



**VILNIAUS UNIVERSITETAS  
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

**ATVIRAS TARPTAUTINIS ŽMOGIŠKOSIOS RAIDOS UNIVERSITETAS  
„UKRAINA“**

**SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS STUDIJŲ PROGRAMA**

**IRMA GRUŽINSKIENĖ**

**Magistro darbas**

**SOCIALINIO DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS SU  
NEIĞALIAISIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS**

Darbo vadovas (-ė): doc. dr. Daiva Alifanovienė

Šiauliai, 2021

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį  
darbą, GARANTIJA**

**WARRANTY of Final Thesis**

|  |  |
|--|--|
| Vardas, pavardė<br><i>Name, Surname</i>    | <b>Irma Gružinskienė</b>   |
| Padalinys<br><i>Faculty</i>                | <b>Šiaulių akademija<br/><i>Šiauliai Academy</i></b>   |
| Studijų programa<br><i>Study Programme</i> | <b>Socialinio darbo magistrantūros studijos<br/><i>Master's studies in social works</i></b>  |
| Darbo pavadinimas<br><i>Thesis topic</i>   | <b>Socialinio darbuotojo patiriamas stresas dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis<br/><i>Social worker stress while working with both people with disabilities and the elderly</i></b> |
| Darbo tipas<br><i>Thesis type</i>          | <b>Magistro darbas<br/><i>Final Thesis</i></b>   |

Garantuoju, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

*I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.*

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

*Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.*

**Aš, Irma Gružinskienė, pateikdamas (-a) šį darbą, patvirtinu (pažymėti)**  
*I, Irma Gružinskienė, by submitting this paper confirm (check)*

X

**Embargo laikotarpis  
*Embargo Period***

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:  
*I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:*

- Šešiasdešimt mėnesių / *months*  
(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / *an embargo period shall not exceed 60 months*).
- Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested*.

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / *Reason for embargo period:*

Daug įdėjau darbo, man nebuvo lengva, todėl nenoriu, kad kiti juo naudotųsi bent penkerius metus.

# TURINYS

|   |    |
|---|----|
| SANTRAUKA.....  | 4  |
| ĮVADAS.....   | 6  |
| 1. STRESO SAMPRATA SOCIALINIAME DARBE TEORINIU ASPEKTU .....  | 10 |
| 1.1. Streso apibrėžtis .....  | 10 |
| 1.2. Socialinių darbuotojų patiriamos rizikos ir jų sprendimai darbe.....   | 12 |
| 1.2.1. Stresą įtakojantys veiksniai, reakcijos į juos ir požymiai.....  | 14 |
| 1.2.2. Streso pasekmės ir įveikos galimybės.....  | 17 |
| 1.3. Socialinio darbo problemos socialinių darbuotojų požiūriu: tyrimų analizė .....  | 19 |
| 2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMO STRESO DIRBANT SU NEIĞALIAIS,<br>PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS TYRIMO METODIKA IR ANALIZĖ ..... | 23 |
| 2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas .....   | 23 |
| 2.2. Socialinių darbuotojų interviu duomenų analizė ir interpretacija .....   | 26 |
| 2.3. Socialinių darbuotojų kiekybinio tyrimo duomenų analizė ir interpretacija.....   | 41 |
| IŠVADOS.....  | 52 |
| REKOMENDACIJOS .....  | 54 |
| DISKUSIJA.....  | 55 |
| LITERATŪRA .....  | 57 |
| SUMMARY .....   | 61 |
| PRIEDAI .....   | 85 |

## SANTRAUKA

Irma Gružinskienė. *Socialinio darbuotojo patiriamas stresas su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis*. Socialinio darbo magistrantūros studijų baigiamasis darbas. Mokslinė vadovė doc. dr. Daiva Alifanovienė. Šiaulių universitetas, Edukologijos institutas – Šiauliai, 2021, – 60 p.

Magistro darbe „Socialinio darbuotojo patiriamas stresas su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis“ formuojami probleminiai klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti, kaip patiriamas stresas veikia socialinius darbuotojus, kokios patirto streso pasekmės ir įveikos galimybės.

**Tyrimo objektas** – socialinių darbuotojų patiriamas stresas darbe su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti socialinių darbuotojų patiriamą stresą darbe su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis.

**Tyrimo uždaviniai:** apibūdinti streso sampratą ir jos sukėlėjus socialiniame darbe; išnagrinėti socialinių darbuotojų streso įveikos būdus socialiniame darbe; taikant interviu analizės metodą atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso priežastis, sukėlėjus dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis; taikant apklausos tyrimo metodą, atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso priežastis, sukėlėjus dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis.

**Tyrimo metodai:** mokslinės literatūros analizė, pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio (Content) analizė, kiekybinis tyrimas, duomenų analizė ir interpretacija.

Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai dažnai patiria stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis. Stresinės situacijos socialiniams darbuotojams kelia klientų nenuspėjamas elgesys bei iš jų patiriamas psichologinis ir fizinis smurtas, neadekvatumas, per mažas darbo užmokestis, per didelė atsakomybė ir psichologinė įtampa, negatyvus visuomenės požiūris ir klientų agresyvumas bei patiriamas nuolatinis stresas. Stresoriai, sukeliantys stresą – klientų neadekvatus, agresyvus elgesys, klientų tarpusavio nuolatiniai konfliktai, per didelė atsakomybė ir funkcijų gausa.

Kiekybinis tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų, dirbančių su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis, patiriamo streso priežastis – probleminės, konfliktinės situacijos su klientais, o sukėlėjai neįgalių, pagyvenusių žmonių neprognozuojamas elgesys, psichologinis ir fizinis smurtas prieš socialinius darbuotojus.

## SAVOKŲ ŽODYNĖLIS

**Stresas** – Organizmo būseną, kuri pasižymi specifiniu sindromu, bet gali būti sukelta ir įvairių nespecifinių dirgiklių (infekcijų, sužeidimų, nudegimų, spinduliavimo, taip pat pykčio, džiaugsmo, pajėgumo didinimo ir kitų streso faktorių). (Myers, 2000, p. 355)

**Stresorius** – tai kas sukelia stresą, didelis nerimas ar emociniai sunkumai. (Cambridge Dictionary, 2020).

**Socialinis darbas** – „socialinis darbas yra profesinė veikla, kuri skirta padėti žmonėms, šeimoms, bendruomenėms ir visuomenei spręsti socialines problemas, susidoroti su išskylančiais sunkumais per santykį su aplinka. Socialiniame darbe ypač didelę reikšmę turi asmens ar šeimos atsparumo iššūkiams stiprinimas, savarankiškumo ir atsakomybės ugdymas“. (LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020).

**Socialinis darbuotojas** – „socialinių paslaugų įstaigose dirba socialiniai darbuotojai, socialinių darbuotojų padėjėjai ir kiti socialinių paslaugų srities darbuotojai“. (LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020).

**Negalia** – specialus ribotas žmogaus pajėgumas atlikti įprastus ir normalius sveikam asmeniui veiksmus (Socialinio darbo profesijos terminų žodynas, 2016, p. 61).

**Pagyvenęs žmogus** – tai vyresnio amžiaus suaugęs asmuo, kuriam suėjo 65 metai ir vyresni (M. Lozito, 2018).

**Emocija** – tai sudėtinga reakcija, kurią sudaro fiziologiniai, pažintiniai ir išraiškos dalys. (Psichoterapijos ir mokymo centras, 2016).

**Perdegimas** – tai asmuo, kuris jaučiasi emociškai išsekęs, patyręs nuasmeninimą, nesidomėjimą darbu ir sumažėjusia saviverte (B. Weak 2017).

## ĮVADAS

**Temos socialinis aktualumas.** Globalizacijos proceso sparta, darbo tempas ir nuolatinė konkurencinė aplinka verčia vis dažniau diskutuoti apie stresą, stresą patiriamą darbe ir jo poveikį asmeniui. Stresas darbe yra svarbi visų darbuotojų problema. Psychosocialinė rizika siejama su stresu darbe apima darbuotojų saugos ir sveikatos problemas. Bet kokiam darbe, stresas sukelia ne tik sveikatos problemų, tačiau ir perdegimą, kuris turi įtakos darbo kokybei, produktyvumui ir efektyvumui.<sup>1</sup> Didžiausias emocinis krūvis darbe tenka socialiniams darbuotojams, dirbant su senyvo amžiaus asmenimis ir neįgaliaisiais. 2019 metais, lyginant su 2018 metais, išaugo socialinių darbuotojų teikiamų paslaugų neįgaliesiems skaičius nuo 3072 iki 4420 (padidėjimas 43,9 proc.).<sup>2</sup> Nors socialiniai darbuotojai padeda klientams įveikti įvairius sunkumus, atlieka klientų vertinimą apie jo sveikatos būklę, socialinę aplinką, savarankiškumą, tačiau retas kuris pasirūpina savo sveikata. Moksliniuose šaltiniuose streso sąvoka apibūdinama skirtingai: grėsmė, iššūkis arba susidūrimas su labai nemaloniomis situacijomis, įvykiais, su kuriais sunku žmogui susitaikyti ar jas priimti, kas pablogina jo gyvenimo kokybę. Visi tokie dirgikliai vadinami stresoriais, kurie kiekvienam žmogui būna skirtingi, nes kiekvienas į situaciją reaguoja skirtingai ir skirtingai ją priima – subjektyviai. Tačiau stresorių poveikis asmeniui taip pat yra skirtingas: vienus jis motyvuoja, kitus – demotyvuoja.<sup>3,4</sup>

Tačiau mažai diskutuojama apie stresą patiriamą socialiniame darbe. Socialinis darbas yra daugialypis, o socialiniai darbuotojai neretai dirba su skirtingomis heterogeninėmis grupėmis, kas reikalauja daugiau ne tik žinių, laiko sąnaudų, bet ir gebėjo persiorientuoti į esamą situaciją, nuolat prie besikeičiančių darbo sąlygų ir politikos. Socialinis darbuotojas, ne visada dirba jam palankioje aplinkoje, jo darbui keliami dideli reikalavimai, kartais nepalankus klientų ir jo aplinkos požiūris ir kita. Visa tai sukelia nemalonius potyrius, o kai kuriems stresą.<sup>5,6</sup> Socialinis darbas emociškai

---

<sup>1</sup> Europos sąjungos ir sveikatos darbe agentūra (2019) Psychosocialinė rizika ir stresas darbe.

<sup>2</sup> Oficialios statistikos portalas (2020). Socialinės paslaugos 2019 m. <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=7736424>

<sup>3</sup> Lazarus, R. S. 1993. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks, Annual review of psychology 44: 1–22. Department of psychology, University of California.

<sup>4</sup> Černevičiūtė, N. Kerpaitė, A. (2018). Streso valdymas. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams. Kaunas: Kauno rajono socialinių paslaugų centras.

<sup>5</sup> Czuba, K. J., Kayes, N. M., McPherson, K. M. (2019). Int J Qual Stud Health Well-being. 2019; 14(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6566720/>

<sup>6</sup> Bee, W. J. (2018). How stress impacts social workers – and how they’re trying to cope. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey.

sekinantis, todėl socialiniams darbuotojams kyla didelė rizika ne tik patirti stresą, bet ir perdegti. Tai taip pat yra vienas iš socialiniame darbe patiriamo streso pasekmių.<sup>7</sup>

Socialinis darbas yra varginantis ir atsakingas, darbo krūviai dideli, susiduriama su įvairiomis, stresą sukeliančiomis situacijomis. Stresinės situacijos sukelia perdegimo sindromą. Socialinio darbuotojo darbo grupės pasirinkimas turi įtakos jo pasitenkinimu darbu, darbas atliekamas kokybiškai ir patiriama mažiau streso.<sup>8</sup> Tačiau darbas su pažeidžiamomis asmenų grupėmis yra emociškai sunkus, ypač neįgaliaisiais, pagyvenusiais žmonėmis.

**Temos mokslinis aktualumas.** Patiriamo streso poveikį ir stresorius mokslininkai nagrinėja jau ne vieną dešimtmetį, tačiau socialinių darbuotojų patiriamą stresą plačiau pradėta nagrinėti pastarąjį dešimtmetį. Socialinio darbuotojo profesinio streso riziką analizavo A. Kiaunytė (2012), I. Dirgėlienė (2013), o perdegimo sindromo prielaidas socialiniame darbe nagrinėjo V. Vaicekauskienė (2014), A. T. Kimes (2016). Socialinių darbuotojų streso pasekmes ir streso įveikos būdus tyrė O. William, J. Beer (2016), D. J. Travis, E. L. Lizano, M. E. M. Barak (2016). Streso valdymo rekomendacijas socialiniams darbuotojams parengė N. Černevičiūtė ir A. Kerpaitė (2018). Patiriamą socialinių darbuotojų stresą dirbant su neįgaliais asmenimis aptarė D. Holmes, R. Snook (2012), S. Shen, Y. Wan, Y. Xie (2019). Socialinio darbuotojo sukkelto streso priežastis ir jo pasekmes nagrinėjo K. J. Czuba, N. M. Kayes, K. M. McPherson (2019), M. A. Smith.

Įvairūs mokslininkai tyrinėjo socialinio darbuotojo patiriamą stresą darbe, streso sukėlėjus, tačiau trūksta tyrimų, analizuojančių socialinių darbuotojų patiriamą stresą dirbant su neįgaliais ir pagyvenusiais žmonėmis.

**Tyrimo hipotezė** – tikėtina, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, dažnai susiduria su stresinėmis situacijomis ir stresą įveikia orientuodamiesi į problemos sprendimą.

**Tyrimo problema (probleminiai klausimai).** Todėl socialiniai darbuotojai turi gebėti suvaldyti stresą, gebėti atsipalaiduoti, surasti streso įveikos būdus, siekiant atgauti pusiausvyrą. Socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais asmenimis, patiria stresą dėl įvairių priežasčių: sukkelto emocijų, bejėgiškumo, užuojautos ir kt. Socialiniai darbuotojai, teikiantys pagalbą neįgaliesiems asmenims ir susiduriantys su įvairiomis stresinėmis situacijomis, savo jėgomis turi

---

<sup>7</sup> Wacek, B. (2017) Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout. Master of Social Work.

<sup>8</sup> Oboznov, A. A., Zhuravlev, A.L. (2016). Psychology of professional activity in the works of V. A. Bodrov (on his 85th birthday). Federal State-financed Establishment of Science, Institute of Psychology RAS, 37 (5), p. 104-110. Moscow: Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education.

ieškoti streso įveikos būdų. Šiame darbe keliami šie **probleminiai tyrimo klausimai**: Kas socialiniams darbuotojams sukelia stresą, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis? Kokias streso įveikos strategijos padeda socialiniams darbuotojams atgauti pusiausvyrą?

**Tyrimo objektas** – socialinių darbuotojų patiriamas stresas darbe su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti socialinių darbuotojų patiriamą stresą darbe su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Apibūdinti streso sampratą ir jos sukėlėjus socialiniame darbe.
2. Išnagrinėti socialinių darbuotojų streso įveikos būdus socialiniame darbe.
3. Taikant interviu analizės metodą atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso priežastis, sukėlėjus dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis.
4. Taikant apklausos tyrimo metodą, atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso priežastis, sukėlėjus dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis.

**Tyrimo metodologija.** Siekiant užsibrėžto tikslo, darbe analizuojama Lietuvos ir užsienio šalių mokslinės publikacijos, atlikti tyrimai socialinių darbuotojų patiriamo streso priežasčių, streso įveikos aspektu. Tyrimo metodologija grindžiama Lietuvos ir užsienio šalių mokslinių tyrimų metodologijos nuostatomis: J. Mason (2002), R. Tidikis (2003), V. Žydzūnaitė (2011), A. J. Pugh (2013), K. Kardelis (2016), E. J. Noon (2018).

**Tyrimo metodai:**

1. Mokslinės literatūros analizė.
2. Pusiau struktūruotas interviu.
3. Kokybinė turinio (Content) analizė.
4. Kiekybinis tyrimas.
5. Duomenų analizė ir interpretacija.

**Tyrimo imtis.** Siekiant išsiaiškinti socialinių darbuotojų patiriama stresą dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis atlikti du tyrimai: kiekybinis ir kokybinis. Kokybiniam tyrimui atlikti buvo sudarytas pusiau struktūruotas interviu, į kurį atsakė 8 socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis. Tyrimas atliktas interneto pagalba dėl pandeminės situacijos Lietuvoje 2020 m. spalio 10 – lapkričio 15 dienomis. Kiekybiniame tyrime buvo panaudotas įveikos būdų klausimynas, sudarytas mokslininkų S. Folkman, R. S. Lazarus. Tyrime sudalyvavo 121



socialinis darbuotojas, dirbantis su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis. Tyrimas atliktas 2020 m. lapkričio 3-27 dienomis.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro įvadas, santrauka lietuvių ir užsienio kalbomis, du skyriai, išvados ir pasiūlymai, literatūros šaltinių sąrašas, priedai. Darbo apimtis – 60 puslapių, 2 paveikslai, 19 lentelių. Literatūros sąrašą sudaro 60 mokslinės literatūros šaltinių. Darbo pabaigoje pateikiami priedai.

**Kokybinio ir kiekybinio tyrimo metodai.** Kokybiniam tyrimui atlikti pasirinktas pusiau struktūruotas interviu. Interviu sudarė keturi diagnostiniai klausimų blokai: streso priežastys, streso metu juntama savijauta, patirto streso pasekmės, streso įveikos būdai.

Kokybiniam tyrimui buvo pasirinktas S. Folkman, R. S. Lazarus streso įveikos klausimynas. Klausimyną sudarė informacinis blokas, diagnostinis blokas, 66 teiginiai, kurie atskleidė respondentų patiriamo streso priežastis, reakciją ir veiksmus į stresą bei streso įveikos būdai.

# 1. STRESO SAMPRATA SOCIALINIAME DARBE TEORINIŲ ASPEKTU

## 1.1. Streso apibrėžtis

Streso samprata yra daugialypė, nes kiekvienas žmogus stresą suvokia savaip, priklausomai nuo patiriamų stresorių ir jo poveikio žmogui. Stresas labiau yra psichologinis išgyvenimas, tačiau jis kenkia žmogaus sveikatai. Darbo kontekste darbuotojai jaučia stresą dėl keliamų reikalavimų ir per didelės kontrolės.<sup>9</sup> Kiekviena situacija, sukelianti stresą vieniems žmonėms, gali nesukelti – kitiems. Streso poveikis ir jo lygis kiekvienam žmogui yra individualus ir priklausantis nuo jo psichoemocinės būsenos. Galimai todėl ir nėra vieningos streso apibrėžties.<sup>10</sup> Streso apibrėžtys pateiktos 1 lentelėje.

1 lentelė

### Streso apibrėžtys

| Streso apibrėžimas   | Autorius  |
|--|---|
| Stresas darbe – tai darbuotojo reakcija į nepalankius darbo aplinkos sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir/ar santykių su darbdaviu psichosocialinius veiksmus.            | R. Lazutka ir kt., 2008, p. 76.   |
| Procesas, o stresinės reakcijos pasireiškia tam tikromis emocijomis .  | R. S. Lazarus, S. Folkman, 1984, 38.  |
| Asmens ir aplinkos santykį, kai situacija asmens vertinama kaip kelianti grėsmę jo gerovei, ir stresui įveikti turimų išteklių nepakanka   | R. S. Lazarus, 1993, p. 5.  |
| Įtampos būseną – visuma apsauginių fiziologinių reakcijų, atsirandančių žmogaus arba gyvūno organizme kaip atsakas į nepalankių veiksmų poveikį.   | Tarptautinių žodžių žodynas, 1999.  |
| Organizmo būseną, kuri pasižymi specifiniu sindromu, bet gali būti sukelta ir įvairių nespecifinių dirgiklių (infekcijų, sužeidimų, nudegimų, spinduliavimo, taip pat pykčio, džiaugsmo, pajėgumo didinimo ir kitų streso faktorių). | D. G. Myers, 2000, p. 355.  |
| Aplinkos keliamų reikalavimų ir žmogaus gebėjimo su jais susitvarkyti – turimų išteklių kovoti su iškilusia situacija – sąveiką.   | S. Hobfoll, 2001, p. 338.   |
| Keliami reikalavimai neatitinka jų galimybių įvykdyti šiuos reikalavimus.  | Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2012, p. 3. |

<sup>9</sup> Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2012). Psichosocialiniai veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos.

<https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf>

<sup>10</sup> Černevičiūtė, N. Kerpaitė, A. (2018). Streso valdymas. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams. Kaunas: Kauno rajono socialinių paslaugų centras. <http://www.kaunorspc.lt/wp-content/uploads/2019/01/Streso-valdymas.pdf>

Streso apibrėžimas apima kelis aspektus: reakcija į aplinkos dirgiklius, susijusius su darbu; emocijos; reakcija į nepalankių veiksnių poveikį; būseną sukelta įvairių specifinių dirgiklių ir aplinkos reikalavimai ir gebėjimas su jais susitvarkyti sąveika. Skirtingų autorių pateikiamas streso apibrėžimas skiriasi vienas nuo kito, tačiau yra ir bendrų streso apibūdinimų, kuriuos galima įvardinti kaip išoriniai dirgikliai, turintys įtakos žmogaus psichologinei būsenai ir sukelti atitinkamas emocijas.

Kol žmogus neįvardija stresorių, kurie turi įtakos jo būsenai, savijautai, tai nėra vadinama stresu, nes situacija ar aplinkybės neturėjo jokio poveikio žmogui.<sup>11</sup> Stresą galima vadinti tuomet, kai žmogus nesugeba valdyti emocijų, psichologinė įtampa jam nebepakeliamą, žmogus pradeda konfliktuoti su aplinkiniais arba atvirakščiai, užsisklendžia savyje ir pan.<sup>12</sup> Tačiau žmogus patyręs stresą pereina atitinkamas stadijas (žr. 1 pav.).



1 pav. H. Selye reakcijos į stresą stadijos<sup>13</sup>

Žmogus patyręs stresą iškart į jį sureaguoja ir išskiriami trys fiziologinės reakcijos į stresą etapai (stadijos):

*1 etapas.* Aliarmo, nerimo stadija arba Neuro. Tai pati pirmoji reakcija į stresorių, į žmogui kylantį pavojų. Tačiau šioje stadijoje žmogus pasiruošęs priešintis. Šiame etape žmogus gali

<sup>11</sup> Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks, Annual review of psychology 44: 1–22. Department of psychology, University of California, California, USA.

<sup>12</sup> Mills, L. B., Huebner, E. S. 1998. A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners, Journal of School Psychology 36(1), p. 103–120.

<sup>13</sup> Williford, L. Martin, T. (2015). Stages of Stress Response. <https://chaptertenhuntgcsu.weebly.com/stages-of-stress-response.html>

susidurti su sveikatos problemomis dėl patirto streso. Pasipriešinimas vyksta, jei stresorius dar nėra pašalintas.

*2 etapas.* Pasipriešinimo, adaptacijos arba Neuroendokrininis. Žmogaus kūnas pradeda prisitaikyti prie stresorių, jei stresas vis dar tęsiasi. Vyksta pokyčiai, siekiant sumažinti stresoriaus poveikį.

*3 etapas.* Išsekimo, atsparumo arba Endokrininis. Stresas dar kurį laiką tęsiasi. Kūno atsparumas stresui palaipsniui mažėja. Tačiau organizmas tampa neatsparus ligoms ir infekcijoms. Išsekimas įvyksta, kai organizmo prisitaikymo energijos ištekliai išsenka ir pavargsta.<sup>14</sup>

Apibendrinant galima teigti, kad streso samprata yra nevienareikšmiška ir ją apibrėžti sunku, nes kiekvienas žmogus į įvairias situacijas reaguoja skirtingai ir į vienodą situaciją išorės dirgiklius kiekvienas žmogus reaguoja individualiai. Todėl ir streso išgyvenimo etapai išgyvenami skirtingai.

Socialinis darbas yra specifinis ir socialinių darbuotojų patiriamas stresas suvokiamas įvairiai, priklausomai nuo daugelio komponentų: mėgiamo darbo, tarpusavio santykių darbe, gyvenimo būdo, pareigų ir asmeninio gyvenimo nesuderinamumas ir kita.

## **1.2. Socialinių darbuotojų patiriamos rizikos ir jų sprendimai darbe**

Europos Sąjungos atliktų darbuotojų apklausa atskleidė, kad stresas darbe yra įprastas reiškinys, apie kurį darbuotojai gėdijasi kalbėti, nes tai traktuojama kaip psichikos sveikatos sutrikimas arba psichosocialinė rizika, kurią dažniausiai sukelia darbo krūvis, reikalavimai, pokyčių valdymas, darbo garantijos, bet kokios formos smurtas. Apskritai, bet koks darbuotojo patiriamas stresas darbe turi neigiamos įtakos visai organizacijai: darbuotojų sergamumas, nelaimingi atsitikimai darbe, prastas efektyvumas ir pan.<sup>15</sup> Kadangi stresas sukeliamas sudėtingomis, nuspėjamosiomis gyvenimo ar darbo sąlygomis ir siejamas su trumpalaikėmis ar ilgalaikėmis sveikatos problemomis, kurios kartais lydimos žalingais įpročiais, daro poveikį organizmui<sup>16</sup>, tai socialinio darbuotojo profesijos sudėtingumas lėmė tai, kad socialinis darbas priskiriamas rizikos

---

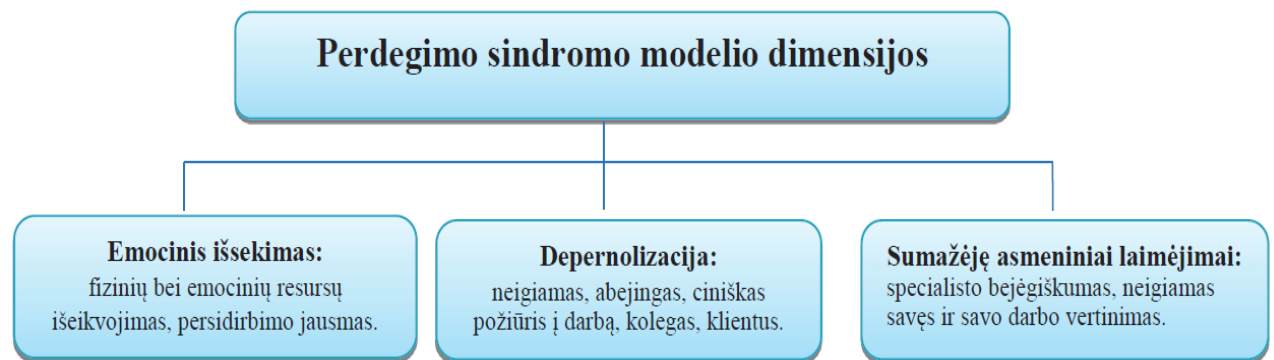
<sup>14</sup> Williford, L., Martin, T. (2015). Stages of Stress Response. <https://chaptertenhuntgcsu.weebly.com/stages-of-stress-response.html>

<sup>15</sup> Europos sąjungos ir sveikatos darbe agentūra (2019) Psichosocialinė rizika ir stresas darbe. <https://osha.europa.eu/lt/themes/psychosocial-risks-and-stress>

<sup>16</sup> Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>

profesijos grupei.<sup>17</sup> Dėl nenumatomų rizikų darbe, socialinių darbuotojų darbdaviai privalo rūpintis, kad apsaugotų juos nuo streso darbe ir su tuo susijusios rizikos sveikatai. Todėl svarbu pripažinti socialinio darbo riziką sveikatai - tai profesija, kuri jau seniai susijusi su stresu, depresija ir perdegimu.. Didžiojoje Britanijoje atliktas tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų streso lygis padidėjo.<sup>18</sup> Lietuvoje atliktas tyrimas priešingai nei Didžiojoje Britanijoje, atskleidė, kad socialiniai darbuotojai patiria perdegimo sindromą, kurį formuoja socialinio darbuotojo patiriamas stresas. Patyręs stresą socialinis darbuotojas patiria psichines emocines būsenas, kurios skirstomos į penkias situacijų grupes: 1) laiko stresas; 2) atsakomybės stresas; 3) socialinis-psichologinis stresas; 4) vidinių prieštaravimų stresas; 5) fizinis stresas. Emocinio streso metu pasireiškiančio būsenos (įtampa, baime, susierzinimas ir kt.), mažina socialinio darbuotojo dėmesingumą, lankstumą, sąmoningumą.<sup>19</sup>

2003 metais perdegimo sindromo dimensijas išskyrė Ch. Maslach (žr. 2 pav.).



**2 pav.** Perdegimo sindromo modelio dimensijos

**Šaltinis:** Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe, p. 190.

Išskirtos perdegimo sindromo trys dimensijos: emociniu išsekimu, depersonalizacija, sumažėjusiais asmeniniais laimėjimais. Nors dauguma mokslininkų pripažįsta perdegimo sindromo modelio dimensijas, tačiau dar diskutuojama dėl proceso eigos ir koku eiliškumu perdegimo sindromas pasireiškia. Tačiau sutariama, kad pirmos dvi dimensijos yra labai svarbios ir tarpusavyje stipriai

<sup>17</sup> Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. Sveikatos mokslai, 23(1), p. 31-36. <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/417-1529-1-PB.pdf>

<sup>18</sup> Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they’re trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>

<sup>19</sup> Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai, 39(3), p. 188-200. <file:///C:/Users/37061/Downloads/121-209-1-SM.pdf>. P. 190.

koreliuoja.<sup>20</sup> Gydyto nuo perdegimo nėra, nėra ir priemonės, kuri tą perdegimą panaikintų čia ir dabar, nes tai procesas, kurio metu siekiama atkurti pusiausvyrą tarp asmeninio ir profesinio gyvenimo.<sup>21</sup>

Socialinis darbas priskiriamas rizikos profesijai, todėl nenuostabu, kad socialiniai darbuotojai susiduria su stresinėmis situacijomis. Stresinių situacijų yra įvairių, o streso sukėlėjai skirtingi. Socialinis darbuotojas susiduria su stresą keliančiais veiksniais, kurie pasireiškia įvairiais požymiais.

