

STRESUL PROFESIONAL ȘI PERFORMANȚA ÎN MUNCĂ

THE IMPACT OF PROFESSIONAL STRESS ON LABOUR PERFORMANCE

Serafima SOROCHIN¹
Lilia SAVA²
Lucia GUJUMAN³
Marina VINOCUROVA⁴

Abstract

This paper analyzes the notion of stress, types of stress, stress manifestation phases; differentiates positive and negative forms of stress, professional overload which is also a stress factor; lists commonly occurring disorders, organic and functional disorders; describes the most common ways to reduce and combat stress, as well as the procedures that can be used to relax the body, both physically and neuro-mentally. To ensure success in the workplace it is necessary for the human body to learn to adapt to the environmental conditions in which it operates.

Keywords: *stress, competitiveness, performanse , neuro-mentally, stress factor*

JEL: MOP

1. Introducere

În prezent, societatea se află în permanentă modernizare și tehnologizare. Evoluția nu cunoaște limite, și totul se dezvoltă cu o viteză colosală. Dispunem de o mulțime de facilități, care ne ușurează viața cotidiană, și s-ar părea că ar trebui să fim lipsiți de griji, dar odată cu trecerea timpului, se complică interacțiunea dintre indivizi. Apare dificultatea asimilării și realizării pleiadei complexe de însărcinări la care suntem supuși. Scade flexibilitatea adaptabilității la factorii mediului ambiant. Drept consecință, organismul uman este supus unor factori stresori care influențează asupra capacității de concentrare, gândire, eficienței muncii și a stării de sănătate.

Emoțiile sunt declanșate de creier ca reacție la ceea ce se întâmplă în jurul nostru. Tot ele acționează asupra mușchilor, datorită hormonilor prin care se manifestă. Din această cauză, pot să se blocheze mușchii picioarelor, mâinilor, gâtului și ai feței. Ultimele 2 categorii de mușchi sunt implicate direct în vorbire – voce și pronunție. Nu le putem opri, dar le putem gestiona când apar. Ba mai mult, le putem implica în comunicare, pentru a adăuga expresivitate cuvintelor.

În zilele noastre este imposibil să ai o viață lipsită de stres. Dar cu siguranță poți învăța cum să-l ții sub control astfel încât sănătatea ta fizică și mentală sa nu aibă de suferit. Stresul a devenit un fenomen curent în viața omului contemporan. Astăzi, întreaga societate suferă schimbări esențiale în cele mai diverse domenii, toate aceste transformări fiind însoțite de un stres pe care individul îl suportă la nivel psihic, fizic dar și spiritual. Studiile arată o înregistrare a tendinței de reconfigurare a comportamentului uman, ca urmare a dorinței de "supraviețuire" în condiții de suprasolicitare fizică și psihică. Din acest motiv, se cuvine ca tehnicile antistres să fie adaptate la noi standarde de performanță. O solicitare psihică

moderată poate induce competențe în adaptarea la noi situații și, totodată, poate deveni factor motivațional. [7]

2. Stresul profesional la locul de muncă

Sub noțiunea de stres se subînțelege manifestările psiho-fiziologice nespecifice de adaptare a organismului la acțiunea oricăror factori esențiali.

Factorii care acționează negativ, puternic, asupra organismului se numesc stresori. Se disting factori de stres acuti și factori de stres cronici sau repetitivi, figura 1.

Există o serie de factori care pot contribui la apariția stresului profesional. Iată o serie de condiții care definesc pericolul:

- Factori care țin de conținutul muncii.

Mediu de muncă și echipament de muncă. Probleme privind fiabilitatea, disponibilitatea, compatibilitatea și întreținerea sau repararea echipamentelor și a dotărilor. Factori de microclimat necorespunzători.

- Factori care țin de contextul muncii.

Volum de muncă /ritm. Suprasarcină sau subsarcină de muncă, lipsă de control al ritmului de muncă, nivel ridicat de presiune a timpului. [2]

Figura 1. Factorii stresori.



Sursă: Elaborată de autor în baza informațiilor studiate în literatura de specialitate

Conform Organizației Mondiale a Sănătății, stresul profesional reprezintă reacția unei persoane la presiunile și solicitările de la locul de muncă ce nu se armonizează cu abilitățile și cunoștințele sale.

Stresul profesional este determinat de modul de organizare a muncii, de proiectarea muncii și relațiile de muncă.

