

MANAGEMENTUL STRESULUI

1

SEMNIFICAȚII

Noțiunea de stres

Stresul reprezintă procesul prin care organismul reacționează și încearcă să facă față unui anumit eveniment care determină o presiune extraordinară asupra ființei umane.

Asemenea evenimente se referă deseori la pierderi, amenințări și răni fizice sau emoționale. În contrast cu abordarea marilor evenimente stresante, în ultimul timp, o atenție considerabilă a fost acordată **evenimentelor stresante cotidiene** și impactului pe care acestea îl pot avea asupra funcționării psihice.

Stresul și managementul stresului

Managementul stresului se referă la acele acțiuni care au o structură formalizată și sunt implementate cu scopul de a preveni și a reduce stresul angajaților.

În orice program de management al stresului profesional, prima etapă se referă la clarificarea diferitelor tipuri de reacții care pot apărea în urma unor evenimente și la stabilirea gradului de pericolitate pe care îl au acestea, astfel încât angajații să fie capabili să recunoască la ei înșiși sau la alții aceste simptome.

Este foarte important de precizat faptul că stresul reprezintă o reacție normală la o situație anormală și are rolul principal de a ne proteja de situația amenințătoare, permițând:

- concentrarea întregii atenții asupra amenințării respective;
- mobilizarea energiei maxime;
- pregătirea pentru acțiune în scopul de a răspunde amenințării.

2

TIPURI DE STRES ȘI MANAGEMENTUL LOR

Stresul bazal

Orice persoană trăiește acest tip de stres, deoarece în viața cotidiană se confruntă cu diferite evenimente, care nu sunt conforme cu așteptările sale și la care reacționează cu anumite stări de tensiune, frustrare, iritare, furie etc.

Acestea apar în viața personală sau în cea profesională și se referă la diferitele neînțelegeri cu colegii și șefii, cu prietenii și vecinii, la sarcinile primite și la timpul necesar realizării acestora, la provocările cărora trebuie să le facem față permanent.

În general sugestiile referitoare la **managementul stresului bazal** vizează următoarele indicații:

- identificați sursa stresului;
- dormiți suficient de mult;
- mâncați regulat;
- odihniți-vă și conservați-vă energia;
- faceți-vă timp pentru relaxare și exerciții fizice;
- controlați-vă consumul de alcool și tutun;
- acceptați schimbările;
- comunicați-vă dorințele, dar nu în manieră agresivă;
- dezvoltați-vă relații satisfăcătoare de prietenie;
- cultivați o atitudine pozitivă;
- amuzați-vă din când în când, chiar și de propria persoană.

Stresul cumulativ

Acest tip de stres este rezultatul acțiunii unui eveniment dificil, care apare prea des, durează prea mult și este prea sever. Prin urmare frecvența, durata și intensitatea situației sunt elemente cheie în aprecierea probabilității de instalare a acestei forme de stres.

Dacă nu se acordă atenție stresului cumulativ, atunci acesta poate duce la sindromul de epuizare nervoasă. Consecințele vor fi atât în plan personal, cât și în cel profesional, o astfel de persoană putând, de exemplu, fie să evite munca și să nu mai poată face față sarcinilor cotidiene, fie deseori să devină total implicată în muncă și să excludă orice alte aspecte ale vieții.

Simptomele întâlnite la aceste persoane se referă la: oboseală intensă, pierderea încrederii în sine, sentiment de neajutorare, tristețe, îngrijorare, vinovăție, refuzul de a accepta că se află într-o stare de epuizare, negarea faptului că eficiența a început să scadă, imposibilitatea de evaluare obiectivă a performanței proprii, dureri de cap, stomac, spate.

Sugestii referitoare la **managementul stresului cumulativ**:

- acceptați că unele lucruri nu se pot schimba, cel puțin nu imediat;
- descoperiți-vă și analizați-vă limitele personale;
- evitați supraîncărcarea cu sarcini, învățați să delegați unele activități și lăsați unele sarcini pentru mai târziu;
- gestionați timpul corespunzător;
- fiți realist cu privire la scopuri;
- înțelegeți riscurile unor expectații prea înalte;
- aveți grijă de dumneavoastră, doar așa veți putea avea grijă și de alții.

