



STRESUL LA LOCUL DE MUNCĂ

Modul Soft Skills

ABSTRACT

"Să muncim din greu pentru ceva de care nu ne pasă se numește stres. Să muncim pentru ceva ce iubim se numește pasiune" (Citatepedia.ro).

Universitatea "Ovidius"
din Constanța

Stresul la locul de muncă

STRESUL LA LOCUL DE MUNCĂ

Cuprins

1. Cunoașterea tipurilor de stres	2
2. Identificarea situațiilor generatoare de stres.....	2
3. Explorarea cauzelor personale de stres	3
4. Cunoașterea propriilor reacții la stres.....	4
5. Identificarea unor strategii de gestionare a stresului.....	4
6. Optimizarea performanței profesionale prin diminuarea stresului la locul de muncă.....	5
7. Exersarea unor tehnici de reducere a stresului prin gestionarea furiei și comunicare asertivă	7
8. Stabilirea obiectivelor personale, pe termen scurt și mediu, de diminuare a stresului	8
Bibliografie	10
Anexa 1 – Test de evaluare a nivelului de stres.....	11

Lista Figurilor

Figura nr. 1. Măsuri de gestionare a stresului	5
--	---

Lista Tabelelor

Tabelul nr. 1 – Formulări în comunicarea asertivă.....	7
--	---

Introducere

Modulul "Stresul la locul de muncă" urmărește:

- *identificarea principalelor tipuri de stres,*
- *identificarea cauzelor care generează stresul,*
- *identificarea strategiilor de gestionare a stresului, precum și a tehnicilor de reducere a stresului și de optimizare a performanței profesionale.*

De asemenea, modulul prezintă și o viziune asupra propriilor reacții la stres, a cauzelor personale de stres, precum și obiectivele ce trebuie stabilite pe termen scurt și mediu în vederea diminuării stresului.

1. Cunoașterea tipurilor de stres

Cunoscând mai multe definiții, prin stres se înțelege *acea situație ce exercită presiune fizică sau psihică asupra unui individ sau reacția trupului și a minții la schimbare sau dezechilibrul apărut în momentul în care abilitățile și resursele actuale ale unui individ sunt insuficiente în raport cu cerințele unei anumite situații* (Deaconu, Podgoreanu, & Rasca, 2004).

Există patru tipuri de stres, clasificate în funcție de *durata de manifestare*, respectiv (PsychologyDegree, *) :

- ❖ **stres fizic** – este provocat de activități care afectează starea fizică a organismului nostru; câteva exemple de situații sunt: statul la muncă în picioare o perioadă lungă de timp, munca peste program, lipsa de somn sau somnul mai mult decât este necesar, călătoritul (vizite, mers pe jos mult timp, regim de somn diferit) etc.;
- ❖ **stres emoțional** – cea mai comună formă de stres, cauzat de o serie de experiențe neplăcute în urma cărora apar o serie de reacții, precum: slăbire, modificări în programul de somn, schimbări de dispoziție, anxietate; câteva situații care generează acest tip de stres se referă la: certuri, despărțiri, conflicte etc.;
- ❖ **stres traumatic** – acest tip de stres este generat de traume suportate de organism în urma unor accidente, organismul confruntându-se cu o stare de stres până la recuperarea sa definitivă;
- ❖ **stres acut vs. stres cronic** – stresul acut se referă la acel tip de stres care afectează un individ o perioadă de timp determinată sau care apare numai în prezența anumitor factori, în timp ce stresul cronic se referă la acel tip de stres care impactează oamenii zilnic pentru perioade foarte lungi de timp (ani, decenii).

Stresul poate îmbrăca mai multe forme, respectiv (Tantau, 2004): irascibilitate ridicată, puls ridicat, tensiune ridicată, îngrijorare, senzații de teamă sau de frică pentru orice motiv, modificări ale regimului alimentar sau de somn, insomnie, dureri de cap, indigestie.

