

## Lo sguardo dello psicologo del lavoro sul rischio da stress lavoro correlato

*Dott.ssa Incoronata TRIVISONNO*

Lo sguardo che qui si intende proporre è quello di chi interviene nelle organizzazioni, attraverso attività di formazione e consulenza organizzativa, cioè allestendo percorsi di conoscenza che possono aprire ed attivare processi di cambiamento, sia nell'acquisizione di competenze, che nella revisione di ruoli in concomitanza di cambiamenti organizzativi; e le cornici teoriche di riferimento cui si avrà riguardo nella presente trattazione sono quelle relative all'ambito della Psicosociologia.

Calandoci nello specifico, pare opportuno premettere, ai fini di una opportuna sintesi della definizione di rischio da stress lavoro correlato, che esistono quattro tipologie di fattori di rischio:

I fattore di rischio	Rischio di tipo Fisico	Ad esempio, rumori, vibrazioni, radiazioni etc.
II fattore di rischio	Rischio di tipo Chimico e Biologico	Ad esempio, contatto con sostanze solide, liquide e gassose e suoi effetti su l'organismo umano. Contatto con virus, batteri, protozoi etc., per il rischio Chimico
III fattore di rischio	Rischi legati alla fatica fisica	Ad esempio, fatica dinamica spostamento manuale di carichi e movimenti anomali. Fatica statica, posture incongrue obbligate

IV fattore di rischio	Rischi legati alla Organizzazione del lavoro	Ad esempio, carichi di lavoro e responsabilità  Significa prestare attenzione alla organizzazione nel suo complesso, il suo contesto culturale e sociale. Nello specifico possiamo individuare delle sotto aree di rischio psicosociale: relative alla cultura organizzativa, progressione di carriera, autonomia decisionale e controllo, progettazione dei compiti, carico e ritmo di lavoro, interfaccia casa lavoro.
-----------------------	--	---

E' noto che il D.Lgs. n. 81/2008, ossia il Testo Unico in materia di sicurezza sul lavoro, impone la valutazione di tutte le anzidette tipologie di rischio, ivi comprese proprio quelle relative allo stress lavoro correlato, in aderenza ai contenuti dell'Accordo quadro europeo dell'8/10/'04, cui, per tale ultima tipologia di rischio, il Testo Unico formula espresso richiamo.

Ed è in effetti proprio l'Accordo quadro dell'ottobre del 2004 che ci offre una esplicazione del contenuto dello stress lavoro correlato, descritto all'art. 3 come "una condizione accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro", soggiungendo tra l'altro che "lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione che può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute", per poi precisare che "lo stress lavoro correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, ecc."..

Una tale strutturazione dell'impianto del Testo Unico sulla sicurezza evidenzia, dunque, la duplice novità rispetto al passato, per cui si ha un superamento dei generici

rischi di natura psicosociale, i quali sono stati sostituiti dalla considerazione dell'innovativo "stress lavoro-correlato" e che, inoltre, i contenuti di questi ultimi sono definiti sulla base dell'Accordo quadro europeo dell'ottobre del 2004.

Lo stress lavoro correlato assume quindi una sua specificità ed una portata di notevole rilievo, tenuto conto del fatto che, come sottolineato sempre dall'anzidetto Accordo quadro, esso può presentarsi in qualunque contesto lavorativo ed interessare qualunque lavoratore/trice, anche se ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati.

La cosa fondamentale da sottolineare è che viene oggi fissato il dato di base secondo cui individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili e che lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in diversi momenti della propria vita; ciò, potendosi peraltro affermare che ogni individuo ha maggiore difficoltà a sostenere un'esposizione prolungata ad una fonte di tensione e che ciò tanto più si realizza, quanto più elevata è l'intensità e la durata della fonte di stress.

In questo contesto, l'interesse dello psicologo del lavoro si rivolge verso lo spazio di interazione tra la persona, intesa sia come singolo che come appartenente ad una organizzazione più ampia, ed il proprio lavoro.

In particolare, l'interesse è rivolto alle valutazioni soggettive, cognitive ed emotive, che ogni persona attribuisce alla propria esperienza lavorativa, trattandosi di un aspetto fondamentale destinato ad integrare la valutazione dei rischi, che ovviamente si completa con quella, più strettamente tecnica, che è volta alla identificazione delle potenziali fonti di danno.

Per comprendere appieno il contenuto e la valenza del predetto rapporto tra persona e lavoro, pare opportuna una riflessione sul concetto di lavoro e sui suoi significati.

Per affrontare questo tema può essere utile partire dall'origine etimologica della parola lavoro, termine che deriva dalla parola *tripalium*, strumento utilizzato dai

romani per dominare e contenere animali e schiavi nei lavori agricoli ed inoltre strumento di tortura; pertanto, nel suo significato arcaico il lavoro e la parola che lo esprime sono associati allo stato di colui che soffre, che è tormentato. D'altra parte la parola travaglio non indica il lavoro della nascita, ma la sofferenza legata all'evento. Il termine lavoro, nel senso usuale e moderno del termine, presenta ancora delle assonanze con l'esperienza di coercizione e dominio, anche se indubbiamente questo significato si è andato via via evolvendo; e tuttavia, la dimensione di costrizione permane, in fondo, attraverso il concetto di sforzo che è insito nell'attività lavorativa: non c'è infatti lavoro senza una mobilitazione di energia, una tensione verso un obiettivo.

