

AGRESIVITATE SI STRES ORGANIZATIONAL:

Modele, diagnoza si gestionare

Adrian Tudor BRATE este cadru didactic titular la Universitatea „Lucian Blaga” din Sibiu - specializarea psihologie, master in psihologia muncii industriale si organizationale si doctorat in psihologie obtinut la Universitatea „Babes-Bolyai” din Cluj-Napoca (Coordonator stiintific: **Prof. univ. dr. Horia D. PITARIU**). Activitatea sa stiintifica si de cercetare include publicatii si proiecte in domeniul *agresivitatii si stresului in organizatii, psihologiei personalitatii si a diferentelor individuale, psihologiei muncii, organizationale si a personalului, sanatatii si sigurantei ocupationale, psihoterapiei comportamentale*. Este membru al unor organizatii si asociatii profesionale nationale si internationale de profil si beneficiarul unor cursuri de formare in psihoterapie comportamentala, hipnoza si relaxare ericksoniana. Ca psiholog principal practician in psihologia muncii, transporturilor si serviciilor este implicat in activitati de evaluare psihologica si consultanta organizationala.

ADRIAN TUDOR BRATE

**AGRESIVITATE SI STRES
ORGANIZATIONAL**

Modele, diagnoza si gestionare



**EDITURA UNIVERSITARA
Bucuresti**

Colectia PSIHOLOGIE

Redactor: Gheorghe Iovan
Tehnoredactor: Adrian Tudor Brate
Corector: Monica Balaban

Editura recunoscuta de Consiliul National al Cercetarii Stiintifice (C.N.C.S.) si inclusa de Consiliul National de Atestare a Titlurilor, Diplomelor si Certificatelor Universitare (C.N.A.T.D.C.U.) in categoria editurilor de prestigiu recunoscut.

Descrierea CIP a Bibliotecii Nationale a României

BRATE, ADRIAN TUDOR

Agresivitate si stres organizational : modele, diagnoza si gestionare /

Adrian Tudor Brate. - Bucuresti : Editura Universitara,
2014

ISBN 978-606-591-986-0

159.9:616.89-008.441

316.613.434

DOI: (Digital Object Identifier): 10.5682/9786065919860

© Toate drepturile asupra acestei lucrari sunt rezervate, nicio parte din aceasta lucrare nu poate fi copiată fara acordul Editurii Universitare

