

Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinės reakcijos ir elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus

ASTA KIAUNYTĖ

Klaipėdos universitetas, H. Manto g. 84–426, LT-92294 Klaipėda
El. paštas: asta.kiaunyte@yahoo.com

JONAS RUŠKUS

Vytauto Didžiojo universitetas, K. Donelaičio g. 58, LT-44248 Kaunas
El. paštas: j.ruskus@smf.vdu.lt

Straipsnyje analizuojamas socialinio darbo kompleksiskumas. Analizės tikslas – atskleisti santyki tarp socialinių darbuotojų elgsenos sprendžiant konfliktus ir emocinių reakcijų patiriant pokyčius. Tyrimo rezultatai rodo, kad nepastovus, mobilus, rizikingas socialinis darbas lemia daugialypes emocines reakcijas. Profesiniai konfliktai ir pokyčiai gali tapti teigiamų emocinių reakcijų šaltiniu ir organizacijos vystymosi motyvu. Lygiaverčiai ir atviri profesiniai santykiai, net ir esant pokyčiams bei konfliktams, gali determinuoti socialinio darbuotojo energiją, kūrybiškumą, entuziazmą. Organizacinė kultūra nulems, ar darbuotojai išnaudos kompleksinius profesinius iššūkius savo profesinio tapatumo stiprinimui ir profesinės veiklos tobulinimui, ar, priešingai, jų vengs ir taip skatins profesinį susvetimėjimą. Socialinis darbuotojas, sprenddamas daugiaplanes socialines problemas, susiduria su organizaciniais kompleksiniais pokyčių, konfliktų ir emocinių reakcijų iššūkiais, todėl yra būtinas socialinio darbuotojo reflektyvumą skatinantis ir palaikantis organizacinis klimatas ir supervizija kaip profesionali pagalba.

Raktažodžiai: socialinis darbas, konfliktai, emocinės reakcijos, pokyčiai

ĮVADAS

Tradiciskai socialinis darbas apibūdinamas kaip profesinė veikla trimis (mikro-, mezo- makro-) lygmenimis (Zastrow 2009). Darbas su individu, jo poreikiais ir problemomis, siekimas pagerinti individo gyvenimo kokybę priskiriamas mikrolygmeniui. Darbas su mažomis grupėmis, gerinant jų vidinę sąveiką arba išplečiant dalyvavimą aplinkoje, laikomas mezo-lygmeniu. Tuo tarpu darbas su bendruomenėmis ir organizacijomis, kai siekiama pagerinti žmonių gyvenimo politines, ekonomines ir socialines sąlygas ar gyvenimo kokybę apskritai, yra makrolygmens.

Kadangi žmonės dalyvauja bendruomenių ir organizacijų veikloje, visi trys socialinio darbo veiklos lygmenys yra glaudžiai susiję. Taigi socialinis darbuotojas savo profesinėje veikloje neišvengiamai susiduria su aplinkybių kompleksu, kai mikro-, mezo-, makrolygmenys dėl santykių ir sprendimų įvairovės persipina tam tikruose laiko ir vietos kontekstuose (Zastrow 2009; Zastrow, Kirst-Ashman 2009). Žmonės ir įvykius nuolat supa pokyčiai, kurie skirtingai konstruojami priklausomai nuo kultūrinio ar organizacinio konteksto. Būtent su tokiomis sudėtingomis aplinkybėmis susiduria socialiniai darbuotojai, tam tikruose organizaciniuose kontekstuose sprenddami kliento ir jo aplinkos santykio klausimus.

