

Mihaela Andreea URSU

# Stresul organizațional

*Modalități de identificare, studiere,  
prevenire și combatere*



Psihologie socială

media LUMEN  
www.EdituraLumen.com

Mihaela Andreea URSU

**STRESUL**  
**ORGANIZATIONAL**  
*MODALITĂȚI DE IDENTIFICARE,*  
*STUDIERE, PREVENIRE ȘI*  
*COMBATERE*

**Lumen**

Iași 2007

Mihaela Andreea URSU  
STRESUL ORGANIZAȚIONAL  
*MODALITĂȚI DE IDENTIFICARE, STUDIERE, PREVENIRE  
ȘI COMBATERE*

**Editura Lumen este acreditată CNCIS sub nr 003**

Redactor: Morariu Irina Maria

*Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale:*

Mihaela Andreea URSU

STRESUL ORGANIZAȚIONAL

*MODALITĂȚI DE IDENTIFICARE, STUDIERE,  
PREVENIRE ȘI COMBATERE*

Editura Lumen

Bibliografie

Pag. 123

ISBN- 978-973-1703-96-1

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

Mihaela Andreea URSU

**STRESUL**  
**ORGANIZATIONAL**  
*MODALITĂȚI DE IDENTIFICARE,*  
*STUDIERE, PREVENIRE ȘI*  
*COMBATERE*

**Lumen**

Iasi 2007

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

Pagina lasata  
intentionat goala

Extras din volumul:  
Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere,  
prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

*Această carte este dedicată familiei mele, prietenilor și tuturor celor care m-au ajutat și m-au susținut pe parcursul timpului.*

*Mulțumesc domnului*

**PROFESOR UNIVERSITAR DOCTOR**

**HORȚA PITĂRIU**

*pentru sprijinul acordat în realizarea cercetării privind stresul ocupațional la personalul din cadrul Ambulanței și pentru care am un respect deosebit.*

**AUTOAREA**

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizațional. Modalități de identificare, studiere, prevenire și combatere. Iași, România: Lumen.

Pagina lasata  
intentionat goala

Extras din volumul:  
Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere,  
prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

# CUPRINS

<b>CUVÂNT ÎNAINTE .....</b>	<b>9</b>
<b>PARTEA I. ASPECTE TEORETICE PRIVIND STRESUL OCUPAȚIONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITOLUL I.....</b>	<b>12</b>
1.1. DEFINIREA STRESULUI ORGANIZAȚIONAL.....	12
1.2. MODELE TEORETICE ALE STRESULUI OCUPAȚIONAL .....	13
<b>CAPITOLUL II.....</b>	<b>19</b>
2.1. SURSE DE STRES OCUPAȚIONAL.....	19
2.2. EFECTELE STRESULUI ASUPRA SATISFACȚIEI ÎN MUNCĂ ȘI STĂRII DE SĂNĂTATE .....	29
<b>CAPITOLUL III. PREVENIREA ȘI COMBATEROA STRESULUI.....</b>	<b>31</b>
<b>PARTEA II. INVESTIGAREA STRESULUI OCUPAȚIONAL LA PERSONALUL DIN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ .....</b>	<b>35</b>
<b>CAPITOLUL IV. DELIMITĂRI CONCEPTUALE ALE PROBLEMEI STUDIATE.....</b>	<b>37</b>
4.1. SERVICIUL DE AMBULANȚĂ ROMÂNESC ÎN CONTEXTUL SOCIO-ECONOMIC ACTUAL .....	37
4.2. STRESUL OCUPAȚIONAL LA PERSONALUL DIN CADRUL SERVICIULUI DE AMBULANȚĂ.....	38
<b>CAPITOLUL V. METODOLOGIA CERCETĂRII....</b>	<b>42</b>
5.1. TEMATICA CERCETĂRII ȘI OBIECTIVELE SALE .....	42
5. 2. DESIGN-UL CERCETĂRII.....	44
5. 2. 1. Participanți .....	44
5. 2. 2 Instrumente de măsură .....	44
5. 2. 3 Procedură.....	46
<b>CAPITOLUL VI. REZULTATELE CERCETĂRII....</b>	<b>47</b>
6.1. PREZENTAREA ȘI ANALIZA PSIHOLOGICĂ A DATELOR .....	47
<b>CAPITOLUL VII. CONSIDERAȚII GENERALE.....</b>	<b>69</b>

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.



