

PERCORSO COMPETENZE TRASVERSALI

Gestione stress e Burnout

Lo stress da lavoro

Introduzione

Benvenuti.

In questa lezione e nella prossima parleremo di due fenomeni psichici tra di loro, in parte, interconnessi:

- lo stress, termine inglese entrato nell'uso corrente della nostra lingua, che potrebbe tradursi, in questo contesto, con emozioni o sforzo
- il burnout, in italiano, esaurimento

Mentre lo stress è un fenomeno fisiologico, cioè normale, nell'arco della vita di una persona, il burnout è un fenomeno patologico e, fortunatamente, relativamente raro.

Prima di proseguire, va ricordato che la parola stress, in senso psicologico, è stata definita in tempi relativamente recenti, cioè nel 1935.

Bene, non ci resta che cominciare...

Lo Stress in questo contesto

Per introdurre il concetto di stress possiamo fare un parallelo tra stress meccanici e lo stress oggetto della competenza.

In meccanica ed ingegneria, si definisce stress la sollecitazione alla quale è sottoposto un solido quando gli vengono applicate delle forze. Si parla di stress, per esempio, in riferimento alle strutture di un ponte quando è soggetto al carico di un veicolo che lo attraversa. Possiamo dire che lo stress permette al ponte di "stare su".

Tuttavia, se lo stress è eccessivo, il ponte potrebbe rompersi e crollare.

Lo stesso avviene nel corso della nostra vita: non si può vivere senza stress ma, se fosse eccessivo, potrebbe causare delle vere malattie mentali.

Stress positivi e negativi

Lo stress, dunque, può essere sia positivo, sia negativo.

Esempi di stress positivi possono essere una buona notizia, una vincita alla lotteria, una progressione di carriera.

Esempi di stress negativo possono essere:

- morte di una persona cara

- carcerazione, processi penali o civili
- incidente o malattia propria o di un familiare
- licenziamento, pensionamento
- cambio lavoro, orari, abitazione
- subire mobbing, discriminazioni
- problemi finanziari
- successo/insuccesso sul lavoro
- cambio o problemi con il capo
- un prolungato carico di lavoro eccessivo
- dover prendere decisioni difficili
- situazioni ambientali sgradevoli

In questa lezione noi ci interesseremo principalmente di stress negativi.

Percezione dello stress

Gli stress possono essere anche fisici come l'esposizione al freddo, al caldo, al vento. Tuttavia, sulle persone determinano conseguenze più importanti quelli di tipo psicologico.

Ogni stress percepito da una persona genera una reazione che può avere effetti fisici:

- uno spavento può far rabbrivire,
- l'eccitazione può far aumentare la pressione
- la paura può far aumentare il battito cardiaco

L'eccitazione o la depressione causata da uno stress hanno anche conseguenze fisiche, come inappetenza, turbe del sonno, svogliatezza.

Percezione dello stress (2)

Ogni persona reagisce allo stress in modo diverso.

Un atleta del salto in alto potrebbe abbattersi non riuscendo a superare l'ostacolo. Un altro, tuttavia, potrebbe invece sentirsi caricato dalla sfida e ritentare, dando il meglio di sé.

Alcuni stress, poi, possono essere vissuti come positivi oppure negativi come, per esempio, un incarico percepito come superiore alle proprie capacità potrebbe generare eccitazione e maggior impegno, oppure frustrazione, desiderio di rinunciare. Dipende dalle persone e dalle situazioni!

Infine dobbiamo ricordare che gli stress possono essere sia acuti, cioè di breve durata, che cronici cioè che agiscono su tempi molto più lunghi.

La Paura

Un effetto simile allo stress è indotto anche dal fenomeno della paura, cioè l'aspettativa ansiosa di un evento negativo futuro.

Lo stato di paura genera uno stress indipendentemente dall'eventualità che poi l'evento temuto si verifichi o meno.

Stress da lavoro

Passiamo adesso a considerare un aspetto molto importante, cioè gli effetti che lo Stress può avere sul lavoro.

