

CZU: 159.944:331.44

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.4889092>**ASPECTE PSIHOSOCIALE CU PRIVIRE LA CAUZELE BURNOUT-ULUI***Alin Ioan CREȚU**Universitatea de Stat din Moldova*

Burnout-ul poate afecta nu doar performanța în muncă, el poate deveni un stil de viață care afectează întreaga viață a angajatului. Stresul se regăsește în toate domeniile, iar identificarea celui ocupațional și managementul său poate duce la creșterea satisfacției în muncă.

Fenomenul de burnout este din ce în ce mai frecvent întâlnit la toate categoriile de vârstă, cu precădere la cei care se află în perioada activă profesional. În funcție de natura profesiei, de atmosfera din cadrul instituției (legătura cu superiorii, respectiv cu colegii), de modul în care individul își gestionează emoțiile în momentele mai presante, poate apărea o scurgere a energiei nervoase într-o direcție care, dacă nu este oprită, îi va afecta nu doar activitatea profesională, ci și cea de familie.

Burnout-ul ca sindrom determină capacitățile persoanelor, respectul pentru sine, face să apară febrilitate în cămin, cu amicii sau cei care sunt colegi, are ca efect scăderea reușitelor, conduce la lipsă de la locul de muncă și chiar abandonarea activității zilnice.

Am putea spune că stresul (ca și reacție emoțională) și burnout-ul (ca și extindere a acestuia la niveluri mai superioare – cognitiv, motivațional, stimă de sine etc.) pot fi numiți una dintre „bolile civilizației”. Noțiunea de stres a determinat luarea în calcul a laturii psihologice, în sensul că aceasta poate fi un determinant activant în afecțiuni.

Cuvinte-cheie: *burnout, modele, factori, muncă, cauze, personalitate, stres.*

PSYCHO-SOCIAL ASPECTS REGARDING THE CAUSES OF BURNOUT

Burnout can affect not only job performance, but can become a lifestyle that affects the employee's entire life. Stress is found in all areas, and the identification of the occupational stress and its management can lead to increased job satisfaction.

The phenomenon of burnout is commonly found in all age groups, especially those who are professionally active. Depending on the nature of the profession, the atmosphere within the institution (the relationship with superiors and colleagues, respectively), the way in which the individual manages their emotions in the most pressing moments, there may be a discharge of nerve energy in a direction which if not stopped, will affect not only their professional activity, but also their family.

As a syndrome, burnout determines people's abilities, self-respect, causes turmoil at home, with friends or colleagues, has as an effect the decrease of success, leading to absenteeism and even job abandonment.

We could say that stress (as an emotional reaction) and burnout (as its extension to higher levels - cognitive, motivational, self-esteem, etc.) can be called one of the “diseases of civilisation”. The notion of stress led to taking into account the psychological side, in the sense that it can be an activating determinant in diseases.

Keywords: *burnout, explanatory models, factors, job, causes, personality, stress.*

Introducere

Deși numărul accidentelor de muncă din țările industrializate este în continuă scădere de mai mulți ani, bolile psihice sunt din ce în ce mai frecvente. De vină este stilul de viață modern, în care individualizarea și autonomia crescândă au antrenat o mai mare responsabilizare a fiecăruia. Omul modern este copleșit de solicitările permanente în vederea luării de decizii. Altădată, sfera muncii și cea a familiei erau bine separate. Astăzi toată lumea are aparatură audio-video acasă: „Suntem precum broaștele care se bucură de faptul că apa lacului este caldă și plăcută în permanență, fără să ne dăm seama că lacul s-a transformat într-o oală pusă pe foc în care fierbe ciorba de broaște: suntem arși de stres și de epuizare profesională” [1].

Există câteva profesii în care sindromul se manifestă, cu predilecție: medici, profesori, angajați ai băncilor, sectorul marketing, IT, jurnaliști etc.

Etiologia burnout-ului

Referindu-ne la etiologia burnout-ului, în literatura de specialitate au fost descrise 3 modele complementare explicative:

- explicațiile individual-psihologice, care subliniază discrepanța dintre așteptările exagerate față de muncă și realitatea zilnică;
- explicațiile social-psihologice, care văd ca principală cauză rezultatul interacțiunilor sociale;

- explicațiile organizațional-psihologice, care sugerează faptul că principalul motiv în declanșarea burnout-ului îl reprezintă structurile organizaționale (de exemplu, insuficientă autonomie, conflicte între roluri, suport redus și feedback din partea managementului, așteptări excesiv de mari vizavi de colegii de echipă etc.) [2].