Copyright © 2014

Editura Universitara

Editor: Vasile Muscalu

B-dul. N. Balcescu nr. 27-33, Sector 1, Bucuresti

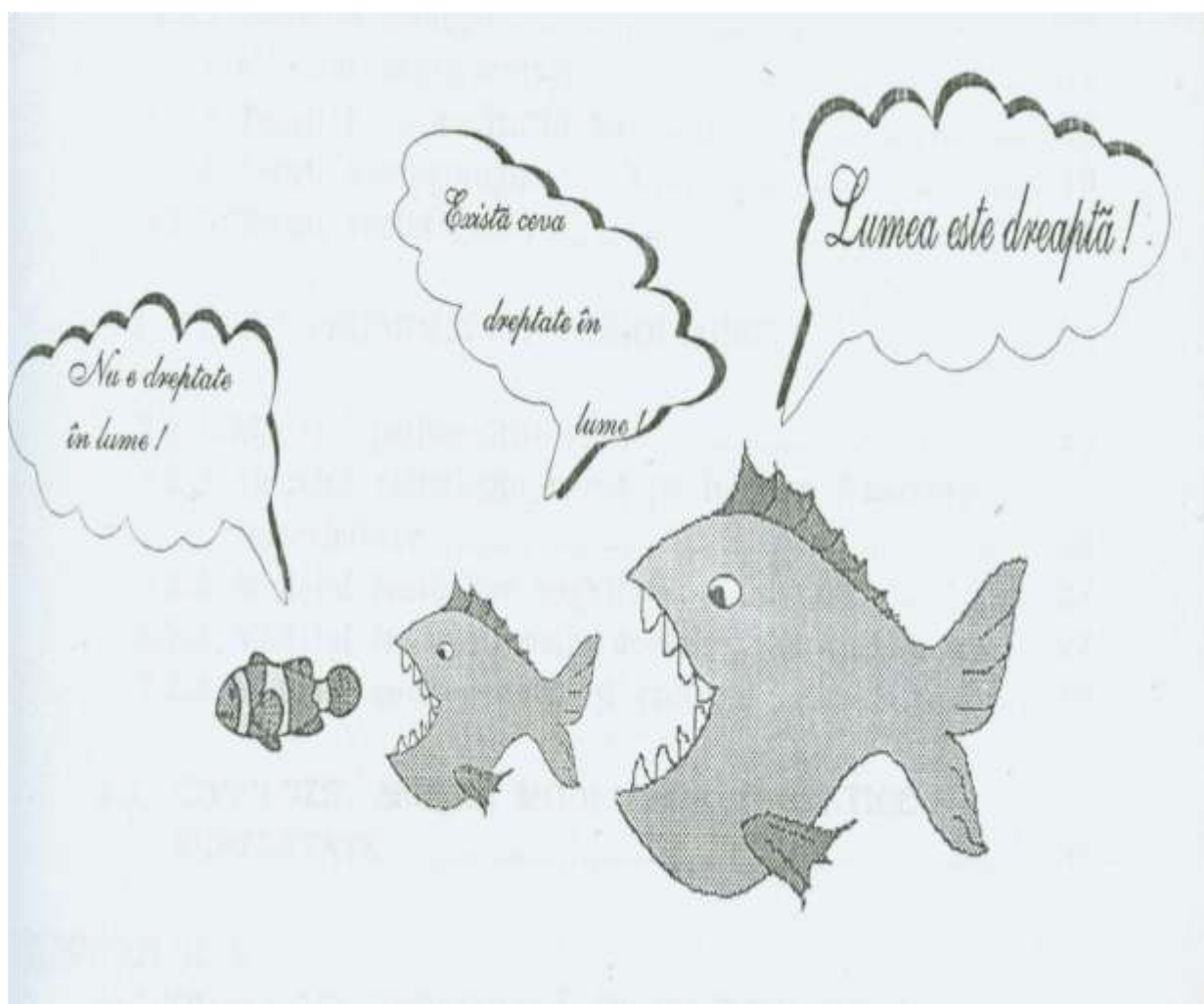
Tel.: 021 - 315.32.47 / 319.67.27

www.editurauniversitara.ro e-mail:

redactia@editurauniversitara.ro

Distributie: tel.: 021-315.32.47 /319.67.27 / 0744 EDITOR / 07217 CARTE
comenzi@editurauniversitara.ro O.P. 15, C.P. 35, Bucuresti
www.editurauniversitara.ro

Motto: Orice putere, care are caracterul de violenta simbolica, poate sa impuna semnificatii legitime, ascunzând raporturile de forta.



Adrian Tudor BRATE

*Bunicilor si parintilor mei, care m-au invatat sa apreciez
intelepciunea neamului românesc, echilibrul si armonia din
natura.*

CUPRINS

Argument	13
Introducere	15
Cap. 1. Problematika agresivitatii: Mit sau realitate? Orientari teoretico-experimentale clasice si moderne ale agresivitatii	19
1.1 Constructul multidimensional de agresivitate umana: definire, delimitari si clarificari conceptuale critice	20
1.2. Tipuri de agresiune	31
1.3. Structurarea si actualizarea comportamentului agresiv	36
1.3.1. Determinarea genetica si biologica a agresivitatii. Diferente de gen.....	36
1.3.2. Factori cognitivi specifici asociati agresiunii	38
1.3.3. Factori de personalitate implicati in dimensionalitatea agresivitatii	40
1.3.4. Rolul motivatiei in actualizarea comportamentului agresiv	44
1.3.5. Inhibitia si controlul agresivitatii.....	45
1.4. Consideratii asupra modelelor teoretice ale agresivitatii.....	48
1.5. Metode si instrumente de investigare a agresivitatii	52
1.5.1. Proceduri experimentale tipice de laborator	53
1.5.2. Observatia comportamentala ca metoda de investigare a agresiunii	54
1.5.3. Interviu psihodiagnostic si anamneza	55
1.5.4. Metode si procedee psihodiagnostice de tip bioconstitutional si psihofiziologic	55
1.5.5. Masurarea agresivitatii si a dimensiunilor asociate ei prin intermediul chestionarelor si inventarelor de personalitate.....	55
1.6. Consideratii si discutii critice privind abordarea teoretico-experimentală a agresivitatii	58
Cap 2. Problematika actuala a stresului organizational	61
2.1. Fazele de dezvoltare si statutul curent al cercetarilor in problematica stresului organizational.....	62
2.2. Definirea stresului organizational si delimitari / clarificari conceptuale	65

2.2.1. Stresorii organizationali	68
2.2.2. Efectele la stresul organizational	72
2.2.3. <i>Copingul</i> sau adaptarea / ajustarea la stres	75
2.2.4. Diferentele individuale	79
2.2.5. Emotiile in mediul muncii	81
2.2.6. O definire / clarificare operationala a stresului organizational.....	83
2.3. Modele teoretice ale stresului organizational	84
2.3.1. Premise teoretice clasice pentru conturarea modelelor S.O.	84
2.3.2. Abordari traditionale si moderne ale stresului organizational-ocupational	86
2.3.2.1. Modelul Michigan	88
2.3.2.1.1. Modelul stresului muncii al lui Katz si Kahn	88
2.3.2.1.2. Modelul S.O. al lui House	89
2.3.2.1.3. Teoria adecvării/ ajustării persoana – mediu	89
2.3.2.2. Modelul procesual al lui Mc Grath	91
2.3.2.3. Modelul conceptual al lui Beehr si Newman, privind procesul S.O.	92
2.3.2.3.1. Un model bazat pe incertitudine, ca sursa de S.O.	93
2.3.2.4. Un model operational - integrativ de evaluare si gestionare (“coping”) a S.O.	94
2.3.2.5. Paradigma solicitare - control/suport (“ <i>demand-control/ support</i> ” model) a S.O.	98
2.3.2.6. Modelul dezechilibrului efort-recompensa in munca al S.O.	102
2.3.2.7. Un model interdisciplinar de abordare a S.O.....	103
2.3.3. Consideratii critice asupra modelelor stresului organizational.....	106
2.3.4. Directii de cercetare pentru elaborarea unor modele comprehensive de diagnoza si management al stresului organizational.....	108
2.4. Metode si instrumente de investigare a stresului organizational	110
2.4.1. Originea evaluarilor stresului in munca	111
2.4.2. Masuratori comprehensive de tip self-report ale S.O.....	111
2.4.3. Metode observationale de masurare a stresorilor profesionali.....	116
2.4.4. Metode de masurare psihofiziologica a strain-ului profesional	116

