

FrancoAngeli

PSICOMETRIA, PSICODIAGNOSTICA
E PSICOLOGIA DELLE DIFFERENZE INDIVIDUALI

Collana diretta da Aristide Saggino

Aristide Saggino, Paolo Pappone,
Emanuele Del Castello, Paola Grassi,
Ornella Natullo, Eraldo Francesco
Nicotra, Marco Tommasi

Lo stress nei lavoratori bancari

Il questionario
Stress Organizzativo e Salute (SOS)



Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



Comitato scientifico

Claudio Barbaranelli Università "La Sapienza" di Roma, Paul Barrett Cognadev UK, Luigi Burigana Università di Padova, Roberto Colom Universidad Autónoma de Madrid Spagna, Santo Di Nuovo Università di Catania, Adrian Furnham University College London UK, Marco Lauriola Università "La Sapienza" di Roma, Fabio Lucidi Università "La Sapienza" di Roma, Sergio Cesare Masin Università di Padova, Renato Miceli Università della Valle d'Aosta, Marco Perugini Università di Milano Bicocca, Lina Pezzuti Università "La Sapienza" di Roma, Klement Poláček Università Pontificia Salesiana, David Robinson Kuwait University Kuwait, Egidio Robusto Università di Padova, Giulio Vidotto Università di Padova, Otto Walter Universität Bielefeld Germania, Marley Watkins Baylor University USA, John Zhang Qian Jiaxing University Cina

La Collana, che pubblicherà libri sia in lingua italiana che in lingua inglese, ha come suo interesse principale temi legati alla misurazione in psicologia, alla metodologia della ricerca psicologica, alla psicodiagnostica e alle differenze individuali.

Qualsiasi studioso si occupi di psicodiagnostica oppure di psicologia delle differenze individuali non può prescindere né dalla metodologia né dalla teoria della misura. Da alcuni anni questo settore di ricerca è andato incontro ad una vera rivoluzione, caratterizzata, nell'ambito della psicodiagnostica, dal crescente utilizzo applicativo di modelli avanzati di costruzione dei test (modelli IRT e CAT) e, nell'ambito della misurazione, da una critica sempre più acuta e scientificamente motivata delle procedure statistiche utilizzate in psicologia.

Proprio per queste ragioni ci è sembrato particolarmente rilevante presentare agli specialisti una Collana che ponga in relazione queste aree, favorendo l'aggiornamento sulle metodologie più innovative e sul dibattito culturale più avanzato. Dunque, l'introduzione di una Collana siffatta implica il superamento di una consolidata dicotomia tra l'esigenza pratica di misurare dimensioni psicologiche complesse con strumenti maneggevoli e l'esigenza teorica di basare la misurazione di tali dimensioni su teorie psicometriche solide.

Saranno presi in considerazione:

- ricerche sperimentali;
- testi che si pongano l'obiettivo di ripensare in modo innovativo aspetti della disciplina o di proporre l'utilizzo di tecniche o metodologie innovative;
- manuali introduttivi che possano interessare sia lo studente in formazione sia lo specialista.

Pertanto, la Collana sarà divisa in tre sezioni: ricerche, saggi e manuali.

I titoli della Collana sono sottoposti a referaggio.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Aristide Saggino, Paolo Pappone,
Emanuele Del Castello, Paola Grassi,
Ornella Natullo, Eraldo Francesco
Nicotra, Marco Tommasi

Lo stress nei lavoratori bancari

Il questionario
Stress Organizzativo e Salute (SOS)

FrancoAngeli

PSICOMETRIA, PSICODIAGNOSTICA
E PSICOLOGIA DELLE DIFFERENZE INDIVIDUALI

Grafica della copertina: *Elena Pellegrini*

Copyright © 2017 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it:

