

STRESUL PROFESIONAL – O PROBLEMĂ A SOCIETĂȚII MODERNE

Lidia COJOCARI*, Aurelia CRIVOI

LCȘ „Ecofiziologie Umană și Animală”

*Universitatea de Stat din Tiraspol

Pharmacists stress is caused the specifics of their work. With increasing professional competence, length of service and continuous action adaptation stressor factors at work is increasing stress-stability and psycho-emotional resistance.

Stresul reprezintă un aspect normal și necesar al vieții, aspect de care omul nu poate scăpa. Stresul poate genera un disconfort temporar și, de asemenea, poate induce consecințe pe termen lung. Deși prea mult stres poate altera starea de sănătate a unui individ, precum și bunăstarea acestuia, totuși un anumit volum de stres este necesar pentru supraviețuire. Stresul se poate concretiza în diminuarea normalității funcțiilor sau chiar în apariția bolilor, dar poate ajuta persoana aflată într-o stare de pericol. Adaptarea constituie condiția fundamentală a supraviețuirii ființelor vii în natură și în societate. Atât în cazul omului, cât și al animalului reacțiile adaptative sunt în majoritate învățate, dobândite [1-2].

În cazul în care accentul este pus pe starea organismului, pe reacțiile acestuia la agenții stresori, se au în vedere răspunsurile emoționale în exces. Aceste răspunsuri emoționale sunt exprimate vizibil în comportamentul individului, în limbaj, în activitatea motorie, precum și în devierea diferitelor constante psihologice și fiziologice. Dacă accentul este pus pe situație, pe factorii generatori ai stresului, atunci stresul poate fi identificat cu agresiunea, cu acțiunea violentă a agenților stresori exercitată asupra organismului, iar particularitățile generale ale condiției stresante sunt considerate a fi: bruschețea, intensitatea mare și caracterul amenințător al situației [3].

Prin urmare, stresul reprezintă starea de conjuncție rezultată din acțiunea agentului stresor și capacitatea de adaptare a organismului. Cu cât mai frecvent o persoană se află în stare de alarmă sau de rezistență, cu atât mai mare este riscul instalării epuizării cu toate consecințele sale negative.

Pentru unii cercetători [1,4] stresul reprezintă un eveniment ce produce tensiune sau îngrijorare, alții [5] însă privesc stresul ca o percepție individuală a unui eveniment – modul în care un individ interpretează situația.

Oamenii percep situațiile în moduri foarte diferite. Percepția persoanei asupra stimulului sau evenimentului este însoțită adesea de gânduri și sentimente ce au fost deja învățate, adesea în copilărie.

Deci, stresul poate fi generat de către o diversitate de situații sau evenimente: de la modificarea comportamentului, a obiceiurilor de somn sau de alimentare până la decesul unei persoane apropiate. Volumul de stres indus de acești agenți stresori depinde nu doar de percepția individului, dar și de tipul factorilor stresogeni, de intensitatea și durata acestora.

În societatea contemporană viteza este o trăsătură care însoțește existența, iar stresul generat de această trăire intensă ocupă un rol important în dezvoltarea persoanei [6].

În ultimii ani au loc schimbări în ceea ce privește activitatea la locul de muncă. Importanța crescută a tehnologiei informaționale, restructurările organizaționale, globalizarea unor fenomene au transformat natura muncii în multiple profesii. Se estimează câteva aspecte importante ce stau la baza acestor schimbări: insecuritatea profesiei, orele de muncă, controlul asupra activității, stilul managerial etc. [7].

Omul trebuie să se adapteze mereu la mediul în care trăiește, la evenimentele de viață cu care se confruntă. La fiecare etapă a carierei sale, omul este supus unor tensiuni și încercări pe care le depășește cu mai multe sau mai puține dificultăți de ordin psihoemoțional. Frecvent el trebuie să înfrunte piedici, să rezolve conflicte, să învingă frustrări sau să depășească momente stresante.

În societatea contemporană industrializată, la începutul carierei, persoanele sunt obligate să intre într-o competiție intensă, cu scopul de a acumula rapid mai multe bunuri materiale și de a obține un statut social mai înalt; toți cei și toate cele care „eșuează”, ca și cei și cele care reușesc, plătesc un preț mare. Mijlocul carierei este însoțit de un cortegiu de decepții: încetinirea sau frânarea avansării, restrângerea oportunităților, constatarea atingerii „plafonului”, care pot induce la izolarea indivizilor.

