

înalt în instituțiile care își construiesc activitatea în baza abordării sistemice, axate pe obiective, a deciziilor corecte în conducerea proceselor inovaționale.

Bibliografie

1. Cojocaru, V. *Teoria și metodologia transferului inovațional în învățământul superior*. Chișinău: Pontos, 2010, 44p.
2. Cojocaru, V., Vladu, M. *Competențe decizionale ale managerilor în implementarea inovațiilor*, Chișinău: UST, 2017. 177 p. ISBN 978-9975-76-223-6
3. Slastenin, B.A., Podîmova, J.C. *Педагогика инновационная деятельность*. М.: Магистр, 1997. 222 c.
4. Ceaușu, I., *Enciclopedia Managerială*. ATTR, 2000, 1438p.

CZU:316.6:159.942+371.12

ROLUL FACTORILOR PSIHOSOCIALI LA LOCUL DE MUNCĂ

MIHĂILESCU Natalia, dr. în științe ale educației,

Universitatea de Stat "Bogdan Petriceicu Hașdeu" din Cahul

Rezumat. *Cea mai importantă resursă a unei instituții sau organizații este resursa umană, iar managerul are datoria de a apela la științe și tehnici moderne, ca psihologia personalului, psihologia socială, psihosociologia economică, sociologia industrială, ergonomia și altele. Una dintre problemele care apar foarte des la locul de muncă este **stresul**. Ca să-l putem preveni și gestiona, trebuie să-l înțelegem. Felul în care munca este organizată în prezent împreună cu securitatea și sănătatea în muncă, modul în care managementul securității și sănătății în muncă este parte integrantă a managementului total al organizației, poate juca un rol major ajutând la obținerea acestui obiectiv prin asigurarea stării de bine în muncă, prin creșterea la maximum a capacității de muncă a indivizilor.*

Cuvinte-cheie: *factor psihosocial, stres, riscuri psihosociale, stare de sănătate etc.*

Abstract. *The most important resource of an institution or organization is the human resource, and the manager has the duty to use modern sciences and techniques, such as personnel psychology, social psychology, economic psychosociology, industrial sociology, ergonomics and others. One of the problems that occurs very often at work is stress. In order to prevent and manage it, we need to understand it. The way work is currently organized together with occupational safety and health, the way occupational safety and health management is an integral part of the overall management of the organization, can play a major role in helping to achieve this goal by ensuring well-being. work, by maximizing the work capacity of individuals.*

Keywords: *psychosocial factor, stress, psychosocial risks, health, etc*

Fiecare dintre noi reprezentăm o entitate biopsihosocială complexă, vis-a-vis de natura și modul de acțiune a unui factor expert în care omul reacționează pe toate planurile de manifestare a acestuia: fizic, psihoemoțional, comportamental, social etc. Din acest context putem evidenția faptul că factorii externi, profesionali sau existențiali care vin în contact cu ființa umană determină diverse reacții cu o implicare psihologică enormă astfel remarcându-se *factorii psihosociali*.

Altfel expus, factorii profesionali psihosociali, ca factori de stres psihic, reprezintă rezultatul unei interacțiuni între factorii profesionali și cei individuali. Aceștia fiind într-o interacțiune permanentă și dinamică.

Riscurile psihosociale creează diferite situații de stare de rău sau disconfort la locul de muncă din cauza suprasolicitării, repartizării incorecte a sarcinilor de muncă de către angajator, nerespectarea managementului timpului, conflicte de valori etc. Toate acestea și nu numai, pot fi evitate dacă se va pune accentul pe o colaborare prietenoasă în cadrul organizației/instituției, pe o relație plină de recunoaștere, posibilitatea de schimburi și cooperare la locul de muncă.

Cele expuse mai sus pot fi observate schematic în figura 1 propusă de către un grup de cercetători ai Institutului Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția muncii "Alexandru Darabont" (INCDPM) – București [3, pag. 3].

