

Anno 6 n. 14
Marzo 2009
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. 338.3396987
fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

Sommario:

Editoriale

pag. 1

Lo stress da lavoro
correlato

pag. 2

Babele

pag. 9

Recensioni

pag. 10

EDITORIALE

Editoriale

Gentili lettori,
in questa occasione vi proponiamo un numero speciale composto sostanzialmente da un unico intervento. L'importanza del tema – purtroppo di drammatica attualità – mi ha spinto a non spezzare il contributo e a proporlo nella sua interezza.

L'argomento è la sicurezza sul lavoro e in particolare sullo stress correlato al lavoro, un aspetto del rapporto uomo/lavoro a cui solo da poco si è data la giusta importanza, anche nel recente D Lgs. 81/2008.

Oltre alla cornice storico-teorica, si è voluto sottolineare che nell'analisi dello stress correlato al lavoro è necessario prendere in esame non solo gli aspetti tecnici e fisici, ma anche quelli socio-ambientali, come, per esempio, quelli legati alla percezione soggettiva o a situazioni di stress esterne al lavoro.

A tal proposito StudioZuliani ha elaborato un protocollo di analisi che affronta lo stress correlato al lavoro nella sua globalità, e che prevede una fondamentale condivisione degli obiettivi e delle misure da adottare tra le persone che operano a vari livelli all'interno dell'Azienda o dell'Ente.

Chiude il numero la recensione di due volumi e l'oramai consueta rubrica "Babele".

Buona lettura.

Antonio Zuliani

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Redazione:

Lucia De Antoni, Roberto De Filippo.

LO STRESS DA LAVORO CORRELATO

DI ANTONIO ZULIANI E ALESSIA LEONARDI

Il D.Lgs 81/2008 ha messo in luce un tema di estrema importanza per il benessere nei luoghi di lavoro: la presenza, negli stessi, dello stress lavoro correlato.

Il D Lgs. 81/2008 ha messo in luce il tema dello stress correlato al lavoro, sottolineando un aspetto relativamente nuovo nei riguardi del rapporto uomo/lavoro.

Se compito del Decreto è quello di tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori non va dimenticato che esiste un preciso interesse dell'azienda nel garantire la qualità di condizione e di vita lavorativa dei dipendenti e collaboratori. Oggi più che mai è acquisita la nozione che un ambiente di lavoro sano consente di affermare l'immagine dei prodotti o dei servizi di qualità e il suo miglioramento dipende da una strategia globale di "gestione della qualità" e di responsabilità sociale che apporta benefici alle prestazioni e alla competitività. Inoltre il benessere psicofisico dei collaboratori è un aspetto decisivo per la stessa qualità della produzione aziendale.

Evoluzione storica dell'attenzione al benessere nel lavoro

Il tema del benessere psicofisico, da cui traggono spunto le problematiche relative allo stress, appare solo negli ultimi anni, ma è da considerarsi l'evoluzione dell'attenzione sviluppatasi nei confronti del tema più generale del rapporto uomo-lavoro fin dal secolo scorso.

All'inizio del '900 l'organizzazione del lavoro era concepita in funzione del conseguimento del miglior risultato possibile non tenendo in considerazione né l'ambiente di lavoro né lo stato di salute del lavoratore. Il lavoratore, in cambio del salario, doveva adattarsi al sistema tecnologico ed organizzativo in evoluzione.

Con gli anni '30 e '40 si sviluppa un'attenzione ai fattori connessi agli infortuni e alle malattie professionali, e sulla spinta di tale nuova sensibilità nascono i principali strumenti di assistenza per gli infortunati e l'istituzione di enti preposti alla sorveglianza e al miglioramento della sicurezza delle condizioni di lavoro. Al lavoratore viene riconosciuto il fatto che le condizioni di lavoro nelle quali opera possono costituire un rischio di infortunio e si inizia un'attività atta ad affrontare i maggiori fattori negativi.

