

DOI: <https://doi.org/10.53486/9789975359030.31>

CZU: 159.942:005.95

WORKPLACE STRESS MANAGEMENT

MANAGEMENTUL STRESULUI LA LOCUL DE MUNCĂ

RACU Cătălina, student, Specialitatea:MRU

Academia de Studii Economice din Moldova,

Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md

email autor: catalinaracu2000@gmail.com

Abstract: *In this paper I will address the issue of stress at work, especially the sources, causes and negative and positive effects on the human body. Stress at work has always been an issue between employer and employee, so this article aims to shed light on both issues from the perspective of both parties. The paper contains presented classification and systematization and direct and indirect research of the phenomenon of occupational stress through the prism of psychologists and sociologists of international rank. The paper will also address methods of managing and preventing stress at work, in particular methods of dealing with existing stress.*

Keywords: *occupational stress, clasification of stress, stress management, social improvement*

JEL Classification: J28

INTRODUCERE

În teoriile moderne, stresul este considerat un excelent indicator al calității vieții la locul de muncă, el influențând, în mare măsură, starea de sănătate a angajaților, a organizației și a societății în general. Oxford English Dictionary explică etimologia cuvântului stres ca provenind din abrevierea cuvântului „distres”, folosit în engleza medievală cu înțelesul de dificultate, necaz, durere, provocate de factori exteriori organismului. Sfera noțiunii se lărgește în secolul al XIX-lea, stresul desemnând presiuni și influențe ce se exercită din exterior asupra organismului.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Stresul ocupațional (sau profesional) poate fi considerat ca o reacție individuală ce apare atunci când angajatul nu reușește să facă față, într-o manieră eficientă, la specificul locului său de muncă și al organizației în care lucrează.

Stresul apare atunci când mediul este perceput ca generând o amenințare pentru individ, fie prin solicitările excesive la care îl supune pe angajat, fie prin faptul că nu-i furnizează acestuia mijloace pentru satisfacerea nevoilor personale. Pentru fiecare ocupație sau categorie de ocupații există stresori specifici, iar intensitatea acestora este percepută într-un mod diferit de diverși angajați. Reacția individuală la elementele stresante depinde de anumiți factori ca: trăsăturile de personalitate, experiența personală, antecedentele sociale și culturale ale persoanei.

Abordarea interacționistă, numită și cantitativă sau structurală, pune accentul pe interacțiunile statice dintre stimuli și context în generarea unui răspuns. Deși este o perspectivă preponderent psihologică, doar o slabă atenție este acordată procesului, și asta prin inferarea unor explicații atunci când ipotezele nu se confirmă. Dolan și Arsenault au propus un model sintetic care permite realizarea

unui diagnostic, ca bază de plecare pentru un posibil demers de intervenție vizând diminuarea frecvenței consecințelor ireversibile a stresului de lungă durată [1]

