CZU: 159.944:657.1 **DOI:** https://doi.org/10.5281/zenodo.7359694

MANIFESTAREA STRESULUI LA SPECIALIȘTII CONTABILI

Ina MORARU, Ina MORARI
Republica Moldova

Stresul ocupațional, cu care se confruntă persoanele în domeniul prestării de servicii, este o problema aproape de neevitat. În pofida dezvoltărilor teoretice sau practic aplicative abordate de specialiștii din diverse domenii de-a lungul timpului, problematica stresului oferă în continuare, poate azi mai mult decât altădată, posibilitatea şi necesitatea unor noi deschideri analitice şi investigative care să conducă spre un control mai eficient al acestuia. Efectele stresului sunt resimțite de catre profesioniști; acestea afectează în mod direct nevoile lor de bază, ei devenind mai puțin eficienți în îndeplinirea muncii zilnice, mai ales în domeniul prestărilor serviciilor de contabilitate, considerat a fi un sector care implică un potențial de stres organizațional ridicat. Pornind de la ideea că stresul a devenit o trăsătură dominantă a societății moderne prezentul studiu teoretico-empiric își propune identificarea profilului de personalitate și impactul stresului la locul de muncă pentru angajații din organizațiile din sectorul serviciilor de contabilitate.

***Cuvinte-cheie**: stres, stres ocupational, emotivitate, psihastenie, depresie, paranoie etc.*

MANIFESTATION OF STRESS IN ACCOUNTING SPECIALISTS

The study of occupational stress is an almost unavoidable problem faced by people in the field of service provision. Despite the theoretical or practically applied developments approached by specialists from various fields over time, the problem of stress still offers, perhaps today more than ever, the possibility and the need for new analytical and investigative openings that lead to a more effective control of it. The effects of stress are felt by professionals, it directly affects their basic needs, they become less efficient in performing their daily work, especially in the field of accounting services, considered to be a sector that involves a potential for high organizational stress. Starting from the idea that stress has become a dominant feature of modern society, the theoretical-empirical study aims to identify the personality profile and the impact of stress at work for employees working for organizations in the accounting service sector.

***Keywords**: stress, occupational stress, motivation, emotionality, psychasthenia, depression, paranoia.*

Introducere

Stresul a devenit o trăsătură dominantă a societății moderne. Auzim zilnic menţionându-se aspecte legate de stres. Mulți cercetători în domeniu consideră stresul una dintre cele mai grave probleme ale timpului nostru, nu doar pentru indivizii cărora le pune în pericol sănătatea fizică şi mentală, dar şi pentru

întreprinderi şi antreprenori.

Termenul conceptual de stres psihic a fost „inventat" de către H.Selye, ocazie uriaşă de a evalua – în plan psihologic şi medical – limitele „maşinăriei omeneşti" de a face faţă adversităţilor vieţii. Astfel, fiinţa umană este prevenită şi instruită, prin diverse modalităţi, să răspundă unei provocări, pe care A. Toffler o circumscria sub termenul de suprasolicitare ce afectează trei planuri majore ale psihicului: senzorial, informaţional şi decizional. Cercetările recente scot în evidenţă, din fericire, existenţa ambelor forme de stres: stresul negativ, denumit de regulă distres, *şi* stresul pozitiv, denumit eustres [1].

Stresul însoţeşte orice activitate, în care omul este implicat, aceasta ca rezultantă posibilă a unui conflict ce poate fi generat de activitate în sine şi de cel care o prestează. Cele mai multe cercetări şi-au centrat atenţia asupra distresului, adică stres cu efecte negative asupra individului, organizaţiei, efectele căruia îşi pun amprenta asupra profilului de personalitate. I.Anghel defineşte stresul ocupaţional drept "un fenomen multidimensional reflectat în răspunsurile psihofiziologice ale individului într-o anumită situaţie de muncă, manifestată prin dezechilibru dintre solicitările impuse de muncă şi capacitatea obiectivă sau doar subiectivă a omului de a face faţă" [2].

