

Stress lavoro-correlato: fattore inevitabile della vita moderna?

Qualche informazione per saperne di più e riflettere

Lo stress è un fattore naturale ed inevitabile della vita; non è qualcosa che riguarda solo il nostro tempo, ma rappresenta una condizione necessaria e intrinseca a tutti gli organismi viventi. Anche quando le società erano meno sviluppate, gli uomini dovevano affrontare una quantità di stress riguardo alle necessità primarie di sopravvivenza fisica, come ad esempio procurarsi il cibo ed un riparo. Oggi la maggior parte delle persone non ha problemi di pura sopravvivenza, ma, l'aumento costante degli standard di vita, ha fatto in modo che il successo sociale ed economico, rappresentino gli ambiti in cui siamo maggiormente sollecitati dal punto di vista dello stress, oltre al fatto che esiste un continuo confronto tra le nostre capacità e le aspettative esterne. Ed infatti potremmo definire lo stress come una domanda rivolta alle capacità adattive della mente e del corpo; se tali capacità riescono ad esaudire la richiesta, abbiamo una stimolazione positiva che addirittura agevola la crescita personale; se invece non riescono ad affrontare la situazione, lo stress diventa negativo.

Dunque lo stress è inserito all'interno di un processo di adattamento tra l'individuo e l'ambiente nel quale è inserito, nel corso delle varie interazioni la persona valuta l'evento che deve affrontare e cerca delle strategie per farvi fronte. A questo punto si attivano tutta una serie di processi psicofisici che hanno il compito di produrre una risposta che porti alla soluzione del problema, o che soddisfi le aspettative iniziali.

A livello esemplificativo possiamo dire che quando arriva una richiesta di qualunque tipo, l'individuo reagisce ed abbiamo quella che si può definire una **fase di allarme**, caratterizzata da una mobilitazione rapida delle energie che deve favorire una reazione immediata ed efficace; possiamo riscontrare sintomi come affanno, sudorazione, batticuore, causati dall'aumento della frequenza cardiaca e della tensione muscolare; psiche e corpo sono strettamente collegati ed in continuo dialogo tra loro.

Se l'individuo è riuscito a far fronte alla richiesta ambientale in modo efficace già in questa prima fase non possiamo parlare di stress in senso negativo e, come si accennava precedentemente, si può produrre anche un nuovo apprendimento ed una crescita personale quando l'interazione con l'ambiente è positiva, anche se l'individuo deve affrontare delle prove ed attivarsi per superarle. Se invece la risposta non è stata prodotta, non era soddisfacente, oppure l'agente stressante si è rivelato intenso e prolungato, la richiesta nei confronti dell'individuo persiste e quindi entriamo nella **fase di resistenza**. A questo punto abbiamo un adattamento del soggetto alla situazione mentre le energie allertate nella fase precedente

cominciano ad essere insufficienti e precarie. E' possibile che in questa fase il soggetto non percepisca alcun sintomo disfunzionale proprio perché si struttura una sorta di adattamento. Se lo stimolo stressante continua ad agire sull'individuo, possiamo individuare una terza **fase di esaurimento** che consiste in un prolungamento ad oltranza della fase di resistenza, ed a questo punto la persona sarà difficilmente in grado di produrre una risposta adeguata, insorgono squilibri funzionali e possiamo avere patologie psicosomatiche; i sintomi più frequenti sono ansia, tensione psichica e muscolare, stanchezza e depressione.

Quelle che abbiamo definito genericamente "richieste ambientali" possono diventare **FATTORI DI RISCHIO** se le caliamo nei luoghi di lavoro. Infatti il lavoratore è continuamente sottoposto ad una serie di richieste e performance che vengono successivamente valutate. La capacità di far fronte a tali richieste dipende sia da fattori individuali che da fattori attinenti all'organizzazione del lavoro. In particolare sui luoghi di lavoro le cause maggiori di stress sono:

- ✓ Elevato carico di lavoro
- ✓ Scarso livello di controllo sul proprio lavoro
- ✓ Incertezza del posto di lavoro
- ✓ Orario prolungato non accompagnato da un adeguato compenso
- ✓ Rapporti tesi con colleghi e superiori
- ✓ Fattori ambientali
- ✓ Scarsa partecipazione alle decisioni
- ✓ Richieste contrastanti tra casa e lavoro

La persona che vive un prolungato stato di stress nel luogo in cui lavora, manifesta una serie di sintomi che vanno dall'inquietudine all'ansia, problemi relazionali con i colleghi, disturbi digestivi e gastrici, emicrania, stanchezza, aumento della pressione arteriosa. Essendo il lavoro una parte importante nella vita di una persona, è evidente che colui o colei che si trova in una situazione tale vive un disagio dal quale difficilmente potrà uscire se non interviene un fattore sia di origine interna che di origine esterna a cambiare la situazione.