2.4.5. Probleme de actualitate implicate in masurarea S.O.....	116
Cap. 3. Agresivitate si stres in organizatii	119
<i>Agresivitate si stres organizational - Modele, diagnoza si gestionare -</i>	
Cap. 4. Perceperea agresivitatii si stresului organizational: Un model de diagnoza multidimensionala si gestionare. Studiu de caz	129
4.1. Obiectivele cercetarii	129
4.2. Ipotezele cercetarii	131
4.3. Un model comprehensiv de diagnoza si gestionare a stresului organizational	131
4.4. Metodologia cercetarii	133
4.4.1. Participantii	133
4.4.2. Instrumente de cercetare utilizate.....	134
4.4.3. Procedura	136
4.4.4. Design-ul de cercetare.....	136
4.5. Rezultatele cercetarii si interpretarea lor	139
4.5.1. Prelucrarea si analiza rezultatelor	139
4.5.1.1. Rezultatele analizei descriptive pentru datele demografice din chestionarul PMI-RO.....	139
4.5.1.2. Rezultatele analizei descriptive pentru variabilele incluse in studiu	143
4.5.1.3. Analiza comparativa a datelor	147
4.5.1.4. Analiza descriptiva bivariata: date corelationale ale variabilelor incluse in studiu	149
4.5.1.5. Predictori si moderatori ai efectelor stresului organizational. Analiza de regresie multiliniara ierarhica: testarea modelelor	158
4.5.1.5.1. Explicarea efectelor cumulate la stres pe baza influentei strategiilor de gestionare si a diferentelor individuale	159
4.5.1.5.2. Explicarea efectelor cumulate la stres pe baza influentei stresorilor si variabilelor moderatoare	161
4.5.1.5.3. Explicarea satisfactiei postului pe baza influentei stresorilor si a dimensiunilor agresivitatii	168
4.5.1.5.4. Explicarea satisfactiei organizationale pe baza influentei stresorilor si a dimensiunilor agresivitatii	170
4.5.1.5.5. Explicarea angajamentului organizational (implicarii) pe baza	

influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității	171
4.5.1.5.6. Explicarea stării mentale pe baza influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității	173
<i>Adrian Tudor BRATE</i>	
4.5.1.5.7. Explicarea simptomelor fizice pe baza influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității	179
4.5.1.5.8. Explicarea nivelului de energie pe baza influenței stresorilor, a strategiilor de gestionare și a dimensiunilor agresivității	182
4.5.1.6. Mediatori ai relației dintre stresorii specifici și efectele specifice măsurate ale stresului organizațional.....	187
4.5.1.6.1. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și starea mentală	188
4.5.1.6.2. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și sănătatea mentală.....	191
4.5.1.6.3. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și nivelul de energie	193
4.5.1.6.4. Mediatori ai relației dintre variabilele-predictor și sănătatea fizică	196
4.5.2. Interpretarea rezultatelor și discuții.....	199
4.5.3. Limitele și constrângerile studiului.....	203
4.5.4. Concluzii	204
4.5.5. Implicații teoretice și practice ale cercetării.....	205

**Cap. 5. Strategii de intervenție, aplicații și direcții viitoare ale gestionării stresului și
agresivității în organizații** 207

5.1. O abordare multinivelară a managementului stresului în muncă: strategii de intervenție și prevenție.....	207
5.1.1. O abordare tradițională a managementului S.O.	207
5.1.2. Abordări actuale în managementul S.O.	208
5.1.3. Strategii de management al S.O. la nivel primar (orientate organizațional)	209
5.1.4. Strategii de management al S.O. la nivel secundar (orientate individual)	212
5.1.5. Eficiența intervențiilor în managementul stresului în mediul I/O.....	215
5.1.6. Reducerea stresului vs. Managementul stresului	217
5.2. Aplicație: Un model explicativ comprehensiv de diagnoză și gestionare a agresivității și a	

stresului organizational	219
5.3. Spre o paradigma sistemic-holista de diagnoza si gestionare a stresului organizational	225
5.4. Directii viitoare de cercetare	226
5.5. Consideratii finale	231
Bibliografie	233

FIGURI:

Figura 1. <i>Un model comprehensiv de diagnoza si gestionare a stresului organizational</i>	132
Figurile 2 a. b. – 5 a. b. <i>Reprezentarea grafica pentru mediatori ai relatiei dintre variabilele-predictor si efectele specifice la stres</i>	188-198
Figurile 6 a. b. <i>Reprezentarea grafica a relatiilor semnificative de predictie, moderare si mediere pentru efectele specifice la stres : stare mentala si nivel de energie</i>	221-222
Figura 7. <i>Un model general de diagnoza si gestionare a stresului organizational</i>	224

TABELE:

Tabelul 1. <i>Cauze multiple ale comportamentului agresiv</i>	35
Tabelul 2. <i>Clasificarea agresiunilor in functie de criteriile: formal-extern si motivational-intern</i>	35
Tabelul 3. <i>Sistematizarea teoriilor agresivitatii in functie de criteriul cauzal, tipul de agresiune si autor</i>	50
Tabelul 4. <i>O clasificare nivelara a tipurilor de strategii de coping / ajustare la stresul organizational (S.O.) in functie de directia raspunsului posibil</i>	78
Tabelul 5. <i>Frecventa utilizarii instrumentelor de masurare a S.O. in perioada 1975-1996</i>	114
Tabelele 6 a-k . <i>Date descriptive despre informatiile demografice ale participantilor</i>	139-142
Tabelul 7a. <i>Statistici descriptive comparative ale subscalelor IMP pentru 2 (doua) loturi de subiecti: englezi si români</i>	144
Tabelul 7b. <i>Statistici descriptive si indicii de consistenta interna ai variabilelor luate in studiu (N1= 311)</i>	145
Tabelul 7c. <i>Statistici descriptive si indicii de consistenta interna ai variabilelor luate in studiu (N2= 134).....</i>	146
Tabelul 8. <i>Statistici descriptive comparative (testul t) ale variabilelor luate in studiu (N1=311, N2=134), in functie de gen</i>	148
Tabelele 9 a b - 14 a b. <i>Intercorelatiile dintre subscalele masurabile pentru loturile N1=311 si N2=134</i>	149-158
Tabelele 15 a b – 29 a. <i>Rezultatele analizei de regresie ierarhice vizând explicarea unor variabile criteriu prin intermediul variabilelor predictor</i>	160-187
Tabelele 30-33. <i>Valorile principalilor indicatori pentru modelul recursiv testat referitor la efectele specifice ale stresului organizational</i>	188-196
Tabelul 34. <i>Evaluarea eficientei tipurilor de interventie in gestionarea/ managementul stresului</i>	216

