

DOI: <https://doi.org/10.52673/18570461.25.4-79.08>
CZU: 517.98:616.89:621.3.016.35



DETERMINAREA FACTORILOR DE STRES OCUPAȚIONAL ÎN ACTIVITATEA OPERATORILOR SERVICIULUI 112

Masterand **Cornelia PERETEATCĂ**

E-mail: nellypereteatca@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6958-2845>

Doctor în științe filosofice, conferențiar universitar **Adriana PALADI**

E-mail: adriana.paladi@usmf.md

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3655-0640>

Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”

DETERMINING OCCUPATIONAL STRESS FACTORS IN THE ACTIVITY OF 112 SERVICE OPERATORS

Summary. This article identifies and analyzes the main occupational stress factors that influence the professional activity of operators within the 112 National Unified Service for Emergency Calls, one of the most demanding professions in the field of emergency intervention. The research is based on the analysis of data obtained through the application of standardized questionnaires and structured interviews, which allowed for an in-depth analysis of the phenomenon and highlighted causes such as the high volume of calls, the emotional and sometimes traumatic nature of the managed situations, and the lack of adequate human and organizational resources. The consequences of occupational stress are reflected in operators' psychological well-being, professional performance, and quality of life of the operators. Shift work, repeated exposure to critical incidents, and the absence of effective psychological support mechanisms further increase the risk of professional burnout. The study's conclusions emphasize the necessity of implementing systematic institutional interventions aimed at preventing occupational stress, strengthening psychological resilience, and promoting mental health, and a healthy working environment for 112 Service operators.

Keywords: occupational stress, operator, emergency situation, stress factors, mental health, organizational resilience.

Rezumat. În acest articol sunt identificați și analizați principalii factori de stres ocupațional care influențează activitatea operatorilor Serviciului Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112, una dintre cele mai solicitante profesii din domeniul intervenției de urgență. Cercetarea se bazează pe analiza datelor obținute prin aplicarea chestionarelor standardizate și a interviurilor structurate, ceea ce a permis o analiză aprofundată și a scos în evidență cauze precum volumul ridicat de apeluri, natura emoțională și uneori traumatică a situațiilor gestionate, lipsa resurselor umane și organizaționale adecvate. Consecințele stresului ocupațional se reflectă și asupra stării de bine psihologice, a performanței profesionale și a calității vieții operatorilor. Munca în ture, expunerea repetată la situații critice, precum și lipsa unor mecanisme eficiente de suport psihologic cresc riscul de epuizare profesională. Concluziile studiului subliniază necesitatea implementării unor intervenții instituționale sistematice orientate spre prevenirea stresului ocupațional, consolidarea rezilienței psihologice, promovarea sănătății mintale și a unui mediu de lucru sănătos pentru operatorii Serviciului 112.

Cuvinte-cheie: stres ocupațional, operator, situație de urgență, factori de stres, sănătate mintală, reziliență organizațională.

INTRODUCERE

Stresul ocupațional este una dintre numeroasele probleme cu care se confruntă societatea modernă. Fiind generat de viața profesională și de mediul muncii, stresul ocupațional are consecințe nemijlocite asupra activității profesionale, dar și asupra sănătății celor care prestează munca respectivă. În ultimii cincizeci de ani, societatea în ansamblu și locurile de muncă în special au suferit modificări semnificative, ca urmare

a modificărilor explozive ale tehnologiilor, a penetrării agresive a proceselor de informatizare, dar și a modernizării sistemelor manageriale. Competiția economică dură, în care sunt antrenați în prezent oamenii, se consideră unul dintre semnele sau reacțiile generatoare ale ceea ce în limbajul cotidian este cunoscut ca stres profesional sau stres ocupațional [1].

