

## PROFESINIS PERDEGIMAS IR JO RAIŠKA SOCIALINIO DARBO PROFESIONALIZACIJOS KONTEKSTE

Vanda Kavaliauskienė, Renata Balčiūnaitė

*Klaipėdos universitetas*

### Anotacija

Straipsnyje atkreipiamas dėmesys į dabartiniu metu gana intensyvių socialinio darbo profesionalizacijos procesą, skatinama labiau akcentuoti žmogiškąjį aspektą – socialinio darbuotojo asmenybę, kaip profesinės sėkmės garantiją. Aptariamas profesinis perdegimo sindromas, kaip neigiama subjektyvi socialinio darbo profesijos aplinkybė. Atskleidžiami pagrindiniai profesinio perdegimo sindromo bruožai, identifikuojamos ir apibūdinamos profesinio perdegimo sindromo dimensijos. Remiantis užsienio šalių ir Lietuvos mokslininkų darbais nagrinėjama tematika, pateikiamas profesinio perdegimo sindromo socialiniame darbe diskursas, aptariami šio reiškinio atsiradimą lemiantys veiksniai (individualūs ir darbo / organizaciniai) profesinėje veikloje. Empirinis (kokybinis) tyrimas, taikant kol kas populiariausio profesinio perdegimo sindromo klausimyno (MBI) klausimus, atskleidžia profesinio perdegimo padarinius socialinio darbuotojo asmenybei, praktinei veiklai ir socialinio darbo profesijos statusui visuomenėje.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: profesinio perdegimo sindromas, profesinio perdegimo sindromo dimensijos, socialinis darbas.

### Abstract

The paper focuses on the currently rather intensive process of the social work professionalisation and proposes to place a greater emphasis on the human dimension, i.e. social worker's personality as a guarantee of professional success. The occupational burnout syndrome is discussed as a negative subjective circumstance of the profession of social work. The principal traits of the occupational burnout syndrome are revealed, and the dimensions of the occupational burnout syndrome are identified and characterised. On the basis of the works of Lithuanian and foreign researchers on the said subject, the discourse of the occupational burnout syndrome in social work is presented, and the factors that influence the emergence of the phenomenon (both individual and job-related / organisational) in professional activity are discussed. The empirical research by means of the so far the most popular Maslach's Burnout Inventory (MBI) reveals the effects of the occupational burnout on social worker's personality, practical activity, and the status of the profession of social work in the society. KEY WORDS: occupational burnout syndrome, dimensions of the occupational burnout syndrome, social work.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v68i4.947>

### Įvadas

Lietuvoje, kaip ir kitose Europos Sąjungos šalyse, ratifikuojami tarptautiniai dokumentai, kurie Lietuvos visuomenei kelia aktualius ekonominius socialinius tikslus. Suprantama, jiems įgyvendinti neužtenka tik įstatymų ar projektų, reikia žmonių – profesionalų, tarp jų ir socialinių darbuotojų, kurie savo tiesioginiu dar-

bu padėtų spręsti vis sudėtingesnes socialines ir kitas problemas. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu patvirtintame „Socialinių darbuotojų ir socialinio darbo padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos apraše“ (2006 m. balandžio 5 d., Nr. A1-92) teigiama, kad socialinis darbuotojas yra specialistas, kurio darbo paskirtis – ugdyti žmogaus prisitaikymo prie aplinkos gebėjimus, puoselėti ryšius su bendruomene, padedant jam integruotis į visuomenę ir skatinant visavertį žmogaus socialinį funkcionavimą. Praktinė patirtis rodo, kad žmonės, kurių profesija susijusi su rūpinimusi kitais, tarp jų ir socialiniai darbuotojai, neretai per tam tikrą laiką išnaudoja savo teigiamų emocijų išteklius, patiria stresą ir sunkiai įveikia jo pasekmes. Tokiai būsenai užsitęsus, galimas visiškas fizinių jėgų ir psichikos išsekimas, o tai paveikia asmens motyvaciją, požiūrį ir elgesį (Vimantaitė, Šeškevičius, 2006).

Vos prieš kelis dešimtmečius pradėta domėtis profesiniame darbe patiriamu stresu, įtampos, per didelio darbo krūvio ir atsakomybės, vaidmenų konfliktų, nesutarimų su kolegomis, nuovargio, išsekimo ir kitais panašiais reiškiniais, kurie įvardyti kaip profesinio perdegimo sindromo reiškiniai. Europoje atlikti tyrimai apie darbe patiriamą stresą ir profesinį perdegimo sindromą atskleidė, kad 28 % darbuotojų darbo vietoje patiria stresą, o 23 % dirbančiųjų jau yra patyrę profesinį perdegimo sindromą (Jenaro, Flores, Arias, 2007). Intensyvėjant darbo ir gyvenimo ritmui, profesinis perdegimo sindromas tampa vis aktualesne problema ir mūsų šalyje.

Mokslinėje literatūroje ryškios dvi profesinio perdegimo tyrimų kryptys: profesinis perdegimas siejamas su situaciniais veiksniais, t. y. darbo, organizaciniais ir profesiniais (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Orqvist, Wincent, 2006; Hall, 2007), kita – su individualiais veiksniais, t. y. žmonių demografinėmis charakteristikomis bei asmenybės bruožais (Maslach, Jackson, 1981; Maslach, 2003; Kim, Shin, Umbreit, 2007).

Tyrimai atskleidžia tiek situacinių, tiek individualių veiksnių ryšį su profesinio perdegimo sindromo dimensijomis: emociniu išsekimu, depersonalizacija ir asmeninių laimėjimų sumažėjimu. Užsienio mokslininkai tebeieško būdų, kaip nustatyti ar / ir įvertinti profesinį perdegimo sindromą. Kol kas populiariausias yra Ch. Maslach ir S. E. Jackson (1981) profesinio perdegimo sindromo klausimynas (MBI).

Lietuvoje tyrinėjamas medicinos darbuotojų, pedagogų profesinis perdegimas (Vimantaitė, Šeškevičius, 2006; Gudelis, 2007; Vimantaitė, 2007; Trakūnaitė, 2008; Žilienė, Perminas 2008). Socialinio darbo mokslinėje literatūroje taip pat aptinkama darbų šia tematika. I. Dirgėlienė, N. Večkienė (2009) analizavo soci-

alinių darbuotojų patiriamą stresą profesinėje veikloje, kaip vieną iš profesinio perdegimo atsiradimo prielaidų. S. Raižienė, A. Bakšytė (2010) nagrinėjo socialines paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio perdegimo, socialinės paramos ir saviveiksmingumo sąsajas.

