

**IL DISAGIO PSICOLOGICO E LE COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE NEGLI AMBIENTI DI LAVORO.  
STRUMENTI DI PREVENZIONE POSSIBILI. RUOLO DEGLI SPISAL.**

# **CARATTERISTICHE STRESSANTI DEL LAVORO: contesto lavorativo e contenuto del lavoro**

**Dr. Dorian Magosso**

**Padova, 15 novembre 2006**



# Il lavoro può essere fonte di stress



In letteratura la relazione tra stress e lavoro è ben documentata e condivisa

# Che cos'è lo stress lavorativo ?

È la percezione di uno *sbilanciamento* tra la domanda proveniente dall'ambiente lavorativo e la capacità di risposta individuale.



Se gli stimoli comportano una domanda che supera la capacità di risposta dell'individuo si genera una tensione al riequilibrio che può essere:

■ *positiva* quando l'individuo stesso è in grado di migliorare la propria risposta **EUSTRESS**

■ *negativa* quando non è in grado di farlo **DISTRESS**

# Lo stress in una prospettiva teorica

1

## **APPROCCIO ALLO STRESS COME “RISPOSTA DELL’ORGANISMO”**

Lo stress nasce dal tentativo dell’organismo di rispondere a variazioni degli stimoli ambientali. L’obiettivo è mantenere una condizione di equilibrio tra organismo e ambiente (eustress vs distress).

2

## **APPROCCIO ALLO STRESS COME “FATTORI STRESSANTI”**

Considera la possibilità di identificare le condizioni che nell’ambiente di lavoro possono favorire le risposte dei lavoratori in termini di patologie e alterazioni dei comportamenti stress-correlati.

Il fenomeno dello stress si affronta in termini di prevenzione.

2 problemi concettuali nella valutazione dei rischi psicosociali:

- 1) difficile applicabilità e utilità del concetto di “pericolo”
- 2) esistenza del pericolo psico-sociale come entità oggettiva esterna al soggetto?

