Relația dintre stresul ocupațional, satisfacția în muncă și implicarea în muncă

Elena Raluca Ciobotă[1]

Abstract

Nowadays the economic situation increases the demands and pressure levels upon the employees, which eventually affects the organizations' efficiency. Thus, understanding the issue of occupational stress is essential for identifying adequate strategies to manage it. Analysing the relationship between occupational stress and different attitudinal variables is a constant concern of the researchers in the area of behavioural sciences. However, the results obtained so far with regards to job satisfaction and work engagement are not satisfactory since they refer to a small amount of stress sources faced by the employees at work. The current research analyses the relationship between six occupational stressors, job satisfaction and work engagement. Three psychometric instruments are used in order to examine the association between the variables and the predictive values of occupational stress. It is also determined the moderating effect played by demographic variables of the 238 participants included in the research. Statistical data highlight the negative, medium and low correlations between the subscales of the independent variables and the dependent variables and that certain occupational stress sources are predictors of the dimensions specific to job satisfaction and work engagement. The results obtained from the moderating analysis show that five demographic variables have a moderating effect on the relationship between occupational stress and job satisfaction subscales. The employees' age, gender and the age in the organization are unique moderators with regards to the relationship between stress and work engagement. In conclusion, the research points out the urge of introducing in organizations some stress management programs, which should consider the employees' and job characteristics.

Keywords: occupational stress, job satisfaction, work engagement

Résumé

La situation économique actuelle augmente les exigences et les pressions qui s'exercent sur les employés, ce qui finalement fait du mal à l'efficacité des organisations. Dans ce contexte, il est essentiel de comprendre les problèmes de stress au travail afin de pouvoir identifier les stratégies appropriées à le gérer. L'analyse de la relation entre le stress au travail et des variables attitudinales différentes représente une préoccupation constante des théoriciens dans le domaine des sciences comportementales. Cependant, les résultats obtenus jusqu'à présent, se référant à la satisfaction au travail et à l'engagement au travail sont insuffisantes vu qu'ils incluent une zone limitée des sources du stress auxquelles les employés doivent faire face au travail. La présente étude examine la relation entre six stresseurs professionnels et la satisfaction au travail et l'engagement au travail. On analyse les corrélations entre les variables et les valeurs prédictives du stress professionnel à l'aide des trois instruments psychométriques. On examine aussi l'éffet moderatéur des variables démographiques pour le lot de 238 participants inclus dans la recherche. Les données statistiques soulignent l'existence des corrélations négatives reduites et moyennes entre les souséchelles de la variable indépendente et celles des variables dépendentes et que certaines sources de stress professionnel constituent des prédicteurs des dimensions specifiques de la satisfaction au travail et de l'engagement au travail. Les résultats qui sont issus de l'analyse de modération montrent qu'il y a cinq variables démographiques qui modérent la relation entre les souséchelles du stress au travail et celles de la satisfaction. En ce qui concerne la relation entre le stress et l'engagement, l' âge de l'employé, le genre et l'ancienneté de travail sont les seuls qui ont un effet modérateur. Les conclusions de la recherche indiquent la necessité d'introduire dans les organisations des programmes de gestion du stress ayant en vue les résultats obtenus en tenant compte des caractéristiques des employés et du lieu du travail.

Mots-clés: stress au travail, satisfaction au travail, engagement au travail

[1] Şcoala Națională de Studii Politice și Administrative
Adresa de corespondenta- raluca.ciobota@yahoo.com

Rezumat

Situația economică actuală conduce la creșterea solicitărilor și presiunilor care acționează asupra angajaților, ceea ce afectează, în final, eficacitatea organizațiilor. 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. Totuși, rezultatele obținute până în prezent referitoare la satisfacție în muncă și implicare în muncă sunt insuficiente de vreme ce includ o arie restrânsă de surse de stres cu care angajații se confruntă la locul de muncă. Studiul de față investighează relația dintre șase stresori ocupaționali și satisfacția în muncă și implicarea în muncă pe populație românească. Sunt analizate corelațiile dintre variabile și valorile predictive ale stresului ocupațional cu ajutorul a trei instrumente psihometrice. De asemenea, este examinat efectul de moderare al variabilelor demografice pentru lotul de 238 de participanți incluși în cercetare. Datele statistice evidențiază existența unor corelații negative, reduse și medii între subscalele variabilei independente și cele ale variabilelor dependente și că anumite surse de stres ocupațional constituie predictori ai dimensiunilor specifice satisfacției în muncă și implicării în muncă. Rezultatele care reies din analiza de moderare arată că cinci variabile demografice au efect moderator în relația dintre subscalele stresului ocupațional și cele ale satisfacției în muncă. În ceea ce privește relația dintre stres și implicare în muncă, moderatori sunt doar vârsta, genul și vechimea în organizație. Concluziile cercetării indică necesitatea introducerii unor programe de gestionare a stresului în organizații care să aibă în vedere rezultatele obținute prin prisma caracteristicilor angajaților și ale locului de muncă.

Cuvinte cheie: stres ocupațional, satisfacție în muncă, implicare în muncă

Introducere

Relația dintre stresul ocupațional și diferite variabile atitudinale caracteristice ariei industrial-organizaționale este una dintre cele mai intens cercetate problematici din ultimii ani. Acest fapt este justificat de vreme ce stresul ocupațional are implicații majore atât asupra angajaților cât și asupra organizațiilor. Consecințele asupra angajaților apar la nivel psihologic, medical și comportamental. Efectele psihologice asociate cu un nivel ridicat de stres ocupațional sunt suprasolicitarea și epuizarea psihică, anxietatea, tulburările de somn, depresia etc. Din punct de vedere medical, stresorii ocupaționali au fost corelați cu o serie de probleme de sănătate severe precum: boli cardiovasculare, cancer, atacuri cerebrale, vătămări corporale, pneumonie, diabet, boli infecțioase, boli cronice ale ficatului, boli ale plămânilor, boli de piele, bronșite cronice etc. Stresul ocupațional contribuie semnificativ la apariția și agravarea acestor boli prin intermediul stilului de viață caracteristic angajaților stresați, care include comportamente precum creșterea consumului de țigări, abuzul de alcool și droguri, predispoziția spre accidente, comportamentele agresive, tulburări ale comportamentului alimentar etc. (Cartwright & Cooper, 1997; Jones & Bright, 2001). În ceea ce privește consecințele stresului ocupațional asupra organizațiilor, cele directe vizează participarea defectuoasă a angajaților la muncă (absenteism, întârzieri, greve, fluctuație de personal, comportamente contraproductive etc.), în timp ce efectele indirecte se referă la comportamentele de muncă dezadaptative: eșecul de a investi resurse fizice și psihice suficiente în sarcinile de muncă (burnout-ul), diminuarea performanței (scăderea productivității și a calității serviciilor oferite clienților), fluctuația de personal și costurile mari asociate concediilor medicale și serviciilor de sănătate în muncă (Stamatios, Antoniou & Cooper, 2005). Amploarea îngrijorătoare a acestor consecințe a făcut ca stresul ocupațional să intre nu doar în atenția cercetătorilor (mai ales a celor din domeniul științelor comportamentale), ci și a managerilor preocupați de sănătatea organizațională.

Studiul de față urmărește să clarifice natura relației dintre stresul ocupațional, satifacția în muncă și implicarea în muncă. Cercetarea relației dintre cele trei concepte este importantă, în primul rând, în măsura în care acesta indică elementele și relațiile dintre acestea care trebuie analizate cu atenție în cadrul intervențiilor ce vizează dezvoltarea organizațională. Această etapă este esențială pentru orice organizație care urmărește nu doar să supraviețuiască într-un mediu concurent, ci să reprezinte un pilon important pentru industria în care activează. Pe lângă utilitatea sa practică, cercetarea relației este semnificativă deoarece problematica este încă nediscutată suficient în psihologia

organizațională, fiind necesare clarificări suplimentare: dacă despre relația dintre stres și satisfacție s-a scris foarte mult, cercetările despre relația acestora cu implicarea în muncă sunt destul de puține, așa cum reiese din numărul mic de articole publicate pe această temă (Schaufeli & Bakker, 2004).

