

# PERDEGIMO SINDROMAS: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ POŽIŪRIS Į KVALIFIKACIJOS TOBULINIMO IR PROFESINIO PERDEGIMO SĄSAJAS BEI JO ĮVEIKOS BŪDUS

*Doc. dr. Gitana Tolutienė*

*Klaipėdos universitetas*

*Doc. dr. Ilona Zubrickienė*

*Klaipėdos universitetas*

DOI: <https://doi.org/10.52320/svv.v1iVII.252>

## Anotacija

Kadangi užsienio šalyse plačiai tirtas, o Lietuvoje tik pradedamas išsamiau nagrinėti perdegimo sindromas, ypač socialinių paslaugų srityje, todėl straipsnyje apžvelgiami įvairių mokslininkų atlikti tyrimai analizuojama problematika. Naujumą atskleidžia tai, jog teorinės analizės ir empirinio tyrimo pagrindu analizuojama socialinių darbuotojų profesinį perdegimą sąlygojantys veiksniai ir įveikos būdai, priemonės, profesinio ir asmeninio tobulėjimo svarba ir galimybės, siekiant atskleisti jo sąsają su profesiniu perdegimu bei efektyvius įveikos būdus. Gauti tyrimo rezultatai išryškina socialinių darbuotojų patiriamą perdegimo sindromą, jo priežastis, apraiškas ir požymius, raidos kontekstą, įveikos būdus ir priemones, jų taikymo rezultatus, sąsajas su kvalifikacijos tobulinimu. Tyrimas patvirtina, jog kvalifikacijos tobulinimas – svarbus ir efektyvus socialinių darbuotojų profesinio perdegimo įveikos būdas.

**Pagrindiniai žodžiai:** socialinis darbuotojas, profesinis perdegimas, kvalifikacijos tobulinimas.

## Įvadas

**Temos aktualumas.** Šiandien itin nerimaujama dėl ekonominių, politinių pokyčių, veikiančių žmonių būtį, socialinį gyvenimą, sunkinančių pozityviają socializaciją visuomenėje. Socialinių tikslų įgyvendinimui neužtenka tik įstatymų ar projektų, aktualizuojamas poreikis socialinių darbuotojų – profesionalų, savo tiesioginiu darbu padedančių spręsti vis sudėtingesnes socialines ir kitas problemas. Šie specialistai ne tik turi turėti pakankamai žinių, gebėjimų ir įgūdžių, pasižymėti kompetentingumu bei pozityvia nuostata nuolat mokytis ir tobulintis, bet ir turi gebėti atlaikyti nemažą bendravimo ir bendradarbiavimo psichologinį krūvį, būti energingi ir iniciatyvūs, empatiški ir ištvermingi, atkakliai siekti tikslo, tikėti savo darbo reikšmingumu ir sėkme, atiduoti jam visas jėgas. Siekis įgyvendinti tokius plačius socialinės pagalbos tikslus (socialinės paramos poreikio nustatymas ir planavimas, socialinių paslaugų organizavimas ir teikimas, socialinio darbo veiksmingumo vertinimas bei profesinės veiklos tobulinimas ir plėtotė) lemia socialinių darbuotojų darbo sąlygų sudėtingumą ir stiprių emocijų išgyvenimų bei streso pasireiškimą, o tai suformuoja psichosocialinį reiškinių – perdegimo sindromą (Vaicekauskienė, Jankūnienė, 2009).

Perdegimo problema, jo neigiama įtaka sparčiai aktualėja. Didžiausią riziką perdegti turi trijų profesijų atstovai: medicinos, socialiniai darbuotojai bei pedagogai, o lyginant juos tarpusavyje perdegimo sindromas akivaizdžiausiai pastebimas tarp socialinių darbuotojų (Lambert, Barton-Bellessa, Hogan, 2015; Gomez-Gascon, Martin-Fernandez, Galvez-Herrer, Tapias-Merino, BeamudLagos, Mingote-Adan, 2013; Maslach, Leiter, 2009; Dorritie, 2006). Jų profesinis nuovargis tampa viena aktualiausių profesinės raidos problemų, reikalaujančių aktyvių ir tikslingų įveikos būdų, kadangi vyksta nuolatinis kontaktas su klientais, jų problemomis ir rūpesčiais. Socialinio darbuotojo veikla – sudėtinga, kompleksinė, o rezultatas sunkiai prognozuojamas. Iškyla būtinybė nuolat taikytis prie besikeičiančių aplinkos sąlygų. Sudėtingose daugiamačiose situacijose iškyla streso rizika, kurio neįveikus pasireiškia perdegimo sindromo grėsmė (Dirgėlienė, Večkienė, 2009).

Nors mokslininkų (Lambert, Barton-Bellessa, Hogan, 2015; Gomez-Gascon, Martin-Fernandez, Galvez-Herrer, Tapias-Merino, BeamudLagos, Mingote-Adan, 2013; Burke, Moodie, Dolan, Fiksenbaum, 2012; Maslach, Leiter, 2009 ir kt.) analizuoti įvairūs rizikos veiksniai, sukeltantys perdegimą, atrasti būdai, mažinantys šį sindromą, užkertantys kelią jo formavimuisi, tačiau trūksta tyrimų, analizuojančių socialinių darbuotojų patirtį „pergyvenant“ perdegimą, atskleidžiant „perdegusiųjų“ naudotus efektyvius įveikos būdus bei priemones.

**Problemos mokslinis ištirtumas.** Analizuotos perdegimo sindromo atsiradimo priežastys bei jo vystymuisi įtakos turintys veiksniai (Lambert, Barton-Bellessa, Hogan, 2015; Gomez-Gascon, Martin-Fernandez, Galvez-Herrer, Tapias-Merino, BeamudLagos, Mingote-Adan, 2013; Burke, Moodie, Dolan, Fiksenbaum, 2012; Maslach, Leiter, 2009; Hall, 2007 ir kt.). Tyrimai atskleidžia vis didėjančią šio reiškinio paplitimą ir rodo, jog darbuotojų perdegimas – neabejotinai aktualus bei tirtinas reiškinys. Lietuvoje tyrinėtus medicinos darbuotojų, pedagogų perdegimas (Rupšienė, Skukauskaitė, Baranauskienė, Tiškuvienė, 2017; Abromaitienė, Stanišauskienė, 2014; Stočkus, 2014; Vaicekauskienė, Jankūnienė, 2009; Vimantaitė, 2007 ir kt.), tačiau nepakankamai tirtas socialinių darbuotojų perdegimas, ypač jo analizei aktualūs Lietuvos tyrėjų darbai (Dirgėlienė, 2013; Kiaunytė, Večkienė, 2011; Raižienė, Bakšytė, 2010; Dirgėlienė, Večkienė, 2009).

Kadangi trūksta tyrimų, nagrinėjančių socialinių darbuotojų patiriamą perdegimo sindromą, kontekstus, kuriuose formuojasi jo priežastys, ir įveikos būdus, kuriais „pergyvenamas“, o dar labiau stinga tyrimų, atskleidžiančių jų profesinio perdegimo sąsajas. Vienas iš perdegimo įveikos būdų galėtų būti laiku atliekamas ir tikslingai organizuojamas socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimas, plėtojant trūkstamas profesines, socialines, asmenines kompetencijas. Tai suponuoja **mokslinę problemą**: kokios socialinių darbuotojų profesinio perdegimo sąsajos su kvalifikacijos tobulinimu ir kokie profesinio perdegimo įveikos būdai?

**Tyrimo objektas:** socialinių darbuotojų profesinis perdegimas ir kvalifikacijos tobulinimas.

**Tyrimo tikslas:** teoriškai išanalizuoti ir empiriškai atskleisti socialinių darbuotojų kvalifikacijos tobulinimo sąsajas su profesiniu perdegimu bei jo įveikos būdus. **Uždaviniai:** 1) išanalizuoti socialinių darbuotojų profesinį perdegimą sąlygojančius veiksnius ir įveikos būdus, atskleidžiant kvalifikacijos tobulinimo svarbą ir galimybes jam įveikti; 2) ištirti socialinių darbuotojų požiūrį į kvalifikacijos tobulinimo ir profesinio perdegimo sąsajas bei jo įveikos būdus ir priemones.

**Tyrimo metodai:** mokslinės literatūros analizė; pusiau struktūruotas interviu.

## 1. Tyrimų Lietuvoje ir užsienyje apžvalga

Didžiausias poreikis tobulinti profesinę kompetenciją nustatytas socialiniams darbuotojams, dirbantiems su socialinės rizikos šeimomis ir jų vaikais, o be labiausiai tobulintinos kompetencijos – gebėjimo daryti įtaką socialinei klientų aplinkai, aktualus darbinio perdegimo sindromas ir jo prevencija (Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie SADM, 2018).

Šiuolaikinėse organizacijose, teikiančiose socialines paslaugas, viena didžiausių grėsmių darbuotojų saugai ir sveikatai yra psichosocialinis stresas, kylantis dėl darbo reikalavimų ir iššūkių, neatitinkančių darbuotojų kompetencijų ar galimybių. Šios grėsmės dažniausiai įvardijamos profesiniu perdegimu ar tiesiog perdegimu (angl. *burnout*) (Leka, Jain, 2010). Tai svarbus rodiklis, signalizuojantis apie ilgalaikius ir viršijančius darbuotojo sugebėjimus darbo reikalavimus, darančius žalą sveikatai; tai dvejetainis rodiklis, perspėjantis tiek apie nepalankią darbo aplinką, tiek apie kylančią grėsmę darbuotojo sveikatai (Leiter, Maslach, 2014).

Kompetencijų ir galimybių nesuderinamumas išprovokuoja darbo efektyvumo, savirealizacijos sumažėjimą. Darbuotojai patiria stresą, kai jaučiasi atsakingi už pavestų pareigų / funkcijų vykdymą, bet susiduria su galimybių trūkumu joms įvykdyti. Tai gali sąlygoti skiriamų priemonių kokybiškam darbo užduočių atlikimui, darbuotojo kompetencijos, pareigybės pavestiems darbams atlikti nepakankamumas (Schaufeli, Leiter, Malsach, 2009; Vimantaitė, 2007). Stresas kyla tuomet, kai: žmogus pajunta grėsmę savo turimiems resursams (pvz., suvokimas, jog gali netekti darbo, neatlikti pagedamų darbų); prarandami tam tikri resursai (pvz., darbo vieta); trūksta papildomų resursų, nors įdėta labai daug pastangų (pvz., norimos darbo vietos negavimas, nors žmogus siekė / gavo aukštojo mokslo diplomą) (Grandey, 2012; Halbesleben, 2006).

