PERCORSO OSS

LEZIONE 11

Videolezione 11.9 – I rischi da Stress lavoro-correlato e da mobbing

Introduzione

In questa lezione ci occuperemo del cosiddetto stress lavoro-correlato, un particolare rischio, spesso sottovalutato, ma responsabile di molte situazioni di disagio che possono sfociare in vere e proprie patologie, anche gravi.

Esamineremo poi un tipo particolare di causa di stress, che provoca rischi anche gravi alla salute psicofisica del lavoratore: il mobbing.

Lo stress lavoro-correlato in sanità

Lo stato di benessere dell'individuo non è determinato semplicemente dalla sua piena efficienza fisica, ma anche dal mantenimento di un equilibrio psichico, sia interiore, sia nell'ambito del sociale. Ogni volta che tale equilibrio è turbato, la persona si trova in uno stato di disagio, cui risponde con una reazione adattativa.

In particolare, si può creare una situazione di squilibrio che può essere definita con il termine di stress quando l'ambiente esterno pone richieste e oneri che sollecitano l'individuo a fornire prestazioni superiori al normale.

Lo stress è quindi "una reazione non specifica dell'organismo quando deve affrontare un'esigenza e adattarsi ad una novità." Una delle situazioni in cui s'innescano con maggiore facilità condizioni di stress è quella lavorativa e tra le professioni maggiormente a rischio vi sono senz'altro quelle sanitarie, in cui il personale si trova costantemente esposto a rapporti sociali obbligati (con i pazienti, con i familiari, con i colleghi) a prescindere dal proprio stato e dalla propria capacità emotiva. Tali rapporti, inoltre, comportano anche oneri di responsabilità che sconfinano nella sfera etico-morale.

Le conseguenze dello stress

Lo stress lavorativo si determina quando le capacità di una persona non sono adeguate rispetto al tipo e al livello delle richieste lavorative. Il tipo di reazione ad una situazione dipende anche dalla personalità del soggetto: lo stesso tipo di lavoro può risultare soddisfacente, monotono o complesso in personalità diverse.

I disturbi che si manifestano sono di tipo psicologico e psicosomatico:

- mal di testa;
- tensione nervosa;
- irritabilità;
- stanchezza eccessiva;
- insonnia;
- digestione difficile;
- ansia;
- depressione.

© 2019 FUNZIONE PUBBLICA CGIL Formazione Concorsi.
Tutti i diritti riservati

Nell'operatore si registrano varie alterazioni comportamentali, somatiche e psicologiche. I disturbi più frequentemente accusati, sono un'alterazione sia della quantità, sia della qualità del sonno. Si sono viste inoltre alcune alterazioni, quali aumento della pressione diastolica, alterazione del ritmo cardiaco, turbe gastrointestinali, obesità, disturbi della sfera sessuale e stati di ansia.

Come combattere lo stress lavoro-correlato

Gli interventi per ridurre lo stress lavoro-correlato sono divisibili in due grosse categorie:

- misure sull'individuo, attraverso il miglioramento della preparazione professionale, l'incentivazione del confronto e della comunicazione all'interno dei luoghi di lavoro, l'utilizzo di tecniche per l'incremento del livello di autostima, l'auto consapevolezza e la ridefinizione delle aspettative;
- misure sull'organizzazione del lavoro, attraverso il lavoro per piani obiettivi, una migliore strutturazione dei compiti e delle mansioni, il garantire mezzi appropriati per lo svolgimento di quel determinato compito, la rotazione del personale nelle aree ad alto stress, il coinvolgimento degli operatori nei processi decisionali sono misure che devono essere attuate al fine della riduzione dell'insorgenza della sindrome.

Il mobbing

Una particolare e grave causa di stress è il cosiddetto mobbing (dalla parola inglese "mob" che vuol dire "folla aggressiva").

Il mobbing sul posto di lavoro consiste in un comportamento ripetuto, irragionevole, rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti, tale da creare un rischio per la salute e la sicurezza.

In questa definizione:

- "comportamento irragionevole" sta ad indicare un comportamento che, secondo una persona ragionevole e tenuto conto di tutte le circostanze, perseguita, umilia, intimidisce o minaccia;
- "comportamento" comprende le azioni di singoli individui o di un gruppo. Si può far uso di un certo sistema di lavoro per perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare;
- "rischio per la salute e la sicurezza" comprende il rischio alla salute mentale o fisica del lavoratore dipendente.

Il mobbing spesso implica uno sviamento o abuso di potere, nel qual caso la vittima del mobbing può incontrare difficoltà nel difendersi.

Il mobbing può essere:

- verticale, di solito quando un capo si accanisce su un collaboratore;
- orizzontale, quando sono i colleghi che emarginano o perseguitano un loro pari (in questo caso parliamo anche di fenomeni di bullismo).

Cause scatenanti il mobbing e circostanze che lo rendono possibile

Il mobbing può essere il risultato:

1) dell'escalation di un conflitto interpersonale;
2) quando la vittima non è coinvolta in un conflitto, ma si trova accidentalmente in una situazione in cui vengono compiuti atti di aggressione da parte di un "mobber". Fare della vittima un "capro espiatorio" è un esempio di questo tipo di mobbing.

