

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 25 - numero 5416 di Giovedì 22 giugno 2023

Collegli e stress: il supporto sociale ci aiuta a stare meglio

A volte il mondo del lavoro riserva belle sorprese.

Per bisogno in psicologia si intende la mancanza totale o parziale di qualcosa che è fondamentale per la persona, la sua sopravvivenza e il suo benessere.

Tra le teorie dei vari studiosi che si sono occupati dei bisogni e di come l'uomo si attivi con diverse spinte motivazionali per raggiungerli, è ben nota la "Piramide di Maslow", secondo il quale esisterebbe una struttura gerarchica dei bisogni in cui l'individuo viene rappresentato come somma di bisogni che originano tre diverse spinte motivazioni per ottenerne il soddisfacimento:

- motivazioni di natura fisiologica che implicano azioni necessarie alla nostra sopravvivenza, come per esempio bere o mangiare;
- motivazioni secondarie, che si presenta nei casi di natura sociale o individuale, derivati dal processo di socializzazione degli individui, come per esempio la competizione o la cooperazione;
- motivazioni di livello superiore che riguardano la sfera della persecuzione dei proprio obiettivi in base ai propri valori e ideali.

In particolare, le motivazioni secondarie, che per Maslow rispondono ai bisogni di appartenenza e sociali e ai bisogni di stima, risultano essere ampiamente rilevanti nel concorrere al benessere organizzativo.

Infatti, sebbene il lavoro per la persona risponda in primo luogo alla necessità di guadagno e dunque di possibilità di sopravvivenza, è ben noto l'impatto che le relazioni che si instaurano nel lavoro stesso abbiano profondi significativi per il lavoratore, il quale potrebbe soffrirne, se pensiamo a situazioni di conflitto organizzativo, oppure percepirle e viverle come protettive rispetto ad alcuni fattori stressanti presenti nel contesto.

I bisogni di appartenenza riguardano la necessità di avere compagnia e ricevere affetto, ossia avere delle relazioni sociali e interpersonale di valore.

Rientrano in questo gradino la voglia di avere delle amicizie, delle relazioni d'amore solide e strutturate, ma anche avere conoscenti o colleghi che ci stimano, che ci facciano sentire parte di un gruppo/comunità e accettati.

I bisogni di stima, invece, si riferiscono ad aspirazioni che si possono considerare sociali e fanno riferimento alla necessità dell'individuo di essere percepito dalla sua comunità come un essere benvenuto, stimato e degno di considerazione.

In questa categoria rientra il bisogno di sentirsi apprezzati dal gruppo; d'altronde, già Aristotele nel IV secolo a.C. definì l'uomo un "animale sociale", sottolineando l'importanza che la sfera sociale ricopre, all'interno della vita di ogni individuo.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0902] ?#>

Diversi autori che hanno dedicato i propri sforzi scientifici allo studio e all'approfondimento del bisogno di appartenenza inteso come un bisogno universale, dotato di aspetti affettivi da non sottovalutare in quanto capaci di procurare sofferenza nel momento in cui non vengono soddisfatti, indipendentemente da altre tipologie di bisogni.

La mancanza di relazioni sociali significative è infatti correlata a vari effetti negativi sia sul piano della salute, sia dell'autoregolazione e del benessere.

Tanto più l'individuo si identifica con la propria organizzazione, tanto più farà propri i valori e gli obiettivi organizzativi, cercando di realizzarli con elevata motivazione.

La letteratura sull'argomento mostra come il senso d'appartenenza organizzativa sia correlato al coinvolgimento al lavoro, alla performance, alla soddisfazione lavorativa.

Numerose ricerche hanno mostrato il ruolo che il senso d'appartenenza gioca anche a livello personale come fattore protettivo contro lo stress: identificarsi con una entità sovraordinata (organizzazione, gruppo) soddisfa importanti bisogni umani di appartenenza e di sicurezza e tanto più si fa squadra in un ambiente di lavoro, tanto più si agirà in modo cooperativo e collaborativo.

In ambito organizzativo, le relazioni all'interno di un'organizzazione assumono un ruolo importante anche come supporto sociale, sia che esse si sviluppino a livello orizzontale, ossia tra colleghi, sia che esse si sviluppino a livello verticale, quindi relazioni con soggetti situati a livelli gerarchici differenti.

