

## EFACTELE STRESULUI ORGANIZAȚIONAL

CZU 159.9

**Mihaela ȘLEAHTIȚCHI,**

*master în psihologie, Strasbourg (Franța)*

**Mihai ȘLEAHTIȚCHI,**

*doctor în psihologie, doctor în pedagogie*

*Chișinău, Republica Moldova*

**Abstract:** *The fact that organizational stress can take the form of an extremely harmful phenomenon must put us on guard. According to the data provided by the European Agency for Safety and Health at Work, this type of stress is, at the moment, the second work-related health problem related to citizens activity, after dorsal problems, affecting about 30% of them. According to other data, the same type of stress is the cause of more than a quarter of the total of sick leave, the duration of which is at least two weeks of absence from work.*

*Knowing this, it is important to always return to the object of the organizational stress and, especially, the disastrous effects it is able to provoke. It is only by doing so that we can take the necessary measures for a proper administration of what is called an association of people with common concerns, united under a regulation or a statute in order to submit an organized activity.*

Faptul că stresul organizațional poate lua forma unui fenomen extrem de nociv trebuie să ne pună în gardă. Or, potrivit datelor pe care ni le furnizează Agenția Europeană pentru Securitate și Sănătate în Muncă, tipul vizat de stres reprezintă, pentru moment, a doua problemă de sănătate legată de activitatea cetățenilor, după afecțiunile dorsale, ea afectând cca 30% dintre aceștia. Potrivit altor date, același tip de stres este cauza a peste un sfert din totalul concediilor medicale a căror durată reprezintă cel puțin două săptămâni de absențe de la locul de activitate.

Astfel stând lucrurile, este important să revenim mereu la entitatea stresului organizațional și, mai ales, la efectele dezastruoase pe care le poate provoca. Doar astfel vom putea lua măsurile necesare unei bune administrări a ceea ce poartă numele de *asociație de oameni cu preocupări comune, uniți conform unui regulament sau unui statut, în vederea depunerii unei activități organizate.*

Mai mulți cercetători - cum ar fi D. Ganster și J. Schaubroeck<sup>2</sup> - preocupați de analiza circumstanțelor care conduc la apariția „reacțiilor neuropsihice anormale”, au ajuns la concluzia că expunerea îndelungată la acțiunea factorilor de mediu organizațional nefavorizant se poate solda cu multiple efecte negative. Printre acestea, spun ei, se evidențiază, mai întâi de toate, *efectele de extracție fiziologică, psiho-cognitivă și/sau comportamentală.*

---

<sup>2</sup> Ganster D.C., Schaubroeck, J. *Work stress and employee health* // Journal of Management. – 1991. – No.17. – P.235-271.

### ***Efectele fiziologice***

Deși presupune prezența unui puternic disconfort emoțional, stresul organizațional afectează totodată și condiția fiziologică a indivizilor, contribuind la apariția bolilor. Specialiștii au reușit deja să documenteze un număr impunător de afecțiuni care își fac apariția în condițiile unui mediu organizațional stresant. Este de remarcat faptul că starea sănătății însăși poate reprezenta în sine un stresor, diminuând substanțial sursele energetice necesare pentru a face față stărilor de supraîncordare. În mare, sub aspect fiziologic, stresul organizațional creează atât *probleme de ordin cardiovascular și respiratoriu*, cât și *probleme legate de slăbirea sistemului imunitar și a celui gastrointestinal*<sup>3</sup>. În plus, el contribuie adeseori la instituirea unor *dereglări de natură somatică*, cum ar fi *migrenele, transpirația rece sau/și amețelile*<sup>4</sup>. Nu sunt de neglijat, în același context, *uscăciunea gurii, creșterea glicemiei, a pulsului, a tensiunii arteriale sau/și dilatarea semnificativă a pupilelor*.

În ultimul timp, se dezbate, cu o frecvență crescândă, asupra rolului pe care stresul organizațional îl are în *geneza și evoluția cancerului*. Mai multe studii învederează ideea conform căruia tensiunea psihică poate avea un rol important în debutul cancerului la persoanele care sunt predispuse să dezvolte o asemenea maladie. La acest moment, stările și trăsăturile psihologice pot afecta transformarea celulelor normale în celule canceroase. S-au identificat, cu această ocazie, trei tipuri de factori de risc: stresul, trăsăturile de personalitate/obiceiurile personale și calitatea mediului organizațional.

### ***Efectele psiho-cognitive***

Din categoria efectelor psiho-cognitive fac parte:

- *incapacitatea de concentrare*<sup>5</sup>;
- *insatisfacția în muncă/ nemulțumirea profesională*<sup>6</sup>;
- *apariția unor boli mentale și a tentativelor de suicid*<sup>7</sup>.

În aceeași ordine de idei, mai pot fi menționate *scăderea abilității de a adopta decizii raționale, scăderea atenției, hipersensibilitate la critică sau/și blocajele mentale*.