Indice

Presentazione	pag.	7
1. La teoria dello stress lavorativo	»	9
1.1 Lo stress lavoro-correlato	»	9
1.2 Aspetti neurofisiologici dello stress	»	14
1.3 Stress e salute	»	16
1.4 I fattori di rischio	»	20
1.5 Nuove prospettive attraverso lo studio della <i>mind-fulness</i>	»	22
1.6 Le modalità di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato	»	24
2. Costruzione del questionario Stress Organizzativo e Salute (SOS)	»	29
2.1 Partecipanti	»	31
2.2 Analisi fattoriale esplorativa degli item	»	32
2.3 Analisi fattoriale confermativa	»	39
3. Validità ed attendibilità della Scala SOS	»	43
3.1 Il campione	»	43
3.2 Attendibilità	»	45
3.3 Validità convergente della Scala SOS	»	46
3.3.1 Convergenza tra le quattro dimensioni	»	46
3.3.2 Convergenza della Scala SOS con la SCL-90R e le relative sottoscale	»	47

3.3.3 Convergenza della Scala SOS con la Scala di Desiderabilità Sociale	pag.	49
3.4 Cooperatività dei soggetti	»	51
3.5 Analisi dei dati della Parte 3 della Scala SOS	»	51
4. Somministrazione, calcolo dei punteggi e norme interpretative della Scala SOS	»	53
4.1 Struttura e nomenclatura della Scala SOS	»	53
4.1.1 La Scala Svalutazione	»	54
4.1.2 La Scala Logorio	»	55
4.1.3 La Scala Disorganizzazione temporale	»	58
4.1.4 La Scala Disagio	»	58
4.2 Acquisto della Scala SOS	»	60
4.3 Somministrazione della Scala SOS	»	60
4.4 Assegnazione dei punteggi ed interpretazione della Scala SOS	»	62
4.5 Analisi di varianza del questionario SOS in relazione alle differenze di genere	»	62
4.6 Norme	»	65
Appendice A	»	67
Appendice B	»	71
Appendice C	»	77
Bibliografia	»	81

Presentazione

È sempre meno diffusa l'idea che infortuni sul lavoro e malattie professionali possano avere origine soltanto in ambienti di lavoro caratterizzati da una manifesta rischiosità, quali ad esempio l'edilizia o l'industria. Infatti, anche il settore terziario rientra a pieno titolo nelle tematiche della tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. I dipendenti considerano quali fattori determinanti del proprio stato di salute la vivibilità degli ambienti aziendali, nonché le modalità di organizzazione dei processi lavorativi. La professione bancaria in quest'ultimo decennio ha subito una serie di repentini cambiamenti delle condizioni di lavoro e del contesto aziendale che ne hanno modificato i presupposti del benessere lavorativo. Il lavoratore del credito deve infatti confrontarsi con rapide e frequenti trasformazioni del suo ambiente lavorativo ed organizzativo. Le mutevoli condizioni del contesto lavorativo negli ultimi anni, sia per quanto concerne la precarietà, sia per quel che riguarda le tipologie del lavoro del bancario, rendono di particolare importanza il monitoraggio del livello di stress dei lavoratori. Il settore finanziario, al momento, vive un grande travaglio derivante dalla necessità di confrontarsi in un mercato sempre più aperto alla competizione internazionale e nel quale l'adeguamento ai parametri di patrimonialità e di redditività sembrano rappresentare il requisito per la sopravvivenza delle banche. Per raggiungere tali livelli di redditività, però, si è puntato sul taglio dei costi e sull'aumento dei prodotti e dei servizi offerti alla clientela, non investendo in maniera adeguata sulla formazione delle risorse umane, sulla loro motivazione ed in generale sul coinvolgimento dei dipendenti in un progetto credibile e sostenibile. Avendo posto, come