<b>PARTEA III. APLICAȚII PRACTICE ÎN MEDIUL ORGANIZAȚIONAL.....</b>	<b>71</b>
<b>CAPITOLUL VIII. ETAPELE REALIZĂRII UNEI CERCETĂRI ORGANIZAȚIONALE .....</b>	<b>72</b>
<b>CAPITOLUL IX. PROIECTUL DE PREVENIRE A STRESULUI OCUPAȚIONAL .....</b>	<b>75</b>
<b>CAPITOLUL X. CUM SĂ REALIZĂM UN CURS DE INSTRUIRE PRIVIND MANAGEMENTUL STRESULUI PROFESIONAL.....</b>	<b>81</b>
10.1. DATE GENERALE DESPRE TRAINING.....	81
10.2. MANAGEMENTUL STRESULUI.....	82
10.3. ETAPELE REALIZĂRII CURSULUI DE MANAGEMENT AL STRESULUI.....	83
<b>CAPITOLUL XI. EXEMPLU DE CURS DE INSTRUIRE MANAGEMENTUL STRESULUI .....</b>	<b>86</b>
11.1. PREZENTARE GENERALĂ.....	86
11.2. PROGRAMUL CURSULUI.....	87
11.3. PLANNERUL DE ACTIVITĂȚI.....	89
<b>BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ.....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXE.....</b>	<b>105</b>
<b>Anexa 1. Stresul ocupațional la personalul din cadrul Ambulanței .....</b>	<b>105</b>
<b>Anexa 2. Definierea scalelor OSI.....</b>	<b>111</b>
<b>Anexa 3. Alte surse de stres identificate.....</b>	<b>114</b>
<b>Anexa 4. Model de redactare a manualului de management al stresului .....</b>	<b>115</b>
<b>Anexa 5. Exemple de fișe cuprinse în Caietul Cursantului.....</b>	<b>118</b>

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

# CUVÂNT ÎNAINTE

Problematica stresului profesional este un subiect des abordat în literatura de specialitate, datorită impactului negativ al acestui fenomen asupra performanței și stării de sănătate a angajaților. Rapoartele Uniunii Europene arată că stresul în muncă reprezintă a doua problemă de sănătate legată de activitatea profesională, după afecțiunile dorsale, afectând 28% dintre angajații UE, costurile datorate acestui fenomen fiind de aproximativ 20 miliarde de euro pe an. Tocmai din acest considerent Comisia Europeană a dezvoltat Directiva cadru (89/391) care prevede reglementări fundamentale în ceea ce privește securitatea și sănătatea în muncă, și care a fost adoptată de toate statele membre (Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă, 2002).

Un alt factor care a dus la apariția unui număr impresionant de cercetări privind acest fenomen sunt și schimbările care au apărut la nivelul naturii muncii prestate (datorate fenomenului globalizării sau introducerii noilor tehnologii). Ocupațiile care sunt cele mai expuse la evenimente traumatice, precum violență, riscul de accidentare sau orice alt incident critic sunt, după NIOSH (National Institute for Occupational Safety & Health, 1999): ofițerii din cadrul poliției și închisorii, cadrele medicale și paramedicii, personalul bancar.