### ***1.2.1. Stresą įtakojantys veiksniai, reakcijos į juos ir požymiai***

Kaip jau buvo minėta, emociniai socialinio darbo aspektai, didina socialinio darbuotojo riziką patirti perdegimą, sukeltą išorinių stresorių.<sup>22</sup> Socialiniams darbuotojams dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis patiria stresą, kuris su laiku auga ir kaip tyrimai atskleidžia, dirbant su šiomis heterogeninėmis grupėmis, socialiniai darbuotojai daugiausia patiria psichologinį stresą, kuris priklauso nuo priežiūros laiko, teikiamos pagalbos pobūdžio ir sociodemografinių ypatybių.<sup>23</sup> Globojant neįgalius, pagyvenusius žmones, socialinis darbuotojas atlieka daug funkcijų (pvz., stiprina emociškai, motyvuoja asmenį, padeda jam atsistoti, nusiprausti ir pan.), todėl emocinė ir fizinė globa darbuotojui gali sukelti stresą kognityviniame, emociniame, fiziniame ir / ar elgesio lygmenyje.<sup>24</sup>

Įvairūs mokslininkai nagrinėja reakcijas, patyrus stresą, tačiau H. Seljė jas suskirstė į keturias grupes: 1) psichinės reakcijos, susijusios su emocijomis; fizinės reakcijos – organizmo reakcijos į patirtą stresą; elgesio reakcijos, susijusios su elgesiu po patirto streso ar jo metu ir kognityvinės reakcijos, susijusios su asmens trikdžiais, trukdančiais atlikti darbą.<sup>25</sup> Psichosocialinės

---

<sup>20</sup> Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai, 39(3), p. 188-2020. P. 190.

<sup>21</sup> Smullens, S. K. (2013). What I Wish I Had Known: Burnout and Self-Care in Our Social Work Profession. [https://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/What\\_I\\_Wish\\_I\\_Had\\_Known\\_Burnout\\_and\\_Self-Care\\_in\\_Our\\_Social\\_Work\\_Profession/](https://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/What_I_Wish_I_Had_Known_Burnout_and_Self-Care_in_Our_Social_Work_Profession/)

<sup>22</sup> Wacek, B. (2017) Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout. Master of Social Work. [https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw_papers)

<sup>23</sup> Shen, S., Wan, Y., Xie, Y. (2019). Care Stress Experienced by Caregivers of Elderly Individuals With Disabilities and the Coping Strategies Utilized: A Survey Study in the City of Nanjing, China. Journal of Family. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0192513X19841659>

<sup>24</sup> Holmes, D., Snook, R. (2012). Caregiving Stress – a Social Worker & Registered Nurse's Perspective. <https://www.seniorlink.com/blog/how-stress-affects-caregiving-perspectives-of-a-social-worker-and-registered-nurse>

<sup>25</sup> Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai, 39(3), p. 188-2020. <file:///C:/Users/37061/Downloads/121-209-1-SM.pdf>. P. 196.

reakcijos į patiriamą stresą turi įtakos darbovietei: darbuotojų kaita, drausmės problemos, padidėjusių klaidų tikimybė, įvairios emocinės (dirglumas, depresija, miego sutrikimai ir kt.) darbuotojo reakcijos, pažintinės reakcijos, trukdančios darbuotojui susikaupti, priimti sprendimus, elgesio reakcijos, kurios gali turėti įtakos darbuotojo žalingų įpročių vartojimui ir fiziologinės reakcijos, susijusios su sveikatos sutrikimais. Visos išvardintos reakcijos atsiliepa darbuotojo atliekamų funkcijų kokybei ir efektyvumui.<sup>26</sup>

Darbuotojas susidūręs su stresine ar stresinėmis situacijos jaučia stresorių poveikį ir gali įvardinti streso keltus ir juntamus požymius. Jungtinėje karalystėje buvo atliktas socialinių darbuotojų tyrimas, siekiant išsiaiškinti patiriamus lėtinio streso požymius. Tyrimas atskleidė, kad lėtinio streso sukėlėjai skirtinguose regionuose skiriasi. *Anglijoje*, socialinių darbuotojams lėtinį stresą sukelia per keliami per dideli reikalavimai ir kolegų palaikymo trūkumas. *Airijoje* socialiniams darbuotojams lėtinį stresą kelia įvairių reikalavimų derinimas, vadovų palaikymo stoka ir įtempti santykiai su kolegomis. *Škotijoje* socialiniams darbuotojams lėtinis stresas kyla dėl darbo vaidmens nesupratimo, o *Velse* – didėjantys darbo reikalavimai. Tyrimas atskleidė, kad socialinių darbuotojų darbo sąlygos prasčiausios Anglijoje, Škotijoje ir Airijoje, tačiau šiose šalyse socialinių darbuotojų stresą mažina bendraamžių palaikymas.<sup>27</sup>

Vyrauja nuomonė, kad socialinių darbuotojų patiriamas stresas, susijęs su „trauminiu stresu“, kuris atsiranda socialiniam darbuotojui dirbant su klientais (aukomis), patyrusiais trauminius išgyvenimus (alkoholikais, prekybos žmonėmis aukomis, seksualinės prievartos ar smurto aukomis ir pan.). Po pagalbos klientui, socialinis darbuotojas jaučia nuovargį dėl užuojautos ar atjautos kliento patirtiems išgyvenimams. Tačiau užuojautos nuovargis atsiranda dėl socialinio darbuotojo gebėjimų nustatyti tinkamas ribas, todėl tai gali sukelti streso pasekmės požymius: emocinį išsekimą, perdegimą, depresiją ir kita.<sup>28</sup>

Globalizacijos procesai turi įtakos socialinių darbuotojų patiriamam stresui, kuris atsiranda dėl darbo su migrantais, kurie socialinio darbuotojo kaip pagalbininko nepripažįsta. Kitas stresą sukeliantis veiksnys – „klientas visada teisus“. Šis požiūris atsirado dėl socialinio darbuotojo priežiūros orientuotos į klientą. Naujojoje Zelandijoje atliktas tyrimas atskleidė, kad socialinių

---

<sup>26</sup> Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2012). *Psichosocialiniai veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos*. P. 5.

<https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf>

<sup>27</sup> Ravalier, M. J. (2016). *UK Social Workers: Working Conditions and Wellbeing*.

[https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw\\_42443-3\\_1.pdf](https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_42443-3_1.pdf)

<sup>28</sup> Smullens, S. K. (2013). *What I Wish I Had Known: Burnout and Self-Care in Our Social Work Profession*. [https://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/What\\_I\\_Wish\\_I\\_Had\\_Known\\_Burnout\\_and\\_Self-Care\\_in\\_Our\\_Social\\_Work\\_Profession/](https://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/What_I_Wish_I_Had_Known_Burnout_and_Self-Care_in_Our_Social_Work_Profession/)

darbuotojų padėjėjai (pagalbininkai) taip pat patiria stresą darbe, tačiau jų patiriamas stresas nėra tiriamas. Tačiau paanalizavus socialinių darbuotojų ir jų padėjėjų stresą sukeliančius veiksnius, galima teigti, kad siekiant mažinti stresą, būtina planuoti intervenciją, siekiant pagerinti socialinio darbo atstovų darbo sąlygas ir gebėjimą įveikti stresą.<sup>29</sup> Socialiniame darbe stresą sukeliančius veiksnius yra daugialypiai ir gali apimti vieną ar net kelis veiksnius, turinčius įtakos patiriamam stresui: konfliktas su šeima ir klientu, darbo vieta, palaikymo trūkumas, neįvertinimo jausmas, painiava vaidmenyse, savitvartos trūkumas, darbo krūvis, juntamas spaudimas.<sup>30</sup> Streso sukėlėjų darbe yra ne vienas, todėl dažniausiai, skirtingi mokslininkai įvardina skirtingus socialinių darbuotojų stresą sukeliančius veiksnius (2 lentelė).

2 lentelė

**Streso simptomai ir požymiai socialiniame darbe<sup>31</sup>**

| <b>Simptomai</b>      | <b>Streso požymiai</b>   |
|-----------------------|--|
| <b>Psichologiniai</b> | Sunku susikaupti, pamiršti susitikimus ar kitus svarbius įvykius, pesimistinės mintys, nevaldomas nerimas ar nerimas.                                  |
| <b>Emociniai</b>      | Irzlumas, atsiribojimas, depresija, niūrios mintys apie gyvenimą, nuotaikų kaita, negebėjimas atsipalaiduoti.  |
| <b>Elgesio</b>        | Depresija ar nerimas, ilgalaikės sveikatos problemos, padidėjęs streso hormonų kiekis, ilgesnis nedarbingumo dienų skaičius, padidėjęs nutukimo lygis. |
| <b>Fiziniai</b>       | Žalingi įpročiai (alkoholis, narkotinės medžiagos), valgymo įpročių pokyčiai, miego sutrikimas, saviizoliacija, atsakomybės vengimas.                  |

Visi socialinių darbuotojų patiriami streso požymiai grupuojami pagal simptomatiką į keturias grupes: psichologiniai, emociniai, elgesio ir fiziniai simptomai. Stresą rodantys požymiai kiekvienam gali būti individualūs, pvz., fizinio simptomo požymis valgymo sutrikimas, vieniems gali pasireikšti padidėjusiu ar besaikiu valgymu, o kitiems – apetito praradimu; miego sutrikimas: nuolatinis miego norėjimu arba priešingai – nemiga.<sup>32</sup> Valgymo pokyčiai patyrus stresą, įvardijami kaip emocionalus valgymas, siekiant numalšinti stresą organizmą. Tačiau pasitaiko, kad socialiniai

<sup>29</sup> Czuba, K. J., Kayes, N. M., McPherson, K. M. (2019). Int J Qual Stud Health Well-being. 2019; 14(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6566720/>

<sup>30</sup> Wacek, B. (2017). Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout. Master of Social Work. [https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw_papers)

<sup>31</sup> Holmes, D., Snook, R. (2012). Caregiving Stress – a Social Worker & Registered Nurse's Perspective. <https://www.seniorlink.com/blog/how-stress-affects-caregiving-perspectives-of-a-social-worker-and-registered-nurse>

<sup>32</sup> Ten pat



darbuotojai pradeda linkti prie žalingų įpročių – alkoholio. Į tai reikia atkreipti dėmesį tuomet, kai socialinio darbuotojo fiziniai pokyčiai kardinaliai pakito.<sup>33</sup> Ne visada kolegos ar artimieji geba pastebėti socialinių darbuotojų slaugančių neįgalių, pagyvenusį žmogų, streso požymius dėl jų gausos ir įvairumo: nerimas, depresija, dirglumas, pervargimas, miego sutrikimai, perdėtas reagavimas į nemalonumus, atsirandančios sveikatos problemos, susikaupimo problemos, pasipiktinimo augimas, emocinis valgymas, žalingų įpročių atsiradimas arba suintensyvėjimas, atsakomybės sumažėjimas, laisvalaikio atsisakymas.<sup>34</sup>

Streso valdymas socialiniame darbe nėra lengvas, nes tai darbas susijęs su kitų žmonių išgyvenimais, emocijomis, kurias, kartais, socialinis darbuotojas priima per suasmenintai ir reaguoja per jautriai. Visi tie išgyvenimai sukelia stresą, kurie grupuojami pagal simptomatiką ir požymius. Mokslininkų atlikti tyrimo duomenys atskleidžia, kad streso požymiai glaudžiai siejasi su streso pasekmėmis. Socialiniams darbuotojams nesuvaldžius kylančio ar lėtinio streso, kyla perdegimo grėsmė, netinkamas pareigų atlikimas ir negebėjimas pasirūpinti savimi, savo sveikata. Todėl labai svarbu žinoti galimas streso pasekmės ir patiriamos streso įveikos galimybes.

### ***1.2.2. Streso pasekmės ir įveikos galimybės***

Nuolatinis patiriamas stresas sukelia įvairias pasekmes. Socialiniai darbuotojai dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis dažnai susiduria su stresu (kliento mirtis, nenusipėjamas elgesys ir pan.), todėl jie turi susirasti veiklą, kuri numalšintu kylančias neigiamas emocijas, kylantį stresą.<sup>35</sup>

Anglijoje buvo apklausti daugiau nei 500 socialinių darbuotojų, dirbančių valstybinėse institucijose, privačiame sektoriuje ar nevyriausybinėse organizacijose, siekiant išsiaiškinti, lėtinio streso susijusio su darbu pasekmes ir kokiais būdais jį bando įveikti. Net 57 proc. tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų nurodė, kad naudoja emocinį valgymą kaip mechanizmą su darbu susijusiam stresui numalšinti. 35 proc. socialinių darbuotojų stresą bando įveikti alkoholiu, iš jų 45

---

<sup>33</sup> William, O., Beer, J. (2016). Predictors of and Responses to Stress Among Social Workers: A National Survey. <https://swhelper.org/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf>

<sup>34</sup> Melinda Smith, M.A. (2020). Caregiver Stress and Burnout. <https://www.helpguide.org/articles/stress/caregiver-stress-and-burnout.htm>

<sup>35</sup> Lozito, M. (2018). Self-care Practices among Geriatric Social Workers. Walden University ScholarWorks. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6915&context=dissertations>

proc. vyrų ir 33 proc. moterų, dirbančių socialiniais darbuotojais. Tyrimas atskleidė, kad alkoholi daugiausi linkę vartoti kaip streso įveikos priemonę, socialiniai darbuotojai, dirbantys su mokymosi negalia turinčiais žmonėmis (54,5 proc.). Streso įveikos priemonę – narkotines medžiagas (marihuaną, kokainą, ekstazį, kodeiną) per pastaruosius 12 mėnesių– vartoja ar vartojo apie 6 proc. tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų. Kitos išryškintos socialinių darbuotojų lėtinio streso pasekmės: miego sutrikimas (63 proc.), emociškas išsekimas (56 proc.), perdegimas (75 proc.), negebėjimas susitvarkyti darbe (35 proc.), antidepresantų vartojimas (15 proc.). Kaip teigia tyrėjai, gauti duomenys atitinka 2015-2016 metų atliktus nacionalinius duomenis apie piktnaudžiavimą narkotinėmis medžiagomis<sup>3637</sup>

Galima daryti prielaidą, kad Anglijos dalies socialinių darbuotojų pasirinktas lėtinio streso malšinimo būdas –alkoholis ar narkotinės medžiagos – nėra tinkamas, nes stresą numalšins tik tam kartui, kol bus juntamas kvaišalų poveikis, kuris užslopina visus pojūčius, tačiau problemos neišspręs, o ją tik gilins.

Stresą patiria visi, vieni į tai reaguoja jautriau, kiti ne. Streso įveikos būdus yra daug, tačiau reikia išmokti tinkamai reaguoti į stresą, todėl to būtina mokytis paauglystėje ir jaunystėje, nes tai gali padėti mažinti juntamo streso pasekmes ateityje.<sup>38</sup>

Koreguoti savo elgesį, siekiant įveikti iškilusias kliūtis, numalšinti streso neigiamą poveikį organizmui, būtina kontroliuoti save. Socialinėje-kognityvinėje teorijoje siūlomi trys savireguliacijos etapai: 1) savęs stebėjimas, 2) savęs vertinimas, 3) savęs paskatinimas.<sup>39</sup>

Lietuvoje atliktas tyrimas atskleidė, kad streso mažinimas įmanomas per supervizijas, kurios skatina pabūti su savimi, permąstyti savo situaciją, atrasti darną, įvardinti streso sukėlėją ir rasti būdą streso poveikį sumažinti.<sup>40</sup> Todėl supervizijas socialiniame darbe galima apibūdinti kaip profesinio streso prevencijos priemones, padedančios išspręsti atsiradusius vidinius ir išorinius

---

<sup>36</sup> Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they’re trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>

<sup>37</sup> Bee, W. J. (2018). How stress impacts social workers – and how they’re trying to cope. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey. [https://www.researchgate.net/publication/308612639\\_Predictors\\_of\\_and\\_Causes\\_of\\_Stress\\_Among\\_Social\\_Workers\\_A\\_National\\_Survey](https://www.researchgate.net/publication/308612639_Predictors_of_and_Causes_of_Stress_Among_Social_Workers_A_National_Survey)

<sup>38</sup> Frydenberg, E., Lewis, R., Bugalski, K., Cotta, A., McCarthy, C., Luscombe-Smith, N., Poole, C. (2004). Prevention is better than cure: Coping skills for adolescents at school. *Educational Psychology in Practice*, 20(2), p. 117-134.

<sup>39</sup> Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

<sup>40</sup> Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*, 23(1), p. 31-36. <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/417-1529-1-PB.pdf>

prieštaravimus, konfliktus.<sup>41</sup> Be to, asmeninė arba grupinė supervizija skatina ieškoti pozityvų sprendimų, tokiu būdu gerėja socialinių darbuotojų savijauta ir santykiai tiek darbe, tiek namuose, o gilinimasis į žmogaus profesinį vaidmenį verčia patį asmenį keisti netenkinančius santykių modelius.<sup>42</sup> Tačiau streso įveikimas priklauso nuo paties žmogaus ir jo kompetencijų, noro priimti pagalbą, nuostatų ir kt.<sup>43</sup>

Santykių modelių keitimas yra galimas tuomet, kai žmogus nejaučia streso ir jų poveikio iš aplinkos, todėl S. Lazarus (1993) siūlo du streso įveikos būdus:

- 1) į problemą orientuotą būdą, kur pats žmogus veikia aktyviai ir stengiasi išspręsti problemą;
- 2) į emociją orientuotą būdą, kuris skatina nusiraminti ir suvaldyti kylančias emocijas, nesistengiant keisti aplinką ir jos streso sukėlėjus.<sup>44</sup>

Streso įveikos būdus kiekvienas renkasi jam priimtinausius, tačiau stresą įveikti padeda sveikas gyvenimo būdas: sveikesnė mityba, aktyvus laisvalaikis su draugais, šeima, mankšta, žalingų įpročių (alkoholio, rūkymo ir pan.) atsisakymas.<sup>45</sup>

Socialinių darbuotojų darbe patiriamas stresas ne visuomet malšinamas tinkamais įveikos būdais. Tačiau patiriamas stresas, kylančios rizikos darbe turi įtakos ne tik darbo efektyvumui, bet ir norą keisti darbo pobūdį. Kiekvienas žmogus nori dirbti saugioje aplinkoje. Todėl atliekami įvairūs tyrimai, kuriais bandoma atskleisti socialinių darbuotojų rizikos ir streso pasekmes darbuotojų ateities perspektyvoms.

### **1.3. Socialinio darbo problemos socialinių darbuotojų požiūriu: tyrimų analizė**

Socialinių darbuotojų tyrimai susiję su jų sauga darbe atskleidžia, kad socialiniame darbe saugumas vertinamas skirtingais lygiais, priklausomai nuo heterogeninės grupės su kuria dirba socialinis darbuotojas. Darbas su neįgaliais, proto negalią turinčiais, grįžusiais iš įkalinimo įstaigos

---

<sup>41</sup> Jansen, B. (2010). Supervizijos (profesinių santykių konsultavimo) ir ugdomojo vadovavimo (angl Coaching) samprata. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 6(2), p. 9-15.

<sup>42</sup> Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas Asta Kiaunytė (2012) Visuomenės sveikata, priedas Nr.1, p. 51-57. P. 55-56.  
[https://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2012.priedas1/VS\\_1priedas\\_2012\\_Kiaunyte.pdf](https://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2012.priedas1/VS_1priedas_2012_Kiaunyte.pdf)

<sup>43</sup> Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer publishing company.

<sup>44</sup> Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks, Annual review of psychology 44, p. 1–22. Department of psychology, University of California, California, USA.

<sup>45</sup> Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2012). Psichosocialiniai veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos. P. 9.

<https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf>

pagyvenusiais žmonėmis priskiriamas prie didelės profesinės rizikos darbo. Socialiniai darbuotojai, atsižvelgdami į rizikos laipsnį, išskiria socialinio darbo problemas, susijusias su:

- darbo sąlygomis; socialiniai darbuotojai darbo sąlygas vertina prastai, taip pat akcentuoja mažą darbo užmokestį;
- saugumu; socialiniai darbuotojai nesijaučia saugūs dirbdami su klientais, kurie kelia grėsmę socialiniam darbuotojui (psichologinę, fizinę);
- grėsme sveikatai; socialiniams darbuotojams kyla grėsmė užsikrėsti įvairiais parazitais, užkrečiamomis ligomis.<sup>46</sup>

2002 metais Slovakijoje atliktas tyrimas taip pat išskyrė socialiniams darbuotojams kylančias sveikatos problemas dėl klientų kaltės (dermatitas, infekcinės ligos, nugaros pažeidimai) ir saugumo problemas, kurios susijusios su klientų psichologiniu, o kartais ir fiziniu smurtu, nes nėra numatyta darbo saugos taisyklių.<sup>47</sup> Nenusipėjamas ir agresyvus elgesys stebimas dirbant su pagyvenusiais žmonėmis, todėl socialinis darbuotojas turi perprasti klientą ir jo psichosocialinę situaciją, siekiant išvengti bet kokios agresijos.<sup>48</sup>

Socialiniame darbe suprasti klientą nepakanka, socialinis darbuotojas turi mokėti reaguoti į nenumatytas situacijas, gebėti įveikti stresines situacijas ir susivaldyti, išmanyti raidos psichologiją. Jungtinėje Karalystėje atliktas tyrimas atskleidžia, kad vien žinių socialiniame darbe nepakanka, norint gerai atlikti savo darbą, nes socialiniai darbuotojai susiduria su didesniais iššūkiais, ypač dirbdami su neįgaliais, proto negalią turinčiais suaugusiais žmonėmis.<sup>49</sup> Darbas su suaugusiais neįgaliais ar pagyvenusiais asmenimis sukelia stresą ir perdegimą, tačiau tai dažniausiai siejama su per dideliais darbo poreikiais arba darbu prastu darbuotojo funkcijų atlikimu. Todėl galima teigti, kad socialinio darbuotojo perdegimas susijęs su pačiu socialiniu darbuotoju ir jo požiūriu į darbą.<sup>50</sup>

---

<sup>46</sup> Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., Kazakevičiūtė, J. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. *Socialinis darbas*, 7(3), p. 74-86.

[https://www.mruni.eu/upload/iblock/b79/8\\_lazutka\\_skuciene\\_zalimiene\\_vareikyte\\_kazakeviciute.pdf](https://www.mruni.eu/upload/iblock/b79/8_lazutka_skuciene_zalimiene_vareikyte_kazakeviciute.pdf)

<sup>47</sup> Ten pat.

<sup>48</sup> O'Toole, C., Kilty, M., Bowens, Ch., Murphy, M., Daly, P. D. (2006). The Role of the Social Worker with Older Persons. Prepared by: The Irish Association of Social Workers' (IASW) Special Interest Group on Ageing (SIGA). <file:///C:/Users/37061/Downloads/d82b4fe7-b766-4792-83d7-75eefb001b6c.PDF>

<sup>49</sup> McFadden, P., Manthorpe, J., Mulley, J (2017). Commonalities and Differences in Social Work with Learning Disability and Child Protection: findings from a UK 'Burnout' national survey. *British Journal of Social Work*, 48(5), p. 1199–1219. <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/48/5/1199/4107288?redirectedFrom=fulltext>

<sup>50</sup> Kimes, A. T. (2016). Burnout Rates Among Social Workers: a Systematic Review and Synthesis. California State University, San Bernardino CSUSB ScholarWorks.

<https://scholarworks.lib.csusb.edu/cgi/viewcontent.cgi?/&article=1452&context=etd>

Tyrimai, nagrinėjantys socialinių darbuotojų stresą ir perdegimą, atskleidė, kad stresas ir perdegimas glaudžiais siejasi, tačiau socialiniai darbuotojai streso pasekmę įvardija atsitraukimą, nedalyvavimą visuomeniniame gyvenime, užsisklendimą savyje.<sup>51</sup>

Didžiosios Britanijos Socialinių darbuotojų sąjunga (SWU) ir socialinių darbuotojų asociacija (BASW) inicijuoja socialinių darbuotojų apklausas, siekiant sužinoti jų emociją, savijautą darbe. 2018 metų tyrimas atskleidė, kad 61 proc. (tai 9 proc. daugiau nei 2017 m.) tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų planuoja keisti darbą per artimiausius 16 mėnesių. Pagrindinės to priežastys: didėjantis stresas, prastos darbo sąlygos, nepasitenkinimas darbu, didelis darbo krūvis, nepakankamas palaikymas ir parama, nepakankami išteklių, kliento fizinis smurtas, bendradarbiavimo su kitais specialistais trūkumas.<sup>52</sup>

Didžiojoje Britanijoje atliktas tyrimas parodė socialinio darbo problemas, tačiau lyginant socialinio darbuotojo susieto darbiniais santykiais ir darbo sutartimis su laisvojo socialinio darbuotojo pasitenkinimu, juntamas skirtumas – skiriasi išdirbtų valandų skaičius ir didesnėmis savarankiškumo galimybėmis.<sup>53</sup> Darbo sąlygų nepasitenkinimą socialiniame darbe, stresą lemia ir visuomenės neigiamas požiūris į socialinius darbuotojus bei darbas su neįgaliaisiais ir psichinės sveikatos problemų turinčiais asmenimis.<sup>54</sup>

Tyrimai atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai nėra išmokyti kaip tinkamai reaguoti į stresą, kaip reaguoti į jį ir kur kreiptis, jei nepavyksta susidoroti su patiriamu stresu. Streso pasekmės socialiniai darbuotojai ne visuomet įveikia tinkamais būdais.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo problemos ir stresas tiesiogiai susijęs su nepasitenkinimu darbo sąlygomis, darbu su neprognozuojamu klientų elgesiu. Užsienio šalių patirtys atskleidžia, kad nepasitenkinimas socialiniu darbu yra pagrindinis stresorius sukeliantis lėtinį stresą su visomis neigiamomis pasekmėmis. Kitas veiksnys sukeliantis socialinių darbuotojų stresą yra darbas su neįgaliais, pagyvenusiais ir psichikos negalią turinčiais asmenimis. Sukeltą stresą socialiniai darbuotojai bando malšinti įvairiais būdais, tačiau pasitaiko ir netinkami, tokie

---

<sup>51</sup> Travis, D. J., Lizano, E. L., Barak, M. E. M (2016). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work* Br J Soc Work. 2016 Jun; 46(4), p. 1076–1095. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4986087/>

<sup>52</sup> Haynes, L. (2018). Majority of social workers looking to leave their job within the next 16 months, says new research. *CommunityCare*. <https://www.communitycare.co.uk/2018/10/30/majority-social-workers-looking-leave-job-within-next-16-months-says-new-research/>

<sup>53</sup> British Association of Social Workers (2018). UK Social Workers: Working Conditions and Wellbeing. *British Association of Social Workers*. <https://www.basw.co.uk/resources/uk-social-workers-working-conditions-and-wellbeing-0>

<sup>54</sup> Hussein S (2018). Work engagement, burnout and personal accomplishments among social workers: A comparison between those working in children and adults' services in England. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*. volume 45, p. 911–923. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10488-018-0872-z>

kaip alkoholis, narkotikai. Užsienio šalyse, Jungtinėje karalystėje, socialinių darbuotojų apklausos inicijuojamos dažnai, kas sudaro galimybę stebėti socialinių darbuotojų patiriamą stresą, pastebėti socialiniame darbe kylančias problemas.

## 2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMO STRESO DIRBANT SU NEĮGALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS TYRIMO METODIKA IR ANALIZĖ

### 2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimu siekiama atskleisti socialinių darbuotojų, dirbančių su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis, patiriamo streso priežastis, streso metu juntamą savijautą, patirto streso pasekmes ir streso įveikos būdus. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad socialinis darbas priskiriamas rizikos profesinei grupei, o socialiniai darbuotojai nuolat susiduria su netikėtomis ir stresą sukeliančiomis situacijomis.

Analizuojant mokslinės literatūros šaltinius ir socialinių darbuotojų apklausą (interviu ir klausimynu) siekiama atsakyti į probleminius klausimus: Kas socialiniams darbuotojams sukelia stresą, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis? Kokias streso įveikos strategijas padeda socialiniams darbuotojams atgauti pusiausvyrą?

Siekiant atsakyti į išsikeltus probleminius klausimus ir tikslui pasiekti numatyti šie uždaviniai: 1) Apibūdinti streso sampratą ir jos sukėlėjus socialiniame darbe; 2) Išnagrinėti socialinių darbuotojų streso įveikos būdus socialiniame darbe; 3) Taikant interviu analizės metodą atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso priežastis, sukėlėjus dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis. 4) Taikant apklausos tyrimo metodą, atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso priežastis, sukėlėjus dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis.

**Tyrimo tipas.** Tyrimui pasirinkti du tyrimai: kokybinis, kuris sudaro galimybę informantams, dirbantiems su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis, papasakoti apie patiriamą stresą darbe ir pasidalinti stresą sukėlusiais atvejais. Kokybinis tyrimas naudoja interviu, sudaro galimybę gauti praktikų atsakymus į dominančią situaciją ar reiškinį. Interviu planas visiems vienodas, tačiau galima užduoti papildomus klausimus, siekiant gauti detalesnį atsakymą<sup>55</sup> Kiekybinis tyrimas atskleidžia, socialinių darbuotojų patiriamą stresą, pasekmes ir pasirenkamus įveikos būdus. Kiekybinis tyrimas leidžia atskleisti problemą kiekybine išraiška, kai išskiriami esminiai požymiai ir galima rasti reiškinų priežastinius ryšius.<sup>56</sup>

**Tyrimo metodas.** Tyrimui pasirinktas kokybinis tyrimas, panaudojant interviu bei gauti atsakymai analizuojami teksto turinio (content) metodu. Turinio (content) analizės būdu gauti

<sup>55</sup> Igwenagu, Ch. (2016). Fundamentals of Research Methodology and Data Collection.

[https://www.researchgate.net/publication/303381524\\_Fundamentals\\_of\\_research\\_methodology\\_and\\_data\\_collection](https://www.researchgate.net/publication/303381524_Fundamentals_of_research_methodology_and_data_collection)

<sup>56</sup> Pandey, P., Pandey, M.M. (2015). Research methodology: Tools and Techniques.

<http://www.euacademic.org/BookUpload/9.pdf>

duomenys grupuojami, o interviu gauti duomenys grupuojami į kategorijas ir subkategorijas, išskiriant prasminius vienetus ir suskaičiuojant prasminių vienetų pasikartojimo dažnį.<sup>57</sup>

Buvo apskaičiuoti teiginių vidurkiai ir standartiniai nuokrypiai.

Kiekybiniame tyrime buvo randamas vidinis teiginių suderintumas – apskaičiuojant Kronbacho (ang. Chronbach alpha) koeficientas, kuris gali būti nuo 0 iki 1. Skalės suderinamumas laikomas tuomet, kai Cronbacho alfa yra 0,70 ar daugiau.

Tyrime apskaičiuota skalių įveikos koreliacinė analizė, taikant Spearman koreliacijos koeficientą (r), kai koreliacijos koeficiento dydis: nuo 0,9 iki 1,0 arba nuo -0,9 iki -1,0 – koreliacija laikoma labai stipri; nuo 0,7 iki 0,9 arba nuo -0,7 iki -0,9 – koreliacija laikoma stipri; nuo 0,5 iki 0,7 arba nuo -0,5 iki -0,7 – koreliacija yra vidutinė; nuo 0,3 iki 0,5 arba nuo -0,3 iki -0,5 – koreliacija yra laikoma silpna ir nuo 0,3 iki -0,3 – koreliacija laikoma labai silpna ir nereikšminga.

