

ASPECTS CONCERNING THE STRESS IMPACT ON THE WORKPLACE SATISFACTION OF HUMAN RESOURCES IN ORGANIZATIONS

Petruța Blaga

Phd, “Petru Maior” University of Tîrgu-Mureș

Abstract: Occupational stress and workplace satisfaction are two important aspects on which focuses a large part of research in the field of human resources management, many trying to establish a link between them.

The dynamics of contemporary society increase the demands and pressures that affect human resources in organizations, which ultimately affects their effectiveness. In this context, the understanding of issues related to the occupational stress is essential in order to be able to identify the appropriate management strategies. The analysis of the relationship between occupational stress and workplace satisfaction represents a constant preoccupation for the researchers from the field of behavioral sciences.

Keywords: occupational stress, workplace satisfaction, factors, effects, management strategies

Dinamica societății contemporane conduce la creșterea solicitărilor și presiunilor care acționează asupra resurselor umane din organizații, ceea ce afectează, în final, eficacitatea acestora. În acest context, înțelegerea problematicii stresului ocupațional este esențială pentru a putea identifica strategii de gestionare adecvate. Analiza relației dintre stresul ocupațional și satisfacția în muncă reprezintă o preocupare constantă a cercetătorilor din domeniul științelor comportamentale.

1. Stresul. Factori, reacții și moderatori ai stresului

Stresul, în general și cel organizațional, în particular constituie, în condițiile societății contemporane, o adevărată problemă socială, având efecte multiple și semnificative în special asupra vieții profesionale.

Stresul este privit ca un răspuns la o situație în care indivizii sunt incapabili să îndeplinească cerințele care li se solicită [5].

Modul în care stresul este simțit sau experimentat de un individ depinde de caracteristicile unice ale acestuia. Pentru ca o acțiune, situație sau eveniment să conducă la stres, trebuie să fie percepută de individ drept o sursă de amenințare, schimbare sau generatoare de ceva rău.

Stresul este legat de muncă și de profesie, pentru că mai mult de o treime din viața oamenii o petrec la serviciu (unii continuă să lucreze și acasă, prelungind activități nefinalizate la slujbă). *Stresul profesional(ocupațional)* este înțeles ca o *discordanță între posibilitățile fizice și psihice ale unui individ și cerințele îndeplinirii unei sarcini de muncă, pe de o parte, și*

discordanța dintre nevoile individului și cele care pot fi satisfăcute de mediul de muncă din care face parte, pe de altă parte [3].

În domeniul profesional, faza cea mai periculoasă a stresului este *epuizarea (burnout)*, atunci când se instaurează "starea avansată de oboseală", depersonalizarea, reducerea sentimentului de realizare personală a celor care lucrează cu oamenii [6].

Persoanele sunt supuse acțiunii *factorilor de stres* în mod obișnuit, atât la locul de muncă, cât și în viața personală. Factorii de stres sunt acele acțiuni, situații sau evenimente care plasează solicitări speciale asupra unor persoane.

O clasificare frecvent citată în literatura de specialitate a factorilor inductori de stres la locul de muncă este cea realizată de C. L. Cooper și J. Marshall în lucrarea "*Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health*", în care autorii consideră că sursele stresului ocupațional pot fi grupate în următoarele șase categorii [2]: *factori de stres intrinseci muncii* (agenții fizici, munca repetitivă și monotună, vigilența ridicată, volumul de muncă, ritmul de muncă alert, munca în schimburi, zilele de muncă lungi); *factori de stres legați de rolul în organizație* (ambiguitatea rolului, conflictul de rol, responsabilitatea pentru oameni; *factori de stres ce rezultă din relațiile la locul de muncă* (relațiile interpersonale, violența la locul de muncă); *factori de stres legați de dezvoltarea carierei* (lipsa oportunităților de dezvoltare a carierei, insecuritatea muncii) [6]; *factori de stres legați de structura și climatul organizațional* (libertatea de decizie și controlul); *factori de stres ce rezultă din conflictul muncă-familie* (conflictul dintre muncă și familie, sindromul timpului liber pierdut).

