liūdesys. Pasak vienos iš dalyvių: *<...> tikėjimo, kaip aš pakeisiu pasaulį, kaip aš pakeisiu tuos vaikus, tėvus, kaip čia bus faina, bus gėlytės ir drugeliai ir per laiką tu supranti, kad to nebus ir ateina labai didelis nusivylimas“ (I7).* Vieno informanto pasakojimas atskleidė, jog labai sunku susidurti su suvokimu, jog ne visada gali įgyvendinti savo atsakomybę užtikrinti jaunuoliui aplinką, „netempiančią“ jo žemyn: *„<...> atrodydavo jaunuolius sujungiam su priklausomybę turinčiais ir gaunam rezultata, išvežam į stovyklą, gerą darbą darom, bet toj stovykloj dalis jaunuolių kurie nevartojo pradeda vartoti <...>. Ir tada aš suprantu aš esu labai atsakingas už aplinką į kurią pakviečiu jaunuolį“ (I1).* Ši informanto frazė atskleidžia, kad kiekvienas darbuotojo sprendimas gali turėti didelį poveikį klientams, dėl to darbuotojas negali priimti spontaniškai sprendimų, darbuotojas turi atsakingai apgalvoti kiekvieną darbe priimtą sprendimą, o tai suteikia labai didelį atsakomybės jausmą.

Taigi, tyrimo metu išryškėjo, jog darbuotojai sunkiai emociškai išgyvena susidūrę su supratimu, jog ne visi klientai mato specialisto pagalbos poreikį, jog darbuotojas ne visada turi reikiamų išteklių ir įgūdžių padėti jaunuoliams bei jų aplinkos nariams.

3.8 Rizikinga darbo „vieta“: gatvė, nesaugus rajonas, tamsus paros laikas

Ši kategorija bei joje esantys konceptai atskleidė, jog darbo su jaunimu gatvėje rizikingumą didina pati darbo specifika, darbo funkcijų atlikimas viešose erdvėse. Tyrimas atskleidė, jog gatvėje dirbančiam darbuotojui itin padidėja rizika patirti fizinę žalą darbo metu. Tyrimas atskleidė, kad pagrindinė rizika viešojoje erdvėje kyla ne dėl tiesioginių klientų, o viešojoje erdvėje susiduriant su įvairių ligų turinčiais, nepažystamais suaugusiais. Tyrimo duomenys išryškino, kad bandoma keliais būdais valdyti šioje srityje esančią profesinę riziką: reguliariai peržvelgiant rizikos veiksnius, darbo komandoje nustatant susitarimus, mažinančius profesinę riziką.

Gatvėje su jaunimu dirbantis darbuotojas veikdamas viešojoje erdvėje praranda kontrolės jausmą, neįmanoma misija tampa sukontroliuoti visų rizikos veiksnių. Išryškėja svarba darbuotoją apmokyti, suteikti priemonių, kurių pagalba būtų užtikrintas kuo didesnis darbuotojo saugumas.

3.9 Dirbant su agresyviai nusiteikusiais jaunuoliais tvyro fizinės rizikos grėsmė: turi saugotis ne tik pats, bet ir saugoti jaunuolius nuo susižalojimų

Ši kategorija bei joje esantys konceptai atskleidžia, kad darbuotojo pareiga suvaldyti jaunuolių agresyvų elgesį lemia riziką darbuotojams patirti fizinę žalą darbe. Tyrimas atskleidė, jog jaunuolių konfliktai kyla dėl šių priežasčių: narkotinių medžiagų vartojimas; fizinis agresyvumas. Tyrimo duomenys atskleidė, jog kai kurie interviu dalyviai nesureikšmina kylančios rizikos patirti fizinę žalą: *<...> man taip nėra buvę, kad, Dieve, nejaugi man dabar duos į galvą <...> (I5)*. Kitos respondentės pasakojimas atskleidė, kad jos patirtą fizinę žalą darbe lėmė patirties stoka. *<...> tarp jų atsistojau ir norėjo tas vaikas kad aš pasitraukčiau tai to pasekoje buvo sulaužyta ranka <...> anksčiau kai neturėjau tos patirties <...> nežinojau kaip čia pasielgti (I4)* - ši interviu dalyvės frazė išryškina, jog darbuotojui, dirbančiam su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu ypač yra svarbu dalyvauti įvadinuose agresyvaus elgesio valdymo mokymuose.

Duomenys išryškina, jog profesinę riziką kelia ir suteikta didelė atsakomybė darbuotojui užtikrinti delinkventiniu elgesiu pasižyminčių jaunuolių saugumą. Galima svarstyti, darbuotojai suvokia, jog jų gali laukti ne tik neigiamos reakcijos iš jaunuolių tėvų, bet ir didelė teisinė atsakomybė jaunuoliui susižalojus. Tokios situacijos sukelia labai didelę emocinę įtampą. Iš turimų duomenų paaiškėja, kad darbuotojams ši pareiga, būna, sukelia įvairius neigiamus jausmus: baimės, bejėgiškumo, nesaugumo jausmą. Tyrimas atskleidė, jog šių jausmų atsiradimą lemdavo kelios skirtingos priežastys: susidūrimas su poreikiu malšinti konflikto lauką; šios pareigos neįgyvendinimas; padidėjusi rizika kilti jaunuolių agresyviai elgesiui. Vienos informantės pasakojimas atskleidė, kad ši pareiga, būna, sukelia jai baimės jausmą ir dėl pavojaus savo pačios

saugumui, ir dėl poreikio užtikrinti jaunuolių saugumą: „<...> *tas vaikas staiga pradėjo mėtyti daiktus, daužyti, sakė nužudys čia visus ir mane tame tarpe, tai tada tikrai bijojau* <...>“ (14).

Su delinkventiniu jaunimu dirbantys darbuotojai savo darbo kasdienybėje susiduria su jaunuolių sukeltomis smurtinėmis situacijomis. Ši kategorija atskleidė, jog ne tik fizinė grėsmė, bet ir pareigos užtikrinti jaunuolių saugumą sukeliamas atsakomybės jausmas, prisideda prie šios profesijos rizikingumo.

3.10 Išvesti jaunuolius iš delinkvencijos reikia daugelio veikėjų bendrai sutelktų pastangų

Ši kategorija atskleidžia, kad norint jaunuoliui padėti keistis, skatinti jį laikytis teisės normų, yra reikalingas visos jaunuolį supančios aplinkos narių susitelkimas, nes jaunuolių delinkventinis elgesys dažnai yra jo aplinkos atstovų įtaka. Tyrimas atskleidė kelis skirtingus veiksmus, kurie prisideda prie jaunuolių delinkventinio elgesio atsiradimo, pasikartojimo. Vienas iš tokių veiksmų – „neadekvatus“ reagavimas į jaunuolio teisės normų pažeidimus: „*Dieve dėl čiulpinuko, aštuoniolika centų nuostolis, <...> į tai reaguodavo, kviesdavo policiją*“ (15). Galima daryti prielaidą, jog empatijos stoka, nuolatinis bausmių sulaukimas iš aplinkos skatina dar didesnę norą priešintis esančioms visuomenės normoms. Kitas veiksmas - nebandymas jaunuoliui ieškoti tinkančios ugdymo programos, o „vertimas“ prisitaikyti: „*aš matau dažniausiai iš to kyla elgesio problemos, kai mes bandom vaiką įkišti į kažkokį stalčiuką* <...>“ (13). Dar kitas veiksmas - mokyklos bendruomenės „nepriėmimas“ dėl jaunuolių išskirtinumo: „*vaikai dažnai iškrenta, <...> kad jie nepritampa dėl savo kai kurių subkultūrų, pažiūrų*“ (13). Interviu su kai kuriais kitais informantais atskleidė, jog tėvai, neatlikdami savo, kaip tėvų, pareigos, lemia jaunuolio delinkventinio elgesio atsiradimą. Tėvų pareigų neatlikimas pasireiškėdavo keliomis formomis: nepriežiūra, psichologiniu spaudimu. Kitas veiksmas – delinkventinio elgesio pasižyminčio jaunimo „šalinimasis“, „vengimas“. Šį veiksma atskleidė darbuotojos pasakojimas apie jaunuolių savigarbos didėjimą darbuotojai inicijuojant pokalbį su jaunimu viešojoje erdvėje: „*normalūs*“ *suaugę su jais šnekasi. <...> jų savivertę pakėlė, kad mes ne tik čia iš šiukšlynų išlindę, bet čia kažkokie dar žmonės, su mumis bendrauja, stoja pakalbėti, paklausia, kaip sekasi*“ (15). Ši informantės mintis išryškina, jog delinkventiniu elgesiu pasižymintis jaunimas nori būti suprastas, vertinamas kaip lygiavertis žmogus, o bendruomenės nariai jį laiko „prastesniu“, vengia. Taip pat, prie šio veiksmo galima priskirti ir vienos informantės atskleistą jaunuolių aplinkos narių susidariusią išankstinę neigiamą nuomonę apie delinkventiniu elgesiu pasižyminčius jaunuolius. Galima svarstyti, jeigu žmogus turi neigiamą nuomonę apie kitą žmogų, jis vengs bet kokio kontakto, atsisakys padėti. Galima teigti, kol nebus bandoma delinkventiniu elgesiu pasižyminčių jaunuolių įtraukti į bendruomenę, tuo jų atskirtis vis didės. Galima daryti prielaidą, jog jaunuolio elgesys nesikeis, jis toliau įsitrauks į nusikalstamas

veiklas, nes bus kitų delinkventiniu elgesiu pasižyminčių asmenų apsuptyje, neturės autoriteto, rodančio teigiamą pavyzdį arba norės įgyti kitų atskirtyje esančių asmenų pripažinimą. Dar vienas veiksmas, prisidedantis prie jaunuolių delinkventinio elgesio pasikartojimo – pagalbos specialistų teikiama nekokybiška pagalba.

Galima teigti, darbuotojui susidūrus su realybe, jog jaunuolio elgesys nesikeis, jei visi jaunuolio aplinkos nariai nesuteiks jam reikiamos pagalbos, darbuotoją skatina dirbti su visais jaunuolio aplinkos nariais. Aplinkos narių požiūrio keitimui, įgūdžių suteikimui reikalingos didelės kompetencijos, darbuotojui suteikiama didelė atsakomybė. Kita vertus, galima daryti prielaidą, ši sunki užduotis lemia dažną susidūrimą su savo galių ribotumu, keitimasis yra lėtas, daug pasipriešinimo sulaukiantis procesas, tikėtina, jaunuolio aplinkos nariai priešinsis pokyčiams, todėl tai tampa sunkiai įgyvendinama misija. Susidūrimas su savo galių ribotumu, labai aukšti profesiniai reikalavimai, didelė atsakomybė kelia riziką patirti psichinės būklės pablogėjimą.

3.11 Šiame darbe renkiesi jaunuolį, o ne įstatymą: bet tada rizikuoji pats

Interviu duomenys su kai kuriais informantais atskleidžia, jog darbo sritis su delinkventiniu jaunimu pasižymi rizikingumu, nes šioje srityje dirbantys darbuotojai nefiksuoja visų jaunuolių teisės normų pažeidimų. Tyrimas atskleidė kelis skirtingus jaunuolių nusikaltimus, kuriuos gali patirti darbuotojai, dirbantys su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu: jaunuolių smurtas; prievarta; vagystės. Duomenys rodo, ne visada jaunuolio auka gali tapti pats darbuotojas, kartais ja tampa kitas organizacijos bendruomenės narys. Duomenys atskleidė kelias skirtingas situacijas, kuomet darbuotojai renka nefiksuoti jaunuolių teisės normų pažeidimų: jaunuolis jau yra teisėkūros akiratyje; darbuotojas įvertina situaciją ir suvokia, jog tai nebus pagalbos priemonė jaunuoliui. Priimtas sprendimas nefiksuoti nusikaltimų, galima svarstyti, yra kupinas emocinės įtampos, suteikia didelę atsakomybę darbuotojui, nes dėl tokio sprendimo didėja jaunuolių ir pačio darbuotojo fizinės, turtinės, psichologinės žalos patyrimo galimybė, darbuotojui kyla rizika susidurti su teisine atsakomybe, nes nepranešė apie nusikaltinimą arba tokiu elgesiu neužtikrina savo klientų fizinio saugumo organizacijoje.

Ši kategorija atskleidė, kad darbuotojai, dirbdami su sudėtingo elgesio jaunuoliais, bandydami užtikrinti jų asmeninę gerovę, būna, pasirenka oficialiai nefiksuoti jų nusikalstamos veiklos, toks priimtas sprendimas suteikia didelę atsakomybę darbuotojui, didėja darbuotojo tiek psichologinės, tiek fizinės, sveikatos pakenkimo galimybė darbe.

3.12 Nors su jais dirbi – jie gali tave apvogti

Interviu duomenys rodo, jog darbuotojai, dirbdami su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, susiduria su rizika būti apvogti. Darbuotojas darbe nesijaus saugiai, jei žinos, kad gali prarasti brangius asmeninius daiktus. Taip pat, galima daryti prielaidą, jog darbuotojui bus sunku emociškai susitaikyti, jog nesvarbu kiek pastangų įdėjo į ryšio kūrimą su jaunuoliu, jis vis vien renkasi pasirinkti darbuotoją savo elgesio „auka“.

Taigi, darbuotojai dirbantys su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu savo darbe susiduria su vagystėmis, o tai tampa vienu iš streso, patiriamo nesaugumo darbe, priežasčių.

3.13 Dirbti su delinkventiško elgesio jaunuoliais – reiškia gesinti gaisrus. Niekada nežinai, kur ir kada jis kils

Duomenys atskleidžia, jog darbuotojai, dirbantys su delinkventiniu jaunimu, susiduria su dideliu darbo dinamiškumu, susidūrimas su netikėtomis, nenuspėjamomis situacijomis yra jų darbo kasdienybė. Tyrimas atskleidžia, kad didelis darbo dinamiškumas gali atsirasti dėl kelių skirtingų sąlygų darbe. Duomenys rodo, viena iš tokių sąlygų, lemianti didelį darbo dinamiškumą - pareiga suvaldyti jaunuolių dažnai sukeliamus „*gaisrus*“, tiek tarpusavio, tiek su mokytojais, kurie paprastai reiškiasi jaunuolių sukeltomis fizinio smurto situacijomis: „*čia ir dabar griūnantys dalykai, kai negali planuoti, kai susiplanuoja įvyksta gaisras*“ (17). Ši frazė pabrėžia, jog esant labai dideliu darbo dinamiškumui, darbo rutina tampa sunkiai pasiekiamu darbo aspektu, o tai lemia darbuotojo susidūrimą su laiko stoka atlikti kitas darbinės funkcijas. Duomenys atskleidžia, prie didelio dinamiškumo darbe prisideda darbo poreikis dirbti su viso rajono gyvenamąja bendruomene, jos problemomis: „*<...> tu turi visą rajoną, viso rajono problemas <...> pažystam visas rajono mokyklas ir kiekviena mokykla yra <...> su savo administracija su savo baimėmis, taisyklėmis, įsivaizdavimais <...> su vaiku ir su jaunu suaugusiu <...> vartojančiu ir <...> psichine liga sergančiu ir negaliu turinčiu*“ (16). Galima daryti prielaidą, darbuotojas, siekdamas užtikrinti jaunuolio gerovę, sudaro ryšius su visais gyvenamojo rajono bendruomenės nariais, o tai ilgainiui paverčia jį viso gyvenamojo rajono problemų sprendėju. Lengviau, efektyviau yra spręsti suinteresuotoms jaunuolio elgesiu grupėms iškilusias problemas su bendradarbiaujančiu specialistu, nei, tikėtina, tėvais, atsisakančiais kompromiso, darbuotojas tampa tarpininku sprendžiant problemas, jo darbas greitai tampa labai dinamiškas – nuolat tenka reaguoti į skirtingus suinteresuotų grupių reikalavimus. O tokia situacija suteikia didelę atsakomybę darbuotojui – visos suinteresuotos jaunuolio elgesiu grupės suteikia atsakomybę darbuotojui išspręsti jų patiriamus sunkumus, taip pat darbuotojas susiduria su laiko stoka atlikti kitas savo darbo funkcijas, netikėtai vis išskylant jo pagalbos poreikiui. Duomenys

atskleidžia, prie darbo dinamiškumo prisideda jaunuoliams netikėtai išskylančios problemos, kurias reikia dažniausiai spręsti vėlai vakare: „*dieną jie niekada tau neparašys, visos problemos jų yra vakare, tai aš noriu į sporto klubą, ar bus galima į sporto klubą, dešimtą valandą aiškinamės*“ (12). Ši frazė išryškina, jog jaunuoliai turi daug poreikių, susiduria su įvairiomis asmeninėmis dilemomis, darbuotojas niekada nežino, dėl kokios priežasties bus kreipiamasi į jį, ar situacija bus krizinė, ar ne. Darbuotojas gali patirti stresą susidūrus su nežinomybe, kokios situacijos jo lauks darbe, kada reikės į jas reaguoti. Tyrimas atskleidžia ir kai kurias kitas sąlygas, prisidedančias prie darbo dinamiškumo: poreikis dirbti su jaunuoliais, turinčiais įvairiausių psichinių ligų ar specialiųjų poreikių; nuolat kintantis jaunuolių skaičius organizacijoje. Specialiųjų poreikių, psichinių ligų turintis jaunimas ne visada geba kontroliuoti savo elgesį, o tai darbuotojams lemia neišvengiamą susidūrimą su nenusipajamomis situacijomis darbe. Tuo tarpu, nuolat kintantis jaunuolių skaičius darbe liudija, kad darbuotojas niekada nežino, su koku darbo krūviu susidurs, o tai, galima teigti, kelia nesaugumo jausmą, tvyro nežinomybė, ar darbo tempas bus intensyvus, su kokia gausa probleminių situacijų bus susiduriama darbe. Duomenys rodo, kad didelis darbo dinamiškumas gali lemti padidėjusią perdegimo riziką. Anot vienos informantės, ji pati pastebi tikimybę patirti perdegimo sindromą dėl „*gaisrų*“, „*suvalgančių*“ daug jos emocijų, laiko.