Tema cercetării este actuală în măsura în care, în ultimii ani, stresul ocupațional a devenit un element nelipsit al realității organizaționale, cu vaste implicații asupra satisfacției și asupra implicării în muncă. Locul de muncă se dovedește a fi un mediu tot mai instabil pe măsură ce organizațiile conștientizează rolul pozitiv pe care îl are schimbarea continuă în îndeplinirea misiunii și pentru realizarea scopului organizațional. Nivelul de stres ocupațional asociat acestei incertitudini crește în condițiile în care schimbarea solicită utilizarea de noi tehnologii, încheierea de contracte de scurtă durată, relocări impuse de noile strategii de eficientizare a muncii etc. (Jones, 2001). În acest context, atitudinile pozitive ale angajaților sunt afectate semnificativ, fapt ce poate genera dezechilibre organizaționale importante.

Dintre aceste atitudini, satisfacția în muncă constituie un subiect de mare interes pentru cercetătorii din domeniul psihologiei industrial-organizaționale și al comportamentului organizațional și pentru managementul organizațional deopotrivă. Astfel, pe de o parte, satisfacția în muncă ocupă un loc central în cercetările privind atitudinile angajaților la locul de muncă, ceea ce reiese din numărul de studii publicate pe această temă. Pe de altă parte, evaluarea satisfacției angajaților reprezintă o activitate de rutină în tot mai multe organizații. Preocuparea pentru această variabilă atitudinală este justificată din moment ce satisfacția în muncă generează comportamente cu implicații asupra sănătății fizice și asupra stării de bine psihologice a angajaților. Acest fapt influențează la rândul lui binele organizației în ansamblu de vreme ce satisfacția în muncă reprezintă un factor important pentru eficacitatea afacerilor. Nivelul crescut de satisfacție al angajaților contribuie atât la diminuarea fluctuației de personal, cât și la reputația organizației de angajator preocupat de binele angajaților. Acest aspect favorizează atragerea de candidați performanți pe posturile vacante.

În literatura de specialitate s-au conturat două perspective privind motivele pentru care organizațiile ar trebui să fie atente la nivelul de satisfacție al angajaților lor. Perspectiva umanitară, centrată pe individ, susține că angajații merită să fie tratați cu respect și corectitudine. Astfel, modul în care organizația se comportă față de angajații săi se reflectă în satisfacția în muncă. În plus, satisfacția este un indice al stării de bine psihologice. A doua perspectivă, mai pragmatică, utilitarismul, consideră că, în funcție de nivelul de satisfacție al angajaților, aceştia manifestă comportamente care afectează funcționarea organizației. Modul în care angajații se simt la locul de muncă poate determina comportamente dezirabile sau negative. De asemenea, satisfacția în muncă spune dacă organizația are o funcționare coerentă sau deficitară. Cele două perspective explică și justifică preocuparea față de satisfacția angajaților (Spector, 1997).

Pe de altă parte, studiul implicării în muncă este important datorită consecințelor vaste pe care le are asupra realității organizaționale. Acestea țin de atitudinile pozitive față de muncă și față de organizație, printre care demne de remarcat sunt satisfacția în muncă, dedicarea organizațională și intențiile reduse de a părăsi organizația. De asemenea, consecințele implicării se referă și la comportamente organizaționale dezirabile precum: inițiativă personală, motivația de a învăța, comportament extra-rol și proactiv. Efecte pozitive semnificative ale implicării au fost înregistrate și asupra sănătății fizice, asupra stării de bine psihologice și în ceea ce privește nivelurile de depresie, distres și tulburări psihosomatice.

Nu în cele din urmă, implicarea în muncă este semnificativă deoarece aceasta exercită un impact deosebit asupra performanței organizaționale (Schaufeli, 2004). Cei doi cercetători identifică două procese care se desfășoară în context organizațional și care au incidență asupra performanței individuale și organizaționale: (1) un proces de eroziune sau de deteriorare a sănătății în care stresorii organizaționali și lipsa resurselor de la locul de muncă sunt asociate cu apariția burnout-ului, care, la rândul lui, e asociat cu reclamații (plângeri) privind starea de sănătate și atitudini negative față de locul de muncă; și (2) un proces motivațional în care existența unor resurse suficiente la locul de muncă este asociată cu implicarea care, la rândul ei, este relaționat cu atitudini pozitive față de locul de muncă. Astfel, implicarea în muncă exercită un efect de mediere asupra relației dintre resursele locului de muncă,

pe de o parte, şi atitudinile pozitive orientate spre muncă şi comportamentele de la locul de muncă, pe de altă parte.

Stresul ocupațional

Din perspectivă teoretică, importanța consecințelor stresului ocupațional asupra angajaților şi asupra organizațiilor se reflectă în numeroasele definiții şi modele elaborate. Într-o abordare recentă, stresul ocupațional este un proces cognitiv care rezultă din interacțiunea (numită tranzacție) dintre individ şi mediul şi care este influențat de sursele de stres, de maniera în care sunt acestea evaluate de către o anumită persoană şi de resursele de gestionare ale acesteia. Apariția stresului presupune, înainte de toate, existența unui stimul. „Un stimul devine factor stresor în funcție de caracteristicile persoanei expuse la acest stimul" (Lazarus, 2006, p. 53), mai precis, dacă aceasta este vulnerabilă la stimulul respectiv. De aici derivă importanța diferențelor individuale în ceea ce privește reacțiile la stres deoarece persoane diferite pot percepe şi interpreta diferit caracterul stresant al unui stimul (Snyder, 2001). Autorii moderni pun mare accent pe evaluarea cognitivă a situațiilor stresante de către angajați, pe care o definesc drept „proces de categorizare a unei posibile amenințări în funcție de semnificația acesteia pentru starea de bine psihologică" (Lazarus & Folkman, 1998, pp. 52-53). În funcție de evaluarea obținută, angajatul generează diverse mecanisme de coping, modalități prin care gestionează situațiile stresante. Pentru lucrarea de față s-a optat pentru prezentarea teoriei explicative elaborate de Lazarus deoarece cercetarea şi conținutul itemilor chestionarului administrat se referă la problematica surselor de stres ocupațional. Modelul cognitiv-comportamental este cea mai potrivită abordare a proceselor prin care stimulii din mediu devin stresori şi a mecanismelor conexe prin care se realizează tranzacția dintre angajat şi mediul său de lucru.

Satisfacția în muncă

Satisfacția în muncă definește „ceea ce angajații simt față de locul lor de muncă în general şi față de anumite aspecte ale postului în particular. Satisfacția în muncă relevă măsura în care angajaților le place sau nu postul de muncă pe care îl ocupă. Satisfacția în muncă poate fi privită ca sentiment general față de job sau ca o constelație de atitudini orientate spre diferite aspecte sau fațete ale jobului" (Spector, 1997, p. 2). Abordarea generală (globală) a satisfacției este folosită atunci când cercetătorii vor să identifice efectele satisfacției. Abordarea fațetelor jobului este utilizată când managementul dorește să afle care părți ale acestuia produc satisfacție şi pe care trebuie să le îmbunătățească. Studierea fațetelor oferă o imagine mai realistă asupra conceptului deoarece un angajat poate avea sentimente diferite față de diverse fațete.

Implicarea în muncă

„Implicarea reprezintă o stare mentală pozitivă, de implinire care apare în contextul muncii şi care este caracterizată prin vigoare, dedicare şi absorbire. Aceasta este o stare afectivă şi cognitivă persistentă şi omniprezentă şi nu una de moment, legată de un anumit obiect, eveniment, individ sau comportament" (Schaufeli, 2004, pp. 4-5). Cele trei aspecte sunt nucleul implicării. „Vigoarea se caracterizează prin niveluri ridicate de energie şi reziliență mentală şi dorință de a depune efort în activitățile de serviciu în ciuda dificultăților întâmpinate. Dedicarea reprezintă implicare puternică în muncă. Munca are semnificație pentru angajații dedicați, munca îi inspiră, le oferă provocări noi, de aceea aceştia îşi îndeplinesc sarcinile cu mândrie şi entuziasm. Absorbirea se caracterizează prin concentrare totală şi preocupare față de activitățile de muncă. Angajații absorbiți de munca lor sunt atât de concentrați asupra a ceea ce fac (şi atât de entuziasmați de sarcinile pe care le au de îndeplinit), încât uită de ceea ce se întâmplă în jur, le este greu să se detaşeze de munca lor. Pentru ei, timpul trece foarte repede" (Schaufeli, 2004, p. 5). Aşadar, acești angajați se identifică în mare măsură cu munca lor.