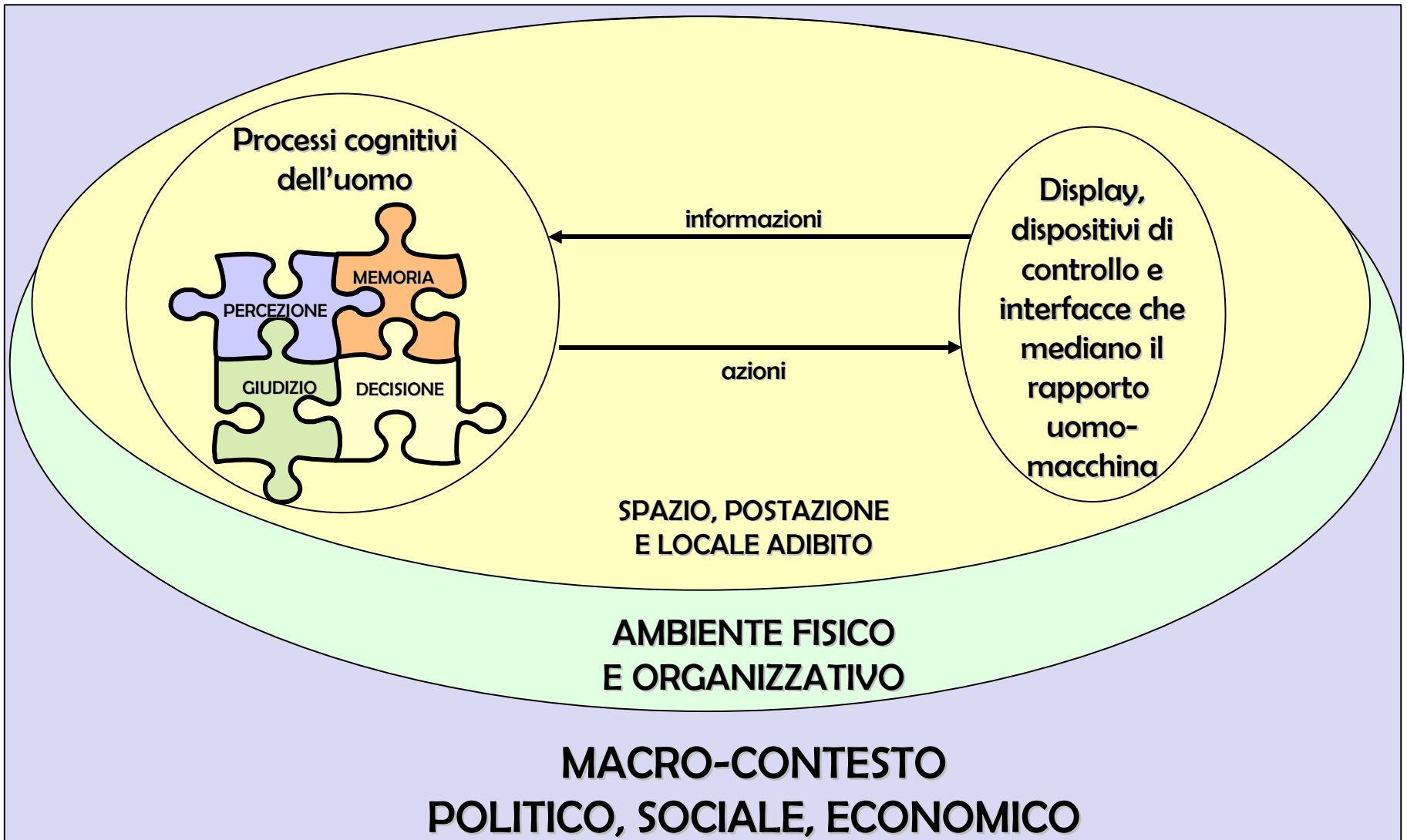
3

## **APPROCCIO ALLO STRESS COME “INTERAZIONE TRA INDIVIDUO E CONTESTO”**

La rappresentazione del rapporto tra individuo e contesto come due entità studiabili separatamente impoverisce la comprensione delle situazioni.

Per la prevenzione delle cause e degli effetti dello stress risulta più adeguata una *prospettiva di lettura sistemica* del rapporto tra lavoratore e ambiente.

# Il sistema di lavoro: struttura ed interazioni



# Il sistema di lavoro:

## STADI CHE DEFINISCONO LA COMPLESSITÀ DEL RAPPORTO UOMO, MACCHINA/ATTREZZATURE E CONTESTO

### PRIMO STADIO

- ✚ Evidenzia il rapporto diretto tra lavoratore e attrezzature che utilizza per il proprio compito. È a questo livello che le informazioni provenienti dalla macchina possono essere recepite, elaborate e tradotte nelle azioni necessarie per lo svolgimento dell'attività.
- ✚ È fondamentale verificare che non vengano superati i limiti naturali dell'uomo, in particolare per l'impegno cognitivo:
  - a) informazioni da elaborare troppo incalzanti → *sovraccarico*
  - b) informazioni troppo inconsistenti per frequenza e contenuti → *sottocarico*

### SECONDO STADIO

- ✚ L'interazione avviene con lo spazio di lavoro inteso come *postazione* in un *locale adibito*.
- ✚ È fondamentale che in fase di progettazione si prevedano arredi e disposizioni che tengano conto delle dimensioni del corpo umano e della stabilità e mobilità posturale.

# Il sistema di lavoro:

## STADI CHE DEFINISCONO LA COMPLESSITÀ DEL RAPPORTO UOMO, MACCHINA/ATTREZZATURE E CONTESTO

### TERZO STADIO

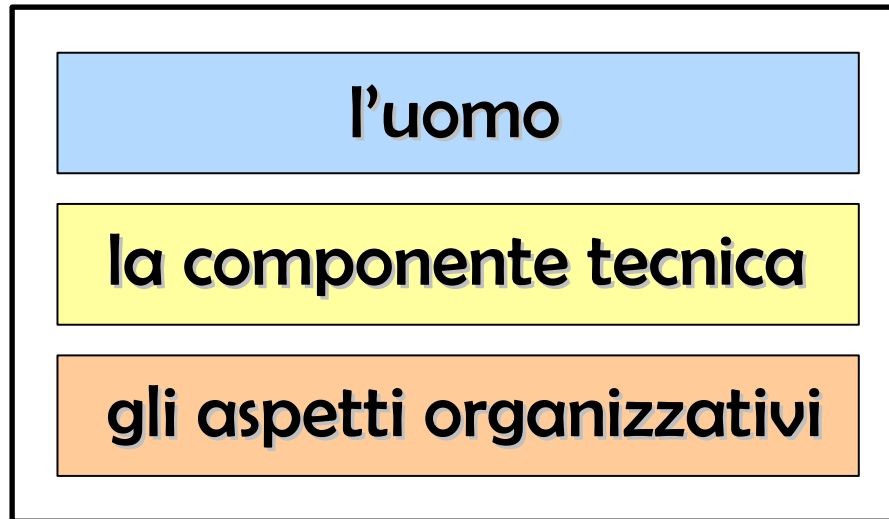
- + Il lavoratore si rapporta con *l'ambiente fisico e organizzativo*.
- + Ambiente fisico: l'ambiente di lavoro andrebbe progettato e mantenuto in modo che agenti fisici, chimici e biologici non abbiano effetti nocivi sulla salute.
- + Ambiente organizzativo): **a)** evitare la monotonia e la ripetitività delle mansioni; **b)** integrare il lavoratore nel sistema facendogli acquisire una positiva consapevolezza anche di quello che fanno gli altri (funzioni e ruoli); **c)** valutare la presenza di costrizioni e condizionamenti.