Chiarito quanto sopra, pare ora necessario sottolineare alcune caratteristiche del lavoro.

Il lavoro è fondamentalmente un'attività sociale, che si fa con gli altri e, inoltre, è subordinato a scopi collettivi, nonché organizzato, coordinato e gestito; il lavoro identifica quindi, per le sue stesse caratteristiche, un "luogo" privilegiato di confronti e di conflitti.

Tanto vale a rendere evidente che il contesto di riferimento si connota in termini senz'altro peculiari, stante, da una parte, la tendenziale onerosità legata alla erogazione di energie psico-fisiche e, dall'altra, la identificazione di un luogo che, come detto, implicando l'interazione con gli altri, ma anche il continuo confronto con sé stessi, attraverso la sperimentazione di ostacoli di varia natura, può essere fonte di conflitti e di tensioni più o meno intense.

Tale combinazione di fattori permette allora di focalizzare un dato essenziale, costituito dal fatto che lo stress risulta in definitiva indipendente dalle generali caratteristiche dell'organizzazione, quali ad esempio la dimensione dell'azienda, il campo di attività o il rapporto di lavoro applicato, potendo invece esso colpire qualunque lavoratore in qualsiasi luogo di lavoro, ragione per cui è chiaro che la

valutazione della tipologia di rischio legato allo stress lavoro correlato si differenzia nettamente da quella relativa ai fattori di rischio "tecnico".

In questo modo, si comprende come l'approccio dello psicologo tende, come detto, proprio alla conoscenza delle valutazioni soggettive che ogni persona dà alla propria esperienza lavorativa, occorrendo, per raggiungere tale finalità, fare ricorso alle metodologie della ricerca psicosociale, sulla base della consapevolezza che la risposta degli individui alle condizioni di lavoro ed alle interazioni con gli altri e con l'organizzazione è estremamente variabile.

In definitiva, può quindi dirsi che lo stress dipende da una valutazione soggettiva, cognitiva ed emotiva, di uno specifico soggetto in uno specifico contesto.

Posto ciò, può comunque evidenziarsi che i sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro possono essere raggruppati in tre categorie principali, ovvero: 1) manifestazioni di alterazione della salute personale, quali ad esempio disturbi dell'alimentazione, disturbi gastro-enterici, cardiocircolatori, disturbi del sonno; 2) alterazioni del comportamento, quali ad esempio alcolismo, tabagismo o consumo di droghe; 3) manifestazioni di problemi organizzativi, quali ad esempio assenteismo, conflittualità, bassa qualità.

Fermo ciò, fuori dalla manifestazione conclamata di problemi di stress da lavoro, per la valutazione dei rischi psicosociali, è possibile pensare a strumenti di indagine quantitativi e qualitativi tipici della ricerca psicosociale.

Tra i primi vengono in gioco i metodi che puntano alla rappresentatività statistica dei dati rilevati, mentre i secondi (quali interviste, focus group, osservazione partecipante) mirano a sviluppare una conoscenza delle rappresentazioni che le persone hanno degli eventi che le riguardano.

Atteso che ognuno di tali metodi, isolatamente considerato, può evidenziare, oltre che pregi, anche limiti che potrebbero limitarne e/o pregiudicarne l'efficacia, pare opportuno prevedere la combinazione di strumenti sia quantitativi che qualitativi,

potendosi in tal modo pervenire alla strutturazione di misure atte a prevenire, ridurre e/o eliminare i problemi di stress da lavoro.

Per concludere, potrà essere utile segnalare che, secondo quanto previsto dall'Accordo quadro europeo del 2004, le misure da ultimo citate possono essere collettive, individuali o tutte e due insieme. E' possibile introdurre attività specifiche per fronteggiare i fattori di stress individuati, comunque avviare politiche aziendali antistress.

Tali misure, una volta definite dovrebbero essere oggetto di verifiche regolari, allo scopo di valutarne l'efficacia e l'effettiva necessità. Le attività a cui faccio riferimento, potrebbero essere misure di comunicazione e gestione organizzativa, i cui scopi sono di chiarire gli obiettivi aziendali, i ruoli dei singoli lavoratori e mantenere una coerenza tra le richieste fatte ai gruppi di lavoro e le risorse assegnate, il sostegno e riconoscimento da parte della dirigenza aziendale, l'organizzazione dei processi lavorativi e le condizioni degli ambienti di lavoro in generale in grado di mantenere la coerenza sopraccitata. Altre misure adottabili sono le attività di formazione la cui finalità è quella di accrescere la comprensione del fenomeno dello stress, quindi le sue possibili cause e le risorse, individuali e collettive, per far fronte alle problematiche che si sono individuate.

Dott.ssa Incoronata TRIVISONNO