Cartea este structurată în trei părți. Acestea se completează reciproc oferind un cadru atât conceptual despre stresul ocupațional și managementul acestui fenomen (*în prima parte*) cât și practic, arătând cum se poate realiza o cercetare științifică prin prezentarea unui studiu privind influența stresului ocupațional și a personalității asupra satisfacției cu munca și stării de sănătate la personalul din cadrul Serviciului de Ambulanță (*în a doua parte*), cum se poate întocmi o analiză organizațională,

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

un proiect de profilaxie a stresului profesional, dar și un curs de management al stresului (*în ultima parte a cărții*). Datele procedurale și informaționale sunt completate cu exemple care pot ghida acțiunea organizațională întreprinsă în vederea identificării, studierii, prevenirii și combaterii stresului profesional, ajutând astfel la îmbunătățirea calității vieții organizaționale, la creșterea performanței și randamentului instituției.

Această lucrare este destinată tuturor celor care lucrează în mediul organizațional sau care aspiră să lucreze în acest mediu (studenții), consultanților sau, pur și simplu, celor care doresc să cunoască mai multe lucruri despre stres și despre modalitățile concrete de reducere a lui.

Importanța acestei cărți ține atât de subiectul ales (stresul ocupațional la angajații din cadrul Serviciului de Ambulanță) cât și de caracterul practic – aplicativ al lucrării.

În acest context „Stresul ocupațional. Modalități de identificare, cercetare, prevenire și combatere” se impune de la sine ca un ghid de studiu pentru toți cei care sunt interesați de eficientizarea proceselor organizaționale, creșterea productivității și îmbunătățirea climatului dar și a serviciilor prestate.

***AUTORUL***

# *PARTEA I*

## **ASPECTE TEORETICE PRIVIND STRESUL OCUPAȚIONAL**

În cele ce urmează voi prezenta cele mai cunoscute și acceptate definiții date stresului, voi analiza teoriile fundamentale privind acest fenomen psihosocial și voi enumera principalele surse de tensiune de la locul de muncă, evidențiind apoi rolul personalității în studiul stresului.

Această abordare generală va fi finalizată cu o prezentare a metodelor de prevenire și combatere a fenomenului de stres ocupațional.

# CAPITOLUL I

## 1.1. DEFINIREA STRESULUI ORGANIZAȚIONAL

În literatura de specialitate s-au stipulat numeroase definiții ale stresului ocupațional și, prin urmare, au apărut o serie de modele explicative a acestui fenomen.

Așa cum am afirmat înainte, există mai multe definiții ale stresului, ceea ce duce și la numeroase confuzii și dezbateri privind definirea stresului ocupațional în termeni de persoană, mediu sau ambele, idee subliniată și de numeroși cercetători.. Totuși, în continuare voi încerca să prezint definițiile cele mai cunoscute și acceptate.

McGrath (1970) definește stresul ocupațional ca „ o stare de dezechilibru perceput între solicitări și capacitatea individului de a răspunde la acestea, în condițiile în care imposibilitatea de a îndeplini aceste solicitări are consecințe importante”. (citată în Handy, 1990). Această definiție este larg acceptată, deoarece subliniază relația care există între mediul muncii și caracteristicile personale.

Kahn și Quinn (1970) consideră că prin stres ocupațional ne referim la orice factor negativ de mediu sau stresor (exemplu: conflictul de rol) care este asociat cu munca prestată și care produce efecte negative asupra persoanei.

Lazarus și Folkman (1985) văd stresul ca o relație particulară între persoană și mediu, care este evaluată de individ ca fiind costisitoare sau amenințătoare la propria stare de bine.

Putem concluziona că stresul ocupațional se referă la toate modificările cognitive, subiective, comportamentale și fiziologice care apar în urma confruntării individului cu mediul muncii, în care solicitările sau cerințele ale acestui mediu sunt percepute ca fiind amenințătoare pentru starea de sănătate a individului sau ca depășind resursele proprii.

