

UN NEMICO INVISIBILE SUL POSTO DI LAVORO: LO STRESS E COME COMBATTERLO

Il termine “stress” ha avuto da sempre significati contrastanti tra gli studiosi; secondo le ipotesi maggiormente accreditate, può essere definito come “la risposta non specifica dell’organismo ad ogni richiesta ad esso effettuata”. La richiesta, in questo caso, comprende una gamma molto ampia di stimoli, detti agenti stressanti, (stressor), mentre la risposta biologica è la conseguenza di una reazione difensiva dell’organismo. Gli stressor possono essere cambiamenti, perdite, incertezze e carico di lavoro. Lo stress può essere riferito ad esperienze che le persone considerano spiacevoli, ma non è sempre così, poiché si può parlare di stress sano definito “eustress”. L’**eustress** è quello che, in ambito lavorativo e scolastico ad esempio, ci aiuta ad affrontare e superare i compiti di varia difficoltà e che una volta assolti ci faranno sentire più soddisfatti e con un più alto grado di autostima. Il **distress**, termine che sta a indicare lo stress così come comunemente lo intendiamo, ossia con un accezione negativa, è quello che provoca maggiori difficoltà, come conflitti emotivi, ansie, disturbi fisici, che ci coinvolgono al punto tale che è difficile prenderne le distanze in un breve lasso di tempo.

È opportuno sottolineare come le persone reagiscono con modalità ampiamente diverse alle sfide dell’esistenza: lo stesso evento non provoca la medesima quantità di stress nelle diverse persone. Per valutare cosa possa essere considerato fattore di stress o meno, l’attenzione viene posta al modo in cui soggettivamente percepiamo o valutiamo l’ambiente. Nello specifico, quando una persona stabilisce che quanto richiesto da una data sfida è superiore

alle sue capacità e risorse, quella persona mostra un certo grado di stress.

Per far fronte a delle situazioni stressanti per l’individuo, alcuni studiosi hanno introdotto delle strategie, denominate strategie di coping (far fronte, reagire a...). Tali strategie possono essere di due tipologie: quelle centrate sul compito e quelle centrate sulle emozioni. Nelle prime, l’individuo intraprende azioni direttamente finalizzate alla soluzione del problema oppure ricerca informazioni che ne facilitano la soluzione. Nelle altre invece, l’individuo si sforza di ridurre le reazioni emozionali negative provenienti dalla situazione stressante, per esempio distogliendo la mente dal problema, rilassandosi e cercando conforto negli altri. Le strategie permettono all’individuo di risolvere il problema, di regolare le proprie emozioni, ma anche evitare il problema.

Lo stress può essere correlato all’insorgenza di malattie organiche come coliti e ulcere aumentando la vulnerabilità alle malattie. Inoltre lo stress riduce la motivazione, chiudendoci in noi stessi e portandoci ad essere più propensi al conflitto con gli altri.

In ambito lavorativo, si possono presentare condizioni di stress e disfunzioni di natura fisica, sociale o psicologica. Parliamo in questo caso di “lavoro stress correlato”. Lo stress si può manifestare con sintomi ansiosi a causa delle scadenze, dei ritardi, delle pressioni dai superiori e discussioni con i colleghi. Sulla stessa linea dello stress generico, lo stress da lavoro viene sperimentato da quelle persone che sentono le richieste del mondo lavorativo superiori a quello che sono le loro capacità di fronteggiarle, con conseguenze nell’ambito psicofisico e sociale. In Europa questa condizione coinvolge almeno un lavoratore su quattro.

Le macro-aree interessate sono:

- area “lavorativa” (assenteismo, infortuni, conflittualità, ecc.);
- “comportamentale” (scarsa autostima, impazienza, abuso di sostanze alcoliche, caffè, sigarette, ecc);
- “psicologica” (scarsa concentrazione, stanchezza cronica, ansia, stati depressivi, disturbi psicologici in generale);
- “psicosomatici” (cardiocircolatori, gastroenterici, sessuali, ecc).

A questo proposito, per la tutela dei lavoratori, a partire dal gennaio 2011 è obbligatorio per le aziende italiane effettuare la valutazione dello “stress lavoro correlato”.

Quali sono i fattori per prevenire lo stress?

- il “miglioramento delle condizioni lavorative”;
- il “potenziamento delle strategie di coping”;
- il “supporto sociale di colleghi e superiori” dettato da una miglior relazione tra di loro.

Esistono inoltre delle tecniche pratiche per la gestione dello stress:

- **Tecniche di rilassamento:** sono tecniche volte ad abbassare il grado di tensione dell’individuo a livello psicofisico per ridurre lo stress. Tra le più utilizzate abbiamo le tecniche “mindfulness-based stress reduction”. Mindfulness tradotto significa “attenzione consapevole”. E’ l’atto di *“porre attenzione in un modo particolare: intenzionalmente, nel momento presente e in modo non giudicante”* (Jon Kabat-Zinn). È un allenamento mentale dell’attenzione e della consapevolezza che viene svolto coltivando un atteggiamento di apertura

e curiosità verso ogni sensazione, pensiero o immagine che si presenti.

- **L’addestramento alle capacità comportamentali:** Dal momento che è normale sentirsi frustrati quando non si possiedono le capacità per eseguire un compito impegnativo, la gestione dello stress in questo contesto comprende spesso anche l’apprendimento e la pratica della abilità necessarie per eseguire tali compiti, nonché l’acquisizione di abilità più generali, come un efficace organizzazione della risorsa tempo e la capacità di stabilire in maniera efficiente le proprie priorità.

- **Approcci basati sulla modificazione dell’ambiente:** Fanno riferimento al sostegno sociale e al suo effetto sulla salute. La mancanza di sostegno sociale aumenta la probabilità di sviluppare una malattia. Tuttavia quando vi sono fattori di stress molto gravi la persona può non beneficiare di questi sostegni.

E voi, come avete affrontato (se vi è mai successo) una situazione stressante in ambito lavorativo?