**Interviu** sudarytas remiantis mokslinės literatūros apžvalga, klausimai buvo neįpareigojantys, informantai turėjo galimybę rinktis į kuriuos klausimus atsakyti detaliau, tai priežasties-pasekmės reiškinys: su kuo labiau susidūręs tiriamasis – apie tai gali daugiau pasakyti. Interviu klausimai nemažina respondentų savivertės, jų neglumina, nes yra klausimai, į kuriuos nėra teisingo ar klaidingo atsakymo. Informantai galėjo papasakoti patirtį darbe, kuomet situacija sukėlė stresą. Interviu klausimai buvo suskirstyti į du blokus:

1) instrukcinį bloką – informantai supažindinti su tyrimo tikslu, pateikta informacija apie dalyvavimo tyrime savanoriškumą ir tyrimo duomenų konfidencialumą, kad informacija, susijusi su konkrečia įstaiga ar asmeniu, bus panaudota tik tyrimo analizei.

2) diagnostinis blokas suskirstytas į penkis klausimų sritis:

1) streso priežastys: kokios pagrindinės, kokios aplinkybės, kaip dažniausiai jį sukelia ir situacija iš praktikos, kuri sukėlė stresą;

2) juntama savijauta po streso: kokia savijauta po patirto streso, pirmoji reakcija, kokie pojūčiai, elgesys, poveikis darbui, bendravimui su klientais ir situacija iš praktikos – savijauta po streso;

3) streso pasekmės: juntamos pasekmės, fiziniai pojūčiai, psichologiniai pojūčiai, santykiai su kolegomis, klientais, įtaka savivertei ir konkreti situacija iš praktikos;

4) streso įveikos būdai: kokiomis priemonėmis padeda įveikti stresą, sprendimo būdai darbo aplinkoje, kas teikia pagalbą, kokią pagalbą teikiama kolegoms, patarimas darbuotojams, dirbantiems su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis;

---

<sup>57</sup> Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai. Vilnius: Vaga.



5) neišsakytos mintys.

Dėl pandemijos interviu atliktas nuotoliniu būdu, pasitelkus internetą – el. pašto pagalba.

**Kiekybiniame** tyrime buvo panaudotas įveikos būdų klausimynas, sudarytas mokslininkų S. Folkman, R. S. Lazarus. Klausimyną sudarė 66 teiginiai, kur reikėjo kiekvieną teiginį įvertinti: netaikoma arba nenaudojama, kartais naudojama, dažnai naudojama, labai dažnai naudojama. Klausimyną sudarė du blokai:

- 1) instrukcinis blokas, kuriame supažindinama su tyrimo tikslu, tyrimo konfidencialumu;
- 2) skalės: konfrontuojanti įveika; atsiribojimas; savikontrolė; socialinio palaikymo siekimas; atsakomybės priėmimas; bėgimas-vengimas; planinis problemų sprendimas; pozityvus pervertinimas (3 lentelė).

Atliekant kiekybinio tyrimo duomenų statistinę analizę, neparimetrinių testų (tai yra paskaičiuoti ryšius tarp streso kintamųjų ir demografinių kintamųjų) neišėjo, nes nėra demografinių kintamųjų. Tyrimo apklausa vyko interneto pagalba (manoapklausa.lt) dėl pandemijos.

3 lentelė

**Kiekybinio klausimyno raktas pagal S. Folkman, R. S. Lazarus**

| Teiginių skaičius | Teiginys skalėje               | Skalė                         |
|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| 6                 | 6, 7, 17, 28, 34, 46           | Konfrontuojanti įveika        |
| 6                 | 12, 13, 15, 21, 41, 44         | Atsiribojimas                 |
| 7                 | 10, 14, 35, 43, 54, 62, 63     | Savikontrolė                  |
| 6                 | 8, 18, 22, 31, 42, 45          | Socialinio palaikymo siekimas |
| 4                 | 9, 25, 29, 51                  | Atsakomybės prisiėmimas       |
| 8                 | 11, 16, 33, 40, 47, 50, 58, 59 | Bėgimas-vengimas              |
| 6                 | 1, 26, 39, 48, 49, 52          | Planinis problemų sprendimas  |
| 7                 | 20, 23, 30, 36, 38, 56, 60     | Pozityvus pervertinimas       |

<https://www.mindgarden.com/ways-of-coping-questionnaire/279-ways-manual.html>

Kokybinis tyrimas atliktas 2020 m. spalio 10 – lapkričio 15 dienomis. Kiekybinis tyrimas atliktas 2020 m. rugsėjo 15 – lapkričio 27 dienomis.

**Tyrimo imtis.** Kokybiniame tyrime sudalyvavo 8 informantai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis ilgiau nei penkerius metus. Informantų atsakymai buvo užkoduoti: I-1; I-2; I-3; I-4; I-5; I-6; I-7; I-8. Kiekybiniame tyrime į klausimyną atsakė 121 socialinis darbuotojas, dirbantis su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis.

**Tyrimo etika.** Pagrindiniai socialinių tyrimų etiniai principai: privatumą, anonimiškumą, konfidencialumą.<sup>58</sup> Tyrime buvo vadovojamasi anonimiškumo, savanoriškumo (kiekvienas informantas gera valia, niekieno neverčiamas atsakinėjo į klausimus), konfidencialumo (neatskleistos informantų tapatybės), principais.

## 2.2. Socialinių darbuotojų interviu duomenų analizė ir interpretacija

Tyrimo metu buvo analizuojama kas sukelia stresą socialiniams darbuotojams, dirbantiems su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis. Tyrimo metu gauti duomenys pateikti 4 lentelėje.

4 lentelė

**Pagrindinės priežastys, sukeliančios stresą darbe (N=8)**

| Kategorija       | Subkategorija                     | Teiginiai  | Teiginių skaičius |
|------------------|-----------------------------------|--|-------------------|
| Saugumo trūkumas | Moraliniai aspektai               | „Negalėjimas klientui suteikti reikiamos pagalbos“ (I-2); „Klientų netektys, ligos“ (I-2); „nuolatinis susidūrimas su ligomis, skausmu ir mirtim“ (I-2); „Gyventojų ligos, susijusios su demencijomis“ (I-5)   | 4                 |
|                  | Klientų neadekvatumas             | „Sunkūs, neprognozuojamo elgesio klientai“ (I-1); „Netikėta kliento nuotaikų kaita“ (I-2); „Nesutariantys tarpusavyje klientai“ (I-2); „klientų agresyvus bendravimas“ (I-2); „Klientų nesupratingumas“ (I-1); „saugumo trūkumas“ (I-3); „klientų nesupratingumas“ (I-4); „gyventojų konfliktai“ (I-5) | 8                 |
|                  | Klientų grįžtamojo ryšio trūkumas | „Nėra grįžtamojo ryšio iš kliento pusės“ (I-1); „ne visada gaunamas grįžtamasis ryšys“ (I-4)   | 2                 |
| Darbo ypatumai   | Mažas atlygis                     | „Mažas darbo užmokestis“ (I-1); „Mažas soc. darbuotojų atlyginimas“ (I-3); „mažas, nemotyvuotas darbo užmokestis“ (I-4)  | 3                 |
|                  | Psichologinė įtampa               | „Psichologine įtampa darbe“ (I-1); „Negatyvių emocijų patyrimas“ (I-2); „psichologinė įtampa“ (I-4)  | 3                 |
|                  | Per didelė atsakomybė             | „Labai didelė atsakomybė už klientus“ (I-1); „per didelė atsakomybė“ (I-6); „didelė atsakomybė“ (I-8)  | 3                 |
|                  | Visuomenės požiūris               | „paplitęs negatyvus visuomenės <...> nuvertinimas“ (I-2); „trūksta visuomenės supratingumo“ (I-7)  | 2                 |

<sup>58</sup> Kardelis, K. (2016). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai (edukologija ir kiti socialiniai mokslai). Vadovėlis. Penktasis pataisytas ir papildytas leidimas. Vilnius.

Išanalizavus tyrimo duomenis, buvo išskirtos dvi kategorijos „Saugumo trūkumas“ ir „Darbo ypatumai“ ir šias kategorijas paaiškinančios septynios subkategorijos: „moraliniai aspektai“, „klientų neadekvatumas“, „klientų grįžtamojo ryšio trūkumas“, „mažas atlygis“, „psichologinė įtampa“, „per didelė atsakomybė“, „visuomenės požiūris“.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad socialiniams darbuotojams stresą sukelia moraliniai aspektai, kai siekdami padėti klientui, suvokia, kad ši pagalba neįmanoma arba ji yra beprasmė dėl kliento turimų sveikatos problemos, tai iliustruoja šios išsakytos informantų mintys: „*nuolatinis susidūrimas su ligomis, skausmu ir mirtim*“ (I-2); „*Gyventojų ligos, susijusios su demencijomis*“ (I-5). Kitas streso sukėlėjas – klientų neadekvatumas, kas turi tiesioginės įtakos ir socialinio darbuotojo saugumui: „*saugumo trūkumas*“ (I-3), nes susiduriama su kliento agresyvumus ir neprognozuojamu elgesiu: „*klientų agresyvus bendravimas*“ (I-2), „Sunkūs, neprognozuojamo elgesio klientai“ (I-1); klientų nuolatiniais konfliktais, kuriuos privalo spręsti socialinis darbuotojas: „*Nesutariantys tarpusavyje klientai*“ (I-2), „gyventojų konfliktai“ (I-5). Socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, teikdami paslaugas klientams, nesulaukia norimo grįžtamojo ryšio: „*Nėra grįžtamojo ryšio iš kliento pusės*“ (I-1); „*ne visada gaunamas grįžtamasis ryšys*“ (I-4).

Tyrimo dalyvavusiems informantams, stresą sukelia ir darbo ypatumai, kurie ne visuomet priklauso nuo jų pačių. Informantai išskyrė, kad už jų atliekamą darbą mokamas neadekvatus atlyginimas: „*Mažas soc. darbuotojų atlyginimas*“ (I-3); „*mažas, nemotyvuotas darbo užmokestis*“ (I-4). Galima daryti prielaidą, kad norima, jog darbo užmokestis atitiktų ne tik atliekamų funkcijų gausą, bet ir patiriamą psichologinę įtampą darbe: „*Psichologine įtampa darbe*“ (I-1); „*psichologinė įtampa*“ (I-4) bei socialiniams darbuotojams „užkraunama“ per didelė atsakomybė: „*Labai didelė atsakomybė už klientus*“ (I-1); „*per didelė atsakomybė*“ (I-6); „*didelė atsakomybė*“ (I-8). Porą informantų akcentavo, kad stresą sukelia visuomenės požiūris į socialinį darbą ir socialinius darbuotojus, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „*paplitęs neigiamas visuomenės <...> nuvertinimas*“ (I-2); „*trūksta visuomenės supratingumo*“ (I-7).

Išanalizavus gautus duomenis galima teigti, kad socialinių darbuotojų patiriamas stresas juntamas dėl klientų neadekvatumo ir jų ligų, o darbo ypatumai siejami su mažu darbo užmokesčiu, psichologine įtampa ir per didele atsakomybe. V. Vaicekuskienė (2014) taip pat išskyrė socialinių darbuotojų stresą susijusį su atsakomybe, socialinį-psichologinį stresą. Pavyzdžiui, Ukrainoje viešai

kalbama apie tai, kad socialiniai darbuotojai nuolat patiria stresines situacijas ir jie dažnai atsiduria situacijose, kurios kelia jiems kelia moralinį-psichologinį pavojų.<sup>59</sup>

Apibendrinant gautus duomenis, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai kasdieniame darbe susiduria su klientų agresyvumu, neadekvatumu, negebėjimu teikti grįžtamąjį ryšį ir visa tai sukelia, psichologinę įtampą ir „užkraunamą“ per didelę atsakomybę, kuri nėra vertinama visuomenėje, o taip pat ir socialine politika – neadekvatus atlyginimas pagal atliekamas funkcijas ir patiriamą nuolatinį stresą darbe.

Tyrimo metu buvo bandoma išsiaiškinti, paskutinių dviejų savaitių patirto streso priežastis. Tyrimo duomenys pateikti 5 lentelėje

5 lentelė

**Veiksniai, dažniausiai išsukiantys stresines situacijas (N=8)**

| Kategorija                         | Subkategorija                         | Teiginiai   | Teiginių skaičius |
|------------------------------------|---------------------------------------|---|-------------------|
| <b>Su klientu susiję veiksniai</b> | Bejėgiškumo jausmas                   | „Negalėjimas padėti išspręsti kliento problemas“ (I-1); „Nepasiekimas užsibrėžto tikslo“ (I-1); „Negalėjimas padėti išspręsti kliento problemas“ (I-3); „Negalėjimas padėti klientui, motyvuoti kliento keistis“ (I-1); „Ligos arba skirtingas gyvenimo ritmas“ (I-5) | 5                 |
|                                    | Nenuspėjamas kliento elgesys          | „Kliento nesuvokimas, kad jam reikalinga pagalba“ (I-1); „Neadekvatus kliento elgesys“ (I-1); „Kliento nesupratimas, kad jam reikalinga pagalba“ (I-4); „Neadekvatus kliento elgesys“ (I-4); „Neadekvatus elgesys dėl ligos“ (I-5)                                    | 5                 |
|                                    | Empatijos jausmas                     | „empatijos trūkumas“ (I-3); „empatijos jausmas“ (I-8); „Per didelis įsijautimas į kliento problemą, gailestis“ (I-1)  | 2                 |
| <b>Su darbu susiję veiksniai</b>   | Didelis darbo krūvis                  | „Per didelis klientų skaičius vienu metu“ (I-2); „per didelis darbo krūvis“ (I-4); „Darbo krūvio padidėjimas“ (I-3)   | 3                 |
|                                    | Darbdavio spaudimas                   | „Per didelis spaudimas iš darbdavio pusės dėl problemų sprendimo būdų su nemotyvuotais klientais“ (I-4); „vadovo spaudimas dėl darbo“ (I-6)   | 2                 |
|                                    | Juntamas nuovargis                    | „Nuovargis“ (I-3); „juntamas nuovargis“ (I-6); „nuolatinis nuovargis“ (I-7)   | 3                 |
|                                    | Kolegų, institucijų pagalbos trūkumas | „Pagalbos, paramos, bendradarbiavimo nebūvimas iš kolegų, kt. institucijų“ (I-1); „bendradarbiavimo tarp kolegų ir institucijų pagalbos trūkumas“; (I-8); „Komandinio darbo stoka“ (I-1)  | 3                 |

<sup>59</sup> Chamberlin, M. S. (2011). Gender, Aging and Major Depressive Disorder in Ukraine. The University of Texas.

Išanalizavus tyrimo duomenis buvo išskirtos dvi kategorijos „Su klientu susiję veiksniai“ ir „Su darbu susiję veiksniai“ bei šias kategorijas patvirtinančios septynios subkategorijos „bejėgiškumo jausmas“, „nenuspėjamas kliento elgesys“, „empatijos jausmas“, „didelis darbo krūvis“, „darbdavio spaudimas“, „juntamas nuovargis“ ir „kolegų, institucijų pagalbos trūkumas“.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad socialiniai darbuotojams, per paskutines dvi savaites patyrė stresą dėl bejėgiškumo jausmo, kai negalėjo išspręsti atsiradusios problemos ir padėti klientui, tai iliustruoja šios informantų išsakytos mintys: „*Negalėjimas padėti išspręsti kliento problemas*“ (I-1), „*Negalėjimas padėti išspręsti kliento problemas*“ (I-3); „*Negalėjimas padėti klientui, motyvuoti kliento keistis*“ (I-1) ir nenuspėjamas kliento elgesys: „*Kliento nesuvokimas, kad jam reikalinga pagalba*“ (I-1), „*Neadekvatus kliento elgesys*“ (I-4), „*Neadekvatus elgesys dėl ligos*“ (I-5). Ne tik kliento elgesys sukelia stresą socialiniams darbuotojams, bet ir esamas ar nesamas empatijos jausmas klientui, taip pat kelia stresą, tai iliustruoja šie informantų atsakymai: „*empatijos trūkumas*“ (I-3); „*empatijos jausmas*“ (I-8); „*Per didelis įsijautimas į kliento problemą, gailestis*“ (I-1).

Kategorijoje „Su darbu susiję veiksniai“, išskirtos keturios subkategorijos, kurios atskleidžia socialinių darbuotojų patirto streso, per dvi paskutiniąsias darbo savaites, priežastis. Informantai išskyrė vieną iš streso sukėlėjų – didelį darbo krūvį, tai rodo šie informantų atsakymai: „*Per didelis klientų skaičius vienu metu*“ (I-2); „*per didelis darbo krūvis*“ (I-4); „*Darbo krūvio padidėjimas*“ (I-3). Išskirtas buvo ir vadovų spaudimas, daromas socialiniams darbuotojams dėl darbo su klientais, tai iliustruoja šios informantų išsakytos mintys: „*Per didelis spaudimas iš darbdavio pusės dėl problemų sprendimo būdų su nemotyvuotais klientais*“ (I-4); „*vadovo spaudimas dėl darbo*“ (I-6). Didelis darbo krūvis sąlygoja socialinių darbuotojų nuovargį, kurį junta tyrime dalyvavę informantai, tai iliustruoja šie atsakymai: „*Nuovargis*“ (I-3); „*juntamas nuovargis*“ (I-6); „*nuolatinis nuovargis*“ (I-7). Informantai išskyrė, kad didelis darbo krūvis, bejėgiškumo jausmas yra stresoriai jų darbe, tačiau išskirtas dar vienas stresorius – kolegų ir institucijų pagalbos trūkumas, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „*Pagalbos, paramos, bendradarbiavimo nebūvimas iš kolegų, kt. institucijų*“ (I-1), „*bendradarbiavimo tarp kolegų ir institucijų pagalbos trūkumas*“, (I-8); „*Komandinio darbo stoka*“ (I-1).

Išanalizavus gautus duomenis, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai stresą patiria nuolat tačiau streso sukėlėjai yra ne tik klientai, bet ir darbdavys, nuovargis ir kolegų ir institucijų palaikymo trūkumas. M. J. Ravalier (2016) atliktas socialinių darbuotojų atliktas tyrimas taip pat

atskleidė, kad socialiniams darbuotojams stresą kelia didelis darbo krūvis, vadovų palaikymo stoka, didėjantys darbo reikalavimai, kolegų palaikymo trūkumas.

Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad socialiniams darbuotojams streso sukėlėjai susiję su klientais, jų neadekvačiu elgesiu, darbdavio palaikymu, o kolegų palaikymas ir bendradarbiavimas su institucijomis sumažintų socialinių darbuotojų patiriamą stresą.

Informantai pasidalino savo istorijomis iš darbo praktikos, susijusios su klientais ir kurios sukėlė jiems stresą:

- „Neįgalus, pagyvenęs klientas turi priklausomybę alkoholiui, gyvena antisanitarinėmis sąlygomis, nemato ir neturi tikslo keistis, gauna mažą pensiją, nenori gydytis. Artimieji ir vaikai atsisako padėti, pasiimti pas save. Gydyti priverstinai nuo alkoholizmo negalima. Bent laikinai išvežti į nakvynės namus priverstinai negalima, nes klientas atsisako vykti į nakvynės namus, o jo būstas netinkamas gyventi. Patyriau didžiulį stresą. Buvau viena... Kur kreipiausi, visur gavau atsakymą – Ne.“ (I-1);
- „Šventės metu vienam klientui neatsargiai pajuokavus, kitas klientas tai priėmė per daug asmeniškai. Šventinė nuotaika buvo sugadinta ir kitiems klientams, bei darbuotojams“ (I-2);
- Dirbant su šia grupe asmenų, negali turėti jokio privatumo. Jie turi teisę reikalauti dėmesio, bet kuriuo paros metu, ar, bet kuria savaitės dieną. Tiesiog skambina pasiguosti ar pasidžiaugti. Taip, mes neturime savo laiko, skirto šeimai, sau, draugams. Išklaudyti turime, kitu atveju skambins mano vadovybei ar išsikvies televiziją“ (I-3);
- „Dažnai pagyvenę asmenys prisikuria visokių istorijų kurios neatitinka tikrovės, labai sunku su jais rasti problemos sprendimo būdą“ (I-4);
- „Vienas gyventojas mėgsta ilgai žiūrėti TV. Į kambarį grįžta vėlai ir sukelia triukšmą. Kitas pabunda ir abu pradeda pyktis, sukeldami triukšmą ir pažadindami visus gyventojus“ (I-5);
- „Viena klientė mėgsta naktimis vaikščioti, kambariame įjungia šviesą, nes jai norisi paskaityti. Kitos kambariame gyvenančios moterys pradeda jai priekaištauti, prasideda konfliktas, kurį sunkiai pavyksta greitai numalšinti“ (I-6);
- „Neįgalus asmuo nuolat reikalauja sau dėmesio, kartais tyčia ką nors numeta, išpila ir reikalauja, kad jam būtų padedama, sutvarkoma jo aplinka. Tik sutvarkius, sugalvoja ką nors naujo, jei negali jam padėti iškart, apskundžia vadovams, kad juo niekas nesirūpina, nepadeda, viską jis turi daryti pats“ (-7);
- „Garbaus amžiaus klientė neadekvačiai elgiasi, padedant jai tvarkytis, maitinant ar padedant apsirengti ir pan., gali sulaukti netikėtos agresijos. Teko patirti smūgį delnu į žandą. Žinoma,

tuo metu patyriau šoką, tik vėliau stresą, nes savo darbo praktikoje (per 20 metų) su tuo susidūriau pirmą kartą“ (I-8).

Tyrimo duomenys leidžia teigti, kad socialiniai darbuotojai savo darbo praktikoje nuolat susiduria su stresinėmis situacijomis, kurios jiems gresia ne tik psichologiniu, bet ir fiziniu smurtu, kurį sukelia neadekvatus klientų elgesys. C. O'Toole su bendraautoriais (2006) teigia, kad neįgalių, pagyvenusių žmonių elgesys kelia pavojų socialiniams darbuotojams, todėl būtina perprasti kliento elgesį, jo psichosocialinę būseną, siekiant išvengti bet kokios agresijos.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai turi būti nuolat pasirengę neadekvačiam klientų elgesiui ir bet kokiais būdais išvengti fizinio smurto savo atžvilgiu.

Tyrimu buvo bandoma išsiaiškinti socialinių darbuotojų savijautą po patirto streso. Duomenys pateikti 6 lentelėje. Išanalizavus gautus tyrimo duomenis, buvo išskirta viena kategorija „Reakcijos į stresą“ ir penkios ją pagrindžiančios subkategorijos: „fiziniai simptomai“, „psichologiniai simptomai“, „emociniai simptomai“, „elgesio simptomai“, „motyvacijos praradimas“.

6 lentelė

**Savijauta po patirto streso darbe (N=8)**

| Kategorija         | Subkategorija            | Teiginiai   | Teiginių skaičius |
|--------------------|--------------------------|---|-------------------|
| Reakcijos į stresą | Fiziniai simptomai       | „Pradeda virpėti širdis. Nemiegu naktį“ (I-5); „juntamas spaudimas širdies plote, kankina nemiga“ (I-7); „įvairūs fiziniai negalavimai: galvos skausmas, širdies virpėjimas ir pan.“ (I-8)  | 3                 |
|                    | Psichologiniai simptomai | „Protas ir organizmas tiesiog reikalauja poilsio“ (I-1); „Darbo dienos eigoje greitai pasijaučiu išsekusi ir pavargusi“ (I-1); „Sunku išlikti susikaupus, susikoncentravus ties viena užduotimi“ (I-1); „jaučiuosi išsekusi, pavargusi“ (I-6)   | 4                 |
|                    | Emociniai simptomai      | „Jautriai pradedu reaguoti, net į menkus pokyčius, iškilusias problemas“ (I-1); „patiriu diskomfortą“ (I-2); „Greitai sukyla neigiamos emocijos, liūdesys“ (I-1); „Jaučiuosi irzlus, nekontroliuojantis emocinės būklės, kartais piktas“ (I-3); „Jautriai pradedu reaguoti“ (I-4); „neigiamos emocijos, liūdesys“ (I-4) | 6                 |
|                    | Elgesio simptomai        | „Nesinori eiti į darbą, bendrauti su klientais“ (I-1); „Nepavyksta darbo problemų palikti darbe“ (I-1); „Nenoras eiti į darbą“ (I-4); „kyla noras neiti į darbą arba keisti jį“ (I-6)   | 4                 |
|                    | Motyvacijos praradimas   | „Sunkiau rasti motyvaciją netgi toms užduotims, kurios man patinka“ (I-1); „Jaučiuosi blogai“ (I-5); „negaliu savęs motyvuoti“ (I-7)  | 3                 |

Tyrimo duomenys atskleidė, kad po patirto streso darbe socialiniai darbuotojai jaučia fizinius streso simptomus, tai iliustruoja šios išsakytos informantų mintys: „Pradedu virpėti širdis. Nemiegu naktį“ (I-5); „juntamas spaudimas širdies plote, kankina nemiga“ (I-7); „įvairūs fiziniai negalavimai: galvos skausmas, širdies virpėjimas ir pan.“ (I-8). Fiziniai negalavimai socialiniams darbuotojams sukelia juntamus simptomus, kurie sukelia diskomfortą.

Nors psichologiniai simptomai sunkiai pamatuojami ar apčiuopiami, tačiau socialiniai darbuotojai juos įvardijo kaip nuovargį ir koncentracijos į darbą stoka. Tai iliustruoja šie informantų atsakymai: „Darbo dienos eigoje greitai pasijaučiu išsekusi ir pavargusi“ (I-1); „Sunku išlikti susikaupus, susikoncentravus ties viena užduotimi“ (I-1); „jaučiuosi išsekusi, pavargusi“ (I-6). Psichologiniai simptomai pasireiškiantys nuovargiu yra priešingybė emociniams simptomams, kurios, informantų teigimu, iššaukia neigiamas emocijas, jautrų reagavimą į situacijas bei diskomfortą, tai iliustruoja šios informantų pasisakymai: „Jautriai pradedu reaguoti, net į menkus pokyčius, iškilusias problemas“ (I-1); „patiriu diskomfortą“ (I-2); „Greitai sukyla neigiamos emocijos, liūdesys“ (I-1); „Jaučiuosi irzlus, nekontroliuojantis emocinės būklės, kartais piktas“ (I-3); „neigiamos emocijos, liūdesys“ (I-4).

Jeigu emociniai simptomai sukelia įvairių emocijų raišką, tai elgesio simptomai sukelia norą kažką keisti, tai iliustruoja šios informantų mintys: „Nesinori eiti į darbą, bendrauti su klientais“ (I-1); „Nenoras eiti į darbą“ (I-4); „kyla noras neiti į darbą arba keisti jį“ (I-6). Galimai socialinio darbuotojo noras keisti darbą susijęs su motyvacijos darbui praradimu po patirto streso, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „Sunkiau rasti motyvaciją netgi toms užduotims, kurios man patinka“ (I-1); „Jaučiuosi blogai“ (I-5); „negaliu savęs motyvuoti“ (I-7).

L. Hayenes (2018) atliktas tyrimas Anglijoje, atskleidė, kad 61 proc. socialinių darbuotojų galvoja apie darbo pakeitimą dėl nuolat patiriamo streso darbe, motyvacijos trūkumo.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbuotojo savijauta po patiriamo streso pasireiškia fiziniu, psichologiniu, emociniu, elgesio simptomais ir motyvacijos praradimu.

Tyrimu buvo siekiama išsiaiškinti socialinių darbuotojų pirminę reakciją į stresą ir pirmoji pagalba streso metu. Tyrimo duomenys pateikti 7 lentelėje.



## Pirmoji patiriama reakcija į stresą ir pagalba (N=8)

| Kategorija           | Subkategorija         | Teiginiai  | Teiginių skaičius |
|----------------------|-----------------------|--|-------------------|
| Reakcija į situaciją | Emociniai aspektai    | „pykstu, liūdžiu, nesiseka kiti darbai“ (I-1); „Nesiseka kiti darbai“ (I-4); „nuotaikos kritimas“ (I-5)  | 3                 |
|                      | Situacijos stebėjimas | „Jei įmanoma tyliai stebėti“ (I-2); „Dažnai būna situacijos stebėjimas“ (I-3); „Stebiu situaciją kol emocijos apimsta ir pritaikius palankią progą imuosi situacijos valdymo būdų“ (I-3)   | 3                 |
|                      | Emocijų valdymas      | „Esu cholerikė, todėl pirmiausia valdau savo emocijas, kad jos nepasireikštų klientui ir dėl to situacija nebūtų dar labiau problemiška“ (I-4); „bandau suvaldyti kylančias neigiamas emocijas“ (I-6); „Jei tai susiję su kolegomis, stengiuosi išeiti iš patalpos ir nusiraminti“ (I-5) | 3                 |
| Streso pasekmės      | Kolegų pagalba        | „stengiuosi klausti kolegų jų nuomonės, prašau patarimų, kaip jie elgtųsi ar spręstų problemą“ (I-1); „prašau kolegų pagalbos“ (I-7); „tikiuosi kolegų pagalbos“ (I-6)   | 3                 |
|                      | Situacijos analizė    | „Stengiuosi kurį laiką atlaidžiau reaguoti į nepalankią situaciją sukūrusius dalyvius“ (I-2); „didesnis dėmesys situacijai“ (I-8)  | 2                 |
|                      | Streso pasekmė        | „Darbas būna nekokybiškas, kol stresas nurimsta ar būna išgyventas“ (I-3); „nebesinori nieko daryti, ypač jei tai susiję su kolegomis“ (I-5); „nenoriu nieko daryti, o jei darau, darbas nekokybiškas“ (I-6); „nenoriu bendrauti, stengiuosi atsiriboti“ (I-7);                          | 4                 |

Tyrimo metu buvo išskirtos dvi kategorijos „Reakcija į situaciją“ ir „Streso pasekmės“ ir jas paaiškinančios šešios subkategorijos: „emociniai aspektai“, „situacijos stebėjimas“, „emocijų valdymas“, „kolegų pagalba“, „situacijos analizė“ ir „streso pasekmė“.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad socialinių darbuotojų pirminė reakcija į stresą lydima emocijų gausa, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „pykstu, liūdžiu, nesiseka kiti darbai“ (I-1); „Nesiseka kiti darbai, nesugebu susikaupti“ (I-4); „nuotaikos kritimas“ (I-5); kai kurie informantai sukeltas emocijas, patirto streso metus, stengiasi iškart malšinti, tai iliustruoja šie pasisakymai: „Esu cholerikė, todėl pirmiausia valdau savo emocijas, kad jos nepasireikštų klientui ir dėl to situacija nebūtų dar labiau problemiška“ (I-4); „bandau suvaldyti kylančias neigiamas emocijas“ (I-6); „Jei tai susiję su kolegomis, stengiuosi išeiti iš patalpos ir nusiraminti“ (I-5); dalis informantų nurodė, kad patyrus stresinę situaciją, visų pirma, jie stengiasi ją stebėti, bet ne spręsti iškart, tai iliustruoja šios išsakytos informantų mintys: „Jei įmanoma tyliai stebėti“ (I-2); „Dažnai būna situacijos stebėjimas“ (I-3); „Stebiu situaciją kol emocijos apimsta ir pritaikius palankią progą imuosi situacijos valdymo būdų“ (I-3).

