Recomandări metodice pentru elaborarea tezei de master

la programul *„Psihologia muncii și organizațională”*
(studiu de caz și program de intervenție psihosocială în cadrul unor organizații locale)

Natalia COJOCARU

Chișinău – 2023

Lucrarea este recomandată spre publicare de Departamentul Psihologie
din cadrul Facultăţii de Psihologie, Ştiinţe ale Educaţiei, Sociologie şi Asistenţă Socială,
Universitatea de Stat din Moldova, proces verbal nr. 9, din 26.06.2023.

Recenzenţi: **Angela POTÂNG**, dr. în psihologie, conferenţiar universitar,
Universitatea de Stat din Moldova

Victoria GONŢA, dr. în psihologie, profesor universitar,
Universitatea Pedagogică de Stat „I. Creangă” din Chişinău

Descrierea CIP a Casei Naţionale a Cărţii

Cojocaru, Natalia.
Recomandări metodice pentru elaborarea tezei de master : la programul "*Psihologia muncii și organizațională*": (studiu de caz și program de intervenție psihosocială în cadrul unor organizații locale) / Natalia Cojocaru ; Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea Psihologie, Ştiinţe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Departamentul Psihologie. – Chişinău : [Editura USM], 2023. – 46 p.
Cerinţe de sistem: PDF Reader.
Referinţe bibliogr.: p. 19.
ISBN 978-9975-62-627-9 (PDF).
378:159.944(076)
C 61

ISBN 978-9975-62-627-9 (PDF)

© Natalia Cojocaru, 2023
© USM, 2023

Recomandări metodice pentru elaborarea tezei de master

la programul de masterat „Psihologia muncii și organizațională”
(studiu de caz și program de intervenție psihosocială în cadrul unor organizații locale)

Cuprins

1. Sumar, scop și argument/ p. 5
2. Generalități/ p. 6
3. Structura tezei de master/ p. 8
4. Conținutul tezei de master/ p. 10
5. Remarci finale/ p. 18
6. Referințe bibliografice/ p. 19
7. Anexe/ p. 20

Lista tabelelor și anexelor

Tabelul 1. *Structura tezei: secțiuni, elemente structurale și volum*

Anexa 1. *Modelul cercetării acțiune*

Anexa 2. *Particularități în utilizarea studiului de caz*

Anexa 3. *Structura programului de intervenție psihosocială*

Anexa 4. *Strategii de evaluare a programului de intervenție psihosocială*

Anexa 5. *Model integrat de evaluare a programului, în funcție de etapele demersului de intervenție psihosocială*

Anexa 6. *Norme de citare a referințelor bibliografice*

Anexa 7. *Model de colaborare interinstituțională (pentru stagiu de practică, cercetare și intervenție psihosocială)* – pentru organizație

Anexa 8. *Model de acord de participare la cercetare* – pentru subiecții cercetării

Anexa 9. *Sugestii privind planificarea etapelor de elaborare a tezei*

Anexa 10. *Model pentru pagina de titlu*

Anexa 11. *Model de structurare a cuprinsului pentru teza de master*

Anexa 12. *Model de structurare a adnotării (română)*

Anexa 13. *Norme de redactare a listei bibliografice*

Anexa 14. *Reviste de specialitate în domeniul psihologiei*

Anexa 15. *Resurse web și asociații profesionale în domeniul psihologiei organizaționale*

Anexa 16. *Sugestii privind prezentarea lucrării*

Anexa 17. *Model de declarație de asumare a răspunderii*

1. Sumar, scop și argument – „cunoaștere și cercetare aplicată eficient”

a) **Sumar:** Acest ghid conține o serie de recomandări metodice privind elaborarea, redactarea și susținerea unei teze de masterat la Programul *„Psihologia muncii și organizațională”*, care va fi elaborată ca un studiu de caz în cadrul unor organizații locale și pentru care se va propune un program de intervenție psihosocială.

b) **Scop:** Prin această abordare ne propunem adaptarea strategiei de elaborare a lucrării de masterat la specificul „învățării prin soluționarea de probleme concrete și reale din mediul organizațional local”.

c) **Argument:** O asemenea strategie de elaborare a lucrării de masterat va facilita transferul de cunoaștere în vederea rezolvării unei probleme reale cu care se confruntă o anumită organizație și va asigura o mai bună înțelegere a aplicabilității cercetării realizate în acest scop. Respectiv, se va elabora o cercetare pornind de la nevoile concrete ale unei organizații și în beneficiul acelei organizații, iar actorii organizaționali, beneficiari direcți ai strategiilor de intervenție propuse în lucrare, vor sesiza utilitatea cunoașterii psihologice pentru o mai bună înțelegere a unor probleme cu care se confruntă la locul de muncă.

Prin realizarea unei teze de master, studenții trebuie să dovedească și să-și dezvolte următoarele competențe:

- *de analiză teoretică* (o bună cunoaștere teoretică a fenomenului investigat);
- *de cercetare empirică* (cunoașterea și utilizarea adecvată a metodologiei de cercetare a fenomenului investigat);
- *de intervenție* (aplicarea cunoștințelor teoretice și a rezultatelor cercetării fenomenului investigat în elaborarea unui program de intervenție psihosocială, având drept scop optimizarea proceselor și comportamentelor organizaționale).

2. Generalități

Cu alte cuvinte, temele sau problemele [de cercetare, n.n.] trebuie să vină „de jos" sau „din interior"/
The topics or problems should, in other words, come 'from below' or 'from within'
(Postholm și Moen, 2010).

a) **Teza** se va prezenta ca un **studiu de caz** care ilustrează investigarea unei probleme din cadrul unei organizații locale, având la bază strategia *cercetării-acțiune* (*v.* descrierea acestui tip de cercetare în anexa 1 și metodologia *studiului de caz* în anexa 2).

b) Cercetarea-acțiune nu-și propune în mod esențial generalizări, ci **soluționarea unei probleme concrete dintr-un mediu organizațional** anume. Cu alte cuvinte, scopul lucrării de masterat va fi nu atât testarea unor ipoteze (deși nu se exclude și acest aspect), ci, în mod esențial, înțelegerea în profunzime a unei probleme organizaționale în vederea identificării unor soluții eficiente, pornind de la manifestările specifice ale acestei probleme într-un mediu organizațional concret[1].

c) Pentru eficientizarea procesului de elaborare a lucrării de masterat, sugerăm o îmbinare a activităților prevăzute pentru stagiul de practică cu cele de cercetare și de intervenție planificate pentru teza de master. În cadrul stagiului de practică (desfășurat în lunile noiembrie-decembrie), se va stabili profilul organizației și problemele esențiale, de ordin psihologic, cu care se confruntă organizația dată, urmând a fi identificată o problemă (fenomen) care va constitui ulterior **tema studiului de caz** și pentru care se va propune un program de intervenție psihosocială.

d) Problema identificată va fi studiată în profunzime, utilizându-se o paletă largă de instrumente, în funcție de specificul problemei (chestionare sau scale standardizate, interviuri, observații, focus-grupupuri etc.). Cu alte cuvinte, vor fi culese date „reale", din teren, fiind confruntate mai multe surse de colectare a datelor.

e) În funcție de rezultatele și concluziile acestui studiu, se va elabora și implementa un **program de intervenție psihosocială** (*v.* structura programului în anexa 3). Pe parcurs și la etapa finală, se vor monitoriza schimbările produse în vederea evaluării eficienței programului de intervenție psihosocială (*v.* strategii de evaluare a programului în anexa 4 și un model integrat de evaluare a programului, în funcție de etapele demersului de intervenție, în anexa 5). Intervenția se sprijină pe rezultatele unei cercetări reale, realizată într-o organizație concretă, și se deosebește de cercetarea experimentală, care se realizează, pornindu-se de la o situație construită. Totuși, deși cercetarea cu scop de intervenție are preponderent o finalitate practică, constatările și observațiile de teren pot fi aprofundate și generalizate în cadrul unor cercetări științifice extinse, în scopul avansării cunoașterii și teoretizării pornind de la activitatea practică.

[1] **Notă**: De regulă, studiul de caz va fi realizat în cadrul unei organizații. Totodată, se admit și cercetări în baza unui *studiu de caz multiplu*, care să implice angajați din mai multe organizații de același tip, având similitudini și caracteristici specifice (de ex., angajați din mai multe companii IT, cu profil și activități tipice).

f) **Cerințe tehnice de redactare a textului**: font – *Times New Roman*, corp de literă – 12, spațiere – 1.5, *justify*, titlurile se plasează pe mijloc, iar subtitlurile se aliniază pe dreapta.

g) **Cerințe științifice de redactare a textului** – se solicită respectarea normelor de redactare specifice stilului științific (*v.* anexa 6).

h) **Norme de citare a referințelor**: este important să se respecte un standard unic de citare pe tot parcursul textului (*v.* anexa 6).

i) **Considerații de ordin etic**. Organizațiile și participanții la cercetare vor fi informați printr-o scrisoare de intenție despre scopul și finalitățile studiului, inclusiv vor fi asigurați că datele vor rămâne confidențiale. După ce se obține consimțământul, se semnează cu organizația un **acord de colaborare** (*v.* anexa 7) și cu participanții la studiu – un **acord de participare** (*v.* anexa 8).

j) Pentru o mai bună organizare a timpului în vederea respectării condițiilor și a termenelor limită în elaborarea lucrării, sugerăm câteva **etape în planificarea activității de cercetare** (*v.* anexa 9).

3. Structura tezei de master

a) **Teza de master** va avea următoarea **structură** (*v.* tab. 1):

pagina de titlu; cuprins; adnotări; introducere; capitolul I *(secțiunea teoretică)*; capitolul II *(secțiunea empirică)*; capitolul III *(secțiunea de intervenție)*; concluzii generale și recomandări; glosar de termeni cheie; resurse bibliografice; anexe; declarația privind asumarea răspunderii.

b) Fiecare secțiune va începe din pagină nouă.

Tabelul 1. Structura tezei: secțiuni, elemente structurale și volum

Secțiuni	**Elemente structurale**	**Volum** (nu se va depăși volumul indicat)	
Pagina de titlu	Denumire instituție Denumire departament Nume autor Titlu teză Codul specialității Specialitatea/ denumirea programului de master Semnături (șef departament, coordonator științific, autor) Oraș, anul elaborării tezei **V.* un model în anexa 10	1 pag.	
Mulțumiri (opțional)		1 pag.	
Cuprins	**V.* un model în anexa 11	1-2 pag.	
Lista abrevierilor (opțional, dacă este cazul)		Nu se limitează	
Lista figurilor, tabelelor, anexelor		Nu se limitează	
Adnotare (în limba română)	**V.* un model în anexa 12	1 pag.	
Adnotare (în limba engleză)		1 pag.	
Introducere	Actualitatea și importanța temei abordate Gradul de cercetare a temei (în contextul local) Scopul și obiectivele cercetării Metodologia cercetării Structura lucrării Valoarea teoretică și aplicativă a lucrării *Aceste secțiuni vor fi clar delimitate în text (marcate cu bold)	2-3 pag.	**Volum total:** 50-65 pag.
Capitolul 1 (secțiunea teoretică)		15-20 pag.	
Capitolul 2 (secțiunea empirică)		15-20 pag.	
Capitolul 3 (secțiunea de intervenție)		15-20 pag.	