Kompetencijų ir galimybių nesuderinamumo atveju darbuotojai patiria perdegimo sindromą, kuris greičiau vystosi tiems, kurie kolektyve jaučiasi nesaugiai, nesulaukia iš kolegų ar vadovų profesinės paramos, pagalbos, patarimų, pripažinimo, negali pasidalinti savo džiaugsmiais, pasiekimais. Beprasmis darbas skatina abejingumą, nepasitikėjimą savimi, nekompetentingumą, veiklos efektyvumo sumažėjimą, galiausiai – perdegimą (Abromaitienė, Stanišauskienė, 2014). Apdovanojimai daro poveikį

darbuotojo savijautai, nes iš dalies perdegimas pasireiškia, kai jis jaučiasi negavęs pastangas įvertinančio atlygio (Maslach, Leiter, 2009).

Socialiniai darbuotojai, kurių darbas yra nuolatinis kontaktas su kitais, profesinėje veikloje patiria didelį krūvį. Tai rodo, kad perdegimo sindromą lemia ne stresas apskritai, o stresas, kylantis dėl ilgalaikio ir įtempto bendravimo darbe. Todėl šie specialistai – vieni labiausiai patiriančių perdegimą profesijų atstovų, kadangi jų darbas yra labai sudėtinga ir sunki praktinė veiklos sritis. Sudėtinga dėl to, kad dirba su labiausiai pažeidžiamais visuomenės nariais, dažnai sprendžia sunkiai įveikiamas, sudėtingas, aštrias, ilgalaikes problemas. Intensyviuose interakciniuose santykiuose su klientais, jų aplinka ir kitomis institucijomis jie patiria emocinę fizinę, psichologinę perkrovą, aplinkos spaudimą, vidinį diskomfortą, keliantį nerimą, stresą. Nuolatinio streso sąlygomis dirbantys, mažai dėmesio skiriantys sau, suserga perdegimo sindromo liga, trunkančia ilgą laiką (Dirgėlienė, 2013). Siekiant išsaugoti jų darbingumą, darbinę motyvaciją, svarbu laiku pažinti perdegimo sindromą, jo požymius, išsiaiškinti atsiradimo priežastis bei numatyti efektyvius būdus jam išvengti.

Emocinis išsekimas yra pagrindinė profesinio perdegimo dimensija. Darbuotojai, jį patiriantys, jaučia emocinę įtampą, yra suirzę, stengiasi kuo mažiau kontaktuoti su aplinkiniais, atsiriboti nuo jų. Darbuotojų emocinis išsekimas yra pirmoji reakcija į per didelius darbinius reikalavimus. Taip pat nustatytas reikšmingas perdegimo sindromo ryšys su asmeninėmis savybėmis, kurios turi reikšmės, kaip darbuotojas susitvarko su stresinėmis situacijomis (Maslach, Leiter, 2009).

Darbuotojai, turintys didelių ambicijų bei reikalavimų sau, idealizuotą darbo vaizdą, greičiau patiria perdegimą (Vimantaitė, 2007). Iš visų socialinių-demografinių požymių bene stipriausią įtaką jam vystytis turi amžius. Jaunesni darbuotojai greičiau įgyja perdegimo požymių, o vyresniųjų perdegimo patyrimas susijęs su vidurio amžiaus krize, nes šiame amžiuje labai svarbus pasitenkinimas darbu, o žmonės, matydami, kad jų darbas neturi prasmės, patiria bejėgiškumo, beviltiškumo jausmus. Vyrai greičiau patiria perdegimą tokiose darbo situacijose, kurios reikalauja griežtai vyriškų savybių, tokių kaip fiziniai gebėjimai, ryžtas, atkaklumas, emocinis santūrumas, o moterys – situacijose, kurios reikalauja iš jų atjautos. Gyvenantys santuokoje mažiau linkę į perdegimą nei viengungiai ar išsiskybę (Maslach, Leiter, 2009).

Darbo apkrova – viena iš trijų priežasčių (be autonomijos stokos ir apdovanojimo trūkumo) perdegimo sindromo atsiradimui organizacijoje, kaip ir vaidmenų konflikto bei jų neaiškumo įtaka perdegimui (Maslach, Leiter, 2009). Kontrolės ir informacijos stoka darbe – taip pat rimtas pavojus perdegimui atsirasti, kaip ir socialinis palaikymas bei jo vaidmuo (Leiter, Maslach, 2007). Vadovų palaikymą turintys socialiniai darbuotojai patiria mažiau streso ir perdegimo atvejų bei pasiekia daugiau teigiamų rezultatų (Hall, 2007).

Intensyvėjant darbo, gyvenimo ritmui, perdegimo sindromo problemos socialiniame darbe tampa vis aktualesnės. Ilgos darbo valandos, įtampa, konfliktinės situacijos, maži atlyginimai, „sunkūs“ klientai, supervizijų stoka ar nebuvimas, neigiama psichologinė darbo atmosfera, socialinio pripažinimo trūkumas, lūkesčių ir realių galimybių neatitikimas – tik dalis veiksnių, turinčių įtakos socialinių darbuotojų perdegimo sindromo formavimuisi (Raižienė, Bakšytė, 2010; Maslach, Leiter, 2007). Perdegimo atsiradimą lemia ne darbo specifiškumas, atsispindintis kuriame nors viename veiksnyje, o daugelio veiksnių kompleksas. Taigi socialinių darbuotojų perdegimo atsiradimui įtakos turi daugybė veiksnių, susijusių su paties darbo specifika, organizacine politika, darbo kontekstu bei profesijos ypatumais, todėl jie turi didesnę riziką „perdegti“ (Leiter, Bakker, Maslach, 2014).

Socialinių darbuotojų profesinis perdegimas susijęs su jų sveikatos problemomis ir atliekamo darbo kokybe, o tai organizacijoms gali sukelti sunkumų siekiant tikslų. Darbuotojai, susidūrę su perdegimu, patiria asmeninių siekių sumažėjimą ir nepasitenkinimą, sukeltiantį ne tik pyktį, todėl labai svarbu parinkti tinkamus jo įveikos būdus (Gilham, 2014). Socialiniams darbuotojams vienas perdegimo mažinimo būdų – pasitelkimas savišvietos, naujų žinių kaupimas. Jei žmogus yra žingeidus, nuolat ko nors naujo ieškantis ir turintis stiprią poreikių skalę, jis gali nukreipti perdegimą į sukoncentruotą energiją, naujas užduotis (Jaffe, 2007).

Profesinis perdegimas dažnai kyla dėl padidėjusių aplinkos reikalavimų ir nepatenkinančių poreikius mokymų (Taormina, 2010), darbo krūvio ir netikrumo jausmo (Grandey, Foo, Groth, Goodwin, 2012; Halbesleben, 2006). Mokymų dėka darbuotojai įgyja naujų įgūdžių, techninių žinių,

problemų sprendimo gebėjimų, o tai lemia saviveiksmingumo, sugebėjimo greitai atgauti jėgas ir optimizmo padidėjimą (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, Schreurs, 2014). Darbuotojai, kurie supranta, kad mokymai yra organizacijos investicija į juos, vertina šias pastangas, yra labiau lojalūs. (Taormina, 2010). Tos intervencinės programos, kuriose naudoti mokymai, pasižymėjo ilgalaikiu poveikiu mažinant darbuotojų perdegimą (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, Schreurs, 2014).

Socialinio darbo sudėtingumas, darbuotojų patiriamas stresas, įtampa, nuolatinis susidūrimas su konfliktinėmis situacijomis bei pokyčiais lemia supervizijos poreikį, kuri laikoma viena svarbiausių prevencinių priemonių kovojant su perdegimu (Abromaitienė, 2013). Supervizija skatina refleksiją, teikia galimybių ieškoti naujų darbo formų, suvokti ir atskleisti asmeninės ir profesinės patirties įtampą, ugdo kritinį mąstymą, mažina perdegimo sindromo riziką, teikia profesinės identifikacijos paramą (Dirgėlienė, 2013). Taikant superviziją, gerėja tiek asmeniniai, tiek dalykiniai santykiai tarp kolegų ir vadovų, geriau suvokiama pokyčių darbe svarba ir nauda (Kiaunytė, Večkienė, 2011; Večkienė, 2010).

Apibendrinant galime teigti, jog profesinio perdegimo atsiradimui reikšmės turi socialinės-demografinės, asmenybinės charakteristikos, darbo sąlygos, turinys ir kt. Kadangi perdegimo sindromas – sudėtingas reiškinys, tai ir jo įveikimas kompleksinis, apimantis būdus, visų pirma nukreiptus į kvalifikacijos tobulinimą.

## 2. Tyrimo metodologija

Siekiant atskleisti socialinių darbuotojų požiūrį į profesinio perdegimo ir kvalifikacijos tobulinimo sąsajas bei profesinio perdegimo įveikos būdus, tyrimui pasirinkta fenomenologinė strategija, nagrinėjanti gelminę žmogiškąją patirtį, tirianti ir originaliai plėtojanti fenomenų esmes, aiškinanti, kaip žmonės jas patiria (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017). Tyrimo pagrindimui remtasi resursų konservavimo modelio teorija (Grandey, 2012; Halbesleben, 2006), pagrįsta kognityviniais (žmogaus tikslai, asmeninės savybės ir kt.) bei aplinkos veiksniais, susijusiais su žmogaus resursais; nuolatinio nesuderinamumo tarp žmonių ir jų darbo aplinkos dimensija (Leiter, Bakker, Maslach, 2014; Leiter, Maslach, 2007), aiškinančia, jog kuo didesnis nesuderinamumas tarp asmens ir jo darbo, tuo didesnė „perdegimo“ tikimybė, ir atvirkščiai – kuo didesnis suderinamumas, tuo didesnė ištraukimo į darbą tikimybė. Jos pritaikytos siekiant pateikti interpretacinį, visuminį analizuojamos problemos vaizdą, tyrimo dalyvių išgyventą patirtį ir iš situacijų analizės kylantį paaiškinimą.

Pasirinktas kokybinis tyrimas įpareigoja tyrėjus tapti duomenų rinkimo instrumentu. Jų vertinimas, požiūris, supratimas – labai svarbūs veiksniai, o jų analizė yra pagrindinis kontrolės elementas, suteikiantis galimybę tyrėjams tapti stebėtojais iš „vidaus“, atlikti tyrimą dalyvaujant, pažvelgti į fenomeną holistiškai, pastebėti kiekvieno informanto emocijas, išgyvenimus, atskleisti savitą ir unikalų reiškinio suvokimą (Kardelis, 2016). Duomenų rinkimo metodas – pusiau struktūruotas interviu. Interviu klausimai pateikti sugrupavus į 6 profesinio perdegimo prasminius blokus: priežastys, apraiškos ir požymiai, raidos kontekstas, įveikos būdai ir priemonės, sąsajos su kvalifikacijos tobulinimu, pritaikytų įveikos būdų rezultatai. Duomenų analizės metodas – turinio analizė, remiantis grindžiamąja teorija, kurios tikslas – generuoti ar atrasti teoriją, remiantis abstrakčia fenomeno analizės schema, susijusia su konkrečia situacija (Žydžiūnaitė, Sabaliauskas, 2017). Tyrimas atliktas remiantis 3 kodavimo tipais: atviru – išskiriant kategorijas; ašiniu – sujungiant kategorijas; atrankiniu – pasirenkant vieną aspektą, kaip „šerdinę“ kategoriją ir fokusuojantis į ją. Tyrimo rezultatams analizuoti ir pateikti pasirinktas aprašomasis tyrimo tipas, remiantis grindžiamąja teorija bei leidžiantis pateikti išsamesnį tiriamos problemos vaizdą.

