

Strategii de diminuare a sindromului arderii profesionale

CZU 159.923

Valentina PRIȚCAN,

*doctor în psihologie, conferențiar universitar,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți,
Republica Moldova*

Abstract: *The present study is an analysis of exhaustion and burnout at the place of work as factors that are causing diseases. It was established that most often are subjected to negative occupational stress persons employed in social services (education, healthcare, social assistance). It was determined the degree of manifestation of psychological Burnout syndrome of various categories of professionals, being also analyzed the differences in the levels of emotional exhaustion, the way that personal requests and place of work requests may occur the burn-out syndrome.*

The analysis of the way in which an employee perceives the work environment, identifying factors that release the professional development enables the elaboration and implementation of a program that mitigates the professional burnout syndrome, which has proved its efficiency.

Primele observații privind adaptarea organismului la mediu datează din antichitate. Hipocrate, în „*Vis medicatrix naturae*” consideră că boala nu e numai suferință și leziune, ci și efortul organismului de a-și restabili echilibrul.

Recent, când progresele științei au permis cercetări mai riguroase, biologiei, fiziologiei și psihologiei mileniului III au semnalat un grad înalt de organizare a lumii vii, care facilitează o adaptare activă. Procesul de adaptare activă a organismului la mediul extern, aflat în continuă transformare, este posibil datorită unor mecanisme dinamice, compensatorii de neutralizare și corectare a disfuncțiilor survenite.

Canon utilizează termenul de *stres* pentru a demonstra existența unor mecanisme homeostatice specifice de protejare a organismului împotriva unor agenți perturbatori. Savantul folosește termenul de *stres* în legătură cu reacția autonomă a organismului, denumită „*reacție de urgență*”, cunoscută în literatura de specialitate sub numele de *Fuga sau Lupta* (fight or flight). Contribuții la problematica adaptării și, implicit a stresului, aduce și teoria învățării, bazată pe descoperirea mecanismelor de apărare prin reflexe condiționate, cu funcție anticipativă, de către școala nervistă fondată de fiziologul rus Pavlov.

Sillamy N., în *Dicționarul de psihologie*, definește stresul ca cuvânt englez utilizat pentru prima dată de H. Selye, în 1936, pentru a desemna starea în care se găsește un organism amenințat de dezechilibru sub acțiunea unor agenți sau condiții care pun în pericol mecanismele sale homeostatice.

„Dicționarul de psihologie socială” elucidează stresul psihic ca o stare de

tensiune, încordare și disconfort, determinată de agenți afectogeni cu semnificație negativă, de frustrarea sau reprimarea unor stări de motivație (trebuințe, dorințe, aspirații), de dificultatea sau imposibilitatea realizării unor probleme.

Selye H. a marcat începutul cercetărilor sistematice asupra stresului, impunând conceptul de stres biologic în știință. Selye a folosit acest termen pentru a descrie un ansamblu de reacții ale organismului față de o acțiune externă exercitată asupra sa de către o largă serie de agenți (fizici, chimici, biologici, psihici), constând în apariția unor variate modificări morfofuncționale - stresul biologic, inițial atribuindu-i-se numele de sindrom general de adaptare. [2]

Selye consideră că stresul este răspunsul nespecific al organismelor vii la solicitările de orice natură. Orice fel de solicitare este într-un anumit sens individuală, adică specifică. Independent de natura modificărilor organice pe care le produc, toate substanțele au o proprietate comună: impun organismului să se adapteze, să se reorganizeze. Aceasta nu este o cerință specifică; adaptarea însăși este sarcina, indiferent de natura implicațiilor. Cu alte cuvinte, dincolo de consecințele specifice, apare în mod nespecific, necesitatea unor reacții de adaptare condiționează restabilirea stării de echilibru. Esența stresului constă în exigențele nespecifice față de multiplele funcții implicate.

Zvercova E. atenționează asupra fenomenului de pseudostres „Ar fi o greșeală să considerăm că stresul este orice situație care provoacă reacții negative. Înainte de a ne anunța că suntem stresați la orice neplăcere, ar fi cazul să analizăm care este sursa iritării. E posibil ca sursa să fie nu însăși situația, ci faptul că nu reușim să observăm sau să facem lucruri care ne-ar energiza cu emoții pozitive”. Cu cât mai des ne spunem că suntem stresați, cu atât mai mult ne aprofundăm în starea de pseudostres cronic, iar consecințele acestei stări vor fi acele ale unui stres real.

