

CUPRINS

Cuvânt înainte.....	9
CAPITOLUL I. COMPORTAMENTUL UMAN.....	11
1.1. Comportamentul uman – informații generale	11
1.2. Tipuri de personalitate	12
1.3. Nevoile umane	13
CAPITOLUL II. STRESUL	16
2.1. Definiția stresului	16
2.2. Sursele stresului	16
2.3. Stadiile stresului.....	18
2.4. Tipurile de stres	19
2.5. Tipurile de personalitate și stresul.....	20
2.6. Simptomele stresului	21
CAPITOLUL III. STRESUL ORGANIZAȚIONAL	23
3.1. Stresul organizațional – informații generale	23
3.2. Cercetări și descoperiri în stresul organizațional	24
3.3. Abordările stresului organizațional	25
3.4. Factorii de stres la locul de muncă	25
3.5. Efectele stresului asupra sănătății	33
3.6. Corelația dintre stres, venituri, fericire și statusul social.....	37
CAPITOLUL IV. STRESUL ȘI PERFORMANȚA ÎN MUNCĂ	39
4.1. Performanța în muncă.....	39
4.2. Simptomele stresului la locul de muncă și efectele asupra performanței în muncă	41
4.3. Stadiile stresului organizațional	42
CAPITOLUL V. COMPORTAMENTUL ORGANIZAȚIONAL	44
5.1. Comportamentul organizațional – informații generale.....	44
5.2. Modele ale comportamentului organizațional	44
5.3. Sistemul social, cultura și individualizarea în cadrul unei organizații	45
5.4. Dezvoltarea organizației.....	46
CAPITOLUL VI. MOBBINGUL ȘI VIOLENȚA LA LOCUL DE MUNCĂ	47
6.1. Mobbingul și tipurile de mobbing.....	47
6.2. Prevenirea și eliminarea mobbingului.....	49
6.3. Violența la locul de muncă.....	50

CAPITOLUL IX. JOB BURNOUT	52
7.1. Job burnout – informații generale	52
7.2. Prevenirea job burnout-ului.....	54
7.3. Impactul locului de muncă asupra performanței psihologice și fiziologice	55
 CAPITOLUL VIII. MANAGEMENTUL STRESULUI ORGANIZAȚIONAL	57
8.1. Managementul stresului organizațional – informații generale și principii	57
8.2. Principiile managementului stresului	59
8.3. Aranjamentul organizațional.....	60
8.4. Aranjamentul personal	62
8.5. Prevenirea stresului ca o parte a managementului stresului organizațional.....	63
8.6. Reducerea stresului ca o parte a managementului stresului organizațional.....	64
 CAPITOLUL IX. ANALIZA MUNCII ȘI JOB DESIGNUL.....	67
9.1. Analiza muncii	67
9.2. Job design	68
9.3. Crearea unui loc de muncă sănătos	73
9.4. Sistemul total de lucru	74
9.5. Ergonomia	75
 CAPITOLUL X. MANAGEMENTUL TIMPULUI ȘI MANAGEMENTUL SCHIMBĂRII	81
10.1. Managementul timpului	81
10.2. Managementul schimbării	82
10.3. Delegarea activităților	82
 CAPITOLUL XI. EFICIENȚA MANAGEMENTULUI STRESULUI ORGANIZAȚIONAL	84
11.1. Costul stresului pentru angajatori	84
11.2. Legislația	86
11.3. Probleme metodologice și de măsurare.....	86
 CAPITOLUL XII. TESTE STRES ȘI EVALUAREA RISCULUI DE STRES ORGANIZAȚIONAL	88
12.1. Teste stres – informații generale	88
12.2. Scala stres, după Holmes și Rahe.....	88
12.3. Testul stres Light View	90

12.4. Chestionar personal pentru stres	92
12.5. Evaluarea riscului de stres organizațional	95
CAPITOLUL XIII. STUDII ȘI CAZURI PRACTICE	97
13.1. Companiile și managementul stresului organizațional – <i>studiu</i>	97
13.2. Diagnostic organizațional – <i>caz practic</i>	97
13.3. Proiect de investiție în managementul stresului organizațional – <i>caz practic</i>	121
CONCLUZII	129
BIBLIOGRAFIE	133
ANEXE	137

Lista tabelelor

Tabel 1: Activitățile de mobbing după Lyman	
Tabel 2: Scala de burnout după Freudenberg	
Tabel 3: Efectele stresului asupra funcțiilor corporale	
Tabel 4: Sistemul total de lucru (Total Working System)	
Tabel 5: Scala stres după Holmes și Rahe	
Tabel 6: Testul stres Light View	
Tabel 7 Chestionar personal pentru stres	
Tabel 8: Obiectivele generale ale organizației	
Tabel 9: Flux intrări de personal lunar, anual pe perioada 2006-2010 (nr. persoane)	
Tabel 10: Flux ieșiri de personal lunar, anual pe perioada 2006-2010 (nr. persoane)	
Tabel 11: Coeficientul intensității intrărilor	
Tabel 12: Coeficientul intensității ieșirilor	
Tabel 13: Ieșiri personal, fluctuație pe posturi 2010 (nr. persoane)	
Tabel 14: Ieșiri personal, fluctuație pe posturi 2009 (nr. persoane)	
Tabel 15: Ieșiri personal, fluctuație pe posturi 2008 (nr. persoane)	
Tabel 16: Ieșiri personal, fluctuație pe posturi 2007 (nr. persoane)	
Tabel 17: Ieșiri personal, fluctuație pe posturi 2006 (nr. persoane)	
Tabel 18: Obiectivele generale ale companiei	
Tabel 19: Datele de identificare ale companiei	
Tabel 20: Structura după nivelul de calificare a angajaților pe locurile de muncă	

Lista figurilor

Figura 1: Piramida nevoilor după Maslow

Figura 2: Modelul stresului organizațional după Palmer și Cooper

Figura 3: Sursele de stres la locul de muncă

Figura 4: Stresul și performanța profesională

Figura 5: Procesul de job design

Figura 6: De la investiția în managementul stresului organizațional la creștere în profitabilitate

Figura 7: Procesul de evaluare a riscului

Figura 8: Organigrama organizației X

Figura 9: Condițiile de muncă neadecvate

Figura 10: Schimbarea condițiilor de muncă

Figura 11: Problemele, soluțiile și rezultatele în cadrul companiei X

Figura 12: Intensitatea ieșirilor și a intrărilor prezentată în număr de persoane anual

Figura 13: Graficul indicilor fluctuației de personal, pe posturile de muncă, în ultimii 5 ani

Lista anexelor

Anexa Nr. 1: Testul de orientări după Fromm

Anexa Nr. 2: Fișa postului

Anexa Nr. 3 Fișa de evaluare profesională