

Felicità e lavoro

I.I.D. Stefano Citterio

Da una recente ricerca sul mobbing e sul burnout effettuata su di un campione di 791 dipendenti della Azienda USL di Rimini (l'81% del campione), risulta che questo personale è "più stressato che mobbizzato".

Infermieri, ostetriche, tecnici di radiologia e di laboratorio, operatori tecnici addetti all'assistenza, fisioterapisti, ortotecnici, puericultrici e logopedisti con un'età media intorno ai 38 anni, una anzianità lavorativa media di 15 anni e con circa 10 anni di permanenza nel proprio reparto dimostrano "un grado elevato di esaurimento emotivo, contro un livello basso di depersonalizzazione e realizzazione personale". Il Mobbing invece, secondo questa ricerca pubblicata sul Sole 24 ore Sanità del 30 marzo-5 aprile 2004, è raro.

Le soluzioni che gli operatori chiedono per affrontare questa situazione, che quindi, in una certa misura, ci indicano gli elementi percepiti come causa dell'elevato stress, sono state classificate in quattro gruppi:

- a) gerarchie e problematiche burocratiche, dove si richiede una riduzione dei conflitti con i medici, con i dirigenti infermieristici, una maggiore collaborazione degli uffici amministrativi, una riduzione della burocrazia, una maggiore supervisione nei luoghi di lavoro e la possibilità di scegliere autonomamente il reparto;
- b) soluzioni per il miglioramento lavorati-

vo dove risulta essenziale il lavoro d'equipè (nel 52%), la valorizzazione delle figure professionali, il miglioramento della comunicazione con gli utenti, l'ambiente fisico e i sistemi premianti;

- c) Importanza del supporto psicologico che viene ritenuto utile dalla quasi totalità del campione (95%);

- d) Problematiche legate a... dove si evidenzia la necessità oltre che di un aumento di stipendio soprattutto di un potenziamento della risorsa personale per migliorare turni e carichi di lavoro.

Probabilmente ognuno di noi riflettendo sulla propria condizione lavorativa può trovare delle assonanze tra quanto emerge da questa ricerca e la propria esperienza. La risposta a questo disagio lavorativo che emerge non può limitarsi però ad un sostegno psicologico o ad una necessità riorganizzativa ma va affrontata in termini più ampi e profondi, occorre cioè la risposta ad una richiesta ancora più grande: il desiderio di essere felici anche sul lavoro, di fare in modo che anche il tempo passato lavorando (ed è tanto!) abbia un significato, sia utile per sé e per gli altri, costruisca un bene comune.

Non esiste evidentemente una ricetta per rispondere a tale interrogativo, più semplicemente esistono delle "condizioni di base" senza le quali non è possibile la libera espressione di se stessi anche nel proprio lavoro. A mio giudizio, senza voler fare della teoria delle organizzazioni o

sulla motivazione, alcune di queste “condizioni” essenziali sono:

- l'organizzazione è fatta di persone: il valore che viene dato alla persona, sia esso operatore o utente, determina ciò che poi l'organizzazione produce (soddisfazione o non soddisfazione di bisogni). La sorgente su cui si reggono tutte le organizzazioni sono le persone e non le regole di funzionamento. In questo senso non esistono organizzazioni migliori di altre.
- Il cambiamento nasce e si sostiene innanzitutto con un cambiamento dell'IO, del singolo io: il cambiamento deve iniziare da noi stessi mentre, tendenzialmente, si pensa che se cambiasse qualcosa fuori di me (il collega, la caposala, la struttura, i dirigenti, lo stipendio...), solo allora sarebbe possibile modificare o migliorare il lavoro. Ciò non significa affatto che il contesto esterno sia ininfluenza, ma che, anche per cambiare quello, è necessario partire da sé, cioè da cosa si desidera veramente.
- Il singolo va sostenuto: occorre essere insieme, non è mai (o raramente) la singola persona che determina un cambiamento, semmai è un gruppo di persone che percepiscono/sentono nello stesso modo un problema/bisogno e la sua possibile soluzione. È chiaro che i ruoli dirigenziali (sia apicali che intermedi) svolgono un ruolo più forte in questo senso: a loro è data la responsabilità di determinare il clima lavorativo, di scovare e sostenere i talenti, i gruppi e i leader positivi, di consentire o ostacolare la libera espressione.

- Il compito/l'opera deve essere esplicito/a e misurato/a: un'organizzazione funziona (motiva gli operatori, risponde realmente a dei bisogni) quando è chiaro il compito, cioè il fine di ciò che si fa. Si devono conoscere i motivi e i risultati del proprio fare. Molto spesso viene dato per scontato lo scopo del nostro lavoro oppure ci si focalizza solo sui mezzi per raggiungerlo. Esso va identificato man mano in piccoli obiettivi da raggiungere, possibilmente misurabili (costruire un protocollo, affrontare un problema particolare di assistenza, valutare i risultati raggiunti leggendo il gradimento degli utenti ...).
- L'ambiente di lavoro deve essere un “ambiente educativo”: l'educazione è un'introduzione alla realtà nelle sue molteplici sfaccettature. Si deve imparare facendo, si deve sperimentare un bello e un bene nel proprio lavoro. Se non è possibile sperimentare questo, mentre si opera prima o poi, sarà la morte organizzativa (cioè del perché esiste quell'organizzazione e delle persone che ci operano).

In conclusione la costruzione di un ambiente di lavoro più umano non è solo un problema organizzativo, ma impegna la responsabilità di ciascuno e non passa solo attraverso la buona volontà di qualcuno. Il lavoro infatti, è la possibilità per l'uomo di modificare la realtà per renderla più corrispondente a quello che desidera per questo, **vale la pena di impegnarsi.**