Interviu vykdytas 2022 m. birželio–liepos mėn. Taikyta tikslinė, kriterinė tyrimo dalyvių atranka. Pagrindinis kriterijus buvo socialiniai darbuotojai, patyrę perdegimą. Išsiųstas kvietimas dalyvauti tyrime visoms Klaipėdos m. sveikatos priežiūros įstaigoms. Tyrime sutiko dalyvauti 10 dalyvių (7 socialinės darbuotojos, 3 socialinių darbuotojų padėjėjos): visos moterys, amžiaus vidurkis – 51 m., vidutinė profesinė patirtis – 26 m.

Dalyviams buvo išsiųsta tyrimo sutikimo forma, kurioje nurodyta tyrimo organizavimo informacija: tyrimo tikslas, procesas, konfidencialumo užtikrinimas, trukmė ir kt. Gavus pasirašytus sutikimus, buvo suderintas tyrimo laikas su kiekvienu dalyviu. Interviu vyko tiesiogiai bendraujant tyrimo dalyviui su tyrėju apklausiamųjų darbo vietoje ar universiteto auditorijoje. Interviu truko iki 50

min. Siekiant užtikrinti tyrimo validumą buvo stengiamasi sukurti tarpusavio pasitikėjimu grįstą aplinką tarp informantų ir tyrėjų. Interviu metu aiškiai formuojami klausimai, laikomasi klausimų eiliškumo, informantams paaiškinta, kad gauti duomenys konfidencialūs ir jų asmeniniai duomenys nebus nurodomi, kadangi jie bus koduojami. Išlaikytas konfidencialumas, tyrimo dalyvių asmeniniai duomenys nuasmeninti ir tyrimo medžiaga prieinama tik tyrėjams. Informantams sutikus, interviu buvo fiksuojamas diktofonu.

Tyrimo duomenys apdoroti taikant kokybinę turinio analizę. Kiekvienas transkribuotas tekstas buvo skaitomas visų tyrėjų, norint susidaryti bendrą vaizdą, išskiriami esminiai sakiniai ar jų dalys, susiję su analizuojama problema. Tekstas skirstomas į prasminius vienetus, kuriuos atspindi frazės, sakiniai, pagrindiniai žodžiai, tiesiogiai susiję su tiriamu fenomenu, prasminiai vienetai grupuojami, siekiant sujungti į visuminę struktūrą. Kilus klausimams buvo dar kartą tikslinamasi su tyrimo dalyviais. Parengus tyrimo ataskaitą, informantams buvo pasiūlyta susipažinti su ja. Pastabų informantai nepateikė. Pateikiant tyrimo rezultatus, pasisakymai buvo pateikiami koduojant, pvz. SD1, SD2 ir t. t. Pateikiant SD pasisakymus, kalba netaisyta. Tyrimo duomenys susisteminti. Tyrimas atliktas laikantis jo etikos principų: geranoriškumas, pagarba asmens orumui, teisė gauti tikslią informaciją, teisingumas ir kt. (Žydzūnaitė, Sabaliauskas, 2017).

### 3. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija

**Profesinio perdegimo priežastys.** Perdegimo sindromas – sudėtingas reiškinys, todėl jo priežastys įvairialypės, jas formuoja ilgalaikis stresas, kurį sukelia tam tikri veiksniai. Kaip matyti (1 lentelė), pagrindinės priežastys, dėl kurių patiriamas profesinis perdegimas: darbo aplinka, joje pasireiškianti sąveika su kitais (klientais, kolegomis, vadovais), konfliktai, darbo krūvis, didelė atsakomybė, veiklos prasmės nematymas ir kt. Mažas atlyginimas daro neigiamą įtaką sveikatai, darbingumui, motyvacijai, pasitenkinimui darbu. Darbas be poilsio neigiamai veikia sveikatą, savijautą, nuotaiką, darbo kokybę. Sunkus fizinis ir psichologinis darbas reikalauja emocinio palaikymo tiek iš kolegų, tiek iš artimųjų. Emocinės pagalbos trūkumas sąlygoja darbuotojo optimizmą, entuziazmą, pozityvų emocingumą, darbingumą, aktyvumą, savijautą. Negebėjimas tikslingai pasiskirstyti darbų, laiku juos atlikti, racionaliai paskirstyti jėgas, išnaudoti darbo laiką kelia įtampą, stresą, net perdegimą. Dėl per didelio krūvio, viršijančio darbuotojo galimybes, išgyvenamas fizinis ir protinis pervargimas, nuovargis. Vadovų priekaištai, pastabos kelia stresą, įtampą, nervingumą, nepasitenkinimą darbu bei darbo vieta. Socialinio darbo praktinių įgūdžių stoka sąlygoja nesusedorėjimą su išskylančiais sunkumais, dėl to pergyvenama, delsiama priimti sprendimus, nepasitikima savimi, savo žiniomis, gebėjimais, stokojama iniciatyvos, savarankiškumo, jaučiama įtampa. Sprendžiant sudėtingas situacijas, tikimasi iš kolegų, vadovų emocinio palaikymo, nes svarbus grįžtamasis ryšys. Situacijos, kuomet įstatymai negina klientų dėl savo „nelankstumo“, tinkamos valstybės paramos socialiai pažeidžiamiems asmenims, materialinių išteklių stygius kelia nusivylimą, liūdesį, stresą.

1 lentelė. Socialinių darbuotojų išskirtos profesinio perdegimo priežastys

Kategorija	Subkategorija	Teiginiai	Ats. sk.
Profesinio perdegimo priežastys	Darbe patiriama įtampa	„<...> Dėl trinties su viena bendradarbe nuolat jaučiau įtampą <...>“ (SD6); „<...> Dėl įtampos vis delsdavau priimti sprendimus <...>“ (SD3); „<...> Bendravimas darbe dažnai įtemptas, nebūna be streso <...>“ (SD7); „<...> Darbas su pažeidžiamais žmonėmis, jų sunkiomis problemomis, aišku, išaukia įtampą <...>“ (SD9); „<...> Darbas įtemptas, atsakingas, turi rasti kalbą su visais <...>“ (SD2); „<...> Kiek tversi nuolat išgyvenant įtampą, nespėjant, trūkstant jėgų ir nepasikraunant <...>“ (SD5).	6
	Mažas atlyginimas	„<...> Galiu užtikrintai pasakyti, net ir už kolegas, jog mūsų atlyginimai varo mus į neviltį <...>“ (SD4); „<...> Jei neuždirbtų mano vyras, tai mūsų šeima nepragyventų <...>“ (SD1).	2
	Konfliktai tarp kolegų	„<...> Moterų kolektyve visada konfliktai, o tai trukdo darbui <...>“ (SD9); „<...> Konfliktai dažni, pakanka pasakyti savo nuomonę <...>“ (SD6); „<...> Tenka pyktis, paskui sunku	4

		<i>susikaupti, dirbti“ &lt;...&gt;“ (SD8); „&lt;...&gt; Nesutarimų yra, nes išsiskiria nuomonės, aišku, nemalonu &lt;...&gt;“ (SD10).</i>	
	Poilsio trūkumas	<i>„&lt;...&gt; Kai normaliai nepailsiu ar trūksta miego, dirbasi sunkiai, skauda galvą, esu pikta, pavargusi &lt;...&gt;“ (SD1); „&lt;...&gt; Dirbi, o pailsėt trūksta laiko ...&gt;“ (SD10); „&lt;...&gt; Pavargsti, neišils, tik tenkini kitų poreikius, mažini jų rūpesčius &lt;...&gt;“ (SD4).</i>	3
	Pagalbos, paramos trūkumas	<i>„&lt;...&gt; Man labai reikalinga emocinė parama iš kolegijų, nes mes geriausiai galime suprasti viena kitą &lt;...&gt;“ (SD9); „&lt;...&gt; Man trūksta palaikymo darbe, dėl to dažnai jaučiuosi vieniša, pasimetusi &lt;...&gt;“ (SD5); „&lt;...&gt; Iš mūsų reikalaujama pasirinkti tokią profesinį požiūrį ar vertybinę sistemą, kuri labiausiai gali padėti klientui, bet ir mums reikia pagalbos &lt;...&gt;“ (SD7).</i>	3
	Darbų nepasiskirstymas	<i>„&lt;...&gt; Mūsų darbe svarbu susidėlioti dienos darbus &lt;...&gt;“ (SD2); „&lt;...&gt; Reikia sugebėti atsirinkti prioritetus, ką svarbiausia padaryti šiandien &lt;...&gt;“ (SD4); „&lt;...&gt; Aš iš vakaro apmąstau kitos dienos darbus, kad mažiau būtų streso atėjus į darbą &lt;...&gt;“ (SD8); „&lt;...&gt; Jei nesugebėsi paskirstyti savo darbų, ką reikia nuveikti dabar, o kas gali palaukti, tai prapulsi &lt;...&gt;“ (SD10).</i>	4
	Per didelis darbo krūvis	<i>„&lt;...&gt; Mane išderina, kai darbui pasibaigus matau, kad dar daug ko nepasidariau, nors dirbau ir per pietus &lt;...&gt;“ (SD6); „&lt;...&gt; Nežmoniškas krūvis labai išvargina &lt;...&gt;“ (SD4); „&lt;...&gt; Esam apsikrovę darbais &lt;...&gt;“ (SD3); „&lt;...&gt; Tas didelis krūvis išsekina, ištiesai jauti nuovargį &lt;...&gt;“ (SD5); „&lt;...&gt; Viršvalandžiai kelia pyktį &lt;...&gt;“ (SD2); „&lt;...&gt; Tiek laiko praleidi su klientu, o naudos ir perspektyvos nematyti, tik save nualini &lt;...&gt;“ (SD1); „&lt;...&gt; „Mūsų paslaugos labai reikalingos žmonėms, ir jų vis daugėja, krūvis tampa nepakeliamas &lt;...&gt;“ (SD7).</i>	7
	Veiklos daugiafunkcionalumas	<i>„&lt;...&gt; Iš tavęs reikalauja visko: turi gebėti ir informuoti, ir konsultuoti, ir tarpininkauti, ir atstovauti, ir maitinimą organizuoti, ir aprūpinti būtiniausiai drabužiais, avalyne, ir transportą organizuoti, dar ir asmeninės higienos ir priežiūros reikmenis. Visko per daug, turi ir globoti, ir prižiūrėti, dar ir viskuo pasirūpinti &lt;...&gt;“ (SD6); „&lt;...&gt; Dirbant ne tik sunku pokyčiai, bet ir būti visame kame: ir išklausytoju, ir bendradarbiautoju, ir liudytoju teisme, ir mokytoju, ir konsultantu, ir dar nežinia kuo &lt;...&gt;“ (SD3); „&lt;...&gt; Kasdien tenka susidoroti su sunkiomis užduotimis ir įvairias funkcijas atlikti &lt;...&gt;“ (SD10); „&lt;...&gt; Mūsų darbe turi mokėti viską: ir bendrauti, ir dirbti kartu, ir planuoti darbą, ir dirbti savarankiškai, ir kurti saugią klientui aplinką, ir ugdyti jo savarankiško gyvenimo įgūdžius, ir padėti &lt;...&gt;“ (SD8).</i>	4
	Nesutarimai su vadovybe	<i>„&lt;...&gt; Bijojau vadovo, jį sutikti, nes nuolatiniai priekaištai, pastabos kėlė man stresą, įtampą, gramzdino į neviltį &lt;...&gt;“ (SD7); „&lt;...&gt; Ir taip buvau nervinga, o jei iškviisdavo vadovybė, tai būdavau nervinga dvigubai nuo tų neiškių priekaištų, moralų &lt;...&gt;“ (SD1); „&lt;...&gt; Vadovė vis nepatenkinta, jai trūksta pokyčių &lt;...&gt;“ (SD5); „&lt;...&gt; Vadovybei vis blogai, tai neaitinkame reikalavimų, tai darbo kokybė per prasta &lt;...&gt;“ (SD9).</i>	4
	Profesinės patirties stoka	<i>„&lt;...&gt; Kai pradėjau dirbti, tai po mėnesio patyriau didžiulį stresą ir labai išgyvenau, kaltinau save dėl nesugebėjimo susitvarkyti &lt;...&gt;“ (SD4); „&lt;...&gt; Labai norėjau dirbti šį darbą, bet kai prasidėjo nesėkmės, ir viena po kitos, tai jau maniau, jog nebedirbsiu šio darbo“ &lt;...&gt;“ (SD8).</i>	2
	Pagyrimo, palaikymo stoka	<i>„&lt;...&gt; Pasiekusi rezultatų labai džiaugiuosi, o kai kolegos ar valdžia mane pagiria, tai jaučiuosi dar geriau &lt;...&gt;“ (SD6); „&lt;...&gt; Man svarbu, kai vadovas pastebi ir įvertina mane, mano pasiekimus darbe &lt;...&gt;“ (SD2); „&lt;...&gt; Kai pagiria vadovė, tai norisi siekti dar daugiau &lt;...&gt;“ (SD10); „&lt;...&gt; Smagu, kai palaiko bendradarbės, pagiria iš kitų įstaigų kolegos &lt;...&gt;“ (SD3); „&lt;...&gt; Man svarbi kitų mūsų srities specialistų nuomonė, kai mes susitinkame per įvairius renginius ir kai tave pagiria, tai labai malonu, motyvuoja dirbti dar geriau &lt;...&gt;“ (SD8).</i>	5

