

Attualità

L'importanza della formazione nella gestione dello stress lavoro correlato e nella prevenzione del *burnout*

di Daniela Rossetti (*)

Collaborazione di Federica Vecchietti (**)

Il decreto legislativo 81/08 (nell'art. 28 comma 1 *"Oggetto della valutazione dei rischi"*) afferma che *"la valutazione dei rischi lavorativi deve comprendere anche i rischi riguardanti lo stress lavoro correlato"* e descrive lo stress lavoro-correlato come *"uno squilibrio che si verifica quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative."*

Tale condizione è spesso accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale. Lo stress in azienda, o nel proprio luogo di lavoro, è un problema di vasta portata e spesso erroneamente sottovalutato. Ottemperare all'obbligo di legge sulla sua valutazione e prevenzione contribuisce significativamente al benessere aziendale sia in termini economici sia in termini "ambientali".

Lo stress lavoro correlato, come dimostrano anche recenti ricerche, è una condizione che interessa in Europa circa un lavoratore su quattro e, pertanto, la percentuale di giornate lavorative perse a causa dello stress arriva ad essere addirittura del 60%.

L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) ha reso pubblici gli ultimi dati inerenti lo stress lavoro correlato in seguito all'indagine ESENER il cui titolo del comunicato rende già molto bene l'idea: "Il 79% dei dirigenti europei è preoccupato dallo stress legato al lavoro, ma meno di un terzo delle aziende ha stabilito procedure per affrontarlo".

Tra gli effetti prodotti sui lavoratori, i più frequenti possono essere: errori di disattenzione, infortuni, assenteismo o problemi disciplinari. Tutti questi effetti hanno delle ricadute in ambito lavorativo che si

ripercuotono negativamente sulla produttività dell'azienda.

L'individuo normalmente è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Essendo lo stress non una malattia ma una situazione di prolungata tensione, può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.

Secondo l'Organizzazione Mondiale di Sanità (OMS, o *World Health Organization*, WHO, agenzia specializzata dell'ONU per la salute), per "salute" si intende lo "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale", quindi non solo assenza di malattia o d'infermità.

Pertanto con stress lavoro correlato si intende quella situazione che si evidenzia quando, in ambito lavorativo, la gestione quotidiana degli impegni o il relazionarsi con i propri colleghi può generare nell'individuo la percezione di non essere in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell'azienda o proprie.

Tra le cause più frequenti che determinano l'insorgenza dello stress correlato al lavoro e che necessitano di valutazione si può citare: la carenza di comunicazione da parte del management verso il personale, il ricoprire un ruolo inadatto alle proprie capacità e inclinazioni, la costrizione a dover lavorare in un ambiente dove le attrezzature risultano non idonee, il *mobbing* o l'eccessiva focalizzazione dell'azienda solo sugli obiettivi da raggiungere, la per-

cezione che il lavoro sia eccessivo o troppo scarso, l'inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione.

È molto rilevante la caratteristica del lavoro: è noto quanto l'esposizione continua alla realtà di sofferenza "contagi" gli addetti alla relazione con i sofferenti, come è il caso di chi opera nella realtà del lutto.

Talvolta, specialmente nelle professioni di aiuto e contatto con le persone lo stress determina un processo denominato *burnout* che porta all'instaurarsi di un meccanismo di difesa come una strategia di risposta alla tensione; questo fenomeno si manifesta non solo per fattori strettamente organizzativi, ma anche per un eccessivo coinvolgimento nel proprio lavoro; il *burnout* si esprime attraverso:

- deterioramento dell'impegno nei confronti del lavoro;
- deterioramento emozionale;
- problema di adattamento tra le persone e il lavoro.

e influisce negativamente sulla salute e la sicurezza delle singole persone, sulla salute delle imprese e sulla salute delle economie.

Per ovviare a queste condizioni è importante che l'organizzazione si avvii verso l'implementazione di corsi di formazione sulla gestione dello stress per sensibilizzare i lavoratori a questa problematica.

Gli effetti derivati dallo stress lavoro correlato dipendono, in parte, dalla fonte di stress: infatti se la fonte di stress è un ambiente lavorativo ostile e non gratificante gli effetti probabili sono un aumento dell'assenteismo, problemi disciplinari e conflitti interni; mentre se la fonte dello stress è la scarsa valorizzazione del lavoratore, gli effetti sono legati alla propria salute psico-fisica.

Occuparsi di formazione per la prevenzione e la gestione dello stress e del *burnout* significa sensibilizzare le persone e le imprese all'esistenza di questo rischio e contribuire a trovare delle strategie per poter riconoscere, fronteggiare e prevenire "ricadute".

Spesso le persone, come anche le organizzazioni, ignorano l'incisività di questa patologia sulla vita sia lavorativa che privata. I corsi di formazione diretti ai singoli e ai gruppi di persone dovrebbero essere quindi orientati a trasmettere informazioni sullo stress, sul *burnout* e su stili di vita salutari, fornendo strumenti utili alla loro gestione, metodi e strumenti per il controllo delle emozioni, per la gestione efficace del tempo e delle risorse in modo che le persone possano aumentare la consapevolezza di sé e delle proprie emozioni in ambito lavorati-

vo, migliorando la capacità individuale di far fronte allo stress da lavoro.

La formazione è anche utile nel fornire strumenti alle persone per gestire i rapporti interpersonali, a gestire i rapporti con gli utenti, a creare un clima positivo nel gruppo, che rappresenta un'importante risorsa per la prevenzione e gestione del *burnout* e dello stress.

La formazione sulla gestione dello stress hanno anche lo scopo di rendere i soggetti consapevoli della natura e dell'impatto che lo stress e il *burnout* potrebbe avere su di loro, mentre le Aziende possono comprendere su quale settore o ambito intervenire per prevenire eventuali situazioni di stress con notevole risparmio di tempo e di risorse economiche.

In tale contesto è infatti essenziale accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress lavoro-correlato da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti e attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro-correlato in modo tale da offrire successivamente un quadro di riferimento per individuare, prevenire o gestire queste problematiche senza attribuire la responsabilità al singolo individuo.

È importante che le organizzazioni progettino appositi corsi di formazione sulla gestione dello stress ai quali gli individui dovrebbero aver la responsabilità di aderire perché attraverso la formazione la persona può acquisire strumenti cognitivi personali per fronteggiare adeguatamente la realtà lavorativa.

(*) Psicologa-Psicoterapeuta

(**) Laureata in Psicologia