

# Institucinės agresijos apraiškos vaiko gerovės profesionalų veikloje<sup>1</sup>

LAIMUTĖ ŽALIMIENĖ, VIOLETA GEVORGIANIENĖ,  
DONATA PETRUŽYTĖ, EGLĖ ŠUMSKIENĖ, MIROSLAVAS SENIUTIS,  
LIJANA GVALDAITĖ

Vilniaus universitetas, Sociologijos ir socialinio darbo institutas, Universiteto g. 9, 01131 Vilnius  
El. paštas laima.zalimieni@fsf.vu.lt

---

Straipsnyje gilinamasi į vaiko gerovės darbuotojų veiklos ypatumus institucinės agresijos aplinkoje. Remiantis agresijos darbo vietoje samprata, tam tikrų institucijų sankcionuota darbuotojo vykdoma prievarta (pavyzdžiui, vaiko paėmimo iš šeimos atveju) nėra traktuojama kaip agresija darbo vietoje ar įtraukiama į darbo vietoje kokybę apibūdinančių rodiklių sistemą. Išanalizavus mokslinę literatūrą straipsnyje argumentuojama, kad kovodamas su stresu, patiriamu paimant vaiką iš šeimos, darbuotojas neretai naudoja kliento objektyvizavimo strategiją, kuri gali būti traktuojama kaip agresijos forma. Taigi, institucinės agresijos inkorporavimas į agresijos darbo vietoje sampratą yra pagrindas pastarosios koncepcijos peržiūrėjimui, papildymui, kai kalbame apie darbuotojo gerovę, jo darbo vietos kokybę.

**Raktažodžiai:** vaiko gerovės darbuotojai, institucinė agresija, agresija darbo vietoje, darbo vietos kokybė, stresas

---

## ĮVADAS

Pastaruosiu metu agresijos darbo vietoje problemai daug dėmesio skiriama ES kokybiškų darbo vietų plėtojimo politikoje (A European Picture 2010). Tarptautinė darbo organizacija nurodo, kad klientų ar jų artimųjų agresija darbuotojo atžvilgiu yra labai jautrus, tačiau nepakankamai aktualizuojamas klausimas. Tyrimuose pabrėžiama, kad ADV yra ypač stigmatizuojanti problema sveikatos, gerovės sektoriuose (Schablon et al. 2018). Todėl užtikrinant socialinės gerovės sektoriaus aprūpinimą tinkama darbo jėga ir kvalifikuotų darbuotojų išlaikymą šiame sektoriuje, svarbų vaidmenį vaidina DVK<sup>2</sup> (Colton 2005; Ali 2008; Barth et al. 2008; kt.). DVK samprata apima daug persipynusių charakteristikų: darbo krūvį, funkcijų pasidalijimą, organizacinę paramą, materialinį atlygį, kt. (Kroposki, Alexander 2004; Martel, Dupuis 2006).

---

<sup>1</sup> Straipsnis parengtas įgyvendinant LMT projektą „Vaiko gerovės profesionalų darbo vietos kokybė“, sutarties Nr. S-MIP-19-37.

<sup>2</sup> Tekste naudojami sutrumpinimai: DVK – darbo vietos kokybė; ADV – agresija darbo vietoje; VTA – vaiko teisių apsaugos darbuotojai / tarnybos.

DVK problemos siejamos ir su stresu bei emocine įtampa, fiziniu nesaugumu darbo vietoje, agresija. Agresijos problema Lietuvoje išryškėjo įgyvendinant vaiko gerovės politikos reformą, nes dėl darbuotojų netinkamo ar net agresyvaus elgesio paimant vaikus iš probleminių šeimų susiformavo ypač kritiškas visuomenės diskursas. Pastaroji aplinkybė yra svarbi siekiant suprasti, kodėl susiduriama su kvalifikuotų darbuotojų socialinio darbo ir kitose su vaiko gerove susijusiose srityse stoka. Netinkamos darbo sąlygos, organizacinės paramos šios srities specialistams trūkumas pabrėžiamas daugelyje tyrimų (Mor, Nissly, Levin 2001; Ellett et al. 2007; Ellett, Leighninger 2007). Neretai darbas, kurį atlieka specialistai, dirbantys su socialiai pažeistais asmenimis, yra priskiriamas socialiai ir moraliai nepatraukliai veiklai: tam tikrose institucijose darbuotojai turi naudoti metodus, susijusius su agresija, konfrontacija, o tai veikia jų gerovę.

