

# SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ KASDIENĖJE VEIKLOJE PATIRIAMAI PROFESINIAI SUNKUMAI IR JŲ ĮVEIKIMO BŪDAI

Kristina Škarnulienė

*Kauno kolegija*

**Anotacija.** Straipsnyje analizuojami socialinių darbuotojų kasdieninėje veikloje patiriami profesiniai sunkumai ir jų įveikimo būdai. Socialiniams darbuotojams kylantys sunkumai yra susiję su nuolat kintančia socialine aplinka, spartėjančiu gyvenimo tempu, globalizacija, senėjančia visuomene ir pastarųjų metų krizėmis, tokiomis kaip migracijos procesai, Covid-19 pandemija ar karas Ukrainoje. Demografiniai, socialiniai, ekonominiai ir politiniai pokyčiai veikia visą socialinių paslaugų sistemą ir socialinių darbuotojų kasdieninę veiklą, reikalauja gebėjimo lanksčiai prisitaikyti prie kintančių sąlygų. Atskleista, kad socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai kyla dėl socialinių paslaugų gavėjų elgesio ir motyvacijos stokos, organizacinių darbo sąlygų, emocinės įtampos ir smurto darbo aplinkoje. Socialiniai darbuotojai susiduria su dideliu darbo krūviu, paslaugų ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, sau kelia per aukštus reikalavimus ir prisiima per didelę atsakomybę. Tai mažina motyvaciją, kelia emocinę įtampą, stresą ir didina profesinio perdegimo riziką. Empirinis tyrimas atliktas naudojant kokybinį tyrimo metodą. Pusiaus struktūruoto interviu būdu apklausti septyni socialiniai darbuotojai, dirbantys su skirtingomis asmenų grupėmis. Duomenys analizuoti taikant kokybinės turinio analizės metodą. Tyrimu atskleistos trys pagrindinės profesinių sunkumų grupės. Pirmoji sunkumų grupė yra sunkumai, susiję su klientais, apimantys motyvacijos stoka, agresiją, sudėtingus santykius su paslaugų gavėjų šeimos nariais ar artimaisiais. Antroji grupė yra organizaciniai sunkumai, kuriuos įtakoja didelis darbo krūvis, dokumentacijos gausa, paslaugų ir bendradarbiavimo trūkumas. Trečioji sunkumų grupė yra emocinė įtampa, apimanti patiriamą stresą, profesinį perdegimą ir vaidmenų konfliktus. Tyrimu atskleista, kad kylančius sunkumus socialiniai darbuotojai įveikia kompleksiskai, naudodami individualius pagalbos būdus, remdamiesi kolegų palaikymu, gaudami organizacijos paramą ir profesinę pagalbą.

**Reikšminiai žodžiai:** socialinis darbas, profesiniai sunkumai, emocinė įtampa, profesinis perdegimas

## Įvadas

Socialinių paslaugų sistemą ir socialinių darbuotojų veiklos pokyčius lemia spartėjantis gyvenimo tempas, globalizacijos procesai ir technologijų plėtra. Remiantis oficialiais Europos Sąjungos (2025) duomenimis, per pastaruosius dešimtmečius Europos šalyse didėja vyresnio amžiaus žmonių skaičius. Sparčiai senėjanti visuomenė ateityje pareikalaus itin didelio socialinių paslaugų sektoriaus dėmesio. Ne tik senėjanti visuomenė, bet ir pastaraisiais metais vykstančios globalios krizės, tokios kaip Covid-19 pandemija, karas Ukrainoje ir didėjantys migracijos srautai, stipriai veikia visą socialinių paslaugų sistemą. Žalimienės ir kt.(2024) teigimu, grėsmių poveikį labiausiai pajunta socialiai pažeidžiami asmenys.

Pandemijos laikotarpis privertė visą pasaulį skaitmenizuotis. Markovič`iaus (2024) teigimu, skaitmeninių technologijų naudojimas tapo būtinas ir socialiniame darbe, tai neabejotinai pakeitė socialinių darbuotojų kasdienybę. Covid-19 pandemijos žalą mini ir Khan`as (2022), nurodydamas, kad pandemija socialiniams darbuotojams sukėlė rimtų profesinių iššūkių. Didėjantis žmonių nerimas, vienatvės jausmas ir bendruomenių patiriamos problemos pareikalavo iš socialinių darbuotojų ne tik naujų kompetencijų, bet ir gebėjimo lanksčiai prisitaikyti prie neapibrėžtų ir sudėtingų situacijų. Autorius pabrėžia, kad pandemijos sukelti iššūkiai privertė pagalvoti, ar socialiniai darbuotojai yra pasiruošę dirbti ekstremaliomis sąlygomis ir ar geba suvaldyti padidėjusį emocinį krūvį. Besikeičianti socialinė aplinka ir naujos socialinės problemos tiesiogiai įtakoja socialinių darbuotojų profesinę veiklą, nes kasdienėje praktikoje tenka susidurti su sudėtingomis klientų situacijomis, dideliu emociniu krūviu ir atsakomybe. Intensyvus darbo tempas, aukšti profesiniai lūkesčiai ir dažnai riboti organizaciniai resursai lemia stresą, perdegimo riziką ir gali įtakoti darbuotojų kaitą. Tyrimai rodo, kad dirbant su sunkumus patiriančiais asmenimis profesiniai iššūkiai tampa dar ryškesni, o jų ignoravimas gali neigiamai paveikti tiek socialinio darbuotojo savijautą, tiek teikiamų paslaugų kokybę (Iosim ir kt., 2022).

Su kylančiais profesiniais sunkumais socialiniai darbuotojai kovoja skirtingais būdais bei taiko įvairius metodus, padedančius išlaikyti profesinę gerovę ir efektyviai atlikti profesines funkcijas. Tai gali būti savipagalbos metodai, emocinio atsparumo stiprinimas, kolegų palaikymas, profesinis tobulėjimas ar kitos praktikos, padedančios valdyti patiriamą įtampą. Tu ir kt. (2023) teigimu, įvairios psichologinės ir profesinės paramos formos gali sumažinti socialinių darbuotojų neigiamas emocijas ir padėti įveikti kasdienes

profesinius sunkumus. Siekiant užtikrinti socialinių paslaugų kokybę ir socialinio darbuotojo gerovę, svarbu suprasti, su kokiais profesiniais sunkumais susiduria socialiniai darbuotojai bei kokiais būdais juos įveikia.

Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai mokslinėje literatūroje analizuojami gana plačiai. Tačiau dauguma tyrimų orientuoti į konkrečias socialinių paslaugų gavėjų grupes arba nukreipti į specifinius iššūkius, tokius kaip profesinis perdegimas ar per didelis darbo krūvis. Nors šie aspektai yra reikšmingi, tačiau stokojama tyrimų, kurie kompleksiskai atskleistų skirtingos kilmės profesinius sunkumus ir jų tarpusavio sąsajas socialinio darbuotojo kasdienėje praktikoje, ypač konkrečiame nacionaliniame kontekste.

Šio tyrimo naujumas pasireiškia tuo, kad socialinių darbuotojų patiriami sunkumai ir jų įveikimo būdai analizuojami kompleksiskai, išskiriant juos pagal skirtingą kilmės pobūdį. Tyrimo rezultatai papildė esamus tyrimus Lietuvos kontekste, atskleidė, kaip organizaciniai, klientų ir emociniai veiksniai tarpusavyje sąveikauja socialinių darbuotojų kasdienėje praktikoje. Išryškunami skirtingi sunkumų įveikimo būdai, apimantys individualius, kolegialius, organizacinius ir profesinės pagalbos būdus. Tyrimas taip pat turi praktinę reikšmę ir yra naudingas tiek socialiniams darbuotojams, tiek socialinių paslaugų įstaigoms. Jis padeda geriau suprasti profesinius sunkumus, su kuriais susiduriama kasdienėje veikloje, ir padeda taikyti veiksmingus jų įveikos būdus bei gerinti darbo organizavimą.

Atsižvelgiant į aptartą problematiką, aktualu išsiaiškinti, kokie profesiniai sunkumai kyla socialinių darbuotojų praktinėje veikloje ir kokiais būdais jie įveikiami.

**Tyrimo objektas** – socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti socialinių darbuotojų profesinėje veikloje patiriamus sunkumus ir jų įveikos būdus.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Atskleisti socialinio darbuotojo profesinių sunkumų teorinius aspektus.
2. Identifikuoti socialinių darbuotojų profesinius sunkumus ir jų įveikimo būdus.

**Tyrimo metodai.** Teoriniai metodai – mokslinės literatūros ir dokumentų, susijusių su analizuojama tema, analizė. Empiriniai metodai – kokybinio tyrimo metodas, instrumentas – pusiau struktūruotas interviu.

## **Socialinių darbuotojų profesinių sunkumų teoriniai aspektai**

Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006) socialinis darbas apibūdinamas kaip profesinė veikla, įgalinanti asmenis, šeimas, grupes ar bendruomenes spręsti tarpusavio santykių, socialines problemas. Socialinis darbas įvardijamas kaip prevencinė veikla, užkertanti socialinių problemų atsiradimą ateityje. Be socialinių problemų sprendimo, socialinis darbas skatina socialinę kaitą, gerina gyvenimo kokybę ir didina socialinę įtrauktį. Išskiriami trys socialinio darbo lygmenys: mikrolygmuo, orientuotas į asmenis ir šeimas, apimantis konsultavimą, tarpininkavimą, atvejo vadybą ir kitą būtiną pagalbą; mezolygmuo tai darbas su mažomis asmenų grupėmis, šeimomis, institucijomis ir organizacijomis, apimantis socialinių paslaugų organizavimą, koordinavimą ir teikimą; makrolygmuo orientuotas į darbą su bendruomenėmis, bendruomenės socialinius pokyčius, dalyvaujant socialinės politikos įgyvendinimo procesuose.

