

Sindromul *burnout* : boala profesională a societății contemporane

Cristina LAZARIUC

Technical University of Moldova

cristina.lazariuc@ssu.utm.md

Abstract - *Burnout syndrome is considered to be the disease of the century, and cases are multiplying from year to year. The number of people who are missing work due to burnout is increasing constantly. As a result [burnout](#) seems to have become a mass phenomenon, receiving daily more and more attention. A stressful lifestyle put people under extreme pressure, to the point that they feel exhausted, depressed, burned out, and unable to cope. The most common symptoms of this syndrome are lack of motivation, a sense of workplace futility, a decrease in energy level, physical and mental exhaustion, frustration, a decline in work productivity, cynicism or different negative emotions, interpersonal problems at home and at work or even health problems. Most of the time, this phenomenon occurs without realizing, takes employees by surprise and quenches their energy, leaving them demoralized. Fortunately, there are measures you can apply to combat chronic stress and regain your positive attitude. Social contact, a 30-minute walk, an artistic hobby, music, dance, painting or photography can relax you and give you a sense of accomplishment and contribution to society. Employees should remember about their free time and try to separate the time when they're working and the time when they're resting. Trying to respect a healthy work-life balance, they can overcome this professional disease.*

Index Terms - *burnout syndrome, frustration, organizational culture, stress, work productivity.*

Orice instituție este cu atât mai funcțională social și economic cu cât sunt mai funcționale grupurile sociale formale și/sau informale ce o constituie. Funcționalitatea colectivelor de muncă depinde, la rândul ei, de prezența motivației intrinseci și extrinseci în organizație, de calitatea condițiilor de muncă, de specificul comunicării de jos în sus, de sus în jos și orizontale, de stilul managerial și, nu în ultimul rând, de confortul socio-psihologic al angajaților. Toate acestea generează satisfacția la locul de muncă care îi determină pe angajați să facă față cu succes dificultăților și stresului specifice oricărei activități profesionale.

În absența acestor factori în cadrul grupurilor sociale din organizații pot apărea anumite disfuncții. De regulă, asemenea disfuncții favorizează manifestarea unor atitudini distructive pentru coeziunea de grup, parazitând și uneori deturnând colectivul de la împlinirea obiectivelor sale. Unul din fenomenele de tensiune organizațională, care afectează atât angajații în parte, cât și organizația per ansamblu este sindromul *burnout* (*ardere profesională*). Pentru prima dată acest termen a fost folosit în 1970, de către psihologul american Herbert Freudenberger, pentru a descrie consecințele severe ale stresului și ale așteptărilor nerealiste pe care oamenii le au față de mediul de lucru. Proveniența noțiunii este de origine tehnică, fiind preluată din industria aerospațială unde desemnează epuizarea prea rapidă a carburantului unei rachete având drept urmări supraîncărcarea și distrugerea ei. Ulterior, Christine Maslach și Susan E. Jackson (1981) oferă un model al burnoutului bazat pe triada epuizare

emoțională, depersonalizare și reducerea realizărilor profesionale și accentuează natura psihologică a sindromului mai degrabă decât importanța mediului fizic. O boală profesională a societății contemporane, sindromul burnout este un flagel ale cărui consecințe sociale, psihice și economice sunt devastatoare. Un sindrom care consumă din interior, până la epuizare, aproape jumătate din populația activă a planetei. Preluat din terminologia anglo-saxonă, sindromul burnout, se mai numește stres profesional cronic sau ardere profesională.

Așadar, sindromul *burnout* își are adesea sorginte în activitatea profesională, însă oricine se simte suprasolicitat și subevaluat este expus riscului de „ardere” - de la angajatul, care nu a avut un concediu de ani de zile, până la mama înnebunită care se străduie să aibă grijă de copii, de gospodărie și de un părinte îmbătrânit. Arderea profesională este o stare de epuizare emoțională, mentală și fizică cauzată de stresul excesiv la care este expus angajatul pentru o perioadă lungă de timp. Acest sindrom profesional se produce atunci când angajatul se simte copleșit, drenat emoțional și în imposibilitatea de a satisface cerințele constante. Pe măsura ce stresul continuă, angajatul începe să-și piardă interesul și motivația care l-au determinat să-și asume un anumit rol în organizația în care își desfășoară activitatea. Drept rezultat, arderea profesională se manifestă prin reducerea productivității muncii și diminuarea graduală a energiei, angajatul simțindu-se din ce în ce mai neajutorat, fără speranță, cinic și plin de resentimente. În cele din urmă, acesta ajunge să-și piardă încrederea în sine, considerând că nu mai are

nimic de oferit și că nu are capacitatea de face față cerințelor postului.

