

INFLUENCE FACTORS AND ORGANIZATIONAL CONSEQUENCES OF STRESS IN THE 21 ST CENTURY

Asist. univ. Gabriel Cristian BĂJENARU¹

Abstract

The nature of work is changing wind speed in a constantly changing society. Now more than ever, due to job stress represents a threat to the workers and organizations health. Research on stress at work has expanded greatly in recent years. This paper highlights the relevant aspects of the causes and consequences that lead to stress at work and also of the importance of organizational change in preventing stress at work.

Keywords: *influence factors, organizations health, emotional balance, organizational change, stress at work.*

JEL Classification: L2, M12, O15

1. INTRODUCERE

Proiectarea activităților, organizarea muncii și managementului reprezintă doar câteva cauze care concură la creșterea stresului la locul de muncă. S-a demonstrat că stresul este cea mai des întâlnită cauză a absențelor îndelungate, cauzate de motive medicale, potrivit studiilor efectuate de CIPD, Simplyhealth Absence Management.

Stresul nu apare brusc ci treptat. El trece prin mai multe faze care îi permit salariatului să ia măsurile potrivite pentru ameliorarea stării și înlăturarea factorilor generatori.

2. ASPECTE RELEVANTE PRIVIND CAUZELE ȘI CONSECINȚELE STRESULUI LA LOCUL DE MUNCĂ

Locul de muncă poate fi un loc stresant, indiferent că este vorba de un birou, un șantier, de o fabrică sau o școală. Din ce în ce mai mult se vorbește despre stres. Suntem stresați la locul de muncă, uneori avem foarte mult de lucru și nu ne putem duce la bun sfârșit sarcinile de muncă de zi cu zi, după care spunem că suntem obosiți.

Stresul apare în orice situație în care starea de echilibru sau integritatea psihică sau fizică a organismului este amenințată de factori interni și externi. Nimeni nu poate și nu trebuie să evite stresul, el trebuie cunoscut și controlat. Stresul are două componente:

1. Agentul stresor, desemnat prin factori nocivi de natură fizică (zgomote, vibrații, traumatisme, arsuri etc), chimică, psihologică sau biologică (viriși, bacterii, paraziți);
2. Starea organismului - răspunsuri emoționale ce exprimă prin comportarea individului, limbajul, activitatea motorie.

Cauzele stresului sunt următoarele:

- a) conflicte familiare;
- b) conflicte profesionale;
- c) cauze sociale.

Stresul reprezintă:

- a) un fenomen care s-a răspândit foarte mult în România și în lume;
- b) o reacție psihologică la solicitările inerente ale factorilor de stres care are

¹ Universitatea Spiru Haret, cristi762002@yahoo.com

potențialul de a face o persoană să se simtă tensionată și anxioasă, pentru că nu este în stare să facă față acestor solicitari;

c) cauza a peste un sfert din totalul concediilor medicale a căror durată reprezintă cel puțin două săptămâni de absențe de la locul de muncă. După ultimele estimări, costurile datorate stresului în muncă în statele membre UE depășesc 20 miliarde de euro pe an.

Iată și alte cauze care conduc la apariția stresului la locul de muncă: schimbările organizaționale, restructurările, lipsa de siguranță la job și volumul ridicat de muncă.

Stresul nu apare brusc și la cote maxime. El trece prin mai multe faze care îi permit angajatului să ia măsurile potrivite pentru ameliorarea stării și înlăturarea factorilor generatori. În acest sens, departamentul de resurse umane, poate analiza pe baza chestionarelor interne, care sunt sursele de stres ale angajaților și să încerce înlăturarea acestor factori negativi.

Dintre sursele majore ale stresului la locul de muncă amintesc:

- controlul reprezintă principalul factor care conduce la apariția stresului;
- competența ține de teama angajatului de a nu se ridica la standardele cerute;
- neînțelegerea îndatoririlor pe care le are fiecare angajat la locul de muncă;
- lipsa de comunicare în organizații poate duce la o atmosferă tensionată la locul de muncă;
- lipsa sprijinului din partea colegilor poate îngreuna rezolvarea sarcinilor la locul de muncă;
- cu cât responsabilitățile la locul de muncă cresc, angajatul poate deveni nervos și frustrat;
- finalizarea sarcinilor de serviciu la termen reprezintă sursă de stres pentru majoritatea angajaților;
- când o persoană are prea mulți șefi, prioritatea sarcinilor devine o problemă;
- lipsa condițiilor de muncă poate conduce la un randament scăzut la locul de muncă.

De exemplu, în Economia Americană, stresul ocupațional provoacă pierderi de 300 miliarde \$. Biroul de Supraveghere a Accidentelor de Muncă și a Îmbolnăvirilor Profesionale din SUA a anunțat în ultimii ani, mii de cazuri de îmbolnăvire provocate de stresul ocupațional.

Numeroase studii² au pus în evidență efectele pozitive ale muncii asupra sănătății: munca ne organizează programul, ne oferă un status social, crește sentimentul de autoeficacitate și stimă de sine.

Salariații organizației sunt mai productivi, când își dau seama că:³

- munca pe care o dețin merită să fie desfășurată;
- munca pe care o desfășoară, asigură o viață profesională demnă;
- munca lor contribuie la realizarea obiectivelor grupului din care fac parte.

Salariații acționează cu mai mult simț al răspunderii când:

- se simt personal răspunzători de fixarea obiectivelor pe care le realizează.

Salariații muncesc mai bine când:

- există între ei, ca oameni, un respect comun, un interes comun.

