

Clubul de dezbateri PAIDEIA *altfel* pentru cadrele didactice – noi provocări în mediul de învățare online

Sindromul arderii profesionale: ce este și cum îl depășim



**Daniela Terzi-Barbaroșie,
Centrul Psihologic "SINESIS"**

Ce este sindromul burn-out?

- Termenul “burnout” a fost folosit pentru prima dată în anul 1974 de către psihologul american Herbert Freudenberger, în cartea sa ***Burnout: The High Cost of High Achievement***. El a definit inițial epuizarea ca „dispariția motivației sau a stimulării, mai ales atunci când devotamentul cuiva pentru o cauză sau o relație nu reușește să producă rezultatele dorite”.
- Burn-out-ul este o reacție la stresul prelungit sau cronic, la locul de muncă și se caracterizează prin trei dimensiuni principale:
 - epuizare
 - cinism/ detașare (mai puțină identificare cu locul de muncă)
 - sentimente de capacitate profesională redusă.



În opinia psihologului american Christina Maslach:

- **Epuizarea profesională** este un sindrom de epuizare fizică și emoțională care implică dezvoltarea unui autorespect negativ și a unei atitudini profesionale depreciative, ducând la o pierdere a implicării și a sentimentelor pozitive.

În același timp,

- **Epuizarea profesională** este atât un rezultat al stresului cronic, cât și al trăirii la locul de muncă a sentimentului că există o disproporție între posibilitățile individuale și realitatea condițiilor de muncă.

Cercetătoarea evidențiază trei dimensiuni ale epuizării profesionale:

- 1. Extenuarea emoțională** – irosire a energiei emoționale și perceperea inadecvării emoțiilor proprii la situația creată. Este dimensiunea de bază, ce se manifestă printr-un tonus emoțional scăzut, indiferență sau suprasaturare emoțională.
- 2. Depersonalizarea** se referă la dereglarea relațiilor cu ceilalți. Se poate manifesta fie prin dependența de cei din jur, fie prin negativism și atitudine cinică.
- 3. Reducerea realizărilor personale** se poate manifesta fie prin tendința de autoapreciere negativă a capacităților, realizărilor, succesului profesional, fie prin limitarea propriilor posibilități, obligații față de ceilalți.

În lucrarea sa, *The Future of Burnout*, cercetătoarea Christina Maslach a definit trei tipuri de burnout:

- **Epuizarea individuală** este cauzată de un discurs negativ față de sine, nevroză și perfecționism. Cu alte cuvinte, atunci când îți pui standarde extrem de ridicate sau crezi că nimic din ceea ce faci nu este suficient de bun.
- **Epuizarea interpersonală** este cauzată de relații dificile cu ceilalți, la locul de muncă sau acasă. De exemplu, un șef sau coleg de muncă agresiv sau neplăcut poate agrava stresul pe care îl simți deja la locul de muncă până la epuizare.
- **Epuizarea organizațională** este cauzată de o organizare deficitară, de cereri extreme și de termene nerealiste care te fac să simți că ai pierdut ritmul și că munca ta este în pericol sau nu este valorizată.

Care sunt factori ce provoacă „arderea profesională” ?



- “Vinovatul” evident îl reprezintă lucru. 😊
- Și, în majoritatea cazurilor, când oamenii vorbesc despre epuizare, se referă la epuizare profesională. Cu toate acestea, există alți factori de luat în considerare dacă simțiți simptomele epuizării. Unii psihologi vorbesc despre burn-out parental, alții despre burn-out conjugal și familial.
- Primul pas în combaterea epuizării este înțelegerea factorilor care contribuie la aceasta: oamenii, procesele și trăsăturile de personalitate care vă pot împinge peste margine. Fără a aborda fiecare dintre acești factori, veți avea întotdeauna riscul de a arde.