Ši kategorija atskleidė, jog didelis darbo dinamiškumas gali tapti profesine rizika keliančiu aspektu, nes darbuotojas susiduria su laiko stoka atlikti savo darbinės funkcijas, susiduria su nežinomybe su kokiomis situacijomis reikės susidurti darbo metu, netikėtinais išskylančiomis, nenusipajamos situacijos darbe yra emociškai sekinančios.

3.14 Svarbu saugoti save ir savo ribas, siekiant saugoti savo sveikatą

Tyrimo duomenys atskleidė kai kurių darbuotojų naudojamą prevencinį būdą - asmeninių ribų nusistatymą, „išmokimą“ skirti laiko poilsiui nuo darbo, kaip būdą apsaugoti save nuo psichinės sveikatos pablogėjimo. Iš duomenų išryškėjo dvi formos, kuriomis darbuotojai bando pailsėti nuo darbo. Viena iš jų yra sąmoningumo ugdymas, asmeninio gyvenimo atskyrimas nuo darbinio: „*<...> kad aš keičiu požiūrį, darbe viskas tvarkoj, bet kai išeinu namo aš turiu jau tiesiog būti namie, o ne darbe*“ (14); „*<...> man nuo tų sudėtingų jausmų tą irgi distanciją paskutiniame etape gyvenimo tai vaikų gimimas <...>*“ (16). Antra forma pailsėti nuo darbo - kitų veiklų, nesusijusių su jaunimu, įtraukimas į savo gyvenimą: „*<...> Tai nėra apie darbą su jaunimu <...> tas nuolatinis mokymasis irgi labai padeda nuo perdegimo to tokio*“ (16).

Darbe su jaunimu susiduriama su daug jautrių, emociškai sunkių situacijų, darbuotojui yra svarbu išmokti skirti laiko sau, savo pomėgiams, kitoms gyvenimo sritims. Darbui tapus pagrindine gyvenimo veikla, darbuotojas nepailsi nuo klientų, jų problemų, prastėja jo psichinė sveikata.

3.15 Kuo geresnį ryšį pavyksta užmegzti su jaunuoliais – tuo mažiau rizikos nuo jų nukentėti

Ši kategorija atskleidžia, jog vienas iš pagrindinių profesinės rizikos mažinimo būdų yra santykio sudarymas su jaunuoliu. Tyrimas atskleidžia - santykis gali būti kuriamas ne tik per bendravimą, bet ir bendrą dalyvavimą veiklose. Interviu duomenys parodė, jog sukurti santykiui, užtikrinančiam darbuotojui kuo mažesnę riziką nukentėti nuo jaunuolių, yra reikalingi įvairūs komponentai. Vienas iš jų – abipusiškumas, pasireiškiantis priimant jaunuolį ne tik kaip klientą, bet ir jam suteikiant atsakomybių organizacijoje: *<...> aš tokią koncepciją esu sukūręs tam dienos centre, jaunuoliai yra <...> kaip taryba organizacijos <...> jie tada sprendžia kada nakvoti, kaip nakvoti, ką kviesti, kur važiuoti, kaip įgyvendinti, ką pirkti, ko nepirkti <...>“(18). Kitas išryškėjęs komponentas - atsisakymas savo, kaip darbuotojo vaidmens: „aš sakau neik tu pas tą socialinę, tu ateik pas Augustę“ (17). Dar kitas - neformalios aplinkos sukūrimas organizacijoje savo naudoju žodynu: „<...> kai vaikas atvažiuoja sakau mes čia kaip šeima, gyvename su draugais“(14). Kiti akcentuojami svarbūs komponentai: pasitikėjimas, nuoširdus noras pažinti jaunuolį, išklausymas, pagarba, bendražmogiškumas.*

Ši kategorija atskleidžia, jog viena iš pagrindinių darbuotojo užduočių yra kurti kuo artimesnį, neformalesnį ryšį su jaunuoliu, siekiant ne tik padėti jam, bet ir užtikrinti savo saugumą darbe.

3.16 Kuo patikimesnis bendradarbiavimas su kitais profesionalais ir institucijomis – tuo mažiau rizikos

Ši kategorija atskleidė, kad viena iš pagrindinių priemonių, mažinanti darbuotojų patiriamą profesinę riziką darbe yra turėti bendradarbiaujančią kolegų komandą. Tyrimo metu atsiskleidė, jog kolegos gali sumažinti profesinę riziką, teikdami pagalbą keliais būdais: suteikdami emocinės paramos ar naudingų įžvalgų, padedančių įveikti darbe iškilusius sunkumus, perimdami dalį atsakomybių, sumažina darbuotojų atsakomybės jausmą. Tyrimas atskleidė, jog ypatingai svarbu rasti kolegas su panašiu vertybiniu pamatu: „<...> bet čia apie žmogiškąjį požiūrį į darbą, ne kažkaip, nes gal man duotų kitą kolegę ir ji kitaip žiūrėtų“ (13).

Kai kurie interviu su tiriamaisiais atskleidė, jog profesinę riziką mažina sklandus bendradarbiavimas su institucijomis: policija, mokyklomis, įvairiomis socialinės srities

institucijomis. Duomenys išryškino, jog kitų institucijų atstovai sumažina darbuotojų atsakomybės jausmą dviem būdais: prisideda prie delinkventinio jaunuolių elgesio mažinimo, padeda darbuotojui susidūrus su savo galių ribotumu. Interviu su keletu tyrimo dalyvių išryškino, kad darbuotojui svarbu sulaukti bendradarbiavimo ir iš kitų šaltinių: tėvų, savanorių.

Tuo tarpu, duomenys atskleidė, kad kai kurie tyrimo dalyviai susiduria su didesne rizika patirti psichinės būsenos pablogėjimą, neturėdami bendradarbiaujančių kolegų. Interviu su tyrimo dalyviais metu atsiskleidė kokie sunkumai kyla darbuotojams, dirbant nebendradarbiaujančioje komandoje: kyla emociškai varginantys tarpusavio konfliktai, jaučiama emocinės paramos stoka darbe iš kolegų - darbas nėra ta vieta, kur gali reflektuoti apie savo patirtus sunkumus, darbuotojas jaučia atsakomybės našta, jaučia, jog viską daryti reikia vienam, o toks jausmas atsiranda tvyrant nepasitikėjimui tarp kolegų, skirtingam darbuotojų suvokimui apie savo darbines atsakomybes.

Taigi, tyrimas atskleidė, jog darbuotojams darbe yra svarbu bendradarbiaujantys kolegos, institucijos, tėvai, savanoriai. Darbuotojas, būdamas bendradarbiaujančių institucijų, profesionalų apsuptyje, susiduria su mažesne atsakomybės našta, gauna jam reikiamos emocinės paramos.

3.17 Šiame darbe labai svarbu gera savižina – jaunuoliai greitai pajaučia darbuotojo pažeidžiamiausias vietas

Duomenys atskleidžia, jog dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, darbuotojui yra labai svarbu pažinti save. Duomenys rodo, jog darbuotojo savižinos stoka verčia darbuotoją patirti įvairiausių neigiamų emocijų. Tyrimo metu išryškėja šie patiriami jausmai: nusivylimas, nerimas, baimė. Tyrimas išryškina kelis skirtingus aspektus, kuriuos darbuotojui itin svarbu išsigryninti ateinant į šią darbo sritį: kuris darbo metodas tinka, kokios yra vertybinės laikysenos, savo profesines ribas.

Tyrimo interviu analizė atskleidžia, kad darbuotojui kyla poreikis save nuodugniai pažinti dėl jaunuolių gebėjimo atpažinti darbuotojo pažeidžiamiausias vietas ir kaip jomis manipuliuoti. Socialinė darbuotoja savo pasakojimu atskleidė, kad savo profesinių ribų žinojimas suteikia jaunuoliams aiškumo, kokios pagalbos, kokiomis aplinkybėmis, darbuotojas nesuteiks: „*žiūrėkit, neprisidirbkit, nes nepadėsiu, nes manęs tiesiog galbūt nebus Vilniuje. <...> su laiku nusibrėži kažkokią ribą, nu pažiūrėk, tu parašei aš tau parašiau, bet aš žinau, kad situacija, su tavim pokalbis bus apie nieką <...> tai tiesiog ignoruoji“ (I2).* Ši frazė atskleidžia, kad jei darbuotoja nebūtų suvokusi, kurios profesinės ribos jai yra svarbios, nebūtų jų nustačiusi, jaunuoliai manipuliuotų jomis, bandytų vis labiau jas peržengti. Tokia situacija dar labiau didintų riziką darbuotojai patirti perdegimo sindromą, nes vis labiau nyktų profesinio ir asmeninio gyvenimo ribos. Kita darbuotoja, dirbanti mokykloje, kalbėjo, jog turi „*nulinę toleranciją*“ narkotinių medžiagų vartojimui, siekiant užtikrinti

jaunuolio fizinę gerovę. Darbuotojai neturint tvirtos susiformavusios vertybinės laikysenos šiuo požiūriu, jaunuolis labiau būtų linkęs pažeisti mokykloje egzistuojančias taisykles, o susidūręs su darbuotoja, galima svarstyti, bandytą ja manipuliuoti, pavyzdžiui, prašyti nieko nesakyti tėvams, nesureikšminti įvykio. Tokiu atveju vis didėtų tikimybė darbuotojai neužtikrinti jaunuolių saugumo, susidurti su teisine atsakomybe.

Duomenys atskleidžia, savižina, savo tvirtų laikysenų atradimas yra priemonė, padedanti atsilaikyti prieš mokyklos bendruomenės narių daromą spaudimą, siekiant užtikrinti jaunuolio gerovę, jam tinkamo mokymosi būdo atradimą: „<...> atvirkščiai, sako šitą reikia išmesti, ne jeigu jo nereikia išmesti ir sakai va būtent tam vaikui tinkamiausias mokymosi būdas yra toks arba toks<...>kuo mažiau būtų gatvės vaikų“(I3). Ši frazė atskleidžia, jog darbuotojas, neturintis aiškių profesinių vertybių, susidurs su didele emocine įtampa darbe, nes susidūrimas su profesionalais, jaunuolių atstovais, kuriems jų sprendimai nepatinka, yra neišvengiamas. Darbuotojas, neturintis tvirtų profesinių vertybių, nuolat abejos savo sprendimais, kitų profesionalų, tėvų atstovų nuomonės sukels vidinius konfliktus.

Ši kategorija atskleidžia, jog darbuotojui prieš pradedant dirbti su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu yra labai svarbu pažinti, koks darbo stilius yra jam tinkamas, žinoti savo profesines ribas, savo profesines vertybes. Gerai save pažįstantis darbuotojas mažiau linkęs pasiduoti jaunuolių, kitų profesionalų, jaunuolių tėvų įtakai, tai apsaugo darbuotoją nuo asmeninio ir darbinio gyvenimo susiliejimo, prisideda prie emocinės įtampos mažėjimo darbe, mažina tikimybę susidurti su teisine atsakomybe.

3.18 Darbas pasirenkantis darbuotoją: su šiais jaunuoliais gali dirbti ne kiekvienas

Ši kategorija atskleidė, kad ateidamas dirbti su delinkventiniu jaunimu, darbuotojas turi turėti tam tikrų charakterio bruožų, jų neturėjimas prisideda prie didesnės rizikos patirti sveikatos pablogėjimą dirbant šioje srityje. Iš tyrimų duomenų paaiškėjo - darbuotojas turi būti emociškai stiprus: *turi būti emociškai stiprus palydėtojas <...> (I5)*. Prie emocinės stiprybės galima priskirti ir informantės minėtą emocinės raiškos ribotumą darbo metu. Galima teigti, jeigu informantė sugeba sukontroliuoti savo emocijas darbe, jos neišbalansuoja darbe įvykusios situacijos, ji yra emociškai stipri. Taip pat, prie itin svarbių savybių galima priskirti ir kai kurių tyrimų dalyvių minėtą drąsą, pasitikėjimą. Duomenys atskleidžia, jog svarbu į šią poziciją ateiti empatiškam žmogui. Pasak vieno iš jų: „<...> neįautriai žiūrėti nu neįmanoma, nu čia jautri grupė, čia yra vaikai, čia yra gyvybė“(I3). Prie empatiškumo galima priskirti ir vienos tyrimo dalyvės minėtą tolerancijos svarbą šiame darbe bei kitos informantės atskleistą reikalingumą visų pirma būti žmogui: „bendravime su būtent

tokiais vaikais, pirmiausia išlik paprastu ir pirmiausia žmogui“ (I7). Tyrimo duomenys atskleidžia, jog šiame darbe reikalingas ir racionalumas, nešališkumas. Prie racionalumo galima priskirti ir tyrimo dalyvių paminėtą būtinybę vengti spontaniškumo. Šioje kategorijoje esantys konceptai atskleidžia, jog darbuotojas, dirbantis su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, turi būti autentiškas: „<...> autentiški žmonės susitinka darbuotojas ir jaunuolis nu gimsta tiesa ir to jaunuolio gyvenime <...>“ (I1). Prie autentiškumo galima priskirti ir tyrimo dalyvės minėtą atvirumą. Galima daryti prielaidą, autentiškas žmogus nebijos atskleisti „tikrojo savęs“, atsiverti. Tyrimas atskleidžia, šiai darbo sričiai tinka kūrybiškas darbuotojas: *“darbas su jaunimu yra tam tikra <...> kaip laboratorija, kaip ten kažkoks mokslininkas maišo kertinius cheminius elementus <...> yra labai daug eksperimentavimo, kūrybos šitoj srityje“* (I6). Prie kūrybiškumo galima priskirti ir tyrimo dalyvių atskleistą poreikį būti žingeidžiam. Galima teigti, žingeidus žmogus bus linkęs išeiti iš savo komforto zonos, pasiryžęs „eksperimentuoti“. Taip pat, duomenys rodo, jog šiame darbe dirbančiam darbuotojui reikia kantrybės. Pasak vieno iš informantų: *„socialinės paslaugos yra kuriamos lėtai, darbas gatvėje yra kuriamas lėtai, lėtas ir ilgas procesas“* (I6). Ši mintis atskleidžia, jog jeigu žmogus norės greitų rezultatų, neliks ilgai dirbti šioje srityje. Tyrimo duomenys atskleidė ir kitas svarbias savybes: pastabumą, reflektyvumą, komunikabilumą, pozityvumą, iniciatyvumą.

Taigi, tyrimas atskleidė, jog darbas su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu yra tinkamas emociškai stipriam, empatiškam, racionaliam, autentiškam, kūrybiškam, kantriam, pastabiam, reflektyviam, komunikabiliam, pozityviam, iniciatyviam darbuotojui, šių savybių neturinčiam darbuotojui bus sunku dirbti su sudėtingo elgesio jaunimu, didės profesinės rizikos patyrimo galimybė.

