

COSTURILE ARDERII EMOȚIONALE sau CARE SUNT CONSECINȚELE EPUIZĂRII PROFESIONALE

Veronica GORINCIOI

Universitatea de Stat din Moldova

Efectele sindromului arderii profesionale asupra individului sunt dezastruoase. Sunt afectate, în primul rând, sănătatea fizică și psihică a persoanei, scade stima de sine, iar relațiile cu ceilalți devin din ce în ce mai tensionate. Pe acest fundal scade performanța muncii, individul trăiește sentimente de ratare, inutilitate și depresie. Prin acest articol ne propunem să analizăm efectele și consecințele sindromului „ardere profesională” asupra performanței individuale, în vederea elaborării unor strategii eficiente de prevenire a apariției acestui fenomen.

Cuvinte-cheie: *ardere profesională, stres profesional, performanță în muncă.*

THE PRICES OF THE BURNOUT or WHAT ARE THE CONSEQUENCES OF THE PROFESSIONAL STRESS

The personal price of burnout is huge. Burnout erodes health and self-esteem. Relationships with family, friends and colleagues are strained. Work performance dwindles, generating feelings of incompetence and creating a vicious cycle of despair. The main objective of this paper is to make known the consequences of burnout syndrome. We believe that once known, it can be more easily identified and prevented.

Keywords: *burnout, professional stress, work performance.*

Afecțiunea *burnout*, cunoscută și ca sindromul arderii emoționale sau oboseala cronică, constă în epuizarea fizică, emoțională și mentală cauzată de expunerea prelungită la situații stresante. Persoanele care suferă de burnout se simt copleșite de presiunea de a răspunde cerințelor profesionale și, în timp, această acumulare constantă de stres conduce la pierderea interesului și a motivației față de muncă. Cu stilul de viață pe care îl ducem, din ce în ce mai alert și mai indiferent față de nevoile personale ale individului, fiecare dintre noi riscă să ajungă la arderea profesională. Într-o cercetare realizată în Australia, Winefield (2003) a obținut rezultate conform cărora cadrele academice înregistrează niveluri de stres mai crescute decât alte categorii profesionale, precum inginerii, profesorii din învățământul preuniversitar, angajații din transport sau chiar față de alți angajați ai universităților. Mediile de lucru s-au schimbat considerabil în ultimii zece ani și, conform ESENER¹, continuă să evolueze ca rezultat al următoarelor tendințe:

- noi tehnologii, cum ar fi importanța tehnologiei informației și comunicării care este într-o continuă dezvoltare;
- dezvoltare în sectorul de servicii, cu creșterea asociată a riscurilor ergonomice și psihosociale;
- creșterea locurilor de muncă temporare și cu jumătate de normă;
- noi tendințe de angajare, incluzând o creștere a autoangajării;
- externalizare și creștere a angajării în întreprinderile mici și mijlocii;
- schimbări demografice și îmbătrânirea populației din câmpul muncii;
- nevoia de menținere a posibilităților de angajare prin instruire și interes mai mare în munca autonomă;
- schimbarea structurilor de management – organizațiile devin mai plate, mai mici și mai sărace;
- angajarea tot mai pe larg a femeilor în calitate de forță de muncă;
- creșterea intensității și a volumului de lucru (Agenția Europeană pentru Siguranță și Sănătate la locul de Muncă).

Noile situații de lucru aduc riscuri noi și emergente, precum și provocări pentru muncitori și angajați; însă, aceștia au nevoie de abordări politice, administrative și tehnice care să asigure niveluri ridicate de securitate și sănătate la locul de muncă. Una dintre cele mai consistente descoperiri ale EWCS (Studiul European al Condițiilor de Muncă) urmărește schimbările ce au avut loc în UE în perioada anilor 1991-2005: în 1991 acoperirea doar 12 țări; 15 în 1995 și 16 în 2000 (incluzând pentru prima oară o țară din afara UE, Norvegia); studiul din

¹ „Studiul European al Companiilor cu Riscuri Noi sau Emergente”, realizat de *Agenția Europeană pentru Siguranță și Sănătate la locul de Muncă*, 2010.