Išskiriamos šešios socialinio darbo veiklos sritys: socialinė apsauga, sveikatos priežiūra, švietimas, teisėtvara, užimtumas ir krašto apsauga. Veikdamas socialinės apsaugos srityje socialinis darbuotojas teikia socialines paslaugas ir pagalbą asmenims, šeimoms, grupėms, kurios patiria socialinius iššūkius. Sveikatos priežiūros srityje socialinis darbuotojas dirba sveikatos priežiūros specialistų komandoje ir siekia įgalinti pacientą ar jo šeimą spręsti dėl ligos ar negalios kylančias psichosocialines problemas. Švietimo srityje socialinis darbuotojas siekia įgalinti sunkumų su švietimo sistema patiriančius asmenis ir mokykloje nesimokančius vaikus, konsultuodamas juos ir ugdydamas socialines, emocines kompetencijas, gyvenimo įgūdžius. Teisėtvaros srityje socialinis darbuotojas dirba su įtariamuoju, kaltinamuoju, nuteistuoju ar nukentėjusiu pripažintu asmeniu ir siekia jų integracijos bei resocializacijos. Veikdamas užimtumo srityje socialinis darbuotojas siekia didinti asmens užimtumą ir socialinę įtrauktį. Krašto apsaugos srityje socialinis darbuotojas organizuoja socialinių paslaugų teikimą krašto apsaugos sistemoje tarnaujantiems asmenims, atsargos ir dimisijos kariams, taip pat jų artimiesiems, giminaičiams (Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas, 2006).

Išskirti socialinio darbo lygmenys ir socialinio darbo veiklos sritys atskleidžia socialinio darbuotojo veiklos lauko platumą. Kavaliauskienė (2010) pabrėžia, kad socialinio darbo objektas yra žmogus, šeima, žmonių grupė, turinti sunkumų ar problemų, kurias reikia spręsti. Socialinį darbą autorė įvardija kaip daugiadimensę, sudėtingą ir emociškai įtemptą veiklą. Nikolajanko (2019) socialinį darbą apibūdina kaip sudėtingą pagalbos teikimo žmonėms profesiją, reikalaujančią tiek vidinių, tiek išorinių išteklių. Ratcliff (2024) socialinio darbo profesiją įvardija kaip įtemptą ir stresą keliančią veiklą. Socialinio darbuotojo klientai gali būti įvairūs: vaikai su negalia, suaugę asmenys su negalia, senyvo amžiaus asmenys, su

sunkumais susiduriantys vaikai ir šeimos, krizes išgyvenantys asmenys ir kt. Raudeliūnaitė ir Volff (2020) pažymi, kad socialiniai darbuotojai susiduria su skirtingais asmenimis, patiriančiais elgesio ir socialines problemas. Autorės atkreipia dėmesį į tai, kad tiesioginėje veikloje socialiniai darbuotojai dažnai patiria stresą, kurį sukelia pernelyg aukšti reikalavimai, neigiamas paslaugų gavėjų elgesys, fizinio ir psichologinio smurto grėsmė, perdėtas atsakomybės už klientų problemas jausmas. Pastaraisiais metais vis dažniau atkreipiamas dėmesys į socialinio darbo profesijos prestižo ir matomumo visuomenėje problemą. Adomaitytė-Subačienė ir Martinaitytė (2022) nustatė, kad neigiamas profesijos vertinimas visuomenėje gali mažinti socialinių darbuotojų motyvaciją tęsti darbą šioje srityje. Tai rodo, kad socialiniai darbuotojai patiria ne tik kasdienių profesinių sunkumų, bet ir sudėtingų profesinės tapatybės bei pripažinimo iššūkių. Šios problemos tiesiogiai susijusios su darbuotojų motyvacija, emocine savijauta ir profesinio perdegimo rizika.

Nepriklausomai nuo to, su kokia klientų grupe ir kokioje socialinio darbo srityje dirba socialinis darbuotojas, jis nuolat susiduria su įvairiausiomis jautriomis situacijomis ir patiria vienokių ar kitokių sunkumų. Mokslinėje literatūroje nagrinėjami socialinių darbuotojų patiriami sunkumai dirbant su skirtingomis asmenų grupėmis (žr. 1 lentelę).

**1 lentelė.** Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai pagal klientų grupes

Socialinio darbuotojo veiklos sritis / autorius	Kylantys sunkumai
Priklausomybių turintys asmenys (Pocienė, Baltutienė, 2023)	Klientų žema savivertė, agresija, menka motyvacija ar jos nebuvimas; Didelis darbo krūvis / vadovų spaudimas; Tarpusavio santykių su kolegomis problemos; Stresas, pervargimas.
Sveikatos priežiūros įstaigų pacientai (Raudeliūnaitė, Buškevičiūtė, 2014)	Didelis darbo krūvis; Perdegimo sindromo rizika; Nepakankamas socialinio darbuotojo vertinimas / informacijos apie socialinio darbuotojo teikiamas paslaugas sklaidos ribotumas; „Tarpministerinio susikalbėjimo“ problema
Probleminės šeimos (Verseckaitė, Snieškienė, 2011; Stasiūnaitienė, Mažeikaitė, 2015)	Profesinių vaidmenų konfliktas / profesinio prestižo nebuvimas; Stresas, emocinis išsekimas / nusivylimas darbo rezultatais; Laiko stoka; Konfliktai su paslaugų gavėjais; Tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka.
Asmenys su negalia (Matulaitytė, 2024; Virbalis, Arbataitienė, 2023)	Perdėti artimųjų reikalavimai; Personalo trūkumas / didelis darbo krūvis; Asmeninių ir profesinių vaidmenų konfliktai; Nuolatinis stresas, įtampa.
Pabėgėliai ir benamiai (Mette ir kt., 2020)	Kultūriniai ir kalbos skirtumai; Neigiamas visuomenės požiūris; Didelis darbo krūvis, biurokratinė našta; Stresas, perdegimo sindromas.
Asmenys, patiriantys smurtą artimoje aplinkoje ar seksualinį smurtą (Natalier ir kt, 2020)	Klientų smurtas (fizinė agresija, grasinimai, priekabiavimas); Kolegų / vadovų smurtas (patyčios, žeminimas, psichologinis spaudimas); Emocinis išsekimas, psichologinis nesaugumas; Ketinimas palikti darbą.

Socialinių darbuotojų patiriamus sunkumus dirbant su priklausomybių turinčiais asmenimis analizuoja Pocienė ir Baltutienė (2023). Autorės pažymi, kad teikiant paslaugas priklausomybę turintiems asmenims susiduriama su žema klientų saviverte, menka motyvacija keistis arba motyvacijos nebuvimu ir klientų agresija. Socialiniai darbuotojai, dirbdami su priklausomybę turinčiais asmenimis, susiduria su didele rizika darbe patirti stresą ir pervargimą, kyla iššūkių, susijusių su darbo organizavimu, itin dideliu darbo krūviu, įstaigos vadovo spaudimu dėl menkų darbo rezultatų, nesuskalbėjimu tarp kolegų. Šios problemos neigiamai veikia socialinių darbuotojų emocinę būseną, kuri prisideda prie profesinio perdegimo, nuolatinio streso, nerimo ir įtampos.

Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014) analizuoja socialinių darbuotojų veiklos ypatumus teikiant socialines paslaugas sveikatos priežiūros įstaigose. Socialiniai darbuotojai, dirbantys sveikatos priežiūros įstaigose, susiduria su per dideliu darbo krūviu, perdegimo sindromo rizika, nepakankamu socialinio darbuotojo vertinimu, informacijos apie socialinio darbuotojo teikiamas paslaugas sklaidos ribotumu, taip pat su „tarpministerinio susikalbėjimo“ problema. Vykdydami kasdienes funkcijas socialiniai darbuotojai

susiduria su sunkiai sprendžiamais klausimais: onkologiniais susirgimais, mirštančiais ligoniais, narkotikų vartojimu, ŽIV ir kitomis problemomis, tai neabejotinai sukelia stresą.

Sunkumus, kylančius dirbant su problemų turinčiomis šeimomis ir dalyvaujant vaiko paėmimo iš šeimos procesuose, analizuoja Verseckaitė ir Snieškienė (2011). Autorės pažymi, kad šiame procese socialinis darbuotojas atlieka daugybę vaidmenų, tokių kaip problemos identifikuotojas, konsultantas, mokytojas, vertintojas, gynėjas, pagalbos organizatorius, kontrolierius, elgesio keitėjas ir kt. Socialinio darbuotojo vaidmenys ne visada dera tarpusavyje, bet yra atliekami vienu metu, todėl sukelia vaidmenų konfliktus. Vaidmenų konfliktas socialiniams darbuotojams sukelia stresą ir išsekina emociškai. Stresas kyla dėl darbo kokybės, t. y. dėl laiko stokos ir etinių dilemų, nes darbuotojas, dalyvaudamas vaiko paėmimo iš šeimos procese, sudvejoja, kurį vaidmenį jam atlikti – aukštesnių institucijų informuotojo ar gynėjo, kuris palaiko šeimą. Socialinių darbuotojų patirtis ir problemas dirbant su sunkumų turinčiomis šeimomis analizuoja Stasiūnaitienė ir Mažeikaitė (2015) ir pažymi, kad susiduriama su visapusiškomis problemomis, kurios kelia grėsmę darbuotojo psichologiniam ir fiziniam saugumui. Socialinis darbuotojas, dirbdamas su šeimomis, susiduria su pasipriešinimu, problemų neigimu, motyvacijos trūkumu. Taip pat pabrėžiama, kad socialiniai darbuotojai jaučia profesinio prestižo visuomenėje nebuvimą, nepakankamą kitų profesijų atstovų vertinimą bei tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoką.

