

<https://doi.org/10.52387/1811-5470.2025.4.16>
 CZU: 159.94:316.6(478)

GESTIONAREA STRESULUI ANGAJAȚILOR MINISTERULUI AFACERILOR INTERNE: PERSPECTIVE PSIHOLOGICE APLICABILE

Vica ANTON,

doctorandă, Școala Doctorală Psihologie,
 Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”, Chișinău, RM
 șef al Departamentului de selectare și evaluare
 al Academiei „Ștefan cel Mare” a MAI, Chișinău, RM
ORCID: 0009-0007-6521-9758
 E-mail: antonvica84@gmail.com

Rezumat. Contextul socio-economic actual, definit printr-un ritm accelerat al schimbărilor, instabilitate generalizată și presiune constantă asupra instituțiilor, contribuie în mod semnificativ la creșterea nivelului de stres în rândul populației active. În acest climat, epuizarea profesională (burnout-ul) a devenit un fenomen tot mai frecvent, cu impact major asupra sănătății mintale, performanței la locul de muncă și calității vieții. Sindromul burnout se manifestă prin epuizare emoțională, depersonalizare și scăderea realizării personale, afectând profund atât eficiența profesională, cât și relațiile interpersonale. În mod particular, angajații din sectorul de securitate, cum sunt aceia din cadrul Ministerului Afacerilor Interne (MAI), se confruntă zilnic cu situații cu grad ridicat de risc, stres operațional cronic și solicitări emoționale intense. Natura specifică a activităților din acest domeniu presupune nu doar un efort fizic continuu, ci și o implicare psihologică considerabilă, ce poate conduce, în lipsa unor mecanisme eficiente de adaptare, la instalarea treptată a burnout-ului. În acest context, suportul psihologic devine o componentă esențială în menținerea echilibrului psiho-emoțional al angajaților. Intervențiile psihologice structurate, precum consilierea individuală sau de grup, formarea abilităților de coping, tehnicile de gestionare a stresului și promovarea rezilienței, sunt strategii eficiente pentru prevenirea și combaterea epuizării profesionale, contribuind direct la consolidarea unui climat psiho-social favorabil. Articolul de față își propune să analizeze principalele abordări psihologice utilizate în diminuarea stresului ocupațional în cadrul MAI, evidențiind importanța integrării acestora în politicile instituționale privind sănătatea ocupațională, prevenirea burnout-ului și creșterea performanței profesionale pe termen lung. Implementarea acestor strategii contribuie nu doar la bunăstarea personalului, ci și la creșterea eficienței și sustenabilității organizaționale.

Cuvinte-cheie: angajați MAI, stres ocupațional, intervenții psihologice, suport psiho-emoțional, performanță profesională.

STRESS MANAGEMENT AMONG MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS EMPLOYEES: APPLICABLE PSYCHOLOGICAL PERSPECTIVES

Summary. The current socio-economic context, characterized by the accelerated pace of change, widespread instability, and constant pressure on institutions, significantly contributes to the increasing levels of stress among the active population. Within this climate, occupational burnout has become an increasingly prevalent phenomenon, with a major impact on mental health, workplace performance, and overall quality of life. Burnout syndrome manifests through emotional exhaustion, depersonalization, and a reduced sense of personal accomplishment, deeply affecting both professional efficiency and interpersonal relationships. Employees in the security sector, particularly those working within the Ministry of Internal Affairs (MAI), are exposed daily to high-risk situations, chronic operational stress, and intense emotional demands. The specific nature of activities in this field requires not only continuous physical effort but also substantial psychological involvement, which - if not supported by effective coping mechanisms - can gradually lead to the onset of burnout.

In this context, psychological support becomes an essential component in maintaining the psycho-emotional balance of employees. Structured psychological interventions such as individual or group counseling, the development of coping skills, stress management techniques, and the promotion of resilience represent effective strategies for preventing and combating professional exhaustion, while also contributing to the consolidation of a favorable psychosocial climate. This article aims to analyze the main psychological approaches used to reduce occupational

stress within the Ministry of Internal Affairs, emphasizing the importance of integrating such interventions into institutional policies related to occupational health, burnout prevention, and long-term professional performance enhancement. The implementation of these strategies contributes not only to the well-being of personnel but also to increased organizational efficiency and sustainability.

Keywords: Ministry of Internal Affairs employees, occupational stress, psychological interventions, psycho-emotional support, professional performance.