Vadinamoji institucinė agresija yra būdinga organizacijoms, kurioms valstybė priskiria tam tikras prievartos funkcijas (pvz., viešojo saugumo). Darbuotojų intervencija į šeimą paimant vaiką iš nesaugios aplinkos taip pat gali būti traktuojama kaip institucinė agresija. Todėl daroma prielaida, kad agresijos darbo vietoje samprata turi apimti ne tik darbuotojo darbo metu patiriamą agresiją, bet ir institucinės aplinkos generuojamas paties darbuotojo agresyvaus elgesio apraiškas, kaip bloginančias jo darbo vietos kokybę. Taigi, kalbant apie institucijų, kurioms valstybė priskiria prievartos funkciją, veiklos ypatumus, svarbu peržiūrėti ADV koncepciją, nes darbuotojo funkcijos, susijusios su prievartinių sankcionuotų veiksmų įgyvendinimu, kelia darbuotojams stresą ir tokiu būdu blogina darbo sąlygas. Tarptautinių institucijų oficialiai patvirtintų DVK vertinimo kriterijų apraše nerandame institucinės agresijos ir su ja susijusių rodiklių, tokių kaip darbuotojų agresija klientų atžvilgiu (ILO 2003). Tyrėjai pažymi, kad tik suprantant agresijos darbo vietoje genezę, identifikuojant individualius, situacinius, kontekstinius veiksnius, įmanoma sukurti efektyvias strategijas siekiant išvengti šios problemos. Moksliniu požiūriu, šioje tyrimų srityje nėra vieningos agresijos koncepcijos (Rippon 2000; Dupré, Barling 2006). Praktiniu požiūriu, gilinantis į socialinių darbuotojų ir kitų darbuotojų veiklos ypatumus vaiko paėmimo iš šeimos procedūros metu, svarbu vertinti ne tik vaiko ir šeimos gerovę, bet ir šį darbą atliekančių specialistų gerovę darbo vietoje, t. y. jų darbo vietos kokybę.

Straipsnio tikslas – atskleisti vaiko gerovės institucijose dirbančių darbuotojų veiklos ypatumus iš institucinės agresijos perspektyvos ir pateikti argumentus, kodėl turėtų būti peržiūrima agresijos darbo vietoje samprata. Šiam tikslui pasiekti, pasitelkiant mokslinę literatūrą, ieškoma sąsajų tarp darbo vietos kokybės (angl. *work place quality*), agresijos darbo vietoje (angl. *work place aggression*), institucinės agresijos ir kliento objektyvizavimo koncepcijas apibūdinančių indikatorių. Atskleistos sąsajos suteikia metodologinį pagrindą tai patikrinti empiriniu tyrimu konkrečiame vaiko gerovės politikos lauke, tačiau tai jau bus kito straipsnio analizės objektas.

## DARBO VIETOS KOKYBĖS SAMPRATA

Nuo 2000 m. darbuotojų gerovei skiriama daug dėmesio nustatant prioritетines ES socialinės politikos kryptis, tai remia ir tarptautinės organizacijos (TDO, EBPO), pabrėžiančios multidimensinio požiūrio svarbą vertinant darbo vietos kokybę (Dahl, Nesheim, Olsen 2009). DVK yra daugialypis konstruktas, apimantis daug persipynusių charakteristikų, tokių kaip darbo krūvis, darbo saugumas, organizacinė parama, materialinis atlygis, kt. (Kroposki, Alexander 2004; Martel, Dupuis 2006; Understanding and Measuring Job Quality 2018). Tačiau vieningos DVK sampratos nėra – sociologijoje, psichologijoje, ekonomikoje DVK

matuojama konstruojant įvairias rodiklių sistemas. M. Bustillo su bendraautoriais (2011) teigia, kad matuojant darbo vietos kokybę dėmesys sutelkiamas arba į visuminį darbo kokybės rodiklį – darbuotojų pasitenkinimą darbu kaip rezultata, arba bandoma kurti įvairių darbuotojo gerovę apibūdinančių rodiklių sistemą.

Literatūroje galime rasti tokias darbo vietos kokybę apibūdinančias ir pagal naudojamus indikatorius persipinančias koncepcijas kaip profesinė gerovė (Greve 2007), darbinio gyvenimo kokybė (Van Laar, Edwards, Easton 2007), darbo sąlygos (Tham, Meagher 2009). Vertinant darbo vietos kokybę yra svarbūs tokie indikatoriai kaip užimtumo garantijos, darbo sąlygos, darbų sauga, organizacijos mikroklimatas ir kt. (Walton 1975; *Employment and Social Policies: A Framework for Investing in Quality* 2001). Konstruojami ir įvairūs darbo kokybės indeksai, apimantys tokias dimensijas kaip atlyginimas, darbo pobūdis, įdarbinimo sąlygos, šeimos ir darbo derinimas, sveikata ir saugumas darbe, kt. (Bustillo et al. 2011). Saugumo darbe dimensija atsispindi visose minėtose darbo vietos kokybės koncepcijose, o agresijos darbe problema dažnai patenka į šių tyrimų lauką. Lietuvoje atlikti tyrimai taip pat rodo, kad smurtas ir agresija yra vieni iš veiksnių, kurie yra svarbūs apibūdinant darbo vietos ypatumus šalies socialinių paslaugų sektoriuje. 2013 m. Lietuvoje atlikto socialinių paslaugų sektoriaus darbuotojų profesinės gerovės tyrimo duomenimis, agresijos iš klientų pusės apraiškos yra gana dažnas reiškinys socialinių darbuotojų veikloje – ji viena ar kita forma vienu ar kitu dažnumu patiria per 90 % darbuotojų (Žalimienė ir kt. 2013).

