

## Proiecții teoretice și praxiologice vizînd sursele stresului ocupațional în mediul educațional

*Nicoleta CANTER*, lector univ.,  
Universitatea de Stat "Alec Russo" din Bălți

*Lilia NACAI*, lector univ.,  
Universitatea de Stat "Alec Russo" din Bălți

*This article includes an analyze of factors/causes of occupational stress. Authors present a lot of classifications of this and consequents to the persons. Based on this authors promoted one research in educational field. The main objective was: to identify the courses which can further occupational stress in educational field. The results of this research allowed us to establish the hierarch of factors of occupational stress in educational field. Depends of this hierarch we can elaborated recommendations to increase the level of occupational stress in educational field.*

În încercarea de a estima riscurile, consecințele și eventualele metode și tehnici de prevenție și/sau diminuare a stresului ocupațional se recomandă de a porni prin cunoașterea profundă a surselor și originilor acestui fenomen psiho-social. În literatura de specialitate sunt identificate multiple surse ale stresului ocupațional, diferiți autori realizînd clasificarea acestora în funcție de mai multe criterii. Vă propunem o contabilizare a acestora.

### **Agenți stresori**

#### *A) După numărul, gradul de asociere:*

1. După număr:
  - AS unici;
  - AS multipli.
2. După asociere:
  - AS conglomerati;
  - AS inserati într-o situație.
3. După criteriul dominant:
  - AS principali,
  - AS secundari.

#### *B) După numărul indivizilor stresati:*

- AS cu semnificație strict individuală (sete intensă);
- AS cu semnificație colectivă;
- AS cu semnificație generală.

#### *C) După natura agenților stresanți:*

- **AS fizici** - sonori, termici, lumină;
- **AS chimici** – miros de gaze în apartament, alte noxe chimice ce au acțiune toxică asupra SN;
- **AS biologici** – boli de diferit gen;
- **AS psihici** – frică, neliniștea ș.a.

#### *Factori de stres la nivel executiv și managerial*

Supraîncărcarea rolului are loc atunci când cineva trebuie să se achite de prea multe îndatoriri, într-un timp prea scurt. Supraîncărcarea rolului provoacă stres, îi împiedică pe cei afectați să se bucure de plăcerile vieții, care pot reduce stresul.

#### *Factori de stres la nivel operațional*

- Condiții improprii de muncă – condițiile de muncă neplăcute sau chiar periculoase sunt factori importanți de stres;
- Proiectarea necorespunzătoare a postului – poate provoca stres la oricare din nivelele organizaționale;
- Supraîncărcarea rolului sau posturile prea simple și neinteresante vor acționa ca agenți de stres. Monotonia și plictiseala se pot dovedi extrem de frustrante pentru cei care se simt capabili să își asume obligații mai complexe.

Posturile în care există solicitări mari, dar nu dau decât posibilități reduse de control asupra deciziilor profesionale sunt, în mod special, predispuse să producă stres și reacții negative la stres.

- Solicitățile mari pot aduce cu ele un ritm de lucru neuniform, supraîncărcarea, timpul foarte limitat, sau responsabilitatea

pentru mari pierderi materiale posibile. Lipsa de control se referă la aria limitată de decizie și autoritate.

*Factori stresanți pentru rolurile de reprezentare și epuizare:*

- rolurile de reprezentare – poziții în care membrilor organizației li se cere să interacționeze cu membrii altor organizații sau cu publicul. Ocupanții acestor poziții au mari șanse să trăiască stresul fiind cu “un picior în organizație și cu celălalt în mediul exterior”. Rolul de membru al organizației poate fi incompatibil cu solicitările publicului sau ale altei organizații.

În cadrul Laboratorului de Stres-Control am participat la elaborarea Scalei de evaluare a factorilor de stres în mediul educațional. Inventarul factorilor de stres include 32 de itemi grupați în 5 categorii de agenți stresori.

1. Agenți stresori cu referință la stilul de conducere din instituția de învățământ;
2. Agenți stresori cu referință la carieră;
3. Agenți stresori cu referință la decizie și control în cadrul școlii;
4. Agenți stresori cu referință la proiectarea locului de muncă;
5. Agenți stresori cu referință la programul de lucru în cadrul instituției de învățământ.

La rîndul său, fiecare categorie include următorii factori de stres în mediul educațional:

**I. Agenți stresori cu referință la stilul de conducere din instituția de învățământ:**

- Lipsa unor obiective clare;
- Slaba comunicare și lipsa de informare în cadrul școlii;
- Neconsultarea și neimplicarea profesorilor în schimbările de la locul de muncă;
- Lipsa susținerii din partea direcției școlii;
- Statut și rol neclar în cadrul școlii;
- Obiective și priorități contradictorii;
- Nivel înalt de responsabilitate la locul de muncă.