Introducere. În cadrul Ministerului Afacerilor Interne (MAI) al Republicii Moldova angajații din domeniul securității și apărării se confruntă frecvent cu factori de stres psihologic semnificativi, ce decurg în mod direct din natura și complexitatea activităților pe care le desfășoară. Acești factori includ gestionarea situațiilor de criză, intervenția în contexte cu un grad ridicat de risc, expunerea la traume directe sau indirecte, precum și o încărcătură mare de muncă ce adesea depășește programul obișnuit.

Specificul activităților din sistemul de forță implică un consum intens de resurse fizice și psihice, iar nivelul crescut de stres operațional cronic poate genera efecte adverse majore asupra sănătății mentale a angajaților. Aceste manifestări afectează nu doar individul, ci întregul colectiv, fiind asociate cu scăderea motivației, deteriorarea relațiilor interpersonale și creșterea absenteismului sau fluctuației de personal [5].

Pe de altă parte, riscurile psihosociale cu care se confruntă angajații MAI sunt amplificate de presiunea constantă de a reacționa prompt și eficient în situații de urgență, adesea cu resurse limitate și în condiții de incertitudine. Mai mult, riscul expunerii la evenimente traumatizante repetitive, cum ar fi intervențiile în cazuri de violență, accidente grave sau dezastre, poate genera efecte post-traumatice pe termen lung, ceea ce subliniază necesitatea unei intervenții psihologice rapide și adecvate.

Discuții, metodologie, rezultate. Diverse studii și rapoarte au subliniat rolul esențial al intervențiilor psihologice structurate, ce pot contribui semnificativ la reducerea impactului stresului asupra angajaților. Printre aceste intervenții se numără consilierea psihologică individuală sau de grup, training-urile psihologice, programele de formare a abilităților de *coping*, tehnicile de gestionare a stresului și promovarea rezilienței.

Datorită naturii complexe și solicitante a activităților desfășurate în cadrul MAI, gestionarea stresului ocupațional reprezintă o prioritate majoră. Astfel, în acest articol analizăm principalele perspective psihologice aplicabile în gestionarea stresului angajaților MAI, evidențiind importanța integrării

lor în cadrul politicilor de sănătate ocupațională și dezvoltarea unor intervenții practice cu impact pe termen lung.

Metode. Pentru elaborarea prezentului studiu, au fost utilizate metode calitative de cercetare teoretică, adaptate specificului abordării psihologice privind gestionarea stresului.

Printre acestea se enumeră: analiza logic-deductivă; metoda comparativă; studiul literaturii de specialitate.

Selecția materialelor s-a făcut pe baza criteriilor de relevanță tematică, actualitate și rigurozitate metodologică, urmărindu-se construirea unui cadru teoretic solid și aplicabil pentru optimizarea gestionării stresului angajaților MAI.

Rezultate. Analiza lucrărilor autorilor a arătat că sindromul de epuizare emoțională a fost inițial studiat în raport cu lucrătorii din domeniul sănătății, iar ulterior s-a extins la angajații din domeniul educației și forțele de ordine [2].

Cercetătorii privesc, în general, epuizarea ca pe un tip de reacție adaptativă, ce include componentele fizice, psihologice și comportamentale [2] ; [8].

Printre primele modele propuse pentru acest fenomen a fost cea a lui C. Maslach [4], care include epuizarea emoțională, depersonalizarea și reducerea realizărilor profesionale. Ulterior, a apărut modelul lui A. Pines și E. Aronson [6], care poate fi descris ca un model unifactorial.

În prezent, în cercetări epuizarea emoțională este abordată atât ca un fenomen cu multiple componente, cât și ca un proces ce include o serie de etape [9]. V.V. Boyko consideră epuizarea emoțională ca un mecanism de apărare psihologică, ce constă în blocarea reacției emoționale față de anumite situații stresante în activitatea profesională. El este autorul unui model dinamic al epuizării, ce include manifestarea simptomelor în trei faze - tensiune, rezistență și epuizare [7].

Particularitățile manifestării acestui fenomen depind și de trăsăturile personale ale angajaților MAI, cum ar fi rezistența la stres, ce este înțeleasă ca un ansamblu de caracteristici psihologice ce permit unei persoane să facă față agenților stresori [3].

Astfel, programele psihologice nu trebuie percepute doar ca servicii auxiliare sau opționale, ci ca o parte integrantă a politicilor instituționale, indispensabile pentru menținerea sănătății psihice a angajaților [10].

Printre cele mai frecvent utilizate intervenții în acest sens se numără trainingul psihologic, consilierea psihologică individuală, consilierea psihologică de grup, ce au demonstrat eficiență în gestionarea stresului și menținerea sănătății psihologice a angajaților din domeniul MAI [1].