Apibendrinant galima teigti, kad įvairiose darbo vietos kokybę apibūdinančiose koncepcijose randama vietos saugumo darbe klausimams, vienas iš jų – agresijos darbo vietoje problema, kuri traktuojama kaip darbuotojo gerovę ir darbo vietos kokybę (ypač dirbant su socialinės rizikos asmenimis) mažinantis veiksnys.

## **AGRESIJA DARBO VIETOJE: SAMPRATA, PRIEŽASTYS, PASEKMĖS**

Pačia bendriausia prasme agresija yra veiksmas ar nusiteikimas siekiant pakenkti, priversti atlikti kažkokius veiksmus, sukelti skausmą (Danny, Hills 2018). Išskiriamos subjektyvioji ir objektyvioji agresijos formos (Žižek 2009). Subjektyvi agresija kyla iš individo ir yra labiausiai matoma agresijos apraiška. Objektyvi agresija reiškiasi institucijų lygmeniu, ją generuoja formalios procedūros, normos, ji yra mažiau pastebima. Kai kuriose institucijose prievartiniai veiksmai (agresija) yra pateisinami ir reikalingi (pvz., armijoje, policijoje, vaiko teisių institucijose). Kita vertus, net pateisinamos agresijos atveju įrodytas jos neigiamas poveikis darbuotojo gerovei (pvz., sukeliamas stresas). Teigiama, kad daugelyje situacijų, kur susiduria socialinių problemų patiriantys asmenys ir pagalbos jiems teikėjai, atsiranda vietos vadinamajai mikroagresijai, t. y. specialistų galios naudojimui nelygiaverčiuose santykiuose, kuriuos suponuoja institucijos veiklos ypatumai (Natalier 2017).

Agresija yra galios veiksmas ar požiūris, pavyzdžiui, atsisakymas kalbėti su kitu asmeniu ar atsakyti į jo klausimus, gali būti traktuojami kaip verbalinė, pasyvi ar tiesioginė agresija (Rippon 2000). Tyrimai atskleidžia, kad ji yra ne tik tiesioginis prievartos veiksmas kitos pusės atžvilgiu, bet apima ir mintis bei jausmus. Pavyzdžiui, pyktis yra traktuojamas kaip agresijos elementas, emocinis atsakas į tam tikrą situaciją ir gali varijuoti pagal savo intensyvumą nuo švelnaus susierzinimo iki priešiško ar iniršio (Huesmann 2017). Esminis aspektas yra tas, kad asmuo, į kurį nukreiptas agresyvus veiksmas, nenori tokios sąveikos (Jansen 2005). Todėl nepaisant to, kad kai kurie institucijos sankcionuoti su prievarta susiję veiksmai nėra įvardijami kaip agresija (pvz., policininko, VTA darbuotojo), tai pateisinama, tačiau veiksmas išlieka agresyvus.

Straipsnyje agresija suvokiama kaip prievartinis veiksmas individo / grupės atžvilgiu ir nesigilinama į šio veiksmo tikslus. Todėl sankcionuota prievarta taip pat gali būti įvardijama kaip agresyvus veiksmas, net jeigu juo siekiama padėti asmeniui ar visuomenei. Taigi agresija šiame straipsnyje yra apibrėžiama kaip veiksmai, atliekami prieš kito asmens valią, sąmoningas ar nesąmoningas kito asmens nepaisymas, kas abiem pusėms sukelia stresą, o jei tai pasireiškia darbo vietoje – veikia ne tik kliento, bet ir darbuotojo gerovę.

Psichologinėje ir sociologinėje literatūroje tyrinėjant darbo vietos problemas vartojama sąvoka *agresija darbo vietoje*, kuri yra aktuali nūdienos agresijos tyrimų kryptis. Tačiau stokojama vieningo agresijos darbo vietoje apibrėžimo (Hershcovis 2011; Hills, Joyce 2013). Vieni autoriai teigia, kad ADV yra bandymas pakenkti kitiems organizacijos darbo aplinkoje, pradėdant subtiliais užmaskuotais veiksmais ir baigiant tiesiogine fizine prievarta (Barling 1996; Neuman, Baron 1998; Schat, Kelloway 2003). Kiti pabrėžia, kad tai yra bet koks veiksmas ar elgesys, kurį kaltininkas nukreipia į taikinį toje vietoje ar tose situacijose, kuriose taikiny dirba savo darbą (Hills, Joyce 2013).