Stresul profesional apare atunci când:

- lucrătorii se simt copleșiți de munca pe care o desfășoară;
- își pierd încrederea în ceea ce pot realiza;
- devin retrași, apatici, deprimați;

Stresul negativ (distresul) afectează productivitatea și eficiența lucrătorilor, ceea ce creează un soi de cerc vicios, pentru că acestea fac activitatea să pară mai puțin motivantă.

Când stresul pe care îl resimt le scade performanța în muncă și viața personală (stresul profesional nu dispare când angajații pleacă de la serviciu) și are efecte negative asupra sănătății, atunci trebuie să ia măsuri.

Există atât forme pozitive de stres- eustres (bucurie excesivă), cât și forme negative- distres. Ca răspuns la acțiunea stresorului, se dezvoltă un complex de modificări în organism, ce provoacă reacția de apărare, orientată către lichidarea stresului, care se mai numește „ Sindrom comun de adaptare”.

Stresul profesional cauzează o rată înaltă de absențe pe motiv de boală de la locul de muncă. O serie de studii asupra comportamentului organizațional, susțin ideea că stresul profesional afectează performanța, angajamentul organizațional, satisfacția profesională și intențiile de schimbare a serviciului.

Se deosebesc 3 faze ale stresului, reprezentate în figura 2.

Figura 2. Fazele stresului.



Sursă: Elaborată de autor în baza informațiilor studiate în literatura de specialitate

Stresul este resimțit diferit de la persoană la persoană. Personalitatea, vârsta, genul, starea emoțională etc., toate influențează modul în care o persoană resimte stresul. Atunci când o persoană este stresată poate simți furie, anxietate, iritabilitate. Datorită acestor stări pot apărea tulburări ale somnului, dureri de cap, de stomac, exces în greutate, fumat excesiv etc.

Studiile arată că stresul profesional contribuie la afectarea sănătății. Angajații pot suferi de boli cardiovasculare în cazul în care au un loc de muncă foarte solicitant. De asemenea, studiile au arătat că stresul poate determina apariția afecțiunilor musculo-scheletice. Totodată, poate să apară și depresia și oboseala cronică.

Stresul profesional, de asemenea, afectează performanța, crește absenteismul, întârzierile la serviciu. Afectând angajații, stresul afectează implicit și compania în care aceștia lucrează.

Odată cu sporirea progresului tehnologic, industrial și informațional, stresul a luat o amploare considerabilă intensificându-se în așa măsură încât a atras atenția mai multor structuri naționale și internaționale, inclusiv a Organizației Mondiale a Sănătății. Stresul psihologic tinde să fie cel mai intens în domeniile care ne preocupă cel mai mult și unde avem cele mai mari responsabilități: familia și serviciul. [5]

3. Suprasarcina profesională

Elementele de bază ale procesului de muncă, care acționează asupra sistemelor și funcțiilor organismului și sănătății lui sunt:

- Lucrul muscular ce se repetă stereotipic;
- Poziția forțată de muncă;
- Efortul excesiv asupra văzului;
- Supraefortul nervos și psiho-emoțional;
- Acțiunile de muncă monotone;
- Hipochinezia (lipsă de mișcare).

Mărimea efortului în cadrul muncii depinde, nu doar de caracterul procesului de muncă, dar și de organizarea ritmicității sale, regimului de lucru și odihnă a salariatului (pauze în timpul lucrului și lucrul în ture), acțiunea factorilor nefavorabili a mediului de muncă (temperatura, presiunea, umiditatea aerului, zgomotul, vibrația, iluminarea proastă, acțiunea substanțelor chimice, toxice), necesitatea folosirii mijloacelor de protecție individuală.

În dependență de gradul de antrenare în procesul de muncă a activității aparatului neuro-muscular sau funcțiilor neuro-psiheice, suprasarcina se împarte în:

- Fizică;
- Neuro-psihică.

Suprasarcina profesională reprezintă o stare funcțională a organismului nesatisfăcătoare pentru sănătate, care se află la limita între normă și patologie. Ca urmare a suprasarcinii pot apărea: creșterea morbidității (anxietate, depresie, iritabilitate), dezvoltarea bolilor profesionale (insomnia, starea de tensiune, gastrită, ulcer, diabet, migrene, boli de piele, hipertensiune arterială, colesterol, infarct miocardic, diabet), scăderea productivității muncii. În dependență de caracterul suprasarcinii, lucrul îndeplinit poate fi intelectual și fizic. Lucrul fizic poate fi dinamic și static, iar cel intelectual include componentul de gândire și emoțional. Expunerea îndelungată la evenimente psihosociale disconfortante, legate de serviciu, poate avea consecințe negative în plan mental, fizic, comportamental și social. [5]

4. Metode de diminuare a stresului și relaxare

Pentru a menține o productivitate înaltă a muncii și a diminua acțiunea factorilor stresori asupra resurselor umane, este nevoie de a organiza rațional procesul de muncă.