© 2019 FUNZIONE PUBBLICA CGIL Formazione Concorsi.
Tutti i diritti riservati

Alcuni fattori suscettibili di aumentare la probabilità del mobbing comprendono:

- una cultura organizzativa che tollera il mobbing o non lo riconosce come un problema;
- un cambiamento repentino nell'organizzazione;
- l'insicurezza del posto di lavoro;
- la scarsa qualità del rapporto tra il personale e la direzione, nonché un basso livello di soddisfazione nei confronti della leadership;
- la scarsa qualità del rapporto tra i colleghi;
- i livelli estremamente elevati delle richieste che vengono avanzati al lavoratore;
- una politica del personale carente e valori comuni insufficienti;
- un aumento generalizzato del livello di stress legato all'attività lavorativa;
- conflitti di ruolo.

Inoltre, il mobbing può subire un'escalation a causa di fattori individuali e situazionali, come discriminazione, intolleranza, problemi personali ed uso di droghe o alcool.

Le conseguenze del mobbing

Per le vittime del mobbing, le conseguenze possono essere rilevanti. Sono stati riscontrati sintomi a carico della salute fisica, mentale e psicosomatica: per esempio, stress, depressione, calo dell'autostima, autobiasimo, fobie, disturbi del sonno, problemi digestivi e muscoloscheletrici.

Tra le vittime del mobbing sono comuni anche disturbi da stress di carattere post-traumatico, simili ai sintomi che si manifestano dopo esperienze traumatiche di altra natura, quali disastri o aggressioni. Questi sintomi possono persistere per anni dopo gli avvenimenti che li hanno originati. Altre conseguenze possono essere l'isolamento sociale, l'insorgere di problemi familiari o finanziari a causa dell'assenza o dell'allontanamento dal lavoro.

A livello organizzativo, i costi del mobbing possono consistere in un maggior assenteismo e rotazione del personale, nonché minor efficacia e produttività, non soltanto per le vittime del mobbing, ma anche per gli altri colleghi, che risentono del clima negativo dell'ambiente di lavoro.

Come prevenire il mobbing sul posto di lavoro

La prevenzione del mobbing è un elemento chiave se si vuole migliorare la vita lavorativa, evitare l'emarginazione sociale ed eliminare gravi rischi per la salute psicofisica del lavoratore.

È fondamentale intervenire tempestivamente contro un ambiente di lavoro devastante: i Datori di lavoro non devono aspettare che siano le vittime a lamentarsi. Talvolta, comunque, può essere difficile distinguere tra il mobbing ed il conflitto interpersonale. Una strategia a due livelli può essere la strategia più efficace, con sforzi specifici diretti contro il mobbing e contemporaneamente miglioramenti apportati all'ambiente di lavoro psicosociale. Il coinvolgimento in tale strategia dei lavoratori e dei loro rappresentanti è cruciale per il suo successo.

Come abbiamo detto, è necessario operare per un miglioramento generalizzato dell'ambiente di lavoro, quindi è utile:

- dare ai singoli lavoratori la possibilità di scegliere le modalità di esecuzione del proprio lavoro;
- diminuire l'entità delle attività monotone e ripetitive;
- aumentare le informazioni concernenti gli obiettivi;
- sviluppare uno stile di leadership;

© 2019 FUNZIONE PUBBLICA CGIL Formazione Concorsi.
Tutti i diritti riservati

- evitare definizioni imprecise di ruoli e mansioni.

Contemporaneamente, è utile sviluppare una cultura organizzativa i cui standard e valori siano contro il mobbing:

- sviluppare una consapevolezza, da parte di tutti, del significato del mobbing;
- indagare l'estensione e la natura del fenomeno;
- formulazione di una politica contro il mobbing;
- distribuire e comunicare efficacemente gli standard ed i valori dell'organizzazione a tutti i livelli organizzativi, per esempio tramite manuali destinati al personale, riunioni informative, bollettini
- fare in modo che gli standard ed i valori dell'organizzazione siano noti ed osservati da tutti i lavoratori dipendenti;
- migliorare la responsabilità e la competenza del management per quanto riguarda la gestione dei conflitti e la comunicazione;
- stabilire un contatto indipendente per i lavoratori;
- coinvolgere i dipendenti ed i loro rappresentanti nella valutazione del rischio e nella prevenzione del mobbing.

Conclusioni

La sicurezza sul posto di lavoro non è solo fisica e non riguarda solo l'eliminazione del rischio di infortuni. Anche lo stress lavoro-correlato e il mobbing, che abbiamo visto in questa lezione, sono rischi gravi per la salute dei lavoratori e coinvolgono un numero molto elevato di persone: si calcola che siano oltre 12 milioni solo in Europa

© 2019 FUNZIONE PUBBLICA CGIL Formazione Concorsi.
Tutti i diritti riservati