

SINDROMUL BURNOUT CA GENERATOR AL DEFORMĂRII PROFESIONALE ÎN ACTIVITATEA DE SPRIJIN ASISTENȚIAL

*Emilia Lapoșina, conf. univ., dr.,
Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău
Olesea Frunze, dr., conf. univ.,
Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*

THE BURNOUT SYNDROME AS A GENERATOR OF PROFESSIONAL DEFORMATION IN THE ASSISTANCE SUPPORT ACTIVITY

*Emilia Lapoșina, PhD, associate professor,
“Ion Creanga” State Pedagogical University of Chisinau
ORCID:0000-0002-6533-1471
lapoșina.emilia@upsc.md
Olesea Frunze, PhD, associate doctor
“Ion Creanga” State Pedagogical University of Chisinau
ORCID:0000-0002-0870-485X
guzunalesea@yahoo.com*

CZU: 364.62:159.944

DOI: 10.46727/c.v1.24-25-03-2023.p268-273

Abstract. The concept of professional burnout or the term burnout is used more with reference to social professions. Burnout syndrome is understood as a psychological defense mechanism, which most often manifests itself as a gradually increasing emotional exhaustion, loss of emotional involvement in activities, an increase in mental and physical fatigue. Meanwhile, burnout syndrome leads to the emotional exhaustion of the specialist, continually exceeding the individual reserves of energy and resources, developing over time as a finality a professional deformation. Unlike the emotional burnout syndrome, professional deformation brings about changes in the personality itself. The peculiarity of the phenomenon is that the phenomenon of professional deformation exceeds the scope of professional activity and manifests itself in the everyday life of a specialist, when a person begins to behave in non-work situations in accordance with their professional role.

Keywords: burnout, professional deformation, professional stress, social assistance, risk factors, secondary trauma, prevention.

Noțiunea de „ardere profesională” (professional burnout) a fost introdusă de către A. Morrow în 1981. În viziunea autorului, termenul „burnout” reprezintă un echivalent al stării de distres în condiția acțiunii unor factori specifici nocivi. Pentru prima dată descrierea generală a fenomenului, numit ca „epuizare profesională”, a fost realizată de către psihologul american Freudenberg în anul 1974, care a evidențiat stările de astenie și suprasolicitare, demoralizare și decepție, pe care le suportau angajații clinicilor psihiatrice. Freudenberg, autorul ideii, a menționat că acest fenomen are răspândire mai ales în sfera așa-numitelor profesii sociale, în care specialistul se confruntă cu problemele altor persoane [4]. Mai târziu, ideea arderii profesionale a fost dezvoltată de C. Maslach, care a definit fenomenul ca „sindrom al epuizării fizice și emoționale, incluzând formarea unei autoevaluări negative, atitudini de repulsie față de activitatea de muncă și pierderea capacității de compasiune și înțelegere a clienților” și a elaborat instrumente pentru măsurarea manifestărilor și gradului de dezvoltare a burnout-ului [5].

Sindromul burnout trebuie înțeles drept mecanism de apărare psihologică, care se manifestă cel mai adesea ca epuizare emoțională în creștere treptată, pierderea implicării emoționale în activități, creștere a oboselii psihice și fizice, surditate emoțională parțială sau totală ca răs-

puns la factorii psihotraumatici, indiferență, atitudine negativă, sentiment de nepotrivire profesională etc. [15]. Printre factorii care contribuie la dezvoltarea sindromului burnout îi putem enumera pe cei personali, organizatorici și de conținut [16].

În legătură cu caracteristicile personale și caracteristicile individuale ale angajaților, ei indică cel mai adesea o lipsă de motivație, autonomie, subestimare, o tendință pronunțată la empatie, manifestarea umanității etc.

Cu toate acestea, primordial, accentul cade pe caracteristicile organizării activităților în echipă, care creează nu numai un teren favorabil pentru epuizarea angajaților, ci și multiplică impactul factorilor de risc asupra acestora. În astfel de echipe, acțiunile comune sunt slab coordonate, protecționismul înflorește, în centrul organizării muncii se regăsește un management neeficient, conținut nejustificat și neclaritatea scopurilor activității, monotonie, scăderea motivației și a interesului profesional. Realizarea sporadică a unui succes minim profesional poate aduce o ușurare așteptată, dar, chiar cumulându-se, rareori se dezvoltă în satisfacție profesională. În special, se remarcă asupra leadershipului și coeziunii echipei de muncă ca factori de impact în menținerea sănătății psihologice a personalului angajat și a eficienței organizației.

