

CERCETAREA STRESULUI ORGANIZAȚIONAL

Profesor coordonator: Conf. univ. dr. Manole Cristina

Studentă Boboc Andreea Bianca

1.1. Importanța și relevanța temei de cercetare

Managementul Resurselor Umane reprezintă un termen actual, dar de o importanță desăvârșită în rândul societății contemporane. Studiul acestui domeniu pune accentul pe relaționarea și pe modul în care se realizează conexiunile la nivel organizațional. Pe parcursul anilor, s-a pus accent pe analizarea acestui sector, dat fiind faptul că acesta este în continuă mișcare și dezvoltare. Mediul exterior exercită multe presiuni asupra acestei ramuri. Prin globalizare, creșterea diversității generațiilor și tehnologiei creează noi probleme în privința armonizării resurselor umane (Stone., 2015).

Unul dintre factorii cu care se confruntă cel mai des organizațiile la nivelul angajaților este stresul. Studiul stresului la nivel organizațional reprezintă o oportunitate pentru angajatori, pentru a observa cauzele producerii stresului, în scopul prevenirii lui, astfel încât acesta să nu reprezinte un impediment în performanța angajaților la locul de muncă.

Prima utilizare a termenului „stres” datează din anul 1936, fiind utilizată de endocrinologul Hans Selye, care îl folosește pentru a descrie „răspunsul nespecific al organismului la orice cerere”. Pe parcursul timpului, termenul de *stres* a căpătat mai multe forme, cel mai des întâlnindu-se cea de stres psihologic (Baudoin, 2022). La nivel global, stresul psihologic este definit ca fiind „relația dintre o persoană și mediu, fiind evaluată de către persoană prin modul în care își utilizează resursele pentru a ajunge la starea sa de bine” (Baudoin, 2022).

De cele mai multe ori, stresul are o conotație negativă, însă acesta este esențial pentru a ne putea adapta și supraviețui mediului înconjurător. Pe parcursul vieții suntem întâmpinați de diverse provocări, care pot varia de la activități pe care trebuie să le îndeplinim în fiecare zi, până la momente traumatice. Răspunsul organismul la stres permite gestionarea cât mai rapidă și eficientă a stimulului stresor pentru a readuce corpul la starea sa normală (Baudoin, 2022).

Pe de o parte, este important de menționat că nu toate tipurile de stres trebuie percepute ca fiind negative. Selye a adus în prim-plan două categorii de stres, respectiv: stresul bun sau dezirabil, numit și eustres, și stresul rău sau cel care trebuie evitat, cunoscut ca suferință (Selye, 1974). Eustresul este considerat ca fiind plăcut, sau cel puțin stimulat, producând efecte pozitive, cum ar fi creșterea productivității și stimularea creativității (Kendal, 2000). Pe de altă parte, suferința este prezentă în viața unei persoane atunci când aceasta nu mai consideră că are capacitatea de a controla un eveniment sau o perioadă stresantă, ducând astfel la pierderea productivității și la scăderea nivelurilor generale ale stării de bine (Kendal, 2000). Prin complexitatea oamenilor, se remarcă diferențe drastice asupra modurilor și reacțiilor prin care fiecare individ percepe stresul. În unele cazuri, la nivel fiziologic, unii oameni manifestă creșteri

ale ritmului cardiac, atunci când sunt expuși unor evenimente care le cauzează apariția stresului, pe când alte persoane manifestă o strângere sau un nod în stomac, chiar și dureri la nivelul capului (Johansson, 1996). Stresul reprezintă o parte integrantă a vieții cotidiene și nu poate fi evitat, oamenii confruntându-se cu stresorii de mai multe ori pe zi, în funcție de domeniul de activitate în care își prestează munca (Kendal, 2000).

În unele cazuri, anumite persoane pot manifesta un nivel acut de stres. Prin „acut” se înțelege faptul că apariția fenomenului de stres s-a petrecut brusc, fiind un răspuns rapid la o cauză bruscă și ușor de identificat, la care se poate răspunde pozitiv atunci când este depistată în timp util și i se oferă un tratament adecvat (Kendal, 2000). Într-o situație acută de stres, starea negativă a unei persoane va crește brusc și apoi va începe să scadă tot în același ritm (Kendal, 2000). Ca exemple relevante pentru acest tip de stres, pot fi: prezența unei persoane care trece prin situații negative, cum ar fi abuzul, doliul spontan, sau, la nivel organizațional, prezența unui conflict la locul de muncă, începerea unei activități noi, într-un post nou sau așteptarea reînnoirii unui contract (Kendal, 2000). Ca factori fiziologici care se manifestă atunci când apare stresul acut, se remarcă: apariția gurii uscate, a diareei, a problemelor cardiace sau a celor cognitive (Guyton, 1981).

Pentru anumite persoane, respectiv pentru cei care ocupă poziții care prezintă un grad ridicat de risc, cum ar fi: militarii, polițiștii, pompierii sau medicii, poate apărea tulburarea de stres post-traumatic (Kendal, 2000). Tulburarea de stres post-traumatic apare ca un răspuns întârziat la un eveniment sau o situație stresantă acută, fie de scurtă durată sau de lungă durată, având un caracter amenințător asupra persoanelor care trec prin această traumă (Kendal, 2000). Anxietatea și depresia sunt de cele mai multe ori asociate cu sindromul de stres post-traumatic, iar mai rar se pot manifesta și tulburările de panică, tulburările de personalitate antisocială sau abuzul de substanțe (Green, 1992). Tulburarea de stres post-traumatic poate fi considerată prezentă în viața persoanei atunci când evenimentele ulterioare declanșează diverse dureri sau dacă individul experimentează vise repetate despre acel eveniment (Kendal, 2000).

În comparație cu stresul acut sau tulburarea de stres post-traumatică, care sunt manifestate prin modul prin care individul percepe anumite evenimente majore, stresul cronic este catalogat ca fiind o reacție pe care persoanele o exercită la acumularea unor presiuni pe o perioadă îndelungată de timp (Kendal, 2000). Stresul acut apare la persoane care trec prin perioade traumatice și care se reîntorc la normalitate într-un timp foarte scurt, pe când stresul cronic se poate manifesta prin diverse simptome fizice sau psihologice, cum ar fi: slăbirea sistemului imunitar, hipertensiunea arterială, tulburările de somn sau chiar accidentul vascular cerebral (Winefield, 1995). Din mediul de lucru se pot reflecta asupra individului diverși stresori traumatici acuți, care pot crea diverse probleme, care sunt semnificative pentru management și cercetare (Kendal, 2000).

Dacă organismul se află într-o stare constantă de stres, este cel mai probabil că acesta se va uza în timp, din perspectiva sistemelor biologice (Kendal, 2000). Oboseala produsă de stres este cauzată de incapacitatea organismului de a se apăra, crescând astfel riscul de îmbolnăvire (Kendal, 2000). Astfel, stresul este categorisit ca fiind responsabil pentru o multitudine de consecințe negative care pot afecta sănătatea individului, angajatorului și a vieții cotidiene (Kendal, 2000).

Locul de muncă reprezintă un mediu ostil, în care angajații pot să își îmbunătățească trăsăturile asociate cu competențele de inteligență emoțională, cum ar fi percepția sau controlul emoțiilor (Aghdasi, 2011). Competențele emoționale și sociale de care un lucrător ar trebui să dea dovadă în cadrul organizației în care își desfășoară activitatea sunt: ajustarea în fața problemelor, eficacitatea interpersonală, abilitățile de a purta discuții atât în acord, cât și în dezacord cu persoana cu care se desfășoară convorbirea (Aghdasi, 2011). Cercetătorii sunt de părere că persoanele care dau dovadă de o inteligență emoțională mai ridicată se confruntă cu un nivel scăzut de stres ocupațional, pe când cei ce dispun de o inteligență emoțională scăzută manifestă puțină conștiință de sine și un nivel ridicat de stres, care influențează negativ satisfacția lor în raport cu munca depusă (Aghdasi, 2011).

Inteligența emoțională este considerată ca fiind un element-cheie în ceea ce privește rezultatele organizaționale-cheie, precum și satisfacția la locul de muncă (Aghdasi, 2011). Conform aspectelor legate de conceptul de inteligență emoțională, persoana care are capacitatea de a înțelege și de a conștientiza propriile sale sentimente și care este capabilă să gestioneze stresul, emoțiile negative sau frustrările care apar odată cu dezamăgirile apărute la locul de muncă, are relații mai bune de colegialitate în cadrul organizației, ducând astfel la creșterea satisfacției, angajamentului organizațional și la o mai bună performanță în cadrul locului de muncă (Aghdasi, 2011).

Stresul poate avea consecințe directe și indirecte la nivel organizațional. Astfel, consecințele directe pot fi: moravuri defectuoase asupra angajaților, care pot afecta procesele decizionale (confuzia decizională), performanța sau dinamismul organizațional. Din punct de vedere al consecințelor indirecte, stresul se poate manifesta prin absența salariaților, prin apariția accidentelor de muncă sau a unei comunicări defectuoase (Manole, 2020).

În ultimii 10 ani, s-au constatat creșteri semnificative ale stresului de la locul de muncă, remarcându-se o tendință internațională în special în țările industriale (Kendal, 2000). În Statele Unite ale Americii, numărul persoanelor depistate cu nivele alarmante de stres a crescut la 15%, fapt constatat în urma cererilor de compensație pentru lucrători (Kendal, 2000). Costurile aferente organizațiilor ca urmare a nivelului ridicat de stres se situează între 200 și 300 miliarde de dolari pe an, costuri evidențiate de fluctuația ridicată a personalului, creșterea cererilor de despăgubire a angajaților și scăderea nivelului productivității (Kendal, 2000).

Specialiștii care au analizat stresul pe parcursul anilor au identificat cele mai importante surse de stres: ritmul alert de muncă, obiectivele formulate în mod neclar sau greu de atins, supraîncărcarea cu sarcini de muncă sau conflictele prezente la locul de muncă (Manole, 2020).

Oamenii simt o presiune de a se autodepăși, accentuată și de impulsurile companiilor asupra concurenței dintre angajați. Scopul organizațiilor este de a-i ambiționa pe salariați să învețe, să fie capabili să se adapteze la diverse schimbări sau structurări. Însă, consecințele acestei concurențe impuse poate aduce mai multe efecte negative decât pozitive asupra indivizilor: apariția epuizării sau chiar a detașării acestora față de familie sau prieteni (Manole, 2020).

Sfera de cercetare aleasă, respectiv stresul organizațional, este de actualitate și necesită o analiză minuțioasă, deoarece implică activitatea și productivitatea întregii organizații. Angajatul

trebuie să facă față unei multitudini de cerințe, atât fizice, cât și psihice, determinate de ritmul rapid de desfășurare al activităților și de îndeplinire a obiectivelor, implicând astfel calități și aptitudini din diverse domenii, care îl pot ajuta să realizeze ceea ce este necesar (Manole, 2020). În ultimii ani, stresul profesional s-a dovedit a fi nelipsit din viața organizațională afectând și satisfacția, dar și implicarea la locul de muncă. Locul de muncă poate deveni un mediu instabil, din cauza schimbărilor frecvente. Organizațiile însă percep schimbarea ca pe un factor pozitiv, care poate ajuta la îndeplinirea scopurilor organizaționale. Incertitudinea poate fi un factor care poate crește nivelul de stres profesional, produs de schimbarea anumitor proceduri de atingere a obiectivelor sau de utilizarea unor noi tehnologii, ceea ce poate descuraja angajatul și îi poate afecta atitudinile la locul de muncă, creând instabilitate organizațională (Ciobotă, 2013).

Scopul cercetării este de a investiga fenomenul stresului la nivelul organizației, ce aduce acesta în cadrul organizației, atunci când este prezent, cum poate influența fluctuația rezultatelor dorite și legătura pe care o are stresul cu motivația. Totodată, se dorește aflarea factorilor care contribuie la apariția stresului, și, de asemenea, găsirea soluțiilor de diminuare a acestei constrângeri.

1.2. Prezentarea literaturii de cercetare

Literatura de specialitate a pus accentul pe necesitatea cercetării stresului organizațional, subliniind astfel nevoia de a cunoaște și de a înțelege acest fenomen tot mai des întâlnit. Studiile doresc să evidențieze cauzele de la care pleacă apariția stresului și consecințele pe care le poate avea asupra organizației și individului, dacă această situație continuă să persiste. Toate studiile pleacă de la încercarea de a înțelege termenul „stres”, cum se manifestă acesta și cum poate fi controlat.

De-a lungul anilor, stresul a fost prezent sub diferite forme, însă nu s-au luat în considerare efectele și consecințele pe care le poate atrage. Interesul a început să apară tot mai concret în zilele noastre. Pe parcursul secolului al XX-lea, mai mulți cercetători au constatat faptul că stresul poate fi cauzat de dificultatea indivizilor de a se adapta la noile medii, fapt ilustrat în studierea relațiilor dintre stres și muncă, sexul sau vârsta respondenților (Barbu, 2007). În a doua jumătate a secolului al XX-lea, studiul stresului a început să fie mai specializat, putând astfel analiza noi împrejurări care pot conduce la unor boli. Metodele limitate de investigație a acestui domeniu nu au putut arăta percepțiile sau cauzele individuale care conduceau la provocarea stresului. Lumea modernă, odată cu creșterea alarmantă a populației și complexitatea noii tehnologii, constituie în continuare o amenințare ce favorizează apariția stresului (Barbu, 2007).

Stresul ocupațional contribuie la apariția sau chiar la agravarea unor probleme de sănătate mult mai grave. La nivel de individ, un grad ridicat de stres poate produce suprasolicitare, anxietate sau tulburări de somn, care pot duce, mai departe, la boli cardiovasculare sau atacuri cerebrale (Ciobotă, 2013). Pe lângă considerentele medicale, stresul organizațional aduce, ca efecte negative asupra rezultatelor la locul de muncă: epuizarea, fluctuația forței de muncă, absenteism și eficiență sau performanțe scăzute (Dr. Edwards, 2003). Indivizii sunt influențați de cadrul muncii profesionale, care le poate perturba activitatea socioprofesională și satisfacția în privința activității pe care o desfășoară (Brate, 2004). Organizațiilor le revine datoria de a suporta „cheltuielile” aduse de stres, atât pe cele financiare, cât și scăderea calității performanței resurselor umane (Brate, 2004). Când o problemă este identificată, specialiștii încep să caute soluții, să instruiască întreg

personalul companiei, oferindu-le informații cu scopul conștientizării prezenței stresului și a modului de gestiune al acestuia. Se dorește astfel ca angajații să fie ajutați să diminueze stresul organizațional (Caracota, 2009).

Pe baza cercetărilor realizate asupra costurilor asociate cu daunele cauzate la locul de muncă, se evidențiază faptul că costurile directe, cum ar fi plățile săptămânale sau costurile medicale, pot fi calculate cu ușurință, comparativ cu costurile indirecte, de pildă creșterea primelor de asigurare, pierderea timpului de productivitate sau costurile suplimentare aferente înlocuirii unui lucrător (Kendal, 2000). Se constată faptul că, în cele mai multe dintre cazuri, costurile indirecte pot fi de patru, până la opt ori mai mari decât costurile directe (Kendal, 2000). Pe de altă parte, accidentele de muncă au un impact asupra comunității prin efectele pe care le pot aduce asupra familiei, șomajului sau chiar prin pierderea perspectivei asupra propriei cariere, creând astfel o decădere a calității vieții oamenilor (Kendal, 2000).

S-a constatat faptul că mulți angajați pot suferi de stres organizațional pentru o bună perioadă de timp, însă nu toți îl raportează angajatorilor și nu beneficiază astfel de ajutor prin sistemul de recompensare a lucrătorilor (Kendal, 2000). Pe baza studiilor realizate asupra acestui fenomen, 42% dintre angajați afirmă că și-au luat concediu de la locul de muncă în ultimul timp datorită prezenței stresului în viața lor, dar doar 5% dintre aceștia au solicitat compensații materiale pentru stresul la care au fost supuși în mediul organizațional (Kendal, 2000).