2. Identificarea situațiilor generatoare de stres

Orice încercare de adaptare a unui individ la un anumit eveniment dintr-o organizație reprezintă o sursă de stres, sursele fiind diferite în funcție de postul ocupat, astfel (Deaconu, Podgoreanu, & Rasca, 2004):

- ❖ **pentru manageri** – responsabilitățile existente față de superiori, necesitatea de a motiva subordonații, respectarea termenelor, respectarea bugetelor, adoptarea schimbărilor;
- ❖ **pentru funcționari** – caracterul repetitiv al sarcinilor, nemulțumirea față de statutul social sau față de stimulentele materiale, incertitudinea față de oportunitățile de promovare, lipsa controlului asupra volumului de muncă;
- ❖ **pentru muncitori** – condițiile de muncă, noxele, eforturile fizice;
- ❖ **în cadrul organizației** – în general: suprasolicitarea profesională, lipsa de claritate a sarcinilor, conflictele de roluri, incertitudinea, nesiguranța postului. Astfel,
 - **suprasolicitarea** – îmbracă mai multe forme, printre care: necesitatea de a lucra

timp îndelungat pentru exercitarea unei anumite sarcini, obligativitatea respectării unor termene prea scurte, promovarea într-o poziție care depășește competențele celui promovat, volum mare de sarcini necorelate, diferite;

- **conflictele de roluri** – reprezentând necesitatea de a controla sau a derula o activitate, deși acest aspect este contrar modului de gândire și viziunii celui care exercită controlul; de exemplu: un șef de echipă care își presează muncitorii, deși știe că acest fapt le va afecta sănătatea, însă, în același timp, trebuie să asigure îndeplinirea obiectivelor stabilite de superiori privitoare la eficientizarea activităților;
- **incertitudinea** – generată de slaba definire a unui post în ceea ce privește: așteptările persoanei, efectele unui anumit comportament etc.

3. Explorarea cauzelor personale de stres

Cauzele personale de stres pot fi multiple, individul confruntându-se cu numeroase solicitări din punct de vedere profesional, social, personal, cărora nu le mai poate face față. Pe lângă stresul de la locul de muncă de care am vorbit anterior, există și un stres provocat de cauze din viața personală a indivizilor, printre care: *starea de sănătate (boli fizice sau psihice), abuz fizic, psihic sau emoțional, situația financiară precară, evenimente neplăcute sau nefericite în cadrul familiei, conflicte familiale, conflicte cu prietenii, lipsa prietenilor sau a suportului social, lipsa de încredere în sine, nemulțumiri cu privire la deciziile adoptate de-a lungul timpului (regret), nemulțumire față de aspectul fizic, rezistența la schimbare, îngrijorarea cu privire la viitor, ambiguitatea obiectivelor personale, nesiguranța, graba, competiția exagerată, ambiția de a acumula numeroase bunuri materiale, perfecționismul.*

Organismul uman scanează și evaluează permanent mediul intern și extern pentru a identifica evenimente sau situații percepute ca fiind: neutre sau lipsite de importanță pentru organism; pozitive, benefice; negative, amenințătoare sau periculoase.

Starea de stres are o legătură directă cu personalitatea, astfel că indivizii reacționează diferit la stres, fiind impactați într-o măsură mai mare sau mai mică:

- ❖ **persoanele ambițioase** – pentru că le plac schimbările și lucrează bine sub presiune, dacă nu există presiuni, atunci acestea vor fi create de către ei înșiși; dacă nu se detensionează, vor suporta efectele fizice ale stresului distructiv;
- ❖ **persoanele anxioase** – acestea transformă orice motiv într-o sursă de stres distructiv, printr-o îngrijorare constantă ca ceva ar merge prost; pentru a nu se confrunta cu efectele stresului distructiv sau ale stresului emoțional sau intelectual, aceste persoane trebuie să învețe să se relaxeze;
- ❖ **persoanele tradiționaliste** – acestea devin stresate atunci când apar modificări în rutina sarcinilor sau când se confruntă cu schimbări;
- ❖ **persoanele centrate asupra celorlalți** – aceste persoane devin stresate când nu mai primesc recunoaștere pentru munca depusă sau când trebuie să lucreze singure, acționând exact contrar **persoanelor izolate**, cărora nu le place să lucreze în echipă, iar relaționarea cu colegii reprezintă o sursă de stres;