Cert este faptul că activitatea profesională contribuie la dezvoltarea continuă a personalității specialistului. Totodată, nu toate modificările trăsăturilor de personalitate a specialistului, ce au loc sub influența activității profesionale de durată, sunt binevenite și privite favorabil. Suprapunerea factorilor negativi din domeniul activității profesionale a asistentului social și a celor din afara profesiei scade substanțial calitatea muncii și duce adesea la apariția unui stres profesional, epuizare emoțională, deformare profesională. Din cele expuse mai sus, reiese relevanța studiului problemei lansate ce se datorează faptului că actualmente cercetările științifice și aplicative sunt insuficiente atât în domeniul studierii deformării profesionale și burnout-ului la asistenții sociali, cât și în cel al activității de prevenire și corectare a acestora.

Sindromul burnout se dezvoltă în timp și apare pe fondul creat de factorii de risc.

Tabelul 1. Factori de risc care predispun la burnout [14]

Factori individuali	Factori socio-culturali
Perfecționism	Climat de lucru stresant (de exemplu, centrat pe succes, dar fără a oferi susținere)
Sindromul „salvatorului” sau „bunului samaritean” - un rol permanent de supraimplicare	Conflicte între efortul profesional și recunoașterea socială (în special la bărbați)
Istoric bogat de conflicte, urmate de epuizare	Conflicte între carieră și cererile familiale (în special la femei)
Tulburări de personalitate	Dificultăți economice
Vulnerabilitate la eșec/pierdere	Diferențe de mentalitate în mediul de lucru
Istoric personal (de exemplu, anxietate de separare) sau istoric familial (de exemplu, cultivarea simțului datoriei cu orice preț)	Stereotip „stres-boală” (stresul este considerat inevitabil în unele profesii)
Abuzul de substanță	Stereotipul „vârstă- boală” (vârsta înaintată este iremediabil asociată cu epuizarea și boala)

Rar se întâmplă ca sindromul burnout să se instaleze dintr-o dată și-n totalitate. El este mai degrabă insidios, într-atât încât, de cele mai multe ori, putem descrie câteva etape esențiale.

La general, dinamica dezvoltării sindromului burnout poate fi reprezentată condiționat de 3 faze: prima este *rezistența*, când toate rezervele interne sunt mobilizate pentru a depăși dificultățile și succesul obținut aduce satisfacție pentru munca depusă. Dar la această fază de fapt persoana simte tensiune maximă în ceea ce privește eforturile aplicate. A doua fază – *epuizarea resurselor* - duce la cheltuirea excesivă a potențialului intern, la pierderea capacității de a rezista cu succes la stres, la o creștere a depresiei, lipsă de speranță, scăderea motivației și a interesului pentru activități.

A treia fază - *epuizarea psiho-somatică* – se caracterizează prin tulburări depresive și exacerbarea problemelor de sănătate fizică.

Dr. Dominique Barbier descrie următoarele patru faze ale sindromului burnout [5]:

1. *Entuziasmul ideal*: este vorba despre o atitudine care îl caracterizează mai degrabă pe începătorul care suprainvestește în carieră la un nivel energetic extrem de ridicat; de unde noțiunea de „ardere”, care explică, contrar așteptărilor, o importantă scădere a eficacității de muncă.
2. *Stagnarea ineficientă*: munca își pierde aspectul stimulator. În schimb, revendicările personale vin în prim-plan ca și cum individul ar fi fost păcălit și ar căuta o reparație externă.
3. *Sentimentul de frustrare*: în acest moment se dezvoltă tulburările fizice (cefalee, migrene, tulburări gastrointestinale etc.), comportamentale și emoționale (anxietate, depresie). Subiectul își pune întrebări în privința sensului muncii sale, își analizează din nou alegerile, se simte rău, nu mai are chef să muncească.
4. *Apatia*: dezamăgire și insecuritate. Individul se simte aproape în mod cronic frustrat în muncă, deși recunoaște că are nevoie de ea. Acestea reflectă o imagine devalorizată despre sine însuși [4].

