

MANAGEMENTUL STRESULUI PROFESIONAL

Aurelia CRIVOI**, **Valentin AȘEVȘCHI***, **Iurie BACALOV****,

Elena CHIRIȚA,** **Ana ILIEȘ*****, **Lidia COJOCARI****

**Universitatea de Studii Politice și Economice Europene, „Constantin Stere”*,

***Universitatea de Stat din Moldova*

****Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă ”*

Stresul nu este o boală în sine, dar, dacă este intensă și de durată, poate duce la probleme de sănătate mintală și fizică. Presiunea de stres poate îmbunătăți performanța și oferi o anumită satisfacție în muncă, atingerea scopurilor și a obiectivelor. Însă, atunci când cerințele și presiunile depășesc anumite limite, ele duc la stres, iar această situație nu este favorabilă nici pentru angajați, nici pentru întreprindere.

Cuvinte-cheie: stres, efort fizic, efort mental, sănătate, odihnă, tensiune.

Stress is not a disease in itself, but if it is intense and lasting, can lead to problems of mental and physical health. Status pressure can improve performance and provide some satisfaction in work, achieving objectives. But when demands and pressures exceed certain limits, they lead to stress and this situation is not favorable neither for employees nor for the enterprise.

Keywords: stress, physical effort, mental effort, health, rest, tension.

Societatea modernă ne oferă foarte multe avantaje, lucruri de care nu ne putem lipsi, însă tot ea ne oferă foarte multe surse de stres, care, mai devreme sau mai târziu, își vor arăta efectele negative, transformându-ne în „persoane stresate”. Stresul profesional se află pe locul doi în ierarhia problemelor de sănătate profesională în Uniunea Europeană, după durerile lombare. Afectează unul din trei angajați, adică peste 40 de milioane de salariați din țările-membre ale Uniunii Europene. De asemenea, este responsabil pentru apariția afecțiunilor cardiovasculare la 16% din totalul bărbaților și 22% din totalul femeilor care suferă în prezent de aceste afecțiuni.

Efortul în timpul unei activități duce la schimbări în cadrul funcțiilor fiziologice. Efortul reprezintă o sarcină externă, parametrii căreia nu depind de individul care o va executa; în același timp, munca este o activitate ce se manifestă printr-o reacție specifică la efort, depinzând de particularitățile individului. Când efortul fizic, indiferent de natura sa, este prea enorm, organismul se încordează și survine înrăutățirea sănătății. Noțiunea de „sănătate” este definită de către Organizația Internațională a Sănătății ca: bunăstare fizică, psihică și socială, pentru care nu este îndeajuns lipsa bolii sau a slăbiciunii [4].

Efortul pe care îl are individul la executarea oricărei sarcini se exprimă în schimbările în cadrul diferitelor funcții. Aceste mărimi pot fi măsurate, și anume: eforturile neuropsihice; eforturile fizice. Efortul fizic este caracterizat prin mărimi fizice, însă efortul neuropsihic poate fi descris doar verbal.

Nivelul de schimbare a parametrilor funcționali, necesari pentru a îndeplini un anumit efort, depind de doi factori – capacitatea de muncă și eficacitatea activității. Capacitatea de muncă este

posibilitatea de a reacționa la efort și, în așa fel, a îndeplini o anumită muncă. Ea depinde de starea sănătății, antrenament și capacitatea de a o îndeplini cu succes. Asupra ei acționează mediul extern, cum ar fi: clima, timpul zilei, zgomotul, starea generală a activității intelectuale și cea emoțională [10].

În funcție de caracterul muncii efectuate, munca poate fi fizică sau intelectuală; cu toate că este foarte greu a le delimita întru totul, întrucât ele se combină într-o măsură mai mare sau mai mică. Munca fizică, la fel ca și eforturile depuse, poate fi exprimată în mărimi fizice. În cazul în care dinamica este pozitivă – musculatura acționează ca „motor” – ridicarea la deal, îndeplinirea unei munci ce necesită un anumit efort. În cazul în care dinamica este negativă – ea are rol de „frână”, ca de exemplu: coborârea pe scări. De asemenea, munca fizică poate fi statică. În acest sens, nu are loc nicio deplasare în spațiu ca în cazul muncii dinamice. Din punct de vedere fizic, aceasta nu înseamnă muncă, cu toate că organismul reacționează cu efort fiziologic.