Socialinių darbuotojų patirtis dirbant su intelekto negalių turinčiais asmenimis analizuoja Matulaitytė (2024) ir išskiria keletą pagrindinių socialinių darbuotojų kasdieninėje veikloje patiriamų sunkumų. Vienas iš esminių sunkumų yra tai, kad asmenys, turintys intelekto negalią, reikalauja individualaus socialinio darbuotojo dėmesio. Kiekvienam asmeniui skirti reikalaujama dėmesį nėra paprasta, nes trūksta socialinių darbuotojų. Taip pat laukia kiti administraciniai darbai. Dėl to darbuotojai patiria įtampą, o artimųjų perdėti lūkesčiai dažnu atveju dar labiau padidina spaudimą. Tokios sąlygos neigiamai veikia motyvaciją ir veda link profesinio perdegimo.

Mette ir kt. (2020) atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su pabėgėliais ir benamiais, susiduria su kultūrų skirtumais, kalbos problemomis, visuomenės neigiamu požiūriu, biurokratinėmis problemomis ir itin dideliu darbo krūviu. Natalier ir kt. (2020), analizuodami socialinių darbuotojų, dirbančių smurto artimoje aplinkoje ir seksualinio smurto srityse, patirtis ir sunkumus, pažymi, kad galima išskirti dvi dideles problemų grupes: klientų smurtą ir kolegų ar vadovų smurtą. Klientų smurtas yra labai paplitęs ir dažnai laikomas natūralia darbo dalimi. Darbuotojams kyla fizinio smurto grėsmė, jie sulaukia grasinimų, priekabiavimo ir žodinės agresijos. Antroji sunkumų grupė yra kolegų ar vadovų smurtas. Tai gali būti patyčios, priekabiavimas, žeminimas, psichologinis spaudimas, grasinimai. Ši smurto forma dažnai ignoruojama, nes tyrimai daugiausia dėmesio skiria klientų smurtui.

Analizuojant mokslinėje literatūroje pateikiamus duomenis apie socialinių darbuotojų profesinius sunkumus, matyti, kad šie iššūkiai yra įvairialypiai ir kyla iš skirtingų šaltinių. Skirtingos klientų grupės kelia specifinius reikalavimus ir situacijas, tačiau dauguma sunkumų gali būti susisteminti pagal jų kilmę (žr. 2 lentelę).

**2 lentelė.** Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai pagal kilmę

<b>Profesinių sunkumų kategorija / autorius</b>	<b>Kylantys sunkumai</b>
Sunkumai, susiję su klientais (Pocienė, Baltutienė (2023); Stasiūnaitienė, Mažeikaitė (2015); Matulaitytė (2024); Mette ir kt. (2020); Natalier ir kt. (2020))	Žema savivertė, motyvacijos stoka, problemų neigimas, agresija, grasinimai, priekabiavimas, kultūriniai ir kalbos skirtumai, perdėti artimųjų reikalavimai, pasipriešinimas pagalbai.
Sunkumai, susiję su darbo organizavimu (Pocienė, Baltutienė (2023); Raudeliūnaitė, Buškevičiūtė (2014); Stasiūnaitienė, Mažeikaitė (2015); Matulaitytė (2024))	Didelis darbo krūvis, biurokratizmas, vadovų spaudimas dėl rezultatų, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, informacijos sklaidos ribotumas, personalo trūkumas, „tarpministerinio susikalbėjimo“ problema.
Sunkumai, susiję su socialinio darbuotojo emocija ir profesine savijauta (Pocienė, Baltutienė (2023); Verseckaitė, Snieškienė (2011); Virbalis, Arbataitienė (2023); Natalier ir kt. (2020))	Stresas, nerimas, emocinis išsekimas, profesinis perdegimas, vaidmenų konfliktai, etinės dilemos, emocinis atsiribojimas, psichologinis nesaugumas, motyvacijos sumažėjimas.
Sunkumai, susiję su smurtu darbo aplinkoje (Natalier ir kt. (2020))	Klientų smurtas (fizinė agresija, grasinimai, žodinė agresija, priekabiavimas); kolegų / vadovų smurtas (patyčios, žeminimas, psichologinis spaudimas); emocinis atsiribojimas; ketinimas palikti darbą.

Remiantis analizuota mokslinė literatūra, galima teigti, kad socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai sudaro tarpusavyje susijusią sistemą, kurią galima apibrėžti kaip daugiamatį profesinių sunkumų modelį. Pateiktoje lentelėje matyti, kad pagal kilmę socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai gali būti grupuojami į su klientais susijusius, darbo organizavimo, emocinės ir profesinės savijautos bei su smurtu darbo aplinkoje susijusius sunkumus. Šios grupės atspindi skirtingas sunkumų kilmės dimensijas, kurios praktikoje yra tarpusavyje susijusios.

Analizuojant skirtingų autorių išskiriamus socialinių darbuotojų profesinius sunkumus matyti, kad, nors tyrimuose nagrinėjamos skirtingos klientų grupės ir darbo situacijos, išskiriami sunkumai daugeliu atvejų yra panašūs ir tarpusavyje susiję. Skirtingi autoriai akcentuoja skirtingus aspektus. Pocienė ir Baltutienė (2023) bei Stasiūnaitienė ir Mažeikaitė (2015) daugiau dėmesio skiria sunkumams, kylantiems dėl klientų elgesio, motyvacijos stokos ir sudėtingų santykių. Kiti autoriai labiau išryškina organizacinius sunkumus, tokius kaip didelis darbo krūvis, dokumentacijos gausa ir bendradarbiavimo trūkumas (Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė, 2014; Matulaitytė, 2024). Natalier ir kt. (2020), Virbalis ir Arbataitienė (2023) didesnę dėmesį skiria patiriamai emocinei įtampai, stresui ir profesinio perdegimo rizikai. Taip pat literatūroje išskiriami sunkumai, susiję su smurtu darbo aplinkoje, kai socialiniai darbuotojai susiduria su klientų ar kitų asmenų agresija, grasinimais ar psichologiniu spaudimu (Natalier ir kt., 2020). Skirtingų autorių įvardinti sunkumai aptariami atskirai, tačiau dažnu atveju praktinėje veikloje jie pasireiškia kompleksiskai. Pavyzdžiui, socialinis darbuotojas gali jausti emocinę įtampą dėl to, kad turi per didelį darbo krūvį. Stresą kelia sudėtingos klientų situacijos ir motyvacijos stoka. Tai rodo, kad skirtingos sunkumų rūšys yra glaudžiai susijusios ir veikia viena kitą. Šis kompleksiskumas leidžia teigti, kad socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai neturėtų būti analizuojami izoliuotai, nes vienos kategorijos problemos sustiprina kitas. Tai papildo ankstesnius tyrimus, kuriuose dažniausiai akcentuojami pavieniai sunkumai, ir parodo, kad socialinio darbo praktika turi būti vertinama holistiškai.

Remiantis šia analize, galima išskirti pagrindines socialinių darbuotojų profesinių sunkumų kategorijas – su klientais susijusius, organizacinius, emocinius bei su smurtu darbo aplinkoje susijusius sunkumus, kurie sudaro teorinį šio tyrimo pagrindą ir leidžia empirinėje dalyje analizuoti šių sunkumų sąveiką realioje socialinio darbo praktikoje.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai gali būti grupuojami pagal jų kilmę į su klientais susijusius, organizacinius ir emocinius bei su smurtu darbo aplinkoje susijusius sunkumus. Visi patiriami sunkumai tarpusavyje sąveikauja ir veikia socialinio darbuotojo profesinę patirtį.

Raudeliūnaitė ir Volff (2018) išskiria vidines ir išorines streso priežastis. Autorių teigimu, išorinės priežastys susijusios su darbo sąlygomis, nestabilumu, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoka, klientų agresija, vadovų spaudimu ir kitais organizaciniais veiksniais. O vidinės priežastys apima pačių darbuotojų keliamus aukštus reikalavimus sau, atsakomybės perteklių ir nesėkmės baimę. Visos išvardintos priežastys ar atskiri jų deriniai sukelia darbuotojui emocinę įtampą, o įtampa savo ruožtu veda prie profesinio perdegimo. Todėl, Maddock'o (2024) teigimu, būtina padėti socialiniams darbuotojams kurti veiksmingas streso įveikos strategijas, stiprinant jų asmenines savybes ir sudarant sąlygas gauti profesinę pagalbą.

Socialiniai darbuotojai, susiduriantys su įvairiais profesiniais sunkumais, taiko skirtingas priemones, padedančias išlaikyti profesinį efektyvumą ir emocinę pusiausvyrą. Mokslinėje literatūroje galima rasti skirtingų strategijų, kurios naudojamos socialinių darbuotojų sunkumams įveikti. Galima išskirti keturias profesinių sunkumų įveikimo kryptis: individualius būdus, kolegų pagalbą, organizacinę ir profesinę paramą. Pirmoji išskiriama profesinių sunkumų įveikimo kryptis yra individualūs būdai. Mette ir kt. (2020) nurodo, kad socialiniai darbuotojai dažniausiai patys stengiasi tvarkytis su savo emocine būseną ir mažinti stresą, siekdami nustatyti ribas tarp darbo ir asmeninio gyvenimo, puoselėdami pomėgius ir laisvalaikio veiklas, reflektuodami. Reflektavimo svarbą akcentuoja Naujanienė ir kt. (2018), pabrėždami, kad refleksijos stoka didina perdegimo riziką, todėl ji yra būtina socialinių darbuotojų profesinei gerovei palaikyti. Antroji profesinių sunkumų įveikimo kryptis yra kolegų palaikymas. Mette ir kt. (2020) teigia, kad kolegų tarpusavio palaikymas, dalijimasis patirtimi yra vienas svarbiausių apsauginių veiksnių, padedančių socialiniams darbuotojams įveikti profesinius sunkumus ir susidoroti su emociniu krūviu. Raudeliūnaitė ir Volff (2018) pažymi, kad geri tarpusavio santykiai ir bendradarbiavimas padeda mažinti socialinių darbuotojų stresą ir padeda išspręsti sudėtingas profesines situacijas. Trečioji profesinių sunkumų įveikimo kryptis yra organizacinė parama. Į organizacinę paramą įeina tinkamų darbo sąlygų sudarymas, optimalus darbo krūvio paskirstymas, aiškus vaidmenų apibrėžimas, vadovų palaikymas ir bendradarbiavimo stiprinimas. Organizacinių veiksnių svarbą pabrėžia Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014) bei Stasiūnaitienė ir Mažeikaitė (2015), teigdamos, kad organizacinių veiksnių stiprinimui turi būti skiriamas ypatingas dėmesys, nes jie tiesiogiai įtakoja socialinių darbuotojų emocinę būseną ir profesinį pasitenkinimą. Darbuotojams teikiama profesinė parama taip pat laikoma profesinių sunkumų įveikimo kryptimi. Kaip vieną svarbiausių profesinės

