

USMF "Nicolae Testemițanu"

STRESUL OCUPAȚIONAL



Aliona SERBULENCO
Conf. univ., dr. șt. med.

Chișinău, 2020



Cuprins



- **Noțiuni:**
 - *”Stres”*
 - *”Stresor”*
 - *”Stres ocupațional” - SO*
- **Stresorii profesionali**
- **Categoriile stresorilor muncii**
- **Modelul stresului ocupațional**
- **Reacțiile la stres**
- **Impactul SO asupra sănătății**
- **Sindromul Burnout**
- **”Eustres” și ”Distres”**
- **Soluționarea conflictelor**
- **”Arderea” organizațională**
- **Managementul SO**
- **Profilaxia SO**



- **Pentru prima oară în a.1936, de Hans Selye - "stres"** - „răspuns nespecific al organismului la orice cerință de schimbare“;
- **Din engleză "stres"** - presiune, apăsare, efort, solicitare, tensiune, constrângere, încordare nervoasă, etc.
- **Din franceză "stres"** - stimulare, agresiune,
- **Din germană "stres"** - efort sau leziune.
- **Dictionar explicativ român:** ”nume dat oricărui factor (sau ansamblu de factori) de mediu care provoacă organismului uman o reacție anormală; efect nefavorabil produs asupra organismului uman de factorul de mediu”.
- **Stresul** apare în orice situație, în care starea de echilibru sau integritatea fizică și/sau psihică a organismului este amenințată de factori interni și externi și față de care, individul nu dispune de soluții-tip, pentru a reduce/a elimina amenințarea.

”Stresori”

- Evenimente/factorii

ce declanșează un răspuns fiziologic și psihologic în organism, cu scopul de a distinge stimulul de răspuns.

- Stresor poate fi:

- ❖ *un agent biologic,*
- ❖ *factor de mediu,*
- ❖ *stimul extern*
- ❖ *un eveniment*



Stresul ocupațional (profesional)

- **este generat** de *viața profesională*, de *mediul muncii*, cu consecințele nemijlocite asupra activității profesionale, dar și asupra sănătății celor care prestează munca respectivă.
- și **se instalează** atunci când *cerințele postului nu se potrivesc sau depășesc capacitățile, resursele sau nevoile lucrătorului*, sau atunci când cunoștințele sau abilitățile unui lucrător sau ale unui grup nu se potrivesc cu așteptările culturii organizaționale ale unei întreprinderi.



Factorii stresului profesional

- ❖ **Organizaționali** – sarcina înaltă de lucru, insuficiența timpului pentru îndeplinirea lucrului, imposibilitatea controlului situației de lucru, imposibilitatea de a influența asupra luării hotărârilor importante, cerințele ambigue, echivoce față de muncă, remunerarea insuficientă a muncii, lipsa sau insuficiența susținerii sociale din partea colegilor sau a conducerii, riscul permanent de sancțiuni (mustrare, concediere, urmărire în judecată), activitatea uniformă, monotona și fără perspectivă, organizarea irațională a muncii și a locului de muncă (temperaturi extreme, zgomot, fumatul pasiv, lipsa de somn etc.), lipsa zilelor de odihnă, concediilor, lipsa intereselor în afara serviciului.
- ❖ **Profesionali** – determinați de profesii, unde însăși munca obligă la acordarea ajutorului oamenilor (*medicii, asistentele medicale, asistenții sociali, psihologii, învățătorii, conducătorii de rang înalt*).
- ❖ **Factori ce țin de trăsăturile personalității** – anxietate/trăsătură, autoaprecierea scăzută, tendința spre sentimentul de vinovăție, labilitatea emoțională pronunțată, pasivitate, care evită strategiile de ieșire din situațiile complexe (structură rigidă a personalității).

