



Consigli pratici destinati ai lavoratori su come affrontare lo stress legato all'attività lavorativa e le sue cause

Introduzione

Più di un lavoratore su quattro nell'Unione europea soffre di stress legato all'attività lavorativa. Questa importante questione coinvolge tutti - datori di lavoro, lavoratori e società -, in quanto possono sorgere problemi di salute, può aumentare l'assenteismo e si rischia di ridurre la produttività e la competitività delle aziende. Per questo motivo l'argomento della settimana europea sulla sicurezza e la salute sul lavoro per il 2002 è "combattere lo stress".

Qual è la finalità di questa scheda informativa?

Chiunque sul lavoro può essere colpito da situazioni di stress. Questa scheda informativa fornisce ai lavoratori informazioni e suggerimenti su come affrontare lo stress legato all'attività lavorativa e le sue cause. La scheda si rivolge a qualsiasi lavoratore, indipendentemente dalla posizione che ricopre, sia dirigente o supervisore, libero professionista, tecnico o operaio. Siccome lo stress sul lavoro può avere un considerevole impatto sulla vita familiare, questa scheda informativa può aiutare anche i parenti e gli amici a fornire il loro sostegno. Nella parte finale della scheda si forniscono indicazioni dettagliate su come reperire altre informazioni utili per affrontare lo stress.

Che cos'è lo stress legato all'attività lavorativa?

Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle (o controllarle).

Lo stress non è una malattia, ma può causare problemi di salute mentale e fisica (come ad esempio depressione, esaurimento nervoso e cardiopatie) se si manifesta con intensità per periodi prolungati. Lavorare sotto una certa pressione può migliorare le prestazioni e dare soddisfazione quando si raggiungono obiettivi impegnativi. Al contrario, quando le richieste e la pressione diventano eccessive, causano stress. Lo stress può essere provocato da problemi sul lavoro o in altri ambiti, oppure da entrambi. Questa scheda informativa riguarda lo stress legato all'attività lavorativa, vale a dire lo stress causato o aggravato dal lavoro.

Quali sono le cause dello stress sul luogo di lavoro?

Lo stress può essere causato dalla maniera in cui il lavoro è organizzato sul luogo di lavoro e dalle mansioni che si devono svolgere. Le cause di stress possono essere le seguenti:

- **atmosfera** (o 'cultura') nel posto di lavoro e come lo stress viene visto.
- **Richieste** di prestazioni che pesano sui dipendenti, quali ad esempio la presenza di troppo o troppo poco lavoro da fare e l'esposizione a pericoli fisici quali il contatto con sostanze chimiche o con rumori pericolosi.
- **Controllo** - in che maniera è possibile influire sul modo in cui si svolge il proprio lavoro.
- **Rapporti** sul luogo di lavoro, comprese eventuali situazioni di mobbing.
- **Cambiamento** - in che misura si viene informati dei cambiamenti; si ritiene che essi siano ben pianificati?
- **Funzioni** - è chiaro quali sono le funzioni affidate; vi sono eventuali conflitti dovuti all'assegnazione delle funzioni?
- **Sostegno** da parte dei colleghi e dei responsabili.
- **Formazione** per garantire che vengano fornite le competenze necessarie a svolgere le mansioni affidate.

Che cosa dovrebbe fare il datore di lavoro per ridurre lo stress legato all'attività lavorativa?

I datori di lavoro sono giuridicamente obbligati a tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro. Gli ispettori del lavoro forniscono la loro assistenza per fare sì che i datori di lavoro rispettino quest'obbligo. I datori di lavoro devono individuare le cause dello stress legato all'attività lavorativa, valutare il rischio e adottare le misure preventive più opportune per

prevenire le malattie sul lavoro. E' opportuno consultare il collaboratore o il rappresentante sindacale in merito ai cambiamenti del posto di lavoro che influiscono sulla salute e sulla sicurezza dei lavoratori, avendo cura di comprendere quelli che potrebbero provocare una situazione di stress legata all'attività lavorativa.

È necessario collaborare seguendo determinate politiche e fornendo il proprio contributo per l'individuazione dei problemi e delle relative soluzioni.

E' indispensabile tenere in evidenza che lo stress legato al lavoro è il sintomo di un problema organizzativo, non di una debolezza individuale!

Esiste, sul posto di lavoro, una situazione di stress legato all'attività lavorativa?

Le risposte a queste domande daranno un'idea della situazione:

Atmosfera

Si ha la sensazione di dover lavorare di più per mantenere il proprio posto di lavoro o per essere promossi?

Il problema dello stress è considerato una debolezza o viene preso sul serio?