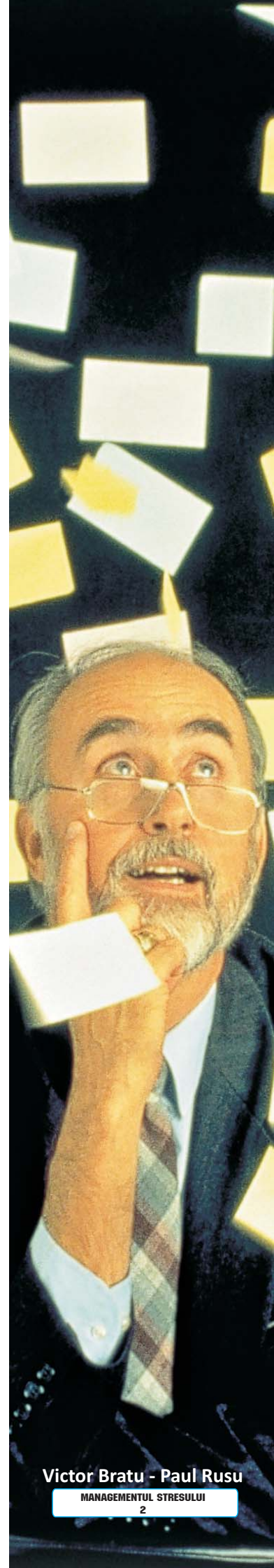
Stresul traumatic

Dacă stresul cumulativ apare în timp, iar la un anumit moment poate fi recunoscut și se poate interveni asupra lui, în schimb **stresul traumatic este rezultatul unui singur eveniment care apare brusc și este foarte violent, producând rănirea fizică sau emoțională a persoanei.**

În astfel de situații persoana trăiește un șoc, iar reacțiile pot apărea imediat sau după o perioadă, acestea incluzând: frică, furie, depresie, confuzie, idei obsesive, sentiment de inutilitate, sentiment de abandon, pierderea sensului vieții, dificultăți de a lua decizii, creșterea consumului de alcool. Dacă aceste reacții sunt prea intense sau apar prea des ele pot duce la apariția unor tulburări psihologice, de aceea în astfel de situații se recomandă apelarea de urgență la specialiștii din domeniul sănătății mentale, fie ei psihologi, psihoterapeuți, psihiatri, medici.

Sugestii referitoare la **managementul stresului traumatic**:

- înțelegeți faptul că este normal să suferiți după un eveniment traumatic;
- nu uitați că după o experiență traumatică cel mai bun scenariu este că veți deveni mai puternic, iar cel mai rău scenariu este acela că veți experimenta o formă de stres căreia nu-i veți putea face față singur;
- vorbiți despre eveniment, imediat, cu cineva de încredere;
- nu suferiți în liniște, vorbiți despre emoțiile pe care le trăiți, doar așa veți putea preveni apariția unor efecte mai serioase în viitor;
- nu fiți critic cu propria persoană și nu vă gândiți că sunteți slab;
- nu vă imaginați că alții vă vor desconsidera;
- solicitați ajutor de specialitate;
- acceptați un mediu protectiv oferit de cei cărora le pasă de dumneavoastră.



Reacții ale stresului la nivel individual

Stresul în exces are un puternic efect dezorganizator, atât direct, cât și mijlocit, asupra integrității psiho - fizice a unei persoane:

Semne și simptome ale stresului la **nivel comportamental**:

- ne simțim mai puțini sociabili;
- nu avem liniște;
- avem un apetit scăzut sau exagerat atât în plan alimentar cât și în cel sexual;
- suntem mai predispuși la accidente;
- adormim greu și somnul este agitat;
- consumăm exagerat alcool, cafea, țigări;
- suntem prea preocupați de problemele de serviciu pentru a ne relaxa;
- nu mai avem grijă de noi;
- ne luăm prea mult de lucru acasă;
- stăm la serviciu mult peste orele de program;
- renunțăm uneori parțial sau complet la concediu;
- ne izolăm treptat de cercul de prieteni;
- începem să avem din ce în ce mai multe conflicte în familie;
- dificultăți în vorbire (bâlbâială, tremurul vocii).

Semne și simptome ale stresului la **nivelul corpului**:

- dureri de cap, amețeli, stare de vomă;
- transpirații excesive, tahicardie, palpitații;
- stare de oboseală, tensiune;
- dificultăți respiratorii, răceli frecvente;
- reapariția unor infecții anterioare, reacții alergice, mâncărime și iritare a pielii.
- tensiune musculară, contracții musculare;
- constipație sau diaree;
- creștere sau pierdere în greutate rapidă.

Semne și simptome ale stresului la **nivel emoțional**:

- iritabilitate, supărare;
- nervozitate, stări depresive, anxietate, tensiune nervoasă;
- pierderea încrederii în noi și în ceilalți;
- scăderea satisfacțiilor, lipsa de entuziasm și motivație;
- senzația de a fi atacat;
- umor nejustificat.