Ši socialinio darbuotojo profesinės veiklos kompleksiskumą iliustruoja Lietuvoje ir užsienyje atliktų tyrimų rezultatai. M. Wolf-Braniginas (2009) teigia, kad kompleksiškas socialinis darbas – tai ir supratimas apie iškylančius socialinius judėjimus, ir žmogaus teisių bei psichologinio atsparumo skatinimas tikslinėse populiacijose, ir bendruomenių tarpusavio priklausomybės supratimas. J. Perttula ir kt. (2008), tyrinėdami socialinio darbo identitetą, atskleidė universaliąsias mikro- (pvz., probleminis elgesys) ir makropraktikas (pvz., socialinės sanglaudos stiprinimas), taip pat nacionalines socialinio darbo identiteto charakteristikas. Diskutuojama apie socialinio darbo prigimtį ir socialinės sanglaudos stiprinimą orientuojantis į šeimos santykius ir socialines paslaugas. Pasak J. Perttulaos (2009), patirtinės asmenų tikrovės atskleidimas fenomenologiniu požiūriu yra svarbus psichosocialinio darbo uždavinys, apimantis terapinį, konsultacinį darbą, taip pat ir mokslo žinias apie žmogų. Socialinio darbo kompleksiskumą keliais aspektais aptardama B. Švedaitė (2007) pabrėžia, kad galimybė išmatuoti socialinio darbo poveikį klientui yra labai ribota. Socialinio darbo veiksmingumas labai priklauso ir nuo kliento asmeninio įsitraukimo, jo motyvacijos. Socialinio darbo kokybės kriterijai kiekvienu konkrečiu atveju yra skirtingi, jų negalima standartizuoti; asmens vidinio pokyčio ugdomieji procesai apskritai yra sunkiai standartizuojami ir technologizuojami. Sociologai teigia, kad socialinių darbuotojų profesija yra priskiriama prie didesnės profesinės rizikos sričių, o socialinio darbo rizikos veiksniai yra labai įvairūs, kaip ir pats socialinis darbas bei jo aplinkybės (Lazutka ir kt. 2008: 84). L. Marcinkevičiūtė ir R. Petrauskienė (2009) pažymi, kad socialinis darbuotojas, dirbantis su labiausiai socialiai pažeidžiamais bendruomenės nariais, dažnai vertinamas tik kaip įrankis problemoms spręsti, neatsižvelgiant į jo paties poreikius.

Straipsnio autoriai kartu su kolegomis (Večkienė, Ruškus, Kiaunytė, Dirgėlienė, Kanišauskaitė 2007), tyrinėdami socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, išskyrė socialinių darbuotojų elgsenos sprendžiant konfliktus modelius (Kiaunytė, Ruškus 2010). Spręsdami konfliktus socialiniai darbuotojai iš penkių konflikto sprendimo strategijų (vengimo, kontroliavimo, prisiderinimo, kompromiso, bendradarbiavimo; pagal Thomas, Kilmann 1974) sukuria įvairiausių elgsenos modelius, atsižvelgdami į tai, su kuo jie konfliktuoja ir kiek intensyvi yra kiekvienos strategijos raiška. Apklauskos duomenų analizė atskleidė, kad socialiniai darbuotojai konfliktuose su vadovu realizuoja lygiavertiškumo, racionalumo ir atsitraukimo elgsenos modelį; konfliktuose su kolegomis – dalyvavimo ir atvirumo, dalyvavimo vengiant įtampos, mažo konstruktyvumo ir oponavimo modelius; tuo tarpu konfliktuose su klientu – profesionalaus įsitraukimo, profesinio atstumo išlaikymo bei profesinio tapatumo stokes modelius. Taigi socialinio darbuotojo profesinė realybė yra kupina konfliktų ir jų sprendimo variacijų (Kiaunytė, Ruškus 2010).

Šiame straipsnyje A. Kiaunytė ir J. Ruškus tęsia socialinių darbuotojų elgsenos modelių analizę, toliau nagrinėdami socialinio darbo profesijos kompleksiskumą. Analizės tikslas yra atskleisti santykį tarp socialinių darbuotojų elgsenos modelių sprendžiant konfliktus ir emocinių reakcijų dėl pokyčių darbe.

POKYČIAI IR EMOCIJOS SOCIALINIO DARBO KONTEKSTE

Socialinio darbo profesija neatsiejama nuo įvairiausių – visuomenės, organizacijos, asmeninių – pokyčių. S. P. Robbinsas (2003) nurodo, jog vis daugiau organizacijų susiduria su kintančia aplinka, prie kurios reikia prisitaikyti, ir išskiria pokyčius skatinančius veiksnius: darbo jėgos prigimties kaitą, naujas technologijas, ekonominius sukrėtimus, konkurenciją, socialines tendencijas, pasaulinę politiką. Socialinio darbo organizacijos taip pat susiduria

su šiais veiksniais. S. Tregeagle, M. Darcy (2008) ir N. Partonas (2008) kaip dabarties iššūkį analizuoja informacinių komunikacinių technologijų naudojimą teikiant socialines paslaugas ir kaip tai keičia socialinio darbo praktiką. Socialiniai darbuotojai dirba nuolat kintančioje socialinėje, politinėje ir kultūrinėje aplinkoje, bendrauja su skirtingos socialinės padėties, elgesio, įvairių socialinių problemų bei psichinių sutrikimų turinčiais žmonėmis, todėl savo veikloje dažnai susiduria su agresija, smurtu ir kitomis profesinėmis rizikomis (Lazutka ir kt. 2008: 84).

