

# **Burnout Among Social Workers. Exploratory Research in Botosani City**

**Oana Lăcrămioara BĂDĂRĂU<sup>1</sup>**

**Maria ZOSINEANU<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> lector universitar doctor, Universitatea „Petre Andrei” din Iași, Departamentul de Științe Socio-umane și Politice, Facultatea de Psihologie, Științele Educației și Asistență Socială, E-mail: [oanabadarau2000@yahoo.co.uk](mailto:oanabadarau2000@yahoo.co.uk)

<sup>2</sup> studentă anul III, Universitatea „Petre Andrei” din Iași, Departamentul de Științe Socio-umane și Politice, Facultatea de Psihologie, Științele Educației și Asistență Socială

**Abstract:** *The present work aims to explore the presence of symptoms associated with the burnout syndrome in a number of 24 social workers who work within the General Direction for Social Work and Child Protection (DGASPC) Botoșani. The objectives of the investigation were the following: a) exploring possible stress factors at the organizational level according to the six categories identified by Christine Maslach and Leiter Michael (1999) and b) identifying the level of self-perceived stress by social workers.*

*The results of the study indicate a favorable self-perception of the existence of burnout or at least an increased level of stress felt at work, by identifying some variables evaluated as unfavorable for the achievement of work in a fair, transparent and balanced framework.*

**Keywords:** *burnout, social work, emotional exhaustion, depersonalization.*

**How to cite:** Bădărău, O. L., Zosineanu, M. (2023). Burnout Among Social Workers. Exploratory Research in Botoșani City. *Anuarul Universității “Petre Andrei” din Iași, Fascicula: Asistență Socială, Sociologie, Psihologie*, 29, 19-33. <https://doi.org/10.18662/upasw/29/64>

## Introducere

Conceptul de burn-out a fost menționat în literatura de specialitate începând cu anii '70, în Statele Unite ale Americii (Maslach, 2017). Inițial el a fost propus de Herbert Freudenberger (1974), psiholog american de origine germană, și asociat cu profesiile care presupun interacțiuni multiple cu oamenii. Potrivit acestui autor, *burnout-ul* presupune „simptome fizice (sentimente de epuizare și oboseală, incapacitate de a trata o răceală, dureri de cap frecvente, disconfort gastrointestinal, insomnie, respirație dificilă, greoaie) precum și o serie de probleme comportamentale (accese de furie, iritabilitate, toleranță scăzută la frustrare, atitudine suspicioasă, rigidă, inflexibilă sau cinică în relațiile cu ceilalți), care afectează persoanele „dedicate și angajate”(Freudenberger, 1974, pp. 160-161).

Domeniul serviciilor sociale a fost identificat de timpuriu ca fiind un domeniu profesional cu risc crescut în dezvoltarea simptomelor descriptive de burn-out. Însă, de-a lungul anilor, ceea ce a început ca o relație descriptivă a persoanelor care lucrează în domeniul social, reprezintă în prezent o relație descriptivă dintre orice angajat și locul său de muncă. Chiar dacă burn-out-ul rămâne o experiență frecvent întâlnită la persoanele care lucrează în domeniul sănătății, al educației sau al asistenței sociale, datele actuale indică prezența acestuia și la persoanele care lucrează în domeniul tehnologic, financiar sau juridic(Maslach, 2017). Mai mult, o abordare critică recentă a acestui sindrom a ridicat următoarea întrebare: burn-out-ul trebuie limitat doar la relația unei persoane cu locul său de muncă, sau poate fi asociat cu alte domenii de interes din viața personală, în care aceasta investește resurse și motivație? (Renzo et. al. 2014).

Organizația Mondială a Sănătății (OMS, 2019) a anunțat includerea sindromului de burn-out ca fenomen ocupațional în Clasificarea Internațională a Maladiilor ediția a XI-a (ICD-11), sistem folosit la scară largă drept reper în stabilirea diagnosticelor medicale. Deși termenul ca atare exista și în ediția a X-a, odată cu intrarea în vigoare a noii ediții, sindromul a fost inclus într-un alt capitol: „Factori care influențează starea de sănătate sau determină luarea contactului cu serviciile de sănătate”, „Probleme asociate cu angajarea sau lipsa locului de muncă”, ceea ce înseamnă că sindromul de burn-out „se referă în mod specific la fenomene ce țin de contextul ocupațional și nu ar trebui aplicat pentru a descrie experiențe din alte sfere ale vieții”. Astfel, *sindromul burn-out* este definit în ICD 11 drept: „un sindrom conceptualizat ca rezultat al gestionării fără succes a stresului

cronic de la locul de muncă”. Burnout-ul nu este clasificat ca afecțiune medicală.