Finalul vieții profesionale active și reconversia energiei psihice de la locul de muncă spre alte activități este încă o posibilă sursă de frustrare, mai mult sau mai puțin bine depășită de indivizi; după cum se știe, decesele sunt frecvente în cei doi-trei ani de după pensionare. În plus, se mai adaugă și stresul cauzat de concedieri și reconversiile de carieră, conjugate cu incertitudinea ulterioară privind obținerea unei sume devalorizate a pensiilor [8].

Creșterea ritmului schimbărilor tehnologice, adaptarea continuă a întreprinderilor, obligate să cucerească noi piețe de desfacere, modifică ritmul de desfășurare a carierei profesionale în cadrul unei organizații, precum și vârsta medie a salariaților și conducătorilor ei. Tendința de a avea mereu un personal „tânăr” împinge spre marginea societății industriale un număr enorm de cadre competente. Toate acestea duc la oboseală cronică, stres, boli psihice, somatice și, mai ales, la o stare de instabilitate psihoemoțională [9].

Prin urmare, statutul profesional depinde de procedeele de promovare din instituții și de schimbările sociale și culturale din societate. O organizație poate favoriza avansarea excepțională a anumitor cadre, fără să ia în seamă consecințele emoționale și somatice, pe care aceasta le atrage: supraîncărcarea și excesul de activitate, o stare crescută de insecuritate și izolare în mediul de activitate.

Stresul profesional este o problemă actuală a societății moderne. Numeroase cercetări [6,8] atestă că stresul profesional este pe locul doi în ierarhia problemelor de sănătate din țările UE, după afecțiunile musculo-scheletice.

În Republica Moldova procesul de tranziție implică schimbarea, adaptarea continuă la legile economiei de piață, la legile societății bazate pe proprietatea privată. Introducerea rapidă a unor noi tehnologii în mediul muncii, atacul informațional al reclamelor, trecerea la contabilitatea computerizată, amenințarea, intimidarea angajaților, toate acestea sunt câteva schimbări minore care caracterizează situațiile potențiale de stres la care omul trebuie să se adapteze.

Astfel, stresul profesional este una dintre multiplele probleme cu care se confruntă societatea modernă, fiind generat de viața profesională, de mediul muncii, cu consecințele nemijlocite asupra activității profesionale, dar și asupra sănătății celor care prestează munca respectivă.

Mediul în care activează omul se caracterizează prin mai multe elemente fizice, psihosociale, trăsături umane și mecanice [8,10]. Prezența uneia dintre aceste trăsături compromise sistemul de activitate, conducând la perturbarea rețelei de funcționare a acestuia cu efect negativ asupra omului.

În vederea elucidării unor aspecte ale stresului profesional, ne-am propus să evaluăm sresoreactivitatea și rezistența psihoemoțională la angajații din sfera farmaceutică.

Studiul a fost realizat pe un lot de 38 farmaciști, angajați ai companiilor farmaceutice. Vârsta persoanelor implicate în studiu a variat între 22 și 53 ani, stagiul de muncă – între 6 luni și 28 ani.

Pentru studierea statutului psihoemoțional și a stresoreactivității organismului am aplicat testul de personalitate al lui R.B. Cattell și testul după T.H. Holmes și R.H. Rahe, iar gradul depresiei după scala SCL-90-R [11]. Pentru evaluarea repercusiunilor stresului asupra organismului a fost determinată tensiunea arterială.

Din cei incluși în investigații 92,1% au fost femei și 7,89% bărbați. După stagiul de muncă farmaciștii implicați în studiu s-au distribuit astfel: stagiul de muncă mic până la 5 ani – 44,73%; stagiul de muncă mediu de la 6 până la 9 ani – 23,68% și stagiul mare peste 10 ani – 28,94%.

În urma observațiilor și discuțiilor informale s-a stabilit că 89,47% din respondenți au avut zilnic o stare emoțională încordată în activitatea profesională din cauza conflictelor farmacist-consumator, ceea ce este în concordanță cu datele din literatura de specialitate [12-13]. 84,42% din cei investigați au spus că sunt supuși stresului mai mult la serviciu decât acasă, iar 15,78% au menționat că trăiesc permanent în stare de stres.

