

## IV. PSICHOLOGIJA

### SOCIALINĖS PASLAUGAS TEIKIANČIŲ DARBUOTOJŲ PERDEGIMO SINDROMO, SOCIALINĖS PARAMOS BEI SAVIVEIKSMINGUMO SĄSAJOS

#### Dr. Saulė Raižienė

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Psichologijos katedra  
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius  
Telefonas (8 5) 271 4620  
Elektroninis paštas s.raiziene@mruni.eu

#### Akvilė Bakšytė

Mykolo Romerio universitetas, Socialinės politikos fakultetas, Psichologijos katedra  
Ateities g. 20, LT-08303 Vilnius  
Telefonas (8 5) 271 4620  
Elektroninis paštas akvile.baksyte@gmail.com

*Pateikta 2010 m. rugsėjo 3 d.  
Parengta spausdinti 2010 m. spalio 18 d.*

#### Santrauka

Straipsnyje nagrinėjama, kaip perdegimo sindromas yra susijęs su socialine parama bei saviveiksmingumu. Tyrime dalyvavo 145 socialines paslaugas teikiančios darbuotojos (socialinės darbuotojos bei socialinės pedagogės). Tyrimo objektu buvo pasirinktas perdegimo sindromas (vertintas *MBI* – Perdegimo sindromo klausimynu (Maslach, Jackson, 1981)), socialinė parama (vertinta Socialinės paramos klausimynu, gautu modifikavus Multidimensinę socialinės paramos skalę (Zimet, 1990)) bei saviveiksmingumas (vertintas Saviveiksmingumo skale (Jerusalem, Schwarzer, 1979)). Tyrimo rezultatai parodė, kad yra statistiškai reikšmingas ryšys tarp perdegimo ir socialinės paramos, tarp perdegimo ir saviveiksmingumo. Taip pat nustatyta, kad vadovų parama bei darbuotojo saviveiksmingumas reikšmingai prognozuoja perdegimo sindromo tam tikras dimensijas.

**Pagrindinės sąvokos:** perdegimo sindromas, socialinė parama, saviveiksmingumas.

#### Įvadas

Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų esminis darbas yra rūpintis kitais ir spręsti išskylančias klientų problemas. S. Collinso (2008) nuomone, socialiniai darbuotojai yra itin atsidadę savo darbui ir jaučia vidinį pasitenkinimą jį atlikdami, tačiau taip pat yra darbuotojų, kurių profesinis nuovargis yra tapęs viena aktualiausių profesinės raidos problemų (Leliūgienė ir kt., 2003). W. B. Schaufeli, C. Maslach ir T. Marekas (1993, cit. pagal Maslach, Leiter, 2008) pastebi, jog socialines paslaugas teikiančių darbuotojų viena didžiausių rizikų – perdegti savo profesinėje erdvėje. W. J. G. Eversas ir kiti (2002) pažymi, kad darbuotojai, kurių darbas reikalauja artimo, dažno ir intensyvaus kontakto su kitais žmonėmis – toks ir yra socialines paslaugas teikiančių darbuotojų darbas, – gali gan greitai išsekinti save bei sumažinti resursus, būtinus tokiai intensyviai ir aktyviai veiklai. Deja, šiai profesinei grupei yra

skiriama mažiau dėmesio nei, pavyzdžiui, pedagogų arba medikų grupei. Taip pat reikia pastebėti, kad užsienio valstybėse socialines paslaugas teikiantys darbuotojai yra tyrinėjami dažniau nei Lietuvoje.

Perdegimo sindromo priežastimis, jo formavimuisi, pasekmėmis bei galimais pagalbos būdais Lietuvos bei pasaulio tyrėjai domisi jau daugiau nei tris dešimtis metų. Vienos žinomiausių perdegimo sindromo tyrinėtojų – C. Maslach (2003) nuomone, perdegimą sudaro kelios sudedamosios dalys: emocinis išsekimas (t. y. fizinių bei emocinių resursų išekvojimas, persidirbimo jausmas), depersonalizacija (t. y. neigiamas, abejingas, ciniškas požiūris į darbą, bendradarbius, klientus) bei sumažėję asmeniniai laimėjimai (t. y. žmogaus bejėgiškumas, neigiamas savęs, savo gebėjimų, atliekamo darbo vertinimas).

Perdegimo tyrinėtojai teigia, jog sindromas kyla dėl per didelių profesinių įsipareigojimų, pasiaukojimo savo darbui ir klientams (Maslach et al., 2001). Manoma, kad perdegimo sindromą patiria silpni, nekompetentingi, itin griežti, nelankstūs, mažesnę savivertę turintys darbuotojai (Freudenberger, 1975; Maslach, 2003). Taip pat perdegimo sindromas tapo ir neatsiejama organizacinės aplinkos sąvoka. Neabejojama, kad 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 turi reikšmės darbuotojo perdegimui formuotis (Maslach, 2003; Leliūgienė ir kt., 2003; Jenaro et al., 2007). Darbuotojui perdegus suprastėja paslaugų kokybė, padidėja tikimybė išeiti iš darbo, dažniau imamas vartoti alkoholis bei kitos svaigosios medžiagos, pagausėja asmeninio, šeimyninio gyvenimo problemų, pakinta žmogaus nuostatos, elgesys. Taigi perdegimo sindromas – jokiū būdu ne trumpalaikė arba greitai galinti praeiti būseną, bet dinamiškas, ilgai besiformuojantis, įvairias gyvenimo sritis apimantis ir neabejotinai gyvenimo kokybę pakeičiantis procesas (Freudenberger, 1975; Maslach, 2003; Pacevičius, 2006).