Concluzii generale și recomandări	Concluzii generale Recomandări pentru diferite categorii de beneficiari Limite ale studiului (după caz) Sugestii pentru studii ulterioare *Aceste secțiuni vor fi clar delimitate în text (marcate cu bold)	2-3 pag.	
Glosar de termeni cheie		1-2 pag.	
Resurse bibliografice	Cel puțin 30 de surse bibliografice (dintre care 10-15 articole empirice la tema cercetării, publicate în ultimii 10 ani) **V.* norme de redactare a listei bibliografice în anexa 13 **V.* o listă cu reviste de specialitate din domeniu în anexa 14 **V.* o listă cu resurse web și asociații profesionale din domeniu în anexa 15	Nu se limitează	
Anexe		Nu trebuie să depășească mai mult de 1/3 din volumul total al lucrării.	
Declarație privind asumarea răspunderii	**V.* un model în anexa 17	1 pag.	
Volum total (text de bază)	introducere, capitole – 1, 2, 3 concluzii generale și recomandări	50-65 pag.	

c) Este important ca termenii cheie ai lucrării să apară în *titlu – scop – obiective – capitolul 1 – capitolul 2* și *capitolul 3,* inclusiv în rezultatele prezentate în secțiunea finală *(concluzii).* Pentru ilustrare, vedeți un model de *cuprins* în anexa 11.

d) Totodată, e necesar să existe o conexiune și să respectați o succesiune logică între întrebările pe care le adresați în lucrare, datele pe care le colectați și le analizați, programul de intervenție psihosocială pe care îl elaborați, concluziile la care ajungeți și recomandările pe care le propuneți în final.

e) Lucrarea se redactează respectându-se normele limbajului academic, evitând plagiatul (*v.* anexa 6).

4. Conținutul tezei de master

INTRODUCERE (2-3 p.)

a) Actualitatea și importanța temei abordate. În această secțiune, veți argumenta gradul de actualitate a temei cercetării și modul în care este abordată pe „agenda zilei": dacă este o temă de interes și pentru alți cercetători *(cu specificări)*, dăcă constituie o preocupare a momentului pentru anumite instituții sau organizații *(cu specificări)*, inclusiv problemele de bază care sunt lansate în prezent în studiul acestei teme.

b) Gradul de cercetare a temei *(în contextul local)*. Aici veți descrie succint stadiul actual în cunoașterea problemei studiate în Republica Moldova. Veți analiza cele mai semnificative studii, menționând cei mai reprezentativi autori/ cercetători care au avut contribuții în studiul acestei teme *(veți specifica și ce aspecte au studiat)*.

De exemplu: Dacă cercetați o temă privind riscurile psihosociale la locul de muncă: „I. Bolocan (2021) a analizat riscurile psihosociale în cadrul unei companii cu profil farmaceutic și a propus un program de intervenție pentru angajații din acest domeniu".

Tot în această secțiune veți analiza și gradul de noutate sau originalitate a studiului în raport cu studiile care s-au realizat în contextul local (de ex., au fost aduse noi evidențe pentru problematici oarecum cunoscute; au fost studiate fenomene cunoscute, însă în contexte noi; a fost studiată o temă deloc sau mai puțin abordată în contextul local etc.).

c) Scopul și obiectivele cercetării. Se prezintă scopul lucrării și obiectivele propuse: obiective pentru analiza teoretică a fenomenului investigat, obiective pentru cercetarea empirică a fenomenului și obiective pentru programului de intervenție psihosocială.

d) Metodologia cercetării. Se specifică, fără a fi descrise, metodele teoretice, metodele de colectare a datelor și metodele de analiză a datelor. Descrierea detaliată a instrumentelor de cercetare și a procedurii de lucru cu acestea se va face în capitolul 2.

De exemplu:

- Metode teoretice: analize, sinteze și generalizări (cu specificări privind aspectele esențiale ale fenomenului investigat – de ex., teorii privind conflictul muncă-familie, factori/ surse care determină conflictul muncă-familie ș.a.);
- Metode de colectare a datelor: anchetă în bază de chestionar, anchetă în bază de interviu, observația, studiul documentelor sociale, metode vizuale ș.a.;
- Metode de prelucrare a datelor: metode statistice de prelucrare a datelor, analiza de conținut calitativă, analiza discursului ș.a.

e) Structura lucrării. Se descrie structura lucrării, prezentându-se foarte succint conținutul fiecărui capitol.

De exemplu:

- În capitolul 1, *(denumire cap.)*, au fost abordate diverse aspecte teoretice privind fenomenul *(se specifică fenomenul)* – definiții, teorii, caracteristici, funcții etc, inclusiv diverse direcții de cercetare și de intervenție la etapa actuală a fenomenului *(se specifică fenomenul)* – în baza studiilor din literatura de specialitate.
- În capitolul 2, *(denumire cap.)*, prezentăm rezultatele studiului de caz realizat în cadrul unei organizații *(se indică profilul organizației)* și principalele concluzii ale acestui studiu care au stat la baza elaborării programului de intervenție psihosocială, având drept scop *(se precizează scopul).*
- În capitolul 3, *(denumire cap.)*, sunt descrise strategia, etapele și acțiunile incluse în programul de intervenție psihosocială, inclusiv recomandări practice pentru utilizarea programului.

f) Valoarea teoretică și aplicativă a lucrării. În această secțiune, veți preciza care sunt contribuțiile de ordin teoretic, metodologic și practic ale tezei de masterat, reieșind din rezultatele obținute în cadrul lucrării.

CAPITOLUL 1,

„CONCEPTUALIZĂRI TEORETICE ALE FENOMENULUI X *(se indică fenomenul studiat)*" (15-20 p.)

Obiective ale capitolului 1

- prezentarea unor aspecte teoretice esențiale cu referire la tema de cercetare (definiții, teorii, caracteristici, tipuri etc.);
- identificarea şi discutarea critică a celor mai relevante studii empirice în legătură cu tema de cercetare;
- identificarea şi discutarea critică a celor mai relevante studii cu referire la specificul intervenției psihosociale la tema de cercetare.

Aspecte generale privind conţinutul capitolul 1 (*v.* și anexa 11)

a) În capitolul I se prezintă o analiză generală a literaturii de specialitate (monografii, manuale, studii metaanalitice etc.) cu referire la fenomenul investigat[2], având drept scop de a identifica teorii sau modele teoretice care explică fenomenul, caracteristici ale acestuia, tipuri sau forme, funcții etc. Trecerea în revistă a

[2] **Notă**: Se examinează doar aspectele teoretice ce au legătură cu problema studiului, de ex., dacă v-aţi propus să studiaţi *Strategiile de motivare alternativă în cadrul unei companii cu profil educaţional*, este binevenit să vă referiţi, în special, la aspectele teoretice privind motivarea alternativă, nu e cazul să scrieţi tot ce s-a studiat la tema motivaţiei.

teoriilor şi studiilor permite conceptualizarea temei de cercetare şi identificarea dezbaterilor teoretice şi empirice referitoare la tema de interes, aspecte insuficient tratate sau anumite goluri în investigarea unui fenomenului investigat.

b) În funcţie de gradul de cercetare a temei, veți identifica un număr mai mare sau mai mic de surse la tema dată. Totuși, nu sunt tocmai potrivite relatări de genul – *„este o temă puţin cercetată”* sau *„nu (prea) există materiale la această temă”,* din simplul motiv că s-ar putea să nu fi fost identificate toate lucrările la tema dată (obiectiv greu de atins, de altfel). Bineînţeles, admitem că în cazul unor teme aţi putea identifica mai puţine lucrări. Pot există anumite probleme de cercetare studiul cărora este la început de cale şi în acest caz aţi putea descoperi relativ puţine surse la acestă temă, dar acest lucru trebuie să fie argumentat. În acest context, am recomanda formulări de genul: *„Din câte cunoaștem, această temă a fost mai puțin studiată”*, *„încercări de a studia problematica dată au fost făcute în următoarele lucrări, care au analizat următoarele..., noi vom încerca să oferim un răspuns la...”*.

Cum se selectează și cum se analizează sursele bibliografice?

c) În procesul colectării surselor bibliografice este necesară sortarea acestora. Se poate face o agendă cu toate lucrările identificate (articole, capitole de carte sau cărţi care tratează tema integral).

d) Pentru început, se pot citi doar rezumate ale articolelor, introducerile sau concluziile unor cărţi şi se sortează lucrările după gradul de importanţă sau relevanţă în raport cu tema care vă interesează. Acest demers va permite focalizarea lecturii şi excluderea unor lucrări mai puţin importante pentru studiul pe care îl realizați și, respectiv, utilizarea mai eficientă a timpului destinat trecerii în revistă a literaturii.

e) Este important să fie analizate atât studii ale autorilor de peste hotare, cât şi cele ale autorilor din Republica Moldova, inclusiv tezele unor colegi care au avut aceeaşi tematică. Este necesar să valorificaţi atât contribuţiile cercetărilor naţionale, cât şi cele realizate în alte ţări. Trecerea în revistă a literaturii de specialitate ne permite să vedem în ce măsură aspectele, pe care vrem să le propunem pentru cercetare, au mai fost sau nu studiate de alţi colegi sau cercetători și ce anume au studiat.

f) Tot în această secțiune, în cadrul unui paragraf separat (*v.* anexa 11), se va elabora un studiu de caz care va conține analiza și sinteza unor studii empirice din literatura de specialitate (10-15 articole la temă, publicate în ultimii 10 ani), cu referire la problema ce urmează a fi investigată (atât pe partea de cercetare, cât și în ceea ce privește diverse programe sau strategii de intervenție psihosocială cu referire la problematica studiată) (*v.*, în anexa 15, diverse reviste de specialitate din domeniu din care puteți selecta articole, inclusiv, resurse web ale unor asociații profesionale din domeniu – anexa 16).

Concluzii la capitolul 1

g) Secţiunea teoretică se finalizează cu nişte concluzii, prezentate în cadrul unui paragraf separat la sfârşitul acestei secțiuni. Se vor menționa 4-5 concluzii (fiecare

concluzie fiind numerotată) care vor generaliza esența acestui capitol, totodată, avansând și nişte direcții de cercetare care vor fi investigate în cadrul studiului empiric (capitolul 2 al lucrării).

CAPITOLUL 2,

„MANIFESTĂRI ALE FENOMENULUI *(se indică fenomenul studiat)* ÎN CADRUL UNEI COMPANII CU PROFIL *(se indică profilul companiei)*[3]: premise pentru elaborarea programului de intervenție psihosocială” (15-20 p.)

Obiective ale capitolului 2

- analiza problemei propusă pentru investigaţie, justificând alegerea acesteia și descrierea design-ului de cercetare;
- prezentarea datelor studiului empiric privind fenomenul investigat, identificând rezultatele esențiale care vor sta la baza programului de intervenție psihosocială;
- elaborarea unui model explicativ al fenomenului investigat și clarificarea unor perspective de dezvoltare a cercetării.

Aspecte generale privind conţinutul capitolul 2 (*v.* și anexa 11)

a) Acest capitol va debuta cu o analiză a profilului organizațional și a fenomenului ce urmează a fi investigat în unitatea organizațională aleasă (prezentând argumente privind importanța studierii acestei probleme în general și în mod particular în unitatea organizațională aleasă).

b) Următorul paragraf va fi dedicat prezentării detaliate a design-ului cercetării (obiective, etape, instrumente de cercetare și grup de subiecți). Respectiv, veți descrie instrumentele de cercetare și procedura de lucru, etapele cercetării și caracteristicile grupului de subiecți, justificând criteriile de selecție, atât pentru instrumentele alese, cât și pentru grupul de subiecți.

c) Vor fi descrise detaliat rezultatele studiului empiric, confruntându-le cu rezultatele unor studii având tematici similare, realizate de alți autori, în alte contexte sociale sau organizaționale (în acest scop, veți folosi și cercetările prezentate și analizate în capitolul 1).

d) Se identifică cele mai esențiale rezultate care vor sta la baza programului de intervenție psihosocială (în baza acestor rezultate vor fi stabilite acțiunile și strategiile programului de intervenție psihosocială).