Il lavoro ed i suggerimenti forniti vengono apprezzati?

Si avverte una sensazione costante di pressione per fare di più e più velocemente?

Richieste

È stato assegnato troppo lavoro da fare in troppo poco tempo?

Si ritiene che il lavoro assegnato sia troppo difficile?

Il lavoro assegnato soddisfa?

Il lavoro assegnato è noioso?

Il posto di lavoro è troppo rumoroso? La temperatura è adeguata? Come sono la ventilazione e l'illuminazione?

Si è preoccupati per i pericoli inerenti la stabilità del posto di lavoro, quali ad esempio l'uso di sostanze chimiche?

Si ritiene che vi sia il rischio di subire violenza da parte di clienti o, più in generale, da parte del pubblico?

Controllo

E' possibile influire sul modo in cui si svolge il proprio lavoro?

Si è coinvolti nel processo decisionale?

Rapporti

Il rapporto con il superiore è buono?

Com'è il rapporto con i colleghi, oppure con i subordinati, se si ricopre una posizione manageriale?

Nel posto di lavoro, si è vittime di atti di mobbing; ad esempio, si è insultati od offesi dal proprio superiore, oppure quest'ultimo abusa del suo potere?

Si subiscono delle molestie per il colore della pelle, per il sesso, le origini etniche, per un eventuale handicap ecc.?

Cambiamenti

Si è tenuti al corrente in merito ai cambiamenti nel posto di lavoro?

Si è coinvolti nei cambiamenti che riguardano l'attività lavorativa?

Si è appoggiati nel portare a termine questi cambiamenti?

Si ha la sensazione che i cambiamenti siano eccessivi o, al contrario, che non siano di sufficiente portata?

Compiti

Si è ben compreso quali sono le mansioni e le responsabilità affidate?

Si devono svolgere dei compiti che si ritiene non facciano parte del proprio ambito di competenza?

Capita mai di trovarsi in situazioni conflittuali?



Sostegno

Si può contare sul supporto del diretto superiore e dei colleghi?
Si viene apprezzati quando si fa un buon lavoro?
Si ricevono dei commenti costruttivi oppure si ha la sensazione di ricevere solamente delle critiche?

Formazione

Si possiedono le capacità necessarie per svolgere le mansioni affidate?
Si è incoraggiati a sviluppare le proprie abilità?

Sintomi rivelatori di stress legato all'attività lavorativa da tenere sotto controllo:

- cambiamenti dell'umore o del comportamento, quali, ad esempio, problemi con i colleghi, situazioni di irritabilità e indecisione e problemi di rendimento sul lavoro;
- la sensazione di non essere in grado di affrontare la situazione o di non averne il controllo;
- maggiore ricorso ad alcool, fumo o addirittura a droghe il cui consumo non è consentito;
- problemi di salute, tra cui, ad esempio, frequenti emicranie, insonnia, problemi cardiaci e disturbi gastrici.

Cosa è possibile fare per meglio affrontare lo stress legato all'attività lavorativa?

I datori di lavoro sono responsabili per la prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa. Per ottenere i migliori risultati, è opportuno *collaborare* con il datore di lavoro, con il superiore e con il sindacato, o con un qualsiasi altro rappresentante dei lavoratori. A titolo esemplificativo, si riporta qui di seguito qualche suggerimento:

- nel caso in cui sorgano dei problemi, è opportuno conferire con il datore di lavoro, con il sindacato, o con un altro rappresentante dei lavoratori. Se si incontrano delle difficoltà a stabilire un contatto diretto con il datore di lavoro, si potrebbe incaricare il rappresentante dei lavoratori di riferire il caso al datore di lavoro;
- collaborare al fine di individuare i problemi, le possibili soluzioni e le modalità di attuazione, partecipando alla valutazione del rischio dello stress portata a termine dal datore di lavoro; a tale scopo potrebbe essere utile servirsi delle domande sopra esposte per individuare i problemi e pensare poi ad una soluzione da applicare al proprio luogo di lavoro;
- fornire il proprio aiuto per verificare che le soluzioni siano efficaci;
- discutere la propria situazione con il servizio sanitario dell'azienda o con il servizio di assistenza ai dipendenti, se esso è presente in azienda;
- se nessuna di queste possibilità risulta efficace, potrebbe essere opportuno richiedere il parere del competente ispettorato del lavoro;
- se si è preoccupati per il proprio stato di salute, sarà opportuno contattare il proprio medico.

Ecco alcuni spunti per trovare delle soluzioni per combattere lo stress sul lavoro:

Atmosfera

- ✓ È opportuno cercare di proporre delle idee costruttive su come migliorare la situazione in generale.