Analizuodamas socialinio darbo praktikos pokyčius H. Fergusonas (2008) į socialinės teorijos centrą perkelia „naujųjų mobilumų paradigmą“ (*New mobilities paradigm*) (Sheller, Urry 2006), kuri apibūdina žmonių, objektų, informacijos mobilumą, nepastovius vaizdus ir likvidžias metaforas. Mobilaus socialinio darbo samprata praktiką apibūdina būtent iš socialinių paslaugų vartotojų ir profesionalių darbuotojų galimybių ir rizikos perspektyvos. H. Fergusonas (2008) nurodo, kad vėlyvojoje modernybėje socialinio darbo intervencija geriausiai suvokiama kaip mobili praktika tarp viešo (organizacijos) ir privataus (namai) pasaulių, kurių centre glūdi asmens, dirbančio praktinį socialinį darbą, mobilus juslinis kūnas (*sensual body*). M. Sheller ir J. Urry (2006) teigia, kad materialus kūnas (*corporeal body*) yra tarsi emocinė persikėlimo priemonė, kuriuo pajaučiama vieta ir judėjimas, konstruojama vadinamoji emocinė geografija. Socialinio darbo emocinė geografija apima visas vietas (kabinėtą, automobilį, gatvę, bendruomenės centrą, namų vizitus ir pan.), kuriose judama ir veikiama siekiant profesinių tikslų. Taigi emocijos socialiniame darbe yra natūrali sudėtinė socialinio darbo dalis.

Emocijos, anot J. H. Turnerio ir J. E. Stets (2005), yra žmones siejantys „klijai“, jos kečia išipareigojimus plataus masto socialinėms ir kultūrinėms struktūroms. Autorių nuomone, emocijos kuria socialines struktūras ir gyvybingų kultūrinių simbolių sistemas. Kita vertus, jos gali veikti žmones nepriklausomai nuo socialinių struktūrų ir kelti iššūkius kultūrinėms tradicijoms, nes jos sieja patirtis, elgsenas, sąveikas ir organizacijas, formuoja socialinius ryšius. J. H. Turneris ir J. E. Stets emocijas mato kaip esminę sąsają tarp socialinės realybės mikro- ir makrolygmens. A. Valantiejaus teigimu (2007: 29), emocijos yra rutininė socialinio gyvenimo medžiaga, kuria remiantis formuojamos socialinės sąveikos. M. Lewisas ir J. M. Haviland (1993) nurodo, kad atliekant sociologinę emocijų analizę reikia įvertinti, kaip žmonės apibrėžia situacijas ir vertina įvykius.

Emocijos traktuotinos ir kaip individų reakcijos į patiriamus pokyčius. W. Bridges'as (2009), analizuodamas pokyčius darbe patiriančių žmonių emocinę reakciją ir būdingą elgseną, atskleidžia sąvokų „pokytis“ (*change*) ir „perėjimas“ (*transition*) skirtumus. Pasak W. Bridges'o, pokytis yra išorinis situacijos pasikeitimas, tai – nauja padėtis, nauja struktūra, nauja komanda, naujos procedūros. Perėjimas yra vidinis psichologinis ir emocinis trijų etapų (pabaigos, neutralios zonos ir naujos pradžios) procesas, kurio metu internalizuojamos naujos situacijos detalės, asmuo susiduria su naujo mąstymo, elgesio, tapatumo priėmimo problema. Pabaigos etape atsisakoma įprasto veikimo, tačiau nauji veikimo būdai dar yra neaiškūs ir kelia abejonių. Šį etapą, anot W. Bridges'o, lydi šoko, pykčio, baimės, nerimo, liūdesio, pasimetimo reakcijos. Neutralios zonos etape veikimas sustingsta, vyksta persilaužimas tarp to, kas buvo, ir to, kas dar bus. Šiam etapui būdinga emocinė įtampa, tarpasmeniniai nesutarimai, vengimo elgsena. Naujos pradžios etapas reiškia vidinį žmogaus persiorientavimą, susijusį su naujų požiūrių suvokimu, naujomis vertybėmis, šiam etapui būdingas kūrybiškumas, energingumas, priėmimas, entuziazmas.