Abbiamo visto che lo stress è percepito in modo soggettivo a seconda della situazione e del momento. Infatti, per una persona una situazione può essere stressante, mentre la stessa situazione, magari in un altro momento, potrebbe essere addirittura sfidante.

Di conseguenza è difficile fare un elenco delle situazioni stressanti sul lavoro, ma possiamo utilmente far riferimento ad un elenco proposto dalla CE.

Secondo questa lista, gli stress possono essere raggruppati come:

- eccessiva quantità di lavoro in relazione ai tempi, mezzi e conoscenze disponibili e ai riconoscimenti ottenuti
- lavori a rischio, dove un errore può avere gravi conseguenze
- precarietà del posto di lavoro legata a situazioni personali o aziendali
- condizioni di lavoro sgradevoli o pericolose
- criticità degli aspetti sociali con riferimento a capi, collaboratori o colleghi, vincoli alle libertà, struttura organizzativa

Vediamo più in dettaglio ciascuno di questi aspetti...

Stress da lavoro: Eccessiva quantità di lavoro

Per quanto riguarda lo stress legato alla eccessiva quantità di lavoro, va detto che questo va considerato non solo in valori assoluti ma, soprattutto, in relazione a come è percepito dalla singola persona. Infatti, il troppo lavoro può essere uno stimolo che porta a situazioni di "workaholic" dove si lavora come sotto l'effetto di una droga, oppure può portare a situazioni di frustrazione e sopraffazione.

Stress da lavoro: Lavori a rischio

A proposito dello stress legato a lavori a rischio va detto che questo va considerato non solo in termini di rischio fisico personale ma, in generale, come rischio legato alla possibilità di causare danni a terzi per errori anche piccoli.

Tra questi possibili danni, connessi soprattutto a lavori in cui non sono ammessi errori e l'attenzione deve essere continua e massima vanno considerati:

- danni fisici ad altri dipendenti
- danni all'azienda
- verificarsi di situazioni illegali

Stress da lavoro: Precarietà del posto di lavoro

In riferimento allo stress da lavoro legato alla precarietà del posto di lavoro, va detto che questo può essere reale o percepito.

Tipicamente, si verifica nei seguenti casi:

- rischio di fallimento aziendale
- soppressione della propria funzione
- rischio di essere sostituiti o licenziati
- percezione di non essere utili

Stress da lavoro: Situazioni sgradevoli

Lo stress collegato a situazioni sgradevoli sul posto di lavoro nasce da:

- colleghi sgradevoli, invidiosi, non collaborativi, con caratteristiche comportamentali poco tollerabili
- ambiente spiacevole

Stress da lavoro: Mobbing e Discriminazioni

Abbiamo visto che le condizioni che generano stress sono estremamente numerose e, in gran parte, soggettive.

Nel mondo del lavoro vi sono due condizioni di lavoro che possono generare forti stress e, inoltre, possono essere poco visibili dall'esterno in quanto fortemente soggettive:

- il mobbing
- o le discriminazioni personali

In particolare, il Mobbing (termine inglese entrato nell'uso comune) può tradursi come angheria, molestia, disturbo e consiste in abusi o comportamenti aggressivi esercitati da una persona nei riguardi di altri e, in particolare, dei dipendenti o sottoposti. Il mobbing, dunque, può generare forti stress al soggetto che lo subisce che si sente attaccato, vincolato, deriso, obbligato a subire azioni sgradevoli senza poterle evitare o poter reagire.

Infine, il mobbing non è solo uno stress ma, in certe condizioni, un reato penale riconosciuto dalla nostra legislazione.

Riguardo alle Discriminazioni, poi, queste nascono da opinioni preconcepite su una persona legate a caratteristiche quali l'etnia, l'origine, il genere, la religione, ecc.

In questi casi la persona viene valutata non per le proprie caratteristiche personali, ma a priori, per alcune sue caratteristiche generalizzate.

