

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 14 - numero 2952 di mercoledì 17 ottobre 2012

Salute organizzativa e rischi psicosociali

Stress, burnout, mobbing, rischi psicosociali dei lavoratori immigrati. Di Federica Paolucci.

L'abilità di un'organizzazione di competere con efficacia richiede apertura all'ambiente esterno ed all'innovazione tecnologica e culturale: l'organizzazione si mostra flessibile, aperta al cambiamento ed in grado di adattarsi considerando l'esterno come una risorsa per il proprio miglioramento. Competere con efficacia richiede quindi creatività, innovazione e rapido adattamento al mercato, alla ricerca ed alla società: capacità queste legate all'uso ed al valore che l'organizzazione pone nella pratica, nel talento, nelle competenze e nell'esperienza delle persone che vi lavorano. Le aziende di successo sono quindi quelle che gestiscono con efficacia la creazione e la condivisione delle abilità e delle conoscenze del personale, anche attraverso percorsi di formazione, informazione, comunicazione, partecipazione, fino a tradurle in risorsa intellettuale e in Salute. La prospettiva della salute organizzativa si focalizza sia sul benessere del lavoratore sia sulla prestazione finale dell'organizzazione, riconoscendo che il benessere della persona ed il risultato in termini di efficacia della prestazione organizzativa sono determinati da fattori sia individuali sia organizzativi.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[ELPS10] ?#>

Definiamo Salute organizzativa come "l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la convivenza nei contesti di lavoro promuovendo, mantenendo e migliorando il benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative" (Avallone e Pamplomat, 2006) e dell'organizzazione stessa.

La definizione dell'OMS del concetto di Salute come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale non consistente solo in un'assenza di malattia o infermità", è stata ripresa dal D.Lgs. 81/08 quale premessa per la garanzia di una tutela dei lavoratori anche nei confronti dei rischi psicosociali, ossia quegli aspetti della progettazione del lavoro, della sua organizzazione e gestione, e dei loro contesti sociali ed organizzativi, che hanno il potenziale di causare danni psicologici o fisici. I rischi psicosociali rappresentano il potenziale che le caratteristiche della situazione sociale ed organizzativa hanno di produrre una diminuzione, o di impedire l'aumento, del benessere e della salute delle persone. Tali rischi vengono definiti considerando alcune manifestazioni di disagio: stress, burnout, mobbing, molestie e comportamenti negativi.

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato, introdotta dal D.Lgs. n.81/08 secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004 ed obbligatoria per tutte le aziende, è una valutazione sull' organizzazione del lavoro quale agente potenziale di generazione dei suddetti disagi.

STRESS

È definito come il fenomeno che ha luogo quando la persona incontra eventi, o caratteristiche di eventi, percepiti come significativi per il proprio benessere ed eccedenti le proprie capacità di farvi fronte. In queste situazioni si genera uno stato di tensione psicologica, fisiologica e comportamentale che può alla lunga, indurre conseguenze dannose o patologiche a livello individuale ed organizzativo.

Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione che può ridurre l'efficienza sul lavoro, determinando un cattivo stato di salute come precisato dal suddetto Accordo europeo.

Per quanto riguarda la vita professionale, i prevalenti fattori dello stress, cioè gli aspetti che possono condurre a stress, si possono distinguere in:

Fattori centrati sulla persona tra i quali:

? ruolo

- ambiguità di ruolo (aree di non chiarezza),
- conflitti di ruolo (la persona riveste più ruoli tra di loro in conflitto es. ruoli professionali che contrastano con il ruolo familiare oppure l'unico responsabile di due diverse funzioni che hanno priorità tra loro spesso in contrasto),
- pressione di ruolo ed eccessiva responsabilità;
- ? relazioni con gli altri (relazioni difficili ed assenza di supporto da parte di colleghi e superiori);
- ? carriera (insicurezza lavorativa, fusioni ed acquisizioni, riduzione delle spese e tagli al personale, immobilità occupazionale, promozioni ed avanzamenti).