TYRIMO IMTIS IR METODAI

Tyrimas atliktas socialines paslaugas teikiančiose įstaigose. Duomenis apie socialinių paslaugų įstaigas, jose dirbančių socialinių darbuotojų skaičių pateikė Lietuvos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Lygių galimybių ir integracijos departamento Socialinio darbo ir socialinių paslaugų skyrius. Iš socialinių paslaugų įstaigų sąrašo taikant tipinį atrankos būdą buvo atrinkta 81 įstaiga. Organizuojant apklausą konkrečioje įstaigoje buvo siekiama, kad tyrime dalyvautų visi toje įstaigoje dirbantys socialiniai darbuotojai, taip pat įstaigos ir padalinių vadovai. Anonimine apklausa raštu iš viso apklausti 433 asmenys (anketų grįžtamumas 74 %).

Respondentams buvo pateikta emocinių reakcijų į pokyčius skalė iš 12 emocinių reakcijų. Požymiai, emocinės reakcijos buvo išskirti remiantis W. Bridges'o (2009) emocinių reakcijų į pokyčius operacionalizacija. Respondentų atsakymai į emocinių reakcijų skalės teiginius buvo analizuojami kartu su elgsenos modelių, sprendžiant profesinius konfliktus, skalės atsakymais (Kiaunytė, Ruškus 2010). Duomenys analizuoti aprašomosios statistikos metodais (skalių vidurkis, standartinis nuokrypis, ANOVA testas).

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ EMOCIJŲ IR ELGSENOS MODELIŲ, SPRENDŽIANT PROFESINIUS KONFLIKTUS, SANTYKIS

Pirmoje lentelėje pateikti duomenys atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai, kurių santykis su vadovu yra lygiavertis, pokyčių metu išgyvena teigiamas emocines reakcijas. Esant lygiavertiems vadovo ir darbuotojų santykiams, patirdami pokyčius pastarieji išgyvena kūrybiškumo, priėmimo, vilties, energijos, entuziazmo emocijas. Lygiavertiai santykiai su vadovu sudaro prielaidą, jog, keičiantis aplinkybėms darbe, darbuotojai suaktyvės, išitrauks į pokyčio valdymą, nusiteiks pozityviam pokyčio įveikimui ir perėjimui į kitą etapą. Lygiavertiai santykiai su vadovu, kai darbuotojas ieško kompromiso, kartu išlaikydamas savo įsitikinimus ir interesus, sudaro bendradarbiavimo ir trišalio laimėjimo prielaidą, kai laimi darbuotojas, vadovas ir organizacija.

Panašiai, bet kiek mažiau pozityviai į pokyčius reaguos tie, kurie užima racionalią poziciją sprenddami konfliktus su vadovu. Racionalaus darbuotojo, besilaikančio atsargaus atstumo vadovo atžvilgiu sprendžiant konfliktus, emocinių reakcijų skalė yra įvairesnė. Toks darbuotojas taip pat turi entuziazmo, vilties, kūrybiškumo, energijos, bet kiek mažiau, nei esant lygiavertiui santykiui su vadovu. Be to, racionalus darbuotojas stipriau išgyvena baimę, pyktį ir vengimą. Racionalus santykis numano ir konkurencinį konflikto sprendimą, kai darbuotojas slapta išsaugo konkurencinius santykius vadovo atžvilgiu.

Socialiniai darbuotojai, kurie konfliktuodami su vadovu atsitraukia, patiria baimę, pyktį, vengimą. Entuziazmo, vilties, kūrybingumo jie turės kur kas mažiau nei lygiavertiai ar racionali su vadovu bendraujantys konflikto metu. Atsitraukiantys ir patiriantys neigiamas emocines reakcijas darbuotojai išlaiko slaptus savo ketinimus bei interesus. Kitaip tariant, konfliktas nesprendžiamas, darbuotojas ir vadovas nėra atviri, konfliktas išlieka latentinis. Tokia elgsena užkonservuoja konfliktą, atideda jį vėlesniam laikui, lemia nekritišką vadovo nuomonės priėmimą ir pavaldumu grįstus darbuotojo bei vadovo santykius.

1 lentelė. Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinių reakcijų ir elgsenos modelių, sprendžiant konfliktus su vadovu, santykis (n = 433)