Chiar dacă în ultimele decenii, discuțiile despre burn-out în literatura de specialitate au luat amploare iar interesul științific pentru studierea acestui proces s-a menținut, încă nu există un consens în privința unei definiții universal acceptate. Într-un studiu la care au participat 50 de experți din 29 de țări, au fost identificate 88 de definiții ale burn-out-ului. Aceste definiții sunt prezentate în ordinea cronologică a apariției lor și oferă o imagine de ansamblu a abordării conceptului de-a lungul timpului (Guseva Canu, Marca, Dell’Oro, Balázs et al., 2021). Conform acestei revederi a literaturii de specialitate, definiția formulată de Christina Maslach și Susan Jackson (revizuită în 1981) a fost cea mai citată (76%), în perioada 1991-2017, urmată de cea oferită de Wilmar Schaufeli și Dirk Enzmann (1998), cu 39 % de citări în literatura de specialitate, în perioada 2003-2017.

Christina Maslach este cercetător în domeniul psihologiei sociale iar interesul pentru burn-out l-a manifestat în anii '70, cu ocazia unor interviuri pe care le-a avut cu specialiștii din domeniul serviciilor sociale. Autoarea și-a propus să descopere strategiile acestora de a face față diferitelor stări emoționale cu care se confruntau zi de zi în activitatea lor profesională (Schaufeli, Leiter, Maslach, 2009). În definiția cea mai des citată în literatura de specialitate, burnout-ul este prezentat ca *o stare de extenuare fizică, emoțională și mentală cauzată de implicarea prelungită în situații solicitante emoționale. Este definit ca un sindrom de stres ocupațional ce apare atunci când persoanele epuizate emoțional încep să-și trateze clienții într-un mod cinic, dezumanizant și când își pierd sensul împlinirii personale la muncă* (Maslach, Jackson, 1981). Totodată, Christine Maslach a adus un aport semnificativ în studierea fenomenului de burn-out prin elaborarea unui chestionar de evaluare dezvoltat în urma a numeroase interviuri și observații de teren (Maslach Burnout Inventory-MBI). În prezent, acest instrument de evaluarea burnout-ului este folosit în aproximativ 90% din studiile pe acest subiect (Schaufeli, 2021).

O definiție mai recentă este cea formulată de Wilmar Schaufeli și colegii săi (2019): „burnout-ul este o condiție relaționată cu locul de muncă care apare la cei care au lucrat eficient și fără probleme pentru o lungă perioadă de timp spre satisfacția lor și a celor din jur. Oboseală extremă, perturbarea proceselor cognitive și emoționale precum și distanțarea mentală față de locul de muncă reprezintă elementele de bază ale acestei tulburări. Distanțarea mentală poate fi văzută ca o încercare disfuncțională de a preveni accentuarea stării de epuizare. Aceste simptome de bază sunt însoțite de simptome secundare, ca sentimente depresive, stres psihosomatic și psihologic” (apud Guseva Canu, Marca, Dell’Oro, Balázs et al., 2021, p. 101).

Burnout-ul este centrat de trepidul epuizare fizică și/sau psihică, depersonalizare profesională și atitudine negativă față de propriile împliniri. În acest sens, mai mulți cercetători propun următoarele explicații (Leiter & Maslach, 1988; Maslach & Jackson, 1981):

a) dimensiunea cheie este cea a *epuizării emoționale* – persoanele care acuză astfel de simptome se descriu ca nemaiaivând resurse la nivel psihologic pentru a face față situațiilor de la locul de muncă;

b) sentimentul de cinism sau de negativism (*depersonalizare*) față de clienți este cea de-a doua dimensiune, documentată ca fiind legată de prima; Persoanele afectate de această dimensiune pot să aibă o percepție dezumanizată asupra clienților și uneori să îi perceapă ca meritând problemele de care suferă.

c) evaluarea negativă a propriei capacități profesionale. Sentimentul de eficiență la locul de muncă este scăzut și descrie acei oameni nemulțumiți de munca lor și de impactul muncii lor.

Potrivit autoarelor Susan Leiter și Christine Maslach, procesul burn-out se declanșează odată cu diminuarea angajamentului în muncă, atunci când „energia se transformă în epuizare, implicarea în cinism, iar eficiența în ineficiență”.

### **Burnout-ul în domeniul asistenței sociale**

Prin rolul lor, asistenții sociali sunt expuși în mod constant la experiențe de viață traumatice. În literatura de specialitate există date consistente, probate științific, conform cărora această meserie este mai predispusă la apariția stresului cronic, respectiv la apariția simptomelor de burn-out comparativ cu alte profesii (Lloyd, King & Chenoweth, 2002).

„Asistenții sociali reprezintă un grup profesional cu risc crescut de a suferi de sindromul burn-out din cauza situațiilor complexe cu care se confruntă în mod constant și sistematic, situații în care distresul și suferința sunt specifice grupurilor vizate de intervențiile profesionale”(Sánchez-Moreno, de la Fuente Roldán, Gallardo-Peralta & Barrón López de Roda, 2014). Persoanele cu care lucrează un asistent social (victime ale abuzului, neglijării, exploatării sau traficului de persoane, refugiați, șomeri etc.) experimentează și manifestă stări emoționale puternice precum: dezamăgirea, disperarea, apatia, frustrarea, frica, anxietatea sau singurătatea (Novyk & Mazur, 2021). Astfel, asistentul social trebuie să aibă capacitatea de a asculta și a înțelege semnificațiile pe care oamenii le asociază lucrurilor, persoanelor și situațiilor pe care le trăiesc, să se conecteze la emoțiile acestora și să utilizeze adecvat propriile emoții în activitatea sa. Însă, nu de puține ori, deși

asistentul social lucrează într-un mediu puternic încărcat emoțional, el nu are la dispoziție resursele necesare pentru a gestiona astfel de situații (Lloyd, King & Chenoweth, 2002).