Arderea profesională poate fi cauzată de mai mulți factori, cum ar fi:

- *Lipsa de control*. O incapacitate de a influența deciziile care afectează angajatul la locul de muncă - cum ar fi programul, sarcinile sau volumul de muncă - ar putea duce la stres profesional.

- *Așteptări neclare sau excesive față de angajat*. Dacă angajatul nu este sigur despre gradul de autoritate pe care îl are sau despre ce rezultate așteaptă angajatorul de la acesta, el va simți un disconfort sau o stare de tensiune psihologică permanentă la locul de muncă.

- *Dinamică disfuncțională la locul de muncă*. Angajatul poate munci cu un coleg-moșter (agresor) care îl atacă psihologic permanent, sau se simte subapreciat sau ignorat de colegi sau șeful său nu ia în considerație aportul acestuia la realizarea obiectivelor companiei. Toate acestea pot contribui la apariția și perpetuarea stresului.

- *Neconcordanța valorilor*. Dacă valorile angajatului diferă de modul în care angajatorul își desfășoară activitatea, atunci angajatul ar putea lucra în condiții de insatisfacție permanentă și de conflict interior.

- *Extreme în activitatea profesională*. Dacă angajatul execută activități monotone sau haotice o lungă perioadă de timp, atunci el are nevoie de o energie constantă pentru a rămâne concentrat - ceea ce poate duce la supraoboseală și epuizare emoțională la locul de muncă.

- *Lipsa sprijinului social*. Dacă angajatul se simte izolat atât la locul de muncă, cât și în viața personală, acesta s-ar putea simți din ce în ce mai stresat.

- *Dezechilibru între viața profesională și cea personală*. Dacă activitatea profesională îi ocupă cea mai mare parte din timp, suprasolicitându-l, angajatul s-ar putea să nu mai aibă energia să petreacă timp și cu familia sau prietenii, ceea ce ar putea determina arderea profesională.

- *Somnul insuficient și stilul de viață nesănătos*. Pentru a face față stresului permanent, unele persoane se refugiază în obiceiuri nesănătoase: beau mai mult, fumează excesiv, sunt sedentari, mănâncă nesănătos sau foarte rar, dorm mai puțin sau, din contra, prea mult.

Trăsăturile de personalitate pot, de asemenea, contribui la ardere profesională. Spre exemplu, dacă angajatul manifestă tendințe perfecționiste, considerând de fiecare dată că ceea ce a realizat nu este suficient de bun, sau dacă are o viziune pesimistă asupra sa și asupra lumii, sau simte mereu necesitatea de a ține totul sub control de unul singur, fiind reticent de a delega unele sarcini altora, atunci acesta este cel mai predispus să se ardă profesional. Pe lângă acestea, dacă munca angajatului nu corespunde

intereselor și abilităților sale, aceasta ar putea deveni în timp din ce în ce mai stresantă. Supraîncărcarea angajatului cu prea multe responsabilități, fără ajutor suficient din partea altor colegi poate evolua în timp în demoralizare și scăderea productivității muncii. Relația între intensitatea muncii și nivelul performanței depinde de complexitatea activității desfășurate. Astfel în cazul sarcinilor simple (repetitive, rutiniere, cu componente automatizate), pe măsură ce crește intensitatea muncii crește și nivelul performanței. Pe de altă parte, în cazul sarcinilor complexe intensitatea muncii se asociază cu creșterea performanței până la un anumit punct, după care aceasta din urmă scade. Această evoluție a fost demonstrată de Y. Erkes și D. Odson, care au introdus noțiunea de *optim motivațional*, respectiv, acea intensitate a muncii care să permită obținerea unor performanțe înalte. Ei au definit două situații:

A. a) când dificultatea sarcinii este percepută corect, optimul motivațional reprezintă relația de corespondență, de echivalență între mărimile celor două variabile;

B. b) când dificultatea sarcinii este percepută incorect, subaprecierea dificultății muncii duce la o stare de submotivare ce are drept consecință nerealizarea sarcinilor la standardele cerute, iar supraaprecierea dificultății muncii duce la o stare de supramotivare care are drept consecință instalarea insatisfacției, oboselii, stresului, și drept urmare arderii profesionale, care se pot repercuta în rebuturi, produse de calitate inferioară, incidente și accidente la locul de muncă.

Arderea profesională este un proces gradual. Semnele și simptomele sale sunt subtile la început, dar se agravează pe măsură ce trece timpul. Un semn clar de burnout este faptul că angajatul se simte constant epuizat, atât fizic, cât și emoțional sau mental, indiferent de cât de mult se odihnește. În același timp îi dispare entuziasmul față de activitățile care odată îl încântau și drept rezultat, nu îi mai face plăcere să meargă la serviciu. Ulterior urmează stresul cronic care îi poate afecta capacitatea de concentrare și de memorare. O altă manifestare a acestui sindrom este atitudinea obsesivă față de muncă. Chiar și în timpul liber, angajatul își verifică des e-mailul-ul, mintea sa fiind constant preocupată să găsească soluții la problemele de serviciu, fără a mai face diferență între timpul liber și orele de muncă. Drept urmare angajatul pierde abilitatea de a lua decizii prompte, nu mai este atent la detalii și are dificultăți în a-și aminti date importante. Pe lângă acestea pot apărea probleme interpersonale atât la serviciu, cât și acasă, manifestate sub forma unor conflicte cu colegii, membrii de familie sau, dimpotrivă, cu tendința de a se închide în sine, de a se izola, comunicarea devenind defectuoasă. Pe o perioadă îndelungată de timp, stresul cronic poate cauza probleme grave de

sănătate, manifestate prin colaps fizic manifestat prin diverse afecțiuni psihosomatice (ulcer, cancer, boli ale pielii, dureri de cap etc.,) și colaps psihic exprimat prin nevroze, depresie, tulburări delirante etc.

Dacă atât angajatul, cât și angajatorul, acordă suficientă atenție și acționează prompt pentru a reduce și/sau a preveni stresul, suprasolicitarea și epuizarea emoțională la locul de muncă, aceștia pot evita apariția acestei boli profesionale. Dacă angajatul își evaluează corect așteptările și potențialul și încearcă să aprecieze, în mod realist, ce obiective pot fi atinse și care sunt imposibile, învață să spună „nu” unor sarcini când se simte epuizat sau nu are timp și nici abilitățile necesare pentru a le realiza, atunci el va reuși să combată simptomele stresului profesional cronic, revenind la starea de satisfacție la locul de muncă. Satisfacția muncii depinde de caracteristicile individului, de caracteristicile postului de muncă, dar și de contextul în care se desfășoară munca. Sursele care determină satisfacție la locul de muncă sunt: facilitățile (economice, socio-profesionale, orarul de lucru, etc), condițiile fizice ale muncii, calificarea, variația sau monotonia muncii, concordanța dintre

aptitudini-abilități și interese pentru activitate), aspectele relaționale și cadrul organizațional al muncii. Creșterea satisfacției muncii poate fi asigurată prin: reducerea riscului de accidente, folosirea uneltelor, utilajelor și mașinilor adaptate la posibilitățile umane, îmbunătățirea relațiilor umane, a condițiilor sociale ale muncii, participarea angajaților în procesul de luare a deciziilor, pregătirea și perfecționarea profesională continuă.

BIBLIOGRAFIE

- [1] I. Omer, „Psihologia muncii”, București, 2007.
- [2] L. Mitrofan, Elemente de psihologie socială, București, 2004.
- [3] The four stages of burnout. Available: http://www.stressdoc.com/four_stages_burnout.htm
- [4] <http://studiamsu.eu/wp-content/uploads/21.-p.121-124.pdf>