Utilizarea conceptului de stres în literatura contemporană se rezumă la trei principii de bază: 1. Stre-

sul poate fi cauzat de orice stimul extern care îl face pe individ să devină tensionat („stresor”); 2. Stresul reflectă o stare internă de excitație (emoții, mecanisme de apărare); 3. Stresul poate fi o consecință a unei reacții fizice la un anumit impact negativ (W. Cannon). Funcția stresului este de a susține procesele mentale și acțiunile comportamentale pentru a depăși tensiunea [2].

Cercetările curente converg spre teza conform căreia stresul reprezintă un dezechilibru perceptiv subiectiv între cerințele organismului și capacitatea sa de răspuns. Acest dezechilibru apare ca urmare a unor resurse psihice insuficiente pentru a face față solicitărilor [3].

Stresul ocupațional este influențat de o serie de factori, care pot varia în funcție de mediu, tipul de muncă și caracteristicile personale ale angajaților. Cu referire la identificarea surselor organizaționale ale stresului ocupațional, menționăm o mare diversitate de factori: condițiile fizice inadecvate de la locul de muncă, problemele legate de avansare și de rolul în cadrul departamentului, nesiguranța postului, riscul crescut de accidente, neliniștea față de retribuție, ambiguitatea rolului, conflictele de rol, constrângerile asupra comportamentului individual, supraîncărcarea cu activități concomitent cu micșorarea timpilor rezervați acestora, complexitatea exagerată a sarcinilor, responsabilități extreme [4; 5; 6].

Stresul ocupațional cronic poate duce la epuizarea treptată a resurselor interne ale persoanei și, în consecință, poate genera eșuarea adaptării psihice, perturbarea sistemelor funcționale ale activității de viață și dezvoltarea unor tulburări mintale și somatice de diferite grade de gravitate [7].

Operatorii Serviciului Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112 joacă un rol esențial în gestionarea, incidentelor critice, oferind asistență rapidă și coordonând intervențiile urgente necesare. Activitatea lor este adesea asociată cu un nivel ridicat de stres ocupațional, care poate afecta sănătatea mentală și fizică a angajaților. Fiind prima verigă din lanțul intervenției în situații de criză, operatorii se confruntă cu o responsabilitate socială majoră, munca sub presiune, solicitări urgente, comunicarea cu persoane aflate în situații de criză – toate acestea generând un nivel ridicat de stres ocupațional [8; 9]. Operatorii Serviciului Național 112 raportează frecvent probleme de sănătate legate de stres ocupațional, inclusiv tulburări de somn, anxietate, depresie și tulburări musculo-scheletice, ca rezultat al muncii sedentare și presiunii continue.

Studierea și determinarea factorilor de stres în rândul acestor profesioniști este esențială pentru asigurarea unei bune funcționări a serviciului, dar și pentru protejarea sănătății mintale și fizice a angajaților

[10]. În prezentul articol sunt expuse rezultatele studiului privind stresul ocupațional la operatorii Serviciului Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112.

MATERIALE ȘI METODE

În cadrul studiului a fost folosit un design de tip transversal, descriptiv, realizat prin chestionarea a 81 de operatori ai Serviciului Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112 din totalul de 119 operatori ai serviciului. Criteriile de includere în studiu au fost: experiența de muncă în serviciu de cel puțin un an și disponibilitatea de participare la sondaj. În cadrul studiului a fost folosit un chestionar adaptat, compus din trei părți: prima parte conține 9 întrebări privind caracteristicile socio-demografice ale eșantionului, și anume: genul, vârsta, statutul marital, stagiul de muncă, funcția etc.; partea a II-a este compusă din itemii scalei *Perceived Stress Questionnaire* (Levenstein et al. 1993) [11], care conține 30 de întrebări cu 4 variante de răspuns; partea a III-a include 5 întrebări, pentru a evalua factorii determinanți ai stresului ocupațional. La elaborarea chestionarelor s-a ținut cont de următoarele criterii: limbaj clar și accesibil pentru subiecții studiului, evitarea întrebărilor imprecise sau a întrebărilor care ar sugera răspunsul.