Totodată, se remarcă faptul că mulți lucrători nu raportează prezența stresului către angajatori sau posturile superioare acestora, până când situația în care se află se agravează și poate fi foarte dificil de tratat (Kendal, 2000).

Stresul organizațional a devenit o problemă majoră în viața cotidiană. În trecut, problemele raportate în cadrul locului de muncă erau asociate cu problemele legate de siguranța condițiilor de muncă, cum ar fi condițiile igienico-sanitare, zgomotul sau suprasolicitarea corpului în cadrul activităților fizice, pe când în zilele noastre, se evidențiază problemele legate de factorii psihologici ai angajaților (Kendal, 2000). Studiile ilustrează faptul că stresul prezent în cadrul activităților desfășurate la locul de muncă este însoțit cu absenteismul crescut, performanța precară în cadrul atingerii obiectivelor, sau problemele de sănătate tot mai des întâlnite în rândul lucrătorilor, care pot duce la depresie, anxietate și chiar la tendința de a renunța la postul respectiv (Kendal, 2000).

Anumite studii recente asupra stresului și a modului în care acesta poate afecta sănătatea oamenilor au pus accent pe implicarea stresului ca fiind un factor de risc pentru declanșarea anumitor boli (Kendal, 2000). Unii autori au evidențiat faptul că persoanele care suferă de stres pe o perioadă mai lungă de timp pot prezenta boli, precum: hipertensiunea arterială, boală coronariană sau accident vascular cerebral (Guyton, 1981). Alte studii puntează faptul că tensiunea nervoasă prelungită cauzată de expunerea persoanelor la stresul psihologic poate duce la tulburări psihosomatice, care pot duce mai departe la boli grave, precum ciroza hepatică, hipertensiunea arterială sau bolile de inimă (Kendal, 2000).

Pe baza mai multor ani de cercetare, angajamentul organizațional are un rol important pentru anumite variabile pozitive sau negative legate de activitatea desfășurată la locul de muncă (Aghdasi, 2011). Se consideră că angajații care prezintă un angajament afectiv ridicat față de locul de muncă au performanțe mai bune față de cei care prezintă dezinteres față de organizație. Acești angajați sunt asociați în mod pozitiv cu munca, deoarece prezintă motivație, performanțe ridicate

și satisfacție la locul de muncă și un nivel mai scăzut de absentism și stres (Aghdasi, 2011). Lucrătorii care nu prezintă un nivel de angajament asupra organizației prezintă un nivel scăzut de acceptare a valorilor companiei sau se simt înstrăinați de activitățile care se desfășoară la locul de muncă (Aghdasi, 2011). Resursele umane care se află în cadrul unei companii trebuie să aibă capacitatea de a comunica eficient între ele, pentru a conduce organizația către succes și eficacitate (Aghdasi, 2011). Persoanele recrutate ar trebui să fie capabile să-și înțeleagă emoțiile, adică fiecare angajat să fie conștient de propriile posibilități, de ceea ce crede sau gândește și să știe cum să se gestioneze pe sine însuși în situații stresante (Aghdasi, 2011).

Unii cercetători au arătat corelația stresului cu rezultatele organizaționale, cum ar fi faptul că stresul acumulat la locul de muncă poate fi legat de atitudinile pe care lucrătorii le au la locul de muncă, sau de satisfacția pe care aceștia o resimt în cadrul programului de lucru (Aghdasi, 2011). Efectele negative pe care le aduce prezența stresului în cadrul organizațional poate determina apariția satisfacției scăzute, tendinței de schimbare a turelor între angajați sau chiar creșterea ratelor de absentism (Aghdasi, 2011).

În epoca modernă, grupuri mari ale forței de muncă sunt nevoite să folosească capacitățile lor mentale sau emoționale pentru a face față amenințărilor primite în cadrul locului de muncă; astfel, factorii de stres psihosociali devin mai frecvenți și pot afecta în mare măsură sănătatea mentală a angajaților (Rosenthal, 2012).

Factorii de stres cronici nu pot pune inițial în pericol viața individului, însă efectul lor depinde numai de deciziile pe care aceștia le iau (Rosenthal, 2012). Factorii de stres primari, cum ar fi cei de mediu, interacționează cu psihicul uman pentru a putea produce percepția nivelului de stres (Rosenthal, 2012). Răspunsul pe care organismul îl oferă depinde de 3 factori, respectiv de capacitatea persoanei de a face față factorului de stres, de gradul de exercitare în sistemul nervos al stimulului de stres și de irascibilitatea individului, fiind considerate cei trei S: stresori, stres și „sicknes” (boală) (Rosenthal, 2012).

Studiile care vizează relația dintre stresul organizațional și sănătatea angajaților puntează posibila asociere dintre stresul prezent la locul de muncă cu apariția bolilor cardiovasculare (Rosenthal, 2012). Hipertensiunea arterială poate apărea în prezența factorilor de risc legați de muncă, care sunt asociați fie cu munca individuală a angajatului, fie cu elementele care pot produce stres în cadrul desfășurării activităților pe echipe (Rosenthal, 2012). Cei mai frecvenți factori de stres care sunt asociați cu bolile cardiovasculare sunt cerințele de la locul de muncă, amenințările sau conflictele, factori care nu pot fi identificați prin măsurarea aspectelor fizice sau biologice ale oamenilor (Rosenthal, 2012).

Unele studii pun accentul pe necesitatea organizațiilor de a ține cont de nivelul de satisfacție al angajaților și de modul în care aceștia sunt tratați. Modul în care organizația își tratează angajații poate fi ilustrat în satisfacția și performanțele acestora la locul de muncă; astfel, nivelul de satisfacție la locul de muncă determină comportamente care afectează modul în care funcționează activitatea în companie (Ciobotă, 2013). Totodată, studiile analizează factorii de stres prezenți la nivel organizațional și modalitățile de combatere și prevenire a acestora (Manole, 2020).

Specialiștii oferă o imagine de ansamblu asupra conceptului de „stres”. Prin definirea și atribuirea unor elemente esențiale ale acestei idei se poate pleca către explicarea și dezvoltarea noțiunii de „stres organizațional”. Un element-cheie al definirii stresului este chiar persoana în

sine. Aceasta are la bază diferite concepții, idei, trăiri, gândiri care pot afecta percepția sa asupra stresului. Fiecare individ este unic în felul său, iar stresul se poate manifesta diferit de la individ la individ (Cranwell-Ward, 2005).

Pe de altă parte, unii specialiști sunt de părere că stresul poate avea un rol pozitiv în activitatea instituțiilor. În perioadele de stres, unii angajați pot da un randament mai mare în îndeplinirea obiectivelor organizaționale, prin administrarea corespunzătoare a acestora. De altfel, este recomandată monitorizarea din partea managerilor asupra salariaților care recurg la acest mod de rezolvare a problemelor, pentru a nu ajunge la un nivel ridicat de extenuare. Un nivel minim de presiune poate afecta performanța la fel ca un nivel ridicat de presiune. Se pot adopta strategii prin care să se mențină un nivel optim de stres, prin care oamenii să se resimtă energizați și creativi (Cranwell-Ward, 2005).

Alte studii se concentrează asupra investigării efectelor factorilor de calitate a stresului și pe satisfacția productivității, punând accent pe creativitate, activitățile de grup sau munca independentă a angajaților. Aceste activități pot afecta, în mod negativ, satisfacția în muncă, ca și stresul. Factorii care afectează cele două elemente pot fi: numărul orelor de lucru, relațiile dintre subalterni și managerii direcți sau buna funcționare a grupului de muncă (Halkos, 2010).

Anumite cercetări se axează pe măsurarea stresului ocupațional-organizațional. În aceste studii sunt enumerate o diversitate de metode de cercetare, atât cantitative, cât și calitative, printre care enumerăm: observația, interviul, chestionarul sau studiul de caz, precum și instrumentele de analiză a stresului organizațional, care au ca scop realizarea criteriilor de validitate sau de standardizare (Brate, 2004).

Pe parcursul anilor, au fost elaborate vaste modele ale stresului ocupațional, însă cel mai cunoscut dintre acestea este modelul Michigan, cu două variante. Prima variantă, respectiv modelul stresului muncii, consideră că spațiul în care individul își desfășoară activitatea poate influența percepția oamenilor asupra mediului înconjurător, aducând un set de răspunsuri asupra comportamentelor acestora. Răspunsurile pot fi astfel interpretate ca indicatori ai sănătății mentale (Cazacu, 2015). Un rol-cheie pentru această variantă îl joacă caracteristicile personale, dar și relațiile interpersonale. Cea de-a doua variantă, modelul stresului ajustării persoanei cu mediul, ilustrează faptul că atitudinile și comportamentul care se află la nivel individual reies din corelația dintre caracteristicile persoanei și a mediului (Cazacu, 2015).

Stresul organizațional s-a dovedit a fi un subiect de mare interes în ultimii ani, elaborându-se astfel o multitudine de studii și cercetări asupra lui. Ganster și Schaubroeck (1991) au constatat faptul că au fost publicate aproximativ 300 de studii care corelează muncă și stresul. Studiul numit „Predicting the work place of 2010”, realizat de compania Robertson-Cooper Ltd, evidențiază faptul că 12% dintre angajatori sunt de părere că nivelul stresului pe care angajații lor îl depistează va scădea considerabil până la sfârșitul deceniului, pe când 65% dintre aceștia sunt de părere că stresul va crește mult mai mult. Un alt sondaj realizat de Industrial Society asupra angajaților Uniunii Europene comunică faptul că 76% dintre salariații europeni sunt de părere că stresul organizațional este cea mai mare problemă de sănătate cu care se confruntă și cu care se vor confrunta pentru cel puțin 2 ani de la momentul susținerii sondajului.

Pe baza literaturii de specialitate studiate, se poate remarca importanța continuării analizării stresului organizațional, de la sursele care provoacă acest fenomen la nivelul angajatorilor și, mai ales, al angajaților, și găsirea unor metode eficiente de a diminua sau chiar de a elimina partea negativă a acestui proces.

1.3. Explicarea conceptelor din titlul lucrării

De-a lungul timpului, s-au identificat multe încercări spre definirea și interpretarea conceptului de „stres”. Prima teorie asupra stresului îi aparține lui Freud (1978), care considera că stresul este cauzat de energia libidinală redusă, datorată de obstacolele interne sau externe. În perioada anilor 1960 a fost elaborată abordarea cognitivă a personalității, care determina stresul ca fiind creat atunci când individul consideră că nu este capabil, sau chiar când doar crede că se poate să nu fie capabil să îndeplinească anumite sarcini (Halkos G. , 2010).

Termenul de *stres* provine din limba engleză, respectiv de la cuvântul „stress”, care înseamnă efort intens sau tensiune. Tensiunea își are originile în impulsurile externe ale organismului, fiind urmarea relaționării dintre individ și mediul exterior (Manole, 2020).

Dicționarul explicativ al limbii române definește stresul ca fiind: „numele 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” (Academia Română, 2009).

Manole și Nica susțin că stresul este o sursă fundamentală de epuizare profesională și un motiv declanșator al anumitor boli, chiar și o sursă a demotivării.

Din perspectivă teoretică, stresul organizațional este considerat un proces cognitiv rezultat din relația dintre individ și mediu, influențată de sursele de stres, respectiv de modul în care acestea sunt percepute și gestionate de către o persoană (Ciobotă, 2013). Autorii contemporani ilustrează nevoia de a analiza evaluarea cognitivă a situațiilor stresante ale angajaților, pe care o definesc drept „proces de categorisire a unei posibile amenințări în funcție de semnificația acesteia pentru starea de bine psihologică” (Lazarus, 1998).

Stresul a fost conturat de Beehr și Newman ca fiind „o condiție rezultată din interacțiunea dintre oameni și slujbele lor, caracterizată prin schimbări înăuntrul oamenilor, care-i forțează să se abată de la funcționarea normală” (Manole, 2020). Astfel, stresul este considerat un răspuns de adaptare la o circumstanță externă, concretizându-se în schimbări de natură psihologică sau comportamentală asupra participanților din cadrul organizației (Manole, 2020).

Dicționarul explicativ al limbii române conturează organizația ca fiind „o reuniune de oameni cu gândiri sau preocupări comune, reuniți conform unui regulament ori statut, în vederea depunerii unei activități organizate; Grup de persoane fizice, juridice sau de stat având o organizare de sine stătătoare, un patrimoniu propriu (în vederea realizării unui scop) și personalitate juridică (instituție, întreprindere)” (Academia Română, 2009).

Stresul organizațional apare la diferite categorii socioprofesionale, fiind determinat de factorii de mediu negativi, în consecință, identificarea mijloacelor de control ai acestora, prin folosirea anumitor metode și tehnici, este obiectivul urmărit. Dacă se identifică și se cunosc aceste tehnici, probabilitatea apariției stresului sau creșterii nivelului de stres se poate reduce, favorizând în schimb creșterea nivelului de satisfacție a angajaților în cadrul locului de muncă (Cazacu, 2015).

2.1. Obiectivele și metodologia cercetării

2.1.1. Scopul și obiectivele cercetării

Scopul cercetării vizează identificarea factorilor principali de stres, precum și modalitățile prin care angajați încearcă să diminueze sau să prevină apariția stresului la nivel organizațional.

Printre obiectivele specifice ale cercetării se numără:

- identificarea factorilor de stres prezenți în cadrul companiei, care pot afecta performanța angajaților;
- determinarea modului în care stresul poate afecta sănătatea angajaților;
- identificarea modului în care sarcinile/ atribuțiile angajaților sunt în conformitate cu nivelul de pregătire al acestora.

2.1.2. Ipoteze de cercetare

Ipotezele de cercetare au un rol foarte important, deoarece oferă claritate, specificitate și focalizare asupra unei probleme de cercetare.

Ipotezele de cercetare propuse pentru studiu sunt următoarele:

1. Cu cât factorii de stres sunt mai predominanți, cu atât performanța angajaților poate scădea;
2. Cu cât nivelul de stres este mai ridicat, cu atât starea de sănătate a angajaților se deteriorează;
3. Dacă angajații nu primesc sarcini/ atribuții în conformitate cu nivelul de pregătire, atunci gradul de epuizare poate crește.

2.1.3. Prezentarea metodei de cercetare și a instrumentului de cercetare

În cadrul redactării studiului prezentat s-a utilizat ca tip de cercetare cercetarea cantitativă, prin utilizarea anchetei de teren și aplicarea, ca instrument de cercetare, a unui chestionar asupra unui eșantion compus din membrii unei companii private.

Din punct de vedere al teoriei cunoașterii științifice, cercetarea cantitativă presupune existența unei realități obiective și a unor relaționări exterioare dintre indivizi, apelând la caracterizările și la explicațiile acestora. (Cauc, 2004)

Pentru elaborarea cercetării s-a folosit metoda anchetei de teren, distribuindu-se un chestionar în cadrul unui colectiv reprezentat de membrii unei companii private, bazat pe tematica stresului organizațional. Ancheta reprezintă procedeul fundamental de cercetare din cadrul științelor socioumane. (Manole, 2020)

Din perspectiva lui Cauc, ancheta „este o metodă de examinare asupra faptelor sociale ale nivelurilor grupurilor umane, mai mici sau mai mari, de analiză enumerabilă a datelor în vederea descrierii și explicării lor” (Cauc, 2004).

Ancheta prezintă o serie de trăsături distinctive, cum ar fi tehnicile de realizare ale acestora, care au un caracter standardizat, deoarece este stabilit de la bun început numărul, formularea, dar și ordinea întrebărilor care vor fi aplicate, de asemenea, pe un grup de persoane bine definit. Chestionarul reprezintă instrumentul de cercetare utilizat în cadrul anchetelor, iar aplicarea

acestui prezintă reguli specifice (Rotariu, 1999). Deoarece folosirea chestionarului are ca scop obținerea unui volum cât mai mare de răspunsuri, care ilustrează date care pot caracteriza un grup țintă, este de preferat folosirea sistemelor statistice, matematice și probabilistice pentru structurarea și analizarea datelor colectate (Rotariu, 1999).

