

CZU: 37:(159.944:331.101.32)

## INTERFERENȚE ALE SINDROMULUI BURNOUT ȘI SATISFACȚIEI ÎN MUNCĂ ÎN MEDIUL EDUCAȚIONAL

*Raisa CERLAT*

*Universitatea de Stat din Moldova*

Articolul prezintă o abordare praxiologică a problematicii *burnout* și a satisfacției în muncă în mediul educațional. Este conturată conjunctura factorilor profesionali stresanți și sunt analizate rezultatele obținute de către cadrele didactice pentru fiecare dintre componentele sindromului *burnout*: epuizare emoțională, reducerea realizărilor profesionale și depersonalizare. Este elucidat nivelul satisfacției generale, dar și fațetare, în munca profesională și este evaluat statistic impactul satisfacției în muncă în prevenirea sindromului *burnout* al cadrelor didactice.

**Cuvinte-cheie:** *sindromul burnout, satisfacție în muncă, cadre didactice, epuizare emoțională, depersonalizare, realizări profesionale, relații interpersonale..*

### INTERFERENCE OF BURNOUT SYNDROME AND WORK SATISFACTION IN THE EDUCATIONAL ENVIRONMENT

The article presents a praxiological approach to *burnout* issues and work satisfaction in the educational environment. The circumstance of the stressful professional factors is outlined and there are analyzed the results obtained by the teachers for each of the components of the *burnout* syndrome: emotional exhaustion, reduction of professional achievements and depersonalization. The level of general satisfaction, as well as the ways of professional work, is elucidated and the impact of work satisfaction in preventing the *burnout* syndrome of teachers is evaluated statistically.

**Keywords:** *the burnout syndrome, work satisfaction, teachers, emotional exhaustion, depersonalization, professional achievements, interpersonal relationships.*

### Introducere

Presiunea din ce în ce mai mare pe care ritmul de viață alert o exercită asupra omului modern constituie o sursă importantă de stres, care, gestionat inefficient sau prelungit pentru o perioadă excesivă de timp, poate contribui la apariția sindromului *burnout*. Introdus de H.Bradley (1969), preluat și dezvoltat de H.Freudenberger (1974) și C.Maslach (1976), conceptul de *burnout* semnifică un sindrom de epuizare emoțională, de depersonalizare și de reducere a realizării profesionale apărut la indivizii implicați profesional alături de alții [1]. Potrivit studiilor, printre profesiile puternic afectate de stres, cea de *cadru didactic* deține o poziție remarcabilă. Drept surse semnificative ale stresului educațional pot servi: suprasolicitarea zilnică; dezacordul dintre consumul cognitiv și emoțional *versus* recompensele morale și materiale; responsabilitatea sporită pentru fiecare elev; conflictele de rol; schimbările frecvente ale standardelor educaționale; necesitatea implementării educației incluzive etc. Feminizarea profesiei didactice mai adaugă aici suprasolicitarea cu munci casnice și grija permanentă pentru membrii familiei [2]. Totuși, deși condițiile obiective de muncă ale cadrelor didactice sunt similare, satisfacția lor profesională este diferită. În acest context, am considerat oportună analiza componentelor constituente ale sindromului *burnout* și ale satisfacției în muncă în scopul elucidării domeniilor lor de interacțiune psihosocială în mediul educațional. Astfel, în calitate de ipoteză a demersului investigativ am presupus că există o relație de interdependență între satisfacția în muncă și *burnout*, astfel încât cadrele didactice cu un nivel scăzut al satisfacției în muncă vor demonstra o incidență crescută a sindromului *burnout*.