Sindromul burnout este dificil de abordat, întrucât multitudinea factorilor desfășurate în timp agravează această stare. Este de dorit ca intervențiile să se opereze pe mai multe dimensiuni [5].

În activitatea profesională a asistenților sociali, sindromul burnout este tratat prin activitate psiho-emoțională intensă cu beneficiarii în dificultate, care include comunicare și interacțiune intensă cu clienții problematici și conflictuali, procesarea și interpretarea informațiilor complexe, luarea de decizii responsabile în condiții de control, stres și resurse limitate etc. Un grup special include un contingent dificil cu care este necesar să se lucreze: bolnavi grav, infractori, clienți problematici, eșuați și conflictuali [5].

Riscul de epuizare emoțională a personalității unui specialist în asistența socială crește în următoarele cazuri:

- monotonia muncii;
- lipsa indicatorilor obiectivi de evaluare a rezultatelor activității profesionale;
- investiția în activitatea unor resurse personale mari, recunoașterea insuficientă și evaluarea pozitivă;
- nerespectarea prevederilor codului deontologic ale asistenților sociali;
- reglementarea strictă a programului de lucru, fără a ține cont de conținutul activității, în special, de volumul și normarea inadecvate, cu termene nerealiste pentru executare;
- lucrul cu clienți „nemotivați” care rezistă în mod constant eforturilor consultantului de a-i ajuta și rezultatele nesemnificative ale unei astfel de activități;
- tensiunile și conflictele în mediul profesional, accesul limitat la stagii de formare și bunele practici, sprijinul insuficient din partea colegilor cu experiență și criticile excesive ale acestora;
- lipsa condițiilor de auto-exprimare personală la locul de muncă, atunci când experimentarea și inovația nu sunt încurajate, ci suprimate;
- lucrul fără posibilitatea de formare și perfecționare profesională;
- conflictele personale nerezolvate.

O analiză a literaturii științifice indică faptul că manifestările potențiale de deformare profesională sunt inerente oricărei activități profesionale, dar sunt cele mai susceptibile la dezvoltarea deformării profesionale acele profesii, care sunt raportate la relații intensive „persoană – persoană”.

Varii studii se concentrează asupra manifestării deformării profesionale în rândul specialiștilor în pedagogie, medicină etc.

Spre regret, analiza literaturii științifice arată că un studiu cuprinzător al deformării profesionale la asistenții sociali nu este.

Deformarea profesională este un fenomen complex, care poate apărea la diferite niveluri ale psihicului și comportamentului uman. Analiza surselor de specialitate ne-au permis să identificăm mai multe domenii de manifestare a deformării profesionale, și anume:

- în stările psihice;
- în procesele cognitive;
- în schimbarea calităților psihologice individuale ale unei persoane;
- în schimbarea conștiinței de sine;
- schimbările durabile în comportament și comunicare

Procesul de deformare profesională a personalității parcurge următorii pași:

- mai întâi, se schimbă stările mentale dominante ca cele mai mobile componente ale psihicului,
- apoi, apar modificări în sfera cognitivă,
- după care se produc schimbări în comportament, cercetare și comunicare,
- iar cele mai mici schimbări au loc în psihologia individuală, în trăsăturile personalității și conștientizarea ei de sine ca cele mai stabile componente ale personalității [9].

Considerăm că studiile științifice recente realizate în domeniul asistenței sociale sunt centrate pe cercetarea stării de epuizarea emoțională (L.A. Vlasiva, M.V. Emeliynova, N.V. Mushastaya, V.V. Razumovskaia, Yu.M. Kuzmina etc.) [6, 8, 12], lăsând în urmă deformarea profesională a personalității asistenților sociali [7]. Între timp, sindromul burnout se consolidează, epuizând rezervele individuale de energie și resurse psiho-fiziologice, generând ca finalitate o deformare profesională. În comparație cu sindromul emoțional burnout, deformarea profesională modifică personalitatea în sine [9]. Drept consecință, conceptul „deformare profesională a personalității” cuprinde toată varietatea de manifestări ale personalității lucrătorului, este mai amplu decât „ardere emoțională”, pe care îl considerăm una dintre formele de manifestare a deformării profesionale/ocupaționale. [9].