[3] În titlul acestui capitol, dar și în textul lucrării, veți da numele companiei doar dacă aveți acordul companiei pentru a-i face public numele. Dacă nu aveți această aprobare, vă rezumați la a menționa doar profilul companiei, de ex., *Studiu de caz în cadrul unei companii cu profil financiar-bancar/ cu profil educațional, cu prolil medical* etc. sau, dacă veți face un studiu de caz multiplu, *Studiu de caz în cadrul unor companii cu profil financiar-bancar/ cu profil educațional, cu prolil medical* etc.

e) Totodată, este binevenit să descrieți și experienţa personală în realizarea acestei cercetări (dileme etice, dificultăţi în interacţiunea cu subiecţii, în culegerea datelor, modalităţile de depăşire a acestora etc.).

f) Se precizează modul de folosire a datelor, limitele cercetării și în ce condiții pot fi folosite, transferate și generalizate datele din cercetarea pe care ați realizat-o pe un alt grup sau într-o altă organizație.

Concluzii la capitolul 2

g) În cadrul unui paragraf separat, se vor menționa 4-5 concluzii (fiecare concluzie fiind numerotată) care prezintă rezultatele studiului empiric, în baza cărora vor fi avansate și nişte direcții de acțiune cu scop de intervenție psihosocială. Respectiv, la final, se vor indica 3-4 rezultate esențiale care vor constitui baza programului de intervenție psihosocială ce va prezentat în capitolul 3 al lucrării.

CAPITOLUL 3,

„UN PROGRAM DE INTERVENȚIE PSIHOSOCIALĂ PENTRU DEZVOLTAREA FENOMENULUI *(se indică fenomenul studiat)* ÎN CADRUL UNEI COMPANII CU PROFIL *(se indică profilul companiei)*" (15-20 p.)

Obiective ale capitolului 3

- elaborarea unui program de intervenție psihosocială pentru fenomenul investigat;
- evaluarea eficienței programului de intervenție psihosocială propus;
- precizarea unor recomandări de utilizare a programului de intervenție psihosocială propus.

Aspecte generale privind conţinutul capitolul 3 (*v.* și anexa 11)

h) În cadrul acestui capitol, veți prezenta un program de intervenție psihosocială[4] pentru fenomenul pe care îl investigați (elaborat în baza analizei studiilor din literatura de specialitate și a rezultatelor studiului empiric – rezultatele și concluziile de la capitolul 2).

[4] Cu referire la procesul de intervenție, în literatura de specialitate se utilizează atât termenul de „intervenție psihologică" (după caz, cu anumite precizări – de remediere, de optimizare, de dezvoltare etc.), cât și cel de „intervenție psihosocială". În ceea ce ne privește, mai cu seamă în contextul schimbării organizaționale, optăm pentru termenul „program de intervenție psihosocială" din următoarele motive: 1) este un termen înglobant, ce permite includerea multiplelor activități pe care le desfășoară psihologul – activități de dezvoltare, de schimbare și/sau de formare (de ex., acțiuni de consiliere, individuală sau de grup, training-uri pentru dezvoltarea unor abilități, sesiuni de informare etc.); 2) permite încadrarea acțiunilor întreprinse nu doar la nivel individual și de grup (de ex., consiliere și coaching pentru angajați, acțiuni privind dinamica grupului, consolidarea coeziunii grupale etc.), ci și a celor la nivel organizațional-sistemic, care vizează instituția în ansamblu (astfel, asigurându-se interconexiunea factorilor individuali și a celor psihosociali, de ex., crearea unui climat favorabil la locul de muncă, schimbări la nivelul culturii organizaționale etc.); 3) relația dintre intervenient și actorii procesului de intervenție reprezintă un tip de interacțiune psihosocială care presupune colaborare și participare activă, prin reuniuni individuale și intragrupale, în vederea schimbării instituționale.

i) Ce structură va avea programul? În descrierea programului de intervenție psihosocială, veți respecta structura și componentele programului prezentate în anexa 3.

j) Ce perioadă? Deși, de regulă, implementarea programului se face în lunile februarie-martie, programul pe care îl propuneți poate viza o anumită perioadă de timp (de ex., poate fi un program de intervenție psihosocială ce poate fi implementat după o perioadă de criză sau în procesul de schimbare și dezvoltare organizațională).

k) Ce grup țintă? Grupul țintă al beneficiarilor acestui program îl alegeti Dvs., reieșind din grupul de subiecți care au participat la cercetare. Puteți propune programe pentru integrarea tinerilor angajați, pentru angajații dintr-un anumit departament sau cei care au un anumit nivel de experiență profesională, depinde pentru cine planificați strategiile de intervenție. Respectiv, actiunile trebuie să fie în corespundere cu anumite caracteristici ale grupului țintă (vârstă, motivație, stil de viață, nivel de competență etc.). Dacă vorbim de o companie mică, mai cu seamă atunci cand personalul are foarte multe in comun, atunci pot fi implicați toți membrii.

l) După caz, în acest capitol programul poate fi descris complet (integral cu toate ședințele prevăzute în acel program) sau poate fi prezentat în *anexe* la care se face trimitere în textul capitolului. De obicei, varianta cu anexe se alege atunci când aveți prea mult material pentru capitolul 3 și asta ar face dificilă lectura și înțelegerea textului. De exemplu, în capitolul 3 puteți face doar o descriere generală a programului (pe blocuri de ședințe, scopul general pentru acestea, principii și proceduri generale de lucru etc.), iar în *anexe* se prezintă detalii despre modul concret de desfășurare a ședințelor sau puteți prezenta o descriere completă, integrală, a programului în capitolul 3, cu aspecte generale legate de elaborarea programului și descrierea ședințelor din program.

Concluzii la capitolul 3

m) În cadrul unui paragraf separat, se vor menționa 4-5 concluzii (fiecare concluzie fiind numerotată) care prezintă succint rezultatele etapei de intervenție psihosocială, modul cum a fost evaluat programul și recomandări de utilizare a acestuia.

CONCLUZII GENERALE, RECOMANDARI PENTRU BENEFICIARI ŞI SUGESTII PENTRU STUDII ULTERIOARE (2 p.)

Concluzii generale pentru întreaga lucrare

a) Concluziile prezintă un rezumat al celor mai importante perspective teoretice referitoare la problemă studiată, totodată, se evidenţiază principalele rezultate ale cercetării empirice, analizându-se semnificaţia teoretică şi practică a acestora.

b) Este important să se indice cele mai importante concluzii – teoretice, empirice și cu referire la procesul de intervenție (max. 6-8 concluzii, 1-2 care se referă la

capitolul teoretic, 2-3 la capitolul cu rezultatele cercetării și 2-3 concluzii care rezultă din programul de intervenție).

Recomandări pentru diferite categorii de benefeciari

c) Tot în această secțiune se prezintă recomandări de utilizare a rezultatelor cercetării pentru diferite categorii de benefeciari (de ex., manageri, angajați, specialiști în resurse umane, psihologi organizaționali, alte categorii relevante).

d) Prin aceste recomandări, trebuie să specificați de ce sunt utile datele studiului Dvs. și cum pot fi folosite de diferite categorii de beneficiari (de ex., în cazul unei cercetări care a vizat o situație de criză organizațională: care este utilitatea datelor pentru *manageri* – recomandări pentru o mai bună comunicare cu angajații în situații de criză organizațională, *psihologi/ specialişti resurse umane* – recomandări pentru intervenție pentru a reduce stresul generat de situații de criză organizațională sau *angajați* – tehnici de gestionare a stresului la locul de muncă etc.).

Limite ale studiului și sugestii pentru studii ulterioare

e) Se analizează limitele studiului și se propun sugestii pentru alte cercetări cu tematici similare (2-3 limite ale studiului și 2-3 sugestii pentru studii ulterioare la această temă).

f) Cu alte cuvinte, pornind de la rezutatele studiului, indicați ce direcții de cercetare ați sugera pentru studiile ulterioare.

g) Totodată, se precizează întrebările la care nu s-a răspuns sau nu s-a răspuns suficient de mulţumitor şi în acest sens se sugerează direcţii posibile de cercetare pe viitor.

GLOSAR CU TERMENII CHEIE

a) Într-o secțiune separată, se prezintă definiții ale celor mai esențiali termeni utilizați în lucrare.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

Lista surselor bibliografice din care s-a citat (minim 30 surse, *v.* detalii în anexa 13).

a) Prezentaţi sursele în ordine alfabetică.

b) Nu includeţi surse din care nu aţi citat şi pe care nu le-aţi consultat. Uneori, studenţii, pentru a impresiona membrii comisiei, ar putea fi tentați să includă surse pe care nu le-au citit sau, şi mai grav, pe care nici măcar nu le cunosc.

c) Indicaţi corect sursele bibliografice, respectând normele de redactare (*v.* anexa 13). O greşeală frecventă este de a include date incomplete sau greşite privind sursele bibliografice citate (în care este scris greşit numele autorului, titlul lucrării, oraşul sau editura unde a apărut publicaţia, lipseşte anul ediţiei etc.).

De exemplu

Agabrian, Mihai. *Cercetarea calitativă,* Bucureşti (aici este incorect prenumele autorului, oraşul în care a apărut lucrarea şi lipseşte editura la care a fost publicată lucrarea).

Varianta corectă este următoarea: Agabrian, Mircea. (2004). *Cercetarea calitativă a socialului.* Iaşi: Ed. Institutul European *sau* Agabrian, M. (2004). *Cercetarea calitativă a socialului.* Iaşi: Ed. Institutul European.

d) Pentru a evita aceste greşeli este binevenit să vă notaţi toate datele bibliografice, imediat ce începeţi să lucraţi cu o anumită sursă (nume, prenume, denumire lucrare/capitol, numarul de pagini, oraş, editură, anul editării, ISBN/ISSN etc.). Astfel, veţi avea evita eventuale neconcordanţe sau omisiuni de date bibliografice. Trebuie să ştiţi că nu e un moft – prezentarea corectă a datelor bibliografice, ci o chestiune de acurateţe în realizarea cercetărilor ştiinţifice.

e) În cazul în care folosiţi mai multe surse ale aceluiaşi autor, le prezentaţi în ordinea apariţiei (de ex., dacă aţi utilizat două lucrări ale lui A. Neculau, dintre care una este editată în 2004, iar alta în 2010, ele vor fi scrise în această ordine; dacă însă lucrările au apărut în acelaşi an – se va scrie astfel: Neculau, A. (2004a). [denumire lucrare 1]…; Neculau, A. (2004b). [denumire lucrare 2]…).

f) Evitaţi să folosiţi sursele electronice, excepţie pot fi articole științifice publicate în diverse reviste de specialitate, comunicări (sau rezumate) prezentate la diverse conferinţe, workshop-uri sau seminare ştiinţifice.

g) În final, mai reiterăm încă o dată necesitatea de a include doar sursele citate în conţinutul lucrării. În unele cazuri, studenţii prezintă o listă bibliografică „străină" – în care sunt indicate lucrări şi autori, care lipsesc cu desăvârşire în conţinutul propriu-zis al tezei. Toţi autorii care sunt menţionaţi în conţinutul lucrării trebuie să se regăsească în lista cu referinţe bibliografice şi invers.

ANEXE

Conţinutul anexelor nu va depăşi 1/3 din volumul total al tezei.