Munca include în sine componenta intelectuală și cea emoțională. Componenta intelectuală domină în cazul în care munca necesită, în primul rând, capacitățile intelectuale: analiza, sinteza, generalizările, perceperea, concentrarea atenției. Lucrul intelectual, în care domină componenta emoțională, este în legătură cu reacțiile concrete ale sistemului nervos vegetativ și se exprimă prin dispoziția individului (senzația de bucurie, ură, jale). Munca senzomotorie este acea activitate în care efortul fizic este minim, dar persistă o anumită abilitate, aptitudine (chirurgii) [6].

Munca intelectuală constă în prelucrarea de către sistemul nervos central a diferitelor tipuri de informație în raport cu orientarea socială și profesională a individului. În procesul prelucrării informației se produce relaționarea cu informația avută în memorie și integrarea ei. Integrarea informației noi, pe de o parte, îmbogățește memoria, pe de altă parte – stă la baza luării deciziilor orientate la formarea programelor creative a mișcării, muncii. Activitatea intelectuală pătrunde în toate formele activității omului. Efectivitatea ei se determină prin funcționalitatea mărită a stării neuronilor SNC, lărgirea legăturilor dintre ei, activitatea sistemului mediatorilor, asigurarea energetică a neuronilor și a neurogliei, aprovizionarea suficientă cu sânge a structurilor encefalului și influența hormonală.

Componenta informațională este mai evidențiată în cadrul *componentei intelectuale*. În cazul cititului, generarea și prelucrarea ideilor constituie 100%. Lucrul intelectual este legat de activitatea întregului encefal, participarea neocortexului și a paleocortexului, îndeosebi a centrului senzorial al vorbirii, zona prefrontală a sistemului limbic, cât și a hipotalamusului, formațiunii reticulare a tubului medular, a tuturor sistemelor senzoriale, îndeosebi vizuale. Mecanismele precise de interrelație dintre toate structurile encefalului până la momentul actual nu sunt studiate. Este cunoscut că în cazul distrucției zonei prefrontale a scoarței cerebrale, omul pierde posibilitatea de a rezolva probleme complexe, de a se transfera de la un gând la altul, de a formula fraze, de a executa mișcări pe care în trecut le-a învățat. Se pierde capacitatea gândirii organizate, legarea informației într-un tot întreg, realizarea reacțiilor de răspuns la semnalele organelor senzoriale au o oarecare întârziere în timp. Procesele intelectuale, în general, au loc în zonele frontale ale scoarței cerebrale. Ele integrează forme complexe de orientare a comportamentului, fiind responsabile pentru răspunsurile creative ce necesită o mare capacitate de abstractizare [8].

În stare de repaos, consumul energetic este minimal, constituind 3% din tot schimbul energetic. Gradul de consum energetic depinde de caracterul tensiunii nervoase și emoționale. La

citirea în glas, pe șezute, creșterea constituie până la 48%, la citirea lecției în picioare – 94%. Nivelul înalt al proceselor metabolice în neuroni este condiționat de evoluția garantată a asigurării cu oxigen. În liniște, encefalul consumă 20% din total. Întrebarea despre creșterea volumului de sânge care circulă în timpul muncii fizice sau intelectuale, se discută intens. Abundența sângelui în capilare depinde de structura pe care o alimentează, ea fiind diferită. Domină distribuția fluxului sangvin pe fondul unei mărimi neînsemnate a debitului vaselor sangvine din encefal. Craniul în care se află encefalul limitează creșterea volumului de sânge în encefal. Maximal se mărește cu 1,5 unități, de 5-7 ori mai puțin decât în miocard, piele și mușchii scheletali. Reacțiile distribuite fluxului sangvin sunt clar diferențiate, manifestându-se prin labilitatea respectivă a unor sau altor structuri ale encefalului în activitatea intelectuală. O muncă intelectuală complicată și de durată este acompaniată de mărirea fluxului sangvin în regiunea scoarței cerebrale a encefalului, care duce cea mai mare intensitate la prelucrarea și integrarea informației. Aici, în toiul muncii active, fluxul sangvin se poate mări până la 30-50%, comparativ cu perioada pasivă.

