

## STRESUL ȘI SINDROMUL ARDERII EMOȚIONALE LA PROFESORII UNIVERSITARI

*Carolina PLATON, Veronica GORINCIOI*

*Universitatea de Stat din Moldova*

Obiectivul principal pe care l-am urmărit în acest articol este de a explora relația dintre stres și epuizare emoțională la profesorii universitari. Cadrul teoretic și empiric al cercetării noastre se fundamentează pe rezultatele unor studii (Cooper et al., 2001; Johns, 1998; Maslach și Leiter, 1997 ș.a.) cu privire la stres și epuizare emoțională. Interesul nostru se axează atât pe studiul relației dintre componentele enunțate mai sus, cât și pe evidențierea diferențelor gender în manifestarea stresului și a epuizării emoționale. Studiul a fost realizat pe un eșantion de 120 cadre didactice universitare, testul fiind metoda de bază în culegerea datelor. Rezultatele confirmă ipoteza noastră privind existența unor diferențe gender în manifestarea sindromului arderii profesionale la cadrele didactice din mediul universitar.

**Cuvinte-cheie:** stres, epuizare emoțională, gender.

### LE STRESS ET LE SYNDROME D'ÉPUISEMENT ÉMOTIONNEL CHEZ LE PROFESSEURS UNIVERSITAIRES

L'objectif principal de cet article c'est l'exploration des relations entre le stress et l'épuisement émotionnel chez les professeurs universitaires. Les résultats de Cooper, Dewe et O'Driscoll, 2001; Johns, 1998; Maslach et Leiter, 1997, concernant la relation entre le stress et l'épuisement émotionnel, ont servi d'argument théorique et pratique de la recherche. Notre intérêt porte sur les relations entre les deux parties, et sur l'identification des différences du sexe dans la manifestation du stress et de l'épuisement émotionnel. La recherche a été réalisée sur un échantillon de 120 professeurs universitaires, le test ayant été utilisé comme méthode de recherche. Les résultats obtenus confirment la relation directe entre le stress et l'épuisement émotionnel, ainsi que l'existence des différences liées au sexe dans leur manifestation.

**Les mots clés:** stress, épuisement émotionnel, gender.

### **Fundamentele teoretice ale relației dintre stres și arderea emoțională la profesori**

Cercetările în rândul profesorilor britanici au arătat că aproximativ o treime dintre ei manifestă stres profesional (Borg, 1990 *apud* Vandenberghe, 1999). Travers și Cooper (1993 *apud* Vandenberghe, 1999) au comparat nivelul de stres profesional în rândul mai multor profesii ce presupun relații cu oamenii. Ei au constatat că profesorii au un nivel mai mare de stres chiar decât medicii și asistentele medicale. În 1994, în Țările de Jos, 44% din profesori au manifestat simptome ale stresului profesional, care în peste jumătate din cazuri a evoluat în sindromul arderii emoționale (Schaufeli și Enzmann, 1998).

În mai multe cercetări se susține că stresul ocupațional poate cauza dezvoltarea arderii emoționale, mai ales dacă stresul continuu este susținut de ideea că munca depusă depășește recompensele primite de la serviciu (Cooper, Dewe și O'Driscoll, 2001; Maslach și Leiter, 1997). După Maslach, atunci când dorim să cercetăm stresul profesional, trebuie să ținem cont de trei aspecte: muncă, carieră și viața personală. Cu cât mai mare este atractivitatea muncii, posibilitatea de creștere profesională, stabilitatea serviciului și, respectiv, posibilitatea asigurării unui trai decent, cu atât mai mică va fi probabilitatea dezvoltării stresului, implicit, a arderii emoționale. Drept cauze obiective ale stresului pot servi conflictul intern dintre cerințele de la serviciu, atractivitatea muncii și posibilitățile de realizare. Printre cauzele subiective, după V.Singert și L.Lang, pot fi enumerate: teama de a pierde serviciul, teama de a comite o greșală, teama de a fi depășit de alții, teama de a nu face față cerințelor, teama de a pierde propriul „Eu” (*apud* Vodopianova și Starcenkova, 2008).

În general, discuțiile referitoare la relația dintre sindromul „burnout” și stres continuă și astăzi. Ambele concepte sunt des utilizate ca sinonime, de unde și confuzia în delimitarea lor.