3.19 Darbuotojui jaunuolis – visų pirma žmogus, o ne klientas

Duomenys atskleidžia, kai kurie darbuotojai, dirbdami su delinkventiniu jaunimu, suvokia jaunuolius, visų pirma, kaip žmones, o ne klientus. Informantai išryškino du skirtingus aspektus, bandydami atskleisti savo tokį požiūrį: jaunuolis yra dovana, o ne darbo objektas, kurį reikia apdirbti; jaunuolio gyvenimas per svarbus, jog jo gyvenimą galima būtų patalpinti į A4 formato lapą.

Taigi, šis požiūris atskleidžia darbuotojų glaudų ryšį su klientais, darbas su jais nėra tik priemonė užsidirbti, o tai byloja, jog klientai tampa motyvaciniu šaltiniu likti dirbti šioje srityje.

3.20 Motyvacijos šaltinis – tikėjimas savo darbo prasmingumu

Ši kategorija atskleidė, jog kai kurių darbuotojų vienas iš motyvacinių šaltinių likti dirbti su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu – tikėjimas savo darbo prasmingumu. Tyrimas atskleidžia, kad tikėjimas savo darbo prasmingumu atsiranda susidūrus su teigiamais savo darbo rezultatais. Tyrimas atskleidė du skirtingus darbo rezultatus, leidžiančius patirti savo veiklos prasmingumą: patyrus savo veiklos įvertinimą iš kitų užsienio šalių, tapus jų mokymosi objektu; pastebėjus savo veiklos tendenciją mažinti jaunuolių delinkventinio elgesio pasireiškimą.

Ši kategorija atskleidė, jog savo darbinės veiklos prasmingumo matymas skatina darbuotojus tęsti savo darbinę veiklą, kitaip tariant, toks požiūris prisideda prie darbuotojų jaučiamos emocinės įtampos darbe mažėjimo.

3.21 Profesinė rizika – neišvengiama šio darbo dalis. Ją reikia žinoti, įsisąmoninti ir tinkamai jai pasiruošti.

Interviu duomenys atskleidžia, kad pati klientų specifika, jų polinkis į agresyvų elgesį, lemia darbo su delinkventiniu jaunimu rizikingumą, rizikos visiškai neįmanoma išvengti, darbuotojui reikia būti pasiruošus su ja susidurti.

Tyrimas parodė, jog viena iš priemonių sumažinti fizinės rizikos patyrimo galimybę darbe yra agresijos valdymo technikų žinojimas. Vienas interviu su informante atskleidė - reikalingos skirtingos technikos suvaldant agresijos priepuolį ir fizinei jaunuolių agresijai. Informantė atskleidžia, jog saugiu būdu suvaldyti jaunuolių fizinę agresiją padeda jaunuolių dėmesio nukreipimas iš didesnės distancijos, pavyzdžiui, žodžiu, pokalbiu. Tuo tarpu, pasireiškus agresyvumo priepuoliui, reikalingas emocinės paramos suteikimas jaunuoliui, atsisėdimas šalia: „*tiesiog atsisėsti ir šalia pabūt <...>“ (I4).*

Tyrimas atskleidė, kai kurių tyrimo dalyvių efektyvus profesinės rizikos mažinimo būdas – jaunuolių poreikių atliepimas. Tyrimas atskleidė kelis skirtingus būdus, kaip bandoma atliepti jaunuolių poreikius: parinkti tinkančias jaunimui veiklas; dirbama su mažomis jaunuolių grupėmis, siekiant užtikrinti kuo didesnę individualų dėmesį; grupės programos intensyvumas pritaikomas prie jaunuolių poreikių. Tyrimas atskleidė, jog šie būdai padeda užtikrinti darbuotojų saugumą. Tyrimas parodė, jog jaunuolių grupės intensyvumo apmąstymas gali tapti priemone sumažinti konfliktų skaičių jaunimo grupėje: „*daug grupės įvykių sumalta į vieną <...> jaunuoliams nebebuvo erdvės savo sunkumams <...> kylantys konfliktai su jaunais žmonėmis veiklos metu <...> nebūtinai pačių žmonių iš karto atsineštos“ (I6).* Duomenys rodo, kad dirbant su mažomis jaunuolių grupėmis, teikiant jiems kuo individualesnių paslaugų, gali lemti jaunuolių gaujų nesusidarymą organizacijoje:

„bet jau dabar nėra tokių kompanijų (kalba apie jaunuolių gaujas), daugiau dabar šeimos principu gyvenam“ (I4).

Duomenys rodo, jog dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, svarbu „išmokti“ emociškai nereaguoti į jaunuolių delinkventinį elgesį, pasireiškiantį įžeidinėjimais, provokacijomis, fizine agresija. Ankstesnėse kategorijose „Stresą kelia spaudimas iš visų pusių“ bei „Dirbant su agresyviai nusiteikusiais jaunuoliais tvyro fizinės rizikos grėsmė: turi saugotis ne tik pats, bet ir saugoti jaunuolius nuo susižalojimų“ buvo atskleista, jog susidūrimas su jaunuolių sukeltomis fizinės agresijos situacijomis, spaudimu, yra neišvengiamas dirbant su jais. Išskyla svarba darbuotojams morališkai pasiruošti su tokiomis situacijomis susidurti. Tyrimas atskleidė, jog kai kurie tyrimo dalyviai išmoko nesureikšminti jaunuolių spaudimo, sukeltų smurtinių situacijų, bandydami sąmoningai paaiškinti tokio jų elgesio priežastis. Viena informantė atskleidė, jog baimės jausmas valdant jaunuolių fizinę agresiją sumažėja atėjus suvokimui, kad jaunuolis taip bando „išleisti“ savo susikaupusias emocijas: *„bet iš tikrųjų reikia nebijoti, tas vaikas tiesiog jaučia“ (I4).* Duomenys atskleidžia, jaunuolių spaudimą galima suprasti kaip jaunuolio emocinio silpnumo ženklą. Kita informantė atskleidė, jog galima jaunuolių spaudimą suvokti kaip jaunuolio nesugebėjimą, nemokėjimą komunikuoti kitu būdu: *„<...> nepriversi nevaldančio kojų žmogaus eiti <...>“ (I7).* Vienas informantas minėjo, jog pirminę jaunuolio stiprią reakciją mato kaip į progą užmegzti ryšį: *„<...> kurie pradžioj ypatingai kažkaip tai pasisako, <...> padaro kažką, labai dažnai užsimezga neblogas ryšys“ (I6).* Ši frazė išryškina, darbuotojas bando atrasti pozityvumo jaunuolio delinkventiniame elgesyje.

Iš tyrimo dalyvių pasakojimų paaiškėjo, kad viena iš pasiruošimo profesinei rizikai priemonių yra algoritmų susidarymas. Tyrimas atskleidė kelis skirtingus darbuotojų vietoje esančius algoritmus: informuoti organizacijos valdžią apie įvykusį krizinį atvejį; laikytis kitų pagalbos specialistų rekomendacijų; jaunuoliui patyrus fizinę traumą, informuoti tėvus, per garsiakalbį, neimant jaunuolio telefono į rankas; instrukcijos, kaip elgtis, pasireiškus jaunuolio delinkventiniam elgesiui; nesuvaldžius jaunuolio agresyvaus elgesio kreiptis į greitąją. Prie algoritmų galima priskirti ir informanto paminėtą teisės aktų ir organizacijos principų laikymąsi savo darbe. Tyrimo metu atskleista dvejopa jų nauda: padeda palaikyti kokybiškumą savo darbe; sumažina nesaugumo jausmą krizinio atvejo metu. Galima svarstyti, darbo kokybiškumas glaudžiai siejasi su profesinės rizikos mažinimu, nes kai darbuotojas tiki, jog jo teikiama pagalba yra kokybiška, mažėja emocinė įtampa dėl dvejonų, ar priimtas sprendimas nelems ryšio nutrūkimo tarp jaunuolio ir darbuotojo, ar suteikta pagalba labiausiai atlieps jaunuolio interesus.

Tyrimas atskleidė, jog kai kurie tyrimo dalyviai savo darbo vietoje naudoja susitarimų ir pasekmių sistemą, kaip būdą mažinti profesinei rizikai. Darbuotoja, dirbanti jaunimo centre, atskleidė, jog tai gali tapti priemone, mažinančia tikimybę įvykti jaunuolių fizinio smurto situacijoms

darbe: <...> *tu negali čia būti, ateiti, dėl tavęs nesaugu, <...> aišku pastebim labiau, nėra tokios laisvės, kad jis nėra nevaldomas, neprižiūrimas, bet kada gali vėl susipykti*“ (15). Kitas tyrimo dalyvis atskleidė, kad susitarimai yra ugdymo priemonė, mažinanti jaunuolių delinkventinį elgesį. Akivaizdu, mažėjant delinkventinio elgesio pasireiškimui grupėje, darbuotojui mažėja tikimybė susidurti su profesine rizika.

Duomenys atskleidė, jog refleksija yra naudinga profesinę riziką mažinanti priemonė. Tyrimas atskleidė dvi skirtingas refleksijų rūšis, naudojamas tarp tyrimo dalyvių: savirefleksija, grupinė refleksija. Duomenys atskleidžia skirtingus asmenis su kuriais reflektuoja tyrimo dalyviai: bendradarbiai; buvę kolegos, turintys socialinio darbo išsilavinimą; šeimos nariai, turintys socialinio darbo išsilavinimą. Interviu su informantais parodo dvejopą refleksijų naudą. Viena iš jų – emocinės paramos šaltinis. Pasak vieno iš informanto: „*tas pagrindinis įrankis yra <...> susitinkam kartą per savaitę kalbėtis, visada yra pradžia to pokalbio, kaip jaučiuosi, kas vyksta su manimi, <...> yra erdvės darbui su savimi*“ (16). Kita - suteikia naudingų įžvalgų, galinčių išspręsti darbe patirtus sunkumus. Pasak vieno iš informantų: „*kas nutiko, kad nesusiplanavom žingsnių iki paskutinės dienos <...> Tada reflektuoti ką kitą kartą kitaip galėtum padaryti*“ (11).

Duomenys atskleidžia, jog mokymai yra viena iš naudojamų pagalbos priemonių, mažinanti profesinę riziką darbe. Interviu su kai kuriais informantais atskleidė, kad ypatingai svarbūs yra įvadiniai mokymai. Pasak vieno iš informantų, tai yra sunkus ir svarbus procesas, reikalaujantis visų organizacijos narių įsitraukimo: „*tai čia būna svarbi ir nelengva užduotis yra įvesti naują žmogų, <...> čia jau reikia visų pastangų <...> čia skirtingų lygių atsakomybės skirtingiems komandos nariams*“ (16). Galima daryti prielaidą, ši frazė atskleidžia, jog nesuteikus kokybiškų įvadinių mokymų, darbuotojui bus sunku dirbti su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunuimu, kils didelė tikimybė susidurti su pasipriešinimu iš jaunuolių, kils konfliktai, darbuotojui svarbu ateiti į šią sritį tinkamai pasiruošus. Prie įvadinių mokymų svarbos galima priskirti ir vienos informantės atskleistą patirtą nerimą, susidūrus su specialybei „nepriklausančiomis“ pareigomis: „*daugiau to mentoriavimo būtų, kad nepasimesti, ką tu turi daryti, kokios tavo pareigos, kad neprikrautų darbų, kurių tu neturi daryti*“ (13). Prie mokymų galima priskirti ir vieno informanto paminėtą darbuotojui rūpimų klausimų aptarimą susirinkimuose. Šiuo atveju tai būtų neformalus mokymai.

Tyrimas parodė, kad kai kurių informančių organizacijos suteikia prieigą prie individualių psichologo paslaugų, kaip vieną iš profesinės rizikos mažinimo būdų. Pasak vienos iš informančių: „*visi žinom turim centro psichologą, kuris su vaikais dirba, bet jeigu jums reikia užeikite pakalbėti*“ (12).

Duomenys atskleidžia, kad dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunuimu, reikia pasiruošti nepasiduoti jaunuolių manipuliacijoms. Interviu su viena informante atskleidžia, jog siekiant užtikrinti jaunuolio fizinį saugumą, reikia manipuliacijoms nepasiduodančio darbuotojo:

„apseikim be šito aš iš viso pas pažystamą dėdę dabar pernaktvosiu, kad mama nesijaudintų, <...> čia pasibaigia šitoj vietoj tavo kažokie įkalbinėjimų, nuolaidžiavimų susitarimai pasibaigia, vežam į ligoninę, ta ausis pasirodo sutrūkus buvo“ (15). Ši frazė atskleidžia, kad šioje srityje dirbantis neužtikrintas, linkęs kitų įtakai pasiduoti darbuotojas, neužtikrintų jaunuolio saugumo ir susidurtų su didesne galimybe patirti teisinę atsakomybę už savo pareigų neįgyvendinimą.

Ši kategorija atskleidė, jog darbuotojams ateinant dirbti su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu svarbu tiek morališkai pasiruošti susidurti su agresyviu jaunuolių elgesiu, tiek iš savo darbovietės gauti mokymus, reguliarią prieigą prie grupinių refleksijų, psichologo konsultacijų, gauti organizacijos patvirtintus algoritmus, siekiant sumažinti profesinės rizikos patyrimo galimybę. Išryškėja svarba darbuotojams žinoti fizinės agresijos valdymo priemones, priemones, kuriančias pozityvią grupinę dinamiką jaunuolių grupėje, siekiant užtikrinti savo saugumą.

3.22 Motyvacijos šaltinis - šypsena paauglio veide

Ši kategorija atskleidžia, jog šioje srityje dirba darbuotojai, kuriuos motyvuoja tiesioginis darbas su jaunimu. Tyrimas atskleidė kelis skirtingus darbuotojų motyvacinius aspektus, susijusius su tiesioginiu darbu su jaunimu: pastebi, jog jaunuolis nebesielgia delinkventiškai; pastebi, jog jaunuolis pradeda reikšti teigiamas emocijas, šypsotis; pastebi jaunuolio pradėdamą rodyti motyvaciją; jaunuoliui tampa saugu grįžti pas šeimą. Pasak vieno iš jų: *„džiugina visada „šypsena <...> paauglio to pačio, kuris jaučiasi niekam nereikalingas, gyvena pas tėvus, tada pas globėjus, tada pas giminaičius, būna <...> toks palūžęs <...> paskui po kažkiek laiko pabuvęs mėnesį kitaip vis tiek jau švelnesnis tampa ir nusišypso jau“ (14).*

Taigi, tyrimas atskleidė, kad su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu dirbantys socialiniai darbuotojai bando išlikti pozityvūs, sutelkia dėmesį į teigiamus jų tiesioginių klientų pasiekimus, teigiamus pokyčius jų gyvenime. Šie teigiami jų klientų pokyčiai tampa motyvaciniu šaltiniu, mažinančiu profesinės rizikos patyrimo galimybę.

4. Diskusija

Šiuo tyrimu buvo siekta atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, patiriamą profesinę riziką, jos valdymo būdus.

Atlikus duomenų analizę išryškėjo, kad darbuotojai, dirbdami šioje srityje, emociškai sunkiai išgyvena visuomenės nuvertinimą, teigiamo grįžtamojo ryšio stoką, o tai gali neigiamai paveikti darbuotojų psichologinę gerovę. Tolutienė, Zubrickienė (2022) teigia, jog kolegų teigiamas grįžtamasis ryšys yra perdegimo sindromą mažinantis faktorius, todėl, galima teigti, gauti tyrimo rezultatai iš dalies atliepia šių mokslininkų tyrimo rezultatus, vis dėlto, tyrimo dalyviai atskleidė, jog jiems svarbu gauti teigiamą grįžtamąjį ryšį ne tik iš kolegų, tačiau ir klientų bei visuomenės.

Atliktas tyrimas atskleidė, jog darbuotojai, dirbantys su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, neretai susiduria su dideliu atsakomybės jausmu dėl nebendradarbiaujančių tėvų, socialinės srities specialistų. Vaivade, Samuseviča (2024), Tolutienės, Zubrickienės (2022), Dirgėlienė ir Alėjūnė (2020) savo tyrimuose sieja per didelę atsakomybę su psichologinės būsenos pablogėjimu.