- ❖ **persoanele placide** – nu le plac situațiile stresante, încercând să le evite; devin stresate când, în jurul lor, se găsesc persoane stresate;
- ❖ **persoanele aventuroase** – abordează situațiile de stres ca pe niște competiții, aspect care pe ceilalți îi stresează; reprezintă persoane frustrate și plictisite, care nu suportă rutina.

4. Cunoașterea propriilor reacții la stres

Stresul afectează toți indivizii, la un moment dat, însă reacțiile sunt diferite de la un caz la altul. Efectele stresului pot fi atât pozitive, prin faptul că ne motivează și ne mobilizează să desfășurăm anumite activități și să atingem obiectivele dorite, dar mai ales negative, psihice și fizice. Astfel, ne putem confrunta cu următoarele tipuri de reacții ale indivizilor:

- ❖ **reacții fiziologice:**
 - *deteriorarea stării de sănătate*, manifestată prin: oboseală exagerată, insomnii, dureri de cap, nevoia exagerată de alimente dulci, afecțiuni ale sistemului respirator etc.;
- ❖ **reacții comportamentale:**
 - *rezolvarea problemelor* – urmărește eliminarea factorilor de stres sau diminuarea influenței exercitate, prin: delegarea sarcinilor, comunicare, solicitarea ajutorului, îmbunătățirea managementului timpului etc.;
 - *retragerea* – urmărește eliberarea de stres, prin: demisie, absenteism;
 - *consumul de substanțe excitante (alcool, tutun, droguri)* – reprezintă reacția cea mai dăunătoare la stres, care nu folosește nici individului, dar nici organizației;
- ❖ **reacții psihologice:**
 - *frustrarea* – manifestată prin acumularea de nemulțumiri în momentul în care cineva sau ceva intervine asupra comportamentului adoptat în vederea atingerii unui obiectiv;
 - *anxietatea* – manifestată ca urmare a unei amenințări fizice sau psihice anticipate, de exemplu: modificări frecvente, competiția internă, ambiguitatea sarcinilor, nesiguranța locului de muncă etc.;
- ❖ **reacții cognitive:**
 - deficit de atenție, blocaje ale gândirii, reducerea capacității de concentrare, reducerea creativității etc.

5. Identificarea unor strategii de gestionare a stresului

Stresul poate fi ținut sub control prin intermediul următoarelor măsuri (Tantau, 2004):

- ❖ **repetiția** – repetarea materialului ce urmează a fi prezentat înainte de participarea efectivă la eveniment;
- ❖ **planificarea** – planificarea formală a reacțiilor la stres;
- ❖ **evitarea** – în situația în care situația nu este constructivă sau nu aduce beneficii, aceasta poate fi evitată;

- ❖ **reducerea importanței acordată evenimentului** – mai ales în cazul persoanelor de la nivel înalt, aflate în centrul atenției;
- ❖ **micșorarea incertitudinii** – prin solicitarea informațiilor necesare care să aducă lumină asupra aspectelor ambigue;
- ❖ **combaterea gândirii negative** – gândirea negativă distruge încrederea în sine și apare pe fondul subestimării, așteptării unui eșec, autocriticii etc.;
- ❖ **gândirea rațională** – pentru a analiza gândurile negative în vederea eliminării acestora;
- ❖ **gândirea pozitivă și afirmarea** – prin utilizarea unor afirmații de genul: "îmi pot atinge obiectivele"; "învăț din propriile greșeli"; "asta pot face".

În acest sens, **pentru ținerea sub control a stresului se recomandă adoptarea următoarelor măsuri** surprinse în *Figura nr. 1*.