Agresijos klasifikavimas pagal agresijos šaltinį darbo vietoje apima vidinę ADV (patiriamą iš bendradarbių, vadovų, kt.) ir išorinę, kaip, pavyzdžiui, paciento priešiški veiksmai, nukreipti į medicinos darbuotoją (Mayhew, Chappell 2007). Agresija darbo vietoje yra viena iš disfunkcinių elgesį darbe apibūdinančių koncepcijų, šalia tokių kaip smurtas darbo vietoje, profesinė agresija, profesinis smurtas, neproduktyvus darbinis elgesys, šiurkštus elgesys darbo vietoje ir kt., kuriuos matuojant empiriškai kai kurie elementai šiose sampratosė persidengia. Šiame tyrime, turint galvoje, kad vaiko gerovės srityje dirba įvairių profesijų atstovai (socialiniai darbuotojai, psichologai, vaiko teisių specialistai, kt.), analizei yra tinkamesnis terminas ADV, o ne profesinė agresija. Tyrimų rezultatai rodo (Hills, Joyce 2013), kad sąvoka ADV yra tinkamiausia, nes leidžia kalbėti apie visas agresijos formas darbe: tiek pačias ekstremaliausias fizinės agresijos formas, tiek veiksmus, nesusijusius su fizine agresija. Gilindamiesi į vaiko teisių tarnybų darbuotojų veiklą ir funkcijas paimant vaiką iš šeimų, galime rasti didelę šių formų įvairovę: nuo tiesioginės verbalinės agresijos (užgauliojimas, pajuoka, gąsdinimas) iki netiesioginės (konfidencialumo pažeidimas, svarbios informacijos paviešinimas). Verbalinė ADV gali būti vykdoma bendraujant, taip pat raštu ar elektroninėje erdvėje, o pagal funkcinę orientaciją, remiantis mokslininkų teiginiais (Hills, Joyce 2013), individualiu lygiu ji gali reikštis kaip darbuotojo emocingos reakcijos, priešiškus arba instrumentinis, proaktyvus, kontroliuojantis veiksmas, atliekamas institucijos įgaliojimu. Kalbant apie VTAT darbuotojų veiksmą – vaiko paėmimą iš šeimos, institucinės agresijos funkcija yra instrumentinė, kontroliuojanti, planinga. Šis prievartos veiksmas yra pateisinamas, nes įgyvendinamos visuomenės sankcionuotos normos. Tačiau įvertinant šį priverstinį, nors ir sankcionuotą veiksmą, labai svarbu yra tinkamai vykdoma paėmimo procedūra. Priešingu atveju, net sankcionuotas vaiko paėmimas iš šeimos visuomenėje gali būti vertinamas kaip tiesioginė darbuotojo agresija prieš vaiką / šeimą: „Įsiveržė į mūsų namus su policija, prokurore ir per 30 sekundžių iš motinos glėbio išplėšė sūnų“ (Delfi 2018). Galima kelti prielaidą, kad šiuo atveju prievartinis veiksmas (agresijos funkcinė orientacija) turėjo individualų emocinį, priešišką, nesuplanuotą pobūdį, atspindėjo darbuotojo nesuvaldytą stresą sudėtingoje situacijoje. Viena iš galimų tokios agresijos prielaidų – nesaugumas darbe, kylantis iš bejėgiškumo, kontrolės praradimo jausmo (Barling 1996). Jeigu darbuotojas jaučia prarandantis kontrolę, jis ieško būdų ją atgauti, ir agresija prieš klientą gali būti vienas iš tokių būdų.

Vis dėlto agresija sveikatos ir socialiniame darbe dažnai tyrinėjama tik per darbuotojų iš klientų patiriamą smurtą ar agresiją (Ripon 2000; Jansen, Dassen, Jebbink 2005; Bičkutė,

Liobikienė 2011). Teigiama, kad socialiniai darbuotojai, dirbantys su vaikais ir jaunuoliais, agresiją patiria dažniau nei kiti profesionalai (Newhill, Wexler 1997). Taigi, nors yra daug pasiūlymų, kaip klasifikuoti agresijos šaltinius (Hills, Joyce 2013), institucinė agresija – kaip institucijos sankcionuoti darbuotojų agresyvūs veiksmai – nėra įtraukta į šių šaltinių sąrašą. Pastarasis agresijos šaltinis yra ypač svarbus vertinant darbo vietos kokybę, nes įgaliotas atlikti agresyvaus elgesio veiksmus darbuotojas patiria stresą, kuris mažina jo gerovę darbe.

## **STRESAS KAIP AGRESIJOS DARBE IR KLIENTO OBJEKTYVIZAVIMO PRIEŽASTIS BEI PADARINIAI**

A. B. Bakkerris ir E. Demerouti (2007) teigia, kad kiekvienas darbas turi specifinių rizikų, susijusių su stresu. Longitudinis tyrimas parodė, kad grėsmės patyrimas yra vienas iš esminių stresorių pagalbos specialistų veikloje (Rugulies et al. 2007). Socialiniai darbuotojai, dirbantys psichikos sveikatos paslaugų srityje, patiria stresą dėl vaidmenų konfliktų ir atsakomybės (Coyle et al. 2005). Straipsnių apie Jungtinės Karalystės vaiko teisių apsaugos darbuotojų patiriamą agresiją metaanalizė (Littlechild et al. 2016) atskleidė, kad paimant vaiką iš šeimos neretai jų globėjų agresija kelia didžiulį socialiniams darbuotojams stresą, mažina emocinę gerovę ir lemia tolesnę baimę bendrauti su šeima. Darbe patiriamo streso padariniai apima nerimą ir impulsyvų veikimą, sumažėjusią toleranciją, kai kuriais atvejais pasireiškiančią agresiją (Vigoda 2002). Agresija prasiveržia, kai žmonės jaučiasi ties „lūžio tašku“ ir nėra pajėgūs daugiau toleruoti streso (Rugulies et al. 2007). Profesinių vaidmenų konfliktas, kai tenka išlaikyti pusiausvyrą tarp kontrolės ir teikiamos pagalbos klientui, taip pat yra streso priežastis vaiko gerovės specialistų veikloje (Johansson et al. 2008).