Argument

Lucrarea *Agresivitate și stres organizațional - Modele, diagnoza și gestionare* - “abordează o tematică de actualitate, într-o manieră riguroasă. [...] Ea oferă atât rezultate teoretico-metodologice obținute în studii riguroase, cât și rezultate aplicative în domeniul diagnozei stresului și agresivității în organizații. [...] Conținutul teoretic și studiile efectuate releva un nivel ridicat de cunoaștere a domeniului, fiind utile cercetării științifice în psihologia muncii și organizațională. [...] Concluziile studiilor și analiza implicațiilor practice ale rezultatelor obținute reprezintă contribuții originale ale lucrării. [...] Valoarea practică, aplicativă a acestei cercetări de amploare este incontestabilă.”

“Prin maniera de prezentare, contribuția de ordin metodologic, actualitatea informației oferite, originalitatea soluțiilor propuse și caracterul aplicativ notabil considerăm ca această lucrare întrunește toate calitățile necesare unei lucrări de referință.”

Prof. univ. Dr. Horia D. PITARIU

INTRODUCERE

Viata social-profesionala actuala ii supune, din ce in ce mai mult, pe indivizi, - purtatori ai unor rol-status-uri multiple si membri ai diverselor organizatii (cu structuri diferite) - unor presiuni multiple, specifice sau nespecifice, care le activeaza, constient sau nu, resursele personale de adaptare. O multime de conditii, situatii, presiuni/ tensiuni, pericole, riscuri, amenintari de ordin fizico-chimic sau din mediul socioprofesional pot fi considerate reale agresivitati pentru persoana umana, ca sistem bio-psiho-social.

Interesul cercetatorilor pentru *problematica agresivitatii* - pe de o parte - si al *stresului* (in speta, *organizational-ocupational*) - pe de alta parte - s-a pastrat viu (la nivel de cercetare fundamentala), chiar s-a intensificat, in special, in ultimul deceniu (dovada sunt numeroasele carti, studii, articole si publicatii stiintifice care dezbat aceste tematici). Abordarea actuala a acestor tematici de cercetare (a agresivitatii si a gestionarii stresului organizational) se realizeaza interdisciplinar prin prisma unor paradigme teoretico-experimentale noi sau reinterpretarii moderne a unora deja clasice din diverse ramuri ale psihologiei, sociologiei, medicinei, care prefigureaza cheia descifrarii cauzelor si / sau controlului unor conduite sau stari psihice umane organizatoare sau dezorganizatoare in special, dar si a costurilor, a implicatiilor si a efectelor (pe termen scurt sau lung), pe care le pot produce aceste doua fenomene din punct de vedere procesual - la nivel :

- *(inter-)individual* (de exemplu, privind sanatatea, armonia personalitatii, satisfactia, eficienta si managementul social-profesional);
- *(intra-)organizational* (de exemplu: eficienta, productivitate, succes) si/sau
- *macrosocial / intersocietal* (de ex.: stabilitate-instabilitate sociala).

In ultimul timp, printre realitatile sociale din era globalizarii, aceste doua fenomene tind sa capete forme noi de manifestare si sa se intrepatrunda tot mai des (de exemplu, *mobbing-ul* sau agresivitatea in mediul organizational si al muncii: Hershcovis, et al., 2007).

In procesul dinamic al stresului organizational, rolul personalitatii si strategiilor de gestionare in moderarea impactului presiunilor socioprofesionale asupra efectelor si in managementul stresului este in continuare o *tema de actualitate* (Johnson, 1996; Semmer, 1996 ; Theorell & Karasek, 1996; Zapf, Dormann & Frese, 1996; Kasl, 1996, 1998; Feshbach & Zagrodzka, 1997; Hurrell et. al., 1998; Spector & Jex, 1998; Vagg & Spielberger, 1998 ; Zapf, 1999), sustinuta de revirimentul si importanta *studiului diferentelor individuale* pentru descifrarea, explicarea si predictia comportamentelor umane (Pitariu & Albu, 1996; Pawlik, 1996 ; Semmer, 2000 ; Amelang, 2000 ; Pitariu, 2000, 2004). De

asemenea, noua paradigmă de cercetare, fundamentată pe importanța *emotiei în muncă* (Briner, 1999) și *studiul modern al emoțiilor și al corelatelor lor psihofiziologice* (Stemmler, 2000 ; Stemmler et al., 2000 ; Boedekker & Stemmler, 2000) oferă un suport științific și aplicativ comun pentru *investigarea relațiilor procesuale recurente între agresivitate și adaptarea la stresul organizațional*.