Dabartinis socialinio darbo profesijos išsivystymo lygis, stiprėjanti šios veiklos profesionalizacija nuolat besikeičiančioje socialinėje aplinkoje skatina labiau akcentuoti subjektyvias profesijos aplinkybes: nepamiršti žmogaus – socialinio darbuotojo, kuris daro didelę įtaką socialinio darbo kokybei, asmenybės. Neabejotina, kad žmogiškasis aspektas, profesinės veiklos subjektas, – pats socialinis darbuotojas, nepatiriantis profesinio perdegimo, gali būti sėkmingos profesinės veiklos garantija. Profesinio perdegimo problemos aktualumą rodo socialinio darbo Lietuvoje patirtis. Socialiniame darbe pasitaiko nemažai profesinio perdegimo atvejų, kuriuos sukelia nuolatinė akistata su sudėtingais egzistenciniais žmonių išgyvenimais, mažu profesinės veiklos rezultatyvumu (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005). Pasak D. Alifanovienės, A. Vaitkevičienės (2007), tiesioginis bendravimas su klientais, ilgos darbo valandos, įtampa, konfliktinės situacijos, per maži atlyginimai, „sunkūs“ klientai, supervizijų stoka, prasta psichologinė darbo atmosfera, socialinio pripažinimo trūkumas, lūkesčių ir realių galimybių neatitikimas taip pat lemia darbuotojo perdegimo sindromo atsiradimą (Maslach, 2003; Leliūgienė, Rupšienė, Baušytė, 2003; Jenaro, Flores, Arias, 2007).

Pateiktos aplinkybės leidžia teigti, kad dėmesys profesinio perdegimo reiškiniui, kuris yra ir šio tyrimo objektas, dabartiniame socialinio darbo profesijos išsivystymo etape yra savalaikis ir aktualus.

Šio straipsnio tikslas – atskleisti profesinį perdegimą, kaip subjektyviąją socialinio darbo profesijos aplinkybę, ir aptarti jo raišką pagrindinių šio reiškinio dimensijų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai: 1) aptarti pagrindinius profesinio perdegimo sindromo bruožus; 2) identifikuoti profesinio perdegimo sindromo dimensijas ir apibūdinti jų raišką socialinio darbo profesionalizacijos kontekste.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, metaanalizė, apibendrinimas, aprašymas, interpretacija. Siekiant nustatyti ir atskleisti priežastis, kurios lemia profesinio perdegimo reiškinio atsiradimą, išryškinti jo raiškos ypatumus praktinėje socialinio darbo veikloje, taikytas kokybinis duomenų rinkimo ir apdorojimo metodas.

Kokybinio tyrimo dalyviai: 15-os įvairių socialinių institucijų (vaikų globos namų, neįgaliųjų dienos centrų / globos namų ir kt.) 5-ioose Lietuvos miestuose 25–60 metų amžiaus socialiniai darbuotojai, turintys 5–15 metų darbo stažą.

Tyrimo duomenų rinkimo metodas – struktūruotas interviu, naudojant kol kas populiariausio Ch. Maslach (2003) profesinio perdegimo sindromo klausimyno (MBI) klausimus. Interviu turinys nagrinėtas taikant kokybinės turinio (*content*) analizės metodą, interpretaciją grindžiant konstruktyvizmo / socialinio konstruktyvizmo nuostatomis.

## 1. Profesinio perdegimo sindromo samprata ir esmė

Profesinis perdegimo sindromas yra aktualus ir plačiai tyrinėjamas psichologinis konstruktas, dažniausiai taikomas aptariant socialinės srities profesijas (socialiniai darbuotojai, mokytojai, psichologai ir pan.). Mokslinėje literatūroje nėra vieningos jį apibrėžiančios sąvokos. Galima aptikti ir tokių terminų, kuriais apibūdinamas profesinis perdegimo sindromas: psichinis išsekimas, emocinis perdegimas, emocinis išsekimas, psichinis perdegimas, profesinis nuovargis. Iš esmės visi jie reiškia tą patį (Pacevičius, 2006). 1970 m. pradžioje amerikiečių psichologas H. J. Freudenbergeris (cit. Kriščiūnas, 2002) pirmasis pradėjo tyrinėti šį sindromą ir 1974 m. pirmą kartą pavartojo *profesinio perdegimo* terminą, juo pavadino žmonių, kurių darbas susijęs su nuolatiniais tarpasmeniniais kontaktais, psichinės ir fizinės savijautos prastėjimą.

Viena žinomiausių profesinio perdegimo sindromo tyrinėtojų yra socialinės psichologijos specialistė Christina Maslach (2003). Jos pateiktas šio reiškinio apibrėžimas yra labiausiai paplitęs šiuolaikinėje mokslinėje literatūroje. Anot mokslininkės, tai ne trumpalaikė ar greitai galinti praeiti būseną, o ilgai trunkanti reakcija į nuolatinius emocinius ir tarpasmeninius stresorius darbe. Ch. Maslach sukūrė standartizuotą profesinio perdegimo sindromo vertinimo instrumentą, kurį pavadino MBI metodu (angl. *Maslach Burnout Inventory*). Parengus šį instrumentą prasidėjo kiekybinių tyrimų laikotarpis, profesinis perdegimo sindromas tapo organizacinės psichologijos domėjimosi objektu. Imta jį sieti ne tik su kolegų tarpusavio, bet ir su darbo santykiais. Profesinis perdegimas nagrinėtas ne tik praktiškai, bet ir kuriamos teorijos, bandančios paaiškinti, kaip dažnai pagalbą kitiems teikiančių profesijų žmonės kenčia nuo šio sindromo ir koks jo intensyvumas. Tai tapo mokslinių tyrimų objektu, kuris nagrinėjamas įvairiuose kontekstuose kaip reikšmingas psichologinis konstruktas. 1 lentelėje pateiktos įvairių autorių šio reiškinio apibrėžimo interpretacijos.

**Profesinio perdegimo reiškinių (sindromo) apibrėžimai**

Šaltinis	Apibrėžimo interpretacija
Psichologijos žodynas (1993)	Profesinis perdegimo sindromas apibūdinamas kaip stiprus nerimas, atsirandantis dėl pervargimo darbe, jį lydi nuovargis, nemiga, depresija, sumažėjęs darbo našumas
V. Lepeškienė (1997)	Profesinis perdegimo sindromas – sudėtingas reiškinys, jo priežastys – įvairialypės. Jos glūdi organizacijoje, kuriai priklauso žmogus, pačiame individe, taip pat socialinėje, ekonominėje ir politinėje aplinkoje. Perdegimas yra ilgalaikio distreso, kurį apima fizinis, protinis ir emocinis nuovargis, padarinys
H. Vollmer (1998)	Profesinis perdegimo sindromas – tai psichinis sindromas, kuris apibūdina idealistiškai nusiteikusių ir atsidavusių žmonių būseną, kai dėl per didelio profesinio ar asmeninio pobūdžio krūvio žmogus pasijunta visiškai išsekęs
C. Cherniss (cit. Volmer, 1998)	Profesinis perdegimo sindromas – tai transakcinio proceso rezultatas, kurį apima darbo krūvis, stresas, psichologinis prisitaikymas, kai pradžioje uoliai dirbęs profesionalas vėliau dėl stresorių ir patirtų stresų pasitraukia iš darbo
T. Raedeke, K. Lunney, K. Venables (2002)	Profesinis perdegimo sindromas yra kaip žvakė, kuri kažkada skaisčiai spindėjo, vėliau pradėjo mirgėti ir galiausiai užgeso
I. Suchodolska (2008)	Profesinio perdegimo sindromas gali būti apibūdinimas kaip tam tikrų poreikių nepatenkinimas, t. y. kaip didėjantis nusivylimas, pasireiškiantis psichiniais ir fiziniais simptomais, kurie mažina savigarbos jausmą

Dažnai daugumos patiriamas stresas ir profesinis perdegimo sindromas nėra tapatūs. Kaip teigia J. Pacevičius (2006), profesinis perdegimas – tai chroniško streso fone susiformavęs sindromas, ilgainiui išsekinantis darbuotojo emocinius (energetinius) ir asmenybinius išteklius. M. Smith ir kt. (2008) skiria tokius streso ir profesinio perdegimo sindromo reiškinių skirtumus: stresas panašėja į „skendimą“ pareigose, tuo tarpu profesinis perdegimo sindromas laikomas visišku asmenybės „išdžiovinimu“. Taigi profesinis perdegimo sindromas – tai ilgalaikio streso rezultatas.