Trebuie specificat și faptul că diferitele evenimente ale vieții personale pot deveni, de asemenea, factori de stres care nu trebuie neglijați. Un studiu realizat de dr. Thomas S. Holmes și colegii săi de la Universitatea din Washington a pus în evidență o ierarhie a șocurilor din viața de zi cu zi care pot induce stresul. Stabilind criteriul de referință la 100 de puncte pentru moartea unei persoane dragi (soțul sau soția), specialiștii acestei universități au evaluat cu 73 de puncte divorțul, închisoarea cu 63, concedierea cu 47, modificările în situația financiară cu 38, schimbările în condițiile de viață cu 25, iar încălcările minore ale legii cu 11 puncte [8].

Reacțiile pe care le pot avea oamenii supuși stresului organizațional sunt de trei tipuri [7]:

- *Reacțiile comportamentale la stres* sunt activități practicate deschis, pe care individul stresat le folosește în încercarea de a face față stresului. Ele includ atitudini de rezolvare a problemei, acțiuni de retragere sau de utilizare a substanțelor care provoacă dependență.
- *Reacțiile psihologice la stres* implică mai ales procese emoționale și cerebrale. Reacția psihologică cea mai întâlnită este utilizarea mecanismelor de apărare. *Mecanismele de apărare* sunt eforturile psihologice care se dovedesc a fi reacții utile în vederea reducerii temporare a anxietății, aducând beneficii atât individului, cât și organizației. Dintre acestea se pot aminti: raționalizarea, proiecția, deplasarea, fabricarea reacției, compensarea, reprimarea [6].
- *Reacții fiziologice la stres*. Există dovezi că stresul generat de muncă se asociază cu: funcționarea neregulată a inimii, tensiune arterială ridicată, puls accelerat, colesterol, hiperaciditate gastrică, transpirație, inclusiv cu declanșarea unor boli respiratorii sau a unor infecții bacteriene.

În cadrul literaturii de specialitate au fost identificate o serie de *moderatori ai stresului*, respectiv factori care modifică efectul stresului ocupațional asupra indicatorilor sănătății.

Factorul cel mai des analizat care moderează relația dintre stresul în muncă și indicatorii sănătății este *genul*. Un studiu efectuat în anul 2006 arată că bărbații sunt mai sensibili din punct de vedere psihic decât femeile față de cerințele psihologice în muncă, dar și față de un suport social redus din partea colegilor și al managementului.

Interes se manifestă și în legătură cu *statutul socio-economic*. Apariția și influența factorilor de stres legați de muncă diferă în funcție de statutul social, definit prin nivelul de educație, cel ocupațional sau pe baza venitului. Cercetările au arătat faptul că majoritatea factorilor de stres ocupaționali sunt mai frecvent întâlniți în rândul persoanelor din clasele de jos, evidențiindu-se o vulnerabilitate cardiovasculară față de stresul muncii la aceștia [2].

Un alt factor este *suportul social*, care poate fi definit prin confortul, asistența sau informațiile primite prin contact formal sau informal între indivizi sau grupuri. Suportul social poate lua forma *suportului emoțional* (exprimarea griji, creșterea stimei, ascultarea), *suportului evaluativ* (generarea de feedback) sau *suportului informațional* (furnizarea de sfaturi, sugestii). Suportul social este eficient pentru că anihilează impactul negativ al factorilor de stres prin oferirea unui grad de predictibilitate, configurarea unui scop, inducerea speranței în situații amenințătoare, supărătoare [9].

Factorii de personalitate influențează modul cum reacționează indivizii în cazul stresului ocupațional. Dintre aceștia se pot evidenția cinci mari dimensiuni ale personalității: extroversiunea, stabilitatea emoțională, agreabilitatea, conștiinciozitatea, deschiderea către experimentare.

Cunoașterea propriilor capacități poate avea un efect moderator în relația stres-sănătate. Un studiu efectuat în 1997 relevă faptul că persoanele cu un nivel scăzut al cunoașterii propriilor capacități în muncă fac față mai greu stresului ocupațional, comparativ cu cei cu un nivel ridicat al acestei trăsături și, ca urmare, suferă mai mult de anxietate, au mai multe probleme de sănătate [2].