	Klientų manipuliavimas darbuotojais	„<...> Kada pradėjau dirbti, man buvo sunku matyti verkiantį klientą, todėl dariau viską, ko prašė. Vėliau pastebėjau, jog jis taip elgiasi specialiai, norėdamas gauti, ko jam reikia <...>“ (SD7); „<...> Lyg ir suprasdavau, kad mane išnaudoja, bet vis tiek vykdydavau savo pareigą <...>“ (SD1); „<...> Kai kurie klientai gudrūs, siekia savo naudos <...>“ (SD8).	3
	Įstatymų nesuderinamumas su atliekamu darbu	„<...> Ne visada, remiantis įstatymais, gausi pagalbos, padėsi savo klientui <...>“ (SD6); „<...> Man atrodo, jog įstatymai sau, o mūsų darbas sau <...>“ (SD9); „<...> Išitsai galvoju, kaip padėti klientui, jei net įstatymai jam nepadedą, ta nežinia kelia pyktį <...>“ (SD3); „<...> Kai susiduri su biurokratija, žmogų neginančiais įstatymais, tada supranti, kokia ta realybė ištikrujų, tai labai skaudina <...>“ (SD1).	4
	Finansų, inventoriaus trūkumas, teikiant pagalbą klientams	„<...> Turime pinigų, tai maisto galime nupirkti ne tik klientui, bet ir jo šeimai <...>“ (SD5); „<...> Sunkiausia būna, kai moteris su vaikais neturi kur prisiglausti, o apgyvendinti laikinai mes neturime kur. Tenka ieškoti per kitas tarnybas finansinės paramos ar apgyvendinimo vietas, kas ne visada pavyksta <...>“ (SD10).	2
	Asmeninės savybės	„<...> Asmeninės savybės ypač svarbios, kad įsijautum į kliento problemos painumą, gerbtum jo norus <...>“ (SD7); „<...> Turi būti drąsi, atvira, empatiška, norėti dirbti su kitų problemomis, turėti pašaukimą <...>“ (SD1); „<...> Jei žmogus jau nutarė būti socialiniu darbuotoju, tai jau žino, kas jo laukia ir yra tvirto būdo <...>“ (SD3); „<...> Manau, kad socialinio darbuotojo profesiją renkasi aktyvūs, ryžtingi, stiprūs žmonės <...>“ (SD2); „<...> Mūsų darbe geležinių nervų reikia <...>“ (SD5); „<...> Tokį darbą gali dirbti tik emociškai stiprūs <...>“ (SD4); „<...> Mūsų darbe reikia tvirto charakterio, pasitikėti savimi <...>“ (SD9); „<...> Jei nepasitiki savimi, savo sugebėjimais, esi linkęs palūžti, sunkiai pergyveni nesėkmes, tai tau ne vieta čia <...>“ (SD6).	8
	Per dideli asmeniniai įsipareigojimai	„<...> Turėjau per didelių ambicijų ir per daug reikalavau iš savęs <...>“ (SD5); „<...> Įsivaizduoji, kad gali padaryti viską, o pasirodo ne <...>“ (SD3); „<...> Iš dalies suprantu, kad padariau viską, tačiau kaltinu save, kad galėjau padaryti daugiau <...>“ (SD6); „Manau, perdegimas gresia visiems darboholikams, kurie siekia kažkokių idealų ir nepasiekia <...>“ (SD10).	4
	Bendravimo su klientais pobūdis	„<...> Nuolatinis bendravimas, nesibaigiantys susitikimai, pokalbiai su klientais darbo ir nedarbo metu išsekina <...>“ (SD5); „<...> „Mūsų darbas - kontaktai su žmonėmis, turinčiais problemų, kurias reikia suprasti ir išspręsti, tai kaip nepervargsi“ <...>“ (SD8); „<...> Kai nepavyksta užmegzti ryšio su klientu, įgauti jo pasitikėjimo, labai pergyvenu <...>“ (SD4); „<...> Prisibendravus darbe namie nebesinori net kalbėti <...>“ (SD9).	4
	Susitapatinimas su klientais	„<...> Mes teikiame pagalbą pažeidžiamam žmogui, rūpinamės jo teisėmis ir apsauga, kaip nesusitapatinsi <...>“ (SD2); „<...> Dažnai man klientas atrodo svarbesnis nei aš, nes jis negali savarankiškai gyventi, spręsti savo bėdų, jaučiasi nesaugus, atstumtas, paliktas likimo valiai <...>“ (SD4); „<...> Kartais save pagaunu, jog sprendžiu klientų problemas, gyvenu jų gyvenimu, bet ne savo“ (SD6); „<...> Sudėtinga ir labai sunku, kai turi susidurti su daugybe skirtingų požiūrių ir kartu likti ištikimas sau <...>“ (SD9); „<...> Net nepajauti, kaip įsigyveni į klientą ir rūpinies tik jo problemomis <...>“ (SD5); „<...> Man mano klientas svarbiau nei mano gyvenimas <...>“ (SD7); „<...> Gyvenu kliento poreikiais ir rūpesčiais, o sau laiko nebelieka <...>“ (SD3); „<...> Rūpinuosi savo kliento reikalais ir problemomis kaip savomis <...>“ (SD1).	8

Šaltinis: sudaryta autorių pagal tyrimo duomenis, 2022

Tyrimu (1 lentelė) išryškintos profesinio perdegimo priežastys atliepia tyrimų (Vaičekauskienė, Jankūnienė, 2009 ir kt.) duomenis, patvirtinančius, jog dideli darbo krūviai, aukšti reikalavimai, įtampa darbe, vaidmenų konfliktai, viršvalandžiai skatina perdegimą. Atskleista, jog jam įtaką daro

nesuderinamumas tarp asmens ir jo darbo aplinkos, atsirandantis kuomet darbuotojas pajunta egzistuojančią neteisybę dėl darbo krūvio, atlygio, lygių galimybių suteikimo, pripažinimo, sprendimų priėmimo, kas patvirtina tyrimų (Leiter, Bakker, 2014; Leite, Maslach, 2007) išvadas: kuo didesnis nesuderinamumas tarp asmens ir jo darbo, tuo didesnė profesinio perdegimo tikimybė.

Tačiau profesinio perdegimo rizika priklauso ne tik nuo organizacinių, bet ir nuo individualių veiksnių bei jų raiška kiekvienam individuali: vieni yra jautresni, kiti - atsparesni jų sukeltiems veiksniams. Jei darbuotojas yra tvirto charakterio, savo srities profesionalas, pasitikintis savimi, tai nesėkmės darbe, stresas jo taip stipriai nepaveikia. Tyrimo rezultatai atskleidė, jog per dideli įsipareigojimai darbe ir klientui kelia nerimą, stresą. Intensyvus bendravimas, nuolatiniai pokalbiai su klientais darbo ir nedarbo metu vargina ir apriboja bendravimo poreikį su artimaisiais, draugais. Užmezgus glaudžius santykius, pernelyg emociškai į juos įsitraukus, susiformuoja priklausomybė nuo kliento, susilpnėja savo poreikių įsisąmoninimas, todėl perdegimas tampa grėsme. Tyrimas patvirtino, jog, priklausomai nuo asmeninių savybių, skirtingai reaguojama į įvairias situacijas darbe, nes kiekviena asmenybė yra individuali ir nuo kitų skiriasi savo požiūriu, vertybėmis, reakcija į vykstančius reiškinius ir kt.