În această secţiune pot fi incluse:

a) **Detalii suplimentare despre metodele utilizate** (se anexează chestionare sau scale utilizate, ghidul de interviu, grila de analiză a interviului, grila de observaţie, planul studiului de caz etc.)

b) **Ilustrări** (fotografii, imagini, transcrieri ale celor mai reprezentative interviuri, 1-2 chestionare completate de subiecţi etc.)

c) **Tabele şi figuri suplimentare** (în cazul în care acestea sunt prea mari)

d) **Acordul de colaborare cu organizația** (semnat, *v.* anexa 7)

e) **Acordul de participare** (pentru participanții la studiu, *v.* anexa 8)

f) **Alte materiale relevante**

g) **Declație privind asumarea răspunderii** (*v.* anexa 17)

5. Remarci finale

(sau, rezumativ, câteva sugestii de lucru)

a) **Citește, organizează, creează**. Ideile originale nu vin de neunde. Până să apară o idee originală, e nevoie de multă documentare pe o anumită temă. Etapele parcurse ar fi: (1) documentare intensă și achiziție, (2) organizare, clasificare a materialului, reflecție și (3) crearea celui ceva nou atât de *jinduit*.

b) **Caută noi explorări**, până când sunt observate toate aspectele (posibile) ale problemei de studiu.

c) **Adună şi construieşte** – nu aduna o groază de date şi hârtii, pe care o dată adunate „tone" nu mai ştii cum să le ordonezi, de unde să începi şi să te întrebi la un moment dat: de fapt, care era problema cercetării? Fiecare material nou achiziţionat trebuie integrat într-un sistem, localizat într-o secţiune, căutate fiind legăturile acestuia cu alte materiale, informaţii, idei, date.

d) **Construieşte un model explicativ** al fenomenului investigat (teoretic şi empiric), pe care să-l completezi treptat cu noi componente.

e) **Fă puțin, însă detaliat.** Să evităm tentaţia de a oferi „o imagine completă" – o sarcină imposibilă de altfel: „fă puţin şi amănunţit", recomandă cercetătorii (Wolkott *apud* Silverman, 1993/2004).

f) **Este important să se ţină un fel de „jurnal de bord"** (*cf.* Jodelet, 2003/2007), unde să fie consemnate cu precizie datele şi locurile înregistrării, observaţiile relevante, remarcile teoretice, impresiile avute, reacţiile manifestate în faţa „scenelor" observate. Jurnalul de bord ne va ajuta în vederea unei focalizări progresive asupra problemei de cercetare.

g) **Raportarea la un interlocutor imaginar.** Redactarea lucrării se face prin raportarea la un interlocutor imaginar: cine citește lucrarea, ce întrebări ar pune, ce răspunsuri ar putea fi oferite etc.

6. Referințe bibliografice

(referințe de bază pe care le puteți utiliza în elaborarea lucrării de masterat)

AGABRIAN, M. (2004). *Cercetarea calitativă a socialului.* Iaşi: Institutul European

AVRAM, E. și COOPER, C. L. (coord.) (2008). *Psihologie organizațional-managerială.* Iași: Polirom.

BOGATHY, Z. (2007). *Manual de metode şi tehnici în psihologia muncii şi organizaţională.* Iaşi: Polirom.

BOLEA, Z.; COJOCARU, N. (coord.) (2015). *Strategii de intervenție și consiliere psihologică în organizații.* Chișinău: LEXON Prim.

BONCU, Șt.; ILIN, C. și ȘULEA, C. (2007). *Manual de psihologie aplicată* (prefață de Z. Bogathy). Timișoara: Ed. Universității de Vest.

CHELCEA, S. (2004). *Metodologia cercetării sociologice. Metode cantitative şi calitative* (Cercetare – acţiune, pp. 199-202). București: Ed. Economică.

COJOCARU, N. (2010). *Cercetarea calitativă.* Chișinău: CEP USM.

CONSTANTIN, T. (2004). *Evaluarea psihologică a personalului.* Iaşi: Polirom.

DE SINGLY, F *et al*. *Ancheta şi metodele ei: chestionarul, interviul de producere a datelor, interviul comprehensiv* (pp. 201-294). Iaşi: Polirom.

Ghid de elaborare a tezelor de doctor și doctor habilitat (2018). Chișinău: ANACEC.

ILUŢ, P. (1997). *Abordarea calitativă a socialului.* Iaşi: Polirom.

JUPP, V. (coord.). *Dicţionar al metodelor de cercetare socială*. Iaşi: Polirom.

LIEBLICH, A.; TUVAL-MASHIACH, R. și ZILBER, T. [1998](2006). *Cercetarea narativă. Citire, analiză şi interpretare* (trad. de A. Toplean). Iași: Polirom.

MOSCOVICI, S. și BUSCHINI, F. (coord.). *Metodologia ştiinţelor sociale*. Iaşi: Polirom.

MUCCHIELLI, A. (coord.). *Dicţionar al metodelor calitative în ştiinţele sociale şi umane*. Iaşi: Polirom.

PALADI, F. *et al.* (2018). *Ghidul cercetătorului*. Chișinău: USM.

PLATON, C. (2011). *Psihodiagnostic organizaţional.* Chişinău: CEP USM.

ZLATE, M. (2007). *Tratat de psihologie organizaţional-managerială* (vol. I și II). Iași: Polirom.

*** suportul de curs la disciplinile incluse în curricula pentru programul de masterat „Psihologia muncii și organizațională” (Psihologie managerială, Psihologie organizațională, Psihologia sănătății ocupaționale, Cariera profesională, Psihologie economică, Psihologia succesului, Training organizațional ș.a.).

Anexa 1.

Modelul cercetării acțiune

Proiectul de intervenție în ansamblu, cel care vizează întreaga entitate organizațională, are la bază modelul *cercetării-acțiune,* propus de K. Lewin în anii ’40 ai secolului trecut. Acest tip de cercetare, care nu-și propune să ajungă la generalizări, ci să găsească o soluţie practică pentru problemele pe care le întâmpină un grup sau o colectivitate, implică colaborarea cercetătorului cu actorii sociali în diagnoza problemelor şi participarea nemijlocită a actorilor sociali în desfăşurarea cercetării și soluționarea problemelor propriu zise (*v.* Chelcea, 2004).

Cercetarea-acţiune presupune: (1) investigarea problemelor, (2) implementarea acţiunilor de reducere sau eliminare a acestora, concomitent cu (3) identificarea şi monitorizarea schimbărilor sociale induse. Procesul de schimbare şi intervenţie socială prin intermediul cercetării-acţiune implică o colaborare între cercetător şi subiecţii cercetării şi implicarea activă a acestora în procesele de schimbare organizaţională. În acest sens, modelul cercetării-acţiune (*v.* fig. 1) constă în două etape: *diagnoză* (analiza problemelor şi formularea ipotezelor) şi *intervenţie* (prin care ipotezele sunt testate direct în procesele de schimbare socială).

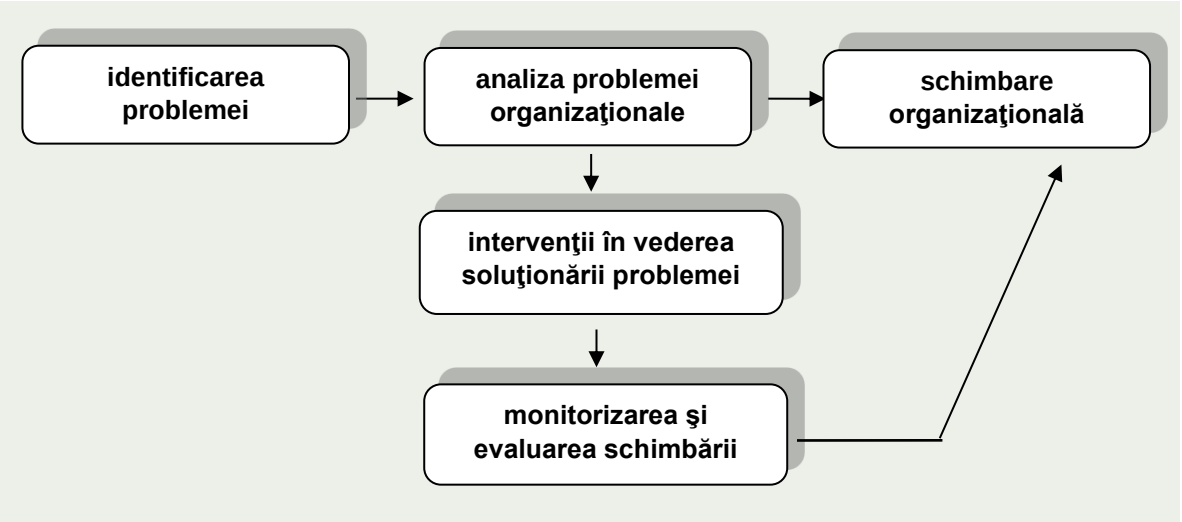


Figura 1. *Specificul cercetării-acţiune ca proiect de intervenție psihosocială în organizații*

Cercetarea-acţiune are câteva caracteristici (*v.* Chelcea, 2004):

- are în principal o finalitate practică, nu teoretică;
- este situaţională, în sensul că vizează diagnoza unei probleme în contextul ei specific şi se urmăreşte rezolvarea ei în contextul dat;
- presupune colaborarea cercetătorului cu actorii sociali în diagnoza problemelor şi participarea nemijlocită a actorilor sociali în desfăşurarea cercetării;
- este evaluativă, toţi cei implicaţi în cercetare evaluează continuu rezultatele schimbărilor produse;
- nu îşi propune să ajungă la generalizări, ci să găsească o soluţie pentru problemele pe care le întâmpină un grup sau o colectivitate.

În cercetarea-acţiune, scrie S. Chelcea (2004), cercetătorul are un rol activ de iniţiator al schimbărilor sociale. Spre deosebire de alte tipuri de cercetări, în care cercetătorul ascunde scopul adevărat al prezenţei sale într-o organizaţie sau într-un grup social, în cercetarea-acţiune este recunoscut deschis scopul investigaţiei, iar cercetătorul îşi asumă „rolul activ de agent al schimbării".

Utilizarea cercetării-acțiune în elaborarea programelor de intervenție psihosocială în mediul organizațional

Prezentăm un exemplu de utilizare a strategiei de cercetare-acţiune pentru studiul ***disfuncţiilor motivaţionale*** în cadrul unui grup de muncă. Să admitem următoarea situaţie: responsabilul grupului de muncă constată că, în ultima perioadă, rezultatele activităţii membrilor de grup au scăzut, comparativ cu cele înregistrate anterior. Astfel, în cadrul unei şedinţe, în colaborare cu psihologul organizaţional şi membrii echipei, responsabilul de grup va încerca să concretizeze şi să înţeleagă problema motivaţională cu care se confruntă echipa sa, colectând un număr cât mai mare de opinii. După aceasta, se construieşte un sistem de categorii în baza opiniilor colectate, luând în considerare semnificaţia acestora. Psihologul organizaţional se documentează în legătură cu existenţa unor studii pe aceleaşi probleme sau probleme asemănătoare şi formulează un set de supoziţii şi explicaţii posibile pentru problema dată, după care se organizează un *brainstorming* cu membrii echipei pentru a evalua aceste supoziţii. Împreună cu aceştia, sunt discutate direcţiile şi strategiile de acţiune şi intervenţie psihosocială, sunt consultaţi şi factorii de decizie din organizaţie (director, şefii de departamente, supervizori etc.), se implementează soluţiile şi se evaluează schimbările produse.

Anexa 2.

Particularități în utilizarea studiului de caz

Tipuri de studii de caz

Urmărind investigarea aprofundată a fenomenelor sociale şi utilizând date din diverse surse, ***studiul de caz***, în funcţie de scopul propus, ne oferă o descriere şi/sau o explicaţie. Un studiu de caz descriptiv va încerca să realizeze un portret complex al cazului sau a cazurilor studiate, iar un studiu de caz explicativ presupune un raport despre cauzele unui fenemon particular observat în cadrul studiului.

Se disting trei tipuri de studii de caz: *studiul de caz intrinsec, studiul de caz instrumental* şi *studiul de caz multiplu* (Stake, 1984 *apud* Collerette, 1996/2002).

Studiul de caz intrinsec se preocupă de o situaţie cu un caracter unic sau foarte rar, un fenomen care întruneşte anumite condiţii speciale sau care este greu accesibil pentru cercetare şi despre care se presupune că permite descoperirea de lucruri noi (de ex., procesul de decizie care a determinat eşecul invadării Golfului Porcilor de către americani a fost utilizat pentru a îmbogăţi teoriile privind decizia strategică sau pandemia COVID-19, un fenomen rar, a permis studerea procesului de formare a unei reprezentări sociale și dinamica acestei reprezentări pe parcurs).

