STRATEGII DE DIMINUARE A BURNOUT-ULUI LA ANGAJAȚII SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ A SUBIECȚILOR VIOLENȚEI ÎN FAMILIE

Simion SÎRBU, masterand
CZU: 331.472:364.08 annsaragov97@gmail.com

This article elucidates the results of the master's thesis, which includes the analysis of the specifics of burnout or "professional burning" in employees of domestic violence and identifying the specifics of working with such categories of employees in the context of the Republic of Moldova. During the research, a specialized burnout resilience program was developed for the employees of the assistance services for the subjects of domestic violence in Drochia, which can also be used by other specialists in the field.

Introducere. Pandemia COVID-19, pe plan global, – alături de impacturile politice majore și dezastrele naturale, de la incendii până la uragane – au afectat enorm viața cotidiană a oamenilor. Mulți oameni au fost concediați brusc sau angajați din nou în alte condiții. Cei care și-au păstrat locurile de muncă au trebuit să facă ajustări rapide, fie să lucreze de acasă, să se adapteze la un alt loc de muncă, sau să își asume noi sarcini neașteptate. Toate acestea au dus la creșterea ratei de depresie, anxietate și stres pentru angajați și angajatori [5]. Frecvența fenomenului burnout or „arderii profesionale", care are impact semnificativ atât la nivel individual (tulburări ale sănătății fizice şi psihice), cât şi la nivel de organizaţii (scăderea productivităţii, absenteismul, fluctuaţia angajaților, accidentele) justifică actualitatea temei. Printre profesiile mai frecvent marcate de sindromul burnout se numără: cadrele medicale, asistenții sociali, polițiștii, cadrele didactice ș.a. categorii, care lucrează în mod direct cu oamenii.

Prezentul articol elucidează rezultatele şi includ analiza specificului burnout-ului or „arderii profesionale" la angajații serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie (VF) și identificarea specificului de lucru cu astfel de categorii de angajați. În cadrul cercetării a fost elaborat un program specializat de reziliență la burnout pentru

angajații serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie din Drochia, care poate fi utilizat și de alți specialiști din domeniu.

Aspecte teoretice cu referire la sindromul burnout. Urmare a analizei literaturii de specialitate [1, 2, 3, 4], constatăm că burnout este un fenomen caracteristic epocii postmoderne, marcată de ample și rapide transformări sociale, care invocă necesitatea însușirii noilor tehnici și competențe în muncă pentru „a face mai mult cu resurse mai puține". Acesta reprezintă o stare de epuizare, atât fizică cât și psihică, care apare în special la persoanele a căror profesie implică o responsabilitate deosebită și interacțiuni frecvente cu oamenii.

Specificul prezentei cercetări constă în identificarea și analiza factorilor de risc în raport cu sindromul arderii profesionale a angajaților serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie. Urmare a studierii factorilor burnout din perspectiva modelului congruenței dintre persoană și mediul în care se desfășoară munca [4], constatăm importanța abordării tuturor ariilor de intervenție: volumul de muncă, percepția deținerii controlului, recompensa, comunitatea, justețea și valorile. Totodată, menționăm necesitatea luării în considerație a contextului socioeconomic legat de pandemia COVID-19, care atribuie fenomenului burnout un caracter mai dramatic.

Demersul experimental privind diminuarea arderii profesionale la angajații serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie. Reiterăm specificul activității angajaților serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie, care implică lucrul cu persoanele vulnerabile. Totodată, în contextul pandemiei COVID-19, angajatele/angajații de la Centrul de asistență a victimelor au continuat să lucreze cu victimele VF; angajații Centrului pentru agresori au continuat lucrul cu agresorii familiali online.

Scopul cercetării: elaborarea și valorificarea strategiilor eficiente de diminuare a burnout-ului la angajații serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie. Obiectivele cercetării la etapa experimentală: determinarea manifestării arderii profesionale la angajații serviciilor de asistență a subiecților VF; elaborarea și realizarea programului de reziliență la burnout pentru angajații serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie.

