

Che cos'è lo stress lavoro- correlato?

FRANCESCA LARESE FILON

UNITÀ CLINICO OPERATIVA DI MEDICINA DEL LAVORO – UNIVERSITÀ DI TRIESTE

Lo stress è una risposta aspecifica dell'organismo ad una qualsiasi richiesta proveniente dall'ambiente.

Hans Seyle⁸ nel 1956 ha parlato per primo di “Sindrome generale di adattamento” come della risposta dell'organismo di fronte a stimoli esterni. La persona risponde prima con una fase di allarme (1), caratterizzata da tachicardia e ipertensione (attacca o fuggi), successivamente con una fase di “resistenza” (2) in cui la persona cerca di far fronte agli stimoli negativi, fino alla comparsa di una fase di “esaurimento” (3) nella quale l'individuo perde la capacità di far fronte agli eventi stressogeni e possono comparire le patologie correlate.

Possiamo parlare anche di stress applicato alla meccanica di una molla: se la tiriamo poco si allunga e quando la rilasciamo, la tensione scompare. In questo caso parliamo di “eustress” o stress positivo, che è quello che ci permette di essere attivi e di rispondere agli stimoli che riceviamo dall'esterno. Ma se la nostra “molla” viene tirata troppo comincia a deformarsi (strain), non ritorna più

nella posizione di partenza e nasce lo stress negativo “distress”. La tensione porta alla deformazione della molla e possono insorgere patologie associate. Il nostro organismo perde il suo equilibrio. E così lo stress diventa, secondo il vocabolario Treccani “tensione nervosa, logorio, affaticamento psicofisico” oppure con terminologia medica “la risposta funzionale con cui l’organismo reagisce a uno stimolo più o meno violento (stressor) di qualsiasi natura (microbica, tossica, traumatica, termica, emozionale, ecc.). Negli organismi degli animali superiori si configura in una serie di fenomeni neuro-ormonali fra i quali predomina l’intensa attività secretoria della corteccia surrenale”.

La nostra vita è fatta di stimoli che riceviamo dall’esterno e a questi possiamo rispondere in modo diverso: per alcuni soggetti uno stimolo è irrilevante, mentre per altri può diventare fonte di tensione e di “stress”. Quindi è fondamentale sia lo stimolo che la risposta personale del soggetto e la sua capacità di far fronte alle situazioni e pressioni esterne (coping).

È chiaro che tutta la nostra vita è fatta di stressors che derivano dalle nostre condizioni sociali, dalla famiglia, dagli amici e ovviamente anche dal lavoro, dove passiamo una buona parte della giornata.

Considerato che il datore di lavoro deve valutare e poi ridurre/eliminare tutti i rischi per i lavoratori è diventato obbligatorio in Italia valutare anche lo stress lavoro correlato, insieme agli altri rischi come quelli chimici, fisici, biologici, ecc. Quando parliamo di stress ci occupiamo di rischi di tipo “psico-sociale” che possono causare tensione nei lavoratori e possono tradursi anche in malattie correlate allo stress: i dati epidemiologici e l’Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro² (<https://osha.europa.eu/it/themes/psychosocial-risks-and-stress>) riportano che più della metà dei lavoratori riferisce stress lavorativo e sintomi ad esso correlati e che tale disturbo risulta al secondo posto dopo i sintomi osteoarticolari. Si tratta quindi di un grosso problema che deve essere affrontato con la prevenzione.

MODELLI CONCETTUALI E QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE “SOGGETTIVA” DEL RISCHIO PSICOSOCIALE

Vi sono alcuni modelli e relativi questionari che cercano di valutare lo stress lavoro correlato: uno di questi è quello di Karasek⁴, detto Job Content Questionnaire (JCQ), che parte dal concetto che una eccessiva domanda sul lavoro (demand) insieme ad uno scarso controllo (control) del compito genera stress. Ma in questo sistema un effetto protettivo viene giocato dal “supporto” ricevuto da colleghi, superiori e famigliari. Un altro modello è quello proposto da Siegrist⁹ “Effort-Reward-Imbalance” che parte dal concetto che lo stress si manifesta quando vi è uno sbilanciamento fra sforzo e ricompensa. Per l’autore la ricompensa non è solo economica ma anche legata alla stima e all’apprezzamento sul lavoro svolto. L’autore introduce anche la dimensione del “sovraccarico” (overcommitment) che dà una indicazione dell’eccessivo coinvolgimento del lavoratore con possibili conseguenze sulla salute.



