PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3706 di giovedì 28 gennaio 2016

Valutare lo stress per promuovere il benessere

Benessere organizzativo e stress lavoro-correlato nei luoghi di lavoro. La valutazione dello Stress lavoro-correlato come strumento per promuovere il benessere. A cura di Massimo Servadio.

Quando parliamo di **Benessere organizzativo**, facciamo riferimento ad un costrutto complesso, multidimensionale e risultante da fattori spesso in difficile equilibrio fra loro.
Avallone e Paplomatas (2005) l'hanno definito come "*l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la convivenza nei contesti di lavoro, promuovendo, mantenendo e migliorando la qualità della vita e il benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative*". In termini più generali, è possibile considerare questo costrutto come la capacità di un'organizzazione di mantenere il più alto grado di benessere fisico, psichico e sociale dei lavoratori in essa inseriti.

È possibile individuare alcune **dimensioni cruciali** che concorrono alla promozione della "salute" in ambito organizzativo come, ad esempio, le caratteristiche dell'ambiente nel quale il lavoro si svolge, la chiarezza degli obiettivi organizzativi e la coerenza tra enunciati e pratiche organizzative, il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze, la comunicazione intraorganizzativa e la circolazione delle informazioni, la prevenzione degli infortuni e dei rischi professionali, il clima relazionale collaborativo, la scorrevolezza operativa e il supporto verso gli obiettivi, la giustizia organizzativa, l'apertura all'innovazione, la conflittualità e lo stress percepito dai lavoratori.
Proprio quest'ultimo è un fenomeno che si presenta in antitesi al concetto di benessere e che per definizione può essere identificato come uno stato di malessere, appunto, "*che si manifesta con sintomi fisici, psichici e sociali legati all´incapacità delle persone di colmare uno scarto tra i loro bisogni e le loro aspettative e la loro attività lavorativa*" (National Institute for Occupational Safety and Health, 1999).
Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD084] ?#>

Come il benessere organizzativo anche lo **stress lavoro correlato** si configura come un fenomeno articolato e multifattoriale, per il quale è possibile porre l'accento su alcune dimensioni sottostanti, fra cui: la domanda (inerente aspetti come il carico di lavoro, la strutturazione del lavoro e l'ambiente), il controllo (quanto i lavoratori hanno voce in capitolo sul modo di svolgere la loro attività), il supporto (include l'incoraggiamento e le risorse fornite dall'organizzazione, dalla dirigenza e dai colleghi), le relazioni (per esempio, la promozione di un modo di lavorare positivo per evitare i conflitti ed affrontare i comportamenti inaccettabili), il ruolo (se le persone capiscono il loro ruolo all'interno dell'organizzazione e se l'organizzazione assicura che la persona non abbia conflitti di ruolo), il cambiamento (come i cambiamenti organizzativi vengono gestiti e comunicati nell'organizzazione).

Ad una rapida occhiata risulta evidente come i fattori sottesi ai due fenomeni siano in gran parte sovrapponibili. In un certo senso, è possibile affermare che **dove inizia lo stress lavoro-correlato finisca il benessere organizzativo** e viceversa, quasi come se i due fenomeni fossero le due facce di una stessa medaglia: l'**organizzazione**.

È risaputo come la sensazione di star bene sul posto di lavoro sia in grado di incrementare il livello di performance dei membri dell'organizzazione, e come un'organizzazione che sta bene è un'organizzazione che cresce e si sviluppa e di conseguenza genera sicurezza e benessere nei suoi membri. Per esempio, lo studio del clima organizzativo negli ultimi anni ha assunto un ruolo sempre più centrale negli interessi delle organizzazioni, anche in accordo col fatto che il mondo del lavoro è profondamente mutato e le situazioni di malessere sono sempre in agguato. Il passo verso una deriva stressante può essere breve.

Facendo seguito a questa premessa e prendendo come riferimento la moderna concezione di "salute", per la quale quest'ultima non è il risultato solamente dell'assenza di malessere, la correlazione fra benessere organizzativo non può essere diretta e inversamente proporzionale, anche perché i due fenomeni, come detto in precedenza, sono complessi, ma l'assunto di base può essere che **intervenendo in ottica preventiva o di riduzione dello stress lavorativo il benessere dell'organizzazione e dei lavoratori sia più facilmente perseguibile**.

In questa direzione, in riferimento specialmente alle Pubbliche Amministrazioni, con la **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004**, tra le motivazioni per l'adozione di misure finalizzate ad accrescere il benessere organizzativo, vengono posti i seguenti obiettivi:
- valorizzare le risorse umane, aumentare la motivazione dei collaboratori, migliorare i rapporti tra dirigenti e operatori, accrescere il senso di appartenenza e di soddisfazione dei lavoratori per la propria amministrazione;
- rendere attrattive le amministrazioni pubbliche per i talenti migliori;
- migliorare l'immagine interna ed esterna e la qualità complessiva dei servizi forniti dall'amministrazione;
- diffondere la cultura della partecipazione, quale presupposto dell'orientamento al risultato, al posto della cultura dell'adempimento;
- realizzare sistemi di comunicazione interna;
- prevenire i rischi psico-sociali .

Quest'ultimo punto, che si inserisce nell'obbligo di valutazione sottolineato dall'Art. 28 del D.Lgs. 81/2008, ribadisce l'importanza di una **valutazione dello stress lavoro-correlato** come pratica che può concorrere al raggiungimento della salute organizzativa.

Se consideriamo la prevenzione dello stress lavoro-correlato come una dimensione chiave del benessere nei contesti aziendali, è necessario, come già sottolineato, porre l'accento sull'importanza di un'adeguata valutazione di questo rischio. Da una parte è vero che l'assenza di malessere non implica automaticamente la generazione di benessere organizzativo, ma una valutazione degli stressors presenti sul luogo di lavoro potrebbe essere vista come il punto di partenza per indirizzare il cambiamento individuando poi gli strumenti maggiormente efficaci per intervenire.

Le persone che lavorano in azienda costituiscono la risorsa essenziale e imprescindibile per la qualità ed il successo dell'azienda stessa e diventa così fondamentale che le organizzazioni si impegnino con forza per assicurare le migliori condizioni di lavoro possibili; in questa direzione risulta cruciale lavorare attivamente per garantire, per esempio, un'ottimale comunicazione interna, per rendere l'ambiente di lavoro sempre più stimolante e rispondente alle esigenze delle persone, per consolidare il sistema premiante, per mantenere ad alti livelli il commitment del lavoratore, la sua motivazione al lavoro e prevenire quindi le diverse forme dello stress lavorativo e i suoi differenti esiti.

Una **valutazione del rischio stress lavoro-correlato**, in conclusione, rappresenta una grande opportunità di crescita e di sviluppo, opportunità finalizzata all'incremento del benessere organizzativo e quindi al miglioramento delle performance individuali e collettive.

Riferimenti bibliografici:
- Avallone, F. & Paplomatas, A. (2005). *Salute organizzativa*. Raffaello Cortina: Milano.
- National Institute for Occupational Safety and Health, 1999

Massimo Servadio,
Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it