PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3459 di lunedì 12 gennaio 2015

L'ABC dello stress: quali sono i fattori di rischio interni e esterni?

Quali sono i fattori di rischio stress nei luoghi di lavoro? Come riconoscerli? Quali sono i comportamenti inaccettabili? Quanto incidono i fattori di rischio esterni? A queste domande risponde la guida elettronica sulla gestione dello stress.

Bilbao, 12 Gen ? Anni di ricerche e il costante aumento dell'attenzione dell'Unione Europea verso il tema dello **stress lavoro correlato** hanno reso ormai sufficientemente conosciuti i principali fattori lavorativi che possono portare ai cosiddetti **rischi psicosociali**, al rischio stress e a vari altri problemi di salute negli ambienti di lavoro.
Tuttavia una recente " Guida elettronica sulla gestione dello stress e dei rischi psicosociali" ? correlata alla campagna europea " Ambienti di lavoro sani e sicuri per la gestione dello stress" di cui PuntoSicuro è media partner ? ci permette di approfondire e riflettere su questi fattori di rischio per poterli meglio riconoscere e prevenire.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[PO30048] ?#>

Il primo fattore di rischio su cui la guida si sofferma è la **presenza di richieste eccessive a cui non si riesce a far fronte**.

Se alcune persone sono in grado di gestire lavori molto impegnativi nell'ambito dei quali sono sottoposte a molte sfide e pressioni, "queste richieste possono causare stress se una persona sente di non riuscire a farvi fronte o di non avere abbastanza controllo su di esse. Ciò potrebbe essere dovuto a diversi fattori, tra cui:
- capacità e abilità non commisurate" al lavoro richiesto. Ricordando che non ricevere "sufficienti richieste può essere un problema tanto quanto averne troppe (lavoro sottoqualificato e sovraqualificato);
- elevato carico di lavoro;
- richiesta di essere sempre disponibili a lavorare;
- alta pressione emotiva;
- scadenze non rispettabili entro il tempo a disposizione;
- percepire che le preoccupazioni su tali fattori non siano riconosciute o affrontate nell'ambiente di lavoro".

Non bisogna poi dimenticare che a volte una pianificazione del lavoro o una comunicazione insufficiente "possono esacerbare queste richieste tanto quanto frequenti ritardi, scadenze o interruzioni. L'ambiente di lavoro fisico può anche peggiorare le cose poiché può essere difficile concentrarsi in presenza di temperature elevate o in ambienti rumorosi";
Negli ambienti di lavoro spesso le persone hanno "difficoltà ad ammettere di avere problemi a causa delle eccessive richieste, forse perché lo vedono come un segno di debolezza o inadeguatezza. Per questo motivo è bene monitorare e gestire le richieste e le risorse lavorative con attenzione".

Un altro fattore spesso rilevato riguardo ai rischi psicosociali è la **mancanza di controllo personale**, cioè il non avere sufficiente influenza su come viene svolto il lavoro.

Bisogna ricordare che:
- **avere il controllo è positivo**: "il livello di controllo che una persona ha sul modo in cui lavora può influenzare la misura in cui sperimenta lo stress. Questo spesso riflette un equilibrio tra la quantità di controllo che ha e la quantità di controllo che gli altri esercitano su ciò che fa. Quando una persona si aspetta di avere controllo e influenza su come pianificare ed eseguire il lavoro - e li ottiene - ciò la aiuta ad affrontare le sfide a cui viene sottoposta;

- **non avere il controllo è negativo**: se una persona non ha il controllo che si attende, se sono gli altri a determinare il ritmo o la modalità di svolgimento del lavoro, ciò può aumentare la sensazione di stress. Anche non avere il controllo su altri pericoli può contribuire ad aumentare lo stress; per esempio, una scarsa attitudine alla sicurezza all'interno di un'organizzazione può causare stress in una persona che non può farci niente, soprattutto se sente che la sua sicurezza è a rischio. La mancanza di flessibilità nelle richieste e nelle esigenze di lavoro può inoltre contribuire ad accrescere lo stress ed impedire che una persona sviluppi e utilizzi nuove competenze".