În privința aspectelor care diferențiază ancheta de celelalte metode de investigare științifică este necesară elaborarea unui nou instrument de colectare a datelor pentru fiecare cercetare. Instrumentul de cercetare utilizat pentru a putea realiza această cercetare a fost chestionarul.

Chestionarul se presupune a fi o tehnică complexă de cercetare sociologică, care are la bază numeroase etape de pregătire înainte de a fi oferit eșantionului propus spre cercetare (Cauc, 2004). Prin intermediul chestionarului, se pun întrebări și probleme care ajută la determinarea de diverse răspunsuri din partea persoanelor care fac parte din eșantionul propus spre cercetare (Cauc, 2004). Răspunsurile și comportamentele persoanelor anchetate se pot schimba, datorită influențelor din partea anumitor factori, cum ar fi: personalitatea celui care oferă întrebările către persoanele cercetate, personalitatea persoanelor cercetate, tematica anchetei, timpul de desfășurare sau chiar structura chestionarului (Cauc, 2004). Ancheta pe bază de chestionar este metoda de cercetare utilizată cel mai des, numeroși autori considerând că aceasta domină spațiul sociouman. Totodată, chestionarul este un mijloc excelent de explicare a comportamentelor umane și de recunoaștere a factorilor care determină apariția acestora (Cauc, 2004).

Construcția chestionarului trebuie să se realizeze cu specificitate clară și detaliată asupra problemei care urmează să fie analizată. Problemele sociale se cer a fi transpuse, astfel, în indicatori, care reprezintă modalități empirice de a detecta prezența sau absența anumitor caracteristici asupra grupului cercetat (Rotariu, 1999).

Ancheta prin chestionar se diferențiază de celelalte tehnici de cercetare printr-o succesiune de aspecte care țin cont: fie de modalitatea de realizare al cercetării, fie de natura populației, fie de natura conținutului său. În cadrul chestionarului, subiecții sunt analizați în privința unui anumit subiect cu care aceștia nu intră în contact direct (Cauc, 2004). Chestionarul are un caracter standardizat, deoarece are întrebări bine structurate din punct de vedere al conținutului acestora, dar și al modului în care întrebările sunt puse în ordine sau al numărului de întrebări. Totodată, chestionarul poate fi aplicat unui număr mare de persoane, apărând astfel reprezentativitatea acestora cu populația de cercetare vizată (Cauc, 2004).

Chestionarul a utilizat întrebări directe și indirecte, închise, care au permis verificarea pe parcurs a răspunsurilor obținute. Întrebările au fost grupate astfel încât să ușureze estimarea și analizarea lor la final, astfel:

a) Întrebări sociodemografice:

- vârsta;
- sexul;
- funcția ocupată.

b) *Întrebări legate de factorii de stres intra și extra organizaționali care pot afecta performanța:*

- Munca dumneavoastră solicită adoptarea unor decizii dificile?
- Dacă aveți o problemă personală puteți să lăsați partea dvs. de muncă, pentru o jumătate de oră, pentru a o putea rezolva?
- La locul de muncă, sunteți informat din timp privind de exemplu: decizii importante, schimbări sau planuri de viitor?
- Venitul obținut din activitatea profesională este suficient pentru asigurarea existenței familiei dumneavoastră?

c) *Întrebări legate de modul în care stresul poate deteriora sănătatea angajaților:*

- Munca dumneavoastră vă expune unor situații care vă afectează din punct de vedere emoțional?
- Activitatea dumneavoastră impune munca peste program?
- Puteți să vă luați concediu când doriți?
- Munca pe care o depuneți vă supra-solicită fizic?

d) *Întrebări legate de distribuirea sarcinilor / atribuțiilor:*

- Este munca dvs. inegal distribuită?
- Credeți că sarcinile / atribuțiile alocate la locul de muncă corespund nivelului dumneavoastră de pregătire?
- Primiți toate informațiile de care aveți nevoie pentru a fi eficient la locul de muncă?
- Obiectivele activităților dumneavoastră sunt clar stabilite?
- Considerați că ceilalți colegi primesc sarcini / atribuții în conformitate cu nivelul lor de pregătire?

2.1.4. Eșantionarea

Alegerea indivizilor care vor participa în cadrul chestionarului prezintă o serie de reguli statistice, care au ca scop transferarea constatărilor obținute, ținând cont de o marjă de eroare. Indivizii aleși să reprezinte eșantionul trebuie să acopere corespunzător populația asupra căreia se face cercetarea. În comparație cu interviul, unde individul selectat este considerat o persoană deosebită, în cadrul unui chestionar, individul asupra căruia se aplică întrebările este considerat de nivel mediu, reprezentativ pentru întreaga populație analizată (Rotariu, 1999).

Eșantionul propus spre cercetare este alcătuit din membri prezenți în cadrul unei companii private, care are un număr de 105 de angajați, menționând astfel că se aplică o eșantionare exhaustivă, deoarece chestionarul este aplicat tuturor membrilor populației analizate.

2.2. Prezentarea companiei

Conform articolului *Cine suntem*, (preluat de pe <https://www.prodal.ro/cine-suntem/>):

PRODAL 94 SRL este o companie producătoare de băuturi alcoolice din România care produce băuturi proprii, dar și care fabrică două nume mari de branduri (mărci) de băuturi alcoolice, respectiv Stalinskaya și Wembley London Dry Gin, ambele băuturi fiind lideri de piață

în cadrul canalelor Horeca. În anul 2018, compania a produs 12.304.827 de sticle care au fost distribuite atât pe teritoriul României, dar și în străinătate.

Compania a fost formată în anul 1994, când doi antreprenori și-au propus să deschidă o afacere 100% românească, care să fie finanțată din resurse locale. În 1998 brandul Stalinskaya a fost conceput, urmând ca în anul 2000 să devină lider pe piața de vodcă.

Odată cu anul 2001, compania a pus bazele unei rețete de gin, respectiv a Wembley London Dry, care la 8 luni de la lansare devine lider pe piață. În anul 2007 compania a extins capacitatea de producție, automatizând acest proces în procent de 100%. În anul 2018 brandurile de vodka și gin sunt vândute în 20 de țări, fiind ambele lideri pe piața locală, reprezentând 40% din cota pe piață de volum.

Misiunea companiei este de a crește cele două branduri în România, dar și extinderea pe piața globală. Viziunea acesteia este de a amplifica momentele de socializare ale consumatorilor prin branduri care să se ridice la standardele acestora. Printre valorile companiei se enumeră calitatea, colaborarea, integritate și respectul.

Din punct de vedere al personalului, numărul de salariați înregistrați în anul 2019 un număr de 89 de angajați, urmând ca în anul următor, 2020, să atingă pragul de 100 de angajați. În anul 2021 organizația avea un număr total de 131 de angajați (preluat de pe Listă de firme).

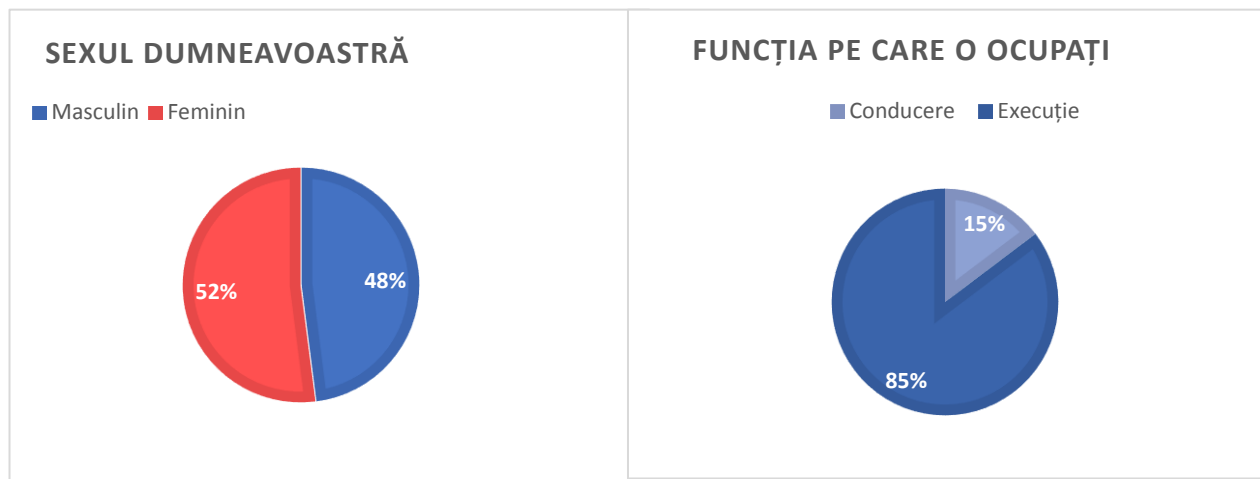
În Anexa 2 se regăsește organigrama companiei. Conform acesteia, compania are în momentul de față un număr de 105 angajați, cei mai mulți dintre aceștia în cadrul departamentului de îmbuteliere, respectiv un număr de 40 de angajați. Departamentul următor ca mărime este cel mecanico-energetic, cu un număr de 8 angajați, fiind urmat de departamentele de logistică, administrativ birouri și aprovizionare, înregistrând-se în fiecare dintre acestea 7 angajați.

Subordonați direct administratorului unic sunt asistent managerul și asistent juridic. Celor 3 li se subordonează directorul economic, director export, director general și manager marketing. Directorului general îi revin drept subordonați cei din departamentul de IT (respectiv 3 angajați), aprovizionare (7 angajați), resurse umane (3 angajați), director producție (1 angajat). Directorul de producție are responsabilitatea de a monitoriza departamentele: mecanico-energetic (8 angajați), preparare (6 angajați), calitate (4 angajați), administrativ (4 angajați) și îmbuteliere (40 angajați). Directorului financiar îi revine în subordine departamentul financiar-contabil (3 angajați), iar managerului de marketing îi revine specialist marketing (5 angajați). Nu în ultimul rând, coordonatorului de logistică îi revin în subordine 7 angajați din cadrul departamentului de logistică.

2.3. Analiza și interpretarea rezultatelor cercetării

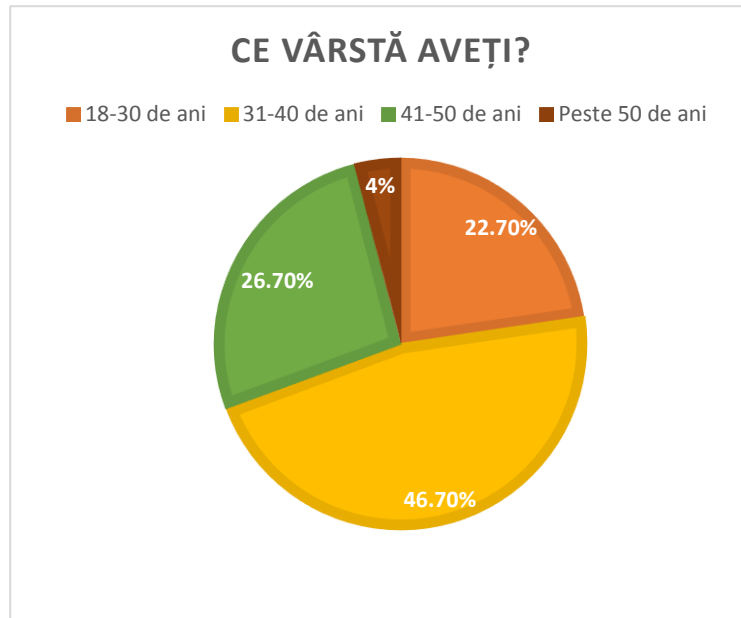
Aferent aplicării chestionarului în cadrul companiei, din eșantionul de 105 de persoane propuse pentru a răspunde cercetării, numărul de respondenți a fost de 75 de persoane, din toate departamentele organizației.

Conform întrebărilor sociodemografice, 52% (39 persoane) din respondenți sunt femei, iar 48% (36 persoane) sunt bărbați, din care 85,3% (64 persoane) se află pe poziție de execuție, iar 14,7% (11 persoane) sunt în poziție de conducere. Cei mai mulți respondenți, respectiv 46,7% (35 persoane) se încadrează în intervalul de vârstă de 31-40 de ani, fiind urmați de cei cu vârste cuprinse între 41-50 de ani, înregistrând un procentaj de 26,7% (20 persoane), 22,7% (17 persoane) au vârste cuprinse între 18-30 de ani, iar persoanele care au vârste de peste 50 de ani au înregistrat un procentaj de 4% (3 persoane).

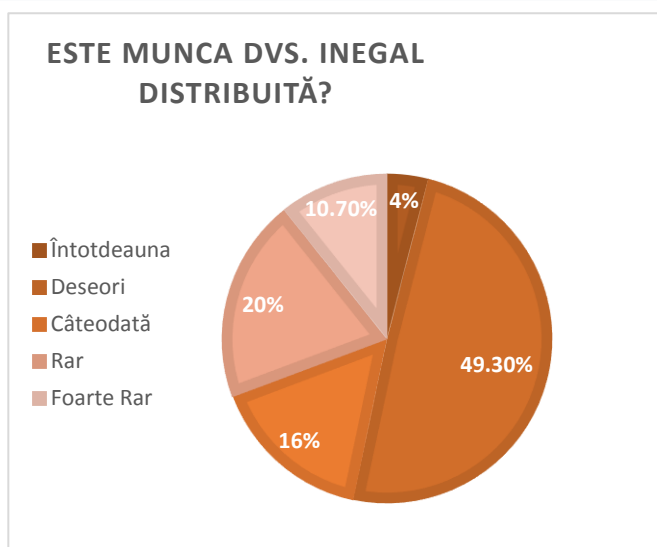


Figură 1: Sexul dumneavoastră
Sursa: Prelucrare proprie

Figură 2: Funcția pe care o ocupați
Sursa: Prelucrare proprie



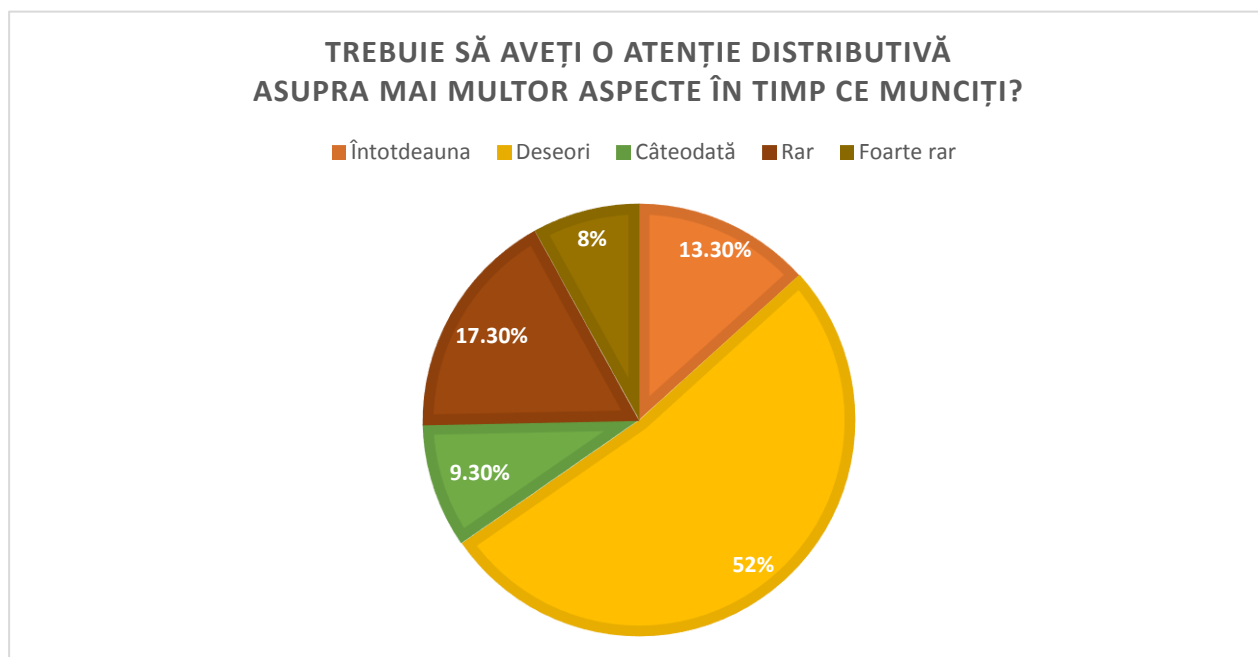
Figură 3: Ce vârstă aveți? – Sursa: Prelucrare proprie



Referitor la prima întrebare a chestionarului, respectiv „Este munca dumneavoastră inegal distribuită?” 49,3% (37 persoane) consideră că „Deseori” munca acestora nu este egal distribuită, 20% (15 persoane) sunt de părere că munca este „Rar” distribuită în mod inegal, fiind urmați de cei care au optat pentru „Câteodată” cu un procentaj de 16% (12 persoane), „Foarte rar” 10,7% (8 persoane) și „Întotdeauna” cu un coeficient de 4% (3 persoane).