Apibendrinant galime teigti, jog perdegimo sindromo formavimąsi lemia tiek organizaciniai, tiek individualūs veiksniai. Tyrimo metu išryškėjusios priežastys, tokios kaip darbe patiriama įtampa, mažas atlyginimas, darbo krūvis, poilsio, profesinės praktikos trūkumas, asmeninės savybės, konfliktai darbe ir kt., plačiai analizuotos ir nustatytos tyrimais (Maslach, Leiter, 2009; Vaicekauskienė, Jankūnienė, 2009 ir kt.). Tačiau tyrimu gautos kitos aktualios profesinio perdegimo priežastys, priskirtinos prie organizacinių perdegimo sindromo veiksnių, tokios kaip įstatymų „nelankstumas“ klientams, finansų, inventoriaus trūkumas, teikiant pagalbą. Tikėtina, jog informantų įvardintų organizacinio perdegimo priežasčių (konfliktai tarp kolegų, nesutarimai su vadovybe, klientų manipuliavimas darbuotojais, bendravimo su klientais sunkumai ir kt.) galima būtų išvengti mokymais pagal tematikas, aktualiais mokymosi poreikiams atliepti, kylančioms problemoms išspręsti, taip sumažinant ar įveikiant perdegimo formavimąsi.

**Profesinio perdegimo apraiškos ir požymiai.** Tyrimu nustatyta, jog socialinių darbuotojų perdegimas pasireiškia apatija, psichinės ir fizinės sveikatos sutrikimais, emocijų nevaldymu, nemiga, nuovargiu, pykčiu, nusivylimu klientais, darbu, beviltiškumo jausmu, energijos stoka ir kt. Pastebėta, jog kai kurie informantai, pergyvenantys perdegimą, iš pradžių stengiasi patys susidoroti su juo, tikisi ir guodžia save, jog tai laikinas stresas, kuris praeis: „<...> *Jaučiau, kad man visko per daug, kad reikia pertraukos, juk tas jausmas atėjo ne per dieną, bet esu užsispyrusi, vaidinau, jog neturiu problemų, sugalvodavau vis kitą priežastį, kodėl jaučiuosi pavargusi, kai kolegos pasidomėdavo mano savijauta <...>*“ (SD6); „<...> *Reikia drąsos, kad pasakytum sau, kad yra blogai, kad reikia pagalbos <...>*“ (SD3); „<...> *Nepripažindavau ir prieštaravau net tada, kai pastebėdavo artimiausi <...>*“ (SD9); „<...> *Nervindavo tas lindimas, klausinėjimas, kas tau <...>*“ (SD7). Tyrimas išryškino, jog pergyvenantis perdegimą darbuotojas nejaučia, jog nuolat kalba tik apie darbą, problemas jame, nekreipdamas dėmesio su kuo bendrauja: „<...> *Dabar manau, kad perdegimas labiau pasireiškia tiems, kurie į darbą pasineria visu kūnu ir siela, kurie gyvena tik darbu <...>*“ (SD2); „<...> *Jei manęs paklausdavo, kaip sekasi, tai daugiau nieko išskyrus darbą neišgirdavo <...>*“ (SD3); „<...> *Aš visur ir visada tik apie darbą šnekėdavau <...>*“ (SD5); „<...> *Visi sakė baik, kartojies, nebeįdomu, kiek gali apie tą patį kalbėti <...>*“ (SD8).

**Profesinio perdegimo raidos kontekstas.** Tyrimo metu išskirta profesinio perdegimo vystymosi aplinka, kuria išryškinamas socialinių darbuotojų veiklos pobūdis, dėl kurio formuojasi perdegimas. Pastebėta, jog perdegimui formuotis įtakos turi darbo vieta ir klientai: „<...> *Reikia nusiteikti pradedant dirbti, nes turėsi bendrauti su pažeidžiamais žmonėmis, būsi prisisunkęs jų problemų ir rūpesčių, galiausiai tapsi toks, kaip jie, ir pesimistiškai žiūrėsi į gyvenimą <...>*“ (SD2); „<...> *Kai dirbi, bendrauji, rūpinies tik senukais, tai nepajauti, kaip pati pradėdi senti <...>*“ (SD4); „<...> *Kai dirbi su senais, ligotais, vienišais žmonėmis, kai matai jų problemas, tai pradėdi bijoti ir savo senatvės <...>*“ (SD6). Taigi dirbant tam tikroje aplinkoje išgyvenama į ją, tampama jos dalimi, todėl profesinio perdegimo formavimuisi įtakos turi tam tikra klientų grupė.



Tyrimas rodo, jog kompleksinės pagalbos organizavimas ir skyrimas klientams, individualių atvejų analizė, krizių intervencija – tai socialinių darbuotojų kasdienybė, kurioje susiduriama su įtampa, nerimu, stresu, o vėliau ir su perdegimu: „<...> Darbas reikalauja iš manęs ne tik specifinių žinių, sugebėjimų, o beprotiškai alina, kai nežinai, kaip su atskiru atveju susitvarkyti, tai pradėdi panikuoti, nebemiegi, nes vis analizuoji, galvoji, kaip čia padaryti <...>“ (SD8); „<...> Sudėtingu, sunkių atvejų, kai turi žaibiškai reaguoti, pasirinkti tinkamą sprendimą, buvo nemažai <...>“ (SD10). Informantai nurodė, jog perdegimą formuoja nuolatinis kontaktas su „sunkiais“ klientais, kai jie yra nusiteikę prieš juos dėl įvairių priežasčių: „<...> Dažnai klientas nenori bendrauti, neprisileidžia, atsikalbinėja, piktybiškai elgiasi, tai labai sunku <...>“ (SD6); „<...> Būna, kad kaltina tave, kad neatneši normaliai pavalgyti, leidi kažkokius vaistus, tikrai nemalonu ir pikta <...>“ (SD1); „<...> Atsigirdau iš anūky, kad noriu perimti senuko turta, vietoj to, kad padėkotų, kad rūpinuos <...>“ (SD4). Perdegimą, kai darbuotojams stinga žinių ir gebėjimų, išprovokuoja darbas su neįgaliais asmenimis: „<...> Kartais nors klyk iš nevilties, žinai, kad negali viena išspręsti neįgalaus žmogaus problemų, reikia pagalbos įvairių specialistų, o tenka vienai visus atstoti ir surasti išeitį <...>“ (SD3). Kita problema – įvairios klientų ligos: „<...> Sunku dirbti su ligotais, eini pas juos po kelis kartus per dieną, nes jautiesi atsakinga už jų gyvybę <...>“ (SD9). Dar sunkiau dirbti su priklausomybę turinčiais žmonėmis: „<...> Būna ateini, o jis prašo išgerti. Kitas supykęs ne tik iškolioja, bet ir paleidžia į tave pirmą po ranka pasitaikiusį daiktą <...>“ (SD7); „<...> Sunku su tokiais, nes ne tik su jais, bet ir su jų artimaisiais turi surasti bendrą kalbą, įdėti daug pastangų <...>“ (SD5). Taip pat daug darbo reikalauja klientų įgalinimas, padedantis išmokyti jiems patiems savarankiškai įveikti bent dalį savo problemų, tačiau dažnai informantai susiduria su jų pasipriešinimu, nenoru, o tai kelia susierzinimą, nusivylimą, pyktį: „<...> Dirbant su kliento įgalinimu svarbu suvokti kliento galimybes, pripažinti jo galias, tada tai padeda <...>“ (SD3); „<...> Įgalinant klientą svarbu pažinti ne tik jo negalią, bet ir galią, tada lengviau <...>“ (SD1); „<...> Padeda supratimas, ką toks klientas gali, o ne negali <...>“ (SD6). Taigi tyrimu išskirtas profesinio perdegimo vystymosi kontekstas atskleidžia informantų darbo aplinką ir jos problemas, susijusias su tam tikra klientų grupe (senyvo amžiaus, neįgalūs, turintys priklausomybių, agresyvūs ir kt. asmenys), kas patvirtina tyrimų (Maslach, Leiter, 2009; Vaicekauskiene, Jankūnienė, 2009; Della, De Pascale, Cuccaro, Di Mare, Padovano, Carbone, Farinaro, 2006 ir kt.) išvadas.

**Profesinio perdegimo įveikos būdai ir priemonės.** Tyrimais (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, Schreurs, 2014; Taormina, 2010; Vaicekauskiene, Jankūnienė, 2009; Vimantaitė, 2007; Jaffe, 2007; Halbesleben, 2006 ir kt.) nustatytos perdegimo sindromo prevencinės priemonės, kurios moko, kaip persiorientuoti, „pergyventi“ perdegimą, slopinti jį skatinančius veiksnius. Patariama nustoti neigti blogą savijautą, pasitikėti savimi, pripažinti patiriamą stresą, spaudimą, drąsiai kalbėti apie savo problemas, išsakyti savo mintis, lūkesčius, vengti izoliacijos, užmegzti, atnaujinti socialinius ryšius, nebūti vieniems, atsiskyrusiems, bendrauti su kitų sričių specialistais, vykdyti interakciją su kolegomis, patiriančiais tuos pačius išgyvenimus, sunkumus ir kt. Siūlomos perdegimo įveikos priemonės koreliuoja su tyrimo metu nustatytais (2 lentelė).

2 lentelė. Socialinių darbuotojų išskirti perdegimo įveikos būdai ir priemonės

Kategorija	Subkategorija	Teiginiai	Ats. sk.
Profesinio perdegimo įveikos būdai ir priemonės	Realus savo galimybių ir atliekamos veiklos vertinimas/įsivertinimas	„<...> Reikia nepamiršti teigiamai įvertinti tai, kiek daug gero dėl klientų padarei <...>“ (SD6); „<...> Reikia suprasti, kad kaip benorėtum, bet neišspręsi viena visų problemų <...>“ (SD9); „<...> Svarbu suvokti, jog ne nuo tavęs vienos priklauso kliento savijauta ir gerovė, reikia realiai viską įvertinti ir nustoti save kaltinti <...>“ (SD3); „<...> Reikia žinoti savo galimybes, kas padės išvengti frustracijos darbe <...>“ (SD8).	4
	Nebijojimas kalbėti apie savo problemas	„<...> Reikia ramiau žiūrėti į problemas, jų visada buvo ir bus, ir nebijoti apie jas prabilti, pasidalinti su kolegomis, vadovybe <...>“ (SD5); „<...> Svarbu nebijoti išsakyti savo minčių, kankinančių jausmų <...>“ (SD2).	2
	Tarpusavio sąveika ir grįžtamasis ryšys tarp kolegų	„<...> Gerai, kai sunkiu momentu darbe yra kam išsipasakoti ir gauti emocinį palaikymą <...>“ (SD4); „<...> Bendravimas su kolege man padeda ir jos nuomonė man labai svarbi <...>“ (SD7); „<...> Man labai padeda mano kolegė <...>“ (SD1); „<...> Mes viena kitai stengiamės padėti <...>“ (SD9).	4