Textul nostru urmărește scopul de a analiza și de a evidenția principalele perspective și intervenții psihologice aplicabile în gestionarea stresului ocupațional în rândul angajaților MAI, cu accent pe identificarea strategiilor eficiente ce să contribuie la prevenirea epuizării profesionale (burnout) și la menținerea echilibrului psiho-emoțional, în vederea îmbunătățirii performanței profesionale și a calității vieții angajaților.

În text este relevant *obiectul* cercetării ce îl reprezintă fenomenul stresului ocupațional și mecanismele psihologice de gestionare a acestuia în cadrul angajaților MAI, în contextul specific al activităților cu grad ridicat de risc și solicitări emoționale intense.

Strategiile, metodele și intervențiile psihologice aplicabile și implementate pentru prevenirea, reducerea și gestionarea stresului ocupațional al angajaților MAI, precum și impactul acestora asupra sănătății mintale, rezilienței psihologice și performanței profesionale a personalului fac *subiectul* cercetării noastre.

Referindu-ne la cele expuse mai sus, vom prezenta mai jos câte o ședință de training psihologic, consiliere individuală și de grup, aplicabile pe angajații MAI.

1. Training psihologic. Ședința 1: Strategii de prevenire și de gestionare a stresului profesional în rândul angajaților MAI

Scop: Reducerea efectelor negative ale stresului profesional asupra sănătății mintale și performanței în activitate, prin aplicarea unor tehnici practice și metode eficiente de autoreglare emoțională.

Obiective:

1. Actualizarea cunoștințelor achiziționate privind natura și efectele stresului profesional;
2. Dezvoltarea competențelor de gestionare a stresului în mediul profesional;
3. Aplicarea practică a tehnicilor de diminuare a stresului;

4. Identificarea simptomelor stresului la nivel fizic, emoțional și comportamental.

Materiale necesare: proiector; calculator; tablă sau flipchart; markere.

Desfășurarea activităților:

Exercițiul 1: Introducere și evaluare a stării emoționale inițiale.

Durată: 15 minute.

Exercițiul 2: Stabilirea și reafirmarea regulilor de funcționare a grupului.

Durată: 5 minute.

Exercițiul 3: Prezentare interactivă: *Fundamentele stresului profesional și modelul sindromului general de adaptare.*

Durată: 20 minute.

Exercițiul 4 : Tehnică de respirație controlată pentru reglarea emoțională.

Durată: 15 minute.

Exercițiul 5 : Dinamica motivațională: Joc simbolic pentru identificarea reacțiilor la succes și eșec.

Durată: 25 minute.

Exercițiul 6 : Relaxare progresivă musculară combinată cu respirație profundă.

Durată: 50 minute.

Exercițiul 7: Recapitulare, feedback și planificarea aplicării tehnicilor în viața cotidiană

Durată: 15 minute.

2. Consiliere psihologică individual. Ședința

1: Strategii adaptive de coping și identificarea comportamentelor disfuncționale

Scop: Sprijinirea participanților în recunoașterea și înlocuirea mecanismelor disfuncționale de coping cu strategii sănătoase și eficiente de reglare emoțională, în contextul stresului post-intervenție.

Obiective:

1. Conștientizarea strategiilor de adaptare actuale, automate și deliberate;
2. Promovarea unor mecanisme funcționale și sustenabile de reglare emoțională și comportamentală ;
3. Creșterea nivelului de conștientizare cu privire la comportamentele disfuncționale frecvent întâlnite, precum izolare socială, consumul de substanțe sau manifestările agresive ;
4. Facilitarea elaborării unui plan personalizat de coping, aliniat nevoilor și valorilor individuale.

Materiale necesare:

- Foi și instrumente de scris (pentru notarea listei și a planului personal);

- Fișe cu exemple de strategii sănătoase de coping;
- Flipchart sau tablă pentru sintetizarea ideilor comune.

Desfășurarea activităților:

Exercițiul 1 : Introducerea temei și stabilirea unui cadru psihologic sigur.

Durată: 10 minute.

Exercițiul 2 : Reflectarea personală: *Cum reacționez în situații dificile?*

Durată: 15–20 minute.

Exercițiul 3 : Dialog despre comportamentele disfuncționale comune.

Durată: 15–20 minute.

Exercițiul 4 : Elaborarea unui plan individual de coping sănătos.

Durată: 15–20 minute.

Exercițiul 5 : Concluzii și integrare emoțională.

Durată: 5–7 minute.

