

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINĖS GEROVĖS IR NEGALĖS STUDIJŲ FAKULTETAS  
SOCIALINĖS PEDAGOGIKOS IR PSICHOLOGIJOS KATEDRA

Socialinės pedagogikos, specializacija socioedukacinių projektų koordinavimas  
magistrantūros studijų programa, II kursas

*Aistė Ginaitienė*

**VIDINĖS DARNOS KONCEPTO PRITAIKYMO GALIMYBĖS  
VALDANT AGRESYVŲ ELGESĮ SOCIOEDUKACINĖJE VEIKLOJE**

*Magistro darbas*

*Magistro darbo vadovė -*  
doc. dr. Daiva ALIFANOVIENĖ

**2015**

1

## TURINYS

<b>Magistro darbo santrauka .....</b>	<b>4</b>
<b>Įvadas .....</b>	<b>5</b>
<b>1 skyrius. SOCIOEDUKACINĖS VEIKLOS SPECIALISTO ASMENYBĖS BRANDOS IŠŠŪKIAI SUSIDŪRUS SU AGRESYVIU KLIENTŲ ELGESIU.....</b>	<b>11</b>
1.1. Agresyvaus elgesio teorinės prielaidos.....	11
1.2. Agresyvų elgesį aiškinančios teorijos.....	12
1.3. Vidinės darnos koncepto pritaikymas valdant agresyvų elgesį socioedukacinėje veikloje.....	16
1.4. Asmenybės brandos ir vidinės darnos sąsajos.....	19
1.5. Brandžios ir darnios asmenybės teorinių prielaidų pritaikymas valdant agresyvų elgesį socioedukacinėje veikloje.....	21
<b>2 skyrius. KIEKYBINIO TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ IR INTERPRETAVIMAS.....</b>	<b>31</b>
2.1. Tyrimo specifika.....	31
2.2. Duomenų rinkimo ir apdorojimo metodai.....	31
2.3. Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas.....	34
<b>3 skyrius. SOCIOEDUKACINIS PROJEKTAS.....</b>	<b>53</b>
<b>Išvados.....</b>	<b>60</b>
<b>Literatūra.....</b>	<b>62</b>
<b>Summary.....</b>	<b>68</b>
<b>Priedai.....</b>	<b>69</b>

## **Patvirtinimas apie atlikto magistro darbo savarankiškumą**

**Patvirtinu, kad įteikiamas magistro darbas „Vidinės darnos koncepto pritaikymo galimybės valdant agresyvų elgesį socioeducacinėje veikloje“ yra:**

1. Atliktas savarankiškai ir nėra pateiktas kitam kursui šiame ar ankstesniuose semestruose.
2. Nebuvo naudotas kitame institute / universitete Lietuvoje ir užsienyje.
3. Nėra medžiagos iš kitų autorių darbų, jeigu jie nėra nurodyti darbe.
4. Pateiktas visas panaudotos literatūros sąrašas.

*Aistė Ginaitienė*

.....

Vardas, pavardė

.....

Parašas

**Magistro darbo santrauka**  
**VIDINĖS DARNOS KONCEPTO PRITAIKYMO GALIMYBĖS VALDANT**  
**AGRESYVŲ ELGESĮ SOCIOEDUKACINĖJE VEIKLOJE**

Aistė Ginaitienė

Šiame magistro darbe pateikiamas požiūris į visybiškos socioedukacinės veiklos specialisto asmenybės fenomeną. Formuluojama mokslinė problema apima tarpdisciplininį mąstymą, sujungdama į vieną dermę filosofines, psichologines, ugdymo koncepcijas. Pateikiama vertybinė darnios ir brandžios asmenybės koncepcija moksliskai naujoje holistinėje plotmėje, išskiriant socioedukacinės veiklos specialisto gyvenimo kokybės bei asmeninės brandos ir vidinės darnos visybiškumo svarbą kritiniu agresyvaus kliento elgesio atveju socioedukaciniame procese.

*Tyrimo objektas.* Socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos potencialo vystymas ir jo valdymo galimybės.

*Tyrimo dalykas.* Socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos potencialo vystymas ir jo valdymo galimybės socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų nuomonės aspektu.

*Tyrimo tikslas* – išanalizuoti socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos potencialo vystymo ir valdymo galimybes.

*Uždaviniai:*

1. Taikant antrinių šaltinių teorinę analizę ir pasitelkiant vidinės darnos konceptą, atskleisti konfliktinių situacijų su agresyviai besielgiančiais klientais valdymo galimybes socioedukacinės veiklos procese.
2. Taikant deskriptyvinį kiekybinį tyrimą, atskleisti subjektyvią socioedukacinės veiklos specialistų sampratą apie agresyvų elgesį socioedukacinės veiklos praktikoje, bei nustatyti ryšį tarp socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos ir gebėjimo valdyti darbo procesą su agresyviai nusiteikusiais klientais.
3. Atlikus vidinės darnos koncepto analizę, pateikti socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos edukacinio potencialo stiprinimo ir plėtotės galimybių socioedukacinį projektą.

*Tyrimo tipas* – deskriptyvinis kiekybinis tyrimas. Anketinėje apklausoje dalyvavo 205 respondentai (socioedukacinės veiklos specialistai) atrinkti atsitiktine tvarka, iš jų - 114 socialinių pedagogų bei 91 socialinis darbuotojas. Tyrimas atliktas 2014 metų lapkričio – 2015 metų vasario mėnesiais.

*Svarbiausios empirinio tyrimo išvados:* Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad gebėjimas kontroliuoti susidariusią konfliktinę situaciją su klientu labai priklauso nuo socioedukacinės veiklos specialisto vidinės darnos lygio. Tirti psichologinio konfliktinės situacijos vengimo kriterijai rodo, kad dažniausiai specialistai vengia konfliktinių situacijų esant žemesniam socioedukacinės veiklos specialisto vidinės darnos lygiui. Socioedukacinės veiklos specialistai dažnai nesugeba tinkamai valdyti konfliktinių situacijų, susidūrę su agresyviu klientų elgesiu būtent dėl aukštos vidinės darnos trūkumo.

*Esminiai žodžiai:* vidinė darna, agresyvus elgesys, socioedukacinė veikla, supervizija.

## Įvadas

**Temos aktualumas.** Pasaulyje vykstančios globalinės mikroaplinkos ir makroaplinkos kaitos tendencijos, istorine plotme interpretuotinos kaip totalitarinių režimų ir modernėjančios visuomenės padariniai, įvairios visuomenės dvasinės krizės, kylančios iš nesugebėjimo atrasti gyvenimo prasmę, neigiamai veikia žmogaus dvasinę raidą ir darną. Nuolatinės kaitos kontekste, socioedukacinę veiklą kaip ir jos baigties rezultatus dažnai yra sunku prognozuoti. Kasdieninėje socioedukacinėje veikloje specialistui tenka spręsti konfliktines situacijas, kurios pareikalauja vidinių kompetencijų ir gebėjimų. Nepakankami gebėjimai valdyti stresines ir konfliktines situacijas darbo procese gali turėti įtakos ne tik pačiam socioedukacinės veiklos procesui, klientams, bet ir pačių socioedukacinės veiklos specialistų vidinei darnai. Dar daugiau, gebėjimas valdyti krizines gyvenimo apraiškas, tokias kaip agresijos pasireiškimas socioedukaciniame procese, atspindi specialisto asmenybės vientisumą, brandumą ir vidinę darną, o brandžios ir darnios socioedukacinės veiklos specialisto asmenybės ugdymas šiandieninėje visuomenėje yra mažų mažiausiai pakankamas, paversti jį visuotinio dėmesio vertu socialiniu iššūkiu.

Holistinis požiūris į asmenį, visybiškos ir vientisos asmenybės ugdymo strategijos istorijos plotmėje domino įvairių sričių tyrėjus ir verčia šio objekto tyrimus ir šiandien aktualia tarpdisciplinine moksline problema. Mokslininkai sutinka, kad egzistuoja vidiniai ir išoriniai konfliktinių ir stresinių situacijų valdymo veiksniai (Aramavičiūtė, 2005; Bandzevičienė, Birbilaitė, Diržytė, 2010). Nuodugnesnė vidinės darnos nulemta atsparumo konfliktinėms situacijos veiksnių analizė gali efektyviau pasitarnauti transformuojant teorines mokslinės literatūros analizės žinias į praktinius socioedukacinės veiklos metodus, padedančius socioedukacinės veiklos specialistams sėkmingai valdyti agresyvų klientų elgesį ir parengti prevencines programas bei socioedukacinės veiklos specialistų supervizijos rengimo projektus. Kita vertus, socioedukacinės veiklos specialistas yra atsakingas ir už pozityviają savo klientų socializaciją, teikia jiems socialinę pagalbą, kompleksiškai sprendžia asmens socialinio lauko problemas bei įtakoja savo klientų asmeninę brandą. Šias teorines pedagogines problemas išsamiai aprašė Lietuvos pedagogikos klasikai S. Šalkauskis, J. Vaitkevičius (1988). Visų šių savo funkcijų jis nėra pajėgus optimaliai įgyvendinti, jei pačiam specialistui trūksta profesionalumo ar asmeninių gebėjimų.

Socioedukacinė veikla yra viena iš rizikingiausių profesijų patirti smurtinį agresyvų elgesį iš savo klientų. Šią tendenciją rodo ir 2007 metais rugsėjo mėnesį priimtas Lietuvos Vyriausybės

nutarimas socialinį darbą įtraukti į pavojingų darbų sąrašą. Remiantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, sprendami socialinės rizikos šeimose kylančius ginčus, socioedukacinės veiklos specialistai patiria psichologinę įtampą, stresą, agresiją, kartais net smurtą. Tuo tarpu valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos atliktas tyrimas atskleidė, jog atstovaudami vaikų interesams nukentėję yra visų tarnybų darbuotojai („Socialinis darbas – grėsmingiausiųjų sąrašė“, 2007). Socioedukacinės veiklos praktikoje vis dažniau pasireiškiantis smurtinis elgesys verčia ieškoti agresyvaus elgesio prieš specialistus priežasčių, nes tik išsiaiškinus agresyvaus elgesio priežastis galima planuoti saugumo užtikrinimą ne tik visuomenėje, bet ir darbo aplinkoje ir gebėti išvengti smurtinio elgesio incidentų prieš specialistus.

Rizikingos darbo sąlygos socioedukacinės veiklos praktikoje nėra naujiena. Didžiojoje Britanijoje jau 1986 m. buvo nustatyta, kad socioedukacinė veikla yra antra po policijos pagal rizikos profesinę grupę patirti smurtą (Brown, Bute, Ford, 1986). 2002 – 2006 m. laikotarpiu JAV psichikos sveikatos srityje dirbančių socialinių darbuotojų užpuolimų vidurkis per metus buvo 351,847. Vien psichikos sveikatos srityje dirbančių socioedukacinės veiklos specialistų riziką patirti agresyvų elgesį galima lyginti kaip ir su darbuotojų, dirbančių degalinėse (tūkstančiui darbuotojų tenka 79,1 užpuolimas). Pavojingesnė veikla už darbą psichikos sveikatos srityje yra tik darbas naktiniuose klubuose ir baruose (tūkstančiui darbuotojų – 91,3 užpuolimai). Geriausias apskaičiavimas tikimybės būti užpultam klientų aptarnavimo sferoje yra 50% (Coleman, 2004). Keletas straipsnių apie smurtą darbe (Puckett, Cleak, 1994; Rey, 1996, Beech, Leather, 2005) nustatė, kad ne mažiau 25 - 30 % socioedukacinės veiklos specialistų yra buvę užpulti per savo karjerą (Rey, 1996). Anot autorės šie mastai priartėja prie psichiatrų ir psichologų (jų praktikoje smurtinis agresyvus elgesys pasitaiko dar dažniau). Australų mokslininkai Puckett ir Cleak (1994) nustatė, kad 31 % sveikatos priežiūros darbuotojų yra patyrę fizinį smurtą iš savo klientų savo karjeros laikotarpiu, dar dažniau jie patyrė verbaliai agresyvų elgesį (pavyzdys įtraukia socialinius darbuotojus, socialinius pedagogus, sveikatos priežiūros darbuotojus ir darbuotojus, dirbančius su jaunimu ir kitų sričių specialistus, dirbančius su priverstiniais klientais). Panašias tendencijas rodo ir kitas 1999 m. atliktas tyrimas D. Britanijoje (*British Crime Survey data for surveys, 1999*), kurio metu nustatyta, kad būtent socialiniai darbuotojai atsiduria didžiausioje rizikoje patirti smurtinį agresyvų elgesį savo darbe (Budd, 1999). Tyrimo rezultatai atskleidė, kad 9,5 % socialinių darbuotojų bei kalėjimo įstaigų darbuotojų patiria įžeidinėjimus, užgauliojimus ir grasinimus. Tai leidžia daryti išvadą, kad socioedukacinės veiklos specialistai susiduria su didžiausia rizika patirti

agresyvų elgesį po policijos pareigūnų (24,6%) ir atskleidžia, kad smurto prieš socioedukacines paslaugas teikiančius darbuotojus mastai auga (1998 m. agresyvų klientų elgesį patyrė ~5% darbuotojų, 1999 m. – 9,5%) (Littlechild, 2005). Mokslininkas Norris (1990) atkreipė dėmesį, kad klientų smurtas prieš darbuotojus tik dar kartą įrodo kiekvieno piliečio teisės į saugią darbo aplinką pažeidimą. Smurtas darbe tapo tokiu svarbiu, kad Ligų kontrolės centras (angl. *Centers for Disease Control*) patvirtino smurto darbe problemą kaip pasaulinę sveikatos problemą (*National Institute for Occupational Safety and Health*, 1992) ir OSHA (angl. *Federal Occupational Safety and Health Administration*) priėjo prie išvados, kad smurtas darbe nebegali būti toleruojamas (Budd, 1999).

Lietuvoje saugias darbuotojų darbo sąlygas ir sveikatą darbe saugo ir gina Lietuvos Respublikos Konstitucija ir Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas. Lietuvos Konstitucijos (1992) II skirsnio 21 straipsnis numato, kad žmogaus orumą gina įstatymas. Šiame straipsnyje pabrėžiama, kad yra draudžiama žmogų kankinti, žaloti, žeminti jo orumą, žiauriai su juo elgtis. IV skirsnio 48 straipsnis numato, kad kiekvienas žmogus turi teisę turėti tinkamas, saugias ir sveikas darbo sąlygas (LR Konstitucija, 1992). LR Darbo kodeksas (2004) XVIII skyriaus 259 straipsnis, kalbantis apie darbuotojų saugą ir sveikatą, numato, kad darbuotojų saugai ir sveikatai turi būti suteiktos visos prevencinės priemonės, kad darbuotojai būtų apsaugoti nuo profesinės rizikos arba ji būtų kiek įmanoma sumažinta (LR Darbo kodeksas, 2004). 2011 metų duomenimis Lietuvoje socialinių paslaugų įstaigose ir savivaldybėse socialinį darbą dirbo apie 7 tūkst. darbuotojų. Tais pačiais metais Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklose dirbo 988, profesinio mokymo įstaigose 66, vaikų globos namuose 286 socialiniai pedagogai (Socialinės apsaugos ir Darbo ministerijos Socialinis Pranešimas, 2011). Panašius duomenis skelbia ir Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ataskaitos, jų duomenimis 2014 metais buvo priskaičiuota 1090 socialinių pedagogų bei beveik 7000 socialinių darbuotojų, dirbančių įvairiose Lietuvos ugdymo įstaigose. 1998 m. Didžiojoje Britanijoje atlikto tyrimo duomenimis paaiškėjo, kad 5% socioedukacinės veiklos specialistų, teikiančių socialines paslaugas institucijose, kiekvienais metais patiria klientų smurtinį elgesį, jiems yra grasinama (Budd, 1999). Remiantis šiuo tyrimu, tikėtina, kad iš 8000 Lietuvoje dirbančių socioedukacinės veiklos specialistų 400 iš jų nuolat susiduria su agresyviu klientų elgesiu savo darbo aplinkoje.

Dillon (1992) jau prieš daugiau nei dvidešimtmetį pastebėjo, kad klientų fizinis ir verbalinis smurtas prieš socioedukacinės veiklos specialistus peržengė visas ribas. Mokslininkas agresyvaus elgesio priežasčių, ieško smurtinėje ir agresyvioje visuomenėje, tuo tarpu jo pasekėjas Young (1992)

aiškina, kad ilgai trunkančios socialinės problemos, tokios kaip nedarbas, rasizmas, ekonominė nelygybė gali sukurti visuomenę, kurioje smurtas klesti (cituota Newhill, 2004). Tuo tarpu kitų mokslininkų nuomone, agresyvaus elgesio priežasčių reiktų ieškoti socioedukacinės veiklos kaip profesijos specifiškume. Šios nuomonės laikosi Brown (2000) aiškinantis, kad socioedukacinės veiklos specialistai patiria agresyvų klientų elgesį dėl to, kad būtent jie daugiausiai laiko praleidžia dirbdami akis į akį su krizinėse situacijose atsidūrusiais žmonėmis. Euster (1992) atskleidžia, kad šioje veikloje susipina visiškai priešingos darbuotojų funkcijos, tokios kaip globa ir rūpinimasis bei kontrolė. Toks socioedukacinės veiklos funkcijų dvilypiškumas klientus, pykdo, sudaro sąlygas kilti jų frustracijai ir verčia juos jaustis bejėgiais (Newhill, 2004). Visuomenė naudojasi socioedukacinės veiklos specialistais kaip socialinės rūpybos ir socialinės kontrolės agentais bei kartu verčia ginti klientus nuo visuomenės ir visuomenę nuo klientų. Šiai nuomonei pritarė ir Britų sveikatos ministerijos atstovai 1999 metais įrodinėję, kad socioedukacinės veiklos specialistai egzistuoja labiausiai nuskriaustų ir pažeidžiamų visuomenės narių apsaugai ir įgalinimui (Budd, 1999). Todėl atakuojant tuos, kurių užduotis yra padėti nuskriaustiesiems, galiausiai sulaukiame, kad nuskriaustaisiais tampa patys socioedukacinės veiklos specialistai.

Lietuvoje mokslininkai taip pat nagrinėjo smurtinio elgesio problemą. Kiškis (2004), nagrinėjęs smurto televizijoje poveikį nepilnamečiams, savo darbuose atskleidžia, kad visuomenėje toleruojamas ir propaguojamas smurtinis elgesys dažniausiai pasireiškia agresyvių nuostatų ir agresyvaus elgesio išmokimo bei jautrumo aplinkiniams sumažėjimo formomis, kas patvirtina, jog agresija yra socialiniai išmokstamas reiškinys. Tuo tarpu mokslininkės Palavinskienė (2002), Kairienė (2004), Didžiokienė ir Žukauskienė (2006) savo darbuose didžiausią dėmesį skyrė smurtinio elgesio prieš vaikus ir moteris temoms nagrinėti. Šios mokslininkės atkreipia visuomenės dėmesį pabrėždamos, kad visuomenė dar nemoka tinkamai kovoti su smurtiniu elgesiu, kurio mastai kasmet pastebimai auga.

Taigi, apibendrinant, galima teigti, kad siekiant išvengti agresyvaus klientų elgesio sukeltų nemalonių padarinių socioedukacinės veiklos specialistų saugumui, motyvacijai, asmenybiniam vientisumui, savimonei, brandai, iš to kylančiam perdegimo sindromui, socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos edukacinio potencialo stiprinimas ir plėtojimas tampa vienu reikšmingiausių darbo praktikai reikalingų įgūdžių, susidarius krizinei situacijai. Socioedukacinės veiklos specialistų edukacinis vidinės darnos stiprinimas, leis plėtoti



socioedukacinės veiklos specialistų gerovę, emancipaciją bei jų gyvenimo bei darbinės veiklos kokybę.

**Tyrimo objektas.** Socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos potencialo vystymas ir jo valdymo galimybės.

**Tyrimo dalykas.** Socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos potencialo vystymas ir jo valdymo galimybės socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų nuomonės aspektu.

**Empirinis indikatorius** – vidinė darna.

**Tyrimo tikslas** – išanalizuoti socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos potencialo vystymo ir valdymo galimybes.

**Uždaviniai:**

1. Taikant antrinių šaltinių teorinę analizę ir pasitelkiant vidinės darnos konceptą, atskleisti konfliktinių situacijų su agresyviai besielgiančiais klientais valdymo galimybes socioedukacinės veiklos procese.
2. Taikant deskriptyvinį kiekybinį tyrimą, atskleisti subjektyvią socioedukacinės veiklos specialistų sampratą apie agresyvų elgesį socioedukacinės veiklos praktikoje, bei nustatyti ryšį tarp socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos ir gebėjimo valdyti darbo procesą su agresyviai nusiteikusiai klientais.
3. Atlikus vidinės darnos koncepto analizę, pateikti socioedukacinės veiklos specialistų vidinės darnos edukacinio potencialo stiprinimo ir plėtotės galimybių socioedukacinį projektą.

**Tyrimo hipotezės:**

- Tikėtina, kad socioedukacinės veiklos specialistų gebėjimas valdyti konfliktines situacijas priklauso nuo jų vidinės darnos lygio.
- Tikėtina, kad žemą vidinę darną turintys socioedukacinės veiklos specialistai prasčiau valdys konfliktines situacijas, susidūrę su agresyviu klientų elgesiu, nei specialistai, pasižymintys aukštu vidinės darnos lygiu.

**Magistro darbo struktūra.** Šį magistro darbą sudaro: santrauka lietuvių kalba, įvadas, 3 skyriai, išvados, naudotos literatūros sąrašas (87 šaltiniai), santrauka anglų kalba, priedai. Tyrimo duomenis iliustruoja 10 lentelių, 1 paveikslas. Prieduose pateikiama kiekybinio tyrimo anketa. 2 lentelės. Darbo apimtis – 67 puslapiai.

## Sąvokų žodynėlis

- *Agresija* - elgesys, nukreiptas prieš kitą žmogų, gyvą būtybę arba negyvą objektą, kuriuo siekiama sukelti diskomfortą, skausmą, padaryti fizinę ar psichologinę žalą (Suslavičius, Valickas, 1999, p. 110).
- *Fizinė agresija* - skausmo sukėlimas kitam organizmui (Buss, 1997). Galima teigti, kad suaugusių žmonių konfliktų sprendimas fizine agresija dažniau yra išimtis nei taisyklė. Labiau tikėtina, kad pasireiškš kitos agresyvaus elgesio formos.
- *Klientas* – asmuo, ieškantis profesinės pagalbos, tas, kuris naudojasi kito pagalba, arba tas, kuriam teikia paslaugas socialinė agentūra ar institucija (Johnson, 2003).
- *Seksualinė agresija* – nepageidaujamas užgaulus, žodžiu, raštu ar fiziniu veiksniu išreikštas seksualinio pobūdžio elgesys su asmeniu, kai tokį elgesį lemia tikslas ar jo poveikis pakenkti asmens orumui, ypač sukuriant bauginančią, priešišką, žeminančią ar įžeidžiančią aplinką (Motery ir vyrų lygių galimybių įstatymas, 1998).
- *Supervizija* – specialistų profesinės veiklos savitarpio priežiūra ir pagalba, skatinant ir padedant dirbantiems vertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos kėlimo kryptis bei padidinti profesinę kompetenciją (LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas „Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjų kvalifikacinių reikalavimų socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“, 2006 m. balandžio 5 d., Nr. A1 – 92, 2 str.)
- *Verbalinė agresija* - žodinė reakcija, kuri perduoda nemalonius dirgiklius atstūmimo arba gąsdinimo forma (Buss, 1997).
- *Vidinė darna* – globali žmogaus gyvenimo orientacija, besireišianti pozityviais jo santykiais su paauliu ir pačiu savimi. (Antonovsky, 1993).

## **1 skyrius. SOCIOEDUKACINĖS VEIKLOS SPECIALISTO ASMENYBĖS BRANDOS IŠŠŪKIAI SUSIDŪRUS SU AGRESYVIU KLIENTŲ ELGESIU**

### **1.1. Agresyvaus elgesio teorinės prielaidos**

Teikiant klientams socioedukacines paslaugas bene dažniausias elgesys ir klientų reakcijos yra susijusios su agresyvumu, pykčiu ir priešišku nusistatymu. Toks elgesys, keliantis nemažai problemų socialinių paslaugų teikimo srityse ir pačiame pagalbos teikimo procese, dažnai pasireiškia susidūrus su paaugliais, jaunais žmonėmis, asmenimis, atsidūrusiais įkalinimo įstaigose ar iš jų sugrįžusiais. Agresyvus elgesys dažniausiai pasireiškia žodinėmis atakomis, reikalaujančiomis ypatingo socioedukacinės veiklos specialisto pasiruošimo, kompetencijos, įgūdžių ir motyvacijos, tačiau jis taip pat gali žėisti ir žeminti specialisto statusą ar elgesį. Socioedukacinės veiklos specialistai į tokį klientą gali reaguoti labai įvairiai. Vieni į priešišumą atsako susierzinimu, priešišku, kiti – mėgina nuteikti priešiška nusistačiusį klientą savo naudai, jam pataikaudami, stengdamiesi būti malonūs ir draugiški, aiškindami, jog nėra pagrindo pykti, dar kiti - ignoruoja kliento pyktį ar susierzinimą. Visos šios metodikos atspindi specialisto vidines kompetencijas valdyti konfliktines situacijas.