Experiența anterioară are o influență importantă asupra senzației de stres. Practica sau instruirea unei persoane poate determina ca aceasta să trateze cu calm și competență acțiunea factorilor de stres [7].

2. Strategii de management al stresului

Un manager abil nu ignoră niciodată problemele legate de randament sau absenteism, abuzul de medicamente la locul de muncă, descreșteri ale performanței, reducerea calității producției sau orice alt element care conduce la neîndeplinirea obiectivelor organizației. Managerul eficient consideră aceste probleme drept simptome și încearcă identificarea și corectarea principalelor cauze care le-au declanșat.

Primul pas în orice încercare de a face față stresului îl reprezintă recunoașterea faptului că acesta există. Odată îndeplinit acest pas, numeroase abordări și programe de management al stresului organizațional pot fi activate. Managementul stresului presupune proceduri de ajutorare a oamenilor să facă față în mod eficace sau să reducă stresul deja experimentat [9].

În cadrul literaturii de specialitate, cei mai mulți autori preferă să stabilească strategiile de management al stresului organizațional în funcție de *nivelul la care acestea sunt aplicate*. De regulă sunt desprinse două asemenea niveluri – organizațional și individual, primul fiind dependent de posibilitățile organizațiilor, celălalt, de capacitățile și resursele individului [13].

Principalele *strategii organizaționale de management al stresului* includ:

- *Pregătirea pentru stres*. Un mod de a aborda pregătirea angajaților pentru stresul predictibil este prezentarea realistă a postului, care poate informa asupra posibilelor factori de stres în noul post.

- *Reproiectarea postului.* Organizațiile pot reprojeta posturile pentru a reduce unele dintre caracteristicile lor stresante. În practică, cele mai multe eforturi de reproiectare au urmărit îmbogățirea posturilor de la nivelul operațional, făcându-le mai stimulative și mai interesante, dându-li-se astfel angajaților mai mult control asupra ritmului muncii lor, permițându-le să folosească mai multe din capacitățile și talentele lor.
- *Politicile de personal "family friendly"* includ o combinație de suport social, suport material și flexibilitate în adaptarea la nevoile angajaților. Unele firme distribuie broșuri care tratează probleme ale relației serviciu-familie, altele angajează consultanți-psihologi sau asistenți sociali care acordă consiliere vârstnicilor, altele construiesc creșe de zi pentru copiii angajaților. Programul flexibil și politicile de învoiri vin și ele în întâmpinarea nevoilor familiei [6].
- *Programe de management al stresului.* Două tipuri specifice de programe organizaționale au devenit populare: programele de asistență pentru angajați și programele de binefacere. Majoritatea *programei de asistență* a angajaților sunt concepute pentru a face față unei game largi de probleme legate de stres, atât stres legat de muncă, cât și stres din afara muncii, inclusiv dificultăți comportamentale și emoționale, abuzul de substanțe interzise, discordie în familie și alte probleme personale (planificarea carierei, probleme financiare și juridice). *Programele de binefacere* se concentrează pe problemele de sănătate fizică și mentală a angajaților. Acestea includ: identificarea unor boli și modificări ale stilului de viață. Printre cele mai răspândite astfel de programe sunt: cele care pun accentul pe identificarea și controlul hipertensiunii, renunțarea la fumat, fitness și exerciții fizice, nutriție și controlul dietei și managementul stresului legat de muncă, dar și al stresului din afara muncii [9].

Membrii organizației nu trebuie să se bazeze pe programe formale organizaționale de management al stresului, atâta timp cât există multe abordări individuale deosebit de folositoare în atenuarea acțiunii factorilor de stres. Cele mai populare și mai des utilizate **abordări individuale de management al stresului** sunt: *tehnici cognitive, tehnici de relaxare, meditația, biofeedback* (tehnici prin care indivizii pot fi învățați să-și controleze o varietate de procese interne ale organismului) [9], *suportul social* [6].