### Eșantion și metode de cercetare

Pentru determinarea nivelului de *burnout* am utilizat *Inventarul Burnout Maslach*, elaborat de Ch.Maslach și S.Jackson în 1981, care evaluează componentele principale ale *burnout*-ului: epuizarea emoțională, depersonalizarea și reducerea realizărilor personale în mediul profesional, dar și nivelul general al arderii emoționale [3]. Satisfacția în muncă a fost măsurată utilizând chestionarul *Satisfacție în muncă*, elaborat de T.Constantin în 2004 [4]. Rezultatele obținute identifică 4 factori: remunerare și promovare, conducere și relații interpersonale, organizare și comunicare, satisfacție generală, toate acestea exprimând diferite aspecte ale satisfacției în muncă. Eșantionul cercetării, selectat în mod aleatoriu, a fost constituit din 250 cadre didactice ce activează în

învățământul primar (gen feminin, vârsta: 21-65 ani, vechime în muncă: 1-46 ani, 53% – mediul urban, 47% – mediul rural).

### Rezultate și discuții

Rezultatele empirice ale cercetării sindromului *burnout* la cadrele didactice din R. Moldova sunt prezentate în Figura 1 și denotă următoarele caracteristici:

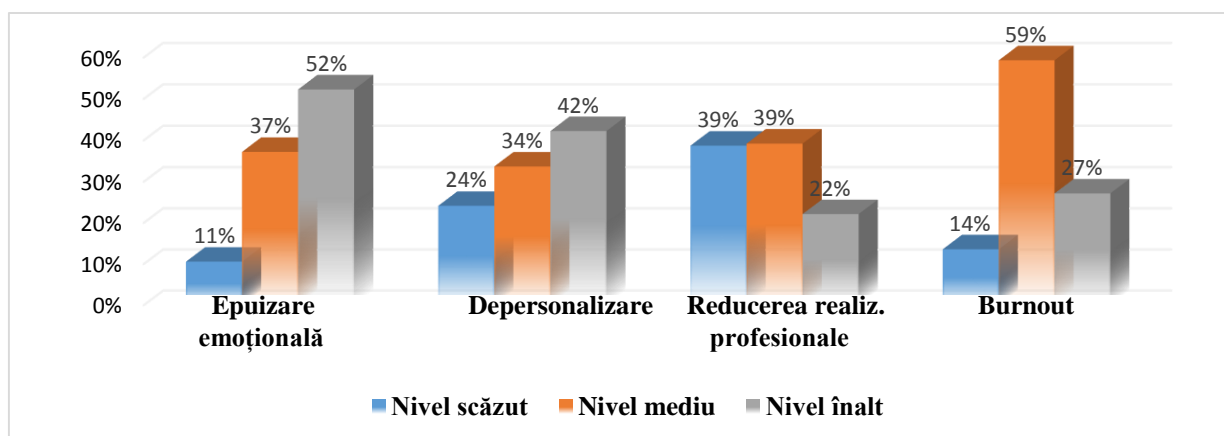


Fig.1. Componente ale sindromului *burnout* la cadrele didactice.

Pentru o analiză pertinentă, ne-am propus să examinăm în parte fiecare componentă a *burnout*-ului, și anume:

1. *Epuiizarea emoțională* (dimensiune afectiv-motivațională) presupune vidarea emoțională a persoanei, pierderea energiei și a motivației, apariția frământărilor și a tensiunilor, perceperea muncii ca pe o corvoadă. Un nivel scăzut al epuizării emoționale este specific pentru 11% din cadrele didactice participante la cercetare; un nivel mediu caracterizează 37% din ele, iar jumătate din respondenți (52%) au un nivel înalt al epuizării emoționale.

2. *Depersonalizarea* (dimensiune interpersonal-evaluativă) este asociată cu apariția atitudinilor impersonale, de detașare față de cei avuți în grijă, de respingere sau de stigmatizare a acestora, toate fiind destinate să facă față epuizării resurselor interne. Un nivel scăzut al depersonalizării este caracteristic pentru 24% din cadrele didactice, 34% denotă un nivel mediu, iar 42% întrunesc toate caracteristicile enumerate mai sus, demonstrând un nivel înalt al depersonalizării.