## 2. Profesinio perdegimo sindromo dimensijos

Profesinio perdegimo sindromo reiškinys tampa vis aktualesniu mokslinių tyrimų objektu. Nors autoriai *perdegimo sindromo* sąvoką apibūdina šiek tiek skir-

tingai, kalbant apie jo komponentus laikomasi vieningos nuomonės. Viena žinomiausių profesinio perdegimo sindromo tyrinėtojų Ch. Maslach (cit. Vimantaitė, Šeškevičius, 2006) skiria tris šio reiškinio komponentus (žr. 2 paveikslą):

1. Emocinis išsekimas (angl. *emotional exhaustion*).
2. Depersonalizacija (angl. *depersonalization*).
3. Mažesni asmeniniai laimėjimai (angl. *reduced personal accomplishment*).

Taikant šį modelį aiškėja, kad perdegimo sindromas yra atsakomoji reakcija į ilgai trunkantį profesinės, tarpasmeninės komunikacijos stresą.



2 pav. Ch. Maslach (2003) profesinio perdegimo sindromo sudedamosios dalys

Tridimensis modelis taikomas tyrinėjant profesinį perdegimo sindromą, nes apima pačias svarbiausias sritis: asmeninę (emocinis išsekimas), tarpusavio santykių su kitais žmonėmis (depersonalizacija) ir darbo (asmeninių laimėjimų sumažėjimas). Nors tyrimas labai plačiai taikytas, kilo diskusijų dėl profesinio perdegimo sindromo proceso. Diskutuota, kokių eiliškumu šios trys dimensijos pasireiškia. Modelio kūrėjų teigimu, emocinis išsekimas yra pirmoji profesinio perdegimo sindromo stadija (Maslach, Leiter, 1997; Maslach, 2003). Kai emociškai išsekęs žmogus pradeda šalintis kitų žmonių, tampa ciniškas, formalus – tai antra profesinio perdegimo sindromo stadija. Trečioji pasireiškia po kurio laiko, kai žmogus vis labiau nusivilia tuo, ką daro, nėra patenkintas darbo organizavimu, esamomis nuostatomis, lūkesčiais. Emocinis išsekimas yra pagrindinis ir pirminis profesinio perdegimo sindromo komponentas, vėliau išsivysto du negatyvūs požiūriai: vienas – nukreiptas į kitus (depersonalizacija), kitas – į save (asmeninių laimėjimų sumažėjimas).

### 3. Profesinį perdegimą lemiantys veiksniai, jo raiška socialiniame darbe

Apie socialinių darbuotojų profesinį nuovargį lemiančius veiksnius ir jų modelius mokslinėje literatūroje yra skirtingų požiūrių. Profesinį socialinių darbuotojų perdegimą detaliai tyrusių Belgijos mokslininkų B. Backer ir V. Coorebyter (cit. Bankauskienė, Leliūgienė, Baršauskienė, 2003) teigimu, profesinį perdegimo sindromą lemia ne tik profesinės veiklos pakitimai, bet ir vidiniai institucijos (dienotvarkė, tvarkaraščio pakeitimai, karjeros galimybės, dalyvavimas valdant instituciją, darbo pobūdis ir t. t.) bei išoriniai aplinkos veiksniai (demografiniai pakitimai, socialinės-ekonominės problemos, socialiniai pasikeitimai ir pan.) (žr. 2 lentelė). Autoriai pabrėžia, kad profesinės veiklos pasikeitimai bei profesinis nuovargis sąveikauja ir gali veikti vienas, atsižvelgiant į susidariusias aplinkybes.

2 lentelė

**Socialinių darbuotojų profesinį perdegimo sindromą lemiantys veiksniai**

Galintys sukelti perdegimo sindromą	Prevenciniai	Neutralūs
Ilgą laiką nekintantis darbo pobūdis	Savanoriškas profesijos pasirinkimas	Darbuotojo lytis
Darbas orientuotas į kasdienę slaugą ir priežiūrą	Reikalavimų ir galimybių adekvatumas	Tiesioginio darbo su klientais santykis
Klientų regresas autonomijos atžvilgiu	Korekcinės funkcijos nebuvimas	Darbas su kūdikiais
Nuolat patiriamas smurtas	Geri santykiai su vadovu	Darbo tvarkaraštis
Darbas su mažamečiais ir paaugliais	Konsultacijos prieš pradėdant dirbti su naujais klientais	Aptarnaujamos grupės dydis
Atliekamo darbo nereikalingumo pojūtis	Darbo praktika studijų metu	Klientų lytis
Darbas didelėje įstaigoje		Įtempto darbo valandų santykis

Backer, Coorebyter, cit. Bankauskienė, Leliūgienė, Baršauskienė, 2003

Kiekvienas žmogus yra individualus ir nuo kitų skiriasi savo požiūriu, vertybėmis ar reakcija į vykstančius reiškinius. Profesinis perdegimo sindromas taip pat individualiai pasireiškia kiekvienai asmenybei. Vieni yra jautresni, kiti – gerokai atsparesni profesinį perdegimo sindromą sukeliantiems veiksniams. Atsižvelgiant į literatūroje aptartus veiksnius, sukeliančius profesinį perdegimo sindromą (Pacevičius, 2006; Maslach, 2003; Vimantaitė, Šeškevičius, 2006; Suchodolska, 2008), juos galima santykinai skirstyti į:

1. Individualius, kai profesinis perdegimo sindromas kyla dėl asmenybės savybių.
2. Organizacinius, kai profesinį perdegimo sindromą sukelia darbo / organizaciniai veiksniai (žr. 3 lentelę).

3 lentelė

**Priežastys, galinčios turėti įtakos profesinio perdegimo sindromo procesui**

Individualūs	Organizaciniai
Amžius	Darbo sąlygos
Lytis	Perkrovos
Išsilavinimo lygis	Laiko trūkumas
Šeiminė padėtis	Darbo dienos trukmė
Darbo stažas	Darbo turinys
Asmenybinės savybės	Klientų skaičius
Ištvermė	Klientų problemų sudėtingumas ir svarba
Kontrolės lokusas	Kontaktų su klientais artumas
Pasipriešinimo stilius	Dalyvavimas priimant sprendimus
Savivertė	Grįžtamasis ryšys
Neurotiškumas (nerimas)	
Ekstravertiškumas	

Cit. Pacevičius, 2006, p. 126

Vidiniai veiksniai, lemiantys profesinį perdegimo sindromą, labiau priklauso nuo asmenybės savybių, charakterio bruožų. Išoriniai veiksniai – atvirkščiai, mažiau priklauso nuo asmens savybių, didesnę įtaką jiems daro aplinka, tam tikros nuostatos.