Šiame darbe agresijos sąvoka nagrinėta kaip aktyviais veiksmais arba jų nebuvimu pasireiškiantis priešiškas žmogaus elgesys, kuriuo sąmoningai siekiama pakenkti kitam žmogui ir tam tikrais veiksmais arba jų nebuvimu padaryti fizinę, psichologinę ar materialinę žalą. Kitų šaltinių duomenimis, pats žodis „agresija“ – (angl. *aggression*) – yra kilęs iš lotyniško žodžio *aggrederere*, kuris pirmiausia reiškia „prie ko nors artėti“, „žingsniuoti“, taigi aktyviai veikti. Žmogaus elgesys visada yra nukreiptas į priešais esantįjį (Herm, 2004). Literatūroje pabrėžiama, kad, nepaisant atliktų tyrimų gausos, agresijos sąvoka nėra visiškai tiksli ir apimanti visus šio daugialypio reiškimo aspektus. Taigi, nors specifiniai apibrėžimai bėgant laikui kinta, agresija daugelio autorių apibrėžiama kaip elgesys, skirtas sužeisti arba nuskriausti kitą žmogų (Berkowitz, 1993). Baron ir Richardson (1994) teigia, kad agresija yra bet kurio elgesio forma, turinti tikslą

sužeisti bet kokią būtybę, kuri yra motyvuota išvengti tokio elgesio. Jų manymu, sprendžiant, ar elgesys yra agresyvus, svarbūs šie veiksniai:

1. Agresija apibūdinama kaip žalą darantis veiksmas;
2. Viena iš sąlygų yra noras pakenkti;
3. Auka šį veiksmą laiko nepageidajamu.

Siekiant išsiaiškinti agresyvaus elgesio priežastis remiamasi keliomis pagrindinėmis agresyvų elgesį aiškinančiomis teorijomis. Agresyvų elgesį aiškinančios teorijos (biologinės, psichologinės, socialinės teorijos) nagrinėjamos Justickio (2001), Suslavičiaus (1999), Valicko (1999), Thompson (1994), Paulausko (1998) ir kt. darbuose. Teorijų gausoje pastaruoju metu didžiausias dėmesys skiriamas socialinėms teorijoms, ypač – Bandura *Socialinio mokymosi* bei Dodge *Socialinės kognityvinės agresijos teorijoms*, nes jose atsižvelgiama ir į psichologinius, ir į socialinius veiksnius, leidžiančius atsirasti agresyviam elgesiui. Žinoma, kiekviena šių teorijų turi ir savų trūkumų, dėl kurių yra kritikuojamos.

## 1.2. Agresyvų elgesį aiškinančios teorijos

*Biologinės teorijos (Beccaria, Bentam, Sheldon, Lombrozo)* – pažymi, kad žmogaus elgesio priežastys slypi pačiame žmoguje. Žmogus gimsta su tam tikra jo elgesį nulemiančia fiziologija. Kūno sudėjimas lemia charakterį (mezomorfi - raumeningi, atletiški - agresyvesni). Egzistuoja chromosomų derinys, nulemiantis smurtinį elgesį. Kritikuojamas dėl to, kad ne visi žmonės, pasižymintys nusikaltėliška išvaizda, yra linkę nusikalsti, ne visi nusikaltėliai turi “nusikaltimo” geną, nėra akcentuojama socialinės aplinkos įtaka.

*Psichologinės teorijos:*

- *Instinktų teorija (Freud)* - žmogų valdo sąmonės instinktai, siekimas išlikti, todėl smurtas susijęs su savisauga. Kritikuojamas dėl to, kad neatsakoma į klausimą, kodėl vieni žmonės yra daug agresyvesni už kitus (Žukauskienė, 2006).

- *Frustracijos – agresijos teorija (Dollard)* - agresija visuomet yra frustracijos pasekmė, frustracija visuomet skatina tam tikras agresijos formas. Kritikuojamas dėl to, kad žmogaus agresijos instinktą gali paveikti teigiamos aplinkos sąlygos, socialinė patirtis ir kiti pokyčiai (Suslavičius, Valickas, 1999).

*Socialinės teorijos:*

- *Biheivorizmas (Skinner)* - žmogaus elgesys yra išmokstamas, delinkventinis elgesys – taip pat. Žmogus kartos tą elgesį, už kurį sulaukė teigiamo pastiprinimo, o slopins tą, už kurį buvo baudžiamas. Kritikuojama dėl to, kad žmogaus elgesio formavimasis suprantamas pernelyg mechaniškai (Žukauskienė, 2006).

- *Socialinio mokymosi teorija (Bandura)* - agresija yra specifinė socialinio elgesio norma, išmokstama ir naudojama lygiai taip pat, kaip ir kitos socialinio elgesio normos. Vienas iš agresijos mokymosi būdų – modeliavimas arba mokymasis stebint. Nekritikuojama, nes atsižvelgia ir į psichologinius, ir į socialinius veiksnius, kurie vienodai svarbūs žmogaus elgsenoje (Žukauskienė, 2006).

- *Socialinės kognityvinės agresijos teorija (Dodge, Huesmann)* - asmenybės reakcija į įvairius konkrečioje socialinėje aplinkoje gaunamus stimulus pasireiškia informacijos perdirbimo procese. Pvz., ankstyvoje vaikystėje patirta fizinė prievarta, nuolatinė grėsmė, artimų santykių stoka suformuoja priešiško pasaulio vaizdą. Nuolatiniai susidūrimai su prievarta verčia žmogų vertinti agresiją kaip pozityvių pasekmių šaltinį. Taip formuojasi tendencingas informacijos perdirbimo modelis. Nekritikuojama, nes atsižvelgia ir į psichologinius, ir į socialinius veiksnius (Žukauskienė, 2006).

- *Anomijos, diferencinių galimybių, subkultūros teorijos (Durkheim, Cohen, Miller)* - jei nėra socialinės kontrolės, prasideda anomija, ir viena jos apraiškų – nusikaltimai. Deviantinį elgesį įtakoja žmogų supanti aplinka: vaikas, augantis netinkamoje aplinkoje, neturi galimybių elgtis kitaip, nei jo aplinka. Kritikuojama dėl to, kad yra ignoruojami individualūs asmenybės bruožai bei šeimos įtaka (Justickis, 2001).

- *Stigmatizavimo teorija (Lemert, Becker, Goffman)* - žmogus elgiasi taip, kaip jį vertina aplinkiniai. Neigiamas elgesio vertinimas skatina jį tokiu tapti. Agresyviai besielgiantis žmogus stigmatizuojamas. Visuomenės nariai nenoriai bendrauja su stigmatizuotaisiais, atstumia juos, nes bendravimas su tos grupės nariais kelia nerimą, baimę, įtampą. Žmonės linkę negatyviai, stereotipiškai apibūdinti stigmatizuotuosius, šiuo atveju agresyviai besielgiančiuosius, atmesti ar blogai su jais elgtis. Visuomenė primeta savo stereotipinę nuostatą, jiems yra tarsi „priklijuojama“ etiketė. Žmonėms adresuojama tam tikra ekspektacija, t.y., elgesys, kurio iš jų laukiama. Sudaromos tokios sąlygos, dėl kurių stigmatizuotasis negali pasielgti kitaip, nei buvo tikėtasi, todėl „visuomenės kelta hipotezė apie stigmatizuotojo elgesį pasitvirtina“ (Vikipedija), o vėliau individas ir pats ima elgtis taip, kaip iš jo ir buvo tikėtasi. Agresyviai besielgiančiam žmogui priskiriamas dažniausiai

blogas, negatyvus elgesys, charakterio, asmenybės bruožai, neretai, ne tik elgesio ar gyvenimo, bet ir moraliniai defektai. Kritikuojama dėl neišaiškinamų priežasčių, kodėl iki tol buvęs doras žmogus pirmą kartą ima elgtis agresyviai.

Dažniausiai su agresyviu elgesiu siejami rizikos veiksniai (pagal Jusienę, 2007):

*Biologiniai, genetiniai veiksniai.* Polinkis elgtis agresyviai gali būti įgimtas arba paveldėtas. Fiziologiškai tai lemia keletas svarbių dalykų: neurocheminiai pakitimai (pavyzdžiui, didesnė nei įprasta hormono testosterono koncentracija), psichofiziologiniai veiksniai (pavyzdžiui, lėtas širdies ritmas); neuropsichologiniai trūkumai (atsakingi už mąstymo ir vykdomąsias funkcijas) (Liausėdas, 2002). Autorius teigia, kad šiuos įvairius pakitimus gali lemti arba genetiškai paveldėti nervų sistemos bei fiziologiniai ypatumai, arba patirtos galvos smegenų traumos, neurologinės ligos, per motinos nėštumą bei gimdymą patirtos komplikacijos, kenksmingų medžiagų poveikis nėštumo metu ir kt. Agresyvų elgesį gali lemti fiziologiškai didesnis stimuliavimo poreikis. Kai kuriems asmenims, kad gerai jaustųsi, nuolat reikalinga patirti daugiau rizikos, aštrių potyrių, todėl jie dažnai imasi rizikingos, pavojingos veiklos.

*Šeimos psichologinė atmosfera ir socialinė ekonominė padėtis.* Dažnai atsitinka, kad genetinį polinkį elgtis agresyviai sustiprina ir atitinkama aplinka. Pavyzdžiui, vaikas auga su atitinkamų sunkumų turinčiais tėvais, kurie su juo ar aplinkiniais elgiasi agresyviai. Vaikystėje patirta ir visiška nepriežiūra, ir pernelyg didelė kontrolė, ypač jei taikomos griežtos fizinės bausmės, lemia agresyvų asmenų elgesį. Kalbant apie psichologinę atmosferą šeimoje, svarbiausi asocialaus elgesio rizikos veiksniai yra neprognozuojamo elgesio, smurtaujantys, šalti ar atstumiantys vaiką tėvai ar globėjai. Antra vertus, su sunkumais bendraujant siejami ir dažni tėvų tarpusavio konfliktai, skyrybos, vaiko emocinis apleistumas, taip pat prasta šeimos socialinė ekonominė padėtis, pajamų trūkumas, tėvų bedarbystė, itin jaunas motinos amžius. Svarbiais rizikos veiksniais tampa tėvų išsilavinimas ir užimtumas, taip pat priklausomybė nuo alkoholio ar kitų narkotinių medžiagų.

*Socialinė aplinka ir kultūriniai veiksniai.* Polinkį į agresiją, didina asmens priklausymas asocialių asmenų grupei ir vadinamoji „prasta kaimynystė“ (pavyzdžiui gyvenimas didesnio nusikalstamumo rajonuose). Žinoma, „prasta kaimynystė“, veikia dažniau ne tiesiogiai, o kaip papildomas rizikos veiksnys, be prastos socialinės ekonominės padėties, kitų su šeima susijusių veiksnių. Kadangi asocialus bei agresyvus elgesys yra susijęs ir su psichoaktyviomis medžiagomis, minėti socialiniai veiksniai gali didinti būtent jų vartojimo tikimybę. Kalbant apie kultūrinius veiksnius, svarbu paminėti bendrą nuostatą smurtavimo atžvilgiu bei neigiamą žiniasklaidos ir

industrijos poveikį. Psichologijos mokslas aiškiai parodė, jog susidūrimas su smurtu ar jo stebėjimas kuria smurtą.

Smurtinio elgesio tyrėjas Gilligan (2002), pristatydamas savo smurto sampratą, teigia, kad smurtas ir agresija kyla dėl gėdos ir pažeminimo jausmo. Žmonės naudojami agresija siekdami sumažinti šiuos kankinančius jausmus. Pagal Gilligan (2002), gėda apima visą spektrą jausmų: jausmą, kad esi pažemintas, ignoruojamas, negerbiamas, paniekintas, užgautas, išjuoktas, atstumtas, pralaimėjęs, sužlugdytas, silpnas. Visi šie jausmai iš esmės verčia žmogų jaustis menkaverčiu, o tai yra galingas agresyvaus elgesio motyvas. Todėl vienas iš efektyviausių būdų paskatinti žmogų elgtis agresyviai – tai jį pažeminti ar įžeisti.

Gilligan (2002) teigia, kad yra dvi būtinos sąlygos smurtiniam agresyviai elgesiui atsirasti:

- Žmogus neturi tokių jausmų kaip užuojauta, baimė dėl pasekmių, kaltė, kurie jį sulaikytų nuo smurto.
- Žmogus nežino kitų, nesmurtinių būdų, kaip atstatyti savigarbą.

Įvairūs kiti veiksniai patys savaime nesukelia smurto ar agresijos. Tokio veiksnio pavyzdžiu gali būti skurdas – agresija kyla tik tada, kai skurdas yra tam tikras pažeminimas, gėda. Visuomenėje, kurioje visi žmonės turi panašias materialines galimybes ir nėra didelio skirtumo tarp turtingųjų ir skurstančių, vargingiau gyvenantis žmogus nesijaus pažemintas ar priklausantis žemesnei kastai. Tuo tarpu visuomenėje, kurioje darbas, pinigai yra milžiniška vertybė, skurdžiau gyvenantis ar darbo neturintis žmogus tikrai jausis menkavertis. Tokiu būdu agresija ir smurtas tampa įrankiu siekiant pagarbos bei materialinės padėties (Gilligan, 2002). Susidūrus su agresyviu elgesiu, ar bet koku kitu stresiniu įvykiu, tampa prasminga gilintis į save, kad nebūtų regresuojama į primityvius agresijos ar smurto veiksmus, o išlaikomas pasaulėžiūros kryptingumas ir išliekama savimi (Pikūnas, 2000).

Kadangi šis magistro darbas nekelia tikslo išsamiai analizuoti smurtinių agresijos apraiškų, pateikiamos tik trumpos tokio elgesio teorinės įžvalgos, didesnę dėmesį skiriant socioedukacinės veiklos specialisto vidinių kompetencijų svarbai valdant konfliktines situacijas socioedukaciniame procese. Kitaip sakant, dirbant su agresyviai besielgiančiais žmonėmis, kaip ir dirbant su bet kuriais kitais vienokių ar kitokių sunkumų turinčiais žmonėmis, vienas iš svarbiausių įrankių yra pats žmogus, šiuo atveju, paties socioedukacinės veiklos specialisto savimonė ir branda, todėl pirmiausia šiam įrankiui valdyti reikalingas geras savęs pažinimas, darna su savimi bei pozityvūs santykiai su aplinka. Asmens brandumo ir darnos konceptai psichologinėje literatūroje gan plačiai analizuojami,

jų pagrindu remiantis galima sėkmingai spręsti socioedukacinėje veikloje kylančius iššūkius. Šiame darbe giliau nagrinėjamos vidinės darnos, kaip socioedukacinės veiklos specialisto brandos rezultato, sąsajos gebėjimui valdyti agresyvaus klientų elgesio reiškinių.

### **1.3. Vidinės darnos koncepto pritaikymas valdant agresyvų elgesį socioedukacinėje veikloje**

1979 m. medicinos sociologas Aaron Antonovsky pristatė salutogeninę teoriją, kuria siekė paaiškinti ligų patogenezę, didesnę dėmesį skirdamas ne ligų priežastims, o sveikatos ištakoms. Antonovsky teigė, kad sveikata yra gyvenimo tęsinys nuo gerovės link ligos, todėl ją būtina stiprinti. Kryptis link gerovės priklauso nuo žmogaus sugebėjimo valdyti endogenines ar egzogeninių stresorių sukeltas situacijas. Salutogenezės teorija teigia, kad asmuo turi bendruosius atsparumo išteklius, kurie palengvina sunkumų įveikimą (Antonovsky, 1993). Jais gali būti fizinės asmens savybės, intelektas, ego, asmeninės nuostatos bei įsitikinimai, finansinis pajėgumas, socialiniai ar kultūriniai veiksniai. Galimybės juos panaudoti priklauso nuo žmogaus vidinės darnos lygio. Antonovsky teigimu, vidinė darna, kaip salutogenezės teorijos branduolys, formuojasi vaikystėje ir jaunystėje (iki 30 m. amžiaus), vėliau, jei nėra labai stiprių sukrėtimų, ji tampa gana stabili ir per gyvenimą nesikeičia. Autoriaus teigimu, asmens lytis ir amžius vidinės darnos lygiui neturi didelės reikšmės. Kita vertus, daugelis atliktų mokslinių tyrimų leidžia įžvelgti tam tikras sąsajas tarp žemo vidinės darnos lygio ir patiriamų stresinių įvykių (Stukas, Šurkienė, Žagminas, Alekna, Melvidaitė, 2013).

Vidinė darna, pasireiškianti žmonių ramumu, atvirumu bei pasitikėjimu savimi yra svarbi asmenybės brandimo prielaida. Psichologinėje literatūroje sutinkami prieštaringi įvairūs požiūriai į tai, kas yra vidinė darna. Humanistas Rogers (1959) teigė, kad harmoningai gyvenantis žmogus yra atviras savo patirimams, dėl to jame kiekvienas stimulus yra laisvai perduodamas per nervų sistemą, nėra iškraipomas savigynos mechanizmų. Toks žmogus suvokia savo egzistencijos prasmę, sugeba savo valios dėka reguliuoti, kontroliuoti, derinti atskiras asmenybės dalis, nė vienos iš jų neužgniauždamas, neslopindamas. Tuo tarpu Lietuvos mokslininkas Pikūnas pabrėžė, kad darni ir dora asmenybė jaučia harmoniją su pasauliu, žmonėmis ir pačiu savimi (Pikūnas, 2000). Moraliųjų normų pažeidimas tokiam žmogui yra jo paties asmenybės vientisumo pažeidimas. Būti brandžiam reiškia sugebėti valdyti savo egoizmą, emocijas, aistras, būti atspariam slegiantiems įvykiams, taip



pat mokėti bendrauti su įvairaus amžiaus žmonėmis, todėl yra prasminga gilintis į save, savo vaidmenį šeimoje, bendruomenėje, kad išplėskus emocijoms, nebūtų regresuojama į primityvius agresijos ar smurto veiksmus, o išliekama savimi. Darnus žmogus pasižymi viena svarbiausių savybių - jis sugeba pažvelgti į save iš šalies, įsisąmoninti, įvardyti savo elgesį. Darnumui būdingas tam tikras žinių, gyvenimiškos patirties lygis, jis remiasi stabilumu ir pripažįsta įvairovę. Ar žmogus jau yra tapęs brandžia ir darnia asmenybe, anot Pikūno (1998), pirmiausia sprendžiama iš tokių bendrų kriterijų, kaip savarankiškumas, nepriklausomumas, realistinis tikrovės suvokimas, identitetas, kompetentingumas, tolerantiškumas, pasaulėžiūra. Formuojantis vidinei darnai palaipsniui išmokstama lengviau susidoroti su stresinėmis situacijomis, baime, nerimu, emociniais ir fiziniais krūviais. Žmogaus vidinei darnai didėjant gilėja sąmoningi ir apgalvoti sprendimai, ryšių su žmonėmis vertinimas, pasitikėjimas savimi, jaučiama vidinė harmonija, ieškoma prasmės ir gyvenama savarankiškai. Vidine darna pasižymintis asmuo myli save ir kitus, jaučia atsakomybę šeimai, profesijai, bendruomenei, tautai, vertybėms ir idealams. Toks žmogus pirmiausia atsako pats už save, dėl savo nesėkmių nieko nekaltina, pripažįsta visus, net ir neigiamus savo jausmus bei gali pakelti savo jausmų prieštarumą.

Antonovsky (1993) pateikė išsamų vidinės darnos apibrėžimą. Vidinę darną jis apibūdino kaip globalią žmogaus gyvenimo orientaciją ir išskyrė tris pagrindinius jos komponentus. Pirmas darnos komponentas bei resursas, palengvinantis susidūrimus su sunkumais – tai aiškumo jausmas, suprantamumas (angl. *comprehensibility*) - turintis šį jausmą žmogus yra tikras, kad iš vidinės ir išorinės aplinkos ateinantys impulsai yra aiškinami ir tikėtini, o ne migloti ir chaotiški. Toks žmogus supranta daugelį aplinkos reikalavimų, o jei nesupranta, prašo kitų jam padėti ir paaiškinti. Kitas vidinės darnos komponentas – gebėjimas kontroliuoti situaciją (angl. *manageability*). Žmogus, kurio šis kontrolės jausmas yra tvirtas, tiki, jog pats galės išspręsti problemą arba prašys pagalbos ir jos sulauks. Kontrolės jausmas yra silpnas, jei žmogus jaučia, jog jį valdo įvykiai, jog negali pasitikėti jam svarbiais žmonėmis arba gyvenimas jam yra neteisingas. Trečias vidinės darnos komponentas – prasmingumo jausmas (angl. *meaningfulness*) – reiškia, kad visi išoriniai ir vidiniai impulsai ir reikalavimai verti pastangų, pasiaukojimo, įsipareigojimų ir jie yra suvokiami ne kaip našta, o kaip iššūkis. Prasmės jausmas yra žemas, jei žmogus daugelį savo užsiėmimų laiko nevertais pastangų ir beprasmybišiais, o sunkumus ištvėria sunkiai. Salutogenezės teorijoje prasmingumo jausmas laikomas esminiu, nes be prasmingumo kiti du komponentai – suprantamumas ir gebėjimas kontroliuoti

situaciją taip pat bus nepastovūs. Todėl visų šių komponentų visuma tampa efektyvaus savęs valdymo resursu ir leidžia spręsti kokio lygio vidine darna asmuo pasižymi.

Stipria vidine darna pasižymintis asmuo vertina gyvenimą kaip prasmingą, tiki, kad yra pajėgus pažinti išorinį pasaulį bei daryti jam poveikį. Psichologiškai sveikam žmogui būdingas adekvatus savęs ir aplinkos suvokimas bei vertinimas, žemas nerimastingumo lygis, pasitikėjimas savimi ir kitais, gebėjimas pasirinkti ir prisiimti atsakomybę už savo veiksmus, toks žmogus kontroliuoja atsitiktinumus, yra linkęs į optimizmą, patiria žemą diskomfortą, turi pakankamai išteklių prisitaikyti prie pokyčių ir streso, vykdo aktyvius veiksmus siekdamas pašalinti stresoriaus įtaką, problemas sprendžia keisdamas aplinką arba save, retai emociškai išsikrauna, išorinės ir vidinės aplinkos signalus laiko suprantamais, vertina prisitaikymo prie pokyčių poreikį ir prasmę (Pileckaitė-Markovienė, 2009). Vidinė darna visada yra susijusi su gyvenimo kokybe. Apibendrinant galima teigti, jog vidinė darna reiškiasi vidiniu stabilumu, pozityviais santykiais su pasauliu ir pačiu savimi, ir pozityviai sąlygoja augančio žmogaus asmenybės brendimą.

Remiantis salutogeniniu modeliu, galima teigti, kad sėkmingam įtampos valdymui turi reikšmės bendrieji asmens atsparumo ištekliai, nulemiantys stresorius ir frustraciją. Nuo šių veiknių valdymo gebėjimų priklauso stresinės situacijos įveikos baigtis. Taigi, galime teigti, kad neturint tinkamų įtampos valdymo išteklių, aukštos vidinės darnos, socioedukacinės veiklos specialistai, nesėkmingai valdys ir konfliktines situacijas, susidūrę su agresyviu klientų elgesiu. Javtoko (2009), Lageland (2007) atlikti tyrimai patvirtina, kad tie asmenys, kurių vidinės darnos lygis yra aukštesnis, rečiau susiduria su fiziniu smurtu, yra psichologiškai atsparesni. Mokslininkas Moksnes (2011) taipogi teigia, kad vidinė darna stipriausiai pasireiškia stresinės situacijos vertinimo metu. Autorius taip pat pažymi, kad jei asmens vidinė darna silpnai išreikšta, jis konfliktines situacijas vertina kaip nesuprantamas, chaotiškas bei sunkiai sprendžiamas, to pasekoje priima neefektyvius sprendimus jiems įveikti bei negreitai po jų atsigaua. Taigi, aukštos vidinės darnos lygis suteikia taip reikalingą bendro pasitikėjimo savimi jausmą, ypač aktualų susidūrus su agresyviu klientų elgesiu socioedukacinėje veikloje.

Apibendrinant galime teigti, kad socioedukaciniame procese aktualių individualių sunkumų įveikos gebėjimų išreikšta vidinė asmens darna lemia socialinio prisitaikymo, aplinkos suvokimo bei situacinio elgesio komponentus. Brandžiai asmenybei aktualaus gyvenimo įprasminimo veiksniai lemia asmens asmeninio bei darbinio gyvenimo stresinių situacijų įveiką, pozityvų mąstymą, optimizmą (Diržytė, Bandzevičienė, Dauderys, 2010).

#### 1.4. Asmenybės brandos ir vidinės darnos sąsajos

Mokslinėje literatūroje dažnai kalbama apie tai, kad asmenybe ne gimstama, o tampama. Gimęs žmogus turi įgimtą potencialą subręsti ir tapti brandžia asmenybe, tačiau ar šis potencialas su laiku subręs, priklauso nuo jį supančios aplinkos, užmezgamų ir palaikomų santykių ir ryšių aplinkiniais, įdiegtų vertybinių nuostatų. Branda – ilgalaikis bei kintantis procesas. Rusų psichologas O. Jelisejevas (2010) (cit. Lukšaitė ir kt., 2013) teigė, kad brandžia asmenybe tampama tuomet, kai žmogus panaudoja savo gabumus visuomeniniame gyvenime suteikdamas džiaugsmo ne tik sau, bet ir aplinkiniams. Jo nuomone, asmenybė – tai žmogus, pasiekęs pakankamai aukštą fizinio, psichinio ir socialinio išsivystymo lygį, kuris leidžia jam elgtis neatsižvelgiant į tiesioginius poveikius ir situacijas, vadovaujantis esminiais gyvenimo principais ir įsitikinimais“ (Lapė, Navikas, 2003). Asmenybės mąstymas, įgytos vertybės, savitas elgesys atskleidžia jo, kaip asmenybės brandos lygį – vidinę darną, kuri yra sąlyginai pastovi, stabili laike ir skirtingose situacijose (Perminas, Gluchova, 2008). Asmenybė nuolat kinta, gilėja, bręsta, darosi vientisesnė paties asmens pastangomis.

Brandumo formavimasis nėra savaiminis reiškinys, ateinantis kartu su tam tikru amžiumi. Jam yra reikalingi tam tikri asmenybės kognityviniai ir psichosocialiniai pokyčiai (Bergh, Erling, 2005). Brandai formuotis reikalingos sąmoningos asmens pastangos. Žmogaus savęs suvokimo procesą apibūdina trys stadijos ((Forthun, Montgomery, Bell, 2006):

1. Fizinė stadija,
2. Socialinių vaidmenų stadija,
3. Vidinės patirties stadija.

Anot E. H. Erikson, žmogaus branda vyksta ne tik fiziškai, tačiau psichologiškai ir socialiai. Pradžioje turi įvykti biologinė asmenybės branda, o tik vėliau yra galimos psichologinės ir socialinės brandos fazės (Bergh, Erling, 2005).