Actualmente, există mai multe teorii care scot în profil relația dintre stresul organizațional și *disfuncția psihomentală*. Observațiile unor specialiști consacrați au evidențiat „o incidență ridicată a evenimentelor de stres major din

---

<sup>3</sup> Cox T., Griffiths A., Rial-Gonzalez E. *Research on work-related stress*. - Belgium: European Agency for Safety and Health at Work, 2000.

<sup>4</sup> Caplan R.D., Cobb S., French J.R.P., Harrison R.V., Pinneau S.R. Jr. *Job demands and worker health* //Washington DC: H.E.W. Publication. – 1975. - No. NIOSH. – P. 114 -119.

<sup>5</sup> Baker D.B. *The study of stress at work* // Annual Review of Public Health. – 1985. – Nr.6. – P. 367-381.

<sup>6</sup> Dollard M.F., Winefield H.R., Winefield A.H. *Occupational strain and efficacy in human service workers*. - Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2001.

<sup>7</sup> Kendall E., Murphy P., O'Neill V., Bursnall, S. *Occupational stress: Factors that contribute to its occurrence and effective management*. - Griffith University: Centre for Human Services, 2000.

viață cu puțin timp înainte de debutul schizofreniei, depresiei și tulburărilor non-psihotice”. În acest context, se presupune că „unii indivizi se nasc cu predispoziție la tulburările mentale, care pot transpasa sub acțiunea unui stres organizațional neobișnuit”.

### ***Efectele comportamentale***

Într-o cercetare, efectuată pe la mijlocul anilor '70, grupul de cercetători compus din R. D. Caplan, S. Cobb, J. R. P. French, R. V. Harrison și S. R. Pinneau Jr. constată că efectele comportamentale ale stresului organizațional se pot caracteriza *prin consumul excesiv de alcool și droguri, prin abuz de cafea și tendința de a fuma excesiv, prin creșterea ratei de absenteism, prin creșterea frecvenței accidentelor la locul de muncă, prin diminuarea responsabilității și reducerea loialității fata de organizație, prin demisii și creșterea potențialului de impulsivitate* etc.<sup>8</sup>. În afară de acestea, consecințele stresului ocupațional se pot extinde și asupra mediului familial, provocând, spre exemplu, *disensiuni conjugale*<sup>9</sup>.

Calitatea mediului organizațional depinde în foarte mare măsură de modul în care se comportă respectivele categorii de persoane. Disfuncționalitatea comportamentală generează disfuncționalități psihosomatice de scurtă sau lungă durată - *sindromul de epuizare (burnout), depresia, boli cardiovasculare* etc.<sup>10</sup>.

Stresul organizațional poate afecta și *comportamentul alimentar al indivizilor*. Aflându-se în stare de supraîncordare, unii din ei tind să mănânce mai puțin, iar alții - mai mult decât trebuie. Pentru o perioadă de timp, o asemenea reacție nu constituie un pericol. Cu timpul, însă, ea poate contribui la apariția problemelor legate de greutate sau a problemelor asociate unei alimentații sărace. Mai mult, o serie de cercetări<sup>11</sup> au permis să se stabilească următoarele: cu cât o persoană se află mai mult timp sub influența stresului organizațional, cu atât mai ridicat va fi nivelul de endorfine în sânge. Natura acestor conexiuni este încă neclară, dar ele sugerează posibile legături între endorfine și pofta pentru anumite alimente.

În condiții de normalitate, oamenii trebuie să găsească răspunsuri adecvate pentru situațiile disconfortante nou apărute. Stresul organizațional nu este neapărat un fenomen negativ și, prin urmare ar fi greșit să ne concentrăm doar asupra efectelor sale patologice. Un nivel moderat de stres organizațional, afirmă specialiștii, poate constitui chiar un important factor motivațional sau poate fi un instrument în dobândirea unei adaptări dinamice la noi situații. Doar

---

<sup>8</sup> Caplan R.D., Cobb S., French J.R.P., Harrison R.V., Pinneau S.R. Jr. *Job demands and worker health* // Washington DC: H.E.W. Publication. – 1975. - No. NIOSH. – P. 131-143.

<sup>9</sup> Sauter S.L., Murphy L.R., Hurrell Jr J.J. *Prevention of work-related psychological disorders* // American Psychologist. – 1990. – No.45. – P.1146-1158.

<sup>10</sup> Schnall P.L., Belkic K.L., Landsbergis P.A., Schwartz J.E., Baker D., Pickering T.G. *The need for work site surveillance of hypertension* // Third International Conference on Work Environment and Cardiovascular Diseases. - Duesseldorf, 2001.

<sup>11</sup> Marvin R.Lery, Mark Dignam, Jenet H.Shirreffs, *“Targeting Wellness: The Core”*. - New York: Mc Graw Hill, Inc, 1992.

stresul organizațional excesiv prezintă pericol. De aceea va trebui să luăm în calcul că unele tipuri de stres organizațional ar putea fi considerate normale și chiar necesare.

