
COS'È LO STRESS?



Come gestire lo stress

Per **stress** s'intende un fenomeno persistente che il soggetto interessato percepisce come disequilibrio tra le esigenze che deve soddisfare e le risorse o possibilità di cui dispone. Questo disequilibrio, vissuto come qualcosa di opprimente, può avere conseguenze assai negative per la salute. In questo contesto ci riferiamo a quel tipo di stress che a lungo andare fa ammalare e blocca le risorse naturali dell'uomo, che ne riduce le prestazioni e, di conseguenza, si riflette negativamente sull'azienda in cui lavora.

Lo stress si manifesta quando il soggetto sente:

- di non poter più gestire positivamente certi influssi e
- risolvere i suoi problemi.

Il corpo umano deve continuamente adattarsi ai cambiamenti ambientali per mantenere entro certi limiti le funzioni biologiche ed i parametri vitali

Di fronte a tensioni e disequilibri tra esigenze e risorse, l'uomo può sostanzialmente reagire in due modi.

Adeguandosi alle esigenze, ad esempio

- lavorando più a lungo per sbrigare un compito
- definendo diversamente le sue priorità
- acquisendo il sapere necessario.

Cambiando le esigenze, ad esempio

- convincendo il suo superiore ad affidare il compito ad un'altra persona o
- a concedergli più tempo.

L'obiettivo di ogni adeguamento è quello di ridurre i disequilibri e di ripristinare un rapporto equilibrato tra se stessi e l'ambiente circostante.

**Reazioni allo stress**

A questo disequilibrio – vissuto come qualcosa di minaccioso e non influenzabile – l'uomo può reagire:

- 1 a **livello fisico**, attraverso la secrezione di ormoni, l'ipertensione, l'aumento della frequenza cardiaca,
- 2 a **livello mentale**, fissando la sua attenzione su questa «minaccia»,
- 3 a **livello psichico**, attraverso sensazioni di smarrimento, incertezza e paura
- 4 e sul **piano del comportamento** – attraverso la fuga, l'irrigidimento o il contrattacco.

La reazione dell'organismo è di per sé un processo ragionevole, teso a mettere il soggetto nella condizione di ristabilire velocemente l'equilibrio perso. Con il tempo, però, egli può ammalarsi sul piano fisico, emotivo o mentale.

Riconoscere i sintomi dello stress

Lo stress si riconosce dal ripetuto manifestarsi di sintomi a livello

- fisico,
- psichico/emotivo,
- mentale
- comportamentale
- oppure malattie

"Lo stress è la seconda malattia dopo il mal di schiena"

- PROF. TRIPENI

Sintomi fisici

- Mal di testa
- Sudorazione eccessiva a mani, ascelle, viso e torso (senza esercizio fisico)
- Secchezza della gola o della bocca
- Riduzione della capacità percettiva (vista o udito)
- Stanchezza generale
- Rapida sensazione di esaurimento
- Disturbi del sonno
- Dolori al ventre e disturbi digestivi
- Problemi respiratori
- Frequenza cardiaca elevata, palpitazioni, dolori cardiaci
- Problemi di circolazione
- Vertigini
- Problemi di vascolarizzazione, mani e piedi freddi
- Disturbi sessuali
- Aumento generale dei problemi di salute e delle malattie di ogni genere

Sintomi psichici ed emotivi

- Insoddisfazione generale
- Nervosità, irritabilità, impazienza, ipersensibilità
- Collera, aggressività
- Pessimismo, spossatezza, depressione
- Sensazione di non farcela
- Insicurezza in se stessi
- Perplexità

Sintomi cognitivi

- Difficoltà di concentrazione, pensieri sconclusionati
- Smemoratezza
- Irrisolutezza
- Prospettive a corto termine o limitate, mancanza di progetti a lungo termine
- Avversione nei confronti di cose e situazioni nuove