Un al doilea criteriu de clasificare a programelor de management al stresului ocupațional ține de *momentul realizării intervenției*. Se distinge: *prevenția primară*, ce are ca scop reducerea sau eliminarea factorilor de stres, *prevenția secundară*, ce are ca obiectiv prevenirea îmbolnăvirii angajaților care lucrează în condiții cu un nivel ridicat de stres și *prevenția terțiară*, care vizează tratarea și reabilitarea salariaților ce prezintă îmbolnăviri cauzate de stresul organizațional. S-a observat faptul că majoritatea programelor de management al stresului se încadrează în categoria prevenției secundare și terțiare, deci vizează tratarea efectelor nefaste ale factorilor de stres ocupaționali și nu reducerea lor [2].

3. Tehnostresul, formă particulară a stresului

Cu ajutorul aplicațiilor de gestiune a fluxului de lucru, calculatoarelor portabile, dispozitivelor de comunicare, programelor ce permit lucrul în regim de colaborare și al rețelelor de calculatoare, angajații organizațiilor din zilele noastre pot accesa rapid și ușor informații, pot munci de oriunde, pot schimba informații cu colegii în timp real. Însă, aceleași tehnologii îi pot face să simtă necesitatea de a fi mereu conectați, să se simtă obligați să răspundă în timp real informațiilor legate de locul de muncă sau să efectueze mai multe sarcini în același timp. Așa a luat naștere, în ultimii ani, fenomenul denumit *tehnostres*[11].

Primul cercetător care a definit tehnostresul a fost psihoterapeutul Craig Brod, într-o lucrare apărută în anul 1984, intitulată "*Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*". În viziunea acestuia, profesioniștii diferitelor domenii de activitate experimentează tehnostresul atunci când aceștia nu se pot adapta sau nu pot face față noilor tehnologii informaționale într-un mod sănătos. Tehnostresul se manifestă în două moduri distincte: prin efortul de a accepta tehnologia informatică, pe de o parte, și supra-identificarea cu aceasta, pe de altă parte [4].

În lucrarea intitulată "*Crossing to the Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress*", Monideepa Tarafdar, Qiang Tu, T.S. Ragu-Nathan și Bhanu S. Ragu-Nathan identifică *cinci factori care favorizează apariția tehnostresului în organizații* (technostress creators): supraîncărcarea tehnologică (techno-overload), invazia tehnologică (techno-invasion), complexitatea tehnologică (techno-complexity), nesiguranța tehnologică (techno-insecurity), incertitudinea tehnologică (techno-uncertainty) [11].

În viziunea acestor autori, factori precum genul și încrederea în capacitatea de utilizare a calculatoarelor au o influență majoră asupra tehnostresului resimțit de individ. Astfel, bărbații sunt mai afectați de noile tehnologii informaționale decât femeile, iar persoanele cu o mai mare încredere în capacitățile proprii de utilizare a noilor tehnologii resimt mai puțin tehnostresul.

Vârsta, educația și experiența în domeniul IT sunt factori cu o influență minoră asupra tehnostresului. Raționamentul intuitiv sugerează că tinerii, fiind mai familiarizați cu tehnologia, sunt mai puțin afectați de fenomenul tehnostresului. Însă, la fel de adevărat este și faptul că persoanele mai în vârstă au capacitatea de a gestiona mai bine stresul provocat de noile tehnologii datorită maturității acestora. Persoanele cu educație de nivel superior sunt mai des expuse noilor tehnologii, motiv pentru care acestea resimt mai puțin tehnostresul. Indivizii cu experiență în domeniul IT sunt familiarizați cu schimbările frecvente din domeniu, fiind mai puțin afectați de tehnostres [10].

Aceeași autori identifică patru tipuri de *măsuri organizaționale de combatere a cauzelor și efectelor tehnostresului* (technostress inhibitors): facilitarea învățării, furnizarea de suport tehnic, facilitarea implicării tehnologice, sprijinirea inovării [11].

