STRESUL OCUPAŢIONAL ÎN SISTEMUL DE PROTECŢIE SOCIALĂ – COMPONENTE ORGANIZAŢIONAL-STRUCTURALE. FORMAREA DE COMPETENŢE TRANSVERSALE-CHEIE ALE PERSONALULUI

CZU: 331.442:364.442.6

Călin DRĂGOI

Școala doctorală Științe Sociale și ale Educației,
Universitatea de Stat din Moldova

OCCUPATIONAL STRESS IN THE SOCIAL PROTECTION SYSTEM – ORGANISATIONAL AND STRUCTURAL COMPONENTS. DEVELOPMENT OF KEY TRANSVERSAL COMPETENCES OF THE STAFF

The report presents the results of a study conducted between 2020 and 2021 to investigate the short- and long-term effects of occupational stress on staff working in social protection services and special education. The research methodology – composed of established tests, but also of inventories and questionnaires translated or even elaborated by the author - is analysed. The main identified structural stressors are also described in detail.

The research data were used to structure a training-on-the-job program for front line staff from the social protection services, a program that was applied between November 2020 and March 2021 on a sample of 144 specialists with positive results.

Keywords: *occupational stress, stress at work, child social protection services, organizational structures, transversal skills, soft-skills, hard-skills, stressors, training-on-the-job.*

Stresul ocupațional este considerat diagnosticul principal pentru cca. 50% dintre concediile medicale ale personalului (Poulsen 2017), respectiv maladia secolului XXI.

Deşi se afirmă că protecția socială a copilului nu mai reprezintă o provocare la nivel de sistem ci, preponderent, de calitate a prestațiilor, persistă totuşi componente de natură organizațională şi structurală care constituie pentru personalul din serviciile specializate stresori cu impact ridicat, a căror acțiune, mai ales pe termen lung, în literatura de specialitate a fost în general subestimată, dacă nu chiar total ignorată (Dragoi, 2020).

Raportul prezintă rezultatele unui studiu efectuat în perioada 2020 – 2021 în România, studiu prin care s-a urmărit identificarea elementelor din dinamica evoluției sistemului de protecție socială care se constituie ca factori de stres şi afectează de o manieră semnificativă calitatea asistenței sociale şi psihopedagogice asigurată co-

piilor şi tinerilor în situație de risc (Dragoi, 2015). Sunt descrise, de asemenea, elemente constitutive ale unui program de formare continuă de tip „training-on-the-job" conceput de autor în intenția de a dezvolta competențele transversale-cheie, sociale, civice şi specifice (soft-skills, hard-skills şi cross-skills) ale personalului din serviciile de protecție socială, competențe imperios necesare pentru prevenirea, diminuarea şi combaterea distresului la locul de muncă.

1. Premise teoretice

Stresul ocupațional conduce la o serie de fenomene care afectează negativ calitatea serviciilor de asistare socială, dintre care amintim:

- Probabilitate mai ridicată de **malpractici**
- Rată ridicată de **absenteism** (ex., frecvență ridicată a concediilor medicale)
- **Fluctuație** ridicată de personal
- Apreciere mai pronunțat subiectivă şi emoțională a situațiilor
- Dificultăți de „distanțare profesională" – comportament sub-optimal
- Autoapreciere deficitară – subapreciere a simptomelor, considerate ca simple forme de „uzură profesională", „oboseală" cu caracter temporar
- „Minimă rezistență" – eficiență şi calitate a muncii de asistare scăzute

2. Metodologia cercetării

Eşantionul investigat în cadrul studiului a cuprins un număr de 144 de salariați cu studii superioare, din servicii specializate.

Bateria de teste şi scale de evaluare utilizată a cuprins:

1) Scala de reziliență SR-11**,** derivată din RS-24 *(Wagnild & Young, 1993, Schuacher et al., 2005);*

2) Scala CSO, de tip PSS (Perceived Stress Scale)*, (Cohen et al., 1983, 1988, 1994);*

3) Scala ProQOL (Professional Quality of Life Scale **–** Calitatea vieții profesionale (*Stamm B.H., 2010);*

4) Scala WCQ (Ways of Coping Questionnaire) – Scala strategiilor de adaptare la stres (*Folkman, Lazarus*, 1988).

