



## Stress nell'ambiente di lavoro Sintesi di una relazione dell'Agenzia



### Introduzione

È sempre più riconosciuto il fatto che l'esperienza dello stress nell'ambiente di lavoro ha conseguenze nocive per la salute dei lavoratori e delle loro aziende. L'Agenzia europea ha quindi commissionato una relazione per valutare la situazione. Tale relazione esamina la natura, le cause, l'entità e la gestione dello stress. Concentrandosi sull'ambiente di lavoro, la relazione prende in considerazione i suoi effetti sia sul singolo lavoratore che sull'azienda, offrendo un "caso aziendale" per la gestione dello

stress. La relazione propone un approccio pratico per affrontare lo stress sul lavoro ed evidenzia un certo numero di aree in cui è necessaria la ricerca per aumentare la nostra capacità di gestirlo.

### Entità e gravità del problema

È stato dimostrato che lo stress legato al lavoro colpisce milioni di lavoratori europei in tutti i settori d'impiego. Per esempio, nella ricerca *Working Conditions* (Condizioni di lavoro) pubblicata nel 1996 dalla

Fondazione europea, il 28% dei lavoratori dell'Unione europea riferivano di disturbi legati allo stress (il secondo problema più diffuso dopo il mal di schiena con il 30%). Questo equivale a circa 41 milioni di lavoratori dell'UE colpiti ogni anno da stress legato all'attività lavorativa e significa molti milioni di giorni di lavoro persi (per tutte le cause sanitarie di malattie legate all'ambiente di lavoro vengono persi ogni anno circa 600 milioni di giorni di lavoro in tutta l'UE). È questo un grosso motivo di preoccupazione e di sfida non solo a causa degli effetti sulla salute dei singoli lavoratori, ma anche a causa dei costi o dell'impatto economico sulle aziende e dei costi sociali per i paesi europei.

### Riquadro 1 - Definizione dello stress legato al lavoro

Esiste un crescente consenso sulla definizione di stress legato al lavoro in termini di "interazioni" tra lavoratore e ambiente di lavoro (e relativa esposizione ai pericoli). All'interno di questo modello, si può dire che lo stress viene subito quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità dei lavoratori di affrontarle (o di controllarle). Una tale definizione dello stress focalizza l'attenzione sulle cause legate all'attività lavorativa e sulle misure di controllo necessarie.

### Riquadro 2 - Caratteristiche stressanti del lavoro

Categoria	Condizioni che determinano pericolo
<b>CONTESTO DI LAVORO</b>	
Cultura e funzione organizzativa	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione dei problemi e la crescita personale, mancanza di definizione di obiettivi aziendali.
Ruolo nell'organizzazione	Ambiguità del ruolo e conflitti di ruolo, responsabilità di persone.
Sviluppo di carriera	Stagnazione e incertezza della carriera, promozione al di sopra o al di sotto, bassa retribuzione, precarietà del posto di lavoro, basso valore sociale del lavoro.
Autonomia decisionale / controllo	Scarsa partecipazione al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro (il controllo, particolarmente in forma di partecipazione, è anche un contesto e un più vasto problema aziendale).
Rapporti interpersonali sul lavoro	Isolamento sociale o fisico, rapporti scadenti con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di sostegno sociale..
Interfaccia casa-lavoro	Esigenze conflittuali di lavoro e di casa, scarso sostegno a casa, problemi di doppia carriera.
<b>CONTENUTO DEL LAVORO</b>	
Ambiente di lavoro e attrezzatura di lavoro	Problemi riguardanti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità e la manutenzione o riparazione di attrezzature e impianti.
Progettazione dei compiti	Mancanza di varietà o cicli di lavoro brevi, lavoro frammentario o privo di significato, sottoutilizzo di abilità, alta incertezza.
Carico di lavoro / ritmo di lavoro	Carico di lavoro eccessivo o scarso, mancanza di controllo sui ritmi, alti livelli di pressione in termini di tempo.
Orario di lavoro	Lavoro per turni, orari di lavoro non flessibili, orari imprevedibili, orari lunghi o impossibili.

## Cause dello stress legato al lavoro

Il problema dello stress legato all'attività lavorativa dipende in generale dalla progettazione e dalla gestione dell'organizzazione del lavoro. Un modello di definizione dello stress in relazione all'ambiente di lavoro è riportato nel riquadro 1, in cui lo stress viene subito quando le richieste dei fattori di lavoro superano la capacità di affrontare (o controllare) la situazione. Nell'attuale letteratura di ricerca, c'è un ragionevole accordo sui pericoli psicosociali del lavoro che vengono sentiti come stressanti e/o che altrimenti contengono un potenziale di danno. Tutto ciò è sintetizzato nel riquadro 2, che presenta dieci categorie di caratteristiche di lavoro, ambienti lavorativi e fattori organizzativi che possono risultare pericolosi. Il riquadro 2 illustra anche le condizioni in cui ognuna si è dimostrata stressante e dannosa per la salute.

Inoltre, l'attuale cambiamento rapido e senza precedenti del mondo del lavoro e della sua organizzazione sta intensificando il problema dello stress, cfr. riquadro 3. L'esperienza del cambiamento stesso, particolarmente laddove gli individui sentono la mancanza di controllo o di coinvolgimento e l'incertezza, può provocare stress.