Statisticile recente efectuate de organizații mondiale demonstrează că au crescut considerabil afecțiunile profesionale. La locul de muncă, stresul apare ca urmare a unor resurse psihice insuficiente pentru a face față solicitărilor și exigențelor profesionale. În asemenea situații, putem vorbi despre stres profesional numit și stres ocupațional sau stres în activitatea profesională.

Stresul organizațional poate fi definit ca fiind:

- răspunsuri fizice și emoționale, nocive, ce apar atunci când solicitările locului de muncă nu corespund capacităților, resurselor, trebuințelor persoanei, putând conduce la deteriorarea stării de sănătate.

- o reacție emoțională, cognitivă, comportamentală și fiziologică la aspectele agresive și nocive ale specificului muncii, mediului de muncă și a climatului organizațional; este o stare caracterizată de nivele ridicate de distres și adesea prin sentimentul de neputință în soluționarea sarcinilor.

Cercetările din ultimii ani asupra consecințelor stresului cronic la locul de muncă au impus în literatură conceptul de *sindrom de extenuare*, numit și *sindromul arderii profesionale* (burn-out), caracterizat prin epuizare emoțională, fizică și mintală, exprimată în aplatizarea afectivă, depersonalizare și scăderea realizărilor personale.

Astăzi, apare ca o certitudine faptul că răspunsul la stresul ocupațional este un proces complex ce include atât reacții fiziologice, cât și cognitive, emoționale și comportamentale. Efectele potențiale ale stresului pot fi grupate în cinci mari categorii, și anume:

- *efecte subiective*: anxietate, agresiune, apatie, plictiseală, oboseală, indispoziție, scăderea încrederii în sine, nervozitate, sentimentul de singurătate;
- *efecte comportamentale*: predispoziție spre accidente, alcoolism, abuz de cafea, tendința de a mânca și/sau de a fuma excesiv, comportament impulsiv;
- *efecte cognitive*: scăderea abilității de a adopta decizii raționale, concentrare slabă, scăderea atenției, hipersensibilitate la critică, blocaje mentale;
- *efecte fiziologice*: creșterea glicemiei, a pulsului, a tensiunii arteriale, uscăciunea gurii, transpirații reci, dilatarea pupilelor;
- *efecte organizaționale*: absenteism, productivitate scăzută, izolare, insatisfacție în muncă, reducerea responsabilității, reducerea loialității față de organizație, demisii.

Interesul față de starea individului la locul de muncă și relația cu performanțele sale profesionale au generat o serie de cercetări în domeniul psihologiei sociale. Acum, mai mult ca niciodată, stresul datorat locului de muncă reprezintă o amenințare pentru sănătatea angajaților și a organizațiilor.

Cum să reducem intensitatea trăirii stresului la locul de muncă? De ce apare stresul profesional? Cum să ne adaptăm la el? Ce strategii de gestionare ale lui să comportăm? Cum să evităm arderea profesională? Aceste și alte întrebări ne-au motivat personal în alegerea problemei de cercetare. Cunoscând că angajații serviciilor sociale și educaționale sînt solicitați în activitatea lor profesională să realizeze zilnic activități de analiză, interpretare a datelor, întocmirea actelor, să relaționeze în termeni ficși într-un ritm alert, condiționat de termeni-limită, să comunice cu diverse persoane, am hotărît să răspundem la întrebările sus numite prin realizarea cercetării.

Scopul cercetării rezidă în determinarea gradului de manifestare a sindromului arderii psihologice (SAP) la diferite categorii de profesioniști, analizînd diferențele în ceea ce privește nivelele de epuizare emoțională, modul în care solicitările personale și solicitările postului pot condiționa apariția sindromului nominalizat. Am înaintat ipoteza că apariția SAP corelează cu felul în care oamenii își tratează serviciul propriu și persoanele cu care colaborează.

Am presupus, de asemenea, că antrenamentul psihologic poate asigura subiecților un grad ridicat de rezistență la stresori și un nivel scăzut al arderii profesionale.

În vederea verificării ipotezelor înaintate, la etapa experimentului de constatare, din multiplele instrumente psihologice, am selectat și aplicat următoarele: *Testul pentru diagnosticul rezistenței la stres și al adaptării sociale*, elaborat de Holms și Raghe, *Chestionarul pentru stabilirea gradului de epuizare nervoasă*. Pentru diagnosticul rezistenței la stres și a adaptării sociale, am administrat testul elaborat de Cristina Maslaci (MBI – *Maslach Burnout Inventory*) și *Chestionarul de depistare a potențialului sindrom al arderii*.