Figură 4: Este munca dvs. inegal distribuită? – Sursa: Prelucrare proprie

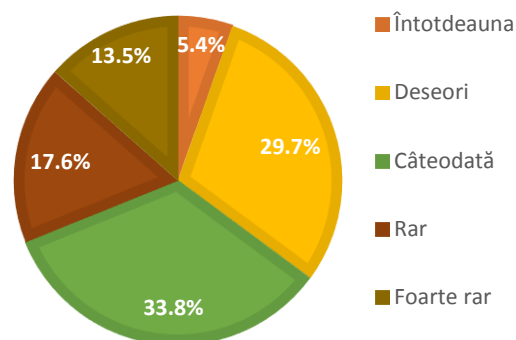
La întrebarea „Trebuie să aveți o atenție distributivă asupra mai multor aspecte în timp ce munciți?” rezultatele obținute în urma chestionarului sunt: 52% (39 persoane) dintre respondenți au afirmat că manifestă „Deseori” atenție distributivă la locul de muncă, fiind urmați de cei care consideră că „Rar” trebuie să fie prudenți, însumând un procentaj de 17,3% (13 persoane). Totodată, 13,3% (10 persoane) sunt de părere că „Întotdeauna” trebuie să aibă o atenție distributivă la locul de muncă, iar 9,3% (7 persoane) consideră că ar trebui să fie atenți asupra muncii pe care o desfășoară „Câteodată”, iar 8% (6 persoane) sunt de părere că „Foarte Rar” ar trebui să aibă o atenție distributivă.



Figură 5: Trebuie să aveți o atenție distributivă asupra mai multor aspecte în timp ce munciți? – Sursa: Prelucrare proprie

În ceea ce privește întrebarea „Munca dumneavoastră solicită adoptarea unor decizii dificile?” cei mai mulți dintre respondenți, respectiv 33,8% (25 persoane) sunt de părere că munca acestora solicită „Câteodată” luarea deciziilor complicate, fiind urmați de cei care au optat pentru varianta „Deseori”, având un procent de 29,7% (22 persoane) dintre participanții la chestionar, 17,6% (13 persoane) au considerat că optează „Rar” la deciziile dificile, 13,5% (10 persoane) optează „Foarte rar” deciziile complicate, iar 5,4% (4 persoane) iau „Întotdeauna” decizii dificile la locul de muncă.

MUNCA DUMNEAVOASTRĂ SOLICITĂ ADOPTAREA UNOR DECIZII DIFICILE?

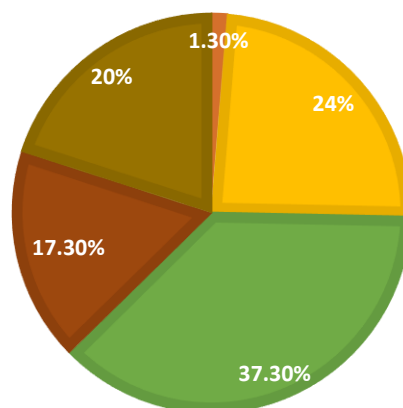


Figură 6: Munca dumneavoastră solicită adoptarea unor decizii dificile? – Sursa: Prelucrare proprie

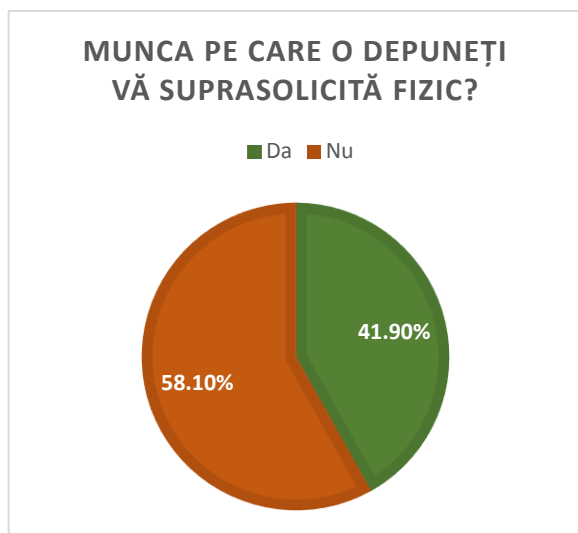
La întrebarea cu numărul 4 din cadrul chestionarului aferent lucrării de cercetare, respectiv „Munca dumneavoastră vă expune unor situații care vă deranjează emoțional?” 37,3% (28 persoane) dintre respondenți apreciază faptul că munca îi expune „Câteodată” la împrejurări care îi solicită din punct de vedere emoțional, fiind urmați de cei care apreciază faptul că „Deseori” sunt expuși unor poziții deranjante, respectiv 24% (18 persoane). Totodată, 20% (15 persoane) sunt de părere că munca îi expune „Foarte rar” la lucru care îi solicită emoțional, 17,3% (13 persoane) sunt „Rar” deranjați emoțional, iar 1,3% (1 persoană) este „Întotdeauna” supra-solicitată din punct de vedere emoțional în cadrul locului de muncă.

MUNCA DUMNEAVOASTRĂ VĂ EXPUNE UNOR SITUAȚII CARE VĂ DERANJEAZĂ EMOȚIONAL?

■ Întotdeauna ■ Deseori ■ Câteodată ■ Rar ■ Foarte rar



Figură 7: Munca dumneavoastră vă expune unor situații care vă deranjează emoțional? – Sursa: Prelucrare proprie



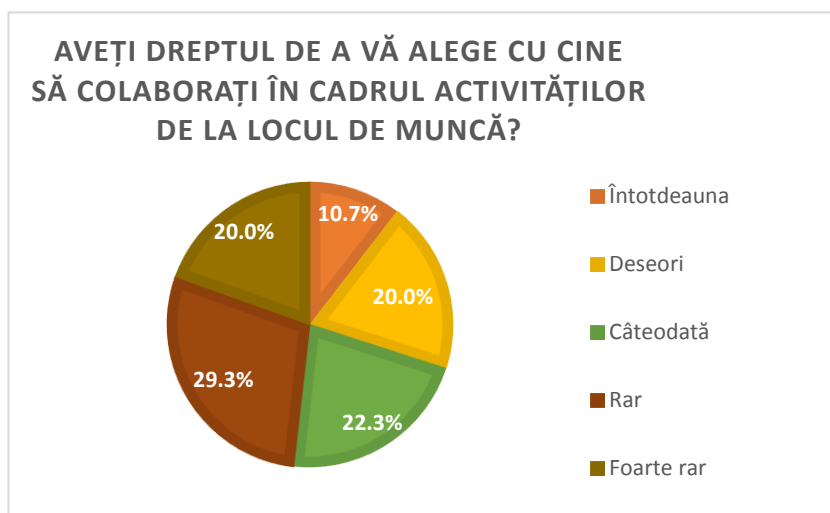
Aferent întrebării cu numărul 5, respectiv „Munca pe care o depuneți vă supra-solicită fizic?”, 58,1% (43 respondenți) consideră că munca pe care o depun în cadrul companiei „Nu” solicită efortul fizic, pe când 41,9% (31 persoane) au optat pentru varianta „Da” a întrebării, susținând că sarcinile desfășurate la locul de muncă îi solicită fizic.

Figură 8: Munca pe care o depuneți vă suprasolicită fizic?

Sursa: Prelucrare proprie

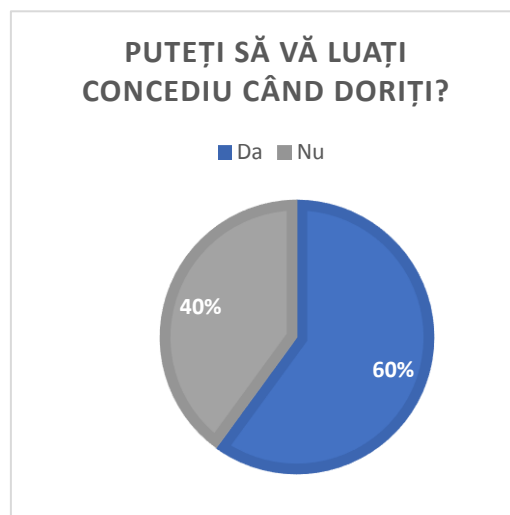
Pentru întrebarea cu numărul 6 „Aveți dreptul de a vă alege cu cine să colaborați în cadrul activităților de la locul de muncă?” 29,3% (22 persoane) sunt de părere că „Rar” li se oferă oportunitatea de a colabora cu colegii cu care aceștia doresc. Pe de altă parte, 22,3% (16 persoane) sunt de părere că au dreptul doar „Câteodată” pot colabora cu partenerii pe care îi doresc. Există o egalitate între răspunsurile „Deseori” și „Foarte rar” ambele vând un procentaj de 20% (15 persoane) dintre respondenții chestionarului, fiind urmat de varianta de răspuns „Foarte rar” care a înregistrat 10,7% (8 persoane) dintre respondenți.

Figură 9: Aveți dreptul de a vă alege cu cine să colaborați în cadrul activităților de la locul de muncă? - Sursa: Prelucrare proprie

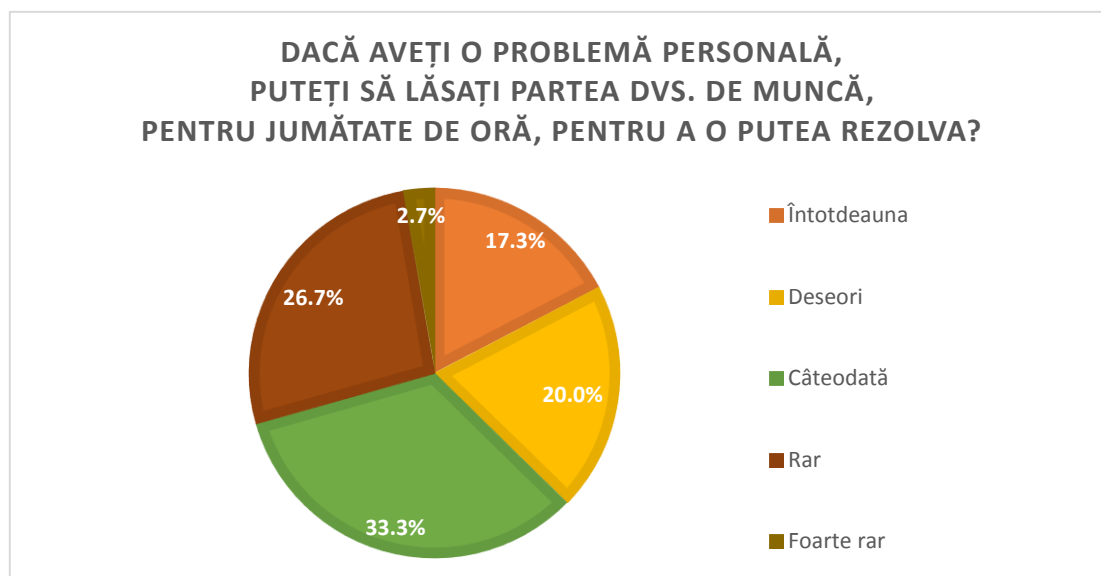


Conform întrebării cu numărul 7 din cadrul chestionarului, respectiv „Puteți să vă luați concediu când doriți?”, 60% (45 persoane) afirmă că își pot lua concediu când este necesar, pe când 40% (30 persoane) susțin că „Nu” își pot lua concediu când doresc.

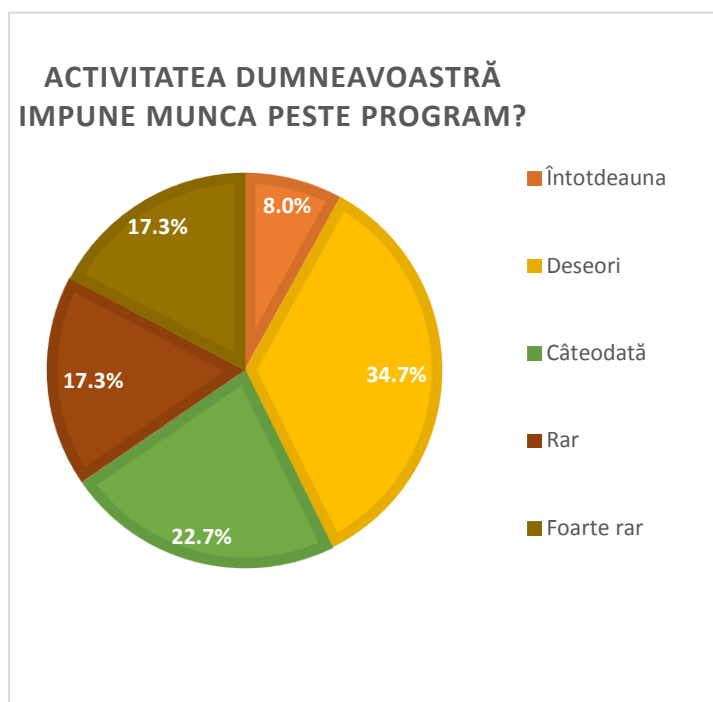
Figură 10: Puteți să vă luați concediu când doriți? Sursa: Prelucrare proprie



În cadrul întrebării cu numărul 8 „Dacă aveți o problemă personală puteți să vă lăsați partea dumneavoastră de muncă pentru o jumătate de oră pentru a o rezolva?” 33,3% (25 persoane) susțin că au oportunitatea de a-și rezolva problemele în timpul programului de lucru „Câteodată”. 26,7% (20 persoane) consideră că „Rar” își pot lua câteva minute libere pentru a-și rezolva anumite probleme dinafara programului de lucru, fiind urmați de cei care au optat pentru varianta de răspuns „Deseori”, cu un procentaj de 20% (15 persoane), „Întotdeauna” reprezentând 17,3% (13 persoane) dintre răspunsuri și „Foarte rar” cu 2,7% (2 persoane) dintre respondenți.