meta in ogni filiale, dei budget da raggiungere, sono stati adottati modelli organizzativi nei quali la figura dell'addetto commerciale rappresenta il lavoratore produttivo e le altre figure sono valutate quali operatori di supporto. Tali nuovi modelli organizzativi stanno provocando degli effetti sugli operatori bancari che incidono in maniera preoccupante sul loro benessere psicofisico. Uno dei problemi fondamentali del rinnovamento nel lavoro bancario consiste nel fatto che spesso non è tenuto in considerazione il fattore umano quale variabile strategica del cambiamento organizzativo. Valutare e sviluppare le potenzialità delle risorse umane di cui si dispone, quali l'abilità e l'appartenenza in senso lavorativo e aziendale, è da considerarsi uno strumento che, da un lato, può facilitare l'azienda nel raggiungimento dei propri obiettivi istituzionali, e dall'altro può spingere i dipendenti verso una crescita professionale ed un incremento qualitativo delle proprie attività. Tale sviluppo può condurre ad un miglioramento sia delle condizioni del lavoratore che nella produttività delle imprese di settore. Il lavoro esposto nei capitoli seguenti è rivolto allo sviluppo di uno strumento di misura dello stress dei lavoratori appartenenti allo specifico settore bancario, in quanto tale ambito è caratterizzato da specifiche operatività che non risultano assimilabili ad altri contesti lavorativi. È stato riscontrato che forme di lavoro, fortemente condizionate da eventi non direttamente dipendenti dalla capacità e dalla volontà dei singoli operatori, possono condurre a particolari forme di stress sino a giungere, nei casi più gravi, ad una effettiva alienazione dal contesto lavorativo. Proprio allo scopo di dare un contributo efficace alla risoluzione di tali problemi viene proposto al sistema bancario lo strumento di assessment Stress Organizzativo e Salute (SOS) di cui il presente volume rappresenta il manuale d'uso.

Gli Autori

1. La teoria dello stress lavorativo¹

1.1 Lo stress lavoro-correlato

Secondo la Commissione Europea – Direzione Generale Occupazione ed Affari Sociali (2000, pag. VI), “lo stress legato all’attività lavorativa può essere *definito* un modello di reazioni emotive, cognitive, comportamentali e fisiologiche ad aspetti avversi e nocivi del contenuto, dell’organizzazione e dell’ambiente di lavoro. Si tratta di uno stato caratterizzato da elevati livelli di eccitazione e ansia, spesso accompagnati da senso di inadeguatezza”. Questa è la definizione di riferimento da noi utilizzata nel presente lavoro.

Uno dei modelli più significativi dello stress lavorativo è quello JD-R di Bakker e Demerouti (2007) che scaturisce dalla congiunzione del modello Demand-Control di Karasek (1979, 1998), il quale concepisce lo stress lavorativo come causato da un’alta domanda lavorativa da parte dell’organizzazione e da un basso controllo del lavoro da parte del lavoratore, e del modello Effort-Reward Imbalance di Siegrist (1996), che afferma che lo stress lavorativo è il risultato del disequilibrio tra lo sforzo lavorativo richiesto dall’organizzazione e la ricompensa data al lavoratore.

Bakker e Demerouti (vedi Figura 1.1) affermano che nei processi psicologici, che giocano un ruolo importante nello sviluppo degli sforzi lavorativi e della motivazione, è particolarmente significativo il processo di valutazione di quanto il lavoro o le richieste costanti

¹ Il presente capitolo è ripreso ed adattato dalla tesi di dottorato (Grassi, 2012) di uno degli autori (P. G.).

del lavoro comportino un esaurimento delle risorse mentali, emotive e fisiche con una conseguente mancanza di energia o altri problemi di salute (Demerouti, Bakker, Nechreinze e Schaufeli, 2000, 2001).

