

STRESS DA LAVORO: conoscerlo e affrontarlo

Se lo stress è diventato un vero problema, lavorativo e sociale, che può cogliere qualsiasi lavoratore, indipendentemente dalla posizione che ricopre (libero professionista, dirigente, quadro, tecnico o operaio), è molto probabile che moltissimi, oggi, si trovino in una situazione di stress, tant'è vero che l'argomento della *Settimana Europea sulla Sicurezza e la Salute sul Lavoro*, per il 2002, è stato "come combattere lo stress".

Siccome lo stress sul lavoro può avere un considerevole impatto sul soggetto e sulla vita familiare, in questo articolo vogliamo offrire delle indicazioni che aiutino le persone ad affrontare lo stress.

Nonostante lo stress rappresenti uno dei principali elementi del disagio lavorativo, non ne possiamo attribuire le cause esclusivamente alla risposta soggettiva del lavoratore o, viceversa, alle disfunzionalità dell'organizzazione.

"Alcuni individui sono più forti di fronte ad una situazione stressante, alcune organizzazioni forniscono un maggior numero di stimolazioni che creano tensione¹".

E non a caso G.V. Caprara e L. Borgogni² individuano una serie di fattori come causa di stress lavorativo:

- qualità/quantità di lavoro (sovraccarico o sottocarico anche da mobbing);
- condizioni fisiche ed ergonomiche del posto di lavoro;
- variabili climatiche (scarsa comunicazione tra colleghi, mancata partecipazione ai processi decisionali...);
- chiarezza circa il proprio ruolo;
- problemi relativi alla sfera privata.

Tutte cause che possono avere serie ripercussioni sull'economia dell'azienda, inducendo:

- fenomeni di assenteismo;
- aumento della conflittualità;
- alta incidenza di infortuni;
- turnover;
- minore produttività.

Rispetto al problema della conoscenza del fenomeno possiamo dire che lo stress è stato oggetto di un gran numero di ricerche quasi tutte basate sull'utilizzo di scale di misurazione che possono distinguersi in diverse tipologie:

- a. scale che valutano gli eventi stressanti;
- b. scale che studiano le patologie da stress (malattie psichiche e somatiche);
- c. scale che evidenziano le risorse con cui gli individui gestiscono gli eventi;
- d. scale che valutano lo stato di stress, ossia le caratteristiche psicologiche in riferimento al sentirsi ed al percepirsi³.

Tra le scale utilizzate la più famosa è la scala di "riadattamento sociale" di H. Holmes e R.H. Rahe. Essa è caratterizzata da tre elementi:

- alcuni eventi, più di altri, per intensità e frequenza, hanno una maggiore potenzialità stressante;
- ad ogni evento stressante è possibile attribuire un peso;

¹ GABASSI P. G., *Psicologia del lavoro nelle organizzazioni*, FrancoAngeli, Milano, 2003; p. 183.

² CAPRARA G.V., BORGOGNI L., *Stress ed organizzazione del lavoro*, in: 'Bollettino di psicologia applicata', 187-188, 1988; pp. 5-23.

³ DI NUOVO S., RISPOLI L., GENTA E., *Misurare lo stress*, FrancoAngeli, Milano, 2000; pp. 64-65.

- i punteggi parziali, associati ad ogni evento, possono essere sommati per ottenere punteggi totali di stress.

H. Holmes e R.H. Rahe⁴ hanno identificato una serie di 43 eventi significativi per l'individuo e che di norma precedono la comparsa di malattie organiche e psichiche.

Successivamente hanno attribuito a tali eventi un 'peso' variabile attraverso il quale è possibile valutare la possibilità di insorgenza di una malattia. Tale strumento, chiamato *Social Readjustment Rating Scale (SRRS)*, è rappresentato dallo schema sottostante.

La <i>Social Readjustment Rating Scale</i> *		
Ordine	Eventi	Unità
1	Morte del coniuge	100
2	Divorzio	73
3	Separazione dal coniuge	63
4	Prigione	63
5	Morte di un parente stretto	63
6	Incidente o malattia	53
7	Matrimonio	50
8	Licenziamento	47
9	Riconciliazione	45
10	Pensionamento	45
11	Cambiamento delle condizioni di salute di un familiare	44
12	Gravidanza	40
13	Problemi sessuali	39
14	Acquisizione di un nuovo membro familiare	39
15	Cambiamenti negli affari	39
16	Cambiamento dello stato economico	38
17	Morte di un amico intimo	37
18	Cambiamento dell'attività lavorativa	36
19	Variazioni nei contrasti con il coniuge	35
20	Prestito di valore elevato	31
21	Ecc.	
* Elaborata da Holmes e Rahe (1967) misura il rischio patologico di vari eventi (300 <i>life events</i>). I punteggi di rischio vanno da 100 a zero.		

A questo punto si pone un'ultima questione: **che fare per ridurre lo stress?** La risposta deve contenere due aspetti: quello *organizzativo* e quello *individuale*.

La **strategia dell'organizzazione**, per eliminare le fonti di stress per i propri lavoratori, prevede di:

- migliorare il clima nel posto di lavoro;
- non fare costantemente *richieste pressanti* di prestazioni che pesano sui dipendenti;
- evitare l'esposizione a pericoli fisici quali il contatto con sostanze chimiche o con rumori pericolosi;

⁴ HOLMES T.H., RAHE R.H., *The social readjustment rating scale*, in: 'Journal of psychosomatic research', 11, 1967; pp. 213-218.

- vigilare sulle condotte e sui *rapporti* sul luogo di lavoro, comprese eventuali situazioni di mobbing;
- informare e spiegare i cambiamenti eventualmente attuati;
- chiarificare le funzioni e ipotizzare se esse produrranno eventuali conflitti;
- curare la formazione per garantire che vengano fornite le competenze necessarie a svolgere le mansioni affidate;
- prendere atto che l'ambiente di lavoro gioca un ruolo fondamentale nella comparsa dello stress;
- migliorare le relazioni verticali e orizzontali tra i lavoratori;
- ridurre le incertezze riguardanti il futuro dell'azienda;
- sostenere, in caso di necessità, le persone.

La **strategia individuale**, invece, per ridurre lo stress può contemplare:

- mantenersi in buona salute: fare esercizi fisici o attività sportiva regolare; alimentarsi correttamente;
- intrattenere relazioni e tenere contatti con i propri amici e la propria famiglia;
- concedersi delle attività piacevoli e dei piccoli divertimenti regolarmente;
- tagliare i ponti con il mondo di tanto in tanto;
- praticare con regolarità attività diverse da quelle lavorative (hobbies, ecc.);
- se necessario rivolgersi subito al proprio medico;
- praticare tecniche anti-stress: rilassamento, controllo dei pensieri stressanti.