

## DE LA STRES LA SINDROMUL ARDERII EMOȚIONALE

Veronica GORINCIOI

Catedra Psihologie

The article focuses on identifying the differences between stress and burnout syndrome. Cristina Maslach has defined burnout syndrome as a sustained response to chronic work stress comprising three dimensions: the experience of being emotionally exhausted (emotional exhaustion), negative attitudes and feelings toward the recipients of the service (depersonalization), and feelings of low accomplishment and professional failure (lack of personal accomplishment). The relation between stress and burnout was identified by Gil-Monte and Piero in 1997. These authors have suggested that burnout syndrome begins in combination with feelings of low personal accomplishment and emotional exhaustion, considering attitudes of depersonalization as a coping strategy. From a consideration of the causes of burnout at work, they have postulated a model integrating personal, interpersonal and organizational variables, conceptualizing burnout as "...a response to perceived work stress that emerges after a process of cognitive reevaluation, when the coping strategies used by professionals are not efficient for reducing this perceived work stress".

În viața de zi cu zi obișnuim să spunem: „mă stresează cutare lucru sau situație”, pornind de la ideea că stresul este o reacție a organismului la un potențial pericol. Ceea ce neglijăm deseori în abordarea noastră cotidiană este că pericolul nu este întotdeauna fizic, adesea având legătură cu faptul că persoana crede sau simte că nu poate face față cerințelor mediului. Astfel, răspunsul său depinde de ceea ce gândește că s-ar putea întâmpla dacă eșuează în a face față cererii, și nu de prezența factorului fizic. De multe ori, ei își subestimează resursele în fața cererilor și își formează idei greșite care condiționează un stres puternic. Tragem astfel concluzia că este mai puțin important ce i se întâmplă unui om și de fapt contează ce crede el despre ce i s-a întâmplat. Psihanalistul Herbert Freudenberger, în urma observațiilor duse asupra pacienților săi, a constatat: „Mi-am dat seama, în practica mea zilnică, că oamenii sunt adesea victime ale incendiilor, ca și casele: sub efectul tensiunii produse de lumea noastră complexă, resursele lor interne se consumă sub acțiunea flăcărilor, nelăsând decât un gol imens în interior, chiar dacă învelișul extern pare mai mult sau mai puțin intact” [1]. Astfel, după 1974, el a introdus termenul *sindromul arderii emoționale* pentru a desemna eșuarea, uzura și epuizarea energiei și a forțelor sau resurselor care îi provoacă individului o scădere globală a întregului potențial de acțiune. Altfel spus, arderea emoțională nu este altceva decât distresul sau stresul psihic negativ. Unii specialiști afirmă ca arderea emoțională coincide cu a treia stadiu a stresului – epuizarea, după G.Selye, deoarece se manifestă lent și formele sale incipiente practic nu suscită atenția noastră. Dar ca și orice boală ce afectează lent, consecințele arderii emoționale sunt grave atât pentru individul afectat, cât și pentru grupul din care face parte. Popularitatea și vasta răspândire a termenului denotă în ce măsură este trăit și resimțit de cei care activează în anumite medii. Sindromul burnout sau arderii emoționale a devenit un element al realității sociale și astfel a suscitât interesul unor cercetători precum Ch. Maslach, I.A. Friedman, C.Cherniss, R.Vandenberghe, N.Vodopianova, E.Starcenkova ș.a.

Arderea emoțională apare ca rezultat al acumulării interne a emoțiilor negative fără posibilitatea de a le exterioriza sau elibera. Aceasta duce la epuizarea resurselor emoționale și energetice ale omului, făcându-l vulnerabil în fața stresului. După cum afirma în 1997 Gil-Monte și Piero, arderea emoțională este de fapt o formă de coping la stresul profesional. Apariția lui este determinată, în primul rând, de dereglările și complicațiile care apar în organismul uman ca rezultat al procesului activității sale profesionale. Există anumite categorii de oameni care fac parte din grupele de risc în vederea dezvoltării arderii emoționale. În primul rând, ar fi de menționat că acest fenomen se întâlnește mai des la persoanele care lucrează în sfera de acordare a asistenței sociale și care au relații permanente cu clienții. La această categorie se referă medicii, pedagogii, slujitorii bisericii, vânzătorii, managerii, juriștii, lucrătorii sociali, psihiatrii, psihoterapeuții, psihologii. Reprezentantii acestor profesii enumerate mai sus, în procesul său de activitate, se confruntă cu retrăirile emoționale negative ale clienților săi, de aceea deseori simt o încordare emoțională exprimată. În al doilea rând, arderii emoționale sunt supuși oamenii care trăiesc un conflict intrapsihic cauzat de serviciul avut. Cel mai des din această categorie fac parte femeile care trebuie mereu să aleagă între serviciu și familie sau să-și demonstreze permanent abilitățile și competențele profesionale. În al treilea rând, putem include oamenii care au frica sau iminența permanentă de a-și pierde serviciul sau au un serviciu cu un nivel de responsabilitate foarte ridicat, cum ar fi de exemplu medicii sau managerii. Și nu în ultimul rând, s-a demonstrat că locuitorii orașelor mari sunt supuși mai ușor arderii emoționale decât cei din regiunile rurale sau orașele mai mici [2].