Relația dintre stresul ocupațional, satisfacția în muncă și implicarea în muncă

O cercetare realizată de Mikkelsen, Ogaard & Lovrich (2000) arată că stresul ocupațional prezintă corelații negative semnificative cu satisfacția în muncă (r = -.24, p < .01) şi cu atașamentul organizațional afectiv (engl. *affective organizational commitment*; r = -.10, p < .05). Acest studiu examinează interrelațiile dintre (1) variabilele independente: solicitările postului, climatul organizațional orientat spre învățare (engl. *learning climate*) şi reclamațiile

(plângerile) privind sănătatea subiectivă (engl. *subjective health complaints*), (2) variabila de mediere (engl. intermediate variable): stres ocupațional și (3) variabilele dependente: satisfacție în muncă și dedicare organizațională. Rezultatele studiului arată că 27% din varianța variabilei dependente, satisfacția în muncă, este explicată de climatul organizațional orientat spre învățare, de un pattern de reacții depresive (stil de coping pasiv, depresiv) și de stresul ocupațional. Procentul este mai mic pentru cealaltă variabilă dependentă, astfel că 20% din varianța variabilei dedicare organizațională este explicată de climatul organizațional orientat spre învățare, stres ocupațional și coping activ. Concluziile acestei cercetări evidențiază impactul stresului ocupațional asupra satisfacției în muncă și a dedicării organizaționale. În accepțiunea cercetătorilor stresul ocupațional este asociat cu caracteristici ale mediului de lucru și cu anumite caracteristici individuale, precum stilul de coping. De aceea, calitatea vieții la locul de muncă poate fi îmbunătățită prin practici de management al resurselor umane axate pe aceste caracteristici individuale și de mediu (Mikkelsen, 2000).

Un alt studiu arată că două surse de stres prezintă corelații cu satisfacția în muncă și cu dedicarea organizațională. Ambiguitatea rolului corelează semnificativ cu satisfacția (r = -.68), iar conflictul de rol și ambiguitatea rolului corelează cu dedicarea (r = -.43 și r = -.57). Ambiguitatea rolului este un predictor negativ puternic al satisfacției în muncă, în timp ce ambiguitatea rolului și conflictul de rol sunt predictori negativi moderați ai dedicării organizaționale. Rezultatele acestui studiu sugerează că satisfacția în muncă nu este prezisă de sursa de stres, conflict de rol. Alte variabile predictori ai satisfacției sunt identitatea sarcinilor și importanța sarcinilor (Glisson & Durick, 1988). În ceea ce privește dedicarea organizațională, cel mai bun predictor este educația, caracteristica individuală a angajaților. Angajații în vârstă, cu studii mai puține și cu un simț al competiției ridicat înregistrează niveluri mai ridicate de dedicare organizațională (Morris & Sherman, 1981 *apud* Glisson, 1988). Vârsta și vechimea în organizație au fost asociate pozitiv cu dedicarea (Glisson, 1988).

Cercetarea realizată de Curry, Wakefield, Price & Mueller (1986) arată că o altă sursă de stres, încărcarea muncii, este un predictor al satisfacției. Angajații care consideră că volumul de muncă este cel potrivit sunt mai satisfăcuți decât cei care cred că au prea mult sau prea puțin de lucru. Încărcarea muncii nu corelează cu dedicarea organizațională.

O cercetare recentă (Vîrgă, Zaborilă, Sulea și Maricuțoiu, 2009) arată că există corelații semnificative între furie și scalele implicării în muncă (vigoare r = -.21, dedicare r = -.17 și absorbire r = -.15, p < .05) și anxietate și dimensiunile implicării (vigoare r = -.25, dedicare r = -.30 și absorbire r = -.17, p < .05). Corelațiile dintre implicare în muncă și furie, respectiv anxietate sunt, de asemenea, semnificative: r = -.19, respectiv r = -.26, p < .05. Așadar, angajații care experimentează sentimente de anxietate și furie manifestă o implicare în muncă mai scăzută deoarece aceștia se caracterizează printr-un nivel redus de entuziasm, percep mediul de lucru ca fiind ostil și conflictual și au dificultăți în finalizarea sarciunilor întrucât capacitatea lor de concentrare scade considerabil.

În ceea ce privește relația implicării în muncă cu emoțiile de la locul de muncă, rezultatele cercetării au arătat că angajații care trăiesc emoții pozitive la locul de muncă prezintă o implicare mai ridicată. Corelațiile dintre scalele implicării în muncă și starea afectivă pozitivă la locul de muncă sunt pozitive și moderate: vigoare r = .42, dedicare r = .52 și absorbire r = .35. De asemenea, corelația dintre constructul global implicare în muncă și starea afectivă pozitivă la locul de muncă este pozitivă și moderată: r = .47, p < .05. Cercetarea asocierii dintre aceste două concepte vine în completarea unor cercetări anterioare care au ajuns la concluzia că angajații care trăiesc intens emoții negative la locul de muncă sunt mai degrabă introverți, obișnuiesc să aplice rar un stil activ de adaptare la dificultăți și vor reacționa într-o mai mare măsură prin fugă deoarece trăiesc sentimente de frică la locul de muncă (de exemplu planifică să părăsească organizația, își iau zile libere sau concedii medicale, pentru a reduce sentimentul de insecuritate, evită comunicarea directă cu cei față de care simt frica), în comparație cu cei care au caracteristici opuse (Pitariu, Vîrgă, Sulea & Zaborilă, 2008 *apud* Vîrgă și colab., 2009).

Referitor la datele demografice ale participanților la cercetare, au fost identificate corelații scazute, dar semnificative, între vârstă și dedicare (r = .16, < .05), respectiv absorbire (r = .17, p < .05). Alte cercetări anterioare au obținut

corelații foarte slabe între vârstă și vigoare (între $r = .00$ și $r = .28$), dedicare ($r = .02$ și $r = .28$) și absorbire (între $r = .00$ și $r = .27$) (Schaufeli & colab., 2006 *apud* Vîrgă și colab., 2009). Același tip de corelații au fost obținute între vechime în muncă și subscalele implicării: vigoare $r = .17$, dedicare $r = .17$ și absorbire $r = .19$, $p < .05$ și vechime în organizație și dimensiunile implicării în muncă: vigoare $r = .21$ și absorbire $r = .17$, $p < .05$. Corelațiile dintre implicare în muncă, pe de o parte, și vârstă, vechime în muncă și vechime în organizație, pe de altă parte, sunt, de asemenea slabe, dar semnificative statistic ($p < .05$): $r = .17$, $r = .19$, respectiv $r = .17$. Singurele corelații cu $p > .05$ sunt cele înregistrate între vârstă și vigoare: $r = .14$ și vechime în organizație și dedicare: $r = .09$. În ceea ce privește genul și nivelul de educație nu au fost identificate corelații semnificative pe nicio scală a implicării în muncă (Schaufeli & colab., 2006; Schaufeli & Salanova, 2007 *apud* Vîrgă și colab., 2009).

Literatura de specialitate nu prezintă rezultate foarte concludente privind relația dintre stres ocupațional și satisfacție în muncă, respectiv implicare în muncă. Cercetările anterioare au studiat doar trei surse de stres (ambiguitatea rolului, conflictul de rol și supraîncărcarea cantitativă a muncii). Studiul de față urmărește extinderea acestor cercetări. Astfel, obiectivul este de a examina toate cele trei dimensiuni ale implicării în muncă, alături de sursele de stres menționate (ambiguitatea rolului, conflictul de rol și supraîncărcarea cantitativă a muncii) și alte surse de stres (supraîncărcarea calitativă a muncii, dezvoltarea carierei și responsabilitatea pentru ceilalți) și variabilele demografice (vârstă, gen, nivel de educație, vechime în muncă, vechime în organizație, la care se adaugă și nivelul organizațional: funcție de conducere sau de execuție). Pe lângă aceste variabile designul cercetării presupune un model explicativ ce include și satisfacția în muncă. Mai precis, vor fi studiate: (1) corelațiile dintre fațetele stresului ocupațional și cele ale satisfacției în muncă, respectiv ale implicării în muncă; (2) predictorii dimensiunilor satisfacției în muncă, respectiv ale implicării în muncă și (3) efectul de moderare al variabilelor demografice asupra relației dintre fațetele stresului ocupațional și cele ale satisfacției în muncă, respectiv ale implicării.

Prin urmare, au fost formulate următoareale ipoteze pe baza studiilor avute în vedere:

Ipoteza 1. Stresul ocupațional prezintă corelații puternice cu satisfacția în muncă.

Ipoteza 2. Stresul ocupațional prezintă corelații slabe, dar semnificative cu implicarea în muncă.