Emocinės reakcijos patiriant pokyčius	Elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus su vadovu						P ANOVA
	Atsitraukiantis		Racionalus		Lygiavertis		
	M	S	M	S	M	S	
Nerimas	2,59	0,82	2,57	0,74	2,40	0,63	0,14
Šokas	1,46	0,51	1,51	0,63	1,39	0,61	0,28
Baimė	2,14	0,69	2,08	0,76	1,82	0,63	0,01
Pyktis	2,28	0,80	1,95	0,73	1,82	0,73	0,02
Pasimetimas	2,14	0,64	2,07	0,68	1,92	0,65	0,14
Vengimas	2,00	0,67	1,66	0,72	1,51	0,60	0,00
Kūrybiškumas	2,41	0,78	2,66	0,78	2,82	0,79	0,04
Priėmimas	2,50	0,58	2,75	0,79	2,89	0,73	0,06
Nekantrumas	2,31	0,71	2,22	0,72	2,22	0,90	0,84
Viltis	2,52	0,78	2,83	0,77	2,97	0,80	0,03
Energija	2,32	0,77	2,87	0,77	2,90	0,77	0,00
Entuziazmas	2,34	0,72	2,84	0,80	2,99	0,69	0,00

Iš 2-os lentelės duomenų matyti, kad socialiniai darbuotojai, kurių elgsenos su kolegomis modelis yra dalyvaujantis ir atviras, pokyčių aplinkybėmis išgyvena teigiamas emocines reakcijas. Dalyvaujantis ir atviri su kolegomis darbuotojai, patirdami pokyčius, išgyvena kūrybiškumą, priėmimą, viltį, energiją, entuziazmą. Dalyvavimas ir atvirumas, esant konfliktui su kolegomis, sudaro prielaidas, jog darbuotojai solidarizuosis, kartu stengsis pakelti iššūkius, rasti sprendimus, tarpusavyje suderins interesus. Dalyvavimo ir atvirumo elgsena tarp kolegų pokyčių metu sukuria bendrumo ir palaikymo atmosferą organizacijoje.

Darbuotojai, kurie dalyvauja sprendžiant konfliktą su kolegomis, bet yra linkę vengti įtampos, pokyčių aplinkybėmis išgyvena šoką ir pasimetimą, tačiau išsaugo kūrybiškumą, viltį, entuziazmą, energiją. Jų emocinių reakcijų skalė yra plati ir nevienareikšmė. Tai emocingi ir jautrūs žmonės, išgyvenantys dėl santykių su kolegomis, norintys būti grupėje, tačiau sunkiai pakeliantys įtampą. Galima daryti prielaidą, kad tokių darbuotojų dalyvavimas ir įsitraukimas į profesinės grupės gyvenimą priklauso nuo grupės kultūros, kolegialaus palaikymo ir supratimo. Tikėtina, kad būtent kolegialaus palaikymo ir supratimo lygis lems, kiek toks jautrus asmuo įsitrauks į organizaciją.

Socialiniai darbuotojai, kurie konflikto su kolegomis atveju yra mažai konstruktyvūs ir oponuojantys, pokyčių metu patiria šoką, pasimetimą, vengimą, jiems mažai būdingos teigiamos emocinės reakcijos. Tokiems darbuotojams, kurie yra linkę saugoti savo įsitikinimus ir interesus organizacijos interesų atžvilgiu, pokyčiai sukelia neigiamas emocijas, kurios dar labiau menkina bendradarbiavimą ir didina tarpusavio susipriešinimą. Tokia regresinė elgsena stabdo santykių organizacijoje ir pačios organizacijos vystymąsi. Tikėtina, kad vyraujant tokiems darbuotojams ir jų santykiams kultūra organizacijoje tampa nepatraukli.

2 lentelė. Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinių reakcijų ir elgsenos modelių, sprendžiant konfliktus su kolegomis, santykis (n = 433)

Emocinės reakcijos patiriant pokyčius	Elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus su kolegomis						p ANOVA
	Mažai konstruktyvus ir oponuojantis		Dalyvaujantis, bet linkęs išvengti įtampos		Dalyvaujantis ir atviras		
	M	S	M	S	M	S	
Nerimas	2,53	0,76	2,60	0,77	2,49	0,69	0,50
Šokas	1,58	0,54	1,55	0,66	1,41	0,58	0,06
Baimė	2,04	0,77	2,12	0,69	1,96	0,72	0,22
Pyktis	2,12	0,71	1,98	0,69	1,88	0,76	0,09
Pasimetimas	2,08	0,66	2,16	0,63	1,97	0,67	0,06
Vengimas	1,86	0,70	1,74	0,71	1,57	0,68	0,01
Kūrybiškumas	2,37	0,85	2,57	0,80	2,81	0,75	0,00
Priėmimas	2,41	0,76	2,63	0,71	2,89	0,76	0,00
Nekantrumas	2,12	0,66	2,18	0,72	2,26	0,81	0,42
Viltis	2,46	0,76	2,71	0,72	2,99	0,78	0,00
Energija	2,50	0,74	2,61	0,74	2,99	0,77	0,00
Entuziazmas	2,56	0,73	2,65	0,76	2,98	0,77	0,00