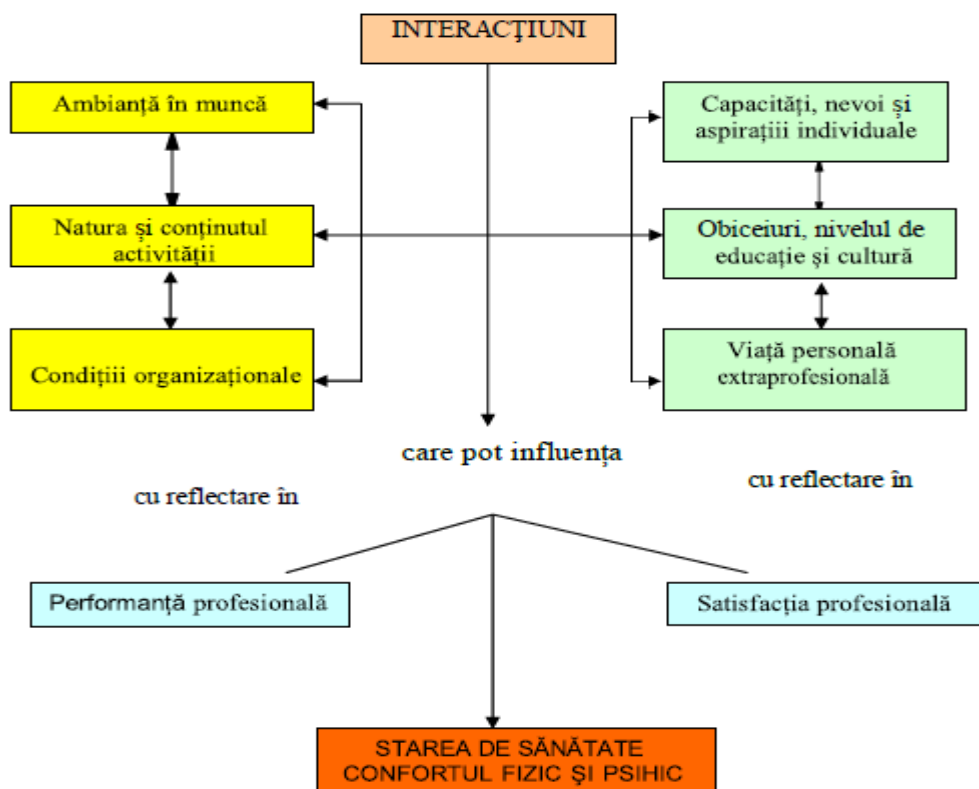


Fig. 1. Interacțiunea dinamică a factorilor profesionali și cu cei umani individuali și relația cu starea de sănătate

Unul dintre cei mai întâlniți factori psihosociali care deranjează asupra formării unei relații bazate pe respect și încredere la locul de muncă este *stresul*.

Stresul, descris în lucrarea cercetătorului Selye (*Stres without distress*, 1975), reprezintă răspunsul nespecific al organismului la solicitări nespecifice din mediu [Apud 1, p. 547]. Definiții cu privire la acest termen se întâlnesc multe în sursele de specialitate, însă, se cunosc și trei abordări diferite dar interdependente ale acestui concept le propun cercetătorii Arnold, Cox și Marks [Ibidem]. Aceste abordări fiind:

- Abordarea ”*inginerească*” – ceea ce presupune că stresul este un stimul exterior ce acționează asupra organismului. Acest tip de stimuli sunt considerați aspecte obiectiv măsurabile ale mediului. O afirmație a lui Symonds [Apud 2, pag.9] clarifică foarte bine concepția asupra stresului care stă la baza acestei orientări: ”... stresul este ceea ce i se întâmplă omului, nu ceea ce se întâmplă în interiorul lui; este un ansamblu de cauze, nu un ansamblu de simptome”.
- Abordare *fiziologică* – aici stresul este prezentat ca fiind un răspuns de adaptare al unei persoane la un eveniment perturbator. Această abordare a dominat în fazele inițiale ale cercetărilor realizate asupra stresului. Cei mai de seamă reprezentanți ai acestei abordări sunt Walter Cannon și Hans Selye. Ambii au analizat efectele stresului asupra indicatorilor fiziologici. Conceptul central al activității lui Canon este cel de *homeostază*, pe care îl definea ca tendința mecanismelor fiziologice ale organismului de a menține pe termen lung o stare constantă. Orice factor care perturbă această stare de echilibru poate fi considerat stresor [Apud 1, p. 548]. Selye consideră că răspunsul la stres, pe care l-a numit sindromul general de adaptare, se derulează în trei faze: reacția de alarmă, rezistență și epuizare.
- Abordare ”*interacțională*” sau tranzacțională – aceasta descrie stresul ca fiind un rezultat al relației reciproce dintre individ și mediul în care el trăiește, în cadrul căreia individul reacționează la situațiile întâlnite. În concepția cercetătorilor Richard L. Lazarus și Folkman, stresul nu poate fi identificat nici cu stimulul, nici cu reacție de răspuns, ci cu procesul în care individul are rolul unui agent activ ce poate influența, cu ajutorul strategiilor emoționale, cognitive și comportamentale pe care le posedă, efectele înfruntării cu situația stresantă [Ibidem, p. 549].