Astfel, modelul „cerințe-control” al lui Karasek este dintre cele mai cunoscute modele explicative ale burnout-ului. Acesta vizează două dimensiuni importante: exigențele profesionale (din partea organizației) și libertatea deciziilor de care dispune angajatul. Johnson s-a bazat pe modelul lui Karasek, însă a mai adăugat o a treia dimensiune, și anume – susținerea socială, care se referă la: susținerea ierarhică, atât practică, cât și emoțională; susținerea din partea colegilor; susținerea extraprofesională (familie, prieteni) [3].

E.Guthrie și colaboratorii, cunoscând faptul că în cazul categoriei medicilor se întâlnește un maxim al acestui sindrom, în 1998 au ales ca lot de studiu subiecți din această specialitate. Ei au ajuns la concluzia că, în privința viitorilor medici, burnout-ul apare în special în cazul celor care apreciază cursurile ca fiind foarte stresante. Alte opinii consideră ca toți studenții, chiar cei mai dedicați, experimentează burnout-ul într-un anumit punct al carierei educaționale. Pentru a-l depăși, trebuie să folosească orice sistem suportiv, de la familie și prieteni până la terapeut, care să le fixeze ideea că studiul universitar este doar o etapă [4].

Cauzele și simptomele burnout-ului depind de contextul specific al producerii lor, fiind specifice fiecărei persoane.

Burnout-ul poate apărea atât la serviciu, cât și din cauza îndatoririlor personale, dar mai ales din combinarea celor două: un loc de muncă unde cerințele sunt foarte mari sau, din contră, unul foarte plictisitor, cu o atmosferă ostilă sau care îi încalcă principiile de viață – pe de o parte, iar, pe de alta, ritmul mult prea alert al vieții (creșterea copiilor, îngrijirea părinților bolnavi, casa, cariera, toate acestea trebuind să fie perfecte).

Printre factorii care conduc la instalarea sindromului sunt: necunoașterea de către șefi a calității activității celui în cauză, absența la locul de muncă a încurajărilor și gratificațiilor morale, conflictul dintre așteptări și realitate etc. În acest ultim sens, este foarte posibil să fie asociat un decalaj între obiectivele individuale și competențele reale. C.W. LeCroy și M.R. Rank, într-un experiment care releva faptul că burnout-ul este mai mult o funcție a situațiilor decât a personalității, stabilesc constructele psihologice ale sindromului: insatisfacția profesională, autostimă și adevăritate redusă plus discrepanța între ceea ce se așteaptă de la un rol și ceea ce se obține de la el [5].

Însă, burnout-ul nu este cauzat doar de munca stresantă sau de prea multe responsabilități. Există și alți factori care contribuie la epuizare, inclusiv stilul de viață și anumite trăsături de personalitate. Ceea ce persoana alege să facă în timpul liber și modul în care privește lumea poate duce la epuizare la locul de muncă sau acasă.

Printre cele mai frecvente cauze ale burnout-ului relaționate cu muncă sunt: senzația că persoana are un control redus sau deloc asupra muncii sale; lipsa de recunoaștere sau recompense pentru sarcinile bine realizate; expectanțele neclare sau excesiv de pretențioase vizavi de locul de muncă (incertitudinea asupra gradului de autoritate deținut și asupra resurselor necesare pentru a realiza activitățile); mediul de lucru monoton sau lipsit de provocări solicită un plus de energie constantă pentru a se menține o atenție concentrată; munca într-un mediu insuficient de organizat sau cu prea multă presiune; disfuncționalități ale dinamicii la locul de muncă (de exemplu, colegi sau șefi care subminează munca persoanei).

Michael P.Leiter și Christina Maslach specifică cauzele burnout-ului ca fiind următoarele: solicitări de muncă în exces, acestea concretizându-se în prea multă muncă sau un gen de muncă nepotrivit angajaților datorat faptului că nu dețin deprinderile necesare pentru a-și desfășura activitatea; resurse limitate de muncă, adică prea puțin timp, resurse materiale sau sprijin. Este cazul asistenței medicale care trebuie să îngrijească în același timp prea mulți pacienți sau al asistentului social afectat de reduceri bugetare. Mai specific, autorii menționează câțiva *factori de risc care pot cauza epuizarea*: volumul de lucru (prea multe sarcini de realizat sau un gen greșit de muncă), controlul (lipsa unei autorități care să realizeze ceea ce este necesar pentru a atinge obiectivele de lucru), recompensa (dacă este neadecvată: financiar, recunoașterea sau satisfacția la locul de muncă), comunitatea (izolarea sau conflictul frecvent cu colegii de muncă), corectitudinea (plătirea inegală, înșelăciunea, favoritismele sau lipsa de respect), valorile (munca imorală sau obiectivele de muncă conflictuale) [6].

