

ELEMENTELE CARE DETERMINĂ STRESUL. NOI INTERPRETĂRI PRIVIND “STRESUL LA LOCUL DE MUNCĂ” . STRESOGENȚII ÎN ORGANIZAȚII.

Autor : Zinaida SCUTARI
Conducător științific :conf.univ. dr.șt.econ. Tudor ALCAZ

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstract : *Una dintre problemele care apar foarte des la locul de muncă este stresul. Stresul este definit ca “o stare percepută ca negativă de un grup de angajați, acompaniată de disconfort sau disfuncționalități la nivel fizic, psihic și/sau social și care este consecința faptului că angajații nu sunt în măsură să răspundă exigentelor și așteptărilor care le sunt impuse de situația lor la locul de muncă”. Clasic, stresul a fost boala managerilor. Stresul nu este o boală în sine, dar dacă este intens și de durată, poate să conducă la apariția unor probleme de sănătate mentală și fizică. Starea de presiune, poate să îmbunătățească performanțele și să aducă o anumită satisfacție în muncă, prin atingerea obiectivelor urmărite. Dar atunci când solicitările și presiunile depășesc anumite limite, ele conduc la stres. Și această situație nu este favorabilă nici pentru angajați, nici pentru întreprindere.*

Cuvinte cheie: Stresogenți, relații, împrejurimi, tranzacții, stresul profesional, factori de stres .

1. Cum definim astăzi stresul ? Analiza elementelor care determină stresul .

Stresul reprezintă punerea ”sub tensiune” a unei tranzacții particulare între individ și mediu înconjurător , determinată de o ruptură a echilibrului la un moment dat . Este necesară o abordare ”mai aproape de realitate și de adevăr” a stresului, integrând în definiția sa atât factori de stres (stresogenți), reacțiile emotionale ale subiectului ,cât și : natura reacției , derularea evenimentelor, eventualele consecințe .

Stresul, intensitatea sa și reacțiile depind de : subiectul stresat ; împrejurimile existente ; agenții stresori; natura și calitatea relațiilor dintre acestea .

Principalele caracteristici ale ”subiectului stresat ”sunt :

a) variabilele cognitive de cunoaștere și înțelegere –au o importanță covârșitoare în ”aprecierea subiectului” privind situația ivită și modul în care acesta reacționează la această situație ;

b) variabilele sociale –privind statutul social al subiectului , influențează calitatea relațiilor dintre nivelul de stres și cel al emoțiilor, precum și impactul dintre factorul stresat și consecințele sale .

Împrejurimile existente prezintă anumite caracteristici, iar natura împrejurimilor poate fi abordată diferit :

- în context fizic**- locul în care se desfășoară ”evenimentul stresant” .
- în context temporal**- ”momentul când se desfășoară evenimentul” .
- în context uman** –când se indică absența sau prezența unor persoane la fața locului și momentul în care cel în cauză este stresat .

Agenții stresori pot îmbraca toate formele posibile care pot fi imaginate (reale sau nereale).

Forme ale stresogenților :

- Stresogenți fizici** – pot fi sub formă materială, palpabili, concreți, conștienți.
- Stresogenți psihici**-dificil de identificat, de perceput, inconștienți .

Trebuie avut în vedere ce strategie va adopta subiectul în fața unui stresogenț, ca un reflex automat , în vederea rezolvării problemei apărute .

Relațiile care se vor dezvolta între elementele prezentate (subiect, stresogenți, împrejurimi) vor fi considerate ca ”tranzacții” .

Tranzacțiile pot fi formate din gânduri și acțiuni însoțite de o schimbare emoțională ,mai mult sau mai puțin importantă ,în funcție de anumite împrejurări.

2. Noi interpretări privind “stresul la locul de muncă” . Stresogenții în organizații .

Există locuri de muncă unde pot fi întâlnite anumite categorii de factori stresanți (stresogenți), care determină asupra angajaților stări evidente de manifestare a stresului .

Exemple de categorii de factori :

-ierarhia necesară bunei funcționări a grupului ;

- imperativele de productivitate și rentabilitate ;
- randament maxim (cantitativ și calitativ) ;
- modul de gestionare a resurselor umane ;
- dificultăți legate de asigurarea cu contracte ;
- existența unor probleme financiare etc.

Existența acestor factori își pune amprenta asupra calității relațiilor în cadrul grupului sau între manager și grup , determinând niveluri tot mai ridicate de stres.

Interpretările și explicațiile date de specialiști conturează opinii și idei ,care conduc la atitudini și poziții pro și contra, unele acceptabile altele nu. Trebuie reținute însă cele legate de :

- turbulențele tot mai crescînde din mediul ambiant ;**
- presiunea concurenței tot mai accentuată ;**
- competiția acerbă bazată pe creativitate ;**
- trecerea de la ”era industrială” la cea ”preindustrială” prin trecerea de la ”cantitate” la ”calitate”;**
- tendința omului de a-și ”ameliora global calitatea vieții”;**
- dezvoltarea schimbării după modalități tot mai rapide** (viteza schimbării în continuă creștere,datorită noilor tehnologii ale informării și comunicațiilor –NTIC).

Specialiștii susțin existența a 2 categorii mari de factori de stres (stresogenți) care pot fi întâlniți într-o organizație , care afectează sănătatea și performanțele angajaților .

Factori de stres obiectivi (măsurabili) :

- gradul de pericol al lucrărilor ;
- riscul de accidente ;
- zgomotul, vibrațiile ;
- poluarea ,umiditatea ;
- ritmul muncii ;
- caldura, frigul ;
- munca prin corespondență.

Factori de stres subiectivi (greu de măsurat) :

- rolul și imaginea profesională ;
- determinarea scopurilor ;
- calitatea relațiilor în cadrul grupului sau cu colegii ;
- controlul responsabilității ;
- relațiile cu conducerea ;
- relațiile cu clienții.

Sunt și alte categorii de factori generatori de stres :

- precaritatea muncii ;
- durata determinată a muncii ;
- evaluarea muncii;
- concurența;
- reducerea costurilor;
- nerecompensarea muncii .

SOFRES pune în fața celor interesați un volum mare de informații legate de ansamblul deficiențelor care stau la baza apariției stresului .

Au fost trecute în revistă un număr mare de afecțiuni (pe lângă bolile și accidentele profesionale)secundare, datorate practicilor profesionale .

Sunt menționate ca și cauze absenteismul, scăderea productivității calității etc.

Nivelurile costurilor (daunelor) datorate consecințelor stresului au fost estimate astfel

- S.U.A.-84 miliardeU.S.D.
- Europa-3%din masa salarială globală
- Franța -10% din PIB(786miliarde franci).

Exemplu: 1984-cheltuieli medicale cauzate de zgomot au fost de 25 milioane franci ;

-M.Britanie-40 milioane de zile de lucru pierdute .

Specialiștii în domeniul stresului susțin necesitatea recunoașterii existenței unui ”decalaj între realitate și adevăr” ,care determină dezvoltarea unor motive de stres într-o organizație sau la locul de muncă .

Stresul la locul de muncă poate afecta pe oricine la orice nivel. Acesta este produs în orice sector și în organizațiile de orice mărime. Stresul afectează sănătatea și securitatea indivizilor și totodată, bunăstarea organizațiilor și a economiilor naționale.

Bibliografie

1. *Managementul global al organizatiei bazata pe cunostinte . Autor: Ovidiu Nicolescu, Ciprian Nicolescu*
2. *Hoareanu Dominique, Domesticiti stresul, Editura Organizatiei, Paris, Franta, 2001.*