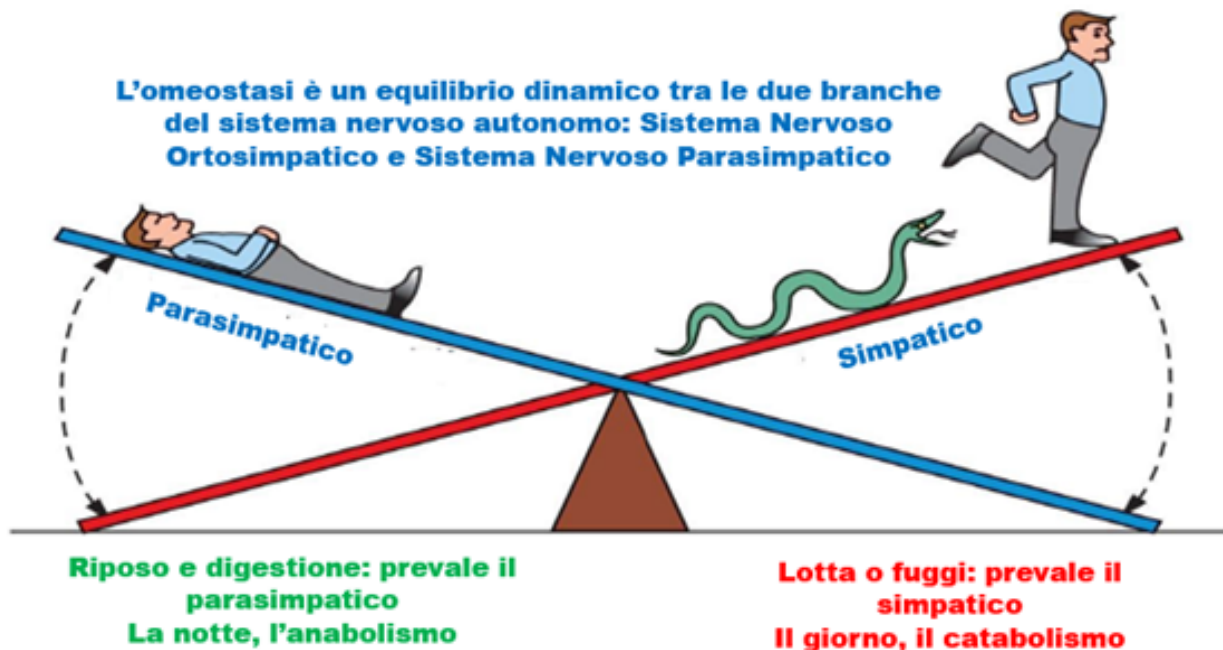
Sintomi comportamentali

- Problemi di comunicazione, tensioni, liti, mobbing
- Sfiducia generale, invidia, gelosia
- Riduzione della capacità di lavorare in gruppo, isolamento sociale
- Aumento di infortuni e incidenti
- Calo del rendimento
- Rinuncia a pause, lavoro nel tempo libero, dipendenza dal lavoro
- Fenomeno del «presentismo»
- Alimentazione malsana, mancanza di movimento
- Dipendenze (alcol, nicotina, droghe)
- Piccoli furti, vandalismo
- Apatia, «sciopero bianco»
- Frequenti assenze per malattia
- Fluttuazioni

Oltre ai sintomi di cui sopra, lo stress cronico può causare gravi malattie, ossia:

- malattie cardiovascolari,
- malattie gastrointestinali,
- diabete,
- malattie scheletriche e muscolari,
- depressioni e stati di ansia.

In questo contesto si parla spesso di **burnout**.



Il termine *burnout* designa uno stato generale di sfinimento. Non si tratta di una malattia psichica riconosciuta, bensì del rischio strisciante di ammalarsi psichicamente o fisicamente. Inizia spesso con un enorme impegno e una grande prestazione lavorativa che più tardi sfocia però in uno sfinimento totale. In genere il fenomeno non viene avvertito dalla persona interessata. Il termine è spesso riconducibile a una costellazione di fattori negativi, ossia a forte stress sul posto lavoro, all'incapacità di gestirlo adeguatamente e alla mancanza di riposo e ricreazione.

Benché non esista una definizione condivisa del termine, il fenomeno è caratterizzato da tre fattori:

- **sfinimento emotivo:** considerato il fattore principale, si riferisce a una sensazione di spossatezza emotiva, fisica e mentale. Le persone interessate si sentono completamente prive di energia;
- **cinismo o disinteressamento:** fattore che designa un atteggiamento di indifferenza o distanza nei confronti del lavoro (clienti, pazienti, mansionario, ecc.);
- **calo del rendimento personale:** sensazione di essere sempre meno all'altezza della situazione nonostante il grande impegno. Viene meno la fiducia nei propri mezzi.

Se questi segnali si manifestano di tanto in tanto non devono per forza essere sintomi di stress. Se invece si manifestano spesso e in modo intenso è probabile che lo siano. La percezione dello stress è soggettiva. Ciò che una persona avverte come stress, per un'altra può significare una sfida positiva. La corretta interpretazione di certi indizi presuppone un'attenta osservazione nonché la conoscenza del fenomeno.