Chestionarea a fost efectuată în perioada 03.02.2025 – 31.03.2025. Chestionarul a fost autoadministrat sau completat față în față cu fiecare participant la studiu. Analiza datelor a fost efectuată folosind programul Microsoft Excel.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Analiza datelor relevă că toți participanții incluși în studiu prezintă un anumit nivel de stres ocupațional perceput, indicând o prevalență generalizată a acestui fenomen în rândul operatorilor 112. Majoritatea respondenților – 49 de subiecți (60%) – au înregistrat un nivel de stres ocupațional mediu, 21 de subiecți – echivalentul a 26% – au înregistrat un nivel înalt de stres ocupațional, iar 11 subiecți (14%) au înregistrat un nivel scăzut de stres ocupațional. Această distribuție relevă că majoritatea operatorilor se află într-o zonă de stres moderat, ceea ce semnalează o presiune ocupațională constantă, cu risc potențial de agravare în absența măsurilor de suport. Îngrijorătoare este rata de 26% a celor cu nivel de stres perceput ridicat, categorie care necesită intervenții prioritare pentru prevenirea epuizării profesionale și a scăderii performanței în activitatea de urgență (Figura 1). Nivelul ridicat de stres nu influențează doar performanța profesională individuală, ci are implicații directe asupra siguranței populației și asupra eficienței sistemului de urgență.

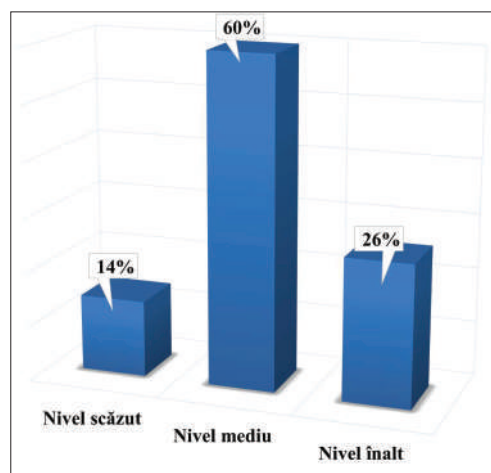


Figura 1. Nivelurile stresului ocupațional perceput în rândul respondenților.

Utilizarea responsabilă a Serviciului Național Unic pentru Apeluri de Urgență 112, exclusiv în contexte reale de urgență, este o condiție fundamentală pentru asigurarea unei reacții operative și eficiente din partea echipelor de intervenție, în vederea protejării vieții și sănătății persoanelor aflate în situații de criză.

Nivelul de afectare prin stresul ocupațional în funcție de categorii socio-demografice. Având în vedere impactul semnificativ al stresului ocupațional asupra sănătății individuale și asupra calității serviciilor prestate, în special în cazul unui nivel ridicat de afectare, prezenta cercetare a urmărit examinarea corelațiilor dintre stresul ocupațional perceput și anumite caracteristici socio-demografice ale respondenților. Astfel, am obținut următoarele rezultate:

Datele au arătat că operatorii cu vârste cuprinse între 26 și 35 de ani (categorie dominantă – 51%) și cei din categoria 36-45 de ani (28%) sunt expuși în mod considerabil la stres moderat (peste 60%). Categoria de vârstă > 55 de ani prezintă în proporție de 100% stres perceput ridicat, ceea ce sugerează o vulnerabilitate crescută la uzură emoțională și profesională odată cu avansarea în vârstă. Categoria < 25 de ani arată o distribuție echilibrată între stres moderat și redus, dar cu un risc vizibil de stres ridicat (20%). În ceea ce privește genul, se constată o distribuție relativ echilibrată a eșantionului (52% bărbați, 48% femei), însă se observă diferențe ușoare în percepția nivelului de stres raportată la sexul respondentului. La bărbați: 12% dintre respondenți au stres redus, 61% au stres moderat și 27% au nivel ridicat de stres. Femeile au raportat un nivel de stres redus în proporție de 15%, 60% resimt un nivel moderat și 25% percep că trăiesc un nivel de stres ridicat.