După Schaufeli *et al.* (1993), „stresul și epuizarea nu pot fi diferențiate pe baza simptomelor lor, ci pe baza procesului de dezvoltare” (p.10). Stresul apare atunci când solicitările unei anumite situații sunt evaluate de către individ ca depășind resursele disponibile și amenințând starea de bine, de unde necesitatea individului de a gestiona evenimentul (Michailidis și Asimenos, 2012). Arderea emoțională se caracterizează ca o stare de oboseală psihică, de decepție și apare la oamenii cu așa-numitele profesii ajutoare (helpere). După Maslach, arderea emoțională apare ca rezultat al acumulării interne a emoțiilor negative fără posibilitatea de

a le exterioriza sau elibera. În 1986, C.Maslach identifica trei componente ale sindromului arderii emoționale: istovire emoțională, depersonalizare, reducerea realizărilor personale. Sindromul „burnout” mai poate fi descris și ca o criză longitudinală, un proces continuu ce duce la schimbarea persoanei, prin destabilizarea acțiunilor psihice, sferei emoționale și comportamentale. Bernd Rudow (*apud* Vandenberghe și Huberman, 1999) a identificat un șir de deosebiri dintre aceste două concepte:

1. Sindromul „burnout” este un concept ce suprapune, stresul ocupând, astfel, o poziție-cheie în zonă gri între sănătate și boală. El unește simptomele de stres cronic, oboseala, nemulțumirea de muncă, anxietatea etc.

2. În comparație cu oboseala psihică și stresul, sindromul „burnout” are o altă calitate: emoțiile ce apar afectează întreaga persoană, favorizând apariția depresiei, scăderea imaginii de sine, depersonalizarea, neajutorarea și disperarea, în timp ce, în cazul stresului și oboselii, apar reacții tipice doar la factorii stresogeni, care acționează nemijlocit asupra individului.

3. În comparație cu stresul sau oboseala psihică, epuizarea e un fenomen de socializare profesională (Kleiber și Enzmann, 1986 *apud* Vandenberghe și Huberman, 1999). În mod normal, ea evoluează de-a lungul anilor, chiar deceniilor, în procesul activității profesionale. Ea apare ca o criză, care reprezintă cel puțin o stagnare temporară sau inhibare a dezvoltării personalității. Întrucât stresul sau oboseala în cadrul acțiunii au un caracter episodic, epuizarea, în contextul de activitate, are un caracter cronic.

4. Sindromul „burnout” apare în activități care presupun interacțiuni sociale, în care relațiile profesionale, emoționale cu clientul joacă un rol central (Vandenberghe și Huberman, 1999, p.54).

În contextul celor expuse, Maslach *et al.* (2001) afirmă că simptomele stresului sunt mai degrabă fizice decât emoționale, pe când, în cazul arderii emoționale, ele sunt mai degrabă emoționale decât fizice. Stresul produce hiperactivitate, arderea emoțională – neajutorare. Sindromul „burnout” se manifestă prin: epuizarea emoțională; depersonalizarea și reducerea realizărilor personale. Pentru stres este specifică doar epuizarea fizică, psihică și cea emoțională.

În concluzie, urmează să mai specificăm că stresul poate intensifica și cauza epuizare, dar nu este cauza principală. Epuizarea profesională nu trebuie privită ca un proces generat de stres, ci ca un proces independent, care se dezvoltă în timp și are cauze specifice. Mulți angajați care au fost evaluați ca „stresați” nu au dezvoltat ulterior ardere emoțională, la fel cum mulți angajați diagnosticați cu ardere emoțională nu au manifestat un nivel înalt al stresului.

În acest articol sunt analizate rezultatele studiului constatativ cu referire la problematica diferențelor de gen în ceea ce privește manifestarea componentelor arderii profesionale și a stresului la cadrele didactice din mediul universitar. S-a pornit de la o premisă de ordin mai curând practic, precum că diferențele dintre reprezentanții sexului masculin și ai celui feminin nu trebuie transformate în inegalități sau dezavantaje.

**Scopul cercetării** date a fost analiza relației dintre componentele epuizării profesionale și nivelul de stres din perspectiva de gen.