Patyrus stresą, pirminės reakcijos yra skirtingos, tačiau visiems būtina pagalba. Kaip teigia informantai, po patirto streso jiems pagalbą suteikia kolegės (arba tikisi kolegų pagalbos), kurie bando suprasti, palaikyti, tai iliustruoja šie informantų atsakymai: „*stengiuosi klausti kolegų jų nuomonės, prašau patarimų, kaip jie elgtųsi ar spręstų problemą*“ (I-1); „*prašau kolegų pagalbos*“ (I-7); „*tikiuosi kolegų pagalbos*“ (I-6). Dalis informantų, po patirto streso, atrado pagalbos būdą – situacijos analizę, kuri, galimai, ateityje leis išvengti nepageidaujamo streso, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „*Stengiuosi kurį laiką atlaidžiau reaguoti į nepalankią situaciją sukūrusius dalyvius*“ (I-2); „*didesnis dėmesys situacijai*“ (I-8). Jei vieni socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, stengiasi analizuoti situaciją, kiti, stresui numalšinti pasirenka atsiribojimo nuo situacijos būdą, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „*Darbas būna nekokybiškas, kol stresas nurimsta ar būna išgyventas*“ (I-3); „*nebesinori nieko daryt, ypač jei tai susiję su kolegomis*“ (I-5); „*nenoriu nieko daryti, o jei darau, darbas nekokybiškas*“ (I-6); „*nenoriu bendrauti, stengiuosi atsiriboti*“ (I-7).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų reakcija į stresą yra įvairi, nuo emocijų pasireiškimo iki jų valdymo, o siekiant įveikti stresą, būdingi pagalbos būdai yra kolegų palaikymas, situacijos analizę arba priešingai, atsiribojimas nuo jos. D. Travis ir kolegės (2016), atlikę tyrimą išskyrė socialinių darbuotojų reakciją į stresą – emocijų įvairovę ir kaip pagalbos būdą – atsitraukimą, nedalyvavimą visuomeniniame gyvenime.

Tyrimo metu, socialinių darbuotojų buvo prašoma pasidalinti savo darbo praktikoje iškilusią stresinę situaciją, pirminę reakciją į ją. Informantų patirtys iš darbo praktikos:

- „Po paskutinio nusivylimo darbo rezultatais, kurie nepavyko pajaučiau, kad tapau jautri. Nepavyko atsiriboti ir darbo problemas „nešiau“ namo. Labai įsigilinau į problemą, analizavau ką padariau, ko nepadariau, kas galėjo būti kitaip. Buvau nusivylusi, sudirgusi, irzli“ (I-1);
- „Klientai nesutaria tarp savęs, konfliktuoja. Bloga atmosfera sukelia stresinę įtampą tarp kitų klientų ir darbuotojo. Klientams pasiūloma lankyti būrelius skirtingomis dienomis, valandomis“ (I-2);
- „Jaučiasi pakitęs bendravimas, jei stresas buvo susijęs su klientu. Dėl streso sukeltos nemigos, būna neatidumas į detales, emocijas“ (I-3);
- „Per daug įsigilinau į problemą, analizavau ką padariau, ko nepadariau, kas galėjo būti kitaip. Buvau sudirgusi ir irzli“ (I-4);

- „Kad klientai nesukeltų konflikto, nuolat stebiu situaciją. Tai vargina, kelia vidinį nepasitenkinimą ir stresą, nes vienu metu reikia atlikti dar daug kitų darbų“ (I-6);
- „Klientų neadekvatus elgesys iššaukia neigiamas emocijas, kurios kartais virsta pykčiu ir sukelia dvejojus jausmus kliento atžvilgiu. Kalbu apie neįgalų klientą, kuris nuolat reikalauja dėmesio ir visuomet yra nepatenkintas“ (I-7);
- „Dirbant su neadekvačiais klientais, sunku atsiriboti nuo problemų sprendimo ir jas „nešiuosi į namus“, dėl ko kyla konfliktai su artimaisiais, nes būnu sudirgusi, pikta“ (I-8).

Tyrimu buvo bandoma atskleisti socialinių darbuotojų patiriamo streso pasekmes, kurios pateiktos 8 lentelėje.

8 lentelė

| <b>Patirto streso pasekmės (N=8)</b> |                          |   |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| <b>Kategorija</b>                    | <b>Subkategorija</b>     | <b>Teiginiai</b>  | <b>Teiginių skaičius</b> |
| <b>Streso pasekmės</b>               | Psichologiniai simptomai | „pasitikėjimo savimi trūkumas, užmaršumas, prislėgta nuotaika ir kt.“ (I-3); „Prarastas pasitikėjimas savo jėgomis“ (I-4); „Prarastas pasitikėjimas savo jėgomis“ (I-1); „intereso į darbą praradimą“ (I-1); „nenoriu bendrauti“ (I-4); „atsiranda žema savivertė“ (I-6);   | 6                        |
|                                      | Emociniai simptomai      | „Lydi bloga nuotaika“ (I-2); „bloga nuotaika“ (I-3); „nenoriu bendrauti“ (I-4); „atsiranda irzlumas“ (I-6)  | 4                        |
|                                      | Protiniai simptomai      | „sunkumai sutelkti dėmesį, negebėjimas priimti sprendimą ar planuoti ir kt.“ (I-3); „Jaučiuosi įsitempusi, nerandu tinkamo atsakymo“ (I-1); „užmaršumas“ (I-3); „negaliu tinkamai atlikti savo funkcijų“ (I-7)  | 4                        |
|                                      | Fiziniai simptomai       | „Nuovargi“ (I-1); „prakaitavimas, valgymas per daug ar per mažai, nemiga ir kt.“ (I-3); „Dažnai tai pasireiškia nemiga“ (I-4); „Pablogėja savijauta, prastėja sveikata“ (I-5); „jaučiu fizinių jėgų išsekimą“ (I-1); „Galvos skausmas“ (I-2); „nemiga“ (I-1); „Prakaitavimas“ (I-3); „Jaučiuosi įsitempusi, kartais nervuota“ (I-4); „Bemiegės naktys,“ (I-5); „širdies darbo sutrikimai“ (I-5); „pradedu daugiau valgyti“ (I-7); „dažniausiai nemiga“ (I-8); „galvos skausmas“ (I-8); „širdies permušimai“ (I-8); „apetito praradimas“ (I-8) | 16                       |

Išanalizavus tyrimo duomenis, buvo išskirta viena kategorija „Streso pasekmės“ ir ją patvirtinančios keturios subkategorijos: „psichologiniai simptomai“, „emociniai simptomai“, „protiniai simptomai“ ir „fiziniai simptomai“.

Socialinių darbuotojų įvardinti psichologiniai simptomai siejami su pasitikėjimu savo jėgomis atsiradimu, atsirandančiomis savivertės problemomis ir bendravimo problemomis. Tai iliustruoja šios informantų mintys: „*pasitikėjimo savimi trūkumas, užmaršumas, prislėgta nuotaika ir kt.*“ (I-3), „*Prarastas pasitikėjimas savo jėgomis*“ (I-4), „*Prarastas pasitikėjimas savo jėgomis*“ (I-1), „*intereso į darbą praradimą*“ (I-1), „*nenoriu bendrauti*“ (I-4), „*atsiranda žema savivertė*“ (I-6). Psichologiniai simptomai glaudžiai siejami su emociniais, kurie pasireiškia socialinių darbuotojų nuotaikos ypatumais, tai iliustruoja šie informantų atsakymai: „*Lydi bloga nuotaika*“ (I-2), „*bloga nuotaika*“ (I-3), „*nenoriu bendrauti*“ (I-4), „*atsiranda irzlumas*“ (I-6). Neigiamos emocijos veikia asmens momentinius protinius gebėjimus tinkamai vertinti situaciją, rasti atsakymus į ją, kelia sunkumus, atliekant su darbu susijusias funkcijas, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „*sunkumai sutelkti dėmesį, negebėjimas priimti sprendimą ar planuoti ir kt.*“ (I-3); „*Jaučiuosi įsitempusi, nerandu tinkamo atsakymo*“ (I-1); „*užmaršumas*“ (I-3); „*negaliu tinkamai atlikti savo funkcijų*“ (I-7). Nuolatinė streso būseną turi pasekmių asmens fiziniame lygmenyje, kai jaučiamas nuovargis, galvos skausmas, širdies darbo sutrikimai ir pan. Tai iliustruoja informantų atsakymai: „*Nuovargis*“ (I-1); „*prakaitavimas, valgymas per daug ar per mažai, nemiga ir kt.*“ (I-3); „*Dažnai tai pasireiškia nemiga*“ (I-4); „*Pablogėja savijauta, prastėja sveikata*“ (I-5); „*jaučiu fizinių jėgų išsekimą*“ (I-1); „*Galvos skausmas*“ (I-2); „*nemiga*“ (I-1); „*Prakaitavimas*“ (I-3); „*Jaučiuosi įsitempusi, kartais nervuota*“ (I-4); „*Bemiegės naktys,*“ (I-5); „*širdies darbo sutrikimai*“ (I-5); „*pradedu daugiau valgyti*“ (I-7); „*dažniausiai nemiga*“ (I-8); „*galvos skausmas*“ (I-8), „*širdies permušimai*“ (I-8); „*apetito praradimas*“ (I-8).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai streso pasekmes junta psichologiniame, emociniame, protiniame ir fiziniame lygmenyse, kurie pasireiškia įvairia simptomatika.

D. Holmes su R. Snook (2012) išskyrė socialinių darbuotojų patiriamo streso pasekmes pagal simptomatiką ir išskyrė keturias simptomų grupes: psichologiniai, emociniai, elgesio ir fiziniai simptomai. Tačiau mokslininkai atkreipia dėmesį į tai, kad vieniems gali pasireikšti kelių grupių simptomai, o kitiems tik vienos grupės simptomai.

Tyrimu buvo siekiama išsiaiškinti patiriamo streso įtaka socialiniams darbuotojams. Socialiniai darbuotojai pasiskirstė į dvi grupes: vieni pajuto, kad stresas sumažino jų savivertę, tai

ilustruoja šie informantų pasisakymai: „Patirtas stresas tikrai verčia suabejoti savo saviverte bei mažina pasitikėjimą savimi, savo jėgomis“ (I-1), „stresinės situacijos metu trūksta pasitikėjimo savimi. Sudėtinga priimti sprendimus“ (I-2), „Žinoma, kad turi, mažina pasitikėjimą“ (I-4), „Kelia abejonių ir mažina savivertę“ (I-7), „mažina situacija tam kartui“ (I-8) ir kiti, informantai nurodė, kad savivertės mažėjimas juntamas esant stresinei situacijai, o jai pasibaigus savivertė vėl pakyla, tai rodo šie informantų pasisakymai: „po atlikto gerai darbo savivertės kortelė labai greitai vėl pakyla“ (I-1), „Labai turi daug įtakos“ (I-3), „Taip, turi, tačiau mano savivertės nesumažina. Aš turiu pakankamai patirties, kad išspręščiau atsiradusias problemas“ (I-5). Informantai pateikia pavyzdžius iš savo darbo praktikos.

- „Jaučiuosi nesmagiai, savimi nusivylusi, iškeliu sau daug klausymų, ką galėjau padaryti ir ko nepadariau“ (I-1);
- „Stresinės situacijos motyvuoja jas nagrinėti, mokytis. Užsiimti aktyviomis veiklomis. Daugiau dėmesio skirti savo fizinei ir psichinei būsenai stiprinti“ (I-2)
- „Jei nėra pasitikėjimo darbo kokybė būna labai bloga“ (I-3)
- „Stresinėje situacijoje atrodo, kad nemoki spręsti problemos ir prisiimi kaltę dėl to, tai mažina savivertę ir pasitikėjimą savo jėgomis“ (I-7)
- „kai situacija tampa nevaldoma, patiri stresą, kas tam kartui mažina savivertę, tačiau situacijai išsisprendus, savivertė vėl pakyla“.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų savivertės mažėjimas ar didėjimas priklauso nuo stresinės situacijos išsprendimo-neišsprendimo. Nors patiriamas stresas mažina socialinių darbuotojų savivertę, tačiau tai tik trumpalaikis poveikis, savivertė kyla atslūgus stresui.

B. Weak (2017) nuomone, savivertės mažėjimas susijęs su emociniu išsekimu ir perdegimu.

Tyrimu buvo bandoma atskleisti socialiniams darbuotojams iššaukiančias stresines situacijas. Tyrimo duomenys pateikti 9 lentelėje.

9 lentelė

**Aplinkybės, dažniausiai iššaukiančios stresines situacijas (N=8)**

| Kategorija                | Subkategorija   | Teiginiai  | Teiginių skaičius |
|---------------------------|-----------------|--|-------------------|
| Priemonės stresui įveikti | Mėgstama veikla | „Užsiimu mėgstama veikla (piešiu, lipdau iš modelino)“ (I-1); „skaitymas“ (I-3); „mėgiama veikla (skaitau knygas, vasara mėgstu sodinti, prižiūrėti gėlynus)“ (I-4); „Užsiėmimas mėgstama veikla“ (I-2); „užsiimu mėgstama veikla“ (I-6) | 5                 |

| Kategorija                               | Subkategorija        | Teiginiai   | Teiginių skaičius |
|--|----------------------|---|-------------------|
|  | Šeimos ratas         | „Padeda šeima, artimieji“ (I-1); „laikas su šeima“ (I-3); „Išvažiuojame su šeima poilsiui į gamtą“ (I-4); „ramus arbatos išgėrimas su šeima“ (I-3); „laikas gamtoje“ (I-6)    | 5                 |
|  | Sportinė veikla      | „laisvalaikio leidimas gamtoje“ (I-1); „Einu pasivaikščioti“ (I-2); „važinėjimas dviračiu“ (I-7); „pasivaikščiojimas“ (I-3); „Išvykstu į mišką, kas sudėliočiau mintis“ (I-1) | 5                 |
|  | Emocinis valgymas    | „Valgau šokoladą“ (I-2); „suvalgau ką nors saldaus“ (I-7)   | 2                 |
| <b>Savarankiško streso įveikos būdai</b> | Darbas su savimi     | „ramina supervizijos“ (I-3); „Saviįtaiga. Autotreningas“ (I-5); „Stengiuosi dirbti su savimi, ieškau saviugdų, motyvacijos mokymų“ (I-3); „supervizijos“ (I-8)                | 4                 |
|  | Problemų išsakymas   | „Išsikalbu“ (I-2); „išsikalbėjimas“ (I-3); „Bendrauju su kolegomis“ (I-3); „Bandau kalbėtis apie kilusias problemas“ (I-5); „pokalbis su darbdaviu“ (I-3)                     | 5                 |
|  | Sprendimo ieškojimas | „Stengiuosi kuo greičiau išspręsti iškilusių problemą“ (I-2); „Kuo greičiau rasti sprendimo būdą“ (I-4)   | 2                 |
| <b>Pagalba stresinėje situacijoje</b>    | Kolegų pagalba       | „Kartais kolegos“ (I-1); „kolegė“ (I-2); „Vadovas, kolegės“ (I-3); „kolegų palaikymas“ (I-5)  | 4                 |
|  | Artimųjų palaikymas  | „Visada palaiko šeimos nariai ir artimieji“ (I-1); „Šeimos nariai, artimieji“ (I-4); „artimųjų palaikymas“ (I-5)  | 3                 |
|  | Psichologo pagalba   | „psichologė“ (I-2); „pokalbis su psichologu“ (I-7)  | 2                 |
|  | Saviugda             | „Psichologinės knygos“ (I-5); skaitau saviugdų knygas“ (I-8)  | 2                 |

Gauti tyrimo duomenys leido išskirti tris kategorijas „Priemonės stresui įveikti“, „Savarankiško streso įveikos būdai“, „Pagalba stresinėje situacijoje“ ir jas pagrindžiančias vienuolika subkategorijų: „mėgstama veikla“, „šeimos ratas“, „sportinė veikla“, „emocinis valgymas“, „saviugda ir darbas su savimi“, „problemų išsakymas“, „sprendimo ieškojimas kolegų pagalba“, „artimųjų palaikymas“, „psichologo pagalba“ ir „saviugda“.

Tyrimo dalyvavę socialiniai darbuotojai išskyrė priemones stresui įveikti, kurios siejamos su mėgiamos veiklos užsiėmimu ir kūrybiškumu, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai: „Užsiimu mėgstama veikla (piešiu, lipdau iš modelino)“ (I-1); „skaitymas“ (I-3); „mėgiama veikla ( skaitau knygas, vasara mėgstu sodinti, prižiūrėti gėlynus)“ (I-4); „Užsiėmimas mėgstama veikla“ (I-2); „užsiimu mėgstama veikla“ (I-6); buvimas su artimaisiais, galimai tai sudaro saugumo pojūtį, tai iliustruoja šios informantų išsakytos mintys: „Padeda šeima, artimieji“ (I-1); „laikas su šeima“ (I-

3); „Išvažiuojame su šeima poilsiui į gamtą“ (I-4); „ramus arbatos išgėrimas su šeima“ (I-3); „laikas gamtoje“ (I-6); kiti socialiniai darbuotojai išskyrė fizinę veiklą, kuri padeda išlieti neigiamas emocijas, leidžia susikaupti, nusiraminti, tai iliustruoja informantų atsakymai: „Atsipalaidavimas (laisvalaikio leidimas gamtoje)“ (I-1); „Einu pasivaikščioti“ (I-2); „važinėjimas dviračiu“ (I-7); „pasivaikščiojimas“ (I-3); „Išvykstu į mišką, kas sudėliočiau mintis“ (I-1), o dalis nusiramina po patirto streso, valgydami saldumynus: „Valgau šokoladą“ (I-2); „suvalgau ką nors saldaus“ (I-7). Saldumynai suteikia žmogui energijos ir suaktyvina laimės hormoną.

Streso įveikos būdai skirtingi, todėl dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, savarankiškai bando surasti įveikos būdus, dirbdami su savimi, dalyvauja supervizijose, mokymuose, tai iliustruoja šios informantų mintys: „ramina supervizijos“ (I-3), „Saviįtaiga. Autotreningas“ (I-5), „Stengiuosi dirbti su savimi, ieškau saviugdų, motyvacijos mokymų“ (I-3), „supervizijos“ (I-8); kitus ramina išsikalbėjimas, leidžianti išsakyti, „išspjauti“ nerimą, susikaupusį stresą: „Išsikalbu“ (I-2), „išsikalbėjimas“ (I-3), „Bendrauju su kolegomis“ (I-3), „Bandau kalbėtis apie kilusias problemas“ (I-5), „pokalbis su darbdaviu“ (I-3) arba ieškoti problemos sprendimo, kad sumažinti patiriamą stresą, atsiradusį dėl neišspręstos problemos: „Stengiuosi kuo greičiau išspręsti iškilusių problemą“ (I-2); „Kuo greičiau rasti sprendimo būdą“ (I-4).

Stresinėje situacijoje, socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, ieško pagalbos, kurią randa kolegų tarpe, tai iliustruoja šie informantų atsakymai: „Kartais kolegos“ (I-1), „kolegė“ (I-2); „Vadovas, kolegės“ (I-3), „kolegų palaikymas“ (I-5); kiti paguodą, nusiramimą randa artimųjų rate, tai iliustruoja šios informantų mintys: „Visada palaiko šeimos nariai ir artimieji“ (I-1); „Šeimos nariai, artimieji“ (I-4); „artimųjų palaikymas“ (I-5). Patyrus stresą ir negebant surasti tinkamos pagalbos, gali padėti psichologas ir pokalbis su juo, tai iliustruoja šie informantų pasisakymai apie jiems teikiamą pagalbą: „psichologė“ (I-2); „pokalbis su psichologu“ (I-7). Socialiniai darbuotojai, vengiantys ar nenorintys gauti pagalbos iš kitų žmonių, pagalbos ieško skaitydami psichologines ar saviugdų knygas, tai iliustruoja šie informantų atsakymai: „Psichologinės knygos“ (I-5); „skaitau saviugdų knygas“ (I-8).

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai randa pagalbos būdus, siekiant įveikti stresą, nors tie būdai skirtingi, tačiau kiekvienas randa sau priimtinausią. B. Jansen (2010) nuomone, supervizijos yra tinkamiausia profesinio streso prevencijos priemonė, kuri, pasak, I. Dirgelienės (2013), padeda rasti būdą streso poveikiui sumažinti.

Tyrimo duomenimis buvo bandoma išsiaiškinti, kaip tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai padeda kolegoms įveikti patirtą stresą, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis. Informantai kolegoms padeda palaikymu, konkrečia pagalba, pokalbiu, tai iliustruoja šie informantų atsakymai: „*Stengiuosi prisidėti prie problemos išsprendimo, palaikau morališkai, pasiūlau savo minčių*“ (I-1), „*Išklausau, ieškome kartu sprendimo variantų*“ (I-2), „*Patirties pasidalijimas, sprendimo ieškojimas kartu*“ (I-3), „*Pasidaliname savo patirtimi, sprendimo būdais*“ (I-4), „*Pasikviesti į atskirą patalpą, leisti išsikalbėti, o tada pasiūlyti pažvelgti į situaciją filosofiškai, ramiai, įvertinant situaciją*“ (I-5), „*Individualus pokalbis*“ (I-6), „*Kartu ieškant problemos sprendimo*“ (I-7), „*Motyvacijai, kad viskas bus gerai, tai laikina ir kartu ieškome galimo sprendimo*“ (I-8).

Socialinių darbuotojų buvo prašome duoti patarimą kolegoms, dirbantiems su neįgaliais ir pagyvenusiais žmonėmis. Informantų patarimai kolegoms:

- Pozityvumo palaikymas: „*Kiekvieną dieną pasitikti, kaip pačią geriausią. Ir suvokti, jog gyvenime būna daug skirtingų situacijų kurios nebūtinai mums duoda neigiamas emocijas. Reiktų išmokti ir bloguose dalykuose atrasti kažko teigiamo ir gero sau. Linkiu išmokti save pažinti ir ugdyti stresinėse situacijose.*“ (I-3), „*Pozityvumas, pozityvumas ir dar kartą pozityvumas. Stiklinė dažnai būna apypilnė*“ (I-8);
- darbo problemų „nesinešti į namus“: „*Didžiausias patarimas – būkite atsidavę savo darbui, tačiau „nesineškite“ darbo problemų į namus*“ (I-1), „*Mokėti atsiriboti nuo problemų baigus darbą*“ (I-4). „*Išmokti darbo problemas palikti darbe*“ (I-6);
- ugdyti kantrybę, pakantumą: „*Kantrybės. Ne tik išklaudyti bet ir išgirsti klientą. Išmokime džiaugtis gyvenimu*“ (I-2), „*Ugdyti kantrybę, supratimą, nes pagyvenę ar neįgalieji verti mūsų pagarbos*“ (I-5), „*Ugdyti pakantumą ir kantrybę, nes nežinai, kas laukia tavęs ateityje, kai pasensi*“ (I-7).

Apibendrinant gautus tyrimo duomenis, galima teigti, kad socialiniai darbuotojai patiria stresą darbe. Tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų darbo patirtys atskleidžia, kad stresas darbe juo ir jų kolegas lydi nuolatos, todėl socialinis darbas priskiriamas rizikos profesijai, o socialiniai darbuotojai susiduria su didesne rizika savo darbe. Socialinių darbuotojų patiriamas stresas susijęs su klientais, jų agresyvumu, darbo ypatumais (mažas atlyginimas, didelis darbo krūvis, spaudimas iš darbdavio, per dideli reikalavimai). Stresas negatyviai atsiliepia socialinių darbuotojų psichologinėje, emocinėje, fizinėje, elgsenos lygmenyse. Patirtą stresą socialiniai darbuotojai bando įveikti kolegų pagalba, saviugda, dalyvaudami supervizijose, užsiimdami mėgstama veikla ar paprasčiausiai būdami artimųjų rate.



### 2.3. Socialinių darbuotojų kiekybinio tyrimo duomenų analizė ir interpretacija

Apskaičiuojant streso įveikos klausimyno skalių vidinį patikimumą buvo naudojamas Kronbacho alfos (ang. k. Cronbach alfa) koeficientas. Gauti rezultatai pateikti 10 lentelėje.

10 lentelė

**Streso įveikos klausimyno ir jo skalių patikimumas (N=121)**

| Skalės                        | Kronbacho alfa | Teiginių skaičius |
|-------------------------------|----------------|-------------------|
| Konfrontuojanti įveika        | 0,385          | 6                 |
| Atsiribojimas                 | 0,478          | 6                 |
| Savikontrolė                  | 0,416          | 7                 |
| Socialinio palaikymo siekimas | 0,553          | 6                 |
| Atsakomybės prisiėmimas       | 0,434          | 4                 |
| Vengimas                      | 0,755          | 8                 |
| Planinis problemų sprendimas  | 0,551          | 6                 |
| Pozityvus pervertinimas       | 0,606          | 7                 |

Iš pateiktos lentelės duomenų matome, kad kai kurių skalių Kronbacho alfa koeficientai nėra aukšti (taip atsitiko dėl kai kurių teiginių eliminavimo iš skalės pagal skaičiavimo raktą), tačiau vidinis patikimumas gana aukštas. Todėl galima teigti, kad klausimynas yra statistiškai patikimas.

Tyrimo metu atlikta duomenų – streso įveikos skalių – koreliacinė analizė. Vertinant koreliacinį ryšį, atsižvelgiama į koreliacinio ryšio koeficientą (žymimas „r“). Kadangi kintamųjų histogramos parodė, jog skirstiniai nepaklūsta normaliniam skirstiniui, taikyta Spearman koreliacijos koeficientas (11 lentelė). Panagrinėsime koreliacijos koeficiento savybes:

- atvejis, kai  $r = 1$  reiškia, kad tarp x ir y yra tikslus teigiamas tiesinis sąryšis;
- jei r artimas 0, tai nagrinėjami dydžiai arba nėra susiję, arba yra susiję netiesiniu sąryšiu.

11 lentelė

**Interkoreliacinė įveikos strategijų matrica**

| r                      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| Konfrontuojanti įveika | 1     |   |   |   |   |   |   |   |
| Atsiribojimas          | 0,338 | 1 |   |   |   |   |   |   |

11 lentelės tęsinys

| r                             | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| Savikontrolė                  | 0,312 | 0,490 | 1     |       |       |       |       |   |
| Socialinio palaikymo siekimas | 0,442 | 0,100 | 0,220 | 1     |       |       |       |   |
| Atsakomybės prisiėmimas       | 0,355 | 0,366 | 0,390 | 0,305 | 1     |       |       |   |
| Bėgimas-vengimas              | 0,508 | 0,561 | 0,432 | 0,204 | 0,560 | 1     |       |   |
| Planinis problemų sprendimas  | 0,218 | 0,068 | 0,356 | 0,279 | 0,027 | 0,047 | 1     |   |
| Pozityvus pervertinimas       | 0,406 | 0,428 | 0,475 | 0,231 | 0,398 | 0,518 | 0,232 | 1 |

1-konfrontuojanti įveika, 2-Atsiribojimas, 3-Savikontrolė, 4-Socialinio palaikymo siekimas, 5- Atsakomybės prisiėmimas, 6-Bėgimas-vengimas, 7-Planinis problemų sprendimas, 8-Pozityvus pervertinimas

Tarp streso įveikos skalių stiprios ir vidutinės koreliacijos nepastebėta. Vidutinė koreliacija yra tarp skalių Konfrontuojanti įveika ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,508$ ), tarp skalių Atsiribojimas ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,561$ ), tarp skalių Atsakomybės prisiėmimas ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,560$ ) bei tarp skalių Pozityvus vertinimas ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,518$ ).

Tarp skalių, Socialinio palaikymo siekimas ir Savikontrolės ( $r=0,220$ ), Socialinio palaikymo siekimas ir Atsiribojimo ( $r=0,100$ ), Bėgimas-vengimas ir Socialinio palaikymo siekimas ( $r=0,2048$ ), Planinis problemų sprendimas ir Konfrontuojanti įveika ( $r=0,218$ ), Planinis problemų sprendimas ir Atsiribojimas ( $r=0,068$ ), Planinis problemų sprendimas ir Socialinio palaikymo siekimas ( $r=0,279$ ), Planinis problemų sprendimas ir Atsakomybės prisiėmimas ( $r=0,027$ ), Planinis problemų sprendimas ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,047$ ), Pozityvus vertinimas ir Socialinio palaikymo siekimas ( $r=0,231$ ), Pozityvus vertinimas ir Planinis problemų sprendimas ( $r=0,232$ ), koreliacinis ryšys silpnas ir statistiškai nereikšmingas.

Tarp kitų skalių koreliacinis ryšys silpnas. Klausimynas yra sudarytas mokslininkų S. Folkman, R. S. Lazarus, o jų tyrimai atskleidė kad tarp skalių ryšys yra stiprus arba labai stiprus. Galima daryti prielaidą, kad mūsų tyrime koreliacija tarp skalių silpna, labai silpna ir vidutinė dėl mažo respondentų skaičiaus.

Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų streso įveikos charakteristikas, buvo taikoma aprašomoji statistika: buvo skaičiuojami teiginių skalėse vidurkiai (M) ir standartinis nuokrypis (SD). Vidurkis (M) – klausimyno teiginiai (kintamieji) buvo vertinami skalėje nuo 1 (išsakyta nuomonei, teiginiui visiškai nepritariama) iki 4 (išsakyta nuomonei, teiginiui visiškai pritariama). Buvo skaičiuotas kiekvieno teiginio, sudarančio skalę vertinimo aritmetinį vidurkį (M). Standartinis nuokrypis (SD) – lentelėse pateiktas teiginio vertinimo sutarimo lygmuo. Tai yra vadinamasis

standartinis nuokrypis (SD), nurodantis, ar žmonių nuomonė vienu ar kitu klausimu buvo vieninga ar nevieninga. Kuo standartinio nuokrypio reikšmė artimesnė 0, tuo tyrimo dalyvių nuomonė vertinant teiginį (kintamąjį) labiau sutapo, t. y., vertinimas buvo vieningas.