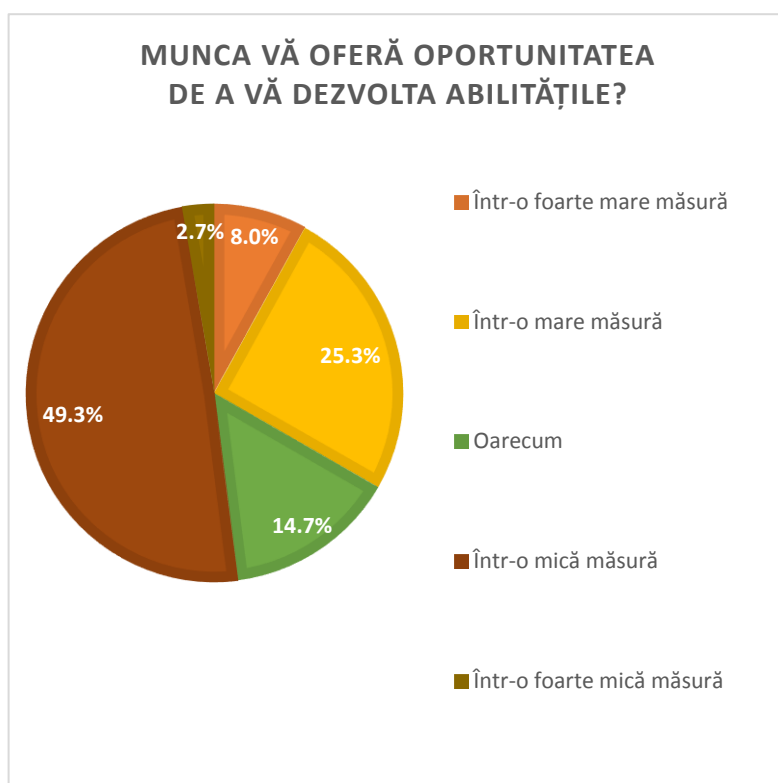


Figură 11: Dacă aveți o problemă personală, puteți să vă lăsați partea dvs. de muncă, pentru jumătate de oră, pentru a o putea rezolva? – Sursa: Prelucrare proprie



Potrivit întrebării cu numărul 9 „Activitatea dumneavoastră impune munca peste program?” 34,7% (26 persoane) consideră că „Deseori” trebuie să lucreze peste program, în timp ce 22,7% (17 persoane) „Câteodată” muncesc peste programa impusă de locul de muncă. Se remarcă o egalitate de respondenți pentru variantele de răspuns „Rar” și „Foarte rar”, acestea înregistrând un procentaj de 17,3% (13 persoane). Nu în ultimul rând, 8% dintre participanții la chestionar sunt de părere că „Întotdeauna” activitatea acestora din cadrul companiei impune munca peste program.

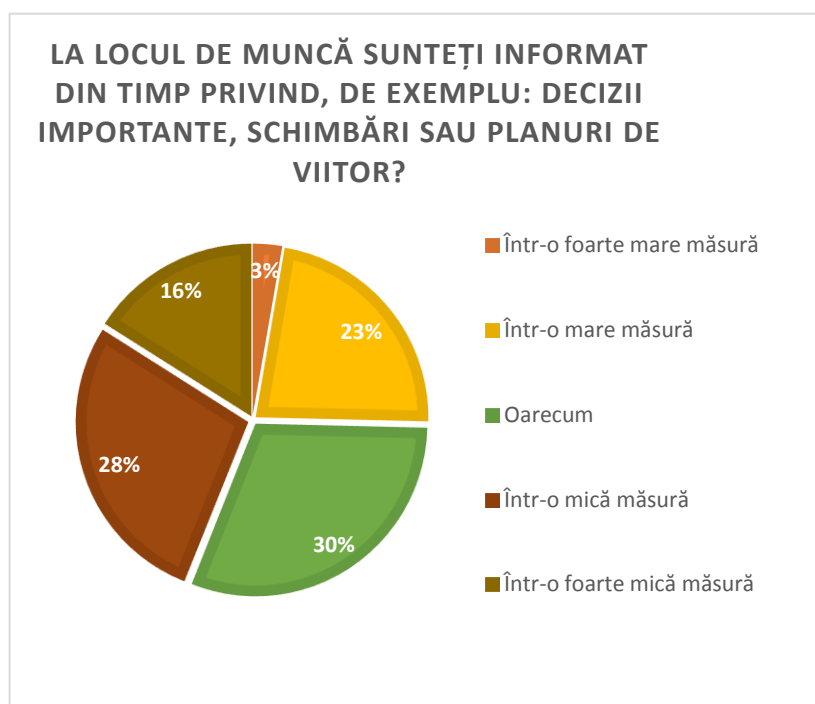
Figură 12: Activitatea dumneavoastră impune munca peste program? - Sursa: Prelucrare proprie



La întrebarea 10 „Munca vă oferă oportunitatea de a vă dezvolta abilitățile?” 49,3% (37 persoane) dintre participanții la chestionar consideră că munca i-a ajutat să își dezvolte abilitățile „Într-o mică măsură”, pe când 25,3% (19 persoane) sunt de părere că „Într-o mare măsură” locul de muncă le-a dezvoltat abilitățile. Totodată, 14,7% (11 persoane) au optat pentru varianta de răspuns „Oarecum”, fiind urmați de respondenții care au selectat variantele de răspuns „Într-o foarte mare măsură”, cu 8% (6 persoane) și „Într-o foarte mică măsură” cu 2,7% (2 persoane).

Figură 13: Munca vă oferă oportunitatea de a vă dezvolta abilitățile? - Sursa: Prelucrare proprie

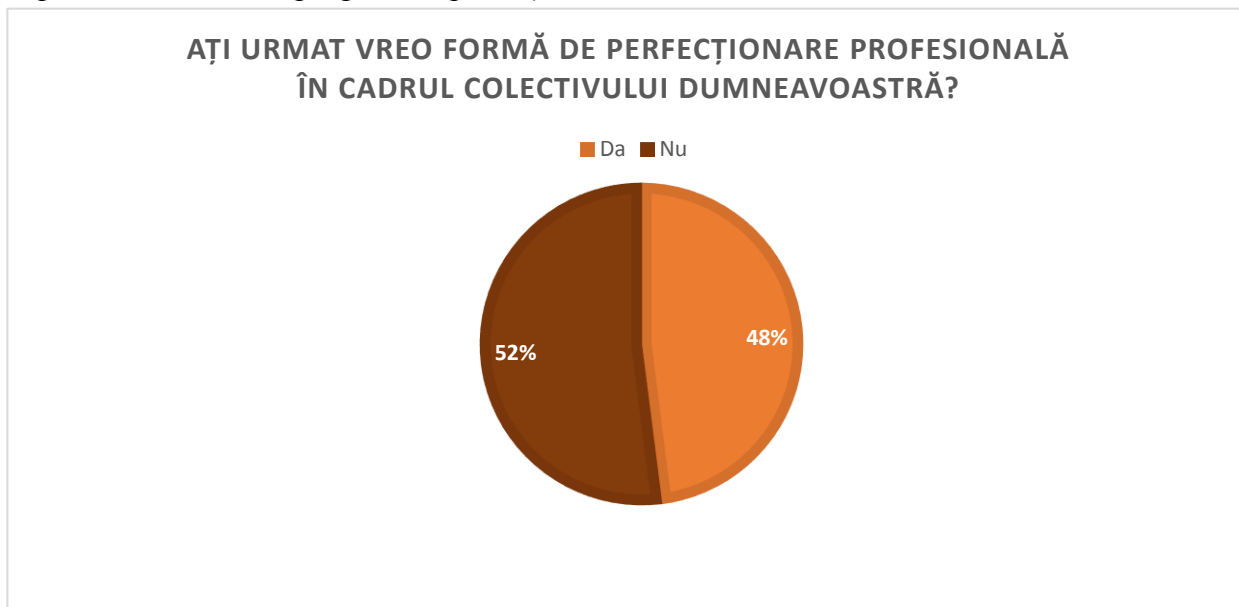
În ceea ce privește întrebarea 11, respectiv „La locul de muncă, sunteți informat din timp privind de exemplu: decizii importante, schimbări sau planuri de viitor?”, 30,7% (23 persoane) consideră că sunt „Oarecum” informați în privința deciziilor din cadrul companiei, pe când 28%



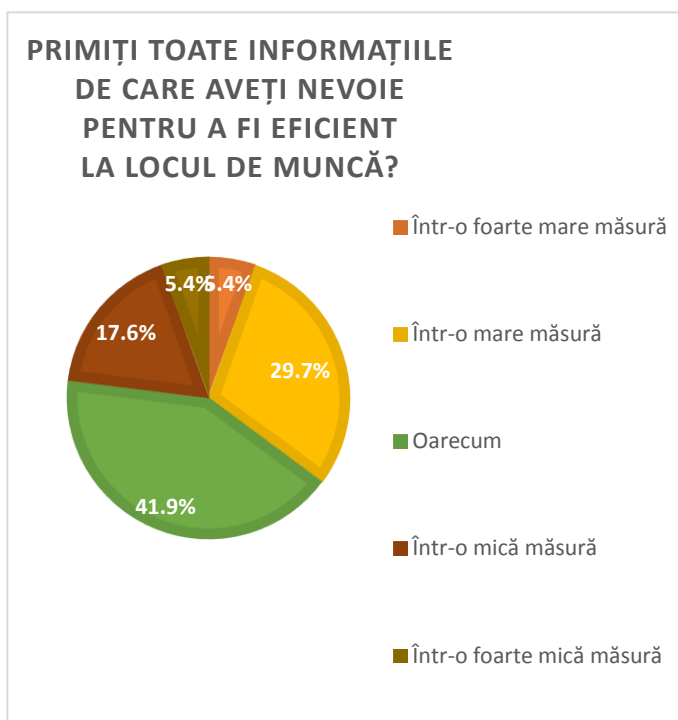
(21 persoane) sunt de părere că sunt informați „Într-o mică măsură”. 22,7% (17 persoane) apreciază faptul că sunt informați în ceea ce privește deciziile organizației „Într-o mare măsură”, pe când 16% (12 persoane) dintre respondenți spun că sunt „Într-o foarte mică măsură” informați la locul de muncă, fiind urmați de cei care au optat pentru varianta de răspuns „Într-o foarte mare măsură”, având un procentaj de 2,7% (2 persoane).

Figură 14: La locul de muncă sunteți informat din timp privind, spre exemplu: decizii importante, schimbări sau planuri de viitor? – Sursa: Prelucrare proprie

Conform întrebării cu numărul 12 din cadrul chestionarului, respectiv „Ați urmat vreo formă de perfecționare profesională în cadrul colectivului dumneavoastră?”, 52% (39 persoane) susțin că „Nu” au participat la vreo formă de perfecționare profesională, pe când 48% (36 persoane) au optat pentru varianta „Da” a întrebării, afirmând astfel că au avut oportunitatea de a lua parte în cadrul unui program de perfecționare la locul de muncă.



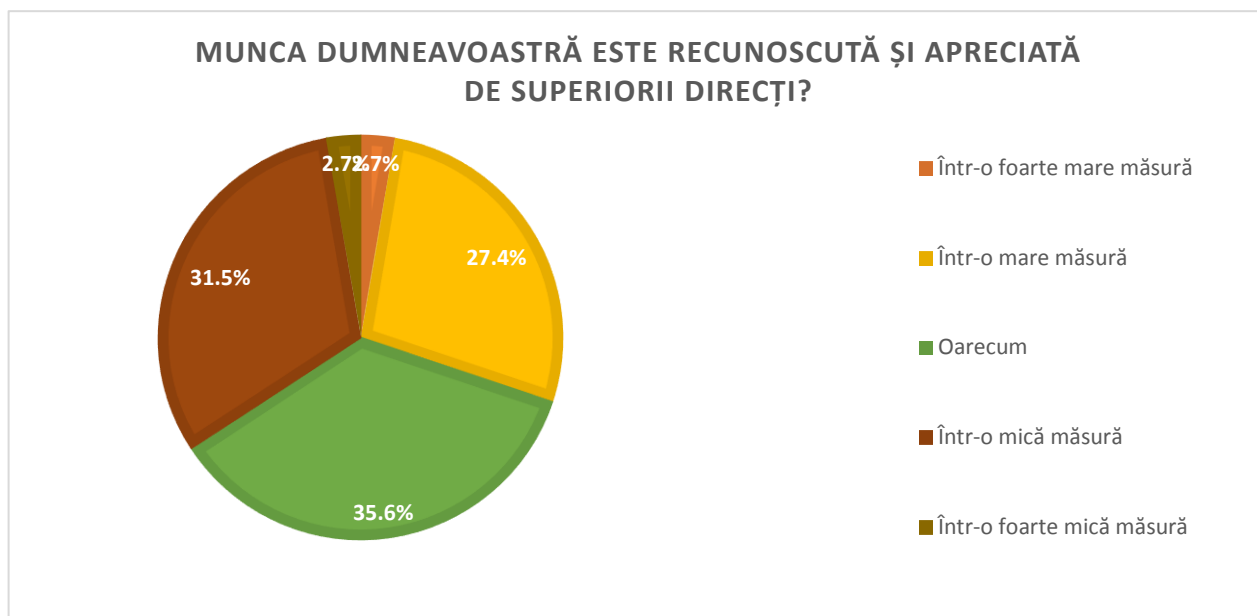
Figură 15: Ați urmat vreo formă de perfecționare profesională în cadrul colectivului dumneavoastră? – Sursa: Prelucrare proprie



Potrivit întrebării 13 „Primiți toate informațiile de care aveți nevoie pentru a fi eficient la locul de muncă?” 41,9% (31 persoane) au optat pentru varianta de răspuns „Oarecum”, fiind urmați de cei care consideră că sunt informați „Într-o mare măsură”, având un coeficient de 29,7% (22 persoane) din răspunsuri. 17,6% (13 persoane) sunt de părere că primesc „Într-o mică măsură” informațiile de care au nevoie pentru a-și desfășura activitățile. Se remarcă o egalitate între variantele de răspuns „Într-o foarte mare măsură” și „Într-o foarte mică măsură”, ambele înregistrând un procentaj de 5,4% (4 persoane).

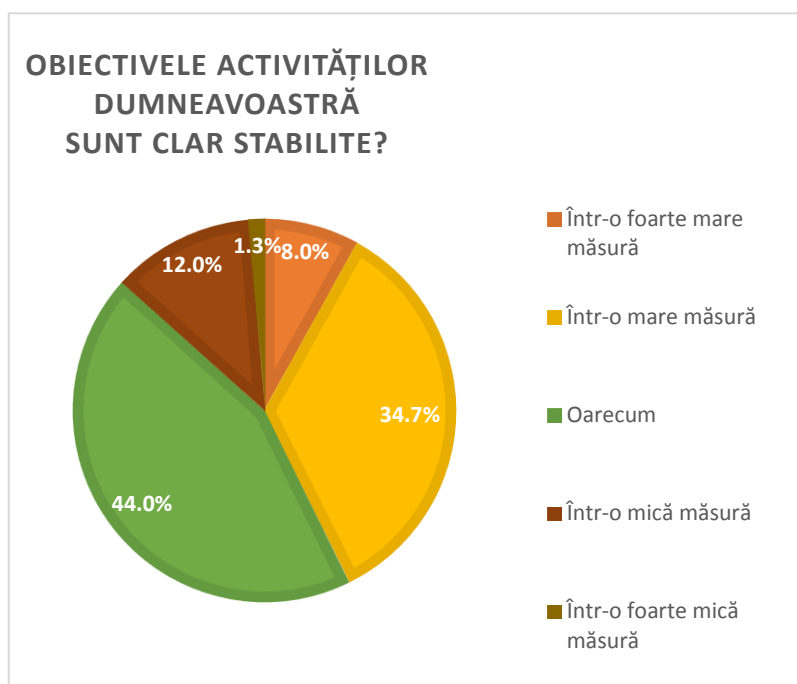
Figură 16: Primiți toate informațiile de care aveți nevoie pentru a fi eficient la locul de muncă? – Sursa: Prelucrare proprie

Pentru întrebarea cu numărul 14 „Munca dumneavoastră este recunoscută și apreciată de superiorii direcți?” 35,6% (26 persoane) afirmă faptul că sunt „Oarecum” apreciați la locul de muncă, pe când 31,5% (23 persoane) consideră că sunt apreciați „Într-o mică măsură” de către superiorii direcți, fiind urmați de cei care consideră că sunt apreciați „Într-o mare măsură” cu un coeficient de 27,4% (20 persoane). Se remarcă o egalitate între răspunsurile „Într-o foarte mare măsură” și „Într-o foarte mică măsură”, amândouă înregistrând 2,7% (2 persoane).