3. Consiliere psihologică de grup. Ședința 1: Exprimarea eficientă a emoțiilor în contextul activității din cadrul Ministerului Afacerilor Interne

Scop: Promovarea exprimării autentice, dar echilibrate, a emoțiilor în mediul profesional, în scopul combaterii stresului, menținerii stabilității emoționale și a relațiilor constructive la locul de muncă.

Obiective:

1. Observarea reacțiilor emoționale manifestate de colegi în situații specifice profesiei;
2. Reflectarea asupra propriilor emoții și asupra influenței acestora în comportamentul individual;
3. Exersarea exprimării clare, echilibrate și adaptative a emoțiilor în relațiile interpersonale profesionale;
4. Dezvoltarea unor strategii funcționale pentru reglarea emoțională în situații profesionale provocatoare.

Materiale necesare: flipchart și markere; proiector și computer (opțional); foi A4; obiecte di-

verse pentru exerciții de tip joc de rol (eșarfă, cărți, cutii etc.).

Desfășurarea ședinței:

Exercițiul 1: Introducere și reconectare emoțională.

Durată: 15 minute.

Exercițiul 2: Exprimarea emoțiilor prin metode interactive.

Durată: 135 minute.

- Rememorare emoțională (15 minute).
- Relatarea unei situații emoționale recente (20 minute).
- Joc de rol: Reconstituirea unei situații cu impact emoțional (50 minute).
- Reflecție după joc (20 minute).
- Analiză colectivă și integrare (30 minute).

Exercițiul 3: Evaluare finală și feedback.

Durată: 15 minute.

Concluzii. Gestionarea eficientă a stresului profesional și a provocărilor emoționale reprezintă o componentă esențială pentru menținerea sănătății mentale și performanței optime în mediul profesional, mai ales în contexte cu grad ridicat de solicitare, precum MAI.

Prin intermediul ședințelor de training și intervenție psihologică, angajații învață să identifice manifestările stresului și să recunoască mecanismele de *coping* actuale, ceea ce facilitează adoptarea unor strategii sănătoase, sustenabile și adecvate nevoilor personale.

Identificarea comportamentelor disfuncționale, cum ar fi evitarea, izolare socială, consumul de substanțe sau agresivitatea, și conștientizarea impactului lor negativ pe termen lung, reprezintă un pas important în dezvoltarea unor strategii alternative, menite să protejeze și să întărească bunăstarea emoțională.

Elaborarea unui plan personalizat de *coping* asigură un cadru practic și concret pentru aplicarea în viața cotidiană a tehnicilor de autoreglare, sprijin social și solicitare de ajutor specializat, oferind astfel un suport continuu în fața stresului profesional.

REFERINTE BIBLIOGRAFICE:

1. DRISKELL J.E., SALAS E. Training and Performance Improvement. Psychology Press. New York, 2013. ISBN 9781848729763.
2. GHERMAN M.A. Trainingul psihologic în organizațiile militare și paramilitare: concepte, metode, aplicații. Sibiu : Editura Academiei Forțelor Terestre, 2015. ISBN 9786066140686.
3. HOLDEVICI I., DIACONESCU G. Tehnici de reducere a stresului. București: Editura Trei, 2007. ISBN 9789737072634.

4. MASLACH C. Burnout: The Cost of Caring. Prentice Hall. Englewood Cliffs, NJ, 1982. ISBN 9780130916158.
5. SALAS E., TANNENBAUM S.I., KRAIGER K., SMITH-JENTSCH K.A. The science of training and development in organizations: What matters in practice. *Psychological Science in the Public Interest*. Vol. 13, No. 2, 2012, pp. 74–101. ISSN 1529-1006.
6. TICU C. Formarea profesională și training-ul în organizații. Iași: Editura Polirom, 2011. ISBN 9789734622993.
7. БОЙКО В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информ.-изд. дом «Филин», 1996, 472 с.
8. КОБОЗЕВ И.Ю. Психопрофилактика и коррекция профессионального стресса сотрудников ОВД. În: Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России, № 1 (69), 2016, с. 205–209.
9. ПРЯХИНА М.В., ДУШКИН А.С., ГОНЧАРОВА Н.А., ШАРАНОВ Ю.А., ШАХМАТОВ А.В. Эмоциональное выгорание сотрудников полиции: феноменология и профилактика. În: Прикладная психология и педагогика, т. 6, № 4, 2021. URL: <https://naukaru.ru/ru/nauka/article/45878/view>
10. ВОДОПЬЯНОВА Н.Е., СТАРЧЕНКОВА Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008, 358 с.