3. *Reducerea realizărilor profesionale* (dimensiune autoevaluativă) implică autodevalorizare, pierderea competențelor, diminuarea stimei de sine și a autoeficacității. La această componentă, 22% din subiecți au obținut valori corespunzătoare unui nivel înalt, ceilalți fiind caracterizați de un nivel scăzut (39%) și mediu (39%) al reducerii realizărilor profesionale. Astfel, observăm că din cele 53% de respondenți epuizați emoțional și 42% cu o simptomatologie clară a depersonalizării doar 22% prezintă un nivel al reducerii realizărilor profesionale. Considerăm această comparație extrem de importantă pentru caracterizarea calității învățământului din țara noastră și pentru predictibilitatea impactului educațional asupra creșterii potențialului intelectual al societății noastre. La fel, considerăm că respectivele rezultate scot în evidență o cauză importantă a numărului mare de cadre didactice instabile emoțional: 31% din cei epuizați emoțional continuă să aibă un nivel înalt sau mediu al realizărilor profesionale, reiese de aici că emoțiile lor negative nu sunt proiectate în exterior, ci se manifestă la nivel intrapersonal, fiind și o cauză a instabilității lor emoționale [5].

O incidență mare a *burnout*-ului este indicată de valori crescute la scalele *depersonalizare* și *epuizare emoțională* și de valori scăzute la scala *realizări profesionale*. În cazul eșantionului nostru, 14% au prezentat valori corespunzătoare unui nivel scăzut al *burnout*-ului; pentru 59% din cadrele didactice este caracteristic un nivel mediu al *burnout*-ului, iar 27% din ele au obținut valori specifice unui nivel înalt al *burnout*-ului.

În virtutea specificului profesional, cadrele didactice sunt încadrate o bună parte a timpului în desfășurarea sau pregătirea diferitor activități educaționale. În asemenea condiții, presupunem că satisfacția în muncă poate influența incidența sindromului *burnout* în mediul educațional. Satisfacția în muncă indică măsura în care angajatul este mulțumit/satisfăcut de munca pe care o realizează (atât sub aspectul modului ei de organizare,

cât și sub cel al recompenselor materiale sau morale pe care le primește pentru activitatea prestată) și de climatul interpersonal în care își desfășoară munca.

Analiza satisfacției generale în muncă a cadrelor didactice (care activează preponderent în învățământul primar) denotă următorul tablou interpretativ (Fig.2):

- 55% din cadrele didactice participante la cercetare nu sunt satisfăcute în activitatea lor profesională (intensitatea satisfacției generale fiind foarte slabă (26%) sau slabă (29%);
- 29% din respondenți au obținut valori medii, ce semnifică o intensitate medie a satisfacției generale în activitatea profesională;
- 16% dintre respondenți sunt satisfăcuți de munca lor, respectiva caracteristică manifestându-se intens (la 13%) sau foarte intens (în doar 3% din cazuri).