Studiul de caz instrumental tratează o situaţie care cuprinde un număr mare de trăsături tipice în raport cu un obiect dat, oferind astfel o ocazie de studiu cu potenţial ridicat, fie pentru a rafina o teorie, fie pentru a facilita înţelegerea unui fenomen mai general (de ex., Jane Jacobs în cartea sa *The Death and Life of Great American Cities,* apărută în 1961, foloseşte oraşul New York ca un caz-tip pentru a elabora o teorie care a fost ulterior preluată şi îmbogăţită de alţi cercetători).

Studiul de caz multiplu identifică fenomenele recurente într-un ansamblu/ număr de situaţii. După ce a fost observată şi analizată fiecare situaţie în parte, se compară rezultatele obţinute pentru a identifica aspectele comune (de ex., acest tip de studiu de caz a fost utilizat în anii 1980-1990 pentru a identifica factorii care au contribuit la succesul întreprinderilor din sectorul tehnologic; astfel, mai multe întreprinderi au fost analizate în calitate de cazuri particulare, iar ulterior au fost evidenţiate constantele).

Procedura de utilizare a studiului de caz presupune trei etape:
(1) descrierea cadrului teoretic general;
(2) culegerea şi prelucrarea informaţiilor şi
(3) analiza cazului.

De regulă, studiul de caz porneşte de la un cadru teoretic prin care se delimitează liniile directoare, esenţiale în culegerea de date. Urmează selectarea cazurilor, precizarea unităţii de analiză (individul, grupul, situaţia etc.) şi schiţarea protocolului de analiză.

Sursă: Collerette, P. [1996](2002). Metoda studiilor de caz. În: A. Mucchielli. (coord.). *Dicţionar al metodelor calitative în ştiinţele sociale şi umane* (pp. 407-412). Iaşi: Polirom.

Anexa 3.

Structura programului de intervenție psihosocială

Date generale

a) Organizația _____

b) Perioadă _____

c) Grupul țintă _____

d) Intervenient/ echipa de lucru _____

_____

_____

Descrierea problematicii care constituie obiectul intervenției

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Suport teoretic și empiric

1._____

2._____

3._____

Scopul și obiectivele programului

_____

_____

_____

Conținutul programului[5]

O1 (se specifică pentru fiecare obiectiv în parte)

_____

_____

Acțiuni planificate și descrierea acestora

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Costuri și resurse

_____

_____

_____

_____

[5] Notă: acțiunile și activitățile planificate în conținutul programului pot fi prezentate în conformitate cu obiectivele propuse (O1, O2, …On) sau pe anumite etape, care arată dinamica și evoluția procesului de intervenție psihosocială.

_____
_____
Finalități
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Evaluare și monitorizare
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Riscuri și dificultăți (inclusiv, modalități de gestionare)
_____
_____
_____
_____
_____
_____

On (se specifică pentru fiecare obiectiv în parte)

_____
Acțiuni planificate și descrierea acestora
Costuri și resurse
Finalități
Evaluare și monitorizare
Riscuri și dificultăți (inclusiv, modalități de gestionare)

Evaluarea finală a programului

_____
_____
_____
_____

Concluzii și recomandări pentru acțiuni ulterioare

_____
_____
_____
_____

Anexa 4.

Strategii de evaluare a programului de intervenție psihosocială

Autori	Aspecte propuse în modelul de evaluare
Kirkpatrick (1979)	1) reacțiile afective ale participanților la activitățile prevăzute în program (în ce măsură participanții/ beneficiarii apreciază activitățile la care participă); 2) conținuturile învățate în cadrul acestor activități (cum cunoașterea este asimilată de către participanți/ beneficiari în cadrul activităților); 3) eficiența achizițiilor comportamentale (în ce măsură acestea sunt aplicate în procesul muncii, contribuind la obținerea unor rezultate mai bune) 4) impactul programului la nivelul întregii organizații (de ex., reducerea costurilor, creșterea calității și eficienței muncii ș.a.).
Kraiger (1993)	1) achiziții de cunoaștere (măsurate atât cu ajutorul testelor tradiționale, cât și prin intermediul autoevaluărilor realizate de participanți); 2) achiziții de abilități (se produc fie printr-un proces conștient de imitare, fie automat, fără implicarea controlului conștiinței și pot fi măsurate prin activități ce implică joc de rol și simulări); 3) achiziții atitudinale (de ex., atitudine favorabilă față de învățare, motivație, eficacitatea sinelui sau importanța stabilirii scopurilor).
Huz *et al.* (1997)	1) rezultate (rezultate la nivel individual, rezultate la nivel de grup și rezultate la nivel organizațional); 2) metoda și factorii de eficiență (evaluarea metodei prin raportarea la alte strategii metodologice, precum și evaluarea factorilor care ar fi favorizat succesul acțiunilor de intervenție).
Randall (2013)	1) aspecte ale procesului (cum activitățile intervenției sunt transmise, percepute și trăite de participanți: nivelul de participare, aprecierile participanților privind acțiunile intervenției și reacțiile observabile la acțiunile intervenției); 2) aspecte referitoare la context (situații organizaționale în care intervenția se produce – locul de muncă, grupul de muncă, organizația în ansamblu, contextul economic național).
Brinkerhoff (2003)	1) cazurile de succes și insucces (la nivel de grup sau individual); 2) condițiile și factorii care au dus la succes sau inaucces.
Sandoval (2004)	1) schimbări la nivelul clientului; 2) schimbări la nivelul intervievientului.
Passmore și Velez (2012)	1) *sine* (beneficiile pe care le-a resimțit participantul urmare a intervenției – eficacitatea activităților, inclusiv necesitățile participanților, ceea ce-i permite intervenientului să-și optimizeze activitățile ulterioare); 2) *ceilalți* (evaluarea persoanei de către manageri, alți beneficiari, colegi);

	3) *realizări* (în ce măsură comportamentele achiziționate au un impact asupra creșterii performanței); 4) *potențial* (impactul intervenției asupra potențialului indivizilor, de ex., indivizii au obținut un nivel mai înalt de maturitate emoțională; este mai greu de măsurat și nu se evidențiază imediat, evaluările de după câteva săptămâni sau luni după intervenție pot oferi informații despre impactul pe care l-a avut intervenția); 5) *metaanaliză* (analiza comparativă a impactului intervenției asupra mai multor grupuri din diferite organizații și contexte socioculturale).
Sursă: Cojocaru, N. (2019). Principii generale în evaluarea programelor de intervenție psihosocială în organizații. În: *Studiua Universitatis Moldaviae*, nr. 5(125), pp. 163-169.	

Anexa 5.

Model integrat de evaluare a programului de intervenție psihosocială, în funcție de etapele demersului de intervenție

Etape ale procesului de intervenție	**Conținutul evaluării**	**Metode de evaluare**
Etapa de preintervenție	*Nivelul de pregătire* • Așteptări în raport cu schimbările planificate; • Gradul de satisfacție în raport cu schimbările planificate; • Modul de percepere a riscurilor în raport cu schimbările planificate; • Forme de rezistență (individuale, organizaționale).	*Proceduri clasice test-retest;* *Autoevaluări;* *Evaluări făcute de ceilalți* (evaluarea persoanei de către ceilalți – manageri, alți beneficiari, colegi); *Observații;* *Teste de cunoștințe;* *Tehnici de monitorizare și automonitorizare;* *Metoda jurnalului* etc.
Etapa de intervenție	*Efecte, rezultate și schimbări la nivelul beneficiarilor* • Reacții afective și comportamentale; • Interes, participare, angajament; • Achiziții de cunoaștere. *Efecte, rezultate și schimbări la nivelul intervenției* • Aspecte ale procesului; • Aspecte referitoare la context.	
Etapa de postintervenție	*Efecte, rezultate și schimbări la nivelul beneficiarilor* • Achiziții de cunoaștere și abilități; • Achiziții atitudinale și comportamentale; • Capacitățile de transfer a cunoașterii în activitățile și sarcinile de la locul de muncă; • Menținerea și internalizarea schimbărilor pe termen lung. *Efecte, rezultate și schimbări la nivelul contextului organizațional* • Impactul programului de intervenție psihosocială la nivelul întregii organizații; *Acțiuni, metode și factorii de eficiență* • Cazurile de succes și insucces (la nivel de grup și/sau individual); • Condițiile și factorii care au dus la succes sau inaucces; • Identificarea unor practici pozitive. *Schimbări la nivelul intervievientului*	

Anexa 6.

Cerințe științifice de redactare a lucrării

Stil ştiinţific

- ✓ Stilul rapoartelor de cercetare trebuie să fie clar, sobru, simplu şi neafectat;
- ✓ Ordonarea ideilor, a tezelor, ajută la înţelegerea mesajului;
- ✓ Evitaţi formulările la diateza pasivă, formulările redundante;
- ✓ Pentru a sublinia continuitatea ideilor se folosesc cuvinte care arată tranziţia temporală: *„următorul aspect care va fi discutat...", „apoi vom analiza..."* ş.a. legătura cauză-efect: *„consecinţă a acestui fapt...", „decurge logic din datele..."* ş.a.;
- ✓ Stilul ştiinţific exclude *limbajul argotic*, limbajul folosit de categoriile marginale ale societăţii (delincvenţi, vagabonzi ș.a.), cu excepţia situaţiei când reproducem răspunsurile acestora la întrebările din interviuri;
- ✓ Figurile de stil sunt acceptabile, dar nu trebuie folosite în exces – *uti, non abuti* – a uza, nu a abuza.

Evitaţi plagiatul

Plagiatul, scrie S. Chelcea (2004), este un furt, iar furtul se pedepseşte, inclusiv furtul intelectual. *A plagia,* înseamnă aţi însuşi ideile, textele (integral sau parţial), creaţiile altora, fără a-i cita. Pagiatul are şi nuanţe: a împrumuta o idee, nu e totuna cu a reproduce pagini întregi fără a indica sursa, respectiv plagiatul poate fi deliberat, intenţionat şi involuntar, precizează S. Chelcea. Astăzi proporţii considerabile capătă *plagiatul online.* Pentru a evita plagiatul, se sugerează următoarele:

- ✓ să fie inclus între ghilimele orice text care aparţine altora;
- ✓ să fim atenţi la distincţia dintre cunoştinţele comune, care au intrat în patrimoniul ştiinţei şi informaţiile din sfera dreptului de proprietate intelectuală;
- ✓ să reproducem cu cuvintele noastre ideile centrale ale unui text, menţionând corect autorul şi lucrarea din care ne-am inspirat;
- ✓ să ne obişnuim să lucrăm cu fişe de lectură în care să sintetizăm ideile autorilor, nu doar să le reproducem între ghilimele, utilă în acest caz fiind recomandarea lui Umberto Eco (1977/2000, 179) – citat de S.Chelcea (2004, 606), care ne îndeamnă să parafrazăm textul, fără a-l avea în faţă: „Proba cea mai sigură o veţi avea atunci, când veţi reuşi să parafrazaţi textul, fără a-l avea sub ochi. Va însemna nu numai că nu l-aţi copiat, dar şi că l-aţi înţeles";
- ✓ să nu umplem textul cu citate, un surplus de citate, la fel nu este indicat.

Selecțiuni după Chelcea, S. (2005). *Cum să redactăm* (ed. a III-a rev). Bucureşti: editura comunicare.ro și Chelcea, S. (2004). *Metodologia cercetării sociologice. Metode cantitative şi calitative.* Bucureşti: Ed. Economică.

Anexa 6.

Norme de citare a referințelor bibliografice

1. **Inserarea numelui autorului (autorilor) în narațiune şi între paranteze a anului de apariţie a lucrării din care se face trimitere**:

   Exemplu: E. Durkheim (1895) consideră că faptele sociale trebuie tratate ca lucruri.

2. **Includerea între paranteze rotunde atât a numelui, cât şi a anului de apariţie a lucrării**:

   Exemplu: Aşa cum s-a mai afirmat faptele sociale trebuie tratate ca lucruri (Durkheim, 1895).