Figura 1 – Dimensioni del questionario proposto da HSE

Più recentemente l'HSE^{3,5-7} (Health and Safety Executive) ha proposto un nuovo questionario che fonde vari modelli con l'intenzione di avere uno strumento che si adatta meglio alla valutazione della situazione negli ambienti di lavoro. L'INAIL ha provveduto a redigere una traduzione in italiano che è stata validata (Figura 1), indagando la richiesta sul lavoro (demand), la sua capacità di svolgere il lavoro (controllo sul compito), il supporto dei superiori e dei colleghi, le relazioni interpersonali, il ruolo della persona all'interno dell'organizzazione e la possibilità di cambiamento. L'insieme produce un indice complessivo derivato dalla somma delle singole dimensioni ed espresso in rosso-giallo-verde in funzione dei punteggi ricevuti.

IL MODELLO PER LA VALUTAZIONE "OGGETTIVA" DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

Nell'ambito della necessità di avere alcuni indicatori più oggettivi, rispetto ai questionari che rispecchiano la percezione e soggettività della persona, Ballotin¹ ha proposto un metodo di facile utilizzo da applicare di screening nelle aziende. Questa metodologia è stata recepita dall'INAIL che suggerisce questo metodo a tutte le aziende italiane. Quando la valutazione oggettiva risulta a rischio il datore di lavoro deve provvedere ad approfondire la situazione con questionari "soggettivi" o con altri strumenti psicologici.

Questo approccio ha reso più facile e meno costosa la valutazione del rischio, permettendo anche una standardizzazione delle procedure e una comparabilità dei dati, nei limiti di una valutazione "veloce" dello stress lavoro correlato, ma che considera in modo complessivo tutti i fattori indicati come rischi psicosociali. Questa valutazione, eseguita congiuntamente dal datore di lavoro, dal responsabile del servizio di prevenzione e protezione, dal medico competente e dai rappresentanti dei lavoratori prevede alcuni dati "oggettivi" che possono essere indicatori di malessere/stress nell'ambiente di lavoro (aumento degli infortuni, delle assenze per malattia professionali, ecc.) e segnalazioni di stress-lavoro correlato o istanze giudiziarie. Questi parametri quantificabili vengono poi associati ad alcuni indicatori di contesto del lavoro e di conte-

nuto del lavoro che permettono un migliore inquadramento della situazione relativa ai rischi di tipo psico-sociale (Figura 2).

Una valutazione di questo tipo ha il vantaggio di essere semplice e di analizzare alcuni parametri oggettivi che indirettamente possono dare una idea di ambiente con problemi legati allo stress.



Figura 2 – Gli aspetti peculiari della valutazione oggettiva dello stress lavoro correlato

LA PREVENZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

La prevenzione dello stress lavoro correlato è importante in quanto permette di evitare sintomi e patologie che possono comparire nel lavoratore, ma consente anche all'organizzazione di funzionare meglio. Si tratta quindi di una necessità per tutti gli attori della prevenzione. La valutazione dello stress è quindi solo il primo passo

per intervenire cercando di migliorare l'ambiente di lavoro nei vari aspetti che possono concorrere a indurre condizioni di disagio. Le valutazioni oggettive e soggettive sono strumenti che possono suggerire le aree in cui intervenire per permettere al lavoratore di stare meglio e all'organizzazione di funzionare in modo ottimale. Non sono quindi valutazioni fine a se stesse ma volte a capire le aree in cui è necessario proporre misure di prevenzione per evitare patologie future e mal funzionamento dell'organizzazione.

BIBLIOGRAFIA

1. Ballotin A. e altri. *La valutazione dello stress lavoro correlato: una proposta metodologica*. INAIL – ISPESL in <http://www.asl.fr.it/sites/default/files/Proposta%20metodologica%20integrata.ISPESL.pdf> (accesso 22.07.16)
2. European Agency for Safety and Health at Work. European Opinion Poll on Occupational Safety and Health. <<https://osha.europa.eu/en/safety-health-infigures/eu-poll-press-kit-2013.pdf>> (accessed 15.07.16).
3. Health & Safety Executive, 2007. *Managing the Causes of Work-Related Stress. A Step-by-Step Approach Using the Management Standards*, second ed. HSE Books, Sudbury.
4. Karasek, R.A., 1979. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job design. *Admin. Sci. Quart.* 24, 285-308
5. MacKay, C.J., Cousins, R., Kelly, P.J., Lee, S., McCaig, R.H., 2004. 'Management Standards' and work-related stress in the UK: Policy background and science. *Work Stress* 18, 91-112.
6. Marcatto, F., D'Errico, G., Di Blas, L., Ferrante, D., 2011. Assessing work-related stress: an Italian adaptation of the HSE management standards work-related stress indicator tool. *Ital. J. Occup. Med. Ergon.* 33, 403-408.
7. Marcatto, F., Colautti, L., Larese Filon, F., Luis, O., Ferrante, D., 2014. The HSE Management Standards Indicator Tool: concurrent and construct validity. *Occup. Med. (Lond.)* 64, 365-371.
8. Seyle H. *The Stress of Life*. New York, McGraw-Hill Book Company, Inc. 1956.
9. Siegrist, J., 1996. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J. Occup. Health Psychol.* 1, 27-41.