Tyrimai rodo, kad vienas iš būdų, kuriuos taiko darbuotojai kovodami su darbe kylančiu stresu, yra kliento objektyvizavimas, kuris neatsiejamas nuo agresijos. Siekdami įveikti etišškai komplikuotas, sunkiai sprendžiamas, nerimą keliančias situacijas, kurios atsiranda tais atvejais, kai darbuotojas turi įgyvendinti institucijos sankcionuotą agresiją (pvz., policininko, vaiko teisių apsaugos darbuotojo veikloje), pasirenkama objektyvizavimo strategija. Asmuo yra objektyvizuojamas, kai yra paneigiamas jo subjektiškumas – ignoruojami asmens jausmai, jis vertinamas kaip neturintis autonomijos ar gebėjimo spręsti. Objektyvizavimas yra profesinė praktika, kurią pasitelkiant klientai (pagalbos gavėjai) redukuojami iki „negyvų“ objektų (Timmermans, Almeling 2000: 22). Objektyvizavimą, kaip nuasmenintą ir susvetimėjusį profesinį veikimą, galima sieti su stresu, kurį pagalbos specialistas patiria darbe, o pats stresas veda prie objektyvizuojančios praktikos (Ratliff 1988). Žvelgiant per agresijos raiškos formas, tai yra viena iš netiesioginės agresijos formų, pasireiškianti nesiskaitymu su kliento nuomone, klausimų ignoravimu, informacijos nutylėjimu ir kt. Tyrimai rodo, kad slaugėms paciento objektyvizavimas padeda sumažinti su sprendimų priėmimu susijusį stresą (Ripon 2000). Kita vertus, objektyvizacija didina darbuotojų stresą, o jo lygis mažėja, kai personalas įgyvendina savo funkcijas rodydamas klientui pagarbą, empatiją ir dėmesingumą (Giovannoni 2015). Taigi, agresija yra tarsi užkoduota.

Apibendrinant galima teigti, kad institucinės agresijos įgyvendinimas, pavyzdžiui, kai darbuotojams tenka priverstinai riboti tėvų galias dėl savo vaikams keliamos grėsmės, žadina darbuotojams stresą, kuris mažina jų gerovę, todėl verčia ieškoti streso įveikos būdų. Šie būdai gali būti tiek prasiveržusi tiesioginė agresija, tiek netiesioginė – kliento objektyvizavimas. Įgyvendindamas institucinės agresijos funkciją darbuotojas tarsi sukasi ydingame streso ir agresijos rate.

## IŠVADOS

Įvertinant aptartas darbo vietos kokybės ir agresijos darbo vietoje koncepcijų sąsajas galima teigti, kad tam tikrose specifinėse institucijose ADV turėtų būti suprantama ne tik kaip darbuotojo patiriama agresija iš kitų asmenų, bet ir jo paties vykdoma institucinė prievarta kliento atžvilgiu – specialistų galios naudojimas nelygiaverčiuose santykiuose, kylančiuose dėl institucijos veiklos ypatumų. Tokia sankcionuota agresija neigiamai veikia darbuotojo gerovę, taigi ir darbo vietos kokybę.

Darbo vietos kokybės ir agresijos darbo vietoje problemai skiriama daug dėmesio ES kokybiškų darbo vietų plėtojimo politikoje, tačiau agresijos sampratoje nerandame kriterijų, apimančių institucinės agresijos problemą. Prievartos veiksnių naudojimo prieš klientą problema egzistuoja institucijose, kurioms būdingas visuomenės sankcionuotas galios naudojimas prieš tam tikrų socialinių grupių asmenis. Ši problema būdinga ir vaiko gerovės darbuotojams, kurie atsakingi už vaiko paėmimą iš šeimos tais atvejais, kai aplinka kelia grėsmę jų saugumui ir sveikatai. Darbuotojo naudojama prievarta šeimos atžvilgiu (institucinė agresija) didina stresą pačiam darbuotojui ir blogina jo darbo sąlygas.