Stresul organizațional, stresul profesional, stresul la locul de muncă sunt expresiile folosite pentru a descrie stresul experimentat de persoanele încadrate într-un loc de muncă. Stresul organizațional poate fi definit ca răspunsuri fizice și emoționale dăunătoare ce a apar atunci când cerințele la serviciu nu corespund capacităților, resurselor, trebuințelor persoanei, putând conduce la distrugerea stării de sănătate. R.Hurduzeu delimitează trei componente din interacțiunea și confruntarea căror rezultă starea subiectivă de stres, inerentă în orice situație pentru care o persoană nu deține controlul în funcție de profilul de personalitate [*apud* 3]:

✓ factorii generatori de stres;
✓ resursele persoanei de a face față factorilor stresori;
✓ reacții specifice ale persoanei.

Stresul la locul de muncă este rezultatul diferitor interacțiuni ale lucrătorului cu mediul în care își desfășoară sarcinile. Locația, genul, mediul, condițiile de muncă și alți factori contribuie la acumularea stresului. Există opinii contradictorii referitor la importanța caracteristicilor lucrătorului *versus* condițiile de muncă că fiind cauza principală a stresului la locul de muncă. În general, stresul ocupațional este cauzat de un dezechilibru între efortul și recompensa percepută și/ sau un sentiment de control scăzut într-un loc de muncă cu cerințe înalte. Sprijinul social scăzut la locul de muncă, precum și nesiguranța locului de muncă pot crește și stresul ocupațional.

M.Mustafa şi colegii săi au enumărat printre principalele cauze ale stresului profesional [4]: condițiile de muncă; volumul de lucru; programul de lucru prelungit; poziția la locul de muncă; factorii financiari; narcisismul; psihopatia; conflictele la locul de muncă și bullying-ul (intimidare); hărțuirea sexuală.

Abordarile tradiționale privind stresul ocupațioanal sau satisafcția în muncă se focalizează asupra rolului cauzal al caracteristicilor ocupational-organizationale. Teoria evenimentelor afective este poate prima încercare de a dezvolta un paradigam care sa explice experientele afectiv-emoționale în muncă, accentuand rolul cauzal al evenimentelor social-profesionale și organizationale (de exemplu, satisfactia este conceptualizată ca o judecată evaluativă (pozitivă sau neutra) asupra muncii în ansamblu sau asupra unor fapte specifice). Poate principala calitate a experienței emoționale este dinamismul: declanașarea și consumarea emoției în relația cu anumite cogniții și comportamente, în contextul istoriei personale, prezentului sau viitorului anticipat [5].

Perspectiva pragmatică este că stresul la locul de muncă afectează productivitatea prin cel puţin două mecanisme. În primul rând, factorii de stres pot reduce capacitatea individului de a realiza munca într-un mod eficient. Proasta dispoziţie la locul de muncă poate constitui şi ea un dezavantaj, ducând la o performanţă mai scăzută şi la creşterea conflictelor cu colaboratorii. În al doilea rând, dacă stresul la locul de muncă duce la boală, acest lucru poate să aibă ca rezultat o scădere a productivităţii din cauza creşterii numărului de absenţe, iar costurile îmbolnăvirii vor fi deseori suportate de companie prin creşterea costurilor pentru ajutorul de sănătate [*apud* 6].

Aspecte metodologice

Studiul pune în evidenţă faptul că efectele stresului, starea mentală, satisfacția profesională care afectează în mod direct particularităţile de personalitate ale profesioniștilor vor fi mai puțin eficiente în îndeplinirea muncii zilnice, în special în domeniul prestării serviciilor de contabilitate, considerat a fi un sector care implică un potențial stres organizaţional ridicat. Pornind de la ideea că stresul a devenit o caracteristică dominantă a societății moderne, în studiul de față ne propunem să evaluăm nivelul de stres şi profilul de personalitate la locul de muncă pentru angajații care prestează servicii de contabilitate în diveste organizaţii.

Scopul cercetării. Cercetarea stresului ocupaţional la contabili şi a structurii de personalitate a acestora, determinând relaţia dintre cele două componente evaluate.

Metode şi tehnici de cercetare: chestionarul caracterologic (G.Bontilă); chestionarul de percepție a stresului (testul Levenstein).