Problemų arba streso darbe visiškai išvengti yra neįmanoma, ypač šio ekonominio sunkmečio metu, padidėjus konkurencijai, tikimybei netekti darbo. Visa tai neabejotinai padidina „persidirbimo“ taip pat ir perdegimo riziką. Tačiau yra atskleista ištis nemažai būdų, galinčių sutrukdyti tam stresui perraugti į visa žalojančią bei griauančią perdegimą. Socialinė parama bei saviveiksmingumas – iš esmės gana skirtingi veiksniai – yra laikomi labai svarbiais kovoje prieš perdegimo sindromą. Socialinė parama, reprezentuojanti išorinius veiksnius, yra apsauginis veiksnys prieš darbuotojų perdegimą (Russell et al., 1987; Maslach et al., 2001; Clara et al., 2003; Semmer et al., 2008). Ji ne tik sumažina įtampą, bet taip pat tampa įtampos panaikinimo mechanizmu, vos tik jai kilus. Taip pat socialinė parama sustiprina teigiamas žmogaus savybes, kurių jis pats nepastebi ir nesugeba jų panaudoti konstruktyviam problemų sprendimui, suteikia bendrumo jausmą, skatiną saviidentiškumą (Lindblom et al., 2006; Halbesleben, 2006).

Saviveiksmingumas, priešingai nei socialinė parama, atspindi žmogaus vidinius resursus, būtinus susidoroti su besiformuojančiu perdegimu. Tai sąvoka, apibrėžianti asmens suvokimą apie savo galimybes sėkmingai atlikti tam tikrą darbą bei pasiekti užsibrėžtus tikslus (Betz, 2004). Lietuvoje atlikta nedaug tyrimų, nagrinėjančių saviveiksmingumo bei perdegimo sindromo sąveiką, tačiau apibendrinant užsienio šalių atliktus tyrimus galima teigti, jog visi jie patvirtina esantį perdegimo bei saviveiksmingumo ryšį (Zulkosky, 2009; Kononovas, Dallas, 2009; Salanova et al., 2002; Le Blanc, 2007; Evers et al., 2002; Betoret, 2006). Tai reiškia, jog teigiamas darbuotojo savęs ir savo darbo vertinimas tampa apsauginis veiksnys prieš perdegimo sindromą.

Darbuotojų amžius yra vienas iš daugelio veiksnių, kuriuos mokslininkai apžvelgia tyrinėdami perdegimą bei saviveiksmingumą (Maslach et al., 2001; Salanova et al., 2002; Maslach, 2003; Pacevičius, 2006). Yra nustatyta, jog jaunesni darbuotojai, kurie dar nėra įvaldę tam tikrų mechanizmų, būtinų įgyvendinti darbe keliamus reikalavimus, išspręsti kylančias problemas, linkę anksčiau perdegti nei vyresni, kurie yra brandesni, pastovesni, įgiję daugiau išminties, turi susiformavusį požiūrį į pasaulį.

Nors perdegimo sindromą, socialinę paramą bei saviveiksmingumą analizuojančių tyrimų sąrašas neabejotinai platus, vis dėlto trūksta studijų, atskleidžiančių šių reiškinų sąsajas. Todėl šio tyrimo tikslas ir yra ištirti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromo ryšį su socialine parama bei saviveiksmingumu. Manome, kad žinant, kaip perdegimo sindromas susijęs su išoriniais resursais, kurie šiame tyrime pateikiami kaip darbuotojo suvokiama socialinė parama, bei su vidiniais resursais, šiame tyrime pateikiamais kaip asmens saviveiksmingumas, bei nustatčius, kurie iš minėtųjų resursų prognozuoja socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromą, bus galima ieškoti tinkamiausių priemonių, galinčių padėti socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams išvengti perdegimo. Neabejotinai, geras darbuotojas, yra sveikas darbuotojas, todėl nediskutuotinai verta investuoti į jo fizinę bei psichinę gerovę.

## Tyrimo metodika

### Tiriamieji

Tyrimė dalyvavo 145 socialines paslaugas teikiantys darbuotojai iš dešimties Lietuvos miestų. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą pateiktas 1 lentelėje. Buvo analizuojami tik moterų rezultatai: socialinių darbuotojų (N=68) bei socialinių pedagogių (N=77). Tyrimė dalyvavę respondentai yra 21 – 60 metų (amžiaus vidurkis – 35,4; SD = 8,88).