Conform mai multor cercetări, sindromul de burn-out manifestat la specialiștii care lucrează în domeniul social este asociat cu următorii factori de risc: ambiguitatea de rol, diferențe dintre valorile personale și cele instituționale sau profesionale, precum și diferite vulnerabilități personale. În timp a devenit tot mai evident rolul variabilelor care descriu cultura organizațională (presiunea de la locul de muncă, numărul mare de cazuri, ambiguitatea de rol sau relația cu superiorul) în apariția simptomelor de burn-out (Lloyd, King & Chenoweth, 2002). Astfel, este mai puțin probabil ca angajatul să fie învinuit de apariția simptomelor de burn-out, ci mai degrabă se caută identificarea acelor aspecte ale activității profesionale și organizației care pot declanșa sindromul burn-out (Siebert, 2005).

Într-un alt studiu, realizat în Israel, au fost explorate valorile personale ale unui număr de 512 asistenți sociali. Cercetarea s-a desfășurat pornind de la paradigma congruenței valorilor conform căreia oamenii care au valori congruente cu cele ale profesiei/organizației în care își desfășoară activitatea, se simt mai bine și sunt mai motivați să rămână în acea organizație (Tartakovsky, 2015). Rezultatele obținute au arătat că valori precum toleranța, grija față de ceilalți și bunăvoința sunt asociate cu rate mai scăzute de burn-out, iar valori precum puterea, statutul social sau menținerea unei imagini de sine dezirabile social sunt corelate cu valori mai ridicate ale burnout-ului. Concluzia acestui studiu indică posibilitatea existenței unei incongruențe între valorile personale ale unui asistent social și valorile profesionale sau organizaționale, care poate deveni un factor de risc pentru burnout (Tartakovsky, 2015).

### **Burn-out în rândul asistenților sociali care lucrează în România**

Redresarea și reconstrucția sistemului de asistență socială a făcut pași semnificativi după anul 1990 (existența unei organizații care să reglementeze profesia de asistent social, Colegiul Național al Asistenților Sociali din România, accesul la studii de specialitate în domeniul universitar, campanii de promovare a profesiei de asistent social), însă concluzia după acești ani indică faptul că „accentul cade pe furnizarea de beneficii financiare în detrimentul accesării, facilitării sau creării serviciilor sociale iar timpul de lucru al asistenților sociali este ocupat preponderent de procedurile birocratice necesare pentru justificarea alocării beneficiilor sociale” (Lazăr, Roșu, Cristea & Iovu, 2020, p. 10).

În prezent, sistemul de asistență socială este caracterizat de o lipsă a resurselor, de salarii scăzute, de personal insuficient în zonele rurale și rate crescute de burn-out (Dima, Meseșan Schmitz & Șimon, 2021, p. 2). Printre cele mai mari nemulțumiri ale asistenților sociali se numără nerecunoașterea statutului de asistent social (Lazăr, Roșu, Cristea & Iovu, 2020, p.14), în condițiile în care de multe ori sunt angajate persoane care nu sunt licențiate în domeniu.

Potrivit unui alt studiu desfășurat în România (Lazăr, Csaba & Iovu, 2016), situația provocărilor și a viitorului meseriei de asistent social descrie o linie bidirecțională, atât cu progrese, cât și cu multe obstacole și probleme. Cercetarea a vizat înțelegerea profesiei de asistent social din perspective multiple și încercarea de a schița profilul unui asistent social în anul 2014, prin culegerea de date demografice, domenii ale practicii, percepția asupra locului de muncă, mecanisme de coping și dezvoltarea în raport cu rolurile profesionale exercitate. Cu privire la provocările prezente, autorii concluzionează: „se pare că în ultimii 2 ani, principalele aspecte ale muncii de asistent social care au cunoscut o tendință ascendentă sunt numărul de cazuri și severitatea acestora, precum și lista de așteptare pentru servicii și, concomitent, nevoia de a întocmi documente. Cu toate acestea, pe fondul acestor schimbări la nivelul populației ce necesită servicii sociale, alte aspecte asociate, cum ar fi coordonarea și colaborarea cu agențiile comunitare, numărul de personal calificat (asistenți sociali și alți specialiști), siguranța locului de muncă, nivelul monitorizării și disponibilitatea supervizării și a formării profesionale au fost evaluate de către asistenți sociali ca fiind la fel ca în urmă cu 2 ani. Mai mult decât atât, majoritatea celor chestionați consideră că fondurile și finanțările disponibile au scăzut”(Lazăr, Csaba & Iovu, 2016).