Gli studi di Mayo, sviluppati negli stessi anni, mettono in luce i possibili danni al benessere dei lavoratori apportati dalla routinizzazione e dalla dequalificazione. Parole quali motivazione, alienazione, gruppo entrano nel linguaggio del mondo del lavoro.

Con gli anni '50 si inizia a parlare di *Early ergonomics* dove l'interazione uomo/ambiente trova una prima lettura che sfocia in nuovi campi di interesse quali il *job design*, la selezione e la formazione del personale.

Negli anni '70, ad iniziare dagli Stati Uniti l'attenzione si pone sugli aspetti psicosociali del lavoro e con il concetto di *Health protection* si individua la necessità di porre al centro dell'attenzione il tema della prevenzione al fine di migliorare la qualità della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Da questo momento i fattori psico-sociali sono sempre più associati a quelli più strettamente biologici, fino ad integrarli. Nascono così, negli anni '80, i concetti di *Wellness*, di *Occupational Health Promotion* (promozione della salute dei lavoratori) e *Health Promotion* (miglioramento delle condizioni della salute),

In questa direzione le analisi acquistano sempre più un carattere sistemico nel quale convergono aspetti soggettivi, organizzativi (clima e cultura organizzative dell'azienda) e tecnici.

Il D. Lgs: 81/2008

All'interno di questa evoluzione storica si situa il D. Lgs 81/1008 che, all'articolo 28 (oggetto della valutazione dei rischi), obbliga il datore di lavoro ad effettuare la valutazione di "tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti i gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro correlato".

Dallo stesso testo di legge non sono desumibili procedure condivise per valutare questo aspetto della salute del lavoratore, ma solamente un riferimento all'accordo europeo dell'8 ottobre 2004.

Questa è senza dubbio una forte limitazione in quanto, proprio in un settore così delicato, sarebbe stata necessaria una maggior attenzione del legislatore nel cercare di definire il significato di stress da lavoro e, ancora di più, i livelli valutativi di tali misurazioni.

Contenuti dell'accordo europeo

Occorre, quindi, partire dal contenuto dell'Accordo europeo del 2004, siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE- "confindustria europea"; UEAPME - associazione europea artigianato e PMI; CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale, che definisce, art. 3, lo stress lavoro correlato in questo modo:

"Lo stress è uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti. L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono

essere considerate positive (per lo sviluppo dell'individuo stesso – ndt), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione. Inoltre, 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. Lo stress non è una malattia, ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute. Lo stress indotto da fattori esterni all'ambiente di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ridurre l'efficienza sul lavoro. Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno considerate causate dal lavoro stesso. Lo stress da lavoro può essere causato da vari fattori quali il contenuto e l'organizzazione del lavoro, l'ambiente di lavoro, una comunicazione "povera", ecc. "

A tale definizione neppure l'Accordo intende fornire una descrizione esaustiva degli indicatori per la valutazione dello stress. Infatti, all'art. 4 si legge:

"un alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamentele frequenti da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro. L'individuazione di un problema di stress da lavoro può avvenire attraverso un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.), le condizioni e l'ambiente di lavoro (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.), la comunicazione (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.) e i fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.)"

D'altra parte la stessa Azienda Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro negli studi prodotti è andata al di là di queste osservazioni, anche se le osservazioni e le buone pratiche contenute in alcuni documenti, come "Research on Work-related Stress" del 2000, "How to Tackle Psychosocial Issues and Reduce Work-related Stress" e, "Prevention of

psychosocial risks and stress at work in practice" del 2002, "Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health" del 2007 contengono delle importanti indicazioni che sono state utilizzate per la stesura del protocollo di lavoro con il quale opera StudioZuliani.

La letteratura internazionale sullo stress

La letteratura internazionale sottolinea come lo stress da lavoro può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro, ma anche che non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati. Occorre sempre ricordare che lo stress non è una malattia e che ogni persona è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, che vi sono delle differenze soggettive profonde nella gestione delle situazioni potenzialmente stressanti correlate alla resilienza personale, per cui 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. E ancora che gli eventi della vita quotidiana possono sommarsi nel determinare le reazioni da stress.