ADV samprata rodo, kad agresija, patiriama iš bendradarbių, vadovų, klientų yra vertinama kaip darbuotojo gerovę ir darbo vietos kokybę bloginantis veiksnys. Tačiau ši paplitusi agresijos darbo vietoje samprata neapima paties darbuotojo vykdomos agresijos kliento atžvilgiu, kuri kyla dėl institucinės agresijos aplinkos. Kita, darbuotojo agresija kliento atžvilgiu įprastai yra analizuojama kaip neprofesionalumo, žemos moralės darbe problema, tačiau nėra įtraukiama į DVK vertinimą. Dalis darbuotojų, dirbančių vaiko teisių ir gerovės sistemoje, vykdo institucijos sankcionuotą veiksma – paima vaiką iš šeimos, taigi šis veiksmas yra agresijos darbo vietoje šaltinis / prielaida. Institucinės agresijos inkorporavimas į agresijos darbo vietoje sampratą yra tam tikras iššūkis siekiant peržiūrėti tradicinę koncepciją.

Sąsajos tarp DVK ir ADV atrandamos gilinantis į streso bei kliento objektyvizavimo koncepcijas. Stresas kyla dėl vaidmenų konfliktų darbe, būtinumo priimti labai atsakingus sprendimus, grėsmingos aplinkos kliento gyvybei ar sveikatai ir pan. Visa tai yra būdinga ir vaiko gerovės specialistų, socialinių darbuotojų, dirbančių su vaikais, veiklai. Institucinės agresijos įgyvendinimas (prievartinis vaiko paėmimas iš šeimos) yra atsakingas sprendimas, kuris kelia stresą jį įgyvendinantiems darbuotojams ir daro neigiamą poveikį jų gerovei, darbo vietos kokybei. Tyrimai rodo, kad darbuotojo agresija yra viena iš kovos su stresu įveikos strategijų. Dėl didelio ir ilgalaikio streso prasiveržusi agresija toliau didina stresą ir tokiu būdu užsuka ydingą streso–agresijos ratą.

Vienas iš būdų kovoti su darbe kylančiu stresu, yra kliento objektyvizavimas, kuris turi visą spektrą agresijos elementų: nesiskaitymą su kliento nuomone, neatsakymą į klausimus, informacijos nutylėjimą. Objektyvizavimo strategija, traktuojant asmenį kaip daiktą, neturintį autonomijos ar apsisprendimo gebėjimų, pasirenkama siekiant įveikti etiškai komplikuotas, sunkiai sprendžiamas situacijas, įgyvendinant institucijos sankcionuotą agresiją. Galima teigti, kad vaiko gerovės srities specialistai susiduria su dvigubos agresijos grėsme: tiek įgyvendindami visuomenės sankcionuotą institucinę agresiją, tiek reikšdami individualią agresiją kaip kovos su institucine agresija įveikos būdą. Abi šios agresijos atmainos, viena kitą inspi ruodamos, neigiamai veikia darbuotojų darbo vietos kokybę.