Duomenų analizė atskleidė, jog organizacijos, dirbančios su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, susiduria su mažu valstybės finansavimu, kas lemia darbo sąlygų, keliančių profesinę riziką, susidarymą. Tyrimas atskleidė, kad prastas finansavimas lemia organizacijų nugebėjimą užtikrinti minimalius standartus atitinkančios fizinės darbo aplinkos. Vaivade, Samuseviča (2024) tvirtina, jog nepakankamai optimizuota darbo aplinka yra rizikos veiksnys, prisidedantis prie augančio streso lygio darbe. Kita žalinga darbo sąlyga, atsirandanti dėl menko finansavimo - maži atlyginimai, neatitinkantys darbuotojo darbo reikalavimų, darbo sąlygų, o tai darbuotojams kelia emocinę įtampą. Mokslininkai Lazutka et al. (2008) ir Dunajevs et al. (2019) tvirtina, jog darbo sąlygų ir atlyginimų neatitikimas didina psichologinės būsenos pablogėjimo tikimybę. Duomenys atskleidžia, kad finansavimo stygius lemia organizacijų negebėjimą priimti reikiamo darbuotojų skaičiaus, darbuotojai susiduria su dideliu darbo krūviu, kuris lemia susidūrimą su per aukštais profesiniais reikalavimais bei laiko stoka atlikti darbinės funkcijas. Vaivade, Samuseviča (2024) tvirtina, jog laiko stoka atlikti darbinės užduoties, per dideli profesiniai reikalavimai, didelis darbo krūvis - rizikos veiksniai, keliantys riziką patirti psichologinės būsenos pablogėjimą. Tolutienė, Zubrickienė (2022) irgi patvirtina, kad didelis darbo krūvis prisideda prie augančios rizikos patirti profesinį perdegimą. Duomenys atskleidžia, jog dėl finansų stygiaus, organizacijoms tampa sunku užtikrinti psichologinę būseną gerinančių pagalbos priemonių teikimą organizacijose, didėja profesinės rizikos tikimybė. Dirgėlienės Alėjūnės (2020) ir Kinman et al. (2019) tyrimų rezultatai liudija apie psichologinę būseną gerinančių priemonių naudą darbuotojų psichologinei gerovei palaikyti bei užtikrinti. Taigi, remiantis šiais mokslininkų darbais galima teigti, jog darbuotojai susiduria su išaugusia tikimybe patirti profesinę riziką dėl šių priemonių stygiaus.

Taip pat, tyrimas atskleidė, kad valstybės neinvestavimas į profesijos pripažinimo didinimą gali lemti darbuotojų susidūrimą su sunkumais užtikrinti savo, kaip darbuotojo, teises teisinėje sistemoje, o tai yra emociškai sunkus patyrimas. Vis dėlto, vykdant literatūros apžvalgą nebuvo rasta mokslinės medžiagos, tyrinėjančios šį profesinę riziką keliantį aspektą. Dėl finansavimo stokos tampa sunku užtikrinti subalansuotą autonomijos, atsakomybės lygį darbuotojui, suteikti materialias priemones, palengvinančias darbą su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu. Jau buvo paminėti mokslininkai, tvirtinantys profesinės rizikos didėjimo tikimybę, darbuotojui susidūriant su pernelyg didelėmis atsakomybėmis. Tuo tarpu, Demerouti et al. (2001) tvirtina, autonomija yra svarbus darbo išteklius, jo stygius prisideda prie rizikos patirti profesinį perdegimą didėjimo. Atliekant literatūros analizę nebuvo rasta sąsajų tarp materialinių išteklių stygiaus darbe ir profesinės rizikos.

Duomenys atskleidė, kad darbuotojai susiduria su stresą keliančiu spaudimu tiek iš klientų, jų tėvų, kolegų, organizacijos valdžios, tiek iš kitų įstaigų, lemiančiu riziką patirti psichinės sveikatos pablogėjimą. Tarp spaudimo formų galima atrasti psichologinio smurto apraiškų. Darbuotojai darbe patiria grąsinimus tiek iš jaunuolių, tiek iš jų tėvų. Taip pat, psichologinis smurtas pasireiškė jaunuolių tyčiniu darbuotojų daiktų sugadinimu, darbuotojai susidūrė su jaunuolių žeminimu. Tyrimas atskleidė, jog darbe susiduriama ir su kita psichologinio smurto forma iš kolegų – menkinimu. Lazutkos et al. (2008) ir Žibienėnės, Mikniūtės (2016) atlikti tyrimai patvirtina, jog psichologinis smurtas yra profesinės rizikos veiksnys, sukeliantis didelį stresą, lemiantis riziką psichinės sveikatos pablogėjimui, vis dėlto, mokslininkai savo tyrimo metu neišryškina psichologinio smurto formų – tyčinio darbuotojo daiktų sugadinimo, menkinimo, žeminimo, tačiau išryškina grąsinimus. Tyrimas atskleidė, ir kitą smurto formą, ekonominį smurtą, patiriamą iš jaunuolių tėvų. Ši smurto rūšis nebuvo atrasta analizuojant literatūrą, tiriančią profesinę riziką. Vis dėlto, galima daryti prielaidą, kadangi tai yra smurto rūšis, ji daro žalingą poveikį darbuotojo psichinei sveikatai. Duomenys atskleidė ir kitas spaudimo formas, patiriamas iš jaunuolių bei keliančias stresą darbuotojams: kritikavimas, kategoriškas atsisakymas laikytis organizacijoje esančių taisyklių, normų, apšaukimas. Tai suponuoja, jog darbuotojai negauna daug teigiamo grįžtamojo ryšio iš savo klientų, o remiantis Tolutienės, Zubrickienės tyrimu (2022), teigiamas grįžtamasis ryšys gali apsaugoti nuo perdegimo sindromo patyrimo. Tačiau, kaip jau buvo minėta, mokslininkės savo tyrimo metu akcentavo teigiamo ryšio svarbą iš kolegų, o ne iš klientų. Tyrimo metu taip pat atskleistos kitos spaudimo formos iš savo kolegų, organizacijos valdžios: spaudimas darbuotojams laiku užpildyti dokumentaciją, neatsižvelgiant į patiriamą didelį darbo krūvį, kitas darbo funkcijas, darbą su tiesioginiais klientais, būtinybę kelti savo kvalifikaciją; kritikavimas; kaltinimas, „spaudimas“ taupyti organizacijos finansinius išteklius; užtikrinti buitinę tvarką organizacijoje: visa tai liudija apie paramos stoką iš kolegų. Vaivade, Samuseviča (2024) tvirtina, jog nesutarimai su

kolegomis, bendradarbiavimo ir komunikacijos trūkumas tarp darbuotojų lemia streso darbe didėjimą.

Duomenys parodė, neretai darbuotojai patiria emocinę įtampą esant poreikiui priimti sprendimus dileminėse situacijose - ar kreiptis į vaikų teises, ar padėti jaunuoliui sumažinti teisinę atsakomybę, ar pasitikėti jaunuoliais ir palikti vienus išvykoje. Pareiga priimti sprendimus tokio tipo situacijose sukelia didžiulę atsakomybę. Jau buvo paminėti mokslininkai, pabrėžiantys didelės atsakomybės žalą darbuotojo psichinei sveikatai.

Tyrimas atskleidė, kad keli darbuotojai, dirbantys su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, patiria profesinę riziką, psichologinės būklės pablogėjimo tikimybę dėl per didelių jaučiamų asmeninių įsipareigojimų už savo klientus, kuriuos sukelia skaudi realybė - jaunuolis stokoja kito paramos šaltinio jo gyvenime. Taip pat, su per dideliais darbuotojų jaučiamais asmeniniais įsipareigojimais galima sieti ir tyrimo rezultatą, kuris atskleidė, kad darbuotojai emociškai sunkiai išgyvena savo „galių“ suteikti pagalbą ribotumą. Tolutienė, Zubrickienė (2022) tvirtina, kad prie rizikos didėjimo patirti perdegimo sindromą prisideda per dideli asmeniniai įsipareigojimai darbui.

Duomenys atskleidė, kad darbo su jaunimu gatvėje rizikingumą didina pati darbo specifika - darbo funkcijų atlikimas viešose erdvėse, kur susiduriama su įvairiausių ligų turinčiais, nepažystamais suaugusiais, kyla rizika patirti fizinę žalą darbo metu. Šis tyrimo rezultatas atliepia Stasiūnaitienės, Mažeikaitės (2015), Žibienės, Mikniūtės (2016) tyrimų metu pastebėtą tendenciją, kad darbuotojams, dalį funkcijų atliekantiems viešojoje erdvėje, kyla rizika patirti fizinę žalą, tiesa, mokslininkų tyrimo metu grėsmę viešojoje erdvėje sukelia agresyvūs šunys, o ne žmonės.

Tyrimas atskleidė, kad darbuotojo pareiga suvaldyti jaunuolių agresyvų elgesį lemia riziką darbuotojams patirti fizinę žalą darbe. Lazutkos et al. (2008), Žibienės, Mikniūtės (2016), Stasiūnaitienės, Mažeikaitės (2015) tyrimai patvirtina, jog socialiniai darbuotojai susiduria su fizinės traumos patyrimo rizika savo darbo vietoje, tačiau, tyrimuose minima, jog klientų agresijos taikinyis yra pats darbuotojas, tuo tarpu šiame tyrime išryškinta fizinės žalos patyrimo galimybė klientams nukreipiant agresiją ne į darbuotoją. Taip pat, tyrimas atskleidė pareigos užtikrinti į smurtinį elgesį linkusių jaunuolių saugumą sukeliamą didelį atsakomybės jausmą. Jau buvo įvardyti mokslininkai siejantys per didelę atsakomybę su psichologinės būsenos pablogėjimu.

Tyrimo metu buvo atskleista, kad darbuotojui, dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, gali kilti rizika susidurti su savo galių ribotumu, per dideliais profesiniais reikalavimais, per didele atsakomybe dėl išryškėjusio poreikio dirbti su visa jaunuolio aplinka. Vaivade, Samuseviča (2024) tvirtina, jog per aukšti profesiniai reikalavimai kelia psichinės būklės pablogėjimo galimybę. Tuo tarpu, jau anksčiau buvo minima, jog galių ribotumas gali būti siejamas su per aukštais darbuotojų asmeniniais įsipareigojimais, kurie lemia riziką patirti perdegimo sindromą. Taip pat,

darbe jau buvo paminėti mokslininkai tvirtinantys per didelės atsakomybės galimą žalą asmens sveikatai.

Tyrimas atskleidė, jog darbo su delinkventiniu jaunimu sritis pasižymi rizikingumu, nes šioje srityje dirbantys darbuotojai nefiksuoja visų jaunuolių teisės normų pažeidimų, tiek atliktų prieš pačius darbuotojus, tiek prieš kitus organizacijos bendruomenės narius. Tyrimas atskleidžia, darbuotojai gali susidurti su jaunuolių smurtu, prievarta, vagystėmis. Darbuotojai kiekvieną situaciją įvertina individualiai ir nusprendžia kokią sprendimą priimti. Tai atskleidžia darbuotojų prisiimamą didelę atsakomybę bei riziką patirti fizinę žalą darbe. Kaip jau buvo minėta, per didelė atsakomybė didina tikimybę patirti psichinės sveikatos pablogėjimą. Lazutka et al. (2008), Žibienė, Mikniūtė (2016), Stasiūnaitienė, Mažeikaitė (2015) patvirtina - socialiniai darbuotojai susiduria su jaunuolių fiziniu smurtu.

Taip pat, tyrimo metu atrasta, jog darbuotojai susiduria su rizika būti apvogti darbo metu. Lazutka et al. (2008) tvirtina - tai yra vienas iš darbo aspektų, keliančių stresą.

Tyrimas atskleidžia, jog darbuotojai, dirbantys su delinkventiniu jaunimu, susiduria su dideliu darbo dinamiškumu, atsirandančiu dėl įvairiausių darbo sąlygų: pareigos valdyti dažnai išskylančius konfliktų laukus, tapimo visų suinteresuotų grupių tarpininku, nuolat kintančio jaunuolių skaičiaus organizacijoje, klientų, turinčių psichinių sutrikimų ar specialiųjų poreikių. Tyrimas atskleidė, jog didelis darbo dinamiškumas gali lemti rizikos patirti perdegimo sindromą didėjimą. Galima teigti, nuolat kintantis jaunuolių skaičius lems darbo nenuoseklumą - vieną dieną darbo bus daug, kitą - mažai. Kita vertus, darbuotojas, turintis jau numatytas darbinės užduotis, susidurdamas su nenumatytomis krizinėmis situacijomis, norėdamas atlikti visus savo darbinius įsipareigojimus, gali susidurti su įtemptu darbo tempu. Taip pat, tai lemia ir laiko stoką atlikti kai kurias kitas darbinės funkcijas, nes teikiamas prioritetas „gesinti“ gaisrams, o ne kitiems darbams. Toks rezultatas rezonuoja su Vaivade, Samusevičia (2024) kiekybinio tyrimo rezultatu, kuriame buvo atrasta, jog darbo nenuoseklumas, netolygumas, įtemptas darbo tempas siejasi su streso patyrimu darbe. Jau buvo paminėta, kad laiko stoka yra vienas iš rizikos veiksnių.

Tyrimo duomenys atskleidė, jog savo asmeninio gyvenimo atskyrimas nuo darbinio, kitų, nesusijusių su darbu, veiklų, įtraukimas į savo gyvenimą, yra vienas iš būdų apsaugoti save nuo psichinės sveikatos pablogėjimo. Tokie tyrimo rezultatai siejasi su mokslininkės Lozito (2018) tyrimo rezultatais, nes darbuotojas, norėdamas atskirti savo asmeninį gyvenimą nuo darbinio, turi nusibrėžti profesines ribas su klientais, netgi kolegomis.

Tyrimas atskleidė, jog vienas iš efektyvių profesinės rizikos valdymo būdų yra santykio sudarymas su jaunuoliu. Santykis turi būti paremtas abipusiškumu, pasitikėjimu, noru pažinti jaunuolį, išklausymu, pagarba, bendražmogiškumu. Darbuotojas turi atsisakyti savo, kaip darbuotojo, vaidmens, sukurti neformalią aplinką savo žodynu. Žibienės, Mikniūtės (2016)

kokybinis tyrimas patvirtino, jog sudarytas darnus ryšys su klientu mažina profesinę riziką, taip pat, abiejuose tyrimuose atsispindi abipusės pagarbos, bendradarbiškumo, pasitikėjimo svarba.

Tyrimas atskleidė, kad sklandus bendradarbiavimas su savo kolegomis, kitomis institucijomis, tėvais, savanoriais mažina patiriamą atsakomybės našą. Kaip jau buvo minėta, mokslininkai patvirtino, jog per didelė atsakomybė kelia profesinę riziką, taigi jos sumažinimas mažina ir profesinės rizikos patyrimo galimybę. Taip pat, tyrimo metu atsiskleidė, kad kolegos yra darbuotojų emocinės paramos šaltinis. Yra mokslininkų, kurie išryškina kolegų emocinės paramos svarbą, mažinant profesinės rizikos patyrimo galimybę (Frogeli ir kt. (2022); Pocienės ir Baltutienės (2023); Tolutienė, Zubrickienė (2022); Linos et al. (2021)). Taip pat, tyrimas atskleidė, kad kai kurie darbuotojai patiria didesnę tikimybę patirti profesinę riziką darbe, nes susiduria su emocinės paramos stoka iš kolegų, konfliktuoja su jais, patiria didelį atsakomybės jausmą, nes skiriasi kolegų supratimas apie savo darbines atsakomybes, tvyro abipusis nepasitikėjimas. Kaip jau buvo minėta, Vaivade, Samuseviča (2024) tvirtina, jog didelį streso patyrimą darbe lemia nesutarimai su kolegomis, bendradarbiavimo ir komunikacijos trūkumas tarp darbuotojų.

Duomenys atskleidžia, jog kita profesinės rizikos valdymo priemonė yra savižina. Duomenys rodo, savo profesinių ribų, vertybinių laikysenų žinojimas, padeda atsilaikyti prieš jaunuolių manipuliacijas. Tyrimo metu buvo atskleista, jog tai apsaugo darbuotoją nuo asmeninio ir darbinio gyvenimo susiliejimo, padeda užtikrinti jaunuolių fizinį saugumą. Šio tyrimo rezultatai rezonuoja su Lozito (2018) tyrimu, išryškinančiu profesinių ribų svarbą darbe, siekiant palaikyti savo psichologinę gerovę. Taip pat, remiantis Staub-Bernasconi (2016) trigubo mandato teorija, galima svarstyti, darbuotojas patiria mažesnę emocinę įtampą, nes kilus vidiniam konfliktui dėl poreikio priimti sprendimą, ar vykdyti kontrolės funkciją, ar ne, darbuotojas jau turi nusistovėjusias vertybines laikysenas, kurios jo nuomone geriausiai atliepia jaunuolio interesus, profesinės etikos principus, ir priimdamas sprendimus remiasi jomis, tokiu būdu sumažina jaučiamą emocinę įtampą.

