

Stress sul posto di lavoro: come combatterlo.

Lo stress sul posto di lavoro, soprattutto nella sua forma più grave, colpisce un gran numero di persone; è importante quindi sapere che esistono degli strumenti per prevenire e ridurre l'incidenza di questo tipo di stress. Il presente articolo contiene informazioni riguardanti la natura dello stress legato all'attività lavorativa, i suoi sintomi, le cause più frequenti e le possibili strategie di prevenzione.

Che cos'è lo stress legato all'attività lavorativa?

Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano le capacità dei lavoratori che non sono più in grado di affrontarle e gestirle. Pur non essendo una vera e propria malattia, lo stress, se si manifesta con intensità e per lungo tempo, può causare problemi di salute e ridurre la qualità del lavoro e la produttività. Lavorare sotto stress può contribuire a migliorare le prestazioni, ma se la situazione è protratta nel tempo causa effetti negativi.

In questo articolo vengono affrontati tre aspetti relativi alla gestione dello stress:

1. individuazione delle cause dello stress legato all'attività lavorativa
2. individuazione di una situazione di stress sul posto di lavoro
3. possibili misure per combattere lo stress

Individuazione delle cause dello stress legato all'attività lavorativa

Lo stress può essere ricondotto a situazioni od eventi negativi legati alla sfera privata che si ripercuotono sull'attività lavorativa, oppure può nascere all'interno dell'ambiente lavorativo stesso. Di seguito viene proposta una lista delle più frequenti cause di stress sul posto di lavoro, seguita da alcune domande, destinate ai lavoratori e ai datori di lavoro. Questa lista può esservi d'aiuto per chiarire le cause e distinguere lo stress legato esclusivamente all'attività lavorativa da quello provocato da altri fattori. Inoltre, troverete altri suggerimenti su come affrontare questi temi con il vostro datore di lavoro, superiore o rappresentante dei lavoratori.

- **Atmosfera e cultura aziendale**

Quali sono le regole sul vostro posto di lavoro? Quali sono i comportamenti accettati e quali no? E' possibile affrontare il tema "stress legato all'attività lavorativa"? Avete la sensazione di dover lavorare di più per mantenere il vostro posto di lavoro? Lo stress viene considerato come una debolezza del singolo lavoratore o piuttosto come un segnale che sul posto di lavoro qualcosa non funziona? Si avverte una pressione costante di dover fare di più e sempre più velocemente?

- **Richieste**

Quali richieste vengono fatte ai lavoratori? Si tratta di richieste realistiche oppure no? Si è costretti a lavorare in condizioni pericolose o che mettono a rischio la salute? Il posto di lavoro è troppo rumoroso o sistemato in maniera inadeguata, tanto da influenzare negativamente le pre-

stazioni e la salute del lavoratore? Viene assegnato troppo lavoro da svolgere in troppo poco tempo? Ci si sente sicuri sul posto di lavoro?

- **Controllo**

E' possibile influire sul modo in cui si svolge il proprio lavoro? Si è coinvolti nel processo decisionale e nella pianificazione del lavoro? Esiste la possibilità di adeguare le condizioni di lavoro alle proprie esigenze personali (fisiche, familiari, ecc.)?

- **Rapporti**

Come si possono definire i rapporti interpersonali sul lavoro? Si tratta di rapporti amichevoli, rispettosi e solidali? Vi è un buon spirito di gruppo? Si viene offesi o discriminati o si è vittime di mobbing per la nazionalità o il sesso?

- **Cambiamenti**

Si è tenuti al corrente dei cambiamenti all'interno dell'azienda? Questi cambiamenti vengono pianificati in maniera adeguata? Si viene coinvolti in questi cambiamenti? Si tratta di cambiamenti molto rapidi a cui è difficile adeguarsi?

- **Funzioni**

Si è al corrente delle aspettative nei propri confronti oppure le proprie funzioni non sono ben definite? Si creano conflitti a causa di divergenze tra le aspettative altrui e ciò che si fa concretamente?

- **Sostegno**

Si può contare sull'appoggio dei superiori, dei dirigenti e dei colleghi? Il proprio lavoro viene riconosciuto e apprezzato? Si ricevono commenti costruttivi oppure prevalentemente critiche negative?

- **Formazione e perfezionamento**

Si possiedono le capacità necessarie per svolgere le mansioni affidate? C'è la possibilità di migliorare la propria formazione e di perfezionarsi?

Individuazione di una situazione di stress sul posto di lavoro

Sulla base delle domande proposte potete ora individuare alcune cause dello stress e discutere con il vostro datore di lavoro le conclusioni a cui siete giunti. Sia che lo stress nasca all'interno dell'ambiente di lavoro o che venga provocato da fattori legati alla vita privata, è fondamentale individuarne i sintomi. Eccone alcuni:

- sbalzi di umore o cambiamenti nel comportamento, quali ad esempio, situazioni di irritabilità o indecisione
- minore rendimento sul lavoro
- problemi con i colleghi
- la sensazione di non farcela e di perdere il controllo
- ricorso ad alcool, sigarette o altre sostanze per far fronte allo stress
- problemi di salute, quali mal di testa frequenti, disturbi del sonno, disturbi cardiaci o gastrici.