Conceptul de deformare profesională („profesionistional deformation”) a fost lansat în circuitul științific de sociologul american P.A. Sorokin pentru a indica un impact negativ al activității profesionale asupra specialistului. P. Sorokin a scris că existența unei astfel de deformări este dincolo de orice îndoială. Munca profesională, vrând-nevrând, impune organismului uman necesitatea adaptării, conformării la condițiile profesiei [9, 13, p.335-336]. Prin urmare, deformarea profesională poate fi considerată ca rezultat al procesului de adaptare continuă a persoanei la specificul exercitării activității profesionale, pe care o practică în mod regulat, fapt ce rezultă din acumularea modificărilor/schimbărilor nu numai de ordin cantitativ, ci și calitativ, nu numai de ordin somatic, ci și psihologic.

Suntem întru totul de acord cu definiția propusă de L.S. Poleacova: „Deformarea profesională este o schimbare distructivă a personalității în timpul desfășurării activităților” [10, p.44-53; 11, p.11]. Astfel de schimbări au un caracter foarte stabil, pentru că se dezvoltă ca schimbări în personalitate și ating nu numai scopuri, motive, stări, sentimente, dar și proprietăți ale caracterului unei persoane.

Particularitatea și specificul fenomenului deformării profesionale este că acesta depășește sfera activității profesionale și se manifestă în viața de zi cu zi a specialistului și se evidențiază atunci când o persoană începe să se comporte în situații în afara muncii în concordanță cu rolul său profesional, nu poate „ieși din rol”, extinde regulile profesionale asupra câmpului vieții personale.

Natura modificărilor deformării profesionale este diversă, ele sunt divizate în consecințe pozitive și negative pentru activitatea profesională și viața umană. În primul caz, aceste schimbări sunt identificate odată cu creșterea personală și se pot manifesta ca o conștiință de sine mai profundă, se referă la perfectarea calității profesionale, creșterea activității cognitive, apariția unor noi forme de auto-realizare. Consecințele negative sunt asociate cu o scădere a eficienței muncii și a satisfacției față de aceasta. Un exemplu de astfel de schimbări este aspectul exterior al specialistului, stilul de comunicare și relaționare, modul de trai, interesele, preferințele și deprinderile elaborate. Ca schimbări de personalitate este și întărirea unor trăsături ale personalității, precum anxietatea crescută, agresivitatea, cinismul, scăderea stimei de sine, depersonalizarea [8, 9].

Pe baza celor expuse subliniem importanța dominantei stărilor mentale ale lucrătorilor în sfera socială, deoarece acestea sunt primele care se modifică cel mai repede în cursul dezvoltării deformării profesionale. Afectarea proceselor, în consecință, are impact asupra productivității muncii și servește drept criteriu de identificare a stadiului incipient al proceselor de deformare profesională. Detectarea la timp a modificărilor în comportamentul și caracterul asistenților sociali poate îmbunătăți eficacitatea măsurilor preventive [8, 9].

La momentul actual se cere o abordare integrată a studiului deformării profesionale la specialiștii în domeniul social, îndeosebi a caracteristicilor psihologice ale personalității asistenților sociali expuși riscului deformării profesionale. O ipoteză despre dinamica modificării în sferile de manifestare a deformării profesionale a personalității specialiștilor în sfera socială a fost realizată de Yu.M. Kuzmina [9].

Rezultatele studiului pot fi utilizate în vederea dezvoltării metodelor de diagnostic timpuriu al deformării profesionale a personalității unui asistent social și în vederea proiectării măsurilor preventive. Prevenirea deformării profesionale, în viziunea noastră, ar trebui să fie multiaspectuală și să includă activități legate de toate domeniile personalității unui asistent social. Astfel de activități ar trebui să includă măsuri atât de ordin psihologic, cât și organizatoric, managerial, educațional și de caracter personal [9]. Este necesar să se analizeze sursele și factorii de deformare profesională a personalității în îndeplinirea fiecărei funcții a asistentului social în muncă sa profesională [9].