În plus, trebuie să ținem cont de faptul că exista persoane pentru care stresul organizațional reprezintă un factor energizant. Aceste persoane, după cum se arată în mai multe surse de specialitate, dispun nativ sau și-au dezvoltat prin antrenament rezistență la stres și pot fi remarcate după următoarele trăsături: *siguranța de sine în diferite situații; schimbarea este considerată nu ca o amenințare, ci ca o provocare la competiție; capacitatea de a-și asuma riscuri; flexibilitatea în opinii și în acțiuni sau/și conștientizarea faptului că nu pot schimba situațiile stresante, dar le pot accepta și depăși.*

Evident, problema diminuării efectelor nocive ale stresului organizațional trebuie abordată dintr-o perspectivă multidisciplinară. Și aceasta pentru stresul în cauză are repercusiuni sesizabile atât pe plan psihologic (fiindcă distorsionează procesele care se produc în mentalitatea, dar și în experiența subiectivă a indivizilor ), cât și pe plan sociologic (fiindcă afectează regulile sociale care leagă și separă oamenii) sau fiziologic (fiindcă scade din puterea funcțiilor mecanice, fizice și biochimice ale organismului uman).

#### ***Bibliografie***

1. AMICK, B.C. et al. Relationship of job strain and iso-strain to health status in a cohort of women in the United States. In: *Scandinavian Journal of Work Environment Health*, 1998, No.24, pp.54-61.
2. BOHLE, P., Tilley, A.J. The impact of night work on psychological well-being. In: *Ergonomics*, 1989, Nr. 32, pp.1089-1099.
3. BUUNK, B.P. et al. Psychosocial aspects of occupational stress. In: P.J.D. Drenth, H.K. Thierry, Ch.J. de Wolff (eds). *Handbook of Work and Organizational Psychology*, Vol. 2 (Work Psychology), 2nd edn. Hove: Psychology Press, 1998, pp. 145-182.
4. CALNAN, M., WAINWRIGHT, D., ALMOND, S. Job strain, Effort-Reward imbalance and mental distress: A study of occupations in general medical practice. In: *Work and Stress*, 2000, No. 14, pp. 297-311.
5. CAPLAN, R.D., COBB, S., FRENCH, J.R.P.[et al]. Jr. *Job demands and worker health*. In: *Washington DC: H.E.W. Publication*. 1975, No.NIOSH, pp. 75-160.
6. COLLIGAN, M.J., ROSA, R.R. *Shiftwork effects on social and family life*. In: *Occupational Medicine: state of the Art Reviews*, 1990, No.5, pp. 315-322.
7. COX T., GRIFFITHS A., RIAL-GONZALEZ E. *Research on work-related stress*. Belgium: European Agency for Safety and Health at Work, 2000.
8. DOLLARD, M.F., WINEFIELD, H.R., WINEFIELD, A.H. *Occupational strain and efficacy in human service workers*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 2001.

9. GAILLARD, A.W.K., WIENTJES, C.J.E. *Mental load and work stress as two types of energy mobilization*. *Work & Stress*, 1994, No.8, pp.141-152.
10. GANSTER, D.C., SCHAUBROECK, J. *Work stress and employee health*. In: *Journal of Management*, 1991, No.17, pp.235-271.
11. HOBFOLL, S.E. *Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress*. In: *American Psychologist*, 1989, No.44, pp.513-524.
12. HOBFOLL, S.E. *The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing Conservation of Resources Theory, Applied Psychology*. In: *An International Review*, 2001, No.50, pp.337-370.
13. HOCKEY, G.R.J. *The effect of loud noise on attentional selectivity*. In: *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 1970, No.22, pp.28-36.
14. JONES F., FLETCHER, B. *Job control and health*. Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., Cooper, C.L. (eds.). *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: Wiley, 1996, pp. 33-50.
15. KENDALL E., et al. *Occupational stress: Factors that contribute to its occurrence and effective management*. Griffith University: Centre for Human Services, 2000.
16. MILLS P.K. *Managing Service Industries: Organizational Practices in Postindustrial Economy*. Cambridge, Mass: Ballinger, 1986.
17. PARASURAMAN A., et al: *A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. In: *Journal of Retailing*, 1988, No.64, pp.12-40.
18. PASNAU, R.O., et al. *The psychological effects of 205 hours of sleep deprivation*. In: *Archives of General Psychiatry*, 1968, No.18, pp.469-483.
19. QUINN J.B., BARUCH J.J., CUSHMAN PAQUETTE P. *Technology in services*. In: *Scientific American*, 1987, No.257, pp.50-58.
20. SAUTER S.L., MURPHY L.R., HURRELL JR J.J. *Prevention of work-related psychological disorders*. In: *American Psychologist*, 1990, No.45, pp.1146-1158.
21. SCHNALL P.L., et al. *The need for work site surveillance of hypertension*. In: *Third International Conference on Work Environment and Cardiovascular Diseases*. Duesseldorf, 2001.
22. WARR P.B. *Work: Unemployment and Mental Health*. Oxford: Oxford University Press, 1987.