

ABORDAREA STRESULUI PROFESIONAL ÎN CADRUL COMPANIEI DE CONSTRUCȚII

Stela CUCOȘ

Universitatea Tehnică a Moldovei

Abstrac: *Stresul profesional este una dintre multiplele probleme cu care se confruntă societatea modernă. El este generat de viața profesională, de mediul muncii, având consecințe nemijlocite asupra activității profesionale, dar și asupra sănătății celor care prestează munca respectivă..*

Cuvinte cheie: *stres, gestionare, preîntâmpinare, performanță, frustrare, demotivare.*

Pentru o analiză mai concretă a stresului profesional a fost efectuată o cercetare la compania de construcții "X" s-a aplicat un chestionar angajaților cu scopul de a identifica factorii de stres concreți precum și alte metode: analiză, comparație, sinteză etc.

Stresul este astăzi o sursă importantă de epuizare profesională și o cauză deloc neglijabilă a unor diverse boli. El este, totodată, și o sursă a demotivării. Ca atare, o utilizare optimală a resurselor umane necesită și luarea în considerare a riscurilor multiple pe care le implică stresul. Acesta este un element omniprezent al vieții noastre cotidiene fără să aibă un contur precis. Probabil la diferite niveluri, stresul a existat întotdeauna. Ceea ce diferențiază însă epoca noastră de perioada anterioară este numărul și intensitatea factorilor stresanți.

Stresul afectează bărbați și femei în toate situațiile de muncă. Afectează deopotrivă executivi și simpli funcționari, stagiați și persoane în pragul pensionării. Majoritatea studiilor legate de stres au demonstrat că angajații afirmă că munca lor în organizație este principala sursă de stres, cât și că munca lor în posturile pe care le ocupă devine tot mai stresantă.

Efectele stresului sunt costisitoare pentru organizație. De exemplu, câteva date statistice din economia SUA, potrivit estimărilor Institutului Național de Securitate Ocupațională și Asociației Americane de Psihologie, stresul sifonează anual peste 500 miliarde dolari din economia națională; procentul lucrătorilor ce reclamă un nivel ridicat de stres s-a dublat între 1995-2000 și s-a dublat din nou în deceniul nostru; între 75-90% din toate vizitele la medicul de familie se datorează problemelor atribuite stresului; cea 550 milioane de zile-om muncă absente revin stresului; 40% din fluctuația salariatilor la nivelul SUA și 60% din accidentele din industria americană sunt imputate stresului; în final, 12 miliarde de dolari se cheltuiesc anual în programe de instruire în managementul stresului. Pe lângă pierderile economice, stresul provoacă comportamente deviate, cu consecințe negative în planul relațiilor sociale din organizații. Frustrarea îndelungată determină adesea un comportament agresiv, verbal și fizic, sau de sabotaj - încetinire intenționată a activității, defectarea intenționată a produselor, lansarea de zvonuri negative.

Stresul fiind precum o strună de vioară. Tensiunea optimă este necesară pentru performanța dorită. Stresul insuficient generează plictiseală, apatie și motivație redusă. Sporirea stresului de la un nivel insuficient sporește performanța prin creșterea incitării și concentrării. După ce nivelul optim este atins, continuarea creșterii stresului o perioadă mai îndelungată supraîncarcă capacitatea omului de a-i face față, creează anxietate și epuizează energia. Rezultatul: abilitatea de a realiza performanțe ridicate scade.

Cu toate că managerii nu pot elimina toți factorii de stres care influențează negativ subordonații lor, ei pot face anumite lucruri prin care să-i ajute să gestioneze stresul mai productiv. Înainte însă de a-i ajuta pe angajați, managerii trebuie să îmbunătățească propria capacitate de a face față stresului.

Stresul profesional poate și trebuie să fie prevenit. Este limpede faptul că în abordarea acestei probleme singura cale eficientă este de a lucra împreună. Aceasta înseamnă implicarea tuturor factorilor: de la cei care elaborează politici până la cercetătorii științifici, partenerii sociali și fiecare angajat.

Sănătatea la locul de muncă înseamnă încredere și prosperitate în afaceri. Prevenirea stresului în muncă rămâne o problemă care trebuie să stea în atenția tuturor celor responsabili: a medicului de medicina muncii, a angajatorului, a inginerului de securitatea muncii, a fiecărui salariat în parte.

Prioritate în planul managementului, este relația între stres și performanța în muncă. Această relație poate fi reprezentată sub forma unei curbe.

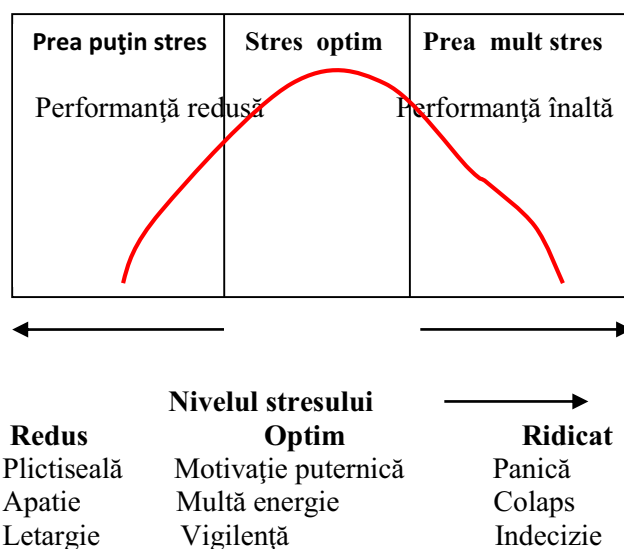


Figura 1. Relația între stres și performanța în muncă
Sursa elaborat de autor.