BIBLIOGRAFIE

1. BRICEAG, S. Stresul în mediul didactic: remedii de profilaxie, gestionare și control, 72 p. Chișinău, Univers Pedagogic, 2007
2. CEPRAGA L, BÎRSAN S. Sndromul burnout – factor de destabilizare a securității naționale. Economic Security in the Context of Sustainable Development . Online International Scientific Practical Conference 1 st Edition, December 11, 2020, Chișinău, Moldova Academy of Economic Studies of Moldova. Pp. 96-101 ISBN 978-9975-155-01-4
3. GORINCIOI, V. Rolul satisfacției în muncă în manifestarea arderii emoționale la profesori din perspectiva de gen. În: Materialele CȘI, „Învățământul postmodern între eficiență și funcționalitate”. Chișinău: ISE, 2013. p.468-472.
4. DRUNCEA, S. De la stres la sindrom burnout. Simptome și soluții. Online: <http://www.psychologies.ro/sanatate-2/de-la-stres-la-sindrom-burnout-simptome-sisolutii-2141466>, 2014. (accesat 02.03.2023).
5. LOSÎI, E. Arderea profesională la cadrele didactice, Conferința *Tendințe moderne în psihologie*, 2017. http://dir.upsc.md:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1391/Conf_Tendinte_moderne_psihologie_2017_p5-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y (accesat 09.03.2023).
6. ВЛАСОВА, Л. А. Эмоциональное выгорание - симптомы и лечение <https://probolezny.ru/emocionalnoe-vygoranie/> (accesat 10.03.2023).
7. ЕМЕЛЬЯНОВА М.В. Профессиональные деформации личности сотрудников правоохранительных органов // Акмеология. 2012. № 4. С. 103–104. <https://cyberleninka.ru/article/n/>

- professionalnye-deformatsii-lichnosti-sotrudnikov-pravoohranitelnyh-organov/viewer (accesat 10.03.2023).
8. КУПРИЯНОВ, Р.В., КУЗЬМИНА Ю.М. Профессиональный стресс в деятельности специалиста социальной сферы: теория и практика. – Казань, РФ, 2009.
 9. КУПРИЯНОВ, Р.В., ВАЛЕЕВА, Н.А., БЫКОВСКАЯ Н.В. Профессиональная деформация личности социального работника акмеология безопасности профессиональной деятельности. Казань, Республика Татарстан, Россия. Удк 159.9, 364.08, 316.6 <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-deformatsiya-lichnosti-sotsialnogo-rabotnika> (accesat 11.03.2023).
 10. ПОЛЯКОВА, О.Б. Деперсонализация как составляющая профессиональных деформаций личности и акмеологическая проблема. Акмеология. 2009. № 4. С. 44-53. <https://cyberleninka.ru/article/n/depersonalizatsiya-kak-sostavlyayuschaya-professionalnyh-deformatsiy-lichnosti-i-akmeologicheskaya-problema/viewer> (accesat 07.03.2023).
 11. ПОЛЯКОВА, О.Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности. М.: Московский психолого-социальный институт, 2008, р. 11-19 <https://www.klex.ru/12zi> (accesat 07.03.2023).
 12. РАЗУМОВСКАЯ, В.В. Особенности эмоционального выгорания в среде социальных работников. Московский государственный психолого-педагогический университет; РФ, г.Москва. <https://www.internauka.org/conf/spain/21/341487> (accesat 12.03.2023).
 13. СОРОКИН, П.А. Общедоступный учебник социологии. Статьи разных лет. - М.: Наука, 1994. С. 335-336 ISBN 5-02-013464-3. <https://www.booksite.ru/fulltext/1236262/text.pdf> (accesat 02.03.2023).
 14. <https://mama-copilul.md/comunicare/ultimele-stiri/51-ultimele-stiri/1507-prevenirea-epuizarii-profesionale-i-emo-ionale-sindromul-burnout-a-colaboratorilor-institu-iei-cu-suportul-serviciului-asisten-social-i-psihologic-imc> (accesat 15.03.2023).
 15. <https://probolezny.ru/emocionalnoe-vygoranie/>(accesat 11.03.2023).
 16. <https://www.krasotaimedicina.ru/diseases/psychiatric/emotional-burnout>(accesat 07.03.2023).