Bendravimas su kitų sričių specialistais	„<...> <i>Psichologas gali padėti &lt;...&gt;</i> “ (SD6); „<...> <i>Kai jau prireikia, kreipiuosi pas psichologą &lt;...&gt;</i> “ (SD3); „<...> <i>Man padėjo psichologas, kai visai jau buvo blogai &lt;...&gt;</i> “ (SD5).	3
Vadovo įvertinimas ir kolegų pagyrimai	„<...> <i>Jautiesi pamaloninta, kai pagiria vadovas, o kai dar gauni ir priedą, tai dvigubai geriau &lt;...&gt;</i> “ (SD8); „<...> <i>Jaučiuosi pagerbta tarp kolegų, kai tavo darbą įvertina vadovybė, tada norisi dar labiau stengtis &lt;...&gt;</i> “ (SD2); „<...> <i>Asmeniškai man svarbūs kolegų įvertinimai, geri žodžiai &lt;...&gt;</i> “ (SD4).	3
Savišvieta	„<...> <i>Savišvieta man padeda ugdyti save, savo savybes, jaustis stipresnei, labiau pasitikėti savimi &lt;...&gt;</i> “ (SD); „<...> <i>Padeda savišvieta, pačios atrastos naujos žinios &lt;...&gt;</i> “ (SD).	2
Kvalifikacijos tobulinimas, plėtojant profesines, asmenines kompetencijas	„<...> <i>Mokymai reikalingi, kad galėtum savarankiškiau, kokybiškiau dirbti, jaustumėsi labiau pasitikintis &lt;...&gt;</i> “ (SD2); „<...> <i>Neformalus švietimas padeda man ugdyti darbui reikalingus gebėjimus &lt;...&gt;</i> “ (SD4); „<...> <i>Mums svarbu profesinę kompetencijų nuolat ir sistemingai tobulinti. Tai svarbu ne tik mums, bet ir įstaigai, nes geriname paslaugų kokybę &lt;...&gt;</i> “ (SD6); „<...> <i>Mokymuose įgyji naujų žinių, pasitikrini, kad teisingu keliu dirbi &lt;...&gt;</i> “ (SD10); „<...> <i>Svarbu nuolat save tobulinti, lankyti kursus, mokytis &lt;...&gt;</i> “ (SD8); „<...> <i>Padeda ir paskaitos, ir praktiniai užsiėmimai su diskusijomis, ir konsultacijos, ir savęs vertinimo testai, ir refleksija, ir supervizija &lt;...&gt;</i> “ (SD5); „<...> <i>Jei mokymai pagal tavo poreikį, tai gali sumažinti ir perdegimą &lt;...&gt;</i> “ (SD3); „<...> <i>Mokymai, kaip įveikti stresą darbe, kaip valdyti savo laiką, mums labai padėtų &lt;...&gt;</i> “ (SD1).	8
Laisvalaikio praleidimas	„<...> <i>Man padeda užsimiršti pasivaikščiojimai miške, prie jūros &lt;...&gt;</i> “ (SD2); „<...> <i>Aktyviai sportuodama atsigauanu &lt;...&gt;</i> “ (SD7); „<...> <i>Važinėjimas dviračiu mane atpalaiduoja &lt;...&gt;</i> “ (SD9); „<...> <i>Bėgioju tol, kol dingsta mintys &lt;...&gt;</i> “ (SD6); „<...> <i>Patinka ir padeda joga &lt;...&gt;</i> “ (SD3); „<...> <i>Pamedituuju, kai yra sunku &lt;...&gt;</i> “ (SD10); „<...> <i>Buvimas gamtoje man padeda prasiblaškyti &lt;...&gt;</i> “ (SD5); „<...> <i>Padeda nusiraminti mezgimas, siuvinėjimas &lt;...&gt;</i> “ (SD4); „<...> <i>Pakrauna mane muzikos klausymas &lt;...&gt;</i> “ (SD1); „<...> <i>Kai liūdna, pasineriu į laimingų istorijų skaitymą &lt;...&gt;</i> “ (SD8).	10
Darbo vietos pakeitimas	„<...> <i>Dėl nuolatinio emocinio išsekimo, kankinančio nuovargio, sumažėjusio darbingumo pakeičiau darbo vietą, bet problemos neišsprendžiau &lt;...&gt;</i> “ (SD10); „<...> <i>Nebuvo normalaus bendradarbių palaikymo, vadovybės įvertinimo, gerai, kad turiu draugų, ir šeima palaikė, bet vis tiek išėjau iš darbo &lt;...&gt;</i> “ (SD4); „<...> <i>Buvusiam kolektyve jaučiausi nesaugiai, nesulaukdavau paramos, pagalbos nei iš kolegų, nei iš vadovo, nebuvo su kuo pasidalinti savo vargais, tai teko išeiti &lt;...&gt;</i> “ (SD9); „<...> <i>Ta nesveika atmosfera, konfliktai dėl nieko, privertė mane pereiti dirbti kitur &lt;...&gt;</i> “ (SD3); „<...> <i>Nepalaikymas iš kolegų, o ypač iš vadovo paskatino mane išeiti iš darbo &lt;...&gt;</i> “ (SD6); „<...> <i>Nesutariau su vadovu, nepatikau, neaišku dėl ko, nebetvėriau tos įtampos ir išėjau &lt;...&gt;</i> “ (SD2).	6
Išėjimas atostogų	„<...> <i>Išėjau atostogų anksčiau laiko &lt;...&gt;</i> “ (SD6); „<...> <i>Pasiprašiau papildomų atostogų &lt;...&gt;</i> “ (SD3); „<...> <i>Gerai, kad sutiko išleisti mane atostogų &lt;...&gt;</i> “ (SD9).	3

Šaltinis: sudaryta autorių pagal tyrimo duomenis, 2022

Tyrimas išryškino, jog realus savo galimybių suvokimas ir pastangų įvertinimas padeda išvengti nusivylimų darbe. Tai patiprina vadovo įvertinimas bei kolegų pagyrimai. Aktualu paminėti, jog informantai kvalifikacijos tobulinimą įvardijo kaip vieną iš perdegimo įveikos būdų. Tai patvirtina tyrimų (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, Schreurs, 2014; Taormina, 2010; Vaicekauskienė, Jankūnienė, 2009; Halbesleben, 2006 ir kt.) rezultatus, aktualizuojančius įstaigos vadovo vaidmenį organizuojant darbuotojų mokymus, skatinant juose dalyvauti. Pastebėtina, jog informantai nelinkę profesinio perdegimo įveikos priemonėms priskirti medikamentų, kuriuos, kaip kraštutines priemones, kai nebegelbsti kitos, akcentuoja mokslininkai (Maslach, Leiter, 2009; Schaufeli, Leiter, Malsach, 2009 ir kt.). Todėl darytina prielaida, jog informantai nėra susidūrę su ilgalaikiu perdegimu, kai jau reikalinga medicininė pagalba ir cheminių preparatų skyrimas.

**Profesinio perdegimo ir kvalifikacijos tobulinimo sąsajos.** Vienas pagrindinių veiksnių, padedančių įveikti profesinį perdegimą ar jo išvengti, įvardintas dalyvavimas kvalifikacijos tobulinime

(3 lentelė). Informantams aktualu, kad įstaigos vadovas daugiau dėmesio skirtų jų kvalifikacijos tobulinimui, motyvavimui mokytis, organizuotų tikslingus mokymus, kurių temos tiesiogiai sietųsi su perdegimu darbe, jo sėkmingos įveikos būdais. *Kaip efektyvus perdegimo įveikos būdas įvardytas dalyvavimas supervizijoje. Tai tokia konsultavimo forma, kuri leidžia į asmens klausimą, darbinę problemą ar rūpestį pasižiūrėti labai individualiai ir kartu su pačiu asmeniu ieškoti jo situacijai tinkamiausio sprendimo; tai mokymosi bei kvalifikacijos tobulinimo procesas, kurio metu darbuotojas tobulina kompetencijas, reflektuodamas profesinę patirtį, pats atraddamas problemų sprendimus per vidinę intervenciją (Dirgėlienė, 2013).*

3 lentelė. Socialinių darbuotojų išskirtos profesinio perdegimo ir kvalifikacijos tobulinimo sąsajos

Kategorija	Subkategorija	Teiginiai	Ats. sk.
Profesinio perdegimo ir kvalifikacijos tobulinimo sąsajos	Dalyvavimas kvalifikacijos tobulinime	„<...> Perdegimą įveikti padės nuolatinis mokymasis ir tobulėjimas <...>“ (SD2); „<...> Padeda kvalifikacijos kėlimas, įvairūs mokymai, kur keliame klausimus apie savo darbą ir ieškome atsakymų, galime suprasti save, savo problemą, ją analizuoti, rasti sprendimą <...>“ (SD6); „<...> Svarbu toliau mokytis ir tobulėti, kad įveiktum sudėtingas situacijas darbe <...>“ (SD4); „<...> Padeda geri mokymai, įdomios paskaitos, diskusijos, refleksijos, apsieitimai patirtimi <...>“ (SD7); „<...> Mokymuose sužinai, kad ne viena tą patį išgyveni ir ką daryti <...>“ (SD3); „<...> Tik nuolat mokydama, tobulėdama profesinėje srityje gali išvengti perdegimo, išsivaduoti iš nuovargio, rutinos <...>“ (SD6); „<...> Jei mokymai apie streso valdymą, tai aišku, kad padeda <...>“ (SD1); „<...> Geras būdas perdegimui įveikti – kompetencijų tobulinimas <...>“ (SD5).	8
	Įstaigos vadovo indėlis	„<...> Mums, dirbantiems su senais, ligotais, problemiškais žmonėmis, svarbu kuo dažniau išvažiuoti į kursus. Vadovybė nenori išleisti, nes nėra kam tave pakeisti. Tai galėtų dažniau organizuoti mokymus darbo vietoje <...>“ (SD6); „<...> Vadovė turėtų labiau rūpintis mūsų tobulėjimu, tuomet gal nebūtų taip sunku ir problemas savo pastangomis išspręstume <...>“ (SD4); „<...> Vadovas turėtų daugiau dėmesio skirti mūsų mokymui, tada gal išmoktume ne taip jautriai reaguoti į problemas, labiau pasitikėtume savo jėgomis <...>“ (SD8); „<...> Vadovai turi suprasti, kaip mums svarbūs mokymai, tada gal galėtume ir su sunkumais pačios susitvarkyti <...>“ (SD3); „<...> Jei jau moko, kaip dirbti, tai galėtų pamokyti ir kaip save apsaugoti, kaip rūpintis savo sveikata <...>“ (SD9); „<...> Dirbti mokam, žinom kaip, o kaip pakovoti už save tai nelabai <...>“ (SD5); „<...> Neatsimenu, kada būtume mokęsi, kaip atpažinti, kada tau blogai ir ką tada daryti <...>“ (SD10); „<...> Labai reikia, kad kas pamokytų, kaip apsaugoti save nuo perdegimo arba kaip elgtis, kai tą jauti <...>“ (SD7); „<...> Reikalingos konsultacijos, kaip valdyti darbe patiriamą stresą, kaip su juo kovoti <...>“ (SD2).	9
	Dalyvavimas supervizijoje	„<...> Reikia supervizijų tiek individualių, tiek grupinių. Jų metu susidraugauji su savimi. Esu buvusi du kartus, labai patiko, noriu dar sudalyvauti, tik finansai neleidžia, o nemokamai neorganizuojamos <...>“ (SD9); „<...> Labai padėtų nemokamos supervizijos, konsultacijos. Sudaryta tokia galimybė padėtų mažinti problemas, būtų mažiau ir depresijų, perdegimų darbe <...>“ (SD6); „<...> Reikia stengtis per superviziją kuo daugiau bendrauti, pasimokyti iš kitų, kaip jie sprendė tas pačias problemas <...>“ (SD1); „<...> Supervizija pakelia tavo motyvaciją, padeda apsisaugoti nuo stresorių <...>“ (SD3); „<...> Supervizija padeda lengviau priimti pokyčius <...>“ (SD4); „<...> Supervizijos man padeda geriau dirbti, suvokti save, tobulinti savo kompetenciją, išverti stresus <...>“ (SD7); „<...> Supervizijose mes keliame ne tik savo kvalifikaciją, bet ir stipriname savo asmenybę <...>“ (SD10); „<...> Supervizijose analizuojame ir sprendžiame darbe kylančius konfliktus, darbo organizavimo klausimus, asmenines problemas <...>“ (SD8).	8