Figură 17: Munca dumneavoastră este recunoscută și apreciată de superiorii direcți? – Sursa: Prelucrare proprie

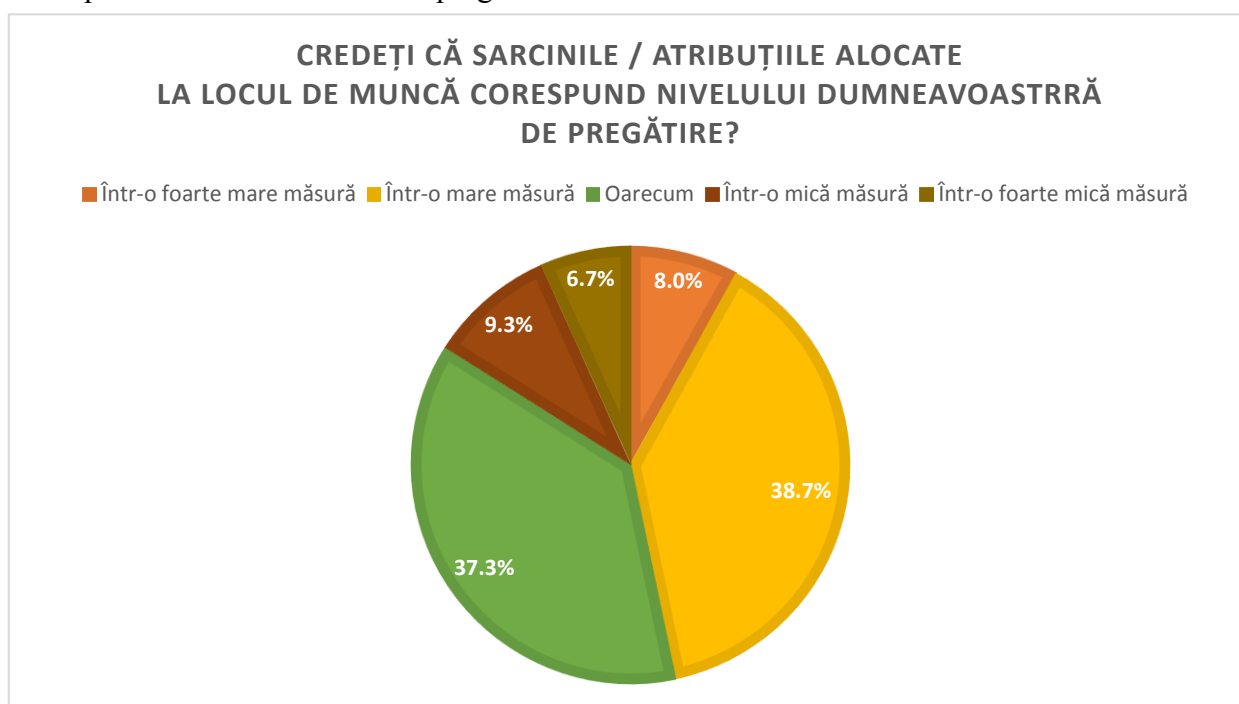
Întrebarea cu numărul 15, respectiv „Obiectivele activității dumneavoastră sunt clar stabilite?” a înregistrat ca



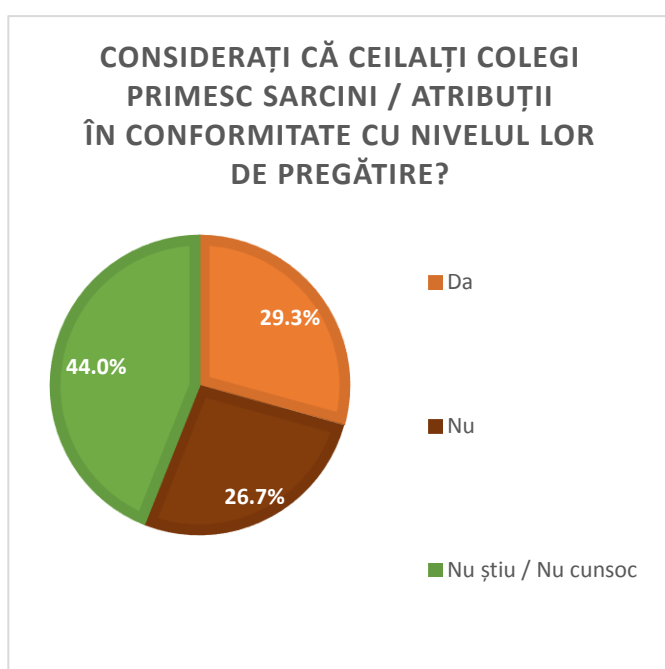
răspunsuri următoarele: 44% (33 persoane) consideră că obiectivele le sunt „Oarecum” stabilite, 34,7% (26 persoane) sunt de părere că obiectivele lor sunt „Într-o mare măsură” clar stabilite, fiind urmate de variantele de răspuns „Într-o mică măsură”, cu 12% (9 persoane) dintre respondenți, „Într-o foarte mare măsură” cu 8% (6 persoane) și „Într-o foarte mică măsură” cu 1,3% (1 persoană).

Figură 18: Obiectivele activităților dumneavoastră sunt clar stabilite? – Sursa: Prelucrare proprie

Potrivit întrebării 16 „Credeți că sarcinile / atribuțiile alocate la locul de muncă corespund nivelului dumneavoastră de pregătire?” 38,7% (29 respondenți) sunt de părere că sarcinile sunt „Într-o mare măsură” corespunzătoare pregătirii lor, fiind urmați de cei care au optat pentru varianta „Oarecum” cu 37,3% (28 persoane). 9,3% (7 persoane) afirmă faptul că atribuțiile de la locul de muncă sunt „Într-o mică măsură” corespunzătoare nivelului lor de pregătire, pe când 8% (6 persoane) consideră că „Într-o foarte mare măsură” primesc sarcini aferente competențele lor. Nu în ultimul rând, 6,7% (5 respondenți) consideră că sarcinile lor sunt „Într-o foarte mică măsură” corespunzătoare nivelului lor de pregătire.

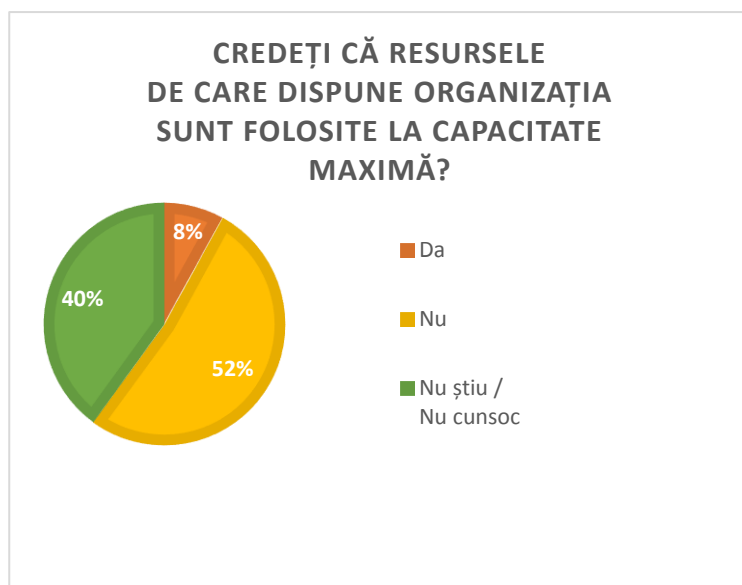


Figură 19: Credeți că sarcinile / atribuțiile alocate la locul de muncă corespund nivelului dumneavoastră de pregătire? – Sursa: Prelucrare proprie



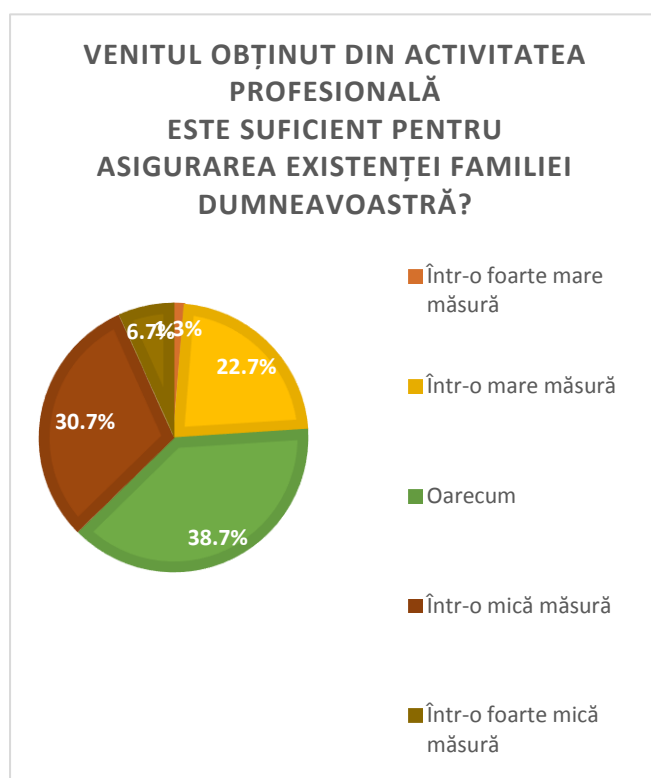
Conform întrebării cu numărul 17 a chestionarului, respectiv „Considerați că ceilalți colegi primesc sarcini / atribuții în conformitate cu nivelul lor de pregătire?” 44% (33 persoane) dintre respondenți au optat pentru varianta de răspuns „Nu știu / Nu cunosc”, fiind urmată de opțiunea „Da” 29,3% (22 persoane) și de varianta „Nu” cu un procentaj de 26,7% (20 persoane).

Figură 20: Considerați că ceilalți colegi primesc sarcini / atribuții în conformitate cu nivelul lor de pregătire? – Sursa: Prelucrare proprie



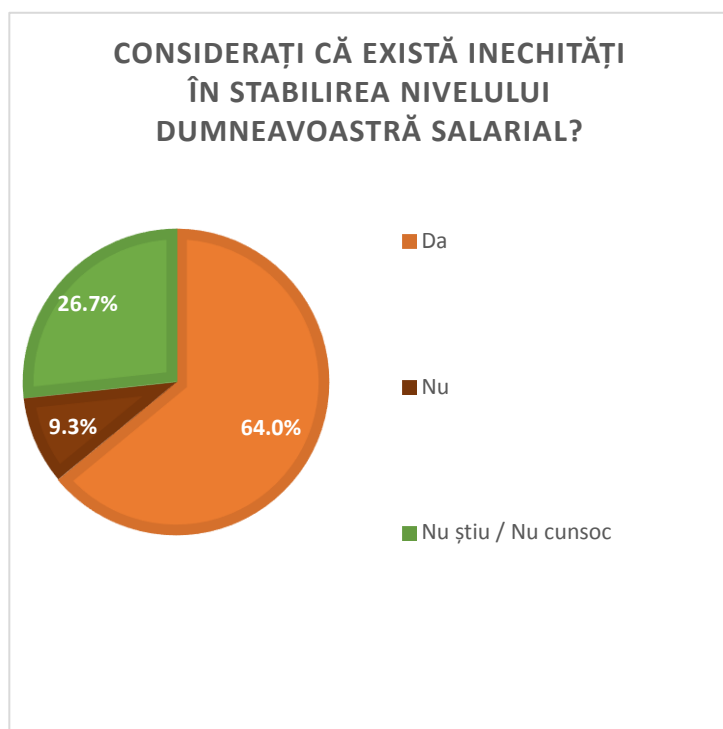
Pentru întrebarea 18, „Credeți că resursele de care dispune organizația sunt folosite la capacitate maximă?”, 52% (39 persoane) dintre respondenți sunt de părere că resursele „Nu” sunt folosite la capacitate maximă, pe când 40% (30 persoane) au optat pentru varianta de răspuns „Nu știu / Nu cunosc”. 8% (6 persoane) dintre respondenți sunt de părere că organizația folosește la capacitate maximă resursele sale, fapt constatat prin alegerea răspunsului „Da” aferent acestei întrebări.

Figură 21: Credeți că resursele de care dispune organizația sunt folosite la capacitate maximă? – Sursa: Prelucrare proprie



Potrivit întrebării cu numărul 19, respectiv „Venitul obținut din activitatea profesională este suficient pentru asigurarea existenței familiei dumneavoastră?” 38,7% (29 persoane) dintre respondenți au optat pentru varianta de răspuns „Oarecum”, fiind urmați de cei care consideră că venitul câștigat îi ajută „Într-o mică măsură” în privința asigurării existenței familiei acestora, având un procent de 30,7% (23 persoane) . Pe de altă parte, 22,7% (17 persoane) dintre participanții la chestionar sunt de părere că venitul le asigură existența familiei „Într-o mare măsură”, iar 6,7% (5 persoane) sunt de părere că venitul îi ajută „Într-o foarte mică măsură”, fiind urmați de cei care au optat pentru varianta „Într-o foarte mare măsură” cu 1,3% (1 persoană).

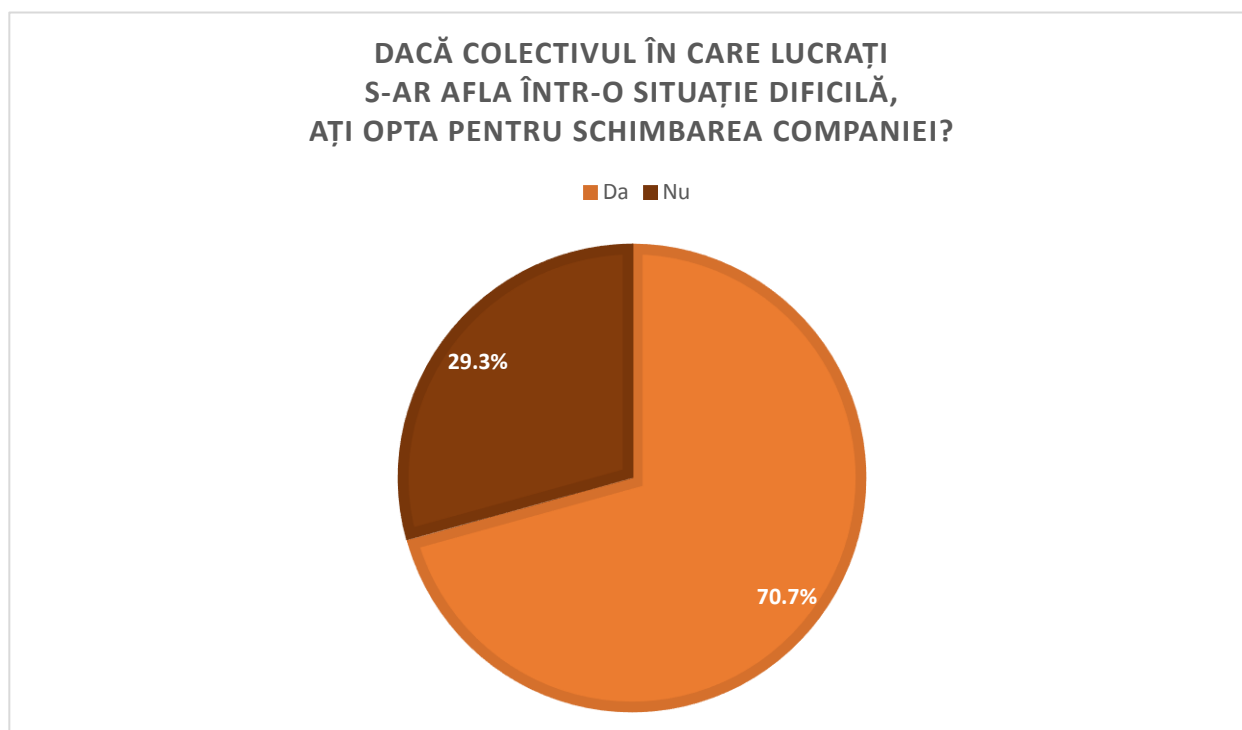
Figură 22: Venitul obținut din activitatea profesională este suficient pentru asigurarea existenței familiei dumneavoastră? – Sursa: Prelucrare proprie



Întrebarea 20 „Considerați că există inechități în stabilirea nivelului dumneavoastră salarial” are ca și coeficienți următoarele variante: 64% (48 persoane) au optat pentru varianta „Da”, fiind astfel de părere că există inechități în privința nivelului salarial, 26,7% (20 persoane) au ales varianta de răspuns „Nu știu / Nu cunosc”, iar 9,3% (7 persoane) sunt de părere că „Nu” există nedreptăți în privința cotelor salariale.