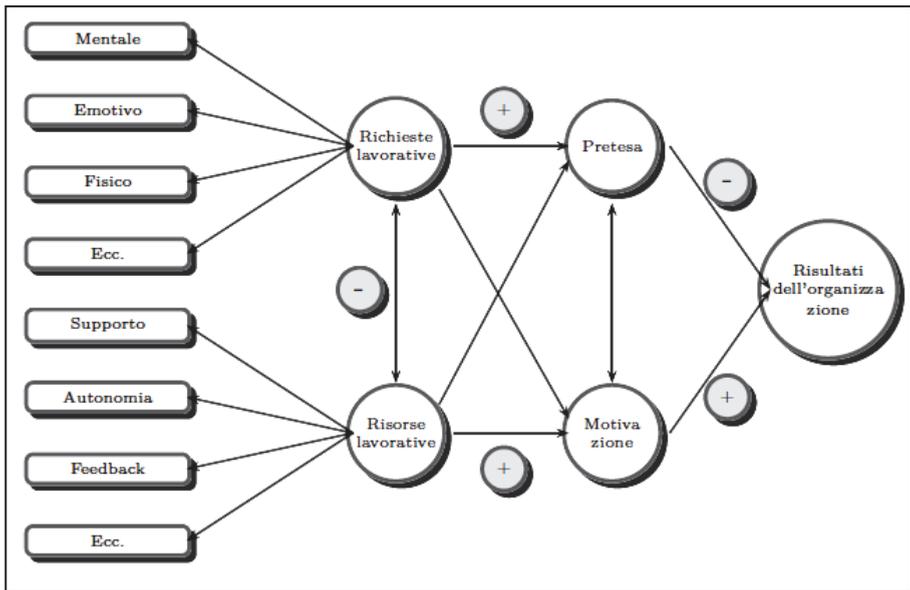


Figura 1.1 - Rappresentazione sagittale del modello JD-R di Bakker e Demerouti (2007)

Gli individui attivano delle strategie psicologiche che sono utilizzate a protezione della loro professionalità e sono finalizzate ad agevolare il raggiungimento degli obiettivi lavorativi, a ridurre il carico delle *job demands* (richieste lavorative) e dei costi individuali ad esse associati, ad incentivare la crescita, l'apprendimento e lo sviluppo individuale. Queste strategie possono rivestire un ruolo motivazionale intrinseco, soddisfacendo il bisogno di autonomia, competenza e feedback del lavoratore; inoltre le stesse sono in grado di promuovere un processo motivazionale di tipo estrinseco. Infatti, un ambiente di lavoro capace di offrire questo tipo di risorse rafforza la volontà di investire energie ed abilità nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. Le risorse del lavoro (*job resources*) non sono solo utili nel

fronteggiare le domande lavorative, ma godono di un proprio valore intrinseco (Hobfoll, 2002). Il modello di Bakker e Demerouti prende in esame le dimensioni positive e negative che caratterizzano il benessere ed il disagio lavorativo. Esso prende in esame non solo le peculiarità individuali, ma anche le dimensioni psicosociali che caratterizzano l'organizzazione. Il modello JD-R è in grado di individuare sia le variabili endogene ed esogene del benessere lavorativo, sia i fattori di moderazione e mediazione tra queste. Se non intervengono altri fattori, maggiore è la domanda lavorativa, maggiore sarà il carico di lavoro percepito e minore la prestazione in termini sia di quantità, sia di qualità. Ciò accade, in particolare, quando il soggetto percepisce di avere scarse risorse lavorative. La fatica determinata dalla domanda lavorativa viene contrastata adeguatamente quando le risorse lavorative percepite sono alte o quando vi è una alta motivazione. In questo caso si registra un aumento della prestazione in termini qualitativi e quantitativi. Tra carico lavorativo e motivazione vi è una mutua relazione, così come tra risorse e motivazione vi è un legame unidirezionale: maggiore è la percezione delle risorse possedute, tanto più alta sarà la motivazione. Di contro, un contesto di lavoro caratterizzato da un esiguo livello di domande implica una condizione di sforzo trascurabile cui si associa una motivazione ridotta qualora le risorse siano limitate (Bakker e Demerouti, 2007). Recentemente è stata introdotta un'estensione nel modello JD-R che riguarda le risorse personali dei lavoratori. Xanthopoulou, Bakker, Demerouti e Schaufeli (2007) hanno esaminato il ruolo di tre risorse personali: self-efficacy, ottimismo e autostima nel predire l'esaurimento ed il coinvolgimento lavorativo. Le risorse personali altro non sarebbero che quegli aspetti del sé che sono generalmente legati alla resilienza e danno agli individui la percezione della loro abilità nel controllare con successo il proprio ambiente (Hobfoll, Johnson, Ennis e Jackson, 2003).