Adattamento

In accordo con quanto sin qui detto, dunque, si comprende come nel lavoro e, in generale, nella vita sia inevitabile essere sottoposti a situazioni (obiettive o meno) che generano stress. Infatti, una vita o un

lavoro senza stress non solo sono impensabili, ma sarebbero noiosissimi e condurrebbero ad una situazione di noia che sarebbe a sua volta uno stress.

Ma cosa succede a chi è stressato e non riesce ad eliminare le origini dello stress?

In genere la persona stressata fa ricorso a proprie energie, fisiche e mentali, e si adatta.

In termini precisi, si instaura una sindrome generale di adattamento (SGA) e ci si adatta a convivere con lo stress stesso.

In genere l'adattamento comporta la modifica di alcune caratteristiche personali per renderle compatibili con l'ambiente e, quindi, ridurre la percezione dello stress originario.

Come dice Darwin: in natura “non vince il più forte, ma chi si adatta meglio”.

Così nella vita sociale e di lavoro è con l'adattamento che si vince lo stress tutte le volte che non lo si possa eliminare.

Non si deve dimenticare che lo stress è il motore dell'evoluzione: se la gazzella non fosse stressata dal leone non sarebbe così veloce nella sua corsa.

Reazione positiva allo stress

Tuttavia, non sempre lo stress porta a un adattamento. In molti casi lo stress induce una reazione attiva nella quale il soggetto reagisce positivamente alla situazione cercando di dare il meglio di sé ed eliminare lo stress, si può dire, all'origine.

Nel mondo degli affari si dice “trasformare una difficoltà in una opportunità”. Come appunto nel caso della gazzella!

Abitudine allo stress

Ogni stress induce una qualche forma di cambiamento nelle proprie abitudini e richiede un adeguato adattamento specifico.

La competenza trasversale dell'adattamento può essere accresciuta anche con esperienze ed educazioni specifiche.

Si può pensare a una forma di allenamento al cambiamento consistente in vari e diversificati cambiamenti che vengono, in qualche modo, via via ridotti ed addolciti. Si può addirittura parlare di “abitudine allo stress”. Tanto è vero che chi ha cambiato molte volte lavoro sarà sempre meno stressato da un cambio di azienda, un nuovo incarico, una nova responsabilità.

Combattere lo stress

Se è vero che per certe persone esiste una certa abitudine allo stress, è anche vero che nella maggior parte dei casi è meglio prevenire una situazione di stress che doverla poi curare successivamente.

Naturalmente, il primo passo per ridurre una situazione di stress è riconoscere di essere stressati ed ammettere che qualcosa è cambiato, riconoscendo i propri comportamenti e stati d'animo alterati. Si può anche ricorrere a vecchi metodi empirici come, per esempio, il distrarsi, il coltivare interessi familiari o degli hobby che dovrebbero distogliere il pensiero fisso dallo stress.

Successivamente si dovrà operare cercando di controllare il proprio comportamento per non farsi trascinare dalle reazioni allo stress. In particolare, ci si dovrà concentrare sul lavoro per mantenere, anche se a fatica, la propria efficienza.

Quando, però, lo stress diventa non gestibile, allora bisogna rivolgersi senza indugi a medici e psicologi!

L'Adattamento non è sempre positivo

La capacità di adattamento è una caratteristica in genere positiva se vissuta in maniera attiva. Ad esempio:

- cerco di cambiare le mie abitudini, il mio modo di operare per convivere con la nuova situazione
- non rinuncio ai miei principi, ma cerco una situazione di compromesso

Al contrario, se rinuncio a comprendere la nuova situazione e cerco di seguirla passivamente, riducendo al minimo le mie attività, ottengo solo degli effetti negativi, estraniandomi dal contesto e non raccogliendo i benefici sempre presenti in ogni cambiamento.

Conclusioni

Bene, siamo giunti alla fine di questa lezione.

Vi ricordo che abbiamo visto:

- cosa è lo stress
- lo stress sul lavoro
- gli effetti dello stress
- cosa è l'adattamento

Nella prossima lezione approfondimento il concetto di Burnout.

Grazie per l'attenzione e per aver partecipato!