Figură 23: Considerați că există inechități în stabilirea nivelului dumneavoastră salarial? – Sursa: Prelucrare proprie

Aferent întrebării 21 „Dacă colectivul în care lucrați s-ar afla într-o situație dificilă, ați opta pentru schimbarea companiei?” 70,7% (53 persoane) ar pleca din companiei dacă aceasta ar fi în impas, fapt constatat de alegerea variantei de răspuns „Da” a întrebării date. 29,3% (22 persoane) „Nu” ar pleca din companie dacă aceasta s-ar afla într-o situație dificilă.



Figură 24: Dacă colectivul în care lucrați s-ar afla într-o situație dificilă, ați opta pentru schimbarea companiei? – Sursă: Prelucrare proprie

2.4. Concluzii și recomandări

Potrivit răspunsurilor primite chestionarului aferent lucrării de cercetare, s-au constatat următoarele aspecte legate de scopul și ipotezele cercetării. În primul rând scopul cercetării, respectiv „identificarea factorilor principali de stres, precum și modalitățile prin care angajați încearcă să diminueze sau să prevină apariția stresului la nivel organizațional” nu a fost întocmai atins. Corespondenții chestionarului au evidențiat principalii factori de stres care le afectează percepția atât asupra activității desfășurate în cadrul programului de muncă, cât și asupra vieții lor personale. Printre factorii de stres care au marcat răspunsurile chestionarului se numără munca peste program și remunerația necorespunzătoare nivelului de pregătire care, totodată, poate afecta veniturile familiale, cât și siguranța locului de muncă.

Prima ipoteză a cercetării, respectiv „Cu cât factorii de stres sunt mai predominanți, cu atât performanța angajaților poate scădea” a fost confirmată în urma analizării răspunsurilor pentru întrebarea 3 – „Munca dumneavoastră solicită adoptarea unor decizii dificile?”, unde 33,8% (25 persoane) sunt de părere că munca acestora solicită „Câteodată” luarea deciziilor complicate, fiind urmați de cei care au optat pentru varianta „Deseori” cu un procentaj de 29,7% (22 persoane) și la întrebarea 19 – „Venitul obținut din activitatea profesională este suficient pentru asigurarea existenței familiei dumneavoastră?”, unde 38,7% (29 persoane) dintre respondenți au optat pentru varianta de răspuns „Oarecum”, fiind urmați de cei care consideră că venitul câștigat îi ajută „Într-o mică măsură” în privința asigurării existenței familiei lor, respectiv un procent de 30,7% (23 persoane).

Analizând răspunsurile acestor întrebări care confirmă prima ipoteză a lucrării, se poate observa că factorii de stres care afectează performanța angajaților sunt prezenți într-o mare măsură în cadrul companiei.

Cea de-a doua ipoteză a cercetării, respectiv „Cu cât nivelul de stres este mai ridicat, cu atât starea de sănătate a angajaților se agravează” se infirmă prin analiza întrebării cu numărul 8 – „Puteți să vă luați concediu când doriți?”, 60% (45 persoane) afirmă că își pot lua concediu când este necesar, pe când 40% (30 persoane) susțin că „Nu” își pot lua concediu când doresc, precum și a întrebării cu numărul 5 – „Munca pe care o depuneți vă suprasolicită fizic?”, la care 58,1% (43 respondenți) au răspuns că munca pe care o depun în cadrul companiei „Nu” solicită efortul fizic, pe când 41,9% (31 persoane) au optat pentru varianta „Da” a întrebării, susținând că sarcinile desfășurate la locul de muncă îi solicită din punct de vedere fizic.

Potrivit acestor răspunsuri, cei mai mulți respondenți din cadrul companiei nu resimt un nivel de stres care să le poată afecta sănătatea fizică sau psihică.

Nu în ultimul rând, a treia ipoteză a cercetării, respectiv „Dacă angajații nu primesc sarcini/ atribuții în conformitate cu nivelul de pregătire, atunci gradul de epuizare poate crește” se infirmă, fapt generat de răspunsurile la întrebarea 16 – „Primiți toate informațiile de care aveți nevoie pentru a fi eficient la locul de muncă?” unde 41,9% (31 persoane) au optat pentru varianta de răspuns „Oarecum”, fiind urmați de cei care consideră că sunt informați „Într-o mare măsură”, având un coeficient de 29,7% (22 persoane) din răspunsuri și întrebarea 15 – „Obiectivele activității dumneavoastră sunt clar stabilite?” a înregistrat ca răspunsuri următoarele: 44% (33

persoane) consideră că obiectivele le sunt „Oarecum” stabilite, 34,7% (26 persoane) sunt de părere că obiectivele lor sunt „Într-o mare măsură” clar stabilite.

Aferent răspunsurilor primite, se poate constata faptul că organizația pune accent pe alocarea sarcinilor conforme nivelului de pregătire a angajaților și pe informarea acestora asupra sarcinilor pe care trebuie să le desfășoare, astfel încât epuizarea sau supraîncărcarea cu un volum mare de muncă să poată fi evitate.

Concluzionând partea de cercetare a lucrării de licență, se poate observa faptul că organizația pune mare accent pe modul în care angajații săi primesc sarcini, dar și pe modul în care aceștia își gestionează sănătatea mentală în cadrul organizației, oferindu-le oportunități de a își lua concediu oricând au nevoie. Totodată, se remarcă prezența anumitor factori de stres care pot afecta performanța angajaților, de la nivelul salarial care este, din perspectiva angajaților, neconform nivelului acestora de pregătire, până la munca peste program, afectând, în același timp, și viața personală a acestora.

Dat fiind faptul că stresul este un element prezent în cadrul tuturor organizațiilor, tuturor evenimentelor sau chiar al tuturor oamenilor, acesta trebuie gestionat sau chiar trebuie găsite modalități de prevenire și de menținere a acestuia la un nivel la care să nu afecteze productivitatea sau sănătatea acestora.

Problematica stresului trebuie analizată și verificată atât de către organizații, cât și de indivizi. Organizațiile pot vedea, la modul general, cauzele care determină stresul în mediul organizațional, însă trebuie o implicare asupra individului, deoarece fiecare persoană în parte are nevoi și perspective diferite asupra carierei sau chiar a vieții personale, fiecare în parte constatând diferite nivele de stres pentru aceeași nevoie.

2.4.1. Deficiențe

Pentru a putea evidenția și analiza deficiențele constatate la nivel de companie asupra factorilor care pot declanșa un nivel de stres ridicat asupra angajaților, am optat pentru analizarea întrebărilor din cadrul chestionarului, care nu au fost alocate pentru afirmarea sau infirmarea ipotezelor de cercetare.

Aferent răspunsurilor primite în cadrul chestionarului, se pot remarca diferențe asupra modului în care munca este desfășurată. De la nevoia de a munci peste program pentru a putea atinge termenele-limită, până la lipsa informării angajaților asupra deciziilor importante sau a planurilor de viitor pe care compania le are în vedere, se remarcă discrepanțe în ceea ce privește modurile prin care angajații pot fi performanți în desfășurarea activităților.

Ca primă deficiență, am analizat întrebarea cu numărul 17, respectiv „Considerați că există inechități în stabilirea nivelului dumneavoastră salarial”, unde 64% (48 persoane) dintre respondenți sunt de părere că, în cadrul organizației, există inegalități asupra nivelului salarial în comparație cu nivelul de muncă pe care aceștia îl depun. Aici se remarcă problematica asupra nivelului salarial care, din perspectiva angajaților, nu echivalează activitățile depuse în cadrul organizației.

Prin discuțiile pe care le-am avut cu angajații din cadrul companiei, aceștia consideră că există inegalități la nivel salarial, deoarece consideră că volumul de muncă pe care îl depun în cadrul companiei nu este întocmai recompensat. Oamenii din funcții de conducere consideră că activitatea pe care o depun în gestionarea celorlalți angajați, de la alocarea de sarcini până la verificarea angajaților care se află în secția de producție, sau chiar negocierile cu ceilalți furnizori de materii prime care ajută la continuarea activității din cadrul organizației, depășește, în cele mai multe dintre cazuri, volumul de activitate pe care aceștia trebuie să îl depună în mod normal la locul de muncă. Astfel, aceștia sunt de părere că salariile aferente lor ar trebui modificate pentru a satisface nevoile acestora, în concordanță cu volumul de muncă pe care îl depun. Totodată, persoanele care ocupă funcții de execuție sunt de părere că salariul alocat nu corespunde cu efortul depus la locul de muncă. Aceștia au evidențiat faptul că există riscuri în secția de producție, cel mai des întâlnite fiind accidentările, sau că există presiuni asupra producerii unui număr mult mai mare de produse față de capacitatea pe care organizația o poate realiza într-o anumită zi. Eforturile pe care angajații din funcțiile de execuție le produc astfel încât să atingă obiectivele organizației nu sunt în conformitate cu nivelul salarial care ar considera aceștia că li se cuvine.

O altă deficiență este remarcată în cadrul întrebării cu numărul 11, respectiv „La locul de muncă, sunteți informat din timp privind de exemplu: decizii importante, schimbări sau planuri de viitor?”, unde 30,7% (23 persoane) consideră că sunt „Oarecum” informați în privința deciziilor din cadrul companiei, pe când 28% (21 persoane) sunt de părere că sunt informați „Într-o mică măsură”. În cadrul acestei întrebări se remarcă deficiențe asupra informării angajaților.

În urma discuțiilor cu angajații, aceștia au evidențiat faptul că, în cele mai multe dintre cazuri, comunicarea este deficitară între funcțiile de conducere și cele de execuție. Persoanele aflate pe posturile de execuție au punctat faptul că deciziile care se iau asupra activității acestora le sunt transmise mult prea târziu, menționând faptul că, de cele mai multe ori aceste decizii aduc în prim-plan schimbarea modului în care se desfășoară activitatea acestora.

Spre exemplu, aceștia mi-au povestit cum s-au depistat anumite probleme asupra creșterii volumului de producție aferent unor anumite categorii de băuturi, astfel încât acestea să fie transportate către filialele organizației în timp util pentru sărbătorile de iarnă. Angajații din posturile de producție consideră că au fost informați într-un timp mult prea scurt asupra faptului că producția ar trebui să fie sporită pentru a putea acoperi necesarul de băuturi care ar fi urmat să fie distribuit către clienți, astfel încât aceștia s-au simțit copleșiți de volumul de muncă pe care erau obligați să îl depună pentru a putea atinge necesarul aferent acoperirii nevoilor organizației. Aceștia mi-au menționat faptul că aceste probleme sunt des întâlnite în cadrul companiei, fapt pentru care ei se consideră stresați la locul de muncă.

O ultimă deficiență remarcată în cadrul analizării răspunsurilor aferente chestionarului este remarcată de întrebarea cu numărul 9, respectiv „Activitatea dumneavoastră impune munca peste program?”, unde 34,7% (26 persoane) consideră că „Deseori” trebuie să lucreze peste program, în timp ce 22,7% (17 persoane) „Câteodată” muncesc peste programul impus de locul de muncă. Cei mai mulți dintre respondenții care sunt de părere că trebuie să muncească peste program pentru a atinge obiectivele impuse de către companie sunt persoanele aflate pe posturile de execuție. Cum am menționat și în paragrafele de mai sus, volumul de muncă pe care aceștia trebuie să îl depună

pentru a putea avea rezultate favorabile duce la depășirea programului de muncă și, totodată, la creșterea nivelului de stres care se reflectă asupra colectivului.

2.4.2. Recomandări

Pentru a putea preveni prima deficiență, respectiv problematica nivelului salarial în raport cu activitatea depusă în companie, se recomandă organizarea unei ședințe cu toate departamentele, unde să se discute despre nivelul de muncă pe care angajații îl depun și salariul aferent pe care îl au și cel pe care l-ar dori să aibă. Scopul acestei ședințe este de a ajunge la un punct comun între funcțiile de conducere și cele de execuție asupra dorințelor acestora din punct de vedere al veniturilor. Cum mulți dintre respondenți, respectiv 38,7% (29 persoane) consideră că pot „Oarecum” să aibă grijă de familiile lor cu salariul lor curent, iar 30,7% (23 persoane) sunt de părere că pot „Într-o mică măsură” să se descurce cu venitul prezent, opțiunea organizării unei ședințe care are ca temă principală salariul angajaților este necesară pentru: creșterea bunăstării angajaților, ameliorarea indicatorilor de stres și prevenirea apariției acestora.

Beneficiile care ar putea să apară în cadrul companiei în urma aplicării acestei recomandări ar fi creșterea încrederii angajaților asupra conducerii companiei, dat fiind faptul că aceștia vor aprecia faptul că superiorii lor vor asculta și, posibil, vor adopta anumite schimbări în favoarea lor. Totodată, va crește nivelul productivității la nivel de companie, deoarece veniturile salariale pe care angajații le primesc vor fi asociate cu volumul de muncă depus în cadrul organizației.

Asupra celei de-a doua deficiențe, respectiv problemele depistate asupra comunicării informațiilor importante, deciziilor sau planurilor de viitor pe care compania dorește să le aplice, se recomandă crearea unui newsletter prin care, odată pe lună, toți angajații să fie puși la curent cu toate deciziile luate în cadrul companiei sau să li se transmită informațiile necesare pentru a-și putea desfășura în mod corect și în timp util activitățile, putând astfel atinge obiectivele companiei.

În urma discuțiilor avute cu departamentul de resurse umane, am fost informată în privința faptului că, în cadrul companiei, sunt mulți angajați, mai ales persoanele aflate în departamentul de producție, care nu au studii superioare sau liceale, astfel încât aceștia nu știu să folosească adresele de e-mail în cadrul cărora s-ar transmite newsletter-ul. Pentru această categorie de persoane se recomandă organizarea unor întâlniri o dată pe lună, astfel încât să li se transmită și acestora planurile de viitor pe care compania le plănuiește sau să li se transmită informațiile necesare pentru a putea duce la bun sfârșit activitățile care le sunt alocate. Tot în cadrul acestor ședințe, angajații pot oferi informații personalului din funcțiile de conducere asupra problemelor întâlnite pe parcursul desfășurării activităților din cadrul funcțiilor de execuție, cum ar fi deficiențele întâlnite în secția de producție sau în cadrul departamentului de transport.

Beneficiile care ar putea să apară în urma aplicării unui newsletter sau a întâlnirilor care vor avea ca scop informarea angajaților pot fi creșterea productivității și a stării de bine a angajaților, deoarece aceștia vor primi în timp util informațiile necesare pentru îndeplinirea obiectivelor propuse, ducând astfel la dispariția treptată a suprasolicitării acestora. Totodată, în cadrul întâlnirilor sau newsletter-ului poate fi desemnat un „angajat al lunii”, crescând astfel

încrederea și stima de sine a angajatului care primește acest titlu, iar în cadrul celorlalți lucrători poate apărea competitivitatea, dorința de a se autodepăși, având ca scop obținerea acestui titlu.

Nu în ultimul rând, pentru cea de-a treia deficiență, respectiv necesitatea personalului de a munci peste program pentru a putea atinge obiectivele organizației, se recomandă analizarea și restructurarea obiectivelor, astfel încât acestea să fie ușor de îndeplinit și să nu necesite depășirea programului de lucru. În cadrul acestei recomandări, se punctează necesitatea de a putea împărți sarcinile astfel încât angajații să nu ajungă la epuizare profesională (*burnout*), care poate fi cauzată de un volum mare de lucru, cauzând astfel apariția factorilor de stres.