Šaltinis: sudaryta autorių pagal tyrimo duomenis, 2022

Tyrimuose (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, Schreurs, 2014; Dirgėlienė, 2013; Taormina, 2010; Vaicekauskienė, Jankūnienė 2009; Hall, 2007 ir kt.) akcentuojama, jog darbuotojų mokymai pasižymi ilgalaikiu poveikiu mažinant perdegimą, nes padeda darbuotojams adaptuotis, pagerinti

produktyvumą, suteikia pasitikėjimo jausmą, galimybę vystyti įgūdžius, tiesiogiai susijusius su atliekamu darbu, gerina jo kokybę, kelia savivertę, sumažina nerimo jausmą ir išėjimo iš darbo tikimybę, padeda vystyti karjerą. Kaip efektyvi kvalifikacijos tobulinimo priemonė, mažinanti perdegimą, pripažįstama supervizija, padedanti įgyti daugiau žinių, pasitikėjimo savimi, geriau suprasti savo vaidmenį, giliau pažvelgti į savo darbo procesą, geriau valdyti patiriamą stresą, konfliktus, kurti konstruktyvias sąveikas. Kadangi tyrimas atskleidė, jog dalyvavimas kvalifikacijos tobulinimo renginiuose yra efektyvus socialinių darbuotojų perdegimo įveikos būdas, galima teigti, jog tarp jų kvalifikacijos tobulinimo ir profesinio perdegimo yra glaudi sąsaja, nes mokymai padeda „neperdegti“. Ši sąsaja atsiskleidžia per socialinių darbuotojų profesinio ir asmeninio tobulėjimo poreikį, kompetencijų trūkumo pašalinimą, siekiant sumažinti ar įveikti perdegimą.

**Naudotų profesinio perdegimo įveikos būdų ir priemonių rezultatai.** Tyrimais (Maslach, Leiter, 2009; Vaicekauskienė, Jankūnienė, 2009 ir kt.) akcentuojami tik patys perdegimo įveikos būdai, priemonės, todėl aktualu buvo nustatyti jų poveikį tolesnei darbuotojo veiklai, jo asmenybei.

4 lentelė. Socialinių darbuotojų perdegimo įveikos būdų ir priemonių taikymo rezultatai

Kategorija	Subkategorija	Teiginiai	Ats. sk.
Naudoti perdegimo įveikos būdai ir priemonės bei jų taikymo rezultatai	Požiūrio, elgsenos kaita	„<...> Stengiuosi viską ramiai, be streso apmąstyti ir įvertinti <...>“ (SD10); „<...> Išmokau ramiau reaguoti, sulaukyti savo emocijas <...>“ (SD4); „<...> Išmokau mažiau atsiduoti darbui ir nedaryti, kas tau nepriklauso <...>“ (SD7); „<...> Dabar žiūriu į viską daugiau filosofiskai ir man tai padeda <...>“ (SD9); „<...> Psichologiškai esu stipresnė ir tiek nebebijau krizinių, stresinių situacijų <...>“ (SD1); „<...> Išgyventa patirtis, kada patyriau perdegimą, išmokė mane kitaip elgtis <...>“ (SD6); „<...> Patirtos stresinės situacijos ir sunkumai mane sustiprino, pakeitė požiūrį į daugelį dalykų <...>“ (SD2).	7
	Asmeninis ir profesinis tobulėjimas	„<...> Manau, laimėjęs kovą su perdegimu, išsprendęs savo problemas, nebenorėsi to patirti dar kartą <...>“ (SD5); „<...> Išmokau atpažinti ir įvardinti savo destruktivius jausmus <...>“ (SD2); „<...> Pačio asmens įtaka yra didžiulė. Niekas už tave neišmoks ir tavęs neišmokys, jei pats nenorėsi <...>“ (SD4); „<...> Inicatyva kažką keisti visų pirma turi kilti iš tavęs. Niekas nepadės, jei pats sau padėti nenorėsi <...>“ (SD10); „<...> Darbuotojas pats turi rūpintis savo tobulėjimu, rasti informaciją jį dominančiomis temomis <...>“ (SD6); „<...> Problemas, konfliktus spręsti man padeda tobulėjimas <...>“ (SD3); „<...> Jei dėmesį skirsi ir savo asmenybės, ir profesiniam tobulėjimui, tai susidūrimai su problemomis nebus tokie skaudūs ir su skaudžiomis ilgalaikėmis pasekmėmis <...>“ (SD7).	7
	Mokėjimas atsiriboti nuo darbo laisvu metu	„<...> Ne darbo metu stengiuosi nebūti namie <...>“ (SD8); „<...> Po darbo stengiuosi nebegalvoti apie jį <...>“ (SD1); „<...> Laisvu metu pramogauju <...>“ (SD9); „<...> Laisvu metu būnu su šeima, draugais <...>“ (SD6); „<...> Užsiimu įvairia kita veikla <...>“ (SD4).	5
	Tinkamas darbo laiko susiplanavimas	„<...> Neplanuodama dienos darbų aš jų pasidarydavau mažiau, negu susiplanavus <...>“ (SD6); „<...> Laiko susiplanavimas taupo mano energiją, mažina išsiblaškimą, pasimetimą tarp dienos darbų gausos <...>“ (SD9); „<...> Dabar aš visada planuoju savo laiką, pasiskirstau dienos darbus, nes man tai pasiteisina <...>“ (SD3).	3

Šaltinis: sudaryta autorių pagal tyrimo duomenis, 2022

Kaip matyti (4 lentelė), išsiugdytas psichologinis atsparumas, patiriant įvairias stresines situacijas ir sunkumus darbe, padeda nepalūžti ir dirbti toliau. Asmenybės integralumas, kaip vertinga charakterio savybė, sustiprina santykius darbe, suteikia pilnatvės jausmą, padeda išvengti perdegimo, kaip ir tobulėjimas, kaip sėkmės garantas, stiprinantis specialistą, jo asmenybę. Perdegimą įveikti ir psichologinį atsparumą išsiugdyti padeda gebėjimas tinkamai planuoti darbo laiką, atskirti darbą nuo laisvalaikio, skirti laiko poilsui, užsiimti mėgstama veikla.

## Išvados

1. Profesinis perdegimas – dėl ilgalaikio streso darbe susiformavęs sindromas, ilgainiui išsekiantis darbuotojo energetinius ir asmenybinius išteklius. Darbuotojo perdegimo atsiradimui reikšmės turi kompleksas individualių ir organizacinių veiksnių, susijusių su darbo specifiška, organizacine politika, darbo kontekstu ir aplinka, profesijos ypatumais. Vienas efektyviausių socialinių darbuotojų profesinio perdegimo įveikos būdų yra dalyvavimas kvalifikacijos tobulinimo renginiuose, supervizijose.

2. Tyrimu atskleista, jog socialinių darbuotojų perdegimą sąlygoja organizacinės (įtampa darbe, konfliktai su kolegomis, darbo organizavimas, krūvis, atlygis ir t.t.) ir individualios (asmeninės savybės, per dideli asmeniniai įsipareigojimai, nesuderinamumas tarp asmens ir jo darbo, aplinkos ir t.t.) priežastys. Perdegimo apraiškos ir požymiai apibūdina jų negatyvią būseną ir jauseną: beviltiškumo jausmas, psichinės ir fizinės sveikatos sutrikimai, nemiga, pyktis, nusivylimas klientais, darbu, emocinis išsekimas, energijos stoka ir kt. Perdegimo raidos kontekstas atskleidžia socialinio darbo aplinką ir problemas joje, priklausomai nuo klientų grupės (senyvo amžiaus, neįgalūs, turintys priklausomybių, agresyvūs ir t.t.). Atskleistas socialinio darbo kontekstas, kuriame formuojasi perdegimo priežastys, parodo jo priklausomybę nuo kliento amžiaus ir elgesio specifiškumo, neįgalumo ar ligos, įgalinimo ypatumų ir kt.

3. Tyrimas išryškino taikomus įvairius profesinio perdegimo įveikos būdus ir priemones: realus savęs ir veiklos vertinimas / įsivertinimas, kalbėjimas apie savo problemas, sąveika ir grįžtamasis ryšys tarp kolegų, bendravimas su kitų sričių specialistais, asmeninis ir profesinis tobulėjimas ir kt. Dalyvavimas kvalifikacijos tobulinimo renginiuose, kaip perdegimo įveikos būdas, yra efektyvus, o tai rodo šių specialistų profesinio perdegimo ir kvalifikacijos tobulinimo sąsają. Tyrimas patvirtino, jog tinkamai pritaikytas perdegimo įveikos būdas padeda įgyti patirties, išsiugdyti psichologinį atsparumą, ne tik įveikti, bet ir užkirsti kelią perdegimui. Kadangi perdegimas susijęs su darbuotojo sveikatos problemomis ir darbo kokybe, o tai organizacijoms gali sukelti sunkumų įgyvendinant tikslus, todėl siekiant padėti socialiniams darbuotojams išvengti ar sumažinti perdegimą, sukurti palankią darbo aplinką, užtikrinti optimalias darbo sąlygas (darbo ir poilsio laikas, darbo krūvis, saugumas ir kt.), aktualu vadovams skatinti darbuotojus tobulėti, aktualia jiems tematika organizuojant mokymus, buriant komandą bendram darbui, kartu sprendžiant problemas, konfliktus, motyvuojant dalyvauti mokymuose, kuriuose išmoktų atpažinti perdegimo rizikos veiksnius, mažinti įtampą, valdyti emocijas, pasirinkti tinkamas įveikos priemones, būdus, rūpinantis savo sveikata.