În contextul discuțiilor despre burnout și a modelelor care încearcă să explice apariția acestuia, este destul de clar că balanța între cerere și resurse este una neechilibrată, în detrimentul asistentului social. Date despre sindromul de burn-out în rândul asistenților sociali români ne sunt oferite într-un studiu recent care analizează acest fenomen în contextul pandemiei. Conform Gabrielei Dima și a colaboratorilor săi (2021), 15.7% dintre cei 83 de participanți la studiu descriu simptome crescute și foarte crescute de burn-out care corelează mai degrabă cu variabile ce țin de viața personală sau de factorii organizaționali, decât cu aspecte ce țin de natura grupurilor cu care lucrează. În plus, dacă considerăm că burnout-ul poate fi influențat nu numai specificul muncii sau de factorii organizaționali, ci și de contextele socio-politice, pandemia reprezintă cu siguranță un factor declanșator pentru mai multe tipuri de schimbări economice, sociale sau organizaționale.

Rezultatele obținute într-un alt studiu realizat în România (Baciu & Vîrgă, 2018) indică faptul că burnout-ul în rândul asistenților sociali este corelat pozitiv cu următorii factori organizaționali: presiunea locului de muncă, suport redus din partea superiorului și in justiția organizațională. Astfel, asistenții sociali români care au un volum mare de muncă, care sunt implicați frecvent în conflicte cu colegii, și, de asemenea, percep o corectitudine redusă în cadrul contactului interpersonal cu angajatorul par să aibă o probabilitate crescută de a experimenta simptomele de burn-out. Rezultatele studiului sugerează că nu atât caracteristicile personale ale respondenților sau cerințele specifice postului, ci mediul organizațional este cel care are un impact definitiv asupra bunăstării și intenției de a pleca a asistentului social. Nu jobul în sine îl face pe asistentul social să se simtă gol emoțional, cinic sau ineficient, ci presiunea în activitatea profesională (cerințe și termene nerealiste, număr mare de cazuri, sentimentul de a fi în urmă tot timpul), procedurile de lucru ineficiente, tratamentul nedrept sau lipsa aprecierii pentru munca depusă (Baciu & Vîrgă, 2018).

În cadrul studiilor realizate de Florin Lazăr și alți cercetători (2020) „cei mai importanți predictorii ai burnout-ului care au fost identificați sunt: sentimentul că serviciul este epuizant emoțional, satisfacția redusă la locul de muncă, intenția de reducere a numărului de ore de lucru în asistență socială în următorii 2 ani (ca strategie de coping), sentimente de frustrare generate de locul de muncă și de insecuritate la locul de muncă, lucrul cu adolescenții și evaluarea negativă a disponibilității programelor de formare profesională continuă.” (pp. 80-81). Același studiu evidențiază faptul că aproximativ 20 % dintre respondenți se declară epuizați din punct de vedere profesional.

Relația dintre climatul organizațional și riscul de burn-out perceput în rândul angajaților care furnizează servicii de asistență socială a fost testată într-o instituție publică din Cluj-Napoca, pe un eșantion alcătuit din 60 de angajați (Neamțu & Huzum, 2018). Instrumentele utilizate pentru colectarea datelor au fost Organizational Climate Scale și Maslach Burnout Inventory. Rezultatele au indicat o corelație negativă între climatul organizațional și dimensiunea de epuizare emoțională a burnout-ului, o corelație negativă moderată între climatul organizațional și dimensiunea de depersonalizare și o corelație pozitivă semnificativă între climatul organizațional și dimensiunea realizării/eficacității personale (Neamțu & Huzum, 2018).

Toate aceste date pot explica de ce rata de intenție de a părăsi domeniul social în următorii 2 ani de la terminarea studiilor este de peste 20% (Lazăr, Roșu, Cristea & Iovu 2020, p.99). Concluziile pentru această observație sunt perspectivele asistenților sociali care au emigrat în alte țări pentru a lucra. De exemplu, sistemul de asistență socială din United

Kingdom este descris ca având o legislație și politici mai clare, oportunități de training și dezvoltare profesională. În plus, respondenții menționează avantaje precum: supervizarea, oportunitatea de a reflecta la cazurile avute (pentru a învăța din experiență) sau disponibilitatea mai mare a resurselor pentru a-și îndeplini rolul profesional (Hakak & Anton, 2020)

## **Cercetare exploratorie în rândul asistenților sociali care lucrează la Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani**

### ***Metodologia investigației***

Studiul propus abordează în mod calitativ și explorativ situația asistenților sociali din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Botoșani (DGASPC), Serviciul pentru intervenție specializată pentru copii și familie, în relația cu sindromul burn-out. Pornind de la cercetările lui Michel Leiter și a Christinei Maslach (1999), mediul organizațional joacă un rol semnificativ în apariția unei stări de bine sau stresante la locul de muncă iar „burn-out-ul apare din nepotrivirea cronică dintre oameni și condițiile de la locul de muncă în una sau mai multe din aceste 6 zone: *nivelul de încărcare de la locul de muncă* (multe solicitări, puține resurse; sarcini și responsabilități care nu pot fi îndeplinite în timpul alocat); *control* (lipsa autonomiei în luarea deciziilor, lipsa sentimentului că „am un cuvânt de zis” în ceea ce se face/se decide), *valori* (conflicte etice, o nepotrivire între valorile personale /cele propuse de instituție), *recompense* (nu există remunerație corespunzătoare, angajații nu au parte de recompense non-financiare (laudă, apreciere); *dreptate* (discriminare/favoritisme, atunci când se percepe lipsa dreptății în rezolvarea/abordarea unor situații; *comunitate* (percepția unor conflicte în grupul de lucru, cu managerii, sentimentul de a nu fi respectat în echipă).