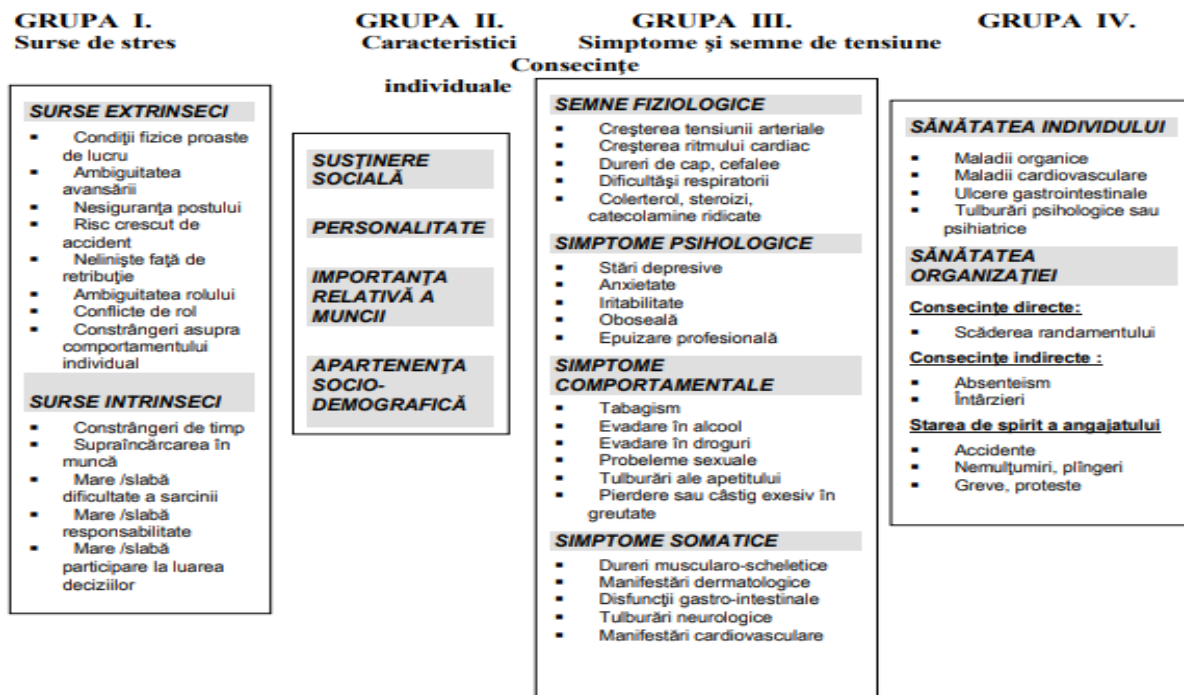


Figura 1. Modelul cognitiv- condiționat al stresului în muncă

Modelul cognitiv condiționat al lui Dolan și Arsenault este compus din patru categorii de variabile. Grupa 1 se referă la sursele de stres. Aceste exigențe sunt percepute ca intense sau slabe în funcție de caracteristicile individuale (Grupul 2). Interacțiunea dintre variabilele grupului 1 și cele din grupul 2 antrenează o serie de consecințe în plan psihologic, somatic, fiziologic sau comportamental, considerate simptome și semne de tensiune (Grupul 3). Simptomele și semnele de tensiune reprezintă consecințe pe termen scurt a stresului. Consecințele pe termen lung la nivel individual și organizațional sunt descrise în cadrul Grupului 4 [2]

În continuare vor reprezenta sursele ale stresului în organizații din motivul pentru că acestea sunt cele mai întâlnite în identificarea factorilor stresori la angajați, reprezentând îndeosebi și urmările asupra sănătății de tip fiziologic și psihologic.

1. Condițiile fizice de lucru care au fost cel mai des investigate și care pot afecta sănătatea fizică a angajaților și starea lor de bine sunt zgomotul, vibrațiile și temperatura.
2. Încărcarea cu sarcini reprezintă un alt agent de stres pentru mulți angajați. Atât supraîncărcarea, cât și sub-încărcarea cu sarcini, pot genera efecte psihologice și fiziologice nedorite.
3. Ambiguitatea rolului apare acolo unde obiectivele postului sau modalitatea de a accede la ele sunt neclare.
4. Conflictul de roluri poate fi definit prin existența unor cerințe conflictuale în cadrul unui singur rol pe care persoana îl ocupă (conflict intra-rol), sau prin existența unor cerințe conflictuale datorită multiplelor roluri pe care o persoană încearcă să le ducă la îndeplinire (conflict inter-rol).
5. Supraîncărcarea de rol se referă la numărul de roluri diferite pe care o persoană trebuie să le ocupe. Supraîncărcarea rolului poate să afecteze încrederea individului în propria abilitate de a duce la îndeplinire a acestor roluri.

6. Responsabilitatea este un alt factor potențial generator de stres în organizații. Deși prea multă responsabilitate este stresantă, și lipsa totală a responsabilității poate reprezenta un factor de stres.

Efectele fiziologice ale stresului au fost investigate cu preponderență în studii de laborator, adrenalina și cortizolul devenind cunoscuți ca fiind hormoni ai stresului. Deși majoritatea cercetărilor vizând stresul profesional s-au sprijinit preponderent pe auto-raportări, în ultima perioadă, cercetătorii au început să includă și o oarecare formă de evaluare psihofiziologică. În cadrul unui studiu de sinteză, Fried, Rowland & Ferris (1984) arată că cercetarea efectelor fiziologice ale stresului la locul de muncă s-a centrat mai ales asupra a trei indici: simptome cardio-vasculare, bio-chimice și gastro-intestinale. Din cele 47 de cercetări analizate, 24 au inclus cel puțin doi indici fiziologici; 60,2% dintre aceștia au măsurat simptome cardio- Psihologie Organizațională

Deși indicatorii fiziologici sunt considerați a fi indicatori obiectivi, Fried și colaboratorii (1984) prezintă trei categorii de factori care pot să afecteze fidelitatea măsurătorilor fiziologice: factorii stabili (ex. vârsta, sexul, dieta,), factorii temporari (ex. temperatura, perioada de zi, oboseală fizică, consumul de anumite substanțe) și factorii procedurali (ex. numărul de măsurători realizate).

Efectele psihologice ale stresului au fost cel mai des studiate de către cercetători și pot fi clasificate după mai multe criterii. Astfel, se poate diferenția între efecte acute și cronice, sau între cele care presupun o supra-stimulare și cele care presupun o sub-stimulare, sau între trăirile specifice și cele generale. Deși cele mai frecvente modalități de măsurare folosite au fost insatisfacția în muncă și tensiunea resimțită, numeroși alți indicatori de natură psihologică au fost utilizați: tensiunea, anxietatea, starea de sănătate, oboseala, epuizarea, iritarea, depresia, diverse emoții negative etc.. [3]

Kahn și Byosiere încadrează efectele comportamentale ale stresului la locul de muncă în cinci categorii (trei orientate spre organizație, două spre propria persoană): afectarea negativă a rolului profesional (greșeli, erori, accidente); părăsirea locului de muncă (fluctuații de personal, absenteism, pensionare precoce, greve); comportament agresiv la locul de muncă (vandalism, furt, împrăștierea zvonurilor); tulburări ale vieții non-profesionale (dificultăți în familie, cu prietenii, în cadrul comunității); comportamente auto-distructive (consumul de substanțe toxice și accidente).

