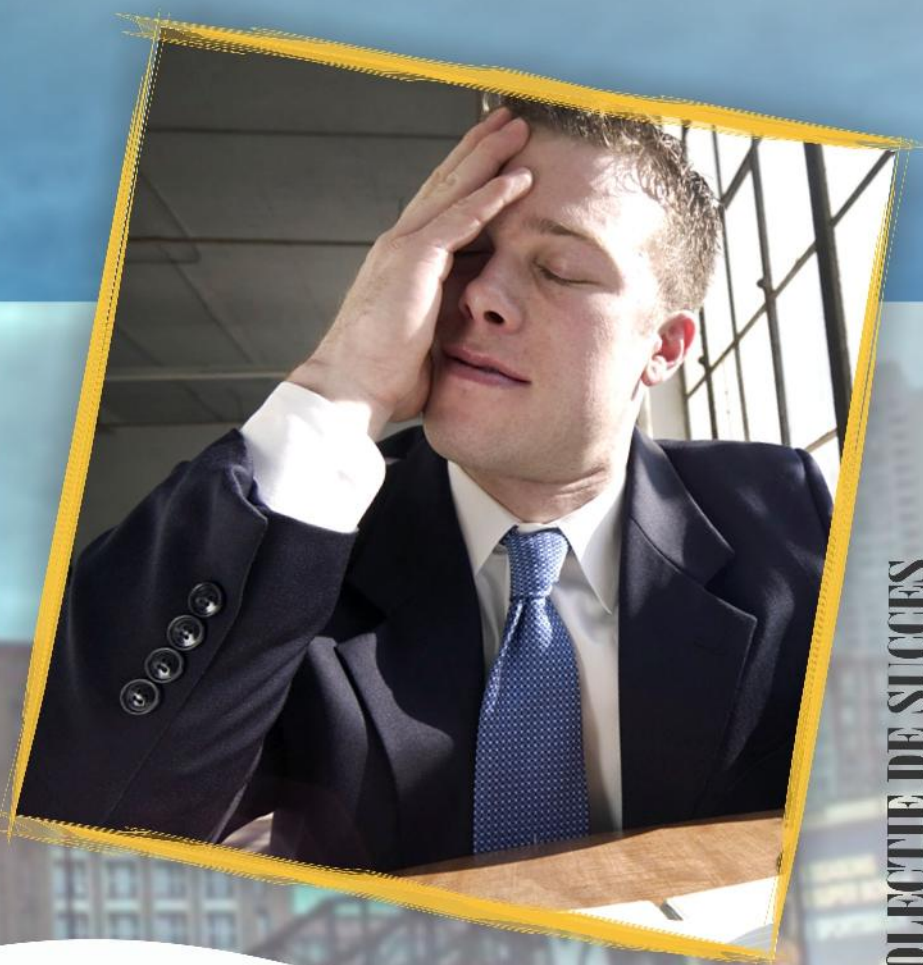


Roxana Capotescu

# Stresul ocupational

- Teorii, modele, aplicații -



COLECȚIE DE SUCCES

media **LUMEN**  
nou  
[www.EdituraLumen.com](http://www.EdituraLumen.com)

Roxana CAPOTESCU

# Stresul ocupațional

## Teorii, modele, aplicații

**Lumen**

Iași 2006

Roxana CAPOTESCU

Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații

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

Tehnoredactare computerizată: Morariu Irina Maria

*Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale:*

Roxana CAPOTESCU

Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații

Editura Lumen

Bibliografie

Pag.118

**ISBN- 10 973-1704-33-7**

**13 978-973-1704-33-3**

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații. Iasi, Romania: Lumen.

Roxana CAPOTESCU

# Stresul ocupațional

## Teorii, modele, aplicații

**Lumen**

Iasi 2006

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupational. Teorii, modele, aplicatii. Iasi, Romania: Lumen.

Pagina lasata  
intentionat goala

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupational. Teorii, modele, aplicatii. Iasi, Romania:  
Lumen.

