



<b>Denumirea programului de studii</b>	Servicii sociale în domeniul sănătății populației
<b>Ciclul</b>	Master
<b>Denumirea cursului</b>	Managementul stresului în serviciile sociale și de sănătate
<b>Facultatea/catedra responsabilă de curs</b>	Facultatea Psihologie și Psihopedagogie Specială, catedra Asistență socială
<b>Titular de curs</b>	Vîrlan Maria, conf. univ.
<b>Cadre didactice implicate</b>	
<b>e-mail</b>	<a href="mailto:virlan_maria@yahoo.com">virlan_maria@yahoo.com</a>

Codul cursului	Număr de credite ECTS	Anu I	Semestrul	Total ore	Total ore	
					contact direct	Studiu individual
S.01.O. 006	5	I	I	150	35	115

### Descriere succintă a integrării cursului în programul de studii

Disciplina *Managementul stresului în serviciile sociale și de sănătate* are menirea de a pregăti viitorii specialiști în domeniul asistenței sociale privind gestionarea situațiilor de stres din cadrul serviciilor sociale și de sănătate. Disciplina are menirea de a le forma un set de cunoștințe referitoare la cauzele și consecințele stresului la locul de muncă, dar și a strategiilor și metodelor de adaptare la stresul social.

### Competențe dezvoltate în cadrul cursului

*Competențe cognitive:* Competențe de cunoaștere și înțelegere a procesului stresului specific domeniului serviciilor sociale și de sănătate. Competențe de cunoaștere explicare a elementelor procesului stresului și a conexiunilor dintre acestea. Aplicarea cunoștințelor privind serviciile de sprijin a familiei în Republica Moldova.

*Competențe de învățare:* Competențe de autocunoaștere și intercunoaștere prin autoanaliză și reflecție, de documentare în vederea realizării unui plan de intervenție în vederea reducerii consecințelor stresului la locul de muncă în serviciile sociale și de sănătate, de informare la zi privind sursele, mediatorii și manifestările stresului la locul de muncă, de consultare a surselor de specialitate și de învățare din propriul demers educativ.

*Competențe de aplicare:* Studentul va aplica cunoștințele specifice disciplinei în investigarea problemelor psihosociale actuale specifice practicii sociale și medicale cărora le răspund specialiștii în management, folosind modalități și tehnici de adaptare la stres. Studentul își va forma deprinderi de asistare și de influențare necesare în relația dintre specialistul în management și angajat/angajator.

*Competențe de analiză:* Dezvoltarea capacității de analiză și aplicare a metodelor și tehnicilor de adaptare la stresul specific managementului serviciilor sociale și de sănătate ca activitate cu rol esențial în practica medicală și/sau socială.

*Competențe de comunicare:* De a dezvolta limbajul științific din domeniul asistenței sociale, de prezentare coerentă, clară a rezultatelor analizei diferitor viziuni științifice și a rezultatelor cercetărilor, dezvoltarea competențelor necesare viitorilor specialiști în elaborarea instrumentelor și derularea proceselor de grup, competențe de lucru în echipă.

### Finalități de studii

La finele cursului studentul va fi capabil:

- să investigheze actualele probleme specifice practicii sociale și medicale cărora le răspund specialiștii în management, folosind modalitățile și tehnicile de adaptare la stres.
- să investigheze procesul stresului specific domeniului social și medical.
- să investigheze atitudinile și comportamentele cu privire la procesul stresului social;



- să formeze deprinderi de asistare și de influențare necesare în relația dintre manager și echipa de lucru sau client;
- să analizeze și aplice metode și tehnici de gestionare a stresului specific procesului de management în domeniul serviciilor sociale și de sănătate;
- să ia decizii privind intervenția psihosocială conform valorilor și principiilor deontologice specifice asistenței sociale, în condiții de autonomie și independență profesională.

### **Precondiții**

Pentru studierea cursului *Managementul stresului în serviciile sociale și de sănătate* cursantul trebuie să posede cunoștințe din domeniul psihologiei stresului, din domeniul serviciilor sociale și de sănătate.

### **Conținutul unităților de curs**

**Tema 1. Elemente introductive.** Delimitări conceptuale. Paradigma stresului ca reacție a organismului (Definițiile stresului ca reacție). Paradigma stresului ca stimul (definițiile stresului ca stimul). Paradigma stresului ca relație între stimul și reacție. Paradigma stresului ca tranzacție între persoana și mediu. Factorii stresori. Reziliența psihică.