Fattori centrati sull'ambiente tra i quali:

- ? caratteristiche intrinseche al lavoro (fattori ambientali, rumore, vibrazioni e temperatura, pressione lavorativa, orari di lavoro, nuove tecnologie, esposizione a rischi e pericoli);
- ? condizioni e caratteristiche dell'organizzazione (numero dei lavoratori, posizione occupata all'interno dell'organizzazione, trasferimenti obbligatori);
- ? clima e cultura organizzativa (ad es. la possibilità di partecipare ai processi decisionali, la natura ed il contenuto della comunicazione tra i lavoratori, il senso di appartenenza all'organizzazione).

Lo stress può alla lunga, indurre conseguenze dannose e patologiche sia a livello individuale che organizzativo.

Le conseguenze dello stress sull'individuo possono essere:

- ? fisiologiche: modifiche in diversi sistemi fisiologici: ormonale, circolatorio, digestivo, cardiovascolare. Queste modifiche possono causare patologie quali ad es. ulcere, disfunzioni ormonali, cardiopatie, ipertensione;
- ? psicologiche: insoddisfazione lavorativa, ansia;
- ? psicosomatiche: disturbi degli apparati cardiocircolatorio, digerente ed osteo-articolare quali ad es. coronaropatie e ipertensione, gastroenteropatie, allergopatie, disturbi muscoloscheletrici, sintomatologie irritative e dolorose varie;
- ? comportamentali: comportamenti con i quali la persona si difende dallo stress e allo stesso tempo scarica la tensione accumulata; ad es. comportamenti aggressivi, carenze nella prestazione, disturbi dell'alimentazione, comportamenti a rischio per la salute (quali consumo elevato di tabacco, alcol, droghe), comportamenti che compromettono le relazioni sociali con coniugi, familiari, amici e colleghi, distrazioni, cali nell'attenzione).

Le conseguenze dello stress sull'organizzazione possono riguardare:

- ? la prestazione: inferiore;
- ? assenteismo, turnover, ritardi sul lavoro, assenza psicologica.

BURNOUT

Definito come stress cronico, comporta l'esaurimento emozionale e psicofisico dell'individuo.

Il termine compare per la prima volta negli anni '30 nel gergo sportivo, a indicare il fenomeno per il quale un atleta, dopo alcuni anni di successi, si esaurisce (si brucia) e non è più in grado di competere agonisticamente. Dagli anni '70 questo vocabolo entra nella terminologia dell'ambito lavorativo, in particolare con riferimento alle professioni di aiuto (cioè le professioni in cui ci si prende cura degli altri, ad es. operatori sanitari, psicologi, insegnanti, poliziotti, ecc.). Recentemente soprattutto a seguito di alcune importanti evidenze scientifiche, si è iniziato a parlarne anche per altri tipi di professione: il burnout è diventato una patologia comportamentale a carico di tutte le professioni ad elevata implicazione relazionale.

Quando si parla di burnout, si fa riferimento ad una sindrome ovvero ad una costellazione di sintomi e di segni quali ad esempio:

- affaticamento fisico ed emotivo,
- atteggiamento distaccato e apatico nei rapporti interpersonali,
- sentimento di frustrazione dovuto alla mancata realizzazione delle proprie aspettative professionali,
- perdita della capacità di controllo rispetto alla propria attività professionale, conseguente riduzione del senso critico ed errata attribuzione di valenza alla sfera lavorativa,
- particolari stati d'animo (ansia, irritabilità, esaurimento fisico, panico, agitazione, senso di colpa, atteggiamenti negativi, ridotta autostima, empatia e capacità d'ascolto),
- somatizzazioni (emicrania, sudorazioni, insonnia, disturbi gastrointestinali ecc.),
- reazioni comportamentali (assenze o ritardi frequenti, distacco emotivo, ridotta creatività, ecc.).

Il lavoratore continua ad andare al lavoro, mostrando crisi d'identità, sentimenti di impotenza a risolvere i problemi, consumo delle illusioni professionali in precedenza elaborate creativamente: le risposte difensive si esprimono senza mediazioni sino ai limiti tollerabili dall'organizzazione.