Žmogaus raida neatsiejama nuo pokyčių įvairiose jo organizmo sistemose.

*Brandos fazės:*

Anot Beresnevičienės (2000) metodologiškai galima išskirti du skirtingus požiūrius į brandumą:

1. Branda, nulemta atskirų vystymosi stadijų (S. Freud, E. Ericson). Autorių teigimu, tam tikras vystymosi laikotarpis gali būti padalytas į fazes pagal amžių. Kiekvienoje fazėje įgyjama kompetencijų ir susiduriama su problemomis. Asmenybė iš vienos fazės nuosekliai pereina į kitą.

2. Branda vystosi nuolat ir unikalčiai (humanistai, egzistencialistai).

3. Kraštutinių brandos požymių sederinimas. Branda – visą gyvenimą trunkantis asmens vystymasis (šiuo požymiu remiamasi ir magistro darbe).

E. Eriksonas išskyrė aštuonias žmogaus gyvenimo fazes, kurios kiekvienoje esame pagrindinės to laikotarpio krizės, kurią tinkamai išsprendęs asmuo gali pereiti į kitą fazę. Nesugebėjimas įveikti krizės trukdo individui prisitaikyti ir lemia asmenybės psichinę sveikatą bei tolimesnį vystymąsi (Myers, 2000):

1. Kūdikystė (nuo gimimo iki 1 metų) – vaikas išmoka pasitikėti kitais asmenimis, kurie juo rūpinasi,

2. Ankstyvoji vaikystė (1-3 metai) – vaikas mokosi pats pasirūpinti savimi (vaikščioti, kalbėti, naudoti tualetu).

3. Vidurinioji vaikystė (3-6 metai) – vaikas nori atlikti suaugusiųjų veiksmus, todėl kartais peržengia nustatytas ribas.

4. Vėlyvoji vaikystė (7-11 metai) – vaikas intensyviai mokosi, siekia būti kompetentingas ir produktyvus.

5. Paauglystė (12-18 metai) – tapatybės krizė, paauglys nori suprasti kas yra ir kuo nori būti. Pasiiekia seksualinį, etninį, profesinį identiškumą, supranta savo ateities socialinius vaidmenis.

6. Jaunystė (19-25 metai) – intymumo, ilgalaikės draugystės, tarpusavio pasitikėjimo, noro dalytis savo išgyvenimais. Raidos uždutis pasirengti gyvenimui, įgyti specialybę, rasti tinkamą darbo vietą, įsidarbinti, sukurti buitinį ir šeimyninį gyvenimą.

7. Antroji branda (25-55 metai) – sprendžia kartų problemas, ugdo jaunąją kartą. Raidos uždutis – prisiimti suaugusiojo žmogaus atsakomybes, išlaikyti ekonominio gyvenimo lygį, bendrauti su savo partneriu santuokoje, padėti vaikams tapti atsakingais.

8. Senatvė (nuo 55 metų) – mokosi susitaikyti su savimi, vertinti savo praeitį. Raidos uždutis – prisitaikyti prie mažėjančios sveikatos, pajamų, susigyventi su našlyste, išpildyti socialinius ir visuomeninius įsipareigojimus.

Berzonsky (2011) pažymi, kad prie E. Eriksono fazių prijungtina ilgaamžystės fazė (nuo 75 m.) – kuomet mokomasi įveikti amžiaus nulemtus fizinius pokyčius, tikėti savo gyvenimo

prasmingumu. Kiekvienai raidos fazei įgyvendinti ir išspręsti savąją raidos užduotį būtinas nuolatinis mokymasis, prisitaikymas prie naujų situacijų, pokyčių įvertinimas, savistaba, socialinis ir visuomeninis aktyvumas. Vienoje raidos fazėje susikurtas asmenybės tapatumas gali būti daugybę kartų pertvarkomas ir pakeičiamas nauju, tad brandumo siekiamybė yra nenutrūkstamas ir nuolatos kintantis reiškiny.

Suaugusiojo raidos etapai mokslininkų ir raidos psichologų pateikiami skirtingai. Štai, Jovaiša (1995) skiria tokias suaugusio žmogaus fazes:

1. Ankstyvasis suaugusiojo amžius (20-35 metai)
2. Vidutinis suaugusiojo amžius (36-65 metai)
3. Pagyvenusiojo amžius (61-74 metai).
4. Senatvė (nuo 75 metų)

Remiantis šiandieninėmis tendencijomis, dėl geresnės sveikatos apsaugos, gerėjančios mitybos, kūno kultūros ir kitų gyvenimo veiksnių vyresni žmonės yra sveikesni ir aktyvesni nei buvo anksčiau, todėl brandos ir senėjimo kriterijai turi tendenciją kisti. Senatvė reiškia ne konkretų chronologinį amžių, o sveikatos lygį ir socialinę padėtį. Mokslininko Lemme (2003) teigimu, senais galima vadinti tik labai silpnus ir senus žmones, kuriems yra reikalinga ypatinga priežiūra ir parama, o iki šio laikotarpio žmogus turi visas galimybes tobulėti, prisitaikyti ir mokytis.

Žvelgiant iš amžiaus perspektyvos konfliktinių situacijų valdymui reikia paminėti Lietuvos mokslininkės R. Žukauskienės (2006) pastebėjimą: asmenys virš 35 metų konfliktinių situacijų valdyje dažniau yra linkę naudoti brandesnius gynybos mechanizmus nei jaunesni asmenys. Sudėtingose situacijose tokie asmenys yra linkę daugiau juokauti, ignoruoti, neneigti egzistuojančios problemos, dažniau būna atviresni ir suteikia daugiau paramos to reikalingiems asmenims.

### **1.5. Brandžios ir darnios asmenybės teorinių prielaidų pritaikymas valdant agresyvų elgesį socioedukacinėje veikloje**

Asmenybės samprata yra įvairialypė ir literatūroje vartojama nevienodai. Brandi asmenybė yra sudėtingas konceptas, turintis savyje daugybę elementų ir dimensių. Nelengva tiksliai į harmoningą visumą suvesti atskirus subrendimo komponentus, tuo labiau objektyviai išskirti asmenybės vertinimo kriterijus, todėl atskaitos tašku pasirinkti asmenybės brandumo kriterijai, leidžiantys apibrėžti visybiškos ir darnios asmenybės paskirtį. Brandumas reiškia gebėjimą valdyti

savo egoizmą, aistras, būti atspariam slegiantiems įvykiams, mokėti bendrauti su įvairaus amžiaus asmenimis. Branda – kultūros ir istorijos raidos rezultatas (Targamadžė, 2006). Asmenybei bręstant gilėja sąmoningi ir apgalvoti sprendimai, ryšių su aplinkiniais vertinimas, pasitikėjimas savimi, jaučiama vidinė darna, gyvenama asavarankiškai bei ieškoma gyvenimo prasmės. Asmens sugebėjimas valdyti savąjį egoizmą, kylančias emocijas, atsisipirti stresui, neigiamiems įvykiams, gebėti bendrauti su įvairaus tipo žmonėmis, anot Pikūno (2000), yra būdingi brandžiai asmenybei. Z. Froidas į brandumo kriterijus įtrauktų asmens savybę dirbti ir mylėti. A. Adleris papildytų brandumo kriterijus įtraukdamas socialinio brandumo, empatijos jausmą ir asmens įnašą į šeimos ir visuomenės gerovę. K. G. Jungas ir R. Rodžersas, iškeltų savisklaidą kaip visų pasąmonės klodų darną tampant visapusiškai funkcionuojančia asmenybe. L. Kolbergas atkreiptų dėmesį į kognityvų asmens brandumą ir iškeltų asmens gebėjimo vadovauti sąžine bei etika principus. Tuo tarpu V. E. Franklis tvirtintų, kad brandus žmogus turėtų gyventi transcendentistiškai - ieškoti ir atrasti gyvenimo tikslą ir prasmę (Myers, 2000).

Nesama vieningo brandos ar asmenybės apibrėžimo, o asmenybės brandą aiškinančių teorijų yra daugybė ir kiekviena jų turi savų privalumų, atskleidžia tam tikrus asmenybės brandos aspektus, tačiau tuo pat metu turi ir trūkumų, ignoruodama kitus svarbius aspektus. Skirtingi autoriai akcentuoja asmenybės santykį su aplinka, kiti mini psichinių procesų visumą ar asmenybės bruožų unikalumą. Teorijos viena kitą papildo, pateikdamos išsamų asmenybės modelį, struktūrą ir varomąsias jėgas, kurios skatina asmenybę vystytis ir pilnavertiškai funkcionuoti. Tačiau visas teorijas integravus į bendrą visumą galime pastebėti, kad visos jos akcentuoja brandą, kaip esminį žmogaus asmenybės tikslą. Šiai minčiai pritaria ir žymiausi Lietuvos klasikai tokie kaip Šalkauskis S., Maceina A., Liaugminas A., Šerkšnas A. akcentavę aukščiausių vertybių išsiugdymą sėkmingai asmenybės brandai (Martišauskienė, 2008). Be išsiugdytų idealių vertybių bei normų, asmuo nesubręstų kaip asmenybė.

Remiantis Pikūno ir Palujanskienės siūlymu (2000), brandos teorijos turėtų būti analizuojamos pradedant nuo psichodinaminių teorijų atstovų ir užbaigiamos egzistencinėmis bei humanistinėmis teorijų atstovų idėjomis, didžiausią dėmesį skiriant pastarosioms. Taigi, trumpai galime apžvelgti esmines brandos teorijas ir jų esminius brandos požymius. Dažniausiai literatūroje yra minimos šios (pagal R. Lekavičienę (2007):

## 1. *Psichodinaminė asmenybės brandos teorija* (atstovas Sigmund Freud (1856-1939))

Asmenybė susiformuoja pirmaisiais penkeriais žmogaus gyvenimo metais. Akcentuojami biologiniai instinktai, seksualinių potraukių svarba asmenybės raidai, ankstyvoje vaikystėje susiformavę nesąmoningi procesai (pasąmonė). Vidinė darna pasiekama išreiškiant impulsus tokias būdais, kurie leistų patirti malonumą, tačiau nesukeltų kaltės ir baimės jausmų. Asmenybė sėkmingai funkcionuoja išsprendusi savo vidinius ir išorinius konfliktus ankstyvojoje vaikystėje, gebanti kontroliuoti savo emocijas ir jausmus, išverti vidinius ir emocinius konfliktus (Žukauskienė, 2006).

*Asmenybės brandos kriterijai pagal S. Freud:*

- Sugebėjimas mylėti ir produktyviai dirbti,
- Gebėjimas palaikyti gilius tarpasmeninius santykius,
- Pasitikėjimas savimi,
- Atsakingumas / įsipareigojimas,
- Nerimo kontrolė,
- Tikslingumas,
- Kompetencija,
- Emocinė branda,
- Savęs priėmimas.

## 2. *Analitinė asmenybės brandos teorija* (atstovas Carl Gustav Jung (1875-1961))

Branda prasideda pasiekus tam tikrą sąmonės lygį apie 40-uosius gyvenimo metus, kuomet vyksta esminiai žmogaus pasikeitimai (Lemme, 2003). Visiškos brandos pasiekti neįmanoma, tačiau būtina siekti tobulėjimo. Brandus asmuo privalo rasti savo gyvenimo prasmę, realizuoti save ir nuolat tobulėti. Teorijoje svarbų vaidmenį užima ryšio užmezgimas su Dievu.

*Asmenybės brandos kriterijai pagal C. G. Jung:*

- Vidinis integralumas, darnos su Visata pajautimas,
- Valia, atkaklumas,
- Sugebėjimas mylėti ir dirbti, palaikyti gilius tarpasmeninius santykius,
- Atsakingumas, įsipareigojimas,
- Tikslingumas,
- Gebėjimas save ugdyti, savistaba,
- Pagarba.

### 1. **Individualioji asmenybės brandos teorija** (atstovas Albert Adler (1870-1937))

A. Adleris yra pripažįstamas kaip ankstyviausias humanistas psichologas. Jo asmenybės teorija, dar kitaip vadinama vertybių, pabrėžia ne turėjimą, o naudojimąsi. Pati teorija remiasi socialinėmis, teleologinėmis, holistinėmis, fenomenologinėmis, humanistinėmis, idiografinėmis idėjomis. Teorija pabrėžė visuomeninę žmogaus prigimtį ir įgimtą bendrumo jausmo poreikį. Saviraiška visuomeniniame gyvenime skatina asmenybės brandą. Subrendęs asmuo yra suinteresuotas kitais žmonėmis ir jų gerove, panaudoja savo energiją ir kūrybingumą žmonijos gerovei bei įgyja psichinę sveikatą. Vidinės darnos žmogus pasiekia sėkmingai funkcionuodamas darbinėje veikloje, šeimoje bei socialinėje aplinkoje. Asmenybė pati gali kontroliuoti savo likimą ir keisti elgesį. Asmenybės subjektyvių įsitikinimų sistema lemia asmens veikimo būdus, jo tikslus. Tikima, kad kiekvienas asmuo gali mokytis ir keistis, išlaisvinti savo socialinį interesą. Akcentuojami sociokultūriniai veiksniai (vaikų auklėjimo metodai, politinės ir religinės institucijos, formalus ir neformalus išsilavinimas, ekonominės galimybės).

*Asmenybės brandos kriterijai pagal A. Adler:*

- Menkavertiškumo jausmo kompensacija ir socialinių uždavinių atradimas,
- Stiprus socialinis jausmas,
- Pasitikėjimas savimi,
- Lankstūs gyvenimo tikslai, neprieštaraujantys visuomenės tikslams,
- Realistinis požiūris į gyvenimą,
- Emocinė branda, savęs priėmimas,
- Gebėjimas bendradarbiauti,
- Kūrybiškumas,
- Vidinė disciplina,
- Savęs idealo, atitinkančio realias galimybes, vizijos turėjimas.

### 3. **Psichodinaminė asmenybės brandos teorija** (atstovas Eric Erikson (1902-1994))

Asmenybės branda priklauso nuo aštuonių raidos etapų, kurių kiekviename išgyvenama krizė. Reikšmingiausios krizės įvyksta tuomet, kai pasikeičia žmogaus socialinis statusas. Sėkmingai įveikta krizė formuoja žmogaus charakterį, stiprina bręstantį individualumą. Asmenybė formuojasi visą gyvenimą, o brandą pasiekama antroje gyvenimo pusėje. Branda suvokiama kaip gebėjimas intymiai bendrauti su kitais asmenimis, produktyviai dirbti ir jausti vidinę darną bei harmoniją.

*Asmenybės brandos kriterijai pagal E. Erikson:*



- Sugebėjimas intymiai bendrauti su kitais ir aukštas produktyvumas,
- Valia, atkaklumas,
- Sugebėjimas mylėti ir dirbti,
- Kūrybiškumas,
- Atsakingumas, įsipareigojimas,
- Tikslingumas,
- Kompetencija,
- Emocinė branda, savęs priėmimas,
- Gyvenimo išmintis,
- Humoro jausmas,
- Rūpestingumas,
- Pasitikėjimas.

#### 4. ***Bruožų asmenybės brandos teorija*** (atstovas Gordon Willard Allport (1897-1967))

Teorijoje branda yra visą gyvenimą trunkantis procesas. Asmenybė – unikali, savita individualybė. Elgesį lemia asmens nusistovėję bruožai. Brandi asmenybė ieško išeities iš susidariusios situacijos, nepasiduoda neigiamoms emocijoms, nekaltina kitų, pripažįsta savo silpnybes bei nesėkmes ir nesijaučia dėl to sužlugdyta. Asmenybė apbrėžiama kaip dinaminė žmogaus psichofizinių sistemų organizacija, sukurianti tam tikras konkrečiam žmogui būdingas stabilaus elgesio, mąstymo ir jausmų tendencijas.

*Asmenybės brandos kriterijai pagal G. W. Allport:*

- Gilus savo „Aš“ jautimas ir objektyvus savęs vertinimas,
- Vidinė harmonija ir gyvenimo filosofija,
- Sugebėjimas mylėti ir dirbti, palaikyti gilius tarpasmeninius santykius,
- Pasitikėjimas savimi,
- Kūrybiškumas,
- Realistinis požiūris į gyvenimą,
- Emocinė branda, savęs priėmimas,
- Gyvenimo filosofija, išmintis,
- Humoro jausmas.

#### 5. ***Humanistinė asmenybės brandos teorija*** (atstovas Abraham Harold Maslow (1908-1970))

Savirealizacijos poreikį autorius išskiria kaip aukščiausia žmogaus siekiamybę. Kuo žmogus labiau save realizuoja, tuo tampa brandesnis. Brandi asmenybė priima save tokią, kokia ji yra iš tikrųjų, su savo netobulumais, silpnybėmis, ribotumu. Ji pripažįsta, kad neišvengimai klys, tačiau tai jos nebaugina, nes ji suvokia, kad iš kiekvienos klaidos galima pasimokyti ir įgyti naujos patirties (cit. Lukšaitė, 2013). Teorijoje akcentuojama laisva žmogaus valia.

*Asmenybės brandos kriterijai anot A. H. Maslow:*

- Saviaktualizacija, t.y. maksimalus savo įgimtų savybių atskleidimas ir išvystymas,
  - Tapimas tuo, kuo turi tapti,
  - Valia, atkaklumas,
  - Sugebėjimas mylėti ir dirbti, palaikyti gilius tarpasmeninius santykius,
  - Pasitikėjimas savimi,
  - Kūrybiškumas,
  - Autonomija,
  - Atsakingumas, įsipareigojimas,
  - Tikslingumas,
  - Realistinis požiūris į gyvenimą,
  - Natūralumas, spontaniškumas,
  - Kompetencija,
  - Emocinė branda, savęs priėmimas,
  - Gyvenimo filosofija, išmintis ir humoro jausmas,
  - Dvasinis intelektas,
  - Tolerancija,
  - Atsparumas išorės įvykiams,
  - Stiprus moralės jausmas.

**6. *Humanistinė (fenomenologinė) asmenybės brandos teorija* (atstovas Carl Rogers (1902-1987))**

Anot C. Rogers brandus asmuo yra laisvas priimti savo sprendimus taip skatindamas optimalią savo organizmo raidą ir brandą. Polinkis save išreikšti savo gebėjimus ir potencialus teorijoje laikomas savaime suprantama, neginčytina aksioma. Anot autoriaus, pastangas rasti taikius konfliktų sprendimo būdus vienija bendras principas – kai pasitelkiama empatija, nuoširdumas, rūpinimasis kitų likimu, susilpnėja priešiški stereotipai, atsiranda žmogiški bendrumo jausmai

(Corsini, Wedding, 2011). Asmuo savyje turi neaprepiamus išteklius suprasti save, keisti savo elgesį, suvokimą bei nuostatas į kitus žmones. Pabrėžiamos žmogaus vientisumo, visybiškumo ir nuolatinio tapimo idėjos, išskiriama prasmingos saviraiškos svarba, laisva žmogaus valia. C. Rogers išskirti asmenybės ypatumai nuoširdumas, pagarba, empatija, jų tarpusavio ryšys ir įtaka elgesiui, atsispindi ir Lietuvos tyrėjų darbuose tokių kaip Lepeškienė, 1996; Jakavičius, 1998; Butkienė, Kepelaitė, 2006; Targamadžė, 2006, Martišauskienė, 2008.

*Asmenybės brandos kriterijai pagal C. Rogers:*

- Savęs realizavimas ir tapimas visapusiškai funkcionuojančiu asmeniu,
- Basalygiškas savęs priėmimas ir atvirumas išgyvenimui,
- Dvasinis intelektas,
- Empatija,
- Rūpinimasis kitais,
- Nuoširdumas,
- Savarankiškumas.

#### **7. Egzistencinė asmenybės brandos teorija (atstovas Viktor Frankl (1905-1997))**

Šioje teorinėje paradigmoje žmogus suprantamas kaip visatos centras, pamatinis egzistencijos matmuo, akcentuojama jo pasirinkimo laisvė, valia bei laisvas vertybių pasirinkimas ir apsirėndimas tų vertybių siekti gyvenime. Austrijos psichologas ir psichiatras V. Franklis akcentavo bazinį gyvenimo prasmės poreikį. Anot Franklio, žmogaus gyvenimas įgauna prasmę per darbus, bendravimą, naujovių patyrimą ir kančios išgyvenimą.

*Asmenybės brandos kriterijai pagal V. Frankl:*

- Savo misijos atradimas ir gyvenimo įprasminimas,
- Kūrybingumas,
- Patirties ir prasmės nusistatymas.

Taigi, išsamiai išanalizavus ir apibendrinus mokslinėje literatūroje minimas brandos teorijas, galime pastebėti tam tikrus dėsningumus, kuriuos išskyrė analizuojamų teorijų autoriai. Visi jie savo teorijose asmenybės brandą iškelia kaip asmenybės siekį ir jos raidos rezultatą. Jų išskirti brandos kriterijai nurodė būdus, kuriais siekiama brandos, savo tikslų įgyvendinimo, prasmės. Susisteminus šių teorijų brandos kriterijus, galima išskirti septynias asmens brandos kriterijų kategorijas, kurių visuma sudarytų visybiškai darnios ir brandžios asmenybės prielaidas, tai būtų:

1. **Savarankiškas mąstymas**, kuris apimtų pasitikėjimą savimi, savistabą, objektyvų savęs vertinimą bei autonomiją, kurios yra gana stabilios asmenybės charakteristikos. Brandi asmenybė turi susiformavusią vertybių sistemą, savo tapatumą, unikalumą, geba savarankiškai priimti sprendimus, turi savo nuomonę.

2. **Atsakomybė**, kartu su asmens valia ir vidine disciplina. Brandus žmogus atsako už savo poelgius ir valdo kylančias emocijas.

3. **Elgesio kontrolė** ir gebėjimas valdyti situacijas. Brandi asmenybė privalo kontroliuoja nerimą taip, kad jis nepasireikštų jo elgesyje.

4. **Socialinis jausmas**, kuris apibrėžtų gebėjimą išlaikyti santykius, intymiai bendrauti, bendradarbiauti, rūpestį kitais, empatiją bei pagarbos jausmus. Brandi asmenybė yra atvira naujai patirčiai, jos santykiai su kitu žmogumi yra empatiški, gilūs, artimi ir lygiaverčiai.

5. **Saviaktualizacija**, su lanksčiais gyvenimo tikslais bei gebėjimu save ugdyti. Brandi asmenybė sugeba išsikelti ilgalaikius tikslus ir jų pasiekti.

6. **Gebėjimas produktyviai dirbti**, tikslingumas, kūrybingumas bei kompetencija. Brandi asmenybė dirba ir siekia finansinio saugumo, gerina savo materialinę padėtį. Noras dirbti siejamas su kompetencija.

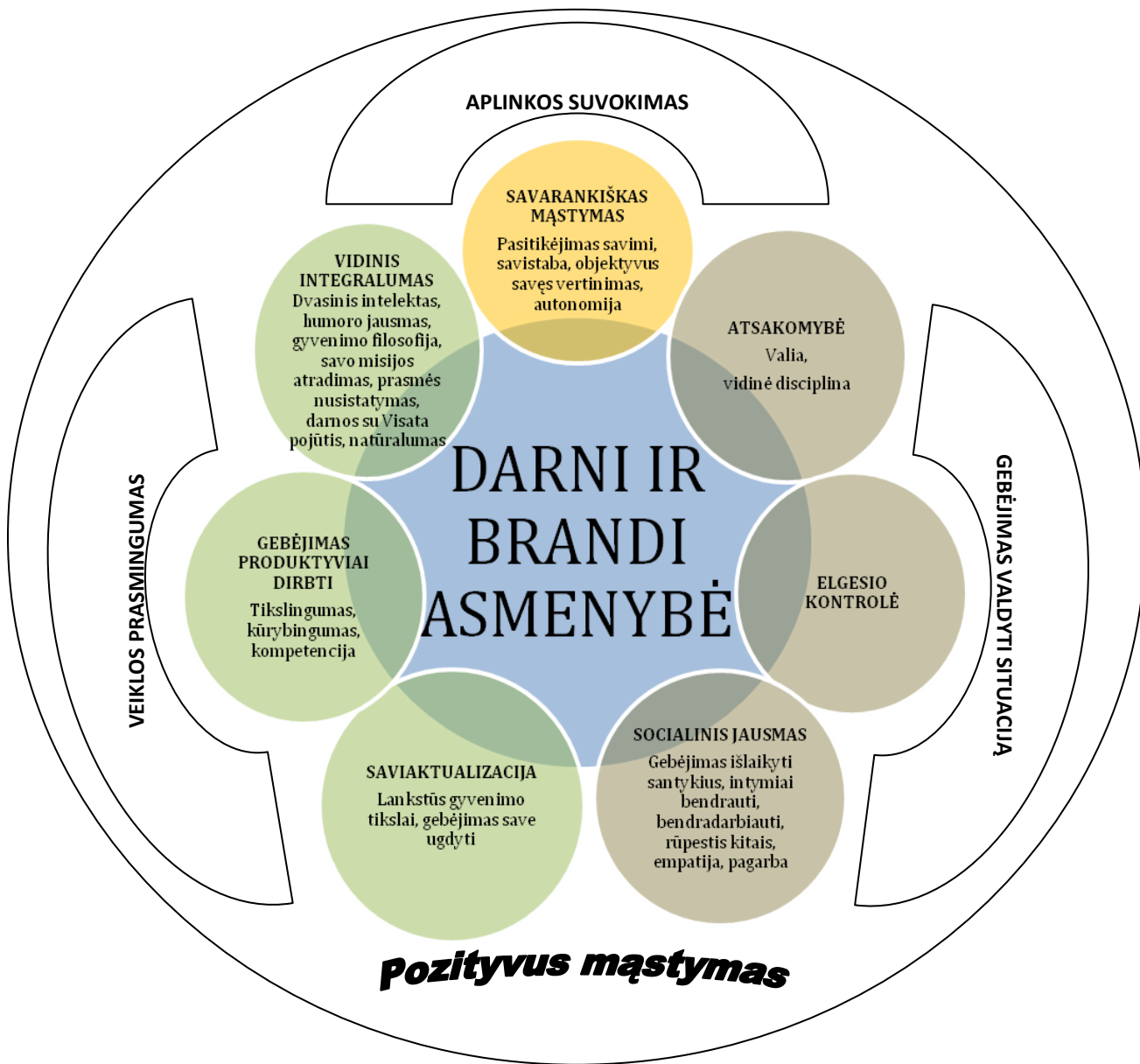
7. **Vidinis integralumas**, į kurio kontekstą įeitų dvasinis intelektas, humoro jausmas, gyvenimo filosofija, savo misijos atradimas, prasmės nussitaymas, darnos su Visata pojūtis, natūralumas.