Ipoteze: 1) există o legătură directproporţională între stres şi trăsăturile

caracteriale ale contabililor, care pot influenţa manifestările comportamentale ale angajaţilor contabili; 2) presupunem că există diferenţe privind nivelul de stres la angajaţii care realizează munca de contabil în funcţie de studiile pe care le deţin şi stagiul de muncă în domeniu (contabilii cu studii de licenţă şi cu un stagiu mic de muncă vor da dovadă de un nivel de stres mai ridicat).

Rezultate și discuții

Datele studiului au fost colectate de la 258 de subiecţi cu un nivel diferit de studii, dintre care putem menţiona: studii licență 149 de subiecţi – 58%, studii masterat 75 subiecţi – 29%, cursuri de specialitate 34 subiecţi – 13%. Important e de menţionat că studiile licenta durează 3 ani, studiile masterat – 2 ani și cursul practic de contabilitate (programa 1C pentru începători) durează 2,5 luni, în cadrul căruia se studiază bazele contabilității, Programul 1C, studiile de caz.

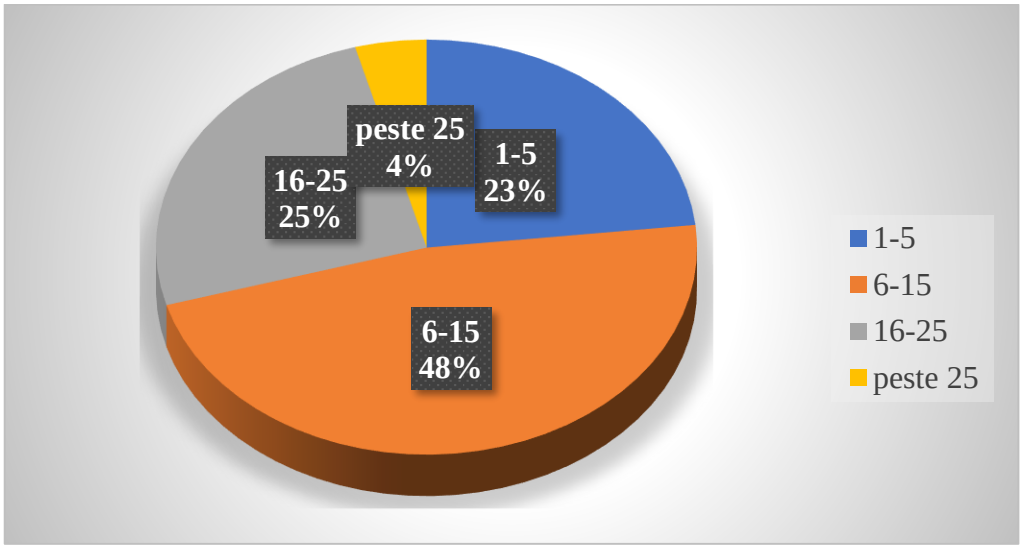


Figura 1. Stagiu de muncă

În figura de mai sus este delimitată experiența de muncă pe care o au subiecţii participanţi la studiu: 1-5 ani stagiu de muncă – 23%, 6-15 ani stagiu de muncă – 48%, 16-25 stagiu de muncă – 25%, cele cu peste 25 de ani stagiu de muncă constituind 4%. În urma rezultatelor obținute la chestionarul caracterologic Bontilă, prin care s-a urmarit evaluarea structurii de personalitate, putem menționa ***tendințe egocentrice (antisociale)*** și, respectiv, ***tendințe impulsive (epileptoide)*** – caracteristici care se manifestă la un nivel scăzut. Acestea sunt persoane care mai puțin își recunosc realizările, cu o „dragoste de sine" mai scăzută, manifestând un comportament mai puțin exploziv necontrolat care poate pune în pericol pe cei din jur. Pe când emotivitatea simplă, psihastenia (obsesia), tendințele schizoide, tendințele

paranoide, tendințele depresive și ipohondrice, tendințele instabile (labilitatea psihică) sunt tendințe accentuate; niciuna dintre aceste caracteristici nu trec în tendințe patologice.