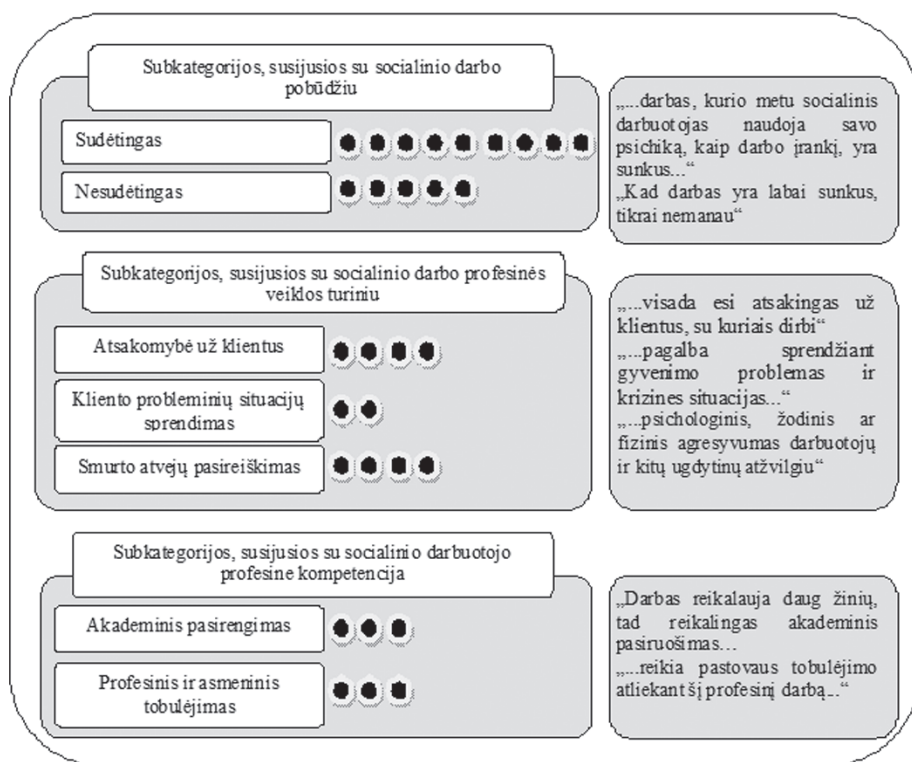
Problemų arba streso darbe visiškai išvengti neįmanoma, ypač šio ekonominio sunkmečio laikotarpiu, padidėjus konkurencijai, tikimybei netekti darbo. N. Galdikienė (2007) tyrimais įrodė, kad profesinis perdegimo sindromas – socialinės aplinkos, kurioje žmonės dirba, problema. Darbo vietos struktūra ir funkcionalumas parodo, kaip žmonės bendrauja vienas su kitu, kaip jie atlieka savo darbą. Jei darbo vieta neatitinka žmogiškųjų normų reikalavimų, didėja darbuotojo profesinio perdegimo sindromo tikimybė.

#### 4. Tyrimo rezultatai

Socialinis darbas, kaip profesija, Lietuvoje pradėjo formuotis prieš du dešimtmečius, tik atkūrus nepriklausomybę – kardinalių politinių, socialinių ir ekonominių pokyčių kontekste. Šiandien socialinis darbas, kaip profesija, įtrauktas į Lietu-



vos profesijų klasifikatorių, kur išskirta dešimt pagrindinių profesijų (Kavaliauskienė, 2005). Socialinių darbuotojų, kaip profesijos subjektų, profesionalizacija nuolat kinta – tobulėja. Socialinių darbuotojų poreikiai, siekiai, norai, interesai, atitinkantys profesinės veiklos vertybes, skatina socialinius darbuotojus tobulinti savo veiklą, brėžia sėkmingos veiklos trajektoriją, nukreipia, palaiko ir intensyvina socialinio darbuotojo profesinę veiklą. Kiekvienoje šalyje socialinio darbo profesinės veikos pobūdį lemia tos šalies kontekstas. Vis dėlto siekiama, kad socialiniai darbuotojai, kokios šalies jie bebūtų, suvoktų socialinio darbo profesijos esmę. Šiame tyrime dalyvavusių socialinių darbuotojų klausta, kaip jie apibūdintų šią profesinę veiklą. Respondentų atsakymai pateikti 2 paveiksle.



2 pav. Socialinio darbo apibūdinimas, remiantis respondentų atsakymais

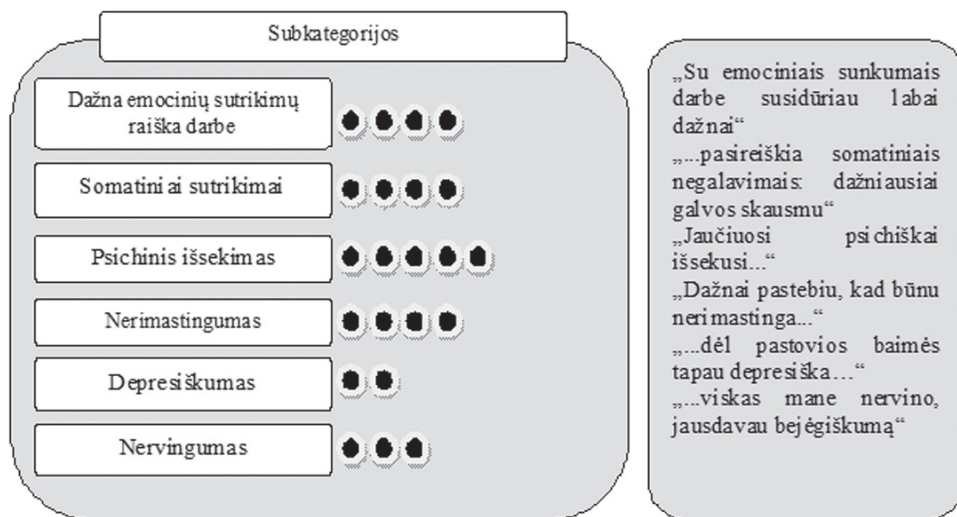
Didžioji dalis respondentų patvirtino, kad „socialinis darbas yra stresinis, sunkus ne fiziškai, bet psichologiškai“. Tik nedaugelis mano, kad „socialinis darbas yra nesunkus“. Atlikus lyginamąją interviu analizę pastebėta, kad, respondentų po-

žiūriu, didžiausią įtaką daro darbo stažas. Visi tiriamieji, socialinį darbą dirbantys nuo 11 iki 15 metų ir ilgiau, nurodė, kad tai yra sunki profesinė veikla, skirtingai nei tie, kurių darbo stažas – iki 5 m. Galima daryti prielaidą, kad ilgiau socialinį darbą dirbantys respondentai yra pervargę nuo klientų problemų gausybės ir įvairovės, monotonijos, jiems trūksta vidinio pasitenkinimo.