3. **Includerea în narațiune atât a numelui autorului, cât şi a anului de apariţie a lucrării**:

   Exemplu: Încă din 1895, Emile Durkheim a cerut ca faptele sociale să fie tratate ca lucruri.

4. **Includerea unui fragment din lucrare**. Atunci când se extrage un fragment din lucrare, acesta se include între ghilimele şi se indică pagina sau paginile din lucrarea de unde s-a preluat textul (dar un citat nu trebuie să depăşească 28 rânduri de text şi pe o pagină din lucrare să nu fie mai mult de 2-3 citate scurte):

   Exemplu: Emoţiile, consideră Jasper (1998) sunt expresia contextului cultural, respectiv „noi suntem socializaţi într-un context emoţional propriu culturii noastre, în acest mod noi învăţam credinţele şi valorile culturii locale" (p. 398).

5. **O temă abordată de acelaşi autor pe parcursul mai multor ani**, se indică în ordinea apariţiei anul lucrărilor la care ne referim:

   Exemplu: Într-o serie de lucrări, S. Chelcea (1975, 1982, 1986, 1998) a abordat diferite probleme de metodologie.

6. **O temă abordată de mai mulţi autori**:

   Exemplu: Ipoteza „sâmburelui de adevăr" al stereotipurilor a fost verificată de numeroase cercetări (Abate şi Berrien, 1967; Makie, 1973; McCauley şi Stitt, 1978 ş.a.).

7. **Un studiu care are mai mulţi autori**, se scrie doar numele primului, urmat de *et al.* sau *şi colab.* (iar în lista de referinţe bibliografice se vor indica toţi autorii):

   Exemplu: Discuţiile pe marginea avantajelor sau chiar a supremaţiei cercetării cantitative asupra celei calitative au dominat dezbaterile academice mai mult timp. Unii cercetători consideră că sunt nişte discuţii artificiale, argumentând că: „[există] două stiluri de cercetare, [dar] o singură logică a inferenţei" (King *et al.*, 1994/2000, p. 12).

8. **Preluarea unor idei, analize sau fragmente de text ale unui autor, dar citat de un alt autor**, adică vrem să-l citãm la „mâna a doua", se pot folosi următoarele formulări:

   Exemple: S. Moscovici (1979) – citat de A. Neculau (2002) – consideră că... *sau* Aşa cum afirmă S. Moscovici (1979), ... (*apud* Neculau, 2002).

   S. Moscovici şi M. Hewstone (1983) au definit *cunoaşterea comună* ca fiind un „corpus de cunoştinţe fondat pe tradiţiile împărtăşite şi îmbogăţite de mii de observaţii şi experienţe sancţionate de practică" (*apud* Chelcea, 2003).

În această ordine de idei, Blaikie (2000, p. 115) spune următoarele: „nu există o singură realitate care să poată fi măsurată; obiectele şi evenimentele sunt înţelese de oameni diferiţi în mod diferit, iar acele percepţii sunt realitatea – ori realitatăţile – pe care ar trebui să se concentreze ştiinţele sociale. Contează mai puțin dacă un scaun este înalt de 60 cm și vechi de 47 ani, ci faptul că pentru unii este o vechitură, iar pentru alții un obiect de anticariat (*apud* Agabrian, 2004, p. 31).

N. Denzin (1970) – citat de Silverman (1993/2004) – consideră că mitul independenţei faţă de valori este ameninţat nu doar de propriile angajamente ale cercetătorului, ci şi de mediul social şi politic în care se desfăşoară cercetarea.

9. Se va folosi același mod de redactare a numelor autorilor în text: de ex., I. Moraru (2019) sau doar Moraru (2019).

10. Abrevierile se folosesc peste tot în text: de ex., la început, în text apare integral „conflict muncă-familie" (CMF), apoi se indică doar abrevierea - CMF.

Sursă: Selecţiuni, completare şi adaptare după S. Chelcea, *Metodologia...*, Editura Economică, Bucureşti, 2004, pp. 598-599.

Anexa 7.

Model de colaborare interinstituțională (pentru stagiu de practică, cercetare și intervenție psihosocială) – *pentru organizație*

MINISTERUL EDUCAŢIEI ŞI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA

MD-2009, Chişinău
str. A. Mateevici, 60
tel: (+373-22) 24-48-21, fax: 24-42-48
www.usm.md, email: rector@usm.md

MINISTRY OF EDUCATION AND RESEARCH OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

MOLDOVA STATE UNIVERSITY

MD-2009, Chisinau
A. Mateevici str. 60
tel: (+373-22) 24-48-21, fax: 24-42-48
www.usm.md, email: rector@usm.md

Dată

În atenția **Dlui/ Dnei** *(prenume, nume),*

Șef, *(denumire instituție)*

Stimate (ă) Domnule/ Doamnă *(prenume, nume),*

Vă mulțimim respectuos că ați acceptat colaborarea cu Departamentul Psihologie al Universității de Stat din Moldova pentru realizarea unor activități de cercetare și intervenție psihosocială. Aceste activități *(după caz, se precizează)* urmează a fi realizate de către colaboratori ai departamentului (cadre didactice, doctoranzi, masteranzi), împreună cu un psiholog/ specialist în resurse umane din cadrul instituției Dvs., fiind urmate cu strictețe toate rigorile solicitate de specificul instituției Dvs., inclusiv cele ce țin de etica profesională și investigațională. În lipsa unor studii psihologice realizate în organizațiile autohtone, pentru noi este extrem de important să avem acces la date concrete din diverse organizații, în vederea elaborării unor acțiuni de intervenție psihosocială cât mai eficiente. În mod cert, rezultatele cercetării vor fi utile pentru specialiștii în resurse umane și alți colaboratori din organizația Dvs. pentru o mai bună înțelegere a factorilor psihologici/psihosociali care influențează procesele și comportamentele organizaționale.

În acest context, vă propunem un **acord de colaborare**, în conformitate cu condițiile căruia, vă asigurăm că:

- se vor respecta normele cadrului deontologic profesional al instituției și cele cu referire la etica investigațională;
- participanții la studiu/ programul de intervenție vor semna un acord de participare, fiind informați despre scopul studiului și condițiile de participare (la necesitate, ei pot solicita informații suplimentare despre studiu și program);

- persoanele ce vor participa la studiu/ programul de intervenție vor fi selectate la recomandarea psihologului/ specialistului în resurse umane din instituția Dvs., din categoria angajaților care au o mai mare tangență cu problematica studiată;
- vom respecta confidențialitatea privind identitatea angajaților, participanți la studiu și programul de intervenție, fiind respectate și prevederile legii 133, din 8.07.11, cu referire la protecția datelor cu caracter personal (în orice texte publicate de noi sau rapoarte se vor folosi anumite coduri, gen subiectul A, B sau C, fără vreo trimitere la datele personale ale participanților);
- rezultatele preliminare ale studiului/ programului de intervenție vor fi comunicate în primul rând Dvs. și/sau altor persoane responsabile din instituția Dvs. și care vor monitoriza desfășurarea cercetării și implementarea programului;
- conținutul textelor științifice elaborate de noi (rapoarte de cercetare, comunicări la conferințe științifice, inclusiv articole publicate în reviste de specialitate), până a fi făcute public, va fi discutat în prealabil cu Dvs. sau alte persoane responsabile din cadrul instituției;
- instituția Dvs. va beneficia de recomandări practice raportate la specificul activității profesionale a angajaților Dvs., reieșind din datele pe care le vom obține în cadrul studiilor realizate.

Cu deosebită considerație,

Vladimir GUȚU, Decan,

Profesor universitar, doctor habilitat
Facultatea Psihologie, Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială
Universitatea de Stat din Moldova
Str. Mateevici 60, Chișinău, Republica Moldova, MD 2009

Angela POTÂNG,
Șef, Departamentul Psihologie,

Conferențiar universitar, doctor
Facultatea Psihologie, Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială
Universitatea de Stat din Moldova
Str. Mateevici 60, Chișinău, Republica Moldova, MD 2009

Aprob,

Director instituție_____
Dată_____

Anexa 8.

Model de acord de participare la cercetare – *pentru subiecții cercetării*

Vă rugăm să luați parte în calitate de participant la realizarea studiului *„Tema tezei de masterat”*. Studiul are drept scop *(se indică scopul tezei de masterat)*. Numele și răspunsurile Dvs. sunt absolut confidențiale. Rezultatele cercetării vor fi publicate în diverse articole din reviste de specialitate sau prezentate la diverse conferințe, fără a fi indicate datele Dvs. Vom fi deosebit de recunoscători pentru sinceritate.

Acest document este un formular de informare în vederea confirmării consimțământului Dvs. Vă rugăm să-l citiți cu atenție și să luați o decizie. Puteți discuta conținutul acestui formular cu cineva din echipa de cercetare și puteți cere explicații dacă aveți neclarități sau nu înțelegeți anumiți termeni. Participarea la acest studiu este voluntară. Puteți să vă retrageți oricând din proiect.

Dacă decideți să participați la acest studiu, o să vă adresăm câteva întrebări cu referire la problematica studiată la care o să vă rugăm să răspundeți sincer. Vă asigurăm încă o dată că răspunsurile Dvs. vor fi tratate cu maximă confidențialitate, iar rezultatele vor fi folosite doar în scop științific, fără nicio referire la identitatea Dvs. Cu scopul de a identifica *(se indică scopul cercetării)*, rugăm să daţi dovadă de amabilitatea de a răspunde la întrebările din chestionarul de mai jos şi de a oferi răspunsuri cât mai sincere. Nu trebuie să semnaţi acest chestionar, deoarece este anonim. Răspunsurile Dvs. sunt importante pentru noi.

Pentru alte informații despre acest studiu puteți contacta Departamentul Psihologie al USM. În caz afirmativ, vă rugăm să semnați acest formular, ceea ce confirmă acordul Dvs. de a participa la acest studiu în condițiile menționate mai sus.

_____ _____

Semnătura persoanei care ia parte la studiu Data

_____

Numele persoanei care ia parte la studiu (opțional)

_____

Vârstă, gen, domeniu ocupațional

Vă mulțumim pentru colaborare.
Cu deosebită considerație,
echipa de cercetare.

Anexa 9.

Sugestii privind planificarea etapelor de elaborare a tezei

	Activitate	*Termen*
1.	**Discuţii cu potențialul coordonator științific** (clarificarea problemei de cercetare și formularea temei, semnarea cererii și depunerea cererii la Departamentul Psihologie)	Septembrie
2.	**Planul preliminar al lucrării de masterat** (prezentarea planului preliminar al lucrării și al design-ului de cercetare/intervenție) identificarea unui potențial cadru organizațional pentru cercetare și intervenție – stabilirea și semnarea acordului de colaborare	septembrie – octombrie
3.	**Partea teoretică I** (clarificarea conceptelor și a teoriilor cu referire la problema de cercetare)	octombrie
5.	**Partea teoretică II** (sinteza studiilor empirice cu referire la problema de cercetare, 10-15 articole)	noiembrie – decembrie
6.	**Partea practică I** (definitivarea design-ului de cercetare și colectarea datelor)	decembrie – ianuarie
7.	**Partea practică II** (analiza şi interpretarea datelor)	februarie
8.	**Partea de intervenție I** (elaborarea, administrarea programului de intervenție psihosocială și evaluarea schimbărilor produse)	martie – aprilie*
9.	**Redactarea raportului de cercetare şi concluzii. Prezentarea lucrării în variantă finală la Departamentul Psihologie**	mai**
10.	**Prezentarea şi susţinerea lucrării**	iunie ***

*** aprilie** – susţinerea prealabilă a lucrării în faţa unei comisii, formată din membrii Departamentului Psihologie (data şi ora urmează se va preciza pe parcurs). Pentru această etapă trebuie prezentate: 70-80% din partea teoretică – imprimată sau în formă electronică și 50% din partea practică și de intervenție – chestionare completate, interviuri înregistrate şi transcrise..., primele interpretări şi concluzii, programul de intervenție în proces de elaborare etc. Cei care nu îndeplinesc condiţiile cerute nu sunt admişi pentru susţinerea finală.