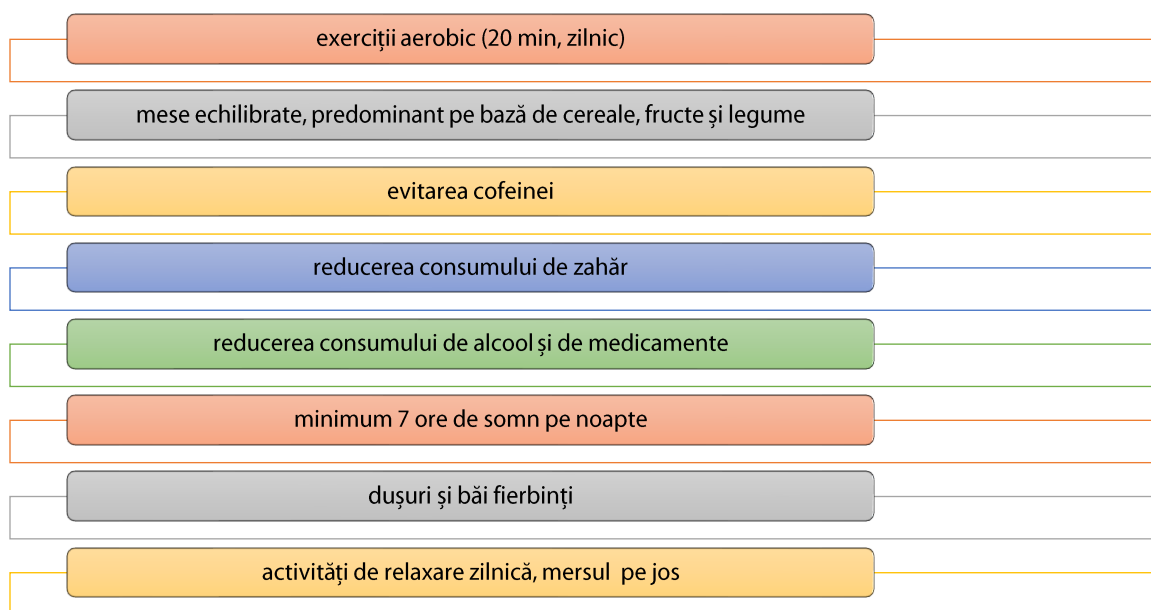


Figura nr. 1. Măsuri de gestionare a stresului
 Sursa: Cum ieșim cu succes din criză? (Tantau, 2004).

6. Optimizarea performanței profesionale prin diminuarea stresului la locul de muncă

În vederea menținerii performanțelor profesionale ale salariaților, managementul trebuie să adopte câteva măsuri / strategii de reducere, respectiv de eliminare a stresului sau de menținere în limite normale. În acest sens, există mai multe tipuri de măsuri de diminuare a stresului la locul de muncă (Deaconu, Podgoreanu, & Rasca, 2004):

a) strategii anti-stres implementate de către organizație:

- ❖ **strategii primare, radicale** – foarte costisitoare, implicând reorganizarea companiei în vederea reducerii ambiguității și insatisfacției la locul de muncă sau chiar schimbarea sediului, optând pentru o nouă infrastructură în care factorii de stres să nu mai fie prezenți; de exemplu: iluminatul natural, temperatura

corespunzătoare, ordinea de pe birouri, decorarea spațiului de lucru, scaunele ergonomice, înlocuirea promptă a echipamentelor care nu mai funcționează, curățenia la locul de muncă etc.;

- ❖ **strategii secundare** – acestea urmăresc să reducă la minimum nivelul de stres din cadrul organizației prin facilitarea accesului salariaților la: săli de sport, tratamente speciale, diete etc.;
- ❖ **strategii terțiare** – acestea urmăresc sprijinirea indivizilor care manifestă simptome ale stresului prin: programe anti-alcool sau anti-fumat, consiliere gratuită etc.

b) pregătirea salariaților pentru stres:

- ❖ prin prezentarea, încă din procesul de selecție a candidaților, a fișei postului în mod real, corect și complet, fără a lăsa loc incertitudinilor, astfel încât candidatul să cunoască în întregime sarcinile pe care va trebui să le execute, decizia de a se angaja aparținându-i în totalitate;
- ❖ prin intermediul programelor coerente și eficiente de instruire și de îndrumare care să conducă la creșterea încrederii salariaților, la adoptarea unei atitudini proactive cu privire la schimbare, la îmbunătățirea competențelor;
- ❖ printr-o comunicare permanentă, leaderii având obligația de a le explica salariaților necesitatea schimbării, precum și de a-i anunța din timp cu privire la producerea acestora;

c) proiectarea și reproiectarea postului:

- ❖ în cazul suprasolicitării – prin crearea de posturi noi sau prin repartizarea de sarcini posturilor mai puțin încărcate;
- ❖ în cazul monotoniei – prin crearea unui cadru în care salariații să-și manifeste mai mult creativitatea și talentul (mai multă autonomie decizională, control mai mare asupra sarcinilor executate);

d) sprijinul social:

- ❖ leaderii trebuie să comunice cu subordonații, să observe persoanele care se confruntă cu situații stresante și să identifice sursele generatoare de stres pentru a le ajuta să adopte măsurile necesare în vederea eliminării acestor surse;
- ❖ câteva măsuri se referă la: degrevarea temporară de sarcini, implicarea în diverse programe de antrenare fizică, de management al timpului, consilierea psihologică etc.;

e) măsurile adoptate de individ cu privire la strategiile anti-stres:

- ❖ *înțelegerea politicilor companiei* – pentru a înțelege cauzele schimbării, pentru înțelegerea unei stări de fapt înainte de a adopta un anumit comportament;
- ❖ *organizarea spațiului de lucru personal* – la finalul fiecărei zile de muncă este important a face ordine la locul de muncă pentru a lăsa totul organizat pentru a doua zi;
- ❖ *dezvoltarea unor relații bune cu colegii de serviciu* – pentru crearea unui mediu de muncă relaxat și prietenos;
- ❖ *comunicarea corespunzătoare* – discuții, întâlniri cu colegii;
- ❖ *analiza nivelului de stres pe diferite perioade ale anului și ale zilei* – pentru identificarea perioadelor aglomerate și pentru reeșalonarea activităților, putându-se face o planificare mai bună, din timp;
- ❖ *managementul timpului* – stabilirea obiectivelor la nivelul fiecărui individ trebuie făcută astfel încât să ia în considerare prioritățile acestuia, să echilibreze viața de

familie cu viața personală sau să se concentreze pe ascensiunea în carieră; în acest fel, activitățile vor fi prioritizate în funcție de importanță și de urgență;

- ❖ *echilibrul interior* – controlul asupra reacțiilor cu privire la anumite evenimente, situații neconvenabile;
- ❖ *perioade de relaxare fizică și mentală, dietă echilibrată* – în special în timpul perioadelor intense și sedentare;
- ❖ *observarea stresului la colegi și implicarea în rezolvarea acestuia* – încurajarea comunicării, observarea semnelor de stres în comportamentul colegilor, medierea conflictelor etc.;
- ❖ *activități anti-stres în timpul liber* – relaxarea prin activități în aer liber, activități cu familia, exerciții fizice, hobby-uri etc.

7. Exersarea unor tehnici de reducere a stresului prin gestionarea furiei și comunicare asertivă

Identificarea unor tehnici de reducere a stresului este foarte importantă în vederea combaterii eficiente a efectelor nefavorabile ale stresului, propunând, în continuare, tehnici de reducere prin gestionarea furiei și prin comunicarea asertivă.