Categoriile stresorilor relaționați cu munca

- **1. Conținutul muncii:**

- a. Supraîncărcarea / subîncărcarea muncii
- b. Complexitatea muncii
- c. Monotonia muncii
- d. Responsabilitatea crescută
- e. Munca cu grad crescut de pericol
- f. Solicitări conflictuale / ambigue

- **2. Condiții de muncă:**

- a. Substanțe toxice
- b. Condiții inadecvate (*zgomot, vibrații, luminozitate, radiații, temperatura*)
- c. Poziția în timpul muncii
- d. Solicitări fizice excesive
- e. Situații periculoase
- f. Lipsa igienei
- g. Lipsa măsurilor de protecție

Categoriile stresorilor relaționați cu munca (II)

- **3. Condițiile de angajare:**

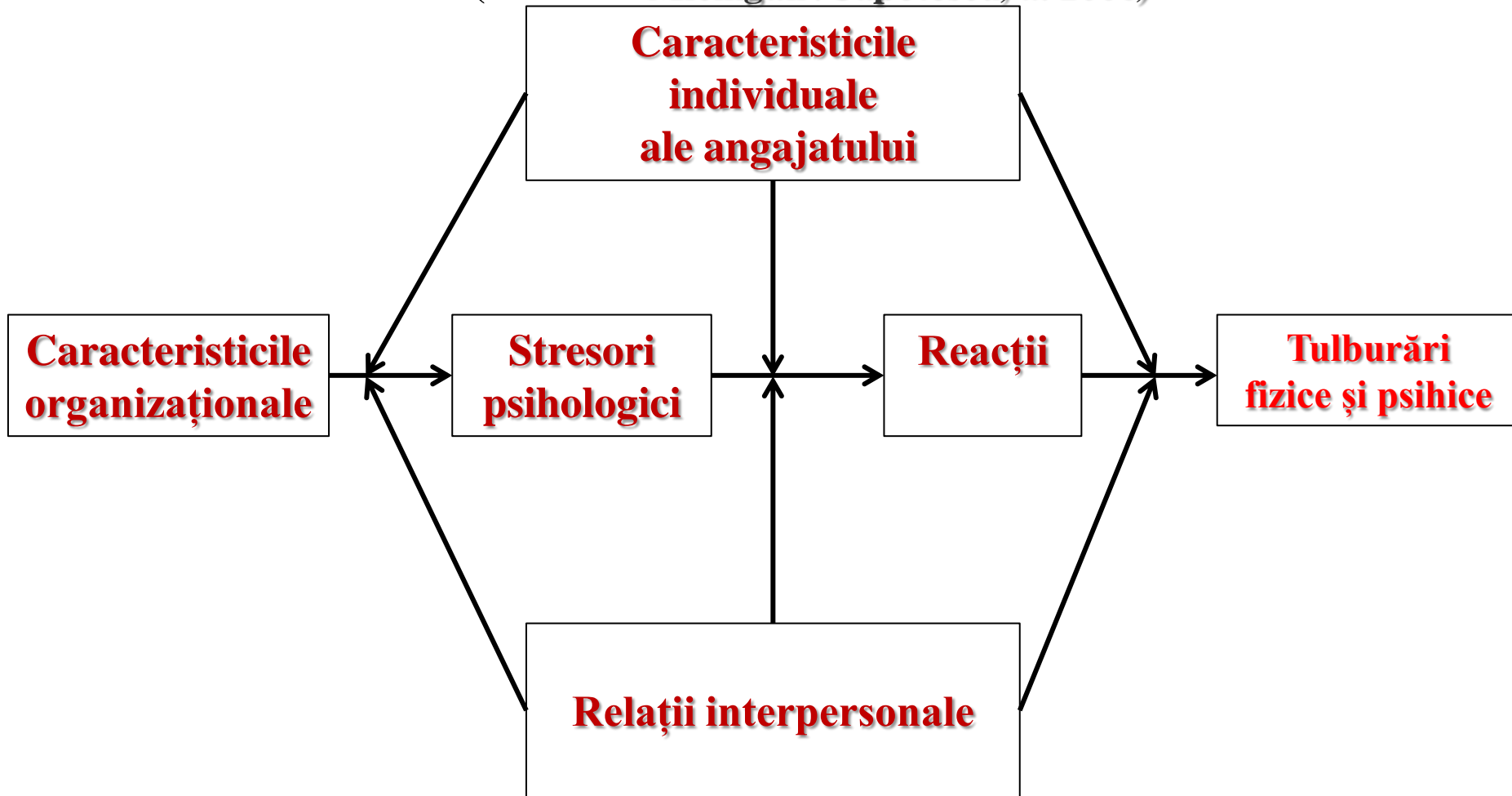
- a. Program de lucru
- b. Nivel scăzut de salarizare
- c. Posibilități reduse de dezvoltare a carierei
- d. Contracte de munca inflexibile
- e. Insecuritatea muncii