1 lentelė. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą

Miestas	Tiriamųjų skaičius
Vilnius	30 (20,7 %)
Vilkaviškis	28 (19,3 %)
Raseiniai	21 (14,5 %)
Jurbarkas	17 (11,7 %)
Kelmė	11 (7,6 %)
Marijampolė	11 (7,6 %)
Utena	10 (6,9 %)
Visaginas	8 (5,5 %)
Kaunas	5 (3,4 %)
Klaipėda	4 (2,8 %)

### Tyrimo metodai

Perdegimo sindromas buvo vertinamas C. Maslach ir S. E. Jackson (1981) perdegimo sindromo klausimynu (angl. *Maslach Burnout Inventory – MBI*), kurį sudaro 22 teiginiai, matuojantys tris perdegimo sindromo dimensijas: emocinį išsekimą (skalę sudaro devyni teiginiai, pavyzdžiui, „*Jaučiu, kad darbas mane išsekina*“, „*Jaučiuosi priėjęs liepto galą*“), depersonalizaciją (skalę sudaro penki teiginiai, pavyzdžiui, „*Man nerūpi, kaip toliau sekasi kai kuriems klientams*“, „*Kai pradėjau dirbti šį darbą, tapau mažiau jautrus(-i) kitiems žmonėms*“) bei asmeninius laimėjimus (skalę sudaro aštuoni teiginiai, pavyzdžiui, „*Nuveikiau daug vertingų dalykų šiame darbe*“, „*Jaučiu, kad savo darbu darau teigiamą įtaką kitų žmonių gyvenimams*“). Kiekvienas klausimyno teiginys vertinamas dviem skalėmis: dažnumo (nuo 1 (*keletą kartų per metus*) iki 6 (*kiekvieną dieną*)) bei intensyvumo (nuo 1 (*labai silpnai*) iki 7 (*labai stipriai*)). Dažnumo skalė parodo, kaip dažnai, o intensyvumo – kaip intensyviai yra patiriamas perdegimo sindromo komponentas. Emocinio išsekimo ir depersonalizacijos skalių didesni įverčiai reiškia didesnį perdegimo sindromą. Priešingai nei pirmųjų dviejų skalių, asmeninių laimėjimų skalės mažesni įverčiai reiškia didesnį perdegimą. Skalių vidinis suderinamumas yra pakankamai geras: Cronbacho alpha svyruoja nuo 0,62 iki 0,87.

Socialinė parama buvo vertinama klausimynu, kuris buvo sudarytas modifikuojant Multidimensinę socialinės paramos skalę (angl. *Multidimensional Scale of Perceived Social Support*) (Zimet, 1990), matuojančią, kokia šeimos, draugų bei kitų reikšmingų asmenų parama. Klausimyną papildžius HSE (angl. *Health and Safety evaluation for work related stress scale*) Darbo streso skalė, galutinį jo variantą sudaro 20 teiginių, vertinančių iš penkių šaltinių gaunamą socialinę paramą: draugų (pavyzdžiui, „*Aš galiu pasitikėti savo draugais, kai susiduriu su nesėkme*“), šeimos (pavyzdžiui, „*Iš šeimos aš gaunu reikiamą emocinę pagalbą ir palaikymą*“), tiesioginio vadovo (pavyzdžiui, „*Mano tiesioginis vadovas paskatina mane darbe*“), kolegų (pavyzdžiui, „*Jeį susidurčiau su sunkumais darbe, kolegos man padėtų*“) bei kitų reikšmingų asmenų (pavyzdžiui, „*Yra tam tikras žmogus, su kuriuo galiu dalintis savo džiaugsmiais ir rūpesčiais*“). Kiekvieną subskalę sudaro keturi teiginiai, vertinami nuo 1 (*visiškai nesutinku*) iki 5 (*visiškai sutinku*). Mažesni įvertinimai reiškia mažesnę socialinę paramą, didesni – didesnę. Bendras klausimyno Cronbacho alpha koeficientas – 0,83; subskalėse jis svyruoja tarp 0,70 ir 0,82.

Saviveiksmingumas buvo vertinamas M. Jerusalemo bei R. Schwarzerio (1979) saviveiksmingumo skale (angl. *The General Self-Efficacy Scale – GSE*). Skalė nemokamai yra prieinama internete: <<http://userpage.fu-berlin.de/~health/engscal.htm>>. Saviveiksmingumo skalę sudaro 10 teiginių (pavyzdžiui, „*Pakankamai pasistengęs, visada galiu išspręsti sudėtingas problemas*“, „*Savo išradingumo dėka žinau, kaip elgtis nenumatytose situacijose*“). Kiekvienas teiginys vertinamas nuo 1 (*visiškai nesutinku*) iki 4 (*visiškai sutinku*). Vidinis skalės suderinamumas pakankamai aukštas – Cronbacho alpha yra 0,81.