Studiul corelațiilor dintre variabile este important la nivel organizațional deoarece existența relației liniare indică ce alte variabile sunt problematice (și în ce grad) dacă se constată că una din variabile este în afara limitelor normale. Dacă ipoteza se confirmă, atunci managementul trebuie să aibă în vedere și nivelurile de satisfacție și de implicare atunci când în organizație se înregistrează un nivel ridicat de stres.

Ipoteza 3. Stresul ocupațional este un predictor al satisfacției în muncă.

Ipoteza 4. Stresul ocupațional este un predictor al implicării în muncă.

Identificarea predictorilor este semnificativă pentru organizație: se pot estima nivelurile de satisfacție și de implicare dacă se cunoaște nivelul de stres ocupațional. Acest aspect are implicații practice deosebite asupra demersurilor de diagnoză și dezvoltare organizațională: identificarea predictorilor indică elementele asupra cărora trebuie să se intervină pentru a realiza schimbarea organizațională.

Ipoteza 5. Variabilele demografice au efect moderator în relația dintre stresul ocupațional și satisfacția în muncă.

Ipoteza 6. Variabilele demografice au efect de moderare în relația dintre stresul ocupațional și implicarea în muncă.

Identificarea efectelor de moderare este importantă pentru a cunoaște ce variabile (1) intervin în relația dintre variabila independentă, stres ocupațional și variabilele dependente, satisfacție în muncă și implicare în muncă și (2) afectează direcția și intensitatea relației dintre cele două tipuri de variabile. Dacă ipoteza se confirmă, organizațiile vor avea o imagine completă a elementelor care influențează relația dintre stres ocupațional și satisfacție, respectiv implicare în muncă. În plus, acest aspect are consecințe practice semnificative ce țin de formularea unor strategii de abordare a angajaților în funcție de aceste date.

Obiectiv explorativ. Explorarea relaţiilor dintre subdimensiunile variabilelor stres ocupaţional, satisfacţie în muncă şi implicare în muncă.

Metodă

Participanți

Cercetarea are la bază un eșantion de angajați din diferite medii organizaționale românești. Acesta cuprinde un număr de N = 238 de angajați, cu următoarele caracteristici: 67 de gen masculin (28.15%), 171 de gen feminin (71.85%), 26 cu studii medii (10.92%), 109 cu studii universitare (45.80%) și 103 cu studii post-universitare (43.28%), cu experiență în organizație de la 1 lună la 24 ani (M = 2.72, SD = 3.407), cu vechime în muncă de la 1 lună la 24 de ani (M = 7.05, SD = 5.312) și cu vârsta cuprinsă între 19 și 47 de ani (M = 28.61, SD = 5.828, Me = 28). Participanții pot fi împărțiți în patru categorii de vârstă: 19-30 de ani (66.81%), 31-40 de ani (28.99%) și 41-47 de ani (4.20%). Categoria de vârstă cea mai bine reprezentată este cea de 21-30, în timp ce în categoria de vârstă 41-47 de ani se încadrează cele mai puține persoane.

În organizațiile în care s-a realizat cercetarea, chestionarele au fost administrate atât personalului cu funcții de execuție, cât și personalului cu funcții de conducere (majoritatea manageri de nivel scăzut sau mediu). Participanții cu funcții de execuție reprezintă 76.47% din eșantionul total, în timp ce participanții cu funcții manageriale constituie 23.53%.

Procedură

Aplicarea celor trei chestionare s-a realizat în varianta creion-hârtie, fără limită de timp pentru completare, însă majoritatea participanților au terminat în 15-20 de minute. Participanților li s-a adus la cunoștință scopul cercetării și caracterul voluntar și anonim al participării și s-a obținut de la aceștia consimțământul informat. Fiecare participant a completat individual chestionarele fără a fi asistat pe parcursul completării și apoi a returnat setul de chestionare într-un plic sigilat, nesemnat, împreună cu datele demografice: vârstă, gen, vechime în muncă, vechime în organizație și tipul de funcție ocupată: de conducere sau de execuție. Datele obținute au fost prelucrate prin intermediul programului statistic SPSS 19.

În momentul centralizării rezultatelor, chestionarele cu mai mult de 10 % răspunsuri lipsă (2 chestionare) au fost integral eliminate. Astfel, din cele 240 de seturi de chestionare colectate, 238 au fost incluse în cercetare. Cele cu mai puțin de 10 % răspunsuri lipsă au fost supuse unui tratament al datelor lipsă, astfel că răspunsul care lipsea a fost înlocuit cu media răspunsurilor pe aceeași subscală. În total au fost înregistrate 88 de raspunsuri lipsă, care au fost tratate în această manieră.

Instrumente

Stres ocupațional. Pentru a măsura nivelul de stres din organizații a fost utilizat Stress Diagnostic Survey (SDS, Ivancevich & Matteson, 1980). Chestionarul de măsurare a stresului ocupațional a fost, mai întâi, tradus în limba română și apoi distribuit spre completare. Scala de evaluare a stresului ocupațional, formată din 30 de itemi, descrie tensiunea pe care o resimt angajații și care este produsă de ambiguitatea rolului, conflictul de rol, supraîncărcarea cantitativă a muncii, supraîncărcarea calitativă a muncii, preocuparea (neliniștea) cauzată de dezvoltarea carierei și de responsabilitatea pentru ceilalți. Chestionarul măsoară frecvența acestor surse de stres (sau stresori) prin intermediul a câte cinci itemi, pe o scală Likert pe șapte puncte. Participanții cercetării sunt solicitați să noteze „1" în dreptul itemilor ce descriu o situație care nu e niciodată o sursă de stres, până la „7" pentru situațiile care constituie întotdeauna surse de stres. Valorile coeficientului de fidelitate Cronbach Alpha variază între .68 și .85 pentru cele șase subscale ale chestionarului, în timp ce pentru scala de stres ocupațional Cronbach Alpha este .93.

Satisfacție în muncă. Satisfacția în muncă a fost determinată cu ajutorul Chestionarului de evaluare a satisfacției în muncă (Job Satisfaction Survey, Spector, 1994), în traducere autorizată. Acesta este alcătuit din 36 de itemi care evaluează atitudinile cu privire la locul de muncă și anumite aspecte ale acestuia, prin intermediul a nouă subscale: satisfacția cu plata, promovarea, supervizarea, beneficiile conexe, recunoașterea muncii, condițiile de muncă, relația cu colegii, natura muncii și comunicarea. Fiecare dintre aceste fațete este măsurată prin câte patru itemi. Pentru nouăsprezece itemi scorurile trebuie inversate pentru a obține rezultate adecvate. Măsurarea se face pe baza scalei Likert pe șase puncte: 1 – dezacord puternic, 2 – dezacord moderat, 3 – ușor dezacord, 4 – ușor acord, 5 – acord moderat și 6 – acord puternic. În ceea ce privește consistența internă, valorile coeficientului Cronbach Alpha pentru subscalele satisfacției în muncă sunt

următoarele: .75 – satisfacția cu plata, .73 – satisfacția cu promovarea, .82 – satisfacția cu supervizarea, .73 – satisfacția cu beneficiile conexe, .76 – satisfacția cu recunoașterea muncii, .62 – satisfacția cu condițiile de muncă, .60 – satisfacția privind relația cu colegii, .78 – satisfacția cu natura muncii, .71 – satisfacția cu comunicarea. Subscalele satisfacția cu condițiile de muncă și relația cu colegii se situează sub standardul minim acceptat pentru consistența internă și anume .70. Pentru scala globală a satisfacției în muncă coeficientul Cronbach Alpha este .91.

Implicare în muncă. Implicarea în muncă a fost măsurată prin intermediul Scalei Utrecht de măsurare a implicării în muncă (Utrecht Work Engagement Scale, Schaufeli & Bakker, 2004), varianta completă de șaptesprezece itemi, pentru care există, de asemenea, o traducere autorizată. Scala Utrecht de măsurare a implicării în muncă UWES-17 vizează cele trei dimensiuni constitutive ale constructului: vigoarea (VI), dedicarea (DE) și absorbirea (AB). Dedicarea este determinată prin cinci itemi, în timp ce celelalte două subscale sunt formate din șase itemi fiecare. Participanții din cadrul cercetărilor care se bazează pe acest chestionar sunt rugați să citească cu atenție fiecare afirmație și să decidă dacă au avut vreodată sentimentele descrise față de locul de muncă. Itemii sunt scorați pe o scală de frecvență Likert pe șapte puncte, de la „0” (niciodată), asociat cu lipsa trăirii sentimentului descris, până la „6” (întotdeauna). Valorile coeficientului Cronbach Alpha pentru cele trei subscale sunt: .83 – vigoare, .92 – dedicare și .82 absorbire.