paramos būdų galima įvardinti superviziją. Supervizija laikoma konsultacine pagalba specialistams, padedančia spręsti profesinius sunkumus, kylančius konfliktus ir mažinančia profesinio perdegimo riziką (ANSE, 2025). Supervizijos funkcijas išskiria Kadushin`as ir Harkness`as (2014), nurodydami, kad supervizija atlieka administracinę, edukacinę ir palaikančiąją funkcijas. Būtent palaikančioji supervizijos funkcija apima tiesioginę pagalbą specialistams. Mokslinėje literatūroje pažymima, kad supervizijų stoka didina socialinių darbuotojų nuovargį, empatijos mažėjimą ir perdegimą (Naujanienė ir kt., 2018). Supervizijų metu, Liang (2025) teigimu, socialiniai darbuotojai identifikuoja skirtingus profesinius vaidmenis, ieško tinkamiausių sudėtingų darbinėje veikloje kylančių situacijų ar konfliktų sprendimo būdų ir taip palaiko emocinę gerovę.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinių darbuotojų profesinė veikla vyksta sudėtingoje ir nuolat kintančioje socialinėje aplinkoje. Socialiniams darbuotojams profesinių iššūkių kyla dėl darbo lauko platumo, nes dirbama su skirtingas socialines problemas patiriančiais asmenimis ir su skirtingomis asmenų grupėmis. Profesiniai iššūkiai ir sunkumai gali būti susiję su paslaugų gavėjų situacijomis, darbo organizavimo ypatumais ir emocine savijauta. Todėl svarbu analizuoti, kokie profesiniai sunkumai socialiniams darbuotojams kyla praktikoje ir kokiais būdais jie yra įveikiami.

## **Tyrimo metodai ir sąlygos**

Empiriniu tyrimu siekta atskleisti socialinių darbuotojų patiriamus profesinius sunkumus ir jų įveikimo būdus. Pasirinktas kokybinis tyrimo metodas, nes Žydzūnaitės ir Sabaliausko (2017) teigimu, kokybinių tyrimų paskirtis – pažinti, suprasti ir apibūdinti socialinius reiškinius, žmonių patirtis. Kokybinis tyrimas leidžia gauti netikėtus, nenumatytus ir nelauktus informacijos (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016).

*Duomenų rinkimo metodas.* Tyrimui atlikti buvo pasitelktas instrumentas – pusiau struktūruotas interviu. Adhabi ir Anozie (2017) teigimu, pusiau struktūruotas interviu vyksta pagal iš anksto apgalvotą klausimyną, tačiau klausimų nėra griežtai laikomasi, tyrėjas gali kelti sudėtingesnius klausimus nei iš pradžių parengti. Iš anksto, remiantis tyrimo uždaviniais ir atlikta mokslo šaltinių analize, buvo numatytos klausimų temos ir sudarytos interviu gairės. Interviu trukmė svyravo nuo 30 iki 40 minučių. Interviu buvo atliekami gyvai ir nuotoliniu būdu, naudojant „Zoom“ platformą. Interviu metu buvo daromi įrašai, vėliau jie transkribuoti, siekiant užtikrinti duomenų tikslumą ir patikimumą analizės metu.

*Duomenų analizės metodas.* Tyrimo duomenys analizuoti taikant kokybinės turinio analizės metodą. Žydzūnaitės ir Sabaliausko (2017) teigimu, atliekant kokybinę turinio analizę siekiama aprašyti ir kritiškai įvertinti tiriamą reiškinį per tyrimo dalyvių unikalias patirtis, nagrinėjami tyrimo dalyvių interviu tekstai, išskiriant kategorijas, pagal kurias apibūdinamas tiriamas reiškinys. Gaižauskaitė ir Valavičienė (2016) išskiria pagrindinius kokybinės analizės žingsnius: interviu išrašų skaitymas, kodavimas, kategorijų kūrimas, kategorijų priskyrimas, rezultatų aprašymas ir jų interpretavimas. Remiantis autorių išskirtais kokybinės analizės žingsniais, interviu tekstai buvo skaitomi po keletą kartų, ieškant ir žymint tinkamas dalis, susijusias su tyrimo dalyku, jas įvardijant atitinkamais žodžiais – koduojant. Duomenys buvo grupuojami ir abstrahuojami, apjungiant į apibendrinančias kategorijas. Siekiant užtikrinti tyrimo duomenų patikimumą, analizė buvo atliekama nuosekliai, kelis kartus peržiūrint interviu tekstus ir tikslinant išskirtas kategorijas. Buvo siekiama išlaikyti nuoseklumą tarp duomenų ir jų interpretacijos bei kuo tiksliau atspindėti tyrimo dalyvių patirtis. Tyrimo duomenų patikimumas buvo stiprinamas remiantis tiesioginėmis tyrimo dalyvių citatomis ir nuolat grįžtant prie pirminių duomenų analizės proceso metu, siekiant užtikrinti interpretacijų pagrįstumą. Tyrimo metu taip pat laikytasi tyrėjo refleksyvumo principo, kritiškai vertinant duomenų interpretavimo procesą.

*Tyrimo imtis ir atranka.* Tyrimo dalyviai atrinkti pagal šiuos kriterijus: socialinis darbuotojas, turintis ne mažesnę kaip 3 metų socialinio darbo patirtį. Tyrimo dalyviai buvo atrinkti taikant tikslinę atranką, siekiant įtraukti informantus, galinčius pateikti išsamią informaciją apie tiriamą reiškinį. Dalyviai buvo pasiekti per profesinius kontaktus ir rekomendacijas, taikant sniego gniūžtės principą. Atliekant tyrimą naudotasi prisotinimo principu. Interviu buvo atliekami tol, kol buvo pasiektas duomenų prisotinimas, t. y. naujai gaunami duomenys nebeatskleidė naujų temų ar kategorijų, o tik papildė jau identifikuotas įžvalgas. Tai leidžia laikyti pasirinktą imtį pakankama kokybiniam tyrimui. Tyrime dalyvavo 7 socialiniai darbuotojai, dirbantys skirtinguose miestuose esančiose įstaigose su skirtingomis klientų grupėmis.

*Tyrimo etikos principai.* Atliekant tyrimą buvo laikomasi laisvanoriškumo principo, tyrimo dalyviai tyrime dalyvavo laisvai apsisprendę, su jais buvo iš anksto derinamas interviu laikas, data. Sutikimo principas įgyvendintas aptariant su tyrimo dalyviais tyrimo tikslą ir uždavinius, informuojant, kad tyrimo dalyvis turi teisę neatsakyti į jam nepatinkančius klausimus arba nutraukti interviu bet kuriuo metu. Buvo gautas žodinis visų tyrimo dalyvių sutikimas dalyvauti tyrime. Taip pat laikytasi konfidencialumo ir

anonimiškumo principų, užtikrinant tyrimo dalyviams, kad jų pateikti duomenys išliks konfidencialūs ir anonimiški, nebus įvardijami įstaigų pavadinimai, tyrimo dalyvių duomenys užkoduoti: SD1, SD2, SD3, SD4, SD5, SD6, SD7.

### Tyrimo rezultatai ir jų analizė

Atlikto tyrimo rezultatai grupuojami į dvi grupes. Pirmiausiai analizuojami socialinių darbuotojų profesinėje veikloje patiriami sunkumai, tuomet apibūdinama, kokiais būdais socialiniai darbuotojai įveikia kylančius profesinius sunkumus.

Tyrimo duomenys atskleidė, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su skirtingomis klientų grupėmis, tokiomis kaip šeimos, priklausomybių turintys asmenys, asmenys su negalia, senyvo amžiaus žmonės ir krizines situacijas patiriantys asmenys, kasdienėje veikloje susiduria su įvairiais kompleksiniais sunkumais. Išskirtos trys pagrindinės sunkumų kategorijos. Pirmiausiai išskirti sunkumai, susiję su paslaugų gavėjais, tuomet identifikuoti sunkumai, susiję su darbo organizavimu, taip pat išskirti sunkumai, susiję su socialinio darbuotojo savijauta. Kiekviena patiriamų sunkumų kategorija detalizuojama 3, 4 ir 5 lentelėse.