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

În cadrul acestei lucrări vom considera că stresul, ca și construct multidimensional, poate fi studiat mai ales prin prisma efectelor pe care le are asupra stării de sănătate și satisfacției cu munca. Starea de stres apare astfel, ca rezultat al percepției individuale privind sursele de stres.

### 1.2. MODELE TEORETICE ALE STRESULUI OCUPAȚIONAL

În literatura de specialitate au apărut diverse abordări ale stresului ocupațional, unele care văd stresul ca o *variabilă dependentă*, ca un răspuns al persoanei la stimulii negativi din mediu, altele ca *variabilă independentă*, iar, într-un final, stresul este văzut ca și *proces tranzacțional*, reflectând nepotrivirea dintre persoană și mediu de viață.

Pornind de la definiția de lucru a stresului, aceea prin care stresul era văzut ca un rezultat al interacțiunii diverșilor factori ce țin de mediu, pe de o parte, cu cei ce țin de individ (istoria biografică și factori de personalitate) și care se manifestă obiectiv prin efectele negative pe care le au asupra stării de sănătate și satisfacției cu munca, s-au ales și teoriile și modelele cele mai importante care se bazează pe această conceptualizare a stresului.

Primul model prezentat este cel al lui **Beehr și Newman (1978)** care, deși nu este destul de specific pentru a fi validat sau invalidat în practică, rezumă stilurile comune de gândire privind semnificația conceptului de stres ocupațional. În plus, acesta poate fi considerat un punct de start în crearea de ipoteze, modele sau teorii utile în vederea testării empirice.

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

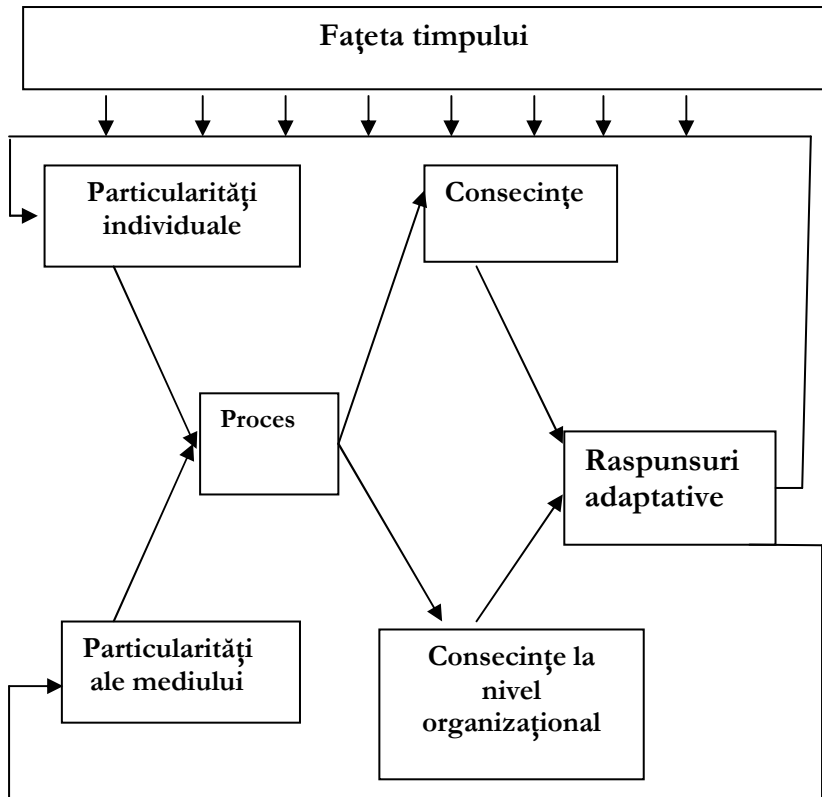


Fig. 1. Model al stresului ocupațional după Beehr și Newman (1978)

**Modelul Mediu- Persoană- Reacție** consideră că, în momentul în care individul percepe relația mediu- individ ca fiind dezechilibrată, datorită apariției unor diverși factori amenințători la propria stare de bine (deci a unor stresori), acesta reacționează fie comportamental, fiziologic și/ sau psihologic. Așadar, avem:

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizațional. Modalități de identificare, studiere, prevenire și combatere. Iași, România: Lumen.

