

**STUDIUL PRIVIND VALOAREA SĂNĂTĂȚII ȘI A FACTORILOR DE RISC PENTRU
STAREA PSIHICĂ A ANGAJAȚILOR DIN CADRUL INSTITUȚIILOR DE PRESTARE
A SERVICIILOR SOCIALE**

Nicoletta CANȚER, doctorandă, lector universitar
(Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți)

The Summary

This article includes an analyze of factors of organizational stress witch was done in the frame of the project "Strengthening workers' health by suppressing the organizational stress".

Authors present a lot of causes and consequents to the persons. Based on this author promoted one research in social field. The main objective was: to identify the main courses which can conduct to stress in social field. The results of this research allowed us to establish the hierarch of factors of stress in social field. Depends of this hierarch we can elaborate recommendations to increase the level of occupational stress in social field.

Natura muncii se schimbă cu viteza vântului. Multitudinea de schimbări condiționează apariția stresului ocupațional. Probabil, acum ca niciodată, stresul datorat locului de muncă reprezintă o amenințare la sănătatea angajaților și la sănătatea organizațiilor. În strategia Sănătate pentru Toți, Organizația Mondială a Sănătății recomandă conceperea și promovarea a noi metode de Management Activ al Stresului. D-nul Hans-Horst Konkolewsky, directorul Agenției Europene pentru Securitate și Sănătate în Munca, a remarcat: “Stresul legat de munca afectează peste 40 de milioane de lucrători, iar costurile privind absentismul și serviciile medicale conexe se ridică la circa 20 de miliarde de euro pe an în UE; riscurile psihosociale sunt noie pentru societate și indivizi. Totuși, vestea bună este că problemele psihosociale pot fi prevenite. Organizațiile private și publice, managerii și lucrătorii trebuie să întreprindă eforturi de prevenire a stresului ocupațional. 75 la sută dintre angajați consideră că serviciul este cel mai important stresor din viața lor. Epuizarea și surmenajul la locul de muncă sunt incriminate ca factori cauzatori de boală mai mult decât oricare dintre ceilalți agenți stresori, mai mult chiar decât problemele financiare sau familiale. În literatura de specialitate se menționează că cel mai des sunt supuși influențelor negative ale stresului ocupațional persoanele angajate în sfera acordării serviciilor sociale. Problemele create de stresul la locul de muncă și cheltuielile mari legate de menținerea sănătății, impun cercetătorilor din toată lumea să elaboreze metode de combatere a factorilor, care sunt „inductori” ai stresului ocupațional.

În cadrul proiectului „Cercetarea și elaborarea mecanismelor de fortificare a sănătății angajaților prin suprimarea stresului organizațional” la etapa de informare în raport cu factorii de risc pentru sănătatea psihică a angajaților am promovat un sondaj de opinie. Scopul acestui sondaj este de a identifica factorii de risc major pentru sănătatea angajaților din domeniul serviciilor sociale. Sondajul a fost promovat în perioada aprilie – mai 2011.

Lotul de studiu a fost constituit din angajații a trei centre sociale din mun. Bălți din subordinea Secției de Asistență Socială. Au fost anchetați 31 persoane: din care 11 angajați ai Centrului de plasament temporar “Reintoarcere”; 10 angajați ai Centrului de Criză Familială “SOTIS”; 10 angajați ai Centrului de plasament în regim de Urgență “Evricea”. În funcție de vârstă și gen respondenții pot fi clasificați în felul următor: 5 de genul masculin, 16 de genul feminin (în cadrul prestării serviciilor sociale ponderea angajaților de genul masculin este mică); cu vârste cuprinse între 22-64 ani. Respectiv lotul de studiu a indicat stagiul de muncă de la 8 luni până la 32 ani. În dependență de funcția pe care o exercită respondenții am identificat următoarele categorii: manageri ai centrelor, asistenți sociali, lucrători sociali, psihologi, educatori/pedagogi sociali, asistente medicale, bufetiere, infirmiere, juriști. Pentru promovarea sondajului a fost aplicat un chestionar, care a inclus 36 de itemi cu variante de răspuns. În cadrul chestionarului au fost propuși următoarele categorii de factori:

1. Cu referire la locul și condițiile de muncă,
2. Ce țin de relațiile în cadrul colectivului (cu superiorii, colegii, beneficiarii, partenerii),
3. Ce țin de repartizarea sarcinilor și a responsabilităților în cadrul serviciului,
4. Ce țin de satisfacerea necesităților personale.

Pentru a identifica factorii de risc care conduc la stresul ocupațional am analizat datele obișnuite în cadrul sondajului mai întâi separat pe fiecare centru, apoi cumulat. Mai jos prezentăm datele brute și analizate cantitativ în formă tabelară.

Tabela 1. Analiza datelor brute.