MOBBING

Il termine mobbing deriva dall'inglese "to mob" originamente utilizzato per descrivere l'aggressione animale ed il comportamento del branco. Il mobbing è una forma di aggressione psicologica e morale sul lavoro, che viene agita in modo prolungato nel tempo, che può essere più o meno intenzionale, svolta da uno o più aggressori e tali azioni negative tendono a spingere la persona nella condizione di non potersi difendere e all'isolamento ed espulsione dal contesto lavorativo. Il mobbing non si riferisce a eventi singoli ed isolati, ma a comportamenti che sono persistentemente e ripetutamente condotti nei riguardi di una o più persone. Sono mobbing quegli eventi negativi ed aggressivi che si ripetono almeno una volta alla settimana e per un'esposizione superiore a sei mesi.

Sono state individuate alcune principali tipologie di comportamenti mobbizzanti:

- cambiamento degli incarichi o delle mansioni lavorative della vittima in modo negativo, compresi i casi in cui le attività vengono rese più difficili e meno piacevoli da eseguire,
- isolamento sociale indotto tramite la mancanza di comunicazione e l'esclusione dagli eventi sociali,
- attacchi personali o riguardanti la sfera privata condotti insultando, ridicolizzando o comportamenti simili,
- minacce verbali tramite le quali una persona viene criticata o umiliata in pubblico,
- diffusione di dicerie riguardanti la vittima,
- episodi di violenza fisica o minaccia di tale violenza,
- attacchi alle credenze politiche o religiose della vittima.

Tutti questi comportamenti che possono essere comuni in ambienti di lavoro, se condotti sistematicamente, sono in grado di costituire una notevole fonte di stress, ridurre le capacità della vittima di fronteggiare tali situazioni, portare di conseguenza a dolore e danni di diverso tipo.

Oltre a stress, burnout, mobbing, violenze sul lavoro, l'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (2007) ha individuato alcuni rischi psicosociali emergenti, nuovi e in aumento, per la salute e la sicurezza sul lavoro:

- contratti precari in un ambito di lavoro instabile,
- maggiore vulnerabilità dei lavoratori nel contesto della globalizzazione,
- nuove forme contrattuali,
- sensazione di insicurezza del posto di lavoro,
- forza lavoro che invecchia,
- lunghe ore di lavoro,
- intensificazione del lavoro,
- produzione snella ed outsourcing,
- elevato coinvolgimento emotivo sul lavoro,
- scarso equilibrio tra vita privata e lavoro.

LAVORATORI IMMIGRATI

Il Decreto Legislativo n. 81/2008 "Testo Unico in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro" propone un sistema di gestione (preventivo e permanente) della sicurezza e della salute in ambito lavorativo, prevedendo *l'uniformità della tutela dei lavoratori e delle lavoratrici sul territorio nazionale attraverso il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali, anche riguardo alle differenze di genere, età ed alla condizione delle lavoratrici e dei lavoratori immigrati.*

Vorrei soffermarmi su quest'ultimo punto.

L'estrema vulnerabilità, la "debolezza" nel contrattare un lavoro che risponda a desideri perché prima di tutto deve rispondere a bisogni primari, la non realizzazione nel lavoro come espressione del proprio essere, la sovra-qualificazione rispetto alla mansione svolta significativamente superiore rispetto ai lavoratori italiani, la precarietà del lavoro e la necessità di adeguarsi a quello che si trova, le difficoltà nelle relazioni con i colleghi italiani soprattutto all'inizio per la non conoscenza della lingua e successivamente per la "diffidenza, ostilità e chiusura" culturale che trovano ancora in molti italiani, il non equilibrio tra vita privata e lavorativa (si pensi alle badanti), le situazioni di vita extralavorativa di grande precarietà, sono caratteristiche che contraddistinguono i lavoratori immigrati presupponendo già in partenza condizioni di svantaggio.

Collocati principalmente gli immigrati uomini nel settore dell'edilizia, dell'agricoltura, dell'industria e dell'artigianato e le immigrate donne nelle attività di domestiche a ore, fisse, di assistenti domiciliari, di addette alla ristorazione, si può ulteriormente ben capire la condizione di partenza svantaggiata che solo in alcuni casi si trasforma in percorsi di carriera capaci di produrre soddisfazione lavorativa.