Duomenys atskleidė, kad darbuotojai, ateidami dirbti į šią sritį, turi turėti tam tikrų charakterio bruožų, o jų neturėjimas prisideda prie didesnės galimybės patirti sveikatos pablogėjimą. Išryškėjo šios reikalingos savybės: emocinė stiprybė, empatiškumas, racionalumas, autentiškumas, kūrybiškumas, kantrumas, pastabumas, reflektyvumas, komunikabilumas, pozityvumas, iniciatyvumas. Šis tyrimo rezultatas, galima teigti, atliepia darbo reikalavimų ir išteklių teoriją (Xanthopoulou et al., 2007), kurioje išryškinami saviveiksmingumas, pozityvumas, aukšta savigarba prisideda prie perdegimo rizikos sumažėjimo. Galima teigti, kūrybiškumas, iniciatyvumas, emocinė stiprybė, glaudžiai siejasi su saviveiksmingumu, o aukšta savigarba - su autentiškumu. Kitų charakterio bruožų sąsajų su profesinės rizikos mažinimu literatūroje nebuvo atrasta.

Duomenys atskleidė, jog kai kurie darbuotojai, dirbdami su delinkventiniu jaunimu, suvokia jaunuolius visų pirma, kaip žmones, o ne klientus. Šis požiūris į klientus liudija darbuotojų ir

jaunuolių sudarytą glaudų tarpusavio ryšį. Jau buvo paminėta, jog Žibenienė, Mikniūtė (2016) atrado sąryšį tarp profesinės rizikos mažėjimo ir darnaus santykio su klientais sudarymo.

Taip pat, tyrimas atskleidė - neretai vienas iš darbuotojų motyvacinių šaltinių tampa tikėjimas savo darbo prasmingumu. Atsiskleidžia šių darbuotojų pozityvumas, atsispindi darbo reikalavimų ir išteklių teorija (Xanthopoulou et al., 2007), teigianti, jog pozityvus darbuotojas patiria mažesnę riziką patirti perdegimo sindromą.

Tyrimas atskleidė, kad profesinė rizika yra neatsiejama šios profesijos dalis, dėl to, darbuotojai naudoja tam tikras rizikos valdymo priemones darbe: taiko agresijos valdymo technikas; bando atliepti jaunuolių poreikius, suteikdami jiems kuo individualesnes paslaugas, valdydami grupės dinamiką; morališkai pasiruošia darbuotojai emociškai stipriai nereaguoti į jaunuolių agresyvių elgesį; pasiruošia jaunuolių galimoms manipuliacijoms; organizacijoje sudaromi algoritmai; naudojama susitarimų ir pasekmių sistema darbui su jaunuoliais; organizacijose vyksta grupinės refleksijos, savirefleksijos; darbovietėse vyksta formalūs, neformalūs mokymai; suteikiamos psichologo konsultacijos. Juriavičienė, Milkintaitė (2024), Lazutka et al. (2008) patvirtina agresijos valdymo mokymų svarbą darbuotojams, siekiant mažinti profesinės rizikos tikimybę. Frogeli ir kt. (2022) patvirtina, jog kvalifikacijos kėlimo galimybės prisideda prie streso, perdegimo sindromo rizikos mažėjimo. Prie kvalifikacijos kėlimo galimybių galima priskirti ne tik mokymus, bet ir algoritmus, kadangi jie suteikia žinių darbuotojui, kaip dirbti su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu. Tuo tarpu, Tolutienė, Zubrickienė (2022) teigia, jog kreipimasis pagalbos į psichologus sumažina perdegimo sindromo riziką. Refleksijas galima priskirti prie psichologinės pagalbos priemonių, kurių naudą mažinant profesinę riziką atskleidė Dirgėlienė Alėjūnė (2020) ir Kinman et al. (2019), Tolutienė, Zubrickienė (2022). Nagrinėjant mokslinę literatūrą, identifikuojančią profesinę riziką ar ją tiriančią, nebuvo atrastos kitos šiame darbe minimos profesinės rizikos valdymo priemonės.

Tyrimas atskleidžia, jog šioje srityje dirba darbuotojai, kuriuos motyvuoja tiesioginis darbas su jaunimu, darbuotojų motyvaciniu šaltiniu tampa pastebėti pokyčiai jaunuolių elgesyje, jaunuolių patirtos sėkmės. Vėlgi atsiskleidžia, delinkvencijos srityje dirbančių darbuotojų pozityvumas. Remiantis darbo reikalavimų ir išteklių teorija (Xanthopoulou et al., 2007), pozityvus darbuotojas patiria mažesnę riziką patirti perdegimo sindromą.

Tyrimo ribotumai

Šis tyrimas yra grįstas kokybine, o ne kiekybine metodologija, kadangi buvo siekta įsigilinti į profesinę riziką, kylančią socialiniams darbuotojams dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu, jos valdymo būdus. Ateityje būtų svarbu pasitelkti kiekybinius tyrimus, bandant nustatyti socialinių darbuotojų patiriamą profesinę riziką, jos valdymo būdus visos Lietuvos kontekste,

pasitelkus visą populiaciją reprezentuojančią imtį. Tyrėjos interviu vedimo patirties stoka galėjo daryti įtaką išsamesniam tyrimo problemos atskleidimui. Tyrėjos subjektyvios nuostatos, asmeninė patirtis, turimos žinios galėjo paveikti duomenų interpretaciją.

Išvados

Lietuvos teisės aktų analizė parodė, kad profesinė rizika – tai darbuotojo sveikatos pakenkimo galimybė dėl darbe esančių žalingų darbuotojui darbo sąlygų. Darbo reikalavimų ir išteklių teorija (Demerouti et al., 2001) atskleidžia, kad viena ryškiausių priežasčių profesinei rizikai rasti yra neatitikimas tarp darbo reikalavimų ir turimų darbo išteklių. Toks disbalansas socialinio darbo profesijoje yra itin dažnas ir juo gali būti aiškinama profesinio perdegimo rizika. Tuo tarpu Staub-Bernasconi socialinio darbo trigubo mandato teorija (2016) nurodo, kad profesinė rizika yra užkoduota pačioje profesijos prigimtyje, kadangi socialiniai darbuotojai privalo laviruoti tarp dviejų skirtingų ir tarpusavyje sunkiai suderinamų funkcijų – kontrolės ir pagalbos asmeniui pastangų. Atlikta mokslinių šaltinių analizė atskleidė, kad socialinis darbas yra rizikinga profesija. Šios srities profesionalams kyla tiek psichologinio, tiek fizinio pobūdžio rizikų, kurios reikšmingai gali veikti jų sveikatą. Visgi profesinė rizika skirtingose socialinio darbo srityse nėra vienoda – ji specifiška, priklausimai nuo klientų grupės, paslaugų pobūdžio, darbo vietos specifikos ir panašiai. Todėl yra būtina socialinio darbo profesijos keliamas rizikas tyrinėti specifiskai, žvelgiant į skirtingas šios profesijos sritis, kad būtų galimybė vystyti specifiskas, konkrečiai sričiai tinkančias rizikos valdymo priemones. Mokslinių šaltinių analizė parodė, kad sėkmingas profesinės rizikos valdymas socialiniame darbe priklauso nuo dviejų dedamųjų – organizacijos skiriamo dėmesio darbuotojų apsaugai bei paties darbuotojo sąmoningumo bei tikslingų veiksmų, siekiant išvengti profesinių pavojų ar juos sumažinti.

Tyrimas atskleidė, jog socialiniai darbuotojai dirbdami delinkvencijos srityje, susiduria su rizika patirti psichologinę žalą (profesinį perdegimą, lėtinį stresą). Tokią riziką sukelia susidūrimas su nuvertinimu, vagystėmis, nebendradarbiaujančiais specialistais, tėvais, mažas šios srities finansavimas, patiriamas nuolatinis spaudimas darbe, susidūrimas su dileminėmis situacijomis, savo „galių“ padėti ribotumu, pareiga užtikrinti į agresyvų elgesį linkusių jaunuolių fizinį saugumą, didelis darbo dinamiškumas. Duomenys rodo, jog taip pat darbuotojai susiduria su rizika patirti ir fizinę žalą darbo metu – patirti fizinį smurtą iš sutiktų praeivių, jaunuolių arba netyčinį sužalojimą. Šią riziką sukelia pareiga dalį savo funkcijų atlikti viešojoje erdvėje, klientų specifika, darbas su smurtiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu.

Tyrimas atskleidė, kad sėkmingas profesinės rizikos valdymas dirbant delinkvencijos srityje priklauso nuo kelių dedamųjų – organizacijos skiriamo dėmesio darbuotojų psichologinės sveikatos

užtikrinimui, jų kvalifikacijos kėlimui, paties darbuotojo sąmoningumo, pasireiškiančio supratimu apie neišvengiamą susidūrimą su jaunuolių agresyviu elgesiu, pozityvių aspektų atradimu darbe, savizina, laiko skyrimu poilsiui nuo darbinės veiklos, tikslingų darbo technikų, žinojimo, kaip sukurti glaudų ryšį su jaunuoliu, suvaldyti jo agresyvų elgesį, sukurti pozityvią grupės dinamiką, nuo jaunuolio aplinkos narių įsitraukimo lygio į pagalbos teikimą jaunuoliui, atsparumo stresui.

Praktinės rekomendacijos

Siekiant atsakyti į darbo uždavinį „Pateikti rekomendacijas apie veiksmingą profesinės rizikos valdymą jaunimo delinkvencijos srityje“ ir atsiremiant į atliktą kokybinį tyrimą, formuluojamos rekomendacijos:

Organizacijomis, dirbančioms su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu:

- ☐ Organizuoti veiklas, skatinančias darbo komandos sanglaudą
- ☐ Pirminio darbo pokalbio metu naudoti parengtą, išbandytą klausimyną, kuris padėtų nustatyti, ar asmuo yra pasiruošęs dirbti tokio pobūdžio darbą, ar darbo sąlygos bus jam tinkamos, ar asmuo turi reikalingų kompetencijų šiam darbui
- ☐ Pradedantiems darbuotojams organizuoti įvadinčius mokymus, įtraukiant rizikos valdymo būdų mokymą
- ☐ Organizuoti reguliarią rizikos veiksnių, pasireiškiančių darbe, analizę ir jos pagrindu reguliariai atnaujinti algoritmus, galinčius sumažinti profesinės rizikos pasireiškimo galimybę
- ☐ Rengti reguliarius mokymus darbuotojams, susijusius su agresyvaus elgesio valdymu
- ☐ Užtikrinti reguliarią darbuotojų prieigą prie emocinės paramos priemonių

Socialinio darbo politikos formuotojams:

- ☐ Didinti socialinių paslaugų, skirtų darbui su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais, finansavimą
- ☐ Numatyti profesionalus saugančius algoritmus
- ☐ Kelti socialines paslaugas jaunuoliams teikiančių organizacijų prestižą visuomenėje
- ☐ Didinti visuomenės švietimą apie darbą su jaunimu gatvėje, siekiant didinti šių darbuotojų saugumą darbo metu

Darbuotojams, dirbantiems su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiu jaunimu:

- ☐ Nusistatyti aiškias profesines ribas su klientais
- ☐ Pasitelkti priemones, leidžiančias užtikrinti darbo ir poilsio balansą, profesinio ir asmeninio gyvenimo balansą.

Literatūros sąrašas

- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112–119. [10.1016/j.burn.2014.04.003](https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bieliūnė, S. (2016). Požiūrio į delinkventus ir jiems skirtų įstaigų kaita: teorinės išvalgos. *Pedagogikos istorija ir šiandiena*, 37, 98–113. <https://doi.org/10.15388/ActPaed.2016.37.10469>
- Cohen, C., Pignata, S., Bezak, E., Tie, M., & Childs, J. (2023). Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians, and allied healthcare professionals: A systematic review. *Health Services Research*, 1–23. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2022-071203>
- Dėl pavojingų darbų sąrašo patvirtinimo: Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas. 2002 m. rugsėjo 3 d. Nr. 1386. Valstybės žinios, 2002, Nr. 87–3751. *Valstybės žinios*, 2002, nr. 87–3751. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.181485>
- Dėl profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo: Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas. 2012 m. spalio 25 d. Nr. A1-457/V-961. *Valstybės žinios*, 2012, nr. 126–6350. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.435935>
- Dėl psichosocialinių rizikos veiksnių tyrimo metodinių nurodymų patvirtinimo: Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas. 2005 m. rugpjūčio 24 d. Nr. V-699/A1-241. *Valstybės žinios*, 2005, nr. 105–3897. [V-699/A1-241](https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.V-699/A1-241) Dėl Psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių tyrimo metodinių nurodymų patvirtinimo
- Dėl socialinių paslaugų srities darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašo bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašo patvirtinimo: Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas. 2021 m. liepos 23 d. Nr. A1-539. *TAR*, 2021, nr. 16398. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/f41b2bd2ebd11eb866fe2e083228059>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. [10.1037/0021-9010.86.3.499](https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499)
- Demir, S. (2020). The role of self-efficacy in job satisfaction, organizational commitment, motivation and job involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 20(85), 205–224. [10.14689/ejer.2020.85.10](https://doi.org/10.14689/ejer.2020.85.10)
- Dirgėlienė I., & Alėjūnė R. (2020). Supervizijos perspektyva atvejo vadyboje. *Tiltai*. 84(1), 51–74. [10.15181/tbb.v84i1.2136](https://doi.org/10.15181/tbb.v84i1.2136)
- Dunajevs, E., Buzaitytė-Kašalynienė, J., & Kutkaitė-Petkevič, E. (2019). Kodėl socialinio darbo absolventai išeina iš socialinio darbo? *Socialinis darbas: patirtis ir metodai*, 24(2), 85–106. Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/98437>
- Frogeli, E., Ansell, S., Rudman, A., Inzunza, M., ir Gustavsson, V. (2022). The Importance of Effective Organizational Socialization for Preventing Stress, Strain, and Early Career Burnout: An

- Intensive Longitudinal Study of New Professionals. *Environmental Research and Public health*. 19(12), 2-11. <https://doi.org/10.3390/ijerph19127356>
- Gan, R., Zhang, L., Chen, S. (2022). The effects of body scan meditation: A systematic review and meta-analysis. *Health and well-being*, 14 (3), 1062–1080. <https://doi.org/10.1111/aphw.12366>
- Guglielmi, D., Simbula, S., Schaufeli, W.B., & Depolo, M. (2012), "Self-efficacy and workaholism as initiators of the job demands-resources model", *Career Development International*, 17 (4), 375-389. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1108/13620431211255842>
- Ho, H. C. Y., & Chan, Y. C. (2022). The Impact of Psychological Capital on Well-Being of Social Workers: A Mixed-Methods Investigation. *Social Work*, 67(3), 228–238. [10.1093/sw/swac020](https://doi.org/10.1093/sw/swac020)
- Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A. P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 632–643. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.84.3.632>
- Informacijos šaltinių aprašų literatūros sąrašui ir nurodymui tekste pavyzdžiai pagal APA7 (n.d.). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://biblioteka.kaunokolegija.lt/wp-content/uploads/2021/02/APA-7.pdf
- Juriavičienė, I., & Milkintaitė, L. (2024). Socialinio darbuotojo konfliktų su klientais valdymo patirtys. *Mokslų taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 20(1), 79–86. <https://www.lituanistika.lt/content/111508>
- Kinman, G., Grant, L., ir Kelly, S. (2020). 'It's My Secret Space': The Benefits of Mindfulness for Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 50(3), 758–777. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz073>
- Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., Kazakevičiūtė, J. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinių tyrimų institutas*. 7(3), 74-86. <https://www.lituanistika.lt/content/33693>
- Linos, E., Ruffini, K., ir Wilcoxon, S. (2022). Reducing burnout and resignations among frontline workers: A field experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(3), 473–488. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab042>
- Litam, S. D. A., Ausloos, C. D., & Harrichand, J. J. S. (2021). Stress and resilience among professional counselors during the COVID-19 pandemic. *Journal of Counseling & Development*, 99(4), 384–395. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/jcad.12391>
- Lozito, M. (2018). *Self-Care Practices among Geriatric Social Workers*: daktaro disertacija. Walden university. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/5636/>
- Meuser, M., ir Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. Iš *Qualitativ-empirische Sozialforschung : Konzepte, Methoden, Analysen*, 1991, 441-471. Westdt. Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ss0ar-24025>
- Neff, K. (2003). Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude Toward Oneself. *Self and Identity*, 85–101. <https://doi.org/10.1080/15298860309032>

- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: Construct definition, operationalization, and validation. *Academy of Management Journal*, 32, 622-648. https://www.researchgate.net/publication/256980748_Pierce_J_L_Gardner_D_G_Cummings_L_L_Dunham_R_B_1989_Organization-based_self-esteem_Construct_definition_operationalization_and_validation_Academy_of_Management_Journal_32_622-648
- Plessis – Schneider, S. (2024). Bridging human rights and social work education: the triple mandate in Austrian and Australian teaching contexts. *Social work education*, 2-19. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02615479.2024.2405152?src=#d1e146>
- Pocienė, K., & Baltutienė, R. (2023). Socialinio darbuotojo patiriami sunkumai dirbant su asmenimis, turinčiais priklausomybę. *Mokslo Taikomieji Tyrimai*, 2(19), 80-88. <https://doi.org/10.59476/mtt.v2i19.626>
- Socialinių paslaugų įstatymas. 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493. *Valstybės žinios*. 2006, nr. 17-589. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.270342>
- Stasiūnaitienė, E., & Mažeikaitė, S. (2015). Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis. *Sveikatos mokslai*, 25(5), 13–17. <https://www.lituanistika.lt/content/71883>
- Staub-Bernasconi, S. (2016). Social Work and Human Rights—Linking Two Traditions of Human Rights in Social Work. *Journal of Human Rights and Social Work*, 1, 40–49. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41134-016-0005-0>
- Švedaitė – Sakalauskė, B., & Eidukevičiūtė (2015). Socialinis darbas su jaunimu gatvėje – pirmoji patirtis Lietuvoje. *Socialinė Teorija, Empirija, Politika Ir Praktika*, 11, 37-53. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2015.11.8371>
- Toluitienė, G., & Zubrickienė, I. (2022). Perdegimo sindromas: socialinių darbuotojų požiūris į kvalifikacijos tobulinimo ir profesinio perdegimo sąsajas bei jo įveikos būdus. *Studijos – verslas – visuomenė: dabartis ir ateities išvalgos*, 240–252. [10.52320/svv.v1iVII.252](https://doi.org/10.52320/svv.v1iVII.252)
- Vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros įstatymas. 2007 m. birželio 28 d. Nr. X-1238. *Valstybės žinios*. 2007, nr. 80-3214. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.301806/asr>
- Vaivade, L. ir Samuseviča, A. (2024). Managing Psycho-Emotional Risk Factors and Stress in the Work Environment of Social Workers. *Education. Innovation. Diversity*, 1(8), 167 - 176. <https://doi.org/10.17770/eid2024.1.7935>
- Valstybinė darbo inspekcija. (2012). Psichosocialiniai rizikos veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf)
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>

Žibėnienė, G., Mikniūtė, A. (2016). Socialinių darbuotojų, dirbančių su socialinės rizikos šeimomis, požiūris į profesinę riziką. *Socialinis darbas*, 14(2), 148–161.
<https://www.lituanistika.lt/content/63422>

Priedai

1 priedas. „Tyrimo instrumentas“

Interviu klausimas	Ką noriu sužinoti?	Kurį uždavinį sprendžia?
Papasakokite prašau, kaip nutiko, susiklostė, kad šiandien dirbate šį darbą?	Kokia eksperto patirtis šioje srityje? Koks asmeninis susietumas? Atėjimo į lauką motyvacija	
Papasakokite, prašau, kaip atrodo Jūsų darbas?	Socialinio darbuotojo darbo rutiną, darbo pobūdį	
Papasakokite prašau, kas Jūsų darbe Jus džiugina ir kas yra sunku? Kokius jausmus Jums sukelia patiriami sunkumai? Kaip bandote įveikti iškilusius sunkumus?	Kas žavi jo darbe? Kas motyvuoja jame likti? Sužinoti su kokiais sunkumais susiduria darbe, kaip jie paveikia asmenį?	Identifikuoti patiriamos profesinės rizikos raišką Atskleisti, kokiais būdais socialiniai darbuotojai valdo profesinę riziką, su kuria jie susiduria
Kiekvieniame darbe yra tam tikros rizikos. Galbūt galite prisiminti, papasakoti apie situacijas, kuriose dirbdamas su jaunais žmonėmis jautėtės nesaugiai, neramiai, galbūt jums kilo pavojus ar panašiai? Ką tose situacijose darėte? Ką galbūt dabar darytumėte kitaip?	Su kokiais sunkumais susidūrė socialinis darbuotojas dirbdamas šioje srityje? Kaip juos bandė spręsti? Kokios paramos sulaukė? Kokių lūkesčių turėjo savo kolegoms, vadovui? Kaip dabar pasielgtų, jau įgavęs daugiau patirties šioje srityje?	Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventinio elgesio jaunimu profesinės rizikos patirtį Identifikuoti patiriamos profesinės rizikos raišką Atskleisti, kokiais būdais socialiniai darbuotojai valdo profesinę riziką, su kuria jie susiduria

Ką patartumėte savo kolegoms, kaip geriausiai elgtis tokiose situacijose? Kaip Jūsų kolegos ar organizacijos vadovai reagavo į šias situacijas, jei apie jas dalinotės? Kokios reakcijos Jūs būtumėte norėjęs?		
Įsivaizduokite, kad pas Jus ateina jaunas, nepatyręs kolega. Ką jam patartumėte galvojant apie rizikas Jūsų darbe?	Ką reikia būtinai žinoti naujam žmogui dirbančiam šioje srityje? nuo kokių galimų rizikų apsaugomas žmogus? Kas padeda būtent apsisaugoti nuo tam tikrų rizikų?	Identifikuoti patiriamos profesinės rizikos raišką Atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventinio elgesio jaunimu profesinės rizikos patirtį Atskleisti, kokiais būdais socialiniai darbuotojai valdo profesinę riziką, su kuria jie susiduria
Įsivaizduokite, kad vieną dieną ateinate į darbą ir suprantate, kad per naktį įvyko stebuklas – Jūsų darbe .profesinė rizika valdoma labai gerai. Kas būtų pasikeitę?	Ko trūksta socialinio darbuotojo darbo vietoje, kad jis galėtų jaustis saugiai, kad jo poreikiai būtų patenkinti?	Identifikuoti patiriamos profesinės rizikos raišką Atskleisti, kokiais būdais socialiniai darbuotojai valdo profesinę riziką

2 priedas. Meuser ir Nagel analizės būdu išskirtų konceptų ir kategorijų lentelė

Kategorijos	Konceptai
-------------	-----------

Darbas, kur teigiamas grįžtamasis ryšys yra retas – tiek iš visuomenės, tiek ir pačių jaunuolių	Darbuotojui emociškai sunku išgyventi savo darbo nuvertinimą iš jaunuolių, kitų visuomenės narių (I6) Darbuotojai gauna labai mažai arba negauna teigiamo grįžtamojo ryšio iš jaunuolių (I5) Darbuotojus apima neigiamos emocijos, nes jaučiamas didelis pasipriešinimas iš jaunuolių (I5) Darbuotojui svarbu darbe gauti tiesioginio arba netiesioginio teigiamo grįžtamojo ryšio iš jaunuolių, tai prisideda prie pasirinkimo dirbti su kaimo jaunimu (I8) Darbuotojai patiria džiaugsmą, kai pavyksta įgyvendinti projekto reikalavimus ir tuo pačiu patenkinti jaunuolių interesus (I5) Lietuvos socialinių darbuotojų vertybių skirtingumas nuo visuomenės vertybių (I1)
Paliktas vienas lauke karys kovoti už jaunuolio orumą	Atvejo vadybininkų skirtinga pozicija, nenoras bendradarbiauti su socialiniais gatvės darbuotojais, bet noras bendradarbiauti su tos pačios organizacijos kitos srities darbuotojais (I1) Darbuotojai liūdna, jog egzistuoja socialinės srities specialistai, paskambinantys jaunuoliui tik užsidėti pliusą, pastebintys tik negatyvą jaunuolio elgesyje (I7) Darbuotoją emociškai sekina susidūrimas su jaunuolių tėvais, kuriems jų vaikas nerūpi (I7) Tėvų stokojimas žinių apie sutrikimus, ligas, nenorėjimas pripažinti, jog jaunuolis turi sutrikimą, serga, lemia sunkumą darbuotojai užtikrinti jaunuolio gerovę (I3)
Profesinę riziką kelia pati Lietuvos pagalbos sistema – nėra adekvačių darbo sąlygų	Kelia nusivylimą darbuotojai darbo su jaunimu srities vertinimo stoka Lietuvoje, pasireiškianti Lietuvos valdžios dėmesio stoka (I5) Subalansuota laisvė, atsakomybė, jaunuolius motyvuojančių materialinių išteklių suteikimas darbuotojui yra svarbūs socialinio gatvės darbuotojo psichologinei gerovei užtikrinti (I1)

	Materiali priemonė, finansiškai neprieinama gatvės jaunuoliams, suteikia jiems motyvacijos pasinerti į jiems neįprastas patirtis (I1) Žiniasklaidos suteiktas dėmesys miesto jaunuolių gaujai, lėmė žvėrių tarybos susidomėjimą jaunuolių gauja, atsakomybės suteikimą jaunimo centrui dirbti su jaunuolių gauja (I5) Darbuotojas atlieka mamos, buhalterės vaidmenį šeimynoje (I2) Didelė darbuotojų kaita darbo su jaunimu srityje, dėl nepatrauklaus darbo laiko, atlyginimo (I5) Prevencijos programų stoka mokykloje (I3) Darbuotoją erzina neatitikimas tarp atlyginimo ir įdėto darbo (I8) Jaučiama nelygybė tarp vyriausybinio ir nevyriausybinio sektoriaus, dėl valstybės netolygaus finansavimo (I1) Tokia didelė finansavimo stoka iš valstybės nestacionariai paslaugai, kad tenka steigti kitą socialinę paslaugą, norint išlaikyti nestacionarę veiklą (I1) Trūksta pinigų tiek, kad darbo patalpose būti per šalta (I 2) Pinigų trūksta tiek, kad net batų negali nusimauti (I5) Gatvės darbuotojų komanda yra vargdieniai, trūksta pinigų atlyginimams, komandos, organizacijos plėtrai (I6) Darbuotojai dažnai išeina iš darbo, nes jaučia emocinę įtampą dėl darbo reikalavimų ir atlygio neatitikimo (I6) Džiaugsmas, jaunimo sritis vis labiau vertinama Lietuvos valdžios (I5)
--	---

	Dalį laiko šeimynoje nėra jokio darbuotojo, nes nėra antro darbuotojo, yra kitų darbo reikalų už šeimynos ribų (I2) Darbuotojos svajonė, jog savaitgaliais dirbtų trys darbuotojai, kad galima būtų skirti individualaus dėmesio kiekvienam vaikui, lengviau suvaldyti grupę, suteikti visiems vaikams reikiamą pagalbą (I4) Vadovo varginanti pareiga patenkinti darbuotojų fizinius, emocinius, dvasinius, savirealizacijos poreikius (I1) Darbuotojui sudėtinga į kaimo vietovę prisikviesti profesionalių darbuotojų ar savanorių (I8) Darbuotojos patiriamo streso krizinio atvejo metu priežastis – poreikis būti vienu metu keliose vietose, turėjimas greitai surasti asmenį, galintį pavaduoti darbuotoją, kol darbuotojas atliks svarbesnę darbo funkciją (I2) Organizacija turi minimalų biudžetą emocinės paramos priemonėms, išbando įvairias (I1) Socialinio gatvės darbuotojo nuomonė, jog supervizijos yra pervertinamos, nes supervizoriaus valandinis įkainis yra žymiai didesnis nei socialinio darbuotojo (I1) Didelė darbuotojų kaita tarp darbuotojų su jaunimu (I1) Darbuotoja grįžus namo nori tiktais išsirekti, dėl per didelio darbo krūvio, sukulto nuovargio (I2) Darbuotojai grįžus iš neplanuoto mokyklos iškviatimo, norisi nudėti kažką, nes ji turi būti vienu metu dvejose vietose (I2) Darbuotojos jaučiamas trūkumas organizacijoje, efektyvios darbuotojų kompetencijų kėlimo priemonės, supervizijos (I7)
--	---

	Darbas su jaunimu gatvėje stokoja tiek pripažinimo, jog darbuotojui gavus per galvą nuo nepažystamo žmogaus viešoje vietoje darbo metu, policijos tyrėjas traktuoja situaciją, kaip viešos tvarkos pažeidimą, nors darbuotojas bando paaiškinti, jog tuo metu atliko darbinės funkcijas (I6)
Stresą kelia spaudimas iš visų pusių	Darbuotojas patiria žeminimą, grasinimus, apšaukimą iš klientų (I1) Darbuotoja patiria spaudimą iš tėvų, administracijos, mokytojų, dėl jos priimtų sprendimų (I3) Darbuotojo patiriamas psichologinis smurtas pasireiškiantis jaunuolių tyčiniu turto sugadinimu (I1) Darbuotoja patiria grasinimus iš tėvų (I3) Darbuotojai patiria emocinį spaudimą iš mokyklos, dėl darbuotojų požiūrio, kad su jaunuoliais besielgiančiais delinkventiškai reikia kurti santykį, o ne bausti už kiekvieną delinkventinį elgesį (I5) Atvejo vadybininkų daromas psichologinis spaudimas gatvės darbuotojui dėl jo nebandymo kontroliuoti jaunuolio delinkventinio elgesio (I1) Įvyksta nesusikalbėjimas tarp darbuotojo ir jaunuolio, nes jaunuolis gyvena pagal gatvės taisykles, o ne pagal įprastas visuomenei normas (I5) Darbuotoja sėdi apsikabinus kompiuterį (I2) Darbuotoja neturi jėgų prisėsti prie dokumentacijos, dėl susidariusio didelio darbo krūvio, suvokimo, kad dokumentai turi būti kokybiškai užpildyti (I7) Darbuotojos nematymas prasmės pildyti taip dažnai įvairią dokumentaciją, norėjimas vietoj to daugiau laiko praleisti su tiesioginiais klientais, kelti savo kvalifikaciją (I7)

	Darbuotoja yra tarpinė ugnis tarp visų suinteresuotų šalių, lieka kalčiausia (I3) Darbuotojo patiriamas ekonominis smurtas iš jaunuolių tėvų, pranešus vaikų teisėms apie tėvų smurtinį elgesį prieš vaiką, tėvai nebeleidžia jaunuoliams bendrauti su darbuotojais, žinodami, jog organizacijos finansavimas priklauso nuo jaunuolių skaičiaus (I1) Darbuotojas sulaukia kritikos iš jaunuolių dėl lietimo negatyvių temų (I1) Organizacijos valdžios požiūris, jog darbuotojas yra niekas, nieko nedaro gerai, lemia norą vengti jos (I2) Organizacijos valdžiai svarbiausia, jog darbuotojai įgyvendintų biurokratinius įsipareigojimus, taupyti organizacijos finansus, palaikyti buitinę tvarką šeimoje (I2) Darbuotojui vadovauja visi, nuo ūkio skyriaus iki organizacijos valdžios (I2) Darbuotojos svajonė, jog mokyklos bendruomenės nariai suvoktų, kad kitos mokyklos, mokymosi būdo rekomendavimas yra ne noras išmesti jaunuolį iš mokyklos, bet kito pagalbos būdo ieškojimas jaunuoliui (I3) Darbuotojas labai retai darbe susiduria su jaunuoliu psichologiniu smurtu, jie labiau linkę vengti kontakto, gilesnio ryšio su juo (I6) Jaunuoliai nesityčios iš darbuotojų (I2)
Šį darbą lydinti vidinė dilema: dangstyti jaunuolį ar ne	Dileminių situacijų gausa darbe su gatvės jaunimu: ar padėti jaunuoliui sumažinti teisinės atsakomybės pasekmes, paskolinant jaunuoliui pinigus, padedant jaunuoliui nutempti automobilį, ar palikti kurį laiką vienus jaunuolius be priežiūros išvykoje (I1) Darbuotojai sunkiausia, kai reikia priimti ryžtingą sprendimą dėl kreipimosi į vaikų teises (I3)