Dacă nu se poate ajunge la un punct comun asupra reîmpărțirii sau restructurării activităților astfel încât angajații să nu mai muncească peste program, se poate opta pentru angajarea de noi persoane care ar putea să fluidizeze activitatea din cadrul organizației. Deși activitatea de recrutare și selecție de noi persoane poate cauza anumite costuri suplimentare în cadrul bugetului companiei, această opțiune poate fi aplicată dacă, pe parcursul timpului, după redistribuirea obiectivelor, angajații încă simt nevoia de a rămâne peste program pentru a-și putea duce la bun final activitățile.

Beneficiile care pot apărea în urma diminuării problemelor referitoare la împărțirea sarcinilor sunt concretizate în fluidizarea modului în care angajații își desfășoară activitățile în cadrul locului de muncă, prin alocarea de sarcini care să poată fi îndeplinite în intervalul orar destinat muncii în companie. Odată cu aceste schimbări, alt beneficiu mai poate fi scăderea treptată a necesității de a lucra peste program, această activitate folosindu-se numai în cazuri extreme sau deosebite. Compania trebuie să dispună de aceste schimbări asupra modului în care angajații își desfășoară activitățile pentru a menține atât starea de bine a acestora, cât și sănătatea lor, care poate fi afectată de factorii de stres pe care aceștia îi resimt odată cu modificările drastice asupra modului în care își desfășoară munca.

Munca peste program este considerată un factor de stres major, care poate afecta rezultatele și performanța angajaților, precum și sănătatea lor. Pe lângă problemele privind sănătatea lor, angajații depistează nevoi privind timpul liber sau timpul petrecut cu familia, care se micșorează odată cu necesitatea de a rămâne peste program la locul de muncă.

2.4.3. Reflecții personale și limitele cercetării

Pe parcursul realizării lucrării de licență, am depistat anumite probleme legate de modul în care s-au colectat rezultatele obținute în urma completării chestionarului de către angajați. Cum am menționat și mai sus în lucrare, am fost informată de către angajații din departamentul de resurse umane (care m-au ajutat să duc la bun sfârșit împărțirea și colectarea chestionarelor, precum și a unor informații legate de activitatea companiei), despre faptul că, în cadrul companiei, există personal care nu a absolvit un nivel de studiu liceal sau universitar, astfel încât aceștia nu au capacitatea necesară de a putea răspunde chestionarului în format online. Pentru a putea ajuta aceste persoane, am modificat chestionarul pentru a-l putea trimite sub formă tipărită către angajații care nu pot să răspundă la cel în format online. Acest lucru a îngreunat procesul de colectare și analizare al datelor, deoarece rezultatele chestionarelor au trebuit să fi introduse manual într-o bază de date, astfel încât să ușureze etapa de analizare a acestora.

Ca primă recomandare pentru viitoarele lucrări asupra stresului organizațional este crearea unei comunicări eficiente între cercetător și personalul aferent din companiei în cadrul căreia acesta dorește să desfășoare cercetarea. Deoarece am fost informată într-un timp scurt despre existența angajaților care nu au posibilitatea de a accesa chestionarul în format online, s-a creat o anumită stare de stres și presiune asupra dotării acestora cu un chestionar printat. Totodată, se recomandă oferirea din timp a chestionarului, deoarece se pot întâmpina anumite probleme, cum a fost cea enunțată mai sus, iar timpul de prelucrare al datelor poate crește în astfel de cazuri.

Chestionarul distribuit în cadrul companiei a prezentat întrebări închise, cu o singură variantă de răspuns, care s-au axat pe factorii prezenți la locul de muncă și mai puțin pe modalitățile prin care aceștia reușesc să diminueze prezența acestor factori. Întrebările din cadrul chestionarului au adus în prim-plan problemele cele mai întâlnite la locul de muncă, cum ar fi munca peste program sau veniturile care nu satisfac nevoile angajaților, dar și gradul prin care acestea se resimt de către fiecare respondent în parte. Chestionarul a dispus doar de întrebări închise, cu o singură variantă de răspuns, diminuând astfel un flux mare de informații și păreri din partea angajaților asupra stresului la locul de muncă.

Ca recomandări pentru viitoarele lucrări care au ca tematică „Cercetarea stresului organizațional”, propun aprofundarea necesității nevoii de a remedia factorii de stres sau indicatorii care conduc angajații către stări neplăcute la locul de muncă. În cadrul viitoarelor cercetări, propun utilizarea unor întrebări cu scopul de a afla modul în care angajații încearcă să lupte cu stresul, și de a afla metodele sau elementele care îi ajută să treacă peste perioadele suprasolicitanțe de la locul de muncă.

Totodată, recomand folosirea întrebărilor deschise, care au ca scop aflarea părerilor respondenților despre tematica în cauză, fără a le impune un anumit răspuns. Întrebările deschise oferă oportunitatea respondentului să se exprime după bunul plac, astfel încât există posibilitatea de a primi răspunsuri mai vaste și mai concrete, analizând astfel părerea directă și concretă a acestora.

Dat fiind faptul că chestionarul a fost format doar din întrebări închise, acest fapt a îngreunat obținerea de opinii din partea angajaților asupra modului în care stresul este prezent în cadrul companiei. Varianta de răspuns „Oarecum” a fost cel mai des întâlnită în cadrul analizei datelor, creând astfel răspunsuri ambigue și greu de analizat, ducând astfel la validarea sau invalidarea greoaie a ipotezelor cercetării.

Pentru analizarea cu atenție a fenomenului de stres la nivel organizațional, se recomandă utilizarea ca instrument de cercetare a interviului. Interviul reprezintă o modalitate de aflare a unor răspunsuri de la indivizi sau grupuri de indivizi, având ca scop verificarea unor ipoteze sau descrierea unui fenomen sociouman (Cauc, 2004). Interviul este considerat instrumentul de cercetare cu cea mai mare frecvență de aplicare (Cauc, 2004), astfel încât rezultatele obținute pe baza folosirii lui pot avea un grad de satisfacere a nevoilor cercetătorului mult mai mare, față de aplicabilitatea chestionarului. Chiar dacă numărul de respondenți este mai mic, comparativ cu utilizarea chestionarului, interviul are oportunitatea de a obține înfirmații mai clare și concrete asupra unui fenomen sociouman. În cadrul interviurilor, se recomandă oferirea de întrebări care să

analizeze concret prezența fenomenului stresului la nivel organizațional, precum și modalitățile prin care angajații încearcă să diminueze efectele negative aduse atât asupra lor, cât și asupra companiei. Prin folosirea interviului se dorește evitarea răspunsurilor echivoce și încurajarea libertății de exprimare a respondenților în răspunsurile pe care le oferă, nefiind ghidați de răspunsurile deja stabilite, asemenea chestionarului.

Astfel, concluzionând cele enumerate, sper să atrag atenția asupra fenomenului de stres la nivel organizațional, a impactului pe care îl are asupra indivizilor aflați în câmpul muncii și cum poate aceasta afecta productivitatea la locul de muncă, dar și sănătatea angajaților din cadrul companiilor.

Bibliografie

- Academia Română (2009). *Dicționarul explicativ al limbii române, ediția a II-a*. Univers Enciclopedic.
- Aghdasi S., Kiamanesh A. (2011). Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job Satisfaction. *International Conference on Education and Education Psychology (ICEEPSY 2011)* (pg. 1966 - 1976). Teheran: Procedia.
- Barbu I. (2007). *Stresul Organizațional Implicații manageriale*. Iași: Lumen.
- Baudoin N. C. (2022). *Stressed-out stress systems: dysregulated stress-systems in the pathophysiology of stress-related disorders*. Amsterdam: Grafimedia.
- Brate A. (2004). Diagnoza multidimensională a stresului ocupațional la manageri. *Psihologia Resurselor Umane Revista Asociației de Psihologie Industrială și Organizațională*, 42-52.
- Caracota M., Mitovski A. (2009). Organizational stress management. *The Ninth International Conference "Investments and Economic Recovery"*, 251-260.
- Cauc I., Manu B. (2004). *Metodologia cercetării sociale*.
- Cazacu R., Rusnac S. (2015). TEHNOLOGII DE ADAPTARE EFICIENTĂ LA STRESUL ORGANIZAȚIONAL. *Preocupări contemporane ale științelor socio-umane*, 309-314.
- Cine suntem*. (fără an). Preluat de pe Prodal: <https://www.prodal.ro/cine-suntem/>
- Ciobotă E. R. (2013). Relația dintre stresul ocupațional, satisfacția în muncă și implicarea în muncă. *Revista Asociației de Psihologie Industrială și Organizațională*, 33-49.
- Cranwell-Ward J., Abbey A. (2005). *Organizational Stress*. Londra: Palgrave Macmillan.
- Dr. Edwards, Burnard P. (2003). A systematic review of stress and stress management interventions for. *INTEGRATIVE LITERATURE REVIEWS AND META-ANALYSES*, 169-200.
- Firme, L. (fără an). *Listă Firme*. Preluat de pe Listă Firme: <https://www.listafirme.ro/prodal-94-srl-6646141/>
- Green Lindy B. (1992). Journal of Nervous and Mental Diseases. *Chronic post-traumatic stress disorder and diagnostic co-morbidity in a disaster sample*, 180, 760-766.
- Guyton A. C. (1981). *Textbook of Medical Physiology (6th ed.)*. Philadelphia: W.B.
- Halkos G. (2010). The influence of stress and satisfaction on productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 59, 415-431.

- Halkos G., Bousinakis D. (2010). The effect of stress and satisfaction on productivity. *International journal of productivity and performance management*, 415-431.
- Johansson C. (1996). Psychobiological reactions to unpredictable performance stress in a monotonous situation. În Johansson, *Human Performance*, 9 (pg. 363-384).
- Kendal E., Murphy P. (2000). *Occupational Stress: Factors that Contribute to its Occurrence and Effective anagement*. Western Australia: WorkCover Western Australia.
- Lazarus R., Folkman S. (1998). *Stress, Appraisal snd Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Manole C., Nica E. (2020). *Studiu privind stresul organizațional și climatul muncii*. București: Economică.
- Rosenthal T., Alter A. (2012). Occupational stress and hypertesion. *Journal of the American Society of Hypertension*, 2-22.
- Rotariu T., Iluț P. (1999). *Ancheta Sociologică și Sondajul de Opinie*. București: Polirom.
- Selye H. (1974). *Stress Without Distress*. New York: J. P. Lippicott Company.
- Stone D. L., Deadrick D. (2015). Challenges and opportunities affecting the future of human. *Human Resource Management Review* 25 (2015) 139–145, 139-145.
- Winefield, A. (1995). *Unemployment: Its psychological costs*. London: Routledge.
- Cine suntem*. Preluat de pe Prodal: <https://www.prodal.ro/cine-suntem/>, accesat la data de 10.04.2023
- Listă Firme*. Preluat de pe Listă Firme: <https://www.listafirme.ro/prodal-94-srl-6646141/>, accesat la data de 10.04.2023

Anexa 1

Chestionarul

Bună ziua!

Mă numesc Boboc Andreea Bianca și sunt studentă în anul III în cadrul Academiei de Studii Economice București, la Facultatea de Administrație și Management Public, specializarea Resurse umane. Vă invit să participați la studiul desfășurat în vederea realizării lucrării mele de licență, intitulată Cercetarea Stresului Organizațional.

Studiul se desfășoară într-o singură etapă, prin completarea unui chestionar, care durează aproximativ 10 minute.

Chestionarul ce urmează este folosit strict în scop de cercetare, astfel răspunsurile sunt anonime și confidențiale. Nu se cer informații personale, cum ar fi numele sau numărul de telefon.

1. Este munca dvs. inegal distribuită?
 - a) Întotdeauna
 - b) Deseori
 - c) Câteodată
 - d) Rar
 - e) Foarte rar

2. Trebuie să aveți o atenție distributivă asupra mai multor aspecte în timp ce munciți?
 - a) Întotdeauna
 - b) Deseori
 - c) Câteodată
 - d) Rar
 - e) Foarte rar

3. Munca dumneavoastră solicită adoptarea unor decizii dificile?
 - a) Întotdeauna
 - b) Deseori
 - c) Câteodată
 - d) Rar
 - e) Foarte rar

4. Munca dumneavoastră vă expune unor situații care vă deranjează emoțional?
 - a) Întotdeauna
 - b) Deseori
 - c) Câteodată
 - d) Rar
 - e) Foarte rar

5. Munca pe care o depuneți vă suprasolicită fizic?
 - a) Da
 - b) Nu

6. Aveți dreptul de a vă alege cu cine să colaborați în cadrul activităților de la locul de muncă?
 - a) Întotdeauna
 - b) Deseori
 - c) Câteodată
 - d) Rar
 - e) Foarte rar

7. Puteți să vă luați concediu când doriți?
 - a) Da
 - b) Nu

8. Dacă aveți o problemă personală puteți să lăsați partea dvs. de muncă, pentru o jumătate de oră, pentru a o putea rezolva?
 - a) Întotdeauna
 - b) Deseori
 - c) Câteodată
 - d) Rar
 - e) Foarte rar

9. Activitatea dumneavoastră impune munca peste program?
 - a) Întotdeauna
 - b) Deseori
 - c) Câteodată
 - d) Rar
 - e) Foarte rar

10. Munca vă oferă oportunitatea de a vă dezvolta abilitățile?
 - a) Într-o foarte mare măsură
 - b) Într-o mare măsură
 - c) Oarecum
 - d) Într-o mică măsură
 - e) Într-o foarte mică măsura

11. La locul de muncă, sunteți informat din timp privind de exemplu: decizii importante, schimbări sau planuri de viitor?
- Într-o foarte mare măsură
 - Într-o mare măsură
 - Oarecum
 - Într-o mică măsură
 - Într-o foarte mică măsura
12. Ați urmat vreo formă de perfecționare profesională în cadrul colectivului dumneavoastră?
- Da
 - Nu
13. Primiți toate informațiile de care aveți nevoie pentru a fi eficient la locul de muncă?
- Într-o foarte mare măsură
 - Într-o mare măsură
 - Oarecum
 - Într-o mică măsură
 - Într-o foarte mică măsura
14. Munca dumneavoastră este recunoscută și apreciată de superiorii direcți?
- Într-o foarte mare măsură
 - Într-o mare măsură
 - Oarecum
 - Într-o mică măsură
 - Într-o foarte mică măsura
15. Obiectivele activităților dumneavoastră sunt clar stabilite?
- Într-o foarte mare măsură
 - Într-o mare măsură
 - Oarecum
 - Într-o mică măsură
 - Într-o foarte mică măsura
16. Credeți că sarcinile / atribuțiile alocate la locul de muncă corespund nivelului dumneavoastră de pregătire?
- Într-o foarte mare măsură
 - Într-o mare măsură
 - Oarecum
 - Într-o mică măsură
 - Într-o foarte mică măsura

17. Considerați că ceilalți colegi primesc sarcini / atribuții în conformitate cu nivelul lor de pregătire?
- a) Da
 - b) Nu
 - c) Nu știu / Nu cunosc
18. Credeți că resursele de care dispune organizația sunt folosite la capacitate maximă?
- a) Da
 - b) Nu
 - c) Nu știu / Nu cunosc
19. Venitul obținut din activitatea profesională este suficient pentru asigurarea existenței familiei dumneavoastră?
- a) Într-o foarte mare măsură
 - b) Într-o mare măsură
 - c) Oarecum
 - d) Într-o mică măsură
 - e) Într-o foarte mică măsură
20. Considerați că există inechități în stabilirea nivelului dumneavoastră salarial?
- a) Da
 - b) Nu
 - c) Nu știu
21. Dacă colectivul în care lucrați s-ar afla într-o situație dificilă, a-ti opta pentru schimbarea companiei?
- a) Da
 - b) Nu
22. Ce vârstă aveți?
- a) 18-30 de ani
 - b) 31-40 de ani
 - c) 41-50 de ani
 - d) Peste 50 de ani
23. Sexul dumneavoastră:
- a) Masculin
 - b) Feminin
24. Funcția pe care o ocupați:
- a) Conducere
 - b) Execuție.

Anexa 2

Organigrama companiei