Factori externi:

- Încordare psiho-emoțională cronică
- Activitatea solicitantă din punct de vedere al comunicării intense
- Suprasolicitare cognitivă, în special analiza și/sau memorizarea informației, soluționarea activă a problemelor etc.
- Dezorganizare la locul de muncă (externalizarea unor servicii pentru minimalizarea costurilor)
- Planificare ineficientă (volumul mare de muncă, suprasolicitarea, prelungirea programului de lucru)
- Stabilirea unor performanțe irealizabile
- Organizare neadecvată a activităților curente etc.
- Sarcini multiple și/ sau diverse
- Responsabilitate excesivă în îndeplinirea sarcinilor



Factori externi (cont.):

- Mediu cu presiune permanentă, presiuni de timp nerezonabile
- Climat psihologic nefavorabil în colectivul de muncă (conflicte/ tensiuni între „conducător-subaltern”, „coleg - coleg”.
- Contingent dificil din punct de vedere psihologic
- Lipsa suportului familial și social, etc.
- Lipsa comunicării și a sprijinului din partea managerilor
- Responsabilități, priorități și așteptări neclare
- Sarcini de lucru greu de gestionat
- Colaborare excesivă (atunci când abilitatea ta de a-ți face munca este în afara controlului tău)
- Lipsa limitelor la locul de muncă
- Incapacitatea (imposibilitatea) de deconectare de job



Factori interni:

- Predispoziție spre rigiditate emoțională
- Impresionabilitatea și sensibilitatea ridicată
- Interiorizarea intensivă (percepție și trăire) a circumstanțelor activității profesionale
- Resursele emoțional-energetice reduse din cauza altor segmente ale vieții
- Motivația și dedicația emoțională prea mare sau insuficientă în activitatea profesională:
pentru acești factori sunt 2 cauze:
 - a) lucrătorul consideră inoportun sau nu este interesat să-și manifeste coparticipare și empatie față de beneficiarii/ colegii săi, ceea ce generează apariția formelor limitrofe arderii profesionale – indiferența, brutalitatea;
 - b) angajatul nu este apt a-și stimula sentimentul coparticipării, empatia, pentru el dedicarea emoțional altruistă nu înseamnă nimic, el nu simte satisfacția dedicării, percepând-o ca ceva firesc, iar pierderea emotivității o trăiește ca pierderea unui simț omenesc).

Factori interni:

- Dorința obsesivă de perfecțiune, dorința exagerată de performanță (anxietate de performanță)
- Rezistență scăzută la stres
- Toleranță scăzută la frustrare
- Incapacitate sau capacitate redusă pentru relaxare și odihnă/ timp insuficient alocat
- Lipsa încrederii în sine, stima de sine scăzută, incapacitatea de refuza
- Dorința de a se afirma și de a fi remarcați

A graphic featuring the word "Burnout" in a bold, black, serif font. The letters are partially obscured by a bright, fiery explosion or fire effect, with orange and yellow flames and white smoke rising from behind the text.

Burnout

Simptomele (și consecințele) epuizării profesionale:

- **Epuzarea, oboseală permanentă** (sentimentul de epuzare fizică, mentală, emoțională constantă, lipsa de energie indiferent de cât de mult dormi sau te odihnești);
- **Lipsa de motivație și de energie** (dispare entuziasmul față de lucrurile care alteleori îți făceau plăcere, dispare motivația la locul de muncă, îți este din ce în ce mai greu să te dai jos din pat dimineața și să mergi la serviciu);
- **Frustrare, cinism și emoții negative** (te simți inutil la locul de muncă sau simți că ceea ce faci nu are o contribuție reală);
- **Probleme cognitive** (scade capacitatea de concentrare și memorare);
- **Scăderea productivității la serviciu** (productivitatea scade și ești mai predispus să faci greșeli sau să îți scape lucruri din vedere);
- **Probleme interpersonale acasă și la serviciu** (începi să te închizi în tine și comunicarea devine tot mai dificilă);

