

## LO STRESS DA LAVORO CORRELATO

---

È l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere.



Maslach e Leiter (2000) hanno perfezionato le componenti della sindrome attraverso tre dimensioni: deterioramento dell'impegno nei confronti del lavoro, deterioramento delle emozioni originariamente associati al lavoro ed un problema di adattamento tra persona ed il lavoro, a causa delle eccessive richieste di quest'ultimo. In tal senso il burnout diventa una sindrome da stress non più esclusiva delle professioni d'aiuto ma probabile in qualsiasi organizzazione di lavoro.

Applicando la precedente definizione ad una situazione lavorativa, l'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (European Agency for Safety and Health at Work) ha adottato la seguente definizione: *"lo stress lavoro correlato viene esperito nel momento in cui le richieste provenienti dall'ambiente lavorativo eccedono le capacità dell'individuo nel fronteggiare tali richieste"*.

L'articolo 3 dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 - così come recepito dall'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008 - definisce lo stress lavoro correlato come *"condizione che può essere 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 aspettative riposte in loro"* (art. 3, comma 1).

Nell'ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative. Tuttavia non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato. Lo stress lavoro-correlato è quello causato da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro.

### La European Agency for Safety and Health at Work

L'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro è un'organizzazione europea che ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità della vita lavorativa nell'Unione europea. Questa missione viene perseguita diffondendo la cultura della prevenzione in collaborazione con i diversi governi locali, analizzando statistiche e ricerche nel campo della sicurezza dei luoghi di lavoro e diffondendo linee guida, buone pratiche e qualsiasi tipo di consiglio ai vari stakeholders sociali.

Anche il rischio da stress lavoro correlato è stato oggetto di studio dello European Risk Observatory dell'Agenzia, quindi si riportano di seguito alcuni dati diramati dall'ente. Interessa tutte quelle figure caricate da una duplice fonte di stress, ovvero quello personale e quello della persona aiutata; in particolare colpisce i medici e le altre figure sanitarie, compresi volontari e studenti, gli addetti ai servizi di emergenza, tra cui poliziotti e vigili del fuoco, psicologi, psichiatri e assistenti sociali, sacerdoti e religiosi (in particolare se in missione), insegnanti ed educatori, avvocati e ricercatori se non opportunamente trattati, questi soggetti cominciano a sviluppare un lento processo di "logoramento" o "decadenza" psicofisica dovuta alla mancanza di energie e di capacità per sostenere e scaricare lo stress accumulato ("*burnout*" in inglese significa proprio "*bruciarsi*"). In tali condizioni può anche succedere che queste persone si facciano un carico eccessivo delle problematiche delle persone a cui badano, non riuscendo così più a discernere tra la propria vita e la loro. Il *burnout* comporta esaurimento emotivo, depersonalizzazione, un atteggiamento spesso improntato al cinismo e un sentimento di ridotta realizzazione personale. Il soggetto tende a sfuggire l'ambiente lavorativo assentandosi sempre più spesso e lavorando con entusiasmo ed interesse sempre minori, a provare frustrazione e insoddisfazione, nonché una ridotta empatia nei confronti delle persone delle quali dovrebbe occuparsi. Il burnout si accompagna spesso ad un deterioramento del benessere fisico, a sintomi psicosomatici come l'insonnia e psicologici come la depressione. I disagi si avvertono dapprima nel campo professionale, ma poi vengono con facilità trasportati sul piano personale: l'abuso di alcol, di sostanze psicoattive ed il rischio di suicidio sono elevati nei soggetti affetti da burnout.

**La prevalenza della sindrome nelle varie professioni non è ancora stata chiaramente definita.**

## Fasi del burnout

La sindrome si manifesta generalmente seguendo quattro fasi.

La prima, preparatoria, è quella dell'*entusiasmo idealistico* che spinge il soggetto a scegliere un lavoro di tipo assistenziale.

Nella seconda (*stagnazione*) il soggetto, sottoposto a carichi di lavoro e di stress eccessivi, inizia a rendersi conto di come le sue aspettative non coincidano con la realtà lavorativa. L'entusiasmo, l'interesse ed il senso di gratificazione legati alla professione iniziano a diminuire.