Probele au fost prezentate respondenților, în mod individual, în formă de set cu o coală care preceda testele și conținea un mic chestionar privind datele despre numele, prenumele, sexul, vârsta respondentului și vechimea în muncă. Așa cum am chestionat un eșantion randomizat reprezentat de subiecți cu vârste cuprinse între 20 și 50 de ani, care au și o vechime în muncă diferită, adițional, am încercat să analizăm datele după criteriul de vârstă și vechime în muncă.

Eșantionul experimental a fost constituit din 86 de subiecți experimentali (48 de pedagogi și 38 de asistenți sociali și psihologi din centrele sociale din regiunea de nord a țării).

După cum este reflectat mai sus, din eșantionul inițial de 86 de subiecți chestionați s-au identificat 47 ca având un grad înalt de rezistență; 24 se încadrează în grupul cu un grad de limită și 15 cu un grad scăzut de rezistență la stres și adaptare socială.

Din 43 de itemi ale testului o atenție deosebită merită cei care au persistat în majoritatea răspunsurilor și care se referă la aria profesională. Printre răspunsurile frecvente enunțate de pedagogi, menționăm:

- în management se practică favoritismul;
- lucrul meu îmi împiedică în viața personală;
- nu văd rezultatele lucrului propriu;
- sunt acuzat pentru greșelile altora;
- am puțin comun cu oamenii care lucrez;
- nu este legătură între calitatea lucrului realizat și succes;
- lucrul nu-mi aduce satisfacție;
- creșterea mea în carieră – nu-i ceea ce am așteptat;
- sufletul meu nu este la lucru;
- am perioade când plîng sau sunt aproape de lacrimi;
- noaptea dorm rău;
- obolesc fără nici o cauză;
- sunt mai nervos ca de obicei.

Asistenții sociali și psihologii din centrele sociale au menționat că:

- sunt înghițit de munca mea fără alte variante;
- oamenii cu care lucrez nu înțeleg rolul meu;
- mă găsesc între două focuri;

- lucrul meu îmi împiedică în viața personală;
- munca mea nu are perspective;
- am puțin comun cu oamenii care lucrez;
- nu este legătură între calitatea lucrului realizat și succes;
- lucrul nu-mi aduce satisfacție;
- am perioade când plîng sau sunt aproape de lacrimi;
- noaptea dorm rău;
- inima se zbate mai repede ca de obicei;
- sunt mai nervos.

Întrebându-i pe subiecții experimentali cum explică această stare, am primit răspunsuri de la pedagogii de tipul:

- acordăm prea mult timp și forțe serviciului;
- suntem permanent stresați;
- încordarea este înaltă;
- trebuie să facem totul la timp, etc.

Asistenții sociali au menționat că:

- lucrăm cu beneficiari dificili;
- viața socială este foarte tensionată;
- suntem permanent stresați;
- încordarea este înaltă;
- multe solicitări;

Modul în care un angajat își percepe mediul de muncă corelează cu mai mulți factori:

- natura activității desfășurate în unitatea respectivă;
- relațiile cu conducerea și colegii de serviciu;
- lumina și condițiile de iluminare existente;
- dotarea tehnică;
- zgomotele;
- experiențele personale anterioare;
- cunoștințele, nevoile, sentimentele fiecărui angajat;
- solicitările postului;
- resursele personale etc.

Experimentul de constatare ne-a permis să conchidem că:

- un grad scăzut de rezistență la stres și adaptare socială nu presupune obligatoriu o stare acută de epuizare nervoasă;
- o intervenție în vederea ameliorării stării existente necesită 30 de subiecți din 86 chestionați;
- atât vârsta, cât și experiența de muncă în domeniu, la cei 30 de subiecți menționați anterior, este diferită.
- este necesară elaborarea unui program formativ, care ar facilita formarea și dezvoltarea abilităților pentru o adaptare eficientă la situațiile profesionale stresante și autoajutorare în caz de distress.

Următorul pas întreprins a fost identificarea subiecților pentru formarea grupului de lucru și a grupului de control, cu care am lucrat în etapele ulterioare. Am comparat și suprapus rezultatele obținute în urma prelucrării testului pentru diagnosticul rezistenței la stres și al adaptării sociale și chestionarul pentru stabilirea gradului de epuizare nervoasă.

Pentru experimentul de formare și cel de verificare am selectat subiecții la care s-au suprapus gradul scăzut și limitrof de rezistență la stres și adaptare socială cu epuizarea nervoasă acută și apariția primelor simptome de epuizare nervoasă. În final am divizat eșantionul obținut în grupul de lucru - 15 subiecți și grupul de control - 15 subiecți.