În țara noastră studii privind cercetarea factorilor de stres în cadrul organizațiilor autohtone nu s-au realizat, această problemă tot mai mult se conturează cu consecințe negative asupra societății, deși în întreaga lume acest fenomen este studiat aprofundat. Este de datoria administrațiilor companiilor legală să asigure condițiile necesare prevenirii îmbolnăvirilor profesionale la angajați. Stresul fiind o sursă importantă ce poate provoca îmbolnăviri angajaților.

Intervenția, în sensul reducerii stresului în muncă, poate duce și ea la reducerea costurilor materiale. Costurile stresului pentru organizație se pot identifica prin: fluctuație de personal, creșterea absențelor pe caz de boală (numărul zilelor cu incapacitate temporară de muncă), reducerea performanțelor în muncă, o slabă realizare a normei de muncă și creșterea numărului de plângeri ale clienților. Starea de stres a unui singur individ poate duce și la stresul personalului care trebuie să-l înlocuiască. Din acest motiv am hotărât să investigăm un caz real dintr-o firmă de construcție. În cadrul studiului a fost utilizată metoda anchetării, instrumentul de culegere a datelor a fost chestionarul, care include itemi ce deduc factorii de stres. În rezultatul cercetării am obținut următoarele date:

Personalul companiei de construcții "X" se confruntă cu stări stresante în activitatea sa - 65,5%, și doar - 34,5% susțin că nu se confruntă cu ele. Împrejurările ce au dus la atingerea stărilor de stres sunt enumerate în figura ce urmează.

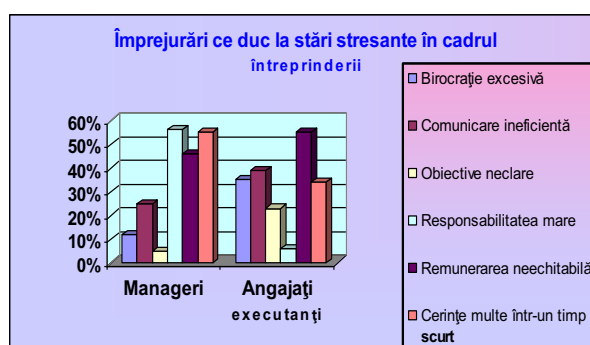


Figura 2. Împrejurări ce duc la stări stresante în cadrul întreprinderii
Sursa: elaborat de autor

Evident este faptul că factorii stresori diferă în dependență de statutul profesional, obligațiuni, responsabilități. Pentru manageri cota maximă de împrejurări a stărilor stresante îi revine responsabilității majore cu 65% și minimă 8% angajaților execuțanți, neglijența responsabilității mari poate fi explicată și prin ponderea înaltă a lucrătorilor necalificați. Sectorul de construcții fiind un segment cu activitate specific, muncitorii – constructorii sunt mult afectați de sistemul birocrăției – 42% din intervievați ne-au evidențiat acest indicator. Cert putem menționa precum ca, indiferent de cauze, factori, circumstanțe, statut, vîrstă stresul profesional necesită preîntîmpinare, remediere, atenuare.

Nu putem susține că există o singură cale ca fiind cea mai bună în abordarea stresului. Ceea ce trebuie să întreprindem depinde de condițiile concrete de muncă și de cauzele stresului. Nu este suficient să-i ajutăm și / sau instruiem pe cei afectați de stres, trebuie să abordăm în același timp și sursa stării de stres.

Managerii superiori ar fi bine să:

- implice angajații și pe reprezentanții acestora - cu siguranță că au idei bune, pe care administrația ar putea să o folosească;
- urmărească orice schimbare pe care au făcut-o, pentru a-i asigura că are efectul scontat;
- revadă ce au realizat atunci când s-au făcut schimbări majore la nivelul locului de muncă (de exemplu: schimbări organizatorice, introducerea de echipamente, sisteme sau procese de muncă noi), pentru a se asigura că stresul nu a crescut;
- conducă pe baza exemplului personal - în calitate de manager puteți transmite semnale (influențe) puternice referitoare la importanța evitării stresului.

În dependență de factorii ce duc la stres se alege și strategia de reducere a lui:

a) Cerințele activității:

Probleme care pot duce la stres:

- prea multe activități / operații de realizat în prea puțin timp;
- prea puțină/prea multă pregătire profesională pentru activitate;
- activitate repetitivă și plictisitoare;
- factori/caracteristici ale ambianței de la locul de muncă.