Experții de marcă ai Managementului Resurselor Umane, Fred Luthans și Robert Kreitner, amintesc faptul că angajații percep consecințele muncii lor în funcție de menținerea ratei înalte a productivității. Dacă ei cred că o creștere a productivității va fi răsplătită, mai mult ca sigur că ei vor munci ca să o realizeze.

În același timp însă, munca afectează negativ starea de sănătate.

De obicei, stresul la locul de muncă ia naștere atunci când cerințele slujbei nu se potrivesc cu resursele, capacitățile sau nevoile angajaților, conducând în final la

² Luthans, F., *The Need For and The Meaning of Positive Organizational Behavior*, *Journal of Organizational Behavior*, 2002, p. 695-706

³ Petrescu, I., *Managementul personalului organizației*, Ed.Expert, Ed. București, 2003, p.604

compromiterea sănătății și chiar îmbolnăvire (depresie, anxietate, nervozitate, oboseală și afecțiuni cardiace).

Proiectarea necorespunzătoare a postului – poate provoca stres la oricare din nivelele organizaționale. Supraîncărcarea rolului sau posturile prea simple și neinteresante vor acționa ca agenți de stres. Monotonia și plictiseala se pot dovedi extrem de frustrante pentru cei care se simt capabili să își asume obligații mai complexe.

3. ROLUL CONSULTANTULUI SPECIALIZAT PE PROBLEME DE STRES ÎN CADRUL ORGANIZAȚIILOR

Reducerea stresului la locul de muncă se realizează cu ajutorul unui consultant specializat ce are ca sarcină, recomandarea unor căi de îmbunătățire a condițiilor de muncă. Această abordare este cea mai directă cale de a reduce stresul la locul de muncă. În acest sens, se vor avea în vedere identificarea aspectelor cele mai stresante ale muncii (de exemplu: munca excesivă, conflictele).

Nu există abordări standardizate sau un manual pentru dezvoltarea programelor de prevenție a stresului. Cu alte cuvinte nu este posibilă o prescripție universală de prevenție a stresului la locul de muncă, dar este posibilă oferirea unor linii de ghidare pentru procesul de prevenire a stresului în organizații.

În toate situațiile, procesul programelor de prevenție a stresului implică trei etape distincte: identificarea problemei, intervenția și evaluarea. Pentru ca acest proces să aibă reușită, organizațiile trebuie să fie pregătite adecvat.

Un nivel minim de pregătire pentru programul de prevenire a stresului trebuie să includă următoarele:

- a) conștientizarea problemelor legate de stresul la locul de muncă (cauze, costuri, control);
- b) asigurarea unui management și suport de calitate pentru program;
- c) implicarea angajaților în toate fazele programului.

Acțiunile de reducere a stresului la locul de muncă ar trebui să acorde interes major schimbării organizaționale pentru a îmbunătăți condițiile de muncă. Stresul în muncă poate fi evitat, prin includerea angajaților și a reprezentanților lor în cadrul diferitelor programe de asistență din organizații.

Dar chiar și cele mai conștiincioase eforturi de îmbunătățire a condițiilor de muncă sunt incapabile să elimine stresul complet, pentru toți angajații.

4. CONCLUZII

Satisfacția muncii sau nemulțumirea la locul de muncă sunt sentimente care se văd în comportamentul angajaților. Unii angajați vin la muncă fără chef, iau multe pauze de cafea și sparg ușa la sfârșitul programului, în timp ce alții se implică în proiecte, aduc un plus de valoare și rezultatele sunt semnificativ mai bune. Pentru a face față stresului la locul de muncă și pentru a evita complicațiile neplăcute care pot să apară, recomand:

- diminuarea așteptărilor pe care le avem 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;
- sarcinile nu ar trebui să fie amânate. Sentimentul de amânare ne urmărește ca o umbră pe tot parcursul zilei;
- să se facă pauză după o anumită perioadă de timp. Minte are nevoie de relaxare periodică. Întotdeauna eficiența scade dacă muncim fără întrerupere;

- să nu ne luăm acasă de lucru din considerentul că nu am reușit să ne finalizăm ceea ce trebuia în ziua respectivă. Viața personală trebuie separată clar de viața de serviciu;
- atunci când nu mai putem, trebuie să spunem lucrurilor pe nume. De exemplu: “*nu pot, nu știu, am nevoie de ajutor*”. Nu este nimic greșit să spunem ceea ce simțim față de o anumită situație. Trebuie să învățăm să ne evaluăm corect resursele și să cerem ajutor atunci când simțim că nu mai putem face față sarcinilor;
- consumul de lichide este important pentru o bună hidratare a organismului. Apa ne ajută să avem un tonus ridicat, ne ajută să depășim momentele stresante de la locul de muncă.

De asemenea, pentru gestionarea eficientă a stresului recomand câteva strategii de adaptare prin care să urmărim:

- reducerea condițiilor stresante de mediu;
- menținerea unei gândiri pozitive;
- menținerea echilibrului emoțional prin non-identificare cu tot ceea ce se întâmplă la locul de muncă;
- dezvoltarea unor relații satisfăcătoare cu ceilalți colegi.

BIBLIOGRAFIE

1. Aniței, M., Chraif, M., *Abordări moderne ale stresului ocupațional*, Ed. Psihimedia, Sibiu, 2010
2. Luthans, F., *The Need For and The Meaning of Positive Organizational Behavior*, *Journal of Organizational Behavior*, 2002, p. 695-706
3. Miclea, M., *Stres și apărare psihică*, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj Napoca, 1997
4. Petrescu, I., *Managementul personalului organizației*, Ed.Expert, Ed. București, 2003, p.604
5. http://stres.protectiamuncii.ro/pdfs/fisa_22.pdf
6. <http://www.cipd.co.uk/research/absence-management>