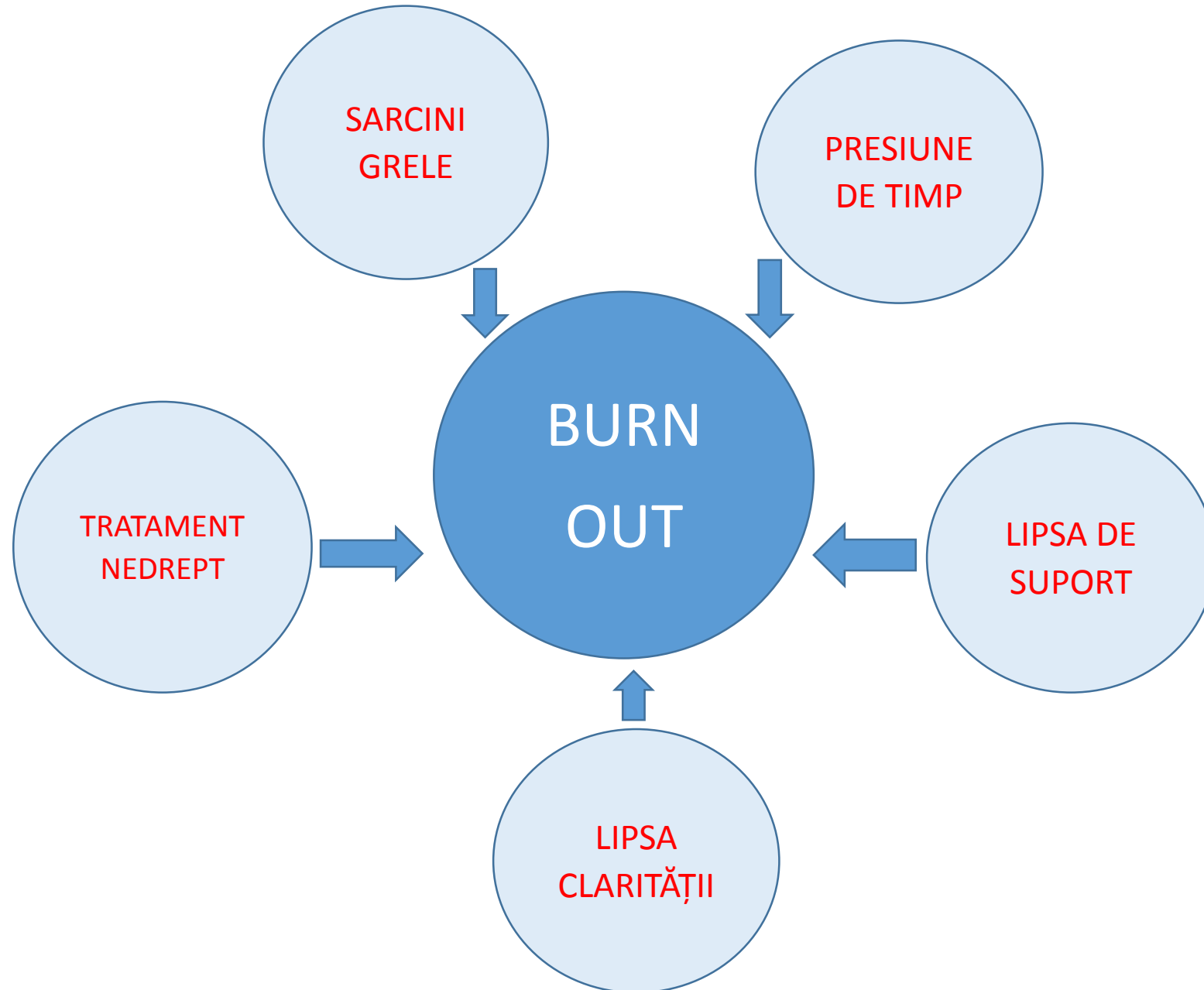
Simptomele (și consecințele) epuizării profesionale:

- **Lipsa grijii față de propria persoană** (cauți alinarea în obiceiuri nesănătoase: consumul de alcool și/sau droguri - bei mai mult, fumezi, ești sedentar, mănânci mai mult junk food sau mănânci foarte rar, dormi mai puțin sau, din contră, dormi prea mult);
- **Imposibilitatea de a te detașa de job** (chiar și în timpul tău liber, îți verifici e-mailul, iar mintea ta este constant preocupată să găsească soluții la problemele de la serviciu);
- **Nemulțumire, sensibilitate** (te simți nefericit în legătură cu viața ta personală, cu cea profesională, ți se pare că totul merge pe dos, nu știi cum să îmbunătățești lucrurile și nici nu ai energie să o faci);
- **Probleme de sănătate** (pe fondul epuizării emoționale crește riscul apariției tulburărilor ale somnului, depresiei, dar și a problemelor la aparatul digestiv, probleme cardiace, metabolice);
- **Retragere în sine, stimă de sine scăzută, neîncredere în sine** (uneori, furie, izolare socială);
- **Pierderea sensului.**

Consecințele sindromului burnout în plan organizațional:

- insatisfacția profesională, persoana renunțând la inițiativă sau neimplicându-se, atât în munca în sine, cât și în raport cu organizația
- scăderea inițiativei în muncă
- reacții nepotrivite față de colegii de muncă
- deteriorarea randamentului și a productivității
- creșterea numărului de concedii medicale
- accentuarea lipsei de apreciere din partea celorlalți

Potrivit unui raport din 2018 al Gallup, sunt cinci cauze principale:



Ce putem face pentru a reduce burn-out?