- **4. Rețeaua socială la locul de muncă**

- a. Management defectuos
- b. Suport social scăzut
- c. Participare scăzută la luarea deciziilor
- d. Discriminare

Modelul stresului ocupațional

(modelul Michigan /Capotescu, a. 2006)



Reacțiile angajaților la acțiunea stresorilor organizaționali



- pasivitatea,
- evitarea responsabilităților/sarcinilor,
- rigiditate în viziune,
- apariția conflictelor interpersonale
- probleme de comunicare,
- scăderea motivației/satisfacției în muncă,
- rezistențe la schimbare,
- scăderea productivității/eficienței în muncă,
- scăderea calității muncii
- scăderea interesului

Sindromul general de adaptare

(reacția la stres)

- **etapa de tensiune (anxietate)** sau **faza de alarmă** - atmosfera psiho-emoțională tensionată cronică, mediul destabilizant, responsabilitatea crescută, dificultățile de comunicare interpersonală.

Se caracterizează prin: creșterea respirației, HTA, pupila se dilată, mușchii se încordează, (se petrece, practic, detectarea agentului stresor de către organism și pregătirea de a-i face față).

- **etapa de rezistență, adică de opunere,** sau **faza de rezistență** - persoana încearcă, cu rezultate mai bune sau mai puțin bune, să se protejeze de impresiile neplăcute. Este faza, în care acționează mecanismele de adaptare, menite a reduce efectul nociv al stresului.

Se caracterizează prin: Individul se opune, se luptă cu stresul, glandele cu secreție internă se reîncarcă cu energie, sângele își capătă fluiditatea, postura, mersul redevin normale.

- **etapa (faza) de epuizare** – epuizarea resurselor psihice, scăderea tonusului psihic, care apare ca rezultat al ineficienței rezistenței opuse de epuizare: agentul stresor nu a fost neutralizat.

Se caracterizează prin: Organismul se uzează, îmbătrânește prematur, sistemul ce luptă cu stresul, este total depășit și învins.

Stresul profesional și sănătatea

Impactul stresului asupra sănătății variază în funcție de răspunsul individual.
Nivelurile ridicate de stres pot contribui la:

- a) **deficiențe fizice**: boli cardiovasculare, hipertensiunea arterială, maladii gastrointestinale, afecțiuni musculo-scheletice, diabet zaharat, cancer, etc.
- b) **tulburări psihice**, cum ar fi: epuizare, anxietate și depresie;
- c) **tulburări comportamentale**: abuzul de alcool, fumatul, sedentarismul, drogurile, insomnia, precum și legătura lor cu creșterea incidenței accidentelor de muncă, etc.



Sindromul Burnout (*OMS*)

„Sindromul arderii profesionale”



**COMPLETE THIS
JOB BURNOUT QUIZ**

– este epuizarea fizică, emoțională sau motivațională, care se caracterizează prin tulburarea productivității și oboseală, insomnie, predispoziție crescută la afecțiuni somatice, precum și consumul de alcool sau alte substanțe psihoactive, în scopul obținerii unei ușurări temporare, ceea ce are tendință de dezvoltare a unei dependențe fiziologice și (în multe cazuri) a comportamentului suicidal.

Profesiile predispuse sindromului Burnout

cel mai des:

- medici,
- învățătorii,
- psihologii,
- asistenții sociali,
- salvatorii,
- angajații organelor de protecție
- angajații normelor de drept



