

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 16 - numero 3379 di giovedì 04 settembre 2014

Imparare dagli errori: perché non affrontare lo stress?

La rubrica "Imparare dagli errori" si sofferma ancora sullo stress lavoro-correlato e sui rischi psicosociali. Una persona in azienda che ha sempre lavorato bene ora comincia ad avere sempre più problemi. Gli indicatori e le cause dello stress.

Brescia, 4 sett ? Anche la seconda puntata della rubrica "Imparare dagli errori" dedicata ai rischi psicosociali si sviluppa presentando alcuni **casi esemplificativi** di problematiche relative al tema dello **stress lavoro correlato nelle aziende**.

Casi che sono tratti da uno strumento gratuito elvetico dal nome stressnostress.ch, progettato per favorire la gestione, riduzione e prevenzione dello stress sul posto di lavoro. Strumento proposto dalla campagna europea "Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro correlati", di cui PuntoSicuro è media partner.

Casi esemplificativi

Il caso esemplificativo esempio parte con una **premessa**.

"Il signor P., responsabile delle vendite di una media impresa, ha bisogno di consulenza. Persona d'indole attiva ed abituata a raccogliere successi, svolge il suo servizio all'esterno, ma dall'arrivo del nuovo direttore ha sempre più problemi. Lui stesso ammette, e lo conferma anche il suo capo, ha sempre meno voglia di lavorare e si sente stanco e ammalato. Il medico da lui consultato gli ha consigliato di fare urgentemente vacanza, cosa che però, secondo P., non risolverebbe il suo problema. Nelle ultime settimane è arrivato diverse volte in ritardo o non è andato del tutto a lavorare. Come ha detto lui stesso, proprio non ce la faceva più" a risalire la china. "È solo una questione di tempo prima che P. si ammalerà veramente fisicamente".

Successivamente "in seguito a colloqui tra il consulente e il signor P. stesso, il suo superiore e alcune delle sue collaboratrici allo scopo di chiarire la situazione, si sono ottenute le **informazioni** seguenti:

- si direbbe che il responsabile delle vendite P. sia una persona spontanea. Le sue reazioni sono in parte molto emotive e non riesce sempre a controllarle. Qualche volta si direbbero aggressive. Le persone che gli sono vicine hanno constatato che queste 'esplosioni' sono semplicemente l'espressione del suo immenso impegno. Insieme hanno molto successo;
- qualche mese fa ha iniziato la sua attività in azienda un nuovo direttore che apparentemente ha molte difficoltà ad accettare i modi spontanei di P. e gli ha consigliato di cercare di controllare maggiormente le sue maniere;
- il responsabile delle vendite P. cerca di soddisfare i desideri del suo capo. Lotta permanentemente contro la sua indole e questo gli fa consumare sempre più energie. Insieme con il piacere di lavorare, perde anche sempre più il contatto con le sue collaboratrici e quindi anche il successo;
- è una spirale: i sintomi di stress di P. aumentano, la sua posizione diventa insicura, l'azienda rischia di perdere un collaboratore molto bravo e di successo con ottime conoscenze e relazioni sul mercato".

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[ELPS34] ?#>

Vediamo alcune **misure** prospettate.

Per diminuire lo stress "è necessario intervenire sia nel comportamento di P. nel risolvere i problemi sia anche a livello del comportamento direttivo del suo capo:

- la soluzione scelta dal responsabile delle vendite P., ovvero cedere semplicemente alla pressione del direttore, non è risultata essere quella giusta ed è fatale sia per lui personalmente che per l'azienda. Durante il coaching è stato analizzato il problema e, una volta fissati gli obiettivi, si sviluppano e si provano nuove varianti promettenti per risolvere il problema (per esempio colloqui con il suo capo, colloqui con le sue collaboratrici, strategie personali di controllo);

- discutendo con il direttore (dapprima insieme al consulente, poi da solo) P. elabora semplici norme comportamentali, accettabili sia per lui che per il suo superiore. E la cosa gli riesce più facilmente di quanto P. avesse immaginato inizialmente;
- per i mesi seguenti vengono pianificati colloqui regolari di controllo".

Questi i **risultati**.

"La situazione si appiana. P. fa l'esperienza di soluzioni invece di problemi e ha di nuovo maggiore fiducia in se stesso. Poco alla volta tornano i successi. Le sue collaboratrici ritrovano il P. di una volta. Contemporaneamente ha anche imparato a controllare un po' di più il suo comportamento con il direttore. P. ha salvato la sua carriera, l'azienda ha evitato una grande perdita sul piano umano e quello materiale".

Spunti per la prevenzione del rischio

Come mostra l'esempio riportato su stressnostress.ch, uno degli strumenti più importanti per il benessere nei luoghi di lavoro, oltre ad una puntuale valutazione del rischio stress, è il riconoscimento dell'esistenza di una difficoltà, di una tensione, di un disagio sul luogo di lavoro. Proprio partendo da questo riconoscimento sarà possibile mettere efficacemente in atto soluzioni e misure di prevenzione idonee.

Per aiutare il riconoscimento dello stress riportiamo alcuni "**indicatori di stress**" e suggerimenti per la prevenzione tratti da un intervento dal titolo "Lavoro e salute: interventi integrati per la sicurezza. Linee Guida e strumenti per la valutazione del rischio psico-sociale" a cura di Besant srl, pubblicato sul sito delle scuole della Provincia di Terni.

Ricordando che le persone colpite da problemi di stress sul luogo di lavoro sono **sempre più numerose**, l'intervento sottolinea che gli **indicatori di stress** nelle persone possono essere:

- "**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 Indicatori di stress nelle persone 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)".

Questo un utile elenco di **misure efficaci di prevenzione dello stress** legato all'attività lavorativa:

- "ridurre al minimo i rischi fisici;
- consentire ai lavoratori di partecipare alle decisioni che hanno ripercussioni dirette su di loro;
- adattare i carichi di lavoro alle capacità e alle risorse di ciascun lavoratore;
- assegnare le mansioni in modo che il lavoro sia stimolante;
- definire con chiarezza i ruoli e le responsabilità di lavoro;
- offrire possibilità di interazione sociale;
- evitare ambiguità per quanto riguarda la sicurezza del posto di lavoro e le prospettive di sviluppo professionale".

Inoltre una **prassi di prevenzione dello stress** prevede di:

- "lasciare ai lavoratori il tempo necessario per eseguire le loro mansioni;
- fornire descrizioni chiare dell'attività da svolgere;
- gratificare i lavoratori che assicurano buone prestazioni (la produttività cresce di più nelle aziende dove i dipendenti sono coccolati);
- consentire ai lavoratori di presentare lamentele e considerare tali lamentele seriamente;
- permettere ai lavoratori di avere il controllo delle loro attività".

Concludiamo con alcune indicazioni sulle possibili definizioni e cause dello stress, come riportate sul sito dell'Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA).

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". E 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".

È evidente che 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".

[Il sito ufficiale della campagna europea](#)

[Il sito di stressnostress.ch](#)

Tiziano Menduto



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).