## Literatūra

1. Abromaitienė, L. (2013). Supervizija kaip pedagogų profesinio tobulėjimo galimybė. *Pedagogika*, t. 112. Vilnius: LEU leidykla, p. 32–38.
2. Abromaitienė, L., Stanišauskienė, V. (2014). Profesinis perdegimas karjeros raidos kontekste: ikimokyklinio ugdymo pedagogų atvejis. *Andragogika*, Nr. 1(5). KU leidykla, p. 10–26.
3. Bakker, A., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W., Schreurs, P. (2014). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, vol. 10(1), p. 16–38.
4. Burke, R. J., Moodie, S., Dolan, S. L., Fiksenbaum, L. (2012). Job demands, social support, work satisfaction and psychological well-being among nurses in Spain. *Business School Research Paper*. ESADE.
5. Della, V. E., De Pascale, G., Cuccaro, A., Di Mare, M., Padovano, L., Carbone, U., Farinero, E. (2006). Burnout: rising interest phenomenon in stressful workplace. *Medicina Preventiva E Di Comunità Mar-Apr*, vol. 18 (2).
6. Dirgėlienė, I. (2013). Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva. *Sveikatos mokslai*. KU leidykla.
7. Dirgėlienė, I., Večkienė, N. P. (2009). Streso rizika ir paramos lūkesčiai: socialinių darbuotojų profesinės patirties analizė. *Tiltai*, Nr. 1 (46). KU leidykla, p. 143–159.
8. Dorritie, M. A. (2006). *Burnout among hospice nurses: A case study*. State university of New York empire state college.

9. Gilham, J. J. (2014). Preventing and dealing with burnout at all levels of intervention. *North American Association of Christians in Social Work*. [žiūrėta 2022-06-19]. Prieiga per internetą: <http://www.nacsw.org/Convention/GilhamJDealingFINAL.pdf>
10. Gomez-Gascon, T., Martin-Fernandez, J., Galvez-Herrer, M., Tapias-Merino, E., BeamudLagos, M., Mingote-Adan, J. C. (2013). Effectiveness of an intervention for prevention and treatment of burnout in primary health care professionals. *BMC family practice*, vol 14(1), pp. 1. [žiūrėta 2022-06-16]. Prieiga per internetą; <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4225599/>.
11. Grandey, A., Foo, S. Ch., Groth, M., Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 17(1), pp. 1–14.
12. Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, vol. 91, pp. 1134–1145.
13. Hall, D. S. (2007). The relationship between supervisor support and registered nurses outcomes in Nursing care units. *Nursing Administration Quarterly*, vol. 31, no. 1, pp. 68–80.
14. Jaffe, J. (2007). *Burnout: Signs, Symptoms and Prevention*. [žiūrėta 2022-07-03]. Prieiga per internetą: [http://www.helpguide.org/mental/burnout\\_signs\\_symptoms.htm#prevention](http://www.helpguide.org/mental/burnout_signs_symptoms.htm#prevention).
15. Kardelis, K. (2007). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. VDU leidykla.
16. Kiaunytė, A., Večkienė, N. P. (2011). Socialinių darbuotojų, patiriančių pokyčius profesinėje veikloje, poreikis paramai: supervizijos perspektyva. *Sveikatos ekonomika ir vadyba*, Nr. 7.
17. Lambert, E. G., Barton-Bellessa, S. M., Hogan, N. L. (2015). *The consequences of emotional burnout among correctional staff*. SAGE Open, vol. 5(2).
18. Leiter, M. P., Bakker, A. B., Maslach, Ch. (2014). *Burnout at work: a psychological perspective*. NY: Psychology Press.
19. Leiter, M. P., Maslach, C. (2007). *Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout*. JHSA, vol. 4, pp. 473–489.
20. Leka, S, Jain, A. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*. Geneva: WHO.
21. Maslach, C, Leiter, M. P. (2009). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
22. Raižienė, S., Bakšytė, A. (2010). Socialinės paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromo, socialinės paramos bei saviveiksmingumo sąsajos. *Socialinis darbas*, Nr. 9(2), p. 119–127.
23. Rupšienė, L., Skukauskaitė, A., Baranauskienė, I., Tiškuvienė, L. (2017). The Relationship between Professional Burnout and Management Competencies: The Case of Social Pedagogues in Lithuania. *Pedagogika*, t. 128, Nr. 4. LEU leidykla, p. 55–64. [https://www.researchgate.net/profile/Audra\\_Skukauskaite/publication/323383149\\_The\\_Relationship\\_between\\_Professional\\_Burnout\\_and\\_Management\\_Competencies\\_The\\_Case\\_of\\_Social\\_Pedagogues\\_in\\_Lithuania/links/5a918b330f7e9ba4296d9c58/The-Relationship-between-Professional-Burnout-and-Management-Competencies-The-Case-of-Social-Pedagogues-in-Lithuania.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Audra_Skukauskaite/publication/323383149_The_Relationship_between_Professional_Burnout_and_Management_Competencies_The_Case_of_Social_Pedagogues_in_Lithuania/links/5a918b330f7e9ba4296d9c58/The-Relationship-between-Professional-Burnout-and-Management-Competencies-The-Case-of-Social-Pedagogues-in-Lithuania.pdf)
24. Schaufeli, W., Leiter, M.P., Malsach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, vol. 14, iss. 3, pp. 204–220.
25. *Socialinių darbuotojų profesinės kompetencijos tobulinimo poreikio 2018 m. analizė*. 2018. Parengė: SADM Socialinių paslaugų priežiūros departamentas. Vilnius. [žiūrėta 2022-07-01]. Prieiga internetu: [http://sppd.esperonus.lt/media/mce\\_filebrowser/2018/09/24/Socialini%C5%B3\\_darbuotoj%C5%B3\\_profesin%C4%97s\\_kompetencijos\\_tobulinimo\\_poreikio\\_2018\\_m\\_analiz%C4%97.docx](http://sppd.esperonus.lt/media/mce_filebrowser/2018/09/24/Socialini%C5%B3_darbuotoj%C5%B3_profesin%C4%97s_kompetencijos_tobulinimo_poreikio_2018_m_analiz%C4%97.docx)
26. Stočkus, A. (2014). Kūno kultūros mokytojų profesinio perdegimo prevencija ir redukavimas: ugdomojo projekto rezultatai. *Tiltai*, Nr. 1. KU leidykla, p. 151–168.
27. Taormina, R. J. (2010). Approaches to preventing burnout: the effects of personal stress management and organizational socialization. *Journal of Nursing Management*, vol. 8, pp. 89–99.
28. Vaicekauskienė, V., Jankūnienė, I. (2009). Socialinio darbuotojo veiklos komandoje ypatumai gydant pacientą. *Pedagogika*, Nr. 93.

29. Večkienė, N. (2010). Supervizija socialiniame darbe: paramą teikiantis bendradarbiavimas. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, Nr. 6 (2). VDU leidykla, p. 119–134.
30. Vimantaitė, R. (2007). Slaugytojų, dirbančių Lietuvos ligonių kardiologijos centruose, „perdegimo“ sindromo raiškos ir paplitimo įvertinimas. *Daktaro disertacija* (biomedicina, slauga, I B). Kauno medicinos universitetas, Slaugos ir rūpybos katedra.
31. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vilnius: Vaga.

**BURNOUT SYNDROME: SOCIAL WORKERS' ATTITUDE TOWARDS THE CORRELATION BETWEEN PROFESSIONAL DEVELOPMENT AND PROFESSIONAL BURNOUT AND WAYS OF COPING WITH PROFESSIONAL BURNOUT**

Assoc. prof., dr. Gitana Tolutienė, assoc. prof., dr. Ilona Zubrickienė

**Summary**

There is a lack of research that focuses on the burnout syndrome experienced by social workers, the contexts in which this burnout syndrome occurs as well as the coping mechanisms to overcome it. Also, there is a lack of research that deals with the correlation between the professional development of social workers and the burnout syndrome that they experience. One of the ways to overcome the burnout could be timely and targeted professional development for social workers to facilitate the progress of their professional, social, and personal competences. This raises a **research question**: what is the correlation between professional burnout in social workers and their professional development, and what are the ways of overcoming the professional burnout?

**The aim of the study** is to theoretically analyse and empirically uncover the correlation between social worker qualification development and professional burnout, also identify the ways of coping with professional burnout.

**Research objectives:** 1) to analyse the factors that foster the professional burnout in social workers and the ways of coping with it, with reference on the professional development and the possibilities of overcoming professional burnout; 2) to study the attitudes of social workers towards the correlation between professional development and professional burnout and the ways and the means of coping with it.

**Research methods:** analysis of scientific literature, semi-structured interviews.

**Research methodology.** The interview questions have been grouped into 6 meaningful blocks related professional burnout: causes, manifestations and characteristics, development context, coping methods and tools, links to qualification development, outcomes of the applied coping methods. For the analysis and presentation of the study outcomes, a descriptive type of research has been chosen. It is based on grounded theory and provides a more detailed picture of the issue under study. The study was conducted in June and July 2022. A targeted, criterion-based sampling of respondents was used, with focus on social workers who have experienced the burnout. The respondents included 7 social workers and 3 assistant social workers, with an average age of 51 years and an average professional experience of 26 years. Interview duration was up to 50 minutes.

**Key results and conclusions.** The study has revealed that the burnout in social workers is caused by organisational (work pressure, conflicts with colleagues, work organisation, workload, remuneration, etc.) and individual (personal qualities, overcommitment, incompatibility between a person and his/her work environment, etc.) reasons. The manifestations and symptoms of the burnout describe social workers' state of mind (feelings of hopelessness, mental and physical health problems, insomnia, etc.), emotions (anger, frustration with clients, lack of control over personal emotions, etc.), and problems (lack of empathy, lack of energy, frustration with work, etc.). The developmental context of the burnout highlights the social work environment and the underlying problems with the target client group (elderly, disabled, addicted, aggressive, etc.). The social work contexts are identified in which the causes of the burnout syndrome develop. They show the dependence on the age of a client and his/her behaviour, the expression of a disability or illness, the empowerment of a client, etc. The study has highlighted the various ways used to cope with professional burnout: realistic assessment of one's own abilities and performance, talking about one's own problems, peer-to-peer interactions and feedback among colleagues, communication with other professionals, improvement of one's professional and personal competences, the importance of having a rest periods, etc. Participation in professional development events has been found to be an effective way of coping with the burnout. This suggests that there is a correlation between professional burnout and professional development for these professionals. The study has confirmed that a well-tailored approach to coping with the burnout helps to gain experience, develop psychological resilience, and not only overcome but also prevent burnout.

**Keywords:** social worker, professional burnout, qualification development.