Trečios lentelės duomenys atskleidžia, kad tie socialiniai darbuotojai, kurių santykis su klientais pasižymi profesionaliu išitraukimu, pokyčių metu išgyvena teigiamas emocines reakcijas. Tokie socialiniai darbuotojai, patirdami pokyčius, išgyvena kūrybiškumą, priėmimą, viltį, energiją, entuziazmą. Profesionaliai išitraukiantis socialinis darbuotojas, t. y. derinantis savo profesinius ir individualius kliento interesus nekonfliktuodamas su juo, tačiau išlaikydamas tam tikrą dominavimą, į pokyčius reaguoja patirdamas teigiamas, profesinį aktyvumą skatinančias emocijas. Profesionalus išitraukimas leidžia numanyti ne tik pokyčių situacijos valdymą, bet ir profesinį identifikavimąsi ir kompetenciją.

Socialiniai darbuotojai, kurie išlaiko profesinį atstumą santykiuose su klientu, pokyčių metu reaguoja nevienareikšmiškai. Tokie socialiniai darbuotojai nevengia konfrontacijos su klientu ir derina interesus, tačiau nubrėžia aiškią ribą tarp savęs ir kliento. Nors pokyčiai jiems sukelia nerimą, baimę, šoką ir pasimetimą, tačiau jie išsaugo kūrybiškumą, viltį, entuziazmą, energiją. Duomenys rodo, kad tam tikras profesinis atstumas kliento atžvilgiu pasikeitus aplinkybėms leidžia numanyti socialinio darbuotojo pyktį ir vengimą. Tikėtina, kad būtent socialinio darbo kompleksiskumas ir įvairios profesinės rizikos suponuoja tokias (pykčio ir vengimo) socialinio darbuotojo emocines reakcijas.

Profesinio tapatumo neturintys socialiniai darbuotojai pokyčių metu patiria kritines reakcijas: šoką, nerimą, baimę, pyktį, pasimetimą, vengimą. Galima daryti prielaidą, kad asmenims, nejučiantiems profesinio pašaukimo, socialinis darbas tampa pernelyg didele emocijne našta: tikėtinas didelis tokių socialinių darbuotojų emocinis pažeidžiamumas, profesinės veiklos beprasmiškumo jausmas, nekokybiška profesinė veikla. Galima numanyti, kad toks darbuotojas sėkmingai gali dirbti tik vykdydamas rutinines profesines procedūras.

3 lentelė. Pokyčius patiriančių socialinių darbuotojų emocinių reakcijų ir elgsenos modelių, sprendžiant konfliktus su klientu, santykis (n = 433)

Emocinės reakcijos patiriant pokyčius	Elgsenos modeliai sprendžiant konfliktus su klientu						p ANOVA
	Neturintis profesinio tapatumo		Išlaikantis profesinį atstumą		Profesionaliai išitraukiantis		
	M	S	M	S	M	S	
Nerimas	2,93	0,92	2,48	0,70	2,52	0,71	0,00
Šokas	2,00	0,89	1,40	0,56	1,45	0,58	0,00
Baimė	2,46	0,82	1,95	0,67	1,99	0,74	0,00
Pyktis	2,36	0,78	1,94	0,70	1,86	0,77	0,00
Pasimetimas	2,44	0,75	1,98	0,65	2,05	0,68	0,00
Vengimas	2,11	0,83	1,62	0,64	1,59	0,69	0,00
Kūrybiškumas	2,16	0,75	2,70	0,80	2,78	0,72	0,00
Priėmimas	2,16	0,83	2,81	0,70	2,81	0,79	0,00
Nekantrybumas	2,18	0,65	2,23	0,83	2,21	0,69	0,94
Viltis	2,54	0,76	2,83	0,76	2,93	0,83	0,02
Energija	2,38	0,85	2,81	0,76	2,94	0,77	0,00
Entuziazmas	2,31	0,83	2,86	0,75	2,91	0,79	0,00

IŠVADOS

A. Giddensas nurodo (2005: 623) šiuolaikinio „nesuvaldomo pasaulio“ prieštarą, kai patiriamus pokyčius, naujas rizikas, abejones lydi pasitikėjimas individualiais ar institucijomis. Rizika ir pasitikėjimas yra tvirtai susiję, nes pasitikėjimas individualiais ir organizacijomis leidžia pasipriešinti supančioms grėsmėms ar veiksmingai į jas reaguoti.