Operatorii cu vechime de până la 10 ani înregistrează niveluri ridicate de stres mediu (65,6%), ceea ce sugerează o perioadă profesională intensă, marcată de

adaptare și responsabilități în creștere. Cei cu vechime între 11-20 de ani prezintă un stres perceput mai ridicat (33,3%), posibil din cauza uzurii emoționale și stagnării profesionale.

În funcție de stagiul de muncă, persoanele cu o vechime între 21-30 de ani par să manifeste un stres relativ mai scăzut, ceea ce denotă o reziliență parțială în fața provocărilor profesiei. Categoria > 30 de ani este prea mică pentru concluzii statistice (n=2), însă înregistrează 50% de stres ridicat. Curba stresului ocupațional constatată în studiu – una de tip „U inversat” – crește brusc până la 10 ani, apoi descrește parțial, datorită adaptării, însă fără eliminarea completă a riscului psihologic, urmată din nou de o ușoară creștere la peste 10 ani de activitate.

Conform numărului de ore lucrate, categoria cu 41-50 de ore, unde se află majoritatea operatorilor, prezintă cea mai mare valoare dintre toate grupele cu nivel mediu de stres (69,4%), ceea ce reflectă o încărcătură psihică constantă și un volum mare de lucru. Cei care lucrează între 31-40 de ore au un profil mai echilibrat, cu un procent mai mare de scoruri la nivel scăzut de stres (17,4%) și mai puțin stres ridicat. Intervalul 51-60 de ore menține o distribuție apropiată de media generală, dar prezența stresului ridicat este totuși semnificativă.

Factorii de influență ai stresului ocupațional. Stresul ocupațional este influențat de o serie de factori, care pot varia în funcție de mediu, tipul de muncă și caracteristicile personale ale angajaților. Factorii determinanți ai stresului ocupațional menționați cel mai frecvent de respondenții studiului sunt:

- responsabilitatea pentru viața și sănătatea populației (49,4%);
- luarea deciziilor imediate cu informații limitate (45,7%);
- presiunea timpului și termene restrânse (40,7%);

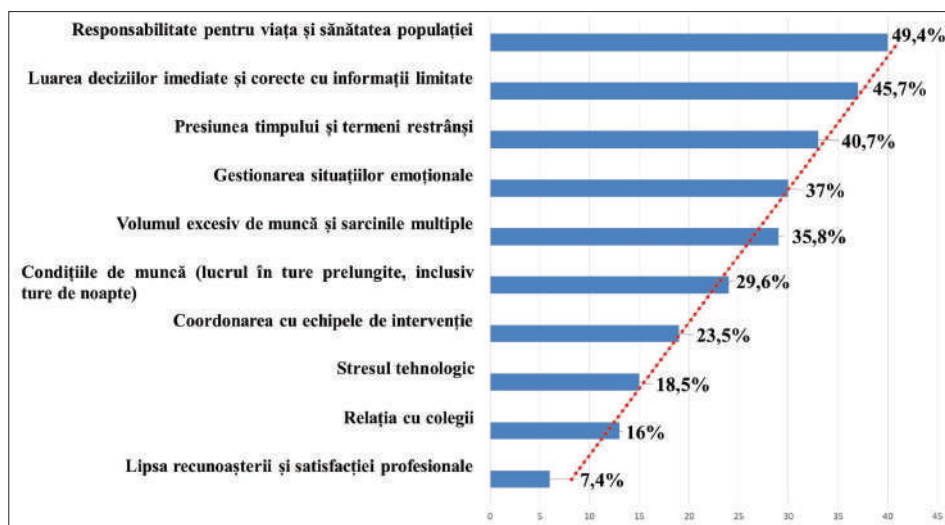


Figura 2. Factorii ce contribuie la instalarea stresului ocupațional.