## Cuprins:

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CAPITOLUL I .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>TEORII ALE STRESULUI .....</b>   | <b>9</b>  |
| I.1. Introducere .....  | 9         |
| I.2. Definirea stresului.....   | 11        |
| I.3. Abordări teoretice ale stresului .....                                     | 12        |
| I.3.1. Stresul ca stimul.....   | 12        |
| I.3.2. Stresul ca răspuns .....   | 13        |
| I.3.3. Stresul ca proces mediațional. Abordarea cognitivă<br>a stresului .....  | 15        |
| <b>CAPITOLUL II STRESUL OCUPAȚIONAL .....</b>                                   | <b>19</b> |
| II.1. Modele ale stresului ocupațional.....                                     | 19        |
| II.1. 1. Modelul Michigan.....  | 20        |
| II.1. 2. Modelul solicitărilor și controlului.....                              | 21        |
| II.1. 3. Modelul potrivirii persoană-mediul .....                               | 24        |
| II.1. 4. Modelul „vitamină” (Vitamin Model) .....                               | 26        |
| II.1. 5. Modelul dezechilibrului efort -recompensă.....                         | 28        |
| II.1. 6. Modelul conservării resurselor .....                                   | 30        |
| II.1. 7. Modelul stresului ocupațional.....                                     | 31        |
| II.1. 8. Modelul solicitărilor și resurselor .....                              | 32        |
| II.1. 9. Modelul compensării solicitărilor și reacțiilor<br>induse .....        | 32        |
| II.1. 10. Modelul solicitărilor, abilităților și suportului ..                  | 33        |
| II.1. 11. Modelul echilibrului dinamic al finanțelor și<br>stării de bine ..... | 34        |

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații. Iași, România:  
Lumen.

|  |    |
|--|----|
| II.2. Încorporarea nivelelor multiple de analiză în studiul stresului ocupațional..... | 35 |
| II.2.1. Antecedentele stresului ocupațional. Contextul macroeconomic.....              | 38 |
| II.2. 2. Stresorii organizaționali .....   | 39 |
| II.2. 3. Răspunsurile emoționale la stres .....  | 43 |
| II.2.4. Răspunsurile fiziologice la stres.....   | 47 |
| II.2.5. Conflictul muncă-familie .....   | 48 |
| II.2.6. Suportul social.....   | 50 |
| II.2.7. Solicitățile de exprimare și gestionare a emoțiilor în organizații.....        | 51 |
| II.3. Diferențe individuale și rezistența la stres .....                               | 61 |
| II.3.1. Diferențele de gen .....   | 62 |
| II.3.2. Locusul de control.....  | 63 |
| II.3.3. Robustețea .....   | 65 |
| II.3.4. Încrederea în sine.....  | 67 |
| II.3.5. Tipul A de comportament.....   | 68 |
| II.3.6. Afectivitatea negativă .....   | 73 |
| II.3.7. Optimismul și pesimismul.....  | 74 |

### **CAPITOLUL III APLICAȚII ALE INVESTIGĂRII**

#### **STRESULUI OCUPAȚIONAL. MANAGEMENTUL**

#### **STRESULUI ÎN ORGANIZAȚII.....**

|  |    |
|--|----|
| III.1. Intervenții primare, secundare, terțiare..... | 79 |
| III.1.1. Strategiile de prevenție primară.....       | 80 |
| III.1.2. Strategiile de prevenție secundară.....     | 82 |

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații. Iasi, Romania: Lumen.

|  |            |
|--|------------|
| III.1.3. Strategiile de prevenție terțiară.....                              | 89         |
| III.2. Evaluarea eficienței intervențiilor de managementul<br>stresului..... | 91         |
| <b>CONCLUZII .....</b>   | <b>97</b>  |
| <b>BIBLIOGRAFIE .....</b>  | <b>101</b> |

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupational. Teorii, modele, aplicatii. Iasi, Romania:  
Lumen.



Pagina lasata  
intentionat goala

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupational. Teorii, modele, aplicatii. Iasi, Romania:  
Lumen.

# CAPITOLUL I

## Teorii ale stresului

### I.1. Introducere

Stresul ocupațional reprezintă o preocupare majoră, atât pentru angajați, cât și pentru organizații și pentru societate ca întreg (Le Blanc, de Jonge, Schaufeli, 2000). Ultimii 50 de ani au schimbat în profunzime natura societății, în general, și a locurilor de muncă în special. Aceasta se datorează modificărilor explozive ale tehnologiilor, penetrării agresive a proceselor de informatizare, dar și modificării sistemelor manageriale. Competiția economică dură în care este angrenată viața socială prezentă este considerată ca unul din semnele sau reacțiile generatoare a ceea ce a intrat în limbajul cotidian prin sintagma de stres ori stres profesional ori stres ocupațional (Pitariu, 2004).