Detto questo rimane la rilevazione di come una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute. In ogni caso una consapevole valutazione dei fattori stressanti può migliorare l'efficienza e le condizioni di lavoro.

Gli studi e le ricerche sullo stress sono in continua evoluzione e concernono l'indagine di quello che Freud definì "il salto dallo psichico al somatico", la cui enorme complessità ha dato vita ad una nuova branca della scienza medica: la *Psico-neuro-endocrino-immunologia (PNEI)*.

Queste ricerche hanno condotto alla identificazione di precisi canali nel rapporto mente-corpo, con la dimostrazione che gli stati emozionali hanno correlati continui ed intensi con la fisiologia dell'organismo, seguendo una complessa catena di eventi che parte da specifiche aree corticali, dal cervello limbico (definito negli anni '40 come cervello viscerale o emozionale), per giungere al complesso ipotalamo-ipofisario, fino ai sistemi neurovegetativo, neuroendocrino ed immunitario.

Fra gli anni '40 e '60 Franz Alexander ipotizzò che stati emozionali conflittuali fossero implicati nell'etiopatogenesi di varie malattie psicosomatiche attraverso la mediazione del Sistema Nervoso Vegetativo e che addirittura i due diversi compartimenti, l'*Ortosimpatico* e il *Parasimpatico*, fossero implicati in patologie diverse. Ad esempio, il parasimpatico nell'ulcera peptica e l'ortosimpatico nell'ipertensione essenziale.

Ulteriori studi effettuati fra gli anni '70 e '90 hanno chiarito che sensibile alle reazioni emozionali è anche il sistema endocrino: praticamente tutti gli ormoni (ACTH, cortisolo, GH, prolattina, LH, testosterone ed altri ormoni sessuali) rispondono a sollecitazioni emozionali. Parallelamente, le scoperte relative agli anni '80 hanno evidenziato molteplici connessioni fra encefalo e sistema immunitario.

Difficoltà metodologiche di analisi

Proprio questa complessità indica la necessità di muoversi con cautela in questo campo arrivando a fornire una visione concreta delle problematiche presenti all'interno di un'azienda fornendo, al contempo, utili indicatori per risolvere i problemi emersi.

La ricerca in questo settore e la determinazione di misure certe è resa, ad

esempio, particolarmente complessa da una serie di problemi metodologici. Ne indichiamo alcuni dei più importanti e frequenti:

- difficoltà di delimitare l'effetto dell'evento stressante da quello di altre variabili e di altri avvenimenti;
- definizione del rapporto tra evento e distanza temporale rispetto all'insorgenza del disturbo;
- individuazione dei "falsi negativi" (di quei soggetti che hanno subito un evento ma tendono o a non ammetterlo, o a dimenticarlo, o a scotomizzarlo) e dei "falsi positivi" (di coloro, cioè, che enfatizzano il significato degli eventi per trovare una causa e per dare un significato alla loro patologia);
- ruolo dell'attesa per gli eventi prevedibili;
- difficoltà di discriminazione tra evento controllato ed evento non controllato dal soggetto, e altro ancora.

Queste considerazioni rendono perlomeno dubbia la possibilità di avere un unico strumento di misurazione veramente attendibile (software, questionari onnicomprensivi, ecc.), spingendo, invece, l'attenzione verso un modello di lavoro integrato.

Oggi si preferisce un modello che contemperì l'attenzione agli aspetti soggettivi (il soggetto che, individuato l'evento stressante, valuta l'importanza che ha avuto per lui in quella circostanza) con quelli normativi (il soggetto indica gli elementi stressanti all'interno di una scala già predisposta). Ancora si vede come la misurazione "oggettiva" dei fattori stressanti (quelli che di seguito saranno identificati come "indicatori di rischio generali" e "correlati") non sia sufficiente, come non lo è il riferirsi solamente agli indicatori "soggettivi" e come debbano assumere un valore misurabile anche gli aspetti della vita quotidiana esterni al mondo del lavoro.