**** mai –** lucrarea în versiune finală (însoţită de avizul coord. şt. și, după caz, de recenzia unui cadru didactic /cercetător din domeniu cu titlul științific de doctor) urmează a fi prezentate la departament până la data de 25 mai. Teza urmează a fi verificată, obligatoriu, prin programul antiplagiat al USM și aprobată pentru susținerea finală. La etapa verificării prin programul antiplagiat, teza trebuie să fie finalizată în proporție de 90%. În mod categoric, tezele plagiate nu sunt admise pentru susținere.

***** iunie** – susţinerea publică a tezei (orarul susţinerilor urmează a se preciza pe parcurs, urmăriţi anunţurile prezentate la decanat).

Anexa 10.

Model pentru pagina de titlu

UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA

FACULTATEA PSIHOLOGIE, ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI, SOCIOLOGIE ȘI ASISTENȚĂ SOCIALĂ

DEPARTAMENTUL PSIHOLOGIE

NUME Prenume (masterand/ă)

Titlul tezei

TEZĂ DE MASTERAT
031 „Psihologia muncii și organizațională”

Șef, Departamentul Psihologie	Angela POTÂNG, dr., conf. univ.
Conducător ştiinţific	prenume, NUME, titlu științifico-didactic.
Autor	prenume, NUME, masterand/ă

Chişinău, 2022

Anexa 11.

Model de structurare a cuprinsului pentru teza de master

Model 1

Tema tezei:
Riscuri psihosociale în organizații.
Studiu de caz în cadrul unei companii cu profil farmaceutic

CUPRINS

Lista tabelelor, figurilor şi anexelor / 4
Adnotare (în limbile română și engleză) / 5
Introducere / 7

CAPITOLUL 1.
CONCEPTUALIZĂRI TEORETICE PRIVIND RISCURILE PSIHOSOCIALE ÎN ORGANIZAȚII / 10
1.1 Riscurile psihosociale în organizații: clarificări și delimitări conceptuale / 10
1.2 Situații cu potențial de risc psihosocial la angajații din companiile cu profil farmaceutic (sinteze teoretice în baza literaturii de specialitate) / 14
1.2.1 Comunicarea cu clienții dificili /16
1.2.2. Suprasolicitarea cu sarcini și volumul mare de muncă / 18
1.2.3 Presiunea de a obține performanțe / 21
1.3 Munca emoțională – sursă pentru apariția condițiilor de risc psihosocial la angajații din companiile cu profil farmaceutic / 22
1.4 Concluzii la capitolul 1 / 23

CAPITOLUL 2.
MANIFESTĂRI ALE SITUAȚIILOR CU POTENȚIAL DE RISC PSIHOSOCIAL LA ANGAJAȚII DIN CADRUL UNEI COMPANII CU PROFIL FARMACEUTIC (premise pentru elaborarea unui program de intervenție psihosocială)/ 25
2.1 Repere metodologice / 25
2.2 Situații cu potențial de risc psihosocial în munca angajaților din compania cu profil farmaceutic / 26
2.2.1 Dificultăți de comunicare cu doctorii/farmaciștii / 27
2.2.2 Lipsa de experiență *"nu știam exact în general de unde și cum să o iau"* / 28
2.2.3 Respingere din start de către doctor *"te atacă din primul minut practic"* / 30
2.2.4 Presiuni / bariere de a efectua vizita la doctor / 31
2.3 Modalități de reacție a actorilor implicați în situații cu potențial de risc psihosocial / 33
2.3.1 Reacții tipice – doctori/farmaciști / 33
2.3.2 Reacții tipice – reprezentanți medicali / 34
2.4 Modalități de soluționare a situațiilor cu potențial de risc psihosocial / 35
2.4.1 Obținerea anticipată a complezenței *"întotdeauna o motivez cumva, o vizitez, îi aduc informație interesantă"* / 35
2.4.2 Crearea relației de deschidere cu pași mici / 36
2.4.3 Confruntarea cu schimbarea clientului / 39

2.5 Prezența/absența suportului social/organizațional / 40
2.6 Implicații asupra relațiilor cu ceilalți / 43
2.7 Concluzii la capitolul 2 / 44

CAPITOLUL 3.
PROGRAM DE INTERVENȚIE PSIHOSOCIALĂ PENTRU PREVENIREA ȘI DIMINUAREA RISCURILOR PSIHOSOCIALE ÎN ORGANIZAȚII (pentru angajați din companii farmaceutice) / 46
3.1 Acțiuni planificate pentru dezvoltarea capacității de gestionare a emoțiilor la locul de muncă / 47
3.2 Acțiuni planificate pentru gestionarea situațiilor de conflict cu clienții / 49
3.3 Acțiuni planificate pentru valorificarea profesiei de reprezentant medical / 51
3.4 Acțiuni planificate pentru identificarea strategiilor de influență eficiente pentru profesia de reprezentant medical / 53
3.5 Evaluarea programului de intervenție / 56
3.6 Concluzii la capitolul 3 / 56

CONCLUZII GENERALE, RECOMANDĂRI PENTRU BENEFICIARI ȘI SUGESTII PENTRU STUDII ULTERIOARE / 58
REFERINȚE BIBLIOGRAFICE / 61
ANEXE / 65

Model 2

Tema tezei:
Riscurile psihosociale la locul de muncă: afecțiunile musculo-scheletice

CUPRINS

Lista tabelelor și anexelor /4
Adnotare (în limbile română şi engleză) /5
Introducere /7

CAPITOLUL 1.
ASPECTE TEORETICE PRIVIND RISCURILE PSIHOSOCIALE: AFECȚIUNILE MUSCULO-SCHELETICE
1.1 Riscuri psihosociale: definiție și caracteristici /12
1.2 Tipologia riscurilor psihosociale /14
1.3 Studii empirice privind afecțiunile musculo-scheletice la locul de muncă
(tendințe și evoluții recente în studiul afecțiunilor musculo-scheletice) /17
1.4 Concluzii la capitolul 1 /18

CAPITOLUL 2.
PRINCIPII ȘI ACȚIUNI DE PREVENIRE A RISCURILOR PSIHOSOCIALE
(studiu de caz în cadrul unei companii locale)
2.1. Experiențe naționale și internaționale în abordarea afecțiunilor musculo-scheletice la locul de muncă / 20
2.2. Strategii de intervenție pentru prevenirea afecțiunilor musculo-scheletice la locul de muncă /23
2.3. Analiza experienței unui training de informare în securitatea muncii pentru angajați /25

2.4. Concluzii la capitolul 2 / 26

CAPITOLUL 3.

PERCEPȚII, EVALUĂRI ȘI INTERVENȚII PRIVIND RISCURILE PSIHOSOCIALE GENERATE DE AFECȚIUNILE MUSCULO-SCHELETICE

3.1 Design-ul cercetării (argument, obiective, metode și grup de subiecți) /27

3.2 Specificul muncii angajaților din domeniul IT

(grup de risc în producerea afecțiunilor musculo-scheletice cauzate de sedentarism și situația pandemică) / 28

3.3 Analiza, prelucrarea și interpretarea datelor /29

3.3.1 Tipuri de situații care provoacă afecțiuni musculo-scheletice / 29

3.3.2 Manifestări, exprimări și evoluții ulterioare ale situațiilor /30

3.3.3 Implicații asupra eficienței și productivității la locul de muncă / 32

3.3.4 Implicații ale pandemiei /33

3.3.5 Percepții privind acțiunile organizaționale / 34

3.3.6 Cazuri de succes și cazuri de insucces în prevenirea riscurilor psihosociale generate de afecțiunile musculo-scheletice / 35

3.4 Discuția rezultatelor / 37

3.5 Concluzii la capitolul 3 / 38

CAPITOLUL 4.

PROGRAM DE INTERVENȚIE PSIHOSOCIALĂ PENTRU PREVENIREA ȘI DIMINUAREA AFECȚIUNILOR MUSCULO-SCHELETICE LA LOCUL DE MUNCĂ

(pentru angajații din domeniul IT) /39

4.1 Acțiuni planificate pentru informarea și conștientizarea angajaților cu privire la AMS la locul de muncă /40

4.2 Acțiuni planificate pentru dezvoltarea abilităților de gestionare eficientă a timpului / 41

4.3 Acțiuni planificate pentru a obține un mod de viață sănătos și activ în calitate de măsuri organizaționale ce au scopul de a reduce afectarea angajaților cu AMS la locul de muncă /45

4.4 Evaluarea programului de intervenții / 47

4.5. Concluzii la capitolul 4 / 47

Concluzii generale, recomandări pentru beneficiari și sugestii pentru studii ulterioare /49

Referințe bibliografice /52

Anexe / 56

Anexa 12.

Model de structurare a adnotării (română)

ADNOTARE

(Nume, prenume), **Riscurile psihosociale la locul de muncă: afecțiuni musculo-scheletice**,

Teză de masterat. Chișinău, 2022

Structura tezei: lista tabelelor, figurilor și anexelor; adnotări în limbile română și engleză, introducere, X capitole, concluzii generale, recomandări și sugestii pentru studii ulterioare, referințe bibliografice (X surse) și anexe (în total: X p.). În lucrare sunt prezentate X tabele, X figuri, X anexe.

Cuvinte cheie: riscuri psihosociale, afecțiuni musculo-scheletice la locul de muncă (AMS), mobilier ergonomic, companii IT.

Obiectivele cercetării

Elucidarea aspectelor teoretice privind riscurile psihosociale; analiza reglementărilor europene și locale privind riscurile psihosociale ce provoacă AMS la locul de muncă; identificarea situațiilor de risc psihosocial ce provoacă AMS la locul de muncă; elaborarea unui program de intervenție psihosocială pentru prevenirea și diminuarea AMS la locul de muncă (pentru angajații din sectorul IT); evaluarea programului de intervenție psihosocială pentru prevenirea și diminuarea AMS la locul de muncă.

Noutatea și originalitatea științifică

Studiul abordează o problematică nouă – AMS și vizează angajații din domeniul IT care sunt sunt expuși în mod frecvent la situații de risc legate de securitatea și sănătatea în muncă. Aceste riscuri pot fi mai mari în cazul muncii de la distanță. Astfel, studiul explorează riscurile psihosociale și AMS la locul de muncă la angajații din domeniul IT și în special cei antrenați în activități la distanță sau hibrid, furnizate prin platforme digitale de muncă. Strategia de cercetare are la bază datele culese printr-o serie de interviuri semistructurate, realizate cu angajați din domeniul IT, cât și experiența unui training bazat pe sănătatea și securitatea la locul de muncă.

Valoarea teoretică și practică a studiului

Această cercetare propune sinteze teoretice privind AMS la locul de muncă – în funcție de riscurile psihosociale existente, dar și o sinteză cu referire la problematica dată în domeniul companiilor cu profil IT. Suntem de părere că rezultatele prezentei cercetări ar putea fi utile factorilor de decizie din companiile IT, dar și psihologilor/ specialiștilor din domeniul resurselor umane, pentru a putea asigura angajaților condiții de muncă ergonomice în vederea eficientizării procesului de muncă, în condițiile în care domeniul IT include preponderent activități ce presupun sedentarism sporit, concentrare înaltă și deseori suprasolicitare. Astfel, în lucrare sunt analizați factori cu potențial de a produce AMS și situații ce prezintă risc sporit, cu efecte asupra sănătății fizice și eficienței angajaților la locul de muncă. Prin programul de intervenție psihosocială pe care îl propunem sunt sugerate acțiuni de prevenire a situațiilor ce generează riscuri și AMS la locul de muncă.

Anexa 13.

Norme de redactare a listei bibliografice

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

(minim 30 surse pentru tezele de masterat)

1. **articole din reviste de specialitate**

Nume autor [,] prenume / iniţiala prenumelui [.] (anul apariţiei lucrării) [.] Titlu articol [.] *Titlu revistă* (cu italice) [,] volum [,] pagini [.]