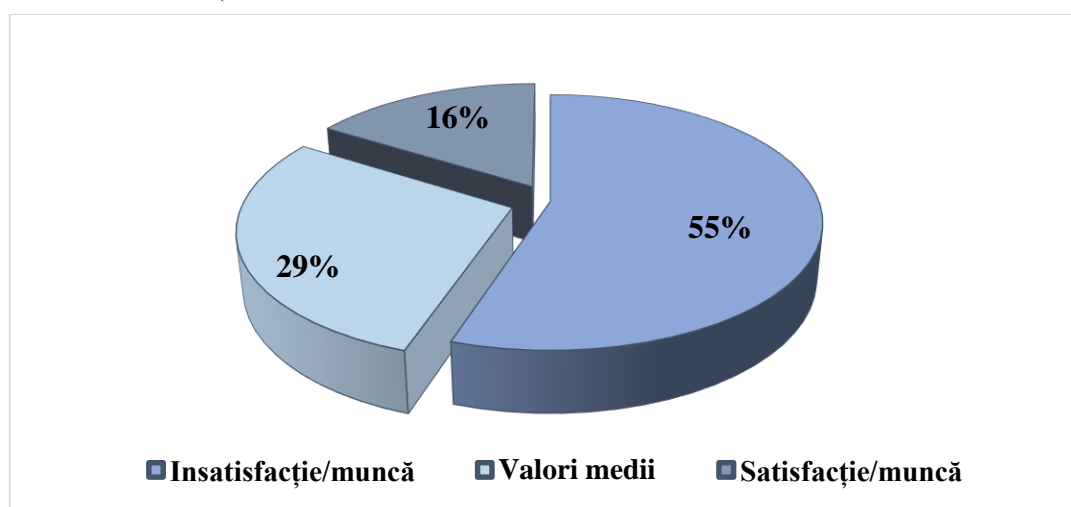


Fig.2. Satisfacția generală în muncă a cadrelor didactice

În literatura de specialitate întâlnim două abordări în conceptualizarea și măsurarea satisfacției în muncă: abordarea *globală*, care vizează satisfacția generală în muncă și abordarea *particulară*, care examinează patternul de atitudini pe care o persoană le are față de diferite fațete ale muncii (în cazul nostru: remunerare și promovare, conducere și relații interpersonale, organizare și comunicare). Reprezentarea grafică a acestor fațete este dată în Figura 3.

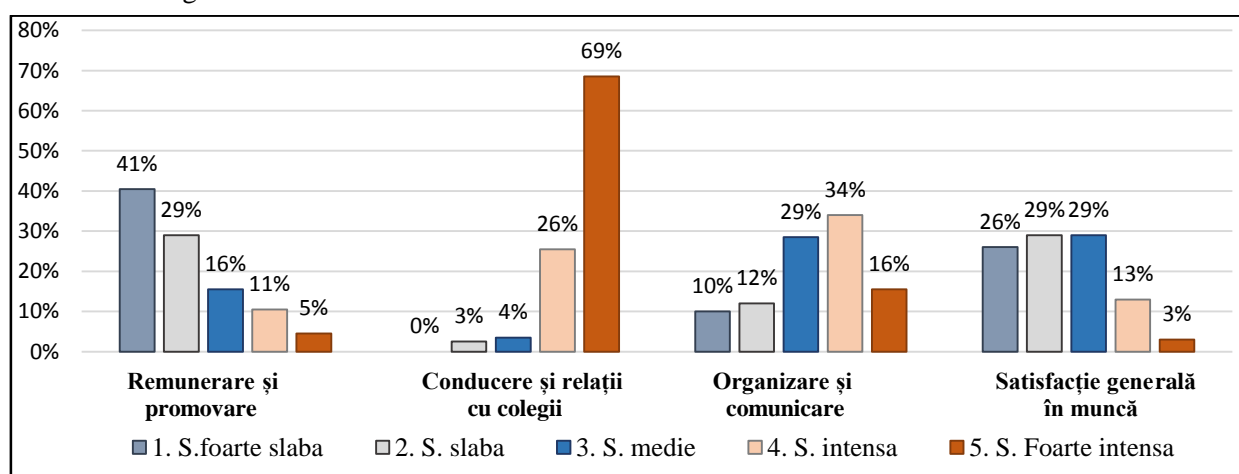


Fig.3. Satisfacția în muncă a cadrelor didactice.

Astfel, scala *Remunerare și Promovare* exprimă insatisfacția angajatului (scoruri mici) sau satisfacția acestuia (scoruri mari) cu privire la recompensarea muncii pe care o prestează (salarizare, alte recompense financiare, recunoaștere sau posibilități de promovare). Astfel, proporționalitatea satisfacției respondenților de remunerarea și promovarea didactică este: foarte slabă (40,5%), slabă (29%), medie (15,5%), intensă (10,5%)

și foarte intensă (4,5%). În linii mari, 69,5% din cadrele didactice nu sunt satisfăcute, 15% au un nivel mediu al satisfacției, iar altele 15% sunt satisfăcute de remunerarea și promovarea pe care le-o oferă munca în mediul educațional.

Se observă aici o discrepanță clară între dinamica cererii și a ofertei în profesiunea didactică. De obicei, perturbarea acestui „contract social” generează emoții foarte puternice. Respectiv, atunci când costurile sunt mult mai mari decât beneficiile, conotația emoționalității va fi negativă. În aceeași ordine de idei, când o instituție din exterior este mai atrăgătoare, oferind condiții materiale mai avantajoase, este foarte probabil ca unele cadre didactice să-și părăsească locul de muncă în favoarea ofertelor mai tentante. Este și cazul migrației, fenomen foarte răspândit în R. Moldova; foarte multe cadre didactice părăsesc locul de muncă, dar și țara, pentru a-și putea întreține material familia.

