

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 12 - numero 2353 di venerdì 12 marzo 2010

Come valutare lo stress di chi lavora nei centri commerciali?

La valutazione dello stress lavoro correlato nei lavoratori di un centro commerciale. Il questionario OSI, i risultati ottenuti, le influenze relative alle differenze di genere e all'anzianità di servizio.

google_ad_client

Nei documenti che riportano l'andamento degli infortuni da lavoro e delle malattie professionali in Italia, non è inusuale che tra i settori e comparti più a rischio si faccia riferimento anche al **settore commerciale**.

Per questo motivo PuntoSicuro si è di recente soffermato su un documento svizzero sulla sicurezza e tutela della salute nel settore della vendita e continua oggi a insistere sull'argomento presentando un articolo uscito sul supplemento di Psicologia del numero di luglio/settembre 2009 del Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia: "**Valutazione dello stress lavoro correlato nei lavoratori di un centro commerciale**", a cura di C. Fenga, C. Di Nola, P. Maviglia, A. Cacciola e C. Nardella.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

.

L'articolo ricorda che lo **stress correlato al lavoro** è al secondo posto tra i problemi di salute da causa lavorativa: infatti in Europa circa "un lavoratore su tre dichiara di soffrire di stress sul lavoro e si calcola che lo stress sia la causa di più del 50% delle giornate lavorative perse coinvolgendo il 22% dei lavoratori". Percentuale che, come indicato dall' Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro (EU-OSHA), è "destinata ad aumentare nei prossimi anni".

Dopo aver fatto riferimento alla legislazione italiana, al recepimento delle direttive europee e all'attenzione al rischio stress lavoro-correlato contenuto nel Decreto legislativo 81/2008, viene indicato che obiettivo di questo contributo è quello di "valutare gli effetti dello stress in un gruppo di lavoratori di un centro commerciale del sud Italia attraverso l'**Occupational Stress Indicator** (OSI-di C.L. Cooper, S.J. Sloan e S. Williams)".

Il **questionario OSI** è articolato in sette sezioni: "un questionario biografico e sei sezioni raggruppate in un unico questionario che registra le risposte di gruppi di persone all'interno di quattro aree ben definite: le fonti di stress, le caratteristiche dell'individuo che può provare l'esperienza di stress, le strategie di coping (le reazioni di adattamento ai fattori stressogeni, ndr) e gli effetti dello stress a livello individuale e organizzativo".

Per valutare gli effetti dello stress in un gruppo di lavoratori di un centro commerciale sono stati indagati 50 soggetti impiegati di un centro commerciale della provincia di Messina, il 54% maschi e il 46% donne con età media di 28,80 anni: "più della metà del campione ricopre la mansione di 'addetto alle vendite' (64%), il 24% quello di 'cassiera' o 'impiegato', il 10% di 'custode' e ' magazziniere' e solamente il 2% ha una mansione di tipo dirigenziale.

È stata inoltre "condotta preliminarmente una intervista con il responsabile, per la rilevazione degli elementi caratterizzanti l'organizzazione del lavoro, e un'intervista "campione" ai lavoratori".

Riportiamo alcuni dei **risultati rilevati dalla ricerca**, rimandando il lettore ad una lettura delle numerose tabelle presenti nel documento originale:

- "L'analisi dei singoli fattori caratterizzanti l' organizzazione del lavoro **non ha evidenziato elementi di criticità**":