Studiul lui Steve Bagi (2013) se centrează pe identificarea cauzelor și metodelor de prevenție în cazul liderilor care ajung în stare de burnout, nemaiputând face față solicitărilor. În cazul lor dispare entuziasmul, dorința de inovație și chiar de conducere a organizației. Epuizarea emoțională și fizică resimțită îi face să fie incapabili să funcționeze, chiar și la nivelul cel mai de bază. Stresul acumulat în timp, responsabilitățile dificile, uneori problemele personale și orele de muncă în exces pot influența sănătatea prin intermediul burnout-ului. Ei simt că „bateria” le este descărcată și nu mai pot porni. Consecințele sunt deseori grave atât pentru

lider, cât și pentru familie și organizație. Această cercetare a fost focalizată pe analiza naturii epuizării liderilor și pe examinarea modului în care personalitatea, rolul profesional, stilul de conducere și experiențele de viață ale liderului pot contribui la evoluția burnout-ului. Astfel, este subliniată necesitatea ca liderii să aibă grijă de ei înșiși, dar și ca organizațiile să-și susțină liderii într-un mod eficient [7].

Kathryn S. Whitaker a publicat în 1996 un studiu mai aprofundat centrat pe cauzele burnout-ului la directorii unor instituții de învățământ. Printre implicațiile acestei cercetări sunt: necesitatea unui sistem de suport pentru directori, mai multe oportunități de dezvoltare profesională și nevoia de a pregăti mai bine directorii pentru realitățile acestui job [8].

Cauzele care țin de stilul de viață al burnout-ului sunt: prea multe sarcini fără suficient timp pentru relaxare și socializare; expectanțe nerealiste cu privire la ceea ce este de făcut; asumarea a prea multor responsabilități, fără a primi ajutor de la alții; lipsa de somn; lipsa unor legături apropiate, a unor relații de susținere.

Și trăsăturile de personalitate ale individului pot contribui la epuizare. Printre acestea sunt: tendințele perfecționiste, persoana considerând că nimeni nu este suficient de bun; pesimismul exagerat cu privire la sine și la ceilalți; nevoia de a controla; reticența de a delega responsabilități altora; nevoia de a se autorealiza; discrepanțele mari între interese și tipul de activitate ce trebuie desfășurat.

Evoluția sindromului burnout

Burnout-ul este un proces gradual, care apare pe o perioadă extinsă de timp. Semnele și simptomele de epuizare sunt subtile la început, dar sunt din ce în ce mai grave pe măsura trecerii timpului.

Specialiștii Herbert Freudenberger și Gail North au considerat procesul burnout ca desfășurându-se în 12 etape, care pot să nu dețină un parcurs secvențial: compulsia în afirmare, multă muncă intensă, neglijarea nevoilor celorlalte persoane, incapacitatea individului de a stabili sursa conflictului, revizuirea valorilor (cu ignorarea prietenilor și activităților plăcute altădată), negarea problemelor (individul devine cinic și chiar agresiv), retragerea din viața socială (minimizarea contactelor sociale, insensibilitatea în relație cu ceilalți, uneori abuz de substanțe), modificări ale comportamentului, sentimentul de gol în interior, depresia, sindromul burnout [9].

Modelul conceput de V.V. Boyko are la bază clasică teorie a sindromului adaptării generale a lui L.Selye și teoria sindromului burnout a lui Maslach. Fazele dezvoltării burnout-ului emoțional, în concepția lui V.V. Boyko, sunt similare fazelor dezvoltării sindromului de adaptare generală. Tensiunea servește ca și mecanism de începere a procesului care duce la formarea burnout-ului emoțional. Stresul este determinat de intensitatea stabilă a stresorilor. Următoarea fază este cea de rezistență la factorii psihotraumatizanți. Acest moment este unul natural, deoarece persoana, în mod intenționat sau nu, se străduiește să atingă un confort psihologic și să reducă presiunea circumstanțelor înconjurătoare. Faza extenuării este caracterizată de scăderea mai mare sau mai mică a tonusului energetic total și de slăbirea sistemului nervos. Protecția emoțională apărută sub forma „burnout-ului emoțional” devine un atribut integral al individului [10].