Al fine di giungere ad un'integrazione soddisfacente occorre porre tutte queste attenzioni sullo stesso piano, prevedendo

anche incontri con i soggetti più informati e sensibili. L'organizzazione di focus group, la somministrazione di questionari specifici e una lettura condivisa dei risultati, affinché emergano strategie atte a ricavare il meglio dalle metodologie descritte.

Metodologia di valutazione dello stress

La misurazione dello stress dovrebbe tener conto di fattori riconducibili a 5 aree tematiche.

- Indicatori di rischio generali.
- Indicatori correlati.
- Indicatori di stress legati alla percezione soggettiva.
- Sintomi psicosomatici.
- Presenza di situazioni di stress esterne al lavoro.

1 Indicatori di rischio generali

La rilevazione dei principali fattori di rischio appare come una condizione basilare per un progetto di analisi efficace. Si tratta di aspetti della vita e dell'organizzazione aziendale.

- *Situazione ambientale (fattori di rischio fisico, chimico, ecc).*
 - *Rumore.* Tra le caratteristiche del rumore che concorrono a determinare il grado di disturbo si ricordano: intensità (livello sonoro) e fluttuazione dell'intensità (i livelli sonori fluttuanti sono più fastidiosi di livelli sonori costanti); frequenza e fluttuazioni di frequenza; durata (il disturbo aumenta con l'aumentare della durata).
 - *Microclima e qualità dell'aria.* Vi possono essere agenti pericolosi anche entro i limiti di legge, ma ugualmente fastidiosi. Inoltre effetti come quello della temperatura, della umidità relativa, delle caratteristiche illuminotecniche e di pressione sonora, influenzando la percezione degli occupanti,

concorrono a definire la salubrità e la sicurezza dell' ambiente.

- *Comfort ambientale.* La presenza o meno di un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente è un elemento costitutivo del benessere sia dei lavoratori sia dei possibili fruitori degli spazi aziendali. Da questo punto di vista è essenziale valutare la presenza o meno di aspetti di restorativeness ambientale da correlare alla percezioni soggettive.

- *Orari di lavoro, lavoro e turni, con particolare attenzione a turni notturni e alla loro modulazione.*
- *Lavoro parcellizzati e/o ripetitivi, lavoro in posizioni obbligate e/o scomode.*
- *Contatto con il pubblico; lavoro con stimoli emotivi rilevanti (sanità, assistenza, interventi in emergenza/soccorso, ecc.)*

2 Indicatori correlati

- Assenteismo.
- Presenza di infortuni e/o malattie professionali.
- Rotazione del personale elevata, provvedimenti disciplinari, conflitti e vertenze.
- Presenza in azienda di una politica della qualità, dell'ambiente e della sicurezza.

3 Indicatori di stress legati alla percezione soggettiva

Tra gli indicatori di stress si può annoverare la percezione che il lavoratore ha di fattori professionali che entrano in gioco nel vissuto personale.

- *Comfort ambientale percepito*
Elemento da analizzarsi come mancanza di allineamento tra gli aspetti reali dell'ambiente e le sue ricadute psicologiche (da questo punto di vista le conoscenze della psicologia ambientale

sono di estremo interesse) e la percezione soggettiva del vivere in quel determinato ambiente.