Caracterul rezultatelor prezintă schimbări pozitive, atunci când analizăm satisfacția angajaților în dependență de *Conducere și Relații interpersonale*. Majoritatea respondenților demonstrează satisfacție intensă (25,5%) sau foarte intensă (68,5%) vizavi de climatul social și relațiile de muncă; atât sub aspectul relațiilor cu colegii sau cu șeful, cât și sub cel al atmosferei distinse, nonconflictuale, 8,5% din cadrele didactice prezintă o satisfacție medie și doar 2,5% din ele nu sunt satisfăcute de conducere și de relațiile interpersonale. În contextul psihologiei sociale, astfel de relații denotă coeziune și compatibilitate integrală, fiind bazate pe toleranță, empatie și conformism. Cercetările sociale [6] demonstrează că coeziunea are o valoare integrativă, gradul înalt de consens atins în grupurile solidare facilitând comunicarea, cooperarea și apariția sentimentelor de încredere care favorizează implicarea și învățarea. O posibilă explicație în acest sens ar fi și profilul predominant colectivist al poporului nostru, unde indivizii se definesc prin relațiile interpersonale pe care le au, dar și teoria psihologiei evoluționiste, conform căreia „omul a evoluat pentru o societate în care indivizii cooperează”.

Următoarea scală, *Organizare și Comunicare*, exprimă satisfacția sau insatisfacția angajatului cu privire la modul în care munca sa este organizată și realizată (definirea sarcinilor, efortul depus, comunicare, feedback etc.). Și acest factor oferă într-o bună măsură satisfacție cadrelor didactice, jumătate din ele declarându-se satisfăcute sau foarte satisfăcute de organizarea și comunicarea didactică. Un nivel mediu al satisfacției este caracteristic pentru 28% din cadrele didactice, iar 22% se declară nesatisfăcute de reformele educaționale frecvente, de asigurarea cu mijloacele didactice necesare, de volumul mare de lucru care le consumă tot timpul liber, de comunicarea defectuoasă cu unii părinți etc.

Pentru a stabili natura relațiilor dintre satisfacția în muncă și *burnout*, am utilizat coeficientul de corelație *Bravais-Pearson*. Rezultatele evidențiază o relație semnificativă, cu conotație negativă, între aceste două variabile ( $r=-0.413$ ;  $p=0.000$ ,  $df=200$ ). Astfel, creșterea nivelului satisfacției în muncă este în măsură să contribuie la prevenirea instituirii sindromului *burnout* și/sau invers.

Ținând cont de complexitatea sindromului *burnout*, ne-am propus să analizăm datele pentru *burnout* în grupurile de respondenți cu un nivel diferit al satisfacției în munca educațională. Rezultatele obținute sunt prezentate grafic în figurile 3, 4 și 5.

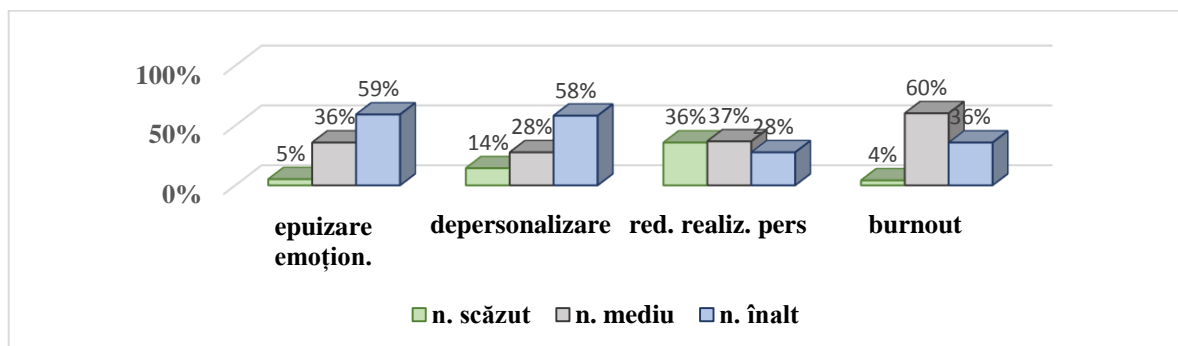


Fig.3. Nivelul *burnout* al cadrelor didactice cu un nivel scăzut al satisfacției în muncă.