Kaip galima pastebėti, šių kriterijų dimensijos darniai siejasi su A. Antonovsky išskirtais asmenybės vidinės darnos konceptais: aplinkos suvokimu / supratingumu, gebėjimu valdyti situaciją bei veiklos prasmingumu. Aplinkos suprantamumas atlieptų savarankiško asmenybės mąstymo kriterijų, gebėjimas valdyti situaciją atsispindėtų asmenybės brandos kriterijuose per asmens atsakomybę, elgesio kontrolę bei jo socialinį jausmą, o veiklos prasmingumas apimtų saviaktualizacijos, gebėjimo produktyviai dirbti bei vidinio integralumo kriterijus. Kita vertus, atlikta sisteminė mokslinės literatūros analizė, leidžia teigti, kad dažniausiai, kalbant apie brandą ir darną lemiančius veiksnius, literatūros sutinkamas taipogi ir pozityvaus mąstymo komponentas, kaip tam tikras psichotechninis mąstymo būdas, padedantis pasiekti asmeninių tikslų ir teigiamai veikiantis asmens sąmonę, ypatingai aktualus analizuojamos vidinės darnos ir gebėjimo valdyti sudėtingas situacijas kontekste. Pozityvaus mąstymo paradigmoje turėtų vystytis visybiškai darni ir

brandi socioedukacinės veiklos specialisto asmenybė (1 paveikslas). Visų šių kriterijų visuma sudarytų brandžią asmenybės struktūrą ir sudarytų prielaidas asmenybės darnos užtikrinimui.

Reikia pastebėti, kad bandant sujungti į vieną terpę vidinę darną ir brandą susiduriama su asmenybės ugdymo problema. Brandos teorijų šalininkai akcentuoja brandos siekį kaip visą gyvenimą trunkantį procesą, tuo tarpu sociologo Antonovsky (1993) teigimu, vidinė darna susiformuoja iki trisdešimtųjų žmogaus gyvenimo metų ir vėliau reikšmingai nekinta. Ši prielaida ugdymo prasme yra ginčytina. Analizuota mokslinė literatūra leidžia teigti, kad vidinė darna ir branda remiasi iš esmės tomis pačiomis esminėmis žmogaus visybiškos asmenybės struktūros komponentėmis (1 pav.). Remiantis socialinio ugdymo idėjomis būtų tikslinga išvelgti darnios ir brandžios asmenybės sanplaiką ir kertinius darnios ir brandžios socioedukacinės veiklos specialisto ugdymo aspektus, kurie sudarytų palankias sąlygas sėkmingai valdyti įvairias konfliktines situacijas socioedukacinėje veikloje ir sumažintų panašių stresinių įvykių tikimybę ateityje.

Magistro tyriminei daliai ir socioedukacinės veiklos specialistų agresyvių situacijų valdymo patirčiai įvertinti bus naudojama ši schema, ypatingą dėmesį skiriant elgesio kontrolės daliai, kaip esminės socioedukacinės veiklos specialisto brandos rezultato, ir vidinės darnos ryšiui įvertinti.



1 pav: Darnios ir brandžios asmenybės santykis (sudaryta A. Ginaitienės)

## **2 skyrius. KIEKYBINIO TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ IR INTERPRETAVIMAS**

### **2.1. Tyrimo specifika**

Kiekybiniu tyrimu siekiama patvirtinti hipotezę, nusakomas siekis ieškoti išorinių požymių, juos matuoti ir skaičiuoti, siekti vienintelio paaiškinimo, dėsnų, taisyklių, universalumo ir visuotinum. Kiekybinį tyrimą galima apibūdinti kaip struktūruotą, besiremiantį iš mokslinės problemos išplaukiančia hipoteze tyrimą, taikant materialines, statistines analizės būdus tyrimo duomenims sutvarkyti (Kardelis, 2002). Kiekybinės analizės metodais nesiekama rasti naujų, mokslui nežinomų išvadų. Tokių metodų paskirtis – tikrinti teiginius, taip pat bešališkai, neveikiant tikrovės atskleisti ją tokią, kokia ji yra. Tyrėjo vaidmuo kiekybiniame tyrime - minimalus, nutolęs, neutralus. Siekiama gauti nuo istorinio ir socialinio konteksto nepriklausomus tyrimo rezultatus.

*Tyrimo tipas* – deskriptyvinis (aprašomasis) kiekybinis tyrimas. Toks tyrimo būdas pasirinktas, kadangi suteikia galimybę gauti tiriamosios grupės požiūrį ar nuomonę tyrinėjamu klausimu. Šiuo metodu buvo siekiama apklausti kuo didesnę dalį populiacijos ir išsiaiškinti tiriamųjų susidūrimą su agresyviu klientų elgesiu bei socioeducacinės veiklos specialistų atsparumą krizinėms situacijoms, pasitelkus vidinę darną.

*Naudotas tyrimo metodas* – tyrimo tikslui bei išsikeltoms hipotezėms pagrįsti naudotas duomenų rinkimo metodas – standartizuota anketinė respondentų apklausa raštu. Tai toks duomenų rinkimo metodas, kai respondentas pats savarankiškai pildo pateiktą klausimyną. Šis būdas sudaro sąlygas respondentui pildyti klausimyną jam patogiu laiku, išsaugoti informacijos privatumą, išvengiama interviuotojo įtakos, gaunami objektyvesni duomenys (Valackienė, 2004).

### **2.2. Duomenų rinkimo ir apdorojimo metodai**

Anketa sudaryta iš kelių tipų uždarų klausimų. Pirmoje dalyje (1-6 anketos klausimai) pateikiama uždaro tipo nominalinė skalė demografiniams duomenims surinkti. Antroje ir trečioje dalyje (7-8 anketos klausimai) naudojama LIKERT ranginė nuostatų skalė nustatyti teiginiams nuo „visiškai nesutinku“ iki „visiškai sutinku“. Ketvirtai daliai (9 anketos klausimas) parengta trumpa ranginė skalė, siekiant nustatyti respondentų vidinės darnos lygį. Galiausiai, pateikti klausimai (10

anketos klausimas), sudaryti pagal ranginę nuostatų skalę, kuomet prašoma į klausimus apie agresyvaus klientų elgesio pasitaikymo dažnumą atsakyti nuo „niekada nesusidūriau“ iki „nuolat susiduriu“.

Atsižvelgiant į išsikeltus tyrimo uždavinius, anketa suskirstyta į 4 dalis:

1. Pirma anketo dalis skirta demografiniams duomenims surinkti (socioedukacinės veiklos pobūdis, specialisto amžius, išsilavinimas, darbo stažas, gyvenamoji vieta, šeimyninė padėtis).

2. Antroji anketo dalis skirta nustatyti respondentų nuomonę pateiktiems teiginiams. Anketai sudaryti buvo panaudota adaptuota Antonovsky tyrimo, atlikto 1993 metais, skirto vidinės darnos lygiui nustatyti anketa „Gyvenimo orientacijos anketa“ (Sense of Coherence) ir pritaikyta socioedukacinės veiklos specialistams, patiriantiems agresyvių klientų elgesį savo darbo praktikoje. Siekiama nustatyti kaip socioedukacinės veiklos specialistas suvokia savo aplinką, kokią prasmę jis mato savo darbe bei, svarbiausia, kaip jis sugeba valdyti / kontroliuoti situaciją, susidūręs su agresyviu klientų elgesiu (socialinės paramos paieška, bandymai įveikti stresinę situaciją, konfliktinės situacijos vengimas). Specialistų vidinei darnai nustatyti buvo pasirinkti šie rodikliai: vidinės ir išorinės aplinkos supratingumas (comprehensibility), sugebėjimas kontroliuoti situaciją (manageability) ir veiklos prasmingumas (meaningfulness). Psichologinio atsparumo indikatoriumi buvo pasirinktas vidinės darnos jausmas, rodantis asmenybės vidines galimybes spręsti iškilusias problemas. Žema vidine darna pasižymintis asmuo yra nerimastingas, turi daug neigiamų emocijų, neadekvačiai vertina save ir realybę, turi polinkį konfliktuoti su aplinkiniais. Stipri vidine darna pasižymintis asmuo vertina gyvenimą kaip prasmingą, tiki, kad yra pajėgus pažinti išorinį pasaulį bei daryti jam poveikį. Psichologiškai sveikam žmogui būdingas adekvatus savęs ir aplinkos suvokimas bei vertinimas, žemas nerimastingumo lygis, pasitikėjimas savimi ir kitais, gebėjimas pasirinkti ir prisiimti atsakomybę už savo veiksmus. Ypatingai šių savybių prireikia susidūrus su netikėtu agresyviu klientų elgesiu sudėtingose konfliktinėse situacijose teikiant socioedukacines paslaugas. Atsakymams gauti pasirinkta LIKERT ranginė nuostatų skalė („visiškai nesutinku“, „iš dalies nesutinku“, „iš dalies sutinku“, „visiškai sutinku“). Analizuojant gautus rezultatus didžiausias dėmesys kreipiamas į atsakymus, numatančius ar socioedukacinės veiklos specialistai bando išvengti konfliktinių situacijų, susidūrę su agresyviu klientų elgesiu, kas leistų teigti, jog socioedukacinės veiklos specialistai neturi pakankamai įgūdžių valdyti konfliktines situacijas dėl vidinės darnos trūkumo (19-23 teiginiai).



3. Trečioji anketos dalis pasirinkta siekiant nustatyti socioeducacinės veiklos specialisto požiūrį į gyvenimą (polinkis į pozityvumą (35-48 balai), polinkis į objektyvumą (27-34 balai), polinkis į pesimizmą (12-26 balai)). Ši dalis pasirinkta kaip kontrolinė, tuo atveju, jei asmuo anketą pildytų vien labai teigiamai, ar vien labai neigiamai. Ši dalis labai siejasi su vidinės darnos lygiu (ketvirtąją anketos dalimi) ir tinkamiems duomenims gauti trečioji ir ketvirtoji anketos dalis turėtų būti pildoma panašiai. Šia dalimi netiesiogiai siekiama nustatyti socioeducacinės veiklos specialistų išgyvenamo streso lygį.

4. Ketvirta anketos dalimi siekiama nustatyti socioeducacinės veiklos specialistų vidinės darnos lygį ir pateikiami klausimai „Ar dažnai Jūsų gyvenime atsitinka tai, ką Jums sunku suprasti?“, „Ar dažnai kasdieninis gyvenimas teikia Jums pasitenkinimą?“, „Ar dažnai randate išeitį iš padėties, kuri kitiems atrodo beviltiška?“. Pagal ranginę skalę (Taip, dažnai; Retai; Ne, niekada) surinkti duomenys rodo žmogaus vidinės darnos lygį. Pasirinkti atsakymai susumuojami ir gautas rezultatas nustato socioeducacinės veiklos specialisto vidinę darną. (3-5 balai – rodo aukštą vidinės darnos lygį, 6-9 balai – žemą vidinės darnos lygį) (pagal Lundberg ir Peck (1994) klausimą) (Javtokas, 2007).

1 lentelė. Vidinės darnos skalės vertinimas

<b>Įvertinkite teiginius:</b>	<b>Ne, niekada</b>	<b>Retai</b>	<b>Taip, dažnai</b>
<i>Ar dažnai Jūsų gyvenime atsitinka tai, ką Jums sunku suprasti?</i>	1	2	3
<i>Ar dažnai kasdieninis gyvenimas teikia Jums pasitenkinimą?</i>	3	2	1
<i>Ar dažnai randate išeitį iš padėties, kuri kitiems atrodo beviltiška?</i>	3	2	1

5. Penktoji anketos dalis skirta nustatyti kaip dažnai socioeducacinės veiklos specialistai savo darbo praktikoje susiduria su agresyviu klientų elgesiu. Šioje dalyje išskirtos trys agresyvaus elgesio rūšys (verbaliai, fiziškai ir seksualiai agresyvus kliento elgesys), kurių kiekviena išsamiai aprašyta, kad anketą pildantis asmuo aiškiai skirtų ir suprastų jas. Prašoma, kad anketą pildantis socioeducacinės veiklos specialistas pasirinktų vieną iš galimų keturių labiausiai jo nuomonę atspindintį atsakymo variantą („niekada nesusidūriau“, „šiek tiek susidūriau“, „dažnai susiduriu“, „nuolat susiduriu“).

Anketavimo būdu gauti duomenys buvo apdorojami EXCEL ir GNU PSPPP version 0.8.4-g012d99 2014 kompiuterinėmis programomis. Šiame tyrime kiekybiniai kintamieji pateikiami vidurkiais, kategoriniai kintamieji pateikiami atvejų absoliučiu skaičiumi bei procentais. Pirsono kriterijus panaudotas analizuoti nominalius duomenis. Tendencijoms ir hipotezėms vertinti

pritaikytas Pirsono chi-kvadrato testas. Chi-kvadrato kriterijus žymimas  $\chi^2$ , reikšmingumo lygmuo – p. Laikoma, kad kai  $p < 0,005$ , tuomet yra rastas statistiškai reikšmingas skirtumas.

*Validacija:* analizuojami duomenys yra statistiškai patikimi ( $p < 0,005$ ). Duomenys pateikiami diagramomis ir lentelėmis, kuriose stebimas absoliutinis atsakymų pasiskirstymas bei Spirmano ar Pirsono, kuomet skirstinys yra normalusis, ranginės koreliacijos būdais ieškoma ryšio tarp kintamųjų. Koreliacijos matuojamos taip:

- Nuo 0,3 iki -0,3 – labai silpna arba jokios;
- Nuo 0,3 iki 0,5 (nuo -0,3 iki -0,5) – silpna;
- Nuo 0,5 iki 0,7 (nuo -0,5 iki -0,7) – vidutinė;
- Nuo 0,7 iki 0,9 (nuo -0,7 iki -0,9) – stipri;
- Nuo 0,9 iki 1,0 (nuo -0,9 iki -1,0) – labai stipri.

*Tyrimo imtis:* netikimybinė proginė. Imtį sudaro 205 socioedukacinės veiklos specialistai, atrinkti atsitiktine tvarka (tai socialiniai pedagogai ir socialiniai darbuotojai, teikiantys socioedukacines paslaugas įvairiose institucijose Lietuvoje). Dalyvavimas buvo savanoriškas, anketos anoniminės.

*Tyrimas buvo atliktas* 2014 metų lapkričio – 2015 metų vasario mėnesiais.

### **2.3. Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas**

*Demografinis blokas:*

Tyrimo dalyvavo 114 socialinių pedagogų (56% respondentų) bei 91 (44% respondentų) socialinis darbuotojas iš įvairių institucijų Lietuvoje (2 lentelė). Didžiąją procentinę dalį apklaustųjų – 48 % - sudarė 20–30 metų socioedukacinės veiklos specialistai (98 respondentai), antroje vietoje – 26% - atsiduria 31–40 metų darbuotojai (53 respondentai), trečioje vietoje – 20% - pagal pasiskirstymą yra 41-50 metų socioedukacinės veiklos specialistai (40 respondentų). Mažiausia dalis socioedukacinės veiklos specialistų tarp apklaustųjų buvo 51-60 metų (14 respondentų) (2 pav.) Žinodami, kad dauguma socioedukacinės veiklos specialistų yra pakankamai jauno amžiaus ( $M=1,85$ ), galime daryti prielaidą, kad pakankamai jauni žmonės greitai reaguoja į situacijas, nepakankamai įsigilina į situaciją, todėl dažnai gali sukelti savo klientų priešišumą. Tuo tarpu vyresnio amžiaus socioedukacinės veiklos specialistai, turėdami gan didelę darbo patirtį, mažiau asmeniškai priima agresyvių klientų elgesį, ramiau reaguoja į kritines situacijas, neprovokuoja klientų priešiškumo.

2 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal demografinius duomenis (N=205)

<i>Rodikliai</i>		Socialiniai pedagogai		Socialiniai darbuotojai		Viso		Vidurkis (M)	Std. nuokrypis
		N	%	N	%	N	%		
<b>Socioedukacinės veiklos specialistai</b>		114	55,61	91	44,39	205	100		
<b>Amžius</b>	20-30 metų (1)	59	28,78	39	19,02	98	47,80	1,85	0,96
	31-40 metų (2)	29	14,15	24	11,71	53	25,86		
	41-50 metų (3)	20	9,76	20	9,76	40	19,52		
	51-65 metai (4)	6	2,93	8	3,90	14,00	6,83		
<b>Išsilavinimas</b>	Aukštasis universitetinis (magistro kvalifikacinis laipsnis) (1)	9	4,39	25	12,20	34,00	16,59	2,09	0,65
	Aukštasis universitetinis (bakalauro kvalifikacinis laipsnis) (2)	80	39,02	38	18,54	118	57,56		
	Aukštasis neuniversitetinis (kolegijos suteiktas bakalauro kvalifikacinis laipsnis) (3)	25	12,20	28	13,66	53	25,86		
<b>Darbo stažas</b>	0-10 metų (1)	69	33,66	67	32,88	136	66,54	1,46	0,70
	11-20 metų (2)	30	14,63	14	6,83	44	21,46		
	21-40 metų (3)	15	7,32	10	4,88	25	12,2		
<b>Gyvenamoji vieta</b>	Miestas (1)	98	47,80	78	38,05	176	85,05	1,14	0,35
	Kaimas (2)	16	7,80	13	6,34	29	14,14		
<b>Šeimyninė padėtis</b>	Vedęs / ištekęjusi (1)	51	24,88	48	23,41	99	48,29	2,33	1,41
	Išsiskyręs (-usi) (2)	9	4,39	11	5,37	20	9,76		
	Našlys (-ė) (3)	2	0,98	4	1,95	6	2,93		
	Vienišas (-a) (4)	52	25,37	28	13,66	80	39,03		

Tyrimo rezultatai rodo (2 lentelė), kad didžiausią procentinę dalį respondentų sudaro aukštąjį universitetinį (beveik 58%) - 118 respondentų - arba neuniversitetinį (beveik 26%) – 53 respondentai - bei bakalauro kvalifikacinį laipsnį įgiję socioedukacinės veiklos specialistai. Magistro kvalifikacinį laipsnį turinčiųjų buvo 17% (34 respondentai). Taigi, apklausti specialistai yra pakankamai aukšto išsilavinimo (M=2,09), todėl galime daryti prielaidą, kad jie turėtų būti pasirengę tvarkytis su įvairiais sunkumais savo darbe, bei mokėti valdyti socioedukacinės veiklos procesą su agresyviai nusiteikusiais klientais.

Socioedukacinės veiklos specialistų darbo stažas iš esmės yra gan nedidelis (M=1,46), didžiausią procentinę dalį – beveik 67% - sudaro respondentai, kurių darbo stažas siekia iki 10 metų (tokių socioedukacinės veiklos specialistų buvo 136), 11-20 metų darbo stažą turi šiek tiek virš 21% (44 respondentai), 21-40 metų darbinės veiklos patirtį teigė turintys 12% specialistų (25

respondentai). Remdamiesi gautais duomenimis galime daryti prielaidą, kad nors darbuotojų darbo stažas ir nėra didelis, tačiau darbo patirties jau yra, todėl socioedukacinės veiklos specialistai jau turėtų būti kažkiek susidūrę su agresyviu klientų elgesiu bei turėti tam tikrą konfliktinių situacijų valdymo patirtį.

Respondentų pasiskirtymo pagal gyvenamąją vietą vidurkis  $M=1,14$  (mieste gyvenančiųjų respondentų buvo 176 arba 85%, kaime gyvenančiųjų - 29 arba 14%) leidžia daryti prielaidą, kad dauguma specialistų turi žymiai daugiau galimybių ugdytis, bendrauti, turėti ženkliai daugiau kontaktų su klientais bei vystyti savo gebėjimus nei specialistai gyvenantys kaimo tipo vietovėse. Remiantis standartiniu nuokrypiu (0,35), tarp socioedukacinės veiklos specialisto darbo pobūdžio ir gyvenamosios vietos stebimas gan didelis atsakymų vieningumas (2 lentelė).

Pagal šeimyninę patirtį respondentai pasiskirstė taip: susituokusiųjų buvo 48 proc. (99 respondentai), vienišų – 39 proc. (80 respondentų), išsiskyrusiųjų – 10 proc. (20 respondentų), našlių – 3 proc. (6 respondentai). Tyrimo rezultatai (2 lentelė) leidžia spręsti, kad dauguma socioedukacinės veiklos specialistų ( $M=2,33$ ) turi artimų santykių patirties bei atitinkamų gebėjimų valdyti konfliktines situacijas artimoje aplinkoje. Remiantis anksčiau atliktais tyrimais (Diržytė, Bandzevičienė, Dauderys, 2010), statistiškai reikšmingų sąsajų tarp lyties ir vidinės darnos nerasta, todėl ir šiame tyrime papildomai nebuvo išskirti ir analizuoti.

Antrąją tyrimo dalį sudaro 30 teiginių, skirtų operacionalizuoti socioedukacinės veiklos specialistų vidinę darną (remtasi Antonovsky (1993 m.) vidinės darnos skale). Operacionalizaciją sudaro 3 dalys – pirmoji skirta nustatyti vidinės ir išorinės aplinkos suvokimui (angl. *Comprehensibility*) (1-8 teiginiai). Antroji dalis skirta tirti sugebėjimą valdyti situaciją (angl. *Manageability*) (9-23 teiginiai). Teiginiai suskirstyti į tris dalis: socialinės paramos paieška (9-12 teiginiai), bandymas įveikti stresinę situaciją (13-18 teiginiai) bei psichologinis konfliktinės situacijos vengimas (teigiamas interpretavimas, dėmesio nukreipimas) (19-23 teiginiai). Trečioji dalis skirta nustatyti veiklos prasmingumą (angl. *Meaningfulness*) (24-30 teiginiai).

***Išorinės ir vidinės aplinkos suvokimas:***

3 lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų išorinės ir vidinės aplinkos suvokimo modelis kliento agresyvaus elgesio atveju (N=205)

<i>Išorinės ir vidinės aplinkos suvokimo bloko kriterijai</i>		Visiškai nesutinku		Iš dalies nesutinku		Iš dalies sutinku		Visiškai sutinku		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirmano koreliacija	P reikšmė (p<0,05)
		N	%	N	%	N	%	N	%				
Sudėtingose konfliktinėse situacijose, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, dažnai pasimetu.	Aukšta vidinė darna	12	5,85	16	7,80	26	12,68	7	3,41	2,46	0,94	0,04	0,713
	Žema vidinė darna	27	13,17	44	21,46	63	30,73	10	4,88	2,39	0,87		
	<b>Bendras</b>	<b>39</b>	<b>19,02</b>	<b>10</b>	<b>29,27</b>	<b>89</b>	<b>43,41</b>	<b>17</b>	<b>8,29</b>	<b>2,41</b>	<b>0,89</b>		
Per kelerius pastaruosius metus mano darbo aplinkoje įvyko labai daug pokyčių, todėl jaučiuosi neužtikrintas tuo, kas manęs laukia ateityje.	Aukšta vidinė darna	13	6,34	12	5,85	27	13,17	9	4,39	2,52	0,99	-0,03	0,716
	Žema vidinė darna	22	10,73	35	17,07	64	31,22	23	11,22	2,61	0,93		
	<b>Bendras</b>	<b>35</b>	<b>17,07</b>	<b>47</b>	<b>22,93</b>	<b>91</b>	<b>44,39</b>	<b>32</b>	<b>15,61</b>	<b>2,59</b>	<b>0,95</b>		
Kai kažkas negero atsitinka mano profesinėje srityje, nuolatos apie tai galvoju.	Aukšta vidinė darna	3	1,46	16	7,80	22	10,73	20	9,76	2,97	0,89	-0,02	0,706
	Žema vidinė darna	6	2,93	30	14,63	64	31,22	44	21,46	3,01	0,83		
	<b>Bendras</b>	<b>9</b>	<b>4,39</b>	<b>46</b>	<b>22,44</b>	<b>86</b>	<b>41,95</b>	<b>64</b>	<b>31,22</b>	<b>3,00</b>	<b>0,85</b>		
Kai mąstau apie pagalbos klientams teikimo problemas, jaučiu, kad problemos galiausiai vis tiek išsispręs.	Aukšta vidinė darna	11	5,37	14	6,83	28	13,66	8	3,90	2,54	0,94	-0,09	0,604
	Žema vidinė darna	18	8,78	30	14,63	69	33,66	27	13,17	2,73	0,91		
	<b>Bendras</b>	<b>29</b>	<b>14,15</b>	<b>44</b>	<b>21,44</b>	<b>97</b>	<b>47,32</b>	<b>35</b>	<b>17,07</b>	<b>2,67</b>	<b>0,92</b>		
Kai kažkas negero atsitinka mano darbovietėje, jaučiuosi paliktas viena (-as) tvarkytis su iškilusiomis problemomis.	Aukšta vidinė darna	17	8,29	22	10,73	10	4,88	12	5,85	2,28	1,08	-0,09	0,043
	Žema vidinė darna	32	15,61	36	17,56	52	25,37	24	11,71	2,47	1,02		
	<b>Bendras</b>	<b>49</b>	<b>23,90</b>	<b>58</b>	<b>28,29</b>	<b>62</b>	<b>30,24</b>	<b>36</b>	<b>17,56</b>	<b>2,41</b>	<b>1,04</b>		
Nematau prasmės stengtis suprasti kliento požiūrį į situaciją, nes agresijos atveju klientas nesugeba mąstyti objektyviai.	Aukšta vidinė darna	19	9,27	19	9,27	14	6,83	9	4,39	2,21	1,05	-0,15	0,032
	Žema vidinė darna	34	16,59	25	12,20	58	28,29	27	13,17	2,54	1,05		
	<b>Bendras</b>	<b>53</b>	<b>25,85</b>	<b>44</b>	<b>21,46</b>	<b>72</b>	<b>35,12</b>	<b>36</b>	<b>17,56</b>	<b>2,44</b>	<b>1,06</b>		
Mano kolegos bus šalia, kai man reikės	Aukšta vidinė	6	2,93	12	5,85	31	15,12	12	5,85	2,80	0,87	-0,11	0,172

jų pagalbos sudėtingose situacijose.	darna												
	Žema vidinė darna	15	7,32	23	11,22	56	27,32	50	24,39	2,98	0,96		
	Bendras	21	10,24	35	17,07	87	42,44	62	30,24	2,93	0,94		
Mano kolegos turi tokių pat sunkumų bendraudami su agresyviai nusiteikusiai klientais kaip ir aš.	Aukšta vidinė darna	6	2,93	7	3,41	37	18,05	11	5,37	2,87	0,83	-0,21	0,015
	Žema vidinė darna	5	2,44	14	6,83	69	33,66	56	27,32	3,22	0,76		
	Bendras	11	5,37	21	10,24	106	51,71	67	32,68	3,12	0,80		

Matavimo įvertis: 1 - Visiškai nesutinku, 2 - Iš dalies nesutinku, 3 - Iš dalies sutinku, 4 - Visiškai sutinku

*Didžioji dalis respondentų savo išorinę ir vidinę aplinką suvokia taip (apibendrinti duomenys) (3 lenetlė):*

- Sudėtingose konfliktinėse situacijose, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, yra linkę pasimesti (43,41%) – 89 respondentai, (M=2,41).
- Dėl daugybės pokyčių savo darbo aplinkoje linkę jaustis neužtikrinti tuo, kas jų laukia ateityje (44,39%) – 91 respondentas, (M=2,59).
- Linkę nuolatos galvoti apie darbe patirtus nemalonumus (41,95%) – 86 respondentai, (M=3,00).
- Linkę tikėti, kad darbe patiriamos problemos visgi išsispres (47,32%) -97 respondentai, (M=2,67).
- Kai kažkas negero atsitinka darbovietėse, darbuotojai iš dalies jaučiasi palikti vieni tvarkytis su iškilusiomis problemomis (30,24%) – 62 respondentai, (M=2,41).
- Nemato prasmės stengtis suprasti kliento požiūrį į situaciją, net tuomet, kai klientai nesugeba objektyviai vertinti situacijos (35,12%) – 72 respondentai, (M=2,44).
- Linkę tikėti, kad jų kolegos bus šalia, kai jiems reikės jų pagalbos sudėtingose situacijose (42,44%) – 87 respondentai, (M=2,93).
- Linkę būti tikri, kad jų kolegos turi tokių pat sunkumų bendraudami su agresyviai nusiteikusiai klientais kaip ir jie patys (51,71%) – 106 respondentai, (M=3,12).