Rezultate

Corelații

Datele statistice evidențiază existența unor corelații negative, moderate (în intervalul .30 – .70) și scăzute (sub .30) între satisfacția în muncă și stresul ocupațional. Implicarea în muncă prezintă, de asemenea, corelații negative, moderate și mici cu variabila independentă. Spre deosebire de corelațiile stresului cu satisfacția în muncă, cele dintre stres și implicare sunt preponderent mai mici și au un nivel de semnificație mai scăzut. Intercorelațiile dintre aceste variabile măsurate în studiu sunt prezentate în Tabelul 1.

Astfel, ambiguitatea rolului corelează negativ, moderat cu satisfacția cu supervizarea (r = -.45), beneficiile conexe (r = -.32), recunoașterea muncii (r = -.40), relația cu colegii (r = -.39), natura muncii (r = -.41) și comunicarea (r = -.59), la un nivel de semnificație $p < .001$. Corelațiile sunt mici între variabila independentă și satisfacția cu plata, promovarea și condițiile de muncă. În ceea ce privește implicarea, corelațiile sunt scăzute între ambiguitatea rolului și vigoare (r = -.26, $p < .001$), respectiv absorbire (r = -.20, $p < .01$) și moderate între ambiguitatea rolului și dedicare (r = -.32, $p < .001$).

Conflictul de rol corelează negativ, moderat cu dedicarea (r = -.33, $p < .001$). Corelațiile sursei de stres sunt scăzute față de vigoare (r = -.26, $p < .001$) și absorbire (r = -.20, $p < .01$). Corelațiile sunt moderate între conflict de rol și satisfacția cu plata (r = -.34), supervizarea (r = -.46, $p < .001$), beneficiile conexe (r = -.39, $p < .001$), recunoașterea muncii (r = -.42, $p < .001$), relația cu colegii (r = -,47, $p < .001$), natura muncii (r = -.41, $p < .001$) și comunicarea (r = -.64, $p < .001$) și mici între sursa de stres și satisfacția cu promovarea (r = -.26, $p < .001$) și condițiile de muncă (r = -.29, $p < .001$).

Corelațiile dintre supraîncărcarea cantitativă a muncii și satisfacția în muncă sunt mici, moderate și semnificative. Cele dintre sursa de stres și vigoare, respectiv dedicare sunt mai scăzute, în timp ce absorbirea nu corelează deloc cu supraîncărcarea cantitativă a muncii (r = -.10, $p >$.05).

În ceea ce privește responsabilitatea pentru ceilalți, aceasta corelează doar cu satisfacția cu supervizarea (r = -.24, $p < .001$), relația cu colegii (r = -.28, $p < .001$) și comunicarea (r = -.30, $p < .001$). Datele statistice arată că responsabilitatea pentru ceilalți și supraîncărcarea calitativă a muncii nu corelează cu implicarea.

Analiza de regresie

Pentru a evidenția efectul predictiv al subscalelor stresului ocupațional a fost realizată o analiză de regresie liniară simplă pentru fiecare variabilă criteriu. În cadrul analizei de regresie, variabila dependentă a fost reprezentată de câte o subscală a satisfacției în muncă (satisfacția cu plata, promovarea, supervizarea, beneficiile conexe, recunoașterea muncii, condițiile de muncă, relația cu colegii, natura muncii și comunicarea), respectiv a implicării în muncă (vigoare, dedicare și absorbire). Variabilele independente au fost în pasul unu: variabilele demografice ale eșantionului: vârstă, gen, nivel

de educație, vechime în muncă, vechime în organizație și nivel organizațional (funcție de conducere sau de execuție), iar în pasul doi: sursele de stres ocupațional ambiguitate de rol, conflict de rol, supraîncărcare cantitativă, supraîncărcare calitativă, dezvoltarea carierei și responsabilitatea pentru ceilalți. Așadar, pentru analiza de regresie liniară simplă au fost testate două modele. Rezultatele obținute se regăsesc în Tabelul 2.

Tabelul 1. Intercorelațiile dintre variabile

Corelații

VARIABILA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Ambiguitatea rolului	-																	
2. Conflictul de rol	.765**	-																
3. Supra-încărcarea cantitativă	.480**	.615**	-															
4. Supraîncărcarea calitativă	.544**	.574**	.641**	-														
5. Dezvoltarea carierei	.556**	.578**	.427**	.384**	-													
6. Responsa-bilitatea pentru ceilalți	.482**	.587**	.532**	.587**	.280**	-												
7. Plata	-.236**	-.336**	-.358**	-.180**	-.271**	-.045	-											
8. Promovarea	-.143*	-.255**	-.202**	-.084	-.417**	.067	.473**	-										
9. Supervizarea	-.452**	-.455**	-.429**	-.314**	-.394**	-.242**	.409**	.373**	-									
10. Beneficiile conexe	-.318**	-.394**	-.267**	-.134*	-.326**	-.065	.655**	.468**	.408**	-								
11. Recu-noașterea muncii	-.402**	-.423**	-.399**	-.288**	-.336**	-.088	.625**	.466**	.684**	.628**	-							
12. Condițiile de muncă	-.261**	-.294**	-.372**	-.242**	-.185**	-.034	.208**	.221**	.276**	.280**	.452**	-						
13. Relația cu colegii	-.393**	-.472**	-.521**	-.353**	-.432**	-.275**	.295**	.232**	.612**	.281**	.517**	.386**	-					
14. Natura muncii	-.406**	-.406**	-.359**	-.196**	-.364**	-.098	.279**	.209**	.589**	.322**	.482**	.330**	.595**	-				
15. Comunicarea	-.588**	-.644**	-.523**	-.400**	-.564**	-.301**	.344**	.337**	.617**	.416**	.578**	.397**	.600**	.583**	-			
16. Vigoarea	-.255**	-.263**	-.155*	-.111	-.397**	.029	.176**	.249**	.316**	.346**	.384**	.278**	.245**	.351**	.323**	-		
17. Dedicarea	-.324**	-.329**	-.185**	-.038	-.514**	.003	.252**	.280**	.278**	.335**	.360**	.295**	.236**	.365**	.397**	.739**	-	
18. Absorbirea	-.203**	-.211**	-.097	-.010	-.339**	-.073	.160*	.168**	.220**	.291**	.259**	.218**	.120	.210**	.254**	.708**	.687**	-

Nota: * p < .05, ** p < .01.

Datele statistice arată că ambele modele introduse în analiza de regresie liniară sunt viabile pentru variabilele criteriu. De exemplu, în ceea ce privește satisfacția cu recunoașterea muncii, pentru primul model, F (6, 231) = 6.68, p < .001. Acesta descrie 15% din varianța variabilei dependente, satisfacția cu recunoașterea muncii: R^2 = .15. Variabilele cu valoare predictivă sunt vârsta (corelată negativ: β = - 2.18, p < .05), genul (corelat pozitiv: β = 4.02, p < .001) și nivelul educațional (corelat negativ: β = - 4.12, p < .001). Coeficienții β asociați acestor variabile independente arată că angajații mai tineri, cei de gen feminin și cei fără studii superioare sunt mai satisfăcuți de modul în care este apreciată munca în organizație. În cazul celui de-al doilea model alcătuit din sursele de stres ocupațional, F (12, 225) = 9.82, p < .001. Modelul descrie 34% din varianța satisfacției cu recunoașterea muncii: R^2 = .34. Predictorii care contribuie la estimarea corectă a satisfacției cu recunoașterea muncii sunt genul (corelat pozitiv: β = 2.29, p < .05), nivelul de educație (corelat negativ: β = - 3.00, p < .01), ambiguitatea rolului (corelată negativ: β = - 2.21, p < .05), supraîncărcarea cantitativă (corelată negativ:

β = - 3.49, p < .01) și responsabilitatea pentru ceilalți (corelată pozitiv: β = 3.75, p < .001). Datele statistice indică o satisfacție scăzută a angajaților față de recunoașterea muncii în situațiile în care există un nivel crescut de stres generat de asumarea unor roluri neclare și de un volum prea mare de lucru. Valoarile coeficientului β al variabilei responsabilitatea pentru ceilalți denotă că angajații cu un nivel ridicat de stres cauzat de responsabilitatea pentru ceilalți vor resimți o satisfacție mai mare legată de felul în care este recunoscută munca lor. Prin urmare, stresul determinat de asumarea responsabilității pentru ceilalți favorizează satisfacția angajaților față de recompensele non-financiare ale muncii până la un anumit nivel optim. Dacă nivelul de stres depășește acest prag, satisfacția cu recunoașterea muncii va urma o curbă descendentă.