*Obiectivele investigației* au fost următoarele:

- a. explorarea posibilor factori de stres la nivel organizațional conform celor 6 categorii identificate de Christine Maslach și Leiter Michael în lucrarea *Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout*, publicată în anul 1999;
- b. identificarea nivelului de stres auto-perceput de către asistenții sociali.

### ***Descrierea caracteristicilor socio-demografice ale populației investigate***

Studiul s-a desfășurat în perioada aprilie-mai 2022, pe un eșantion constituit din 24 de persoane. Media de vârstă a acestora a fost de 43 ani, dintre care doar 2 persoane au fost de sex masculin. Toți participanții aveau



studii superioare (cei mai mulți au specificat absolvirea facultății de Asistență Socială) și ocupau posturi de consilieri/asistenți sociali în cadrul instituțiilor. 3 persoane au menționat o funcție de conducere/supraveghere ca inspector, șef serviciu sau șef centru. Media anilor de experiență în muncă a fost de 14 ani iar grupurile vulnerabile cu care lucrau participanții la studiu includeau copii cu dizabilități, copii abuzați, victime ale violenței, familii aflate în dificultate, copii aflați în situații de risc (neglijanți sau abuzați), copii separați de familia biologică, persoane cu handicap sau aflate în situație de risc social.

### **Colectarea și interpretarea datelor**

Așa cum s-a prezentat mai sus, atitudinea personalului față de burn-out este relevantă și are impact asupra serviciilor furnizate beneficiarilor. Pentru a înțelege modul cum este perceput burn-out-ul și care sunt factorii de risc, s-a elaborat un ghid de interviu semi-structurat cu 7 întrebări (o întrebare care a vizat auto-percepția nivelului de burn-out cu 5 variante de răspuns) și 6 întrebări deschise care au vizat identificarea factorilor de risc din cele 6 zone propuse de Michael Leiter și Christina Maslach, în anul 1999.

La prima întrebare, participanții au fost rugați să aleagă una din cele 5 variante de răspuns, pornind de la următoarea definiție a burnout-lui “*un sindrom care rezultă în urma unor factori de stres cronic de la locul de muncă care nu au fost gestionați cu succes. Este caracterizat de trei dimensiuni: sentimentul de epuizare emoțională; distanțare mentală față de job sau sentimente de cinism/negativism legate de muncă; sentiment de eficiență profesională scăzut*”.

Răspunsurile primite la prima întrebare apar astfel:

- ✓ varianta a - *Mă bucur de locul meu de muncă, nu am simptome de stres cronic/ burn-out* - 3 răspunsuri
- ✓ varianta b- *Ocazional sunt stresat(ă) și nu am tot timpul energia pe care obișnuiam să o am dar nu sunt în burnout*-9 răspunsuri
- ✓ varianta c - *Cu siguranță sunt în burn-out și am una sau mai multe simptome de burn-out, ca epuizarea fizică sau emoțională* -12 răspunsuri
- ✓ varianta d - *Simptomele de burn-out nu dispar. Mă gândesc la frustrările de la locul de muncă mult* - 5 răspunsuri
- ✓ varianta e - *Mă simt complet epuizată și de obicei mă întreb dacă mai pot continua. Sunt în punctul în care s-ar putea să am nevoie de o schimbare sau să caut ajutor în alte părți*- 3 răspunsuri

Trebuie menționat, de asemenea, că au fost persoane care au ales mai multe variante de răspuns, cum ar fi: b și c; c, d și e; a și b. Este posibil ca aceste persoane să nu fi înțeles bine modul de completare a chestionarului sau să fi fost nehotărâte sau confuze față de ceea ce simt. În acest sens, considerăm că studiul ar trebui aprofundat prin adresarea unor întrebări

suplimentare în cadrul unor interviuri. Dincolo de aceste aspecte, varianta c (*Cu siguranță sunt în burn-out și am una sau mai multe simptome de burn-out, ca epuizarea fizică sau emoțională*) a avut cele mai multe alegeri fiind bifată de către jumătate dintre participanții la studiu, ceea ce ne indică un nivel ridicat al burn-out-ului autoperceput în rândul asistenților sociali care lucrează la DGASPC Botoșani. Varianta b (*Ocazional sunt stresat(ă) și nu am tot timpul energia pe care obișnuim să o am dar nu sunt în burn-out*) a fost selectată de 9 persoane din 24. Acest lucru poate fi interpretat ca o dovadă semnificativă a percepției unui anumit nivel de stres - faptul că varianta b a fost selectată de câteva ori în combinație fie cu varianta a (*Mă bucur de locul meu de muncă, nu am simptome de stres cronic/ burn-out*), fie cu varianta c ridică un semn de întrebare vis-a-vis de nivelul de înțelegere /acceptare a ceea ce întâmplă în mediul profesional. Per ansamblu, variantele c, d și e care indică clar existența simptomelor de burn-out au fost selectate într-un număr semnificativ de mare, ceea ce indică o auto-percepție relevantă a simptomelor de burn-out.