I fattori di rischio psicosociali ed i loro effetti sulla salute e la sicurezza dei lavoratori sono un tema assai rilevante, riconosciuto ufficialmente anche da molti governi dell'UE. Lo stress da lavoro è tra le cause di malattia più comunemente riportate dai lavoratori europei e colpisce ogni anno più di 40 milioni di persone. Secondo l'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro, per promuovere un vero benessere sul luogo di lavoro, che sia tanto fisico quanto psicologico e socia-

le, sono necessarie nuove forme di valutazione poiché esso non si misura semplicemente con l'assenza d'infortuni o malattie professionali. Tale dichiarazione è in linea sia con la definizione dei rischi psicosociali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, sia con la definizione di benessere proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, per la quale il benessere è uno stato mentale dinamico caratterizzato da un'adeguata armonia tra capacità, esigenze e aspettative di un individuo, ed esigenze ed opportunità ambientali. I rischi psicosociali sono quegli aspetti della progettazione, dell'organizzazione e della gestione del lavoro, e i loro contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono dar luogo a danni di natura psicologica, sociale o fisica. I fattori psicosociali possono essere stimati attraverso il modello psicologico per il quale lo stress è visto come un'interazione dinamica tra gli individui e il loro ambiente di lavoro. La partecipazione attiva è uno dei concetti chiave da sviluppare per un'efficiente ed efficace gestione della salute e della sicurezza lavorativa fra i vari *stakeholders*, ossia i dirigenti, i lavoratori e coloro che operano in questo campo, per definire le politiche rilevanti, per individuare gli indicatori e sviluppare piani d'azione in modo da porre in essere misure di prevenzione finalizzate all'eliminazione o alla riduzione dei rischi presenti nell'impresa. La compartecipazione si attua ponendo il personale in condizione di circoscrivere le problematiche, esprimere preoccupazioni e formulare proposte per un migliore andamento dell'ambiente organizzativo. La partecipazione attiva dei lavoratori è la strategia più appropriata per ottimizzare l'impegno all'interno dell'organizzazione e funge da prevenzione da adottare nei confronti dei rischi psicosociali; essa può essere diretta sull'individuo, su gruppi di lavoratori o su entrambi. L'integrazione tra la specificità organizzativa, caratterizzata da una specifica struttura e cultura dell'organizzazione, e la specificità individuale, definita da particolari caratteristiche di personalità e motivazione del soggetto, determina l'*organizational commitment*. Negli ultimi vent'anni la mancata integrazione tra individuo e organizzazione ha portato a problemi che hanno inciso sul benessere del lavoratore e sul suo sentimento di compartecipazione alla vita e agli obiettivi dell'organizzazione. Tale circostanza ha determinato come conseguenza per il lavoratore la mancanza di creatività, conflitti nelle relazioni interpersonali e completo distacco tra l'individuo e il proprio lavoro con indubbe ripercussioni sulla produttività e con l'aumento degli infortuni e delle malattie