4. Satisfacția în muncă. Factori determinanți

Problema satisfacției în muncă ocupă un loc central în cadrul cercetărilor din domeniul psihologiei muncii, având implicații asupra comportamentului angajaților și reprezentând totodată un punct de interes și pentru manageri. Preocupările manageriale de creștere a nivelului satisfacției muncii sunt importante mai ales în condițiile în care satisfacția la locul de muncă este direct implicată în variațiile productivității muncii și are un efect direct asupra profitului înregistrat de organizație.

Satisfacția în muncă se referă la ceea ce simt oamenii cu privire la slujba lor și la diferitele sale aspecte, modul în care angajații își percep slujba (satisfăcătoare sau nesatisfăcătoare). În general, satisfacția în muncă este considerată a fi o variabilă atitudinală [2].

În literatura de specialitate se deosebesc două *aspecte ale satisfacției* [6]. Primul dintre acestea poate fi numit *satisfacția de fațetă* (satisfacție de imagine), care abordează tendințele individului de a fi mai mult sau mai puțin satisfăcut de diferitele aspecte ale muncii sale. Noțiunea de satisfacție de fațetă este mai evidentă atunci când auzim pe cineva spunând "îmi iubesc munca, dar îmi urăsc șeful" sau "banii pe care îi iau de aici nu reprezintă mare lucru, dar oamenii cu care lucrez sunt minunați". Ambele afirmații reprezintă atitudini diferite față de fațete separate ale muncii vorbitorilor. Cercetările sugerează faptul că cele mai relevante atitudini față

de muncă sunt conținute de un grup relativ mic de fațete: *munca însăși, salariul, oportunități de promovare, condițiile de lucru, supravegherea, colegii de muncă, siguranța locului de muncă* [9].

În plus față de satisfacția de fațetă, putem concepe o **satisfacție generală**, un indicator global al satisfacției unei persoane față de munca ei, care traversează diferitele fațete. Afirmatia "în general, îmi place munca mea, deși aș avea de făcut unele observații în legătură cu ea" este o bună exemplificare referitoare la natura satisfacției generale. Satisfacția generală este o medie sau un total al atitudinilor pe care le au indivizii față de diferitele aspecte ale muncii lor.

Satisfacția muncii este influențată, în sens pozitiv sau negativ, de o multitudine de *factori*.

Gary Johns în lucrarea intitulată "*Comportament organizațional – Înțelegerea și conducerea oamenilor în procesul muncii*" identifică trei factori determinanți ai satisfacției în muncă [6]:

- *Discrepanța. Teoria discrepanței* afirmă că satisfacția în muncă își are originea în discrepanța dintre rezultatele dorite ale muncii și rezultatele care se percep a fi fost obținute. În general, salariații care își realizează cât mai multe dintre dorințele lor legate de muncă vor prezenta o mai mare satisfacție generală față de aceasta.
- *Corectitudinea.* Aspectele corectitudinii afectează atât ceea ce oamenii vor de la posturile lor, cât și modul în care reacționează la contradicțiile inevitabile ce caracterizează viața organizațiilor.
- *Caracterul.* Pentru viziunea temperamentală asupra satisfacției în muncă este importantă ideea că anumiți oameni sunt *predispusi* în virtutea personalității lor să fie mai mult sau mai puțin satisfăcuți în pofida schimbărilor în ceea ce privește discrepanța și corectitudinea din mediul de muncă.

Cercetările recente asupra caracterului și a satisfacției în muncă s-au focalizat asupra a *două trăsături de caracter*. Prima dintre acestea se referă la tendința generală a unei persoane de a răspunde pozitiv sau negativ la mediu. Cea de-a doua se referă la existența unei gândiri realiste, cei care o posedă având șanse mai mari de a fi satisfăcuți, dar și a unei gândiri disfuncționale ce caracterizează gândirea depresivă, fapt care atrage după sine nefericirea și insatisfacția.

Pe lângă factorii prezentați anterior, Gary Johns face referire și la acele fațete care au o mai mare contribuție la satisfacția în muncă a majorității muncitorilor: *munca stimulatorie mental, salariul mare, promovările și colegii prietenoși și de ajutor*.