Skalės „Konfrontuojanti įveika“ teiginių vertinimas pateikiamas 12 lentelėje.

12 lentelė

**Streso įveikos skalės „Konfrontuojanti įveika“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)**

| Kintamieji   | M    | SD    |
|--|------|-------|
| Aš nebėgau nuo situacijos ir kovojau už tai, ko norėjau                  | 2.72 | 0.777 |
| Aš kažkaip išlaisvinau savo jausmus                                      | 2.60 | 0.781 |
| Aš dariau kažką, kas nemaniau, kad suveiks, bet aš bent jau kažką dariau | 2.51 | 0.877 |
| Aš bandžiau priversti atsakingą asmenį pakeisti savo nuomonę             | 2.40 | 0.790 |
| Aš labai rizikavau, kad išspręščiau problemą                             | 2.27 | 0.856 |
| Aš išreiškiau pyktį asmeniui (-ims), kuris (-ie) sukėlė problemą         | 2.10 | 0.978 |

Skalės „Konfrontuojanti įveika“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai. Socialiniai darbuotojai, susidūrę su situacija, nuo jos nebėgo, tačiau bandė ją spręsti, kovoti už tai, ko norėjo, nors dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų išlieja savo emocijas pykčiu ir išsako viską asmeniui, kuris sukėlė problemą, stresinę situaciją. Dalis socialinių darbuotojų bandė kažką daryti, nors nebuvo tikri, kad susidariusi situacija pasikeis. Siekdami situaciją išspręsti, kai kurie socialiniai darbuotojai pasirinko rizikingą stresinės situacijos sprendimo būdą. O kiti bandė priversti atsakingą asmenį pakeisti savo nuomonę.

Galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotoja atsidūrę stresinėje situacijoje bando ją įveikti ir spręsti įvairiais būdais: nuo rizikingų sprendimų, bandymo priversti atsakingus asmenis pakeisti savo nuomonę iki pykčio išliejimo asmeniui, kuris sukėlė problemą.

Skalės „Atsiribojimas“ teiginių vertinimas pateikiamas 13 lentelėje.

## Streso įveikos skalės „Atsiribojimas“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)

| Kintamieji  | M    | SD    |
|---|------|-------|
| Aš, taip sakant, ieškojau pozityvo net ir sunkioje situacijoje; aš bandžiau pažvelgti į šviesiąją dalykų pusę | 2.83 | 0.833 |
| Aš bandžiau pamiršti visą tą reikalą  | 2.42 | 0.793 |
| Aš neleidau tam užvaldyti mane; aš atsisakiau pernelyg daug apie tai galvoti                                  | 2.35 | 0.873 |
| Aš tęsiau, lyg nieko nebūtų įvykę   | 2.29 | 0.779 |
| Aš susitaikiau su likimu; kartais man tiesiog nesiseka  | 2.26 | 0.861 |
| Aš lengvai žiūrėjau į situaciją; aš atsisakiau per daug rimtai į ją žiūrėti                                   | 2.16 | 0.837 |

Skalės „Atsiribojimas“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai.

Tyrimo respondentams stresinė situacija turėjo įtakos jų elgesiui, kuris daliai jų kartais pasireiškė susitaikymu su likimu (M=2.26). Tačiau dalis respondentų tęsė veiklą, ignoruodami susidariusią stresinę situaciją (M=2.29).

Kyla klausimas, ar tai gerai, nes situacijos ignoravimas nepadės jos išspręsti, o stresoriai išlieka ir bet kokia kita panaši situacija gali baigtis emocijų ar kitokiu protrūkiu, kuris nėra geras nei klientui, nei socialiniam darbuotojui.

Dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, ieško pozityvių dalykų, tai yra labai, gerai, nes pozityvumas, optimizmas leidžia galvoti apie situaciją ir rasti kitus sprendimo būdus.

Stresinės situacijos sukelia įvairius jausmus, tačiau juos, kartais pasilieka sau (M=2.35), tačiau jausmų neišsakymas, jausmų „suvalgymas“, žmogų neišlaisvina nuo stresorių – jie palieka ir tai gali pasireikšti įvairiais negalavimais.

Kiekybinis tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, patyrę stresą ieško sprendimo būdų, tuo tarpu, kokybinis tyrimas atskleidė, kad dalis socialinių darbuotojų atsiriboją nuo visko ir stresą išgyvena vienumoje.

Galima daryti prielaidą, kad stresinės situacijos turi poveikį žmogaus elgesiui ir jo emocijoms. Tačiau tos emocijos ir elgesys ne visuomet yra išreiškiamas, nes dalis socialinių darbuotojų linkę reaguoti į situaciją viską laikydami savo viduje.

Skalės „Savikontrolė“ teiginių vertinimas pateikiamas 14 lentelėje.

**Streso įveikos skalės „Savikontrolės“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)**

| <b>Kintamieji</b>   | <b>M</b> | <b>SD</b> |
|---|----------|-----------|
| Aš pergalvojau, ką pasakyčiau ar padaryčiau   | 2.71     | 0.779     |
| Aš bandžiau neleisti, kad mano jausmai dėl problemos trukdytų kitiems dalykams                      | 2.71     | 0.831     |
| Aš bandžiau neužkirsti sau kelio atgal, o palikti kažkiek atvirų kelių                              | 2.57     | 0.740     |
| Aš bandžiau nesiimti pernelyg skubotų veiksmų ar nesivadovauti savo nuojauta                        | 2.55     | 0.866     |
| Aš bandžiau pasilikti savo jausmus sau  | 2.54     | 0.876     |
| Aš galvoju apie tai, kaip žmogus, kuriuo žaviuosi, spręstų šią situaciją ir naudoju tai kaip modelį | 2.49     | 0.905     |
| Aš neleidau kitiems žinoti, kaip blogai klostosi reikalai   | 2.24     | 0.827     |

Skalės „Savikontrolė“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai.

Socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, patyrusias stresines situacijas bando save kontroliuoti. Daugiausia tyrimo dalyvių, siekdami įveikti stresinę situaciją, apie ją galvoja ir bandė kontroliuoti savo jausmus, kad jie netrukdytų kitiems dalykams (M=2.71) ir pasiruošia įvairioms situacijoms, todėl numato ką pasakys ar padarys (M=2.71). Kiti priešingai, užsisiklėdė savyje ir visą situaciją slėpė nuo kitų, kad jie nesužinotų (M=2.24).

Patyrus stresinę situaciją, visų pirma reikia nusiraminti, todėl dalis socialinių darbuotojų, dalyvavusių tyrime, stengėsi nusiraminti ir nesiimti skubotų sprendimų, nesivadovauti nuojauta (M=2.55) ir savo patirtus jausmus stresinėje situacijoje stengėsi pasilikti sau (M=2.54). Dažnai kalbama apie lyderystę, todėl nenuostabu, kad dalis socialinių darbuotojų galvoja apie žmogų, kuriuo žavisi ir kaip jis spręstų susidariusią situaciją (M=2.49).

Galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai, patyrę stresinę situaciją, visų pirma, bando kontroliuoti savo jausmus, juos nusiūpdami nuo kitų ir pasilikdami sau, kas nepanaikina stresorių. Tačiau nusiraminus, socialiniai darbuotojai stengiasi apgalvoti visus galimus veiksmus situacijai išspręsti ir nesivadovauti nuojauta bei skubotais sprendimais, bet sekdami, jų akimis, lyderio, atsidūrusio panašioje situacijoje, galimais sprendimais bei veiksmais.

Skalės „Socialinis palaikymas“ teiginių vertinimai pateikiami 15 lentelėje.

## Streso įveikos skalės „Socialinis palaikymas“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)

| Kintamieji  | M    | SD    |
|---|------|-------|
| Aš kalbėjau su kuo nors, norėdamas sužinoti daugiau apie situaciją                    | 2.91 | 0.742 |
| Aš priėmiau kieno nors užuojautą ir supratimą   | 2.60 | 0.736 |
| Aš paprašiau savo artimojo ar draugo, kurį gerbiu, patarimo                           | 2.60 | 0.791 |
| Aš kalbėjausi su kai kuo apie tai, kaip jaučiausi                                     | 2.55 | 0.885 |
| Aš kalbėjau su kuo nors, kas galėtų padaryti ką nors konkrečiau, sprendžiant problemą | 2.45 | 0.719 |
| Aš gavau profesionalią pagalbą  | 2.22 | 0.908 |

Skalės „Socialinis palaikymas“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai. Įveikti stresinę situaciją ar patiriamą stresą pakankamai sunku, todėl dažnai reikalinga pagalba iš išorės. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai likę apie susidariusią situaciją kalbėtis ir sužinoti daugiau (M=2.91). Galima daryti prielaidą, kad jautresnės psichikos socialiniai darbuotojams reikėjo ne tik pokalbio, bet ir užuojautos (M=2.60) arba gero draugo palaikymo bei patarimo (M=2.60).

Žmonėms labai sunku atsiverti, o dar sunkiau išreikšti savo jausmus, todėl tiks dalis, tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, kalbėjosi su žmonėmis, kuriais pasitiki ir pasipasakojo kaip jaučiasi (M=2.55). Kitiems svarbu gauti tinkamą patarimą, siekiant išspręsti susidariusią situaciją, todėl, kai kurie tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai kalbėjosi su žmogumi, kuris gali ne tik patarti, bet ir padaryti kažką konkrečiau, sprendžiant susidariusią problemą (M=2.45).

Esant dideliame sukrėtimui, susidūrus su stresine situacija ir jaučiant didelį stresorių poveikį, reikalinga profesionali pagalba, pvz., psichologų. Tyrimas atskleidė, kad labai nedidelė dalis, tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, patyrusių stresą, kreipiasi pagalbos pas profesionalus (M=2.22).

Kiekybinis tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, patiria stresą, kuri pasireiškia psichologiniame lygmenyje. Tokie pat duomenys gauti ir kokybiniame tyrime, kur socialiniai darbuotojai teigia, kad nuolat susiduria su stresinėmis situacijomis ir pasireiškia per neadekvatų klientų elgesį – psichologinį smurtą, o taip pat ir fizinį, kurio kiekybinis tyrimas neatskleidė.

Galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai patyrę stresą, linkę kalbėtis su žmonėmis, kuriais pasitiki, atskleisti jiems savo jausmus ar sulaukti užuojautos, o profesionali pagalba, galimai, jiems nėra priimtina arba prieinama.

Skalės „Atsakomybės prisiėmimas“ teiginių vertinimas pateikiamas 16 lentelėje.

16 lentelė

**Streso įveikos skalės „Atsakomybės prisiėmimas“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)**

| Kintamieji   | M    | SD    |
|--|------|-------|
| Aš supratau, kad aš užsikroviau problemą pats (-i) sau | 2.50 | 0.797 |
| Aš atsiprašiau arba padariau ką nors kaip kompensaciją | 2.46 | 0.764 |
| Aš pažadėjau sau, kad kitą kartą viskas bus kitaip     | 2.38 | 0.839 |
| Aš kritikavau ar pamokslavau sau                       | 2.36 | 0.805 |

Skalės „Atsakomybės prisiėmimas“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai.

Socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, dėl susidariusios problemos kaltina save (M=2.50), nors galima daryti prielaidą, kad stresinė situacija galėjo kilti ir dėl slaugomų ligonių neadekvataus elgesio, ligos ir pan. Siekiant neužastrinti situacijos, socialiniai darbuotojai linkę sušvelninti ją atsiprašydami arba ką nors padarydami kaip kompensaciją (M=2.46). Kiti – stengiasi pasimokyti iš situacijos ir tikisi, kad kitą kartą bus viskas kitaip (M=2.38). Tačiau nedidelė dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų kaltino save dėl susidariusios probleminės situacijos, kuri jiems sukėlė stresą, todėl jie kritikavo ar pamokslavo sau (M=2.36).

Tiek kiekybinis, tiek kokybinis tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai susiduria su neadekvačiu klientų elgesiu, tačiau kokybinis, priešingai nei kiekybinis tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, po patirto streso jaučia įvairius simptomus (emocinius, fizinius, psichologinius) ir praranda motyvaciją dirbti.

Galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai problemines situacijas bando spręsti saviplaka, tikėdamiesi, kad kitą kartą bus viskas kitaip arba bandydami sumažinti iškilusios problemos mastą atsiprašydami ar kažką padarydami. Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai pakankamai yra nuolankūs ir pamindami savo savivertę bando sušvelninti patirtą stresą.

Skalės „Vengimas“ teiginių vertinimas pateikiamas 17 lentelėje.

## Streso įveikos skalės „Vengimas“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)

| Kintamieji  | M    | SD    |
|---|------|-------|
| Aš turėjau svajonių arba norų apie tai, kaip reikalai galėtų baigtis  | 2.52 | 0.866 |
| Aš norėjau, kad situacija išnyktų arba kažkaip pasibaigtų   | 2.50 | 0.818 |
| Aš miegojau daugiau nei įprasta   | 2.16 | 0.866 |
| Aš bandžiau geriau pasijusti valgydamas (-a), gerdamas (-a), rūkydamas (-a), vartodamas (-a) narkotikus arba vaistus, t. t. | 2.12 | 1.037 |
| Aš tikėjausi stebuklo   | 2.07 | 0.959 |
| Aš apskritai vengiau būti su žmonėmis   | 1.93 | 0.938 |
| Aš atsisakiau tikėti, kad tai buvo įvykę  | 1.93 | 0.914 |
| Aš išsiliejau ant kitų žmonių   | 1.82 | 0.885 |

Skalės „Atsakomybės prisiėmimas“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai.

Socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, atkreipia dėmesį į pasekmes, kurios pasireiškia situacijos vengimu ir atsiranda po patirto streso. Didžioji dalis respondentų stresinę situaciją bandė sumažinti svajodami apie laimingą jų pabaigą (M=2.52) ir svajodami, kad situacija išnyktų, kuo greičiau pasibaigtų (M=2.50) bei tikėjosi stebuklo, kad situacija išsprendės savaime (M=2.07).

Patiriamas stresas dažnai žmogų išsvargina emociškai ir fiziškai, todėl, tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai, atkreipė dėmesį į organizmo reakciją po streso –ilgesnis miegas (M=2.16). Kitiems, tyrime dalyvavusiems socialiniams darbuotojams streso pasekmės pasireiškia emociniu valgymu, žalingų įpročių vartojimu (rūkymu, alkoholiu, narkotikais, vaistais ir pan.) – (M=2.12).

Galima daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai įvairiais būdais pajuntą streso pasekmes, tačiau dalis jas bando įveikti žalingais įpročiais, kurie stresą numalšina tik tam kartui, todėl gali atsirasti priklausomybė nuo žalingų įpročių.

Dalis, tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, po stresinės situacijos vengia žmonių ir pasirenka būti vienumoje (M=1.93), o dalis – atsisakė tikėti, kad buvo įvykusi probleminė, stresinė situacija (M=1.93). Nedidelė dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų savo patirtą stresą išliejo ant kitų žmonių (M=1.82).



Kiekybinis tyrimas, kaip kokybinis, atskleidė, kad socialinių darbuotojų reakcija į stresą pasireiškia per emocinius, fizinius simptomus. Kokybiniame tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai dar išskyrė protinius ir psichologinius streso simptomus, kas neatskleidė kiekybiniame tyrime.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai, patyrę stresą, stengiasi problemine situaciją ignoruoti, jos vengti, tačiau tai ne visuomet pasireiškia teigimai. Kai kurie socialiniai darbuotojai stengiasi ne spręsti susidariusią situaciją, o laukti, kad ji išsispres savaime, o stresą bando malšinti žalingais įpročiais.

Skalės „Planinis problemų sprendimas“ teiginių vertinimas pateikiamas 18 lentelėje.

18 lentelė

**Streso įveikos skalės „Planinis problemų sprendimas“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)**

| Kintamieji   | M    | SD   |
|--|------|------|
| Aš tiesiog susitelkiau į tai, ką aš turėjau daryti toliau – į sekantį žingsnį                  | 2.92 | .737 |
| Aš atradau keletą skirtingų problemos sprendimo būdų   | 2.70 | .771 |
| Aš sudariau veiksmo planą ir laikiausi jo  | 2.67 | .860 |
| Aš žinojau, ką reikėjo padaryti, taigi aš padvigubinau savo pastangas, kad reikalai tvarkytųsi | 2.64 | .806 |
| Aš pasinaudojau savo ankstesne patirtimi; aš buvau panašioje situacijoje anksčiau              | 2.57 | .773 |
| Aš kažką pakeičiau, kad reikalai pasisuktų gera linkme   | 2.42 | .834 |

Skalės „Planinis problemų sprendimas“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai.

Socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, susiduria su stresinėmis situacijomis, tačiau dalis jų elgiasi profesionaliai ir pasinaudojo ankstesne patirtimi, kai buvo panaši situacija (M=2.57). Kiti, žinodami ką reikia daryti padvigubino savo pastangas, siekiant situacijai išspręsti (M=2.64) ir, siekdami išspręsti susidariusią situaciją. Susidarė veiksmų planą ir jo laikėsi (M=2.67).

Žmonės, siekdami spręsti savo problemas, dažnai tai daro pasirinktinai (optimistiškai arba pesimistiškai), todėl pozityvus problemos sprendimas greičiau padeda susidoroti su problemine situacija ir padeda lengviau įveikti stresą. Socialiniai darbuotojai, kurie pozityviai stengiasi išspręsti

iškilusią probleminę situaciją, tiesiog susitelkia į tolimesnį žingsnį (M=2.92) arba atranda keletą skirtingų problemos sprendimo būdų (M=2.70). Tuo tarpu, kiti – paprasčiausiai pakeitė kažką, kad reikalai pasisuktų gera linkme (M=2.42).

Kiekybinis tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai ieško sprendimo būdų ir juos randa, tačiau tai neatskleidžia socialinio darbuotojo patiriamo streso ir savivertės ryšio. Kokybinio tyrimo duomenys, priešingai, atskleidė, kad socialinių darbuotojų savivertė tiesiogiai priklauso nuo stresinės situacijos sprendimo-neišsprendimo.

Galime daryti prielaidą, kad socialiniai darbuotojai, turintys didesnę darbo patirtį, atsiradus probleminei, stresinei situacijai, naudojami savo turima ankstesne patirtimi, toliau planuoja savo veiklą, neužsiciklinant į atsiradusią probleminę situaciją, ieško įvairių problemos sprendimo būdų. Tačiau negalime teigti, kad tik socialiniai darbuotojai turintys didelę darbo patirtį sėkmingai įveikia problemines, stresines situacijas. Socialiniai darbuotojai, neturintys didelės patirties, taip pat gali sėkmingai įveikti visas iškilusias problemas, nes tai priklauso nuo žmogaus charakterio savybių, bendravimo ir bendradarbiavimo įgūdžių, psichikos ir daugelio kitų dalykų.

Skalės „Pozityvus vertinimas“ teiginių vertinimas pateikiamas 19 lentelėje

19 lentelė

**Streso įveikos skalės „Pozityvus vertinimas“ kintamųjų (teiginių) vertinimai (N=121)**

| Kintamieji   | M    | SD   |
|--|------|------|
| Aš pasikeičiau arba užaugau kaip žmogus                | 2.66 | .770 |
| Mane įkvėpė daryti kažką kūrybiško dėl problemos       | 2.58 | .783 |
| Aš iš naujo atradau, kas gyvenime yra svarbu           | 2.40 | .802 |
| Aš pakeičiau kažką savyje                              | 2.40 | .821 |
| Po patirties aš buvau geresnis (-ė) nei prieš patirtį. | 2.28 | .887 |
| Aš meldžiausi  | 2.09 | .940 |
| Aš radau naują tikėjimą                                | 1.74 | .834 |

Skalės „Pozityvus vertinimas“ teiginiai, socialinių darbuotojų, buvo vertinami nevienodai.

Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dalyvavę tyrime, po patirtos stresinės situacijos pasikeitė, pajuto asmeninę ūgtį, subrendo kaip žmogus (M=2.26). Optimistinis, pozityvus požiūris į problemą, kai kuriems tyrime dalyvavusiems socialiniams darbuotojams, pasireiškė kūrybiškumas ir jo įkvėpti bandė kūrybiškai spręsti iškilusią probleminę, stresinę situaciją

(M=2.58). Dažnai sukrečiančios situacijos, padeda žmonės susidėlioti gyvenimo prioritetus, suvokti, kas jiems yra svarbiausia. Tyrimo duomenys atskleidė, kad dalis socialinių darbuotojų, po patirto streso, probleminės situacijos leido iš naujo suvokti ir atrasti, kas gyvenime jiems yra svarbiausia (M=2.40).

Po sukretimų žmonės pasikeičia arba kažką pakeičia savyje, kai kurie tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai, po patirto streso taip pat savyje kai ką pakeitė (M=2.40). Pakitimai gali būti įvairūs: nuo požiūrio į gyvenimą iki kardinalių pokyčių, kartais net darbo pakeitimo. Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, po patirtų stresinių išgyvenimų tapo geresni nei iki situacijos (M=2.28). Probleminės situacijos priverčia žmonės ieškoti pagalbos dvasiniuose dalykuose, tyrimas atskleidė, kad dalis socialinių darbuotojų meldžiasi (M=2.09). Kartais stresinės situacijos turi pasekmių, po kurių keičiasi ne tik žmonių mąstymas bei požiūris į gyvenimą, bet tai paliečia ir dvasinius aspektus – tikėjimą –socialinių darbuotojų atrado naują tikėjimą (M=1.74).

Kiekybinio ir kokybinio tyrimo duomenys atskleidė, kad socialiniai darbuotojai stresą bando įveikti užsiimdami kūrybine veikla. Tačiau kokybinis tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai bandė kažką keisti ir „auginti“ save kaip asmenybę, net ir dvasiniame lygmenyje. Tuo tarpu kokybiniame tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai ieškojo pagalbos iš išorės, pasitelkdami draugų pagalbą, dalyvaudami supervizijose, būdami artimųjų rate ir pan.

Apibendrinant galima teigti, kad socialiniai darbuotojai patiria stresą dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis, kas jiems sukelia įvairias emocijas ir pasekmės. Kiekvienas socialinis darbuotojas bando ieškoti problemos sprendimų savaip, tačiau streso pasekmės kai kuriems juntamos emociniu valgytu ir žalingais įpročiais, kas galimai, esant daugiau stresinių situacijų, gali iššaukti naujas problemas (ligas, žalingų įpročių turėjimą). Socialinių darbuotojų streso įveikos būdai orientuoti į situacijos permąstymą, malda, pozityvumą.

## IŠVADOS

Apibendrinant baigiamąjį darbą, galima teigti, kad užsienio šalių moksliniai tyrimai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai patiria nuolatinį stresą, kuris sukelia neigiamas pasekmes. Mūsų atliktas tyrimas, taip pat, atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis patiria nuolatinį stresą, o patirtas stresas pasireiškia įvairiais pasekmėmis: fizinėmis, emocinėmis, psichologinėmis.

Mokslinėje literatūroje streso samprata apibūdinama kaip reakcija į stresines situacijas, kurias kiekvienas žmogus išgyvena individualiai. Todėl streso samprata nėra apibūdinama vienareikšmiškai. Streso sukėlėjai socialiniame darbe siejami su prastomis darbo sąlygomis, savo vaidmenų darbe nesupratimu, didėjančiais darbo reikalavimais, darbdavio spaudimu, kolegų palaikymo trūkumas ir darbas su neįgaliais, pagyvenusiais ir psichikos negalią turinčiais asmenimis. Mokslinėje literatūroje socialinis darbas priskiriamas rizikos profesijai, o atlikti tyrimai užsienio šalyse atskleidžia, kad artimiausiu metu socialiniai darbuotojai dėl patiriamo streso, planuoja keisti darbo pobūdį per artimiausius 12-16 mėnesių. Socialiniai darbuotojai, patyrę darbe stresą, bando jį įveikti žalingais įpročiais (alkoholis, narkotinių medžiagų vartojimas), poilsiu.

Tyrimo duomenys (socialinių darbuotojų interviu) atskleidė, kad Lietuvoje socialiniai darbuotojai dažnai patiria stresą ir išskiria šias pagrindines streso priežastis, patiriamas dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis: klientų nenusipėjamas elgesys bei iš jų patiriamas psichologinis ir fizinis smurtas, neadekvatumas, per mažas darbo užmokestis, per didelė atsakomybė ir psichologinė įtampa, neigiamas visuomenės požiūris ir klientų agresyvumas bei patiriamas nuolatinis stresas. Stresoriai, sukeliantys stresą – klientų neadekvatus, agresyvus elgesys, klientų tarpusavio nuolatiniai konfliktai, per didelė atsakomybė ir funkcijų gausa.

Mūsų tyrime koreliacija tarp skalių silpna, labai silpna ir vidutinė dėl mažo respondentų skaičiaus, o kai kurių skalių Kronbacho alfa koeficientai nėra aukšti ( $r$  svyruoja nuo 0,385 iki 0,755), tačiau vidinis patikimumas gana aukštas. Todėl galima teigti, kad klausimynas yra statistiškai patikimas. Vidutinė koreliacija yra tarp skalių Konfrontuojanti įveika ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,508$ ), tarp skalių Atsiribojimas ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,561$ ), tarp skalių Atsakomybės prisiėmimas ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,560$ ) bei tarp skalių Pozityvus vertinimas ir Bėgimas-vengimas ( $r=0,518$ ).

Kiekybinio tyrimo duomenys atskleidė, kad socialinių darbuotojų, dirbančių su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis, patiriamo streso priežastis – probleminės, konfliktinės situacijos su

klientais, o sukėlėjai neįgalių, pagyvenusių žmonių neprognozuojamas elgesys, psichologinis ir fizinis smurtas prieš socialinius darbuotojus. Daugiausia tyrimo dalyvių, siekdami įveikti stresinę situaciją, apie ją galvoja ir bandė kontroliuoti savo jausmus, kad jie netrukdytų kitiems dalykams (M=2.71) ir pasiruošia įvairioms situacijoms, todėl numato ką pasakys ar padarys (M=2.71). Kiti priešingai, užsisklendė savyje ir visą situaciją slėpė nuo kitų, kad jie nesužinotų (M=2.24).

Kiekybinio ir kokybinio tyrimo duomenys tarpusavyje koreliuoja, nes abu tyrimai atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis patiria psichologinį stresą, jį bando įveikti, nors įveikos būdai šiek tiek skiriasi (kokybiniame orientuojamasi į išorės pagalbą ir artimuosius, superviziją ir pan., o kiekybiniame tyrime – per dvasinius elementus ir asmeninę ūgtį). Probleminės situacijos priverčia žmonės ieškoti pagalbos dvasiniuose dalykuose, tyrimas atskleidė, kad dalis socialinių darbuotojų meldžiasi (M=2.09). Kartais stresinės situacijos turi pasekmių, po kurių keičiasi ne tik žmonių mąstymas bei požiūris į gyvenimą, bet tai paliečia ir dvasinius aspektus – tikėjimą –socialinių darbuotojų atrado naują tikėjimą (M=1.74).

Hipotezė, tikėtina, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, dažnai susiduria su stresinėmis situacijomis ir stresą įveikia orientuodamiesi į problemos sprendimą, pasitvirtino iš dalies, nes dalis tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų, patiriamą stresą bando įveikti emociniu valgymu ir / arba žalingais įpročiais. Tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojams streso pasekmės pasireiškia emociniu valgymu, žalingų įpročių vartojimu (rūkymu, alkoholiu, narkotikais, vaistais ir pan.) – (M=2.12).

## REKOMENDACIJOS

Gauti tyrimo duomenys aktualūs Lietuvos socialiniams darbuotojams, dirbantiems su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis, slaugos, globos, socialinės priežiūros įstaigų vadovams, socialinių darbuotojų profesinei sąjungai. Rekomenduojama:

Profesinės socialinių darbuotojų sąjungos atstovams, pasitelkiant mokslininkus, atlikti tyrimą ir apklausti visus socialinius darbuotojus apie patiriamą stresą darbe ir remiantis išvados, teikti rekomendacijas darbdaviams, socialiniams darbuotojams kaip neperdegti darbe po patiriamų stresinių situacijų.

Slaugos, globos, socialinės priežiūros įstaigų vadovams:

- pasirūpinti savo darbuotojų psichologine sveikata, kviečiant specialistus (psichologus, supervizijų vadovus), siekiant sumažinti socialinių darbuotojų įtampą ir juntamą stresą darbe;
- Įstaigoje turėti relakso kambarį darbuotojų nusiramimui, poilsiui.

Socialiniams darbuotojams, dirbantiems su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis:

- išmokti atsipalaiduoti ir nuimti stresą sportu ar kita veikla, kuri duoda naudos sveikatai ir ramina;
- nebijoti kreiptis pagalbos pas psichologus, lankytis supervizijų grupėse.

## DISKUSIJA

Tyrimai apie socialinių darbuotojų patiriamą stresą dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis nėra plačiai nagrinėtas Lietuvoje, o užsienio šalyse tyrimai atliekami visų socialinių darbuotojų, siekiant išsiaiškinti jų patiriamą stresą, pasekmes, įveikos galimybes. Užsienio šalių atlikti tyrimų rezultatai panašūs į šio tyrimo gautus rezultatus: socialiniai darbuotojai patiria stresą dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis dėl jų neprognozuojamo elgesio, fizinio ir psichologinio smurto naudojimo, per didelio darbo krūvio, atlyginimo neatitinkančio atliekamas funkcijas.

Gauti tyrimo duomenys koreliuoja su mokslinės literatūros pateikiamomis streso pasekmėmis, kurios apima psichologinius, fizinius, elgesio ir emocinius aspektus.

Gauti tyrimo duomenys aktualūs Lietuvos socialiniams darbuotojams, dirbantiems su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis, slaugos, globos, socialinės priežiūros įstaigų vadovams, socialinių darbuotojų profesinei sąjungai numatyti pokyčius socialiniame darbe, siekiant socialinių darbuotojų streso mažinimo elementų ir streso įveikos būdų.

Tyrimas buvo atliekamas pandemijos COVID-19 metu, todėl buvo sudėtinga surinkti kiekybinio tyrimo duomenis kontaktiniu būdu, o elektroniniu labai vangiai buvo atsakinėjama. Tik po daugiau nei penkių raginimų pavyko gauti atsakymus iš socialinių darbuotojų, dirbančių slaugos, globos, socialinės priežiūros įstaigose. Tai suprantama, nes darbas varginantis, o ir sergamumo protrūkiu dar labiau kėlė stresą.