### QUARTO STADIO

- + Interazione con l'ambiente politico, sociale ed economico.
- + È fondamentale che la progettazione di ogni attività tenga conto di orientamenti:
  - politici ed economici
  - culturali ed etnici
  - situazioni particolari dei lavoratori (es. lavori atipici, pendolarismo, disabilità)

# L'approccio sistemico come modello di analisi

È volto ad integrare in un unico quadro concettuale tutte le componenti che giocano un ruolo all'interno del sistema organizzativo:



## Il modello SHEL (Edwards, 1972)

**S** = Software (norme, procedure, pratiche, tipologia dei compiti, ecc.)

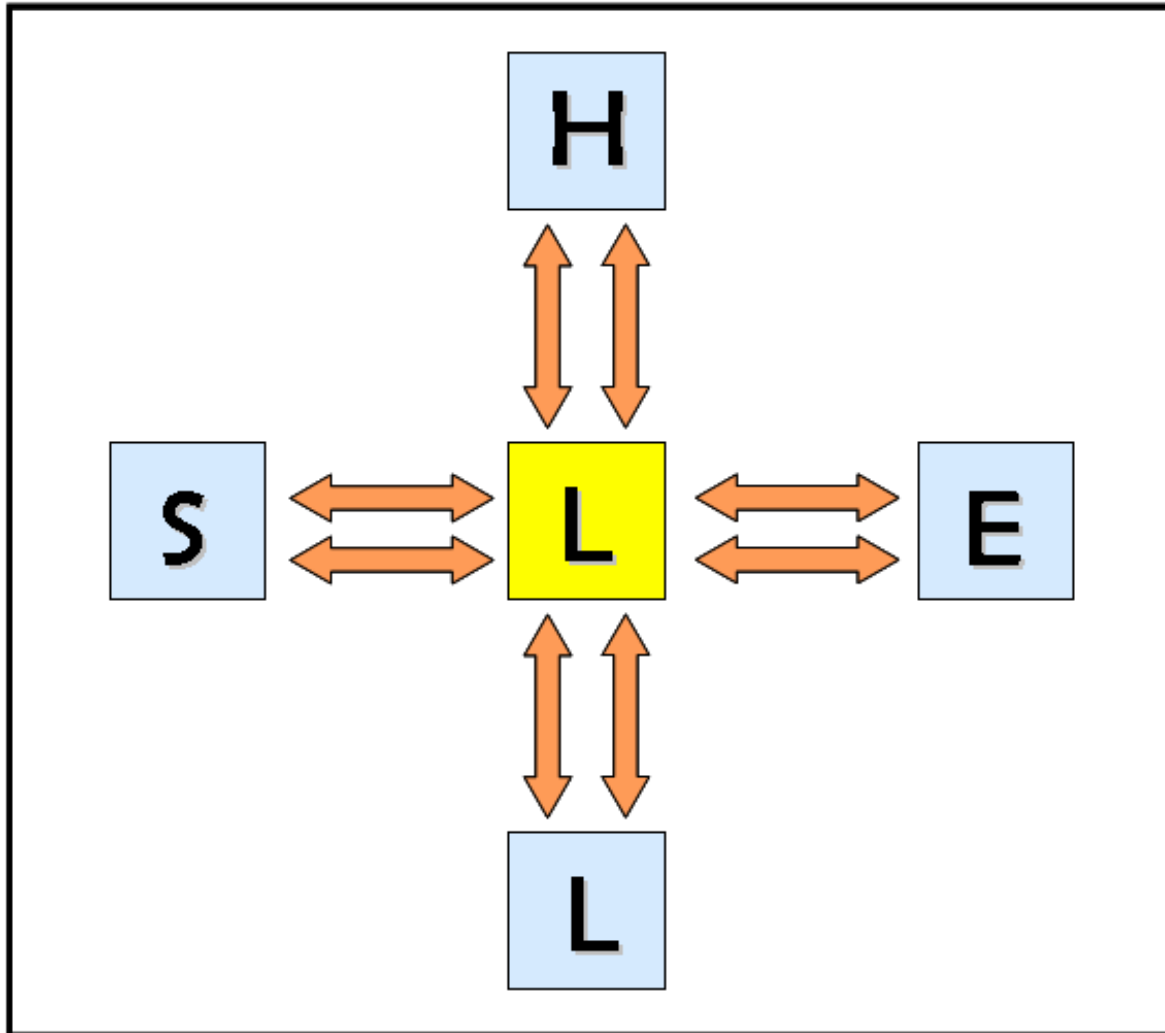
**H** = Hardware (macchine e attrezzature in uso)