Nella terza fase (*frustrazione*) il soggetto affetto da burnout avverte sentimenti di inutilità, di inadeguatezza, di insoddisfazione, uniti alla percezione di essere sfruttato, oberato di lavoro e poco apprezzato; spesso tende a mettere in atto comportamenti di fuga dall'ambiente lavorativo, ed eventualmente atteggiamenti aggressivi verso gli altri o verso se stesso.



Nel corso della quarta fase (*apatia*) l'interesse e la passione per il proprio lavoro si spengono completamente e all'empatia subentra l'indifferenza, fino ad una vera e propria "morte professionale".

## Le cause del burnout

- sovraccarico di lavoro: il disadattamento è presente quando la persona percepisce un carico di lavoro eccessivo (le richieste lavorative sono così elevate da esaurire le energie individuali al punto da non rendere possibile il recupero), quando, anche in presenza di un carico ragionevole, il tipo di lavoro non è adatto alla persona (si percepisce di non avere le abilità per svolgere una determinata attività) e quando il carico emotivo del lavoro è troppo elevato (il lavoro scatena una serie di emozioni che sono in contraddizione con i sentimenti della persona);
- senso di impotenza: il soggetto non ritiene che ciò che fa o vuole fare riesca ad influire sull'esito di un determinato evento;
- mancanza di controllo: il disadattamento si verifica quando l'individuo percepisce di avere insufficiente controllo sulle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro oppure quando non ha sufficiente autorità per attuare l'attività nella maniera che ritiene più efficace;
- riconoscimento: si ha disadattamento quando si percepisce di ricevere un riconoscimento inadeguato per il lavoro svolto;
- senso di comunità: è presente disadattamento quando crolla il senso di appartenenza comunitario all'ambiente di lavoro, ovvero quando si percepisce che manca il sostegno, la fiducia reciproca ed il rispetto e le relazioni vengono vissute in modo distaccato ed impersonale;
- assenza di equità: si ha disadattamento quando non viene percepita l'equità nell'ambiente di lavoro in ambiti quali, ad esempio, l'assegnazione dei carichi di lavoro e della retribuzione o l'attribuzione di promozioni e avanzamenti di carriera;
- valori contrastanti: il disadattamento nasce quando si vive un conflitto di valori all'interno del contesto di lavoro e cioè quando la persona non condivide i valori che l'organizzazione trasmette oppure quando i valori non trovano corrispondenza, a livello organizzativo, nelle scelte operate e nella condotta.

## Le conseguenze del burnout

### *A livello individuale*

- Atteggiamenti negativi verso i clienti/utenti
- Atteggiamenti negativi verso se stessi
- Atteggiamenti negativi verso il lavoro
- Atteggiamenti negativi verso la vita
- Calo della soddisfazione lavorativa
- Calo dell'impegno verso l'organizzazione
- Riduzione della qualità della vita personale
- Peggioramento dello stato di salute
- portanza ad assumere alcolici o droghe

### *A livello organizzativo*

- Aumento dell'assenteismo
- Aumento del turnover
- Calo della performance
- Calo della qualità del servizio
- Calo della soddisfazione lavorativa

## Costi dello stress per le organizzazioni

Lo stress legato all'attività lavorativa rappresenta uno dei nodi principali con cui l'Europa deve misurarsi in tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Questa condizione interessa quasi un lavoratore su quattro e secondo gli studi effettuati pare che una percentuale compresa tra il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress. Ciò comporta costi enormi in termini di disagio personale oltre al rischio di influenze negative sul risultato economico di un'organizzazione.



Lo stress rappresenta uno dei principali problemi di salute legato all'attività lavorativa riferito più frequentemente e, secondo i dati rilevati nel 2005, colpisce il 22% dei lavoratori dell'Unione Europea, percentuale che le proiezioni danno in aumento. Lo stress influisce fortemente sulla redditività. In termini puramente economici si stima che nel 2002 il costo economico annuale dello stress legato all'attività lavorativa nell'Unione Europea è stato calcolato pari a 20 miliardi di euro.

Di fronte ad un'esposizione prolungata a situazioni di stress si possono manifestare sintomi fisici, psichici o sociali legati proprio all'incapacità delle persone di colmare il divario tra i loro bisogni e la loro attività lavorativa. Va altresì sottolineato che persone diverse possono reagire in modo diverso a situazioni simili e una stessa persona può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera diversa a situazioni simili.