La presenza di stress è poi a volte correlata alla **mancanza di un supporto adeguato** da parte di dirigenti o dai colleghi.

Ciò può essere dovuto "all'inadeguatezza delle informazioni e delle risorse fornite dall'organizzazione al lavoratore per svolgere il suo lavoro, oppure al mancato riconoscimento altrui delle richieste da affrontare e dei requisiti per affrontarle o del lavoro svolto. Supporto e feedback positivo, sia da colleghi sia da chi li dirige, possono aiutare le persone ad affrontare le richieste lavorative. Se ricevono supporto, le persone hanno maggiori probabilità di essere in grado di far fronte ad elevati livelli di pressione o di richieste. Il supporto può assumere la forma del sostegno sociale o del sostegno diretto nello svolgimento del lavoro".

Un evidente fattore di stress sono poi i **comportamenti inaccettabili sul luogo di lavoro**, comprese molestie e violenza.
A questo proposito la guida ricorda che "sebbene le differenze di opinione siano normali in un ambiente di lavoro, le relazioni sul lavoro possono causare stress quando le persone sono soggette a discriminazione, a conflitti irrisolti con gli altri o se subiscono un comportamento inaccettabile di natura fisica o morale. A volte un lavoratore può sentirsi trattato in modo non equo rispetto ai colleghi o può pensare che le sue preoccupazioni sulle questioni di lavoro (per esempio problemi di sicurezza) non vengano prese sul serio arrivando così ad un possibile conflitto".

Le **molestie** ? che possono essere visti di volta in volta anche come bullismo, mobbing o violenza psicologica - sono ampiamente riconosciute come un rischio psicosociale sul luogo di lavoro. Si parla di molestie come di un "comportamento ripetuto e irragionevole contro un lavoratore o un gruppo di lavoratori, volto a perseguitare, umiliare, intimidire e minacciare le persone prese di mira. Le molestie possono comprendere sia attacchi verbali che fisici, nonché atti più impercettibili come l'isolamento sociale. Esse includono anche le molestie sessuali, un termine che indica qualsiasi forma di condotta indesiderata - verbale, non verbale o fisica - di natura sessuale".
In certi casi è una persona specifica ad essere responsabile delle molestie. In altre occasioni "un ambiente di lavoro carente dal punto di vista psicosociale favorisce il tipo di atteggiamento e di comportamento che permette lo sviluppo delle molestie. In questi casi, altri lavoratori potrebbero essere più propensi a partecipare e a unirsi al comportamento molesto". Senza dimenticare che lavoratore può essere sottoposto al rischio di violenze o molestie anche da parte del "pubblico con cui viene in contatto nel corso della sua attività lavorativa".

La guida sottolinea che le **segnalazioni di molestie** da parte dei lavoratori "devono sempre essere prese sul serio. A volte una persona può sentirsi stressata perché pensa che i suoi problemi e le sue preoccupazioni non siano presi in considerazione. Anche se gli altri non vedono il proprio comportamento come molestia, è la percezione della persona interessata che deve essere affrontata".

Un altro fattore di rischio è relativo al **conflitto di ruolo o assenza di trasparenza**, al non comprendere ruoli e responsabilità.

Infatti spesso lo stress insorge "quando vi è mancanza di chiarezza sui diversi ruoli e sulle responsabilità che hanno le persone, oppure quando tali ruoli e responsabilità portano a un conflitto. Ad esempio, una persona con una serie di responsabilità potrebbe scoprire che queste alle volte sono in conflitto con i colleghi, con i dirigenti o con altre persone (ad esempio, clienti), e che le impongono richieste diverse che trova difficile risolvere o gestire. Oppure potrebbe essere chiesto a una persona di svolgere mansioni che non vede come parte del suo lavoro (o che considera compito di qualcun altro). Questo potrebbe accadere perché gli altri non sono chiari sulle proprie competenze, o perché nessuno sa chi dovrebbe svolgere il compito in questione".
Inoltre un'altra potenziale fonte di stress si configura "quando una persona sente che il suo ruolo non è commisurato alle proprie capacità e abilità: può sentirsi stressata sia perché le vengono affidati ruoli superiori alle sue capacità, oppure perché le viene chiesto di assumersi responsabilità che ritiene degradanti o non stimolanti. È importante garantire che tutte le persone coinvolte abbiano chiari i propri ruoli e quelli delle altre persone che lavorano con loro".