Aici rezulta ca contabilii pe perioada de raportare în ultimele 6 luni sunt caracterizați prin comportament specific, care are la bază un sentiment persistent de descurajare, lipsa de bucurie și fericire din cauza că se gândesc doar la procesul de muncă intensiv, fără motivație de lucru. *Contabilii sunt mai sensibili din punct de vedere emoțional în această perioadă, trăiesc mai intens decât alții emoțiile și trecerea bruscă de la o stare emoțională la alta, cum ar fi de la fericire la tristețe, uneori opusă ca sens, deoarece au o perioada mai intensiv și nimeresc în încordare maximă.* Se observă stări nevrotice iar anxietatea poate apărea ca un mecanism de apărare.

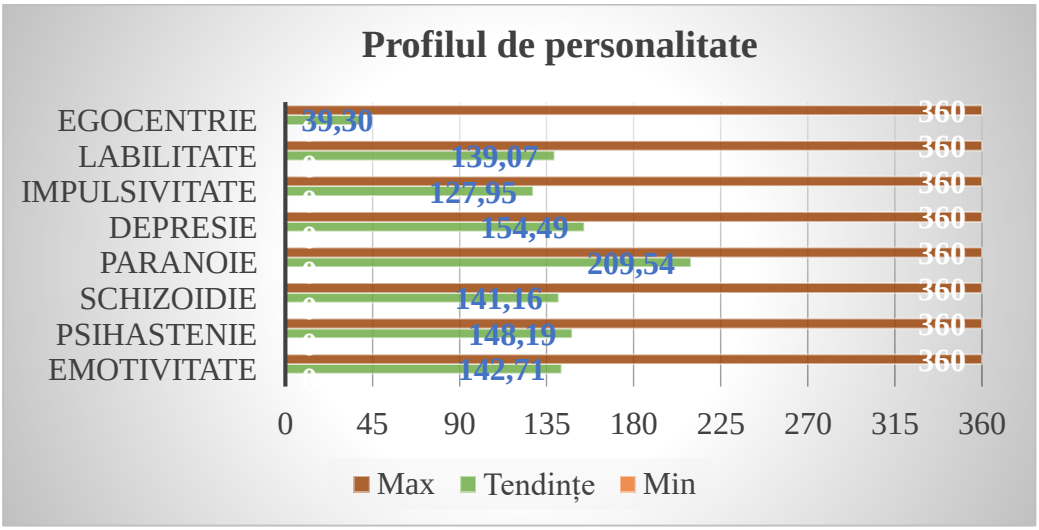


Figura 2. Profilul de personalitate

În perioada de raportare, atunci cînd specialistul se află în stres maxim, fiindcă este vorba de rapoarte anuale și alte declarații trimestriale, lunare, de începutul unui nou an cu modificări de legislație, la el se accentuează tendința spre paranoie și depresia, fiind la limită labilitatea, schizoidia, psihastenia și emotivitatea. Valorificând ***ipoteza empirică 1*** prin care susținem că *„există o legătură direct proporţională între stres şi trăsăturile caracteriale ale contabilelor, care pot influenţa manifestările comportamentale ale angajaţilor contabili"*, am evidenţiat corelaţiile posibil existente între nivelul de stres şi manifestarile caracteriale măsurate în cadrul studiului, ţinând cont de nivelul de formare profesională (studii) şi de stagiul de muncă.

Tabelul 1. Legături statistice semnificative

Varibile studiate	**Formare studii masterat**		**Formare cursuri**		**Stagiu 1-5**		**Stagiu 16-25**	
	R	p	r	p	r	p	r	p
Stres-emotivitate							,285*	0,022
Stres-psihastenie							,352**	0,004
Stres-schizoidie	,407**	0,001			,284*	0,028	,313*	0,011
Stres-paranoie	,323**	0,005			,319*	0,013	,358**	0,003
Stres-depresie	,307**	0,007			,380**	0,003	,419**	0,001
Stres-impulsivitate							,254*	0,041
Stres- labilitate					,322*	0,012	,276*	0,026
Stres-egocentrie							,298*	0,016