## Tyrimo eiga

Tyrimo anketa buvo pateikta socialines paslaugas teikiančioms įstaigoms. Dalį anketų respondentai pildė raštu (109), kita dalis (36) buvo išsiųsta elektroniniu paštu į visų Lietuvos miestų, miestelių bei kaimų savivaldybių, seniūnijų socialinės paramos skyrius, centrus, nevyriausybinės organizacijas, teikiančias socialines paslaugas. Iš kai kurių miestų, miestelių arba kaimų buvo gauta po vieną ar dvi anketas, todėl jos buvo prijungtos prie artimiausios apskrities miestų anketų. Respondentams buvo paaiškinta tyrimo tikslas bei garantuota jų savanoriškas dalyvavimas ir konfidencialumas.

## Rezultatai

Nustatant perdegimo sindromo ir socialinės paramos, saviveiksmingumo bei amžiaus ryšį buvo naudojama Pearson koreliacinė analizė. Nustatyta keletas reikšmingų sąsajų (žr. 2 lentelę). Matome, kad vadovų parama yra statistiškai reikšmingai neigiamai susijusi su emocinio išsekimo dažnumu, o teigiamai – su asmeninių laimėjimų dažnumu. Kolegų parama teigiamai susijusi su asmeninių laimėjimų intensyvumu, o bendrosios socialinės paramos teigiamas ryšys su asmeninių laimėjimų dažnumu. Šie rezultatai patvirtina, kad yra ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų ir socialinės paramos: didėjant bendrajai socialinei paramai, tikėtina, kad darbuotojas vis dažniau patiria asmeninius laimėjimus (arba atvirkščiai). Taip pat kuo daugiau vadovo paramos sulaukia darbuotojas, tuo rečiau jis patiria emocinį išsekimą (arba atvirkščiai). Esant vadovų bei kolegų paramai darbuotojas pasiekia daugiau asmeninių laimėjimų (arba atvirkščiai).

2 lentelė. Socialinės paramos, saviveiksmingumo, amžiaus ir perdegimo sindromo dažnumo bei intensyvumo skalių įverčių koreliacija

	<i>Emocinis išsekimas</i>		<i>Depersonalizacija</i>		<i>Asmeniniai laimėjimai</i>	
	<i>Dažnumas</i>	<i>Intensyvumas</i>	<i>Dažnumas</i>	<i>Intensyvumas</i>	<i>Dažnumas</i>	<i>Intensyvumas</i>
Bendroji socialinė parama	-0,13	-0,09	-0,02	-0,00	<b>0,20**</b>	0,11
Šeimos parama	0,02	-0,09	-0,01	-0,07	0,08	-0,09
Draugų parama	-0,04	-0,10	-0,07	-0,09	0,04	-0,01
Kolegų parama	-0,07	0,06	0,13	0,10	0,14	<b>0,21*</b>
Vadovų parama	<b>-0,22**</b>	-0,08	-0,01	0,03	<b>0,20*</b>	0,13
Kitų reikšmingų asmenų parama	-0,03	-0,04	-0,09	-0,02	0,12	0,07
Saviveiksmingumas	-0,05	<b>-0,20*</b>	0,10	-0,01	<b>0,39***</b>	<b>0,23**</b>
Amžius	0,13	0,10	0,34	0,20	0,46	0,93

\*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; \*\*\*  $p < 0,001$

Taip pat tyrime buvo nustatytas perdegimo sindromo bei saviveiksmingumo ryšys (žr. 2 lentelę). Koreliacinės analizės rezultatai parodė, kad kuo darbuotojų saviveiksmingumas didesnis, tuo jie dažniau bei intensyviau patiria asmeninius laimėjimus (arba atvirkščiai). Taip pat saviveiksmingumas tolydžio mažėja, vis intensyviau patiriant emocinį išsekimą (arba atvirkščiai).

Nepavyko nustatyti nė vieno statistiškai reikšmingo ryšio, skaičiuojant amžiaus bei perdegimo sindromo dimensijų dažnumo ir intensyvumo subskalių įverčių koreliacijas. Tačiau vertinant perdegimo sindromą skirtingose amžiaus grupėse (viena grupė – jaunesni darbuotojai (amžius 21–35 metai; iš viso 73 darbuotojai); kita grupė – vyresni darbuotojai (amžius 36–60 metai; iš viso 72 darbuotojai), buvo nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai: emocinis išsekimas buvo didesnis jaunesnių (vidutinis rangas 81,64) nei vyresnių (vidutinis rangas 64,24) darbuotojų ( $U=1997,5$ ,  $p<0,01$ ); depersonalizacija buvo didesnė jaunesnių (vidutinis rangas 81,04) nei vyresnių (vidutinis rangas 64,85) darbuotojų ( $U=2041,0$ ,  $p<0,05$ ).