Referitor la identificarea factorilor de risc asociați cu mediul organizațional, răspunsurile variază în funcție de categoria de factori, astfel:

- *Încărcătura de la locul de muncă* - cei mai mulți respondenți (17) au menționat că sarcinile de lucru nu pot fi realizate în timpul alocat și sunt nevoiți să stea peste program sau să lucreze de acasă. Doar 2 participanți la studiu au afirmat că pot realiza sarcinile în procent de 90%, respectiv 85 % în timpul programului de lucru, un respondent de sex masculin (52 ani) și unul de sex feminin (44 ani)
- *Control* - există o variație semnificativă în răspunsurile la această întrebare - de la participarea constantă atunci când se iau decizii, la o participare selectivă (uneori da, uneori nu) sau la luarea deciziilor doar de către șefi. Din cele 3 persoane cu funcție de conducere, 2 au răspuns favorabil la această întrebare („Într-o foarte mare măsură deoarece, cunosc cel mai bine grupul țintă cu care lucrez și decizia mea este una din cele mai importante”). E posibil ca funcția de conducere să coreleze cu o percepție mai mare de control; de altfel au fost răspunsuri care au condus spre acest lucru („De obicei se lucrează în echipă - nu decid singură cu privire la unele sarcini/ responsabilități. Ultima decizie este la șefi”). De asemenea, respondenții fac diferența între situația de a lua decizii legate de procedurile de lucru și situația de a lua decizii legate de sarcini și responsabilități (la cele din urmă, controlul este mai mic).
- *Recompensă* - media răspunsurilor indică un nivel bun în ceea ce privește partea financiară, cu loc de mai bine; se fac mențiuni referitoare la recompensa non-financiară care ar putea fi

îmbunătățită; 2 respondenți aduc în prim plan dezechilibrul dintre recompensă și efortul mental-psihic. Acest răspuns poate indica nevoia de a afla mai mult despre ce înțeleg participanții prin recompensă non-financiară și care sunt nevoile/dorințele lor pentru a compensa efortul emoțional.

- *Comunitate* - majoritatea răspunsurilor indică o colaborare foarte bună cu membrii echipei, doar 3 participanți menționând o relație mai puțin suportivă, în care trebuie să se descurce singuri. Referitor la munca în echipă, unul dintre participanți atrage atenția asupra lipsei de colaborare cu colegii de la alte instituții. De asemenea se menționează nevoia unei mai bune colaborări cu superiorii ierarhici (3 răspunsuri din 24 se referă la acest aspect)
- *Dreptate/echitate* - răspunsurile formulate de către asistenții sociali variază de la „da, sunt corecte” sau „nu există nemulțumiri” (16 răspunsuri) la faptul că „nu se ține cont de realitatea de teren” sau „nu sunt în concordanță cu nevoile beneficiarilor” (8 răspunsuri).
- *Valori* - răspunsurile apar global oarecum diferite. Au fost respondenți care au considerat că există o corelație foarte bună între valorile proprii și cele promovate de instituție (11 răspunsuri) sau că există o corelație parțială (6). În același timp au fost respondenți care au observat o discrepanță între valorile proclamate și cele transpuse în practică (3 răspunsuri): „poate că se acordă mai mare valoare hârtiilor decât omului, fie el beneficiar sau angajat/asistent social. Ne justificăm munca prin hârtii, prin cuvânt scris...”. Alți participanți au oferit răspunsuri neutre, de tipul: „este util să existe puncte de legătură între valorile noastre personale și cele ale organizației din care facem parte pentru a se evita compromisurile și conflictele între valori” sau au indicat volumul mare de muncă drept obstacol în corelarea celor două seturi de valori. Acest aspect necesită investigarea mai în profunzimea situației asistenților sociali în vederea obținerii unor răspunsuri mai clare, mai specifice.

Datele colectate indică o percepție variată a dinamicii organizaționale. Persoanele care au identificat simptome ale sindromului de burnout au semnalat mai multe neconcordanțe între valorile organizației din care fac parte și valorile personale. Au fost de asemenea răspunsuri care au indicat nemulțumirea sau insatisfacția legată de anumite aspecte din cadrul organizației (cerințele birocratice care sunt în creștere și în permanentă schimbare, resurse limitate etc.).

## Concluzii

Faptul că sindromul de burn-out este recunoscut ca o problemă care apare la locul de muncă este un pas semnificativ pentru investigarea, respectiv gestionarea acelor factori de risc care corelează cu apariția simptomelor specifice. Interesul constant pentru burn-out a condus la formularea mai multor definiții și modele explicative, la elaborarea unor instrumente de cercetare, precum și la identificarea unor grupuri profesionale cu risc crescut în declanșarea și/sau susținerea simptomelor. Domeniul serviciilor sociale a fost identificat de timpuriu ca o zonă profesională susceptibilă pentru dezvoltarea burn-out-ului. Astfel, prin prisma profesiei, asistenții sociali sunt expuși la un nivel crescut de stres de-a lungul carierei (încărcătura mare de sarcini și responsabilități, munca de teren cu diverse grupuri vulnerabile, costurile emoționale provocate de gestionarea unor situații dificile și delicate, lipsa resurselor economice sau fizice pentru realizarea sarcinilor etc.), cu urmări care se răsfrâng nu numai asupra lor, dar și asupra beneficiarilor de servicii sociale.