- *Valorizzazione personale*
L'azienda riconosce e valorizza le competenze e gli apporti dei dipendenti e stimola nuove potenzialità, assicurando adeguata varietà dei compiti e autonomia nella definizione dei ruoli organizzativi, nonché pianificando adeguati interventi di formazione. In questa campo risultano significative sia il riconoscimento delle caratteristiche soggettive dei lavoratori, sia la valorizzazione dei contributi che i singoli posso fornire all'azienda.
- *Motivazione*
La motivazione al lavoro e la disponibilità ad affrontare i sacrifici, sia in termine di organizzazione della propria vita privata, sia di dedizione al lavoro sono tra gli aspetti più incisivi.
- *Relazioni interpersonali all'interno dell'azienda sia con i colleghi, sia con i dirigenti e i sottoposti*
In questo settore sono rappresentati molti aspetti importanti relativi al benessere o meno all'interno del luogo di lavoro. Si va dal rapporto più o meno armonico o conflittuale con i colleghi, alla collaborazione con gli stessi e con i superiori, fino alla stima e all'appoggio che si sente di avere in azienda da tutti quelli che vi operano.
Questo è uno degli aspetti più complessi da esaminare perché occorre tenere in debito conto anche l'effettivo organigramma aziendale e la presenza o meno di figure intermedie (capi reparto, capi uffici, ecc.) che siano significative nel determinare le relazioni interpersonali.
- *Equità*
L'azienda assicura equità di trattamento retributivo, di assegnazione di responsabilità e di promozione del personale, il tutto all'interno di percorsi chiari ed espliciti, per cui ogni dipendente

ha la percezione di avere la possibilità di accedere a questa possibilità.

- **Senso di utilità**
L'azienda stimola nei dipendenti il senso di utilità sociale, contribuendo a dare senso alla giornata lavorativa dei singoli e al loro sentimento di contribuire ai risultati comuni.
- **Informazioni**
L'azienda mette a disposizione dei dipendenti le informazioni pertinenti il loro lavoro e al contempo ascolta le istanze dei dipendenti, tutto all'interno di un sistema fatto di strumenti e regole condivise per la diffusione delle informazioni.
- **Chiarezza e trasparenza**
La chiarezza riguarda gli obiettivi aziendali, le regole e le procedure che vigono all'interno dell'organizzazione, la definizione o meno dei ruoli reciproci.
- **Sicurezza e protezione**
In questa fase estremamente delicata sotto il profilo dei timori per il futuro economico appare utile rilevare gli aspetti correlati alla sicurezza che l'azienda fornisce in merito. Si tratta di indicatori spesso indiretti che, però, sono in grado di fornire al dipendente fiducia sul futuro aziendale e quindi tranquillità sul suo destino.

4. Sintomi psicosomatici (effetti individuali dello stress)

Possiamo considerare la somatizzazione come uno schema di risposta che la persona attiva di fronte alle sollecitazioni e agli stress della vita che può, addirittura, divenire un modo di vivere. Da ciò ne consegue che esprimere sintomi somatici non può essere considerato di per sé patologico, sempre che non si raggiungano livelli di intensità, di frequenza e di compromissione delle principali funzioni vitali.

Occorre ricordare che la somatizzazione ha una genesi multifattoriale nella quale i diversi fattori (costituzionali, socio-evolutivi,

personologici, socioculturali, ecc.) assumono di volta in volta un peso diverso.

Manifestazioni associate a stress sono le più varie: stanchezza cronica, affaticamento psicofisico associato ai più vari disturbi (cefalea, dolori muscolari, ansia), patologie cutanee (eczemi, eruzioni cutanee), dispepsie, gastralgie, modificazioni del comportamento alimentare, tachicardia, extrasistoli, ipertensione arteriosa, ecc. Numerosi studi hanno documentato che il lavoro a turni può determinare a lungo termine una maggiore prevalenza di malattie a prevalente genesi psicosomatica, che si manifestano a carico dell'apparato gastroenterico (gastroduodenite, ulcera peptica e alterazioni funzionali del colon), del sistema nervoso centrale (diminuzione della capacità di concentrazione e della memoria, gravi disturbi del sonno e facile irritabilità, sindrome da fatica cronica, disturbi comportamentali fino ad una sindrome ansioso-depressiva) e probabilmente anche di quello cardiocircolatorio (ipertensione e cardiopatia ischemica).

Viene segnalato, inoltre, come le turniste donne abbiano più frequentemente irregolarità dei cicli e disturbi mestruali.