În grupul de lucru am inclus 7 subiecți cu o rezistență scăzută la stres dintre care 3 au epuizare nervoasă acută, iar 4 prezintă simptome ale epuizării nervoase. La aceștia se alătură 8 subiecți cu un nivel de limită a rezistenței la stres și cu simptome ale apariției epuizării nervoase.

Grupul de control este reprezentat de 8 subiecți cu o rezistență scăzută la stres, dintre ei 3 sînt în stare de epuizare nervoasă acută și 5 manifestă simptome ale epuizării nervoase. Alți 7 subiecți au o rezistență de limită la stres suprapusă cu simptome ale epuizării nervoase.

Punctul asupra căruia ne-am oprit la această etapă a cercetării, este procesul de elaborare al unui program formativ, în continuare training psihologic, în vederea formării și dezvoltării abilităților pentru adaptarea eficientă la situații stresante și autoajutorare în caz de distres. Caracteristicile specifice ale trainingului, complementaritatea cărora ne-a permis să le evidențiem din multitudinea metodelor psihologiei aplicate, sînt:

- respectarea principiilor lucrului în grup;
- orientarea asistenței psihologice oferită participanților pentru autodezvoltare (deseori, asistența este oferită nu atît de formator, cît de ceilalți membri ai grupului);
- prezența unui grup stabil (format cel puțin din 7 membri, cel mult din 15)
- organizare spațială adecvată (spațiu izolat, confortabil pentru participanți);
- accentual pe relațiile dintre participanți (situațiile se dezvoltă și se analizează „aici” și „acum”);
- aplicarea metodelor interactive;
- obiectivarea trăirilor și emoțiilor subiective ale participanților (reflexia verbalizată);
- atmosferă favorabilă pentru o comunicare deschisă, un climat psihologic confortabil.

Obiective generale ale trainingului au vizat următoarele competențe ale participanților:

- definirea stresului;
- identificarea factorilor stresogeni;

- recunoașterea simptomelor stresului;
- stabilirea legăturii dintre simptom și sursă;
- analiza consecințelor reacției la stresor;
- stabilirea legăturii dintre reacția la stresor și satisfacția, eficiența în muncă;
- dezvoltarea abilității de control asupra propriei reacții la stresor sub raportul stării emoționale;
- identificarea modalităților prin care situația stresogenă negativă poate fi transformată în pozitivă;
- identificarea resurselor interioare care favorizează o reacție eficientă la stresor;
- recunoașterea reacției la stres a colegilor de serviciu.

Design-ul trainingului este bazat pe patru module, fiecare având câteva obiective. Pentru a suplini conținutul informațional, din multiple surse, a fost lecturat, analizat și colectat material (atât teoretic cât și practic) pentru patru blocuri informative:

- tehnici și metode de relaxare;
- competența emoțională;
- modelarea comportamentului;
- schimbarea percepției și atitudinii față de situația stresantă.

Desigur, informația nu a fost prezentată strict pe blocuri, deși modulele au fost elaborate și desfășurate pornind de la ele. Șirul de exerciții a fost devizat în două categorii - cele care s-au realizat în cadrul trainingului și exerciții recomandate (care au fost doar descrise și propuse pentru realizarea independentă), însoțite de descrierea desfășurării acestora.

Bibliografie:

1. BOGATHZ, Z. Manual de psihologia muncii și organizațională. Iași: Polirom, 2004. 320 p. ISBN 973-681-536-6.
2. KELTIKANGAS, J.L., JOKINEN, J. Type A Behavior, Coping Mechanisms and Emotions Related to Somatic Risk Reactins of Coronary Heart Disease in Adoloscents, *Journal of Psychosomatic Research* 33, 1989
3. MICLEA, M. Stres și apărare psihică. Cluj Napoca: Presa univ. Clujană, 1997. 215 p.
4. PAVALACHE-ILIE, M. Introducere în psihologia organizațională. Brașov: Ed. Univ. Transilvania din Brașov, 2009. 207 p. ISBN 978-973-598-519-6.
5. Stress at work, United States National Institute of Occupational Sfetey and Health, Cincinnati, 1999.
6. ZLATE, M. Tratat de psihologie organizațională. Iași: Polirom, 2004
7. ЛЕОНОВА, А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. В: *Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 14. Психология*, 2000, №3, p. 4-21. ISSN 0137—0936.

8. ЛЕОНОВА, А. Б., МОТОВИЛИНА, И. А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений. В: *Психол. журн.*, 2006, Т.27, №2, р. 79-92. ISSN 0205-9592

9. ПОСТЫЛЯКОВА, Ю. В. Ресурсы совладания со стрессом в разных видах профессиональной деятельности. В: *Психол. журн.* 2005, Т.26, №6, р. 35-43. ISSN 0205-9592