## Possibilità di prevenzione e gestione

La relazione sottolinea la necessità di tradurre le attuali conoscenze della ricerca in soluzioni pratiche al problema dello stress legato all'attività lavorativa. Per ottenere ciò, si propone di utilizzare il ciclo di controllo/gestione dei rischi come struttura per la soluzione dei problemi. Il ciclo di controllo è il "processo sistematico attraverso il quale i pericoli vengono identificati, i rischi vengono analizzati e gestiti e i lavoratori vengono protetti". Questo approccio volto alla risoluzione dei problemi è ben definito come strategia per fronteggiare i pericoli fisici sul lavoro secondo quanto descritto nell'attuale legislazione dell'UE e rappresenta un'utile strategia per la definizione di tutti i pericoli psicosociali sul posto di lavoro.

Nonostante i limiti, le testimonianze riguardanti gli interventi di gestione dello stress con questo tipo di approccio fanno ben sperare. Tale successo può essere visto in termini di beneficio sia per il lavoratore che per l'azienda. Tuttavia, molti interventi di gestione dello stress, di minore successo, che sono stati descritti non hanno avuto questo tipo di approccio globale a livello aziendale, ma hanno riguardato l'individuo o hanno tentato di usare una soluzione "confezionata" senza diagnosticare correttamente il problema. Risultano deboli anche le testimonianze riguardanti il valore dei soli interventi di *counselling*: l'offerta di *counselling* è ampiamente prevista per assistere i lavoratori che già sono affetti da un problema, e quindi è post hoc e in generale relativa solo all'individuo.

## Priorità della ricerca

La principale area identificata per la ricerca futura è quella della gestione dello stress e della sua valutazione, e non quella dell'essenza dello stress. Gli sforzi dovrebbero concentrarsi sugli *interventi di gestione dello stress a livello aziendale*, soprattutto perché spesso si è avuta un'idea ristretta di quello che costituisce la gestione dello stress, ed è stata troppo forte l'attenzione sul fatto di "assistere o curare" l'individuo. Inoltre, sono necessarie *valutazioni più adeguate e sistematiche degli interventi*. È stato anche identificato il bisogno di tradurre le attuali informazioni in moduli da utilizzare nell'ambito di *audit*, come parte dell'approccio secondo il ciclo di controllo/valutazione dei rischi.

C'è anche un evidente bisogno di *valutare e tenere sotto controllo molti aspetti della progettazione e della gestione del lavoro*, spesso indicati collettivamente come "il mondo del lavoro in continuo mutamento" (cfr. riquadro 3). Questi nuovi metodi di lavoro possono portare ad altri rischi imprevisi per i lavoratori e per le aziende.

Riguardo all'individuo, è ben documentata la necessità di ulteriori informazioni sulla *capacità di fronteggiare le situazioni*.

## Riquadro 3 - Il mondo del lavoro in continuo mutamento

- numero sempre maggiore di lavoratori di età avanzata,
- telelavoro e maggiore utilizzo di tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC),
- ridimensionamento, outsourcing, subappalto e globalizzazione, con associato cambiamento dei modelli occupazionali,
- richieste di flessibilità dei lavoratori in termini sia di numero che di funzione o abilità,
- crescente percentuale della popolazione che lavora nel settore dei servizi,
- lavoro di gruppo e lavoro autoregolamentato.

Una seconda area identificata per la ricerca è quella relativa al bisogno di posizionare lo stress sul lavoro nel contesto di altri problemi correlati, come le disparità sociali, la diversità sociale, l'età, il sesso, la disabilità e l'appartenenza ad una determinata etnia. Ciò è fondamentale al fine di avere una visione completa per la gestione dello stress sul lavoro.

## Conclusioni principali

Nonostante le limitazioni della ricerca attuale nel campo della gestione dello stress legato al lavoro, la relazione rassicura la disponibilità di prove scientifiche a sostegno di quanto segue:

- è possibile trattare lo stress sul lavoro nello stesso modo di altri problemi riguardanti la salute e la sicurezza, adattando il ciclo di controllo già ben collaudato per la valutazione e la gestione dei rischi fisici alla gestione dello stress sul lavoro;
- in vari paesi dell'Unione europea esistono esempi pratici di questo tipo di approccio applicato allo stress sul lavoro;
- la ricerca futura deve concentrarsi sugli interventi di gestione dello stress a livello aziendale.

## Come ottenere la relazione

La relazione completa è disponibile in inglese sul sito web dell'Agencia all'indirizzo <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/>, dove può essere scaricata gratuitamente. La relazione su supporto cartaceo, "Research on Work-related Stress" (ricerca sullo stress legato al lavoro), Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, 2000, Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E., ISBN 92-828-9255-7, può essere ordinata presso l'Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee EUR-OP a Lussemburgo (<http://eur-op.eu.int/>) o presso i suoi agenti di vendita. Il prezzo è di 11 euro a Lussemburgo (IVA esclusa).

Questa scheda informativa è disponibile in tutte le lingue dell'UE all'indirizzo <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

## Informazioni sulla relazione

L'Agencia europea ha pubblicato una relazione informativa sulla ricerca sul problema dello stress legato al lavoro. La relazione fornisce una sintesi delle più recenti acquisizioni scientifiche riguardanti problemi quali la definizione e la misurazione dello stress, l'attuazione di strategie e la gestione dei rischi. La relazione è stata redatta per conto dell'Agencia dal prof. Tom Cox CBE, dalla dott.ssa Amanda Griffiths e da Eusebio Rial-González dell'Institute of Work, Health and Organisations (I-WHO) dell'Università di Nottingham, Regno Unito.