5. Consecințele insatisfacției în muncă

Consecințele insatisfacției în muncă se concretizează în absenteism, fluctuație de personal și scăderea performanțelor [6].

Literatura de specialitate a ajuns la concluzia că, în general, asocierea dintre satisfacția în muncă și *absenteism* este relativ mică, conținutul muncii însăși fiind fațeta satisfacției care este cel mai bun factor al absenteismului. Satisfacția în muncă prezice mai bine *cât de des* absentează angajații, decât *câte zile* sunt absenți. Cu alte cuvinte, satisfacția în muncă este asociată mai mult cu frecvența absenteismului, decât cu timpul pierdut.

Creșterea generală a satisfacției în muncă nu va avea decât un mic efect asupra absenteismului, atâta timp cât satisfacția nu provine în principal din revizuirea conținutului muncii. O frecvență mare de absențe scurte este probabil un indicator mai bun al unei "probleme de atitudine" decât perioade de absențare mai lungi dar mai rare. Obiceiul din urmă este mai probabil să reflecte probleme medicale sau de familie decât insatisfacție legată de muncă.

Fluctuația se referă la demisia unei persoane dintr-o organizație și este costisitoare, costurile crescând dramatic pe măsură ce se urcă în ierarhia organizațională sau posturile sunt

foarte complexe din punct de vedere tehnic. Estimările referitoare la costul fluctuației cuprind de obicei cheltuielile cu angajarea, instruirea și dezvoltarea expertizei noului angajat. Aceste cifre nu includ însă o serie de costuri nemateriale: deranjarea activității grupului sau pierderea unor angajați ce au acumulat o serie de cunoștințe informale în cursul activității lor.

Cercetările indică o corelație moderată între satisfacția în muncă și fluctuație. Aceasta înseamnă că muncitorii mai puțin satisfăcuți au o mai mare posibilitate de a pleca.

Un mare număr de lucrări de cercetare arată că relația dintre satisfacție și performanță este pozitivă, dar de obicei foarte redusă și adeseori inconsecventă.

În ultimii ani, ipoteza "satisfacția determină performanța" a fost înlocuită cu așa-numita ipoteză "performanța determină satisfacția", care afirmă că realizarea unei performanțe înalte este cea care conduce la o înaltă satisfacție a muncii. Performanța ar părea că duce la satisfacție atunci când performanța este urmată de recompense.

6. Evaluarea și creșterea nivelului satisfacției muncii

Studiile de satisfacție profesională reprezintă un element-cheie în managementul eficient al resurselor umane și trebuie considerate niște instrumente manageriale ce permit conducerii să afle starea de fapt din cadrul companiei pe care o conduc și oferă posibilitatea implementării unor soluții bazate pe o identificare clară a nevoilor sau a insatisfacțiilor din cadrul companiei [2]. În acest sens, ceea ce ar trebui să preocupe managerii de resurse umane este alegerea celei mai bune metode de evaluare a satisfacției profesionale.

Chestionarea angajaților în legătură cu munca pe care o prestează este considerată a fi cea mai răspândită metodă de evaluare a satisfacției profesionale. Departamentul de resurse umane poate recurge la elaborarea unui chestionar adaptat nevoilor și culturii organizaționale, construit în baza rigurozității științifice.

Studiile de satisfacție profesională pot constitui punctul-cheie în stabilirea politicilor motivaționale și a sistemelor de recompensare eficiente. Rezultatele lor pot constitui elemente de mare valoare în stabilirea planurilor de management al resurselor umane și în alocarea bugetelor destinate bonificării și compensării adecvate a salariaților [2].

În viziunea profesorului Cătălin Zamfir [12], preocupările manageriale de creștere a nivelului satisfacției muncii încep cu *aspecte fizice elementare* (micșorarea riscului de accidente, a nocivității, asigurarea condițiilor de temperatură și zgomot normale din punct de vedere uman, îmbunătățirea calităților estetice ale locurilor de muncă), continuă cu *o nouă concepție ergonomică a muncii* (unelte și mașini adaptate la posibilitățile umane, ușor de mânuit, plăcute) și sfârșesc cu *perfecționarea relațiilor umane, a condițiilor sociale ale muncii*.