Investigarea stresului ocupațional a fost intens încurajată în ultimele decenii, în prezent existând o recunoaștere unanımă și dovezi concludente asupra relației dintre stresorii muncii și o serie de consecințe la nivelul sănătății fizice și mentale (Donald, Taylor, Johnson, Cooper, Cartwright & Robertson, 2005). Deși acest corp de cunoștințe a contribuit la o înțelegere tot mai adecvată a mecanismelor stresului ocupațional, până în prezent s-a făcut prea puțin totuși pentru a implementa unele soluții de control al acestuia (Pitariu, 2004).

Legătura dintre stresorii muncii și starea de bine a angajaților evidențiază o obligație morală clară a angajaților de a asigura și menține cea mai bună stare fizică și mentală a angajaților săi. Acest obiectiv poate fi atins prin implementarea unor politici și proceduri care să se adreseze în mod comprehensiv problemelor legate de sănătate și siguranță (Donald, Taylor, Johnson, Cooper, Cartwright & Robertson, 2005).

În afară de această obligație morală, s-a argumentat de asemenea că angajatorii ar trebui să fie conștienți de consecințele

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicatii. Iasi, Romania: Lumen.

financiare ale reducerii stării de bine a angajaților. Matteson și Ivancevich (1987, citați în Pitariu, 2004) au atenționat asupra faptului că sunt pierdute aproape 60 miliarde de dolari anual de către organizații numai pe asistența medicală acordată persoanelor care au reacționat într-un fel sau altul la prezența stresului ocupațional. Stresul ocupațional costă anual Marea Britanie o sumă estimată la 1.3 miliarde lire sterline (Cooper, Sloan & Williams, citați în Pitariu, 2004). Rezultatele cercetărilor recente desfășurate în S.U.A. au demonstrat că o consecință a stresului ocupațional, depresia la locul de muncă, prin absenteismul pe care îl provoacă și reducerea productivității, prejudiciază afacerile cu 70 bilioane dolari anual (Byrne, Kacmar, Stoner, Hochwarter, 2005).

Această lucrare își propune prezentarea și analiza diferitelor abordări teoretice ale stresului, explorarea adecvării și susținerii empirice a modelelor dezvoltate în domeniul stresului ocupațional și analiza aplicațiilor investigării stresului ocupațional, mai precis a strategiilor de management al stresului. Stresul este conceptualizat în cadrul lucrării ca proces definit în termeni de antecedente, experiențierea stresului și consecințe ale stresului.

### I.2. Definirea stresului

Atingerea unui acord asupra definiției stresului este esențială pentru dezvoltarea unor sisteme eficiente de măsurare a constructului și dezvoltarea ulterioară a cercetărilor. Este încă răspândită concepția eronată că există puțin consens asupra definiției conceptului de stres, sau chiar că stresul este într-o anumită măsură imposibil de definit și de măsurat. Astfel de convingeri derivă din lipsa de cunoaștere asupra literaturii științifice relevante în domeniu.

În prezent, majoritatea cercetătorilor din domeniul stresului sunt de acord asupra faptului că pot fi distinse trei înțelesuri diferite ale termenului de stres: stresul ca stimul, stresul ca răspuns și stresul ca proces mediațional între stresor (stimul) și reacție (răspuns) (Jex, Beehr & Roberts, 1992; Le Blanc, Jonge & Schaufeli, 2000).

Pentru a investiga măsura în care există o comunalitate în utilizarea termenului stres de către cercetători, Jex, Beehr și Roberts (1992) au investigat articolele apărute în șase publicații majore din domeniul comportamentului organizațional în perioada 1985-1989. Fiecare articol în care au apărut cuvintele *stres* sau *stresant* a fost integrat în una din următoarele patru categorii: stimul, răspuns, stimul-răspuns sau utilizare neclară. Din cele 51 de articole găsite, 21 (41%) au utilizat cuvântul pentru a face referire la stimuli, 11 (22%) au făcut referire la răspuns, și 13 (25%) au implicat condițiile stimul-răspuns. Pentru 7 articole (14%) utilizarea termenului a fost catalogată ca neclară.