În baza celor expuse mai sus a fost propus un chestionar studenților Facultății de Științe Umaniste și Pedagogice, forma de studii frecvență redusă, a Universității de Stat ”B.P.Hasdeu” din Cahul. Rezultatele acestui chestionar, la care au participat 53 de studenți, sunt prezentate în tabelul de mai jos.

Tabelul 1. Rezultatele chestionării respondenților privind factorii psihosociale de la locul de muncă, stresul, starea de bunăstare psihoemoțională a acestora

Întrebări propuse respondenților	întotdeauna	deseori	uneori	niciodată
Este munca dvs. inegal distribuită și uneori se aglomerează?	3 (5,7%)	16 (30,2%)	28 (52,8%)	6 (11,3%)
Cât de des se întâmplă să nu puteți finaliza toate sarcinile de muncă?	2 (3,8%)	8 (15,1%)	33 (62,3%)	11 (20,8%)
Se întâmplă să rămâneți în urmă cu munca?	0 (0%)	3 (5,7%)	32 (60,4%)	18 (34%)
Aveți destul timp pentru sarcinile de muncă?	11 (20,8%)	19 (35,8%)	14 (26,4%)	9 (17%)
Munca dvs. solicită luarea unor decizii dificile?	3 (5,7%)	9 (17%)	34 (64,2%)	7 (13,2%)
Munca dvs. vă expune unor situații care vă deranjează emoțional?	6 (11,3%)	13 (24,5%)	26 (49,1%)	8 (15,1%)
Ca parte a muncii dvs. luați contact cu problemele personale ale altora?	4 (7,5%)	17 (32,1%)	20 (37,7%)	12 (22,6%)
Aveți o influență mare cu privire la deciziile legate de munca dvs.?	10 (18,9%)	16 (30,2%)	22 (41,5%)	5 (9,4%)
Puteți influența/decide cantitatea de muncă care vă este repartizată?	8 (15,1%)	9 (17%)	25 (47,2%)	11 (20,8%)
Puteți decide când luați pauza?	7 (13,2%)	7 (13,2%)	20 (37,7%)	19 (35,8%)
Trebuie să faceți mereu același lucru?	12 (22,6%)	26 (49,1%)	11 (20,8%)	4 (7,5%)
Puteți să vă luați concediul atunci când vă doriți?	9 (17%)	5 (9,4%)	21 (39,6%)	18 (34%)
Puteți întrerupe munca pentru a discuta cu colegii?	4 (7,5%)	4 (7,5%)	23 (43,4%)	22 (41,5%)
Dacă aveți o problemă personală puteți să lăsați partea dvs. de muncă, pentru o jumătate de oră, fără vreo permisiune specială?	1 (1,9%)	1 (1,9%)	12 (22,6%)	39 (73,6%)
Trebuie să munciți peste program?	7 (13,2%)	9 (17%)	29 (54,7%)	8 (15,1%)
Este munca dvs. solicitantă din punct de vedere emoțional?	17 (32,1%)	19 (35,8%)	12 (22,6%)	5 (9,4%)
Munca dvs. presupune să ascundeți ceea ce simțiți?	10 (18,9%)	20 (37,7%)	18 (34%)	5 (9,4%)
Lucrați într-un ritm rapid pe tot parcursul zilei?	17 (32,1%)	20 (37,7%)	15 (28,3%)	1 (1,9%)
Aveți posibilitatea să învățați lucruri noi la serviciu?	28 (52,8%)	18 (34%)	7 (13,2%)	0 (0%)
Munca vă oferă oportunitatea de a vă dezvolta abilitățile?	30 (56,6%)	16 (30,2%)	6 (11,3%)	1 (1,9%)
Munca dvs. efectivă este una semnificativă / cu sens?	34 (64,2%)	14 (26,4%)	5 (9,4%)	0 (0%)
Simțiți că munca dvs. este una importantă?	40 (75,5%)	12 (22,6%)	2 (3,8%)	0 (0%)
La locul de muncă, sunteți informat din	24 (45,3%)	16	13	1 (1,9%)