În acest context, rezultatele studiului prezentat în lucrarea de față indică o auto-percepție favorabilă existenței burn-out-ului sau cel puțin a unui nivel crescut de stres resimțit la locul de muncă, prin identificarea unor variabile evaluate ca defavorabile pentru realizarea muncii într-un cadru echitabil, transparent și echilibrat din punct de vedere al raportului nevoi/resurse. Precizăm că, rezultatele obținute nu pot fi extrapolate la tot personalul care oferă servicii de asistență socială în cadrul direcțiilor de protecție a copilului, dar aceste date pot fi folosite ca punct de pornire în demararea unor studii mai aprofundate.

Pentru o bună gestionare a stresului și evitarea epuizării profesionale a personalului angajat este necesar ca strategiile individuale (stabilirea limitelor și evitarea suprasolicitării, petrecerea timpului liber desfășurând activități relaxante, căutarea și găsirea suportului social, angajarea într-un proces psihoterapeutic) să fie susținute și completate de strategii instituționale (grupuri de discuții, trainingurile management a stresului, intervenții punctuale în situații de stres, crearea unei atmosfere de susținere și acceptare în colectivitate etc.). Obiectivul unor astfel de strategii ar ajuta la identificarea timpurie a factorilor de stres și la prevenirea dezvoltării simptomelor de burn-out.

Alți autori propun mai multe direcții de abordare a situației printre care: „îmbunătățirea statutului profesiei prin recunoașterea valorii și contribuției muncii sociale; oferirea de bonusuri de risc; creșterea numărului de asistenți sociali pentru a reduce încărcătura de muncă, care este

principalul factor de stres; alocarea de resurse substanțiale pentru intervenții prompte și semnificative; reducerea birocrăției și implementarea unor proceduri clare și simplificate pentru a reduce complexitatea; investirea în tehnologie și computerizarea sistemului; flexibilitatea muncii, incluzând telemunca”(Dima, Meseșan Schmitz & Șimon, 2021, p.19).

---

## References

---

- Baciu, L., Vîrgă, D. (2018). Well-being and turnover intentions among romanian social workers. *Revista de Asistență Socială*, anul XVII (1), 89-107.  
[https://www.researchgate.net/profile/Delia-Virga-2/publication/325933647\\_Well-being\\_and\\_Turnover\\_Intentions\\_among\\_Romanian\\_Social\\_Workers/links/5b2d305eaca2720785db1077/Well-being-and-Turnover-Intentions-among-Romanian-Social-Workers.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Delia-Virga-2/publication/325933647_Well-being_and_Turnover_Intentions_among_Romanian_Social_Workers/links/5b2d305eaca2720785db1077/Well-being-and-Turnover-Intentions-among-Romanian-Social-Workers.pdf)
- Dima, G., Meseșan Schmitz, L., Șimon, M. C. (2021). Job stress and burnout among social workers in the VUCA world of COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13(13), 7109. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/13/7109>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 90(1), 159-165. <https://ro.scribd.com/document/410149247/Journal-of-Social-Issues-Volume-30-Issue-1-1974-Doi-10-1111-2Fj-1540-4560-1974-Tb00706-x-Herbert-J-Freudenberger-Staff-Burn-Out>
- Guseva Canu, I., Marca, SC, Dell’Oro, F., Balázs, Á., Bergamaschi, E., Besse, C., et al.(2021). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 47(2), 95–107.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8114565/pdf/SJWEH-47-95.pdf>
- Hakak, Y., Anton, S. (2020). Smooth sailing with the occasional ‘culture shock’: the experiences of Romanian social workers in England. *European Journal of Social Work*, 24(6), 1097-1108.  
<https://www.brunel.ac.uk/research/Projects/pdf/Smooth-sailing-with-the-occasional-culture-shock-the-experiences-of-Romanian-social-workers-in-England.pdf>
- Lazăr, F., Csaba, D., L., Iovu, M. B. (2016). *Renașterea unei profesii. Sau despre cum este să fii asistent social în România*. București: Editura Tritonic. [https://main.components.ro/uploads/12c6a09675620f589055800ba6ceceee/2017/02/Rena\\_terea\\_unui\\_profesii\\_sau\\_despre\\_cum\\_e\\_sa\\_fii\\_asistent\\_social\\_in\\_Romania.pdf](https://main.components.ro/uploads/12c6a09675620f589055800ba6ceceee/2017/02/Rena_terea_unui_profesii_sau_despre_cum_e_sa_fii_asistent_social_in_Romania.pdf)
- Lazăr, F., Roșu, L., Cristea, D., Iovu, M. B. (2020). *Perspective asupra sistemului și serviciilor de asistență socială din România*. București: Editura