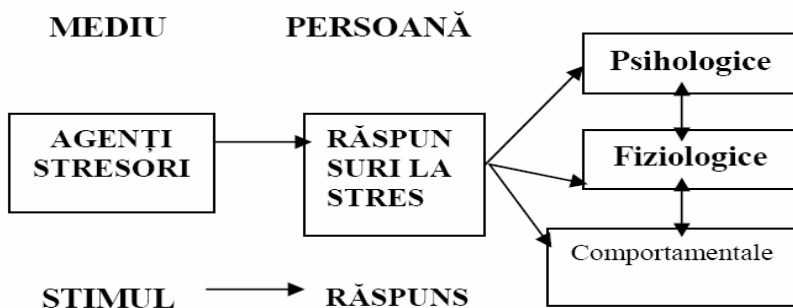


Fig. 2. Modelul S-R al stresului (prelucrare după: C. L. Cooper, 1990, cf. Pitariu 1999).

Modelul mai sus prezentat a devenit ulterior **Modelul potrivirii persoană-mediu (P-M)**.

Acesta pune accentul pe caracteristicile personale și pe cele ale mediului (locului de muncă), sugerând că nu toate evenimentele din mediu sunt stresori și că valoarea stresului depinde de percepția individuală. Percepția nu constă doar în estimarea cerințelor mediului, ci și în estimarea propriei capacități de face față acestor cerințe.

Modelul pornește de la asumția că: ”Stresul este un dezechilibru perceput între cerințe și capacitatea de a răspunde acestora în condițiile în care incapacitatea de a le răspunde are importante consecințe percepute.”(McGrath, 1970).

Așadar, stresul ocupațional nu este o caracteristică doar a mediului de muncă sau doar a individului, ci este o consecință a interacțiunii dintre cele două. Cu cât există o mai mare discrepanță între persoană și mediu, cu atât nivelul de stres perceput este mai ridicat. (Cooper & Marshall, 1978, citat Ivancevich și colab., 1982).

Modelul potrivirii persoană-mediu a fost în principal criticat de Lazarus (1995), pe motivul excluderii rolului evaluării în procesul de coping.

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.



Modelul **Vitamin** a fost propus de către Warr (1987). Conform acestui model, s-a susținut faptul că nouă caracteristici ale locului de muncă (disponibilitate la bani, securitate fizică, poziție socială valorificată, oportunitate de control, oportunitate de folosire a deprinderilor, scopuri generate extern, varietate, claritatea mediului, contact interpersonal) sunt relaționate curbiliniar cu cei trei indicatori cheie ai stării de bine (well-being) ai angajatului (satisfacția cu munca, anxietatea relaționată cu munca și epuizarea emoțională).

**Modelul dezechilibrului efort-recompensă** propus de către Siegrist & Heine încearcă să surprindă relația dintre mediul de muncă al unui individ și starea de sănătate a acestuia. Acest model are în principal două elemente: a) efortul depus (extrinsec sau intrinsec) și b) recompensa obținută (distribuite pe trei sisteme de transmitere: bani, stimă și oportunități de carieră, incluzând siguranța locului de muncă). Ipoteza de la care se pleacă este aceea că, pe termen lung, dezechilibrul perceput între efortul depus în muncă (ridicat) și recompensa obținută (scăzută), asociat cu o implicare excesivă în sarcinile de muncă, determină o stare emoțională negativă și crește riscul apariției unor probleme cardiovasculare. Această implicare excesivă se referă la un set de atitudini, comportamente și emoții care caracterizează persoanele cu o dorință puternică de a fi apreciate și aprobate și care tind să-și exagereze eforturile.