3. Programul formativ **„*Competențe transversale*"**

Pe baza rezultatelor obținute a fost elaborat şi implementat un program complex de formare, cu durata de 40 de ore. Implementarea a avut loc în perioada noiembrie 2020 – martie 2021. Grupele de lucru au cuprins între 25 şi 39 de persoane. Evaluarea inițială a fost dublată de o evaluare finală.

Ideea inițială a fost de a oferi un stagiu de formare cu un conținut „competitiv", concret şi cu utilitate (aplicabilitate) imediată, astfel încât participanții să poată prelua şi implementa în practica de zi cu zi competențe, abilități, deprinderi, instrumente, tehnici şi procedee de lucru utile şi elemente de strategii manageriale verificate în practica europeană. Competențele avute prioritar în vedere: competențele care trans-

cend specializarea şi care au o natură transdisciplinară: abilități de lucru în echipă, abilități de comunicare socială şi interpersonală, orală şi scrisă, respectarea şi dezvoltarea valorilor şi eticii profesionale, utilizarea de software specializat, rezolvarea de probleme, conflicte şi luarea de decizii, recunoaşterea şi respectul diversității şi multiculturalității, autonomia învățării, inițiativă şi spirit antreprenorial, deschidere către învățare pe tot parcursul vieții (conform Cadrului European al Calificărilor – EQF).

Din perspectiva problematicii studiului au fost incluse de asemenea şi module de dezvoltare personală şi empowerment, în cadrul cărora participanții au avut posibilitatea de a-şi dezvolta tehnici, metode şi strategii de prevenire şi diminuare a stresului ocupațional bazat pe empatie şi a stresului structural la locul de muncă şi de a prelua procedee şi instrumente de acțiune în situații de criză – tantrum, meltdown şi în situații de bullying, mobbing, bossing.

Concluzii

Studiul a relevat prezența unor fenomene de stres structural, relevante pentru sistem, dintre care amintim:

– „Prezenteismul", care provoacă pierderi financiare substanțiale, aşa după cum a fost constatat de către Comisia UE încă din 2011.
– „Burnout disimulat" – salariați care evită să se trateze medical, cel mai des de teamă că vor fi considerați „bolnavi psihic".
– Simptomatologie structural (ierarhic) ignorată sau subevaluată – în special în cazuri de stres traumatic secundar (STS) sau fatigabilitate de compasiune (FC) – salariații care prezintă manifestări de distres ocupațional nu sunt întotdeauna „luați în serios".

Totodată, s-a constatat că lucrătorii din sistemul de protecție socială, în pofida faptului că sunt epuizați psihic, prezintă în general

- un nivel ridicat de angajament şi
- sunt pozitiv motivați pentru a face munca corespunzător *(Barford şi Whelton, 2010)*

Aceste persoane prezintă un

- ***nivel ridicat de epuizare emoțională****, dar un*
- ***nivel scăzut de depersonalizare***

Studiul a pus în evidență şi faptul că unele concepte tradiționale, cum ar fi interrelaționarea pozitivă, atmosfera la locul de muncă, climatul emoțional-motivațional pozitiv, ierarhiile dinamice, participarea la decizie, cu acțiune în general pozitivă asupra performanțelor individuale, sunt contracarate de anumite componente de natură organizatorică, de structuri administrative, formale, de preconcepții şi biasuri manageriale.

Astfel, factorii de distres ocupațional care au fost menționați cel mai frecvent de persoanele chestionate au fost:

– Numărul ridicat de copii cu care un adult trebuia să lucreze – respectiv, obligativitatea de a respecta normative care iau în considerare doar tangențial problematica specifică a fiecărui copil şi tânăr care trebuie asistat.