Particularitatea muncii intelectuale ține de prelucrarea și integrarea unei cantități enorme de informații în condițiile limitării activității musculare (hipodinamia), care este condiționată de poziția specifică de lucru și de activitatea musculară minimală periodică. Dominarea activității de poziție asupra celei de fază, legată de activitățile de muncă, îndeosebi a mâinilor, picioarelor, sau combinarea lor, influențează negativ asupra stării funcționale a organismului. Pricina de bază, care cauzează scăderea nivelului funcțional al organismului, în cadrul lucrului local (intelectual), este limitarea fluxului de stimuli al organelor interne, glandelor cu secreție internă, sistemului simpatoadrenal din partea proprioreceptorilor mușchilor, slăbirea influenței interoreceptorilor asupra organelor interne, care percep loviturile mecanice la activitatea fazică a mușchilor. Aceste mecanisme minimalizează toate tipurile de metabolism.

Intensificarea muncii intelectuale în epoca progresului tehnico-științific este acompaniată cu tensiunea neuroemoțională, de regulă, legată de necesitatea prelucrării unei cantități mari de informație într-o perioadă scurtă de timp. Tensiunea mare asupra sistemului senzorial vizual duce la surmenajul acestuia, în comparație cu alte sisteme senzoriale. Tensiunea mare neuroemoțională, după ½-2 ore, duce la scăderea funcționalității sistemului nervos, muscular și cardiovascular. Scade tonusul grupelor de mușchi ce nu participă în activitate. În urma acestui fapt, scade tonusul vaselor cardiovasculare, tensiunea arterială, scade brusc fluxul de sânge, în special volumul de sânge venos către inimă – toate acestea ducând la stagnarea sângelui în regiunea membrelor inferioare și în partea ventrală a abdomenului. Imagine asemănătoare se formează și în cazul surmenajului [2].

În cadrul unei munci intelectuale îndelungate, în decursul zilei se mărește tonusul muscular care nu participă direct la operațiile muncii (de exemplu: de la mușchii degetelor în activitate spre cei ai brațului). Activitatea intensă a mușchilor falangelor, brațului, aparatului vorbirii – duce la mărirea tonusului vaselor și a tensiunii arteriale. Schimbarea poziției coloanei vertebrale, legată de statica diferitelor poziții de muncă intelectuală, cu timpul duce la dereglarea ținutei și la defecte mult mai serioase ale coloanei vertebrale de tipul osteoporozei, care influențează negativ asupra organelor cutiei toracice, abdominale și pelvis.

Scăderea metabolismului energetic, în cadrul muncii intelectuale, legată de imobilitatea musculară relativă, în cazul unei alimentări anormale duce la creșterea masei corporale, ceea ce este

un factor de risc pentru multe sisteme fiziologice ale organismului și, în primul rând, pentru sistemul circulator. În scopul înlăturării factorilor de risc în regimul muncii intelectuale este necesar a orându munca intelectuală cu o activitate în care va fi implicat sistemul muscular. După fiecare oră de muncă, este necesar a face pauză cu elemente de cultură fizică. Exercițiile fizice, ce se vor folosi, vor ține de specificul muncii intelectuale.

Munca în birou se prezintă, în general, ca o muncă psihică ce solicită din partea personalului un efort intelectual deosebit, însă există numeroase activități care necesită un efort fizic intens. Din punct de vedere fizic, se poate considera că activitățile, precum cele de procesare a corespondenței, introducerea datelor, căutarea și regăsirea informațiilor – sunt grele, solicitând un grad ridicat de posibilități fiziologice din partea personalului.