Fattore di rischio è anche la **scarsa gestione del cambiamento**, cioè il non essere sufficientemente coinvolti o informati dei cambiamenti organizzativi.
Infatti - soprattutto se gestito o comunicato male - "il cambiamento all'interno di un'organizzazione può portare a incertezza e

dubbi, e a sua volta ciò può far sentire le persone stressate. In qualche modo, l'incertezza del futuro può essere peggiore della conoscenza stessa".

Si è già accennato al fattore correlato alla **violenza perpetrata da terzi**, che può essere violenza fisica, violenza verbale o anche solo minaccia di violenza.
Le situazioni in cui potrebbe verificarsi violenza "riguardano in particolare i casi in cui si deve lavorare a contatto con il pubblico, gestire denaro e lavorare da soli. Le misure per ridurre tali rischi (per esempio attraverso il ripensamento degli ambienti di lavoro e delle mansioni) serviranno a ridurre la minaccia di tale violenza, nonché l'effettivo rischio".

L'ultimo tra i più importanti fattori di rischio è quello relativo all'**eccessivo turn-over** e alle **scarse prospettive di carriera**. Cioè l'essere "soggetti ad un ricambio molto veloce di personale e intravedere scarse prospettive di crescita professionale nell'ambito della organizzazione" lavorativa.

Concludiamo questa breve rassegna sui fattori di rischio ricordando che vi sono anche **fattori di rischio esterni al lavoro**.

Benché un datore di lavoro non ha controllo sulla vita dei suoi lavoratori fuori dal lavoro, "è importante essere consapevoli dei fattori non lavorativi, in quanto possono ridurre le prestazioni di un lavoratore". Un datore di lavoro può anche aiutare i propri lavoratori a trovare un supporto professionale per lavorare in modo più efficace.

Ad esempio i **fattori di rischio stress esterni al lavoro** possono essere:
- problemi di equilibrio vita-lavoro, difficoltà a destreggiarsi tra le esigenze lavorative e personali: "il raggiungimento di un adeguato equilibrio tra lavoro e vita personale (comprensiva sia dell'ambiente domestico che della vita in generale nella comunità), è importante";
- affrontare eventi importanti della vita (matrimonio, gravidanza e cura dei figli, divorzio, trasloco): non solo gli eventi negativi (lutti, malattie, separazioni) possono essere molto impegnativi per chi ne è coinvolto;
- problemi personali e sociali, ad esempio problemi di stile di vita, alcol e droghe, condizioni di vita: una persona "potrebbe ricorrere al fumo, all'alcool o all'assunzione di droghe come un modo per cercare di 'staccare' e far fronte allo stress". Altre volte l'uso di alcool o di droghe può essere una concausa dei problemi, "soprattutto quando inizia a incidere sulla 'capacità di funzionamento' di una persona";
- conflittualità, molestie, mancanza di supporto;
- problemi economici: "problemi economici come contrarre un mutuo, debiti che aumentano, confrontarsi con possibili licenziamenti al lavoro o problemi di soldi in generale, possono essere stressanti e causare ansia. Come con le altre richieste, la mancanza di controllo sulla propria situazione economica può contribuire allo stress di una persona";
- malattie/lutti: "una malattia personale o quella di una persona cara, soprattutto se la persona è responsabile della sua cura, possono causare stress". Gestire una malattia o un lutto "può essere stressante mentre si cerca di affrontare e accettare la malattia o la perdita. E questo può portare ad un aumento dei sentimenti di tristezza o di rabbia, con potenziali implicazioni per la salute mentale. Anche altre richieste, ad esempio organizzare il funerale o altre attività, oltre alle eventuali implicazioni economiche, possono contribuire allo stress".

Campagna "Ambienti di lavoro sani e sicuri per la gestione dello stress"

Versione online della "Guida elettronica sulla gestione dello stress e dei rischi psicosociali"

Informazioni EU-OSHA sulla guida elettronica

RTM

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it