Socialinis darbas atitinka A. Giddenso šiuolaikinio pasaulio kaip nesuvaldomo, kintančio ir rizikingo apibūdinimą. Tyrimo rezultatai rodo, kad socialinis darbas suponuoja nepastovumą, mobilumą, rizikas, taigi ir dalyvių emocinių reakcijų daugialypiškumą. Tikėtina, kad būtent socialinio darbuotojo profesijos kompleksiskumas ir dėl jo kylanti įvairiausių profesinės rizikos ir konfliktai suponuoja tokias socialinio darbuotojo emocines reakcijas, kaip pyktis ir vengimas. Konfliktas, anot A. Valantiejaus (2007: 199), kasdienėse situacijose žadina neigiamas emocijas, ir tai paaiškina socialinių darbuotojų dažnai reiškiamą nepasitenkinimą profesinėmis sąlygomis, darbo rezultatais ir veiklos vertinimu (Lazutka ir kt. 2008; Marcinkevičiūtė, Petrauskienė 2009; Švedaitė 2007).

Kita vertus, profesiniai konfliktai ir pokyčiai gali tapti teigiamų emocinių reakcijų šaltiniu ir organizacijos vystymosi motyvu. Tyrimo rezultatai rodo, kad lygiavertiškumu, atvirumu ir dalyvavimu grindžiami profesiniai santykiai, net ir esant pokyčiams bei konfliktams, gali determinuoti socialinio darbuotojo energiją, kūrybiškumą, entuziazmą. Todėl darbuotojo nusiteikimas bendradarbiauti, lygiaverčiai santykiai tarp darbuotojų ir vadovų yra naudingi abiem pusėms, taip pat ir organizacijai. Būti oponuojančiam ir mažai konstruktyviam kolegų atžvilgiu nėra naudinga, nes esant tokiems santykiams pokyčių metu darbuotojas patiria šoką, pasimetimą, vengimą, o organizacija – darbuotojų ir funkcijų dezintegraciją. Tik lygiaverčiai,

atviri ir dalyvavimu pasižymintys profesiniai santykiai padeda kurti palaikančią organizacinę kultūrą, skatinančią darbuotojų emocinį atsparumą kompleksiniams profesiniams iššūkiams.

Tyrimo rezultatai taip pat rodo, kad emocinės reakcijos nėra tik bipoliaros (neigiamos ar teigiamos) ir vienareikšmės: konfliktų bei pokyčių metu kartu patiriama ir teigiamų, ir neigiamų emocijų. Tokios tarpinės emocinės būsenos leidžia numanyti latentinį darbuotojo ir vadovo konfliktą, galimą įtampą tarp kolegų, tikėtiną emocinę perskyrą su klientu. Taigi organizacinės kultūros būdas – lygiavertis ar nusišalinantis – nulems, ar darbuotojai išnaudos kompleksinius profesinius iššūkius savo profesinio tapatumo stiprinimui ir profesinės veiklos tobulinimui, ar, priešingai, vengs profesinių kompleksinių iššūkių ir plėtos profesinio susvetimėjimo organizacinę elgseną.

W. Bridges'as (2009) teigia, kad emocinės reakcijos yra susijusios su asmens gebėjimu pokyčių aplinkybėmis pereiti iš prieštaravimų ir konfliktų etapo į naujos organizacinės struktūros ir profesinio tapatumo formavimosi etapą pripažįstant, priimant ir sprendžiant profesinius iššūkius. Šiame organizacinių iššūkių kontekste A. Giddensas (2005) aktualizuoja socialinę refleksyvumą, kai asmuo įsisąmonina aplinkybes, kuriose jis veikia. Socialinis darbuotojas, veikdamas daugiaplanių socialinių problemų sprendimo aplinkybėmis, patiria organizacinius kompleksinius pokyčių, konfliktų ir emocinių reakcijų iššūkius, kuriems spręsti plėtotinas socialinio darbuotojo refleksyvumą skatinantis ir palaikantis organizacinis klimatas ir supervizija kaip profesionali pagalba.