Delimitare burnout – stres

D.Gillespie s-a concentrat asupra diferenței dintre noțiunea de burnout și cea de stres profesional. Stresul cauzează probleme fizice, emoționale și de comportament, acestea putând afecta sănătatea, energia, vigilența mentală, precum și relațiile cu familia, cu prietenii și colegii [11]

În perioadele de stres, oamenii se autoînvinuiesc adesea pentru faptul de a fi slabi sau pentru inabilitatea de a rezolva anumite situații. Deseori managerii nu înțeleg progresia normală a schimbării sau a situațiilor generatoare de stres și se așteaptă ca angajații să revină imediat la productivitatea de dinaintea evenimentelor cauzatoare de stres, lucru care de obicei nu se întâmplă.

Burnout-ul (ceea ce înseamnă a arde complet) denumește sindromul stresului cronic la locul de muncă. Este un proces ce se dezvoltă lent, care duce la epuizare emoțională și retragere socială.

Diferența dintre stres și burnout constă în aceea că în timp ce atunci când persoana simte stres, de fapt are sentimentul că e prea mult (prea multă presiune, prea multă muncă etc.), iar în cazul burnout-ului, sentimentul este de prea puțin/neîndeajuns (prea puțină motivație, prea puțină energie pentru a se remonta, prea puține speranțe pentru o reușită). Stresul implică asumarea prea multor responsabilități, burnout-ul este delăsare.

Analizate comparativ, noțiunile stres – burnout au arii de cuprindere și conținuturi asemănătoare, dar și diferite. Stresul are o extensie mai mare, el fiind întâlnit atât în sfera vieții profesionale, cât și în cea a vieții private, extraprofesionale, pe când burnout-ul este specific doar sferei vieții profesionale. Stresul este rezultatul unei tensiuni pasagere, burnout-ul – al unei tensiuni continue, permanente. Stresul este un termen generic care

se referă la procesele de adaptare temporare acompaniate de simptome mentale și fizice; în contrast, burnout-ul poate fi considerat stadiul final al unei rupturi de adaptare care rezultă dintr-un dezechilibru pe termen lung între exigențe și resurse, deci al unui stres profesional prelungit [12]. Așadar, în timp ce stresul are un caracter episodic, burnout-ul se caracterizează prin permanență.

Stresul este mai subiectiv, în timp ce burnout-ul conține mai multe aspecte obiective, sociale. În stres, nu atât stimulul stresant ca atare contează, ci și perceperea lui de către individ ca fiind stresant. În burnout, caracteristicile și constrângerile reale ale vieții profesionale trec în prim-plan. Burnout-ul apare atunci când individul nu mai face față constrângerilor profesionale, resimțind „investițiile” lui relaționale inițiale.

Stresul există independent de burnout, pe când acesta din urmă este indispensabil legat de stres. Stresul bine gestionat poate fi depășit. În schimb, stresul incorect sau prost gestionat se poate converti în burnout.

În ceea ce privește stresul, menționăm următoarele: demersuri excesive, exces al emoțiilor determină neliniște și intensificarea activităților; scăderea dinamismului, produce îngrijorări; prima dată este afectat fizicul, poate avea ca efect decesul timpuriu.

Referitor la burnout, sunt de precizat detaliile: absența demersurilor, minimum de emoții, determină stângenie și absența aspirațiilor, stingerea ambițiilor, a convingerilor și a dorințelor, are ca efect dezinteresul și angoasa, în primul rând este alterată starea afectivă, produce impresia că existența nu mai are rost.

Din perspectiva Veronicăi Gorincioi, arderea emoțională (burnout-ul) este de fapt distresul sau stresul psihic negativ. Se pare că unii specialiști consideră chiar că burnout-ul coincide cu cea de-a treia etapă a stresului – epuizarea, deoarece se manifestă în mod lent și debutul lui este rar conștientizat de individ [13].

Gestionarea stresului are loc pe mai multe paliere ale vieții psihice a individului. Există un coping comportamental care are o funcție adaptativă. Cercetările denotă că în ceea ce privește gestionarea comportamentală a stresului, aceasta trebuie să fie urmată de un feedback asupra eficienței comportamentale și costurile să fie mai mici decât beneficiile. Un exemplu de coping comportamental sunt tehnicile de relaxare. Din perspectiva copingului cognitiv, acesta vizează modul în care informația este prelucrată. Ceea ce dă amploare unei situații stresante este chiar interpretarea ei ca fiind astfel. De aceea, disputările specifice psihoterapiei cognitiv-comportamentale sunt centrate tocmai pe identificarea cognițiilor iraționale și înlocuirea lor cu altele raționale, logice. Copingul poate fi și de tip neurobiologic, ceea ce înseamnă că există metode specifice de optimizare a reacțiilor biochimice la stres, care sunt naturale (specifice reacției de apărare la stres, ducând, de exemplu, la generarea de endorfine, dezvoltarea imunității etc.) și introduse „artificial” de către individ în sistem: consumul de substanțe (medicamente, vitamine, alcool, droguri etc.) [14].