*Tirti socioedukacinės veiklos specialistų išorinės ir vidinės aplinkos suvokimo bloko duomenys lyginant teiginius su specialistų vidinės darnos lygiu reikšmingo ryšio nerodo. Standartinio nuokrypio rezultatai taip pat pažymi, kad specialistų atsakymų pasiskirstymas yra gan netolygus (nuo 0,85 iki 1,06), tačiau tendencinga, kad žemą vidinę darną turinčių specialistų atsakymai yra žymiai vieningesni, nei aukštą vidinę darną turinčiųjų. Taigi, galime teigti, kad specialistų vidinės darnos lygis reikšmingai neveikia išorinės ir vidinės asmens aplinkos suvokimo.*

Iš to galime daryti išvadą, kad žemą vidinę darną turintys specialistai yra linkę sunkiau išgyventi išorinėje ir vidinėje aplinkoje vykstančius įvykius, juos suasmeninti, nei aukštą vidinę darną turintys specialistai.

4 lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų socialinės paramos paieškos modelis kliento agresyvaus elgesio atveju (N=205)

<i>Socialinės paramos paieškos bloko kriterijai</i>		Visiškai nesutinku		Iš dalies nesutinku		Iš dalies sutinku		Visiškai sutinku		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirmano koreliacija	P reikšmė (p<0,05)
		N	%	N	%	N	%	N	%				
Problemų, susijusių su sudėtingomis konfliktinėmis situacijomis, sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su man artimais žmonėmis.	Aukšta vidinė darna	10	4,88	14	6,83	24	11,71	13	6,34	2,66	1,00	-0,11	0,468
	Žema vidinė darna	21	10,24	22	10,73	59	28,78	42	20,49	2,85	1,01		
	<b>Bendras</b>	<b>31</b>	<b>15,12</b>	<b>36</b>	<b>17,56</b>	<b>83</b>	<b>40,49</b>	<b>55</b>	<b>26,83</b>	<b>2,79</b>	<b>1,00</b>		
Problemų, susijusių su sudėtingomis konfliktinėmis situacijomis, sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su kolegomis, anksčiau patyrusiais panašių problemų.	Aukšta vidinė darna	5	2,44	10	4,88	19	9,27	27	13,17	3,11	0,97	-0,09	0,107
	Žema vidinė darna	3	1,46	15	7,32	52	25,37	74	36,10	3,37	0,75		
	<b>Bendras</b>	<b>8</b>	<b>3,90</b>	<b>25</b>	<b>12,20</b>	<b>71</b>	<b>34,63</b>	<b>101</b>	<b>49,27</b>	<b>3,29</b>	<b>0,83</b>		
Kreipiuosi į tuos, kurie gali mane suprasti	Aukšta vidinė darna	7	3,41	5	2,44	18	8,78	31	15,12	3,20	1,01	-0,08	0,716
	Žema vidinė darna	12	5,85	9	4,39	38	18,54	85	41,46	3,36	0,93		
	<b>Bendras</b>	<b>19</b>	<b>9,27</b>	<b>14</b>	<b>6,83</b>	<b>56</b>	<b>27,32</b>	<b>116</b>	<b>56,59</b>	<b>3,31</b>	<b>0,95</b>		
Priimu kitų žmonių, patyrusių panašių problemų, pastabas, užuojautą ir supratimą.	Aukšta vidinė darna	3	1,46	8	3,90	20	9,76	30	14,63	3,26	0,87	0,00	0,629
	Žema vidinė darna	12	5,85	12	5,85	50	24,39	70	34,15	3,24	0,92		
	<b>Bendras</b>	<b>15</b>	<b>7,32</b>	<b>20</b>	<b>9,76</b>	<b>70</b>	<b>34,15</b>	<b>100</b>	<b>48,78</b>	<b>3,24</b>	<b>0,91</b>		

Matavimo įvertis: 1 - Visiškai nesutinku, 2 - Iš dalies nesutinku, 3 - Iš dalies sutinku, 4 - Visiškai sutinku

*Didžioji dalis respondentų socialinės paramos ieško šiais būdais (apibendrinti duomenys)*

(4 lentelė):

- Problemų, susijusių su sudėtingomis konfliktinėmis situacijomis, sprendimo būdų linkę ieškoti kalbėdamiesi su sau artimais žmonėmis (40,49%) –83 respondentai, (M=2,79).

- Problemų, susijusių su sudėtingomis konfliktinėmis situacijomis, sprendimo būdų ieško kalbėdamiesi su kolegomis, anksčiau patyrusiais panašių problemų (49,27%) – 101 respondentas, (M=3,29).

- Kreipiasi į tuos, kurie gali juos suprasti (56,59%) – 116 respondentų, (M=3,31).

- Priima kitų žmonių, anksčiau patyrusių panašių problemų, pastabas, užuojautą ir supratimą (48,78%) – 100 respondentų, (M=0,91).

*Tirti socioedukacinės veiklos specialistų socialinės paramos paieškos bloko duomenys lyginant teiginius su specialistų vidinės darnos lygiu reikšmingo ryšio nerodo. Standartinio nuokrypio rezultatai pažymi, kad specialistų atsakymų pasiskirstymas yra gan netolygus ir nevieningas (nuo 0,75 iki 1,01). Taigi, galime teigti, kad specialistų vidinės darnos lygis reikšmingai neveikia asmens socialinės paramos paieškos būdų. Iš to galime daryti išvadą, kad tiek aukštos, tiek žemos vidinės darnos specialistai vienodai naudojami socialinės paramos paieškos būdais spręsdami konfliktines situacijas.*

### **Bandymai įveikti stresines situacijas:**

3 lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų bandymų įveikti stresines situacijas modelis kliento agresyvaus elgesio atveju (N=205)

<i>Bandymų įveikti stresines situacijas bloko kriterijai</i>		Visiškai nesutinku		Iš dalies nesutinku		Iš dalies sutinku		Visiškai sutinku		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirmano koreliacija	P reikšmė (p<0,05)
		N	%	N	%	N	%	N	%				
Stengiuosi išsiaiškinti, ar kliento agresyvaus elgesio nesukėlė mano pastangų stoka ar netinkamas elgesys.	Aukšta vidinė darna	6	2,93	10	4,88	28	13,66	17	8,29	2,92	0,92	-0,09	0,639
	Žema vidinė darna	9	4,39	20	9,76	64	31,22	51	24,88	3,09	0,86		
	Bendras	<b>15</b>	<b>7,32</b>	<b>30</b>	<b>14,63</b>	<b>92</b>	<b>44,88</b>	<b>68</b>	<b>33,17</b>	<b>3,04</b>	<b>0,88</b>		
Sukritikuoju klientą dėl jo netinkamo elgesio.	Aukšta vidinė darna	15	7,32	17	8,29	22	10,73	7	3,41	2,34	0,98	0,07	0,623
	Žema vidinė darna	46	22,44	41	20,00	40	19,51	17	8,29	2,19	1,02		
	Bendras	<b>61</b>	<b>29,76</b>	<b>58</b>	<b>28,29</b>	<b>62</b>	<b>30,24</b>	<b>24</b>	<b>11,71</b>	<b>2,24</b>	<b>1,01</b>		
Kaltinu likimą dėl savo nesėkmių.	Aukšta vidinė darna	45	21,95	9	4,39	4	1,95	3	1,46	1,43	0,83	-0,12	0,211
	Žema vidinė darna	89	43,41	22	10,73	25	12,20	8	3,90	1,67	0,95		
	Bendras	<b>134</b>	<b>65,37</b>	<b>31</b>	<b>15,12</b>	<b>29</b>	<b>14,15</b>	<b>11</b>	<b>5,37</b>	<b>1,60</b>	<b>0,92</b>		



Stengiuosi save įtikinti, kad aš nesu atsakinga (-as) už iškilusią problemą.	Aukšta vidinė darna	19	9,27	20	9,76	16	7,80	6	2,93	2,15	0,98	-0,21	0,030
	Žema vidinė darna	27	13,17	34	16,59	51	24,88	32	15,61	2,61	1,03		
	<b>Bendras</b>	<b>46</b>	<b>22,44</b>	<b>54</b>	<b>26,34</b>	<b>67</b>	<b>32,68</b>	<b>38</b>	<b>18,54</b>	<b>2,47</b>	<b>1,04</b>		
Kliento agresyvaus elgesio atveju jaučiu stiprią emocinę įtampą.	Aukšta vidinė darna	5	2,44	15	7,32	17	8,29	24	11,71	2,98	0,99	-0,09	0,008
	Žema vidinė darna	6	2,93	14	6,83	68	33,17	56	27,32	3,21	0,78		
	<b>Bendras</b>	<b>11</b>	<b>5,37</b>	<b>29</b>	<b>14,15</b>	<b>85</b>	<b>41,46</b>	<b>80</b>	<b>39,02</b>	<b>3,14</b>	<b>0,85</b>		
Kaltinu save dėl atsiradusios konfliktinių santykių su klientu problemos.	Aukšta vidinė darna	26	12,68	17	8,29	14	6,83	4	1,95	1,93	0,96	-0,12	0,004
	Žema vidinė darna	29	14,15	69	33,66	41	20,00	5	2,44	2,15	0,78		
	<b>Bendras</b>	<b>55</b>	<b>26,83</b>	<b>86</b>	<b>41,95</b>	<b>55</b>	<b>26,83</b>	<b>9</b>	<b>4,39</b>	<b>2,09</b>	<b>0,84</b>		

Matavimo įvertis: 1 - Visiškai nesutinku, 2 - Iš dalies nesutinku, 3 - Iš dalies sutinku, 4 - Visiškai sutinku

*Didžioji dalis respondentų bando įveikti stresines situacijas šiais būdais (apibendrinti duomenys) (5 lentelė):*

- Yra linkę stengtis išsiaiškinti, ar kliento agresyvaus elgesio nesukėlė jų pastangų stoka ar netinkamas elgesys (44,88%) - 92 respondentai, (M=0,88).
- Yra linkę sukritikuoti klientą dėl jo netinkamo elgesio (30,24%) - 62 respondentai, (M=1,01). Taigi, pakęsdami kito žmogaus netinkamą elgesį socioeducacinės veiklos specialistų dalis leidžia su savimi elgtis netinkamai, deda į asmenį bergždžias ir nekonstruktyvias viltis ir vilkina laiką.
- Nelinkę kaltinti likimo dėl savo nesėkmių (65,37%) - 134 respondentai, (M=1,60).
- Stengiasi save įtikinti, kad nėra atsakingi už iškilusias problemas (32,68%) - 67 respondentai, (M=2,47).
- Kliento agresyvaus elgesio atveju yra linkę jausti stiprią emocinę įtampą (41,46%) - 85 respondentai, (M=3,14).
- Nėra linkę kaltinti savęs dėl atsiradusios konfliktinių santykių su klientu problemos (41,95%) - 86 respondentai, (M=2,09).

*Tirti socioeducacinės veiklos specialistų bandymo įveikti stresines situacijas bloko duomenys lyginant teiginius su specialistų vidine darna reikšmingo ryšio nerodo. Standartinio nuokrypio rezultatai pažymi, kad specialistų atsakymų pasiskirstymas yra gan netolygus ir nevieningas (nuo 0,78 iki 1,04). Taigi, galime teigti, kad specialistų vidinės darnos lygis reikšmingai*

neveikia specialistų bandymų įveikti stresines situacijas modelio. Tačiau galime pastebėti, kad žemą vidinę darną turintys socioedukacinės veiklos specialistai linkę dažniau konfliktinėse situacijose ieškoti savo kaltės, jausti emocinę įtampą, kaltinti likimą ir dažniau vengti sukritikuoti paties kliento netinkamus veiksmus (atsakymų vidurkis nuo 1,67 iki 3,09) nei aukštą vidinę darną turintys specialistai (atsakymų vidurkis nuo 1,43 iki 2,98).

**Psichologinis konfliktinių situacijų vengimas:**

4 lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų psichologinis konfliktinių situacijų vengimo modelis kliento agresyvaus elgesio atveju (N=205)

Psichologinis konfliktinių situacijų vengimo bloko kriterijai		Visiškai nesutinku		Iš dalies nesutinku		Iš dalies sutinku		Visiškai sutinku		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirmano koreliacija	P reikšmė (p<0,05)
		N	%	N	%	N	%	N	%				
Manau, kad laikas išspręstis visas problemas.	Aukšta vidinė darna	30	14,63	19	9,27	11	5,37	1	0,49	1,72	0,82	-0,48	0,000
	Žema vidinė darna	18	8,78	29	14,15	55	26,83	42	20,49	2,84	0,99		
	<b>Bendras</b>	<b>48</b>	<b>23,41</b>	<b>48</b>	<b>23,41</b>	<b>66</b>	<b>32,20</b>	<b>43</b>	<b>20,98</b>	<b>2,51</b>	<b>1,07</b>		
Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus.	Aukšta vidinė darna	15	7,32	29	14,15	14	6,83	3	1,46	2,08	0,82	-0,59	0,000
	Žema vidinė darna	3	1,46	11	5,37	69	33,66	61	29,76	3,31	0,70		
	<b>Bendras</b>	<b>18</b>	<b>8,78</b>	<b>40</b>	<b>19,51</b>	<b>83</b>	<b>40,49</b>	<b>64</b>	<b>31,22</b>	<b>2,94</b>	<b>0,93</b>		
Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus.	Aukšta vidinė darna	10	4,88	31	15,12	16	7,80	4	1,95	2,23	0,80	-0,55	0,000
	Žema vidinė darna	2	0,98	14	6,83	67	32,68	61	29,76	3,30	0,70		
	<b>Bendras</b>	<b>12</b>	<b>5,85</b>	<b>45</b>	<b>21,95</b>	<b>83</b>	<b>40,49</b>	<b>65</b>	<b>31,71</b>	<b>2,98</b>	<b>0,88</b>		
Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką.	Aukšta vidinė darna	13	6,34	26	12,68	18	8,78	4	1,95	2,21	0,86	-0,47	0,000
	Žema vidinė darna	9	4,39	12	5,85	72	35,12	51	24,88	3,15	0,82		
	<b>Bendras</b>	<b>22</b>	<b>10,73</b>	<b>38</b>	<b>18,54</b>	<b>90</b>	<b>43,90</b>	<b>55</b>	<b>26,83</b>	<b>2,87</b>	<b>0,93</b>		
Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko.	Aukšta vidinė darna	10	4,88	31	15,12	13	6,34	7	3,41	2,28	0,88	-0,57	0,000
	Žema vidinė darna	2	0,98	8	3,90	56	27,32	78	38,24	2,46	0,67		
	<b>Bendras</b>	<b>12</b>	<b>5,85</b>	<b>39</b>	<b>19,02</b>	<b>69</b>	<b>33,66</b>	<b>85</b>	<b>41,46</b>	<b>3,11</b>	<b>0,91</b>		

Matavimo įvertis: 1 - Visiškai nesutinku, 2 - Iš dalies nesutinku, 3 - Iš dalies sutinku, 4 - Visiškai sutinku

*Didžioji dalis respondentų vengia konfliktinių situacijų šiais būdais (apibendrinti duomenys) (6 lentelė):*

- Yra linkę tikėti, kad laikas išspręs visas jų problemas (32,20%) – 66 respondentai, (M=2,61).
- Yra linkę stengtis užsiimti kitais dalykais, kad negalvotų apie darbe patirtus sunkumus (40,49%) – 83 respondentai, (M=2,94).
- Yra linkę stengtis nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus (40,49%) - 83 respondentai, (M=2,98).
- Yra linkę juokauti, kad pakeltų sau nuotaiką (43,90%) - 90 respondentų, (M=2,87).
- Stengiasi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko (41,46%) - 85 respondentai, (M=3,11).

*Apibendrinant gautus duomenis galime teigti, kad jausmų slopinimas ir nukreipimas kita linkme (juokaujant, stengiantis negalvoti apie patirtus išgyvenimus, atsakomybės nukreipimas laikui ir pan.) yra subtilus konfrontacijos vengimo būdas, liudijantis abiem įvykio dalyviams, tiek agresyviai besielgiančiam klientui, tiek socioeducacinės veikos specialistui, kad veiksmas yra nepriimtinas. Konfliktinių situacijų vengimo bloko rezultatai reikšmingai koreliuoja su specialistų vidinės darnos lygiu. Pateikti duomenys yra statiškiškai patikimi ( $p < 0,0001$ ). Rezultatai patvirtinta magistro darbe išsikeltą hipotezę, kad konfliktinių situacijų valdymas priklauso nuo socioeducacinės veiklos specialisto vidinės darnos lygio, t.y. esant aukštai vidinei darnai socioeducacinės veiklos specialistas neprisiima psichologinės situacijos vengimo strategijos (atsakymų vidurkis svyruoja nuo 1,72 iki 2,28), nevengia susidariusių sunkumų, juos aktyviai sprendžia. Esant žemesnei vidinei darnai, specialistas bando psichologiškai nusišalinti (atsakymų vidurkis svyruoja nuo 2,46 iki 3,31), užsiimti pašaliniais užsiėmimais, kad nereikėtų mąstyti apie darbe patiriamus sunkumus, dažniau prisiima vengimo ir nusišalinimo strategijas, neieško būdų spręsti susidariusioms situacijoms, mano, kad viskas susidėlios savaime, problemas išspręs bėgantis laikas.*

Socioeducacinės veiklos specialistų psichologinio konfliktinių situacijų vengimo modelio kliento agresyvaus elgesio atveju teiginiai koreliuoja su darbuotojų vidine darna šiais santykiais (pagal Spirmano koreliaciją):

- *Silnai koreliuoja su teiginiu: “manau, kad laikas išspręs visas problemas” (-0,48).* Tyrimo duomenys yra reikšmingi ir šis ryšys yra statistiškai patikimas ( $p < 0,0001$ ). Tyrimo metu nustatyta,

kad yra ryšys tarp respondentų tikėjimo, kad laikas išspręs visas problemas ir jų vidinės darnos lygio.

- *Vidutiniškai koreliuoja su teiginiu: “stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus” (-0,59).* Tyrimo duomenys yra reikšmingi ir šis ryšys yra statistiškai patikimas ( $p < 0,0001$ ). Tyrimo metu nustatyta, kad yra ryšys tarp respondentų pastangų užsiimti kitais dalykais, kad nereikėtų galvoti apie darbe patiriamus sunkumus ir jų vidinės darnos lygio.
- *Vidutiniškai koreliuoja su teiginiu: “stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus” (-0,55).* Tyrimo duomenys yra reikšmingi ir šis ryšys yra statistiškai patikimas ( $p < 0,0001$ ). Tyrimo metu nustatyta, kad yra ryšys tarp respondentų pastangų nukreipti dėmesį nuo problemų į neutralius dalykus ir specialistų vidinės darnos lygio.
- *Silnai koreliuoja su teiginiu: “juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką” (-0,47);* Tyrimo duomenys yra reikšmingi ir šis ryšys yra statistiškai patikimas ( $p < 0,0001$ ). Tyrimo metu nustatyta, kad yra ryšys tarp respondentų pastangų juokauti apie kylančias konfliktines situacijas darbe bandant pakelti sau nuotaiką ir jų vidinės darnos lygio.
- *Vidutiniškai koreliuoja su teiginiu: “stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko” (-0,59).* Tyrimo duomenys yra reikšmingi ir šis ryšys yra statistiškai patikimas ( $p < 0,0001$ ). Tyrimo metu nustatyta, kad yra ryšys tarp respondentų pastangų pailsėti ir negalvoti apie darbe patiriamus sunkumus ir jų vidinės darnos lygio.

*Taigi, apibendrinant psichologinio konfliktinių situacijų vengimo modelio bloko gautus duomenis galime teigti, kad respondentai žymiai dažniau linkę naudotis konfliktinių situacijų vengimo kriterijais tuomet, kai jų vidinės darnos lygis yra žemas. Tuo tarpu, kuomet specialistų vidinės darnos lygis yra aukštas, specialistai aktyviai ieško sprendimo variantų, pasitelkdami savo vidinius gebėjimus išspręsti konfliktines situacijas. Tirti socioeducacinės veiklos specialistų konfliktinių situacijų vengimo bloko duomenys lyginant teiginius su specialistų vidine darna stebi reikšmingus ryšius. Taigi, galime teigti, kad specialistų vidinės darnos lygis reikšmingai veikia psichologinį konfliktinių situacijų valdymą.*

***Ryšys tarp socioeducacinės veiklos specialistų konfliktinių situacijų, susidūrus su agresyviu klientu elgesiu, vengimo bloko pavienių veiksmų:***

Gauti duomenys rodo, kad statistiškai patikimai tarpusavyje koreliuoja visi pavieniai konfliktinių situacijų vengimo bloko teiginiai (7 lentelė) ( $N=205$ ,  $p < 0,0001$ ).

5 lentelė. Ryšys tarp socioedukacinės veiklos specialistų konfliktinių situacijų, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, vengimo bloko pavienių veiksmų (N=205)

Kriterijai	Manau, kad laikas išspręš visas problemas	Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus	Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus	Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką	Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko
Manau, kad laikas išspręš visas problemas	1,00	<u>0,51</u>	<u>0,48</u>	<u>0,44</u>	<u>0,41</u>
Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus	<u>0,51</u>	1,00	<u>0,73</u>	<u>0,51</u>	<u>0,63</u>
Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus	<u>0,48</u>	<u>0,73</u>	1,00	<u>0,65</u>	<u>0,6</u>
Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką	<u>0,44</u>	<u>0,51</u>	<u>0,65</u>	1,00	<u>0,55</u>
Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko	<u>0,41</u>	<u>0,63</u>	<u>0,66</u>	<u>0,55</u>	1,00

Konfliktinių situacijų vengimo, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, bloko 1 teiginys „*Manau, kad laikas išspręš visas problemas*” reikšmingai, tačiau silpnai koreliuoja su teiginiais: „*Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus*” (0,48) „*Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką*” (0,44) bei „*Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko*” (0,41), vidutinio stiprumo ryšys stebimas su teiginiu „*Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus*”(0,51).

Psichologinio konfliktinių situacijų vengimo, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, bloko 2 teiginys „*Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus*“ vidutiniškai stipriai koreliuoja su teiginiais „*Manau, kad laikas išspręš visas problemas*” (0,51), „*Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką*” (0,51) ir „*Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko*” (0,63). Stipriai koreliuoja su teiginiu „*Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus*” (0,73).

Konfliktinių situacijų vengimo, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, bloko 3 teiginys „*Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus*“

reikšmingai tačiau silnai koreliuoja su teiginiu „*Manau, kad laikas išspręš visas problemas*” (0,48), vidutiniškai koreliuoja su teiginiais “*Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką*” (0,65), “*Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko*” (0,66). Stipri koreliacija su teiginiu “*Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus*” (0,73).

Konfliktinių situacijų vengimo, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, bloko 4 teiginys “*Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką*” silnai koreliuoja su teiginiu “*Manau, kad laikas išspręš visas problemas*” (0,44), vidutiniškai su teiginiais “*Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus*” (0,51), “*Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus*” (0,65), “*Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko*” (0,55).

Konfliktinių situacijų vengimo, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, bloko 5 teiginys “*Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko*” reikšmingai silpnai koreliuoja su teiginiu “*Manau, kad laikas išspręš visas problemas*” (0,41). Vidutinis ryšys su teiginiais “*Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus*” (0,63), “*Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus*” (0,66), “*Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką*” (0,55).