anul 2000 a fost extins în 2001 pentru a acoperi 10 țări candidate ca membri ai UE; al cincilea studiu, efectuat în 2005, a acoperit toate cele 25 de state membre, plus țările care aderau, Bulgaria și România, țările candidate, Croația și Turcia și țările EFTA (Elveția și Norvegia)² este intensificarea relativă a ritmului muncii în acești 15 ani. O mare parte dintre muncitorii din UE au raportat faptul că lucrează la viteze foarte mari sau la termene limită foarte apropiate. Este totuși important să observăm reducerea substanțială a numărului de persoane care au menționat că nu lucrează la viteze foarte mari (de la 36 la 21%) și la termene limită foarte apropiate (de la 31 la 19%) de la începutul studiului până la sfârșitul lui. Stresul legat de locul de muncă este acum recunoscut la scară largă ca fiind o provocare majoră a sănătății și siguranței ocupaționale. Îngrijorarea legată de aceste riscuri este în creștere din cauza magnitudinii problemei, costurilor din perspectiva suferinței umane și economiei și a dificultăților adiționale percepute în administrarea acestui risc. Aproximarea impactului economic al riscurilor psihosociale variază în funcție de state, dar toate indică valori ridicate ale costurilor: de exemplu, „costul social” al unui singur aspect al stresului legat de locul de muncă (tensiune legată de locul de muncă) în Franța ajunge la cel puțin două–trei miliarde de Euro. Impactul sănătății publice al riscurilor psihosociale legate de locul de muncă este atât de semnificativ, încât Comisia Europeană a inclus „cadrele locului de muncă” în cele cinci teme prioritare ale Pactului European pentru Sănătatea Mentală și Sănătatea Generală³. Organizațiile consideră de obicei că sindromul arderii emoționale este doar o problemă a individului. Managerii / liderii de echipe / supervizorii susțin, frecvent, că „dacă te simți epuizat, atunci tu ești cel care are o problemă”. Deși consecințele pot fi observate și în întregul mediu de lucru, totuși prețul individual pentru arderea emoțională este foarte mare. Sindromul burnout erodează sănătatea, stima de sine, creează tensiuni în relațiile cu familia, prietenii și colegii. Scăderea performanței și sentimentul de incompetență creează un cerc vicios ce duce la disperare. În cele din urmă, dacă persoanei „arse” nu i se acordă ajutorul necesar, conform mai multor autori, pot apărea depresia și alte boli psihosomatice (Ahola și Hakanen, 2007 *apud* Galanakis, 2010; Greenglass și Burke, 1990 *apud* Vandenberghe, 1999; Häntinen și al., 2009 *apud* Reevy, 2010). Consecințele arderii emoționale le putem găsi atât la nivel individual, cât și la nivel organizațional. *Scăderea autoaprecierii* este rezultatul conștientizării eșecului, a incapacității de a face față situației și a nerealizării așteptărilor proprii. Crește iritabilitatea, iar frustrările minore pot duce la explozii de furie. Victimele arderii emoționale sunt nerăbdătoare, prea critice, suspicioase și sunt convinse că toată lumea vrea să le facă viața dificilă (Maslach, 1997). Este de subliniat că cel mai des ne dam seama că o persoană este afectată de epuizarea profesională prin comportamentul său, deoarece în situații de criză manifestă mai multe acțiuni inadecvate (strigă la elevi în situații de conflict, scapă mai multe greșeli atunci când corectează testele scrise, nu prezintă interes pentru activitățile propuse etc.). Profesorii „arși” devin din ce în ce mai puțin capabili să facă față responsabilităților și presiunilor de la serviciu, ceea ce *scade performanța* (Halbesleben și Buckley, 2004; Maslach *et al.*, 2001). Deși unii profesori susțin că le pasă de elevii lor, ei nu pot controla aceste sentimente și practic nu fac nimic ca să încurajeze procesul de însușire. Cantitatea și calitatea muncii lor se deteriorează. Ei nu mai predau cu entuziasm sau creativitate, ci se prezintă cu materiale vechi oferind doar un minimum de cunoștințe. Studenții profesorilor „arși” plătesc un preț ridicat, deoarece lipsa de motivație și entuziasm afectează nu doar profesorul, dar și studenții pentru care profesorul este responsabil. Acest lucru se observă în comportamentele de învățare și motivație, precum și în disciplina elevilor. Sindromul burnout poate fi „contagios”. Angajații care suferă de epuizare devin conflictogeni, perturbând ritmul și sarcinile comune de lucru. Drept consecință, apare riscul ca arderea emoțională să-i afecteze și pe ceilalți angajați. Profesorii care se confruntă cu sindromul burnout iau problemele lor acasă și provoacă necazuri și nefericire familiilor și prietenilor. Astfel, sunt afectate și *relațiile interpersonale*. Când membrii familiei și prietenii nu mai doresc să asculte despre problemele lor de la serviciu, ei devin agresivi și îi acuză de lipsă de empatie și înțelegere. În cele din urmă, negativitatea continuă, agresivitatea și lipsa de interes pentru cei apropiați afectează relațiile profesorilor cu familia și colegii. Membrii de familie și prietenii se simt neglijați și răniți. Apare dezacordul și conflictul în familie și cu prietenii. Spre regret, consecințele unui astfel de comportament pot fi divorțul, pierderea prieteniei, generând și probleme cu copiii (Maslach, 1982 *apud* Maslach *et al.*, 2001).

² The European Working Conditions Survey (Sondaj EWCS).