Socialinis darbuotojas tampa lyg ir kliento problemų (ir apskritai socialinių problemų) aptikimo, įvertinimo bei sprendimo vadybininku, tai patvirtina ir respondentai: „...socialinis darbuotojas yra tas žmogus, kuris turi padėti klientui išspręsti iškilusias problemines situacijas, kai pats to padaryti nebegali.“ Jis padeda įveikti krizes, priimti sprendimus nenumatytais atvejais. Teikdamas pagalbą socialinis darbuotojas parenka tinkamas pagalbos priemones ir metodus atsižvelgdamas į tai, kuri kliento gyvenimo sritis pažeista. Socialinis darbuotojas, kaip ir bet kurios kitos srities specialistas, prisiima atsakomybę už savo poelgius, vykdomą veiklą. Respondentai, apibūdindami socialinio darbo profesinės veiklos turinį kaip vieną svarbiausių komponentų, įvardija atsakomybę už klientus. Vienos respondentės teigimu, „visada esi atsakingas už klientus, su kuriais dirbi, <...> kad ir kokios nuotaikos ar emocinės būsenos būdavau, visada turėdavau atsakomybę už kitus asmenis“. Įvardyti ir smurto atvejai. Pasak vienos respondentės, „pagrindinis emocinis sunkumas buvo baimingumas, nes buvo atvejų, kai kilo pavojus mano sveikatos sutrikdymui“. Kaip pažymi A. Bičkutė, T. N. Liobikienė (2011), socialinis darbas yra viena iš profesijų, kuriai būdinga rizika patirti smurtinį agresyvų elgesį iš savo klientų. Šią tendenciją rodo ir 2007 m. rugsėjo mėnesį priimtas Lietuvos Vyriausybės nutarimas socialinį darbą įtraukti į pavojingų darbų sąrašą.

Kadangi socialinis darbas yra sudėtingas ir specifiškas, jį turi dirbti tam tikras kompetencijas ir gebėjimus turintys darbuotojai (Kavaliauskienė, 2005). Profesionalus socialinis darbuotojas turi būti kompetentingas savo srityje, kaip teigia respondentai, turėti akademinį pasirengimą: „Norint dirbti šį darbą reikia turėti daug žinių, atitinkamą išsilavinimą“. Būtina ir profesinė patirtis, be to, reikia nuolat tobulėti keliant kvalifikaciją: „Reikia pastovaus tobulėjimo atliekant šį profesinį darbą.“ Socialinis darbuotojas, susidūręs su situacija, kai reikia pagalbos, turi pasikliauti savo žiniomis, vertybėmis, įgūdžiais. Praktinė patirtis gali padėti tobulinti pagalbos teikimo įgūdžius. Profesionalai pagalba turi būti grindžiama sąmoningu turimų žinių naudojimu ir vertybių pripažinimu. Tačiau ne visada socialiniam darbuotojui pavyksta suteikti kokybiškas paslaugas, tam kartais trukdo darbe patiriami emociniai sunkumai.

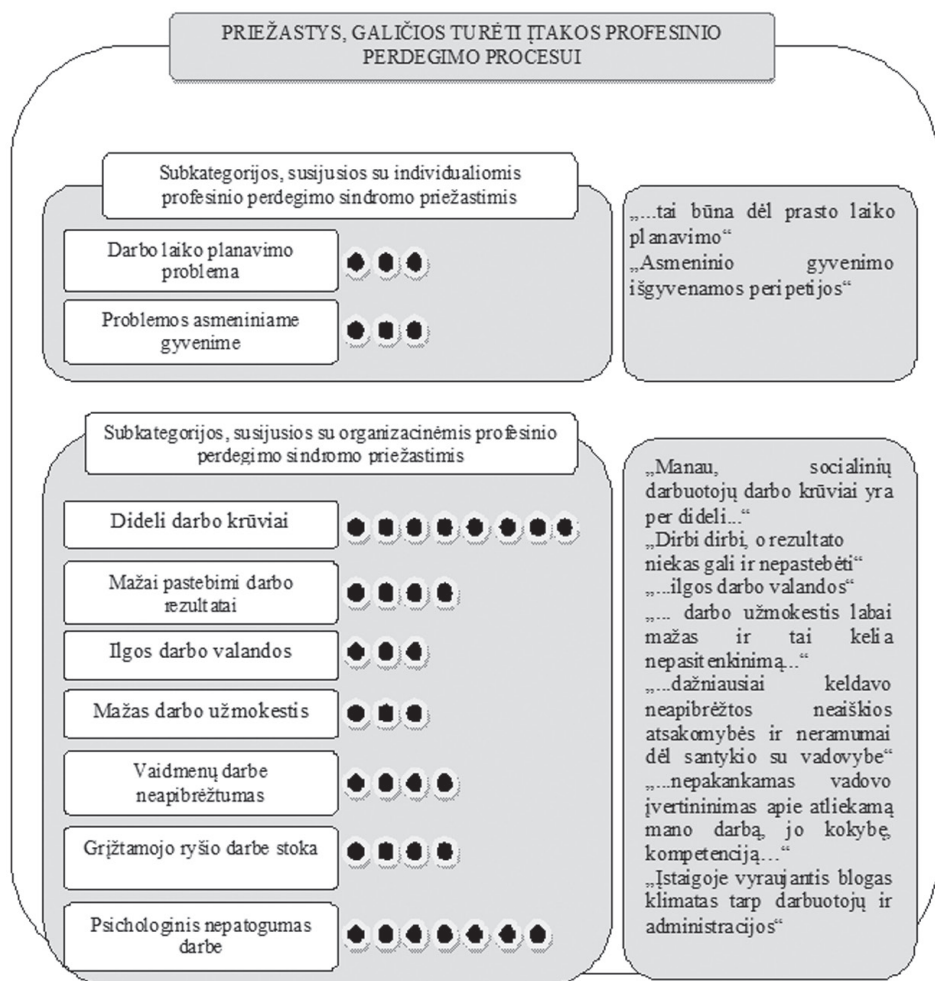
Respondentų prašyta apibūdinti emocinius sunkumus, su kuriais susiduria socialinis darbuotojas savo darbe (žr. 3 pav.).