Efectele furiei sunt devastatoare pentru organism, conducând la creșterea pulsului și a tensiunii arteriale, la crearea unui mediu tensionat la locul de muncă, la deteriorarea relațiilor cu colegii. În acest sens, se recomandă:

- ❖ **practicarea unui sport, derularea de activități fizice**, astfel încât organismul să învețe să gestioneze nivelele de adrenalină și de cortizol, hormoni eliberați și în momentul în care suntem stresați;
- ❖ **somnul** – foarte important pentru odihna corpului și a minții, un somn de calitate fiind esențial pentru relaxarea organismului;
- ❖ **planificarea discuțiilor dificile** – înainte de o conversație care s-ar putea finaliza cu certuri sau cu acces de furie este recomandat a se planifica întreaga conversație, a se lua notițe, astfel încât conversația să urmeze un fir logic și să nu se devieze de la subiect;
- ❖ **identificarea de soluții pentru problemele care generează furie** – este foarte importantă identificarea cauzelor generatoare de furie, dar mai ales găsirea acelor soluții care conduc la rezolvarea problemelor pentru a nu mai apărea în viitor;
- ❖ **exprimarea punctului de vedere** – comunicarea punctului de vedere trebuie efectuată în momentul în care suntem calmi, fără a utiliza un ton agresiv;
- ❖ **a nu purta pică** – persoanele trebuie tratate și înțelese așa cum sunt, fără a le judeca prin prisma a cum am vrea noi să fie sau să se comporte; de aceea, dacă au existat neînțelegeri, acestea trebuie uitate deoarece a purta pică presupune intensificarea furiei.

Gestionarea stresului poate fi efectuată și prin **dezvoltarea comunicării asertive**. Prin comunicare asertivă înțelegem următoarele (Irimia, 2017) - a se vedea Tabelul nr. 1:

*Tabelul nr. 1 – Formulări în comunicarea asertivă
Sursa: Adaptare după (Irimia, 2017)*

- ❖ **acceptarea adevărului spus de interlocutor** – presupune a nu contrazice, a nu umili interlocutorul și a nu te umili nici pe tine; exemplu:

Interlocutor 1:	Interlocutor 2:
"Dan, nu cred că ar trebui să renunți la job-ul tău bine plătit. O afacere este riscantă și în cazul unei alte crize economice poți da faliment rapid"	"Categoric ai dreptate, Ana. Orice afacere este riscantă, dar eu știu că o să mă descurc și abia aștept să pot dovedi că afacerea mea va avea succes"

- ❖ **acceptarea dreptului la opinie al celui care critică** – presupune a accepta părerea interlocutorului, chiar dacă pare absurdă și a exprima propria părere fără a-l face pe celălalt să se simtă prost sau ridicol; exemplu:

Interlocutor 1:	Interlocutor 2:
"Ana, nu vei reuși niciodată să faci economii dacă îți cumperi lunar câte 3 perechi de pantofi"	"Înțeleg părerea ta Dan și îți dau dreptate, dar imi place să îmi schimb pantofii în fiecare zi. Când nu mai am această pasiune pentru pantofi voi începe să fac și economii"

- ❖ **exprimarea punctului de vedere fără a-i agresa pe ceilalți** – exprimarea opiniei proprii cu calm și cu fermitate.

Redăm, în *Tabelul nr. 1*, câteva tehnici de comunicare asertivă:

De evitat:	De adoptat:
Etichetarea persoanei	Referire la comportament
"Ești delăsător și iresponsabil"	"Am observat că în ultima săptămână ai amânat de 3 ori trimiterea ofertei către client".
Generalizare	Exprimare opinie
"Este o pierdere de timp să stai să citești presa în fiecare dimineață".	"Pentru mine este o risipă de timp să citesc presa în fiecare dimineață".
Impunere	Exprimare nevoie
"Trebuie să mă ajuți"	"Am nevoie să mă ajuți"

Cu alte cuvinte, comunicarea asertivă presupune să: **spui lucrul potrivit, în modul dorit, persoanei potrivite, la timpul potrivit, pentru a obține efectul dorit.**