**E** = Environment (ambiente fisico, sociale, economico, politico)

**L** = Liveware (indica l'UOMO nei suoi aspetti relazionali e comunicativi)

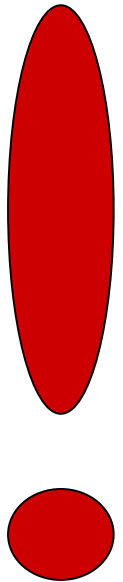
IL MODELLO HA IL PREGIO DI INDIVIDUARE GLI  
"HUMAN FACTORS" CONSIDERATI COME  
PROBLEMI DI INTERFACCIA  
TRA I VARI ELEMENTI DI UN SISTEMA DI LAVORO

# Il modello SHEL (integrato da Hawkins)



# Fonti di stress sul lavoro

- Molteplicità di modelli teorici sullo stress disponibili in letteratura
- Limiti di una rigida classificazione
- Difficoltà di classificazione dovute ad un'interazione dinamica tra uomo, ambiente di lavoro, macrocontesto sociale, culturale, politico



# Una possibile classificazione delle caratteristiche stressanti del lavoro

(Hacker et al., 1983; Hacker, 1991)

## CONTESTO LAVORATIVO

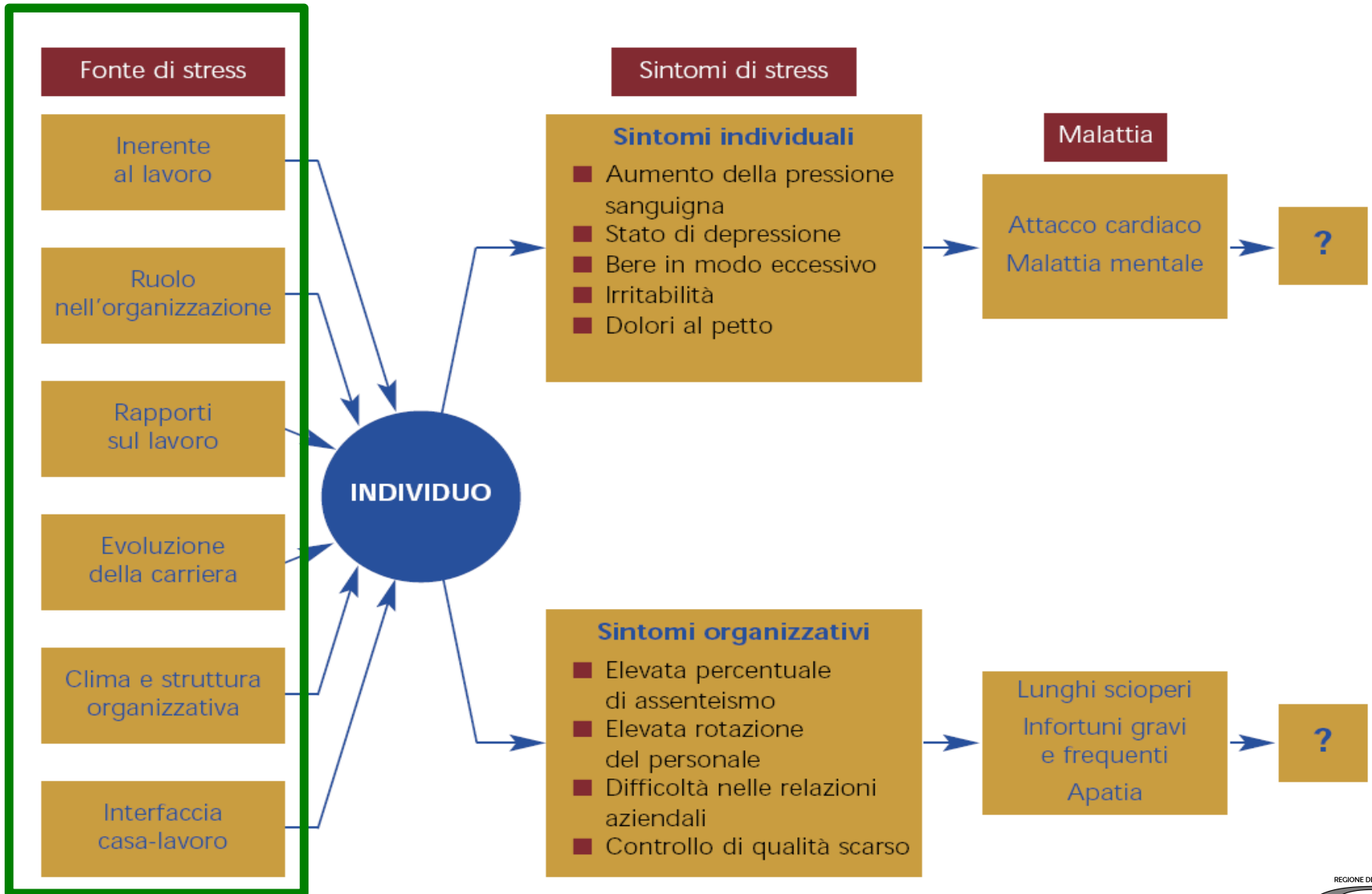
<b>FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA</b>	Scarsa comunicazione, livelli bassi di appoggio per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
<b>RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
<b>EVOLUZIONE DELLA CARRIERA</b>	Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
<b>AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO</b>	Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro
<b>RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO</b>	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
<b>INTERFACCIA CASA-LAVORO</b>	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