Secondo le cifre fornite dall'Agenzia, le vittime dello stress da lavoro in Europa sarebbero circa 40 milioni di lavoratori, colpiti da malattie professionali quali disturbi gastrointestinali e cardiovascolari, spossatezza e depressione. Lo stress da lavoro può causare danni fisici o psicosociali ed è tra le cause più comuni di malattia dei lavoratori in tutta l'Unione Europea.

### **Conseguenze individuali e organizzative dello stress**

Il rischio stress lavoro correlato è riconducibile ad alcune caratteristiche del lavoro come, ad esempio, carichi lavorativi eccessivi, basso grado di controllo sull'attività svolta, basso sostegno organizzativo, ambiguità e conflitti di ruolo, scarse possibilità di sviluppo professionale, precarietà del lavoro, stipendio non adeguato e la presenza di varie forme di molestie (bullismo, mobbing, ecc.).

Nel momento in cui l'individuo non riesca a fronteggiare queste situazioni, le risposte da stress possono manifestarsi a livello:

- **Fisiologico:** lo stress innesca reazioni a livello del sistema nervoso autonomo e del sistema ormonale, perciò si potrebbero avere ripercussioni a livello cardiovascolare (accelerazione del battito cardiaco), respiratorio (aumento della frequenza respiratoria), muscolo-scheletrico (ipertonia) e a livello del sistema immunitario (la produzione di adrenalina e cortisolo e corticosterone inibiscono la produzione di globuli bianchi).
- **Psicologico:** i principali effetti dello stress riguardano il manifestarsi di stati emotivi negativi, quali rabbia, ansia, irritabilità e sintomi di depressione. Dal punto di vista cognitivo, invece, si riscontrano calo dell'autostima e del senso di autoefficacia, diminuzione dell'attenzione (con conseguente innalzamento della probabilità di errori e incidenti) e percezione di ostilità da parte del sistema sociale dell'individuo. Infine, dal punto di vista comportamentale, si osservano cali delle prestazioni (sia in termini quantitativi che qualitativi) e una maggiore inclinazione alla dipendenza da alcol e sigarette.

Il calo in termini di salute fisica e mentale dei lavoratori porta inevitabilmente al deterioramento delle prestazioni dell'intera organizzazione: questo aspetto è riscontrabile in alcuni indicatori come l'aumento dell'assenteismo, l'aumento del tasso di turnover e la riduzione della produttività. Un altro indicatore principe della presenza di stress lavoro correlato è il problema del presenzialismo. Il presenzialismo è definibile come il semplice presenziare al lavoro senza apportare la propria totale portata produttiva a causa di problemi di salute. Questo fenomeno sembra emergere quando il lavoratore si sente stressato, ma, nel contempo, teme di perdere il posto e di essere etichettato come malato.

### ***Fattori di rischio nelle organizzazioni***

Già nel 2000, l'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza su Lavoro ha stilato un elenco di quelle che sono le principali aree chiave a rischio stress all'interno di un'organizzazione. Secondo questa tassonomia dei fattori stressogeni esistono due principali ambiti: uno relativo al contenuto del lavoro (ovvero tutte quelle caratteristiche che fanno parte dell'attività svolta) e un secondo relativo al contesto in cui si svolge il lavoro (ovvero l'insieme delle variabili più attinenti all'organizzazione che all'attività svolta). Secondo il modello della European Agency, ognuno di questi due ambiti contiene al suo interno delle aree chiave di rischio stress lavoro correlato, all'interno delle quali si possono osservare diverse dimensioni di rischio, delle quali si riportano alcuni esempi:

#### ***Contenuto del lavoro***

- **Ambiente e Attrezzature:** Condizioni fisiche di lavoro (illuminazione, rumore, clima, ecc.), problemi inerenti all'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione, l'obsolescenza o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro, condizioni di sicurezza rispetto ai vari rischi esistenti;

- Disegno del compito lavorativo: Lavoro ripetitivo, lavoro frammentato, mancata definizione di competenze e conoscenze necessarie a svolgere il lavoro, sottoutilizzo delle competenze individuali mancata conoscenza di scopi e processi;
- Carico e ritmo di lavoro: Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, tempo insufficiente per eseguire il compito, scadenze pressanti;
- Orario di Lavoro: Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali, assenza di pause.

## **FONTI**

*DSM V- Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali, ed. Elsevier Masson, 2007;*

*Manuale di Psicologia del Lavoro, Argentero P., Cortese C.G., Piccardo C. (a cura di) – Raffaello Cortina Editore.*