Nr	Indicatorul	Punctaj	Reintoarcere	Nr. resp îngrij	Punctaj Sotis	Nr. resp îngrij	Punctaj Evricea	Nr. resp îngrij	Total punctaj %	Reîngul	Nr. resp.îngrij
1.	Imposibilitatea avansării pe scara ierarhică	8	8	9	7	10	6	27	43,54	11	20
2.	Rutina în muncă	10	7	11	8	9	7	30	48,38	9	22
3.	Locul de muncă actual	4	7	6	6	7	7	17	27,41	17	20
4.	Conflicte între colegi	14	7	9	6	11	6	34	54,83	7	19
5.	Modul de comportare a superiorilor	9	6	16	9	5	3	30	48,38	9	18

6.	Atitudinile beneficiarilor	15	10	6	5	14	10	34	54,83	7	25
7.	Relația cu infirmierii	6	5	11	8	5	4	22	35,48	14	17
8.	Îndeplinirea sarcinilor suplimentare	10	7	12	8	10	7	32	51,61	8	22
9.	Cerințe neclare din partea superiorilor	5	3	7	7	8	6	20	32,25	15	16
10.	Dotarea precară	7	7	12	8	8	8	27	43,54	11	23
11.	Recunoașterea activității DVS. de către instituție	12	7	2	2	10	6	24	38,70	13	15
12.	Iluminarea la locul de muncă	6	5	6	5	7	5	19	30,64	16	15
13.	Spațiul alocat Dvs.	3	3	10	7	5	4	15	24,19	18	14
14.	Repartiția sarcinilor raportate la programul de lucru	5	4	12	8	8	6	25	40,32	12	18
15.	Munca peste program	9	6	8	7	8	7	25	40,32	12	20
16.	Perioade în care aveți foarte mult de lucru	8	7	13	10	7	7	28	45,16	10	24
17.	Perioade în care aveți foarte puțin de lucru	9	6	16	9	12	9	37	59,67	4	24
18.	Responsabilitatea asupra persoanelor din îngrijirea Dvs.	13	9	11	6	14	9	38	61,29	3	24
19.	Orarul de lucru	9	6	13	8	6	4	28	45,16	10	18
20.	Perioada de timp pe care o acordați familiei Dvs.	15	8	13	9	9	6	37	59,67	4	23
21.	Perioada de timp pe care o acordați propriei persoane	15	9	13	9	9	7	37	59,67	4	25
22.	Situația locativă	15	9	20	10	11	7	46	74,19	1	26
23.	Situația financiară	20	10	10	8	16	9	46	74,19	1	27
24.	Lipsa partenerilor	13	9	8	6	7	6	28	45,16	10	23
25.	Orarul alimentar	8	5	14	9	6	5	28	45,16	10	19
26.	Timpul acordat somnului	10	7	6	5	8	7	24	38,70	19	19
27.	Satisfacerea nevoilor sexuale	9	5	1	1	4	4	14	22,58	19	9
28.	Consumul de cafea	6	5	2	1	6	5	14	22,58	19	11
29.	Consumul de alcool	5	5	2	2	2	2	9	14,51	20	9
30.	Consumul de tutun	4	3	10	8	3	2	17	27,41	17	13
31.	Capacitatea Dvs de a rezolva probleme	19	10	8	9	16	9	43	69,35	2	28
32.	Modificările legislative ce vă afectează activitatea profesională	12	10	18	10	13	10	43	69,35	2	30
33.	Starea sănătății	16	9	6	6	13	8	35	56,45	6	22

34.	Comunicarea cu medicii	10	9	14	10	8	7	32	51,61	8	26
35.	Comunicarea cu colegii	13	9	15	9	9	6	36	58,06	5	24
36.	Comunicarea cu beneficiarii	12	7	9	6	8	6	30	48,38	9	19

În baza analizei brute a datelor am constatat că marea majoritate a angajaților din domeniul serviciilor sociale sunt în mare parte satisfăcuți de condițiile de muncă în ceea ce privește dotarea la locul de muncă, spațiul alocat fiecărui angajat, iluminarea la locul de muncă. În general respondenții sunt mulțumiți de locul actual de muncă. Respondenții nu remarcă consumul de tutun, cafea, alcool, satisfacerea nevoilor sexuale ca fiind factori care îngrijorează și afectează semnificativ calitatea vieții. În general putem considera că activitatea în cadrul centrelor afectează respectarea orelor acordat somnului, datorită programului de lucru non-stop.

Conform rezultatelor obținute în urma prelucrării datelor am identificat următoarele categorii de factori de risc specifice în domeniul serviciilor sociale:

1. Problemele legate de:

- situația financiară (27 respondenți, 74,19% rata îngrijorării);
- situația locativă (26 respondenți, 74,19% rata îngrijorării)

Argument: Angajații în domeniul serviciilor sociale sunt foarte rău remunerați (salariul mediu este de circa 1500 lei).