Semne și simptome ale stresului la nivel mental:

- gândim mai puțin clar;
- avem dificultăți în luarea deciziilor;
- facem greșeli nejustificate;
- uităm;
- ne scade intuiția și capacitatea de concentrare;
- suntem mai ușor perturbați de ce se întâmplă în jurul nostru;
- avem gânduri negative persistente, tulburări de somn, coșmaruri;
- ne focalizăm gândirea pe termen scurt;
- ne temem mult sau luăm decizii pripite.

Reacții ale stresului la nivel de organizație

- absența nemotivată – cota ridicată a absențelor nemotivate poate reflecta nemulțumirea față de serviciu de condițiile din unitate sau pierderea încrederii în șefi;
- conflicte minore – conflictele frecvente între membrii unei unități semnaleză o problemă serioasă. Certurile, care adesea pornesc de la lucruri minore, reflectă o scădere a interesului pentru atingerea obiectivelor grupului. Când personalul este iritat de condițiile de la fața locului, una din defulări este cearta.

Sentimentul de scop comun se dezintegrează.

- insatisfacția – când moralul este scăzut cresc plângerile, unele fiind justificate, dar majoritatea minore;
- lipsa de coeziune;
- ignorarea ordinelor;
- insubordonarea – în loc să se urmeze ordinele, le comentează, le critică în loc să le execute;
- eficacitate scăzută – își iau pauze lungi, lucrează încet, dovedesc inițiativă redusă și un nivel de performanță redus.

STRATEGII DE ADAPTARE LA STRES

4

Unul dintre conceptele utilizate pentru clasificarea strategiilor de adaptare la stres este cel de „**coping**”, care desemnează un **ansamblu de mecanisme și conduite pe care individul le interpune între el și evenimentul perceput ca amenințător, pentru a stăpâni, a ține sub control, pentru a tolera sau diminua impactul acestuia asupra stării sale de confort fizic și psihic.**

Din perspectiva teoriei cognitive, stresul este considerat ca un proces dinamic, mediatizat de două procese: evaluarea cognitivă a evenimentului (controlabilitatea) și strategiile de coping (de control efektiv), acestea fiind în interacțiune, iar atât factorii personalității cât și cei situaționali influențează răspunsul coping.

Coping centrat pe problemă – presupune acțiuni orientate direct spre rezolvarea, redefinirea sau minimalizarea situației stresante. Este o strategie activă, utilizată în cazul situațiilor potențial reversibile. Persoana face o evaluare în plan mental a unor posibilități avute la îndemână, evocând eventuale succese avute în aceleași situații, contează pe suportul social, solicitând informații și căutând mijloace, iar în cele din urmă elaborează un plan de acțiune.

Coping centrat pe emoție – are ca obiectiv reducerea tensiunii emoționale, fără a schimba situația. Este o strategie pasivă, evitând confruntarea cu gravitatea situației, subiectul încercând să abandoneze tentativele de rezolvare a problemei, adoptând unele strategii constând în negare, evitare, resemnare, fatalism, agresivitate; în acest caz avem de-a face cu situații fără ieșire, ireparabile (decese, pierderea unor slujbe etc.).

Din cele două tipuri de coping rezultă reevaluarea problemei (reinterpretarea pozitivă), care „constă în reducerea diferenței – percepute inițial de subiect - între gradul de amenințare și propriile resurse, fapt ce ajută la perceperea situației ca fiind mai tolerabilă”.

O altă abordare a strategiilor de adaptare la stres propune împărțirea acestora în două mari categorii:

- **strategiile de evitare**, care presupun orientarea individului către activități de substituie comportamentală sau cognitivă, tinzând spre eliminarea tensiunii emoționale (activități sportive, jocuri, relaxare etc.). Aceste strategii sunt mai eficiente, când sunt asociate cu cele de confruntare cu evenimentul. Printre strategiile de evitare, se enumără și strategiile de fugă – individul consideră că se eliberează de stres, dacă bea, fumează sau folosește medicamente. Cercetările arată că utilizarea preponderentă a strategiilor de fugă duce la anxietate, depresie și tulburări psihosomatice.
- **strategiile de vigilență** direcționează atenția individului spre situația stresantă, pentru a o controla și a preveni efectele stresului. Acest tip de strategii conduc la scăderea tensiunii emoționale, facilitând controlul asupra situației, însă pot provoca și intensificarea stării emoționale, atunci când informațiile suplimentare indică o mai mare gravitate a situației decât cea apreciată inițial și/sau imposibilitatea de a o rezolva.