O altă caracteristică a activității desfășurate în birouri și, în același timp, un factor de influență a efortului – este poziția de lucru. Aceasta este poziția de ședere, care uneori nu se modifică nici în timpul pauzelor, datorită condițiilor de amenajare a locurilor de muncă. Această caracteristică se întâlnește la toate categoriile de personal, cu o pondere mai mică sau mai mare, dar cu deosebire la cei implicați în procesul de întocmire și de prelucrare a documentelor. În acest caz, studiile de ergonomie trebuie îndreptate spre organizarea rațională a timpului de lucru și spre crearea condițiilor de schimbare a poziției corpului.

În cadrul serviciilor de relații cu publicul sau în secretariate există elemente care au o contribuție însemnată la creșterea efortului psihic. În acest sens, se remarcă îndeosebi dialogul ce trebuie menținut cu fiecare persoană pentru stabilirea informațiilor dorite. Pentru a putea face față acestor solicitări, studiile de ergonomie indică o serie de calități pe care trebuie să le aibă lucrătorii dintr-un astfel de serviciu, și anume: cunoștințe temeinice în domeniul solicitat, arta de a vorbi cu oamenii, dinamism, atenție distributivă, spirit de observație, inițiativă și capacitate de decizie [11].

Solicitarea neuropsihică a angajaților din serviciile de relații cu publicul sau a celor din secretariate, mai este influențată și de neritmicitatea fluxului clienților, de neadaptarea orarelor de funcționare a acestora la fluxul clienților și de existența unor lipsuri în organizarea muncii. În legătură cu acest aspect, trebuie de menționat faptul că organizarea economică a muncii trebuie să asigure concordanța dintre numărul angajaților existenți și fluxul de solicitanți. Având în vedere că fluxul acestora este în general aleator, structurile respective pot acționa printr-o mai mare flexibilitate în stabilirea programelor de lucru și prin dimensionarea optimă a formațiilor de lucrători, prin folosirea unor grafice de muncă. Aceste măsuri determină servirea civilizată a clienților și creșterea randamentului în muncă, în condiții de solicitare normală a lucrătorilor.

Câteva dintre cerințele la care trebuie să răspundă un loc de muncă organizat, pe baza principiilor ergonomice, ce au ca obiectiv optimizarea relației „om-mijloc de muncă-mediul” – se referă la mobilier. Mobilierul de birou este obiectul unor norme și recomandări precise care le stabilesc dimensiunile, capacitatea de stocare, spațiul necesar pentru utilizare; acestui mobilier i se asociază echipamentele și materialele utilizate în mod curent sau cu intermitențe în posturile de lucru [5].

Alegerea mobilierului va fi relativ ușoară, dacă beneficiarul se adresează unor producători specializați. Cea mai mare parte dintre aceștia au experiență și dispun de echipe care se pot deplasa și pot propune proiecte de implementare, care să corespundă cât mai exact posibil nevoilor beneficiarilor, posibilităților financiare și planurilor arhitectului. Nu trebuie pierdut din vedere și

faptul că implementarea mobilierului nu este niciodată definitivă, și după un timp pot fi necesare unele modificări; de aceea este preferabil mobilierul format din module mici, demontabile, ușor de deplasat și de așezat (rafturi independente cu fața dublă, scaune ergonomice sau pliante, fotolii dispuse individual sau în banchete, mese de lucru ce pot lua diferite forme).

Alegerea cu grijă a mobilierului de birou poate avea o contribuție importantă asupra moralului personalului și, de asemenea, poate fi o cale de creștere a eficienței în muncă. Mobilierul nepotrivit poate avea serioase repercusiuni asupra sănătății și stării fizice a personalului, care, în final, se poate transpune într-un nivel ridicat de absenteism și într-un randament redus. Mobilierul unui birou modern dotat cu aparatură electronică (computere, terminale, imprimante, echipamente pentru microfilme) trebuie să fie proiectat, astfel încât să satisfacă toate necesitățile personalului care lucrează cu aceste echipamente.