7. Influența stresului asupra satisfacției la locul de muncă

În general, stresul ocupațional are un efect negativ asupra satisfacției în muncă, persoanele care se confruntă zilnic cu un nivel de stres mai accentuat având tendința de a găsi locurile de muncă mai puțin satisfăcătoare. Principalii factori inductori de stres la locul de muncă asociați cu insatisfacția în muncă sunt: condițiile de muncă, volumul de muncă, ritmul de muncă alert, conflictul de rol, relațiile interpersonale (lipsa unui suport social), controlul redus, conflictul între muncă și familie (lipsa unui echilibru între muncă și viața personală)

Numeroase studii au ajuns la concluzia că lipsa satisfacției poate fi și ea o sursă de stres, în timp ce un nivel ridicat al satisfacției în muncă poate atenua efectele stresului. Astfel s-a dovedit faptul că satisfacția în muncă poate reduce, la rândul ei, stresul profesional.

Odată demonstrată interdependența dintre aceste variabile, cercetătorii au ajuns la concluzia că strategiile de management al stresului organizațional pot avea un efect pozitiv și

asupra satisfacției în muncă, iar preocupările manageriale de creștere a nivelului satisfacției muncii pot reduce stresul organizațional [1].

Concluzii

Stresul ocupațional și satisfacția la locul de muncă sunt două aspecte asupra cărora se concentrează o mare parte dintre cercetările din domeniul managementului resurselor umane, multe încercând să stabilească legătura dintre acestea.

Dinamica societății contemporane conduce la creșterea solicitărilor și presiunilor care acționează asupra resurselor umane din organizații, ceea ce afectează, în final, eficacitatea acestora. În acest context, înțelegerea problematicii stresului ocupațional este esențială pentru a putea identifica strategii de gestionare adecvate. Analiza relației dintre stresul ocupațional și diferite variabile atitudinale reprezintă o preocupare constantă a cercetătorilor din domeniul științelor comportamentale.

În condițiile societății actuale stresul profesional este departe de a fi doar un fenomen cu manifestare singulară. Acesta a devenit omniprezent, afectând orice angajat, indiferent de nivelul ierarhic al acestuia. Stresul profesional apare indiferent de domeniul de activitate sau de mărimea organizației, iar efectele negative ale acestuia nu se manifestă numai la nivelul indivizilor, ci și la nivelul organizației sau chiar al economiei naționale.

BIBLIOGRAPHY

1. Ahsan, N., Abdullah, Z., Yong, G.F.D., Alam, S.S. (2009), *A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia*, European Journal of Social Sciences, vol. VIII, nr. 1
2. Avram, E., Cooper, C. (2008), *Psihologie organizațional-managerială. Tendințe actuale*, Editura Polirom, Iași
3. Boboc, I. (2003), *Comportament organizațional și managerial: fundamente psihosociologice și politologice*, vol. I., Editura Economică, București
4. Brod, C. (1984), *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*, Addison-Wesley, USA
5. Cooper, C. L., Sloan, S. J. & Williams, S. (1988), *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Windsor: NFER-Nelson.
6. Johns, G. (1998), *Comportament organizațional: Înțelegerea și conducerea oamenilor în procesul muncii*, Editura Economică, București
7. Militaru, Gh. (2005), *Comportament organizațional*, Editura Economică, București
8. Pastor, I. (2009), *Managementul resurselor umane pentru uzul studenților*, Editura Universității "Petru Maior", Târgu Mureș
9. Popescu, D. (2010), *Comportament organizațional*, Editura ASE, București
10. Ragu-Nathan, T.S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., et. al. (2008), *The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation*, Information Systems Research, vol. XIX, nr. 4
11. Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T.S., et. ali. (2011), *Crossing to the Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress*, Communications of the ACM, vol. LIV, nr.9

12. Zamfir, C. (1980), *Un sociolog despre muncă și satisfacție*, Editura Politică, București
13. Zlate, M. (2007), *Tratat de psihologie organizațional-managerială*, vol. II., Editura Polirom, Iași