După Maslach, arderea emoțională se caracterizează ca o stare de oboseală psihică și decepționare deseori apărând, după cum am mai menționat, la oamenii cu așa-numitele profesii ajutoare (helpere) [3]. Această combinație este însoțită, după autoare, de istovire emoțională, depersonalizare, scăderea capacității de muncă. Simptomele care însoțesc sindromul de ardere emoțională pot fi împărțite condițional în trei grupe: legate de starea fizică a persoanei, legate de relațiile lui sociale și retrăirile intrapersonale.

**Simptomele legate de starea fizică** denotă faptul că în organism au loc procese capabile să provoace dereglarea sănătății. La astfel de simptome se referă:

- oboseala exagerată, apatia;
- răceli dese, greață, cefalee;
- cardialgii, hipo- sau hipertensiune arterială;
- accese de sufocare, simptome astmatice;
- hipertranspirație;
- dureri musculare, înțepături în piept;
- dereglări de somn, insomnie.

**Simptomele legate de relațiile sociale** apar în timpul contactului persoanei cu colegii, clienții, rudele și oamenii apropiați. La ele se referă:

- apariția neliniștii în situațiile în care anterior nu apărea;
- irascibilitatea și agresivitatea în comunicarea cu cei din jur;
- lipsa dorinței de a lucra;
- lipsa contactului cu clienții și/sau lipsa dorinței de a îmbunătăți calitatea lucrului;
- formalismul în lucru, comportament stereotipic, împotrivirea de a schimba ceva, neacceptarea tuturor începuturilor creative;
- atitudinea cinică față de clienți, de lucru;
- respingerea alimentelor sau bulemia;
- abuzarea de substanțe chimice care modifică conștiința (alcool, fumat, pastile etc.);
- implicarea în jocurile de azart.

**Simptomele intrapersonale** se referă la procesele care au loc în interiorul omului și care determină schimbarea atitudinii către sine, către propriile fapte, gânduri și emoții. La ele se referă:

- simțul de milă exagerat față de sine;
- senzația de inutilitate personală;
- senzația de vină;
- neliniște, frică;
- autoaprecierea scăzută;
- pesimismul;
- istovirea psihică;
- dubii în privința eficacității lucrului.

La fiecare persoană, arderea emoțională evoluează cu diferit grad de exprimare. Cele mai frecvente cazuri de ardere emoțională se întâlnesc la specialiștii tineri, deși nu putem susține că aceasta este o legitate [4].

Mai jos enumerăm simptomele sindromului de ardere cu descrierea manifestărilor lui în viața și activitatea omului.

### **Istovirea emoțională**

Dezvoltarea sindromului de ardere emoțională este anticipată de o perioadă de activitate intensă, când persoana este complet ocupat cu lucrul, în detrimentul necesităților sale din alte domenii ale vieții. Aceasta duce la dezvoltarea primului semn al arderii emoționale – istovirea emoțională. Istovirea emoțională se exprimă prin senzația de oboseală și dezechilibrul emoțional provocat de lucru. Senzația de oboseală nu trece după somnul de noapte. După perioada de odihnă (week-end, concediu) ea devine mai puțin exprimată, dar o dată cu întoarcerea la serviciu se restabilește cu aceeași intensitate. Suprasolicitățile emoționale și imposibilitatea de restabilire a energiei duc la încercarea de autosalvare prin înstrăinare. Persoana devine incapabilă să lucreze cu aceeași energie. Lucrul este îndeplinit formal. Istovirea emoțională reprezintă semnul principal al arderii profesionale.

### **Depersonalizarea**

În sfera socială, depersonalizarea presupune lipsa emoțiilor, relația inumană și cinică cu clientul, care se adresează pentru tratament, consultare, studiere etc. Clientul este acceptat ca un obiect depersonalizat. Persoana cu ardere emoțională își poate face iluzia că toate problemele și necazurile clientului i-au fost date ca

răsplată. Atitudinea negativă cauzează pesimismul, lipsa dorinței de a comunica, ignorarea clientului. Inițial, consultantul își reține emoțiile, dar treptat îi este greu să se rețină și în final le exteriorizează. Drept jertfă a atitudinii negative devine un om nevinovat care s-a adresat după ajutor unui profesionist și a sperat, în primul rând, la o atitudine umană.