Un model mai detaliat al stresului ocupațional a fost propus de **Cooper în 1986** și cuprinde: sursele stresului, caracteristicile individuale și efectele stresului. Pe acest model teoretic se bazează și lucrarea de față. Așa cum se poate observa, în cadrul acestui model apar și mecanismele de management al stresului, a căror importanță în studiul acestui fenomen este deja recunoscută.

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizational. Modalitati de identificare, studiere, prevenire si combatere. Iasi, Romania: Lumen.

## STRESUL ORGANIZAȚIONAL

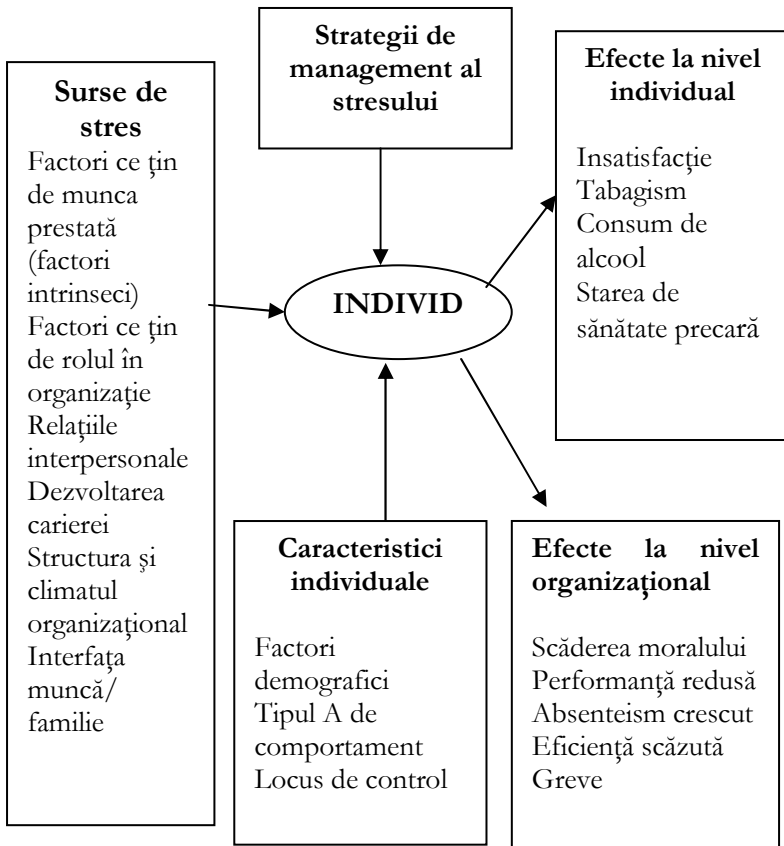


Fig.3 Modelul stresului ocupațional al lui Cooper (1979)

Cooper consideră că atât variabilele demografice cât și cele individuale, vor avea influențe moderatoare asupra relației stresori- reacții la stres, în ideea potențării sau, dimpotrivă, reducerii efectelor stresului. O altă idee ce trebuie subliniată, privind acest model, este importanța acordată evaluării în cadrul procesului. Problema nu este determinată de sursele de stres în sine, ci această problemă apare în urma percepției, modului în care aceste surse sunt evaluate.

Extras din volumul:

Ursu, M.A. (2007). Stresul organizațional. Modalități de identificare, studiere, prevenire și combatere. Iași, România: Lumen.

Eqpvkpwctgc "ceguvwk" xqnwo "q" rwvg k  
volumul de pe

[www.edituralumen.ro](http://www.edituralumen.ro)  
[www.librariavirtuala.com](http://www.librariavirtuala.com)

ucw "fkp" nkdt tkkng "pqcuvtg" r



Psihologie socială

media **LUMEN**  
www.EdituraLumen.com

**3D ARTE**  
www.3darte.ro