Această lucrare se înscrie tocmai în acest context actual de preocupări științifice. Stresul la locul de muncă constituie o trăsătură comună a vieții moderne, una dintre multiplele probleme cu care se confruntă societatea modernă. Viața profesională și mediul organizațional generează stres, care are consecințe asupra activității profesionale (satisfacție, performanță) și asupra stării de bine mentală/fizică a angajaților (Pitariu, 2004). Încercarea de a combate aceste probleme la nivel individual și organizațional și de a minimiza costurile datorate efectelor stresului organizațional a generat o multitudine de modele de diagnoză, prevenție și gestionare a stresului organizațional/ocupational. Printre primele diferențe individuale studiate, care s-au dovedit a avea un rol în amplificarea reacțiilor la stres a fost tipul A de personalitate sau de comportament (modelul vulnerabilității, unul dintre primele modele de stres), iar o serie de studii au testat rolul moderator al acestei variabile în relația dintre stresorii la locul de muncă și efectele stresului (Day & Jreige, 2002). De asemenea, alte studii au decelat rolul unor factori de personalitate, ca predictorii pentru comportamentul agresiv, în condiții de provocare sau neutre (Bettencourt et al., 2006), pentru agresiunea la locul de muncă (operationalizată ca stresor și efect în procesul stresului organizațional, Hershcovis et al., 2007; Lapiere, Spector & Leck, 2005) sau pentru satisfacția muncii în general (Judge, Heller & Mount, 2002). Deoarece cercetările au demonstrat (Edwards et al., 1990, Edwards & Baglioni, 1991) că măsurătorile globale ale tipului A de comportament prezintă o deficiență la nivelul validității de construct, s-a propus ca studiile să utilizeze și să operationalizeze concepte multidimensionale și nu unidimensionale.

Ca o noutate în abordarea stresului organizațional, ne propunem să testăm rolul predictor al agresivității, ca un construct multidimensional, în cadrul unui model comprehensiv de diagnoză și gestionare a stresului organizațional, în relație cu stresorii și efectele la stres. Analizele factoriale, privind constructul de agresivitate, au identificat doi factori distincti ai variabilelor de personalitate relatează agresivității: primul factor îl reprezintă *dimensiunea reactivă și impulsiv-afectivă*, iar al doilea factor – *dimensiunea social-cognitivă și instrumentală/proactivă a agresivității* (Bettencourt et al., 2006; Caprara et al., 1996; Dodge & Coie, 1987; Dodge et al., 1997; Hennig et al., 2005; Martin et al., 2000). Deoarece agresivitatea, - pe care o vom defini operational ca disponibilitate de activare și actualizare a unei conduite agresive,- are o multitudine de scopuri, forme și niveluri de manifestare și nu toate au finalitate dezadaptativă sau distructivă, vom lua în considerare și consecințe pozitive ale ei asupra efectelor la stres.

Astfel, la nivel teoretic, studierea multidimensională a agresivității în relație cu stresorii, diferențele individuale, strategiile de gestionare și efecte poate îmbogăți cunoașterea fundamentală a

celor doua fenomene sociale in interactiune, oferindu-ne o imagine holista. La nivel practic, abordarea acestei teme si rezultatele cercetarii pot furniza date utile pentru diagnoza multidimensionala a descriptorilor investigati (presiuni socioprofesionale specifice, diferente individuale, strategii de gestionare, efecte diverse) si pentru interventie si gestionare eficienta (preventie, management la nivel individual si organizational: reducerea stresorilor, implementarea unor programe de training si dezvoltare a resurselor, tratament). In plus, pe baza unui model elaborat de diagnoza si management al stresului organizational, in care includem agresivitatea drept construct multidimensional, care poate fi la rândul ei operationalizata ca stresor psiho-social (hartuire), diferenta individuala/ trasatura de personalitate si efect al stresului (agresiune la locul de munca), putem initia un program concret de interventie si preventie la nivel individual, de grup sau de organizatie.

Scopul general aplicativ al lucrarii este decelarea relatiilor dintre *agresivitate* (a dimensiunilor, a corelatelor sale) si *stresul ocupational-organizational* (a componentelor sale), operationalizate in termeni de constructe multidimensionale si inglobarea agresivitatii intr-un model operational – integrativ comprehensiv de diagnoza si management al stresului in organizatii. Acest lucru se va concretiza in examinarea relatiei dintre anumite dimensiuni ale agresivitatii luate in studiu si alte diferente individuale (cu rol moderator, respectiv, mediator) si efectele stresului, dupa controlarea impactului vârstei si a stresorilor perceputi. Totodata, se va examina rolul predictiv al agresivitatii (operationalizata multidimensional), in relatia cu efectele surselor de presiune socioprofesionale.

Obiectivele specifice ale lucrarii sunt urmatoarele:

- ⌚ prezentarea sistematica si analiza critica a paradigmelor teoretico-experimentale si metodologice ale agresivitatii si stresului organizational/ ocupational, ale aplicatiilor si relatiilor dintre aceste constructe multidimensionale;
- ⌚ abordarea multinivelara a managementului stresului in munca: prezentarea si propunerea unor strategii de gestionare (interventie si preventie) a stresului organizational la nivel individual si organizational, aplicabile pe baza modelului de diagnoza si management;
- ⌚ decelarea interactiunilor dintre dimensiunile agresivitatii (*agresivitate reactiva, tendinta de dominare, agresivitate proactiva, nerabdare*) si descriptorii stresului organizational (stresori, diferente individuale, strategii de gestionare, efecte);
- ⌚ evidentierea unor aplicatii si conturarea unor directii viitoare de cercetare;

Pentru realizarea obiectivelor, *demersul de cercetare* la care s-a recurs porneste de la prezentarea importantei studierii modelelor teoretice si a metodelor de masurare ale agresivitatii (capitolul 1) si ale stresului organizational (capitolul 2), precum si a relatiei dintre agresivitate si stres in organizatii (capitolul 3), pentru a desprinde cadrul teoretic si metodologic, in care este abordata aceasta tema si a oferi suport pentru obiectivele si ipotezele demersului de investigare.