3 pav. Socialinių darbuotojų patiriami emociniai sunkumai

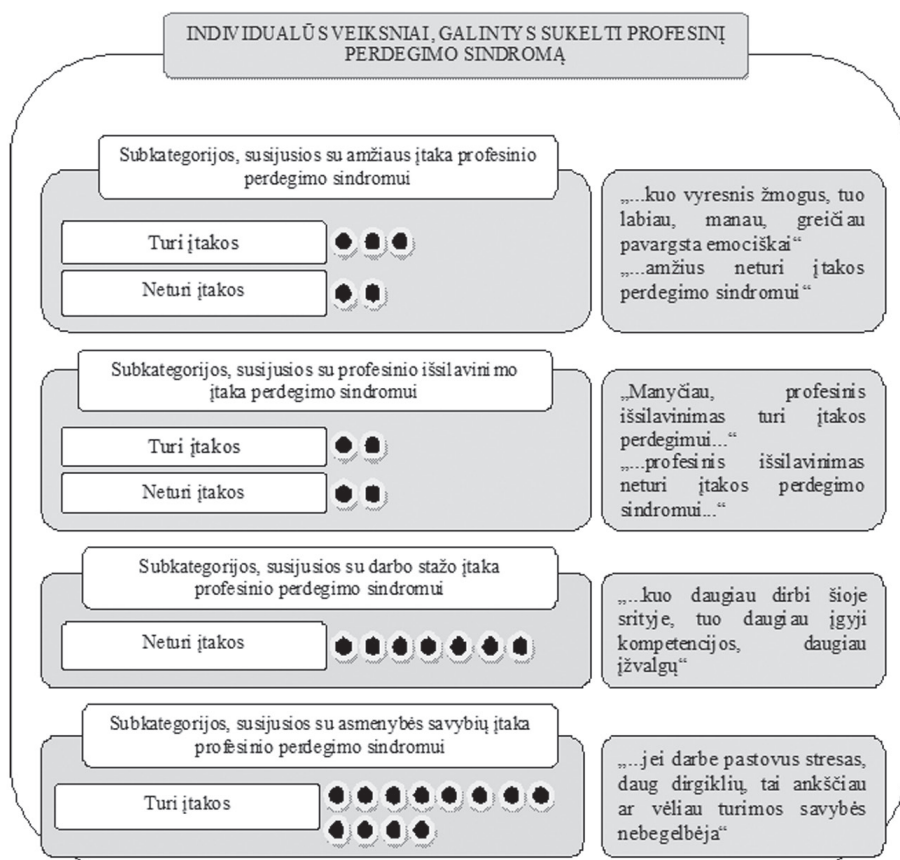
Socialinio darbuotojo profesija yra ne tik įvairi, bet ir sudėtinga, reikalaujanti tiek fizinės, tiek psichinės ištvermės (Bubnys, Petrošiūtė, 2008). Kaip pagrindinį emocinį sunkumą, su kuriuo dažnai susiduria dirbdami socialinį darbą, respondentai įvardijo psichinį išsekimą: „Pastebėjau, kad paskutiniu metu jaučiuosi psichiškai išsekusi“; nerimastingumą, fizinius sveikatos sutrikimus: „Dėl pastovios baimės tapau labai irzli, nerimastinga, <...> kankino kiti sveikatos sutrikimai.“ Depresišumą ir nervingumą respondentai rečiau minėjo apibūdindami socialinių darbuotojų patiriamus emocinius sutrikimus. Tik retam socialiniam darbuotojui praktinėje veikloje nekyla emocinių problemų ar sunkumų.

Anot S. Raižienės, A. Bakšytės (2010), problemų arba streso darbe visiškai išvengti neįmanoma, ypač šio ekonominio sunkmečio metu, padidėjus konkurencijai, tikimybei netekti darbo. Visa tai, be abejo, padidina persidirbimo, taip pat ir profesinio perdegimo sindromo, riziką. Kiekvienas žmogus yra individualus ir nuo kitų skiriasi savo požiūriais, vertybėmis ar reakcija į vykstančius reiškinius. Individualiai pasireiškia ir profesinis perdegimo sindromas: vienus labiau veikia individualūs veiksniai (dėl asmenybės savybių), kitus – organizaciniai, susiję su darbo veiksniais. Apibendrinus gautus atsakymus (žr. 4 pav.), galima teigti, kad dažniausiai įvardytos priežastys yra susijusios su organizaciniais darbo veiksniais, t. y. dideli darbo krūviai, psichologinis nepatogumas darbe, mažai pastebimi darbo rezultatai, vaidmenų neapibrėžtumai ir grįžtamojo ryšio stoka.



4 pav. Priežastys, galinčios turėti įtakos profesiniam socialinių darbuotojų perdegimo sindromui

Respondentai, įvardydami pagrindines socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sindromo priežastis, labai mažai dėmesio skyrė individualiems veiksniams, paminėjo tik nesugebėjimą planuoti savo laiko ir problemas asmeniniame gyvenime. Galbūt taip atsitiko todėl, kad organizaciniai / darbo veiksniai yra kur kas svarbesni nei individualūs (Maslach, 2003). Šis aspektas išsamiau aptartas viename iš tyrimo klausimų, kur prašyta pakomentuoti, kokią įtaką socialinių darbuotojų profesiniam perdegimo sindromui turi: amžius, šeiminių padėtis, išsilavinimas, darbo stažas ir asmeninės savybės (žr. 5 pav.).



5 pav. Individualūs profesinio perdegimo sindromo veiksniai

Nors daugybė profesinio perdegimo sindromo tyrimų atskleidžia, kokiomis darbo ir aplinkos sąlygomis jis pasireiškia, tačiau neparodo, kodėl identiškose situacijose vieni žmonės linkę labiau perdegti nei kiti. Individualūs profesinio perdegimo sindromo veiksniai apima demografines asmens charakteristikas ir asmenines savybes, kurios respondentų įvardytos kaip pačios svarbiausios. Anot vieno respondento, „profesinis perdegimas labai priklauso nuo asmens vertybių sistemos, nuo turimo / norimo / siekiamo tikslo gyvenime, nuo charakterio, nuo požiūrio į gyvenimą, į žmogų, į save, nuo sugebėjimo greitai orientuotis šioje besikeičiančioje informacijos pilnoje visuomenėje (atskirti ir sugebėti pasirinkti reikiamą informaciją)“.

Tyrimai rodo (Maslach, 2003), kad kuo didesnis profesinės veiklos stažas, tuo mažesnė tikimybė išgyventi profesinį perdegimo sindromą. Tai pastebi ir tyrimo

respondentai: „Manau, darbo stažas kaip tik priešingai, apsaugo, nes visa tai formuoja asmenybę ir skatina vienaip ar kitaip elgtis, žiūrėti vienaip ar kitaip į tam tikrus dalykus. <...> kuo daugiau dirbi šioje srityje, tuo daugiau įgyji kompetencijos, daugiau įžvalgų.“ Dažniausiai darbo stažas tapatinamas su amžiumi, kuris, kaip teigia vienas respondentas, „gali lemti, nes kuo vyresnis žmogus tuo labiau, manau, greičiau pavargsta emociškai“. Kitų respondentų nuomone, amžius visiškai neturi įtakos: „Pradėjau dirbti 35-erių metų, dirbu jau 9 metai, manau, amžius neturi įtakos.“ Kritinis amžius patirti profesinį perdegimo sindromą yra 19–25 ir 40–50 metų. Jaunesniame amžiuje polinkis patirti profesinį perdegimo sindromą aiškinamas emociniu šoku, kuris išgyvenamas, susidūrus su lūkesčių neatitinkančia realybe.