În activitatea profesională a farmaciștilor numărul factorilor stresogeni este destul de variat: încărcătura informațională, lipsa timpului liber, conflictele interpersonale, conflicte frecvente cu clienții etc. Deci, sistemul factorilor stresogeni la locul de muncă este tot atât de variat ca și în mediul din afara serviciului.

Evaluând rezistența emoțională după scala lui Cattell în dependență de stagiul de muncă, am constatat următoarele: farmaciștii cu stagiul de muncă mic au un grad al rezistenței emoționale de $4,99 \pm 0,23$ unități, au deci un caracter emotiv, sunt nestatornici, agitați, iritabili, nesatisfăcuți, influențabili, impresionabili (Fig.1). Farmaciștii cu stagiul de muncă mediu au exteriorizat un grad al rezistenței emoționale de $6,68 \pm 0,67$ unități,

pentru ei fiind caracteristică o instabilitate emoțională, determinată, probabil, de cortegiul de decepții, printre care restrângerea oportunităților, obstacole în avansarea profesională etc. Farmaciștii cu stagiul mare de muncă au indicat un nivel al stării emoționale de $8,38 \pm 0,32$ unități, ceea ce atestă un caracter stabil psihoemoțional, maturitate, realism și capacitate de a susține moralul altora etc.

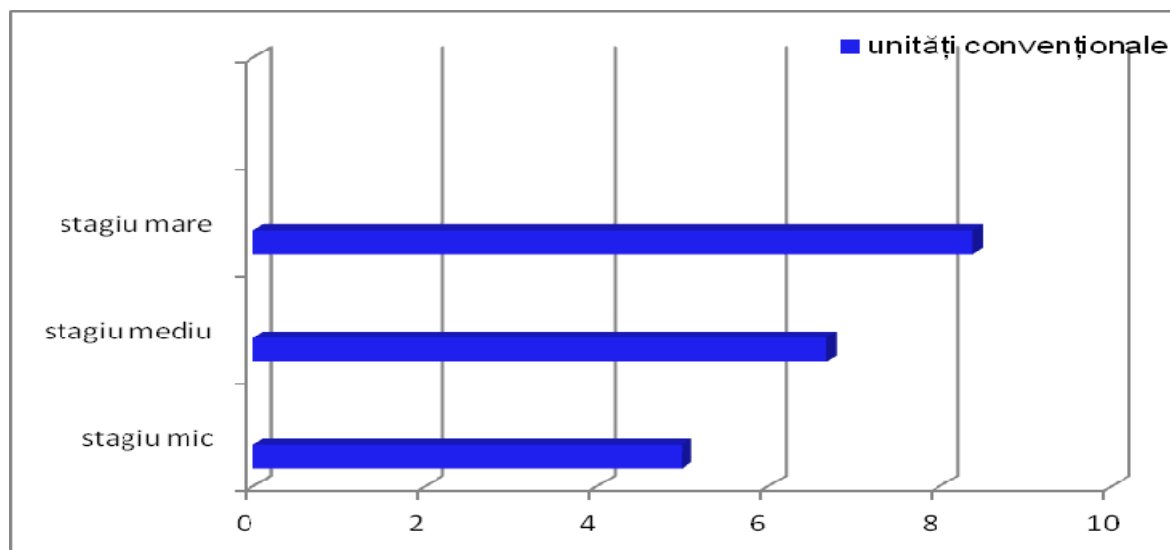


Fig.1. Rezistența psihoemoțională.

Un rol important în păstrarea și menținerea activității psihice și fizice la acțiunea factorilor stresogeni revine stresoreactivității, care atestă rezistența omului la acțiunea factorilor stresogeni. Una dintre laturile importante ale stresoreactivității este capacitatea organismului nu doar de a păstra, dar și de a spori indicii eficacității de muncă în condiții stresante, ceea ce ne-a determinat să evaluăm acest parametru.

Monitorizând stresoreactivitatea după Holmes și Rahe (Fig.2), am stabilit că persoanele cu stagiul de muncă până la 5 ani au exteriorizat cel mai mic grad de rezistență la stres, indicele fiind de $280,89 \pm 27,45$ unități, ceea ce atestă vulnerabilitatea lor psihică și somatică. Farmaciștii cu stagiul mediu de muncă au înregistrat un grad pragal al rezistenței la stres – de $236,77 \pm 28,09$ unități, care atestă o probabilitate de îmbolnăvire de 50%, dacă nu vor fi luate măsuri de schimbare a modului de viață, deoarece anumite evenimente din viață și atitudinea față de ele caracterizează o stare premorbidă, care poate fi depășită. Cel mai înalt grad al stresorezistenței a fost înregistrat la farmaciștii cu stagiul de muncă mare – $191,24 \pm 11,43$ unități.