## CONTENUTO DEL LAVORO

<b>AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO</b>	Problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
<b>PIANIFICAZIONE DEI COMPITI</b>	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata
<b>CARICO DI LAVORO/RITMO DI LAVORO</b>	Carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo
<b>ORARIO DI LAVORO</b>	Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi

# Modello di stress di Cooper

(adattato da Cooper & Marshall, 1976)



# I fattori di stress: interazione lavoro-persona


## LAVORO

- **Fattori intrinseci al lavoro**  
*Contenuti del compito, carico fisico e mentale, condizioni ambientali, orari e tempi, nuova tecnologia*
- **Ruolo nell'organizzazione**  
*Pressioni, ambiguità, conflitto, soddisfazione, autorità, riconoscimento*
- **Struttura e clima organizzativo**  
*Tipo di organizzazione, partecipazione alle decisioni, autonomia e controllo, comunicazione*
- **Relazioni umane**  
*Relazioni con colleghi, superiori, subalterni, clienti, gruppo sociale*

## PERSONA

- **Età**
- **Caratteristiche di personalità**
- **Stili di vita**
- **Atteggiamenti comportamentali**
- **Formazione professionale**
- **Condizioni psico-fisiche**
- **Condizioni sociali**

**Fattori di stress esterni al lavoro**  
(eventi di vita, condizioni di vita, ecc.)



# Ipotesi di prevenzione dello stress correlato al lavoro: diversi livelli

## Prevenzione primaria

- E' il livello auspicabile: si agisce sulle cause piuttosto che sulle conseguenze dello stress
- Mira a creare una “cultura del benessere” all'interno delle organizzazioni agendo, in una prospettiva sistemica, a livello *organizzativo* (politiche di gestione ed aspetti strutturali), *individuale* (potenziamento delle risorse individuali e sviluppo di competenze organizzative e manageriali a tutti i livelli) e sull'*interfaccia individuo-organizzazione* (gruppo di lavoro, ruoli, relazioni interpersonali, autonomia e partecipazione)

## Prevenzione secondaria

## Prevenzione terziaria

- Sono i livelli di azione a cui si ricorre più frequentemente
- Agiscono quando il processo di stress è già attivo
- Mirano a modificare stili di vita e di comportamento ritenuti responsabili di danni alla salute o ad insegnare a reagire positivamente ed efficacemente agli stressor
- Possono includere programmi di assistenza al singolo lavoratore (es. counselling)



**FINE**