S-a concluzionat în câteva *review*-uri asupra literaturii relevante în domeniul stresului că există trei abordări diferite, dar care se suprapun din anumite puncte de vedere, asupra definiției și studiului stresului (Schonfeld, Rhee, Xia, 1995): abordarea inginerască (ergonomică), abordarea fiziologică și abordarea psihologică, pe care le prezentăm în continuare.

Extras din volumul:

## I.3. Abordări teoretice ale stresului

### I.3.1. Stresul ca stimul

În domeniul psihologiei experimentale și ergonomiei, stresul este văzut în primul rând ca un stimul (ex. o situație negativă sau un eveniment cu potențial nociv care acționează asupra individului având efecte negative asupra acestuia). Această abordare conceptualizează stresul ocupațional ca o caracteristică aversivă a mediului și ca o variabilă independentă, stimulii din mediu fiind considerați cauze directe pentru reacțiile organismului.

Stresul ocupațional este astfel tratat ca o proprietate a mediului muncii, motiv pentru care în investigarea stresului s-a pus accent pe utilizarea măsurătorilor obiective ale caracteristicilor mediului muncii (ex. noxe, zgomot, luminozitate). Symonds (1947, citat în Cox & Griffiths, 1991) scria în legătură cu bolile personalului din aviație că „stresul este ceea ce *i se* întâmplă omului, nu ceea ce *se* întâmplă în om; este un set de cauze, nu un set de simptome”. Potrivit acestei abordări, stresul produce o reacție, (*strain*) care, ocazional, se poate dovedi ireversibilă și cu potențial dăunător (Cox & MacKay, 1981, citat în Cox & Griffiths, 1991).

Până în prezent, majoritatea cercetărilor dezvoltate din această perspectivă s-au focalizat pe conținutul muncii studiind efectele stresante ale unor caracteristici relaționate cu munca (ex. Karasek, 1979; Payne, 1979; Karasek și Theorell, 1990, citați în Cox & Griffiths, 1991). Caracterul reduționist al acestei abordări este evident datorită faptului că diferențele individuale erau luate în considerare doar relaționate cu rezistența și vulnerabilitatea la stres.

### I.3.2. Stresul ca răspuns

În cadrul abordării fiziologice în definirea și studiul stresului, inițată de activitatea științifică a lui Selye (1950, citat în Cox & Griffiths, 1991), stresul este definit în termenii efectelor fiziologice ale unei largi arii de stimuli aversivi dar și ca *răspuns* la elementele amenințătoare sau cu potențial dăunător din mediu. Selye (1950; 1956, citat în Cox & Griffiths, 1991) a argumentat că răspunsul fiziologic al organismului este trifazic, implicând o fază inițială de alarmă (activarea sistemului nervos simpatic, cu secreție de adrenalină), urmată de stadiul de rezistență (activarea corticală cu secreție de adrenalină), conducând în anumite circumstanțe la un stadiu final de epuizare (reactivarea sistemului nervos simpatic, cu secreție de adrenalină, putându-se ajunge chiar la moartea organismului). Deși sindromul general de adaptare poate fi inițial adaptativ, consecințe negative precum oboseala, distrugerile celulare și hipertensiunea arterială pot apărea dacă individul nu este capabil să facă față stimulilor stresanți și reacțiile la stres persistă pe perioade lungi de timp. După cum s-a afirmat anterior, această abordare asumă că aceleași răspunsuri nespecifice sunt declanșate de diferite tipuri de stimuli stresanți, și că gândurile și emoțiile individului nu influențează tipul de răspuns. Totuși, aceste ipoteze nu au obținut susținere empirică, numeroase studii demonstrând că diferite tipuri de reacții fiziologice și hormonale pot să apară în funcție de natura și interpretarea stimulilor și emoțiile care îi acompaniază. O serie de studii au demonstrat că adrenalina și noradrenalina joacă rolul principal în mobilizarea acută a resurselor adaptative, în timp ce corticosteroidii furnizează suport de durată în cazul stresului prelungit (Le Blanc, Jonge și Schaufeli, 2000).