5. Presenza di situazioni stressanti esterne al luogo di lavoro.

Indubbiamente ogni lavoratore ha anche una vita privata e non si può pensare che i problemi e le difficoltà dell'una realtà, così come le gioie e le realizzazioni, non abbiano ricadute anche nell'altra. Si tratta di aspetti difficili da indagare specialmente quando rientrano nella sfera più privata del singolo soggetto.

- Problemi con il gruppo di supporto principale: ad es., morte di un membro della famiglia.
- Problemi di salute in famiglia, disgregazione della famiglia per separazione o divorzio, allontanamento da casa.
- Problemi legati all'ambiente sociale: ad es., morte o perdita di un amico, inadeguato supporto sociale, difficoltà di acculturazione, discriminazione,

adattamento ai cambiamenti di vita (come il trasferimento per lavoro).

- Problemi abitativi: ad es., vivere in un alloggio inadeguato, quartiere pericoloso; disaccordi con i vicini o con il padrone di casa.
- Problemi economici: ad es., condizione finanziaria inadeguata, supporto assistenziale inadeguato.
- Problemi legati all'interazione con il sistema legale/criminalità: ad es., cause legali; essere vittima di un crimine.

Lungi dal voler esaurire le possibili cause di stress esterno al luogo di lavoro, si sottolinea l'importanza di monitorarle al fine di non arrivare a confondere le cause con l'effetto di una situazione stressante.

Prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress da lavoro

Da qui l'importanza di stabilire misure adeguate da adottare con la partecipazione dei dirigenti e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, con gli obiettivi di assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro, di portare a coerenza responsabilità e controllo sul lavoro, di migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro, chiarendo gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore. Una maggior valorizzazione e attenzione al ruolo del singolo con riconoscimenti e promozioni ad personam sono di straordinaria efficacia come stimolo al miglioramento personale, lavorativo e aziendale.

L'appagamento professionale: è proprio questa l'aspirazione quasi mitica cui tende ogni persona che lavora, la forma più completa di estrinsecazione delle proprie capacità creative, fisiche ed anche mentali. Di ulteriore importanza sarebbe la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per una migliore consapevolezza e comprensione degli effetti dello stress, delle cause possibili e dei modi per affrontarlo. Una valida rielaborazione cognitiva può ridimensionare l'evento stressante ed evitare

che esso destabilizzi l'omeostasi producendo malattia. Sono più vulnerabili i soggetti con "bassa hardiness", dal letterale significato di "ardire, vigore, resistenza". Una buona resistenza allo stress è infatti influenzata dall'autoconsiderazione; un elevato concetto di sé stesso si associa spesso a successo e soddisfazione nel lavoro, mentre l'autosvalutazione si accompagna frequentemente a fenomeni di ordine distimico

Le procedure di intervento proposte

StudioZuliani ha predisposto un progetto di lavoro per affrontare compiutamente tale problematica all'interno delle singole aziende. Nella consapevolezza che esiste una forte diversificazione tra Pubblica Amministrazione e Azienda e tra le varie tipologie di azienda, gli strumenti di lavoro utilizzati sono personalizzati alla tipologia aziendale, e possono seguire due percorsi distinti a seconda che vi sia la volontà di affrontare il tema dello stress lavoro correlato nella sua interezza o si preferisca lavorare per step successivi.

Progetto integrato

Qualora la volontà e le condizioni specifiche dell'azienda lo suggeriscano, il piano di lavoro prevede i seguenti punti.

1. Preparazione delle schede aziendali, con la rilevazione dei parametri macroscopici e definizione degli interlocutori (produzione, occupazione, organigramma, RRSP, RLS, Medico Competente).
2. Colloquio con RRSP e RSL sui rischi aziendali valutati.
3. Raccolta di indicatori oggettivi di stress (assenteismo, turn over, fenomeno infortunistico ecc.).
4. Focus group (nelle aziende con numerosi addetti) per l'esplorazione di conflittualità

aziendali, della comunicazione interna, di elementi di organizzazione del lavoro, di priorità di intervento.

correlato, attinente la specifica esperienza.