Tabelul 2. Rezultatele analizei de regresie liniară

		ß	R^2
Satisfacția cu plata	Vârsta	-.45**	.19***
	Genul	.24***	
	Nivelul educațional	-.25***	
	Nivelul organizațional	-.16**	
	Vârsta	-.37*	.30***
	Genul	.14*	
	Nivelul educațional	-.19**	
	Nivelul organizațional	-.13*	
	Supraîncărcarea cantitativă	-.30***	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.20*	
Satisfacția cu promovarea	Vârsta	-.36*	.08**
	Nivelul educațional	-.16*	
	Nivelul organizațional	-.13*	
	Ambiguitatea rolului	.19*	.29***
	Conflictul de rol	-.28*	
	Dezvoltarea carierei	-.39***	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.27**	
Satisfacția cu supervizarea	Genul	.17**	.07*
	Nivelul educațional	-.19**	
	Ambiguitatea rolului	-.24*	.30***
	Supraîncărcarea cantitativă	-.27**	
	Dezvoltarea carierei	-.15*	
Satisfacția cu beneficiile conexe	Genul	-.18**	.10**
	Nivelul educațional	-.23***	
	Nivelul educațional	-.15*	.26***
	Conflictul de rol	-.33**	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.18*	
Satisfacția recunoașterea muncii	Vârsta	-.38*	.15***
	Genul	.25***	
	Nivelul educațional	-.25***	
	Genul	.13*	.34***
	Nivelul educațional	-.17**	
	Ambiguitatea rolului	-.20*	
	Supraîncărcarea cantitativă	-.27**	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.29***	
Satisfacția cu condițiile de muncă	Vârsta	-.50**	.13***
	Genul	.23***	
	Nivelul educațional	-.12*	
	Vechimea în muncă	.53**	
	Nivelul organizațional	-.16**	
	Vârsta	-.39*	.28***
	Genul	.13*	
	Vechimea în muncă	.46**	
	Nivelul organizațional	-.14*	
	Supraîncărcarea cantitativă	-.36***	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.26**	

Satisfacția cu relația cu colegii	Genul	.18**	.11***
	Vechimea în organizație	-.34***	
	Vechimea în organizație	-.24***	.38***
	Supraîncărcarea cantitativă	-.39***	
	Dezvoltarea carierei	-.17*	
Satisfacția cu natura muncii	Genul	.20**	.07**
	Nivelul educațional	-.14*	
	Vârsta	.44**	.32***
	Ambiguitatea rolului	-.27**	
	Supraîncărcarea cantitativă	-.29***	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.25**	
Satisfacția cu comunicarea	Genul	.14*	.08**
	Nivelul educațional	-.18**	
	Ambiguitatea rolului	-.20*	.53***
	Conflictul de rol	-.35***	
	Supraîncărcarea cantitativă	-.24***	
	Dezvoltarea carierei	-.22***	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.15*	
Dedicarea	Genul	.20**	.08**
	Vechimea în organizație	-.21**	
	Nivelul organizațional	-.13*	
	Genul	.13*	.38***
	Vechimea în organizație	-.15*	
	Supraîncărcarea calitativă	.26**	
	Dezvoltarea carierei	-.46***	
	Responsabilitatea pentru ceilalți	.17*	
Absorbirea	Genul	.29***	.09**
	Genul	.29***	.23***
	Supraîncărcarea calitativă	.21*	
	Dezvoltarea carierei	-.40***	

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Analiza de moderare

Pentru a avea o imagine complexă asupra rezultatelor obținute, se impune examinarea rolului moderator pe care îl au variabilele demografice asupra relației dintre stres și satisfacție, respectiv implicare. Pentru a pune în lumină acest efect de moderare a fost efectuată câte o analiză de regresie pentru fiecare variabilă dependentă. În cadrul analizei de regresie, variabila criteriu a constat în câte o subscală a satisfacției în muncă (satisfacția cu plata, promovarea, supervizarea, beneficiile conexe, recunoașterea muncii, condițiile de muncă, relația cu colegii, natura muncii și comunicarea), respectiv a implicării în muncă (vigoare, dedicare și absorbire). Variabilele independente au fost reprezentate în pasul unu de câte o sursă a stresului ocupațional (ambiguitate de rol, conflict de rol, supraîncărcare cantitativă, supraîncărcare calitativă, dezvoltarea carierei și responsabilitatea pentru ceilalți) și de câte o variabilă demografică (vârstă, gen, nivel de educație, vechime în muncă, vechime în organizație, nivel organizațional: funcție de conducere sau de execuție), iar în pasul doi de interacțiunea (produsul) dintre sursa respectivă de stres și variabila demografică. Prin urmare, pentru analiza de moderare, realizată prin regresie, au fost supuse testării două modele.

Datele statistice arată că există 24 de situații în care apare efectul de moderare. Rezultatele analizei de moderare sunt prezentate în Tabelul 3. pentru fiecare dintre aceste situații. Nu au fost obținute efecte de moderare pentru satisfactia cu plata si comunicarea. De asemenea, nivelul organizational nu are efect moderator.

Modelul de regresie între variabila dependentă (vigoare) și variabilele independente (dezvoltarea carierei și gen) are validitate. Al doilea model, cel care înfățișează produsul dintre sursa de stres (dezvoltarea carierei) și variabila demografică (gen) semnalează existența efectului moderator: (β = -1.155, $p < .001$). Introducerea produsului dintre variabila

moderatoare și variabila independentă aduce un plus explicativ: $\Delta R^2 = .064$, F (1, 234) = 19.821, $p < .001$.

Modelul de regresie între variabila dependentă (satisfacția cu natura muncii) și variabilele independente (supraîncărcare calitativă și vechime în muncă) este valid; iar modelul care înfățișează interacțiunea dintre sursa de stres (supraîncărcare calitativă) și variabila demografică (vechime în muncă) indică prezența efectului de moderare: (β = -.514, $p <$ .01). Introducerea produsului dintre variabila moderatoare și variabila independentă aduce un plus explicativ: $\Delta R^2 = .027$, F (1, 234) = 6.875, $p < .01$.