Siekiant išsiaiškinti, kokie veiksniai prognozuoja respondentų perdegimo sindromą, buvo atlikta daugialypė regresinė analizė. Priklausomi kintamieji tyrime buvo perdegimo sindromo dažnumo bei intensyvumo skalių dimensijos, nepriklausomi kintamieji – amžius, kolegų parama, vadovo parama bei saviveiksmingumas. Į analizę įtraukti tik tie nepriklausomi kintamieji, kurių koreliacijos su perdegimo sindromo dimensijomis yra statistiškai reikšmingos. Perdegimo sindromo dimensijų įverčiai nebuvo statistiškai reikšmingai susiję su amžiumi, tačiau vertinant perdegimo sindromą skirtingose amžiaus grupėse (viena grupė – jaunesni darbuotojai; kita grupė – vyresni darbuotojai) buvo nustatyti statistiškai

kai reikšmingi skirtumai, todėl amžius buvo įtrauktas į nepriklausomų kintamųjų sąrašą. Daugialypės regresinės analizės rezultatai pateikiami 3 lentelėje.

3 lentelė. **Perdegimo sindromo dimensijų (dažnumo ir intensyvumo skalių) bei nepriklausomų kintamųjų daugialypės regresijos rezultatai**

Nepriklausomi kintamieji	Priklausomi kintamieji											
	Emocinis išsekimas				Depersonalizacija				Asmeniniai laimėjimai			
	Dažnumas		Intensyvumas		Dažnumas		Intensyvumas		Dažnumas		Intensyvumas	
	<i>p</i>	<i>β</i>	<i>p</i>	<i>β</i>	<i>p</i>	<i>β</i>	<i>p</i>	<i>β</i>	<i>p</i>	<i>β</i>	<i>p</i>	<i>β</i>
Kolegų parama	0,766	0,03	0,098	0,15	0,143	0,14	0,290	0,10	0,986	0,00	0,094	0,16
Vadovų parama	<b>0,012</b>	<b>-0,23</b>	0,163	-0,13	0,363	-0,09	0,913	-0,01	0,074	0,15	0,713	0,03
Saviveiksmingumas	0,789	-0,02	<b>0,011</b>	<b>-0,21</b>	0,310	0,09	0,793	-0,02	<b>0,000</b>	<b>0,37</b>	<b>0,021</b>	<b>0,19</b>
Amžius	0,120	-0,13	0,157	-0,12	0,402	-0,07	0,263	-0,10	0,515	0,05	0,847	0,02
	p=0,046		p=0,019		p=0,317		p=0,584		p=0,000		p=0,017	
	R <sup>2</sup> =0,066		R <sup>2</sup> =0,068		R <sup>2</sup> =0,033		R <sup>2</sup> =0,020		R <sup>2</sup> =0,178		R <sup>2</sup> =0,082	
	F=2,493		F=3,036		F=1,193		F=0,713		F=7,602		F=3,116	

Gauti rezultatai patvirtina, jog ne visoms perdegimo sindromo dimensijoms galima nustatyti reikšmingus prognozuotojus. Emocinio išsekimo dažnumą lemia tik mažėjanti vadovų parama, o intensyvumą – mažėjantis saviveiksmingumas. Ir asmeninių laimėjimų dažnumas, ir intensyvumas susijęs tik su darbuotojų saviveiksmingumu. Deja, reikšmingų prognozuotojų nebuvo galima nustatyti depersonalizacijos dimensijai. Taip pat prognozuojant perdegimo sindromo dažnumą paaiškėjo, jog nepriklausomi kintamieji prognozuoja nuo 7 iki 18 proc. perdegimo sindromo variacijos, o intensyvumą – nuo 7 iki 8 proc. perdegimo sindromo variacijos. Tai, žinoma, nėra pakankami aukšti rezultatai, todėl būtini tolesni tyrimai, kuriuose nauji kintamieji būtų įtraukti į prognozės lygtį.

## Rezultatų aptarimas

Ne taip seniai C. Jenaro su kolegomis (2007) atliko tyrimą, nagrinėjantį perdegimo sindromo paplitimą Europoje. Tyrimo duomenimis šis sindromas yra būdingas 23 proc. dirbančiųjų. Iš pažiūros tai nėra didelis skaičius, deja, apimantis beveik ketvirtadalį žemyno darbuotojų. Pagrindiniai šių laikų perdegimo sindromo studijų tiriamieji – pedagogai, medicinos darbuotojai, tačiau vis daugiau dėmesio skiriama ir socialinės sferos darbuotojų perdegimo sindromui tirti. Daugelis autorių pastebi, kad ši profesinė veikla, įpareigojanti darbuotojus rūpintis kitais žmonėmis, spręsti sudėtingas jų problemas, gali greitai išsekinti žmogų bei sumažinti resursus, kurie yra būtini tokiai intensyviai ir aktyviai veiklai. Vadinasi, ši specialistų grupė taip pat turi didžiulę, kartais net ir didesnę, riziką perdegti (Kim, Stoner, 2008). Todėl šiuo tyrimu siekėme nustatyti, kokios yra sąsajos socialines paslaugas teikiančių darbuotojų grupėje tarp perdegimo sindromo, socialinės paramos bei saviveiksmingumo.