Se atestă valori *burnout* înalte la cadrele didactice cu un nivel scăzut al satisfacției în muncă. Astfel, printr-un nivel *burnout* mediu sau înalt se caracterizează 96% din respondenți, acuzând în același timp epuizare emoțională (95%) și depersonalizare (86%). Totuși, 36% din ei continuă să prezinte un nivel înalt al performanțelor profesionale.

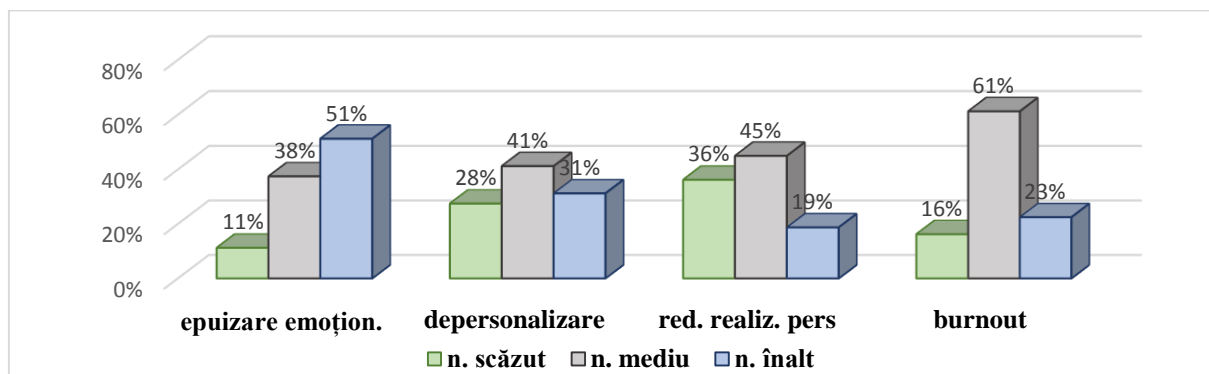


Fig.4. Nivelul *burnout* al cadrelor didactice cu un nivel mediu al satisfacției în muncă.

Tabloul rezultatelor atestă modificări calitative în eșantionul de cadre didactice cu un nivel mediu al satisfacției în muncă. Astfel, primul segment, denotă un nivel scăzut al componentelor *burnout*, fiind mai evident comparativ cu cel din Figura 3.

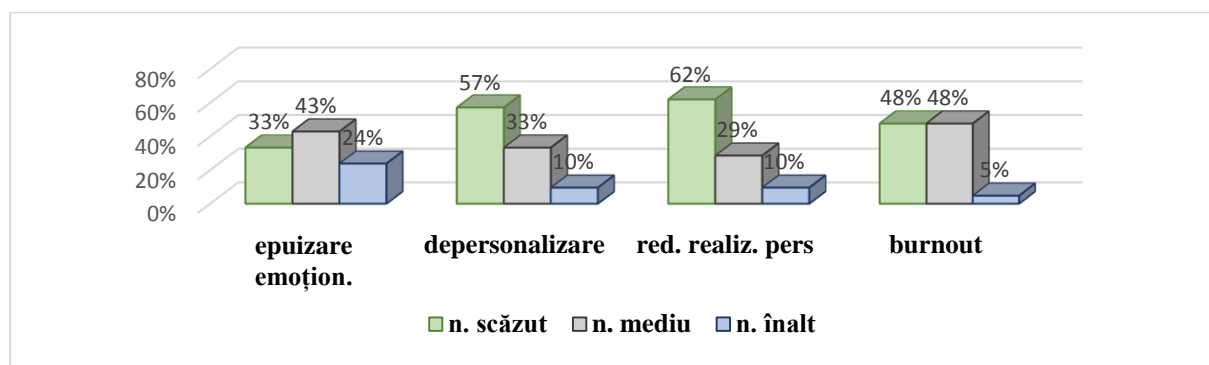


Fig.5. Nivelul *burnout* al cadrelor didactice cu un nivel înalt al satisfacției în muncă.