- gestionarea situațiilor emoționale (37%);
- volumul excesiv de muncă și sarcinile multiple (35,8%).

Acești factori reflectă solicitările cognitive și emoționale intense asociate activității de dispecerat. De asemenea, aspecte precum condițiile de muncă (29,6%), coordonarea cu echipele de intervenție (23,5%) și stresul tehnologic (18,5%) adaugă presiune suplimentară asupra operatorilor serviciului de urgență.

Menționări mai rare, dar semnificative, includ dificultățile relaționale (cu colegii – 16%, cu superiorii – 13,6%), conflictele între viața personală și profesională (11,1%) și lipsa recunoașterii profesionale (7,4%). Alte cauze punctuale, precum gălăgia în sala de lucru sau turele de noapte, au fost raportate izolat, dar pot accentua disconfortul resimțit (Figura 2). Această distribuție evidențiază faptul că stresul perceput de operatori are o etiologie multifactorială, cu o componentă majoră legată de responsabilitatea profesională și contextul decizional critic, dar și influențe organizaționale și interpersonale.

În cadrul studiului au fost evaluate percepțiile respondenților privind potențialii factori preventivi și facilitatori ai rezilienței, asociați cu stresul ocupațional. Conform respondenților, mai mulți factori ar putea contribui fie la reducerea probabilității stresului ocupațional, fie la facilitarea prevenirii acestuia. Astfel, cei mai frecvent menționați sunt: oferirea de cursuri și traininguri specializate (59,3%), angajarea unui număr suficient de operatori (53,1%) și crearea de oportunități reale de avansare profesională (50,6%). Alți factori apreciați sunt: un mediu de lucru confortabil și ergonomic (42%), accesul la consiliere psihologică (35,8%), pauzele regulate între ture (35,8%), recunoașterea profesională (32,1%) și dotarea tehnologică (30,9%). Mai puțin frecvent, operatorii au menționat importanța stabilirii unui program de lucru predictibil și a sprijinului managerial direct. Aceste răspunsuri evidențiază nevoia unor intervenții instituționale multidimensionale, care să combine suportul profesional și psihologic cu măsuri organizatorice și resurse adecvate pentru optimizarea condițiilor de muncă (Figura 3).

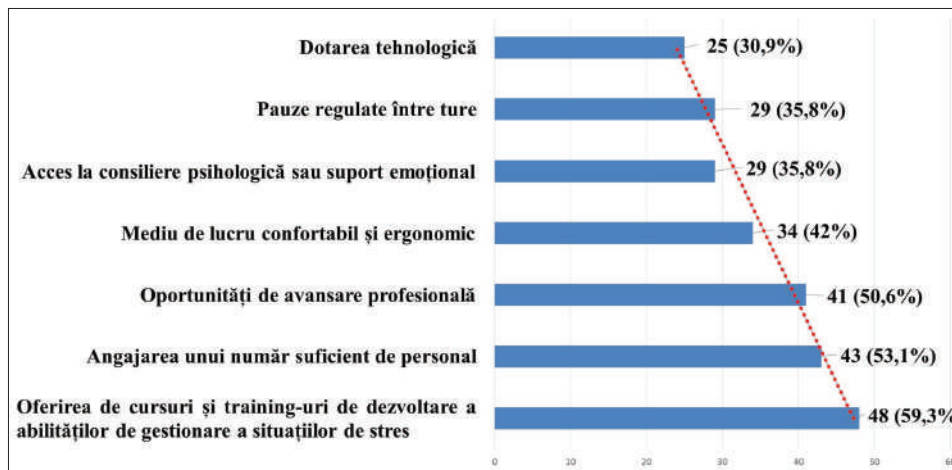


Figura 3. Factori ce contribuie la reducerea stresului ocupațional.