8. Stabilirea obiectivelor personale, pe termen scurt și mediu, de diminuare a stresului

Pentru fiecare dintre noi este foarte important să diminuăm, pe cât posibil, prezența stresului în viața noastră, fie că suntem elevi, studenți, salariați etc. Pentru a obține acest lucru, ne putem seta un set de obiective personale pe termen scurt și mediu, câteva propuneri fiind evidențiate în continuare:

a) Obiective pe termen scurt

- ❖ Parcurgerea a minimum 20 minute pe jos, zilnic
- ❖ Derularea de activități fizice, zilnic, măcar 15 minute
- ❖ Introducerea, în regimul alimentar, a alimentelor sănătoase
- ❖ Respectarea programului de somn de minimum 7 ore
- ❖ Utilizarea tehnicilor de comunicare asertivă
- ❖ Alocarea unei părți din zi pentru derularea de activități preferate (lectură, muzică, film)
- ❖ Organizarea mai eficientă a spațiului de lucru
- ❖ Evaluarea stării de stres în diverse momente ale zilei și în diverse perioade (vezi test de evaluare a nivelului de stres, Anexa 1)

b) Obiective pe termen mediu

- ❖ Schimbarea stilului de viață prin practicarea unui sport, prin adoptarea unei diete sănătoase, prin derularea de activități de relaxare pentru organism
- ❖ Îmbunătățirea relațiilor cu colegii sau cu prietenii prin utilizarea unui stil de comunicare deschis, asertiv, prin folosirea unui ton calm, dar ferm, prin evitarea situațiilor conflictuale și prin încercarea de a nu purta resentimente oamenilor
- ❖ Evaluarea priorităților și planificarea din timp a activităților, astfel încât să fie evitată aglomerarea pe ultima sută de metri
- ❖ Planificarea conversațiilor dificile, ce pot genera conflicte
- ❖ Crearea unui mediu relaxat și prietenos, printr-o mai bună organizare a activităților, a spațiului de lucru sau de studiu
- ❖ Exprimarea directă, calmă și fermă a punctului de vedere ori de câte ori considerăm că ceva nu se întâmplă așa cum ne-am propus (grad de încărcare prea ridicat, stimulente financiare reduse, lipsa aprecierilor de ordin spiritual etc.)
- ❖ Îmbrățișarea schimbărilor dacă acestea sunt considerate a fi utile pentru noi și adresarea de întrebări ori de câte ori există nelămuriri cu privire la cauza schimbării, necesitatea producerii acesteia, efectele implementării unei astfel de schimbări
- ❖ Tratarea oamenilor așa cum sunt, fără a ne stabili așteptări ridicate și fără a le trata prin prisma a cum am proceda noi, evitând astfel potențialele dezamăgiri
- ❖ Participarea la cursuri de inteligență emoțională, management al conflictelor, dezvoltare personală

Ce am învățat prin parcurgerea acestui modul?

- ❖ stresul poate avea și un efect benefic asupra noastră prin faptul că ne îndeamnă la acțiune, însă numai pe term scurt, pe termen lung efectele fiind devastatoare prin slăbirea organismului, prin înrăutățirea relațiilor sociale etc.
- ❖ există mai multe situații generatoare de stres, acestea fiind abordate diferit în funcție de statut: manageri, funcționari, muncitori, organizație în general
- ❖ cauzele personale de stres pot fi multiple, persoanele reacționând diferit în funcție de personalitate
- ❖ există mai multe tipuri de reacții la stres, printre care: fiziologice, comportamentale, psihologice, cognitive
- ❖ pot fi adoptate o serie de strategii de gestionare a stresului atât pentru reducerea stresului personal, cât și pentru optimizarea performanței profesionale
- ❖ comunicarea asertivă și gestionarea furiei reprezintă chintesența abordării oricărei strategii de reducere a stresului, prin urmare este esențial să dezvoltăm tehnici de dobândire a acestor atitudini
- ❖ stabilirea unor obiective pe termen scurt și mediu de diminuare a stresului se poate dovedi a fi un demers valoros, efectele putând fi evaluate pe termen lung