- ✓ În primul rând, este nevoie de un regim de muncă și odihnă argumentat fiziologic (succesiunea perioadelor de muncă și odihnă în timpul turei, săptămânii și anului), somnul echilibrat;
- ✓ Proceduri de relaxare, masaj, gimnastică, exerciții pentru recrearea ochilor (excluderea pulsațiilor de lumină, schimbarea câmpului vizual, excluderea contrastelor bruște de lumină și culoare, iluminării puternice, suprafețelor reflectorizante, etc.) pauze de masă, cu alimente bogate în vitamine și săruri minerale;
- ✓ Folosirea mobilierului ce corespunde caracteristicilor antropometrice ale fiecărei persoane în parte;
- ✓ Organizarea odihnei active și controlul periodic la medicul oftalmolog;
- ✓ Ascultarea muzicii - meloterapia;
- ✓ Menținerea cunoștințelor profesionale la nivel corespunzător;
- ✓ Menținerea unui nivel moderat și permanent al efortului de muncă;
- ✓ Crearea condițiilor de formare a emoțiilor pozitive și excluderea rapidă a emoțiilor negative, etc. [4]

4.1. Influențarea stresului profesional asupra performanței în muncă

Persoanele individuale angajate aflate în sectoarele de management, cadrele medicale și cadrele didactice, angajații care lucrează la birou, etc. și care au următoarele trăsături:

- responsabilități ridicate la muncă,
- termene limită și nivel ridicat de implicare și concentrare a atenției pe toată durata muncii,
- lucrează peste program pentru a-și îndeplini sarcinile de muncă,
- au prea puțin timp liber,
- au o motivație și implicare ridicate în obținerea performanței profesionale,
- nevoie ridicată de împlinire profesională, de evoluție rapidă și succes în carieră,
- nu au timp pentru îndeplinirea nevoilor de bază (mișcare, odihnă, hrană),
- le lipsesc conexiunile umane, trăirile emoționale și satisfacția, bucuria de viață.

Au și următoarele nevoi:

- de a crește productivitatea angajaților,
- de a păstra resursa umană cât mai mult timp,
- de a înțelege nivelele între care pot solicita implicarea în muncă a angajaților pentru a fi profitabili,
- de a înțelege în ce departamente angajații își pierd motivația și implicarea datorită suprasolicitării și cum îi pot motiva din nou,

- de a transmite angajaților că le pasă de echilibrul lor psiho-emoțional, în vederea atragerii forței de muncă și a creșterii productivității,
- de a oferi angajaților traininguri și cursuri în vederea prevenirii stresului și epuizării profesionale. [2]

5. Stresul profesional și performanța în muncă

Teoriile cu privire la efectele stresului profesional asupra performanței sînt împrite, pornind de la aceea că oamenii sînt diferiți și reacionează în mod diferit în situații de stres la locul de muncă. Majoritatea oamenilor vor considera stresul profesional ca fiind un fenomen negativ cu efecte nocive asupra bunăstării performanței, pe cînd există persoane care, dimpotrivă „înfloresc” în condiții de stres. O serie de cercetători sînt de părere că o creștere treptată a stresului profesional de la zero la moderat se asociază cu creșterea performanțelor, însă la un moment depășirea „liniei invizibile de demarcație”/creșterea suplimentară a stresului duce la scăderea performanțelor. [2]

Figura 3. Relația între stres și performanța în muncă



Nivelul stresului		
Redus	Optim	Ridicat
Plictiseală	Motivație puternică	
Panică		
Apatie	Multă energie	
Colaps		
Letergie	Vigilență	
Indecizie		

Sursa: Elaborată de autor în baza informațiilor studiate în literatura de specialitate

Toți avem nevoie de echilibru în viață, între domeniul profesional și cel personal, să putem munci cu pasiune, evoluând în carieră, dar ca parte dintr-o viață sănătoasă, satisfăcătoare, alături de prieteni și familie, bucurându-ne și de timpul liber. În societatea modernă, stresul ocupațional prelungit sau chiar cronic a fost stabilit ca factorul principal al declanșării de diverse tulburări psiho-emoționale și psihosomatice, cum ar fi sindromul de burnout, depresia, anxietatea, slăbirea sistemului imunitar, cauzează stări de îngrijorare, agitație, nervozitate, anxietate, tulburări alimentare și/sau de somn, tulburări digestive, cardiace și ale circulației sanguine. Evident, asemenea tulburări produc o scădere a performanței, o incapacitate ocupațională temporară sau definitivă, putând amenința chiar viața individului. [5] Stresul se referă la o serie de cauze (cereri, sarcini, responsabilități și alți factori stresori), la consecințe (eustres și distres) și la modificările suferite de o persoană la nivel psihic și fizic, în urma încercării de gestionare și adaptare la contextul exterior. Încă din perioada anilor 1980, s-a observat că stresul ocupațional se află între primele 10 probleme de sănătate din sfera ocupațională, în Statele Unite și, probabil, în toate țările puternic industrializate.