timp privind de exemplu: decizii importante, schimbări sau planuri de viitor?		(30,2%)	(24,5%)	
Primiți toate informațiile de care aveți nevoie pentru a vă putea face munca bine?	22 (41,5%)	15 (28,3%)	17 (32,1%)	0 (0%)
Munca dvs. este recunoscută și apreciată de șefi?	19 (35,8%)	19 (35,8%)	15 (28,3%)	0 (0%)
Vi se cere să executați cerințe contradictorii?	3 (5,7%)	5 (9,4%)	35 (66%)	10 (18,9%)
Uneori trebuie să faceți lucruri care ar trebui făcute altfel?	2 (3,8%)	7 (13,2%)	40 (75,5%)	4 (7,5%)
Cât de des este dispus șeful dvs. imediat să vă asculte problemele de serviciu, dacă este nevoie?	22 (41,5%)	16 (30,2%)	14 (26,4%)	1 (1,9%)
Cât de des primiți ajutor și sprijin în activitățile dvs. profesionale de la șeful dvs.?	23 (43,4%)	10 (18,9%)	19 (35,8%)	1 (1,9%)
Există o bună cooperare între colegi la muncă?	15 (28,3%)	16 (30,2%)	20 (37,7%)	3 (5,7%)
Vă face plăcere să povestiți despre locul dvs. de muncă?	15 (28,3%)	12 (22,6%)	24 (45,3%)	2 (3,8%)
Simțiți că locul de muncă are mare importanță pentru dvs.?	22 (41,5%)	17 (32,1%)	14 (26,4%)	1 (1,9%)
Sunteți entuziasmat/ă de munca dvs.?	19 (35,8%)	14 (26,4%)	18 (34%)	2 (3,8%)
Sunteți mulțumit/ă de calitatea muncii desfășurate la locul dvs. de muncă?	19 (35,8%)	20 (37,7%)	13 (24,5%)	1 (1,9%)
Simțiți că munca dvs. consumă atât de mult din timp încât are un efect negativ asupra vieții dvs. private?	11 (20,8%)	12 (22,6%)	23 (43,4%)	7 (13,2%)

O mare parte dintre respondenți, analizând și oferind un răspuns concret privind itemii incluși în chestionar, menționează faptul că DA – munca pe care și-o realizează la serviciu este una ce depășește obligațiunile incluse în fișa postului, însă, din motive personale sunt nevoiți să accepte această situație. Aceasta fiind și cauza apariției factorilor psihosociali la locul de muncă: stresul, starea de bunăstare psihoemoțională. Uneori sau chiar niciodată, respondenții evidențiază faptul că nu pot de sine stătător să influențeze sau să decidă cantitatea de muncă pe care o realizează zilnic la locul de muncă. Însă, pot să-și normeze timpul și activitățile zilnice astfel încât să le reușească pe toate să le realizeze.

Deși, activitățile zilnice ale persoanelor implicate în obținerea acestor rezultate sunt multe, aceștia reușesc și au posibilitatea de a-și expune propriile păreri, de a face schimb de opinii între colegi ba chiar și de a lua careva decizii cu scopul de a valorifica instituția în care aceștia activează. La toate acestea, sigur că se implică și managerul, deoarece, împreună formează o echipă.

În continuare vor fi prezentate câteva opinii expuse de către respondenți la cele concluzionate mai sus:

Anonima 1. ” *În general mă simt foarte bine la locul de muncă, sunt auzită, ascultată, stimată, respectată de către colegii de serviciu și copii. Consider că dețin echilibrul psihoemoțional.*”

Anonima 2. ” *Locul meu de muncă necesită mult efort putere și răbdare. Vin la serviciu cu inima deschisă și caldă pentru că aici mă așteaptă copii. Sunt satisfăcută pentru locul de muncă care îl ocup pentru că atunci când am nevoie de ajutor, mereu sunt ajutată de către colegi, suntem în relații bune cu colegii și cu șeful instituție.*”

Anonima 3. ” *Orice post de serviciu necesită o dare de sine (de a pune suflet în munca pe care o faci) de aceea fiecare angajat va avea cel puțin o dată - două ori o perturbare a stării emoționale psihologice, însă aceasta nu trebuie să fie un obstacol pentru a continua creșterea în cariera profesională.*” etc.

În urma acestor concluzii putem evidenția faptul că factorii psihosociali joacă un rol destul de mare în realizarea cu succes și de calitate a atribuțiilor fiecărui angajat. Aici managerul are menirea de a se implica atunci când este nevoie și de a nu permite creșterea unui nivel înalt de dezvoltare a acestor factori în instituția de învățământ pe care o conduce.

Bibliografie

1. Avram, Eu. și Cary, L. Cooper. Psihologie organizațional-managerială. Tendințe actuale. Ed. Collegium, Polirom, 2008. 728p.
2. Cox, T. Stress research and stress management: Putting theory to work, HSE Contract Research Report No. 61/1993, 1993. 158p.
3. Institutului Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția muncii ”Alexandru Darabont” (INCDPM). Ghid privind evaluarea și prevenirea expunerii lucrătorilor la riscuri psihosociale. București, 2013. 145p.