

NOI SURSE DE STRES

ASIST.UNIV. MĂLINA CORDOȘ

Universitatea „1 Decembrie 1918”, Str. Nicolae Iorga nr.11-13, 510009, Alba Iulia, tel.0745/230991, e-mail:malina_cordos@yahoo.com

Abstract: *A great detonator of irrational, he stress supports first the pressure of the objectives, usually perceived as contradicted. Going shares between administrating the daily, where the profitableness and the long term strategy primes, which asks to develop the quality and the competence of their employees, he should conciliate two different registers and to do all these as a runner accepting the dare of a leaper on the distance of a marathon!*

Formidabil detonator de irațional, stresul este omniprezent în întreprindere. Managerul suportă mai întâi presiunea obiectivelor percepute adesea ca fiind contradictorii. Împărțindu-se între gestionarea cotidianului, unde primează rentabilitatea și strategia pe termen lung, care îi cere să dezvolte calitatea și să determine dezvoltarea competențelor la oamenii săi, el trebuie să concilieze două exigențe care aparțin de două registre diferite și să facă toate acestea precum un alergător ce ar primi provocarea unui săritor, pe distanța unui maraton !

Oricât de strălucitor și de experimentat ar fi, el se teme că nu va putea fi la înălțime, convins fiind că nu dispune de mijloacele necesare pentru a concilia ceea ce nu este de conciliat și se alege din asta cu sentimentul penibil că este prins între două focuri. Această presiune exercitată în timpul muncii are consecința de a reduce orizontul temporal individului, adică acea capacitate de a vedea departe în timp și de a integra elementele cu bătaie lungă în cotidian. În loc să își dea seama de ceva în 4 sau 5 ani, un adevărat cadru îl face în 24 de ore. Planurile clare și precise pe termen mediu sau lung sunt încă departe. Dar, spre deosebire de animale, omul nu se mulțumește să trăiască în voia instinctului. El simte nevoia să-și fixeze obiective. De aceea, această absență a unui viitor cu contururi clare nu poate fi decât să mărească incertitudinea și stresul și să dea posibilitatea unor nenumărate dereglări în conducerea întreprinderii.

Natura muncii se schimbă cu viteza vântului. Probabil acum, mai mult ca niciodată, stresul datorat locului de muncă reprezintă o amenințare la sănătatea angajaților și la sănătatea organizațiilor.

Ce este stresul?

Stresul poate fi definit atât din perspectiva cauzei, cât și din cea a efectului. În fizică, spre exemplu, stresul este acea forță capabilă să producă deformări temporare sau permanente asupra unui corp. În biologie, stresul este definit ca orice poate produce schimbări într-un organism, cauzează dereglări sau reglări ale proceselor legate de acel organism. Stresul este “răspunsul organismelor vii la solicitarea de orice natură”. Există numai două tipuri de reacție:

- Răspunsul activ, adică lupta;
- Răspunsul pasiv, adică fuga sau tolerarea.

Stresul poate fi definit și sub aspectul efectelor: “reacția minții și a trupului la schimbare”, sau “rezultatul dezechilibrului atunci când percepția unei persoane sau actualele abilități și resurse sunt insuficiente pentru a face față cerințelor unei situații date” sau “teama indusă unui organism care încearcă să își păstreze normalitatea în fața potențialilor agenți ce îl pot afecta”.

În limbaj curent, atunci când spunem despre cineva că „este stresat” ne gândim de fapt la un nivel de stres foarte mare. La locul de muncă, poate cea mai exhaustivă definiție a stresului este: **schimbarea în starea psihică, fizică, emoțională sau în comportamentul unei persoane ca urmare a presiunii constante exercitate asupra sa pentru a activa în moduri incompatibile cu abilitatea sa reală sau percepută, cu timpul și resursele avute la dispoziție.** Cu alte cuvinte stresul

la locul de munca poate fi definit ca cel mai dăunător răspuns fizic și psihic ce ia naștere atunci când cerințele slujbei nu se potrivesc cu resursele, capacitățile sau nevoile angajatului.

Conceptul de stres la locul de muncă este adesea confundat cu acela de competiție, dar aceste concepte nu sunt identice. Competiția ne energizează psihologic și fizic, și ne motivează să învățăm noi meserii și să ne perfecționăm munca. Uneori, însă, competiția se transformă în cerințe ale slujbei ce nu pot fi îndeplinite, relaxarea se transformă în epuizare, iar senzația satisfacției în senzația de stres.

Potențialele surse de stres din viața de organizație pot afecta aproape pe oricine în orice organizație, în timp ce altele par să afecteze numai pe cei care joacă anumite roluri.

Surse de stres la nivel executiv și managerial

Supraîncărcarea rolului - are loc atunci când cineva trebuie să se achite de prea multe îndatoriri, într-un timp prea scurt. Supraîncărcarea rolului provoacă stres, îi împiedică pe cei afectați să se bucure de plăcerile vieții, care pot reduce stresul.

Responsabilitatea mare – responsabilitatea față de oameni și de lucruri, influența asupra viitorului altora, au potențialul de a induce stres.