Dirbant tenka įsipareigoti daugiau ir ilgiau nei tikėtasi – kartais esi vienintelis artimas žmogus jaunuoliui	Kilus idėjai dėl išėjimo iš darbo, darbuotoja prisimena pažadą suteiktą jaunuoliai, kol jaunuolė gyvena šeimynoje, tol darbuotoja dirba šeimynoje, vėl važiuoja į darbą (I2) Darbuotoja patiria sunkumą atsiriboti nuo darbo ne darbo valandomis (I7) Nenutrūkstantis suaugusio jaunuolio ir socialinio gatvės darbuotojo ryšys, teikiantis jaunuoliui, pradėjusiam savo savarankišką gyvenimą žmogiškųjų išteklių, emocinės paramos (I1) Darbuotojas yra emocinės paramos šaltinis jaunuoliui gydantis nuo priklausomybės (I1) Darbuotoja suvokia, kai kuriuos savo klientus, kaip savo vaikus, dėl to, dirba ne darbo valandomis (I2) Darbuotoja peržengia savo komforto zoną, siekdama padėti jaunuoliui (I2)
Sunku priimti situacijas, kai esi bejėgis padėti	Darbuotojas jaučiasi labai atsakingas už ne gebėjimą sudaryti grupės struktūros išvykų metu auginančios jaunuolį, o netempiančios jaunuolio žemyn (I1) Darbuotojai kyla liūdesys susidūrus su jaunuolio atsisakymu pagalbos (I3) Emociškai sunku darbuotojai matyti, kad jaunuoliui blogai ir nežinoti kaip jam padėti (I4) Efektyvių pagalbos priemonių šalinti delinkventiniam jaunuolių elgesiui neradimas kelia neigiamus jausmus darbuotojai (I3) Darbuotojas jaučia beprasmybę, bejėgiškumą susidurdamas su savo pagalbos ribotumu, ne visiems jaunuoliams gali padėti dėl jų sutrikimų, nepasiruošimo priimti pagalbos (I6) Darbuotoja patyrė didelį nusivylimą, kai suprato, jog kai jei nepavyks pakeisti savo klientų, pasaulio (I7)

Rizikinga darbo „vieta“: gatvė, nesaugus rajonas, tamsus paros laikas	Didesnę profesinę riziką gatvės darbuotojai patiria ne iš jaunuolių, o iš aplinkinių, nes dalį savo pareigų atlieka viešojoje erdvėje, neturi išteklių su visais aplinkiniais sudaryti ryšį (I6) Gatvės darbo vieta, rajonas, kinta, dėl to keičiasi darbuotojų darbo maršrutas, rajono pavojingų vietų sąrašas keičiasi (I6) Kas keletą metų gatvės darbuotojų komanda iš naujo įsivertina galimas rizikas jų darbe, nusimato susitarimus, padedančius sumažinti egzistuojančią profesinę riziką (I6) Gatvės jaunimo darbuotojas atlikdamas savo darbinės funkcijas gatvėje, gauna iš nepažystamo, psichine liga sergančio, suaugusio į galvą (I6)
Dirbant su agresyviai nusiteikusiais jaunuoliais tvyro fizinės rizikos grėsmė: turi saugotis ne tik pats, bet ir saugoti jaunuolius nuo susižalojimų	Darbuotojas patirdavo fizinės rizikos grėsmę, kai reikėdavo kalbėtis su jaunuolių gaujomis ketinančiomis muštis, siekiant užkirsti kelią muštynėms darbo vietos teritorijoje (I8) Darbuotoja patiria baimės jausmą, dėl savo ir vaikų fizinio saugumo, kai nežino ar suvaldys jaunuolio agresyvų elgesį (I4) Darbuotojai jaunuolis sulaužo ranką, nes neturėdama darbo patirties, bando jaunuolius išskirti tiesiogiai atsistodama tarp jaunuolių (I4) Darbuotoja patiria fizinę riziką, gauti kėdę, arbatinuką smūgį, beišskiriant jaunuolius iš konflikto lauko, tačiau šios rizikos nesureikšmina (I7) Darbuotoja patiria fizinę grėsmę darbe dėl poreikio suvaldyti jaunuolių konflikto lauką, bet šios pareigos atlikimas niekada nesukelia jai nesaugumo jausmo (I5) Darbuotojas patiria nesaugumo jausmą, kai jaunuoliai išvykų metu pradeda vartoti narkotines medžiagas, nes jaunuolių elgesys tampa neprognozuojamas, jaunuoliai gali tapti vienas kito atžvilgiu agresyvūs (I8)

	Darbuotojos patiriamas bejėgiškumas negebant suvaldyti situacijos jaunuolių grupės metu, kurios metu jaunuolis susižaloja (I5)
Išvesti jaunuolius iš delinkvencijos reikia daugelio veikėjų bendrai sutelktų pastangų	Delinkventiniu elgesiu pasižymintis jaunuolis yra nuolatos baudžiamas aplinkinių už savo elgesį, kviečiama policija dėl pavogto saldainio (I5) Jaunuolio sukeliama gaistro priežastis, neigiamus jausmus keliantis pokalbis su globėju (I7) Jaunuoliai keičia mokyklą, iškrenta iš ugdymo sistemos, dėl nepritapimo mokyklos bendruomenėje (I3) Jaunuoliai ateina į centrą, nes patiria ne priežiūrą namuose (I5) Dirbti su jaunu žmogumi reiškia dirbti su jo asmeniniais poreikiais, tiek su jo aplinka (I1) Aplinkiniai iš anksto susidaro neigiamą nuomonę apie jaunuolių gaujos narius, nebando jų suprasti (I5) Svajonė, kad žmonės kurie nėra susidūrę su jaunimo centrais suvoktų, jog jaunuolių delinkventinis elgesys atsiranda dėl juos supančios aplinkos (I5) Stebuklas atsitiktų, jai specialistai, tėvai susivienytų, suteiktų jaunuoliui kokybišką pagalbą ir suteikta pagalba būtų veiksminga, jaunuolis nebesielgtų delinkventiškai (I7) Svarbu visuomenei būti bendruomeniškai (I1) Bandymas būtinai įdėti jaunuolį į bendro ugdymo programos stalčiuką, prisideda prie probleminio elgesio atsiradimo (I3) Jaunuolių gaujos narių savivertę keldavo darbuotojų, iš šiukšlynų neišlindusių suaugusių, bendravimas su jais viešose vietose (I5)
Šiame darbe renkiesi jaunuolį, o ne įstatymą: bet tada rizikuoji pats	

	Darbuotojai turi tarpusavyje rekomendaciją, patyrus darbo metu smurtą, prievartą, vagystę kreiptis į policiją, bet rekomendacijos nesilaiko, kai mato jog jų kreipimasis į policiją yra ne pagalbos priemonė žmogui (I6) Su jaunimu dirbantys darbuotojai oficialiai nefiksuoja jaunuolio teisės normų pažeidimų, nes jis jau yra teisėkūros akiratyje (I5)
Nors su jais dirbi – jie gali tave apvogti	Jaunuoliai, su kuriais dirba, yra apvogę darbuotojus (I6)
Dirbti su delinkventiško elgesio jaunuoliais – reiškia gesinti gaisrus. Niekada nežinai, kur ir kada jis kils.	Darbuotoja dirba nuo 8 val. ryto iki 23 val. vakaro, nes jaunuolių gyvenimo ritmas yra kitoks, su jais intensyviausiai dirbama vakare (I2) Jaunuolių sukeltos fizinio smurto situacijos yra darbo kasdienybė - darbuotojas yra krizių valdymo komandos narys, reaguoja į mokytojų pagalbos skambutį, bylojantį apie smurtines situacijas (I7) Gaisrai – jaunuolių tarpusavio konfliktai, konfliktai su mokytojais (I7) Darbuotojos perdegimo rizika, dėl gaisrų, suvalgančių daug emocijų, laiko (I7) Darbuotojos darbo dienos planas įvykus gaisrui sugriūna per akimirką, tai kartu vargina ir suteikia įdomumo darbui (I7) Organizacijoje jaunuolių skaičius nuolat kinta, nuo kitų institucijų priklauso, kiek jaunuolių bus organizacijoje (I7) Darbuotojos patiriamas sunkumas, dirbti vienu metu su skirtingų poreikių turinčiais jaunuoliais: psichinius sutrikimus, protinę negalią turinčiais (I2) Sutrikimus, specialiuosius poreikius, psichines sveikatos ligas turintys jaunuoliai turi tendenciją rinktis mokytis nuotoliniu būdu jų mokykloje (I3)

	Darbuotojai kyla klausimas, kaip padėti depresija sergantiems jaunuoliams, kylant šia liga sergančių jaunuolių skaičiui (I3) Darbas gatvėje yra darbas su viso rajono bendruomene: skirtingų požiūrių, vertybių organizacijomis, žmonėmis, skirtingų specialiųjų poreikių, psichinių ligų, priklausomybių turinčiais jaunuoliais (I6)
Svarbu saugoti save ir savo ribas, siekiant saugoti savo sveikatą	Darbuotojas privalo išmokti neišsinešti vaikų problemų į namus, nes kitaip pakenks savo sveikatai (I4) Darbuotojo pasiektas balansas gyvenime, darbas su jaunimu nėra pagrindinė gyvenimo veikla, o tik pagrindinė profesinė veikla, šalia darbo jaunimo srityje, yra šeimyninis gyvenimas, formalus, neformalus švietimas, kitos profesinės veiklos, šis pasiektas balansas apsaugo darbuotoją nuo perdegimo (I6)
Kuo geresnį ryšį pavyksta užmegzti su jaunuoliais – tuo mažiau rizikos nuo jų nukentėti	Darbuotoja sudarydama bendražmogišką ryšį su jaunuoliu, taps jam saugi salelė organizacijoje, sumažės darbuotojo patiriama profesinė rizika (I7) Gatvės darbuotojas naudoja įvairias veiklas, bendravimą, kaip įrankius suteikti motyvacijos jaunuoliui keisti savo gyvenimą (I6) Svarbumas darbuotojams sukurti jaunuoliams organizacijoje aplinką kuo panašesnę į šeimos savo naudojama kalba, siekiant suteikti vaikams saugumo jausmą (I4) Darbuotojas suteikia jaunuoliams atsakomybių, sumažina savo darbo krūvį, ugdo jų organizacinius įgūdžius (I 8) Darbuotojai įtraukia aktyvų jaunimą, į veiklų jaunuoliams planavimą, nes jie geriausiai žino savo amžiaus grupės poreikius (I5) Darbuotojai padeda sudaryti ryšį su jaunuoliu, darbuotojos atsisakymas savo darbuotojo vaidmens, akcentavimas, kad ji yra paprastas žmogus (I7)

	Darbuotojo užduotis, bandyti kurti ryšį su unikaliais geografinės bendruomenės nariais (I6) Svarbu, darbuotojui norint sudaryti tamprų ryšį su vaiku, rodyti darbuotojai jam pagarbą (I4) Gatvės darbuotojui reikia įgyti jaunuolio pasitikėjimą, kad įtrauktų jį į organizacijos veiklas (I6) Jaunimas nori būti išklausytas (I5) Darbuotojas norėdamas sudaryti ryšį su darbuotoju turi jį pažinti (I7) Darbuotojo pagrindinė užduotis kurti/stiprinti santykį su jaunuoliu (I5)
Kuo patikimesnis bendradarbiavimas su kitais profesionalais ir institucijomis – tuo mažiau rizikos	Darbuotojai neišvengs emociškai sunkių situacijų, reikalinga pirmiausia vadovui darbuotojus išklausyti (I1) Darbuotoja sutinka savo darbe įstatyminių atstovų, specialistų, kurie turi stiprų ryšį su jaunuoliu, atlieka kokybiškai savo pareigas (I7) Darbuotojas jaučia kolegų emocinę paramą, paramą savo įžvalgomis, idėjomis (I1) Noras socialinių darbuotojų subkultūros, pasisakančios už ekologišką gyvenimą, bendruomenišką gyvenimą, aktyviai kovojančios už žmonių orumą, Lietuvoje (I1) Organizacija įtraukia savanorius į darbą su jaunimu (I6) Baisu darbuotojai būti kariu paliktu lauke (I3) Darbuotojų adekvati atranka padeda rasti darbuotojus, kurių vertybės sutampa su organizacijos (I1) Darbuotojui kai kurie jo kolegos yra gyvenimo draugai, kas motyvuoja jį neišeiti iš darbo (I6)

	Kolegos, vadovybė yra emocinės paramos ir naudingų įžvalgų šaltinis (I4) Darbuotojai kolegos suteikia emocinės paramos, pasidalina naudingomis įžvalgomis (I3) Pokalbiai su kolegomis, darbuotojams emocinės paramos šaltinis (I5) Darbuotojai turi susitarimą, jog gali vienas kitam skambinti ne darbo valandomis ištikus krizinei situacijai susijusiai su vaikais (I2) Darbuotojui yra svarbi jos kolegų parama savo įžvalgomis sprendžiant sunkias darbineis situacijas (I7) Darbuotojos motyvacijos šaltinis neišeiti iš darbo, profesinių vertybių sutapimas su kolegomis (I3) Darbuotoja bendradarbiauja su atvejo vadybininkais (I3) Kitų specialistų pagalbos pasitelkimas susidūrus darbuotojai su savo pagalbos ribotumu (I2) Vaiko gerovės komisija yra paskutinis laiptelis suteikiantis progą specialistams kartu priimti sprendimą susijusį su jaunuoliu (I3) Darbuotojai bendradarbiauja su policija, mokykla, siekiant sužinoti apie jaunuolio delinkventinį elgesį, mažinti šio elgesio pasireiškimo dažnumą (I5) Darbuotoja nukreipia nepatenkintas suinteresuotas šalis jos sprendimais pas vadovą (I3) Organizacijoje vykstančios intervizijos padeda atrasti efektyvius darbo metodus darbuotojams (I4)
--	--

	Svarba vadovui pažinti savo tikslinę grupę, jaunimą, ne tik iš teorinės, dokumentinės pusės, bet ir iš tiesioginio buvimo su jais (I5) Pusmečio, metiniuose pokalbiuose, suteikiamas, gaunamas grįžtamasis ryšys (I1) Darbuotojo svajonė likti dirbti vienam su motyvuotais savanoriais iš užsienio, nes jo bendradarbiai gauna atlyginimą, bet atlieka savanorio funkcijas (I8) Darbuotojo kolegos neturi patirties dalyvavimo su jaunimu išvykose, dėl to, su kolegomis nepavyksta reflektuoti apie patirtus sunkumus (I8) Konfliktai tarp darbuotojų dėl skirtingo požiūrio, kaip reikia dirbti (I1) Darbuotoją emociškai sekina darbas su kolegomis, kuriais negali pasitikėti, kurie stokoja iniciatyvos, atsakomybės jausmo, žinių, kaip dirbti su vaikais, jaunimu (I8)
Šiame darbe labai svarbu gera savižina – jaunuoliai greitai pajaučia darbuotojo pažeidžiamiausias vietas	Dirbant su jaunuoliais labai svarbu, kad darbuotojas pažintų save – savo silpnąsias ir savo stipriąsias puses (I1) Naujas darbuotojas turi pažinti save ir suvokti, kurie darbo metodai jam tinka darbe (I3) Darbuotojas turi pažinti save (I8) Darbuotojo neigiamų jausmų jautimas dėl ne sugebėjimo atrasti tinkamų darbo metodų su jaunimu, esančių darbuotojo komforto zonoje (I1) Darbuotojui svarbu padėti atrasti tinkamiausią mokymosi būdą jaunuoliui, o ne remtis nepagrįsta mokyklos bendruomenės narių nuomone, kad būtų kuo mažiau gatvės vaikų (I3) Darbuotojui svarbu susitaikyti, kad neišgelbėsi viso pasaulio (I3) Lūkesčių neturėjimas apsaugo naują darbuotoją nuo neigiamų emocijų (I2)

	Darbuotojų ne nusistatymas didelių lūkesčių darbe su jaunimu apsaugo juos nuo neigiamų emocijų patyrimo (I5) Darbuotoja nusibrėžia profesines ribas su jaunuoliais, kai supranta, kad jos atliekamas darbas bus beprasmiškas, tikrai neturės galimybių padėti ne darbo metu (I2) Darbuotoja sumažina savo jaučiamą baimės jausmą, kai supranta, kad jei ne ji, tai kiti specialistai jaunuoliui padės (I4) Darbuotojui svarbu susidūrus su jaunuolių elgesio atkryčiais suvokti, jog jaunuolis gyvena savo autentišką gyvenimą (I1) Darbuotojas turi turėti tvirtas vertybines laikysenas ir jomis vadovautis (I3) Darbuotoja turi nulinę toleranciją jaunuolių narkotinių medžiagų vartojimui, nes tai yra sporto mokykla, yra rizika, kad pavartojus narkotinių medžiagų, treniruotės metu jaunuoliui širdis sustos (I3) Darbuotojas jaučia nusivylimą, nes jaunuoliai pažeidžia su darbuotoju asmeniškai sutartus susitarimus (I8)
Darbas pasirenkantis darbuotoją: su šiais jaunuoliais gali dirbti ne kiekvienas	Darbuotojas gavęs karštą, šaltą dušą turi nenusivilti, būti emociškai stiprus (I3) Jaunuoliui reikia ne silpno kaip jis, bet emociškai stipraus palydėjo (I5) Darbuotojo darbo rezultatai pasimato daug vėliau, dėl to, sunku nuspėti ar tam tikra pasirinkta darbo technika lems norimus rezultatus (I5) Gatvės darbuotojas besimokantis žmogus, o ne viską žinantis žmogus (I6) Darbuotojas nešališkas, o ne pasiduodantis asmeniniams interesams (I3)