Acțiuni de management:

- ordonarea sarcinilor, eliminarea muncii inutile, evidențierea activităților urgente sau importante;
- asigurarea că indivizii corespund muncii lor, asigurați pregătirea celor care au nevoie de aceasta, repartizarea activităților mai importante pentru cei supracalificați;
- schimbarea metodelor de muncă: rotind personalul (dacă e posibil), asigurând indivizilor mai multă responsabilitate, crescând importanța activității, crescând varietatea sarcinilor, acordând unui grup de angajați o responsabilitate mai mare pentru o performanță ridicată a grupului;
- asigurarea riscurilor, dacă sunt controlate corespunzător la locul de muncă.

b) Cultura

Probleme care pot duce la stres:

- lipsa de comunicare și consultare;
- cultura criticii atunci când lucrurile merg prost, negarea problemelor potențiale;
- pretenția ca oamenii să lucreze prea intens, permanent, multe ore continue lucrul acasă.

Acțiuni de management

- asigurarea angajaților posibilitatea de a contribui cu idei personale, în special în planificarea și organizarea propriilor activități;
- prevederea unor obiective clare ale activităților, o bună comunicare, o implicare puternică a angajaților, în mod deosebit în perioadele cu schimbări tehnice, tehnologice etc.
- evitați să-i încurajați pe angajați să lucreze în mod excesiv și multe ore.

Probleme care duc la stres:

- sentimentul personalului că îi sunt adresate cerințe contradictorii;
- confuzie privind modul de adaptare individual;

Acțiuni de management

- discuții cu regularitate cu angajații, pentru asigurare că fiecăruia îi sunt clare cerințele activității;
- asigurarea fiecăruia că are clar definite obiectivele și responsabilitățile legate de obiectivele generale.

d) Suport social

Probleme care duc la stres:

- lipsa de susținere din partea managerilor și a colegilor;
- lipsa de echilibru între cerințele activității și viața extraprofesională.

Acțiuni de management:

- sprijinirea și încurajarea angajaților chiar când lucrurile merg prost;
- încurajarea unui echilibru sănătos muncă - viață;
- vedeți dacă există posibilitatea unor programe flexibile de lucru;
- luarea în considerare faptul că fiecare individ este diferit și încercați să repartizați activitățile astfel încât fiecare să lucreze în modul cel mai eficient.

e) Control

Probleme care duc la stres:

- lipsa de autocontrol asupra propriei activități de muncă

Acțiuni de management:

- asigurarea angajaților în mai mult autocontrol, dându-le posibilitatea să-și planifice propria muncă, să ia decizii privind modul de realizare a muncii și de rezolvare a diverselor probleme care apar.

f) Schimbări

Probleme care duc la stres:

- teama privind siguranța locului de muncă;

Acțiuni de management:

- asigurarea unei bune comunicări cu personalul;

- furnizarea unui suport eficace personalului pe parcursul procesului de schimbare.

În concluzie am putea spune că managerii nu efectuează un calcul a pierderilor unei situații de stres și nici nu se observă tentative de a studia cauzele și factorii reali ce pot duce la apariția stresului. Managerii nu fac o analiză a situațiilor stresante apărute, iar deciziile luate sunt doar o prezentare a puterii sale. Preocupați mai mult de atribuțiile de serviciu, managerii nu încearcă să-și mențină angajații cu o practică de lucru și o calificare înaltă. Prin fluxul enorm al resurselor umane firmele se transformă în organizații ce pregătesc cadre sau, altfel să spunem coridoare pentru forța de muncă. Acest moment se răsfrânge negativ și asupra resurselor umane, fiind într-o stare de migrație își pot pierde atât calificarea, cât și să renunțe definitiv la un serviciu în țară, astfel fiind afectată întreaga economie a statului – Republica Moldova.

Bibliografie:

1. Armstrong M., *Managementul resurselor umane, Manual de practică*, Editura CODECS, București, 2003
2. Bîrcă, Alic, Băicșu, M., *Abordarea managementului stresului în cadrul organizațiilor*, Revista „Economica”, nr. 2/2002
3. Ciotea, Florian, Rus, Monica, Cosa, L., *Managementul performant al resurselor umane*, Centrul regional de management și dezvoltare, 2001
4. Cungi, Charly, *Cum putem scăpa de stres*, Editura Polirom, București, 2003.
5. Greenberg, J., *Managing Behavior in Organization*, IV Edition, Pearson-Prentice Hall, New Jersey, 2005.
6. Jurcău, I., Moldovan, R., *Stresul ocupațional*, UT Press, Cluj-Napoca, 2003.
7. Pitariu, H., *Stresul profesional la manageri: corelative ale personalității în contextul tranziției socio-economice din România*, Revista de psihologie organizațională, Voi. III, nr.3-4/2003.
8. Ursachi, Ioan, *Management. Ediția a II-a*, Editura ASE București, București, 2004
9. Zaharia, D., *Paradigme ale stresului ocupațional*, Analele științifice Universitatea „AL 1. Cuza”, Iași, 2002.
10. *Fundația Europeană pentru îmbunătățirea Condițiilor de Muncă și Viață.*