În tabelul de mai sus putem observa că există o corelație între nivelul de stres și acele particulatități caracteriale, care alcătuiesc profilul de personalitate în funcție de studii și experiența de muncă făcută. Observam că contabilii care au fost certificaţi prin cursuri de specialitate cursuri au un nivel scăzut al stresului, de obicei ei ocupă poziții mai joase, iar profilul lor de personalitate nu este influențat de nivelul de stres. În schimb, persoanele cu studii de masterat sunt mai supuse stresului, influenţând manifestarea particularităţilor schizoide, paranoice, depresive. Aceasta ar presupune frustare, neîncredere, un sentiment de descurajare și o slabă implicare afectivă a celorlalți. Persoanele cu experiență de muncă de 16-25 de ani, manifestă cel mai înalt nivel de stres. Acesti subiecţi fiind contabilii care ocupă funcții înalte, persoane care au mai multe cunostințe în domeniul fiscal. În urma cercetării rezultatelor empirice analizate putem menţiona că *ipoteza empirică 1*, prin care am afirmat că stresul este un factor care declanşează manifestarea trasăturilor caracteriale cu tendinte patologice sau borderline, s-a confirmat.

Ipoteza empirică 2 pune in valoare diferenşele existente între subgrupurile lotului de studiu; susţinem că *există diferențe privind nivelul de stres la angajații care realizează munca de contabil în funcție de studiile pe care le deţin şi stagiul de muncă în domeniu. Presupunem că contabilii cu studii de licență şi cu un stagiu mic de muncă vor da dovadă de un nivel de stres mai ridicat*.

Observăm că rezultatele medii obținute de subiecţii cu un stagiu de muncă mai mare sunt mai scăzute decât cele obţinute de angajaţii cu un stagiu mai mic. La variabila stres pentru angajaţii cu stagiul de muncă de 1-5 ani media aritmetică este M=74,88, iar pentru angajaţii cu stagiul de muncă de 16-25 ani media aritmetică este M=75,37. La prima etapă constatăm că nu există diferenţe statistic semnificative în ce priveşte manifestarea stresului ocupaţional la

contabilii cu diferit stagiu de muncă.

Menţionăm că la varibila „stres" ipoteza înaintată de noi *nu se confirmă*, însă situaţia dată ne permite să confirmăm că stresul ocupaţional este "*un fenomen multidimensional reflectat în răspunsurile psihofiziologice ale individului într-o anumită situaţie de muncă, manifestată prin dezechilibru dintre solicitările impuse de muncă şi capacitatea obiectivă sau doar subiectivă a omului de a face faţă*". În concluzie putem afirma că stresul ocupaţional este calitatea percepţiei negative, care are ca rezultat un coping inadecvat la sursele de stres şi are consecinţe negative mentale şi psihice asupra sănătăţii individului.

Analizând diferenţele de medii artimetice am constatat diferenţe statistic semnificative variabilele la *emotivitate T=2,98, p=0,003*, *psihastenie T=2,140, p=0,03*, *schizoidie T=2,790, p=0,006*, *paranoie T=1,985, p=0,05* şi *depresie T=2,05, p=0,05*. Subiecţii cu stagiu de munca diferit manifestă trasături caracteriale diferite, ceea ce conturează profilul lor de personalitate. În baza rezultatelor expuse conchidem că tendinţele de emotivitate psihastenie, schizoidie paranoie, depresie sunt mai accentuate la angajaţii cu un stagiu de muncă de 1-5 ani, eu fiind caracterizaţi prin emotivitate şi labilitate emoţională.

Tabelul 2. Statistici diferenţiale în funcţie de studii

Statistici					
	Formare profesinală	**N**	**M**	**T**	**P**
Strest	studii masterat	75	77,6267		
	colegiu/cursuri	34	78,0294		
emotivitate	studii masterat	75	4,8000	***-3,134***	***,002***
	colegiu/cursuri	34	6,5294		
psihastenie	studii masterat	75	5,6800	***-4,345***	***,000***
	colegiu/cursuri	34	8,0588		
schizoidie	studii masterat	75	4,6933	***-2,134***	***,035***
	colegiu/cursuri	34	5,5882		
paranoie	studii masterat	75	6,8533	***-2,832***	***,006***
	colegiu/cursuri	34	8,1176		
depresie	studii masterat	75	5,8933	***-2,249***	***,027***
	colegiu/cursuri	34	6,8235		
impulsivitate	studii masterat	75	3,4133	***-3,150***	***,002***
	colegiu/cursuri	34	4,0882		
labilitate	studii masterat	75	2,6400	***-2,476***	***,015***
	colegiu/cursuri	34	3,3235		