Caracteristica fiziologică a muncii fizice. La baza muncii fizice, în funcție de tipul activității, este activitatea musculară orientată. Ea este motivată de necesitățile genetice și sociale ale omului și este orientată la formarea bunurilor materiale pentru familie, societate și altele. Formele superioare de motivare formează în structurile encefalului un fond pozitiv psihoemoțional, care este o condiție pentru realizarea deprinderilor motorii obținute în decursul vieții în cadrul diferitelor activități fizice. Rezultatele muncii se apreciază de către structurile superioare ale encefalului pe principiul legăturilor inverse.

Caracterul muncii fizice a omului este foarte divers și specific. Ocupația sistematică cu una și aceeași activitate formează în scoarța cerebrală un stereotip de muncă dinamic, care include deprinderi de lucru. În afară de cele motorii, deprinderile au și o componentă vegetativă, ce asigură realizarea deprinderilor mai efectiv pe baza reacțiilor de distribuire a sângelui, în favoarea asigurării cu sânge și oxigen a grupelor de mușchi implicate în activitate. În legătură cu aceasta, majoritatea proceselor de muncă se îndeplinesc economic, la nivelul automatismului, controlul secreției cerebrale în acest caz nu se deconectează [3].

Dominarea componentului motor în munca fizică asupra celui informațional determină un consum de energie enorm al organismului pentru îndeplinirea muncii. Mari cantități de energie sunt consumate la munca fizică grea în care participă majoritatea mușchilor scheletali. Așa tipuri de muncă se întâlnesc în gospodăriile agricole, lucrări de montare la înălțimi, în timpul ocupării cu sportul. În aceste tipuri de muncă, în sistemul nervos central apare un puternic flux de excitanți aferenți ai sistemului de activizare reflectorie care intensifică corecția trofică asupra SNC, organelor și țesuturilor.

Mărirea schimbului de substanțe, în cadrul muncii fizice, se desfășoară direct proporțional cu intensitatea (greutatea) muncii efectuate, fiind însoțită de mărirea termogenezei și emanării de căldură. Termogeneza întrece procesul degajării de căldură, ceea ce duce la mărirea temperaturii corpului.

La o muncă îndelungată și grea (2 ore și mai mult) temperatura corpului se mărește cu 2-3°C. De exemplu, în cazul alergării la distanțe mari (maraton), temperatura corpului sportivului poate ajunge la 39°C. Dereglarea homeostaziei temperaturii în așa limite poate duce la scăderea bruscă a capacității de muncă fizică, precum și la alte complicații legate de acțiunea complexului de factori a mediului extern (temperatură, umiditate etc.).

Mecanismul intensificării degajării căldurii constă în mărirea transpirației și evaporării, mărirea lumenului vaselor pielii sub influența acțiunilor reflectoare și a factorilor locali (temperatura mărită, prezența în sânge a produselor neoxidate în urma metabolismului), de asemenea mărirea hormonilor (inclusiv a celor sexuali), ce contribuie la dilatarea capilarelor pielii. Intensificarea proceselor de oxidare-restabilire în cadrul muncii fizice este însoțită de depozitarea în țesuturi a produselor metabolice (CO₂, acidul lactic, AMT, uree, creatinină). Eliminarea produselor dezintegrate de către rinichi în aceste condiții este limitată pe baza scăderii reflectorii a circuitului sangvin în rinichi în timpul muncii fizice [12].

Funcția de excreție a rinichilor se completează cu mărirea funcțiilor glandelor sudoripare. În condițiile limitării asigurării cu sânge a rinichilor, se dezvoltă hipoxia țesutului renal, în urma căreia se schimbă calitatea și cantitatea urinei sub formă de oligourie sau proteinourie. Este deosebit de evidențiată această schimbare la persoanele ce sistematic se ocupă cu sportul.

Respectarea normelor standarde și regimurilor de muncă fizică însănătoșește omul. Una din cauze este satisfacerea necesității genetice a organismului în mișcare, care se poate realiza sub forma activității spontane în mișcare sau în lucru fizic. Munca fizică conduce la acumularea potențialului bioenergetic al organismului, cresc capacitățile de muncă intelectuală și fizică pe baza măririi potențialului și economiei activității organelor interne, optimizarea reglării hormonale și nervoase, coordonarea interrelației dintre diferite sisteme funcționale.