Taigi, apibendrinant šio bloko rezultatus galime teigti, kad tyrime panaudoti teiginiai patvirtina teorines psichologinio konfliktinių situacijų vengimo prielaidas ir leidžia teigti, kad parinkti konfliktinių situacijų vengimo teiginiai yra tarpusavyje susiję.

### **Veiklos prasmingumas:**

8 lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų veiklos prasmingumo modelis kliento agresyvaus elgesio atveju (N=205)

Veiklos prasmingumo bloko kriterijai		Visiškai nesutinku		Iš dalies nesutinku		Iš dalies sutinku		Visiškai sutinku		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirmano koreliacija	P reikšmė (p<0,05)		
		N	%	N	%	N	%	N	%						
Jaučiu, kad mano gyvenime ne viskas vyksta taip, kaip norėčiau.	Aukšta vidinė darna	10	4,88	16	7,80	21	10,24	14	6,83	2,64	1,02	-0,02	0,280		
	Žema vidinė darna	27	13,17	23	11,22	65	31,71	29	14,15					2,67	1,00
	Bendras	37	18,05	39	19,02	86	41,95	43	20,98					2,66	1,01
Žinau, kad mano klientai įveiks daugumą sunkumų.	Aukšta vidinė darna	7	3,41	16	7,80	32	15,61	6	2,93	2,61	0,82	0,01	0,474		
	Žema vidinė	16	7,80	46	22,44	60	29,27	22	10,73					2,61	0,88

	darna												
	Bendras	23	11,22	62	30,24	92	44,88	28	13,66	2,61	0,86		
Kartais aš jaučiu, kad kažkas labai blogo atsitiks mano profesinėje veikloje ateityje.	Aukšta vidinė darna	29	14,15	15	7,32	12	5,85	5	2,44	1,89	1,00	-0,06	0,211
	Žema vidinė darna	55	26,83	44	21,46	40	19,51	5	2,44	1,97	0,90		
	Bendras	84	40,98	59	28,78	52	25,37	10	4,88	1,94	0,93		
Jaučiu, kad nebūsiu pajėgus (-i) susidoroti su sunkumais savo darbe ateityje.	Aukšta vidinė darna	32	15,61	13	6,34	12	5,85	4	1,95	1,80	0,98	-0,06	0,392
	Žema vidinė darna	60	29,27	47	22,93	28	13,66	9	4,39	1,90	0,93		
	Bendras	92	44,88	60	29,27	40	19,51	13	6,34	1,87	0,94		
Kartais būna sunku nuspėti kaip klientai mano darbe sureaguos į mane.	Aukšta vidinė darna	10	4,88	13	6,34	26	12,68	12	5,85	2,66	0,98	-0,20	0,006
	Žema vidinė darna	5	2,44	25	12,20	68	33,17	46	22,44	3,08	0,79		
	Bendras	15	7,32	38	18,54	94	45,85	58	28,29	2,95	0,87		
Kai kažkas negero atsitinka mano darbo vietoje, noriu pakeisti darbovietę	Aukšta vidinė darna	23	11,22	17	8,29	11	5,37	10	4,88	2,13	1,10	-0,11	0,204
	Žema vidinė darna	35	17,07	46	22,44	40	19,51	23	4,22	2,35	1,02		
	Bendras	58	28,29	63	30,73	51	24,88	33	16,10	2,29	1,05		
Dalykai, kurie vyksta mano darbovietėje neturi jokios įtakos mano asmeniniam gyvenimui.	Aukšta vidinė darna	17	8,29	26	12,68	12	5,85	6	2,93	2,11	0,93	-0,11	0,082
	Žema vidinė darna	37	18,05	39	19,02	49	23,90	19	9,27	2,35	1,01		
	Bendras	54	26,34	65	31,71	61	29,76	25	12,20	2,28	0,99		

Matavimo įvertis: 1 - Visiškai nesutinku, 2 - Iš dalies nesutinku, 3 - Iš dalies sutinku, 4 - Visiškai sutinku

*Didžioji dalis respondentų savo veiklos prasingumą suvokia taip (apibendrinti duomenys)*

(8 lentelė):

- Yra linkę jausti, kad jų gyvenime ne viskas vyksta taip, kaip norėtų (41,95%) – 86 respondentai, (M=2,66).
- Yra linkę tikėti, kad jų klientai įveiks daugumą sunkumų (44,88%) – 92 respondentai, (M=2,61).
- Nemano, kad kažkas labai blogo atsitiks jų profesinėje veikloje ateityje (40,98%) – 84 respondentai, (M=1,94).
- Jaučia, kad bus pajėgūs susidoroti su sunkumais savo darbe ateityje (44,88%) – 92 respondentai, (M=1,87).

- Sutinka, kad kartais yra sunku nuspėti kaip klientai sureaguos į juos (45,85%) – 94 respondentai, (M=2,95).
- Kai kažkas negero atsitinka jų darbo vietoje, nenori pakeisti darbovietės (30,73%) – 63 respondentai, (M=2,29).
- Dalykai, kurie vyksta jų darbovietėse iš dalies turi įtakos respondentų asmeniniam gyvenimui (31,71%) – 65 respondentai, (M=2,28).

*Tirti socioeducacinės veiklos specialistų veiklos prasmingumo bloko duomenys lyginant teiginius su specialistų vidine darna reikšmingo ryšio nerodo. Standartinio nuokrypio rezultatai pažymi, kad specialistų atsakymų pasiskirstymas yra gan netolygus ir nevieningas (nuo 0,79 iki 1,10). Taigi, galime teigti, kad specialistų vidinės darnos lygis reikšmingai neveikia specialistų prasmingumo suvokimo modelio. Tačiau galime pastebėti, kad žemą vidinę darną turintys socioeducacinės veiklos specialistai linkę dažniau baimintis dėl savo ateities perspektyvų, mažiau pasitiki savo gebėjimais įtakoti savo gyvenimą (atsakymų vidurkis svyruoja nuo 1,90 iki 3,08) nei aukštą vidinę darną turintys specialistai (atsakymų vidurkis svyruoja nuo 2,11 iki 2,66). Šio boko rezultatai atskleidžia, kad socioeducacinės veiklos specialistai dažnai savo gyvenime susiduria su beprasmiškumo jausmu. Šie duomenys tik dar kartą patvirtina literatūroje minimą teiginį, kad beprasmiškumo kamuojamas asmuo negali tapti vientisa ir darnia asmenybe. Kadangi žema vidinė darna pasižymičių socioeducacinės veiklos specialistų yra didžioji dauguma (70,24 % - 144 respondentai), tai ir prasmingumo jausmo bloko rezultatai yra atitinkamai neaukšti.*

Apibendrinant apklaustų socioeducacinės veiklos specialistų ir klientų sąveikos padarinių valdymą susidūrus su agresyviu elgesiu, galime išskirti stipriąsias ir silpnąsias elgsenos modelių puses:

***Respondentų stiprybės:***

Respondentai tiki, kad darbe patiriamos problemos yra išsprendžiamos, vadinasi gyvenimą vertina optimistiškai, prasmingai, tiki, kad kiti žmonės turi tokių pat problemų, kaip ir jie patys, vadinasi, objektyviai ir adekvačiai vertina atsitiktinumus. Jei yra nepajėgūs susidoroti su sunkumais, aktyviai ieško kitų žmonių pagalbos, priima jų pastabas, kritiką, vadinasi yra linkę keisti patys save. Bando išsiaiškinti ar patys nepaskatino agresyvaus klientų elgesio, jo neišprovokavo, vadinasi adekvačiai vertina situacija, nevengia prisiimti atsakomybės už pasekmes. Nekaltina likimo dėl savo nesėkmių, vadinasi nepermeta atsakomybės kitiems, adekvačiai vertina aplinką, tiki, kad tik jie



patys yra atsakingi už savo gyvenimą, supranta kas vyksta, tiki, kad bus pajėgūs susidoroti su sunkumais ateityje.

### **Respondentų silpnybės:**

Respondentai dažnai pasiduoda emocijoms, pasimeta, jaučiasi neužtikrinti tuo, kas jų laukia ateityje, bijo, nerimauja, vadinasi nekontroliuoja atsitiktinumų, neatsiriboja nuo darbe patiriamų sunkumų, nemalonumų, perkelia savo darbe patirtus sunkumus į savo asmeninį gyvenimą. Kartais jaučiasi vieni palikti tvarkytis su savo problemomis, neturi pakankamai pagalbos išteklių, resursų padėti patys sau. Nesiima aktyvių veiksmų, siekdami pašalinti stresoriaus įtaką, vengia konfliktinių situacijų, nukreipia dėmesį, kalbą kita linkme, juokauja, teigiamai interpretuoja, nesijaučia užtikrinti savo kompetencija, gebėjimu susidoroti su stresinėmis situacijomis, todėl jų vengia - užsiima pašaliniais dalykais, kad tik nereikėtų susidurti su sunkumais. Susidūrę su agresyviu kliento elgesiu yra linkę ant jo išsikrauti, jį sukritikuoti. Apibendrinant silpnybes, respondentai pasižymi tam tikra socialinės kompetencijos stoka, sutrikusia dvasine pusiausvyra, dėl kurios respondentai tampa pažeidžiami.

### **Socioedukacinės veiklos specialistų požiūrio į gyvenimą įverčiai**

Trečiojoje anketos dalyje socioedukacinės veiklos specialistų išgyvenamo streso lygiui įvertinti pasirinkti teiginiai pasiskirstė taip (9 lentelė):

9 lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų požiūris į gyvenimą (N=205)

<i>Kriterijai</i>	Polinkis į pesimizmą		Polinkis į objektyvumą		Polinkis į pozityvumą		Viso		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirmano koreliacija	P reikšmė (p<0,05)
	N	%	N	%	N	%	N	%				
Aukšta vidinė darna	5	2,44	16	7,80	40	19,51	61	29,76	2,57	0,64	-0,03	0,685
Žema vidinė darna	14	6,83	30	14,63	100	48,78	144	70,24	2,60	0,66		
<b>Bendras</b>	<b>19</b>	<b>9,27</b>	<b>46</b>	<b>22,44</b>	<b>140</b>	<b>68,29</b>	<b>205</b>	<b>100,00</b>	<b>2,59</b>	<b>0,66</b>		

Matavimo įvertis: 1 - Polinkis į pesimizmą, 2 - Polinkis į objektyvumą, 3 - Polinkis į pozityvumą.

Gautų duomenų įverčių rezultatai leidžia spręsti apie darbuotojų požiūrį į gyvenimą. Stebima, kad dauguma respondentų (140 specialistų - 68,29%) pozityviai vertina savo gyvenimą bei yra linkę į objektyvų mąstymą (46 respondentai – 22,44%) (11 lentelė). Tik labai maža dalis - 19 asmenų (9,27%) gyvenime vadovaujasi pesimistiniais vaizdiniais. *Apibendrinant duomenis stebime, kad reikšmingo ryšio tarp specialistų požiūrio į gyvenimą ir vidinės darnos lygio nenustatyta*

( $p=0,685$ , Spirmano koreliacija –  $0,03$ ). Tendencinga, kad aukštą vidinę darną turinčių specialistų atsakymų pasiskirstymas yra vieningesni (standartinis nuokrypis –  $0,64$ ) nei žemą vidinę darną turinčiųjų (standartinis nuokrypis –  $0,66$ ) (specialistų požiūrio į gyvenimą įverčiams įvertinti naudoti ir priedų duomenys 1 ir 2 priedų lentelėse).

Paskutinėje anketos dalyje buvo siekiama nustatyti subjektyvią socioedukacinės veiklos specialistų nuomonę apie patiriamą klientų agresyvų elgesį. Į klausimą „kaip dažnai socioedukacinės veiklos specialistai susiduria su agresyviu klientų elgesiu?“ respondentai savo atsakymus suskirstė taip (10 lentelė):

10 lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų susidūrimo su agresyviu klientų elgesiu patirtis (N=205)

Kriterijai		Niekada nesucidūrė		Šiek tiek susidūrė		Dažnai susiduria		Nuolat susiduria		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirmano koreliacija	P reikšmė ( $p<0,05$ )
		N	%	N	%	N	%	N	%				
Verbaliai agresyvus kliento elgesys	Aukšta vidinė darna	0	0,00	34	16,59	23	11,22	4	1,95	2,51	0,62	-0,06	0,038
	Žema vidinė darna	9	4,39	61	29,76	51	24,88	23	11,22	2,61	0,83		
	<b>Bendras</b>	<b>9</b>	<b>4,39</b>	<b>95</b>	<b>46,34</b>	<b>74</b>	<b>36,10</b>	<b>27</b>	<b>13,17</b>	<b>2,58</b>	<b>0,77</b>		
Fiziškai agresyvus kliento elgesys	Aukšta vidinė darna	29	14,15	24	11,71	7	3,41	1	0,49	1,67	0,75	-0,07	0,576
	Žema vidinė darna	59	28,78	58	28,29	26	12,68	1	0,49	1,78	0,76		
	<b>Bendras</b>	<b>88</b>	<b>42,93</b>	<b>82</b>	<b>40,00</b>	<b>33</b>	<b>16,10</b>	<b>2</b>	<b>0,98</b>	<b>1,75</b>	<b>0,76</b>		
Seksualiai agresyvus kliento elgesys	Aukšta vidinė darna	39	19,02	20	9,76	2	0,98	0	0,00	1,39	0,56	-0,17	0,099
	Žema vidinė darna	65	31,71	71	34,63	7	3,41	1	0,49	1,61	0,62		
	<b>Bendras</b>	<b>104</b>	<b>50,73</b>	<b>91</b>	<b>44,39</b>	<b>9</b>	<b>4,39</b>	<b>1</b>	<b>0,49</b>	<b>1,55</b>	<b>0,61</b>		

Matavimo įvertis: 1 - Niekada nesucidūrė, 2 - Šiek tiek susidūrė, 3 - Dažnai susiduria, 4 – Nuolat susiduria.

„Niekada nesucidūrė“ su verbaliai agresyviu klientų elgesiu vos 9 respondentai. „Šiek tiek susidūrė“ su verbaliai agresyviu klientų elgesiu 95 respondentai. „Dažnai susidūrė“ su verbaliai agresyviu klientų elgesiu - 74, „Nuolat susiduria“ - 27 respondentai. Galima daryti išvadą, kad socioedukacinės veiklos specialistai turi daug patirties susidurdami su verbaliai agresyviais klientais. Su tokiu elgesiu iš viso susidūrė 95,61% apklaustų respondentų (196 respondentai). Tendencinga,

kad žemą vidinę darną turintys specialistai linkę dažniau susidurti su verbaliai agresyviu klientų elgesiu (atsakymų vidurkis – 2,61) nei aukštą vidinę darną turintys specialistai (atsakymų vidurkis – 2,51). Aukštos vidinės darnos specialistai savo patirtį susiduriant su verbaline agresija vertina vieningiau (standartinis nuokrypis - 0,62) nei žemą vidinę darną turintys specialistai (standartinis nuokrypis - 0,83).

Tuo tarpu į klausimą „*kaip dažnai socioedukacinės veiklos specialistai susiduria su fiziškai agresyviu klientų elgesiu?*“ darbuotojai savo atsakymais pažymėjo, jog „*Niekada nesusidūrė*“ su fiziškai agresyviu klientų elgesiu 88 respondentai. „*Šiek tiek susidūrė*“ 82 respondentai). „*Dažnai susiduria*“ 33 respondentai) ir 2 respondentai pažymėjo, kad savo darbo praktikoje nuolat susiduria su fiziškai agresyviu klientų elgesiu. Taigi, galime pastebėti, kad daugiau nei pusei specialistų (117 respondentų) 57% savo darbo praktikoje teko patirti fizinį smurtą iš savo klientų. Tendencinga, kad žemą vidinę darną turintys specialistai linkę dažniau susidurti su fiziškai agresyviu klientų elgesiu (atsakymų vidurkis – 1,78) nei aukštą vidinę darną turintys specialistai (atsakymų vidurkis – 1,67). Aukštos vidinės darnos specialistai savo patirtį susiduriant su verbaline agresija vertina vieningiau (standartinis nuokrypis - 0,75) nei žemą vidinę darną turintys specialistai (standartinis nuokrypis - 0,76).

Kita vertus, su seksualiai agresyviu klientų elgesiu „*Niekada nesusidūrė*“ 104 respondentai. „*Šiek tiek susidūrė*“ 91 respondentas. Dažnai su seksualiai agresyviu klientų elgesiu susiduria 9 respondentai ir 1 specialistas pažymėjo, jog su tokiu elgesiu susiduria nuolatos. Taigi, vos šiek tiek mažiau nei pusei apklaustųjų nėra tekę susidurti su seksualiai agresyviu elgesiu (101 respondentas / 49,27%). Tendencinga, kad žemą vidinę darną turintys specialistai linkę dažniau susidurti su seksualiai agresyviu klientų elgesiu (atsakymų vidurkis – 1,61) nei aukštą vidinę darną turintys specialistai (atsakymų vidurkis – 1,39). Aukštos vidinės darnos specialistai savo patirtį susiduriant su verbaline agresija vertina vieningiau (standartinis nuokrypis - 0,56) nei žemą vidinę darną turintys specialistai (standartinis nuokrypis - 0,62).

Apibendrinant šią tyrimo dalį galima daryti išvadą, kad dažniausiai iš visų agresyvaus elgesio rūšių socioedukacinės veiklos specialistams tenka susidurti su verbaliai agresyviu klientų elgesiu, rečiau – su fiziškai agresyviu klientų elgesiu, o rečiausiai – su seksualiai agresyviu klientų elgesiu. Taigi, galime sutikti, kad susidūrimas su agresyviu klientų elgesiu yra aktuali ir gana dažna problema socioedukacinėje veikloje, kuriai spręsti ir mokėti ją valdyti reikia atitinkamų gebėjimų.

*Tyrimo metu surinkti duomenys ryšio tarp susidūrimo su agresyviu klientų elgesiu ir jų vidinės darnos lygio nerodo, taigi galime teigti, kad vidinės darnos lygis nėra susijęs su didesne ar mažesne tikimybe susidurti su agresyviu klientų elgesiu (vidinės darnos lygis nereikšmingai koreliuoja su verbaline agresija (pagal Spirmano koreliaciją)  $p=0,06$ , Chi-kvadrato rezultatai:  $\chi^2=8,41$ ,  $lls=3$ ,  $p=0,038$ , su fizine agresija  $p=0,07$ , Chi-kvadrato rezultatai:  $\chi^2=1,98$ ,  $lls=3$ ,  $p=0,576$ , su seksualine agresija  $p=0,17$ , Chi-kvadrato rezultatai:  $\chi^2=6,29$ ,  $lls=3$ ,  $p=0,099$ . Taigi, tikimybė susidurti su agresyviu elgesiu esti vienoda ir nepriklauso nuo vidinės darnos lygio, tačiau konfliktinės situacijos valdymo rezultatai nuo šio lygio priklauso. Tai, kad socioedukacinės veiklos specialistas susiduria su konfliktinėmis situacijomis nereiškia, kad jo darna yra žemesnė. Aukštą vidinę darną rodo tai, kad net ir susidurdamas su sudėtingomis situacijomis žmogus stengiasi jas valdyti, neprarasdamas entuziazmo ir gyvenimo džiaugsmo.*

## 1. Projekto aprašymas

<b>1.1. projekto anotacija</b> ( <i>trumpas projekto pristatymas nuo 1000 iki 2000 spaudos ženklų</i> )
<b>Projekto tikslas</b> - stiprinti socioedukacinės veiklos specialistų gebėjimus sėkmingai valdyti konfliktines situacijas susidūrus su agresyviai besielgiančiais klientais. <b>Projekto uždaviniai:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Skatinti socioedukacinės veiklos specialistus dalyvauti supervizijose, reflektuoti, dalintis savo patirtimi apie konfliktinių situacijų valdymą su kolegomis ir bendradarbiais.</li><li>• Stiprinti socioedukacinės veiklos specialistų pasitikėjimą savimi profesinėse situacijose.</li><li>• Ugdyti specialistų gebėjimus sėkmingai valdyti konfliktines situacijas socioedukacinėje veikloje.</li></ul> <b>Projekto veikla:</b> dešimties supervizijų ciklas penkiasdešimčiai socioedukacinės veiklos specialistų iš įvairių ugdymo įstaigų kartą per mėnesį, kuri ves kompetetingas supervizorius. <b>Projekto rezultatai:</b> didėjantis socioedukacinės veiklos specialistų įsitraukimas į profesinės veiklos gerinimą, supervizijas, asmeninio tobulėjimo ir vidinės darnos augimas, efektyvesnis konfliktinių situacijų susidūrus su agresyviai besielgiančiais klientais valdymas <b>Projekto trukmė:</b> 1 metai (2016 m. sausis – 2016 m. gruodis).
<b>1.2. Projekto tikslas</b>
Stiprinti socioedukacinės veiklos specialistų gebėjimus sėkmingai valdyti konfliktines situacijas susidūrus su agresyviai besielgiančiais klientais.
<b>1.3. Projekto uždaviniai</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Skatinti socioedukacinės veiklos specialistus dalyvauti supervizijose, reflektuoti, dalintis savo patirtimi apie konfliktinių situacijų valdymą su kolegomis ir bendradarbiais.</li><li>2. Stiprinti socioedukacinės veiklos specialistų pasitikėjimą savimi profesinėse situacijose.</li><li>3. Ugdyti specialistų gebėjimus sėkmingai valdyti konfliktines situacijas socioedukacinėje veikloje.</li></ol>

## 2. Projekto poreikio pagrindimas

### 2.1. Situacijos (problemos) analizė: atlikti tyrimai, kiti duomenys<sup>1</sup>

Vykstant intensyviai visuomeninei kaitai pasaulyje, šiuo metu vis svarbesnis tampa sisteminis požiūris į žmogų jo gyvenimo raidoje, atliepantis multidisciplininį socioeducacinio darbo pobūdį: žmonių problemoms identifikuoti, planuoti, spręsti, refleksijai panaudojamos įvairiausių mokslų žinios, ryškėja tarpdisciplininio bendradarbiavimo poreikis. Įgalinimo proceso pagrindinis siekis - žmonių vidinių pokyčių skatinimas. Socioeducaciniame darbe dažniausiai teikiama resocializacijos pagalba įvairių socialinės rizikos grupių asmenims, išgyvenantiems krizines situacijas, tokiu būdu siekiama vertybinių nuostatų ir elgesio modelių kitimo. Socioeducacinė veikla yra viena iš rizikingiausių profesijų patirti smurtinį agresyvų elgesį iš savo klientų. Šią tendenciją rodo ir 2007 metais rugsėjo mėnesį priimtas Lietuvos Vyriausybės nutarimas socialinį darbą įtraukti į pavojingų darbų sąrašą. Remiantis Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, spręsdami socialinės rizikos šeimose kylančius ginčus, socioeducacinės veiklos specialistai patiria psichologinę įtampą, stresą, agresiją, kartais net smurtą. Tuo tarpu valstybinės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos atliktas tyrimas atskleidė, jog atstovaudami vaikų interesams nukentėję yra visų tarnybų darbuotojai („Socialinis darbas – grėsmingiausiųjų sąrašė“, 2007). Socioeducacinės veiklos praktikoje vis dažniau pasireiškiantis smurtinis elgesys verčia ieškoti agresyvaus elgesio prieš specialistus priežasčių, nes tik išsiaiškinus agresyvaus elgesio priežastis galima planuoti saugumo užtikrinimą ne tik visuomenėje, bet ir darbo aplinkoje ir gebėti išvengti smurtinio elgesio incidentų prieš specialistus. Siekiant pozityvios socialinės raiškos tampa aktualu ieškoti kuo efektyvesnių poveikio būdų ir priemonių siekiant sumažinti pažeidžiamų socioeducacinės veiklos specialistų perdegimo ir atkryčio tikimybę. Socioeducacinio įgalinimo procese vis svaresnį vaidmenį užima supervizija kaip profesinės paramos forma.

Anot Vitkauskaitės (2001) supervizija – tai profesinių santykių konsultavimas. Jo pagrindas - pokalbis, klausimai, kai kurie psichoanalizės elementai, gali būti taikoma ir psichodrama, vaidmenų žaidimai. Supervizija yra daugiausiai naudojama tokiose profesinėse srityse, kur darbo sėkmė priklauso nuo darbuotojų, vadovybės ir jos pavaldinių arba kvalifikuotų specialistų ir jų klientų bendradarbiavimo santykių. Supervizija kaip profesinė veikla gali būti suvokiama ne tik kaip orientuota į socioeducacinę veiklą, tačiau kaip ir į kitas profesijas, susijusias su žmogiškaisiais ištekliais (Coleman, 2003). Supervizija, kaip profesinės veiklos konsultavimas, yra naudojama kaip

<sup>1</sup> Situacijos analizė turi būti grindžiama ir magistro baigiamojo darbo empirinio tyrimo rezultatais

pagalbinis instrumentas proceso formavimui ir refleksijai, organizacinių keitimo, organizacijos vystymo procesų dalis. Supervizija prasminga įvairiais atvejais: kai darbo efektyvumas stringa dėl darbuotojų tarpusavio santykių ir nebeįdeda kitos priemonės, kai imamas naujos veiklos ir nesusidorojama su naujais iššūkiais. Nesvarbu kokių būdu supervizija atliekama, jos pagrindinis tikslas yra užtikrinti kokybiškas paslaugas klientams (Smith, 2005).