Exemple:

Huges, K.; Huges, J. and Turrant, A. (2022). Working at aremove: continuous, collective, and configurative approaches to qualitative secondary analysis. In: *Quantity & Quality*, no. 56, pp. 375-394.

Abilgaard, J.; Nielsen, K.; Wahlin-Jakobsen, C.; Maltesen, T.; Cristensen, K.; Holtermann, A. (2020). 'Same, but different': a mixed-methods realist evaluation of o cluster-randomised controlled participatory intervention. In: *Human Relations*, vol. 73(10), pp. 1339-1365.

2. **cărţi sau monografii** (integral)

Nume autor [,] prenume / iniţială [.] (anul apariţiei lucrării) [.] *Titlu carte* (cu italice) [.] Oraş [:] editură [.]

Exemple:

Agabrian, M. (2004). *Cercetarea calitativă a socialului.* Iaşi: Institutul European.

Iluţ, P. (2001). *Sinele şi cunoaşterea lui*. Iaşi: Polirom.

3. **articole în volume editate** (monografii colective, enciclopedii, ediții tematice, volume de la conferințe etc.):

Nume autor [,] prenume / iniţială [.] (anul apariţiei lucrării) [.] Titlu articol/capitol [.] În [:] Prenume/ iniţială autor [.] Nume autor (coord.) [.] *Titlu carte* (cu italice) (paginile la care apare articolul în volum) [.] Oraş [:] editură [.]

Exemple:

Elklit, J. and Toonsgaard, O. (1992). The Absence of Nationalism Movements: The Case of the Nordic Area. In: J. Coacley (Ed.). *The Social Origins of Nationalist Movements. The Contemporary West European Experience* (pp. 81-98). London: SAGE Publications.

Sirota, A. (1998). JANERE sau relația dintre schimbarea psihică și schimbarea socială. În: A. Neculau și G. Ferreol (coord.). *Psihosociologia schimbării* (pp. 121-137). Iași: Polirom.

NB. Dacă din același volum s-au folosit câteva articole, fiecare articol se indică separat (autor, denumirea articolului şi paginile corespunzătoare din volumul citat).

4. **articole internet:**

Nume autor [,] prenume [.] (an) [.] Titlu articol [.] Accesat la (data accesării) [.] Disponibil la (link) [.]

Exemplu:

Di Tecco, C.; Ronchetti, M.; Russo, S.; Valenti, A; Persechino, B.; Iavicoli, S. (2022). *Prevention of musculoskeletal disorders and psychosocial risks in the workplace: EU strategies and future challenges.* [accesat: 21.02.2022]. Disponibil: https://osha.europa.eu/.

Campania „Locuri de muncă sănătoase" (2020-2022"). [accesat: 23.06.2021]. Disponibil: https://osha.europa.eu/ro/healthy-workplaces-campaigns.

5. **enciclopedii, dicţionare** (articole din dicţionare sau enciclopedii) – se indică sursa enciclopedică şi separat fiecare articol, autorul şi paginile corespunzătoare.

Exemple:

Chelcea, S. şi Iluţ, P. (coord.) (2003). *Enciclopedie de psihosociologie* (prefaţă de S. Chelcea şi P. Iluţ). Bucureşti: Ed. Economică.

Doron, R.; Parot, F. (1999). *Dictionar de psihologie.* București: Ed. Humanitas.

Ivan, L. (2003). Managementul impresiei. În: S. Chelcea şi P. Iluţ. (coord.). *Enciclopedie de psihosociologie* (pp. 218-219). Bucureşti: Ed. Economică.

6. **Traduceri** – în cazul unei lucrări traduse, se menţionează anul apariţiei ediţiei princeps (1936), eventual anii în care apărut ediţii ulterioare (1980) şi anul apariţiei lucrării traduse (2002).

Exemple:

Elias, N. [1936 - pr. ed., 1980](2002). *Procesul civilizării* (trad. din germ. de M. M. Aldea). Iaşi: Polirom.

Anexa 14.

Reviste de specialitate în domeniul psihologiei

- *Applied Psychology* (International Association of Applied Psychology), arhiva revistei aici: https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/journal/14640597
- *European Journal of Social Psychology* (European Association of Social Psychology/ EASP), arhiva revistei aici: https://onlinelibrary.wiley.com/journal/10990992
- *European Review of Social Psychology* (EASP), arhiva revistei aici: https://www.tandfonline.com/journals/pers20
- *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (British Psychological Society), arhiva revistei aici: https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/journal/20448325
- *Journal of Vocational Behaviour*, arhiva revistei aici: https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-vocational-behavior
- *Human Relations* (The Tavistock Institute), arhiva revistei aici: https://journals.sagepub.com/home/HUM
- *Human Resource Management Journal*, arhiva revistei aici: https://onlinelibrary.wiley.com/journal/17488583
- *Psihologia resurselor umane* (Asociația Română de Psihologie Industrială și Organizațională), arhiva revistei aici: https://www.hrp-journal.com/index.php/pru
- *Psihologie socială*. Buletinul Laboratorului „Psihologia câmpului social" (UAIC, Polirom), arhiva revistei aici: https://observatorsocial.ro/publicatii/revista-psihologia-sociala/arhiva-psihologia-sociala/
- *Psychosociological Issues in Human Resource Management*, arhiva revistei aici: https://addletonacademicpublishers.com/psychosociological-issues-in-human-resource-management
- *Revista de Psihologie* (Academia Română, București), arhiva revistei aici: https://revistadepsihologie.ipsihologie.ro/
- *Romanian Journal of Applied Psychology* (UVT, Timișoara), arhiva revistei aici: http://www.rjap.psihologietm.ro/archive.html
- *Social Psychological and Personality Science* (EASP), arhiva revistei aici: https://journals.sagepub.com/home/spp
- *Studia Universitatis Moldaviae* (seria Științe ale Educației), arhiva revistei aici: https://educational.studiamsu.md/

Anexa 15.

Resurse web și asociații profesionale în domeniul psihologiei organizaționale

1. **Agenția Europeană pentru Sănătate și Securitate în Muncă (OSHA)**
   https://osha.europa.eu/ro

2. **European Association of Work and Organizational Psychology (EAWOP)**
   http://www.eawop.org/

3. **Aliance for Organizational Psychology**
   https://allianceforорganizationalpsychology.com/

4. **European Federation of Psychologists Associations (EFPA)**
   https://www.efpa.eu/

Anexa 16.

Sugestii privind prezentarea lucrării[6]

E necesar să diferențiem între: • Volumul integral al lucrării (50-65 p.) • PPT (10-15 slide-uri) • Prezentarea publică (10 min – prezentare, 5 min – întrebări şi discuţii) NB: grijă maximă la corectitudinea gramaticală a textelor din materialele sau *slide*-urile prezentate	
Slide/ timp estimativ pentru prezentare	**Conținut**
Slide 1	Titlul lucrării, Numele studentului, Numele coordonatorului științific
Slide 2 (1 min)	*Motivaţia alegerii temei* (motivaţie socială, motivaţie personală) *Situaţia în domeniu*, întrebările pe care le lansează cercetătorii domeniului, întrebările pe care vi le propuneți voi prin cercetarea prezentată, aplicabilitatea studiului şi elementele de noutate şi originalitate ale lucrării) *Scopul lucrării*
Slide 3	*Structura lucrării*: se prezintă structura lucrării (doar se prezintă, fără a se citi)
Slide 4 (30 s)	*Cadrul teoretic al lucrării*: enumerarea elementelor teoretice indispensabilepentru realizarea studiului empiric, justificarea modalităţii în care a fost structurată lucrarea.
Slide 5 (5 min)	*Studiul empiric* Grup de subiecți, Metodologie, Prezentarea şi discutarea rezultatelor cercetării, Premise pentru programul de intervenție.
Slide X (1 min)	*Prezentarea programului de intervenție psihosocială:* scop, durată, grup țintă, acțiuni planificate, finalități.

[6] Precizare: modul de structurare a slide-urilor pentru prezentarea publică va fi discutat cu coord. șt., în acest context ne referim la niște sugestii.

Slide X	*Concluzii generale ale lucrării (3 concluzii de bază)* – se discută în ce măsură s-au atins obiectivele, se evidenţiază limitele
Slide X	Recomandări pentru anumite categorii şi grupuri sociale vizate în lucrare
Slide X	Sugestii privind continuarea cercetării
Slide X	*(dacă este cazul)* Dileme etice pe care le ridică tema cercetării, metodele utilizate sau diseminarea rezultatelor.

Răspunsul la întrebări

- ✓ Pregătiţi o listă cu posibile întrebări şi răspunsuriadecvate la aceste întrebări (argumente şi detalii suplimentare care ar putea să vă fie folositoare şi pecare să le aveţi întotdeauna la îndemână). Dacă anticipaţi întrebările aveţi posibilitatea săreflectaţi mai mult asupra răspunsurilor.
- ✓ Mai întâi clarificaţi ce este de fapt – un *comentariu,* o *sugestie* sau o *întrebare*? Comentariile pot fi favorabile sau critice. Un comentariu favorabil intervine drept argument în susţinerea punctului de vedere pe care îl enunţaţi, un comentariu critic se apropie de întrebare, cere o replică. Sugestiile scot în relief aspecte care necesită a fiîmbunătăţite sau pot fi îmbunătăţite. Oricum toate semnifică interesul pentru studiul pe care l-aţi realizat şi vă oferă posibilitatea de a aducemai multe clarificări.
- ✓ Reformulaţi întrebarea primită, atunci când nu sunteţi foarte sigur că aţi înţeles bine, pentru a avea certitudinea că aţi înţeles acelaşi lucru ca şi cel carev-a pus această întrebarea.
- ✓ Nu trebuie să percepeţi întrebările drept atac la persoană. Respectaţi dreptul celuilalt de a avea opinii diferite de cele pe care le enunțați, în anumite cazuri aţi putea chiar să-i solicitaţi persoanei date să-şi împărtăşească punctul de vedere şi nu uitaţi să mulţumiţi pentru un comentariu sau o sugestie.
- ✓ Folosiţi argumente convingătoare pentru a vă justifica punctul de vedere – toate prezentate într-omanieră respectuoasă.
- ✓ Abilitatea de a prezenta cu succes o cercetare – cunoaşterea elementelor esenţiale care merită să fieaduse în discuţie, justificându-se în acelaşi timp abordarea şi deciziile luate pe parcursul cercetării.
- ✓ În structurarea şi prezentarea materialului selectaţi cu grijă argumentele, comunicarea nu trebuie să conţină concluzii definitive, acestea fiindprezentate într-o formă deschisă, problematizată.
- ✓ Aveţi grjă la repetiţia argumentelor – repetiţia creşte efectul persuasiv al argumentării, dar numai până la un punct dincolo de care intervine saturaţia,mai ales atunci când sunt prezentate argumente simple sau/şi slabe.
- ✓ Prezentaţi argumente favorabile şi pentru poziţia contrară celei propuse de voi. Aceasta sporește influența persuasivă, întrucât sunteţi perceput a fi mai informat şi mai obiectiv (mai ales când sunteţi la o conferinţă/ prezentare publică la care sunt prezente persoane din diferite domenii sau studenţi de la facultăţi diferite).
- ✓ Selectaţi forme şi canale diferite pentru transmiterea mesajului (audio, video, un dosar cu principalele rezultate şi concluzii pentru membrii comisiei, distribuiţi câteva tabele cu cele mai importante rezultate celor prezenţi în sală etc.).

Anexa 17.

Model de declarație privind asumarea răspunderii

Declarația privind asumarea răspunderii

Subsemnat/a, _____ _____, declar pe propria răspundere că materialele prezentate în teza de master sunt rezultatul propriilor cercetări și realizări. Îmi asum că, în caz contrar, urmează să suport consecințele în conformitate cu legislația în vigoare.

Nume, prenume
Semnătură

Data