**3 lentelė.** Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai, susiję su paslaugų gavėjais

Subkategorija	Irodantys teiginiai
Paslaugų gavėjų motyvacijos stoka ir nusivylimas	„<...> didžiausia problema, tai nemotyvuotos šeimos, nes joms nieko nereikia, jos nieko nenori <...>.“ SD5 „<...> nepasitenkinimas kažkaip labai jaučiasi, toks vat pesimizmas, kad tik karas, tik sukčiai ir viskas tik juoda, viskas tik blogai.“ SD2 „<...> neįsitraukia į procesą ir, kad juos sudominti ar „užnorinti“ yra sunkiausia darbo dalis <...>.“ SD6
Paslaugų gavėjų agresija	„<...> tu kasdien dirbi minų lauke, nes dirbi ir su agresyviais žmonėmis. Negali žinoti, ramus bus šiandien ar nelabai.“ SD7
Sudėtingi santykiai su paslaugų gavėjo artimaisiais / šeima	„<...> iššūkis darbas ne tik su pačiu žmogumi, bet ir su jo artimaisiais, dažniausiai tėvais ar globėjais. Tenka būti tarpininku tarp artimųjų lūkesčių, tarp realių galimybių ir žmogaus su negalia poreikių.“ SD6 „<...> sunkumai kyla bendraujant su artimaisiais, dėl paslaugų gavėjų kartais net elementarių kasdieninių dalykų. Kiekviena pastaba būna priimta kaip priekaištas ar kritika, nors noriu tik gero <...>.“ SD7

Tyrimo metu atskleista, kad dažniausiai socialiniai darbuotojai atskleidžia profesinius sunkumus, kurie susiję su paslaugų gavėjų sudėtingomis situacijomis. Sunkumus, susijusius su paslaugų gavėjais, galima sugrupuoti į: klientų motyvacijos stoką ir nusivylimą, klientų agresiją, sudėtingus santykius su artimaisiais / šeima. (žr. 3 lentelę) Tyrimo dalyvė SD5, kalbėdama apie su darbu susijusias problemas, teigia, kad klientų motyvacijos stoka, abejingumas itin apsunkina darbą: „<...> didžiausia problema, tai nemotyvuotos šeimos, nes joms nieko nereikia, jos nieko nenori <...> ir keisti nieko nenori, nes ir taip yra gerai.“ Tyrimo dalyvė SD1 akcentuoja tai, kad dirbant su asmenimis, turinčiais priklausomybių, susiduriama su abejingumu, problemų nepripažinimu ir nenoru priimti pagalbą: „<...> kaip čia pasakius, tiesiog atrodo, kad net negirdi ir nesiklauso, ką jam sakai <...>, nes, kad geria, tai čia nieko, kokio čia bėda ir kokių dar ten pagalbų...“ Tyrimo dalyvė SD2 pastebi, kad tarp senyvo amžiaus asmenų jaučiamas nepasitenkinimas ir nusivylimas: „<...> nepasitenkinimas kažkaip labai jaučiasi, toks vat pesimizmas, kad tik karas, tik sukčiai ir viskas tik juoda, viskas tik blogai.“ Tyrimo dalyvė SD3, kalbėdama apie sunkumus, pastebi, kad „man asmeniškai sunkiausia, kad jie vis kartoja tas pačias klaidas, pasiduoda reklamoms, prisiima paskolų, nesuvokia, kad tai yra problema, ir pyksta, jeigu bandai padėti“. SD6 pastebi, kad dirbant socialinį darbą sudėtinga motyvuoti klientą įsitraukti į pagalbos procesą ar keisti gyvenimo būdą: „<...> neįsitraukia į procesą ir, kad juos sudominti ar „užnorinti“ yra sunkiausia darbo dalis <...>.“ Prie problemų, susijusių su klientais, priskirtina agresija. Tyrimo dalyvė SD7, teikianti paslaugas asmenims su psichine negalia, kaip vieną iš sunkumų įvardija psichologinio ir fizinio smurto grėsmę: „<...> tu kasdien dirbi minų lauke, nes dirbi ir su agresyviais žmonėmis. Negali žinoti, ramus bus šiandien ar nelabai.“ Teikiant paslaugas į pagalbos procesą įtraukiamas ne tik konkretus asmuo, bet ir jo šeimos nariai, artimieji. Tyrimo dalyvė SD6 dalinasi nuomone, kad ypač sudėtingas situacijas sukelia ne tik asmuo su negalia, kuriam teikiamos paslaugos, bet jo artimieji: „<...> iššūkis darbas ne tik su pačiu žmogumi, bet ir su jo artimaisiais, dažniausiai tėvais ar globėjais. Tenka būti tarpininku tarp artimųjų lūkesčių, tarp realių galimybių ir žmogaus su negalia poreikių.“ Sunkumus, susijusius su šeimos nariais, akcentuoja tyrimo dalyvė SD7, teigdama, kad „<...> sunkumai kyla bendraujant su artimaisiais, dėl paslaugų gavėjų kartais net elementarių kasdieninių dalykų. Kiekviena pastaba būna priimta kaip priekaištas ar kritika, nors noriu tik gero <...>“.

Tyrimo metu gauti rezultatai patvirtina mokslinėje literatūroje išskirtus socialinių darbuotojų patiriamus sunkumus. Pocienė ir Baltutienė (2023) pažymi, kad socialiniai darbuotojai susiduria su menka klientų motyvacija ar jos nebuvimu, neįsitraukimu į pagalbos procesą. Stasiūnaitienė ir Mažeikaitė (2015) taip pat akcentuoja, kad socialiniams darbuotojams tenka susidurti su paslaugų gavėjų pasipriešinimu, nemotyvuotu elgesiu ir problemų neigimu. Motyvacijos stoka, pasipriešinimą pagalbai kaip sunkumą įvardija ir tyrimo dalyviai. Tyrimo metu atskleista, kad kylantys sunkumai dažnu atveju yra susiję ne tik su paslaugų gavėjais, bet ir su jų artimaisiais. Tai patvirtina mokslinėje literatūroje įvardintus teiginius, kad socialiniai darbuotojai patiria įtampą dėl socialinių paslaugų gavėjo artimųjų perdėtų lūkesčių (Matulaitytė, 2024). Tačiau šiame tyrime atsiskleidžia ir šių situacijų emocinis poveikis socialiniams darbuotojams, nes klientų elgesio sunkumai dažnai tampa emocinės įtampos šaltiniu ir daro tiesioginę įtaką jų savijautai.

Tyrimo duomenyse taip pat atsiskleidžia ir smurto apraiškos darbo aplinkoje, kurios gali pasireikšti tiek iš klientų, tiek iš jų artimųjų. Panašias tendencijas išskiria ir Natalier ir kt. (2020). Tokios situacijos socialiniams darbuotojams kelia psichologinį nesaugumą ir dar labiau apsunkina jų kasdienę veiklą. Tai leidžia teigti, kad su klientais susiję sunkumai yra viena kompleksinių socialinio darbo problemų sričių, kur praktiniai iššūkiai glaudžiai persipina su emociniais išgyvenimais.

Antra socialinių darbuotojų profesinėje veikloje patiriamų sunkumų grupė, tai sunkumai susiję su darbo organizavimu. Sunkumus, susijusius su darbo organizavimu, galima sugrupuoti į: didelį darbo krūvį / biurokratizmą, paslaugų trūkumą ir bendradarbiavimo stoką (žr. 4 lentelę).

**4 lentelė.** Socialinių darbuotojų patiriami sunkumai, susiję su darbo organizavimu

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Didelis darbo krūvis / biurokratizmas	„<...> iššūkis yra begalinis popierizmas, kiekvieno žingsnelio aprašymas, fiksavimas. <...> gali nieko ir nedaryti, tik gerai aprašyti.“ SD3 „<...> tie planų ir kitų dokumentų pildymai yra didžiausias sunkumas, nes esu linkusi labiau dirbti su žmogumi, o ne su popieriais.“ SD4 „<...> didėja dokumentacija, nors viešoje erdvėje kalbama apie biurokratijos mažinimą, tačiau praktikoje atvirkščiai, po truputį didėja.“ SD7
Paslaugų trūkumas	„<...> matai žmogų, kuriam reikia nuolatinės, specializuotos pagalbos, tačiau dažnai susiduri su ribotomis galimybėmis, nes vis dar yra per mažai paslaugų, specialistų ar tinkamos infrastruktūros.“ SD7 „<...> sudėtinga dirbti, nes negaliu sakyti, kad labai išvystytos socialinės paslaugos, nes kartais atsiduri akligatvyje, nes visur atsimuši kaip į sieną, nėra kur nukreipti žmogaus.“ SD5 “<...> sakiau, kad nepakanka paslaugų, trūksta jų. <...> na daug kam reikalinga psichologo konsultacija, o jo nėra.“ SD1
Bendradarbiavimo stoka	„<...> sunku, nes atrodo visi susirenka, pasikalba, lyg jau ims ir padės išspręsti kažkurią situaciją, bet vis tiek lieki vienas pats atsakingas. Bendradarbiavimas vyksta tik formaliai, realybėje socialinis darbuotojas lieka vienas.“ SD4

Tyrimo duomenys rodo, kad socialiniai darbuotojai susiduria su dideliu darbo krūviu ir laiko trūkumu. Tyrimo dalyvė SD3 pažymi, kad „<...> iššūkis yra begalinis popierizmas, kiekvieno žingsnelio aprašymas, fiksavimas. Kartais atrodo, laikas dingsta kažkur, nes gali nieko ir nedaryti, tik gerai aprašyti“. Ta pati tyrimo dalyvė pastebi, kad dokumentų pildymas yra imlus laikui ir lieka mažiau laiko individualiam darbui su žmogumi. Tyrimo dalyvė SD4 kaip sunkumą taip pat įvardija dokumentų gausą: „<...> tie planų ir kitų dokumentų pildymai yra didžiausias sunkumas, nes esu linkusi labiau dirbti su žmogumi, o ne su popieriais.“ Tyrimo dalyvė SD7 pastebi, kad „<...> didėja dokumentacija, nors viešoje erdvėje kalbama apie biurokratijos mažinimą, tačiau praktikoje atvirkščiai, po truputį didėja“. Tyrimo duomenys atskleidžia, kad didelė socialinių paslaugų dokumentacija, biurokratiniai reikalavimai yra imlūs laikui, tuomet lieka mažiau laiko tiesioginiam socialinio darbuotojo darbui su paslaugų gavėjais.