La qualità delle relazioni, a qualsiasi livello, viene valutata solitamente in termini di rispetto, dovere e fiducia, componenti chiave per una buona relazione.

Il supporto sociale, in quest'ottica, viene inteso come un fattore all'interno dell'ambiente lavorativo in grado di attenuare gli effetti generati dagli stressors, e di conseguenza in grado di proteggere i lavoratori da questi effetti negativi.

In letteratura si sono sviluppati due indirizzi di studio sul sostegno sociale.

La prima prospettiva (modello diretto) ipotizza una connessione lineare, un effetto primario del sostegno sul benessere; secondo questa teoria vi è un'influenza positiva del sostegno sociale sulla salute psicofisica dell'individuo indipendentemente dalla presenza o assenza di fattori stressanti specifici.

La seconda prospettiva invece (modello indiretto o tampone) prende origine dalla "buffering hypothesis", l'ipotesi cioè che il sostegno sociale funga da tampone o da cuscinetto protettivo nei confronti dello stress e nei moderi inoltre le conseguenze. Secondo la teoria del sostegno sociale come moderatore dello stress, esso sarebbe dunque in grado di ridurre la quantità e qualità negativa degli stimoli stressanti virgola di attenuare o ridefinire la percezione degli stimoli come stressanti, di alleviare l'impatto emotivo e psicologico di tali stimoli e, inoltre, di favorire risposte attive ed adattive.

L'effetto negativo delle situazioni stressanti sul benessere sarebbe mitigato dalla disponibilità di risorse esterne e in particolare al sostegno sociale e dalla disponibilità di risorse interne quali strategie adattive di coping e caratteristiche di personalità.

Se pensiamo all'importanza del gruppo e dei colleghi sul luogo di lavoro non ci dobbiamo però dimenticare che il sostegno sociale nella sua dimensione oggettiva di ricchezza e qualità dei legami presenti nella rete sociale è da distinguere dal sostegno sociale percepito, ovvero dalla valutazione soggettiva di essere effettivamente dagli altri sostenuti.

In un recente studio è stato esaminato il sostegno sociale in termini di supporto al lavoro, considerato come il supporto di

colleghi, ma anche di superiori, supporto organizzativo, in termini di coinvolgimento affettivo, e supporto familiare.

Tutte queste forme di supporto sociale sono intese come risorse di coping che potrebbero proteggere i lavoratori da effetti negativi sulla loro salute e considerate nella loro dimensione di percezione soggettiva.

Questi studi vanno a confermare il ruolo del sostegno sociale come fattore protettivo, tanto da fare inserire i programmi di peer support tra gli interventi di elezione per la prevenzione primaria.

Il supporto sociale può essere diviso in tre livelli: i primi due riguardano il supporto collettivo informale e formale sul luogo di lavoro, mentre il terzo livello deriva dalla rete personale di supporto del lavoratore, costituita da persone che si sentono a lui particolarmente vicine, spesso radicati in una relazione di lunga data con rispetto e fiducia reciproci, come un collega che diventa un amico intimo.

Purtroppo, tuttavia, in molti casi i lavoratori hanno difficoltà a utilizzare il supporto sociale come strategia di coping e evitano la condivisione sociale come mezzo per far fronte al disagio emotivo.

Oltre alle differenze individuali nell'espressione delle emozioni e nello stile di attaccamento, ci sono alcuni fattori organizzativi e nella cultura professionale che potrebbero essere un ostacolo per il supporto sociale e la sua ricerca da parte del lavoratore.

Un esempio di questi ostacoli è rappresentato in molte culture organizzative dall'etica della riservatezza, intesa come la necessità di dimostrare capacità emotiva e integrità professionale, soprattutto rispetto ad alcuni ruoli, la quale può avere un effetto negativo sul supporto emotivo.

I lavoratori potrebbero infatti trovare il proprio bisogno di affrontare l'emergenza in conflitto con tale riservatezza, che limita la possibilità di parlare di esperienze personali, soprattutto se legate al lavoro, e delle relative risposte emotive, rendendo difficile utilizzare e beneficiare dei diversi sistemi di supporto sul lavoro.

In conclusione, diventa importante sviluppare nell'organizzazione una rete informale e formale di supporto emotivo e aiutare il lavoratore a esprimere le proprie emozioni e fragilità in un contesto di non giudizio e comprensione.

Massimo Servadio

Psicoterapeuta Sistemico Relazionale e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni



Licenza [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