5. Perfezionamento del disegno dell'indagine successiva (priorità, tipo di questionario, applicazione campionaria o meno, aspetti gestionali specifici dell'azienda).
6. Somministrazione del questionario comprendente la rilevazione di fattori di stress connessi alla realtà aziendale, della percezione individuale, di sintomi psicosomatici o di fattori esterni.
7. Restituzione dei dati elaborati mediante idonei momenti di comunicazione in primis al datore di lavoro e successivamente ai lavoratori.
8. Pianificazione delle azioni di miglioramento in supporto al datore di lavoro. Preferibilmente essa deve precedere la comunicazione finale ai lavoratori, in modo da rendere positiva la conclusione del percorso, con una comunicazione a sostegno del miglioramento della qualità che l'azienda vuole attivare.
9. Consegna di una relazione scritta di valutazione del rischio di stress lavoro

Progetto a step

Qualora la volontà e le condizioni specifiche dell'azienda suggeriscano l'opportunità di un piano di lavoro articolato nel tempo, il progetto di intervento si modula in una prima fase che prevede:

1. compilazione di una scheda di rilevazione dei parametri relativo alla organizzazione che possono incidere sul benessere dei lavoratori;
2. somministrazione del questionario comprendente la rilevazione di fattori di stress connessi alla realtà aziendale, della percezione individuale, di sintomi psicosomatici o di fattori esterni;
3. predisposizione di una relazione scritta di valutazione del rischio stress lavoro correlato contenente le indicazioni delle eventuali priorità di intervento successive e le misure da adottare.

Sulla base delle risultanze di questa relazione sarà possibile programmare azioni di analisi e di intervento che siano in grado di rimuovere gli elementi negativi riscontrati.

BABELE

Continua la rubrica Babele, che tanto successo ha riscosso tra i lettori.

L'interesse della Rivista non è di puntare l'indice su chicchessia bensì di evidenziare come la distrazione, la superficialità e, a volte, l'incompetenza inducano a errori macroscopici.

Il tono sarà comunque ironico e leggero convinti che ciò avvicini maggiormente allo scopo.

Se qualche lettore desidera inviarci altri esempi da includere in Babele è il benvenuto. Gli chiediamo solamente di inviarci la documentazione del messaggio che la redazione si riserverà di pubblicare.

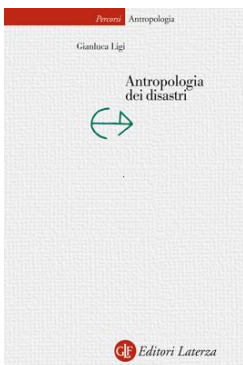


Molto interessante e didattico questo cartello posto nell'atrio di una Università del Nord Italia. Peccato che poi vi sia a disposizione un solo estintore a polvere e allora perché suggerire che si può scegliere l'estintore?



Nel numero scorso abbiamo ironizzato sull'uso dell'inglese presso un ospedale ora dobbiamo riconoscere che vi sono istituzioni che promuovono l'utilizzo della lingua straniera. Eccovi un pulsante per l'allarme incendio posto in una Casa di Riposo italiana ... in francese ovviamente.

RECENSIONI



“Antropologia dei disastri”

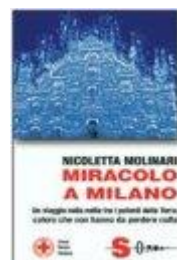
Di Gianluca Ligi
Editore Laterza (gennaio 2009, 188 pagg., 20.00 euro)