Analiza rezultatelor *burnout* la cadrele didactice cu un nivel înalt și scăzut al satisfacției în muncă (Fig.3,5) evidențiază diferențe semnificative între aceste două grupuri. Astfel, un nivel înalt de *burnout* este caracteristic pentru 5% din eșantion, jumătate din cadrele didactice care se declară satisfăcute în munca lor demonstrând lipsa predispoziției pentru sindromul *burnout*. Doar 10% din respondenții satisfăcuți de munca lor se caracterizează prin depersonalizare și reducerea realizărilor personale în mediul profesional, 24% acuzând totuși epuizare emoțională. Așadar, creșterea satisfacției în muncă se asociază pozitiv cu diminuarea simptomaticeii componentelor sindromului *burnout* în mediul educațional, fapt ce confirmă ipoteza cercetării.

### Concluzii, limite ale studiului și perspective pentru investigații ulterioare

Deși condițiile de muncă ale cadrelor didactice sunt similare, satisfacția lor profesională este diferită. Este predominantă insatisfacția în munca profesională (55% din respondenți), având drept surse majore remunerarea muncii și posibilitățile de promovare la serviciu, domeniu în care 70% din respondenți se declară insatisfăcuți. Se atestă o relație semnificativă statistic, cu conotație negativă, între *satisfacția în muncă* și *burnout*, astfel încât creșterea nivelului de satisfacție în muncă este în măsură să contribuie la prevenirea sindromului *burnout* și/sau invers. Există o diferență semnificativă și în ceea ce privește epuizarea emoțională, depersonalizarea și reducerea realizărilor profesionale între cadrele didactice cu un nivel înalt și cele cu nivel scăzut al satisfacției în muncă. În fiecare dintre cazuri, cadrele didactice nesatisfăcute de munca profesională au înregistrat valori mai înalte. Cadrele didactice cu un nivel scăzut al satisfacției profesionale demonstrează o incidență *burnout* mai înaltă decât cele cu un nivel crescut al satisfacției. Așadar, nivelul scăzut al satisfacției în muncă favorizează instituirea sindromului *burnout*. Însă, această influență este mediată de contextul sociocultural.

Nu există limite majore față de cele inerente oricărui demers științific. Pentru viitor ar putea fi extins eșantionul și încadrat într-o cercetare comparativă a interferențelor componentelor sindromului *burnout* și a satisfacției în muncă la reprezentanții diferitor domenii profesionale. Studiile ulterioare ar putea întări sau nuanța forța validității concluziilor formulate aici.

**Referințe:**

1. ZLATE, M. *Tratat de psihologie organizațional-managerială*. Vol.II. Iași: Polirom, 2007, p.600.
2. BUCUN, N., CERLAT, R. Nivelul stabilității emoționale al cadrelor didactice din învățământul primar în funcție de vârstă, vechimea în muncă și mediul de trai. În: *Univers Pedagogic*, 2017, nr. 2(54), p.82-95.
3. MASLACH, C., LEITER M. *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass, 1997.
4. CONSTANTIN, T. *Evaluarea psihologica a personalului*. Iași: Polirom, 2004, p.285.
5. BUCUN, N., CERLAT, R. Influențe ale stabilității emoționale în diminuarea stresului profesional și în prevenirea sindromului *burnout* al cadrelor didactice din învățământul primar. În: *Univers Pedagogic*, 2017, nr. 3(55), p.64-74.
6. ZLATE, M. *Op. cit.*, p.481.

**Date despre autor:**

**Raisa CERLAT**, lector universitar, Facultatea de Psihologie, Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova.

**E-mail:** raisa.cerlat@mail.ru.

*Prezentat la 08.11.2018*