2. Probleme legate:

- de modificările legislative în domeniul Protecției sociale. (30 respondenți, 69,35% rata îngrijorării)
- Incapacitatea de a rezolva probleme (28 respondenți, 69,35% rata îngrijorării)

Argument: Asistența socială la momentul de față este un domeniu care se dezvoltă furtunos în ultimii ani, ceea ce duce la apariția a multor noi regulamente și acte legislative, care trebuie să fie cunoscute și aplicate corect de către angajați.

3. Gradul de responsabilitate înaltă pe care angajații îl au asupra beneficiarilor centrelor sociale a fost menționat de către 24 respondenți din cei 31 și constituie 61,29% din rata îngrijorării acestora.

4. Pe locul 4 s-au plasat trei factori:

- Lipsa timpului acordat propriei persoane a fost menționată de către 25 respondenți cu o rată de 59,67%.
- Lipsa timpului acordat familiei a fost menționată de 24 respondenți dar cu aceeași rată a îngrijorării (59,67%)
- Perioade în care este puțin de lucru au fost menționate de către 24 respondenți și au înregistrat 59,67% din rata îngrijorării.

Argument: Pentru centrele sociale perioadele în care este puțin de lucru sunt percepute ca un factor de stres major, deoarece în cazul în care centrul nu are beneficiari el este considerat inutil și nerentabil și poate fi închis de către APL.

5. Comunicarea cu colegii constituie un factor de stres la locul de muncă, care a fost identificat la 24 respondenți cu coeficientul de 58,06%.

6. Pentru 22 respondenți starea sănătății este un indice care îi alarmează în mare măsură (56,45%)

7. Pe locul 7 s-au situat doi factori:

- Atitudinile beneficiarilor care contează pentru 25 respondenți și marchează 58,83% din rata nivelului de îngrijorare.
- Conflictele între colegi constituie un alt factor de risc, care este complementar la indicatorul 5 de mai sus. Acest factor a fost menționate de 19 respondenți, iar rata îngrijorării constituie 56,45%.

8. Pe locul 8 am identificat doi factori cu aceeași pondere, dar conținut diferit:

- Complementar la factorul 6 (ce ține de starea sănătății) respondenții au menționat probleme legate de comunicarea cu medicii (26 respondenți cu rata de 51,61%).
- Prezența sarcinilor suplimentare îi deranjează pe 22 respondenți, respectiv rata de 51,61%.

9. Pe locul 9 cu rata 48,38% s-au suprapus trei factori:

- Rutina în muncă - 22 respondenți;
- Comunicarea cu beneficiarii - 19 respondenți;
- Modul de comportare a superiorilor - 18 respondenți.

10. În final locul 10 a fost desemnat de incidența următorilor factori:

- Perioade în care este foarte mult de lucru

- Lipsa partenerilor
- Orarul de lucru
- Orarul alimentar

Toate acestea după părerea noastră recurg una din alta după cum urmează: lipa partenerilor face ca angajații să dedice mai mult timp lucrului cu beneficiarii astfel având parte de un orar nelimitat, volum mare de lucru și respectiv nerespectarea regimului alimentar.

De asemenea am constatat că există perioade ale anului în care centrele au un volum mult mai mare de activitate (se referă la perioadele de iarnă, când numărul beneficiarilor este mult mai mare decât în alte perioade ale anului).

Acești factori au servit drept temei pentru elaborarea direcțiilor de bază în cadrul etapei următoare de sensibilizare a eșantionului de cercetare:

1. Implicarea angajaților în formări în domeniul serierii granturilor, prin intermediul cărora ar putea soluționa inclusiv problemele legate de situația financiară a centrelor cât și cea personală.
2. Necesitatea promovării formărilor continue prin care angajații ar fi familiarizați cu noile acte legislative în domeniul social.
3. Dezvoltarea capacităților de soluționare a problemelor.
4. Dezvoltarea competențelor profesionale în vederea responsabilizării beneficiarilor vizând propriile lor situații.
5. Formarea atitudinii grijului și responsabile față de persoana proprie și familia proprie. (Am observat că beneficiarii și problemele acestora sunt plasate înaintea persoanei proprii).
6. Dezvoltarea abilităților de comunicare.
7. Dezvoltarea abilităților de soluționare a conflictelor.
8. Valorificarea propriei sănătăți și modalităților de fortificare a acesteia.
9. Desensibilizarea față de atitudinile negative ale beneficiarilor.
10. Dezvoltarea asertivității și în deosebi a capacității de a spune "nu" pentru a evita sarcinile suplimentare.
11. Activități de management al timpului.
12. Activități cu managerii centrelor în domeniul lucrului cu resursele umane.

Bibliografie

1. Bogathy Z. Pregătirea și formarea profesională/ Introducere în psihologia muncii Tipografia Universității de Vest, Timișoara, 2002, 184p.
2. Chiriță S., Psihologia organizațională: modele de diagnoză și intervenție. Cluj-Napoca. Casa de Ed. Și Consultanță „St.Organizării” 1996, 382 p.
3. Vlăsceanu M., Psihologia organizațiilor și conducerii, București, Editura Paideia, 1995.