Capitolul 4 cuprinde un studiu de caz complex referitor la perceperea, diagnoza multidimensională și gestionarea agresivității și stresului organizațional: sunt prezentate metodologia la care s-a recurs pentru a aborda această temă (participanții la studiu, instrumentele și procedura utilizată pentru a testa ipotezele propuse), analiza datelor obținute, descrierea pe larg a rezultatelor, interpretarea și discuțiile acestor rezultate, ținându-se cont de anumite rezultate deja existente în literatura de specialitate, limitele și constrângerile studiului, de care trebuie să se țină cont în aprecierea rezultatelor prezentului demers. La sfârșitul capitolului, sunt sintetizate concluziile cercetării și oferite posibile implicații teoretice și practice ale lucrării.

Capitolul 5 este dedicat gestionării agresivității și managementului stresului în organizații, a aplicațiilor și direcțiilor viitoare de cercetare. Sunt expuse modalități și tehnici utile de intervenție, precum și exemplificarea, în cadrul unui model, a unui demers explicativ de diagnoză și gestionare a agresivității și a stresului în organizații, pe baza cercetării efectuate. La sfârșitul capitolului sunt prezentate direcții viitoare de cercetare pentru diagnoza și gestionarea agresivității și stresului în organizații, precum și considerații finale.

CAPITOLUL 1

PROBLEMATICA AGRESIVITATII: MIT SAU REALITATE? ORIENTARI TEORETICO-EXPERIMENTALE CLASICE SI MODERNE ALE AGRESIVITATII

Epocile istorice se diferentiaza prin conceptia despre om. Problema agresiunilor este foarte veche si totusi actuala. Pe masura evolutiei filogenetice a umanitatii, perceperea agresiunii s-a diferentiat.

Incepând cu a doua jumatate a secolului al XX-lea, urmatoarele acceptiuni asupra agresivitatii umane par sa prevaleze in societatea moderna:

- indivizii umani posedă instincte sau pulsuni agresive;
- manifestarea agresivitatii este sanatoasa, deoarece astfel se evita bolile de inima, stresul, hipertensiunea arteriala;
- instinctul agresiv poate fi controlat prin activitati substitutive (sport, viziune de filme);
- copiii ar trebui lasati sa se manifeste agresiv când se joaca;
- violenta este rezultatul instinctului agresiv;
- actele de extrema violenta sunt comise de indivizi bolnavi mental;
- razboiul este o expresie si o exacerbare a instinctului agresiv la nivel societal si intersocietal.

Enunturile „axiomatice“ de mai sus alcatuiesc o asa-numita „mitologie a agresivitatii“ (Groebel & Hinde, 1989). Aceste „mituri“ (enunturi) nu se ridica inasa deasupra simtului comun, fiind întâlnite des de-a lungul timpului la nivelul reprezentarilor sociale din diferite societati, comunitati, culturi sau subculturi si difuzate uneori chiar de mass-media.

In zilele noastre, *homo technologicus* - *OMUL POSTMODERN* este „nevoit“ sa traiasca agresiunea (sub forma unor stresori specifici si diversificati) pe tot parcursul existentei sale. De exemplu, un subiect controversat si actual este daca - intentionat sau nu - mediile sociale (mijloacele de comunicare in masa, care au o predilectie pentru senzationalul agresiv) si diferitele tipuri de organizatii, - in special cele de tip birocratic - produc si cultiva forme de agresiune psiho-afectiva sau instrumentala si in ce masura gradul de dependenta a PERSOANEI fata de institutiile si organizatiile create, determina slabirea sau atrofierea mecanismelor sale de autoaparare (inclusiv a potentialului agresiv).

In cercurile științifice, *caracterul innascut sau dobândit/ invatat al agresivitatii* (este agresiunea fenomen natural sau produs cultural) a stârnit vii controverse științifice, iar studiile și cercetarile experimentale s-au axat în mare parte tocmai pe verificarea sau infirmarea “*mitologiei agresivitatii*”.

Înainte de toate însă, orice demers științific de cunoaștere are nevoie de o clarificare a conceptelor, pe care le întrebuintează și cu care operează, delimitându-le sensul și sfera semantică.

1.1. Constructul multidimensional de agresivitate umană: definire, delimitări și clarificări conceptuale critice

Chiar dacă preocupările științifice în domeniul agresivității datează de la începuturile secolului al XX-lea, de abia începând cu a doua jumătate a lui, **agresivitatea umană** a devenit o temă centrală de cercetare în psihologie. Dovada sunt numeroasele cărți, articole și studii publicate până în prezent sub redacția unor edituri prestigioase (de ordinul zecilor de mii), care abordează problematica agresivității prin prisma psihologilor de ramură, dar și din alte perspective științifice (medicale, etologice, antropologice, sociologice) și culturale, contribuind la întregirea cunoștințelor despre **fenomenul complex al agresivității**.

Numerosi autori și cercetători au luat în calcul **cunoașterea agresivității** în *ecuația personalității și a raporturilor sociale*. Dar ipotezele și modelele teoretice elaborate asupra agresivității au stârnit vii *controverse*. Disputa științifică a pornit de la ipoteza, dacă agresivitatea:

- ⌚ are caracter *innascut* (pattern de reacție instinctiv), cum afirmă **etologii** sau *dobândit* (actele agresive sunt răspunsuri învățate din observarea și imitarea de modele), cum susțin teoreticienii **învatării psiho-sociale**;
- ⌚ e o manifestare conștientă a *Thanatosului* (pulsivitate), cum afirmă **freudienii** sau un *răspuns la o situație frustrantă*, cum susține **ipoteza frustrare-agresiune**;
- ⌚ e o manifestare a *dorinței de putere și a tendinței de dominare*, cum afirmă **adlerienii** sau o *conduită instrumentală*, cum susțin **cognitivistii**.