Problematica gestionării stresului în context organizațional nu este una facilă. Dinamica factorilor stresori poate fi destul de accentuată mai ales în industriile puternic competitive, ceea ce implică costuri financiare sau materiale destul de consistente

Pentru a face față stresului la locul de muncă și a evita complicațiile neplăcute ce pot apărea psihologul renumit Dan Ariely, psiholog american cu origini israeliene, devenit cunoscut la nivel internațional în urma teoriei cu privire la alegerile umane și luarea de decizii sub influența unor condiționări negative, cunoscut pentru aportul adus în cadrul Socio-economiei comportamentale.

1. Reduceți presiunile pe care le puneți voi înșivă asupra voastră. Un grad mai mare de relaxare în tot ceea ce faci, indiferent de presiunea care vine din afară, îți permite să rezolvi mai ușor lucrurile.[4]
2. Diminuați așteptările pe care le aveți de la ceilalți. Un factor suplimentar de stres vine din partea așteptărilor ridicate pe care le avem de la colegi sau subalterni. De câte ori aceștia nu produc rezultatele pe care le vrem, ne enervăm inutil.
3. Nu amânați sarcinile. Sentimentul de amânare ne urmărește că o umbră apăsătoare. În plus, sarcinile amânate se strâng și ne doboară.
4. Respectați pauzele. Minte are nevoie de relaxare periodică. Eficiență scade dacă muncești fără întrerupere.

5. Nu va luați de lucru acasă. Viața personală trebuie separată clar de viața de serviciu, presiunea de la job trebuie să rămâna la birou.
6. Spuneți “nu pot, nu știu, am nevoie de ajutor”. Unii oameni nu pot spune “nu”, dintr-un anumit blocaj psihologic. Acesta trebuie depășit: ai nevoie să-ți evaluezi corect resursele și să ceri ajutor atunci când simți că nu poți face față sarcinilor.
7. Beți multă apă în timpul zilei. Nu lichide, în general, ci apă. Apă ne păstrează un tonus bun și reușește să ne diminueze stresul. [5]

CONCLUZIE

Angajatul, este supus la numeroase solicitări psihice și fizice. Efortul de adaptare la cerințele mediului fizic și social pune organismul într-o stare de alertă biologică. Cunoașterea factorilor, care generează stresul, ca și a reacțiilor tipice ale organismului au reprezentat primii pași în abordarea sindromului general de adaptare. Cauzale fiind în general de diferitele tipuri de conflicte, pe care individul, organizația și societatea le creează. Formele stresului pun în evidență atât stresul pozitiv. Stimulator, cât și stresul negativ, ca consecințe negative asupra organismului; după frecvența manifestărilor acute, ciclic sau cronic; de suprasolicitare, dar și de subsolicitare. Dacă Stresul în general este produs de viață, stresul organizațional este produs de viața organizatei.

Concluzia este că există o puternică legătură între nivelul de stres suportat la locul de muncă și viața personală. Oamenii ar trebui să fie tot mai atenți la factorii externi care le provoacă stres, însă și la factorii interni, pentru că aceștia sunt mult mai ușor de controlat. Echilibrul între viața personală și cea profesională nu ar trebui să lipsească din viața nici unui om. Este indicat să căutăm un loc de muncă în care satisfacția este mare, nivelul de stres și presiunea să fie scăzute. E nevoie să găsim sensul muncii noastre, nu doar sensul financiar. Acei oameni care găsesc răspunsul la întrebarea „de ce fac ceea ce fac?”, sunt mult mai împinși.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. Kenny, Diana Theadora; Cooper, Cary (2013). *Introduction: Occupational Stress and Its Management*. International Journal of Stress Management;
2. Avram, E., Cooper, C.L. (Coord) (2008). *Natura schimbătoare a stresului la locul de muncă*. Psihologie organizațional-managerială. Tendințe actuale. Iași: Polirom;
3. Dewe, C. L., P. J., O’Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress – A Review and Critique of Theory, research and Applications*. London: Sage Publications.
4. Fried, Y., Rowland, K.M., & Ferris, G.R. (1984). *The physiological measurement of work stress: A critique*. Personnel Psychology, 37, 583-615.
5. Benedek, Mirela. *Stresul la locul de munca*. <https://www.scribd.com/document/27161608/Stresul-La-Locul-de-Munca>
6. *Stresul*. Studiu de caz. <https://www.scribd.com/doc/304966423/Studiu-de-Caz-Stresul>

Coordonatorul științific: BAIEȘU Marina, dr., conf.univ.,
Academia de Studii Economice din Moldova,
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
email: mbaiesu@yahoo.com