Tra le principali cause degli infortuni tra i lavoratori stranieri, vi sono la maggiore incidenza di fattori di rischio legati all'organizzazione (orari prolungati, turni senza riposo, lavoro continuo ad alta concentrazione), il difficile accesso ai sistemi di cura, la maggiore fragilità e disponibilità ad accettare mansioni più umili e pericolose, la ricattabilità nel senso che i lavoratori stranieri tollerano livelli di molestie morali spesso impensabili per quelli italiani, la scarsa conoscenza dei diritti, le notevoli differenze nella percezione del rischio, i problemi di comprensione linguistica, le difficoltà nella formazione/informazione.

Interessanti sono anche i dati emersi dal lavoro della Caritas di Roma in collaborazione con il Focal Point dell'ISS presentati a Roma nel febbraio 2012: oltre 7 stranieri su 10 nel nostro paese vivono in condizioni di grave disagio, oltre a soffrire di un disturbo post-traumatico da stress più del 10% di essi.

Vi è nella popolazione immigrata una sofferenza psichica, legata allo sradicamento ed alla solitudine, che può riflettere forti disagi materiali capaci di far ammalare anche il corpo.

Il disturbo post-traumatico da stress fa sì che la persona viva "in uno stato emotivo di forte allarme, con pensieri intrusivi e ricorrenti delle esperienze traumatiche vissute, difficoltà a concentrarsi, insonnia, incubi, tendenza a isolarsi per paura di subire nuove violenze, dolori e altri sintomi somatici su base psicologica. Le persone in questo stato hanno grandi difficoltà nella vita quotidiana; non riuscendo a concentrarsi non riescono ad apprendere e possono avere difficoltà sul lavoro, nei casi più gravi sono così spaventati che possono addirittura non andare in questura a presentare la domanda per il riconoscimento del loro status di rifugiato (ad es. perché la vista di una persona in divisa gli ricorda violenze subite in patria da uomini in divisa). Si comprende come queste persone siano persone vulnerabili da proteggere e curare, altrimenti possono avere serissime difficoltà a integrarsi nel tessuto della nostra società" (Aragona Massimiliano, psichiatra del progetto Caritas).

Oltre al grave disagio, alla sofferenza psichica legata allo sradicamento dal contesto di vita originario ed alla solitudine, al disturbo post-traumatico da stress, si aggiungono le difficoltà di vita post-migratorie capaci di far insorgere o peggiorare i sintomi del disagio psicologico, ossia difficoltà sociali, lavorative, abitative, di accesso alla salute, di discriminazione e quelle legate alla preoccupazione per le famiglie rimaste nel paese d'origine. Interessante, nel quadro della sofferenza psicologica, evidenziare anche come nella popolazione immigrata di Roma, si stia diffondendo l'uso di prodotti cosmetici "sbiancanti". Se l'accordo europeo del 2004, i cui contenuti sono stati ripresi nel D. Lgs. n. 81/2008, precisa che lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione che può ridurre l'efficienza sul lavoro e determinare un cattivo stato di salute e che lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro, che può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro, non può essere considerato come stress lavoro-correlato, difficile progettare una valida valutazione dello stress lavoro-correlato per i lavoratori stranieri. O meglio è facile comprendere come una valutazione dei rischi anche in termini di stress lavoro-correlato per i lavoratori immigrati, incontri problematiche uniche. In un paese civile dove i valori dell'inclusione sociale e dell'integrazione culturale si stanno radicando entrando a far parte della cultura, dove è notevole lo sforzo di mettere in atto interventi e strategie capaci di favorire l'adattamento e l'integrazione dello straniero nella nostra società, dove l'immigrato viene percepito sempre più come risorsa, si avverte la necessità di procedere ad una valutazione del rischio stress lavoro-correlato ponendo particolare attenzione alle peculiari problematiche di cui sono portatori i lavoratori stranieri.

Federica Paolucci
psicologa del lavoro e delle organizzazioni



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it