Parerile rămân împărțite, iar o definiție atotcuprinzătoare și unanim acceptată nu a fost găsită, datorită disensiunilor privind delimitările conceptuale sau operationalizarea constructului de agresivitate.

Este important de subliniat că în câteva din studiile sau cercetarile metaanalizate pot fi identificate *erori de definiție și conceptualizare* a noțiunii de agresivitate, care influențează însă modul de operationalizare a constructului în demersurile metodologice și de cercetare. Cea mai frecventă eroare, care provine în articolele și studiile românești de la traducerea din alte limbi (engleză, franceză, germană) a termenilor este absența distincției clare sau utilizarea ambiguă între **agresivitate** – definită ca **trăsătură de personalitate, disponibilitate, propensitate, caracteristică individuală**

*relativ stabila sau eventual conduita interna agresiva si **agresiune** – **comportament** observabil, ce poate imbraca mai multe forme.*

De asemenea, in *observarea, evaluarea si definirea unei **actiuni sau activitati agresive*** conteaza stabilirea **intentiei** de a produce rau, de a rani sau a distruge, a **motivatiei**, **scopului** manifest sau nu si a **forme de exprimare sau executare** a actului propriu-zis. Deoarece orice agresiune presupune cel putin doua parti implicate si se deruleaza in cadrul unei relatii intre subiectul si obiectul agresiunii, este important si **rolul** sau **pozitia** de pe care este declansata agresiunea (*rol de agresor sau victima, cine ataca si cine se apara, care este obiectul agresiunii si cu ce valoare simbolica este investit*).

Ne propunem, in continuare, sa definim agresivitatea si sa prezentam delimitari si clarificari conceptuale critice ale constructului multidimensional de agresivitate, ale formelor de manifestare a agresivitatii, ale tipurilor de agresiune si cauzalitatii lor multiple.

Conceptul de agresivitate (de la latinescul „*agressio*“ - atac, lovitura) a fost definit diferit, dar de multe ori confuz sau eronat.

Pe scara evolutiva, agresivitatea, avându-si originea in excitabilitatea sistemului nervos central, este o caracteristica generala a organismelor vii, legata de satisfacerea trebuintelor fundamentale (de alimentare, de aparare, de reproducere, de miscare).

La rândul lor, **manifestarile agresivitatii umane** implica participarea persoanei la diferite **niveluri**: *biologic, afectiv, cognitiv, motivational, volitiv, atitudinal si actional-comportamental*, nefiind limitata doar la cele cu consecinte negative (distructive sau dezorganizatoare). Integrata conditiei umane, agresivitatea include atât tendinte spre satisfacerea nevoilor, cât si modalitatile de actiune, ca de pilda, dinamismul unei persoane angrenate in lupta pentru autoafirmare, apta de a depasi dificultatile vietii.

Definirea agresivitatii are drept scop stabilirea raportului de cuprindere conceptuala intre constructul „*agresivitate*“ si alti termeni, precum si sporirea rigorii metodologice (de exemplu, prin cresterea validitatii relative la construct sau explicarea constructului „*agresivitate*“: vezi si Pitariu & Albu, 1996, in cazul operationalizarii si construirii unui instrument de masurare).

Inclusi constructului de agresivitate sunt termenii care desemneaza comportamentul agresiv si implicarea actului agresiv in viata sociala si organizationala. Acesti termeni, care reprezinta **delimitari conceptuale** utile **in studiul agresivitatii**, implica o multitudine de *forme de manifestare, la diferite niveluri*:

1. Agresiunea sau comportamentul agresiv

Agresiunea este un termen **general**, folosit pentru o varietate larga de acte, care implica atac si/sau ostilitate. Este folosit in mod obisnuit pentru definirea unor acte ipotetic motivate de:

- frica sau frustrare;
- dorinta de a produce frica sau fuga;

- tendința de a promova propriile idei sau interese.

Observatie: Consideram util in a reaminti ca agresiunile se refera la comportamentul agresiv, spre deosebire de agresivitate, care implica dispozitia sau disponibilitatea de angajare in acte ostile si/sau ofensive, deoarece am constatat ca unii autori români, care abordeaza problematica agresivitatii nu fac distinctie intre agresiune si agresivitate.

In *sens restrâns*, intelegem prin **agresiune** un *act orientat impotriva unui sistem, fie el obiect, organism sau surogat de organism (de exemplu, ruperea unei fotografii care infatiseaza chipul unei persoane), cu scopul de a rani, deteriora sau distruge*; agresiunea implica si comportamente ofensatoare, actiuni declansatoare de durere, mânie, dezorganizare, care scapa uneori observatiei directe.

Propunem distingerea intre agresiune **de tip predominant instrumental** (motivata cognitiv, in care exista un scop clar definit in termeni de beneficii) si de **tip predominant emotional**, care are la baza o frustrare, afectivitate negativa sau alte motivatii impulsive-reactive, care dezorganizeaza persoana.