Nors dauguma studijų rodo, jog socialinę paramą gaunantys žmonės yra mažiau pažeidžiami perdegimo sindromo (Russell et al., 1987; Maslach et al., 2001), deja, ne visi tyrimai patvirtina šių veiksnių sąsajas. Pavyzdžiui, K. J. Fenlasonas su T. A. Beehru (1994; cit. pagal Halbesleben, 2006) pastebi, kad socialinė parama gali ne tik padėti žmogui sėkmingai išgyventi sunkų gyvenimo periodą, bet ir savotiškai kenkti. Manoma, jog parama gali ne sumažinti, o, priešingai, netgi padidinti įtampą, kai, pavyzdžiui, pokalbių, diskusijų metu su darbuotoju, o tai jau yra traktuojama kaip tam tikra emocinė parama, yra pabrėžiami neigiami aspektai (Halbesleben, 2006). Išanalizavus atlikto tyrimo duomenis, galima teigti, kad socialines paslaugas teikiančių darbuotojų grupėje yra ryšys tarp socialinės paramos ir perdegimo sindromo. Pasaulyje atlikti tyrimai rodo, jog socialinės paramos sulaukus darbo aplinkoje, perdegimo sindromas darbuotojams pasireiškė žymiai rečiau (Karasek, Theorell, 1990; Bunk, Schaufeli, 1993 cit. pagal Maslach, Leiter, 2008). Tai patvirtina ir atlikto tyrimo duomenys, rodantys, jog būtent vadovų ir kolegų, t. y. organizacinėje erdvėje esančių asmenų, parama yra neigiamai susijusi su socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emociniu išsekimu bei teigiamai susijusi su asmeniniais laimėjimais. Vadinasi, kuo socialines paslaugas teikiantys darbuotojai sulaukia daugiau vadovų paramos, tuo rečiau jie patiria emocinį išsekimą, taip pat didesnė vadovų ir kolegų parama didina jų asmeninius laimėjimus. Iš tikrųjų perdegimo sindromo šaltinis yra darbe, todėl ir efektyvūs bei veiksmingi metodai, galintys padėti jį įveikti, taip pat turi būti organizacinėje aplinkoje.

Apibendrinant užsienio šalyse atliktus tyrimus, galima teigti, jog visi jie patvirtina esantį ryšį tarp perdegimo sindromo bei saviveiksmingumo (Zulkosky, 2009; Salanova et al., 2002; Le Blanc, 2007; Evers et al., 2002; Betoret, 2006; Jex, Bliese, 1999). Daugelyje tyrimų yra atskleista, jog saviveiksmingumas

gumas neigiamai koreliuoja su perdegimu. Tikrinant šiame tyrime iškeltą hipotezę, jog yra socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo ir saviveiksmingumo ryšys, pavyko ją statistiškai reikšmingai pagrįsti. Vadinasi, didėjant darbuotojų saviveiksmingumui, jie dažniau bei intensyviau patiria asmeninius laimėjimus ir ne taip intensyviai jaučiasi emociškai išsekę. Pasak skirtingų autorių, asmeniniai laimėjimai laikomi dalimi saviveiksmingumo (Le Blanc, 2007) arba netgi esmine saviveiksmingumo dalimi (Betz, 2004; Lee, Ashforth, 1990), todėl akivaizdu, kodėl tyrimu atskleistas teigiamas šių reiškinių ryšys.

Daugialypės regresinės analizės rezultatai rodo, jog socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinis išsekimas susijęs tik su mažėjančia vadovų parama ir saviveiksmingumu. Dauguma autorių (Semmer et al., 2008) ir ypač organizacinius aspektus tiriantys mokslininkai (Kim, Stoner, 2008), vieningai sutaria, jog ne tik bendrai socialinės paramos, tačiau ypač paramos trūkumas darbo aplinkoje (t. y. iš kolegų, vadovų ir kt.), tampa dideliu rizikos veiksniu darbuotojų perdegimui formuotis. Taip pat ir šiame tyrime buvo nustatyta saviveiksmingumo įtaka socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromui. Ir pirmosios saviveiksmingumo bei perdegimo sindromo ryšį tiriančios studijos (Bandura, 1994, cit. pagal Betz, 2004), ir šių laikų darbai (Kononovas, Dallas, 2009) patvirtina, jog saviveiksmingumas turi gana didelę įtaką perdegimo sindromo formavimuisi. Mažas darbuotojų saviveiksmingumas, t. y. nepasitikėjimas savimi, savo galiomis, atliekamu darbu, ne tik neapsaugo nuo stresorių darbe, bet ir nuo gresiančio perdegimo. Taip pat, prognozuojant socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimą, pastebėta, jog asmeninius laimėjimus (ir dažnumą, ir intensyvumą) lemia saviveiksmingumas. Deja, reikšmingų prognozuotojų nebuvo galima nustatyti socialines paslaugas teikiančių darbuotojų depersonalizacijos dimensijai. Tikėtina, kad šiuos rezultatus lėmė iš visų perdegimo sindromo dimensijų mažiausi depersonalizacijos skalės patikimumo koeficientai (dažnumo ir intensyvumo depersonalizacijos subskalėse Cronbacho alfa svyruoja nuo 0,62 iki 0,66). Taip pat, analizės rezultatai parodė, kad amžius, palyginti jį su kitais vidinius ir išorinius resursus reprezentuojančiais kintamaisiais, neturi prognostinės vertės socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimui.