Tyrimo metu atskleista, kad susiduriama su specialistų ir paslaugų trūkumu. Tyrimo dalyvė SD7 pastebi, kad „<...> matai žmogų, kuriam reikia nuolatinės, specializuotos pagalbos, tačiau dažnai susiduri su ribotomis galimybėmis, nes vis dar yra per mažai paslaugų, specialistų ar tinkamos infrastruktūros“. Problemas, susijusias su paslaugų trūkumu, atskleidžia tyrimo dalyvės SD5 teiginiai, kad „<...> sudėtinga dirbti, nes negaliu sakyti, kad labai išvystytos socialinės paslaugos, nes kartais atsiduri akligatvyje, nes visur atsimuši kaip į sieną, nėra kur nukreipti žmogaus“. Tyrimo dalyvė SD1 pažymi, kad „<...> sakiau, kad nepakanka paslaugų, trūksta jų. <...> na daug kam reikalinga psichologo konsultacija, o jo nėra“. Tyrimo metu išryškėjo ne tik paslaugų trūkumo problema, bet ir bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis problemos.

Tyrimo dalyvė SD4 pastebi, kad trūksta bendradarbiavimo su kitomis institucijomis: „<...> sunku, nes atrodo visi susirenka, pasikalba, lyg jau ims ir padės išspręsti kažkurią situaciją, bet vis tiek lieki vienas pats atsakingas. Bendradarbiavimas vyksta tik formaliai, realybėje socialinis darbuotojas lieka vienas.“ SD5 dalijasi patirtimi apie bendradarbiavimo sunkumus: „Bandžiau ir telefonu prašyti pagalbos, jau neapsikentusi parašiau raštu, bet nieko – tyla...“ Paslaugų trūkumas ir bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis sunkumai tiesiogiai įtakoja socialinio darbuotojo kasdieninę veiklą ir sukelia bejėgiškumo jausmą.

Tyrimo rezultatai rodo, kad organizaciniai veiksniai, tokie kaip didelis darbo krūvis, dokumentacijos gausa ir bendradarbiavimo stoka, yra vieni dažniausiai pasitaikančių profesinių sunkumų. Panašius sunkumus išskiria Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014), teigdamos, kad socialiniai darbuotojai kasdieninėje veikloje susiduria su per dideliu darbo krūviu. Matulaitytė (2024) taip pat pažymi, kad dėl personalo trūkumo socialiniai darbuotojai jaučia administracinę naštą. Bendradarbiavimo problemas, tarpinstitucinio bendradarbiavimo stoką įvardija Stasiūnaitienė ir Mažeikaitė (2015). Tyrimo metu gauti duomenys patvirtina šiuos teiginius, nes kaip problema įvardijamas ne tik reikiamų paslaugų trūkumas bet ir formalus bendradarbiavimas arba bendradarbiavimo nebuvimas. Išskirti socialinio darbuotojo patiriami sunkumai įtakoja darbuotojo savijautą, nes didelis darbo krūvis ir nuolatiniai organizaciniai iššūkiai kelia įtampą ir gali prisidėti prie profesinio perdegimo. Tai leidžia teigti, kad organizaciniai sunkumai socialinio darbo praktikoje veikia ne tik darbo organizavimą, bet ir socialinių darbuotojų emocinę būseną bei profesinį efektyvumą.

Sunkumai, susiję su socialinių paslaugų gavėjais ar darbo organizavimu, neabejotinai glaudžiai siejasi su socialinio darbuotojo savijauta. Sunkumai, susiję su socialinio darbuotojo savijauta, grupuoti į tris grupes: profesinis perdegimas ir emocinė įtampa, nusivylimas profesija bei profesinių vaidmenų dilemos (žr. 5 lentelę).

Sudėtingos socialinio darbo situacijos lemia darbuotojo stresą, jautrumą ir emocinį perdegimą. Tyrimo metu paaiškėjo, kad socialiniai darbuotojai dažnai kalba apie profesinį perdegimą, emocinę įtampą. Tyrimo dalyvė SD1 dalinasi sunkumais, teigdama, jog „<...> buvo etapas, kad viskas, jautiesi tokia „nusikalus“, jau tokia atrodė perdegus, kad jau nematau prasmės, nenoriu šito darbo dirbti“. Tyrimo dalyvė SD6 teigia, kad „<...> darbas reikalauja empatijos ir kantrybės, bet ir mes esam žmonės. Kartais viskas pradeda slėgti, neišeina iš galvos net namuose mintys apie darbą ir tai išvargina emociškai“. Tyrimo dalyvė SD3 pastebi, kad „<...> labai stengiuosi atsiriboti nuo darbinių situacijų, bet tokią nuolatinę įtampą jaučiu, kad nebežinau kaip sau padėti kartais“.

**5 lentelė.** Sunkumai, susiję su socialinio darbuotojo savijauta

Subkategorija	Irodantys teiginiai
Profesinis perdegimas ir emocinė įtampa	„<...> buvo etapas, kad viskas, jautiesi tokia „nusikalus“, jau tokia atrodė perdegus, kad jau nematau prasmės, nenoriu šito darbo dirbti.“ SD1 „<...> darbas reikalauja empatijos ir kantrybės, bet ir mes esam žmonės. Kartais viskas pradeda slėgti, neišeina iš galvos net namuose mintys apie darbą ir tai išvargina emociškai.“ SD6. „<...> labai stengiuosi atsiriboti nuo darbinių situacijų, bet tokią nuolatinę įtampą jaučiu, kad nebežinau kaip sau padėti kartais.“ SD3
Nusivylimas profesija	„<...> būna jautiesi pati kaip kokia nepilnavertė, tada galvoju, ką aš veikiu. Ar aš gebu dirbti tokį darbą?“ SD2 „Žinote, mūsų darbas toks, kad rezultato neina pamatuoti, jis lyg nematomas. Juk daug kas nežino, kas tas socialinis.“ SD4 „<...> nusvyra rankos, kai išreplikuoja, kad socialinis darbuotojas – sauskelnių keitėjas. Bet aš ne tam universitetą baigiau, kad mane pirštais badytų.“ SD6
Profesinių vaidmenų dilemos	„<...> laikausi taisyklės, kad darbo situacijos yra darbas, o ne mano asmeninės problemos. Turi nubrėžti ribas sau, nes kitaip sudegsi, pasimesi ar tu profesionalas, ar tiesiog draugas.“ SD2 „<...> ateina, tau išrėkia, išbumba, visą negatyvą išpila, po to sėdi ir galvoji, tai kas aš.“ SD4

Atskleista, kad tarp socialinių darbuotojų stebimas nusivylimas profesija. Tyrimo dalyvė SD2 dalijasi patirtimi, kad „<...> būna, jautiesi pati kaip kokia nepilnavertė, tada galvoju, ką aš veikiu. Ar aš gebu dirbti tokį darbą?“ Tyrimo dalyvė SD4 pastebi, kad socialinio darbuotojo veikla ne visada yra vertinama ir pastebima: „Žinote, mūsų darbas toks, kad rezultato neina pamatuoti, jis lyg nematomas. Juk daug kas nežino, kas tas socialinis.“ Tyrimo dalyvė SD6 taip pat akcentuoja socialinio darbuotojo profesijos prestižo nebuvimą: „<...> nusvyra rankos, kai išreplikuoja, kad socialinis darbuotojas – sauskelnių keitėjas. Bet aš ne tam universitetą baigiau, kad mane pirštais badytų.“ Dar viena sunkumų grupė yra socialinių darbuotojų profesinių vaidmenų dilemos, kuomet specialistas pasimeta ir pradeda dvejoti, kas jis iš tikrųjų yra. Tyrimo

dalyvė SD2 pasakoja, kad „<...> laikausi taisyklės, kad darbo situacijos yra darbas, o ne mano asmeninės problemos. Turi nubrėžti ribas sau, nes kitaip sudegsi, pasimesi, ar tu profesionalas, ar tiesiog draugas“. Tyrimo dalyvė SD2 taip pat dalijasi patirtimi apie profesinės tapatybės dilemas: „<...> ateina, tau išrėkia, išbumba, visą negatyvą išpila, po to sėdi ir galvoji, tai kas aš.“

Gauti tyrimo duomenys rodo, kad emocinė įtampa, stresas, nusivylimas profesine veikla, vaidmenų dilemos ir profesinis perdegimas yra dažna socialinių darbuotojų patirtis. Atskleista, kad socialinį darbuotoją nuolat lydi psichologinis spaudimas, įtampa, neigiamų klientų emocijų išgyvenimas, klientų „išsirėkimas“. Šie tyrimo duomenys patvirtina Virbalio ir Arbataitienės (2023) išvagas apie socialinių darbuotojų patiriamą emocinę įtampą ir stresą, vedančius link profesinio perdegimo. Natalier ir kt. (2020) teigimu, socialinių darbuotojų emocinę būseną veikia gaunami grasinimai ir psichologinis spaudimas. Tai leidžia teigti, kad emociniai sunkumai dažniausiai yra susiję su klientų elgesiu ir darbo organizavimo sąlygomis. Tai rodo, kad emocinė įtampa socialinio darbo praktikoje formuojasi kaip kompleksinis reiškinys. Emocinę įtampą kelia sąveika tarp klientų elgesio, organizacinių veiksnių ir paties socialinio darbuotojo profesinio vaidmens.

Nors darbuotojai susiduria su dideliu emociniu krūviu, klientų motyvacijos stoka, tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemomis, konfliktinėmis situacijomis ar perdegimo rizika, dauguma jų geba rasti būdų, padedančių išlaikyti profesinį efektyvumą ir emocinę pusiausvyrą. Empirinio tyrimo duomenys atskleidžia, kad socialiniai darbuotojai profesinius sunkumus įveikia įvairiais būdais, kurie glaudžiai susiję su teorinėje dalyje išskirtomis sunkumų įveikimo kryptimis: individualiais pagalbos būdais, kolegų parama, organizacinės ir profesinės paramos priemonėmis (žr. 6 lentelę).

