PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 13 - numero 2721 di venerdì 14 ottobre 2011

Stress: definizione, sintomi, molestie e violenza sul lavoro

Come riconoscere lo stress in ambiente lavorativo? Come affrontare il problema?

Lo stress si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste.
Sebbene la percezione dello stress sia psicologica, lo stress può influire anche sulla salute fisica delle persone.
Fattori comuni di stress legato all'attività lavorativa comprendono la mancanza di controllo sull'attività svolta, richieste inadeguate rivolte ai lavoratori e la mancanza di sostegno da parte dei colleghi e della direzione.

Lo stress è provocato da una scarsa corrispondenza tra l'attività da svolgere e le caratteristiche del lavoratore, dall'assenza di buoni rapporti interpersonali e dal verificarsi di episodi di violenza psicologica o fisica sul luogo di lavoro, nonché da una conflittualità tra il ruolo svolto sul lavoro e la vita esterna.

Le reazioni delle persone alle stesse circostanze variano da individuo a individuo. Alcune persone riescono ad affrontare meglio le pressioni rispetto ad altre. Determinante a tal fine è la valutazione soggettiva della propria situazione che ciascun individuo è in grado di fare. Non è possibile quindi stabilire dalla sola situazione oggettiva il grado di stress che essa può provocare.

Uno stress di breve durata (per esempio, rispettare una scadenza) di norma non rappresenta un problema: anzi, esso può aiutare le persone a utilizzare al meglio le loro capacità. Lo stress diventa un rischio per la sicurezza e la salute quando è prolungato nel tempo.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ELPS21] ?#>

Sintomi dello stress legato all'attività lavorativa
Lo stress può alterare il modo in cui una persona si sente, pensa e si comporta. I sintomi comprendono:

A livello aziendale:
- assenteismo, frequente avvicendamento del personale, scarso controllo dei tempi di lavorazione, problemi disciplinari, molestie, riduzione della produttività, infortuni, errori e aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche.

A livello individuale:
- reazioni emotive (irritabilità, ansia, disturbi del sonno, depressione, ipocondria, alienazione, spossatezza, problemi relazionali con la famiglia);
- reazioni cognitive (difficoltà di concentrazione, perdita della memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale);
- reazioni comportamentali (abuso di sostanze stupefacenti, alcol o tabacco; comportamento distruttivo);
- reazioni fisiologiche (problemi alla schiena, indebolimento del sistema immunitario, ulcere peptiche, disturbi cardiaci, ipertensione).

Molestie
Le molestie (fenomeno noto anche come bullismo, mobbing, o violenza psicologica) consistono in un comportamento ripetuto e irragionevole rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti e diretto a perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare la persona molestata. Le molestie, che di solito sono a opera di soggetti interni all'organizzazione, possono comportare

aggressioni sia verbali che fisiche, così come atti più subdoli come l'isolamento sociale. Oggetto di molestia possono essere la dignità della persona, la capacità professionale, la vita privata, le caratteristiche fisiche, la razza, il genere o l'orientamento sessuale. Si tratta di un problema importante nel mondo del lavoro europeo, con costi considerevoli sia per i lavoratori che per le organizzazioni. Chiunque, in qualsiasi organizzazione, può essere vittima di molestie. Le indagini mostrano che il 5% dei lavoratori in Europa ha dichiarato di aver subito molestie o di essere stato vittima di episodi di bullismo (dati riferiti al 2005). In alcuni paesi dell'UE la percentuale di lavoratori che hanno segnalato il problema è compresa tra il 10 e il 17%.

Le molestie sul lavoro rappresentano un'importante fonte di stress per le vittime e per i loro colleghi, familiari e amici. In alcuni casi, le persone molestate non sono in grado di comportarsi normalmente sul lavoro e nella vita di tutti i giorni. Le molestie possono portare alla comparsa di disturbi da stress di carattere post-traumatico, perdita dell'autostima, ansia, depressione, apatia, irritabilità, disturbi della memoria, disturbi del sonno, problemi digestivi e persino suicidio. I sintomi possono persistere per anni dopo gli avvenimenti che li hanno originati.
A livello organizzativo, le molestie possono provocare un maggior assenteismo e la rotazione del personale, nonché minor efficacia e produttività. Possono essere alte anche le richieste di risarcimento dei danni conseguenti a casi di molestia. È importante adottare tempestivamente delle misure volte a prevenire l'insorgenza del fenomeno delle molestie. In primo luogo, dovrebbe essere effettuata una valutazione del rischio per contribuire a individuare le azioni appropriate. Ciò può comprendere la formulazione di una politica mirata alla lotta alle molestie, l'erogazione di una formazione nel campo della gestione dei conflitti e della leadership, la riprogettazione dell'ambiente di lavoro e l'offerta di sostegno alle vittime di molestie (sotto forma di consulenza e risarcimento).

Tra i fattori di successo nella lotta alle molestie sono compresi:

- sollecitare l'impegno da parte dei dipendenti e dei datori di lavoro a promuovere un ambiente di lavoro privo di violenza;
- delineare i tipi di azione che non sono accettabili;
- esporre le conseguenze di atti di molestia e le sanzioni in cui si incorre;
- indicare dove e come le vittime possono trovare un aiuto;
- impegnarsi a impedire che i fatti segnalati producano fenomeni di "rappresaglia";
- spiegare la procedura da seguire per segnalare gli episodi di molestia;
- fornire dettagli sui servizi di counselling e di supporto;
- mantenere la riservatezza.

Violenza sul lavoro
La violenza fisica rappresenta uno dei pericoli occupazionali più gravi. Tale fenomeno comprende insulti, minacce o aggressioni fisiche. Nel 2005 il 4% dei lavoratori ha riferito di essere stato oggetto di atti di effettiva violenza fisica da parte del pubblico nei dodici mesi precedenti.

La violenza può essere ad opera di persone interne o esterne all'organizzazione. Se è vero che i singoli atti di violenza possono essere imprevedibili, lo stesso non può dirsi delle situazioni in cui tali atti hanno maggiori probabilità di verificarsi. Tra i fattori di rischio si annoverano un'attività a contatto con il pubblico, la manipolazione di denaro e un'attività lavorativa svolta in condizioni di isolamento.

Le conseguenze degli episodi di violenza, che comprendono lesioni, disturbi da stress di carattere post-traumatico, assenza per malattia e scarso rendimento sul lavoro, possono essere estremamente gravi sia per i singoli individui che per le organizzazioni.

Le aziende devono intervenire prima che si verifichi un'aggressione fisica. Per essere efficace un intervento deve essere adatto alle circostanze particolari dell'organizzazione e deve basarsi su attente valutazioni del rischio.

Gli approcci che fanno affidamento in primo luogo sulla prevenzione della violenza sono più efficaci di singole misure isolate, adottate dopo che si è verificato un incidente. Tra le misure efficaci si annoverano: sistemi di illuminazione e di videosorveglianza adeguati, introduzione di modifiche nell'organizzazione del lavoro e nell'assegnazione delle mansioni per evitare che i dipendenti lavorino in condizioni di isolamento, l'erogazione di una formazione sulla gestione delle situazioni difficili con i clienti e sul riconoscimento dei segnali di avvertimento.

È importante inoltre avere a disposizione procedure da seguire nel caso in cui si verifichi un episodio di violenza, incluso un sostegno psicologico per le vittime.

Fonte: Eu-Osha

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it