Tabelul 3. Rezultatele analizei de moderare

	Satisfacția cu promovarea	
	Pas 1	Pas 2
Ambiguitatea rolului	-.13	-.27
Vechimea în organizație	-.07	-.44
Ambiguitatea rolului x Vechimea în organizație		.44*
ΔR^2		.03
R^2 (adj.)	.02*	.04*
Supraîncărcarea cantitativă	-.19	-.29
Vechimea în organizație	-.06	-.49
Supraîncărcarea cantitativă x Vechimea în organizație		.48*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.04**	.05*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Satisfacția cu supervizarea	
	Pas 1	Pas 2
Ambiguitatea rolului	-.43	-.91
Nivelul educațional	-.11	-.41
Ambiguitatea rolului x Nivelul educațional		.61*
ΔR^2		.01
R^2 (adj.)	.21***	.22*
Dezvoltarea carierei	-.39	-.88
Genul	.13	-.16
Dezvoltarea carierei x Genul		.57*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.16***	.08*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Satisfacția cu beneficiile conexe	
	Pas 1	Pas 2
Responsabilitatea pentru ceilalți	-.04	.49
Nivelul educațional	-.22	-.08
Responsabilitatea pentru ceilalți x Nivelul educațional		.65*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.04**	.06*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Satisfacția cu recunoașterea muncii	
	Pas 1	Pas 2
Ambiguitatea rolului	-.37	-.95
Nivelul educațional	-.19	-.54
Ambiguitatea rolului x Nivelul educațional		.74*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.19***	.21*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Satisfacția cu condițiile de muncă	
	Pas 1	Pas 2
	-.25	-.08
Vechimea în muncă	.07	.41
Supraîncărcare calitativă x Vechimea în muncă		-.41*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.06***	.07*
Dezvoltarea carierei	-.21	.04
Vechimea în muncă	.10	.56
Dezvoltarea carierei x Vechimea în muncă		-.59**
ΔR^2		.03
R^2 (adj.)	.04*	.07*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Satisfacția cu relația cu colegii	
	Pas 1	Pas 2
Responsabilitatea pentru ceilalți	-.27	.39
Vârsta	-.06	.21
Responsabilitatea pentru ceilalți x Vârsta		-.73*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.07***	.08*
Responsabilitatea pentru ceilalți	-.27	-.09
Vechimea în muncă	-.05	.23
Responsabilitatea pentru ceilalți x Vechimea în muncă		-.36*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.07*	.08*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Satisfacția cu natura muncii	
	Pas 1	Pas 2
Supraîncărcarea calitativă	-.20	.44
Vârsta	.05	.41
Supraîncărcarea calitativă x Vârsta		-.76*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.03**	.05*
Supraîncărcarea calitativă	-.18	.41
Genul	.15	.58
Supraîncărcarea calitativă x Genul		-.71*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.05**	.07*
Supraîncărcarea calitativă	-.20	.01
Vechimea în muncă	.01	.44
Supraîncărcarea calitativă x Vechimea în muncă		-.51**
ΔR^2		.03
R^2 (adj.)	.03*	.05*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Vigoarea	
	Pas 1	Pas 2
Conflictul de rol	-.26	.42
Vârsta	-.04	.22
Conflictul de rol x Vârsta		.78*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.06***	.08*
Dezvoltarea carierei	-.40	.27
Vârsta	.00	.32
Dezvoltarea carierei x Vârsta		-.81*
ΔR^2		.01
R^2 (adj.)	.15***	.16*
Ambiguitatea rolului	-.24	.66
Genul	.12	.70
Ambiguitatea rolului x Genul		-1.01**
ΔR^2		.04
R^2 (adj.)	.07***	.11**
Conflictul de rol	-.24	-.36
Genul	.09	.47
Conflictul de rol x Genul		-.64*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.07***	.09*
Supraîncărcarea cantitativă	-.13	-.64
Genul	.13	.68
Supraîncărcarea cantitativă x Genul		-.88**
ΔR^2		.04
R^2 (adj.)	.03**	.06**
Dezvoltarea carierei	-.39	.60
Genul	.14	.72
Dezvoltarea carierei x Genul		-1.16***
ΔR^2		.06
R^2 (adj.)	.17***	.23***
Conflictul de rol	-.25	-.04
Vechimea în muncă	-.07	.24
Conflictul de rol x Vechimea în muncă		-.43*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.07***	.09*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Dedicarea	
	Pas 1	Pas 2
Dezvoltarea carierei	-.53	.11
Vârsta	.06	.36
Dezvoltarea carierei x Vârsta		-.76*
ΔR^2		.01
R^2 (adj.)	.26***	.27*
Dezvoltarea carierei	-.51	-.05
Genul	.13	.39
Dezvoltarea carierei x Genul		-.53*
ΔR^2		.01
R^2 (adj.)	.27*	.29*
Dezvoltarea carierei	-.53	-.35
Vechimea în muncă	.06	.39
Dezvoltarea carierei x Vechimea în muncă		-.43*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.26***	.28*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

	Absorbirea	
	Pas 1	Pas 2
Dezvoltarea carierei	-.33	.19
Genul	.26	.56
Dezvoltarea carierei x Genul		-.60*
ΔR^2		.02
R^2 (adj.)	.08***	.09*

Notă: Tabelul conține indici beta standardizați.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Discuții

Obiectivul principal al acestui studiu a fost examinarea relației dintre sursele de stres ocupațional și variabilele dependente, satisfacția și implicarea în muncă, identificarea corelațiilor dintre variabile, a predictorilor și a efectelor de moderare. Rezultatele cercetării au arătat că, atât corelațiile dintre stres și satisfacție, cât și cele dintre stres și implicare sunt negative, moderate și scăzute, ceea ce înseamnă că de fiecare dată când nivelul de stres crește, satisfacția și implicarea tind să scadă. De asemenea, sursele de stres constituie predictori ai satisfacției în muncă și ai implicării în muncă. Nu în ultimul rând, variabilele demografice au efect moderator mai degrabă asupra satisfacției decât asupra implicării.

Datele statistice obținute confirmă, în unele cazuri, cercetările pe baza cărora s-a întemeiat studiul de față. De cele mai multe ori însă, rezultatele diferă, fie în ceea ce privește intervalele în care se încadrează valorile indicatorilor pentru corelații, fie când vine vorba despre predictorii care exercită un rol moderator asupra relației dintre variabile. Din această perspectivă, lucrarea de față confirmă și actualizează informațiile existente în literatura de specialitate. În continuare, este detaliată o prezentare mai nuanțată a acestor aserțiuni.

Astfel, așa cu arată cercetarea lui Mikkelsen (2000), stresul ocupațional prezintă corelații negative semnificative cu satisfacția în muncă și cu implicarea în muncă. Totuși, corelațiile obținute în această lucrare sunt mai ridicate decât cele ale cercetătorilor. La nivel global, dacă nivelul de stres ocupațional crește, atunci satisfacția și implicarea se diminuează într-o mai mare proporție.

După cum arată și Glisson (1988), corelațiile dintre ambiguitatea rolului și satisfacția în muncă sunt negative și semnificative. Totuși, din rezultatele cercetării de față reiese că această sursă de stres nu corelează cu satisfacția atât de puternic precum demonstrează cercetătorii mai sus menționați. Dimpotrivă, corelațiile dintre ambiguitatea rolului și satisfacția cu plata, promovarea și condițiile de muncă se încadrează în intervalul specific corelațiilor mici. Corelațiile dintre ambiguitatea rolului și implicare sunt, de asemenea, mai scăzute față de cele identificate de Glisson (1988). Acest aspect implică o scădere mai lentă a satisfacției și a implicării în condițiile în care ambiguitatea rolului devine mai pregnantă.

Contrar studiului lui Glisson (1988), conflictul de rol prezintă corelații mai scăzute cu implicarea în muncă. În plus, potrivit datelor statistice, dintre toate sursele de stres, conflictul de rol corelează cel mai bine cu scalele satisfacției în muncă. Cea mai mare corelație în raport cu dimensiunile satisfacției în muncă s-a înregistrat între subscala conflict de rol și satisfacția cu comunicarea ($r = -.64$, $p < .001$). Această corelație se apropie de limita superioară a intervalului caracteristic corelațiilor moderate, ceea ce înseamnă că un nivel ridicat de stres ocupațional generat de roluri conflictuale condiționează puternic scăderea satisfacției cu comunicarea din organizație.

Cercetarea de față confirmă parțial concluziile legate de corelația dintre supraîncărcarea cantitativă a muncii și implicarea în muncă (Curry, 1986). Corelațiile sunt scăzute ($r = -.16$, $p < .05$ pentru vigoare și $r = -.19$, $p < .01$ pentru dedicare), așadar, dacă volumul de muncă este mare, vigoarea și nivelul de dedicare scad într-un procent destul de mic. Absorbirea, într-adevăr nu corelează cu variabila independentă, prin urmare nu există nicio relație între cele două.

Responsabilitatea pentru ceilalți are un impact nesemnificativ asupra satisfacției angajaților în muncă. Excepție face doar satisfacția cu supervizarea, relația cu colegii și comunicarea, variabile cu care se relaționează

destul de slab. Între responsabilitatea pentru ceilalți și implicarea în muncă nu există corelații semnificative.

Dezvoltarea carierei corelează slab și moderat cu satisfacția în muncă și cu implicarea în muncă. Atunci când stresul provocat de lipsa posibilităților de evoluție profesională scade, satisfacția și implicarea cresc.

Corelațiile slabe și moderate dintre supraîncărcarea calitativă a muncii și satisfacția în muncă sugerează că dacă angajații înregistrează niveluri ridicate de stres cauzat de realizarea unor activități prea solicitante, atunci satisfacția acestora scade. Din contră, lipsa corelațiilor dintre supraîncărcarea calitativă a muncii și implicare arată că implicarea se menține la același nivel, indiferent de dificultatea muncii depuse.

Rezultatele privind variabilele cu valoare de predicție arată că stresul ocupațional este predictor pentru satisfacția în muncă și implicarea în muncă. Variabilele demografice incluse în analiza de regresie liniară au valoare predictivă pentru satisfacția în muncă. Pentru implicare, doar genul și vechimea în organizație sunt predictive.

Rezultatele analizei de regresie liniară confirmă concluziile studiului Mikkelsen (2000) potrivit cărora un procent semnificativ din varianța satisfacției în muncă și a implicării este explicat de stresul ocupațional. Pentru implicarea în muncă, procentul este mai mic, așa cum afirmă și cercetătorii moderni. Prin urmare, stresul este un predictor mai puternic pentru satisfacție decât pentru implicare.