Similar cu abordarea inginerescă, și în cadrul acestei abordări teoretice, investigarea stresului pune accent pe utilizarea măsurătorilor obiective, în acest caz fiind realizate însă în principal investigații bazate pe măsurători fiziologice. Aceste tipuri de măsurători pot fi categorizate în trei mari grupuri: variabile

cardiovasculare, hormoni de stres, și măsurători ale răspunsului imunitar.

Indicatorii cardiovasculari, incluzând rata cardiacă și presiunea sanguină reprezintă cei mai studiați indicatori fiziologici. Un review al studiilor asupra presiunii sanguine a arătat ca participanții încadrați pe posturi caracterizate prin reacții puternice (nivele crescute ale solicitărilor și nivele scăzute ale controlului) au nivele mai crescute ale presiunii sanguine la locul de muncă, acasă și în timpul somnului (Hurrel, Nelson & Simmons, 1998).

O a doua categorie de măsurători, investigarea hormonilor relaționați cu stresul, incluzând cortizolul și catecolaminele, a primit o atenție crescută. Hormonii stresului reflectă activarea de bază și afectează funcționarea majorității sistemelor organismului. Utilizarea acestor măsurători este complexă și colectarea lor poate fi invazivă, utilizându-se probe de sânge, urină sau salivă. Alegerea tipului de hormoni ce vor fi măsurați și a tehnicilor utilizate este complexă. Catecolaminele recoltate din urină, de exemplu, sunt mai puțin sensibile la evenimente tranzitorii și pot fi utilizate pentru studierea consecințelor stresului cronic. Catecolaminele plasmaticе, care se modifică foarte rapid, reprezintă indicatori adecvați pentru studiul stresului acut (Hurrel, Nelson & Simmons, 1998), iar nivelul cortizolului reprezintă unul dintre parametrii fiziologici care se modifică sensibil la experiențierea burnout-ului (Mommersteeg, Keijsers, Heijnen, Verbraak & van Doornen, 2006).

Evaluarea modificărilor imunologice reprezintă o altă arie de indicatori fiziologici utilizați. Studiile asupra schimbărilor în funcționarea imunologică relaționate cu stresul ocupațional includ concentrația plasmatică și salivară de imunoglobuline, conținutul de limfocite și celule natural killer, răspunsuri limfoproliferative induse de antigen și mitogen. Rezultatele studiilor au indicat controlul perceput ca moderator al relației dintre încărcarea muncii experiențiată și parametrii imunitari (Hurrel, Nelson & Simmons, 1998).

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații. Iasi, Romania: Lumen.

### I.3.3. Stresul ca proces mediațional. Abordarea cognitivă a stresului

Potrivit acestei abordări, inițiate de Lazarus și colaboratorii săi, stresul nu este un stimul sau o consecință a inputurilor din mediu, ci rezultatul evaluării făcută de individ asupra reacției dintre stimul, solicitări și capacitatea de a veni în întâmpinarea, a soluționa sau diminua aceste solicitări în vederea atingerii stării de bine (Lazarus, DeLongis, Folkman & Gruen, 1985).

Stresul este cel mai adecvat văzut ca un construct complex, constând din numeroase variabile și procese interrelaționate, mai degrabă decât ca o simplă variabilă care poate fi direct măsurată și corelată cu rezultate adaptaționale (Lazarus, DeLongis, Folkman & Gruen, 1985).

Un concept central în cadrul acestei abordări este evaluarea cognitivă, definită ca procesul prin care persoana apreciază dacă o anumită interacțiune cu mediul este relevantă pentru starea sa de bine, și în cazul în care răspunsul este afirmativ, în ce sens (Folkman și colab., 1986). Procesul de evaluare cuprinde două etape, evaluarea primară și evaluarea secundară. În cadrul evaluării primare este realizată o evaluare a stimulilor pentru a estima potențialul de amenințare al acestora. Evaluarea secundară implică o evaluare a resurselor pentru a face față stresorului, cunoscute în literatura de specialitate ca mecanisme de adaptare la stres (*coping*) (Paterson & Neufeld, 1987).