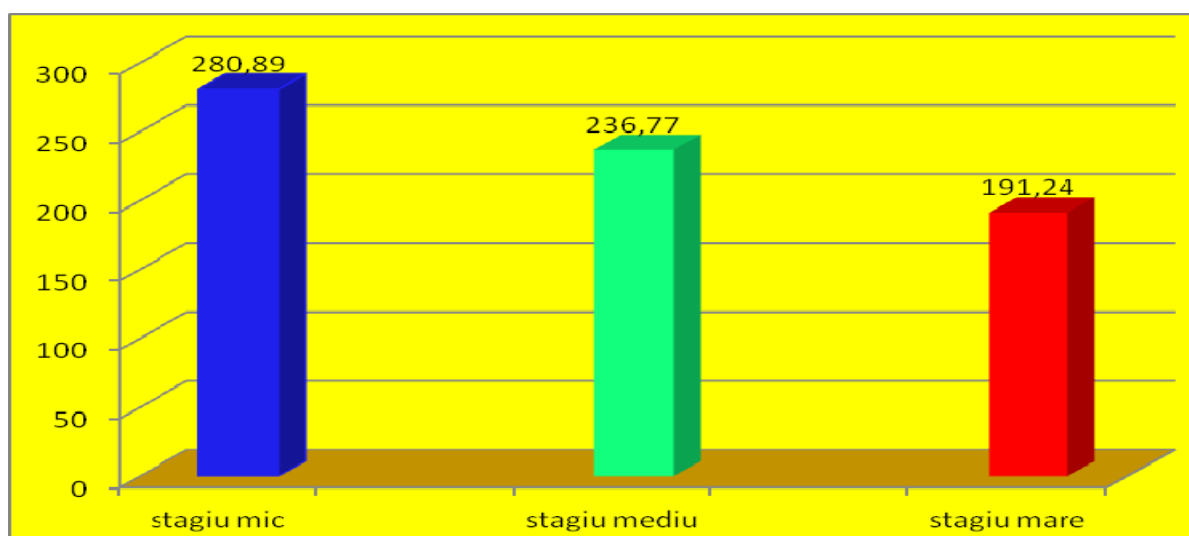


Fig.2. Stresoreactivitatea.

Astfel, evaluând stresoreactivitatea organismului și rezistența emoțională în dependență de stagiul de muncă, s-a constatat că farmaciștii cu un stagiul mic de muncă sunt cei mai vulnerabili la stresul profesional, iar cei mai rezistenți, stresostabili, s-au dovedit a fi persoanele cu un stagiul mare de muncă, peste 10 ani. S-a constatat o legătură inversă între stresostabilitate și rezistența psihoemoțională: cu cât stagiul de muncă este mai mare, cu atât este mai mic indicele stresostabilității după Holmes și Rahe ($191,24 \pm 11,43$ unități), dar rezistența emoțională este mai mare ($8,38 \pm 0,32$ unități), gradul de corelație fiind negativ ($-0,69$).

Rezistența psihoemoțională și stresostabilitatea cresc în dependență de experiența acumulată. Odată cu profesionalizarea are loc creșterea pragului sensibilității psihoemoționale, scade excitabilitatea față de factorii stresogeni. Cele depistate sunt determinate, considerăm, de creșterea competenței profesionale, stagiului de muncă și adaptării la acțiunea permanentă a factorilor stresogeni la locul de muncă.

Lucrul cu oamenii întotdeauna este destul de dificil. Emoțiile trăite de farmaciști sunt determinate de necesitatea de a comunica zilnic cu consumatorii. Unii consumatori sunt oboseți de boli și de problemele vieții cotidiene, alții se enervează din cauza rândurilor mari, alții sunt nemulțumiți de calitatea unor sau altor medicamente, dar cel mai des sunt nemulțumiți de prețul la medicamente. Și în acest caz angajații farmaciilor cad vinovați. Factorii stresogeni în activitatea zilnică a farmaciștilor sunt imprevizibili, situațiile critice – toate împreună sunt o sursă puternică pentru dezvoltarea unor stări negative psihoemoționale, care în cele din urmă induc oboseala, aceasta ajungând chiar până la surmenaj.