- l'organizzazione della realtà lavorativa è infatti "risultata positiva e non sono stati evidenziati significativi indici indiretti di stress";
- è emersa una differenza significativa "per quanto riguarda le classi di età (da 24 a 26; da 27 a 30; oltre 31) in relazione alla dimensione **soddisfazione per il lavoro** stesso": sembra dunque che l'età influenzi la soddisfazione, infatti "la classe di età 'oltre 31 anni' presenta una media significativamente più bassa rispetto alle altre due classi di età;
 - è emersa una "differenza significativa dal confronto fra il genere (maschi vs femmine) in relazione alla dimensione del **ruolo manageriale** nella sezione dei fattori di stress": dunque la differenza di genere sembra aver influenza sul ruolo manageriale stesso. Il documento ricorda che un precedente studio condotto su 822 manager aveva rilevato una "differenza significativa degli effetti dello stress tra le donne rispetto agli uomini";
 - "alcuni dei gruppi di soggetti differenziati per la mansione, presentano medie per le diverse variabili esaminate tali da poter ritenere che la **mansione di provenienza** ha un'influenza" su soddisfazione relativa al lavoro, soddisfazione per relazioni interpersonali, influenze individuali, interfaccia casa-lavoro e supporto sociale;
 - le tre classi di anzianità "presentano medie, relative alla variabile soddisfazione per il lavoro e soddisfazione per le relazioni, tali da poter ritenere che l'anzianità lavorativa influenzi la soddisfazione": la classe di anzianità "oltre 5 anni" "presenta una media significativamente più bassa rispetto alle altre due classi di anzianità lavorativa, ciò significa che **all'aumentare dell'anzianità lavorativa diminuisce la soddisfazione** sia per il lavoro stesso che per le relazioni";
 - "all'aumentare dell'anzianità lavorativa aumenta il punteggio nello stile di comportamento che risulta essere una delle tre scale che compongono gli aspetti cruciali della personalità di tipo A": l'OSI chiarisce che "punteggi alti in questa scala riguardano l'aggressività e l'irritabilità, ed evidenzia come questo stile può aumentare la vulnerabilità allo stress".

Nelle conclusioni dell'articolo si ricorda che se nel presente studio "l' organizzazione della realtà lavorativa è risultata complessivamente positiva e percepita come tale dai lavoratori", evidenziando un discreto stato di benessere psico-fisico, si rileva come **l'anzianità di servizio** sia una "variabile da valutare in rapporto alla soddisfazione personale in ambito lavorativo". Questo risultato è "in accordo con i dati presenti in letteratura che dimostrano come, aumentando l'anzianità lavorativa, si crea nei lavoratori una percezione di scarsa soddisfazione caratterizzata da sensazione di disillusione verso un miglioramento della propria condizione lavorativa ed un progressivo atteggiamento di distacco dall'attività e dalle relazioni interpersonali". Gli autori indicano che la **"realizzazione di un sistema di incentivi economici ed organizzativi adeguato potrebbe rappresentare uno strumento valido per incrementare la soddisfazione lavorativa"**.

Inoltre si ricorda che i "risultati hanno evidenziato un contesto organizzativo 'virtuoso' che tuttavia non rispecchia la maggior parte delle realtà organizzative aziendali" e si sottolinea che nel "presente contributo l'OSI si è dimostrato uno strumento efficace per evidenziare variabili ed effetti difficilmente misurabili, che non sono comunemente considerati nel normale corso degli eventi organizzativi aziendali".

Tuttavia benché i **questionari soggettivi** "rappresentino strumenti sostanzialmente validi per l'analisi del rischio da stress, bisogna tenere conto di alcuni limiti che li caratterizzano e contestualizzarli adeguatamente nel complesso delle procedure di valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato": la gestione del rischio da stress lavoro-correlato "deve basarsi sull'approccio multidisciplinare (tecnico, medico, psicologo) sia nella fase d'impostazione degli strumenti di studio, che nella fase di valutazione e di adozione dei provvedimenti per un miglior controllo dello stato di salute dei lavoratori".

" Valutazione dello stress lavoro correlato nei lavoratori di un centro commerciale", a cura di C. Fenga, C. Di Nola, P. Maviglia, A. Cacciola (Sezione di Medicina del Lavoro-Dipartimento di Medicina Sociale del Territorio - Università degli Studi di Messina) e C. Nardella (ISPESL - Dipartimento Medicina del Lavoro Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro ? Roma), in Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia, VOLUME XXXI - N. 3/Suppl.B Psicologia Luglio/Settembre 2009 (formato PDF, 111 kB).

PDC



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

www.puntosicuro.it