**II. Agenți stresori cu referință la carieră:**

- Incertitudine în evoluția carierei;
- Frustrări semnificative în dezvoltarea carierei;
- Lipsa recunoașterii din partea direcției, a colegilor sau a părinților;
- Insuficiența programelor de instruire /stagiile profesionale;
- Modificarea statutului în cadrul școlii (avansare în post sau invers).

**III. Agenți stresori cu referință la decizie și control în cadrul școlii:**

- Slaba participare la luarea deciziilor în colectiv;

- Lipsa controlului asupra propriei munci;
- Relații frustrante la locul de muncă (pe verticală);
- Relații frustrante la locul de muncă (pe orizontală);
- Izolare socială în colectivul de muncă;
- Relații slabe cu direcția școlii, lipsa de comunicare;
- Conflicte interpersonale (pe orizontală);
- Conflicte interpersonale (pe verticală);
- Diferite tipuri de hărțuire (agresivitate verbală, hărțuire sexuală).

**IV. Agenți stresori cu referință la proiectarea locului de muncă:**

- Sarcini de muncă repetitive, monotone;
- Riscuri sporite de îmbolnăviri la locul de muncă;
- Lipsa de competență;
- Ritm de muncă inadecvat stilului;
- Lipsa controlului asupra ritmului de muncă;
- Sarcini de muncă supraîncărcate;
- Sarcini de muncă subîncărcate.

**V. Agenți stresori cu referință la programul de lucru în cadrul instituției de învățământ:**

- Program de lucru inflexibil;
- Apariție imprevizibilă a unei suprasolicitări în cadrul instituției;
- Ore de lucru suplimentare, neplanificate;
- Lucru suplimentar excesiv.

În fiecare instituție de învățământ ierarhia factorilor de stres este diferită. Însă există și unele tangențe: bunăoară, atât în școlile primare, gimnaziale și cele liceale, cât în cele rurale și cele urbane ponderea cea mai mare (75% din respondenți) o are categoria V ce include agenți stresori cu referință la programul de lucru în cadrul instituției de învățământ. A fost frecvent identificată (circa 60% din respondenți) și categoria a IV-a a agenților stresori cu referință la proiectarea locului de muncă. În cadrul instituțiilor primare, spre deosebire de cele gimnaziale și liceale, a fost identificat foarte frecvent indicatorul numărul 7/nivel înalt de responsabilitate la locul de muncă ce face parte din categoria I/agenți stresori cu referință la stilul de conducere din instituția de învățământ.

75 la sută dintre respondenți 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. Analiza cantitativă a rezultatelor este prezentată în cadrul tabelului nr.2 *Scala factorilor de stres în mediul educațional*. Conform

acestor date, putem generaliza că: din cele 5 categorii de factori în cadrul școlii primare predomină:

- ✓ Grupul D/Agenți stresori cu referință la proiectarea locului de muncă (34 alegeri);
- ✓ Grupul E/Agenți stresori cu referință la programul de lucru în cadrul instituției de învățământ (29 alegeri);
- ✓ Grupul A/ agenți stresori cu referință la stilul de conducere din instituția de învățământ (20 alegeri).

Însă interpretarea cantitativă în cadrul fiecărei categorii de factori ne-a permis să evidențiem factori cu o frecvență mai mare, de exemplu, cea mai mare rată a frecvenței am obținut-o pentru factorul nr. 27/sarcini de muncă supraîncărcate (factor în cadrul categoriei D/agenți stresori la locul de muncă). Pentru acest factor s-au exprimat 18 respondenți ceea ce constituie 66,66%. 11 respondenți/45,83% consideră drept factor stresor indicatorul nr. 32/lucru suplimentar excesiv. Topul celor trei factori de stres este finisat cu indicatorul nr. 7/nivel înalt de responsabilitate la locul de muncă (factor în cadrul categoriei A/agenți stresori cu referință la stilul de conducere), pentru care au pledat 10 persoane, ceea ce constituie 41,64% din numărul total al respondenților. Pentru o prezentare detaliată a acestora am inserat datele cantitative în tabelul nr.1.