Și emoțiile, și efortul volitiv, ce asigură reglarea activității profesionale a angajaților, se manifestă exterior prin comportament, vorbire, mimică etc., care, la rândul lor, pot fi controlate și servesc ca un remediu suplimentar în relațiile interpersonale binevoitoare.

În studiul nostru, conflicte dintre colegi și angajați-șefi specifice colectivelor de muncă [8,10,14] nu au fost constatate. Evident că ambianța stresogenă își lasă amprenta asupra stării generale a organismului.

Evaluând gradul de depresie, s-a stabilit: predispunere spre depresie ($23,22 \pm 3,17$ unități) la 39,47% din respondenți și depresie ușoară ($36,45 \pm 2,67$ unități) la 28,94% din cei investigați, însoțită de cefalee, insomnie etc., iar la 32,04% din cei investigați – lipsa depresiei.

Starea tensionată psihoemoțională a farmaciștilor la acțiunea factorilor stresogeni este atestată și de indicii tensiunii arteriale.

Înregistrând tensiunea arterială la efort (o zi de muncă), am constatat că la 18,42% din farmaciști tensiunea arterială sistolică a diminuat cu $12,28 \pm 6,44$ mmHg, iar cea diastolică cu $0,83 \pm 0,06$ mmHg (Fig.3). La 44,73% din respondenți tensiunea arterială a oscilat în aceleași limite, iar la 36,84% din farmaciști s-a estimat o sporire a tensiunii arteriale sistolice cu $9,31 \pm 6,44$ mmHg și a celei diastolice cu $5,34 \pm 1,25$ mmHg.

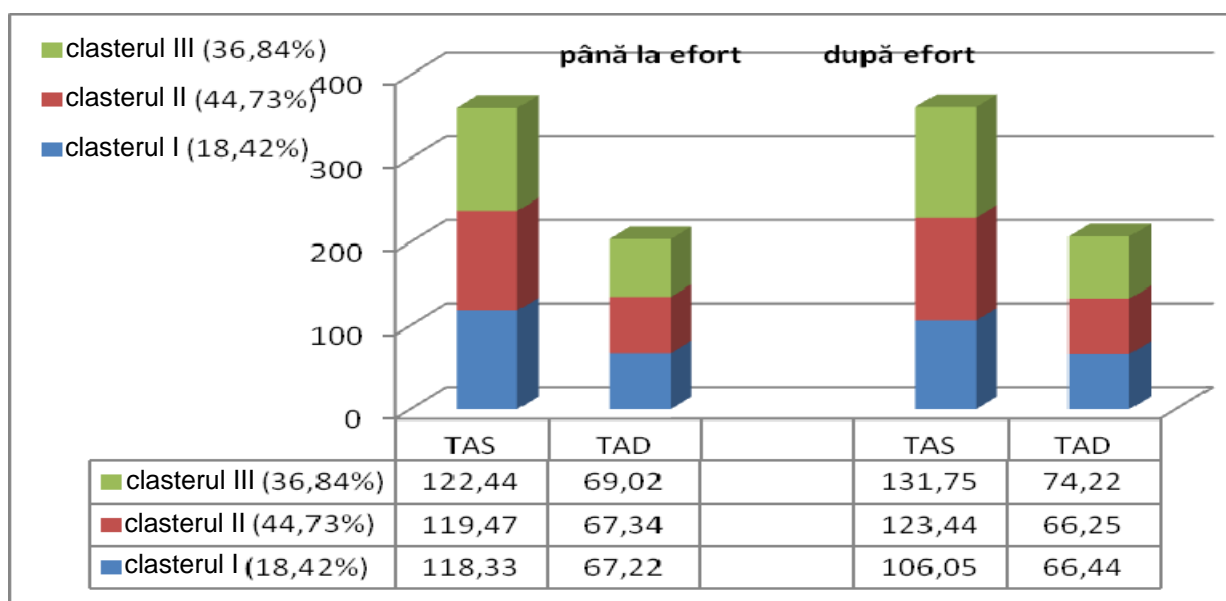


Fig.3. Parametrii tensiunii arteriale.