I. Leliūgienės, L. Rupšienės, A. Baušytės (2003) atlikto tyrimo duomenys atskleidė, kad išsilavinimas gali būti viena iš profesinio perdegimo sindromo priežasčių. Respondentų nuomonės šiuo aspektu pasidalijo po lygiai: vieni teigė, kad išsilavinimas neturi įtakos profesiniam perdegimo sindromui, kiti – turi.

Apibendrinus gautus tyrimo duomenis, pastebėta, kad ilgesnį darbo stažą turintys respondentai kaip pagrindinę profesinio perdegimo sindromo priežastį mini asmenines savybes. Skirtingai nei jaunesnio amžiaus ir mažesnį darbo stažą turintys respondentai, kurie teigia, kad pagrindinis veiksnys – amžius. Visi individualūs veiksniai gali turėti įtakos profesiniam perdegimo sindromui, tačiau kiekvieną žmogų jie veikia skirtingai.

## **Išvados**

1. Profesinis perdegimo sindromas yra dažnas reiškinys socialinėse, taip pat ir socialinio darbo, profesijose. Dažnai profesinis perdegimo sindromas apibūdinamas ne kaip trumpalaikė būseną, o kaip ilgai trunkanti reakcija į nuolatinius emocinius ir tarpasmeninius stresorius darbe. Profesinio perdegimo sindromas – viena esminių problemų socialinio darbuotojo profesinėje veikloje, kuri turi įtakos vidinei ir išorinei profesijos subjekto asmenybės kaitai (kalbai, emocijoms, bendravimo formoms, mąstymui, profesinės pasaulėžiūros formavimuisi ir kt.), paveikia jo fizinį bei psichinį funkcionavimą ir socialinę gerovę.
2. Labiausiai išryškėja emocinė profesinio perdegimo dimensija, kuri neigiamai veikia socialinio darbuotojo asmenybės, kaip profesijos subjekto, praktinę veiklą, apsunkina sėkmingą judėjimą profesinio meistriškumo laiptais, pozityvų asmeninės profesinės veiklos būdo formavimąsi.

3. Profesinio perdegimo sindromo priežastys yra tinklinės, susijusios tarpusavyje ir veikiančios viena kitą. Profesiniam perdegimo sindromui reikštis daugiau įtakos turi organizaciniai (didelis darbo krūvis, psichologinis nepatogumas darbe ir t. t.), o ne individualūs veiksniai.
4. Tikėtina, kad pasitaikantis profesinio perdegimo sindromas iš dalies trukdo sparčiai socialinio darbo veiklos profesionalizacijai, kuri atitinka aukščiausius profesinio sambūrio ir socialinio naudingumo poreikių kriterijus.

Gauta 2014 10 10

Pasirašyta spaudai 2014 12 22

### Literatūra

- Alifanovienė, D., Vaitkevičienė, A. (2007). Socialinių pedagogų, socialinių darbuotojų išgyvenamo nerimo ypatumai. *Specialusis ugdymas* 2 (17): 51–60.
- Bankauskienė, N., Leliūgienė, I., Baršauskienė, V. (2003). Socialinių darbuotojų profesionalizacijos ir nuovargio problemos. *Specialusis ugdymas* 1(8): 155–169.
- Bičkutė, A., Liobikienė, T. N. (2011). Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* 7(1): 89–111.
- Bubnys, R., Petrošiūtė, D. (2008). Socialinių pedagogų ir socialinių darbuotojų gyvenimo kokybės vertinimas: profesinis aspektas. *Jaunųjų mokslininkų darbai* 4(20): 103–108.
- Dirgėlienė, I., Kiaunytė, A. (2005). Supervizija Lietuvos socialinio darbo kontekste. *Acta Paedagogica Vilnensia* 15: 240–254.
- Dirgėlienė, I., Večkienė, N. P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai. Mokslo darbai* 1 (46): 143–159.
- Galdikienė, N. (2007). Slaugytojų profesinio streso raiška veiklos kontekste: edukologijos ir slaugos dimensijos. *Profesinis rengimas* 13: 66–81.
- Gudelis, D. (2007). *Socialinė-psichologinė pagalba pedagogams, patyrusiems „perdegimo“ sindromą*. Magistro darbas. Vilnius: Vilniaus pedagoginis universitetas.
- Hall, D. S. (2007). The Relationship Between Supervisor Support and Registered Nurses Outcomes in Nursing Care Units. *Nursing Administration Quarterly* 31(1): 68–80.
- Jenaro, C., Flores, N., Arias, B. (2007). Burnout and Coping in Human Service Practitioners *Professional Psychology: Research and Practice* 38(1): 80–87.
- Kavaliauskienė, V. (2005). Socialinio darbo, kaip pagalbos žmogui profesijos, raidos aspektai. *Acta Paedagogica Vilnensia* 15: 230–239.
- Kim, H. J., Shin, K. H., Umbreit, W. T. (2007). Hotel Job Burnout: the Role of Personality Characteristics. *Hospitality Management* 26: 421–434.
- Kriščiūnas, A. A. (2002). *Psichikos ligos ir mes*. Vilnius: Ciklonas.
- Leliūgienė, I., Rupšienė, L., Baušytė, A. (2003). Lietuvos socialinių pedagogų profesinio nuovargio priežastys. *Pedagogika* 67: 12.
- Lepeškievė, V. (1997). Kai darbas tampa kančia: perdegimo sindromas, jo padariniai ir profilaktika. *Vadovo pasaulis* 8: 47–51.
- Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymas. (2006). *Socialinių darbuotojų ir socialinių darbuotojų padėjėjų profesinės kvalifikacijos kėlimo tvarkos bei socialinių darbuotojų atestacijos tvarkos aprašas*. 2006 m. balandžio 5 d. Nr. A1-92. Vilnius.
- Maslach, Ch. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science* 12(5): 189–192.
- Maslach, Ch., Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour* 2: 99–113.
- Maslach, Ch., Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco.

Vanda Kavaliauskienė, Renata Balčiūnaitė

- Maslach, Ch., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews Psychology* 52: 397–422.
- Ortqvist, D., Wincent, J. (2006). Prominent Consequences of Role Stress: A Meta-analytic Review. *International Journal of Stress Management* 13(4): 399–422.
- Pacevičius, J. (2006). Profesinis perdegimas kaip organizacinės elgsenos problema. *Ekonomika ir vadyba, aktualijos ir perspektyvos* 2(7): 125–129.
- Psichologijos žodynas*. (1993). R. Augis (red.). Vilnius: mokslo ir enciklopedijų leidykla.
- Raedeke, D., Lunney, K., Venables, K. (2002). Understanding Athlete Burnout: Coach Perspectives. *Journal of Sport Behavior* 25(2): 16–27.
- Raižienė, S., Bakšytė, A. (2010). Socialinės paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromo, socialinės paramos bei saviveiksmingumo sąsajos. *Mokslo darbai* 9(2): 119–127.
- Smith, M. ir kt. (2008). *Preventing Burnout Signs, Symptoms, Causes, and Coping Strategies*. Prieiga internete: <http://www.helpguide.org/menta/burnoutsingssymptoms.html> [žiūrėta 2013-04-03].
- Suchodolska, I. (2008). *Perdegimo sindromas ir jo ryšys su asmenybės bruožais ir patiriama žodine agresija*. Magistro darbas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
- Trakūnaitė, V. (2008). *Mokytojų darbo streso bei profesinio perdegimo sąsajos su socialinės paramos šaltiniais*. Magistro darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
- Vimantaitė, R. (2007). *Slaugytojų, dirbančių Lietuvos ligonių kardiologijos centruose „perdegimo“ sindromo raiškos ir paplitimo įvertinimas*. Daktaro disertacija. Kaunas: Kauno medicinos universitetas.
- Vimantaitė, R., Šeškevičius, A. (2006). „Perdegimo“ sindromas tarp Lietuvos kardiologijos centruose dirbančiųjų slaugytojų. *Medicina* 42 (7): 600–605.
- Vollmer, H. (1998). *Jaučiuosi visiškai išsekusi: „sudegimo“ sindromas*. Vilnius: Alma littera.
- Žilienė, E., Perminas, A. (2008). *Skirtingose pirminės sveikatos priežiūros įstaigose dirbančių medikų su sveikata susijusio elgesio bei pervargimo palyginimas*. Magistro darbas. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.