## Literatūra

1. Ali, N. 2008. 'Factor Affecting Overall Job Satisfaction and Turnover Intention', *Journal of Managerial Sciences* 2(2): 239–252.
2. Bakker, A. B.; Demerouti, E. 2007. 'The Job Demands-Resources Model: State of the Art', *Journal of Managerial Psychology* 22(3): 309–328. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1108/02683940710733115> (žiūrėta 2020.03.29).
3. Barling, J. 1996. 'The Prediction, Experience, and Consequences of Workplace Violence', in *Violence on the Job: Identifying Risks and Developing Solutions*, eds. G. R. VandenBos, E. Q. Bulatao. American Psychological Association, 29–49.
4. Barth, R. P.; Lloyd, E. C.; Christ, S. L.; Chapman, M. V.; Dickinson, N. S. 2008. 'Child Welfare Worker Characteristics and Job Satisfaction: A National Study', *Social Work* 53(3): 199–209.
5. Bičkutė, A.; Liobikienė, T. N. 2011. „Socialinio darbuotojo ir agresyviai besielgiančio kliento sąveika socialiniame darbe“, *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai* 7(1): 89–111.
6. Colton, M. 2005. 'Modelling Moral, Job Satisfaction, Retention and Training Among Residential Child Care Personnel', *International Journal of Child & Family Welfare* 2(3): 58–75.
7. Commission of the European Communities. 2001. *Employment and Social Policies: A Framework for Investing in Quality*. 20.6.2001COM, 313 Final. Brussels: Commission of the European Communities. Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0313:FIN:EN:PDF> (žiūrėta 2020.03.29).
8. Coyle, D.; Edwards, D.; Hannigan, B.; Fothergill, A.; Burnard, P. 2005. 'A Systematic Review of Stress Among Mental Health Social Workers', *International Social Work* 48(2): 201–211.
9. Dahl, S.; Nesheim, T.; Olsen, K. M. 2009. *Quality of Work – Concept and Measurement. Reconciling Work and Welfare in Europe*. Working Papers on the Reconciliation of Work and Welfare in Europe. A Network of Excellence of the European Commission's Sixth Framework Programme. Prieiga per internetą: [https://www.san.ed.ac.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0020/29720/REC-WP\\_0509\\_Dahl\\_Nesheim\\_Olsen.pdf](https://www.san.ed.ac.uk/_data/assets/pdf_file/0020/29720/REC-WP_0509_Dahl_Nesheim_Olsen.pdf) (žiūrėta 2020.03.29).
10. Delfi. 2018. „5-mečio šeima prašo gražinti per prievartą atimtą sūnų: tėvas 18 m. praleido kalėjime, o iš motinos keliskart paimti vaikai“, iš *Delfi*. Prieiga per internetą: <https://www.delfi.lt/news/daily/lithuania/5-mecio-seima-praso-grazinti-per-prievarta-atimta-sunu-tevas-18-m-praleido-kalejime-o-is-motinos-keliskart-paimti-vaikai.d?id=78967193> (žiūrėta 2020.03.29).
11. Dupré, K. E.; Barling, J. 2006. 'Predicting and Preventing Supervisory Workplace Aggression', *Journal of Occupational Health Psychology* 11(1): 13–26.
12. Ellett, A. J.; Ellisa, J. I.; Westbrook, T. M.; Dews, D. 2007. 'A Qualitative Study of 369 Child Welfare Professionals' Perspectives About Factors Contributing to Employee Retention and Turnover', *Children and Youth Services Review* 29: 264–281.
13. Ellett, A. J.; Leighninger, L. 2007. 'What Happened? An Historical Analysis of the de-Professionalization of Childwelfare with Implications for Policy and Practice', *Journal of Public Child Welfare* 1(1): 3–33.
14. EU-OSHA. 2010. *A European Picture. European Risk Observatory Report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Prieiga per internetą: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture> (žiūrėta 2020.03.29).
15. Giovannoni, J. 2015. 'Probation Officers Reduce Their Stress by Cultivating the Practice of Loving-Kindness with Self and Others', *International Journal of Caring Sciences* 8(2): 325.
16. Greve, B. 2007. *Occupational Welfare: Winners and Losers*. Cheltenham, UK; Northampton, MA, USA: Edward Elgar.
17. Hershcovis, M. S. 2011. "‘Incivility, Social Undermining, Bullying... Oh My!’: A Call to Reconcile Constructs Within Workplace Aggression Research", *Journal of Organizational Behavior* 32(3): 499–519. Prieiga per internetą: <https://dx.doi.org/10.1002/job.689> (žiūrėta 2020.03.29).
18. Hills, D.; Joyce, C. 2013. 'A Review of Research on the Prevalence, Antecedents, Consequences and Prevention of Workplace Aggression in Clinical Medical Practice', *Aggression and Violent Behavior* 18(5): 554–569. Prieiga per internetą: <https://dx.doi.org/10.1016/j.avb.2013.07.014> (žiūrėta 2020.03.29).
19. Huesmann, L. R. 2017. 'An Integrative Theoretical Understanding of Aggression', in *Aggression and Violence: A Social Psychological Perspective*, ed. B. J. Bushman. New York: Taylor and Francis, 3–21.