În calitate de metode de cercetare au servit: Metodica diagnosticării arderii emoționale, după V.V. Boyko; experimentul formativ psihopedagogic; metode statistico-matematice de prelucrare și interpretare a datelor. Baza experimentală a cercetării: angajații (-tele) serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie: 10 persoane de la Centrul de asistență a victimelor și 7 persoane Centrul pentru agresori din orașul Drochia.

Urmare a experimentului de constatare, concluzionăm diferențe în gradul de manifestare al burnout-ului, în special ce ține de extenuare și tensiune – mai înalte la angajatele de la Centrul de asistență a victimelor, comparativ cu angajații Centrului pentru agresori. Diferențele în manifestarea burnout-ului sunt determinate în special de regimul de lucru, angajatele de la Centrul de asistență a victimelor lucrând pe viu cu beneficiarele, comparativ cu colegii/colegele din Centrul pentru abuzatori, care activează online. Totodată, angajatele, fiind femei, care duc tradițional mai mult, comparativ cu bărbații, povara responsabilităților casnice, devin mai vulnerabile în contextul transformărilor sociale legate de pandemia COVID-19. În acelaşi timp, la componenta de rezistență mai marcați au fost angajații Centrului pentru agresori. Astfel, s-a conturat necesitatea implicării ambelor grupuri de angajați (-te) în Programul de reziliență la burnout, având ca scop îmbunătățirea capacităților de reziliență psihoemoțională și socială în situații dificile de muncă.

Urmare a realizării Programului menționat, constatăm schimbări semnificative la toate componentele burnout-lui (Fig.).

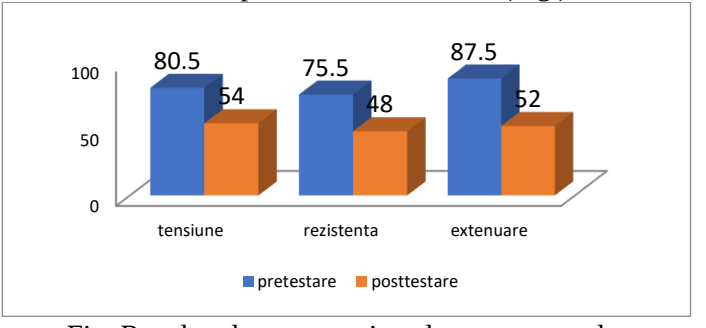


Fig. Rezultatele comparative ale componentelor burnout pre- și postprogram

Concluzii. Drept rezultat al experimentului psihopedagogic, a fost demonstrat că manifestarea burnout-ului la angajații serviciilor de asistență a subiecților violenței în familie poate fi diminuată în urma participării la Programul specializat de reziliență la burnout axat pe: stima de sine, comunicare asertivă, managementul emoțiilor, gândire pozitivă, managementul timpului. În calitate de instrument important au servit combinarea sesiunilor de training și a sesiunilor de supervizare.

Burnout-ul nu este o condiție permanentă. Schimbarea anumitor factori de la locul de muncă, mediul de lucru suportiv sau dezvoltarea anumitor abilități de adaptare determină de multe ori „dispersarea" epuizării. Gestionarea burnout-ului ține atât de instituție, cât și de angajați.

Referinţe:

1. BALGIU, B. Sindromul burnout ca funcţie a personalităţii şi creativităţii. În: *Psihologie*, 2010, nr. 1-2, pp.45-56.
2. GORINCIOI, V. *Studiul sindromului arderii emoţionale la cadrele didactice universitare din perspectiva de gen:* Autoreferat al tezei de doctor în psihologie. Chișinău: CEP USM, 2015. 30 p.
3. FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-out. In: *Journal of Social Issues*, 1974. no. 30 (1), pp. 159-165.
4. MASLACH, C., LEITER, M.P. Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. In: *Journal of Health and Human Serv. Admin*., 1999, no. 21, pp. 472-89.
5. 16 important statistics about employee burnout https://www.spring-health.com/16-statistics-employee-burnout/

Recomandat
Valentina BODRUG-LUNGU, dr. hab., conf. univ.