*Tabelul:1*

***Ierarhia factorilor de stres***

<b>n/r</b>	<b>Grupul de agenți stresori cu referință la:</b>	<b>Nr. Fact</b>	<b>Factorul de stres</b>	<b>Nr. resp</b>	<b>%</b>
<b>I</b>	<b>D/ proiectarea locului de muncă</b>	<b>27</b>	Sarcini de muncă supraîncărcate	<b>16</b>	<b>66,66</b>
<b>II</b>	<b>E/programul de lucru în cadrul instituției</b>	<b>32</b>	Lucru suplimentar excesiv	<b>11</b>	<b>45,83</b>
<b>III</b>	<b>A/stilul de conducere din instituția de învățământ</b>	<b>7</b>	Nivel înalt de responsabilitate la locul de muncă	<b>10</b>	<b>41,64</b>
<b>IV</b>	<b>E/programul de lucru în cadrul instituției</b>	<b>29</b>	Program de lucru inflexibil	<b>8</b>	<b>33,33</b>
<b>V</b>	<b>E/programul de lucru în cadrul instituției</b>	<b>30</b>	Apariția imprevizibilă a unei suprasolicitări în cadrul instituției	<b>7</b>	<b>29,16</b>
<b>VI</b>	<b>B/ carieră</b>	<b>11</b>	Insuficiența programelor de instruire /stagii de perfecționare	<b>7</b>	<b>29,16</b>
<b>VII</b>	<b>B/ carieră</b>	<b>10</b>	Lipsa recunoașterii din partea părinților, direcției și a colegilor.	<b>5</b>	<b>29,83</b>
<b>VIII</b>	<b>C/decizie și control</b>	<b>13</b>	Slaba participare la luarea deciziilor	<b>5</b>	<b>29,83</b>

<b>IX</b>	<b>D/proiectarea locului de muncă</b>	<b>26</b>	Lipsa controlului asupra ritmului de muncă	<b>5</b>	<b>29,83</b>
-----------	---------------------------------------	-----------	--	----------	--------------

În final prezentăm lista factorilor de stres identificați în cadrul școlii primare:

1. Sarcini de muncă supraîncărcate;
2. Lucru suplimentar excesiv;
3. Nivel înalt de responsabilitate la locul de muncă;
4. Program de lucru inflexibil;
5. Apariția imprevizibilă a unei suprasolicitări în cadrul instituției;
6. Insuficiența programelor de instruire /stagii de perfecționare;
7. Lipsa recunoașterii din partea părinților, direcției și a colegilor;
8. Slaba participare la luarea deciziilor;
9. Lipsa controlului asupra ritmului de muncă.

În concluzie, propunem componentele unui program de prevenire/diminuare a stresului ocupațional în mediul didactic:

- Conștientizarea problemelor legate de stresul la locul de muncă (cauze, costuri, control);
- Asigurarea unui management și suport de calitate pentru program.
- Implicarea angajaților în toate fazele programului;
- Stabilirea capacității tehnice de conducere a programului (cursuri specializate pentru membrii organizației sau folosirea consultanților);
- Stabilirea sarcinii pentru angajat în conformitate cu capacitățile și resursele lui;
- Perfecționarea ergonomiei la locul de muncă, ce permite asigurarea stimulării și facilitarea angajatului în realizarea măiestriei sale;
- Determinarea rolului angajatului în procesul muncii și stabilirea limitelor responsabilităților lui;
- Posibilitatea de a participa la luarea hotărârilor și de a acționa eficient asupra procesului de muncă;
- Îmbunătățirea comunicabilității, excluderea neîncrederii în avansarea carierei;
- Asigurarea sprijinului în rezolvarea relațiilor sociale între colegi;
- Organizarea cursurilor de recalificare, compatibile cu posibilitățile și responsabilitatea muncitorului.

### ***Bibliografie***

1. Bogathy, Z. Asistența psihologică în procesul muncii. *In: Sinteze de psihologie contemporană, coord. G.Iosif*. București, 1981, p.371-386.
2. Bogathy, Z. Pregătirea și formarea profesională. *In: Introducere în psihologia muncii*. Timișoara, 2002, p.145-178.

3. Chirică, S. *Psihologia organizațională: modele de diagnoză și intervenție*. Cluj-Napoca: Casa de Ed. și Consultanță „St. Organizării” 1996. 382 p.
4. Crețu, T.; Șchiopu, U. *Dicționar enciclopedic de psihologie*. București: Ed. Babel, 1997. 283 p.;
5. Gary, Johns, *Comportamentul organizațional*. București. Ed. Economică, 1999.
6. Holdevici, Irina. *Gîndirea pozitivă: ghid practic de psihoterapie rațional-emoțională și cognitiv-comportamentală*. București: Știința & Tehnică, 1999. 335 p.
7. Horghidan, V. *Metode de psihodiagnostic*. București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A., 228 p.
8. Vlăsceanu, M. *Psihologia organizațiilor și conducerii*. București: Ed. Paideia, 1995.