Richieste

- ✓ È opportuno assegnare delle priorità al proprio lavoro e, nel caso in cui la mole di lavoro sia eccessiva, verificare cosa si potrebbe tralasciare, lasciare in sospeso o passare ad altri colleghi senza chiedere a costoro di compiere degli sforzi eccessivi.
- ✓ Riferire al proprio superiore, al sindacato o ad un altro rappresentante dei lavoratori, se si sta cominciando ad avere la sensazione di non essere più in grado di affrontare la situazione, e suggerire come poterla migliorare.
- ✓ Individuare nuove mansioni che si potrebbero svolgere se si desidera un lavoro più variegato.
- ✓ Se si è preoccupati, è opportuno chiedere informazioni in merito ai pericoli ed alle precauzioni da prendere nel posto di lavoro.
- ✓ È opportuno uniformarsi a delle linee di condotta appropriate, se esse sono previste.

Controllo

- ✓ È opportuno chiedere di avere maggiore responsabilità nella pianificazione del proprio lavoro.
- ✓ È opportuno chiedere di essere coinvolti nel processo decisionale relativo al proprio ambito di lavoro.

Rapporti

- ✓ Se si ritiene di essere vittime di episodi di mobbing, è opportuno agire subito parlando con il proprio direttore, con il rappresentante dei lavoratori o con un altro collega che possa fornire il suo appoggio. Se il diretto superiore è parte integrante del problema, sarà necessario conferire con il suo responsabile. È necessario essere preparati a fornire delle prove a sostegno delle proprie rimostranze; ciò può comportare che sia necessario annotare in dettaglio tutte le vessazioni subite.
- ✓ È necessario assicurarsi che il proprio comportamento verso gli altri sia sempre esemplare.

Cambiamenti

- ✓ È opportuno chiedere informazioni in merito agli eventuali cambiamenti: in che modo vi riguarderanno, qual è il calendario e quali sono i possibili vantaggi e svantaggi.

Funzioni

- ✓ È opportuno conferire con il proprio superiore se le responsabilità del proprio lavoro non sono ben definite; in alternativa può essere opportuno chiedere l'assegnazione di un posto di lavoro con un nuovo profilo.

Sostegno

- ✓ È opportuno richiedere un feedback sul modo in cui si svolge il proprio lavoro. Se si riceve una critica, è necessario che vengano forniti dei suggerimenti affinché si possa migliorare.

Formazione

- ✓ Se si ha la sensazione che sia necessario sviluppare le proprie capacità, è opportuno suggerire come lo si potrebbe fare.

Sarebbe inoltre appropriato impegnarsi al fine di migliorare lo stile di vita; sicuramente un tale sforzo non risolverà il problema, ma potrebbe essere di aiuto a prevenire o ridurre il danno subito. Tra i miglioramenti dello stile di vita si possono annoverare un modo di mangiare più sano, la possibilità di svolgere attività fisica, non eccedere nel consumo di alcool, cercare di ridurre il fumo o smettere di fumare e mantenere il contatto con la famiglia e gli amici.

Cosa si deve fare dopo una malattia legata allo stress?

Come già evidenziato, è opportuno conferire con il datore di lavoro e con il sindacato, oppure con un altro rappresentante dei lavoratori, in merito alla ragione per cui ci si è ammalati ed alle modalità di prevenzione di ulteriori problemi. Se si è stati assenti dal lavoro, è opportuno cercare di riferire il problema ancor prima di ritornare al lavoro oppure quanto prima possibile al rientro.

Come è possibile aiutare i colleghi, i membri della famiglia o gli amici se soffrono di stress sul lavoro?

Sarà di grande aiuto fornire loro il massimo sostegno. Apparirà poi opportuno incoraggiare il collega, il parente o l'amico a discutere i problemi con il suo superiore, con il sindacato o con un altro rappresentante dei lavoratori. Se il superiore è direttamente coinvolto nel problema, può essere opportuno conferire con un collega o contattare un altro dirigente che possa essere di aiuto nell'affrontare la situazione. Sarà sempre molto utile fornire un contributo concreto per individuare possibili soluzioni al problema.

Dove è possibile reperire maggiori informazioni sullo stress legato all'attività lavorativa e sulle sue cause?

Per maggiori informazioni, si rimanda al sito Internet <http://osha.eu.int/ew2002/>. Sul sito sono disponibili ulteriori schede informative di questa serie in merito allo stress, al mobbing ed alla violenza.

Il sito Internet dell'Agencia è: <http://agency.osha.eu.int>