La denominazione *antropologia dei disastri* indica quel filone di

ricerche in cui allo studio dei disastri vengono applicate le teorie e i metodi tipici dell'antropologia socio-culturale. Disastri nel senso di eventi naturali estremi (terremoti, inondazioni, alluvioni, eruzioni vulcaniche, tornado) e in quello di catastrofi tecnologiche (esplosioni di impianti nucleari, contaminazioni batteriologiche e virali, gravi forme di inquinamento ambientale). In genere non si ritiene che l'antropologia possa occuparsi di disastri perché si tende a sottovalutare l'importanza degli aspetti socio-culturali di un disastro rispetto a quelli marcatamente tecnici e fisici. Lo scopo di questo libro è invece mostrare come proprio gli aspetti socio-culturali rappresentino importanti dimensioni di un evento naturale

estremo o di un disastro tecnologico. Per comprendere e prevenire i disastri, e mitigarne gli effetti post impatto, è importante non solo migliorare l'analisi e la modellistica di tipo tecnico-fisico e ingegneristico, ma anche concettualizzare la rilevanza delle componenti sociali di un disastro e la loro variabilità trans-culturale. Un evento naturale estremo o una catastrofe tecnologica non sono pure fatalità, ma il prodotto di rapporti economici, politici, culturali e affettivi che legano comunità umane, tecnologia e ambiente. Le teorie e i metodi di ricerca dell'antropologia culturale, applicati allo studio dei contesti di emergenza di massa, offrono una lettura efficace del grado di vulnerabilità di una comunità, delle sue percezioni di rischio, delle sue potenzialità di reazione.

(Lucia De Antoni)



"Miracolo a Milano di Nicoletta Molinari, prefazione di Andrea Riscassi Inviato della RAI foto di Gianni Villa per di tipi di Sonda. Prezzo 12 euro.

I diritti d'autore vanno a sostegno del progetto provinciale di Milano "La CRI per i Clochard"

Nella Librerie di tutta Italia e presso la Croce Rossa Italiana Comitato Provinciale di Milano, Via Pucci, 7 tel. 02.33129240/1 e-mail direzioneprovinciale@crimilano.org

Dal censimento che il Comitato Provinciale della CRI di Milano e delle ricercatrici dell'Università Bocconi di Milano svolsero nell'inverno 2008, sono 400 i clochard irriducibili che non lasciano la strada neppure per un posto in dormitorio, eppure sono persone "invisibili" se non quando la cronaca riporta la notizia della loro morte, spesso come vittime di atti di teppismo. Ma per cercare di dare un volto a questi invisibili, Nicoletta Molinari, volontaria CRI, ha tratteggiato 31 brevi ritratti di alcuni di loro, incontrati per le vie di Milano nelle situazioni più disparate.

Sono storie di vita che ci dicono molto su come, anche da noi, si può passare da una

vita "normale", all'angolo di una strada, dopo aver perso tutto, e su cosa continua a non funzionare nella nostra società. L'autrice ha raccontato in questo libro come operano le Unità di Strada del progetto provinciale "La CRI per i Clochard", della del Comitato provinciale della Croce Rossa Italiana di Milano, un progetto nato nel 2001, che vede impegnati, per tutto l'arco dell'anno, 5 Unità di Strada, composte da tre o quattro volontari per portare tè caldo, brioche, coperte e indumenti puliti a questi bisognosi nella metropoli milanese e da quest'inverno anche a Monza.

"Con alcuni si tratta di incontri occasionali, che non si ripetono più" racconta Nicoletta "altri sono diventati amici che si vanno a trovare. Sono persone che ci osservano scorrere veloci al centro delle nostre vite, indifferenti e distratti, senza che il loro sguardo sia ricambiato. Ma se ci fermiamo, possiamo metterli a fuoco, come in un quadro, frammenti ancora vivi sul confine oscuro della resistenza umana".

StudioZuliani su Facebook

Al fine di favorire i contatti tra lo Studio e i lettori è stato aperto un gruppo su Facebook.

Nel gruppo saranno riportati novità e dibattiti sui temi di interesse dello Studio.

Gli esperti dello Studio esprimeranno pareri sulle tematiche di attualità relative alle tematiche delle applicazioni della psicologia ai settori della sicurezza, dell'emergenza e dell'ambiente.

Sarà, inoltre, possibile porre quesiti ai quali gli esperti risponderanno sulla base delle competenze acquisite.