Possibili misure per combattere lo stress

Un modo per affrontare la situazione di stress consiste nel ricercare delle soluzioni all'interno dell'azienda, insieme al proprio datore di lavoro, al superiore o al gruppo con cui si lavora. Se non riuscite ad affrontare apertamente il tema stress, potete parlare in termini neutrali di "miglioramento dei processi lavorativi" o di "raggiungimento di buoni risultati", venendo così incontro anche agli interessi del datore di lavoro.

Nel caso sia presente in azienda, potete chiedere l'appoggio del rappresentante dei lavoratori o del rappresentante sindacale. E' possibile che determinati problemi (come una definizione poco precisa dei ruoli o la carenza di informazioni su eventuali cambiamenti aziendali), colpiscano anche altri lavoratori, influenzando così il processo lavorativo e la produttività dell'intera azienda.

Se avete individuato dei problemi e li volete esporre al vostro responsabile o al rappresentante sindacale o dei lavoratori, cercate di proporre contestualmente delle possibili soluzioni. In concreto ciò significa, ad esempio, chiedere di essere coinvolti nel processo di pianificazione oppure di ricevere un feedback settimanale invece che mensile, oppure ancora di non essere interrotti troppo spesso al fine di ottimizzare il flusso lavorativo.

La probabilità che i vostri suggerimenti per migliorare i processi lavorativi (e allo stesso tempo ridurre lo stress) vengono accolti positivamente oppure no dipende dall'atmosfera aziendale. Un buon responsabile dovrebbe essere aperto alle proposte dei dipendenti, in particolare quando queste contribuiscono a migliorare la produttività aziendale. Cercate quindi di formulare le vostre richieste non solo da un punto di vista personale, ad es. "Mi sarebbe molto d'aiuto se facessimo in questo modo", ma tenendo conto anche delle esigenze dell'azienda (ad es. "Se potessimo fare in questo modo, non solo potrei lavorare meglio, ma ciò contribuirebbe ad aumentare l'efficienza e ad evitare degli errori..." e così via).

La volontà di proporre dei cambiamenti dipende se, nel farlo, ci si sente a proprio agio. La possibilità di presentare concretamente queste proposte dipende, invece, dalle regole e dalla cultura di un'azienda. Se, pensando a possibili proposte di cambiamento, vi sentite a disagio, chiedetevi qual è il motivo. Forse la situazione in azienda non è poi così rigida come pensate. Se potete, parlatene con i colleghi. E' probabile che certi problemi colpiscano anche altre persone. Parlandone insieme, e mettendo in evidenza le possibili soluzioni piuttosto che i problemi stessi, ci saranno maggiori probabilità che i cambiamenti proposti vengano accettati.

Altre iniziative che potete prendere: chiedere di venire informati sui processi lavorativi, sui cambiamenti, i rischi o altre tematiche che influenzano le vostre condizioni di lavoro; ottenere un maggior coinvolgimento nel processo decisionale; cercare di mantenere buoni rapporti con i colleghi; richiedere la possibilità di ulteriore formazione; chiedere che le responsabilità e i ruoli siano chiaramente definiti. Se ciò che vi viene richiesto supera le vostre capacità e le vostre risorse (in termini ad es. di tempo e di strumenti) discutete con il vostro superiore le priorità da attribuire al vostro lavoro. Esaminate il lavoro per verificare cosa è veramente necessario fare, cosa può essere delegato ad altri o cosa rimandato.

Se vi sentite vessati o mobbizzati, è fondamentale esprimere questi stati d'animo: parlatene con il vostro responsabile o con il rappresentante dei lavoratori. Se la causa del problema è il vostro responsabile, rivolgetevi al suo superiore.

Quelli proposti sono dei suggerimenti che ognuno utilizzerà in modo diverso a seconda della singola situazione lavorativa. E' evidente che ognuno di noi è diverso e che le proposte dei collaboratori possono essere considerate in modo diverso a seconda dell'azienda. In alcuni casi è possibile che le opinioni dei collaboratori non siano così ben accette. Ciononostante, è consigliabile esprimersi in termini di problemi specifici (e non attraverso lamentele generalizzate) e proporre soluzioni concre-

te. In questo modo le vostre proposte saranno più gradite e avranno maggiori possibilità di essere messe in pratica.

Questo articolo è stato redatto sulla base del fact sheet n. 31 dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro <http://agency.osha.eu.int> pubblicato dalla Dottoressa S.D. Shantinath, Psicologa FSP, International Center for Psychology in the Public Interest, Università di Friburgo, Svizzera.

www.icppi.org

Copyright 2003. E' permessa la riproduzione per uso personale.

L'ICPPI ringrazia il Segretariato di Stato dell'economia (seco) per aver contribuito alla traduzione.