Tyrimo metu atskleista, kad siekiant kovoti su profesiniais sunkumais ir spręsti sudėtingas situacijas pradedama nuo darbo su savimi. Stengiamasi valdyti emocijas, analizuoti situacijas, reflektuoti, atsiriboti nuo paslaugų gavėjų problemų ir taip stiprinti save. Tyrimo dalyvė SD3 pasakoja, kad „pasikalbu su savimi, pasimotyvuoju“. Tyrimo dalyvė SD6 taip pat akcentuoja pagalbos sau būdus: „Pradedi dirbti su savimi, kad palauk, juk ta šeima pati savo veiksmais priėjo iki šios situacijos.“ Kai kurios tyrimo dalyvės pabrėžia, kad su laiku išmoko „<...> išjungti mygtuką po darbo, nebesinešti įtamos į namus, o tai padeda išvengti perdegimo“ (SD7).

Kaip svarbi parama sprendžiant profesinius sunkumus išskiriama kolegų pagalba. Tyrimo metu atskleista, kad tarpusavio pokalbiai, dalijimasis patirtimi ir bendros diskusijos padeda rasti sprendimus, sumažinti emocinę įtampą ir į situacijas pažvelgti iš kitos perspektyvos. Tyrimo dalyvė SD1 pasakoja, kad „kolegos visada padeda, pasitariam, išsikalbam“, tyrimo dalyvė SD4 teigia, kad „tarpusavio pokalbiai su kolegėmis gydo“, tyrimo dalyvė SD6 taip pat tvirtina, kad „<...> kolegos tampa didžiausiu užnugariu <...>“, ypač susidūrus su sudėtingais klientų atvejais ar konfliktinėmis situacijomis.

6 lentelė. Profesinių sunkumų įveikimo būdai

Subkategorija	Įrodantys teiginiai
Individualūs pagalbos būdai	„Pradedi dirbti su savimi, kad palauk, juk ta šeima pati savo veiksmais priėjo iki šios situacijos.“ SD6 „<...> išjungti mygtuką, po darbo nebesinešti įtamos į namus, o tai padeda išvengti perdegimo.“ SD7
Kolegų parama	„Kolegos visada padeda, pasitariam, išsikalbam.“ SD1 „Tarpusavio pokalbiai su kolegėmis gydo“ SD4 „<...> kolegos tampa didžiausiu užnugariu <...>.“ SD6
Profesinės paramos priemonės	„Padeda intervizijos, supervizijos ir palaikanti komanda <...>.“ SD1 „<...> didelė parama tai mūsų seminarai, mokymai įdomiausiomis temomis, tai tikrai padeda <...>.“ SD3 „<...> naudingi įvairūs mokymai, kurių turime tikrai daug.“ SD1
Organizacijos parama	„<...> sunkiausiais momentais galim gauti psichologinę pagalbą darbe.“ SD2 „<...> svarbu, kad vadovas mato mūsų rūpesčius ir stengiasi padėti <...>..SD4 „Trūksta vadovo palaikymo.“ SD3 „Vadovai keičiasi, nėra stabilumo, trūksta aptarimo sunkių situacijų.“ SD6

Ne tik individualūs pagalbos būdai ir kolegų palaikymas padeda kovoti su profesiniais sunkumais. Tyrimo metu atskleista, kad socialiniams darbuotojams profesinius sunkumus padeda įveikti ir kitos pagalbos formos, tokios kaip intervizija ir supervizija. Tyrimo dalyvė SD1, kalbėdama apie sunkumų įveikimą, pasakoja, kad „padeda intervizijos, supervizijos ir palaikanti komanda <...>“. Tyrimo metu atskleista, kad socialiniams darbuotojams sudaromos sąlygos dalyvauti įvairiuose mokymuose. Tyrimo dalyvė SD3 akcentuoja, kad „<...> didelė parama tai mūsų seminarai, mokymai įdomiausiomis temomis, tai tikrai padeda <...>“, tyrimo dalyvė SD1 taip pat įvardija, kad „<...> naudingi įvairūs mokymai, kurių turime

tikrai daug“. Kaip svarbi pagalba įvardijama galimybė dalyvauti supervizijose. Tyrimo dalyvė SD4 pasakoja, kad „supervizija, tai kažkas tokio, kas gydo“, tyrimo dalyvė SD7 teigia, kad „nuo tada, kada turim supervizijas, tapo dirbti paprasčiau. Tie susitikimai labai padeda stiprėti profesiskai“.

Profesinių sunkumų įveikimui svarbi ir organizacijos parama. Tyrimo dalyvė SD2 džiaugiasi, kad „<...> sunkiausiais momentais galim gauti psichologinę pagalbą darbe“. Tyrimo dalyvė SD4 atkreipia dėmesį į organizacijos vadovo indėlį, teigdama, kad „<...> svarbu, kad vadovas mato mūsų rūpesčius ir stengiasi padėti <...>“. Tačiau tyrimo duomenys atskleidžia, kad dažnu atveju vadovų paramos trūksta. Tyrimo dalyvė SD3 pažymi, kad „trūksta vadovo palaikymo“, tyrimo dalyvė SD6 pastebi, kad „vadovai keičiasi, nėra stabilumo, trūksta aptarimo sunkių situacijų“. Tyrimo duomenys rodo, kad organizacinė parama darbuotojų vertinama nevienareikšmiškai, viena vertus, esant sudėtingai situacijai, galima kreiptis į vadovą patarimo ar gauti psichologo konsultaciją, kita vertus, stebima situacija, kad tokios pagalbos trūksta, nes minimas nepakankamas vadovų įsitraukimas. Tai rodo, kad organizacinė parama egzistuoja, tačiau nėra pakankamai stipri ar sisteminga. Gauti tyrimo rezultatai iš esmės sutampa su mokslinėje literatūroje aptariamomis profesinių sunkumų įveikos kryptimis. Mette ir kt. (2020) teigimu, socialiniai darbuotojai, norėdami suvaldyti patiriamą emocinę įtampą, taiko individualias pagalbas sau strategijas. Autorius taip pat pažymi, kad svarbi pagalbos forma yra kolegų palaikymas ir dalijimasis patirtimi. Kolegų tarpusavio palaikymą, tarpusavio santykių svarbą streso mažinimui akcentuoja Raudeliūnaitė ir Volf (2018). Raudeliūnaitė ir Buškevičiūtė (2014) išskiria organizacinės paramos reikšmę. Tačiau šio tyrimo duomenys leidžia pastebėti, kad nors įvairios pagalbos formos egzistuoja, jos ne visada yra pakankamai nuoseklios ir atliepia socialinių darbuotojų poreikius.

Apibendrinant empirinio tyrimo rezultatus galime teigti, kad socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai yra daugialypiai ir kyla iš trijų pagrindinių šaltinių: klientų elgesio ir motyvacijos, darbo organizavimo trūkumų bei pačių darbuotojų emocinės savijautos. Sudėtingos klientų situacijos, paslaugų ir specialistų trūkumas, neefektyvus tarpinstitucinis bendradarbiavimas, didelis darbo krūvis ir nuolatinė emocinė įtampa lemia stresą, nusivylimą profesija ir perdegimo riziką. Tyrimas atskleidė, kad socialiniai darbuotojai profesinius sunkumus įveikia įvairiais tarpusavyje susijusiais būdais. Dažniausiai taikomi individualūs metodai, emocijų valdymas, refleksija, atsiribojimas nuo darbo po darbo valandų. Labai svarbiu pagalbos būdu laikoma kolegų parama, nes bendravimas su kolegomis, tarpusavio palaikymas, bendras problemų sprendimo būdų ieškojimas mažina socialinių darbuotojų patiriamą įtampą ir emocinį krūvį. Organizacinė parama vertinama skirtingai, akcentuojama, kad svarbus vadovo palaikymas, galimybė gauti psichologo pagalbą, tačiau tuo pačiu pastebima vadovų įsitraukimo stoka. Tai rodo, kad socialiniai darbuotojai gauna organizacinę pagalbą, tačiau ji ne visada atliepia jų poreikius. Mokymai, intervizijos ar supervizijos taip pat padeda socialiniams darbuotojams spręsti profesinius sunkumus. Dažniausiai minima supervizija, kurią socialiniai darbuotojai įvardija kaip veiksmingą pagalbos šaltinį, nes supervizija didina pasitikėjimą savimi, padeda rasti sudėtingiausių situacijų sprendimus ir padeda išvengti profesinio perdegimo. Tai rodo, kad siekiant užtikrinti socialinių darbuotojų profesinę gerovę, būtina stiprinti ne tik individualias įveikos strategijas, bet ir sisteminę organizacinę bei profesinę paramą.