Šiam tyrimui, kaip ir daugeliui kitų studijų, būdingi tam tikri trūkumai. Pirmiausia dėl respondentų, priklausančių tam tikrai grupei, trūkumo nebuvo galima atlikti detalesnių palyginimų, t. y. tyrime nebuvo vyrų duomenų. Taip pat reikėtų atsižvelgti į tai, jog regresijos lygtys paaiškina labai mažai duomenų sklaidos, todėl tolesniuose tyrimuose būtų naudinga į prognozės lygtį įtraukti naujus kintamuosius, pavyzdžiui, darbuotojo išsilavinimą, darbo patirtį, lytį. Taip pat tyrimo metu analizuojant tam tikrus reiškinis buvo pastebėta keletas tendencijų, todėl būtų tikslinga iširti didesnę tiriamųjų imtį, norint detaliau išnagrinėti apsibrėžtą problemą, pagrįsti arba atmesti esamas tendencijas.

Taigi saugi darbo vieta bei gera darbuotojų savijauta vis dažniau yra siejama su abipuse nauda organizacijai, tačiau dažnai inovacijų, sparčių technologijų erdvėje individualus asmuo yra pamirštas. Šiuo tyrimu buvo atskleista, jog ir socialinė parama, ir geras socialines paslaugas teikiančių darbuotojų saviveiksmingumas gali būti apsauginiai veiksniai prieš perdegimo sindromą, o tai turėtų tapti ne tik organizacijos, bet ir individualaus asmens dėmesio objektu, leidžiančiu nustatyti esamus sunkumus bei galimą motyvuotą problemų sprendimo kryptį, dar prieš socialines paslaugas teikiančiam darbuotojui perdegant.

Vadinasi, sprendžiant darbuotojų perdegimo klausimą labai svarbu plėtoti socialinės paramos tinklą, ypač įtraukiant organizacinėje erdvėje dirbančius asmenis, taip pat atitinkamais metodais skatinti bei ugdyti darbuotojų saviveiksmingumo jausmą.

## Išvados

1. Perdegimo sindromas yra susijęs su socialine parama: kuo vadovų parama yra didesnė, tuo rečiau pasireiškia socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinis išsekimas bei dažniau pasiekiami asmeninių laimėjimų. Didėjant kolegų paramai, socialines paslaugas teikiantys darbuotojai taip pat dažniau pasiekia asmeninių laimėjimų.

2. Saviveiksmingumas yra susijęs su perdegimo sindromu: kuo didesnis socialines paslaugas teikiančių darbuotojų saviveiksmingumas, tuo dažniau bei intensyviau jie patiria asmeninių laimėjimų ir rečiau išgyvena emociinį išsekimą.

3. Perdegimo sindromo dimensijas (emociinį išsekimą bei asmeninius laimėjimus) galima prognozuoti pagal socialinę paramą bei saviveiksmingumą:

3.1. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų emocinio išsekimo dažnumą prognozuoja mažėjanti vadovų parama, o intensyvumą – mažėjantis darbuotojo saviveiksmingumas;

3.2. Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų asmeninių laimėjimų dažnumas ir intensyvumas susijęs su darbuotojų saviveiksmingumu.