În esență trebuie acționat pe mai multe arii:

- **Fizică** (inclusiv managementul corespunzător al somnului – minim 7 ore pe noapte, management al odihnei eficiente, să ne relaxăm făcând activități care ne fac plăcere, să avem o alimentație echilibrată și nu în ultimul rând să facem sport, în conformitate cu posibilitățile și resursele noastre fizice)
- **Mintală** (managementul stresului, managementul timpului, al emoțiilor, stabilirea unor scopuri profesionale realiste, grija de sine: trebuie să ne punem întrebări ”Ce mă ajută să-mi reîncarc bateriile? Cum pot să îmi asigur timp “pentru mine”? ”
- **Socială** (împărtășirea dificultăților profesionale cu cei apropiați, pentru a beneficia de susținerea lor; exprimarea asertivă în fața superiorilor; apelul la comunicarea eficientă și, nu în ultimul rând, putem lua în considerare posibilitatea schimbării locului de munca sau chiar a carierei)

Profilaxia „arderii profesionale”:

- Profilaxia acestui fenomen la nivel organizațional presupune respectarea unui șir întreg de reguli, dintre care:
 1. În timpul serviciului lucrătorul nu va fi izolat. Vom crea un climat psihologic de lucru care să-i asigure posibilitatea de a comunica cu alții, lucru necesar pentru reacția emoțională imediată, pentru discutarea problemelor (sunetul dificil, sarcină problematică etc.).
 2. Locul de lucru al angajatului trebuie să fie maximal confortabil, izolat de persoane străine și de gălăgie.
 3. Contează foarte mult atmosfera de prietenie, de susținere, de acceptare în colectiv.
 4. Asigurarea clarității sarcinilor de lucru.

Printre aspectele care țin de organizație se numără:

- Programe de asistare a salariaților
- Traininguri de management al stresului
- Intervenții punctuale în situații de stres



Profilaxia „arderii profesionale”:

- Profilaxia acestui fenomen la nivel personal presupune:

1. Echilibrarea vieții profesionale cu viața personală/ de familie.

2. Gestionarea stresului cotidian.

3. Comunicarea asertivă.



4. Restructurarea personalității, în caz de necesitate (perfecționism, workoholism, supraresponsabilizarea etc.).

Printre aspectele care țin de persoană:

- Gestionarea problemei-sursă
- Evaluarea obiectivă a adaptării/ potrivirii jobului/ mediului etc.
- Setarea limitelor și evitarea suprasolicitării
- Căutarea și găsirea suportului social, relații sociale bune
- Prioritizarea (atât la locul de muncă, cât și în viața de zi cu zi)
- Mod sănătos de viață (odihnă, sport, alimentație sănătoasă)
- Timp liber pentru activități relaxante (yoga, meditație, tehnici de mindfulness)
- Deconectare
- Reglare emoțională
- Angajarea într-un proces psihoterapeutic

Nouă strategii (+1) de reducere a burn-out-ului

1. Analizați și minimizați/eliminați factorii stresori din viață
2. Efectuați un audit al timpului
3. Revizuiți în mod sistematic prioritățile pentru a vă asigura că sunt realiste, valabile și conectate la obiective mai mari
4. Aduceți mai multă structură în ziua voastră
5. Creați un ritual de "încheiere" pentru a separa munca de orele în afara muncii
6. Concentrați-vă pe progres, nu doar pe scopul final
7. Construiți-vă conștiința de sine cu "recenzii" sistematice
8. Faceți-vă timp pentru îngrijirea de sine: somn, reflecție și hobby-uri
9. Identificați o rețea de suport - oameni în care aveți încredere

Și ... dacă nimic din cele descrise mai sus nu funcționează...



10. Dați-vă demisia.