20. ILO. 2003. *Code of Practice on Workplace Violence in Services Sectors and Measures to Combat this Phenomenon*. Geneva: ILO. Prieiga per internetą: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---pro-trav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_107705.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---pro-trav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf) (žiūrėta 2020.03.29).
21. Jansen, G. J.; Dassen, T. W.; Jebbink, N.; Jebbink, G. G. 2005. 'Staff Attitudes Towards Aggression in Health Care: A Review of the Literature', *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 12(1): 3–13.
22. Johansson, I. M.; Sewpaul, V.; Horverak, S.; Schjelderup, C. O. 2008. 'Innovation in Social Welfare Empowerment and Globalisation in a Nordic Social Work Education Context', *International Journal of Social Work* 17: 260–268.
23. Kroposki, M.; Alexander, J. W. 2004. 'Workplace Variables and Their Relationship to Quality Client Outcomes in Home Health', *Public Health and Nursing* 21(6): 555–563. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1111/j.0737-1209.2004.21608.x> (žiūrėta 2020.03.29).
24. Littlechild, B.; Hunt, S.; Goddard, Ch.; Cooper, J.; Raynes, B.; Wild, J. 2016. 'The Effects of Violence and Aggression From Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives', *SAGE Open* 1–12. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1177/2158244015624951> (žiūrėta 2020.03.29).
25. Martel, J. P.; Dupuis, G. 2006. 'Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument', *Social Indicators Research* 7(1): 333–368.
26. Mayhew, C.; Chappell, D. 2007. 'Workplace Violence: An Overview of Patterns of Risk and the Emotional/Stress Consequences on Targets', *International Journal of Law and Psychiatry* 30(4–5): 327–339. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.006> (žiūrėta 2020.03.29).
27. Mor Barak, M. E.; Nissly, J. A.; Levin, A. 2001. 'Antecedent to Retention and Turnover Among Child Welfare, Socialwork, and Other Human Service Employees: What Can We Learn From Past Research? A Review and Metanalysis', *Social Service Review* 75(1): 625–661.
28. Muñoz de Bustillo, R.; Fernández-Macias, E.; Esteve, F.; Antón, J. 2011. *Measuring More Than Money: The Social Economics of Job Quality*. Cheltenham: Edward Elgar.
29. Natalier, K. 2017. 'Micro-Aggressions, Single Mothers and Interactions with Government Workers: The Case of Australia's Child Support Bureaucracy', *Journal of Sociology* 53(3): 622–636. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1177/1440783317709358> (žiūrėta 2020.03.29).
30. Neuman, J. H.; Baron, R. A. 1998. 'Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets', *Journal of Management* 24(3): 391–419. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1177/014920639802400305> (žiūrėta 2020.03.29).
31. Newhill, Ch. E.; Wexler, S. 1997. 'Client Violence Toward Children and Youth Services Social Workers', *Children and Youth Services Review* 19(3): 195–212. Prieiga per internetą: [https://doi.org/10.1016/S0190-7409\(97\)00014-5](https://doi.org/10.1016/S0190-7409(97)00014-5) (žiūrėta 2020.03.29).
32. Ratliff, N. 1988. 'Stress and Burnout in the Helping Professions', *Social Casework* 69(3): 147–154.
33. Ripon, T. J. 2000. 'Aggression and Violence in Health Care Professions', *The Journal of Advanced Nursing* 31(2): 251–496. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01284.x> (žiūrėta 2020.03.29).
34. Rugulies, R.; Christensen, K. B.; Borritz, M.; Villadsen, E.; Bültmann, U.; Kristensen, T. S. 2007. 'The Contribution of the Psychosocial Work Environment to Sickness Absence in Human Service Workers: Results of a 3-year Follow-up Study', *Work & Stress* 21(4): 293–311.
35. Schablon, A.; Wendeler, D.; Kozak, A.; Nienhaus, A.; Steinke, S. 2018. 'Prevalence and Consequences of Aggression and Violence Towards Nursing and Care Staff in Germany', *International Journal of Environmental Research and Public Health* 15(6): pii. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.3390/ijerph15061274> (žiūrėta 2020.03.29).
36. Schat, A. Ch.; Kelloway, E. K. 2003. 'Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support', *Journal of Occupational Health Psychology* 8(1): 110–122.
37. Tham, P.; Meagher, G. 2009. 'Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare', *British Journal of Social Work* 39(1): 807–827.
38. Timmermans, S.; Almeling, R. 2009. 'Objectification, Standardization, and Commodification in Health Care: A Conceptual Readjustment', *Social Science & Medicine* 69(1): 21–27.
39. Van Laar, D.; Edwards, J. A.; Easton, S. 2007. 'The Work-Related Quality of Life Scale For Healthcare Workers', *Journal of Advanced Nursing* 60: 325–333.



40. Walton, R. E. 1975. 'Criteria for Quality of Working Life', in *The Quality of Working Life*, eds. L. E. Davis, A. B. Cherns, Vols. 1 and 2. New York: Free Press, 93–97.
41. Warwick Institute For Employment Research. 2018. *Understanding and Measuring Job Quality. Research Report*. Prieiga per internetą: [https://www.cipd.co.uk/Images/understanding-and-measuring-job-quality-2\\_tcm18-36524.pdf](https://www.cipd.co.uk/Images/understanding-and-measuring-job-quality-2_tcm18-36524.pdf) (žiūrėta 2020.03.29).
42. Žalimienė, L.; Skučienė, D.; Junevičienė, J.; Gataūlinas, A. 2013. *Profesinė gerovė dirbančių socialinių paslaugų sektoriuje Lietuvoje*. Vilnius: Lietuvos socialinių tyrimų centras.
43. Žižek, S. 2008. *Violence*. London: Profile Books.

LAIMUTĖ ŽALIMIENĖ, VIOLETA GEVORGIANIENĖ, DONATA PETRUŽYTĖ,  
EGLĖ ŠUMSKIENĖ, MIROSLAVAS SENIUTIS, LIJANA GVALDAITĖ

## Manifestations of Institutional Aggression in the Practice of Child Protection Workers

### *Summary*

Studies show that practice in some professional fields may be socially and morally unattractive: employees working with stigmatized groups have to use methods, related to aggression and confrontation, which leads to stress and reduces their professional well-being. This applies to child rights and protection institutions which have a responsibility to take a child out of the family in the case of a threat to their safety. Problems related to workplace quality lead to a lack of qualified employees in this sector, and this problem is emphasized not only in Lithuania. Institutional aggression is typical of institutions to which the state attributes certain functions of abuse (e.g. public safety). Employee's intervention into the family can also be regarded as aggression performed by institutions, and the nature of work in these institutions may be associated with the problem of workplace aggression. However, in the research on workplace quality among the indicators of workplace aggression we do not find the indicator of employees' aggression against clients. We presume that an employee's function to take a child from a family (the use of coercion) can affect their well-being. So, in the context of workplace quality, the concept of workplace aggression has to be re-conceptualized by including institutional aggression enforced by an employee.

**Keywords:** workplace quality, institutional aggression, stress, child welfare professionals