#### **Obiectivele cercetării:**

1. Identificarea relației dintre nivelul stresului și arderea emoțională la profesorii universitari;
2. Evidențierea deosebirilor gender în manifestarea stresului și a arderii emoționale la profesorii universitari;
3. Identificarea relației dintre nivelul stresului și componentele arderii emoționale.

Pornind de la aceste obiective, ne-am formulat următoarele ipoteze:

#### **Ipoteze generale:**

1. Nivelul stresului influențează manifestarea arderii emoționale la profesorii universitari.
2. Există deosebiri gender în manifestarea stresului și a arderii emoționale la profesorii.
3. Nivelul stresului influențează manifestarea componentelor arderii emoționale.

#### **Ipoteze de cercetare:**

1. Nivelul maxim al stresului favorizează apariția arderii emoționale la profesorii universitari.
2. Profesorii de gen feminin au un nivel al stresului și, respectiv, al arderii emoționale mai mare decât colegii de gen masculin.
3. Stresul duce la creșterea nivelului epuizării emoționale și al depersonalizării. Reducerea realizărilor proprii scade odată cu creșterea nivelului stresului.

#### **Metodologia cercetării**

##### *Subiecți*

La această cercetare au participat 120 de cadre didactice universitare (60 femei și 60 bărbați) cu vârsta cuprinsă între 22 și 63 de ani. Experiența profesională minimă în postul ocupat a fost de la 1 până la 35 de ani.

La cercetare au participat profesori de la: Universitatea de Stat din Moldova, Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova, Universitatea Perspectiva-INT.

#### **Variabile și instrumente**

Principalele variabile investigate au fost: arderea emoțională, epuizarea emoțională, depersonalizarea, reducerea realizărilor personale, stresul, genul.

Pentru evaluarea arderii emoționale a fost utilizat chestionarul elaborat de Maslach și Jackson MBI-HSS (1981), adaptat de către N.Vodopianova. Există două versiuni ale acestui chestionar. Prima, MBI-HSS (1981, 1986), este orientată spre persoanele din așa-zisele profesii ajutătoare, măsoară epuizarea emoțională, depersonalizarea, reducerea realizărilor personale și nivelul arderii emoționale. Cea de-a doua versiune, elaborată de Schaufeli, Leiter, Maslach și Jackson (1996), este MBI-GS, care poate fi aplicată persoanelor din diferite profesii și măsoară epuizarea emoțională, cinismul, eficacitatea profesională și nivelul arderii emoționale. Chestionarul MBI-HSS conține 22 de enunțuri. Pentru a măsura epuizarea emoțională sunt 9 itemi, pentru depersonalizare 5 itemi și pentru tendința de evaluare negativă a propriilor realizări 8 itemi. În completarea chestionarului, subiecții trebuie să aprecieze pe o scală de 6 trepte, de la niciodată (1) la întotdeauna (6), în ce măsură fiecare din conduitele menționate caracterizează activitatea lor profesională. Scorurile celor 3 sub-scale au fost date de mediile itemilor, iar scorul total pentru epuizarea profesională a fost obținut prin însumarea scorurilor la cele trei sub-scale.

Pentru evaluarea nivelului de stres, am utilizat Scala stresului psihologic PSM-25, elaborată de Lemyr, Tessier și Fillion (*apud* Vodopianova, 2009). Autorii și-au propus să elaboreze o metodă pentru măsurarea stresului, care ar înlătura neajunsurile metodelor existente la momentul dat. Scala este concepută pentru măsurarea structurii fenomenologice a experienței de stres și identifică detaliat starea individului supus stresului. Metoda a fost inițial dezvoltată în Franța și mai târziu tradusă și validată în Marea Britanie, Spania și Japonia. Traducerea și adaptarea versiunii ruse a tehnicii a fost efectuată de N.E. Vodopianova. Chestionarul conține 25 de enunțuri, care sunt formulate pentru populația normală cu vârsta cuprinsă între 18 și 65 de ani, în raport cu diferite grupuri profesionale. Metoda a fost testată de autori pe un eșantion de mai mult de 5 mii de oameni din Canada, Marea Britanie, SUA, Puerto Rico, Columbia, Argentina și Japonia. În Rusia metoda a fost testată pe un eșantion de 500 de persoane. Numeroase studii au arătat că PSM-ul are proprietăți psihometrice destul de bune. Au fost găsite corelații cu indicatorul general al Scării de anxietate Spielberger STAI ( $r = 0,73$ ) și cu indicele de depresie Scară BDI ( $r = 0,75$ ). Valorile acestor corelații sunt explicate prin experiență generalizată a stresului emoțional și depresie. În completarea chestionarului, subiecții trebuie să aprecieze pe o scală de 8 trepte, de la niciodată (1) la întotdeauna (8), în ce măsură fiecare din conduitele, emoțiile și stările menționate caracterizează activitatea lor profesională. Scorul total pentru stres este obținut prin însumarea itemilor: cu cât mai mare el este cu atât și nivelul de stres este mai mare (Vodopianova, 2009, p.41-43).