## Išvados

1. Teorinė analizė parodė, kad socialinių darbuotojų profesiniai sunkumai yra įvairialypiai ir kyla iš tarpusavyje susijusių sričių: klientų elgesio ir motyvacijos, organizacinių darbo sąlygų, emocinės įtampos bei smurto darbo aplinkoje. Šiuos sunkumus lemia tiek išoriniai veiksniai, tokie kaip didelis darbo krūvis, paslaugų ir tarpinstitucinio bendradarbiavimo trūkumas, tiek vidiniai veiksniai, tokie kaip aukšti reikalavimai sau, atsakomybės perteklius ir perdegimo rizika. Profesiniai sunkumai įveikiami naudojantis individualiais pagalbos būdais, remiantis kolegų palaikymu, organizacine parama ir profesine pagalba. Visa tai padeda socialiniams darbuotojams išlaikyti emocinę pusiausvyrą ir veiksmingiau spręsti kasdienėje praktikoje kylančius sunkumus.
2. Empiriniu tyrimu atskleista, kad socialiniai darbuotojai kasdienėje veikloje susiduria su įvairiais sunkumais: klientų motyvacijos stoka, agresija, sudėtingais santykiais su artimaisiais, dideliu darbo krūviu, dokumentacijos gausa, paslaugų ir bendradarbiavimo trūkumu bei nuolatinė emocine įtampa. Visi šie veiksniai neigiamai veikia socialinių darbuotojų savijautą ir didina profesinio perdegimo riziką. Socialiniai darbuotojai kylančius profesinius sunkumus įveikia kompleksiskai, taikydami individualius pagalbos būdus, reflektuodami sudėtingas situacijas ir laisvalaikiu atsiribodami nuo paslaugų gavėjų problemų. Profesinius sunkumus įveikti padeda kolegų parama, profesinės paramos priemonės, tokios kaip dalyvavimas mokymuose, supervizijose ir intervizijose. Organizacijos teikiama parama, psichologo konsultacijos, vadovo palaikymas laikoma veiksminga priemone padedančia įveikti profesinius sunkumus. Individualūs pagalbos būdai, kolegų parama, profesinės paramos ir organizacijos paramos priemonių visuma padeda išlaikyti socialinio darbuotojo profesinę gerovę.

## Literatūra

1. Adhabi, E., & Anozie, C. B. (2017). Literature review for the type of interview in qualitative research. *International Journal of Education*, 9(3), 86–97. <https://doi.org/10.5296/ije.v9i3.11483>
2. Adomaitytė-Subačienė, I., & Martinaitytė, G. (2022). Kaip (ar) ateitis keičia socialinio darbo profesinį lauką? *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 25, 80–99. <https://doi.org/10.15388/STEPP.2022.49>
3. ANSE. (2025). *Kas yra supervizija?* Lietuvos profesinių santykių konsultantų asociacija. <https://supervizija.lt/info/kas-yra-supervizija.html>
4. Gaižauskaitė, I., & Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. VĮ Registrų centras. <https://cris.mruni.eu/server/api/core/bitstreams/6bc9b0c7-425b-4420-a2cd-e6ec2d12736a/content>
5. Iosim, I., Runcan, P., Dan, V., Nadolu, B., Runcan, R., & Petrescu, M. (2022). The Role of Supervision in Preventing Burnout among Professionals Working with People in Difficulty. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(160), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010160>
6. Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). *Supervision in Social Work*. (5th ed.). Columbia University Press. <https://doi.org/10.7312/kadu15176>
7. Kavaliauskienė, V. (2010). Refleksijos kultūra – socialinio darbuotojo profesinės veiklos raiškos aspektas. *Acta paedagogica vilnensia*, 25, 159–171. <https://doi.org/10.15388/ActPaed.2010.25.3000>
8. Khan, A. H. (2022). Tough times and the professional social work practice: Hits and misses. *Revista de Asistența Sociala*, 21(2), 5–15. <https://www.academia.edu/90609649>
9. Liang, M. J. (2025). The impact of supervision function and the development of new social work professional knowledge and ability on service performance: Taking the case management service for individuals with disabilities in Taiwan A city as an example. *Journal of Social Work and Social Welfare Policy*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.33790/jswwp1100132>
10. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. 2006 m. sausio 19 d. Nr. X-493. *Valstybės žinios*, 17–589. <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.91609F53E29E/asr?csrt=14027249809073951690>
11. Maddock, A. (2024). The Relationships between Stress, Burnout, Mental Health and Well-Being in Social Workers. *British Journal of Social Work*, 54, 668–686. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad232>
12. Markovič, D. (2024). Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment. *SHS Web of Conferences*, 184, 05005. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202418405005>
13. Matulaitytė, V. (2024). Įgalinanti socialinių darbuotojų praktika, padedanti asmenims su intelekto negalia (patiems) spręsti ir savarankiškai gyventi. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 34(2), 65–95. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.34.2.3>
14. Mette, J., Wirth, T., Nienhaus, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). “I need to take care of myself”: A qualitative study on coping strategies, support and health promotion for social workers serving refugees and homeless individuals. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 15(19), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12995-020-00270-3>
15. Natalier, K., Cortis, N., Seymour, K., Wendt, S., & King, D. (2020). Workplace Violence Against Domestic and Family Violence and Sexual Assault Workers: A Gendered, Settings-Based Approach. *The British Journal of Social Work*, 51(1), 1–20. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa030>
16. Naujanienė, R., Eidukevičiūtė, J., & Ruškus, J. (2018). Socialinių darbuotojų lūkesčiai supervizijai kaip atsakas į praktikos lauko kompleksiskumą ir neapibrėžtumą. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 22(2), 35–62. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.22.2.3>
17. Nikolajanko, E. (2019). Socialinio darbuotojo motyvacija kaip veiksmingo profesinio funkcionavimo prielaida. *Tiltai*, 83(2), 80–89. <https://doi.org/10.15181/tbb.v83i2.2065>
18. Oficiali Europos Sąjungos svetainė. (2025). *Faktai ir skaičiai apie Europos Sąjungą*. [https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/facts-and-figures-european-union\\_lt](https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/facts-and-figures-european-union_lt)
19. Pocienė, K., & Baltutienė, R. (2023). Socialinio darbuotojo patiriami sunkumai dirbant su asmenimis, turinčiais priklausomybę. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 19(2), 80–88. <https://doi.org/10.59476/mtt.v2i19.626>
20. Ratcliff, M. (2024). Social Workers, Burnout, and Self-Care: A Public Health Issue. *Delaware Journal of Public Health*, 10(1), 26–29. <https://doi.org/10.32481/djph.2024.03.05>
21. Raudeliūnaitė, R., & Buškevičiūtė, E. (2014). Socialinių darbuotojų veiklos ypatumai teikiant socialines paslaugas sveikatos priežiūros įstaigose: socialinių darbuotojų patirties analizė. *Socialinis darbas*, 13(2), 204–220. <https://doi.org/10.13165/SD-14-13-2-07>
22. Raudeliūnaitė, R., & Volff, G. (2020). The causes of stress at work amongs social workers. *SHS Web of Conferences*, 85, 03004. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208503004>
23. Stasiūnaitienė, E., & Mažeikaitė, S. (2015). Socialinio darbuotojo patiriamos problemos dirbant su socialinės rizikos šeimomis. *Sveikatos mokslai*, 25(5), 13–17. <http://doi.org/10.5200/sm-hs.2015.082>
24. Tu, B., Huang, Ch., Sitar, S., & Wang, Y. (2023). Supervision Effects on Negative Affect and Psychological Distress: Evidence from Social Workers in China. *International Journal of Environments Research and Public Health*, 20, 1764, 1–11. <https://doi.org/10.3390/ijerph20031764>
25. Verseckaitė, G., & Snieškienė, D. (2011). Socialinio darbuotojo vaidmenų konfliktai dalyvaujant vaiko paėmimo iš šeimos procese. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 7(1), 131–151.

<https://etalpykla.lituanistika.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2011~1367175827250/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>

26. Virbalis, T., & Arbataitienė, I. (2023). Socialinio darbuotojo kompetencijos atliekant įvairius vaidmenis dirbant su psichikos negalią turinčiais asmenimis. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 19(2), 97–106. <https://doi.org/10.59476/mtt.v2i19.628>
27. Žalimienė, L., Dunajevs, E., Gevorgianienė, V., Šumskienė, E., & Genienė R. (2024). Asmeninės socialinės paslaugos išorinių grėsmių kontekste: socialinės sistemos atsparumo analizės rėmai. *Filosofija. Sociologija*, 35(4), 434–445. <https://doi.org/10.6001/fil-soc.2024.35.4.5>
28. Žydžiūnaitė, V., & Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai. Principai ir metodai: vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams*. Vaga.

## **PROFESSIONAL CHALLENGES FACED BY SOCIAL WORKERS in their daily work AND strategies for OVERCOMING THEM**

### **Summary**

This article analyzes the professional challenges social workers face in their daily work and ways to overcome them. The challenges faced by social workers are linked to the constantly changing social environment, the accelerating pace of life, globalization, an aging society, and recent crises such as migration, the COVID-19 pandemic, and the war in Ukraine. Demographic, social, economic, and political changes affect the entire social services system and the daily activities of social workers, requiring the ability to adapt flexibly to changing conditions. It has been revealed that the professional challenges faced by social workers stem from the behavior and lack of motivation of service recipients, organizational working conditions, emotional strain, and violence in the workplace. Social workers face a heavy workload, a lack of services and inter-institutional cooperation, set excessively high standards for themselves, and take on too much responsibility. This reduces motivation, causes emotional strain and stress, and increases the risk of professional burnout. The empirical study used a qualitative research method. Seven social workers working with different groups of people were interviewed using a semi-structured interview method. The data were analyzed using qualitative content analysis. The study identified three main categories of professional challenges. The first category consists of challenges related to clients, including a lack of motivation, aggression, and complicated relationships with service recipients' family members or loved ones. The second group consists of organizational challenges, influenced by a heavy workload, excessive paperwork, and a lack of services and collaboration. The third group of challenges involves emotional strain, including stress, professional burnout, and role conflicts. The study revealed that social workers overcome these challenges comprehensively by using individual coping strategies, relying on colleagues for support, and receiving organizational support and professional assistance.

**Keywords:** social work, professional difficulties, emotional stress, professional burnout

### **Informacija apie autorę**

**Kristina Škarnulienė.** Kauno kolegija, Alytaus fakultetas, jaunesnioji asistentė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinių darbuotojų profesionalumas, emocinė gerovė ir profesinis perdegimas, socialinių paslaugų prieinamumo analizė.

El. pašto adresas: [kristina.skarnuliene@go.kauko.lt](mailto:kristina.skarnuliene@go.kauko.lt)

ORCID: 0009-0005-3948-9880