Cause dello stress e risorse

Le cause dello stress e le risorse sono numerose [sia sul lavoro](#) che nella [vita privata](#):

- L'interazione tra fattori personali, circostanze specifiche e condizioni quadro svolge un ruolo fondamentale nella manifestazione dello stress.
- Interdipendenze tra lavoro e vita privata: lo stress sul lavoro può ripercuotersi negativamente anche sulla vita privata, ad esempio quando induce a trascurare le relazioni personali, a non più svolgere attività fisiche o a nutrirsi male. Le difficoltà nelle relazioni personali, le malattie o le preoccupazioni di natura finanziaria, a loro volta, possono compromettere il rendimento sul posto di lavoro.
- A corto termine i fattori che causano stress provocano frustrazione e inducono il soggetto interessato a chiudersi in se stesso. A lungo termine, invece, possono pregiudicare la salute.
- I fattori di sollievo (le cosiddette risorse) facilitano l'esecuzione di compiti esigenti, liberano energie e aiutano a contrastare lo stress e le sue conseguenze. Tali risorse, inoltre, influenzano positivamente la salute, la soddisfazione sul posto di lavoro, il rendimento e la motivazione.

Cause di stress personali e private

Le cause dello stress non vanno ricercate soltanto nel contesto lavorativo, ma anche in quello privato. Le cause private possono manifestarsi isolatamente o insieme alle prime, potenziandone l'effetto negativo.

Tra le cause personali figurano:

Avvenimenti particolarmente incisivi

- Gravi malattie, decesso di una persona vicina
- Grave malattia personale
- problemi di coppia, liti o separazione
- Ripercussioni causate da problemi lavorativi come una disdetta o un licenziamento
- Problemi finanziari

Fastidi quotidiani

Sono spesso i fastidi apparentemente piccoli che a lungo andare e, accumulandosi, fanno «traboccare il vaso», ad esempio:

- oggetti che non si trovano al loro posto, p. es. occhiali da lettura, carica-batteria, telefonino, ecc.,
- ritardi negli appuntamenti,
- piccoli, ma persistenti attriti a livello familiare o con i vicini.

Aspettative nei nostri confronti

Oltre al nostro ruolo professionale rivestiamo, nella vita privata, diversi altri ruoli. Possiamo ad esempio essere partner, padri o madri, colleghi, presidenti di un'associazione o membri di una commissione scolastica. Tutti questi ruoli comportano una serie di aspettative, che in determinate situazioni possono risultare eccessive, ad esempio quando:

- sono troppe o troppo elevate,
- sono incompatibili tra di loro, per cui non possiamo soddisfarle contemporaneamente,
- sono poco chiare e ci rendono insicuri.

Rapporti sociali

I problemi nei rapporti sociali possono assorbire enormi quantità di energia e causare notevole stress:

- problemi di coppia come il progressivo allontanamento reciproco o le continue liti, ecc.;
- perdita di amicizie;
- mancanza di interlocutori cui confidare le proprie preoccupazioni e incertezze;
- solitudine e isolamento.

Equilibrio tra vita privata e lavorativa

L'equilibrio tra vita privata e lavorativa può risultare sensibilmente perturbato, ad esempio se nella vita privata sussistono aspettative troppo elevate (figlio malato, «necessità» di non perdersi una sola festa, conflitti di ruolo) che con il tempo si ripercuotono negativamente sul riposo e sullo stato d'animo, pregiudicando non soltanto il rendimento sul lavoro, ma anche la qualità di vita in generale.

Risorse lavorative

I fattori di sollievo sul posto di lavoro (le cosiddette risorse) possono aiutare a evitare lo stress o a gestirlo meglio. D'altra parte, però, la mancanza di queste risorse può provocarlo o rinforzarlo. Le risorse lavorative più importanti sono:

Margini di manovra

Disporre di ampi margini di manovra nel gestire il proprio lavoro è un fattore che può contrastare lo stress. Questi margini di manovra possono concernere:

- la ripartizione del tempo di lavoro e delle pause,
- i metodi e le procedure di lavoro (come eseguire il proprio lavoro),
- l'ordine delle attività, il ritmo lavorativo e il grado occupazionale,
- l'essere coinvolti nelle decisioni concernenti l'organizzazione del lavoro

Sostegno sociale

Il sostegno sociale, come ad esempio l'aiuto da parte dei colleghi di lavoro o del superiore, è particolarmente importante in situazioni difficili e stressanti.