Supervizijos tikslas - išgryninti situaciją ir parodyti ją supervizuojamajam, kad vėliau jis pats galėtų nuspręsti, kokį sprendimą priimti susiklosčiusioje situacijoje (Naujanienė, 2007). Nešališkos įžvalgos suteikia galimybę objektyviau įvertinti situaciją ir leidžia ją konstruktyviai išspręsti. Šio proceso metu sąveikauja supervizorius ir supervizuojamasis, taip įgyvendinant supervizijos funkcijas: administracinę, švietimo ir pagalbos (Kadushin, Harkness, 2002). Supervizijos metu siekiama, kad darbuotojas efektyviai teiktų paslaugas klientams, jaustų pasitenkinimą savo darbu. Socioedukaciniame darbe supervizija pradėta taikyti santykinai vėliau nei sveikatos priežiūroje ar švietime, tačiau ji yra tapusi neatsiejama socialinio darbo profesijos dalimi (Munson 2002). Socialinis darbas yra pirmoji ir kol kas vienintelė profesinė sritis Lietuvoje, kurioje supervizija buvo teisiškai įteisinta ir aiškiausiai reglamentuota. Nei sveikatos priežiūros, nei švietimo srityse, ji iki šiol nėra reglamentuota. Praktinėje veikloje supervizijos metodas nėra paplitęs, nors apie jį nemažai diskutuojama, yra organizuojami kursai supervizoriams. Mokslinėje veikloje supervizijai taip pat trūksta dėmesio, iš paskelbtų straipsnių galima paminėti Dirgėlienės ir Kiaunytės straipsnį „Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste“ (2005), kuriame analizuojamos supervizijos taikymo galimybės Lietuvoje, Kiaunytės straipsnį „Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija“ (2008), kuriame supervizija įvardinama kaip viena iš konfliktų sprendimų strategijos alternatyvų, Naujanienės straipsnį „Supervizijos samprata socialiniame darbe“ (2007), tačiau jie daugiau skirti supervizijos populiarinimui, o išsamesnių tyrimų Lietuvoje nėra atlikta.

Reikia pastebėti, kad supervizijos ir socioedukacinės veiklos tikslai sutampa - jie abu suteikia asmeniui jėgų padėti pačiam sau, pažadinti o vidines galias, siekti pokyčio, todėl į darbuotojų, klientų ir socialinio konteksto santykius galima žvelgti kaip į reflektyvius ir darančius vienas kitam poveikį. Dirbant su nemotyvuotais, agresyviai nusiteikusiais žmonėmis, nė nepastebėjus galima perimti konfliktines, pesimistiškas nuostatas. Siekiant išvengti ar dirbti su agresyviai besielgiančiais klientais, labai svarbu nuolatinė savistaba, savianalizė bei specialistų paramos grupės, kur kiekvienas galėtų pasidalinti, kas jam sunku darbe, kas mažina jo tikėjimą

darbo sėkme.

Sisteminė atliktos literatūros analizė bei šis magistro tyrimas patvirtino, kad socioedukacinės veiklos specialistų vidinė darna, kaip esminis pozityvus psichologinis ir socialinis veiksnys yra svarbus konfliktinių situacijų valdymui, todėl tikslinga investuoti į specialistų kaip darbuotojų gerovės didinimo, supervizijų rengimo programas, kurios būtų naudingos tiek pačioms ugdymo įstaigoms, tiek ugdymo įstaigų klientams, tiek pačiai valstybei. Darnios ir brandžios asmenybės modelio integravimas supervizijų metu sudarytų teorines galimybes praktiniam socioedukacinės veiklos specialistų pasirengimui valdyti konfliktines situacijas darbo aplinkoje.

## **2.2. Nacionaliniai ir/ar tarptautiniai (ES) dokumentai, pagrindžiantys projekto reikalingumą**

Socioedukacinės veiklos specialisto profesijos kompetencijos yra grindžiamos Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo (Žin., 1991, Nr. 23-593; 2011, Nr. 38-1804) nuostatomis, pagrindiniais Europos mokytojų kompetenciją ir kvalifikaciją aiškinančiais dokumentais, Lietuvos kvalifikacijų sandaros aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 535 (Žin., 2010, Nr. 56-2761), susijusių studijų ir tyrimų rezultatais. Asmeninio tobulėjimo, mokėjimo mokytis, profesinės komunikacijos kompetencijos bei gebėjimai apima esmines ir pačias bendriausias pedagogų kompetencijas, kurios yra aktualios visose socioedukacinėje veikloje dirbantiems specialistams.

Projekto idėja atliepia ir Lietuvos valstybės pažangos strategiją, kur palaiko pozityvias idėjas, naujoves, pasisako už kūrybingumą generuojant naujas idėjas, iššūkių valdymą. Esminiu prioritetu laiko sumanią visuomenę, kuri yra atvira kiekvieno piliečio idėjoms, naujovėms, solidari, ir brandi. Sėkmingas Projekto įgyvendinimas prisidėtų prie valstybinės pažangos gerinimo.

## **3. Projekto tikslinės grupės**

### **1.1. Projekto tikslinės grupės**

Socioedukacinės veiklos specialistai (socialiniai pedagogai ir socialiniai darbuotojai dirbantys ugdymo įstaigose).

**Iš viso: (M) (V)**

**50 specialistų**



#### 4. Projekto planas ir veiklos

Veiklos pav.	1 mėnuo	2 mėn.	3 mėn.	4 mėn.	5 mėn.	6 mėn.	7 mėn.	8 mėn.	9 mėn.	10 mėn.	11 mėn.	12 mėn.
Sutarčių su supervizoriumi pasirašymas	+											
Socioedukacinės veiklos specialistų įtraukimas į superviziją viešinant projektą	+	+										
Supervizijų ciklas		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
Projekto administravimas, rezultatų įvertinimas, ataskaitų rengimas	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

#### 5. Planuojami rezultatai

5.1. Projekto poveikis tikslinėms grupėms
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socioedukacinės veiklos specialistai ims aktyviau dalyvauti supervizijose, tobulės, atnaujins savo žinias, mokysis visą gyvenimą,</li> <li>• Specialistai išmoks tinkamai reflektuoti, dalintis savo patirtimi apie konfliktinių situacijų valdymą su kolegomis ir bendradarbiais.</li> <li>• Pagerės socioedukacinės veiklos specialistų gebėjimai sėkmingai valdyti konfliktines situacijas susidūrus su agresyviai besielgiančiais klientais.</li> </ul>
5.2. Projekto metu planuojami sukurti inovaciniai produktai (metodai, programos, mokomoji medžiaga, publikacijos, etc.)
<p>Kadangi lig šiol Lietuvoje supervizijos praktika buvo naudojama tik socialinio darbo profesijoje, perėmus sėkmingą patirtį supervizinis konsultavimas kaip metodas bus pradėtas taikyti socioedukacinėje veikloje, tokiu būdu sudarant sąlygas sėkmingai valdyti dažnai kylančias konfliktines situacijas su agresyviai besielgiančiais klientais.</p>
5.3. Projekto tęstinumas
<p>Projektas numatomas tęsti, jaučiamas didelis poreikis specialistų gebėjimų valdyti</p>

konfliktines situacijas stiprinimui, kadangi socioeducacinės veiklos specialistams, dirbantiems su agresyviai besielgiančiais bei socialinės rizikos žmonėmis, tokios supervizijos paramos grupės turėtų būti ne tik rekomendacinio pobūdžio, bet ir privalomos. Svarbu suvokti, jog pokyčiai vyksta laipsniškai ir kartais reikia keletu metų, kad pamatytume aiškesnius darbo rezultatus.

#### **5.4. Numatomas poveikis:**

##### **5.4.1. horizontaliu lygiu (politikai) (teisės aktai, viešumas, etc.)**

Ugdymo įstaigoms, savivaldybėms yra naudinga ir vertinga investuoti į savo specialistų gerovę, nes tai skatina visuomeninį intelektinį kapitalą (Roslender, Stevenson, Kahn, 2006). Mokslininkai Wright, Cropanzano, Bonett (2007); Fransehn (2007); McCartney, Almeida, Ahrens (2011) pastebi, kad specialistų darna su savimi ir aplinka yra susijusi ir su didesne profesinių rezultatų sėkme, produktyvumu, kūrybiškumu, taip reikalingais sėkmingai valdant dažnas konfliktines situacijas socioeducacinėje veikloje. Autoriai Diener bei Ryan (2009) šį teiginį dar papildė pridėdami, kad asmens visapusiška gerovė, darna ir branda yra būtina sąlyga kuriant stabilią, efektyviai ir produktyviai veikiančią visuomenę. Supervizija, kaip profesinės veiklos konsultavimas, bus naudojama kaip pagalbinis instrumentas socioeducacinio proceso formavimui ir refleksijai, ugdymo įstaigų keitimo bei sėkmingo vystymo procesų dalis. Projektas svarbus nacionaliniu mastu, nes įgyvendinus Projektą, kitų Lietuvos miestų ir rajonų savivaldybės galėtų pasisemti gerosios patirties iš šio Projekto vykdamas panašias veiklas visoje Lietuvoje. Numatomas poveikis vienai socioeducacinės sistemos daliai ir taip galimai keisti kitas ugdymo sistemos dalis.

Projekto viešinimas vyks atsižvelgiant į teisės aktų reglamentavimą, laikantis etikos kodekso reikalavimų.

##### **5.4.2. vertikaliu lygiu (praktikai)**

Įgyvendinus šį Projektą, socioeducacinės veiklos specialistams bus pradėtos teikti supervizijos, siekiant padėti jiems sėkmingai valdyti konfliktines situacijas socioeducacinėje veikloje. Jų metu specialistai tobulės, atnaujins savo žinias, pagerės jų gebėjimai sėkmingai valdyti konfliktines situacijas susidūrus su agresyviai besielgiančiais klientais.

## 6. Numatomos išlaidos

Eil. Nr.	Projekto išlaidos	2016 metų I pusmetis	2016 metų II pusmetis	Išlaidos iš viso
1.	<b>Projekto administracinės išlaidos</b>	250 eurų	250 eurų	500 eurų
	<b>Iš viso:</b>			400 eurų
2.	<b>1 veikla</b>			
	Atlyginimas supervizoriui pagal autorines sutartis (10 supervizijų po 8 val. vedimas) (1 supervizija – 70 eurų)	350 eurų	350 eurų	700 eurų
	Supervizoriaus apgyvendinimas (10 dienų x 60 eurų )	300 eurų	300 eurų	600 eurų
	Maitinimas (10 dienų x 20 eurų)	100 eurų	100 eurų	200 eurų
	<b>Iš viso:</b>			1500 eurų
3.	<b>2 veikla</b>			
	Informacijos viešinimas	50 eurų	50 eurų	100 eurų
	<b>Iš viso:</b>			100 eurų
4.	<b>3 veikla</b>			
	Patalpų nuoma (10 dienų) (1 diena – 40 eurų)	200 eurų	200 eurų	400 eurų
	<b>IŠ VISO:</b>			2500 eurų

## 7. Finansavimo šaltiniai

Šaltinis	Suma eurais
1. Paramos lėšos	1000 eurų
2. Pareiškėjo ir partnerių lėšos	-
3. Nacionalinės lėšos (valstybės biudžeto, savivaldybės biudžeto lėšos)	1500 eurų
4. Privačios lėšos	-
5. Kiti šaltiniai (įvardinti) (gali būti kiti potencialūs finansavimo fondai)	-

## IŠVADOS

1. Šiame darbe moksliniu ir teoriniu požiūriu atskleidžiamas darnios asmenybės įprasminimas ne vien teoriškai, tačiau ir empiriškai. Gauti duomenys leidžia patvirtinti darnios ir visybiškos socioeducacinės veiklos specialisto asmenybės aktualumą socioeducaciniame procese ir leidžia apibrėžti jos kryptingumą bei struktūrą. Nagrinėjamos darnios ir brandžios asmenybės aktualumas šių laikų sociokultūrinėmis ir edukacinėmis sąlygomis. Remiantis filosofijos, psichologijos ir edukacinių mokslų išvadomis, pateikiama brandžios asmenybės samprata, vidinės darnos lygmens įvertinimo kriterijai, prioritetinės vidinės darnos ugdymo kryptys ir prielaidos. Tyrimo aktualumą politiniu ir praktiniu aspektu sąlygoja reali socioeducacinės veiklos specialistų praktika ir veiksniai, keliantys naujus socialinius visybiškai darnios ir brandžios asmenybės ugdymo iššūkius. Atlikta kritinė konfliktinių situacijų valdymo, pritaikant vidinės darnos konceptą, sampratos analizė padeda integruoti idėjas, kylančias iš empirinių tyrimo rezultatų. Magistro darbas grindžiamas sisteminės-struktūrinės prieigos paradigma, kaip visuma metodologinių priemonių, panaudojamų atitinkamiems agresyvaus elgesio valdymo socioeducacinėje veikloje sprendimams pagrįsti. Lyginamoji struktūrinė analizė leido išskirti ir susisteminti daugelį darnios ir brandžios asmenybės elementų, kurių visybiškas panaudojimas išgrynino darnios ir brandžios asmenybės struktūrinį modelį.

2. Tendencinga, kad nesugebėjimas kontroliuoti agresyvaus klientų elgesio socioeducacinėje veikloje yra viena pažeidžiamiausių ir silpniausių šios profesinės veiklos grandžių. Prireikia daug laiko kol specialistai ima didžiuotis savo emociniais įgūdžiais, kurių ši veikla reikalauja, kartu apsaugodami ir save, kaip harmoningą asmenybę. Todėl vidinės darnos stiprinimas tampa vienu svarbiausių faktorių, siekiant geriau valdyti iškilusias konfliktines situacijas socioeducacinėje veikloje. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad gebėjimas kontroliuoti susidariusią konfliktinę situaciją su klientu labai priklauso nuo socioeducacinės veiklos specialisto vidinės darnos lygio. Tirti psichologinio konfliktinės situacijos vengimo kriterijai rodo, kad dažniausiai specialistai vengia konfliktinių situacijų esant žemesniam socioeducacinės veiklos specialisto vidinės darnos lygiui. Socioeducacinės veiklos specialistai dažnai nesugeba tinkamai valdyti konfliktinių situacijų, susidūrę su agresyviu klientų elgesiu būtent dėl aukštos vidinės darnos trūkumo.

3. Sistemine atliktos literatūros analizė patvirtino, kad socioedukacinės veiklos specialistų vidinė darna, kaip esminis pozityvus psichologinis ir socialinis veiksnys yra svarbus konfliktinių situacijų valdymui, todėl tikslinga investuoti į specialistų kaip darbuotojų gerovės didinimo, supervizijų rengimo programas, kurios būtų naudingos tiek pačioms ugdymo įstaigoms, tiek ugdymo įstaigų klientams, tiek pačiai valstybei. Darnios ir brandžios asmenybės modelio integravimas supervizijų metu sudarytų teorines galimybes praktiniam socioedukacinės veiklos specialistų pasirengimui valdyti konfliktines situacijas darbo aplinkoje.

## LITERATŪRA

1. Antonovsky, A. (1993). *The Structure and Properties of the Sense of Coherence Scale*. *Social Science and Medicine*, 36 (6).
2. Aramavičiūtė, V. (2005). *Auklėjimas ir dvasinė asmenybės branda*, Vilnius: Gimtasis žodis.
3. Bandzevičienė, R., Birbilaitė, S., Diržytė, A. (2010), *Kriminalinės policijos pareigūnų stresas, jo įveika ir vidinė darna*. *Socialinių mokslų studijos*, 4(8), p. 21-37
4. Baron, R.A., Richardson, D.R. (1994). *Human aggression*. Second Edition. New York: Plenum.
5. Beech, B., Leather, P. (2005). *Workplace violence in the health care sector: A review of staff training and integration of training evaluation models*.
6. Beresnevicienė, D. (2000). *Suaugusiųjų švietimo psichologiniai aspektai*, Suaugusiųjų švietimas dabarčiai ir ateičiai: straipsnių rinkinys, Vilnius, VPU, p. 32-37.
7. Bergh S. , Erling A., (2005), *Adolescent identity formation: A Swedish study of identity status using the EOM-EIS-II*. *Journal of Adolescence*, p. 377–396.
8. Berkowitz, L. (1993). *Aggression: its causes, consequences, and control*, New York: McGraw-Hill.
9. Berzonsky, M. D., (2011), *A social-cognitive perspective on identity construction*. In S.J. Schartz, K. Luyckx, V.L. Vignoles. *Handbook of identity theory and research*, New York: Springer, p. 55-76.
10. Brown, R., (2000), *Social identity theory: Past achievements, current problems and future challenges*. *European Journal of Social Psychology*, p. 745-778.
11. Brown, R., Bute, S., Ford, P. (1986). *Social Workers at Risk: The Prevention and Management of Violence*. Basingstone: Macmillan.
12. Budd, T., (1999). *Violence at Work: Findings from British Crime Survey*. London: Home Office/ Health and Safety Executive.
13. Buss, D. M. (1997), *From vigilance to violence: Tactics of mate retention in married couples*. *Journal of Personality and Social Psychology*, p. 346-361.
14. Butkienė, G., Kepelaitė, A. (2006). *Mokymasis ir asmenybės brandimas*, Vilnius.

15. Coleman, M., Grenyer, B.F.S., Ilkiw-Lavalle, O., Biro, P., Middleby-Clements, J., Comminos, A. (2004). *Safer at work: development and evaluation of an aggression and violence minimization program*, Australian & New Zealand Journal of Psychiatry.
16. Coleman, M. (2003). *Supervision and the clinical social work*. Clinical social Work, Vol.3, Nr.2.
17. Corsini, R.J., Wedding, D. (2011). *Šiuolaikinė psichoterapija*. Poligrafija ir informatika.
18. Didžiokienė, A., Žemaitienė, N. (2005). *Smurtą patiriančių rizikos grupės vaikų psichologinė savijauta*. Kaunas: Medicina.
19. Diener, E., Ryan, K. (2009). *Subjective wellbeing: a general overview*. South African Journal of Psychology, 39(4), p. 391-406.
20. Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2005). *Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste*. Vilnius: Acta Paedagogica Vilnensia. Mokslo darbai. VU.
21. Diržytė, A., Bandzevičienė, R., Dauderys, V. (2010), *Dirbančiųjų su neįgaliaisiais vidinės darnos, gyvenimo kokybės ir streso įveikos ypatumai*, Socialinių mokslų studijos, 4(8), p. 7-20.
22. Euster, S., (1992). *Violence on the Job Is a Growing Threat; Societal Barometer*. New York Chapter, New York.
23. Forthun, L. F., Montgomery, M. J., Bell, N. J. (2006). *Identity formation in a relational context: A person-centered analysis of troubled youth*. Identity: An International Journal of Theory and Research, 6(2), p. 141-167.
24. Fransehn, M. (2007). *The importance of supervision in social work-the example of Sweden*. Sweden: Goteborg University.
25. Gilligan, J. (2002). *Smurto prevencija*. Vilnius.
26. Herm, S. (2004). „Sunkūs“ vaikai. *Praktiniai patarimai auklėtojams ir tėvams*. Alma litera, p. 47.
27. Jakavičius, V. (1998). *Žmogaus ugdymas. Įvadas į edukologijos studijas*, Klaipėda: KU.
28. Javtokas, Z. (2007). *Vaikų sveikatos stiprinimas pagal salutogeninį modelį*. Valstybinis aplinkos sveikatos centras.
29. Javtokas, Z. (2009). *Salutogeninio modelio panaudojimas mokinių sveikatai stiprinti*. Informacinis metodinis leidinys, Vilnius.
30. Johnson, L.C. (2003). *Socialinio darbo praktika. Bendrasis požiūris*. Vilnius: Spauda.

31. Jovaiša, L. (1995), *Hodogetika*. Vilnius: Agora.
32. Jusienė, R., (2007). „*Sunkūs“ paaugliai arba kodėl paaugliai elgiasi agresyviai?“, Vilnius: MRU.*
33. Justickis, V. (2001). *Kriminologija. Vadovėlis*. I dalis.
34. Kadushin, A., Harkness, D. (2002). *Supervision is social work (4th edition)*. New York: Columbia university press.
35. Kairienė, B. (2004). *Suicidinių minčių atsiradimas jaunuolių savimonės raiškoje dėl patirtos agresijos šeimoje*. Acta Paedagogica Viliansia.
36. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.
37. Kiaunytė, A. (2008). *Socialinių darbuotojų konfliktų sprendimo strategijos ir supervizija*. Specialusis ugdymas. Nr. 1 (18).
38. Kiškis, A. (2004). *Neigiamas smurto televizijoje poveikis nepilnamečiams ir jo prevencija*. Vilnius: Jurisprudencija.
39. Lageland, E., Wahl, A. K., Kristoffersen, K., Hanestad, B. R. (2007). *Promoting Coping: Salutogenesis among People with Mental Health Problems*. Mental Health Nursing, Vol.28, Nr. 3, p. 275-295.
40. Lapė, J., Navikas, G. (2003). *Psichologijos įvadas: vadovėlis*, Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras.
41. Lekavičienė, R. (2007). *Psichologija šiandien*. Kaunas: Technologija. p.193-194.
42. Lemme, B. H. (2003). *Suaugusiojo raida*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
43. Lepeškie, V. (1996). *Humanistinis ugdymas mokykloje*. Vilnius: Valstybinis leidyklos centras.
44. Liausėdas, A. (2002). *Į agresyvių ir smurtinių elgesį linkusių individų diagnostika ir gydymas*. *Teisiniai medicininiai smurto aspektai*, Vilnius, p. 103-108.
45. *Lietuvos kvalifikacijų sandaros aprašas*, Nr. 535 (Žin., 2010, Nr. 56-2761), Vilnius.
46. *Lietuvos Respublikos Konstitucija*. (1992). Vilnius.
47. *Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas*. (2004). Vilnius.
48. *Lietuvos Respublikos Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymas*, 1998, Nr. VIII-947, Vilnius.
49. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymas Nr. A1-92 „*Dėl socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų kvalifikacinių reikalavimų, socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos*



- kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašų patvirtinimo“.* (Žin., 2006, Nr. 43-1569), Vilnius.
50. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. (Žin., 1991, Nr. 23-593; 2011, Nr. 38-1804), Vilnius.
51. Littlechild, B. (2005). *The Stress Arising from Violence, Threats and Aggression Child Protection Social Workers.* Journal of Social Work.
52. Lukšaitė, M., Žemaitaitytė, I., Žibėnienė, G., Prakapas, R. (2013). *Brandžios asmenybės kriterijai plėtojant verslumo kompetenciją.* Vilnius: MRU.
53. Martišauskienė, E. (2008). *Dvasingumas: ištakos ir metodologinės ugdymo priegigos.* Acta Paedagogica Vilnesia, p. 115–125.
54. Maslow, A.H., (2011), *Būties psichologija,* Vaga, Vilnius.
55. McCarty, G., Almeida, S., Ahrens, J. (2011). *Understanding employee wellbeing practices in Australian organizations.* International Journal of Health, Wellness and Society. Vol. 1, No., 1, p. 181-197.
56. Myers, D. G. (2000). *Psichologija,* Poligrafija ir Informatika.
57. Moksnes, U. K., Rannestad, T., Bryne, D. G., Espnes, E. A. (2011). *The association between stress, sense of coherence and subjective health complaints in adolescents: sense of coherence as a potential moderator.* Stress and Health, Vol. 27, p. 157-165.
58. Munson, C. E. (2002). *Handbook of clinical social work supervision (3rd edition).* Binghamton, NY: The Haworth Press, Inc.
59. Naujanienė, R. (2007). *Supervizijos samprata socialiniame darbe. Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje bendradarbiaujant su Lietuvos socialinių darbuotojų mokymo asociacija.* Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba.
60. Newhill, C. E. (2004). *Client Violence in Social Work Practice. Prevention, Intervention and Research.*
61. Normantaitė, D., Perminas, A. (2013). *Changes in aggression of 13-17 year-old adolescents after intervention based on cognitive-behavioural therapy.* Socialiniai mokslai, Kaunas: Technologija, Nr. 1(79), p. 46-55.
62. Norris, D. (1990). *Violence against social workers: The implications for practice.* Unwin, London: Unwin.

63. Palavinskienė, B. (2002). *Violence Against Women and Children in Lithuania*. Vilnius: Acta Medica Lituanica.
64. Paulauskas, R. (1998). *Delinkventiško asmenybės formavimosi priežastys ir perauklėjimo galimybės*. Vilnius: VMTI.
65. Perminas, A., Gluchova, E. (2008). *Studentų sveikos mitybos bei streso įveikimo strategijų sąsajos*. Tarptautinis psichologijos žurnalas: biopsichosocialinis požiūris, International Journal of Psychology: A Biopsychosocial Approach. Kaunas: VDU leidykla, p. 71-84.
66. Pikūnas, J. (1998). *Psichologinio brandumo kriterijai*. Prieiga per internetą: <http://ausis.gf.vu.lt/mg/nr/98/7/07pikun.html> (Žr. 2015-02-11).
67. Pikūnas, J., Palujanskienė, A. (2000). *Asmenybės vystymasis. Kelias į savęs atradimą*. Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras.
68. Pileckaitė-Markovienė, M., Verkys, V. (2009). *Pedagogų gyvenimo būdas, vidinė darna ir subjektyvus savo sveikatos vertinimas*. Pedagogika, Central and Eastern European Online Library.
69. Puckett, T.C., Cleak, H. (1994). *Caution - helping may be hazardous: Client abuse, threats and assaults*. La Trobe University, Australian Social Work, Vol. 47, Issue 1, p. 3–9.
70. Rey, L.D. (1996). *What Social Workers Need to Know About Client Violence, Families in Society*.
71. Roslender, R., Stevenson, J., Kahn, H. (2006). *Employee wellness as intellectual capital: an accounting perspective*, Journal of Human Resource Costing and Accounting, Vol. 10, Issue: 1, p.48–64.
72. *Situacijos bendruomenėje vertinimas ir bendruomenės įgalinimas didinti savo gyvenimo kokybę*. (2013). Metodinis leidinys.
73. Smith, M. K. (2005). *Functions of supervision*. The encyclopedia of informal education, Prieiga per internetą: [http://www.infed.org/biblio/functions\\_of\\_supervision.htm](http://www.infed.org/biblio/functions_of_supervision.htm) (Žr. 2015-03-07).
74. „Socialinis darbas – grėsmingiausiųjų sąrašė“, 2007. Prieiga per internetą: <http://www.delfi.lt/news/daily/lithuania/article.php?id=14453922> (Žr. 2014-11-03).
75. *Socialinis pranešimas*, Socialinės apsaugos ir Darbo ministerija. (2011).
76. *Socialinis pranešimas*, Socialinės apsaugos ir Darbo ministerija. (2014).