## Literatūra

1. Betoret, F. D. Stressors, self-efficacy, coping resources, and burnout among secondary school teachers in Spain: *Educational Psychology*. 2006, 26(4): 519–539.
2. Betz, N. E. Contributions of self-efficacy theory to career counseling: *A personal perspective. Career Development Quarterly*. 2004, 52(4): 340–353. Bandura, A. Self-Efficacy. Encyclopedia of human behavior. New York: Academic Press [interaktyvus], 1994 [žiūrėta 2009-10-15]. <<http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html> (>).
3. Clara, I. P.; Cox, B. J.; Enns, M. W.; Murray, L. T.; Torgrudc, L. J. Confirmatory factor analysis of the multidimensional scale of perceived social support in clinically distressed and student samples: *Journal Of Personality Assessment*. 2003, 81(3): 265–270.
4. Collins, S. Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences: *British Journal of Social Work*. 2008, 38: 1173–1193.
5. Evers, W. J. G.; Brouwers, A.; Tomic, W. Burnout and self-efficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands: *British Journal of Educational Psychology*. 2002, 72: 227–243.
6. Freudenberger, H. J. The staff burn-out syndrome in alternative institutions: *Psychotherapy: theory, research and practice*. 1975, 12(1): 73–82.
7. Halbesleben, J. R. B. Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model: *Journal of Applied Psychology*. 2006, 91(5): 1134–1145.
8. Jenaro, C.; Flores, N.; Arias, B. Burnout and coping in human service practitioners: *Professional psychology: research and practice*. 2007, 38(1): 80–87.
9. Jex, S. M.; Bliese, P. D. Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study: *Journal of Applied Psychology*. 1999, 84(3): 349–361.
10. Kim, H.; Stoner, M. Burnout and turnover intention among social workers: effects of role Stress, job autonomy and social support: *Administration in Social Work*. 2008, 32(3): 5–25.
11. Kononovas, K.; Dallas, T. A cross-cultural comparison of perceived Stress and self-efficacy across Japanese, U.S. and Lithuanian students: *Psichologija*. 2009, 39: 59–70.
12. Le Blanc, P. M.; Hox, J. J.; Schaufeli, W.B.; Taris, T. W.; Peeters, M. C. W. Take care! The evaluation of a team-based burnout intervention program for oncology care providers: *Journal of applied psychology*. 2007, 92(1): 213–227.
13. Lee, R. T.; Ashforth, B. E. On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout: *Journal of applied psychology*. 1990, 75(6): 743–747.
14. Leliūgienė, I.; Rupšienė, L.; Baušytė, A. Lietuvos socialinių pedagogų profesinio nuovargio priežastys: *Pedagogika*. 2003, 67: 12–18.
15. Lindblom, K. M.; Linton, S. J.; Fedeli, C.; Bryngelsson, I. L. Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors: *International Journal of Behavioral medicine*. 2006, 13(1): 51–59.
16. Maslach, C. Job burnout: new directions in research and intervention: *Current directions in psychological science*. 2003, 12(5): 189–192.
17. Maslach, C.; Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout: *Journal of Occupational Behaviour*. 1981, 2(2): 99–113.
18. Maslach, C.; Leiter, M. P. Early predictors of job burnout and engagement: *Journal of applied psychology*. 2008, (93)3: 498–512.
19. Maslach, C.; Schaufeli, W. B.; Leiter, M. P. Job burnout: *Annual Reviews Psychology*. 2001, 52: 397–422.
20. Pacevičius, J. Profesinis perdegimas kaip organizacinės elgsenos problema: *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2006, 2(7): 125–129.
21. Pilipūnaitė, L. Pristatymo organizacijoje, saviveiksmingumo ir darbinio streso sąsajos. Magistro baigiamasis darbas, 2008.
22. Russell, D.,W.; Altmaier, E.; Velzen, D. Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers: *Journal of applied psychology*. 1987, 72(2): 269–274.
23. Salanova, M.; Peiró, J. M.; Schaufeli, W. B. Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand–control model: *European journal of work and organizational psychology*. 2002, 11(1): 1–25.
24. Schwarzer, R. Everything you wanted to know about the General Self-Efficacy Scale but were afraid to ask [interaktyvus], 2009 [žiūrėta 2009-09-30]. <[http://userpage.fu-berlin.de/~health/faq\\_gse.pdf](http://userpage.fu-berlin.de/~health/faq_gse.pdf)>.
25. Semmer, N. K.; Elfering, A.; Jacobshagen, N.; Perrot, T.; Beehr, T. A.; Boos, N. The emotional meaning of instrumental social support: *International Journal of Stress Management*. 2008, 15(3): 235–251.
26. Zellars, K. L.; Perrewe, P. L. Affective personality and the content of emotional social support: Coping in organizations: *Journal of Applied Psychology*. 2001, 86(3): 459–467.
27. Zimet, G. D.; Powell, S. S.; Farley, G. K.; Werkman, S.; Berkoff, K. A. Psychometric characteristics of the multidimensional scale of perceived social support: *Journal of personality assessment*. 1990, 55(3&4): 610–617.
28. Zulkosky, K. MSN, RN, CCRN. Self-efficacy: A concept analysis: *Journal Compilation*. 2009, 44(2): 93–102.

## THE RELATIONSHIP BETWEEN THE BURNOUT OF SOCIAL SERVICE WORKERS, SOCIAL SUPPORT AND SELF-EFFICACY

**Dr. Saulė Raižienė**

Mykolas Romeris University

**Akvilė Bakšytė**

Mykolas Romeris University

### Summary

The purpose of the study is to assess the link between burnout and social support as well as burnout and self-efficacy. The sample group included 145 human service professionals. Burnout was assessed with the Maslach Burnout Inventory (Maslach and Jackson, 1981), which consists of 22 items measuring emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. Social support was assessed by modifying the Multidimensional Scale of Perceived Social Support (Zimet, 1990). The final 20-item scale measures perceived social support from the following five sources: family, friends, colleagues, manager and significant other. The perceived self-efficacy was assessed with the General Self-Efficacy Scale which includes 10 items (Jerusalem and Schwarzer, 1979). The results showed that social support was related to burnout: greater social support from managers influenced lower emotional exhaustion and also bigger personal accomplishments; greater social support from colleagues influenced greater personal accomplishments. Self-efficacy is also related to burnout: high self-efficacy influences bigger frequency and intensity of personal accomplishments and lower frequency of emotional exhaustion. Moreover, burnout can be predicted by social support and self-efficacy: the frequency of emotional exhaustion can be predicted only due to less social support from managers; intensity of emotional exhaustion can be predicted only by lower self-efficacy. Frequency and intensity of personal accomplishments can be predicted only by self-efficacy.

**Keywords:** burnout, social support, self-efficacy.