Gauta 2010 09 17
Priimta 2010 10 15

Literatūra

1. Bridges, W. 2009. *Managing Transitions: Making the Most of Change*. 3rd ed. Philadelphia, Pennsylvania: Da Capo Press.
2. Ferguson, H. 2008. "Liquid social work: welfare interventions as mobile practices", *British Journal of Social Work* 38: 561–579.
3. Giddensas, A. 2005. *Sociologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
4. *Handbook of Emotions*, ed. M. Lewis, J. M. Haviland. New York: Guilford, 1993.
5. Kiaunytė, A.; Ruškus, J. 2010. „Socialinių darbuotojų elgsenos modelių identifikavimas sprendžiant profesinius konfliktus“, *Filosofija. Sociologija* 21(2): 112–121.
6. Lazutka, R.; Skučienė, D.; Žalimienė, L.; Vareikytė, A., Kazakevičiūtė, J. 2008. „Socialinių darbuotojų profesinės rizikos veiksniai“, *Socialinis darbas* 7(3): 74–86.
7. Marcinkevičiūtė, L.; Petrauskienė, R. 2009. „Savivaldybės socialinių darbuotojų praktiniai motyvavimo aspektai“, *Viešoji politika ir administravimas* 27: 63–68.
8. Parton, N. 2008. "Changes in the form of knowledge in social work: from the 'social' to the 'informational'?", *British Journal of Social Work* 38(2): 253–269.
9. Perttula, J. 2009. "The possibility of a descriptive orientation to psycho-social work: towards the conceptual origins", *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* 4(2): 9–36.
10. Perttula, J.; Naujanienė, R.; Godvadas, P.; Gudliauskaitė-Godvadė, J.; Malinauskas, G.; Užaitė, V. 2008. "Social work identity as represented in international academic context", *Socialinis darbas* 7(2): 109–118.
11. Robbins, S. P. 2003. *Organizacinės elgsenos pagrindai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
12. Sheller, M.; Urry, J. 2006. "The new mobilities paradigm", *Environment and Planning* 38(2): 207–226.
13. Švedaitė, B. 2007. „Socialinio darbo kokybės problema“, in *Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje visuomenėje*. Vilnius: Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba, 17–24.
14. Thomas, K. W.; Kilmann, R. H. 1974. *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Mountain View, CA: Xicom, a subsidiary of CPP, Inc.
15. Tregagle, S.; Darcy, M. 2008. "Child welfare and information and communication technology: today's challenge", *British Journal of Social Work* 38(8): 1481–1498.
16. Turner, J. H.; Stets, J. E. 2005. *The Sociology of Emotions*. Cambridge University Press.

17. Valantiejus, A. 2007. *Socialinė struktūra: nuo makro prie mikro modelių*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
18. Večkienė, N.; Ruškus, J.; Kiaunytė, A.; Dirgėlienė, I.; Kanišauskaitė, V. 2007. Tyrimas „Supervizijos taikymo, plėtojant socialinių darbuotojų profesines kompetencijas, modelio parengimas“ buvo atliktas pagal Lietuvos valstybinio mokslo ir studijų fondo užsakymą (registracijos Nr. T-07347, sutarties Nr. T-07/07).
19. Wolf-Branigin, M. 2009. “Applying complexity and emergence in social work education”, *Social Work Education. The international Journal* 2(28): 115–127.
20. Zastrow, Ch. 2009. *The Practice of Social Work. A Comprehensive Context*. Belmont: Brooks / Cole.
21. Zastrow, Ch.; Kirst-Ashman, K. K. 2009. *Understanding Human Behavior and the Social Environment*. Belmont: Brooks / Cole.

ASTA KIAUNYTĖ, JONAS RUŠKUS

Emotional reactions of social workers while experiencing transitions and their behavioral patterns when resolving conflicts

Summary

The complexity of social work profession is analyzed in this paper. The aim of the analysis is to reveal the ratio between behavioral patterns of social workers when resolving professional conflicts and emotional reactions while experiencing transitions. The research has been conducted in 81 institutions providing social services; 433 social workers participated in the research by filling in a closed questionnaire. The research data show that social work supposes changes, mobility, risks, and thus a multiplicity of emotional reactions of the participants. Professional conflicts and changes may become a source of positive emotional reactions and a motive for the development of an organization. The professional relationship characterized by parity, openness and participation can determine the energy, creativity, enthusiasm of social workers even if changes and conflicts occur. Their emotional reactions may vary. The pattern of organizational culture will determine whether social workers will make use of a complex professional challenge to sustain the professional identity and to develop the professional activity or, on the contrary, they will avoid complex professional challenges and will show the organizational behaviour of professional alienation. Social workers experience complex organizational challenges of changes, conflicts and emotional reactions when solving multiple social problems. The development of a supportive organizational atmosphere stimulating a social worker's reflexivity and the development of supervision as a professional support are beneficial when dealing with these complex challenges of changes, conflicts and emotional reactions.

Key words: social work, conflicts, emotional reactions, transitions