– Problemele tot mai complexe ale copiilor instituționalizați (cazuri tot mai dificile, cu o etiologie şi simptomatologie din ce în ce mai complexă).
– Supradimensionarea documentației (rapoarte, planuri personale de dezvoltare, alte documente care trebuie redactate) solicitate pe cale ierarhică.

Din contră, relațiile cu colegii de servici, colaborarea inter- şi intrainstituțională, munca cu părinții, controalele şi evaluările periodice nu constituie factori de distres cu impact ridicat.

Cursul de formare a fost evaluat pozitiv de participanți

A fost evidențiat faptul că astfel de stagii de formare continuă axate pe dezvoltarea de competențe transversale sunt benefice şi sunt dorite de personal – 86% din personalul chestionat. Absența unor componente structural-strategice şi a unor soft skills-uri adecvate şi, mai ales, de actualitate, poate accentua stresul ocupațional al personalului din serviciile de protecție socială – 89% din staff.

Componentele de dezvoltare personală pozitive valorizate de cursanți:

- *Competențe de identificare şi activare a „protectorilor" la nivel de structuri (servicii de protecție, instituții, familii de plasament, organizații nonguvernamentale etc...)*
- *Comportamente autoprotective*
- *Strategii şi tehnici proprii de coping şi reziliență*
- *Metode şi instrumente de intervenție în situații de tantrum, meltdown, conflict, crize*
- *Tehnici de gestionare a agresivității verbale şi fizice a beneficiarilor măsurilor de protecție*
- *Metode de contracarare a agresivității structurale – mobbing, bossing, discriminare.*

Referințe:

1. DRĂGOI, C. Strain, Overcharge and Burnout in the Residential Child Care. Stress Assessment In: *Journal Plus Education*, vol XII, 2015, no.2, p.258 – 265. Arad: Universitatea de stat „Aurel Vlaicu", ISSN: 1842-077X, E-ISSN (online) 2068-1151
2. DRĂGOI, C. Strategii de management al distresului ocupațional în contextul formării profesionale continue. Deziderate, provocări, concepte, realități. În: *Protecția socială a copilului. Revitsă de asistență şi pedagogie socială*, Anul XXII, 2020, nr.1-2 (71-72), p.13 – 25. ISSN 1453-939X
3. DRĂGOI, C. *Drepturile şi obligațiile copilului şi stresul ocupațional al personalului*, 2020.
4. Din serviciile de protecție socială. În: NISTOR, G., NEACŞU, I., SIMION, E. *Convenția O.N.U. cu privire la drepturile copilului – o Magna Carta a demnității umane* – 1989–2019. Bucureşti: Editura Universitară, 2020, p.50 – 60 DOI: 10.5682/
5. WAGNILD, G.M. & YOUNG, H.M. Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. In: *Journal of Nursing Measurement*, 1993, no.1(2), p.165-178.
6. SCHUMACHER, J., LEPPERT, K., GUNZELRNANN, T., STRAUSS, B., & BRÄHLER, E. Die Resilienzskala – Ein Fragebogen zur Erfassung der psychischen Widerstandsfä-

higkeit als Personmerkmal [The Resilience Scale – A questionnaire to assess resilience as a personality characteristic]. In: *Zeitschrift für Klinische Psychologie, Psychiatrie und Psychotherapie,* 2005, no.*53*(1), p.16–39 - Database: APA PsycInfo

7. COHEN, S., KAMARCK, T., and MERMELSTEIN, R. A global measure of perceived stress. In: *Journal of Health and Social Behavior*, 1983, no.24, p.386-396.
8. COHEN, S. and WILLIAMSON, G. Perceived Stress in a Probability Sample of the United States. In: Spacapan, S. and Oskamp, S. (Eds.) *The Social Psychology of Health*. Newbury Park, CA: Sage, 1988.
9. FOLKMAN, S.F., & LAZARUS, R.S. *Ways of Coping Questionnaire*. Manual. Redwood City, CA: Consulting Psychologists Press, Inc, 1988.