#### **Procedura**

Participanții au luat parte în mod voluntar la acest studiu. Au completat, mai întâi, chestionarele, apoi au furnizat câteva date sociodemografice (locul de muncă, stagiul, vârsta, genul).

#### **Analiza și interpretarea datelor**

*Ipoteza nr.1:* Nivelul stresului influențează manifestarea arderii emoționale la profesorii universitari. Pentru a verifica dacă nivelul maxim de stres favorizează apariția arderii emoționale s-a aplicat testul Chi-Square. Vom prezenta mai întâi rezultatele statisticilor descriptive.

**Tabelul 1**

#### **Manifestarea relației dintre nivelul stresului și arderea emoțională la cadrele didactice universitare N=120**

ARDEREA EMOȚIONALĂ	NIVELUL STRESULUI		
	Minim	Mediu	Maxim
Maxim	0,8%	8,3%	27,5%
Mediu	17,5%	25,8%	5%
Minim	13,3%	1,7%	-

Din tabel observăm că valorile maxime ale arderii emoționale sunt la persoanele cu un nivel maxim de stres. Această relație a fost statistic confirmată de rezultatele testului Chi-Square 80,260 ( $p=0,000$ ). Rezultatele sunt în concordanță cu studiile de specialitate (Cooper, Dewe și O Driscoll, 2001; Maslach, Leiter, 1997) și confirmă încă o dată că stresul cronic slăbește rezistența psihică și fizică a organismului, favorizând apariția epuizării profesionale.

*Ipoteza nr.2: Există deosebiri gender în manifestarea stresului și a arderii emoționale la profesorii universitari.* Pentru a verifica dacă profesorii de gen feminin au un nivel al stresului și, respectiv, al arderii emoționale mai mare decât colegii de gen masculin, s-a aplicat testul Chi-Square. Vom prezenta mai întâi rezultatele statisticilor descriptive.

Tabelul 2

**Manifestarea relației dintre nivelul stresului și arderea emoțională  
la cadrele didactice universitare (femei) N=60, (bărbați) N=60**

ARDEREA EMOȚIONALĂ	NIVELUL STRESULUI		
	Minim	Mediu	Maxim
Maxim			
F	1,7%	11,7%	41,7%
B	-	5%	13,3%
Mediu			
F	6,7%	30%	3,3%
B	28,3%	21,7%	6,7%
Minim			
F	5%	-	-
B	21,7%	3,3%	-

Din tabel observăm că profesorii de gen feminin formează un procent mai mare, atât la nivelul maxim al stresului, cât și la arderea emoțională. Ipoteza a fost confirmată statistic pozitiv și de rezultatele testului Chi-Square: 46,149 ( $p=0,000$ ) pentru femei și 31,162 ( $p=0,000$ ) pentru bărbați. Rezultatele sunt în concordanță cu studiile de specialitate (Himle și Srinika, 2008; Backovicet *et al.*, 2012), care susțin că femeile au un nivel mai mare atât al stresului, cât și al arderii emoționale. Această concluzie va fi utilă atunci când vor fi elaborate programe de prevenire a arderii emoționale și a stresului profesional.