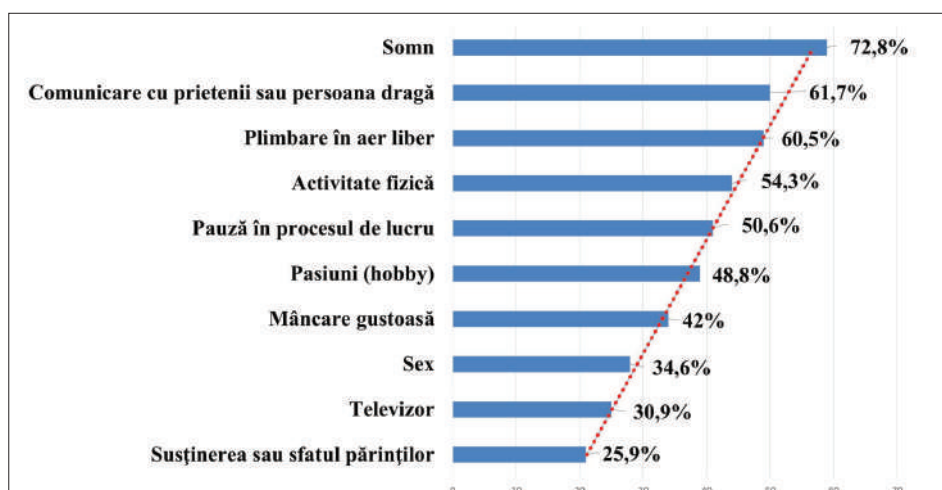


Figura 4. Tehnici de reducere a stresului ocupațional. Alte practici răspândite includ: pasiunile personale (48,1%), consumul de alimente preferate (42%), viziunea programelor TV (30,9%), sexul (34,6%). Deși mai puțin frecvent, au fost raportate și comportamente nesănătoase; consumul de alcool (13,6%), tutun (16%) sau chiar droguri (3,7%).

Printre tehnicile de reducere a stresului ocupațional folosite de operatori se numără: somnul (72,8%), comunicarea cu persoane apropiate (61,7%), plimbările în aer liber (60,5%), activitatea fizică (54,3%) și pauzele în timpul lucrului (Figura 4). Aceste date evidențiază o diversitate de mecanisme de coping, de la strategii sănătoase și active până la comportamente pasive sau nocive, subliniind nevoia de educație psihologică și suport emoțional continuu în gestionarea stresului ocupațional al operatorilor Serviciului Național Unic de Urgență 112.

Rezultatele studiului nostru, coroborate cu cele din literatura de specialitate, evidențiază faptul că stresul ocupațional reprezintă o problemă larg răspândită în rândul operatorilor serviciilor de urgență, manifestându-se atât la nivel național, internațional, precum și pe plan global.

CONCLUZII

Toți respondenții chestionați au raportat un anumit nivel de stres ocupațional, ceea ce confirmă prevalența extinsă a acestui fenomen în rândul operatorilor 112. Din totalul participanților la studiu, 60% au prezentat un nivel moderat de stres ocupațional, 26% au raportat un nivel ridicat, iar 14% au indicat un nivel scăzut de stres la locul de muncă.

Stresul rezultă dintr-un complex de factori organizaționali și emoționali. În opinia operatorilor, au fost enumerați următorii factori ca fiind favorizanți: responsabilitatea pentru viața și sănătatea populației (49,4%), luarea deciziilor imediate cu informații limitate (45,7%), presiunea timpului și termene restrânse (40,7%), gestionarea situațiilor emoționale (37%), volumul excesiv de muncă și sarcinile multiple, precum și factori ce țin de mediul de lucru, cum ar fi: orar în

ture solicitant, lipsa pauzelor suficiente, lipsa personalului și a suportului formal, absența unor forme instituționalizate de sprijin psihologic.