Bibliografie

1. Deaconu, A., Podgoreanu, S., & Rasca, L. (2004). *Factorul uman și performanțele organizației*. București: ASE.
2. Irimia, D. (2017). *Comunicarea asertivă*. Preluat pe Noiembrie 16, 2018, de pe Gandeste-pozitiv.ro: <https://www.gandeste-pozitiv.ro/wp-content/uploads/2017/10/ghid-de-comunicare-asertiva-Daniela-Irimia.pdf>
3. PsychologyDegree. (*). *What are the Different Kinds of Stress?* Preluat pe Noiembrie 15, 2018, de pe Onlinepsychologydegree: <https://www.onlinepsychologydegree.info/faq/what-are-the-different-kinds-of-stress/>
4. Tantau, A. D. (2004). *Fundamente ale schimbării organizaționale*. București: ASE.

Anexa 1 – Test de evaluare a nivelului de stres

Dacă răspunsul corect e „niciodată” se marchează cifra 1, dacă este „uneori” – 2, dacă este „adesea” – 3, dacă este „întotdeauna” – 4:

Nr. crt.	Afirmație	1	2	3	4
1	Mă consider vinovat de lucrurile care merg prost la serviciu.				
2	Acumulez problemele până simt că explodez				
3	Mă concentrez asupra problemelor de serviciu pentru a uita de cele de acasă.				
4	Îmi vărs mânia și frustrarea asupra celor din jur.				
5	Când sunt sub presiune, comportamentul meu se schimbă în rău				
6	Mă concentrez cu precădere asupra aspectelor negative ale vieții.				
7	Mă simt stingher în situații noi.				
8	Mă simt inutil în cadrul organizației.				
9	Întârzii la serviciu și la întâlnirile importante.				
10	Nu suport criticile				
11	Mă simt vinovat dacă stau degeaba o oră.				
12	Mă grăbesc, chiar dacă nu sunt sub presiune.				
13	Nu am timp să citesc ziarele cât de des mi-aș dori.				
14	Am pretenția să mi se acorde atenție și să fiu servit imediat				
15	Nu-mi exteriorizez sentimentele nici la serviciu, nici acasă.				
16	Îmi asum mai multe sarcini decât pot rezolva la un moment dat				
17	Nu-mi place să cer sfatul colegilor și superiorilor.				
18	Nu-mi cunosc limitele profesionale și fizice				
19	Renunț la plăceri și pasiuni pentru că serviciul îmi răpește mai tot timpul				
20	Mă apuc de o treabă fără să mă gândesc dinainte dacă o pot duce la capăt.				
21	Sunt prea ocupat pentru a vorbi cu colegii și prietenii în timpul săptămânii.				
22	Amân confruntarea și rezolvarea problemelor dificile atunci când apar.				

Nr. crt.	Afirmație	1	2	3	4
23	Dacă nu mă impun, oamenii nu mă iau în serios.				
24	Îmi e jenă să recunosc că sunt suprasolicitat.				
25	Evit să deleg sarcinile.				
26	Mă apuc să rezolv sarcinile înainte de a-mi stabili prioritățile				
27	Nu pot refuza cererile și rugămințile				
28	Cred că la sfârșitul zilei trebuie să-mi termin treburile importante.				
29	Cred că nu voi putea face față sarcinilor.				
30	Teama de nereușită mă împiedică să acționez				
31	Viața profesională o acaparează pe cea personală.				
32	Dacă lucrurile nu se rezolvă imediat, îmi pierd răbdarea.				
*	Total				

Sursă: Reducing Stress, Tim Hindle, Dorling Kindersley, 1996 în Deaconu, A., Podgoreanu, S., & Rasca, L. (2004). *Factorul uman și performanțele organizației*. București: ASE.

Interpretare:

- ❖ 32 – 64: Controlați bine stresul. Nu uitați că un nivel prea mic este nestimulator.
- ❖ 65 – 95: Aveți un nivel de stres destul de bun, dar cu toate acestea trebuie să îmbunătățiți anumite aspecte.
- ❖ 96 – 128: Nivelul de stres este prea ridicat. Luați măsuri pentru a-l reduce.