**Tema 2. Modele ale stresului.** Modelul Mediu - Persoana - Reacție (Michigan). Modelul "cerere-control" (modelul solicitărilor și controlului). Modelul potrivirii persoana – mediu. Modelul "vitamina". Modelul dezechilibrului dintre efort și recompensă. Modelul conservării/pierderii resurselor. Modelul stresului ocupational. Modelul solicitărilor și resurselor. Modelul compensării solicitărilor și reacțiilor induse. Modelul solicitărilor, abilităților și suportului.

**Tema 3. Stres și personalitate.** Fazele stresului. Relația dintre stres, emoții comunicate și emoții refulate. Relația dintre imaginea de sine, stima de sine și rezistența la stres. Dimensiunile eu-lui.

**Tema 4. Stresul organizațional.** Definiție. Cauzele stresului organizațional. Factori de influență a SO. Efectele stresului organizațional. Raspunsuri emotionale la stres. Corelatele stresului organizațional. Managementul stresului ocupational.

**Tema 5. Metode de gestionare a stresului.** Tehnici de relaxare. Tehnica reîncadrării.

**Tema 6. Trening de gestionare a stresului.**

### **Strategii de evaluare**

Evaluare formativă - două evaluări curente sub formă de test și portofoliu. Rezultatele evaluării formative constituie 60% din cota notei finale.

Evaluare sumativă, examen – nota la examen va constitui 40% din cota notei finale.

### **Bibliografie**

#### **Obligatorie:**

1. Andreescu, Anghel (coord.); Liță, Ștefan (coord.) Managementul stresului profesional, Ed. a II-a, rev., București: Editura Ministerului Administrației și Internelor, 2006.
2. Benea, M. C. Managementul stresului profesional. Deva: Emia, 2000.
3. Blank, R., Schroder, J.P., Managementul stresului. București: Editura All, 2011.
4. Fenger, J. Burnout. Strategii pentru prevenirea epuizării profesionale, București: Ed. Trei, 2016.
5. Gallwey T.W. Jocul interior și munca. Concentrare, învățare, plăcere și mobilitate la locul de muncă, București: Ed. Spandugino. 2011.
6. Gallwey T.W. Jocul interior și stresul. Domină provocările vieții și împlinește-ți potențialul, București: Ed. Spandugino. 2011.
7. Lucian, Cioca, Roland, Moraru, Managementul riscurilor profesionale psihosociale, Sibiu: editura Universității "Lucian Blaga", 2010.
8. Mardare E. I. Metode și tehnici de adaptare la stresul social-suport de curs, București: Facultatea de Sociologie și Asistență Socială, Universitatea din București. 2011.
9. Mardare E. I. Servicii de consiliere și terapie adresate familiilor afectate de stres, în Asistența Socială a Grupurilor cu risc, coord. Buzducea D., Iași: Ed. Polirom. 2010



10. Stresul profesional: o provocare colectivă. Ziua internațională a securității și sănătății în muncă 28 aprilie 2016. București, 2016.
11. Ursu M.,A., Stresul organizațional- modalități de identificare, studiere, prebenire și combatere, ALL. 2011.

**Opțională:**

1. Caramete, C. Studiu privind stresul organizațional și climatul muncii. București: ASE, 2002.
2. Cohen, S., Underwood L.G și Gottlieb B.. Social support measuring and intervention. A Guide for Health and Social Scientists. Oxford: Oxford University Press. 2000.
3. Dollard M. F. Occupational stress in the service professions, London: Taylor & Francis. Elena Francisc Publishing, 2004.
4. Evtihov O. Practica treningului psihologic. Sankt-Peterburg: ed. Reci, 2004.
5. Fink G.Stress Consequences: Mental, Neuropsychological and Socioeconomic, Oxford: Elsevier. 2010
6. Mardare, E. I. Stresul psihosocial și boala cardiacă. Analize și intervenții, București: Ed.Universității din București, 2010.
7. Percek, A. Stresul și relaxarea. București: Teora, 1992.
8. Rusnac S. Consilierea psihologică în grup. Forme și metode. Chișinău 2005.
9. Saunier, E., Să muncim fără stres. București: Editura Curtea Veche, 2008.
10. Șova, T.; Cojocaru-Borozan, M. Stresul ocupațional al cadrelor didactice. Note de curs. Chișinău: S.n. (Tipografia din Bălți), 2014.
11. Țabără, A. Managementul stresului în învățământul preuniversitar. Vatra Dornei: Stud IS, 2009.
12. Zlate, M. Tratat de psihologie organizațional managerială. Vol.II. Iași: Polirom, 2007.