³ Improving the mental health of the population: Towards a strategy on mental health for the European Union (Studiu realizat de Health & Consumer Protection, 2005).

Odată cu înrăutățirea relațiilor interpersonale cadrele didactice primesc mai puțin sprijin în viața lor personală; astfel, în combinație cu problemele de serviciu, se poate dezvolta depresia.

Instituțiile de învățământ nu vor să recunoască impactul deplin al epuizării profesionale. Deseori problema este ignorată, până când aceasta devine atât de gravă, încât părinții și elevii se plâng și directorul este obligat să ia măsuri. Unii profesori renunță la predare, la cariera pedagogică în general, cu toate că aceasta a fost până nu demult o sursă de bucurie și de identificare personală. Această soluție convine administrației, care scapă în așa fel de probleme, ceea ce explică *exodul* mare al profesorilor din instituții de învățământ și *pensionarea* mai devreme. De exemplu, în Germania în 1992 s-au pensionat 42,7% din toți profesorii cu vârsta de 60 de ani și 33,5% cu vârsta cuprinsă între 61 și 62 de ani, vârsta de pensionare fiind de 65 ani (Vandenberghe și Huberman, 1999, p.39). În Republica Moldova, invers, cadrele didactice lucrează după ce ating vârsta de pensionare, aceasta din cauza că tinerii specialiști nu vor să lucreze în școlile din mediul rural. Anume pentru a ameliora cât de cât situația, Guvernul a format un Fond pentru susținerea cadrelor didactice tinere din mediul rural. Mijloacele Fondului se utilizează pentru achitarea indemnizației unice în mărime de 30 000 de lei pentru tinerii specialiști, absolvenți ai instituțiilor de învățământ superior, și în mărime de 24 000 de lei pentru tinerii specialiști, absolvenți ai instituțiilor de învățământ mediu de specialitate. Cu toate acestea, mulți tineri profesori pleacă din școli după primul an de muncă.

Alți profesori, deși afectați de sindromul arderii emoționale, continuă să lucreze. Evident, calitatea muncii lor lasă de dorit. *Rata de boală* la acești profesori este destul de mare, ceea ce duce la *absenteism* de la serviciu. Trebuie să distingem între absența temporară și absența permanentă. Absențele temporare, scurte și repetate, apar mai ales în situații de stres, de multe ori în faza de început a burnout-ului. Absențele continue vorbesc despre arderea emoțională ca proces.

În concluzie, putem spune că sindromul burnout afectează sănătatea, stima de sine, creează tensiuni în relațiile cu familia, prietenii și colegii, duce la scăderea performanței, determină absenteismul de la serviciu și exodul din profesie. Costurile financiare ale sindromului epuizării emoționale sunt destul de mari. Instituțiile de învățământ cheltuie sume enorme pentru acoperirea buletinelor de boală și suplinirea locurilor de muncă. Pe termen lung, costul arderii profesionale a profesorilor se observă la studenții care au suportat o predare de calitate proastă. Tocmai de aceea arderea emoțională trebuie prevenită și nu ignorată, în caz de apariție.

Bibliografie:

1. Brock B.L., Grady M.L., Rekindling the flame. - Thousand Oaks, California: Corwin Press, 2000.
2. Galanakis M. Factorial Structure and Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) // Greek Midwives Europe's Journal of Psychology, 2009, no.4, p.52-70.
3. Gretchen R., Yvette M., Ozer Y Ito. Encyclopedia of Emotion. Volume 1. - Santa Barbara: ABC CLIO, 2010.
4. „Improving the mental health of the population: Towards a strategy on mental health for the European Union”, studiu realizat de Health & Consumer Protection, 2005, accesibil online la http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/index_en.htm (accesat la 15.09.2012).
5. Maslach C., Leiter M.P. The Truth about Burnout. - San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.
6. Ноженкина О.С. Профессиональная деформация учителя и педагогическая рефлексия // Вопросы психологии, 2009, №2, с.55-62.
7. „Studiul European al Companiilor cu Riscuri Noi sau Emergente”, realizat de Agenția Europeană pentru Siguranță și Sănătate la locul de Muncă, 2010.
8. „The European Working Conditions Survey (Sondaj EWCS)”, studiu realizat de Fundația Europeană pentru îmbunătățirea condițiilor de viață și de muncă, accesibil online la <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/85/en/1/ef0685en.pdfm> (accesat la 12.09.12).
9. Vandenberghe R., Huberman A.M. Understanding and Preventing Teacher Burnout. - New York: Cambridge University Press, 1999.
10. Водопянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. - Санкт-Петербург: Питер, 2008.
11. Winefield A.H. et al. Occupational stress in Australian university staff: Results from a national survey // International Journal of Stress Management, 2003, vol.10(1), p.51-63.

Prezentat la 13.11.2012