Există două abordări teoretice în definirea mecanismelor de adaptare la stres, și anume abordarea tranzacțională și abordarea structurală. În abordarea tranzacțională, strategiile de adaptare la stres sunt considerate ca fiind situațional-specifice, accentuându-se necesitatea analizării acestora în situații stresante specifice, contextul jucând un rol central (Folkman și colab., 1986). În cadrul acestei abordări, evaluarea cognitivă reprezintă variabila mediatoare centrală între situațiile stresante și rezultatele adaptaționale (Hudek-Knezevic & Kardum, 2000). În abordarea structurală, mecanismele de adaptare la stres sunt considerate ca o funcție a trăsăturilor de personalitate (Bolger, 1990; McCrae & Costa, 1996) sau ca stiluri,

Extras din volumul:



dispoziții sau preferințe relativ stabile pe care o persoană le utilizează relativ frecvent în situații stresante (Carver, Scheier & Weintraub, 1989), acordându-se o importanță scăzută variațiilor în situația stresantă (Folkman și colab., 1986).

Mecanismele de adaptare la stres au două funcții majore larg recunoscute: reglarea emoțiilor stresante (coping focalizat pe emoție) și modificarea relației persoană-mediu ce cauzează distresul (coping focalizat pe problemă) (Folkman și colab., 1986).

În concluzie, abordarea cognitivă a stresului conceptualizează stresul ocupațional în termeni de interacțiune dinamică între indivizi și mediul lor de muncă. Această abordare se caracterizează prin recunoașterea faptului că aceleași modificări din mediu determină reacții diferite la indivizi diferiți, a rolului evaluărilor subiective asupra stimulilor și asupra resurselor disponibile pentru a face față situației (mecanismele de adaptare) în apariția reacțiilor de stres. Stresul nu mai este deci tratat ca o dimensiune a mediului fizic (încărcarea muncii sau apariția unor evenimente considerate stresante), sau în termeni de răspunsuri care sunt uneori corelate cu stresul (mobilizare fiziologică). Încadrat prin prisma acestei abordări, studiul stresului vizează oameni normali care fac față (sau eșuează în a face față) problemelor cu care se confruntă. Ca rezultat al accentului pus pe dimensiunea subiectivă a stresului, metoda de cercetare care a câștigat cel mai mult teren este chestionarul.

Dovezile existente susțin abordarea cognitivă a definirii stresului, modelele tranzacționale fiind printre cele mai adecvate și utile în studiul stresului ocupațional. În acest cadru teoretic, stresul este definit ca o stare psihologică ce reflectă și este parte a procesului de interacțiune dintre indivizi și mediul lor de muncă. Părți ale acestui proces sunt reprezentate de secvențele de relații dintre mediul obiectiv al muncii și percepțiile angajaților, dintre aceste percepții și experiențierea stresului, și dintre experiențierea stresului și modificările ce apar la nivelul comportamentului, funcțiilor fiziologice și al sănătății în ansamblu. Această secvență oferă o bază pentru măsurarea stresului în cadrul căreia percepțiile și cognițiile individului reprezintă elemente critice. „Măsurarea stresului ar trebui

## Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații

---

să se bazeze în primul rând pe utilizarea raportărilor indivizilor prin intermediul chestionarelor care să se focalizeze pe procesul de evaluare și pe experiența emoțională a stresului” (Cox, 1985, citat în Cox & Griffiths, 1991).

Deși abordarea mediațională a contribuit la dezvoltarea teoretică în domeniul stresului ocupațional (ex. dezvoltarea modelului potrivirii persoană-mediu), un principal dezavantaj derivă din utilizarea aproape exclusivă a chestionarelor atât pentru investigarea stimulilor, cât și a reacțiilor la stres, făcând dificilă diferențierea între apariția unui eveniment, evaluarea cognitivă și reacția individului (Le Blanc, Jonge și Schaufeli, 2000).

Extras din volumul:

Capotescu, R. (2006). Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații. Iasi, Romania: 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



Conținutul acestui volum nu  
reprezintă în mod necesar  
punctul de vedere al Editurii  
Lumen sau al finanțatorilor

Publicat cu finanțarea:

media  
**LUMEN**  
www.EdituraLumen.com

[www.EuroMarket.ro](http://www.EuroMarket.ro)

Design, Prints, Web sites  
E-commerce applications