Un program de lucru echilibrat, relațiile armonioase cu superiorii și colegii, precum și asigurarea cu personal suficient constituie factori importanți în prevenirea stresului ocupațional, potrivit opiniei respondenților. În schimb, complexitatea ridicată a cazurilor gestionate și prelungirea programului de muncă sunt percepute ca elemente favorizante ale apariției stresului ocupațional.

Rezultatele studiului permit postularea unei disfuncționalități, generate de stresul ocupațional, în rândul operatorilor Serviciului 112, cu impact potențial negativ asupra calității muncii și sănătății operatorilor. Identificarea timpurie a simptomelor și implementarea unor măsuri sistemice de prevenție sunt esențiale pentru menținerea sănătății mintale și pentru funcționarea eficientă a acestui serviciu esențial.

Articol recepționat: 28 mai 2025

Articol acceptat: 7 iulie 2025

BIBLIOGRAFIE

1. Lupacescu, I. Sănătatea angajaților și riscuri ocupaționale în sistemul medical. În: Sănătatea, medicina și bioetica în societatea contemporană: studii inter- și pluridisciplinare. Materialele Conferinței Științifice Internaționale, 16–17 noiembrie 2018, Chișinău. Chișinău: USMF, 336-342, [online] https://repository.usmf.md/bitstream/20.500.12710/23021/1/Sanatatea_angajatilor_si_riscuri_ocupaționale_in_sistemul_medical.pdf (consultat: 01.02.2025).

2. Cannon, W.B. (1932). The wisdom of the body. W. W. Norton & Company. Available at Open Library: <https://openlibrary.org/works> (consultat: 22.03.2025).

3. Parlamentul Republicii Moldova, 2014. Legea nr. 174 din 25.07.2014 cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, [online] https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=115204&lang=ro (consultat: 01.02.2025).

4. Afshari, A.; Borzou, S.R., et al., 2021. Perceived occupational stressors among emergency medical service providers: a qualitative study, în: *BMC Emergency Medicine*, 21(1), 1-8, DOI: 10.1186/s12873-021-00430-6

5. Capotescu, R. Stresul ocupațional: Teorii, modele, aplicații. Iași: Lumen, 2006, [online] https://edituralumen.ro/wp-content/uploads/2021/10/2006_Stresul-ocupational_CAPOTESCU_extras.pdf (consultat: 15.03.2025).

6. Comisia Europeană, 2014. Promovarea sănătății mintale la locul de muncă: Orientări privind punerea în aplicare a unei abordări globale. Luxemburg: Publications Office of the European Union.

7. McKay, D.C.; Christensen, L.V. Temporomandibular disorders and postural control, în: *Journal of Oral Reha-*

bilitation, 25(10), 2008, 731-746, <https://doi.org/10.1046/j.1365-2842.1998.00321.x>

8. Guvernul Republicii Moldova, 2016. Hotărârea nr. 243 din 03.03.2016 privind crearea Serviciului național unic pentru apelurile de urgență 112, [online] https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=94758&lang=ro (consultat: 09.02.2025).

9. Serviciul Național Unic pentru Apelurile de Urgență 112, [online] <https://112.md/> (consultat: 01.02.2025).

10. Forbes Health, 2024. Stress Statistics and Facts in 2024, [online] <https://www.forbes.com/health/mind/stress-statistics/> (consultat: 02.05.2025).

11. Ferdohleb, A.; Croitoru, C. et al., 2023. Instrumente de cercetare în Sănătate Publică (culegere de chestionare). Chișinău: USMF, [online] https://repository.usmf.md/bitstream/20.500.12710/25229/1/INSTRUMENTE_DE_CERCETARE_IN_SANATATEA_PUBLICA.pdf (consultat: 05.02.2025).



Ghenadie Jalbă. *Buna Vestire*, 2023, ulei, pânză, 120 × 150 cm.