Surse de stres la nivel operațional

Condiții improprie de muncă – condițiile de muncă neplăcute sau chiar periculoase sunt factori importanți de stres.

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.

Surse generale de stres

Există surse de stres care probabil sunt resimțite uniform de orice actor social.

Conflictele interpersonale – sunt un factor puternic, în special pentru cei cu tendințe accentuate de a-l evita. Întreaga gamă de conflicte, de la ciocnirile de personalități până la certurile intergrupuri, are mari șanse de a provoca stres, când conduce la atacuri reale sau doar percepute, asupra integrității sau buneii păreri despre sine.

Conflictul serviciu - familie – stresul izvorăște din conflictul de roluri între a fi membrul unei familii și a fi membrul unei organizații.

Nesiguranța postului – un post sigur este un obiectiv important pentru aproape oricine și când acesta este amenințat, poate apărea stresul.

Ambiguitatea rolului – există acolo unde obiectivele postului sau modul de a accede la ele sunt neclare. Lipsa unei directive se poate dovedi stresantă, în special pentru cei care tolerează greu o astfel de ambiguitate.

Alături de aceste surse de stres generale mai pot fi întâlnite și altele: **lipsa locului de muncă** (un **loc de muncă bun** poate fi stresant atunci când angajatul este permanent nesatisfăcut, nu are perspectivă de avansare sau de schimbare semnificativă, nu are siguranța prezenței pe postul potrivit și, în același timp, nu știe ce altceva ar putea face), **lipsa timpului liber**, **rutina**, **suprasolicitare**, **termene limită nerealiste**, **orar inadecvat**, **riscul de boli profesionale**, **nemulțumiri în privința carierei**, **imposibilitatea avansării**, **conservatorism în ceea ce privește designul posturilor**.

Echipa sau organizația pot fi stresante atunci când cerințele sunt conflictuale, obiectivele neclare, sau resursele neadecvate, dacă au loc schimbări fără consultare sau planificare adecvate, sau dacă există un conflict între satisfacerea nevoilor și așteptări.

Alte cauze de stres pot fi **condițiile proaste de muncă** (zgomot, iluminare, mizerie, umiditate, căldură/frig excesiv, ergonomie), un **slab management al timpului**, **finanțare nesigură**, **lipsa procedurilor de suport și supervizare**).

Locul de muncă poate fi stresant dacă angajatul are prea mult sau prea puțin de făcut, dacă slujba este prea grea sau prea ușoară, dacă angajatul trebuie să ia decizii fără a beneficia de informare sau autoritate adecvate, dacă primește termene asupra cărora nu are nici un control sau dacă are responsabilitatea vieții altora.

Stresul poate fi generat de **relațiile cu superiorii, subordonații, colegii, Consiliul de administrație, beneficiari, membrii sau persoane din alte organizații.**

O importantă categorie de factori mai sunt și cei **autoinduși**. Aceștia sunt specifici persoanelor care nu se tratează adecvat pe ele însele. Ei se pot datora neglijării fizice, care pe lângă potențialul stresant propriu, poate determina capacitatea de a rezista altor factori stresanți, sau abandonării perioadelor de relaxare.

Ca **factori de stres externi**, care scapă controlului putem aminti: **schimbările legislative, deciziile finanțatorilor, traficul, transportul în comun.**

Metode de reducere/eliminare a stresului la locul de muncă

Studii recente ale așa numitelor “organizații sănătoase” sugerează că politicile în favoarea sănătății angajaților conduc la beneficii pentru organizații. O organizație sănătoasă e definită ca fiind o organizație cu o rată mică de îmbolnăviri, invalidități ale forței de muncă și care, de asemenea, este competitivă. Cercetările au identificat caracteristici organizaționale asociate cu sănătatea, nivel minim de stres la locul de munca și un nivel înalt al productivității. Exemple de asemenea caracteristici includ următoarele:

- Recunoașterea angajaților pentru performanța lor.
- Oportunități de dezvoltare a carierei.
- Cultura organizațională ce valorizează angajatul.
- Acțiuni manageriale ce se încadrează în valorile organizației.

Cum putem face schimbări în organizație pentru a preveni stresul la locul de muncă?

Răspunsul poate fi sintetizat astfel:

- Asigurarea în privința capacităților și resurselor angajaților raportate la munca ce o desfășoară.
- Designul posturilor trebuie să promoveze înțelegerea, stimularea și oportunitățile angajaților de a-și folosi îndemânările.
- Definirea clară a rolurilor și responsabilităților.
- Acordarea posibilității angajaților de a participa la deciziile și acțiunile ce le afectează locul de muncă.
- Îmbunătățirea comunicării - reducerea incertitudinilor în legătură cu dezvoltarea carierei și planurilor viitoare ale angajaților.
- Promovarea oportunităților pentru interacțiuni sociale între angajați.
- Stabilirea unui orar ce este compatibil cu cererile și responsabilitățile angajaților în afara orelor de muncă.

Bibliografie

1. Adirondack, S., „Managementul pur si simplu”, Editura F.D.S.C., Bucuresti,1999
2. Johns, G. „Comportamentul organizațional, București, Editura Economica,1998
3. Le Saget, M. „Managerul intuitiv”, Editura Economică, București,1999