Contrar studiului lui Glisson (1988), ambiguitatea rolului și conflictul de rol nu reprezintă predictori pentru implicare. Aceștia nu influențează gradul de implicare al angajaților. De asemenea, concluziile studiului amintit diferă de cele ale prezentei cercetări, de vreme ce conflictul de rol are valoare predictivă asupra satisfacției astfel încât poate determina nivelul variabilei dependente. În acord cu studiul amintit, ambiguitatea rolului reprezintă un predictor negativ puternic pentru pentru satisfacție.

Așa cum arată Curry (1986), supraîncărcarea cantitativă a muncii este un predictor puternic al satisfacției. Volumul de lucru al angajaților are un impact puternic asupra nivelului de asatisfacție al acestora.

Cercetarea de față analizează și stresorii supraîncărcarea calitativă a muncii, responsabilitatea pentru ceilalți și dezvoltarea carierei, pe lângă sursele de stres menționate anterior. Datele statistice arată că aceştia sunt predictori puternici ai implicării în muncă. Pe de o parte, un nivel ridicat de stres provocat de lipsa posibilităților de dezvoltare a vieții profesionale va genera scăderea implicării în muncă. Pe de altă parte, creșterea gradului de tensiune provocată de asumarea responsabilității pentru munca celorlalți și de realizarea unor sarcini care depășesc nivelul de pregătire aduc cu sine creșterea gradului de implicare până la un punct, dincolo de care, dacă sursele de stres se intensifică, implicarea în muncă scade.

În ce privește variabilele demografice, vârsta nu este un predictor al implicării așa cum arată Glisson (1988). De asemenea, vechimea în organizație (corelată negativ) este predictor doar pentru dedicare, una dintre cele trei dimensiuni ale acestei variabile criteriu. Astfel, vechimea în organizație influențează gradul de implicare al angajaților în muncă. Din cercetarea de față rezultă că genul este predictor pentru toate cele trei subscale ale implicării. Mai precis, angajații de gen feminin trăiesc mai frecvent un sentiment de împlinire în contextul muncii.

Rezultatele referitoare la efectul de moderare sugerează că relația dintre stres și satisfacție, respectiv implicare în muncă trebuie privită în integralitatea sa, pe cât posibil. În acest sens, efectul de moderare al variabilelor demografice facilitează interpretarea datelor cu mai mare acuratețe. Dintre toate situațiile identificate, este interesant că numai genul are rol moderator în relația dintre sursele de stres și cele trei subscale ale implicării în muncă, în timp ce vârsta și vechimea în muncă exercită un efect de moderare doar în relația dintre stres și vigoare, respectiv dedicare.

Așadar, cercetarea arată că influența stresului ocupațional asupra nivelului de satisfacție și de implicare din organizații trebuie privită cu prudență deoarece aceasta nu mai are amploarea demonstrată cu câtiva ani în urmă. Intensitatea consecințelor stresului ocupațional asupea atitudinilor pozitive din organizație precum cele de satisfacție și implicare în muncă este mai redusă.

Limite și concluzii

Cercetarea de față prezintă anumite limite referitoare la instrumentele utilizate și la eșantionare.

Un prim neajuns este legat de chestionarul de evaluare a stresului ocupațional, pentru care

nu s-a realizat o traducere după metode deja consacrate, în diade de psihologi, prin aplicarea retroversiunii asupra chestionarului tradus din limba engleză. Practica cea mai uzitată cere ca doi psihologi să traducă chestionarul din limba engleză în limba română și alți doi să asigure retroversiunea. Itemii din limba engleză obținuți în această etapă trebuie comparați cu itemii chestionarului inițial. Dacă cele două versiuni corespund atunci versiunea în limba română este considerată ca adecvată instrumentului original.

Un alt dezavantaj este lipsa unor demersuri de adaptare a chestionarului la populația românească, astfel că nu există date despre fidelitatea și validitatea chestionarului pentru România. În plus, nu a fost realizată o analiză factorială confirmatorie pentru a verifica ipotezele deja validate de Ivancevich (1980).

De asemenea, trebuie remarcat că chestionarul Stress Diagnostic Survey nu evaluează și severitatea percepută a stresului (intensitatea) și semnificația atribuite evenimentelor stresante, ci doar frecvenţa de apariţie a unei situații tensionate în activitatea angajaților. Ar fi necesar să se măsoare și această dimensiune de vreme ce severitatea stresului reprezintă o realitate care ar avea o influență considerabilă asupra rezultatelor cercetării.

Concluziile studiilor realizate cu Scala Utrecht de măsurare a implicării în muncă pe populația românească recomandă utilizarea variantei scurte de 9 itemi, care e mai potrivită pentru diagnoză în organizațiile românești. De aceea, o direcție pentru cercetări viitoare este și testarea corelațiilor și realizarea unor analize de regresie și de moderare cu rezultatele obținute ca urmare a utilizării variantei UWES-9.

În ceea ce privește eșantionul, acesta prezintă o anumită disproporție între nivelurile de management (23.53% dintre participanți) și cele de execuție (76.47% dintre participanți). Totuși, această discrepanță este uzuală la nivel organizațional, unde managementul reprezintă un procent mic în comparație cu angajații fără funcții de conducere.

O altă limită legată de lotul de participanți este aceea că numărul de participanți de gen feminin este semnificativ mai mare (71.85%). De asemenea, nu există o distribuție echilibrată nici pe categoriile de vârstă. Cea mai mare parte a participanților se încadrează în categoria de vârstă 19-30 (66.81%), în defavoarea celorlalte două categorii. Acest fapt a rezultat din lipsa unei selecţii mai riguroase a participanţilor la cercetare astfel încât să reiasă un eşantion controlat pe variabilele gen şi vârstă.

Un alt aspect care impune interpretarea rezultatelor cu prudență este sectorul din care au fost obținute datele. Pentru această cercetare, aplicările au fost colectate doar din organizații din mediul privat. De aceea, pentru a surprinde mai adecvat corelațiile dintre variabile, predictorii satisfacției în muncă și efectul de moderare al datelor demografice, ar trebui să fie inclus în cercetare un lot (similar ca mărime) de participanți angajați în organizații din mediul public.

Cercetări viitoare ar trebui să ţină cont de aceste limite astfel încât rezultatele obținute să aibă o relevanță sporită pentru ştiinţă.

În pofida limitelor studiului, rezultatele raportate constituie un reper important pentru realizarea unor cercetări mai aprofundate pe populația românească, pentru a contura cu mai mare precizie relația dintre stresul ocupațional, satisfacția în muncă și implicarea în muncă. Cercetarea de față surprinde stadiul actual al relațiilor dintre stres, satisfacție și implicare și gradul de influență pe care îl exercită variabilele independente.

Referințe

Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997), *Managing Workplace Stress*, Thousand Oaks: SAGE Publications.

Curry, J. P.; Wakefield D. S.; Price J. L. & Mueller C. W. (1986), The Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Academy of Management Journal*, *29*, 847-858.

Glisson, C. & Durick, M. (1988), Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations, *Public Administration Quarterly*, 33, 61-81.

Jones, F. & Bright, J. (2001), *Stress. Myth, Theory and Research*, Harlow: Pearson Education Limited.

Lazarus, R. S. (2006), *Stress and Emotion: a New Synthesis*, New York: Springer Publishing Company.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1998), *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer Publishing Company.

Mikkelsen, A.; Ogaard, T. & Lovrich, N. (2000), Modeling the Effects of Organizational Setting and Individual Coping Style on Employees Subjective Health, Job Satisfaction and Commitment, *Public Administration Quarterly*, *24*, 371-398.

Snyder, C. R. (2001), *Coping with Stress: Effective People and Processes*, New York: Oxford University Press.

Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*, Thousand Oaks: SAGE Publications.

Stamatios, A.; Antoniou, G. & Cooper, C. L. (2005), *Research Companion to Organizational Health Psychology*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.

Schaufeli, W. & Bakker, A., (2004), UWES Utrecht Work Engagement Scale. Preliminary Manual, 1-60; retrieved from http://www.fss.uu.nl/sop/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf

Vîrgă, D; Zaborilă, C; Sulea, C. și Maricuțoiu, L. (2009), Adaptarea în limba română a Scalei Utrecht de măsurare a implicării în muncă: examinarea validității și a fidelității, *Psihologia Resurselor Umane, 7*, 58-74.