Interrelația dintre munca fizică și intelectuală. Diferența muncii fizice de cea intelectuală are caracteristică calitativă de participare în ele a componentei motorice și intelectuale. Pe măsura progresului tehnico-științific, diferența calitativă se șterge. În munca fizică, în urma unei largi folosiri de diferite tehnici, a crescut partea componentă informațională, s-a creat necesitatea în o mai mare conștientizare a laturilor separate și a procesului muncii în general. S-a mărit tensiunea intelectuală și s-a micșorat latura mișcărilor asupra muncitorilor, ce se ocupau cu munca fizică [7].

Munca intelectuală de durată scade funcționalitatea scoarței cerebrale. Scade amplitudinea și frecvența ritmurilor de bază ale SNC. Oboseala instalată poartă un caracter central și este determinată de stimularea scoarței cerebrale, de semnale de la mușchii scheletali tensionați prin formațiunea reticulară. Cu cât este mai intensă tensiunea intelectuală, cu atât mai tensionată este musculatura la oboseală.

Tempoul de dezvoltare a oboselii, în cazul muncii intelectuale, este determinat de tipul sistemului nervos al omului. Persoanele cu un sistem nervos stabil și un regim econom al activității acestuia, la finele zilei de muncă își păstrează rezervele și capacitățile muncii intelectuale; persoanele cu sistemul nervos instabil, nu econom, simt o oboseală psihică și fizică. Oboseala în cazul muncii intelectuale nu se manifestă evident, probabil, pentru că la finalizarea lucrului activitatea intelectuală continuă. În scoarța cerebrală se petrec procese ce relaxează tensiunea musculară. Schimbările în activitatea organelor interne, în cazul muncii intelectuale, nu au caracteristici specifice și se deosebesc de acestea în cazul muncii fizice doar calitativ. Oboseala în cazul muncii fizice se caracterizează prin simptome mai exprimate doar la nivel subiectiv: înroșirea pielii feței, sudorație, refuz conștient de a continua activitatea. V. Frolichis descrie „fenomenul rupturii” muncii fizice la persoanele de vârstă a III-a. Cauza refuzului de a continua munca fizică poate fi insuficiența circulației sangvine la nivelul encefalului. În cazul lucrului fizic intens, în care

se tulbură homeostazia, hemocirculația în scoarța cerebrală crește și se menține până la un anumit nivel al creșterii intensității muncii.

Munca fizică stimulează toate începuturile funcționale ale organismului, de la metabolism până la activitatea nervoasă superioară. O muncă fizică normală fortifică și desăvârșește funcționarea organismului, în final însănătoșirea organismului. Desăvârșirea funcțională și fizică asigură o creștere de muncă fizică și intelectuală înaltă, o ținută corectă, o cultură înaltă a mișcărilor pe baza formării diferitelor coordonări motorii, dezvoltarea calităților fizice (puterea, rezezeala, rezistența etc.) necesare pentru adaptarea optimă a omului la condițiile muncii și ale mediului în care viețuiește. Perfecționarea multilaterală crește rezistența sistemului imun, activismul sistemelor ce mențin viața, adaptarea activității lor în diferite, chiar și extreme, situații de stres [9].

Munca fizică istovitoare, din contra, slăbește potențialul bioenergetic al organismului și mecanismele fiziologice reglatorii, care asigură adaptarea biologică și socială a omului.

Reacțiile psihologice implică, în primul rând, procesele emoționale și cerebrale. Reacția psihologică cel mai des întâlnită este utilizarea mecanismelor de apărare (eforturi psihologice de a reduce anxietatea asociată cu stresul). Referitor la reacțiile fiziologice la stres, există dovezi că stresul la locul de muncă se asociază cu funcționarea neregulată a inimii, hipertensiune, puls accelerat, creșterea colesterolului. Stresul a mai fost asociat și cu declanșarea unor boli, cum ar fi cele respiratorii și infecțiile bacteriene. Unii angajați consideră condițiile stresante de muncă ca fiind un rău necesar – compania trebuie să facă față presiunilor angajaților și să asigure sănătatea acestora pentru a rămâne productivă și profitabilă în condițiile economiei actuale. Condițiile stresante de muncă sunt asociate cu creșterea absenteismului, întârzierilor și intențiile angajaților de a-și părăsi locul de muncă – toate acestea având un efect negativ pentru companie.