- Tritonic.<https://main.components.ro/uploads/12c6a09675620f589055800ba6ceceee/2020/07/perspective-asupra-sistemului-s-i-serviciilor-de-asistent-a-sociala-din-romania.pdf>
- Leiter, M. P., Maslach, C. (1999), Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout, *Journal of health and human services administration*,21(4), 472-489.[https://www.researchgate.net/publication/12693291\\_Six\\_areas\\_of\\_worklife\\_A\\_model\\_of\\_the\\_organizational\\_context\\_of\\_burnout](https://www.researchgate.net/publication/12693291_Six_areas_of_worklife_A_model_of_the_organizational_context_of_burnout)
- Leiter, M., P., Maslach, C.(1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of organizational behavior*, vol 9. 297-308.<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030090402>
- Lloyd, C.,King, R., Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: a review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265.  
[https://www.academia.edu/13817402/Social\\_Work\\_stress\\_and\\_burnout\\_A\\_review](https://www.academia.edu/13817402/Social_Work_stress_and_burnout_A_review)
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143–152.<https://www.anesthesiallc.com/images/eAlertsSource/Finding-solutions-to-burnout-Maslach-CPJ-2017-3.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout.*Journal of Occupational Behavior*, vol. 2, 99-113.  
<https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/Documents/Faculty-Staff-Docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf>
- Neamțu, N., Huzum, M. T. (2018).Relația dintre climatul organizațional și riscul de epuizare profesională perceput de angajații care oferă direct servicii de asistență socială în instituții publice – Studiu de caz. *Revista de Asistență Socială, anul XVII, nr. 4, 41-52*.[https://www.researchgate.net/publication/348248534\\_Relatia\\_dintre\\_climatul\\_organizational\\_si\\_riscul\\_de\\_epuizare\\_profesionala\\_perceput\\_de\\_angajatii\\_care\\_ofera\\_direct\\_servicii\\_de\\_asistenta\\_sociala\\_in\\_institutii\\_publice\\_-\\_Studiu\\_de\\_caz\\_The\\_Relationship\\_Be](https://www.researchgate.net/publication/348248534_Relatia_dintre_climatul_organizational_si_riscul_de_epuizare_profesionala_perceput_de_angajatii_care_ofera_direct_servicii_de_asistenta_sociala_in_institutii_publice_-_Studiu_de_caz_The_Relationship_Be)
- Novyk, L., Mazur, T. (2021). Studying the Impact of Professional Interaction on Social Workers' Emotional Burnout. *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 12(1), 172-182.<file:///D:/ASIST.%20SOC.%20DIVERSE/Burnout%20SW/2021%20Novoyak%20.pdf>
- Renzo, B.,Truchot, D.,Laurent, E., Brisson, R., Schonfeld,I. S.( 2014). Is burnout solely job-related? A critical comment. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55 (4), 357-

361. [https://www.researchgate.net/publication/261767765\\_Is\\_burnout\\_solely\\_job-related\\_A\\_critical\\_comment](https://www.researchgate.net/publication/261767765_Is_burnout_solely_job-related_A_critical_comment)
- Sánchez-Moreno, E., de la Fuente Roldán, I. N., Gallardo-Peralta, L. P., Barrón López de Roda, A. (2014). Burnout, Informal Social Support and Psychological Distress among Social Workers, *British Journal of Social Work*, 1–19. [https://eprints.ucm.es/id/eprint/30613/1/Br%20J%20Soc%20Work-2014-S%20C3%A1nchez-Moreno-bjsw-bcu084%20\(2\).pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/30613/1/Br%20J%20Soc%20Work-2014-S%20C3%A1nchez-Moreno-bjsw-bcu084%20(2).pdf)
- Schaufeli, W. (2021). The burnout enigma solved?, *Scandinavian Journal of Work Environment & Health* 47(3), 169-170. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8126437/>
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice, *Career Development* 14(3), 204-220. [https://www.researchgate.net/publication/46722657\\_Burnout\\_35\\_Years\\_of\\_research\\_and\\_practice](https://www.researchgate.net/publication/46722657_Burnout_35_Years_of_research_and_practice)
- Siebert, D. C. (2005). Personal and Occupational Factors in Burnout Among Practicing Social Workers: Implications for Researchers, Practitioners, and Managers. *Journal of Social Service Research*, 32(2), 25-44. [https://www.researchgate.net/publication/261653712\\_Personal\\_and\\_Occupational\\_Factors\\_in\\_Burnout\\_Among\\_Practicing\\_Social\\_Workers](https://www.researchgate.net/publication/261653712_Personal_and_Occupational_Factors_in_Burnout_Among_Practicing_Social_Workers)
- Tartakovsky, E. (2015). Personal value preferences and burnout of social workers. *Journal of Social Work* 0(0), 16(6), 1–17. [https://www.researchgate.net/publication/281234610\\_Personal\\_value\\_preferences\\_and\\_burnout\\_of\\_social\\_workers](https://www.researchgate.net/publication/281234610_Personal_value_preferences_and_burnout_of_social_workers)
- World Health Organization (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*, <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>