*Ipoteza nr.3: Nivelul stresului influențează manifestarea componentelor arderii emoționale.* Pentru a verifica dacă stresul duce la creșterea nivelului epuizării emoționale și al depersonalizării și dacă reducerea realizărilor proprii scade odată cu creșterea nivelului stresului, am utilizat coeficientul de corelație Pearson ( $r$ ). Rezultate semnificative s-au obținut pentru:

Epuzarea emoțională:  $r(0,566)$ ,  $p=0,01$ ; odată cu creșterea nivelului stresului crește și nivelul epuizării emoționale. Depersonalizarea:  $r(0,540)$ ,  $p=0,01$ ; relația dintre aceste două variabile este, ca și în cazul epuizării emoționale, una direct proporțională. Reducerea realizărilor personale:  $r(-0,482)$ ,  $p=0,01$ ; odată cu creșterea nivelului stresului scad realizările proprii. Rezultatele sunt similare celor din literatura de specialitate (Rothmann *et al.*, a se vedea Vodopianova și Starcenkova, 2008). Stresul psihic se adresează structurii de ansamblu a personalității umane, dar cu precădere sferei emoționale și cognitive. Aceasta explică relația directă cu epuzarea emoțională (senzația de oboseală și dezechilibru emoțional, provocată de lucru) și depersonalizarea (lipsa emoțiilor, relația inumană și cinică cu clientul). Totodată, stresul scade capacitatea de muncă, performanța și concentrarea pe sarcină, de unde și scăderea realizărilor personale.

### Concluzii

Această cercetare pornește de la ideea că stresul favorizează apariția arderii emoționale. Rezultatele cercetării sunt concludente și similare celor din literatura de specialitate, respectiv oferă încă un argument în susținerea ipotezelor propuse. În urma prelucrării datelor pot fi formulate următoarele concluzii: nivelul maxim al stresului favorizează apariția arderii emoționale la profesorii universitari; profesorii de gen feminin au un nivel al stresului și, respectiv, al arderii emoționale mai mare decât colegii de gen masculin; stresul duce la creșterea nivelului epuizării emoționale și al depersonalizării, iar reducerea realizărilor proprii scade

odată cu creșterea nivelului stresului. Datele obținute pot fi utile în elaborarea programelor de prevenire a arderii emoționale și a stresului la profesori. La fel, pornind de aici, se pot desprinde idei pentru posibile cercetări ulterioare, cum ar fi studierea longitudinală a impactului stresului asupra apariției arderii emoționale.

**Bibliografie:**

1. Backovic D., Zivojinovic J., Maksimovic J., Maksimovic M. Gender differences in academic stress and burnout among medical students in final years of education // *Psychiatria Danubina*, 2012, vol.24 (2), p.175-181.
2. Cooper C.L., Dewe Ph. J., O'Driscoll M.P. *Organizational Stress // A Review and Critique of Theory, Research*, Sage Publications, Thousand Oaks, 2001.
3. Himle D.P., Srinika D. Jayaratne. Gender Differences in Work Stress Among Clinical Social Workers // *Journal of Social Service Research*, vol.10, 2008, p.41-56.
4. Kokenmoer F.E., Mostert K. Job characteristics, burnout and negative work-home interference in a nursing environment // *Journal of Industrial Psychology*, 2006, 32 (3), p.87-97.
5. Maslach C., Leiter M.P. *The Truth about Burnout*. - San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.
6. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P., Job Burnout // *Annual Review of Psychology*, 2001, vol.52, p.397-422.
7. Michailidis M., Asimenos A. Teaching a Comprehensive Course on Stress and Work // *Journal of Management Education*, 2012, no.36, p.143-165.
8. Neculau A., Zaharia D., Curelaru M. Stres ocupațional. Reprezentări sociale ale muncii în mediul universitar // *Revista de psihologie*, 2007, vol.53, nr.1-2, p.49-68.
9. Полякова О.Б. Особенности стрессоустойчивости будущего педагога // *Мир психологии*, 2008, №4, с.65-74.
10. Schaufeli W.B., Maslach C., Marek T. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. - Washington, Taylor & Francis, 1993.
11. Schaufeli W., Enzmann D. *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis*. - London, Taylor & Francis, 1998.
12. Vandenberghe R. A. Huberman A.Ml. *Understanding and Preventing Teacher Burnout*. - New York, Cambridge University Press, 1999.
13. Водолянова Н. Психодиагностика стресса. - Санкт-Петербург: Питер, 2009.
14. Водолянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. - Санкт-Петербург: Питер, 2008.

*Prezentat la 13.11.2012*