Atlikti tyrimą man labai patiko, ap sunkino darbo rašymą mokslinės literatūros paieška anglų kalba. Tačiau analizuojant mokslinės literatūros sąrašą ir aprašant kokybinio tyrimo duomenis kėlė susidomėjimą, nes buvo įdomu, kaip jaučiasi socialiniai darbuotojai Lietuvoje, kaip užsienyje – skirtumų yra, bet problemos tos pačios.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų patiriamą stresą Lietuvoje kalbama vis dažniau, todėl siekiama gerinti socialinių darbuotojų darbo sąlygas (keliami jų atlyginimai, daugėja socialinių darbuotojų etatų ir jiems priskiriamas mažesnis klientų skaičius, pradedamos organizuoti supervizijų grupės socialiniams darbuotojams, siekiant sumažinti darbe patiriamas neigiamas emocijas, patiriamą stresą ir pan. Jei lygintume Lietuvos socialinių darbuotojų sąlygas ir streso įveikos galimybes Lietuvoje, tai dar nedaug atsilieka, pavyzdžiui, nuo Vokietijos, Norvegijos. Tačiau Lietuvos socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos vertinamos pakankamai gerai. Pavyzdžiui, jei lygintume Lietuvos ir Ukrainos socialinį darbą, tai Ukrainos

socialinių paslaugų įstatymas buvo priimtas 2019 m. Sausio 17 d., Tačiau įsigaliojo 2020 m. Sausio 1 d. 2019 m. Ukrainos Aukščiausioji Rada įvedė keletą pakeitimų socialinės pagalbos žmonėms su negalia sistemoje: pirma, jie išplėtė visų lygių socialines paslaugas teikiančių įstaigų tinklą. Atsakomybė už socialines paslaugas buvo perskirstyta tarp vykdomosios valdžios ir savivaldybių, siekiant išaiškinti neįgaliųjų socialines teises, galimybes. Taip pat nustatyta darbuotojų, teikiančių socialines paslaugas, atsakomybė. Nepaisant šių pokyčių, šioje srityje trūksta finansavimo, o teikiamų paslaugų kiekis ir kokybė yra žemo lygio. Tačiau Ukrainoje ir Lietuvoje socialinė parama pagyvenusiems žmonėms ir žmonėms su negalia yra perėjimo laikotarpyje – nuo institucinės globos ir paslaugų prie socialinių paslaugų bendruomenės lygiu. Šiems pokyčiams reikalingi dideli teisiniai, finansiniai, infrastruktūriniai, žmogiškieji ir metodiniai ištekliai.



## LITERATŪRA

1. Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: a social cognitive theory. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
2. Bee, W. J. (2018). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey.
3. Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>
4. British Association of Social Workers (2018). UK Social Workers: Working Conditions and Wellbeing. British Association of Social Workers. <https://www.basw.co.uk/resources/uk-social-workers-working-conditions-and-wellbeing-0>
5. Cambridge Dictionary (2020). Stressor. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/stressor>
6. Chamberlin, M. S. (2011). Gender, Aging and Major Depressive Disorder in Ukraine. The University of Texas.
7. Czuba, K. J., Kayes, N. M., McPherson, K. M. (2019). Int J Qual Stud Health Well-being. 2019; 14(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6566720/>
8. Černevičiūtė, N. Kerpaitė, A. (2018). Streso valdymas. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams. Kaunas: Kauno rajono socialinių paslaugų centras.
9. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. Sveikatos mokslai, 23(1), p. 31-36. <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/417-1529-1-PB.pdf>
10. Europos sąjungos ir sveikatos darbe agentūra (2019) Psichosocialinė rizika ir stresas darbe. <https://osha.europa.eu/lt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
11. Frydenberg, E., Lewis, R., Bugalski, K., Cotta, A., McCarthy, C., Luscombe-Smith, N., Poole, C. (2004). Prevention is better than cure: Coping skills for adolescents at school. Educational Psychology in Practice, 20(2), p. 117-134.
12. Haynes, L. (2018). Majority of social workers looking to leave their job within the next 16 months, says new research. CommunityCare. <https://www.communitycare.co.uk/2018/10/30/majority-social-workers-looking-leave-job-within-next-16-months-says-new-research/>

13. Holmes, D., Snook, R. (2012). Caregiving Stress – a Social Worker & Registered Nurse's Perspective. <https://www.seniorlink.com/blog/how-stress-affects-caregiving-perspectives-of-a-social-worker-and-registered-nurse>
14. Hussein S (2018). Work engagement, burnout and personal accomplishments among social workers: A comparison between those working in children and adults' services in England. Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research. volume 45, p. 911–923. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10488-018-0872-z>
15. Jansen, B. (2010). Supervizijos (profesinių santykių konsultavimo) ir ugdomojo vadovavimo (angl Coaching) samprata. Socialinis darbas. Patirtis ir metodai, 6(2), p. 9-15.
16. Kiaunytė, A. (2012). Socialinių darbuotojų profesinio streso rizika konfliktų sprendimo situacijoje: supervizijos taikymo aspektas. Visuomenės sveikata, priedas Nr.1, p. 51-57. P. 55-56.  
[https://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2012.priedas1/VS\\_1priedas\\_2012\\_Kiaunyte.pdf](https://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2012.priedas1/VS_1priedas_2012_Kiaunyte.pdf)
17. Kimes, A. T. (2016). Burnout Rates Among Social Workers: a Systematic Review and Synthesis. California State University, San Bernardino CSUSB ScholarWorks.  
<https://scholarworks.lib.csusb.edu/cgi/viewcontent.cgi?&article=1452&context=etd>
18. Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer publishing company.
19. Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks, Annual review of psychology 44: p. 1–22. Department of psychology, University of California, USA.
20. Lazutka, R., Skučienė, D., Žalimienė, L., Vareikytė, A., Kazakevičiūtė, J. (2008). Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai. Socialinis darbas, 7(3), p. 74-86.  
[https://www.mruni.eu/upload/iblock/b79/8\\_lazutka\\_skuciene\\_zalimiene\\_vareikyte\\_kazakeviciute.pdf](https://www.mruni.eu/upload/iblock/b79/8_lazutka_skuciene_zalimiene_vareikyte_kazakeviciute.pdf)
21. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2020). Kas yra socialinis darbas? <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas>
22. Lozito, M. (2018). Self-care Practices among Geriatric Social Workers. Walden University ScholarWorks.  
<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6915&context=dissertations>

23. McFadden, P, Manthorpe, J, Mulley, J (2017). Commonalities and Differences in Social Work with Learning Disability and Child Protection: findings from a UK ‘Burnout’ national survey. *British Journal of Social Work*, 48(5), p. 1199–1219. <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/48/5/1199/4107288?redirectedFrom=fulltext>
24. Melinda Smith, M.A. (2020). Caregiver Stress and Burnout. <https://www.helpguide.org/articles/stress/caregiver-stress-and-burnout.htm>
25. Mills, L. B., Huebner, E. S. 1998. A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners, *Journal of School Psychology* 36(1), p. 103–120.
26. Oboznov, A. A., Zhuravlev, A.L. (2016). Psychology of professional activity in the works of V. A. Bodrov (on his 85th birthday). *Federal State-financed Establishment of Science, Institute of Psychology RAS*, 37 (5), p. 104-110. Moscow: Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education.
27. Oficialios statistikos portalas (2020). Socialinės paslaugos 2019 m. <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=7736424>
28. O’Toole, C., Kilty, M., Bowens, Ch., Murphy, M., Daly, P. D. (2006). The Role of the Social Worker with Older Persons. Prepared by: The Irish Association of Social Workers’ (IASW) Special Interest Group on Ageing (SIGA).
29. Psichoterapijos ir mokymų centras (2016). Emocijas. <https://www.psicentras.lt/emocijos/apie-emocijas/>
30. Ravalier, M. J. (2016). UK Social Workers: Working Conditions and Wellbeing. [https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw\\_42443-3\\_1.pdf](https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_42443-3_1.pdf)
31. Shen, S., Wan, Y., Xie, Y. (2019). Care Stress Experienced by Caregivers of Elderly Individuals With Disabilities and the Coping Strategies Utilized: A Survey Study in the City of Nanjing, China. *Journal of Family*. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0192513X19841659>
32. Smullens, S. K. (2013). What I Wish I Had Known: Burnout and Self-Care in Our Social Work Profession. [https://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/What I Wish I Had Known Burnout and Self-Care in Our Social Work Profession/](https://www.socialworker.com/feature-articles/field-placement/What_I_Wish_I_Had_Known_Burnout_and_Self-Care_in_Our_Social_Work_Profession/)

33. Socialinio darbo profesijos terminų žodynas (2016). Kauno kolegija. Kaunas: Medicinos fakultetas.
34. Travis, D. J., Lizano, E. L., Barak, M. E. M (2016). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work* Br J Soc Work. 2016 Jun; 46(4), p. 1076–1095. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4986087/>
35. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai*, 39(3), p. 188-2020.
36. Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2012). Psichosocialiniai veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos. <https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf>
37. Wacek, B. (2017) Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout. Master of Social Work.
38. William, O., Beer, J. (2016). Predictors of and Responses to Stress Among Social Workers: A National Survey. <https://swhelper.org/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf>
39. Williford, L. Martin, T. (2015). Stages of Stress Response. <https://chaptertenhuntgcsu.weebly.com/stages-of-stress-response.html>

## SUMMARY

Irma Gružinskienė. Stress experienced by social worker while working with both people with disabilities and the elderly. Master's Thesis of Social Work. Scientific Director Doc. Dr. Daiva Alifanovienė. Šiauliai University, Institute of Education – Šiauliai, 2021, – 60 p.

## INTRODUCTION

**Social relevance of the topic.** The speed of the globalisation process, the pace of work and the constant competitive environment are increasingly forcing to discuss about stress, stress at work and its impact on a person. Work-related stress is an important problem for all workers. Psychosocial risk that is associated with stress at work includes workers' safety and health problems. In any work, stress causes not only health problems, but also burnout, which affects the quality, productivity and efficiency of work.<sup>60</sup> The greatest emotional burden at work lies with social workers working with the elderly and people with disabilities. In 2019, the number of services provided by social workers to people with disabilities increased from 3072 to 4420 (increase of 43.9%) compared to 2018.<sup>61</sup> Although social workers help clients overcome various difficulties, they make customer assessments of their health status, social environment, autonomy. However, only a small percentage of workers take care of their health. Scientific sources describe the concept of stress differently: threat, challenge or collision with very unpleasant situations, and events that make it difficult for a person to come to terms with or accept them, which worsens his quality of life. All such irritants are called stressors, which are different for each person, because everyone reacts differently to the situation and accepts it differently – subjectively. However, the effect of stressors on a person is also different: it motivates ones, and the others are demotivated.<sup>62,63</sup>

However, there is less discussion on the stress of social work. Social work is multifaceted, and social workers often work with different heterogeneous groups, which requires more not only knowledge, time costs, but also able to reorient the current situation, constantly to changing

---

<sup>60</sup> Europos sąjungos ir sveikatos darbe agentūra (2019) Psichosocialinė rizika ir stresas darbe.

<sup>61</sup> Oficialios statistikos portalas (2020). Socialinės paslaugos 2019 m. <https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=7736424>

<sup>62</sup> Lazarus, R. S. 1993. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks, Annual review of psychology 44: 1–22. Department of psychology, University of California.

<sup>63</sup> Černevičiūtė, N. Kerpaitė, A. (2018). Streso valdymas. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams. Kaunas: Kauno rajono socialinių paslaugų centras.

working conditions and policies. A social worker who does not always work in an environment that is favourable to him, his work is subject to high requirements, sometimes unfavorable attitudes of customers and his environment and so on. All this causes unpleasant experiences, and some stress.<sup>64</sup> Social work is emotionally debilitating, putting social workers at high risk not only of stress but also of burnout. It is also one of the consequences of stress at social work.<sup>66</sup>

Social work is tedious and responsible, the workloads are high, there are various stressful situations. Stressful situations cause burnout syndrome. The choice of the social worker's working group affects his job satisfaction. The work is done qualitatively and less stress is experienced.<sup>67</sup> However, working with vulnerable groups is emotionally difficult, especially, for people with disabilities and the elderly.

**The scientific relevance of the topic.** The effects of stress and stressors have been studied by scientists for decades, but the stress experienced by social workers has been more widely explored over the last decade. The risk of occupational stress of the social worker was analysed by A. Kiaunytė (2012), I. Dirgėlienė (2013) and the assumptions of burnout syndrome in social work were examined by V. Vaicekauskienė (2014), A. T. Kimes (2016). The consequences of stress and ways of coping with stress were investigated by O. William, J. Beer (2016), D.J. Travis, E. L. Lizano, M. E.M. Barak (2016). Stress management recommendations for social workers were prepared by N. Černevičiūtė and A. Kerpaitė (2018). The stress experienced by social workers while working with people with disabilities was discussed by D. Holmes, R. Snook (2012), S. Shen, Y. Wan, Y. Xie (2019). The causes of stress caused by a social worker and its consequences were examined by K.J. Czuba, N.M. Kayes, K.M. McPherson (2019), M. A. Smith.

Various researchers have studied the stress experienced by a social worker at work, the causes of stress, but there is a lack of research analysing the stress experienced by social workers while working with people with disabilities and the elderly.

**The research hypothesis** – it is likely that social workers working with the disabled, the elderly often face stressful situations and overcome stress by focusing on problem solving.

---

<sup>64</sup> Czuba, K. J., Kayes, N. M., McPherson, K. M.(2019). Int J Qual Stud Health Well-being. 2019; 14(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6566720/>

<sup>65</sup> Bee, W. J. (2018). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey.

<sup>66</sup> Wacek, B. (2017) Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout. Master of Social Work.

<sup>67</sup> Oboznov, A. A., Zhuravlev, A.L. (2016). Psychology of professional activity in the works of V. A. Bodrov (on his 85th birthday). Federal State-financed Establishment of Science, Institute of Psychology RAS, 37 (5), p. 104-110. Moscow: Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education.

**Research problem (problematic issues).** Therefore, social workers must be able to manage stress, be able to relax, find ways to overcome stress in order to regain balance. Social workers working with people with disabilities experience the stress for a variety of reasons: evoked emotions, helplessness, compassion, etc. Social workers who provide assistance to people with disabilities and face various stressful situations must find ways of overcoming stress on their own. This work raises the following **problematic questions in the study:** What causes stress for social workers while working with people with disabilities and the elderly? What stress strategies help social workers regain balance?

**The subject of the study** – the stress experienced by social workers at work with people with disabilities and the elderly.

**The aim of the study** – to reveal the stress experienced by social workers at work with people with disabilities and the elderly.

**Research tasks:**

1. Describe the concept of stress and its causative agents in social work.
2. Explore the ways of coping with stress of social workers in social work.
3. Reveal the causes of stress experienced by social workers while working with people with disabilities and the elderly people by applying the method of interview analysis.
4. Reveal the causes of stress experienced by social workers while working with people with disabilities and the elderly by using the survey method.

**Methodology of the study.** In order to achieve the goal, the work analyses Lithuanian and foreign scientific publications, studies carried out on the causes of stress experienced by social workers, and stress overcoming. The methodology of research is based on the provisions of the Lithuanian and foreign research methodology: J. Mason (2002), R. Tidikis (2003), V. Žydzūnaitė (2011), A.J. Pugh (2013), K. Kardelis (2016), E.J. Noon (2018).

**Research methods:**

1. Analysis of scientific literature.
2. Semi-structured interview.
3. Content Analysis.
4. Quantitative analysis.
5. Analysis and interpretation of data.

**Study sample.** Two studies have been carried out on the elderly in order to understand the stress experienced by social workers while working with people with disabilities: quantitative and

qualitative. A semi-structured interview was conducted for the qualitative study, which was answered by 8 social workers working with people with disabilities and the elderly. The study was carried out online due to the pandemic situation in Lithuania from 10 October to 15 November 2020. The quantitative study used a questionnaire on overcoming methods compiled by scientists S. Folkman, R.S. Lazarus. The study involved 121 social workers working with people with disabilities and the elderly. The study was carried out from 3 to 27 November 2020.

**Work structure.** The work consists of an introduction, a summary in Lithuanian and foreign languages, two chapters, conclusions and suggestions, a list of literary sources, annexes. Scope of the work - 53 pages, 2 figures, 15 tables. The list of literature consists of 60 scientific literature sources.

**Investigative instruments.** Semi-structured interviews were selected for qualitative examination. The interview consisted of four diagnostic blocks of questions: causes of stress, feeling well-being during stress, consequences of stress, ways of overcoming stress. A questionnaire was chosen for the quantitative study, which consisted of information unit, 66 questions that revealed the causes of stress experienced by respondents, the reaction and actions to stress and ways of coping with stress.



# 1. THE CONCEPT OF STRESS IN SOCIAL WORK IN A THEORETICAL ASPECT

## 1.1. Definition of stress

The concept of stress is multifaceted, because everyone perceives the stress in its own way, depending on the stressors they experience and its impact on a person. Stress is more about psychological survival, but it is harmful to human health. In the context of work, workers feel stress due to the requirements and excessive control.<sup>68</sup> Every situation that causes stress to some people may not cause to others. The effect of stress and its level for each person is individual and depends on its psychoemotional state. There is possibly no common definition of stress.<sup>69</sup> The definitions of stress are given in Table 1.

1 lentelė

**Definitions of Stress**

| <b>Definitions of Stress</b>   | <b>Author</b>   |
|--|---|
| Work stress is a reaction of an employee to adverse factors in the working environment, work requirements, work organisation, work content, employee relationships and/or relations with the employer.                                   | R. Lazutka ir kt., 2008, p. 76.   |
| The process, and stressful reactions manifest themselves in certain emotions.  | R. S. Lazarus, S. Folman, 1984, 38.   |
| The relationship between a person and the environment, when the situation of a person is seen as a threat to his well-being, and the lack of resources available to overcome stress.   | R. S. Lazarus, 1993, p. 5.  |
| Stress state – a whole of protective physiological reactions occurring in the human or animal body as a response to the effects of adverse factors.  | Tarptautinių žodžių žodynas, 1999.  |
| The state of the body, which is characterized by a specific syndrome, but can also be caused by various nonspecific stimuli (infections, injuries, burns, radiation, as well as anger, joy, capacity building and other stress factors). | D. G. Myers, 2000, p. 355.  |
| Interaction between the environmental requirements and the human ability to cope with them– the resources available to deal with the situation.  | S. Hobfoll, 2001, p. 338.   |
| The requirements are not in accordance with their ability to meet these requirements.  | State Labour Inspectorate under the Ministry of Social Security and Labour of the RL, 2012, p. 3. |

<sup>68</sup> Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2012). Psichosocialiniai veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos.

<https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf>

<sup>69</sup> Černevičiūtė, N. Kerpaitė, A. (2018). Streso valdymas. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams. Kaunas: Kauno rajono socialinių paslaugų centras. <http://www.kaunorspc.lt/wp-content/uploads/2019/01/Streso-valdymas.pdf>

The definition of stress covers several aspects: the reaction to environmental irritants related to work; emotions; reaction to the effects of adverse factors; the condition is caused by the requirements of various specific irritants, environmental requirements and the ability to cope with them. The definition of stress provided by different authors differs from each other, but there are also general descriptions of stress that can be identified as external irritants that affect a person's psychological state and cause relevant emotions.

In conclusion, it can be said that the concept of stress is ambiguous and difficult to define, because each person reacts to different situations differently and to the same situation or external irritant each person reacts individually. As a result, the stages of stress survival are also experienced differently.

Social work is specific and the stress experienced by social workers is perceived in different ways, depending on many components: the incompatibilities of their favorite work, relationships at work, lifestyle, duties and personal life, etc.

## **1.2. Risks and solutions to social workers at work**

A survey of workers carried out by the European Union has revealed that work-related stress is a common phenomenon that workers are ashamed to talk about, as it is treated as a mental health disorder or psychosocial risk, which is mainly caused by workload, requirements, change management, job guarantees, any form of violence. In general, any worker's work-related stress has a negative impact on the whole organisation: the morbidity of workers, accidents at work, poor efficiency, etc.<sup>70</sup> Because stress is caused by difficult, unpredictable living or working conditions and associated with short-term or long-term health problems, which are sometimes accompanied by harmful habits, affect the body<sup>71</sup>, the complexity of the social worker's profession has led to social work being classified as a risk profession.<sup>72</sup> Due to the unpredictable risks at work, employers of social workers must take care to protect them from work-related stress and the associated health

---

<sup>70</sup> Europos sąjungos ir sveikatos darbe agentūra (2019) Psichosocialinė rizika ir stresas darbe. <https://osha.europa.eu/lt/themes/psychosocial-risks-and-stress>

<sup>71</sup> Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>

<sup>72</sup> Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. Sveikatos mokslai, 23(1), p. 31-36. <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/417-1529-1-PB.pdf>

risks. A study in Britain has revealed that the stress level of social workers has increased.<sup>73</sup> A study carried out in Lithuania, in contrast to The UK, revealed that social workers suffer from burnout syndrome, which is shaped by the stress experienced by a social worker. When under stress, the social worker experiences mental emotional states, which are divided into five groups of situations: 1) time stress; 2) responsibility stress; 3) social-psychological stress; 4) stress of internal contradictions; 5) physical stress. The state of emotional stress (tension, fear, annoyance, etc.) reduces the attentiveness, flexibility, awareness of the social worker.<sup>74</sup>

Social work is a risk profession, so it is not surprising that social workers are faced with stressful situations. Stressful situations are different, and the triggers of stress are different. The social worker is exposed to stressful factors, which manifest themselves in various signs.

### *1.2.1. Stress-influencing factors, reactions and signs*

As already mentioned, the emotional aspects of social work increase the risk of a social worker experiencing burnout caused by external stressors.<sup>75</sup> Social workers are under stress when working with people with disabilities and the elderly, which is growing with time, and as research reveals, while working with these heterogeneous groups, social workers are mainly subjected to psychological stress, depending on the time of care, the nature of the assistance provided and the sociodemographic characteristics.<sup>76</sup> In the care of people with disabilities and the elderly, the social worker performs many functions (e.g. strengthens emotionally, motivates the person, helps him to stand up, wash, etc.), so emotional and physical care can cause stress to the employee at the cognitive, emotional, physical and/ or behavioural level.<sup>77</sup>

All signs of stress experienced by social workers are divided according to symptomatology into four groups: psychological, emotional, behavioral and physical symptoms. Signs of stress may

---

<sup>73</sup> Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>

<sup>74</sup> Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai, 39(3), p. 188-2020. <file:///C:/Users/37061/Downloads/121-209-1-SM.pdf>. P. 190.

<sup>75</sup> Wacek, B. (2017) Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout. Master of Social Work. [https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw_papers)

<sup>76</sup> Shen, S., Wan, Y., Xie, Y. (2019). Care Stress Experienced by Caregivers of Elderly Individuals With Disabilities and the Coping Strategies Utilized: A Survey Study in the City of Nanjing, China. Journal of Family. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0192513X19841659>

<sup>77</sup> Holmes, D., Snook, R. (2012). Caregiving Stress – a Social Worker & Registered Nurse's Perspective. <https://www.seniorlink.com/blog/how-stress-affects-caregiving-perspectives-of-a-social-worker-and-registered-nurse>

be individual for everyone, such as a physical symptom of eating disorder, an increased or binge-eating, and others may experience loss of appetite; sleep disorder: persistent sleep desire or, on the contrary, insomnia.<sup>78</sup> Changes in eating when under stress are identified as emotional eating to quell stress in the body. However, it happens that social workers are beginning to tend to ward off harmful habits of alcohol. This should be noted at a time when the physical changes of the social worker have changed cardinally. Colleagues or relatives are not always able to notice signs of stress for people with disabilities and elderly people, due to their abundance and diversity: anxiety, depression, irritability, overwork, sleep disorders, exaggerated response to trouble, emerging health problems, problems of concentration, growth of indignation, emotional eating, the appearance or intensification of harmful habits, loss of responsibility, refusal of leisure.

Stress management in social work is not easy, because it is work related to other people's experiences, emotions, which, sometimes, the social worker takes too personalized and reacts too sensitively. All those experiences cause stress, which are grouped according to symptomatology and signs. According to the scientists the research data reveal that signs of stress are closely related to the consequences of stress. Social workers are at risk of burnout, inadequate performance of duties and inability to take care of themselves, their health. Therefore, it is very important to know the possible consequences of stress and possible ways of coping with the stress.

### ***1.2.2. Consequences and opportunities for overcoming stress***

Constant stress leads to various consequences. Social workers working with people with disabilities and the elderly often face stress (death of the client, unpredictable behaviour, etc.), so they need to find activities that quench the emerging negative emotions and also the stress that arises.<sup>79</sup>

More than 500 social workers working in public institutions, the private sector or non-governmental organisations were interviewed in England to find out the consequences of chronic stress related to work and how they were trying to cope with it. As many as 57% of the social workers in the study reported using emotional eating as a mechanism to quench work-related stress. 35% of social workers try to cope with alcohol, of which 45% of men and 33% of women working as social workers. The study revealed that the most likely to use alcohol as a means of overcoming

---

<sup>78</sup> Ten pat

<sup>79</sup> Lozito, M. (2018). Self-care Practices among Geriatric Social Workers. Walden University ScholarWorks. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6915&context=dissertations>

stress, social workers working with people with learning disabilities (54.5%). The stress-resurgent substance ( marihaan, cocaine, ecstasy, codeine) has been used or used by about 6% of the social workers in the study in the last 12 months. Other highlighted consequences of chronic stress among social workers were sleep disorder (63%), emotional exhaustion (56%), burnout (75%), failure to cope at work (35%), and taking antidepressants (15%). According to the researchers, the data obtained correspond to the national data on drug abuse conducted in 2015-2016.<sup>8081</sup>

Everyone chooses the most acceptable ways to overcome stress, but a healthy lifestyle helps to overcome stress: a healthier diet, active leisure with friends, family, exercise, giving up harmful habits (alcohol, smoking, etc.).<sup>82</sup>

The stress experienced by social workers at work is not always suppressed by appropriate ways of overcoming. However, stress, emerging risks at work affect not only the efficiency of the work, but also the desire to change the nature of the work. Everyone wants to work in a safe environment. As a result, various studies are being carried out to reveal the consequences of the risks and stress of social workers for the future prospects of workers.

### **1.3. Social work problems from the point of view of social workers: analysis of studies**

Research by social workers on their safety at work reveals that social work safety is assessed at different levels depending on the heterogeneous group with which the social worker works. Working with people with disabilities, intellectually disabled people who have returned from prison for the elderly are classified as high occupational risks.

The British Social Workers Union (SWU) and the Social Workers Association (BASW) initiate surveys of social workers to find out their emotions and well-being at work. A 2018 study found that 61% (9% more than in 2017) of social workers in the survey plan to change jobs within the next 16 months. The main reasons for this are increasing stress, poor working conditions, dissatisfaction with work, high workload, insufficient support and support, insufficient resources,

---

<sup>80</sup> Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they’re trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>

<sup>81</sup> Bee, W. J. (2018). How stress impacts social workers – and how they’re trying to cope. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey. [https://www.researchgate.net/publication/308612639\\_Predictors\\_of\\_and\\_Causes\\_of\\_Stress\\_Among\\_Social\\_Workers\\_A\\_National\\_Survey](https://www.researchgate.net/publication/308612639_Predictors_of_and_Causes_of_Stress_Among_Social_Workers_A_National_Survey)

<sup>82</sup> Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2012). Psichosocialiniai veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos. P. 9. <https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf>

physical violence by the client, lack of cooperation with other professionals. A study carried out in Great Britain has shown problems with social work, but comparing social worker-linked employment relationships and employment contracts with the satisfaction of a free social worker makes a difference between the number of hours worked and the increased chances of independence. The dissatisfaction with working conditions in social work, stress is also due to the negative attitude of society towards social workers and work with people with disabilities and persons with mental health problems.

To sum up, the problems and stress of the social worker are directly related to dissatisfaction with working conditions, work with unpredictable behaviour of customers. Foreign experiences reveal that dissatisfaction with social work is the main stressor causing chronic stress with all the negative consequences. Another factor causing stress for social workers is working with people with disabilities, the elderly and people with mental disabilities. Social workers try to relieve stress in a variety of ways, but it also happens to be inappropriate, such as alcohol, drugs. In foreign countries, in the UK, surveys of social workers are often initiated, which allows monitoring of the stress experienced by social workers, to detect problems in social work.

## 2. METHODOLOGY AND ANALYSIS OF STRESS ON SOCIAL WORKERS WHILE WORKING WITH PEOPLE WITH DISABILITIES AND THE ELDERLY

### 2.1. Methodology and organisation of the study

**Type of test.** The study selected two studies: qualitative, which allows whistleblowers working with disabilities and the elderly, to tell about the stress they experience at work and to share stressful cases. Qualitative research, using interviews, allows for the answers of practitioners to a situation or phenomenon of interest.

**Method of analysis.** The qualitative study selected for the study shall be analysed using interviews and responses using the content method. Content analysis data is grouped and the data obtained in interviews is divided into categories and subcategories, distinguishing between meaningful units and counting the frequency of repetition of meaningful units.<sup>83</sup>

Averages and standard deviations for claims have been calculated. In the quantitative study, the internal harmonisation of claims was found to be a calculation of the Cronbach (1951) (Cronbach alpha) factor, which can be from 0 to 1. Scale matching is considered when Cronbach's alpha is 0.70 or more.

**The interview** was based on an overview of scientific literature, the questions were non-binding, informants had the opportunity to choose which questions to answer in more detail, which is the cause-effect phenomenon: the more faced with the study – it can be said more. Interview questions do not reduce respondents' self-worth, do not puzzle them, because there are questions that do not have a correct or wrong answer.

As a result of the pandemic, interviews were conducted remotely, using the Internet – by e-mail.

**The quantitative** study used a questionnaire on overcoming methods compiled by scientists S. Folkman, R.S. Lazarus. The questionnaire consisted of 66 claims where each claim had to be evaluated: not applicable or unused, sometimes used, often used, very often used. The questionnaire consisted of two blocks:

1) an instruction block, which provides an information on the purpose of the investigation, the confidentiality of the investigation;

---

<sup>83</sup> Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai. Vilnius: Vaga.

2) scales: confrontational overcoming; dissociation; self-control; social support; acceptance of liability; running-avoidance; planned problem solving; positive reassessment (Table 2).

In the statistical analysis of quantitative survey data, there were not non-parametric tests (that is, to calculate the relationship between stress variables and demographic variables) because there are no demographic variables. The survey was conducted with the help of the Internet (manoapklausait) for the pandemic.