Prin urmare, desfășurarea unei activități caracterizate de un nivel moderat de stres nu influențează semnificativ asupra tensiunii arteriale. Însă, menționăm că, în cazul creșterii nivelului de stres, aceste modificări ale parametrilor funcționali ai sistemului cardiovascular se vor accentua. În cadrul unui colectiv, aceleași modificări din mediu determină reacții diferite la indivizi diferiți și determină stresoreactivitate variată.

Considerăm că factorii stresogeni, ca urmare a dezvoltărilor la nivel social și tehnologic, aflați într-un proces constant și rapid de schimbare, induc schimbări în statutul fiziologic și/sau psihoemoțional, ceea ce ne-a determinat să evaluăm măsurile antistres. Una dintre concepțiile greșite în lupta cu stresul este fumatul. În studiul nostru 36,84% din cei investigați fumează.

În lupta cu stresul specialiștii [14] recomandă mai multe remedii, ca: zilnic plimbări în aer liber, ajutorul psihologului sau al psihoterapeutului, vitamine din complexul B, vitamina E, acidul folic, psihostimulatori naturali, saună, călirea organismului, concediu, distracții, meditație etc.

Astfel, pentru sporirea tonusului 44,73% din respondenți au remarcat că consumă ca psihostimulant cafeaua – câte o cană /zi; 39,47% – câte două-trei cești de cafea în zi, iar 15,78% din cei intervievați nu utilizează băuturi care conțin cofeină.

Considerăm că pentru a evita stresul, este necesar ca în colective să fie creată o atmosferă psihoemoțională agreabilă, trebuie schimbat anturajul etc. În acest scop, în majoritatea farmaciilor se schimbă regimul de muncă: de la farmacist-distribuitor la provizor și altele. Ideal ar fi ca în farmacie să fie și un psiholog, dar, cu regret, aceasta este accesibil doar pentru companiile mari. De aceea, fiecare angajat din sfera farmaceutică trebuie să fie gata pentru a face față posibilelor conflicte. Bunăvoința în comunicarea cu clienții, chiar și când ei manifestă nemulțumire, este într-un fel profilaxia conflictelor și a stresului. Dar, una dintre metodele cele mai eficiente antistres este de avea o atitudine mai simplă față de situațiile de conflict și de a lua în considerare faptul că orice experiență trăită pozitiv sau negativ este doar o experiență, care mai degrabă sau mai târziu va aduce careva consecințe.

Prin urmare, stresul la farmaciști este determinat de specificul activității lor. Odată cu creșterea competenței profesionale, a stagiului și adaptării la acțiunea permanentă a factorilor stresogeni la locul de muncă crește stresostabilitatea și rezistența psihoemoțională.

Referințe:

1. Bustamante, J., Crabe F. Impact of stress of atopy in the family // Journal Pers. Soc. Psychol., 1984, vol. 64, no.6, p.131-140.
2. Фурдуй Ф.И. Физиологические механизмы стресса и адаптации при остром действии стресс-факторов. - Кишинев: Штиинца, 1986.
3. Косицкии Г.И., Смирнов В.М. Нервная система и стресс. - Москва: Наука, 1970.
4. Alansari K. Clinical and experimental effects of informational stress // Stress medicine, 1982, no.8, p.158-163.
5. Baban A. Stres și personalitate. - Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, 1998.
6. Andreescu A., Liță Șt. și al. Managementul stresului profesional. - București: MAI, 2006.
7. Cooper C.L. Well-being and occupational health in the 21 st century workplace // Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2001, vol.34, p.67-77.
8. Carotescu R. Stresul ocupațional. Teorii, modele, aplicații. - Iași: Lumen, 2006.
9. Iamandescu I.B. Stresul psihic: din perspectiva psihologică și psihosomatică. - București: Infomedica, 2002.
10. Ларенцова Л.И. Профессиональный стресс стоматологов. - Москва: Медицинская книга, 2006.
11. Шувалова С. Тесты: проверка на психологическую устойчивость. - Санкт-Петербург: Северо-Запад, 2008.
12. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник МГУ. Серия 14. Психология, 2000, №3, с.4-21.
13. Смит Т. Дж. Профессиональный стресс // Человеческий фактор. - Москва: Мир, 1991, с.356-392.
14. Семенов П. Как защититься от стресса? Практические методики и рекомендации. - Санкт-Петербург: Феникс, 2007.

Notă: Lucrarea a fost elaborată în cadrul Proiectului instituțional 11.817.04.18F cu suportul financiar al CSȘDT.

Prezentat la 14.09.2012