Simptomele clinice ale sindromului arderii profesionale

- ❖ **Fizico-psihice** : oboseală permanentă, senzația de epuizare emoțională și fizică, lipsa reacției de curiozitate la factorul de noutate sau a reacției de frică la o situație periculoasă; slăbiciune, reducerea activității, cefalee persistentă, tensiune musculară; tulburări gastrointestinale (greață, simptomul stomacului și colonului iritat, diaree, constipație, etc.); tulburări cardiovasculare (tahicardie, aritmie, distonii); acutizarea afecțiunilor cronice (astmul bronhic, dermatitele, psoriazisul ș.a.); tulburările de somn, pierderea sau creșterea bruscă în greutate; moleșeală permanentă, somnolentă în timpul zilei; tulburarea memoriei și atenției.
- ❖ **Psiho-sociale** : indiferența, plictiseala, pasivitatea, depresia; irascibilitatea crescută la evenimente neînsemnate, explozii de mânie nemotivată sau refuz de comunicare, sentimentul de vinovăție, neîncredere, supărare, suspiciune, rușine, sentimentul că „ceva nu merge cum trebuie”; sentimentul de hiperresponsabilitate pentru pacienți și senzația permanentă de frică că „ceva nu va reuși” sau persoana „nu va face față”; îndeșirea conflictelor în familie.
- ❖ **Comportamentale** : senzația că munca devine tot mai grea și este tot mai greu de îndeplinit; venirea devreme la serviciu și plecarea târziu de la serviciu sau; luarea lucrului la domiciliu, dar de obicei, el nu este întotdeauna îndeplinit; incapacitatea de a lua hotărâri; reducerea a entuziasmului față de muncă; indiferența față de rezultatele activității proprii; neîndeplinirea sarcinilor principale și „blocarea” la detalii mărunte; distanțarea de pacienți și tendința spre distanțare de colegi; abuzul de alcool; creșterea bruscă a numărului de țigări fumate pe zi; consumul substanțelor psiho-active (tranchilizante, psihostimulante, etc.)

Dezvoltarea arderii profesionale

- **faza precritică** — se manifestă prin nemulțumirea de statutul profesional existent, de conținutul activității, de modurile de realizare a ei, de relațiile interpersonale;
- **faza critică** — insatisfacția conștientă de situația profesională reală; contradicțiile se aprofundează și apare conflictul care devine nucleul fenomenelor critice;
- **conflictul / reflexia**, revizia situației profesionale, analiza propriilor posibilități și capacități;
- **soluționarea conflictului** — trecerea crizei în faza post-criză.

Consecințele stresului organizațional



- **”Eustres”**, care motivează și mobilizează resursele individuale (*efecte pozitive*):

- **siguranța de sine** (in diferite situații),
- schimbarea este considerată ca o **provocare la competiție** și nu ca o amenințare;
- **implicarea profundă în viața profesională și personală**;
- capacitatea de a-și **asuma riscuri**;
- **perseverența** față de structurile adverse sau diverse solicitări;
- **flexibilitatea** în opinii și acțiuni;
- conștientizarea faptului că **nu pot schimba situațiile stresante, dar le pot accepta și depăși**.

- **”Distres”**, când efectele stresului se răsfrâng negativ asupra sănătății persoanei.

- **efecte subiective**: anxietate, agresiune, apatie, plictiseala, depresie, oboseala, indispoziție, scăderea încrederii în sine, nervozitate,
- **efecte comportamentale**: predispoziție spre accidente, alcoolism, abuz de cafea, tendința de a mânca și/sau a fuma excesiv, comportament impulsiv, nervos;
- **efecte cognitive**: concentrare slabă, scăderea atenției, hipersensibilitate la critică, blocaje mentale;
- **efecte fiziologice**: creșterea glicemiei, a pulsului, a tensiunii arteriale, uscăciunea gurii, transpirații reci, dilatarea pupilelor, valuri de căldura și de frig.
- **efecte organizaționale**: absentism, demisii, productivitate scăzută, izolare, insatisfacție în muncă, reducerea responsabilității și a loialității față de organizația în care muncește, demisii.

Modurile de soluționare a conflictelor

- **Constructivă** - presupune creșterea calificării profesionale, căutarea unor noi moduri de îndeplinire a activității, schimbarea statutului profesional, schimbarea locului de muncă și recalificarea.
- **Profesional-neutră.** Atitudinea profesional-neutră a personalității față de conflicte duce la stagnarea profesională, indiferență și pasivitate. Personalitatea tinde să se realizeze în afara activității profesionale în domeniul casnic, în diferite hobby-uri, etc.
- **Distructivă.** Urmările destructive ale conflictelor se manifestă prin apatie profesională, alcoolizare, sinucidere.