### Reducerea realizărilor personale

Reducerea realizărilor personale este însoțită de scăderea autoaprecierii persoanei. Principalele manifestări ale simptomului sunt: tendința spre aprecierea negativă a sa, a realizărilor sale profesionale și a succeselor; negativismul în relație cu obligațiunile de serviciu, scăderea motivației profesionale etc. Consultantul pierde speranța perspectivelor activității sale profesionale, are mai puțină satisfacție de la serviciul prestat, pierde încrederea în posibilitățile sale profesionale și drept rezultat îi apare sentimentul de necompetență și de sortire la insucces. În acest caz deja se poate vorbi despre o ardere completă a specialistului. Persoana își păstrează încă aspectul respectabil, dar la o studiere mai profundă, vor deveni evidente „privirile goale” și „inima rece”: toată lumea i-a devenit indiferentă. Cât ar fi de paradoxal, dar sindromul de ardere reprezintă un mecanism de apărare a organismului, deoarece impune dozarea și împărțirea economă a resurselor energetice.

În același timp, această afirmație este corectă doar în cazul în care este vorba despre începutul formării acestei stări. În stadii mai tardive „arderea” acționează negativ asupra îndeplinirii obligațiilor profesionale și relațiilor cu cei din jur. Persoana care „arde” poate să conștientizeze cauzele proceselor care au loc. Pentru apărare ea încetează să manifeste emoții legate de serviciu.

Formalismul, intonațiile dure și privirile reci cu care noi aproape ne-am obișnuit în policlinici, școli și alte organizații administrative, în majoritatea cazurilor sunt manifestări ale sindromului de ardere profesională.

Pot fi menționate două grupe de cauze care joacă un rol important în formarea și dezvoltarea sindromului de ardere profesională: cauze cu caracter intern și cu caracter extern [5].

**Cauzele cu caracter intern** sunt legate de particularitățile omului: vârstă, așteptări deosebite, autocritică, cerințe înalte față de sine, predispunerea de a lucra din greu, necesitatea de a se realiza.

**Cauzele cu caracter extern** sunt legate de particularitățile activității profesionale: contingentul „greu”, activitate emoțională încordată, condiții grele de muncă, cerințe înalte ale administrației, atmosferă psihologică nefavorabilă în colectiv. Particularitățile individuale reprezintă factori predispozanți, iar particularitățile profesiei – determinanți. Această afirmație este ușor de verificat dacă vom micșora influența factorilor cu caracter extern. În toate condițiile egale sindromul de ardere nu se va dezvolta. Există un șir întreg de cauze cu caracter extern care, de asemenea, pot conduce la dezvoltarea sindromului de ardere a specialistului sau la intensificarea lui. Bolile, decesul persoanelor apropiate, divorțul, nunta, calamitățile naturale etc. – toți acești factori pot intensifica stresul specialistului și pot duce la sindromul de ardere.

E de menționat că arderea emoțională se poate transmite și molipsi, respectiv pot fi supuse acestui sindrom organizații întregi. În așa condiții, între angajați nu se evidențiază deosebiri în conduită și atitudini. Printre cauzele ce provoacă arderea emoțională colectivă s-ar enumera: cerințele exagerate față de angajați, lipsa criteriilor clare de evaluare, sarcini ambigue, clasarea responsabilităților și motivarea inefficientă. În astfel de organizații fluxul cadrelor este destul de mare și frecvent, pauze dese, scăderea productivității, dependența exagerată de șefi, conflicte frecvente între angajați [6].

La ora actuală riscul de dezvoltare a arderii emoționale este recunoscut ca fiind posibil la oameni din diferite sfere ale activității. Aceasta se explică prin faptul că în timpul zilei de muncă, practic, fiecare om are un șir întreg de contacte de durată scurtă cu persoane necunoscute/puțin cunoscute, de asemenea, sunt prezenți și alți factori care intensifică riscul de dezvoltare a sindromului arderii emoționale.

### Referințe:

1. Maslach Cristina, Leiter P. Michael. Leiter. The Truth about Burnout. - San-Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997, p.3.
2. Vodopianova N., Starcenkova E. Sindrom vîgorania. - Sankt-Petersburg: Piter, 2008, p.47.
3. Maslach Cristina, P. Leiter Michael. The Truth about Burnout. - San-Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997, p.6.
4. Vodopianova N., Starcenkova E. Sindrom vîgorania. - Sankt-Petersburg: Piter, 2008, p.29.
5. Vandenberghe Roland, Michael A. Huberman. Understanding and Preventing Teacher Burnout. - New York: Cambridge University Press, 1999, p.24.
6. Ibidem, p.28.

### Bibliografie:

7. Boiko V.V. Energhia emoții v obșcenia: vzglead na sebea i drugih. - Moskva: Informaționno-izdateliskii dom Filini, 1997.
8. Iamandescu I.B. Elemente de psihosomatică generală și aplicată. - București: InfoMedica, 1999.

Prezentat la 03.12.2008