Pe lângă problemele medicale cauzate de stres, s-a observat că stresul ocupațional are un impact important asupra companiilor, scăzând productivitatea angajaților. Petrecem multe ore, zilnic, la locul de muncă. De aceea, tot ce se întâmplă acolo este important pentru starea noastră psihică și pentru rezultatele muncii noastre, iar anumite contexte pot provoca

angajaților companiilor scăderea satisfacției în muncă, oboseală, epuizare psihică și fizică (burnout), scăderea motivației, scăderea performanței, creșterea absenteismului și, la final, renunțarea la acel loc de muncă.

Cercetările demonstrează că angajații își dau seama din ce în ce mai mult de impactul pe care îl are stresul profesional asupra serviciilor pe care le prestează, asupra sănătății și a bunăstării. Problema stresului la locul de muncă a devenit în consecință o problemă care nu este scoasă de ceva timp din ordinea de zi a discuțiilor la forurile mondiale, tot așa cum angajații își dau la fel bine seama care este cauza degradării accentuate a stării lor fizice și morale. Programul Internațional de Studii Sociale (International Social Survey Program), realizat în 15 țări, a arătat că 80% de angajați se simt stresați la locul de muncă.

Este evident că toate profesiile implică o doză de stres. Cu toate acestea există o serie de profesii deosebit de stresante prin faptul că solicită atât o rezistență fizică, cât și psihică. Cele mai dificile profesii din acest punct de vedere implică disimularea emoțiilor și sentimentelor și acestea fac parte din sfera *medicinii, învățămîntului și serviciilor sociale*. [7]

Concluzii

În mediul în care activăm, suntem supuși unui șir de factori stresori, care contribuie negativ asupra organismului nostru, atât la nivel fizic, dereglînd metabolismul și inițiind anumite faze ale unor patologii specifice, cât și la nivel psihic, prin dereglarea capacităților intelectuale. Pentru a menține productivitatea muncii optimală și a evita factorii stresori, este necesar de a respecta regimul de muncă și odihnă, și de a utiliza metodele de diminuare a stresului și relaxare.

De exemplu, o persoană se poate stresa în momentul în care trebuie să rezolve mai multe probleme în același timp. Există însă și persoane care se simt în largul lor când rezolvă astfel de probleme. Stresul are caracter personalizat, iar gradul său de severitate depinde de maniera în care diverse persoane pot face față presiunii.

Noi, oamenii, suntem extrem de diferiți. Prin urmare, reacționăm diferit la o situație dată. Stresul nu este la fel pentru orice persoană. Pentru unii angajații o situație la locul de muncă poate fi stresantă, pentru alții poate fi motivantă. Totul depinde de capacitatea persoanelor de a face față diverselor situații care apar.

Bibliografie

1. Armstrong M., *Managementul resurselor umane, Manual de practică*, Editura CODECS, București, 2013.
2. Bîrcă, Alic, Băicșu, M., Abordarea managementului stresului în cadrul organizațiilor, *Revista „Economică”*, nr. 2/2017.
3. Ciotea, Florian, Rus, Monica, Cosa, L., *Managementul performant al resurselor umane, Centrul regional de management și dezvoltare*, Editura ASE București, 2011.
4. Cungi, Charly, *Cum putem scăpa de stres*, Editura Polirom, București, 2013.
5. Jurcău, I., Moldovan, R., *Stresul ocupațional*, UT Press, Cluj-Napoca, 2003.
6. Ursachi, Ioan, *Management*. Ediția a 11-a " , Editura ASE București, București, 2014.
7. Zaharia, D., *Paradigme ale stresului ocupațional*, Analele științifice Universitatea „AL 1. Cuza”, Iași, 2002. 10. Fundația Europa.
8. B.I. Tkachenko *The Basis of Human Psychology*, Volume 2, St. Petersburg, 2014, p. 316-339.
9. <http://www.csid.ro/boli-afectiuni/psihiatrice/stresul-definitie-cauze-factori-de-stres-si-metode-de-combatere-13763206/>