Per sostegno sociale s'intendono gli aiuti concreti, tangibili e specialistici, ma anche l'interessamento emozionale che si manifesta nella disponibilità dei colleghi a prestare ascolto ed essere vicini alla persona interessata.

Riconoscimento e valorizzazione

Il riconoscimento è una risorsa importante che può manifestarsi nella lode espressa dal superiore per un lavoro impeccabile o straordinario, nel rispetto delle proprie competenze o nel coinvolgimento in decisioni importanti. È una delle risorse lavorative più importanti e contribuisce in misura sostanziale al benessere sul posto di lavoro.

Risorse personali

Le risorse personali possono aiutare a evitare lo stress o a gestirlo meglio. D'altra parte, però, la mancanza di queste risorse può provocarlo o rinforzarlo. Le principali risorse personali sono:

Fiducia nei propri mezzi

La fiducia di poter cambiare qualcosa da soli (anche definita «autoefficacia») è una risorsa molto preziosa. Si tratta in sostanza della convinzione di poter gestire con successo situazioni e sfide diverse. La sfiducia nei propri mezzi, d'altronde, può provocare stati d'ansia e trattenerci dal compiere azioni sensate.

Ottimismo

Gli ottimisti confidano nella loro capacità di poter cambiare qualcosa e contano su un contesto sociale benevolo nei loro confronti. Sono queste le premesse ideali per affrontare un problema in modo attivo e gestirlo a lungo termine. Da un tale approccio gli ottimisti traggono emozioni positive. Essere ottimisti significa, in sostanza, confidare nella possibilità di un cambiamento positivo.

Resilienza

La resilienza è la capacità di far fronte in maniera positiva alle avversità della vita. In situazioni difficili le persone resilienti attingono alle loro risorse personali o contestuali. Sono fiduciose, proseguono sul loro cammino, sono aperte di fronte alle novità, procedono in modo mirato e a piccoli passi e hanno un approccio risolutivo. Interagiscono con altre persone e partecipano attivamente ai processi di cambiamento. La capacità e l'abilità di gestire lo stress figurano tra le risorse personali più importanti:

- **Gestione dello stress orientata ai problemi:** se ritieni di poter combattere lo stress alla fonte, fallo (puoi allestire piani, definire priorità, delegare compiti)
- **Gestione dello stress orientata alle emozioni:** se non credi nella possibilità di poter debellare lo stress alla fonte, impara a gestire le tue emozioni (paure, rabbia, timori): respira profondamente e relativizza, rilassati e investi le tue forze in progetti promettenti.

Cura dei rapporti sociali

Intrattenere buoni rapporti sociali promuove il benessere. Vivere situazioni nuove insieme ad altre persone è più appagante che rimanere soli. L'interazione con gli altri amplia i nostri orizzonti e può essere d'aiuto anche in situazioni difficili. I buoni contatti sociali sono una fonte di energia. Esistono di regola due forme di sostegno: gli aiuti materiali (p. es. fornire informazioni, alleviare il lavoro, prestare soldi) e gli aiuti emotivi (prestare ascolto, essere vicini, ecc.).

Misure di riduzione dello stress

Le misure di riduzione dello stress possono essere adottate sul piano aziendale o su quello personali

Misure personali

Vi sono molte possibilità per prevenire o ridurre lo stress:

- [cambiare modo di pensare e impostazione mentale;](#)
- [affrontare di petto problemi e conflitti;](#)
- [gestire meglio il proprio tempo;](#)
- [rilassarsi mediante appositi esercizi e movimento;](#)
- [mantenersi in forma;](#)
- [nutrirsi adeguatamente.](#)

Misure aziendali

Lo stress può essere dovuto a fattori legati al lavoro e al contesto lavorativo.

I quadri dirigenti di tutti i livelli possono esserne corresponsabili.

Occorre attivare una serie di misure con cui ottimizzare le condizioni di lavoro dei loro collaboratori e contribuire così a prevenire e ridurre lo stress sul posto di lavoro. Queste misure possono influire su produttività, assenze, fluttuazioni e soddisfazione sul lavoro. Conviene quindi:

- [pianificare le attività lavorative;](#)
- [organizzare il lavoro;](#)
- [gestire il clima di lavoro;](#)
- [perfezionare lo stile di gestione;](#)
- [ottimizzare il contesto lavorativo.](#)

Marco A. Rovatti

Formatore per adulti (cert. fed. FSEA) in ambito comportamentale

Consulente per la Validazione Apprendimenti Esperienziali

Coach motivazionale