Ne propunem sa definim *operational*, in special, **agresiunea instrumentala** ca *strategie comportamentala de tip confruntativ* (in unele cazuri si strategii de coping pentru procesul dinamic al stresului, in conformitate si cu Miclea, 1997), *cu finalitate adaptativ-rezolutiva pentru persoana, dezvoltata pe un substrat predominant cognitiv si actualizata in urma constientizarii scopurilor in termeni de cost – beneficiu, conflictualizarii sau dezorganizarii in sistemul persoanei.*

Scopurile agresiunii pot fi multiple, de aceea o **clasificare** a lor ar putea fi utila intr-un demers metodologic de construire a unui instrument de masurare/ psihodiagnoza a agresivitatii :

1. Predominant **noninjurioase**, motivate **rational** (de tip **instrumental extrinsec**):

- a) Obținerea de profit / beneficiu (bani, statut social, recunoastere sociala);
- b) Coercitie si control: influentarea comportamentului altor persoane in virtutea unei legitimitati, de genul normelor si valorilor sociale;
- c) Putere si dominare;
- d) Promovarea imaginii proprii: managementul impresiei;
- e) Dezorganizarea/ perturbarea sau distrugerea unei ordini, relatii, structuri, ierarhii sau a unui sistem complex (de exemplu, persoana umana) in scopul impunerii propriei ordini;

2. Predominant **injurios agresive**, motivate **emotional** si datorate unei activari neplacute sau placute:

- a) Aducerea de injurii altei persoanei, organism sau surogat de organism;
- b) Ranirea, daunarea, ofensarea, jignirea, ultragiarea, prejudicierea, lezarea unei fiinte care este motivata sa evite un asemenea tratament;

c) Impunerea propriei ordini, organizari sau dezorganizari de natura impulsiv-expresiva sau patologica;

Comportamentul agresiv si formele sale subsumeaza atitudini si acte, fapte singulare sau repetitive, manifestate agresiv sau violent, fata de propria persoana (**autoagresiune**) sau fata de altii (**heteroagresiune**).

Premeditarea (intentia) actului agresiv joaca un rol esential, dar trebuie facuta distinctia intre *aspectul volitional-intentional (instrumental)* si *cel accidental sau impulsiv-afectiv*.

Cronicizarea comportamentului agresiv, ca expresie a inadaptarii, duce la violarea regulilor morale, legale, a integritatii fizice, a drepturilor, a bunurilor si a libertatilor. Acest tip de comportament se organizeaza pe un nucleu existent din copilarie si adolescenta, putând deveni o forma de **comportament deviant sau antisocial-delinvential** (Paunescu, 1994).

Un tip special de comportament, care poate fi *asociat comportamentului agresiv*, mai ales in situatii total noi si complexe, este cel al **asumarii riscului („risk taking behaviour“**, Trimpop, 1994), controlat constient sau nu si caracterizat prin perceperea incertitudinii asupra beneficiilor sau costurilor implicate intr-o actiune cu rol adaptativ a propriei persoane.

Comportamentul de tip A („*Type A Behaviour Pattern*“) subsumeaza un set de comportamente manifeste, fiind definit initial de Friedman & Rosenmann (1974) ca un complex de tip actiune-emoție, care poate fi observat la orice persoana care este implicata agresiv intr-o lupta cronica, neincetata, de acumulare a tot mai mult in tot mai putin timp, in ciuda opozitiei celorlalte persoane sau lucruri. Manifestarile deschise ale acestei lupte includ vorbire accelerata, exploziva, un ritm galopant de viata, nerabdare fata de incetineala, concentrarea asupra mai multor activitati deodata, insatisfactia privind propria viata si preocupare exagerata de sine, tendinta de a intra permanent in competitie cu altii. Elementele definitorii majore ale acestui pattern sunt: agresivitate extrapunitiva, ostilitate, criza timpului ("*time urgency*"), atitudine exagerat competitiva (Rosenmann, 1978). Cercetarile au demonstrat ca acest tip de comportament reprezinta un factor independent de risc pentru boli coronariene si ateroscleroza, precum si un predictor pentru stres.

"Mobbing-ul" sau hartuirea socio-profesionala - termen utilizat cu precadere in ultimii ani (Zapf, 1999), se refera la sicanele, jignirile, injuriile dese si pe termen lung la care este supusa o persoana la locul de munca sau intr-o organizatie din partea sefului sau a grupului de apartenenta ocupationala sau sociala.

Acest tip de agresiune, care implica relatii/ actiuni de comunicare negativa si urmareste victimizarea persoanei-tinta de pe o pozitie inegala - de putere, la fel ca si **hartuirea psihosexuala** din diferite medii si **"bullying-ul"** (Berkowitz, 1993), hartuirea întâlnita la (pre)- adolescentii din mediul scolar, crescuti sub influenta subculturilor delincvente sunt considerate stresori organizationali si sociali importanti (destul de putin studiatii la noi in tara), datorita efectelor sale dezorganizatoare si uneori, dezastruoase asupra dezvoltarii si structurarii personalitatii.

2. Mânie și ostilitate:

În literatura americană de specialitate a deceniilor 7 și 8 ai secolului al XX-lea, conceptele de mânie/ furie („*anger*“), ostilitate și agresiune au fost definite ambiguu și uneori contradictoriu, creând confuzii (Berkowitz, 1962; Buss, 1961). De aceea, s-a recurs la termenul de „*sindromul AHA*“ („*anger - hostility - aggression syndrom*“), clarificând în același timp și conceptele componente ale sindromului. Constructul de mânie („*anger*“) se referă la o stare emoțională, de intensitate, care variază de la o enervare/ iritare ușoară până la furie și care determină o activare („*arousal*“) crescută a sistemului nervos autonom. Ostilitatea, care subsumează emoții sau sentimente aversive, reprezintă un set complex de atitudini distructive, negative: de ură, animozitate, resentiment, supărare cronică, care motivează comportamente agresive, orientate spre distrugerea de obiecte, aducerea de injurii altor persoane.