Concluzii

Cercetările realizate până la ora actuală sunt relativ numeroase în ceea ce privește sindromul arderii profesionale. Fie că este vorba de personalul care lucrează în domeniul sănătății (medici, asistente), fie în domenii mai tehnologizate, fenomenul burnout are o evoluție rapidă în majoritatea domeniilor de activitate.

Pentru a putea preveni burnout-ul este nevoie de organizarea atât a solicitărilor zilnice, cât și a modului în care instituțiile concep managerizarea activităților angajaților. A vedea în angajat un om, o persoană și nu un mijloc de a-și atinge scopurile poate fi o perspectivă mult mai sănătoasă în a obține o productivitate net superioară. Performanțele angajaților cresc atunci când sunt motivați și când primesc o recunoaștere din partea superiorilor și colegilor.

Referințe:

1. MECKEL, M. *Viața după Burnout*. [on-line] 2010. [Accesat: 03.10.2020]. Disponibil: <https://voxeurop.eu/ro/miriam-meckel-viata-dupa-burnout/>
2. CHERNISS, C. *Professional burnout in human service organization*. New York: Praeger, 1980, 295 p. ISBN 978-0030569128
3. GLAVAN, A. Evaluarea epuizării profesionale (sindromul burnout) la persoanele cu profesii din domeniul educațional. În: *Acta et commentationes (Științe ale Educației)*, 2017, nr.1(10), p.212-218.
4. GUTHRIE, E. ș.a. Psychological stress and burnout in medical students: a five-year prospective longitudinal study. In: *Journal of the Royal Society of Medicine*, 1998, no.91(5), p.237-243.
5. LECROY, C.W., RANK, M.R. Factors associated with burnout in the social services: An exploratory study. In: *Journal of Social Service Research*, 1986, vol.10, issue 1, p.23-39.
6. LEITER, M.P., MASLACH, Ch. *Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout*, Bingley: Emerald Publishing Limited, 2003. 134 p. ISBN-978-1-84950-238-2

7. BAGI, S. *When leaders burn out: The causes, costs and prevention of burnout among leaders, Collective Efficacy: Interdisciplinary Perspectives on International Leadership (Advances in Educational Administration, vol.20)*, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, pp.261-289. [on-line] 2013. [Accesat: 03.04.2021]. Disponibil: [https://doi.org/10.1108/S1479-3660\(2013\)0000020015](https://doi.org/10.1108/S1479-3660(2013)0000020015)
8. WHITAKER, K.S. Exploring causes of principal burnout. In: *Journal of Educational Administration*, 1996, vol.34, no.1, p.60-71. <https://doi.org/10.1108/09578239610107165>
9. FREUDENBERGER, J.H., NORTH, G. *Women's Burnout: How to Spot It, How to Reverse It, and How to Prevent It*. New York: Doubleday, 1985. 244 p. ISBN-978-0385188036
10. BULATEVYCH, N. Teacher's burnout syndrome: the phenomenology of the process. In: *Polish Journal of Public Health*, 2017, no.127(2), p.62-66.
11. GILLESPIE, D.F. *Burnout among social workers*. New York: Haworth Press Inc., 1987. 105 p. ISBN 978-0866566667
12. ZLATE, M. *Tratat de psihologie organizațional-managerială*. Iași: Polirom, 2007, 688 p. ISBN 978-973-46-0452-4
13. GORINCIOI, V. De la stres la sindromul arderii emoționale. În: *Studia Universitatis. Seria Științe ale Educației*, 2008, nr.9(19), p.201-203.
14. RĂMUREANU, L.-D. Modalități de adaptare la stres (COPING). În: *Psihologie. Pedagogie Specială. Asistență Socială*, 2008, nr.13, p.57-63.

Date despre autor:

Alin Ioan CREȚU, doctorand, Școala doctorală Științe Sociale și ale Educației, Universitatea de Stat din Moldova.

E-mail: alincretupsi@gmail.com

ORCID: 0000-0001-9955-7746

Prezentat la 05.05.2021