77. *Stigma. Stigmatizavimo teorija*. Vikipedija - laisvoji enciklopedija. Prieiga per internetą: [http://lt.wikipedia.org/wiki/Stigma\\_\(sociologija\)](http://lt.wikipedia.org/wiki/Stigma_(sociologija)) (Žr. 2014-12-12).
78. Stukas, R., Šurkienė, G., Žagminas, K., Alekna, V., Melvidaitė, A. (2013). *Pagyvenusių žmonių vidinė darna*, Gerontologija.
79. Suslavičius, A., Valickas, G. (1999). *Socialinė psichologija teisėtvarkos darbuotojams*. Vilnius.
80. Šalkauskis, S. (1992). Rinktiniai raštai. Pedagogikos studijos. Vilnius.
81. Targamadžė, V. (2006). *Kontūrų brėžimas: ugdymo realybės kontekstas*. Vilnius: VPU leidykla.
82. Thompson, R.A., (1994). *Emotion regulation: A heme in search of definition. Function and development of emotion regulation: Biological and behavioral considerations*, p. 25-52.
83. Vaitkevičius, J. (1988). Socialinės pedagogikos bruožai. Vilnius: Mokslo
84. Valackienė, A. (2004). *Sociologinis tyrimas*, Kaunas: Technologija.
85. Vitkauskaitė, D. (2001). *Teoriniai socialinio darbo modeliai*. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla.
86. Wright, T. A., Cropanzano, R., Bonett, D. G. (2007). *The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance*. Journal of Occupational Health Psychology, 12, p. 93–104.
87. Žukauskienė, R. (2006). *Kriminalinio elgesio psichologija*, Vilnius: MRU. p. 15-36; 109-190; 201-215.

**THE PRACTICAL APPLICATION POSSIBILITIES OF THE CONCEPT OF SELF-HARMONY  
IN THE PROCESS OF CONTROLLING THE AGGRESSIVE BEHAVIOUR IN SOCIO-  
EDUCATIONAL PRACTICE**

The Master's Degree Thesis

Summary

In this master thesis analyse the approach to socio-educational activities professional personality phenomenon. Formulated scientific problem involves interdisciplinary thinking, merging into a single tune philosophical, psychological, educational concepts. It contains the values of harmonious and mature personality of the new scientific concept of holistic context, highlighting the socio-educational activities of professional quality of life and personal maturity and self-harmony critical importance of aggressive behavior by the customer in the process of socio-educational practice.

**The study object.** Socio-educational activities specialists self-harmony and development potential of its practical application.

**The subject of research.** Socio-educational activities specialists self-harmony and the practical application possibilities in the process of controlling the aggressive behaviour in socio-educational practice.

**The aim** - to analyze the activity of socio-educational specialists self-harmony potential development and practical application possibilities.

**Objectives:**

1. For the purposes of secondary sources and the theoretical analysis of the concept through self-harmony, reveal conflict situations with customers behave aggressively managing potential socio-educational activities in the process.
2. For the purposes of descriptive quantitative study reveal a subjective concept of socio-educational activities professionals about the aggressive behavior of socio-educational practices, and to establish a link between socio-educational activities specialists self-harmony and the in the process of controlling the aggressive behaviour in socio-educational practice.
3. The concept of self-harmony provide socio-educational activities of educational specialists in self-harmony and capacity-building opportunities for the development of socio-educational project.

**Type of study** - descriptive quantitative study. Questionnaire survey included 205 respondents (socio-educational activities professionals) selected at random from them - 114 social pedagogues and 91 social workers. The study was conducted in November 2014 - February 2015.

**The main conclusions of the research:** The survey results revealed that the ability to control the prevailing conflict situation with the customer is very dependent on the socioeducational activities of professional level of internal coherence. Exploring psychological conflict situations avoidance criteria shows that most professionals avoid conflict situations in the lower socio-educational activities specialist internal consistency levels. Socio-educational activities professionals often fail to properly manage conflict situations, when faced with an aggressive customer behavior precisely because of the lack of high internal consistency.

*Keywords:* self-harmony, aggressive behavior, socio-educational practice, supervision.

***PRIEDAI***

1 priedų lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų požiūrio į gyvenimą įverčiai (1)  
(N=205)

<i>Socioedukacinės veiklos specialistų požiūrio į gyvenimą įverčiai</i>		Visiškai nesutinku		Iš dalies nesutinku		Iš dalies sutinku		Visiškai sutinku		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirminio koreliacija	P reikšmė (p<0,05)
		N	%	N	%	N	%	N	%				
Mano gyvenimas yra nuobodus ir vienodas.	Aukšta vidinė darna	31	15,12	20	9,76	8	3,90	2	0,98	3,31	0,83	0,12	0,181
	Žema vidinė darna	51	24,88	68	33,17	18	8,78	7	3,41	3,13	0,81		
	<b>Bendras</b>	<b>82</b>	<b>40,00</b>	<b>88</b>	<b>42,93</b>	<b>26</b>	<b>12,68</b>	<b>9</b>	<b>4,39</b>	<b>3,16</b>	<b>0,88</b>		
Dažnai galvoju dėl ko gyvenu.	Aukšta vidinė darna	18	8,78	20	9,76	15	7,32	8	3,90	2,79	1,02	-0,03	0,671
	Žema vidinė darna	53	25,85	37	18,05	33	16,10	21	10,24	2,85	1,08		
	<b>Bendras</b>	<b>71</b>	<b>34,63</b>	<b>57</b>	<b>27,80</b>	<b>48</b>	<b>23,41</b>	<b>29</b>	<b>14,15</b>	<b>2,83</b>	<b>1,06</b>		
Vargu, ar manęs laukia kas nors gero ateityje.	Aukšta vidinė darna	37	18,05	12	5,85	12	5,85	0	0,00	3,41	0,80	-0,02	0,015
	Žema vidinė darna	86	41,95	42	20,49	10	4,88	6	2,93	3,44	0,80		
	<b>Bendras</b>	<b>123</b>	<b>60,00</b>	<b>54</b>	<b>26,34</b>	<b>22</b>	<b>10,73</b>	<b>6</b>	<b>2,93</b>	<b>3,43</b>	<b>0,80</b>		
Esu įsitikinęs (-usi), kad žmogaus gyvenimas yra griežtai apribotas gyvenimo sąlygų.	Aukšta vidinė darna	20	9,76	19	9,27	18	8,78	4	1,95	2,90	0,94	-0,05	0,724
	Žema vidinė darna	49	23,90	54	26,34	34	16,59	7	3,41	3,01	0,88		
	<b>Bendras</b>	<b>69</b>	<b>33,66</b>	<b>73</b>	<b>35,61</b>	<b>52</b>	<b>25,37</b>	<b>11</b>	<b>5,37</b>	<b>2,96</b>	<b>0,92</b>		
Pokyčiai mane baugina.	Aukšta vidinė darna	23	11,22	21	10,24	11	5,37	6	2,93	3,00	0,98	0,02	0,992
	Žema vidinė darna	53	25,85	48	23,41	27	13,17	16	7,80	2,96	1,00		
	<b>Bendras</b>	<b>76</b>	<b>37,07</b>	<b>69</b>	<b>33,66</b>	<b>38</b>	<b>11,54</b>	<b>22</b>	<b>10,73</b>	<b>2,97</b>	<b>0,99</b>		
Dirbu, kad pragyvenčiau. Niekada nedirbčiau, jeigu nereikėtų.	Aukšta vidinė darna	12	5,85	26	12,68	7	3,41	16	7,80	2,56	1,06	-0,11	0,019
	Žema vidinė darna	48	23,41	43	20,98	31	15,12	22	10,73	2,81	1,06		
	<b>Bendras</b>	<b>60</b>	<b>29,27</b>	<b>69</b>	<b>33,66</b>	<b>38</b>	<b>18,54</b>	<b>38</b>	<b>18,54</b>	<b>2,74</b>	<b>1,08</b>		
Dirbu su malonumu, tai svarbiausias dalykas mano gyvenime.	Aukšta vidinė darna	10	4,88	5	2,44	35	17,07	11	5,37	2,77	0,94	0,03	0,163
	Žema vidinė darna	20	9,76	29	14,15	66	32,20	29	14,15	2,72	0,94		
	<b>Bendras</b>	<b>30</b>	<b>14,63</b>	<b>34</b>	<b>16,39</b>	<b>101</b>	<b>49,27</b>	<b>40</b>	<b>19,51</b>	<b>2,74</b>	<b>0,94</b>		

Matavimo įvertis: 1 - Visiškai sutinku, 2 - Iš dalies sutinku, 3 - Iš dalies nesutinku, 4 - Visiškai nesutinku

2 priedų lentelė. Socioedukacinės veiklos specialistų požiūrio į gyvenimą įverčiai (2)  
(N=205)

<i>Socioedukacinės veiklos specialistų požiūrio į gyvenimą įverčiai</i>		Visiškai nesutinku		Iš dalies nesutinku		Iš dalies sutinku		Visiškai sutinku		Vidurkis M	Std. nuokrypis	Spirminio koreliacija	P reikšmė (p<0,05)
		N	%	N	%	N	%	N	%				
Mano gyvenimas yra pilnavertis ir įdomus.	Aukšta vidinė darna	2	0,98	7	3,41	25	12,20	27	13,17	3,26	0,79	0,13	0,047
	Žema vidinė darna	3	1,46	17	8,29	87	42,44	37	18,05	3,10	0,67		
	<b>Bendras</b>	<b>5</b>	<b>2,44</b>	<b>24</b>	<b>11,71</b>	<b>112</b>	<b>54,63</b>	<b>64</b>	<b>31,22</b>	<b>3,15</b>	<b>0,71</b>		
Gyvenu paprastai kaip įsėina.	Aukšta vidinė darna	11	5,37	10	4,88	27	13,17	13	6,34	2,69	1,01	-0,09	0,087
	Žema vidinė darna	11	5,37	34	23,61	57	27,80	42	20,49	2,90	0,91		
	<b>Bendras</b>	<b>22</b>	<b>10,73</b>	<b>44</b>	<b>21,46</b>	<b>84</b>	<b>40,98</b>	<b>55</b>	<b>26,83</b>	<b>2,84</b>	<b>0,94</b>		
Mano gyvenime dar daug įdomaus prieš akis.	Aukšta vidinė darna	4	1,95	7	3,41	13	6,34	3	18,05	3,36	0,93	0,01	0,431
	Žema vidinė darna	10	4,88	9	4,39	43	20,98	82	40,00	3,37	0,88		
	<b>Bendras</b>	<b>14</b>	<b>6,83</b>	<b>16</b>	<b>7,80</b>	<b>56</b>	<b>27,32</b>	<b>119</b>	<b>58,05</b>	<b>3,37</b>	<b>0,90</b>		
Esu įsitikinęs (-usi), kad žmogus turi pasirinkimo laisvę.	Aukšta vidinė darna	2	0,98	8	3,90	18	8,78	33	16,10	3,34	0,83	-0,01	0,942
	Žema vidinė darna	3	1,46	17	8,29	46	22,44	78	38,05	3,38	0,78		
	<b>Bendras</b>	<b>5</b>	<b>2,44</b>	<b>25</b>	<b>12,20</b>	<b>64</b>	<b>31,22</b>	<b>111</b>	<b>54,15</b>	<b>3,37</b>	<b>0,79</b>		
Mane džiugina naujovės darbe.	Aukšta vidinė darna	3	1,46	7	3,41	25	12,20	26	12,68	3,21	0,84	0,00	0,210
	Žema vidinė darna	1	0,49	23	11,22	60	29,27	60	29,27	3,20	0,74		
	<b>Bendras</b>	<b>4</b>	<b>1,95</b>	<b>30</b>	<b>14,63</b>	<b>85</b>	<b>41,46</b>	<b>86</b>	<b>41,95</b>	<b>3,23</b>	<b>0,77</b>		

Matavimo įvertis: 1 - Visiškai nesutinku, 2 - Iš dalies nesutinku, 3 - Iš dalies sutinku, 4 - Visiškai sutinku

**ANKETA:**  
**„VIDINĖS DARNOS KONCEPTO PRITAIKYMO GALIMYBĖS, VALDANT AGRESYVŲ  
KLIENTŲ ELGESĮ SOCIOEDUKACINĖJE VEIKLOJE“**

**Gerbiami socioeducacinės veiklos specialistai:  
socialiniai pedagogai bei socialiniai darbuotojai,**

Šiaulių universitetas rengia apklausą, kuria siekiama nustatyti ir įvertinti socioeducacinės veiklos specialistų vidinės darnos ypatumus darbinėse situacijose. Apklausoje dalyvauja daugiau kaip 200 specialistų iš įvairių institucijų visoje Lietuvoje.

Geriausiai savo darbo specifiką ir sunkumus žinote Jūs, nuolat susiduriantys su sudėtingomis situacijomis savo profesinėje veikloje. Prašome Jūsų dalyvauti apklausoje. Jūsų atsakymai leis plėtoti socialinių paslaugų tobulinimą ateityje ir padės numatyti galimybes spręsti iškilusias sudėtingas situacijas darbe.

Anketa yra *anoniminė*, todėl nei vardo, nei pavardės rašyti nereikia.

**Užpildykite anketą iki galo. Atsakykite į visus klausimus.**

*Iš anksto dėkojame už atsakymus. Linkime sėkmės!*

Apklausą atlieka Šiaulių universiteto Socialinės gerovės ir negalės fakulteto 2 kurso magistrantė Aistė Ginaitienė

Iškilius kalusimams kreiptis el. paštu adresu: [a.ginaitiene@gmail.com](mailto:a.ginaitiene@gmail.com)

**1. Esate:**

- Socialinis pedagogas (ė)
- Socialinis darbuotojas (-a)

**2. Jūsų amžius (Įrašykite skaičių):**

- 20-30 metų
- 31-40 metų
- 41-50 metų
- 51-65 metai

**3. Jūsų išsilavinimas:**

- Aukštasis universitetinis (magistro kvalifikacinis laipsnis)
- Aukštasis universitetinis (bakalauro kvalifikacinis laipsnis)
- Aukštasis neuniversitetinis (kolegijos suteiktas bakalauro kvalifikacinis laipsnis)

**4. Jūsų darbo stažas:**

- 0-10 metų
- 11-20 metų
- 21-40 metų

**5. Jūsų gyvenamoji vieta:**

- miestas
- kaimas

**6. Jūsų šeimyninė padėtis:**

- Vedęs / ištekėjusi
- Išsiskyręs (-usi)
- Našlys (-ė)
- Vienišas (-a)



## 7. Ar sutinkate su teiginiais: ?

	Visiškai nesutinku	Iš dalies nesutinku	Iš dalies sutinku	Visiškai sutinku
1. Sudėtingose konfliktinėse situacijose, susidūrus su agresyviu klientų elgesiu, dažnai pasimetu.				
2. Per kelerius pastaruosius metus mano darbo aplinkoje įvyko labai daug pokyčių, todėl jaučiuosi neužtikrintas tuo, kas manęs laukia ateityje.				
3. Kai kažkas negero atsitinka mano profesinėje srityje, nuolatos apie tai galvoju.				
4. Kai mąstau apie pagalbos klientams teikimo problemas, jaučiu, kad problemos galiausiai vis tiek išsispręs.				
5. Kai kažkas negero atsitinka mano darbovietėje, jaučiuosi paliktas viena (-as) tvarkytis su iškilusiomis problemomis.				
6. Nematau prasmės stengtis suprasti kliento požiūrį į situaciją, nes agresijos atveju klientas nesugeba mąstyti objektyviai.				
7. Mano kolegos bus šalia, kai man reikės jų pagalbos sudėtingose situacijose.				
8. Mano kolegos turi tokių pat sunkumų bendraudami su agresyviai nusiteikusiais klientais kaip ir aš.				
9. Problemų, susijusių su sudėtingomis konfliktinėmis situacijomis, sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su man artimais žmonėmis.				
10. Problemų, susijusių su sudėtingomis konfliktinėmis situacijomis, sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su kolegomis, anksčiau patyrusiais panašių problemų.				
11. Kreipiuosi į tuos, kurie gali mane suprasti				
12. Priimu kitų žmonių, patyrusių panašių problemų, pastabas, užuojautą ir supratimą.				
13. Stengiuosi išsiaiškinti, ar kliento agresyvaus elgesio nesukėlė mano pastangų stoka ar netinkamas elgesys.				
14. Sukritikuoju klientą dėl jo netinkamo elgesio.				
15. Kaltinu likimą dėl savo nesėkmių.				
16. Stengiuosi save įtikinti, kad aš nesu atsakinga (-as) už iškilusią problemą.				
17. Kliento agresyvaus elgesio atveju jaučiu stiprią emocinę įtampą.				
18. Kaltinu save dėl atsiradusios konfliktinių santykių su klientu problemos.				
19. Manau, kad laikas išspręs visas problemas.				
20. Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie darbe patirtus sunkumus.				
21. Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus.				
22. Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką.				
23. Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko.				
24. Jaučiu, kad mano gyvenime ne viskas vyksta taip, kaip				

	norėčiau.				
25.	Žinau, kad mano klientai įveiks daugumą sunkumų.				
26.	Kartais aš jaučiu, kad kažkas labai blogo atsitiks mano profesinėje veikloje ateityje.				
27.	Jaučiu, kad nebūsiu pajėgus (-i) susidoroti su sunkumais savo darbe ateityje.				
28.	Kartais būna sunku nuspėti kaip klientai mano darbe sureaguos į mane.				
29.	Kai kažkas negero atsitinka mano darbo vietoje, noriu pakeisti darbovietę				
30.	Dalykai, kurie vyksta mano darbovietėje neturi jokios įtakos mano asmeniniam gyvenimui.				

### **8. Ivertinkite teiginius:**

	Visiškai nesutinku	Iš dalies nesutinku	Iš dalies sutinku	Visiškai sutinku
1.	Mano gyvenimas yra pilnavertis ir įdomus.			
2.	Mano gyvenimas yra nuobodus ir vienodas.			
3.	Gyvenu paprastai kaip išeina.			
4.	Dažnai galvoju dėl ko gyvenu.			
5.	Vargu, ar manęs laukia kas nors gero ateityje.			
6.	Mano gyvenime dar daug įdomaus prieš akis.			
7.	Esu įsitikinęs (-usi), kad žmogus turi pasirinkimo laisvę.			
8.	Esu įsitikinęs (-usi), kad žmogaus gyvenimas yra griežtai apribotas gyvenimo sąlygų.			
9.	Mane džiugina naujovės darbe.			
10.	Pokyčiai mane baugina.			
11.	Dirbu, kad pragyvenčiau. Niekada nedirbčiau, jeigu nereikėtų.			
12.	Dirbu su malonumu, tai svarbiausias dalykas mano gyvenime.			

### **9. Ivertinkite teiginius:**

	Ne, niekada	Retai	Taip, dažnai
1.	Ar dažnai Jūsų gyvenime atsitinka tai, ką Jums sunku suprasti?		
2.	Ar dažnai kasdienis gyvenimas teikia Jums pasitenkinimą?		
3.	Ar dažnai randate išeitį iš padėties, kuri kitiems atrodo beviltiška?		

10. Ar manote, kad patiriate klientų agresyvių elgesį savo darbo praktikoje? Jei taip, tai kaip dažnai tai nutinka? Pažymėkite Jums tinkantį vieną atsakymą.

	Niekada nesusidūriau	Šiek tiek susidūriau	Dažnai susiduriu	Nuolat susiduriu
1. <b>Verbaliai agresyvus kliento elgesys</b> (Grasinimai, bauginimas; vertimas atlikti neteisėtus veiksmus; nepagrįsta kritika; užgauliojimai, įžeidimai, tyčiojimasis, šmeižtas; sarkazmas, priekaištai, vertimas jaustis kaltu (-a), rėkimas; ultimatumai).				
2. <b>Fiziškai agresyvus kliento elgesys</b> (Persekiojimas; trenkimas; stumdymas; spaudymas; užpuolimas; apvogimas; pjudymas (pvz. šunimi); daiktų gadinimas).				
3. <b>Seksualiai agresyvus kliento elgesys</b> (Diskriminuojantys pagal lytį, įžeidžiantys pasisakymai, nepageidautini ir žeidžiantys kvietimai užmegzti kontaktą, nesusijusį su darbiniais santykiais, prisilietimai be išankstinio liečiamo asmens sutikimo, nepadorių ženklų pirštais ir/ar rankomis rodymas).				

**NUOŠIRDŽIAI DĖKOJAME JUMS UŽ SUGAIŠTĄ LAIKĄ –  
LABAI VERTINAME JŪSŲ BENDRADARBIAVIMĄ**

## VADOVO ATSLIEPIMAS APIE BAKALAURO/ MAGISTRO STUDIJŲ BAIGIAMĄJĮ DARBĄ

Studento vardas pavardė: AISTĖ GINAITIENĖ

Darbo pavadinimas: „Vidinės darnos koncepto pritaikymo galimybės valdant agresyvių elgesį socioeducacinėje veikloje“

### 1. Vadovo pastabos apie darbo rašymo procesą:

Darbas pradėtas rengti laiku	<input type="checkbox"/> taip <input type="checkbox"/> ne
Laikytasi sutarto darbo rengimo nuoseklumo	<input type="checkbox"/> taip <input type="checkbox"/> abejotina <input type="checkbox"/> ne
Savarankiškumo ir iniciatyvumo lygis pakankamas	<input type="checkbox"/> taip <input type="checkbox"/> abejotina <input type="checkbox"/> ne

### 2. Vadovo pastabos studento gebėjimus:

Gebėjimas pagrįsti darbo aktualumą	<input type="checkbox"/> pakankamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> nepakankamas
Gebėjimas suformuluoti darbo tikslą, uždavinius, apibrėžti objektą	<input type="checkbox"/> pakankamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> nepakankamas
Gebėjimas korektiškai cituoti	<input type="checkbox"/> pakankamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> nepakankamas
Gebėjimas pasirinkti ir analizuoti literatūrą	<input type="checkbox"/> pakankamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> nepakankamas
Gebėjimas sieti teorijos žinias su praktine patirtimi	<input type="checkbox"/> pakankamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> nepakankamas
Gebėjimas refleksiškai vertinti studijų procesą ir įgyjamas kompetencijas	<input type="checkbox"/> pakankamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> nepakankamas
Gebėjimas taisyklingai reikšti mintis, tinkamai apipavidalinti darbą	<input type="checkbox"/> pakankamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> nepakankamas

Kitos vadovo pastabos, kurios padėtų visapusiškai įvertinti darbą .....

Siūlomas įvertinimas (balais) .....

Vadovo vardas pavardė: doc. dr. Daiva ALIFANOVIENĖ

(Parašas)

Data.....

## Bakalauro / magistro darbo recenzija

Bakalauranto (magistranto) vardas pavardė: AISTĖ GINAITIENĖ

Baigiamojo darbo pavadinimas: „Vidinės darnos koncepto pritaikymo galimybės valdant agresyvių elgesį socioedukacinėje veikloje“

### Darbo įvertinimas:

#### 1. Pavadinimas

1.1. Formuluotės aiškumas, lakoniškumas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
1.2. Pavadinimas atitinka darbo turinį, nagrinėjamą problemą	<input type="checkbox"/> taip <input type="checkbox"/> abejotina <input type="checkbox"/> ne

#### 2. Įvadas

2.1. Mokslinio tyrimo problemos formulavimas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
2.2. Problemos aktualumo pagrindimas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
2.3. Tyrimo objektas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
2.4. Hipotezė (jei yra)	<input type="checkbox"/> tinkama <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkama
2.5. Tyrimo tikslas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
2.6. Uždaviniai	<input type="checkbox"/> tinkami <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkami
2.7. Tyrimo metodų pasirinkimas, metodologinis pagrindimas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas

#### 3. Teorinė dalis

3.1. Pasirinktos mokslinės literatūros adekvatumas nagrinėjamai temai	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
3.2. Problemos teorinio nagrinėjimo išsamumas, nuoseklumas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
3.3. Teorinio nagrinėjimo problemiškas, kritiškumas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
3.4. Citavimas, autorių pateikimas tekste	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
3.5. Remiamasi mokslinė ne tik Lietuvos,	<input type="checkbox"/> tinkamai

bet ir užsienio autorių literatūra	<input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamai
------------------------------------	--

#### 4. Empirinė dalis

1.1. Tyrimo duomenų pateikimas (grupavimas, sisteminimas, nuoseklumas, logiškumas)	<input type="checkbox"/> tinkama <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkama
1.2. Tyrimo rezultatų interpretavimas, teiginių argumentavimas, sąsajos su kitais, analogiškais tyrimais	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas
1.3. Duomenų pateikimas lentelėse ir paveiksluose	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas

#### 5. Išvados

5.1. Išvadų sąsaja su problema ir hipoteze	<input type="checkbox"/> tinkama <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkama
1.2. Išvadų sąsaja su tyrimo tikslu, uždaviniais ir rezultatais	<input type="checkbox"/> tinkama <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkama
1.3. Išvadų aiškumas, išbaigtumas ir pagrįstumas	<input type="checkbox"/> tinkamas <input type="checkbox"/> kelia abejonių <input type="checkbox"/> netinkamas

#### 6. Literatūros sąrašas

6.1. Visų tekste paminėtų autorių publikacijos yra literatūros sąrašė	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
1.2. Sąrašė pateikiamos tik tos publikacijos, kurios nagrinėtos ar paminėtos tekste	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
6.3. Nagrinėtų publikacijų skaičius pakankamas	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
6.4. Literatūros sąrašas sutvarkytas tinkamai, atitinka bibliografinius reikalavimus	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne

7. Kalba taisyklinga, atitinka lietuvių kalbos ir mokslinio stiliaus normas

Taip  Ne

8. Tyrimo ir duomenų pateikimas atitinka etikos reikalavimus

Taip  Ne

9. Darbo apipavidalinimas atitinka reikalavimus

Taip  Ne

10. Recenzento pastabos, klausimai:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### Recenzento išvada:

rekomenduojama ginti,  rekomenduojama gynimą atidėti (priežastis nurodyti pastabose)

#### Vertinimas:

puikiai,  labai gerai,  gerai,  vidutiniškai,  patenkinamai,  silpnai,  nepatenkinamai

Recenzentas:

(parašas)

A.V.

(vardas, pavardė, darbovietė, pareigos, kategorija arba mokslinis vardas ir laipsnis)

Data: \_\_\_\_\_