	Darbuotojas turi būti empatiškas, nes dirbama su jautria grupe, vaikais, gyvybe (I3) Svarbu darbuotojui būti tolerantiškam, nes dirbs su įvairiu spektru žmonių, jo pareiga bus ugdyti toleranciją mokyklos bendruomenės narių (I3) Darbuotojui reikia turėti šaltą protą ir šiltą širdį (I4) Darbas emociškai sunkus, susiduriama su daug jautrių situacijų (I7) Svarbu darbuotojui ne būti per daug empatiškam (I7) Darbuotojo emocinė raiška turi būti ribota darbo metu, nes jis turi susitelkti į pagalbos teikimą (I7) Darbuotojui svarbiausia išlikti darbe žmogumi, nes kiekvienas jaunuolis yra žmogus (7) Darbuotojui svarbu pasitikėti savimi (I4) Dirbant su jaunuoliais svarbu pasitikėti savimi, būti drąsiam (I5) Darbuotoja pradeda įsisąmoninti savo jausmus, patirtą riziką tik po atliktos intervencijos (I7) Darbas tinkamas žmonėms nebijantiems dirbti su nenusipėjamo elgesio jaunuoliais, agresyviais, narkotikus vartojančiais, seksualiai priekabiaujančiais (I7) Dirbti su jaunuoliu reikia, taip, kad tai būtų autentiškas dviejų autentiškų žmonių susitikimas, o ne kažkokia rutina ar technika (I1) Santykio kūrimui su jaunimu yra svarbu darbuotojui apsinuoginti, atvirai kalbėti apie savo delinkventinį elgesį jaunystėje (I5) Darbuotojui svarbu būti autentiškam (I8)
--	---

	Jaunuoliai sudaro tamprų ryšį su autentiškais darbuotojais (I4) Svarbumas darbuotojo nebijančio kurti, siekiant teigiamų pokyčių organizacijoje (I4) Darbuotojo darbas su jaunimu turi būti kūrybiškas, tai yra ne technika, ne rutina (I5) Darbuotojas dirbantis su jaunimu turi būti lankstus, nes darbas su jaunimu yra dinamiškas (I5) lankstus su kurybiskumu Darbas su jaunimu –niekad nesibaigiantis mokslininkų komandos eksperimentavimas laboratorijoje (I6) Darbuotojas turi būti žingeidus (I8) Iniciatyvus, kūrybiškas darbuotojas (I8) iniciatyvus, Pastabus darbuotojas (I5) pastabus Komunikabilus darbuotojas (I6) Pozityvus darbuotojas (I5) pozityvus Dirbant su jaunuoliais yra svarbi kantrybė, padėsianti išlaukti kol jaunuolis bus pasiruošęs priimti pagalbą (I4) Darbuotojams emociškai sunku išgyventi, jog socialiniame darbe pokyčiai vykdomi labai lėtai, yra pasipriešinimo tiek iš paslaugų gavėjų, juos supančios aplinkos, tiek ir iš pačios organizacijos (I6) Darbuotojui reikia būti kantriam, nes darbo rezultatus tikėtina pastebės tik po ilgo laiko (I5) Darbe su jaunuoliais nepasiekiami greiti rezultatai (I7) Darbas reikalaujantis gerai apgalvotų, o ne spontaniškų sprendimų(I6) Darbuotojas negali daryti veiksmų spontaniškai (I8)
--	---

	Darbuotojas turi būti reflektyvus (I8)
Darbuotojui jaunuolis – visų pirma žmogus, o ne klientas	Darbuotojai skaudu, jog jaunuolio gyvenimą turi patalpinti į A4 formato lapą (I2) Darbuotojui jaunuolis yra dovana, o ne darbo objektas, kurį reikia apdirbti (I1)
Motyvacijos šaltinis – tikėjimas savo darbo prasmingumu	Darbuotoja tiki savo darbo prasmingumu (I5) Organizacijos gatvės darbuotojų komanda dirba kokybiškai, yra užsienio šalių mokymosi objektas (I6) Pastebėtas ryšys tarp jaunuolių delinkventinio elgesio sumažėjimo ir jaunimo centro paslaugų (I5)
Profesinė rizika – neišvengiama šio darbo dalis. Ją reikia žinoti, įsisąmoninti ir tinkamai jai pasiruošti.	Nuomonė, jokie pokyčiai jaunimo centre nepanaikins profesinės rizikos darbe su jaunimu (I5) Profesinė rizika yra šios profesijos prigimtis, niekas negali jos sumažinti (I3) Yra svarbu darbuotojui nesuvaldžius jaunuolio agresijos priepuolio/agresyvaus elgesio kreiptis į skubiąją pagalbą (I4) Darbuotojo išmoktas efektyvus jaunuolio fizinės agresijos valdymo būdas – nukreipimas jo dėmesio iš didesnės distancijos žodžiu, pokalbiu (I4) Darbuotojai labiausiai pasiteisinusi pagalbos priemonė jaunuoliui, agresijos priepuolio metu – emocinės paramos suteikimas, sėdėjimas šalia jaunuolio (I4) Pirminė stipri reakcija jaunuolio į darbuotoją dažniausiai reiškia, kad su jaunuoliu pavyks užmegzti ryšį (I6) Darbuotojos supratimas, jog jaunuolis elgiasi agresyviai, nes taip jis išleidžia savo neigiamas susikaupusias emocijas, sumažina jaučiamą baimės jausmą (I4)

	Darbuotojas nereaguoja emociškai į jaunuolių įžeidimus, nes supranta dirba su emociškai silpnais jaunuoliais (I5) Darbuotoja nereaguoja į jaunuolių įžeidinėjimus, nes nepriversi nevaldančio kojų žmogaus eiti (I7) Jaunuolių gaujos nariai nuolat palaikydavo nepasitikėjimo, įžeidinėjimų, provokacijų kupinus santykius su darbuotoja, bet visada tiek jaunuoliai, tiek darbuotoja norėdavo ateiti į jaunimo centrą (I5) Jaunimo centro darbuotojų prieiga prie didelės gausos nemokamų valstybės siūlomų mokymų (I5) Darbuotojo emocinės paramos, naudingų įžvalgų šaltinis jo žmona, turinti socialinio darbo išsilavinimą bei buvę kolegos, turintys socialinio darbo išsilavinimą (I8) Susirinkimų metu aptariami darbuotojui išskilę klausimai (I1) Darbuotojas, jaunuoliai gali atsiradus poreikiui pasinaudoti psichologo pagalba (I4) Individualios psichologinės konsultacijos prieinamumas darbuotojui (I2) Naujo žmogaus įvedimas į gatvės darbuotojų komandą yra svarbus, sudėtingas procesas, tiek komandos vadovas, tiek tiesioginiai darbuotojai prisideda prie šio proceso (I6) Darbuotojai turi įvairius mokymus(I8) Darbuotojas turi žinoti, savo tikslas pareigas, nes tada kyla nerimas susiduriant su pareigų suteikimu, kurios atrodo nepriklauso specialybei (I3) Darbuotojai turi reguliarias refleksijas apie dieną (I8) Grupinė/ individuali refleksija padeda darbuotojams atrasti problemos sprendimus, suteikia emocinės paramos (I1)
--	---

	Refleksija su kolegomis – įrankis darbuotojams palaikyti kokybiškumą darbe (I5) Reguliarios grupinės refleksijos organizacijoje emocinės paramos, sunkumų sprendimų priemonė (I6) Darbuotojos organizuodamos jaunuolių grupę, norėdamos sumažinti konfliktų kilimo grupėje riziką, turi pasirūpinti, kad grupės programa būtų neintensyvi, jaunuoliai turėtų laisvo laiko sau (I6) Darbuotojas, pasireiškus jaunuolio fizinei agresijai prieš kitą jaunuolį, leidžia susidurti jam su savo elgesio pasekme, neateiti kurį laiką į centrą, darbuotojas labiau stebi jaunuolį (I5) Jaunuolių gaujos nariams tinka fizinės veiklos, žaidimai, kurie nereikalauja daug intelektualinių sugebėjimų (I5) Darbuotojo mokymas klientų, jog dėl susitarimo nesilaikymo tavęs lauks pasekmė, ugdo jaunuolius, skatina nesielti delinkventiškai (I8) Darbuotojos matomas institucinių laikinųjų globos namų perdarymo į bendruomeninius namus teigiamas poveikis, ši žymiai lankstesnė, individualesnė socialinių paslaugų forma labiau patenkina jaunuolių poreikius, nebesusikuria gaujos (I4) Dideli globos namai, internatai neleisdavo pasiekti gerų rezultatų, šiems vaikams reikia žymiai lankstesnių, individualesnių formų (I1) Produktyvus darbas įmanomas tik su mažomis jaunuolių gaujomis, dirbti su didelėmis gaujomis yra per sunku (I5) Darbuotojams svarbu nepaklūsti jaunuolio manipuliacijoms, jaunuoliui patyrus susižalojimą (I5)
--	---

	Darbuotojas nėra praeivis, turi teikti paslaugas jaunimui atsižvelgdamas į teisės aktus, susijusius su darbu su jaunimu, organizacijos principus (I1) Kitų pagalbos specialistų pateiktos rekomendacijos padeda priimti profesionalius sprendimus darbuotojai (I2) Darbuotoja turi algoritmą, ką daryti pasireiškus jaunuolio delinkventiniam elgesiui (I3) Algoritmai - priemonė užtikrinti darbuotojams darbo kokybę (I5) Pasikartojantis krizinis atvejis nebesukelia didelio nesaugumo jausmo darbuotojai, nes darbuotoja žino, kaip elgtis tokioje situacijoje (I2) Jaunuoliui patyrus fizinę traumą darbuotojai kalbasi su jaunuolių tėvais per garsiakalbį, neima jaunuolio telefono į rankas siekdami užtikrinti jaunuoliui ypatingai svarbų asmeninio gyvenimo konfidencialumą bei jo fizinę gerovę (I5) Darbuotojų pareiga informuoti, kaip įmanoma greičiau vadovybę apie įvykusi krizinį atvejį (I4)
Motyvacijos šaltinis - šypsena paauglio veide	Darbuotoją džiuginantys dalykai darbe yra susiję su jaunuoliais: jaunuolių patirtos sėkmės, jų suteiktas grįžtamasis ryšys, jų iniciatyva kreiptis pagalbos, palaikyti ryšį(I6) Džiugu darbuotojai, kai jaunuolis grįžta namo (I4) Džiaugsmą kelia darbuotojai šypsena paauglio veide, kuris jautėsi niekam nereikalingas (I4) Darbuotoją džiugina, pastebėtas pokytis jaunuolio elgesyje (I5) Darbuotojui patinka matyti jaunuolių motyvaciją (I8) Darbuotojas jaučia darbo prasmę, kai jaunuolis nebesielgia delinkventiškai, pasikeičia (I7)

--	--

3 priedas. „Informacija apie mokslinį tyrimą“

Dalyvio vardas, pavardė:

Dalyvio kontaktai (el. paštas ir / arba tel. nr.):

Socialinių darbuotojų profesinė rizika ir jos valdymas dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais

INFORMACIJOS APIE MOKSLINĮ TYRIMĄ LAPAS DALYVIUI

Data

1. Kodėl atliekamas šis tyrimas?

Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais patiriamą profesinę riziką ir jos valdymo patirtis

2. Ar aš privalau dalyvauti tyrime?

Ne. Prieš priimdamas (-a) sprendimą dalyvauti ar ne, galite užduoti klausimus apie tyrimą. Jei Jūs sutinkate dalyvauti, bet kuriuo metu galite pasitraukti iš tyrimo, nenurodydamas (-a) priežasties ir nepatirdamas (a) neigiamų padarinių.

Kokia bus tyrimo eiga?

Jūs būsite pakviestas (-a) dalyvauti interviu/ per TEAMS platformą

Prieš įvykstant tyrimui paprašysiu Jūsų užpildyti, pasirašyti informuoto asmens sutikimo formą bei šį informacinį lapą apie mokslinį tyrimą.

Vidutinė interviu trukmė 1 val.

Norėčiau interviu įrašyti (garso įrašas). Garso įrašas bus reikalingas tam, kad galėčiau tiksliai atkurti Jūsų mintis. Įrašas bus saugomas slaptažodžiu apsaugotame kompiuteryje ir bus sunaikintas birželio mėnesio gale, 2025-06-30, po darbo gynimo

Tyrimo metu surinktus duomenis gali peržiūrėti įgalioti asmenys, nepriklausantys tyrėjų grupei (pvz., mokslo ir studijų institucijos Komitetas, Lietuvos Respublikos Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnyba)

Kaip bus bandoma sumažinti riziką susijusią su moksliniu darbu?

Galima rizika: konfidencialumo pažeidimas

Bus užtikrintas konfidencialumas, dalyvių vardai bus pakeisti, organizacijų pavadinimai bus nenurodami, kita galinti identifikuoti tiriamąją informaciją bus pakeista

3. Ar tyrimas bus paskelbtas?

Baigiamasis darbas bus publikuojamas internete, darbas bus įtrauktas į Lietuvos akademinę elektroninę biblioteką (https://www.lvb.lt/discovery/search?vid=370LABT_VU:ELABA_UNION)

Informacija internete reikalinga tam, kad tyrėjai galėtų lengvai naudotis visu laisvai prieinamų mokslinių darbų tekstu, taip padidindami galimą tų tyrimų poveikį ir mažindami mokslui skirtų išteklių švaistymą.

4. Kontaktinė informacija

Jei norite iš anksto aptarti tyrimą (arba jei turėsite klausimų po tyrimo), susisiekiite: Gintarė Lukoševičiūtė, gintare.lukoseviciute@fsf.stud.vu.lt, +37060483499, Vilniaus universitetas, Sociologijos ir socialinio darbo institutas, socialinio darbo programos 2 kurso magistro studentė

Gavau

Parašas

Data

4 priedas. „Informuotas asmens sutikimas”

Dalyvio vardas, pavardė:

Dalyvio kontaktai (el. paštas ir / arba tel. nr.):

Tyrėjo vardas, pavardė ir statusas:

Tyrėjo tel. nr.:

Tyrėjo el. paštas:

INFORMUOTO ASMENS SUTIKIMO FORMA

Data

Socialinių darbuotojų profesinė rizika ir jos valdymas dirbant su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais

Mokslinio tyrimo aprašymas: Tyrimo tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su delinkventiniu elgesiu pasižyminčiais jaunuoliais patiriamą profesinę riziką ir jos valdymo patirtis.

		Jeif sutinkate, pažymėkite varnelę	Jeif nesutinkate, pažymėkite varnelę
1.	Aš patvirtinu, kad perskaičiau ir suprantu minėto projekto / mokslinio tyrimo informacinį lapą. Turėjau galimybę susipažinti su informacija, užduoti klausimus ir į juos gauti atsakymus.	☒	☐
2.	Aš esu informuotas, kad mano dalyvavimas yra savanoriškas ir kad aš galiu iš tyrimo pasitraukti bet kuriuo metu, nemurodydamas priežasties, nepatirdamas jokių neigiamų padarinių ar negaudamas baudų.	☒	☐
3.	Aš esu informuotas, kad tyrimo metu surinktus duomenis gali peržiūrėti įgalioti asmenys, nepriklausantys tyrėjų grupei (pvz., mokslo ir studijų institucijos Komitetas ir / ar Lietuvos Respublikos Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnyba)	☒	☐
4.	Aš esu informuotas, kas turės prieigą prie mano pateiktų asmens duomenų, kaip duomenys bus saugomi ir kas bus su duomenimis pasibaigus projektui.	☒	☐
5.	Aš esu informuotas, kad tyrimo rezultatai bus paskelbti viešai.	☒	☐
6.	Aš esu informuotas, kur kreiptis dėl tyrimo.	☒	☐
7.	Aš sutinku, kad būtų daromas garso įrašas.	☒	☐
8.	Aš sutinku, kad būtų daromas vaizdo įrašas	☒	☐
9.	Aš sutinku, kad mano pasisakymai / citatos būtų cituojamos <i>nenurodant mano asmens duomenų galinčių identifikuoti mane</i>	☒	☐
10.	Aš sutinku dalyvauti tyrime.	☒	☐
Dalyvio vardas, pavardė		Data	Parašas
Atsakingo asmens vardas, pavardė		Data	Parašas