Per quanto riguarda l'Azienda avere al suo interno personale che sopporta un elevato carico di stress comporterà una serie di conseguenze come ad esempio:

- Assenteismo
- Scarsa qualità del lavoro
- Infortuni frequenti
- Problemi disciplinari
- Frequente avvicendamento del personale

Una volta evidenziata la presenza dei segnali indicati che rilevano una situazione problematica all'interno dell'Azienda, esistono degli strumenti che consentono di individuare in modo specifico e particolareggiato quelle aree o settori che maggiormente risentono di un elevato carico di stress; si possono somministrare dei questionari costruiti appositamente per questo scopo. Naturalmente tali strumenti vanno utilizzati correttamente e da persone in grado sia di saperli somministrare che di interpretare i risultati ottenuti per raggiungere l'obiettivo per il quale sono stati proposti. E' inoltre importante che il Datore di lavoro o i Dirigenti dialoghino con il personale, se l'Azienda è particolarmente grande si possono organizzare colloqui con un campione rappresentativo dei Lavoratori, al fine di individuare gli ambiti e le mansioni che maggiormente sono esposte al rischio di stress, ed anche per favorire una maggiore vicinanza tra la Dirigenza e la base dei Lavoratori che spesso si sentono isolati e non coinvolti in ciò che fanno e questo porta demotivazione e la sensazione di non avere un ruolo particolarmente influente nel processo lavorativo. A volte è necessario che tali incontri avvengano alla presenza di una persona esterna all'Azienda in grado di svolgere il ruolo di mediatore, e con competenze circa il funzionamento dei gruppi di lavoro, all'interno dei quali sovente si innescano dinamiche psicologiche che ostacolano il dialogo ed impediscono il raggiungimento di un accordo valido per entrambe le parti.

Una volta svolta la fase di rilevazione e valutazione delle fonti di stress, è opportuno agire immediatamente, affrontando le situazioni di più facile risoluzione, proprio per dare un segnale concreto del reale interesse dell'Azienda circa l'eliminazione delle fonti di stress. Successivamente la formazione può essere utile ai lavoratori sia per saper gestire in modo più adeguato le interazioni con colleghi e superiori, sia per acquisire competenze maggiori circa il proprio ruolo all'interno dell'Organizzazione.

Anche l'individuo può attuare una serie di strategie per fare in modo che lo stress lavorativo non inquina anche la vita privata rendendo ancora più pesante il disagio che già vive per una parte della sua giornata. Infatti spesso sembra inevitabile continuare a rimuginare sugli eventi della giornata, pur avendo la consapevolezza dell'inutilità di tale comportamento, che porta a coltivare il rancore verso il capo, i colleghi o i clienti. Tutto ciò tuttavia comporta un aumento dello stress domestico, perché rischiamo di diventare irritabili e suscettibili con i nostri familiari in modo eccessivo e senza motivazione. Sarebbe invece utile in questi casi fermarsi a recuperare gli aspetti positivi della nostra vita e rimandare la soluzione dei problemi lavorativi al momento e contesto più idoneo.

Da studi effettuati è stato rilevato che il 60% delle persone che si considerano stressate ammettono di non aver escogitato alcuna strategia per affrontare la loro situazione, perché non

hanno mai riflettuto sul fatto che le capacità di risposta allo stress si trovano in buona parte all'interno dei confini del loro controllo.

Per concludere e per riflettere ecco una storia narrata da un maestro zen:

“Un uomo, rincorso da una tigre, cade in un precipizio, ma è abbastanza fortunato da riuscire ad afferrare al volo una radice che sporge dalla parete dello strapiombo ed interrompe la sua caduta.

Rimane così appeso precariamente, tra la vita e la morte. Sopra di lui la tigre sta appostata, e guardando giù l'uomo vede, in fondo al precipizio, un'altra tigre.

Anche se riuscisse a sopravvivere alla caduta, di lui rimarrebbe ben poco a chi lo venisse a soccorrere.

Mentre sta lì a penzolare, si accorge che due piccoli roditori stanno mangiando avidamente la base della radice dalla quale dipende la sua vita.

Contemporaneamente vede alcune fragole selvatiche che si trovano lì a portata di mano, le coglie e se le infila in bocca pensando tra sé e sé

“Ah come sono dolci queste fragole!”.

Dott.ssa Antonella Sgherri