O organizație sănătoasă e definită ca fiind o organizație cu o rată mică de îmbolnăviri, invalidități ale forței de muncă, iar politicile în favoarea angajaților conduc la beneficii pentru organizație. Cercetările au identificat caracteristici organizaționale asociate cu sănătatea, nivel minim de stres la locul de muncă și un nivel înalt al productivității (recunoașterea angajaților pentru performanța lor, oportunități de dezvoltare a carierei, cultura organizațională ce valorizează angajatul).

Companiile americane promovează cursuri pentru managementul stresului pentru angajații lor. Programele de management ale stresului învață angajații despre natura și cauzele stresului, de exemplu: organizarea timpului său exerciții de relaxare. O parte dintre organizații promovează consultații individuale pentru angajați în ceea ce privește atât problemele legate de locul de muncă, cât și problemele familiale. Aceste programe pot reduce rapid simptomele stresului, ca anxietatea și tulburări ale somnului și au avantajul de a fi puțin costisitoare și ușor de implementat [1].

Stresul datorat locului de muncă reprezintă o amenințare la sănătatea angajaților, iar cercetările în privința stresului la locul de muncă s-au extins foarte mult în ultimii ani. Dar, în ciuda acestei atenții, confuzia rămâne în legătură cu cauzele, efectele și prevenirea stresului la locul de muncă. Cu toate că prevenirea stresului trebuie să se realizeze la nivel de organizație, este important ca fiecare om să învețe să gestioneze stresul, pentru a-și asigura succesul profesional pe termen lung și pentru a-și menține sănătatea fizică și psihică.

Concluzie: important de reținut este că stresul (reacțiile neplăcute) are o dublă determinare: una din partea stimulului (a factorilor stresanți), alta din partea individului care interpretează situația (resurse personale, stil de gândire și interpretare). Acest lucru înseamnă că avem o mare influență asupra propriilor stări de stres – atât în bine, cât și în rău. Avem responsabilitatea dar și puterea de a schimba lucrurile.

Referințe:

1. Andreescu A., Lita Ș. *Managementul stresului profesional*. Bucuresti: Editura M.A.I., 2006, p.23.
2. Baban A. *Stres și personalitate*. Cluj-Napoca: Presa Clujeană, 1999, p.34.
3. Cristea D. *Tratat de psihologie socială*. Editura Pro Transilvania, 2000, p.12-14.
4. Frâncu V. *Managementul serviciilor de sănătate*. Sibiu: Editura Universității, 2010, p.65.
5. Goleman D., Boyatzis R. *Inteligența emoțională în leadership*. Bucuresti: Curtea Veche, 2007, p.59-60.
6. Goleman D. *Inteligența emoțională*. Bucuresti: Curtea Veche, 2000, p.56-58.
7. Golu M. *Dicționar de Psihologie socială*. București: Editura Enciclopedică, 1981, p.45-67.
8. Miclea M. *Stres și apărare psihică*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, 1997, p.78-88.
9. Pitariu H., Opre A. *Noi tendințe în psihologia personalității. Diagnoză, Cercetare și aplicații*. Vol II. București: Editura ASCR, 2004, p.54.
10. Pitariu H., Vîrgă D. *Stresul ocupațional. Manual de tehnici și metode în psihologia muncii și organizationale*. Iași: Editura Polirom, 2008, p.34-38.
11. Roco M. *Creativitate și inteligență emoțională*. București: Polirom, 2004, p.67-69.
12. Stefaroi P. *Teoria fericirii în asistența socială*, Iași: Lumen, 2009, p. 27-30.