Table 2

**Quantitative questionnaire key by S. Folkman, R.S. Lazarus**

| Number of claims | Statement on a scale           | Statement on a scale               |
|------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| 6                | 6, 7, 17, 28, 34, 46           | Confrontational retribution        |
| 6                | 12, 13, 15, 21, 41, 44         | Isolation                          |
| 7                | 10, 14, 35, 43, 54, 62, 63     | Self-control                       |
| 6                | 8, 18, 22, 31, 42, 45          | Social support                     |
| 4                | 9, 25, 29, 51                  | Pursuit of responsibility          |
| 8                | 11, 16, 33, 40, 47, 50, 58, 59 | Assumption-avoidance               |
| 6                | 1, 26, 39, 48, 49, 52          | Plant problem solving              |
| 7                | 20, 23, 30, 36, 38, 56, 60     | Possible overestimate overestimate |

<https://www.mindgarden.com/ways-of-coping-questionnaire/279-ways-manual.html>

The qualitative study was carried out from 10 October to 15 November 2020. The quantitative test was carried out from 15 September to 27 November 2020.

**Study sample.** The qualitative study involved 8 whistleblowers working with people with disabilities and the elderly for more than five years. The informants' responses were encoded: I-1; I-2; I-3; I-4; I-5; I-6; I-7; I-8. In the quantitative study, 121 social workers working with people with disabilities, the elderly replied to the questionnaire.

**Investigative ethics.** The basic ethical principles of social research: privacy, anonymity, confidentiality.<sup>84</sup> The study was guided by the principles of anonymity, voluntary (each informant in good faith, no one was forced to answer questions), confidentiality (undisclosed identity of whistleblowers).

<sup>84</sup> Kardelis, K. (2016). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai (edukologija ir kiti socialiniai mokslai). Vadovėlis. Penktasis pataisytas ir papildytas leidimas. Vilnius.



## 2.2. Analysis and interpretation of social worker interviews data

The study attempted to uncover the consequences of the stress suffered by social workers. After analyzing the study data, one category was identified as "The Consequences of Stress" and four subcategories confirming it: "psychological symptoms", "emotional symptoms", "mental symptoms" and "physical symptoms".

Psychological symptoms identified by social workers are associated with the emergence of self-confidence, emerging problems of self-worth and communication problems. This is illustrated by the thoughts of these informants: *"lack of self-confidence, forgetfulness, depressed mood, etc."* (I-3), *"Lost self-confidence"* (I-4), *"Loss of self-confidence"* (I-1), *"loss of interest in work"* (I-1), *"do not want to communicate"* (I-4), *"low self-worth"* (I-6). Psychological symptoms are closely associated with emotional, which manifest themselves in the mood characteristics of social workers, illustrated by the following informants' answers: *"Accompanied by bad mood"* (I-2), *"bad mood"* (I-3), *"do not want to communicate"* (I-4), *"irritability"* (I-6). Negative emotions affect a person's instantaneous mental capacity to properly assess the situation, find answers to it, cause difficulties in performing work-related functions, as illustrated by the following speeches by informants: *"difficulties in focusing, inability to make a decision or plan, etc."* (I-3); *"I feel tense, I can't find the right answer"* (I-1); *"forgetfulness"* (I-3); *"I-7 cannot perform my functions properly"* (I-7). A constant state of stress has consequences at the physical level of a person when feeling fatigue, headaches, heart problems, etc. This is illustrated by the informants' answers: *"Fatigue"* (I-1); *"sweating, eating too much or too little, insomnia, etc."* (I-3); *"Often it is manifested by insomnia"* (I-4); *"Deterioration of well-being, deterioration of health"* (I-5); *"I-1"* (I-1); *"Headache"* (I-2); *"insomnia"* (I-1); *"Sweating"* (I-3); *"I feel tense, sometimes nervous"* (I-4); *"Sleepless Nights"* (I-5); *"cardiac disorders"* (I-5); *"I start eating more"* (I-7); *"mostly insomnia"* (I-8); *"headache"* (I-8), *"heart beats"* (I-8); *"loss of appetite"* (I-8).

In conclusion, social workers experience the consequences of stress at psychological, emotional, mental and physical levels, which are manifested by various symptomatology.

Mr Holmes and Mr Snook (2012) distinguished the consequences of stress on social workers by symptomatic and distinguished four symptom groups: psychological, emotional, behavioural and physical symptoms. However, scientists note that some may experience symptoms of several groups, and hard symptoms of only one group.

The study attempted to reveal stressful situations to social workers.

The results of the study showed that three categories of 'Measures to overcome stress' were distinguished, *"Methods of self-stressing"*, *"Help in a stressful situation"* and the eleven subcategories justifying them: "favorite activity", "family circle", "sports activities", *"emotional eating"*, *"self-development and self-employment"*, *"finding problems"*, *"finding a solution with the help of colleagues"*, *"support of loved ones"*, *"psychological assistance"* and *"self-education"*.

The social workers involved in the study identified measures to overcome stress associated with the pursuit and creativity of their favorite activities, illustrated by the following informants' speeches: *"I take on a favorite activity (drawing, sticking out of the modeline)"* (I-1); *"reading"* (I-3); *"favorite activities ( I read books, summer I like to plant, look after flower beds)"* (I-4); *"Activities favorite activities"* (I-2); presence with loved ones, possibly forming a sense of security, illustrated by the following thoughts expressed by informants: *"Family, loved ones help"* (I-1); *"time with family"* (I-3); *"We go out with family for recreation"* (I-4); *"quiet drinking with family"* (I-3); *"time in nature"* (I-6); other social workers have distinguished physical activity that helps to vent negative emotions, allow to concentrate, calm down, as illustrated by the informants' answers: *"Relaxation (leisure permission in nature)"* (I-1); (I-2); *"cycling"* (I-7); *"walk"* (I-3); *"I go to the woods, which"* (I-1) is, and some calm down after the stress of eating sweets: *"I eat chocolate"* (I-2); *"I eat something sweet"* (I-7). Sweets give a person energy and activate the happiness hormone.

The ways of overcoming stress are different, so some of the social workers who participated in the study, independently try to find ways of overcoming, working with themselves, participate in supervisions, training, this is illustrated by the thoughts of these informants: *"soothing supervision"* (I-3), *"Self-incomption."* (I-5), *"I try to work with myself, I'm looking for self-development, motivational training"* (I-3), *"supervision"* (I-8); others are calmed by the talk, allowing to express, *"spit out"* anxiety, accumulated stress: *"I speak"* (I-2), *"talk"* (I-3), *"Communicating with colleagues"* (I-3), *"I am trying to talk about problems"* (I-5), *"talking to the employer"* (I-3) or seeking a solution to the problem to reduce the stress caused by the unresolved problem: *"I am trying to solve the problem that has arisen as soon as possible"* (I-2); *"Find a solution as soon as possible"* (I-4).

In stressful situations, social workers who participated in the study seek help, which they find among colleagues, illustrated by the following informants' answers: *"Sometimes colleagues"* (I-1), *"colleague"* (I-2); *"Guide, colleagues"* (I-3), *"support for colleagues"* (I-5); others find comfort, complacency in the circle of loved ones, illustrated by the following informants' thoughts: *"Family members and loved ones are always supported"* (I-1); *"Family members, relatives"* (I-4); *"passing*

*support*" (I-5). If you experience stress and inability to find the right help, a psychologist can situation and talk to him, illustrated by the following informants' statements about the assistance they provide: "*psychologist*" (I-2); "*conversation with a psychologist*" (I-7). Social workers who avoid or do not want to receive help from other people seek help by reading psychological or self-development books, as illustrated by the following informants' answers: "*Psychological books*" (I-5); "*i read self-development books*" (I-8).

To sum up, social workers find ways of helping to cope with stress, although these are different, but everyone finds the most acceptable one for themselves. According to Jansen (2010), supervision is the most appropriate tool for preventing occupational stress, which, according to I. Dirgelienė (2013), helps to find a way to reduce the effects of stress.

### 2.3. Analysis and interpretation of data from the quantitative survey of social workers

The Cronbach alpha factor was used to calculate the internal reliability of the stress-overcome questionnaire scales. The results obtained are presented in Table 3.

Table 3

**Reliability of the stress-overcome questionnaire and its scales (N=121)**

| Scale                             | Cronbach alfa | Number of claims |
|-----------------------------------|---------------|------------------|
| Confrontational retribution       | 0,385         | 6                |
| Isolation                         | 0,478         | 6                |
| Self-control                      | 0,416         | 7                |
| Social support                    | 0,553         | 6                |
| Pursuit of responsibility         | 0,434         | 4                |
| Assumption-avoidance              | 0,755         | 8                |
| Plant problem solving             | 0,551         | 6                |
| Possive overestimate overestimate | 0,606         | 7                |

From the data in the table below, we can see that the alpha coefficients of some scales kronbach are not high (this is due to the elimination of some claims from the scale by calculation

key), but the internal reliability is quite high. It can therefore be argued that the questionnaire is statistically reliable.

The statements of the scale "confrontational overcoming", social workers, were treated differently. Social workers, faced with the situation, did not run away from it, but tried to deal with it, fight for what they wanted, although some of the social workers involved in the study poured out their emotions with anger and expressed everything to the person who caused the problem, the stressful situation. Some social workers tried to do something, although they were not sure that the situation would change. In order to resolve the situation, some social workers have chosen a risky solution to the stressful situation. And others tried to force the person responsible to change their minds.

It can be assumed that a social worker in a stressful situation is trying to overcome it and deal with it in a variety of ways: from risky decisions, to trying to force those responsible to change their minds to the outpouring of anger against the person who caused the problem.

The "Distance" scale claims, social workers, were treated differently.

The stressful situation of the survey respondents influenced their behaviour, some of which were sometimes reconciled with fate ( $M=2.26$ ). However, some respondents continued their activities, ignoring the stressful situation ( $M=2.29$ ).

The question is whether this is good, because ignoring the situation will not solve it, and the stressors persist and any other similar situation can end in an emotional or other outbreak, which is not good for either the customer or the social worker.

Some of the social workers in the study are looking for positive things, because positivity, optimism allows you to think about the situation and find other solutions.

Stressful situations cause various feelings, but they sometimes remain to themselves ( $M=2.35$ ), but the unspoilment of feelings, the "eating" of feelings, does not free a person from the stressors – they leave and this can manifest itself in various ailments.

It can be assumed that stressful situations have an effect on a person's behavior and his emotions. However, those emotions and behaviour are not always expressed, as some social workers tend to react to the situation by holding everything inside.

The statements of the scale "Self-control", social workers, were treated differently.

Social workers who took part in the study are trying to control themselves in stressful situations. Most of the study participants, in order to overcome the stressful situation, thought about it and tried to control their feelings so that they did not interfere with other things ( $M=2.71$ ) and

prepared for various situations, so they foresee what they would say or do (M=2.71). Others, on the contrary, latched within themselves and hid the whole situation from others so that they did not know (M=2.24)..

When experiencing a stressful situation, it is necessary to calm down first and foremost, so some of the social workers involved in the study tried to calm down and not take hasty decisions, not to follow the instinct (M=2.55) and to keep their feelings in a stressful situation (M=2.54). Leadership is often talked about, so it is not surprising that some social workers think of someone he admires and how he would deal with the situation (M=2.49).

It can be assumed that social workers who have experienced a stressful situation, in particular, try to control their feelings by concealing them from others and keeping themselves, which does not eliminate stressors. However, when they are complacent, social workers try to think about all possible steps to resolve the situation and not follow the instincts and hasty decisions, but by following, in their eyes, possible decisions and actions of a leader in a similar situation..

The social support scale claims that social workers were treated differently. Overcoming stressful situations or stress is difficult enough, so assistance from the outside is often needed. The social workers involved in the study were left to talk about the situation and learn more (M=2.91). It can be assumed that more sensitive mental social workers needed not only conversation but also compassion (M=2.60) or good friend support and advice (M=2.60).

It is very difficult for people to open up and even more difficult to express their feelings, so some of the social workers involved in the study have talked to people they trust and have told them how they feel (M=2.55). For others, it is important to get appropriate advice to resolve the situation, so some of the social workers involved in the study have talked to someone who can not only advise, but also do something concrete to solve the problem (M=2.45).

In the event of a major shock, in the face of a stressful situation and a significant stressor effect, professional help is needed, for example, by psychologists. The study revealed that a very small proportion of the social workers in the study who were under stress seek help from professionals (M=2.22).

It can be assumed that social workers are stressful, tend to talk to people they trust, reveal their feelings or have compassion, and professional help is potentially not acceptable or accessible to them.

The statements of the scale "Assuming responsibility", social workers, were treated differently.

Social workers who participated in the study blame themselves (M=2.50) for the problem, although it can be assumed that the stressful situation may also have been caused by inadequate behaviour, illness, etc. of the patients in care. In order not to exacerbate the situation, social workers tend to mitigate it by apologizing or doing something as compensation (M=2.46). Others try to learn from the situation and expect to be different next time (M=2.38). However, a small number of social workers in the study blamed themselves for the problematic situation that caused them stress, which led to them criticising or preaching to themselves (M=2.36).

It can be assumed that social workers are trying to solve problem situations by self-beating, hoping that next time things will be different or by trying to reduce the scale of the problem they have encountered by apologising or doing something. It can be argued that social workers are sufficiently humble and try to alleviate the stress they have experienced by mentioning their self-worth.

The statements of the scale "Assuming responsibility", social workers, were treated differently.

Social workers who participated in the study draw attention to the consequences of avoiding the situation and arising from stress. The vast majority of respondents tried to alleviate the stressful situation by dreaming of a happy ending (M=2.52) and dreaming that the situation would disappear, to end as soon as possible (M=2.50) and hoped for a miracle that the situation would resolve by itself (M=2.07).

Stress often exhausts an emotionally and physically, and social workers in the study have noted the body's post-stress response with a longer sleep (M=2.16). For other social workers in the study, the consequences of stress are manifested by emotional eating, use of harmful habits (smoking, alcohol, drugs, drugs, etc.) – (M=2.12).

It can be assumed that social workers feel the consequences of stress in various ways, but some try to overcome them with harmful habits that quench stress only for that time, which can lead to addiction to harmful habits.

Some of the social workers in the study avoid people after a stressful situation and choose to be alone (M=1.93), while some refused to believe that a problematic, stressful situation had occurred (M=1.93). A small proportion of the social workers in the study poured stress on other people (M=1.82).

To sum up, social workers who have experienced stress try to ignore the problem situation, avoid it, but this is not always the case. Some social workers try not to deal with the situation, but to wait for it to resolve itself, but to try to relieve stress with harmful habits.

The "Planned Problem Solving" scale claims that social workers were treated differently.

Social workers working with people with disabilities, the elderly, are in stressful situations, but some of them behave professionally and have benefited from previous experience in a similar situation (M=2.57). Others, knowing what to do, have redouble their efforts to resolve the situation (M=2.64) and to resolve the situation. An action plan was developed and followed (M=2.67).

People often do so selectively (optimistic or pessimistic) in order to solve their problems, so a positive solution to the problem helps to cope with the problem more quickly and helps to cope with stress more easily. Social workers who are positively trying to resolve the problem situation are simply focused on the next step (M=2.92) or discover several different solutions to the problem (M=2.70). Meanwhile, others simply changed something to turn things in a good direction (M=2.42).

We can assume that social workers with greater work experience, in a problematic, stressful situation, use their previous experience, continue to plan their activities without cycling the problem situation, looking for different solutions to the problem. However, we cannot say that only social workers with extensive work experience successfully overcome problematic, stressful situations. Social workers without much experience can also successfully overcome all the problems that arise, as this depends on the characteristics of the person's character, communication and cooperation skills, mental and many other things.

The positive assessment of the scale, the social workers were treated differently.

The study revealed that social workers who participated in the study changed their situation after experiencing stress, felt personal height, and matured as a person (M=2.26). An optimistic, positive approach to the problem, some of the social workers in the study experienced creativity and attempted to creatively address the problematic, stressful situation (M=2.58). Often shocking situations, helping people to set up life priorities, understand what is most important to them. The study showed that some social workers, after stress, were in a problematic situation, allowing them to re-understand and discover what is most important to them in life (M=2.40).

After shocks, people change or change something within themselves, some of the social workers in the study have also changed something after the stress they have experienced (M=2.40). Changes can range from attitudes to life to cardinal changes, sometimes even work changes. The

study revealed that social workers had improved their stressful experiences after their stressful experiences than before the situation (M=2.28). Problematic situations force people to seek help in spiritual things, a study has revealed that some social workers pray (M=2.09). Sometimes stressful situations have consequences that change not only people's thinking and attitudes towards life, but also the spiritual aspects – faith –social workers have discovered a new faith (M=1.74).

To sum up, social workers are under stress when working with people with disabilities, the elderly, which causes them various emotions and consequences. Every social worker tries to find solutions to the problem in their own way, but the consequences of stress for some are felt by emotional eating and harmful habits, which can potentially lead to new problems (diseases, having harmful habits) in more stressful situations. Ways of overcoming stress on social workers are focused on reorienting the situation, prayer, positivity.



## CONCLUSIONS

Summarizing the dissertation, it can be stated that foreign research has revealed that social workers experience constant stress, which causes negative consequences. Our research also revealed that social workers working with the disabled, the elderly experience constant stress, and the stress experienced manifests itself in a variety of consequences: physical, emotional, psychological.

In the scientific literature, the concept of stress is defined as a reaction to stressful situations that each person experiences individually. Therefore, the concept of stress is not characterized unambiguously. Stress triggers in social work are associated with poor working conditions, misunderstanding of their roles in work, increasing work requirements, employer pressure, lack of support from colleagues and work with people with disabilities, the elderly and those with mental disabilities.

In the scientific literature, social work is classified as a risk profession, and studies which are carried out in foreign countries reveal that in the near future social workers are planning to change the nature of their work in the next 12-16 months due to stress. Social workers who have experienced work-related stress try to overcome it with harmful habits (alcohol, drug use), rest.

In our study, the correlation between scales is weak, very weak, and moderate due to the small number of respondents, and the Cronbach's alpha coefficients of some scales are not high ( $r$  ranges from 0.385 to 0.755), but the internal reliability is quite high. Therefore, it can be said that the questionnaire is statistically reliable. The mean correlation is between the scales Confrontation and Jogging-avoidance ( $r = 0.508$ ), between the scales Absence and Jogging-avoidance ( $r = 0.561$ ), between the scales Responsibility and Jogging-avoidance ( $r = 0.560$ ) and between the scales Positive evaluation and Running -avoidance ( $r = 0.518$ ).

Quantitative research data revealed that the causes of stress experienced by social workers working with the disabled, the elderly are problematic, conflicting situations with clients, and the causes are the unpredictable behavior of the disabled, the elderly, psychological and physical violence against social workers. Most of the study participants, in order to overcome a stressful situation, think about it and tried to control their feelings so that they would not interfere with other things ( $M = 2.71$ ) and prepare for different situations, so they anticipate what they will say or do ( $M$

= 2.71). Others, on the contrary, locked themselves in and hid the whole situation from others so that they would not find out (M = 2.24).

Quantitative and qualitative research data correlate with each other, as both studies revealed that social workers working with the disabled, the elderly experience psychological stress, try to overcome it, although the coping methods are slightly different (qualitative focus on external assistance and relatives, supervision, etc. , and in quantitative research, through spiritual elements and personal height). Problematic situations force people to seek help in spiritual matters, the study revealed that some social workers pray (M = 2.09). Sometimes stressful situations have consequences, which not only change people's thinking and attitudes towards life, but also the spiritual aspects - faith - social workers have discovered a new faith (M = 1.74).

The hypothesis that social workers working with the disabled, the elderly often face stressful situations and overcome stress by focusing on problem solving is partly confirmed by the fact that some of the social workers in the study try to overcome the stress experienced by emotional eating and / or harmful habits. The social consequences of stress for the social workers participating in the study are manifested in emotional eating, use of harmful habits (smoking, alcohol, drugs, medications, etc.) - (M = 2.12).

## REFERENCES

1. Bee, W. J. (2018). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. Predictors of and Causes of Stress Among Social Workers: A National Survey. [https://www.researchgate.net/publication/308612639\\_Predictors\\_of\\_and\\_Causes\\_of\\_Stress\\_Among\\_Social\\_Workers\\_A\\_National\\_Survey](https://www.researchgate.net/publication/308612639_Predictors_of_and_Causes_of_Stress_Among_Social_Workers_A_National_Survey)
2. Beer, O., Asthana, Sh. (2017). How stress impacts social workers – and how they're trying to cope. University of Plymouth. <https://www.plymouth.ac.uk/news/pr-opinion/opinion-how-stress-impacts-social-workers-nil-and-how-theyre-trying-to-cope>
3. Bodrov (on his 85th birthday). Federal State-financed Establishment of Science, Institute of Psychology RAS, 37 (5), p. 104-110. Moscow: Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education.
4. Czuba, K. J., Kayes, N. M., McPherson, K. M.(2019). Int J Qual Stud Health Well-being. 2019; 14(1). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6566720/>
5. Černevičiūtė, N. Kerpaitė, A. (2018). Streso valdymas. Metodinė priemonė socialiniams darbuotojams ir jų padėjėjams. Kaunas: Kauno rajono socialinių paslaugų centras. <http://www.kaunorspc.lt/wp-content/uploads/2019/01/Streso-valdymas.pdf>
6. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. Sveikatos mokslai, 23(1), p. 31-36. <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/417-1529-1-PB.pdf>
7. Europos sąjungos ir sveikatos darbe agentūra (2019) Psichosocialinė rizika ir stresas darbe. <https://osha.europa.eu/lt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
8. Holmes, D., Snook, R. (2012). Caregiving Stress – a Social Worker & Registered Nurse's Perspective. <https://www.seniorlink.com/blog/how-stress-affects-caregiving-perspectives-of-a-social-worker-and-registered-nurse>
9. Kardelis, K. (2016). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai (edukologija ir kiti socialiniai mokslai). Vadovėlis. Penktasis pataisytas ir papildytas leidimas. Vilnius.
10. Lazarus, R. S. 1993. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks, Annual review of psychology 44: 1–22. Department of psychology, University of California.

11. Lozito, M. (2018). Self-care Practices among Geriatric Social Workers. Walden University ScholarWorks.  
<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6915&context=dissertations>
12. Oboznov, A. A., Zhuravlev, A.L. (2016). Psychology of professional activity in the works of V. A. Bodrov (on his 85th birthday). Federal State-financed Establishment of Science, Institute of Psychology RAS, 37 (5), p. 104-110. Moscow: Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education.
13. Oficialios statistikos portalas (2020). Socialinės paslaugos 2019 m.  
<https://osp.stat.gov.lt/informaciniai-pranesimai?articleId=7736424>
14. Shen, S., Wan, Y., Xie, Y. (2019). Care Stress Experienced by Caregivers of Elderly Individuals With Disabilities and the Coping Strategies Utilized: A Survey Study in the City of Nanjing, China. Journal of Family.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0192513X19841659>
15. Vaicekauskienė, V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai, 39(3), p. 188-2020.
16. Valstybės darbo inspekcija prie LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (2012). Psichosocialiniai veiksniai ir streso darbe vertinimo rekomendacijos.  
<https://www.vdi.lt/AtmUploads/PsichosocialiniaiRizikosVeiksniaiStresoDarbeVertinimoRekomendacijos.pdf>
17. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai. Vilnius: Vaga.
18. Wacek, B. (2017) Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout. Master of Social Work.  
[https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw_papers)

## **PRIEDAI**

## S. FOLKMAN, R. S. LAZARUS STREASO ĮVEIKOS KLAUSIMYNAS

Jūsų lytis:      o moteris      o vyras

Jūsų amžius: \_\_\_\_\_

Jūsų išsilavinimas: \_\_\_\_\_

Jūsų vardas: \_\_\_\_\_

Klausimyno pildymo data: \_\_\_\_\_

Įrašykite instituciją, kurioje dirbate: \_\_\_\_\_

| Teiginys   | Netaikoma arba<br>nenaudojama | Kartais<br>naudojama | Dažnai<br>naudojama | Labai dažnai<br>naudojama |
|--|-------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|
| 1. Aš tiesiog susitelkiau į tai, ką turėjau daryti toliau – į kitą žingsnį                           |                               |                      |                     |                           |
| 2. Aš bandžiau analizuoti problemą, kad ją geriau suprascčiau  |                               |                      |                     |                           |
| 3. Aš ėmiau dirbti arba ėmiausi kitos veiklos, kad nustočiau galvoti                                 |                               |                      |                     |                           |
| 4. Aš jaučiu, kad laikas – geriausias gydytojas, todėl – vienintelis dalykas buvo laukti             |                               |                      |                     |                           |
| 5. Aš tariausi, ėjau į kompromisą, kad gaučiau kažką teigiamo iš situacijos                          |                               |                      |                     |                           |
| 6. Aš dariau kažką, nors nemaniau, kad suveiks, bet aš bent jau kažką dariau                         |                               |                      |                     |                           |
| 7. Aš bandžiau priversti atsakingą asmenį pakeisti savo nuomonę                                      |                               |                      |                     |                           |
| 8. Aš kalbėjau su kuo nors, norėdamas sužinoti daugiau apie situaciją                                |                               |                      |                     |                           |
| 9. Aš kritikavau save ar moralizavau sau   |                               |                      |                     |                           |
| 10. Aš bandžiau neužkirsti sau kelio atgal, o palikti kažkiek atvirų kelių                           |                               |                      |                     |                           |
| 11. Aš tikėjauosi stebuklo   |                               |                      |                     |                           |
| 12. Aš susitaikiau su likimu – kartais tiesiog man nesiseka  |                               |                      |                     |                           |
| 13. Aš tęsiau (elgiausi taip), lyg nieko nebūtų įvykę  |                               |                      |                     |                           |
| 14. Aš bandžiau pasilikti savo jausmus sau   |                               |                      |                     |                           |
| 15. Aš ieškojau pozityvių dalykų net ir sunkioje situacijoje, bandžiau pažvelgti į šviesiąją jų pusę |                               |                      |                     |                           |
| 16. Aš miegojau daugiau, nei įprasta   |                               |                      |                     |                           |
| 17. Aš išreiškiau pyktį asmeniui (-ims), kuris (-ie) sukėlė problemą                                 |                               |                      |                     |                           |
| 18. Aš priėmiau kieno nors atjautą ar supratimą  |                               |                      |                     |                           |
| 19. Aš sau pasakiau dalykus, nuo kurių pasijutau geriau  |                               |                      |                     |                           |

| Teiginys  | Netaikoma arba<br>nenaudojama | Kartais<br>naudojama | Dažnai<br>naudojama | Labai dažnai<br>naudojama |
|---|-------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|
| 20. Mane įkvėpė kūrybiškai spręsti problemas  |                               |                      |                     |                           |
| 21. Aš bandžiau pamiršti visą tą reikalą  |                               |                      |                     |                           |
| 22. Aš gavau profesionalią pagalbą  |                               |                      |                     |                           |
| 23. Aš pasikeičiau arba subrendau kaip žmogus   |                               |                      |                     |                           |
| 24. Aš laukiau, kad pamatytčiau, kas galėtų atsitikti, prieš ką nors darant   |                               |                      |                     |                           |
| 25. Aš atsiprašau arba padarau ką nors kaip kompensaciją  |                               |                      |                     |                           |
| 26. Aš sudariau veikimo planą ir laikiausi jo   |                               |                      |                     |                           |
| 27. Aš priėmiau kitą geriausią būdą – siekdama (-s), ko norėjau   |                               |                      |                     |                           |
| 28. Aš kažkaip išlaisvinau savo jausmus   |                               |                      |                     |                           |
| 29. Aš supratau, kad užsikroviau problema pats (-i) sau   |                               |                      |                     |                           |
| 30. Po išgyvenimų tapau geresnis nei buvau prieš tai  |                               |                      |                     |                           |
| 31. Aš kalbėjau su kuo nors, kas galėtų padaryti ką nors konkrečiau, sprendžiant problemą                                       |                               |                      |                     |                           |
| 32. Aš bandžiau kurį laiką pabėgti nuo to ilsėdamasis (-i) ar atostogaudamas (-a)   |                               |                      |                     |                           |
| 33. Aš bandžiau geriau pasijusti valgydamas (-a), gerdamas (-a), rūkydamas (-a), vartodamas (-a) narkotikus arba vaistus, t. t. |                               |                      |                     |                           |
| 34. Aš labai rizikavau, norėdamas (-as) išspręsti problemas   |                               |                      |                     |                           |
| 35. Aš bandžiau nesiimti pernelyg skubotų veiksmų ar nesivadovauti savo nuojauta  |                               |                      |                     |                           |
| 36. Aš radau naują tikėjimą   |                               |                      |                     |                           |
| 37. Aš išlikau išdidus (-i) ir neparodžiau savo jausmų  |                               |                      |                     |                           |
| 38. Aš iš naujo atradau, kas gyvenime yra svarbu  |                               |                      |                     |                           |
| 39. Aš kažką pakeičiau, kad reikalai pasisuktų gera linkme  |                               |                      |                     |                           |
| 40. Aš apskritai vengiau būti su žmonėmis   |                               |                      |                     |                           |
| 41. Aš neleidau tam užvaldyti mane, atsisakiau pernelyg daug apie tai galvoti   |                               |                      |                     |                           |
| 42. Aš paprašiau savo artimojo ar draugo, kurį gerbiu, patarimo   |                               |                      |                     |                           |
| 43. Aš neleidau kitiems žinoti apie situaciją, kurioje atsidūriau   |                               |                      |                     |                           |
| 44. Aš per atidžiai žiūrėjau į situaciją, atsisakiau per daug rimtai į ją žiūrėti   |                               |                      |                     |                           |
| 45. Aš kalbėjau su kai kuo apie savo jausmus  |                               |                      |                     |                           |
| 46. Aš nebėgau nuo situacijos ir kovojau už tai, ko norėjau   |                               |                      |                     |                           |
| 47. Aš išsiliejau ant kitų žmonių   |                               |                      |                     |                           |

| Teiginys  | Netaikoma arba<br>nenaudojama | Kartais<br>naudojama | Dažnai<br>naudojama | Labai dažnai<br>naudojama |
|---|-------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|
| 48. Aš pasinaudojau savo ankstesne patirtimi; aš buvau panašioje situacijoje anksčiau                     |                               |                      |                     |                           |
| 49. Aš žinojau, ką reikėjo padaryti, todėl padvigubinau savo pastangas, kad reikalai tvarkytųsi           |                               |                      |                     |                           |
| 50. Aš atsisakiau tikėti, kad tai buvo įvykę  |                               |                      |                     |                           |
| 51. Aš pažadėjau sau, kad kitą kartą viskas bus kitaip  |                               |                      |                     |                           |
| 52. Aš atradau keletą skirtingų problemos sprendimo būdų  |                               |                      |                     |                           |
| 53. Aš pripažinau (priėmiau) situaciją, nes nieko kito nebuvo galima padaryti                             |                               |                      |                     |                           |
| 54. Aš bandžiau neleisti, kad mano jausmai dėl problemos trukdytų kitiems dalykams                        |                               |                      |                     |                           |
| 55. Aš norėjau, kad galėčiau pakeisti tai, kas atsitiko ar kaip aš jaučiuosi                              |                               |                      |                     |                           |
| 56. Aš pakeičiau kažką savyje   |                               |                      |                     |                           |
| 57. Aš svajojau ar įsivaizdavau geresnį laiką ar vietą nei tas (ta), kuriame (kurioje) buvau              |                               |                      |                     |                           |
| 58. Aš norėjau, kad situacija išnyktų arba kažkaip pasibaigtų   |                               |                      |                     |                           |
| 59. Aš turėjau svajonių arba norų apie tai, kaip reikalai galėtų palankiau baigtis                        |                               |                      |                     |                           |
| 60. Aš meldžiausi   |                               |                      |                     |                           |
| 61. Aš pasiruošiau blogiausiam  |                               |                      |                     |                           |
| 62. Aš pergalvojau, ką pasakyčiau ar padaryčiau   |                               |                      |                     |                           |
| 63. Aš galvojau apie tai, kaip žmogus, kuriuo žaviuosi, spręstų šią situaciją ir naudoju tai kaip pavyzdį |                               |                      |                     |                           |
| 64. Aš bandžiau matyti dalykus kito asmens akimis   |                               |                      |                     |                           |
| 65. Aš priminiau sau, kaip blogai viskas galėjo būti  |                               |                      |                     |                           |
| 66. Aš sportavau ar mankštinausi  |                               |                      |                     |                           |



## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEIĞALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas   | Informanto atsakymai   | Lydimieji klausimai   | Informanto atsakymai   |
|----------|----------------------------------|---|--|---|--|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neiğgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Klientų nesupratingumas;<br>Labai didelė atsakomybė už klientus;<br>„Sunkūs, neprognozuojamo elgesio klientai;<br>Nėra grįžtamojo ryšio iš kliento pusės;<br>Mažas darbo užmokestis;<br>Psichologine įtampa darbe. | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?  | Negalėjimas padėti išspręsti kliento problemos;<br>Kliento nesuvokimas, kad jam reikalinga pagalba;<br>Nepasiekimas užsibrėžto tikslo;<br>Pagalbos, paramos, bendradarbiavimo nebūvimas iš kolegų, kt. institucijų;<br>Neadekvatus kliento elgesys.  |
|          |                                  |   |  | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?                                | Komandinio darbo stoka;<br>Negalėjimas padėti klientui, motyvuoti kliento keistis;<br>Per didelis įsijautimas į kliento problemą, gailestis.   |
|          |                                  |   |  | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija? | Klientai bei jų artimieji.   |
|          |                                  |   |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Neįgalus, pagyvenęs klientas turi priklausomybę alkoholiui, gyvena antisanitarinėmis sąlygomis, nemato ir neturi tikslo keistis, gauna mažą pensiją, nenori gydytis. Artimieji ir vaikai atsisako padėti, pasiimti pas save. Gydyti priverstinai nuo |

|    |                               |                                     |  |  |   |
|----|-------------------------------|-------------------------------------|--|--|---|
|    |                               |                                     |  |  | alkoholizmo negalima. Bent laikinai išvežti į nakvynės namus priverstinai negalima, nes klientas atsisako vykti į nakvynės namus, o jo būstas netinkamas gyventi. Patyriau didžiulį stresą. Buvau viena... Kur kreipiausi, visur gavau atsakymą – Ne.                         |
| 2. | streso metu juntamą savijautą | Kaip jaučiatės patyrę stresą darbe? | Sunku išlikti susikaupus, susikoncentravus ties viena užduotimi;<br>Protas ir organizmas tiesiog reikalauja poilsio;<br>Jautriai pradėtu reaguoti, net į menkus pokyčius, iškilusias problemas;<br>Greitai sukyla neigiamos emocijos, liūdesys;<br>Darbo dienos eigoje greitai pasijaučiu išsekusi ir pavargusi;<br>Nesinori eiti į darbą, bendrauti su klientais;<br>Sunkiau rasti motyvaciją netgi toms užduotims, kurios man patinka;<br>Nepavyksta darbo problemų palikti darbe. | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?  | Jautriai reaguuju, net į menkiausius nesusipratimus, pykstu, liūdžiu, nesiseka kiti darbai.   |
|    |                               |                                     |  | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su kolegomis?       | Jei kas nepavyksta, stengiuosi klausti kolegų jų nuomonės, prašau patarimų, kaip jie elgtųsi ar spręstų problemą.   |
|    |                               |                                     |  | Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais? | Būna, kad nenoriu bendrauti, stengiuosi atsiriboti nuo visų, negaliu susikaupti ir dirbti su kitu klientu.  |
|    |                               |                                     |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.  | Po paskutinio nusivylimo darbo rezultatais, kurie nepavyko pajaučiau, kad tapau jautri. Nepavyko atsiriboti ir darbo problemas „nešiau“ namo. Labai įsigilinau į problemą, analizavau ką padariau, ko nepadariau, kas galėjo būti kitaip. Buvau nusivylusi, sudirgusi, irzli. |

|    |                         |  |  |   |   |
|----|-------------------------|--|--|---|---|
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Nemiga;<br>Prarastas pasitikėjimas savo jėgomis;<br>Jei streso būseną tęsiasi ilgai, jaučiu fizinių jėgų išsekimą, intereso į darbą praradimą. | Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?                                  | Jaučiuosi įsitempusi, nerandu tinkamo atsakymo. Nuovargį pirmiausia pastebi kolegos.  |
|    |                         |  |  | Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)? | Patirtas stresas tikrai verčia suabejoti savo saviverte bei mažina pasitikėjimą savimi, savo jėgomis, bet po atlikto gerai darbo savivertės kortelė labai greitai vėl pakyla. |
|    |                         |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Jaučiuosi nesmagiai, savimi nusivylusi, iškeliu sau daug klausymų, ką galėjau padaryti ir ko nepadariau.  |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? | Užsiimu mėgstama veikla;<br>Padeda šeima, artimieji;<br>Atsipalaidavimas (laisvalaikio leidimas gamtoje).                                      | Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?   | Stengiuosi kuo greičiau išspręsti iškilusią problemą.   |
|    |                         |  |  | Koks streso įveikos būdas Jums priimtinausias?  | Užsiimu mėgstama veikla (piešiu, lipdau iš modelino). Išvykstu į mišką, kas sudėliočiau mintis.   |
|    |                         |  |  | Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?  | Kartais kolegos. Visada palaiko šeimos nariai ir artimieji.   |
|    |                         |  |  | Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?             | Stengiuosi prisidėti prie problemos išsprendimo, palaikau morališkai, pasiūlau savo minčių.   |
|    |                         |  |  | Kokį patarimą duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?                             | Didžiausias patarimas – būkite atsidavę savo darbui, tačiau „nesineškite“ darbo problemų į namus.   |
| 5. | neiškyltas mintis       | Kokių komentarų ir/ar pastebėjimų turite?      | Neturiu. Ačiū  |   |   |

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEIĞALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas  | Informanto atsakymai  | Lydimieji klausimai  | Informanto atsakymai  |
|----------|----------------------------------|--|---|--|---|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Nesutariantys tarpusavyje klientai.<br>Klientų netektys, ligos.<br>Netikėta kliento nuotaikų kaita.<br>Negatyvių emocijų patyrimas. | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?   | Per didelis klientų skaičius vienu metu.  |
|          |                                  |  |   | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?   | Susidūriau su klientu ,kuris garsiai ir grubiai kalbėjo.  |
|          |                                  |  |   | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija?                        | Klientai.   |
|          |                                  |  |   | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.  | Šventės metu vienam klientui neatsargiai pajuokavus ,kitas klientas tai priėmė per daug asmeniškai. Šventinė nuotaika buvo sugadinta ir kitiems klientams, bei darbuotojams.              |
| 2.       | streso metu juntamą savijautą    | Kaip jaučiatės patyręs stresą darbe?   | Patiriu diskomfortą.  | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?  | Jei įmanoma tyliai stebėti.   |
|          |                                  |  |   | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su kolegomis? | Stengiuosi kurį laiką atlaidžiau reaguoti į nepalankią situaciją sukūrusius dalyvius. Stebiu situaciją kol emocijos aprimsta ir pritaikius palankią progą imuosi situacijos valdymo būdu. |

|    |                         |  |  |   |   |
|----|-------------------------|--|--|---|---|
|    |                         |  |  | <p>Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais?</p> <p>Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.</p>  | <p>Situacijoje dalyvavę klientai tuomet pasijunta saugūs ir pasitiki profesionaliu darbuotoju.</p> <p>Klientai nesutaria tarp savęs, konfliktuoja. Bloga atmosfera sukelia stresinę įtampą tarp kitų klientų ir darbuotojo. Klientams pasiūloma lankyti būrelius skirtingomis dienomis, valandomis.</p> |
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Galvos skausmas.<br>Lydi bloga nuotaika. | <p>Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?</p> <p>Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)?</p> <p>Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.</p> | <p>Jaučiu bendrą nuovargį.</p> <p>Stresinės situacijos metu trūksta pasitikėjimo savimi. Sudėtinga priimti sprendimus.</p> <p>Stresinės situacijos motyvuoja jas nagrinėti, mokytis. Užsiimti aktyviomis veiklomis. Daugiau dėmesio skirti savo fizinei ir psichinei būsenai stiprinti.</p>             |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? | Valgau šokoladą.<br>Einu pasivaikščioti. | <p>Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?</p> <p>Koks streso įveikos būdas Jums priimtinausias?</p> <p>Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?</p>  | <p>Išsikalbu.</p> <p>Užsiėmimas mėgstama veikla.</p> <p>Kolegė, psichologė.</p>   |

|    |                    |   |  |   |   |
|----|--------------------|---|--|---|---|
|    |                    |   |  | Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis? | Išklausau ,ieškome kartu sprendimo variantų.  |
|    |                    |   |  | Koki patarimą duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?                 | Kantrybės. Ne tik išklaustyti bet ir išgirsti klientą. Išmokime džiaugtis gyvenimu. |
| 5. | neiškakytas mintis | Kokių komentarų ir/ar pastebėjimų turite? |  |   |   |

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEIĞALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas   | Informanto atsakymai   | Lydimieji klausimai   | Informanto atsakymai   |
|----------|----------------------------------|---|--|---|--|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neiğgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Mažas soc.darbuotojų atlyginimas;<br>paplitęs negatyvus visuomenės požiūris į soc.darbuotoją, jo nuvertinimas;<br>klientų agresyvus bendravimas;<br>negalėjimas klientui suteikti reikiamos pagalbos;<br>nuolatinis susidūrimas su ligomis, skausmu ir mirtimi;<br>saugumo trūkumas. | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?  | Nuovargis, per didelis darbo krūvis. Kartais empatijos trūkumas.   |
|          |                                  |   |  | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?                                | Darbo krūvio padidėjimas.  |
|          |                                  |   |  | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija? | Klientai.  |
|          |                                  |   |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Dirbant su šia grupe asmenų, negali turėti jokio privatumo. Jie turi teisę reikalauti dėmesio bet kuriuo paros metu, ar bet kuria savaitės diena. Tiesiog skambina pasiguosti ar pasidžiaugti. Taip mes neturime savo laiko, skirto šeimai, sau, draugams. Išklaudyti turime, kitu atveju skambins mano vadovybei ar išsikvies televiziją. |
| 2.       | streso metu juntamą              | Kaip jaučiatės patyręs stresą darbe?  | Jaučiuosi irzlus, nekontroliuojantis emocinės būklės, kartais piktas.  | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?   | Dažnai būna situacijos stebėjimas.   |

|    |                         |  |  |   |   |
|----|-------------------------|--|--|---|---|
|    | savijautą               |  |  | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su kolegomis?        | Esu cholerikė, todėl pirmiausia valdau savo emocijas, kad jos nepasireikštų klientui ir dėl to situacija nebūtų dar labiau problemiška. |
|    |                         |  |  | Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais?  | Darbas būna nekokybiškas, kol stresas nurimsta ar būna išgyventas.  |
|    |                         |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Jaučiasi pakitęs bendravimas, jei stresas buvo susijęs su klientu. Dėl streso sukeltos nemigos, būna neatidumas į detales, emocijas.    |
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Išryškėja įvairios pasekmės. Pvz. emociniai (pasitikėjimo savimi trūkumas, užmaršumas, prislėgta nuotaika ir kt.) protiniai (sunkumai sutelkti dėmesį, negebėjimas priimti sprendimą ar planuoti ir kt.) ir fiziniai (prakaitavimas, valgymas per daug ar per mažai, nemiga ir kt.) streso požymiai. | Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?                                  | Prakaitavimas, užmaršumas, pasitikėjimo praradimas, bloga nuotaika ir kt.   |
|    |                         |  |  | Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)? | Labai turi daug įtakos.   |
|    |                         |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Jei nėra pasitikėjimo darbo kokybė būna labai bloga.  |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? | Labiausiai ramina supervizijos. Išsikalbėjimas labai svarbus ir būtinas dirbant tokį darbą. Kasdienybėje ramina pasivaikščiojimas, skaityma, laikas su šeima.  | Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?   | Stengiuosi dirbti su savimi, ieškau saviugdų, motyvacijos mokymų. Bendrauju su kolegomis.   |
|    |                         |  |  | Koks streso įveikos būdas Jums priimtinausias?  | Geriausias nusiramimas, tai pokalbis su darbdaviu, ramus arbatos išgėrimas su šeima.  |



|    |                  |   |  |  |  |
|----|------------------|---|--|--|--|
|    |                  |   |  | <p>Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?</p> <p>Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?</p> <p>Kokią patarimą duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?</p> | <p>Vadovas, kolegės.</p> <p>Patirties pasidalijimas, sprendimo ieškojimas kartu.</p> <p>Kiekvieną dieną pasitikti, kaip pačią geriausią. Ir suvokti, jog gyvenime būna daug skirtingų situacijų kurios nebūtinai mums duoda neigiamas emocijas. Reiktų išmokti ir bloguose dalykuose atrasti kažko teigiamo ir gero sau. Linkiu išmokti save pažinti ir ugdyti stresinėse situacijose.</p> |
| 5. | neiškątas mintis | Kokių komentarų ir/ar pastebėjimų turite? |  |  |  |

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEIĞALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas  | Informanto atsakymai  | Lydimieji klausimai   | Informanto atsakymai   |
|----------|----------------------------------|--|---|---|--|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Dažniausiai pačių klientų nesupratingumas, nevisada gaunamas grįžtamasis ryšys, mažas, nemotyvuotas darbo užmokestis, psichologinė įtampa.  | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?  | Negalėjimas padėti išspręsti kliento problemos;<br>Kliento nesupratimas, kad jam reikalinga pagalba;<br>Neadekvatus kliento elgesys. |
|          |                                  |  |   | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?  | Perdidelis spaudimas iš darbdavio pusės dėl problemų sprendimo būdų su nemotyvuotais klientais.                                      |
|          |                                  |  |   | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija?             | Labai įvairai, būna ir kolegos, dažnai klientai ir jų artimieji, ypač kaip tikisi to kas neįmanoma                                   |
|          |                                  |  |   | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Dažnai pagyvenę asmenys prisikuria visokių istorijų kurios neatinka tikrovės, labai sunku su jais rasti problemos sprendimo būdą.    |
| 2.       | streso metu juntamą savijautą    | Kaip jaučiatės patyręs stresą darbe?   | Jautriai pradedu reaguoti, net į menkus pokyčius, iškilusias problemas;<br>Greitai sukyla neigiamos emocijos, liūdesys;<br>Nesinori eiti į darbą, bendrauti su klientais;<br>Sunkiau rasti motyvaciją | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?   | Nesiseka kiti darbai, nesugebu susikaupti, visda mąstau apie susidariusią situaciją, užsisuku tame pačiame rate.                     |
|          |                                  |  |   | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su | Stengiuosi klausti kolegų jų nuomonės, prašau patarimų, kaip jie elgtųsi ar spręstų problemą.  |

|    |                         |  |  |   |   |
|----|-------------------------|--|--|---|---|
|    |                         |  | Nepavyksta darbo problemų palikti darbe.   | kolegomis?  |   |
|    |                         |  |  | Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais?  | Kartais nenoriu bendrauti, negaliu, nesugebu atsiriboti.  |
|    |                         |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Nepavyko atsiriboti ir darbo problemas „nešiau“ namo. Labai įsigilinau į problemą, analizavau ką padariau, ko nepadariau, kas galėjo būti kitaip. Buvau nusivylusi, sudirgusi, irzli. |
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Dažnai tai pasireiškia nemiga; Prarastas pasitikėjimas savo jėgomis;   | Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?                                  | Jaučiuosi įsitempusi, kartais nervuota, nenoriu bendrauti.  |
|    |                         |  |  | Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)? | Žinoma, kad turi, mažina pasitikėjimą.  |
|    |                         |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   |   |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? | Išvažiuojame su šeima poilsiui į gamtą, užsijamu mėgiama veikla ( skaitau knygas, vasara mėgstu sodinti, prižėti gėlynus). | Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?   | Kuo greičiau rasti sprendimo būdą.  |
|    |                         |  |  | Koks streso įveikos būdas Jums priimtinausias?  | Kaip ir sakiau išvykti poilsiui , skaityti knygas, sodinti, kartais pasivažinėti dviračiu.  |
|    |                         |  |  | Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?  | Šeimos nariai, artimieji.   |

|    |                    |   |         |   |  |
|----|--------------------|---|---------|---|--|
|    |                    |   |         | Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis? | Pasidaliname savo patirtimi, sprendimo būdais. |
|    |                    |   |         | Koki patarimą duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?                 | Mokėti atsiriboti nuo problemų baigus darbą.   |
| 5. | neiškakytas mintis | Kokių komentarų ir/ar pastebėjimų turite? | Neturiu |   |  |

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEĮGALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas  | Informanto atsakymai   | Lydimieji klausimai   | Informanto atsakymai  |
|----------|----------------------------------|--|--|---|---|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Gyventojų ligos, susijusios su demencijomis, gyventojų konfliktai dėl negebėjimo prisiderinti prie kambario kaimyno. | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?  | Ligos arba skirtingas gyvenimo ritmas.  |
|          |                                  |  |  | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?                                | Neadekvatus elgesys dėl ligos   |
|          |                                  |  |  | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija? | Klientai  |
|          |                                  |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Vienas gyventojas mėgsta ilgai žiūrėti TV. Į kambarį grįžta vėlai ir sukelia triukšmą. Kitas pabunda ir abu pradeda pyktis, sukeldami triukšmą ir pažadindami visus gyventojus. |
| 2.       | streso metu juntamą              | Kaip jaučiatės patyręs stresą darbe?   | Jaučiuosi blogai. Pradeda virpėti širdis. Nemiegu naktį.   | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?   | Nuotaikos kritimas.   |

|    |                         |  |   |   |   |
|----|-------------------------|--|---|---|---|
|    | savijautą               |  |   | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su kolegomis?        | Jeigu tai susiję su kolegomis, stengiuosi išeiti iš patalpos ir nusiraminti. Po to bandau kalbėtis.<br>Jeigu susiję su gyventojais, bandau kalbėtis ir nuraminti. |
|    |                         |  |   | Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais?  | Krenta nuotaika, nebesinori nieko daryti, ypač jei tai susiję su kolegomis.<br>Jeigu tai susiję su gyventojais, stengiuosi riboti bendravimą.                     |
|    |                         |  |   | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   |   |
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Pablogėja savijauta, prastėja sveikata. | Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?                                  | Bemiegės naktys, širdies darbo sutrikimai.  |
|    |                         |  |   | Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)? | Taip, turi, tačiau mano savivertės nesumažina. Aš turiu pakankamai patirties, kad išspręščiau atsiradusias problemas.   |
|    |                         |  |   | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   |   |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? | Saviįtaiga. Autotreningas.              | Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?   | Bandau kalbėtis apie kilusias problemas kai nelieka emocijų ir visi nusiramina.   |
|    |                         |  |   | Koks streso įveikos būdas Jums priimtinausias?  | Saviįtaiga, kad viskas bus gerai.   |

|    |                   |   |  |   |  |
|----|-------------------|---|--|---|--|
|    |                   |   |  | <p>Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?</p> <p>Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?</p> <p>Koki patarimą duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?</p> | <p>Psichologinės knygos, kolegų, artimųjų palaikymas.</p> <p>Pasikviesti į atskirą patalpą, leisti išsikalbėti, o tada pasiūlyti pažvelgti į situaciją filosofškai, ramiai, įvertinant situaciją.</p> <p>Ugdyti kantrybę, supratimą, nes pagyvenę ar neįgalieji verti mūsų pagarbos.</p> |
| 5. | neiškaktas mintis | Kokių komentarų ir/ar pastebėjimų turite? |  |   |  |

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEĮGALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas  | Informanto atsakymai                 | Lydimieji klausimai  | Informanto atsakymai   |
|----------|----------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Per didelė atsakomybė                | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?   |  |
|          |                                  |  |                                      | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?   | Juntamas nuovargis   |
|          |                                  |  |                                      | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija?                        | Vadovo spaudimas dėl darbo   |
|          |                                  |  |                                      | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.  | Viena klientė mėgsta naktimis vaikščioti, kambaryje įjungia šviesą, nes jai norisi paskaityti. Kitos kambaryje gyvenančios moterys pradeda jai priekaištauti, prasideda konfliktas, kurį sunkiai pavyksta greitai numalšinti |
| 2.       | streso metu juntamą savijautą    | Kaip jaučiatės patyręs stresą darbe?   | Dažnai jaučiuosi išsekusi, pavargusi | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?  | Po streso dažnai kyla noras neiti į darbą arba keisti jį   |
|          |                                  |  |                                      | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su kolegomis? | Pirma bandau suvaldyti kylančias neigiamas emocijas  |



|    |                         |  |  |   |   |
|----|-------------------------|--|--|---|---|
|    |                         |  |  | Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais?  | Nenoriu nieko daryti, o jei darau, darbas nekokybiškas  |
|    |                         |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   | Kad klientai nesukeltų konflikto, nuolat stebiu situaciją. Tai vargina, kelia vidinį nepasitenkinimą ir stresą, nes vienu metu reikia atlikti dar daug kitų darbų |
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Pirma atsiranda irzlumas   | Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?                                  |   |
|    |                         |  |  | Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)? | Dažnai jaučiu, kad atsiranda žema savivertė   |
|    |                         |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   |   |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? | Užsiimu mėgstama veikla, tai mane atpalaiduoja ir leidžia užsimiršti | Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?   |   |
|    |                         |  |  | Koks streso įveikos būdas Jums priimtinausias?  | Praleistas aikas gamtoje  |
|    |                         |  |  | Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?  |   |
|    |                         |  |  | Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?             | Individualus pokalbis padeda  |

|    |                   |   |  |   |                                       |
|----|-------------------|---|--|---|---------------------------------------|
|    |                   |   |  | Koki patarimą duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis? | Išmokti darbo problemas palikti darbe |
| 5. | neiškaitas mintis | Kokių komentarų ir/ar pastebėjimų turite? |  |   |                                       |

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEĮGALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas  | Informanto atsakymai                  | Lydimieji klausimai  | Informanto atsakymai  |
|----------|----------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Juntamas nuolatinis nuovargis         | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?   | Trūksta visuomenės supratingumo, tai kelia stresą   |
|          |                                  |  |                                       | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?   |   |
|          |                                  |  |                                       | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija?                        |   |
|          |                                  |  |                                       | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.  | Neįgalus asmuo nuolat reikalauja sau dėmesio, kartais tyčia ką nors numeta, išpila ir reikalauja, kad jam būtų padedama, sutvarkoma jo aplinka. Tik sutvarkius, sugalvoja ką nors naujo, jei negali jam padėti iškart, apskundžia vadovams, kad juo niekas nesirūpina, nepadedą, viską jis turi daryti pats |
| 2.       | streso metu juntamą savijautą    | Kaip jaučiatės patyręs stresą darbe?   | Tuomet negaliu savės motyvuoti darbui | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?  | Nuo visų stengiuosi atsiropti, suvalgau ką nors saldaus, nes man tai padeda   |
|          |                                  |  |                                       | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su kolegomis? | Tuomet negaliu tinkamai atlikti savo funkcijų kaip darbuotoja   |

|    |                         |  |  |   |   |
|----|-------------------------|--|--|---|---|
|    |                         |  |  | <p>Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais?</p> <p>Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.</p>  | <p>Klientų neadekvatus elgesys iššaukia neigiamas emocijas, kurios kartais virsta pykčiu ir sukelia dvejopus jausmus kliento atžvilgiu. Kalbu apie neįgalų klientą, kuris nuolat reikalauja dėmesio ir visuomet yra nepatenkintas</p> |
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Po patirto streso juntamas spaudimas širdies plote kankina nemiga, pradėdu daugiau valgyti | <p>Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?</p> <p>Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)?</p> <p>Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.</p> | <p>Stresinėje situacijoje atrodo, kad nemoki spręsti problemos ir prisiimi kaltę dėl to, tai mažina savivertę ir pasitikėjimą savo jėgomis</p>  |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? |  | <p>Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?</p> <p>Koks streso įveikos būdas Jums priimtinausias?</p> <p>Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?</p>  | <p>Prašau kolegų pagalbos</p> <p>Važinėjimas dviračiu, žiemą blogiau</p> <p>Padedą pokalbis su psichologu</p>   |

|    |                    |   |  |   |   |
|----|--------------------|---|--|---|---|
|    |                    |   |  | Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis? | Kartu ieškant problemos sprendimo   |
|    |                    |   |  | Kokią patarimą duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?                | Ugdyti pakantumą ir kantrybę, nes nežinai, kas laukia tavęs ateityje, kai pasensi |
| 5. | neiškalytas mintis | Kokių komentarų ir/ar pastebėjimų turite? |  |   |   |

## SOCIALINIŲ DARBUOTOJO PATIRIAMAS STRESAS DIRBANT SU NEĮGALIAIS, PAGYVENUSIAIS ŽMONĖMIS

| Eil. Nr. | Klausimo tikslas – išsiaiškinti: | Pagrindinis klausimas  | Informanto atsakymai   | Lydimieji klausimai  | Informanto atsakymai  |
|----------|----------------------------------|--|--|--|---|
| 1.       | streso priežastį                 | Kokios pagrindinės streso priežastys, streso sukėlėjai Jūsų darbe, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis? | Užkrauta per didelė atsakomybė ir jaučiu, kad per didelis empatijos jausmas irgi nėra gerai  | Kokios aplinkybės dažniausiai iššaukia stresines situacijas?   | Jau minėjau prieš tai   |
|          |                                  |  |  | Kokios paskutinės savaitės ar dviejų Jūsų patirto streso priežastys?   |   |
|          |                                  |  |  | Kas dažniausiai sukelia stresines situacijas: klientai, kolegos, klientų artimieji, administracija?                        | Bendradarbiavimo tarp kolegų ir institucijų pagalbos trūkumas   |
|          |                                  |  |  | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.  | Garbaus amžiaus klientė neadekvačiai elgiasi, padedant jai tvarkytis, maitinant ar padedant apsirengti ir pan., gali sulaukti netikėtos agresijos. Teko patirti smūgį delnu į žandą. Žinoma, tuo metu patyriau šoką, tik vėliau stresą, nes savo darbo praktikoje (per 20 metų) su tuo susidūriau pirmą kartą |
| 2.       | streso metu juntamą savijautą    | Kaip jaučiatės patyręs stresą darbe?   | Dirbant su neadekvačiais klientais, sunku atsiriboti nuo problemų sprendimo ir jas „nešiuosi į namus“, dėl ko kyla konfliktai su artimaisiais, nes būnu sudirgusi, pikta | Kokia pirmoji Jūsų reakcija į stresą? Kaip tai pasireiškia?  | Juntu, kad nenoriu bendruoti  |
|          |                                  |  |  | Kokie Jūsų pojūčiai, elgesys streso situacijoje, dirbant su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, bendraujant su kolegomis? | Didesnis dėmesys situacijai, kad ji daugiau nebesikartotų   |

|    |                         |  |   |   |   |
|----|-------------------------|--|---|---|---|
|    |                         |  |   | Kaip patirtas stresas darbe, su neįgaliais, pagyvenusiais asmenimis, veikia Jūsų darbą, darbinę veiklą, bendravimą su klientais?  |   |
|    |                         |  |   | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   |   |
| 3. | patirto streso pasekmes | Kokios patirto streso pasekmes Jūs juntate?    | Juntami įvairūs fiziniai negalavimai: galvos skausmas, širdies virpėjimas ir pan. | Kokius streso požymius juntate kūnui, psichologinei būsenai, santykiams su klientais, kolegomis?                                  | Dažniausiai nemiga, galvos skausmas, širdies permušimai, apetito praradimas   |
|    |                         |  |   | Ar patirtas stresas turi įtakos Jūsų pasitikėjimui savimi, savivertei? Kokia ta įtaka (didina ar mažina pasitikėjimą, savivertę)? | Kai situacija tampa nevaldoma, patiri stresą, kas tam kartui mažina savivertę, tačiau situacijai išsprendus, savivertė vėl pakyla |
|    |                         |  |   | Pateikite pavyzdį iš savo darbinės praktikos.   |   |
| 4. | streso įveikos būdus    | Kokiomis priemonėmis, būdais įveikiate stresą? |   | Kaip sprendžiate iškilusias stresines situacijas darbe?   | Padedu supervizijos   |
|    |                         |  |   | Koks streso įveikos būdas Jums priimtiniausias?   | Skaitau saviugdų knygas   |
|    |                         |  |   | Kas Jums teikia pagalbą, kai Jūs esate stresinėje situacijoje?  |   |
|    |                         |  |   | Kokiais būdais Jūs padedate savo kolegoms, kurie darbe patyrė stresą, dirbdami su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?             | Motyvavimu, kad viskas bus gerai, tai laikina ir kartu ieškome galimo sprendimo   |
|    |                         |  |   | Kokių patarimų duotumėte socialiniams darbuotojams, kurie dirba su neįgaliais, pagyvenusiais žmonėmis?                            | Pozityvumas, pozityvumas ir dar kartą pozityvumas. Stiklinė dažnai būna apypilnė  |
| 5. | neiškyltas              | Kokių komentarų ir/ar                          |   |   |   |

|  |        |                     |  |
|--|--------|---------------------|--|
|  | mintis | pastebėjimų turite? |  |
|--|--------|---------------------|--|