Indicii „arderii” în organizații și instituții medicale

- **Fluctuația neadecvat de mare a personalului** (*de la 100% și mai mult pe an, adică în timpul anului sunt concediați practic toți angajații, iar unii lucrează mai puțin de un an*);
- **Motivația redusă pentru muncă**, *pauzele prea dese de fumat sau de ceai (mai mult de 30 % din volumul total al timpului de lucru)*;
- **Dependența profesională a personalului de conducere**, *care se manifestă sau printr-o atitudine critică crescută și neadecvată față de conducere sau prin sentimentul de neputință fără ajutorul activ din partea conducerii*;
- **Insuficiența de colaborare**, *natura prea conflictuală a personalului și atmosfera grea în instituție*;
- Creșterea sentimentului de **nemulțumire de muncă**;
- **Manifestarea negativismului** referitor la rolul sau funcția secției.



Managementul stresului ocupațional

• Abordarea organizațională

1. Este necesar ca personalul organizației să cunoască perfect;

- cerințele postului;
- performanțele așteptate din partea lor;
- sa fie încredințați, că pot realiza aceste performante.

2. Redistribuirea sarcinilor, în cazul supraîncărcării;

3. Implementarea unor proceduri specifice diferitelor cazuri (*standarde, protocoale, ghiduri*)

4. Îmbogățirea postului (*varietatea sarcinilor, dinamism, creșterea interesului*)

5. Elaborarea programelor manageriale antistres (*de consiliere, de evaluare a sănătății, pentru sănătatea emoțională*)

6. Motivare

• Abordarea individuală

1. Cunoașterea *cere*: înțelegerea cauzei stresului, mai degrabă decât tratarea simptomelor; **confruntarea** situației percepute cu realitatea; **analiza** situației, **conștientizarea** posibilității de schimbare; **acțiunea** în conformitate cu dorința.

2. Tehnici de relaxare;

3. Sport/exerciții fizice;

4. Tehnici de meditație;

5. Umorul;

6. Teatrul;

7. Hobby ;

8. Muzica;

9. Dansuri;

10. etc.



Profilaxia stresului profesional

- **Planificarea timpului:** prioritizarea obiectivelor, excluderea supraîncărcării postului de muncă, sarcini bine definite și termeni rezonabili de executare, echilibrarea muncii cu relaxarea, varietatea sarcinilor.
 - **Comunicarea eficientă:** presupune transparența în activitate, sarcini clare,
 - **Dezvoltarea spiritului de echipă;**
 - **Implicarea (schimb de idei) în luarea deciziilor;**
 - **Preocuparea de starea de sănătate a salariaților;**
 - **Încurajarea, susținerea, sprijinul, ajutorul (salariațului);**
1. **Relațiile ierarhice.** Conștientizarea, subordonarea și respectarea ierarhiei: cine comandă și cui, instrucțiuni clare, feed-back, compromis.
 2. **Condiții satisfăcătoare de muncă.** Dotarea locului de muncă cu echipament, mobilier, instrumentar, aparataj, utilaj de calcul, etc.
 3. **Personalizarea spațiului.** Angajații trebuie să beneficieze de spații delimitate de lucru (separeuri, masă de lucru, birou).
 4. **Evaluarea și autoevaluarea muncii.** Pentru sporirea performanței angajaților, se fac evaluările periodice, cu discuții constructive (cu scop de a îmbunătăți situația, de a identifica obstacolele, în realizarea sarcinilor, sau de motivare).
 5. **Organizarea periodică a diferitor măsuri cultural-sportive, în afara orelor de muncă.**

- 
- A scenic landscape featuring a calm lake in the foreground, a dense forest of evergreen trees in the middle ground, and majestic snow-capped mountains under a clear blue sky in the background. The scene is peaceful and natural.
- ***Stresul*** este un laborator de studiu, care ne învață mereu cum să rezolvăm cu succes dificultățile, pe care le întâmpinăm în viață.

Merrill F. Raber

- ***Stresul*** este asemenea unui condiment: prea puțin face mâncarea neinteresantă, prea mult te poate sufoca.

Donald Tubesing

- ***Nu stresul*** este cel ce ne omoară, ci reacția noastră relativ la acesta.

Hans Selye