Din tabelul de mai sus, unde sunt prezentate rezultatele statistice de comaparare a grupurilor angajaţilor contabili, distribuiţi în funcţie de gadul de

formare pofesională, şi anume – contabili care au studii superioare complete şi studii medii speciale sau cursuri de scurta durată, putem observa că sunt diferenţe statisticsemnificative la toate trasăturile caracteriale care formează profilul de personalitate al angajatului, iar studiile au o valoare nu doar ca formare profiesională, dar şi influenţează conturarea profilului de personalitate, ceea ce minimalizează expunerea la stres a angajaţilor. În final putem afirma că ipotezele inaintate în studuiul empiric s-au confirmat, iar lucrarea prezintă o valoare practică pentru domeniul aplicativ al psihologiei.

Concluzii

Analiză holistică a surselor de stres la locul de muncă efectuată în această lucrare poate fi utilă persoanelor care se ocupă cu gestionarea stresului, în special managerilor de resurse umane ale căror activități zilnice implică confruntarea cu diverse consecințe negative ale stresului angajaților, toate cu scopul de a anticipa factorii de stres și de a încerca gestionarea cât mai eficientă a acestui fenomen social negativ tot mai prezent. Rezultatele studiului atrag atenţia asupra necesităţii unei cunoașteri aprofundate a factorilor stresori care pot afecta mai mult sănătatea psihică, deoarece multiple cercetări au evidenţiat un impact mai mare al stresului asupra sănătății psihice a individului și care, în Republica Moldova, rămâne în afara atenţiei specialiștilor din domeniul sănătăţii ocupaţionale.

În concluzie, putem afirma că stresul ocupaţional este calitatea percepţiei negative, care are ca rezultat un coping inadecvat la sursele de stres şi consecinţe negative mentale şi psihice asupra sănătăţii individului. Rezultatele statistice de comparare a grupurilor angajaţilor contabili, distribuiţi în funcţie de gadul de formare pofesională, denotă că sunt diferenţe statistic semnificative la toate particularităţile caracteriale care formează profilul de personalitate al angajatului, iar studiile au o valoare nu doar pentru formarea profesională, dar şi influenţează conturarea profilului de personalitate, ceea ce minimalizează expunerea la stres a angajaţilor.

Referințe:

1. ANDREESCU, A. *Managementul stresului profesional*. Ediț. a II-a, revăzută. Bucureşti: Editura Ministerului Administrației şi Internelor, 2006.
2. CAPOTESCU, R. *Stresul ocupaţional. Teorii, modele, aplicaţii*. Iaşi: Lumen, 2006.
3. LUNGU, T., BRICEAG, S. Stresul în mediul organizaţional: diferenţe de gen. În: *Interuniversitaria,* 2014, p.62-68.
4. MUSTAFA, M. et. al. Causes and Prevention of Occupational. In: *Stress Journal of Dental and Medical Sciences,* vol.14, p.98-104.

5. *Stresul socioprofesional: O provocare pentru secolul XXI*. [Accesat: 29.09.2022] Disponibil: https://www.rasfoiesc.com/educatie/psihologie/Stresul-socioprofesional-O-pro89.php
6. SPECTOR, P.E. *De ce ar trebui să ne intereseze problema stresului la locul de muncă?* [Accesat: 22.09.2022] Disponibil: file:///C:/Users/acer/Downloads/Relatia_dintre_componentele_caracteristi.pdf
7. BĂBAN, A. *Stres şi personalitate*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, 1998.

Date despre autori:

Ina MORARU, asistent universitar, Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău, Republica Moldova

E-mail: imoraru@ulim.md

ORCID: 0000-0002-9307-2665

Ina MORARI, licenţiat în psihologie, Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău, Republica Moldova

E-mail: ina.nicolaivna@gmail.com

ORCID: 0000-0002-6056-3812