## OCCUPATIONAL BURNOUT AND ITS EXPRESSION IN THE CONTEXT OF PROFESSIONALIZATION OF SOCIAL WORK

Vanda Kavaliauskienė, Renata Balčiūnaitė

### Summary

Lithuania, just like other countries of the European Union, ratifies international documents that set relevant socio-economic objectives to Lithuanian society. Their implementation calls for more than just laws or projects: professionals, including social workers, are required who would contribute to the solution of increasingly complex social and other problems by direct professional activity. Social worker is a specialist whose job is to enhance human ability to adapt to the environment and to restore the relations with the community by helping them to integrate into the society and by promoting their full social life. As proved by practical experience, the people whose profession requires to take care of others, including social workers, rather frequently tend to exhaust their resources of positive emotions over a certain period of time; they experience stress and find it difficult to cope with its consequences. When one experiences such a state or when it lasts for a longer time, total exhaustion of physical and mental powers may follow, which affects a person's motivation, attitudes, and behaviour (Vimantaitė, Šeškevičius, 2006).



It was only several decades ago that an interest was first taken in the phenomena experienced in an occupational setting which were given the name of the occupational burnout syndrome and which included stresses, tension, excessive workloads and responsibilities, role conflicts, disagreement with colleagues, fatigue, exhaustion, and others. European research in job-related stress and in the occupational burnout syndrome witnessed that 28 % of the staff suffered from stress at work, and 28 % had already experienced the occupational burnout syndrome (Jenaro, Flores, Arias, 2007). Due to the intensification of the pace of work and life, the occupational burnout syndrome is also becoming an increasingly relevant issue in Lithuania

In scientific literature, two distinct trends of the research in occupational burnout are identified: occupational burnout is associated either with situational factors, i.e. job-related, organisational, and professional ones (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Orqvist, Wincent, 2006; Hall, 2007) or with individual factors, i.e. people's demographic characteristics and personality traits (Maslach, Jackson, 1981; Maslach, 2003; Kim, Shin, Umbreit, 2007).

Research outcomes prove the relationship of both situational and individual factors with the dimensions of the occupational burnout syndrome: emotional exhaustion, depersonalisation, and losses of personal accomplishment. Foreign researchers keep searching for the ways of identification and /or assessment of the occupational burnout syndrome. To date, for the identification and assessment of the burnout syndrome, Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, 2003; Maslach, Jackson, 1981) is the most popular tool.

In Lithuania, a number of authors studied the occupational burnout syndrome among medical people and teachers (see Vimantaitė, Šeškevičius, 2006; Gudelis, 2007; Vimantaitė, 2007; Trakūnaitė, 2008; Žilienė, Perminas 2008). In the scientific literature on social work, publications on the subject can also be found. Thus, I. Dirgėlienė, N. Večkienė (2009) analysed stress experienced by social workers in their professional activity as a prerequisite for the occupational burnout; S. Raižienė, A. Bakšytė (2010) studied the relationships between the occupational burnout, social support, and self-efficacy in the case of providers of social services.

The current development level of the profession of social work and growing professionalisation of the said activity in the constantly changing social environment promotes a greater emphasis on the subjective profession-related circumstances: an individual – the subject of professional activity – should not be ignored, as he has a great impact on the quality of social work. The human aspect – the subject of professional activity – social worker who never experiences occupational burnout may be a guarantee of successful professional activity. The relevance of the problem of occupational burnout is proved by the experience of social

work in Lithuania: in social work, one can find quite a few cases of occupational burnout caused by constant confrontation with complex existential human experiences and low effectiveness of professional activity (Dirgėlienė, Kiaunytė, 2005). In accordance with Alifanovienė, A. Vaitkevičienė (2007), direct communication with customers, long working hours, tension, conflict situations, too small salaries, difficult customers, a shortage of supervisions, poor psychological atmosphere at work, the lack of social recognition, and non-compliance of expectations with the reality are also relevant for the formation of the employee's burnout (see Maslach, 2003; Leliūgienė, Rupšienė, Baušytė, 2003; Jenaro, Flores, Arias, 2007).

The object of the present research is occupational burnout and its expression in the context of the professionalisation of social work. The aim of the research is to reveal occupational burnout as a subjective circumstance of the profession of social work and to discuss its expression in the context of the professionalisation of social work. The objectives of the research are: 1) the discussion of the principal traits of the occupational burnout syndrome, and 2) the identification of the dimensions of the professional burnout syndrome and the characterisation of their expression in the context of the professionalisation of social work.

Research *methods* include the analysis of scientific literature, meta-analysis, summarisation, description, and interpretation. To identify and reveal the causes of the emergence of the occupational burnout phenomenon and to bring out the characteristics of its expression in the practice of social work, a qualitative data collection and processing method was used.

The participants of the qualitative research were social workers from 15 different social institutions (child care homes, day care centres for people with disabilities/nursing homes, etc.) in 5 Lithuanian cities; they were 25 to 60 year old with 5 to 15 years of work experience. The method of data collection for the research was a structured interview on the basis of questions from the Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, 2003; Maslach, Jackson, 1981). The content of the interview was analysed by means of a qualitative method of content analysis, with the interpretation supported by the provisions of constructivism/ social constructivism.

As established by the research, occupational burnout was one of the fundamental problems in social worker's professional activity which had a negative impact on the internal and external personality change of the subject of the profession (speech, emotions, communication forms, the formation of a professional worldview, etc.) and affected their physical and mental functioning and social welfare. The emotional dimension of the occupational burnout stood out which adversely affected the practical activities of social worker as a subject of the profession and hindered their successful climbing the professional excellence ladder and positive formation of the style of personal professional activity. The causes

of the occupational burnout syndrome form a kind of a net by overlapping and affecting one another. The expression of the occupational burnout syndrome is more affected by the organisational (heavy workload, psychological discomfort at work, etc.) than by the individual factors. It is also likely that the occupational burnout syndrome partially interferes with the rapid professionalisation of social work which complies with the highest criteria of the needs for professional community and social usefulness.