professionali. Il bisogno di maggiori livelli di condivisione è originato dalle modificazioni dello scenario socioeconomico; infatti, l'individuo chiede sempre più di essere protagonista consapevole e responsabile della gestione delle condizioni dell'ambiente in cui vive. Viene definito soggetto attivo colui al quale viene riconosciuta l'azione trasformatrice che esercita, cioè, il suo potere d'intervento sulle variabili biologiche, materiali e sociali che caratterizzano la sua esistenza. Da parte sua l'organizzazione, per far sì che il lavoratore diventi soggetto attivo al suo interno, deve sia rendere edotti i dipendenti dell'importanza del loro ruolo, sia individuare i cambiamenti sul piano delle procedure e delle norme che possano consentire al lavoro di ridiventare oggetto d'investimento psichico. Il benessere lavorativo è favorito dalle caratteristiche personali unitamente a quelle che sono le strutture organizzative. Qualsiasi cambiamento nella conduzione e nell'organizzazione aziendale può produrre nei lavoratori un'iniziale confusione determinata dall'alterazione dell'omeostasi; infatti vi è una opposizione degli individui a tutto ciò che disturba l'equilibrio consolidato negli anni. La strategia che può risultare vincente è quella di coinvolgere il lavoratore, sin dal principio, all'interno del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza Lavorativa con un ruolo attivo sia nell'identificazione dei rischi connessi alle mansioni e agli incarichi ricoperti e sia nel suggerire e nel porre in essere le misure di prevenzione adeguate alla condizione ambientale. Gli effetti più significativi determinati dall'azione condivisa dei lavoratori e dell'azienda sono i seguenti:

- il miglioramento del sistema stesso di prevenzione;
- l'aumento della sostenibilità del piano di lavoro in quanto i lavoratori avvertono di esserne contitolari;
- la promozione dell'autoconsapevolezza e della responsabilizzazione verso sé stessi e verso i propri colleghi e/o collaboratori;
- la diminuzione del tasso di assenteismo;
- l'aumento della circolazione delle notizie;
- la diminuzione degli infortuni sul lavoro;
- la diminuzione dei costi assicurativi INAIL;
- il miglioramento dell'immagine aziendale.

Tra le dimensioni fondamentali che favoriscono il cambiamento di

processi organizzativi vi è la comunicazione all'interno dell'impresa, la circolarità dell'informazione *down-up* e *top-down* tra i lavoratori e i manager e la formazione professionale continua. Il clima organizzativo, infatti, non è altro che un insieme di sensazioni soggettive, socialmente approvate dai membri di un'azienda, che riflettono sensazioni e stati d'animo intervenuti nel rapporto tra individui e organizzazione. Per migliorare il clima organizzativo è necessario agire con interventi che conducano ad un incremento della percezione e del controllo sugli aspetti della vita lavorativa.

1.2 Aspetti neurofisiologici dello stress

Le tematiche dello stress connesso al lavoro e alla qualità della vita hanno assunto nel corso degli anni un interesse crescente sin da quando, alla metà degli anni '30, Selye (1936, 1974, 1983; Selye e De Barbieri, 1955) iniziò a studiare le risposte fisiologiche che gli animali di laboratorio emettevano dopo l'introduzione nel loro organismo di vari agenti nocivi. Verificò che, indipendentemente dalla sostanza che veniva iniettata, si manifestavano reazioni e cambiamenti morfologici e patologici simili. La risposta che Selye si diede fu che esistono dei meccanismi biologici che presiedono alle risposte di adattamento degli organismi a fronte di agenti nocivi; essi sono un insieme di segni e sintomi correlati e coerenti tra loro a tal punto da far ipotizzare l'esistenza di una sindrome comune di risposte. Tali reazioni consistono in un iniziale incremento di volume delle ghiandole surrenali associato ad ulcere peptiche nella mucosa dello stomaco e del primo tratto intestinale con una inibizione delle reazioni immunitarie e infiammatorie e una riduzione del timo e dei linfonodi. È costante anche l'aumento della glicemia dovuto ad una sovrapproduzione di glicogeno da parte del fegato. Le stesse modificazioni sono provocate anche da un'eccessiva stimolazione di natura fisica quale caldo elevato, freddo intenso, traumi, infezioni ed emorragie. Il modello della sindrome generale di adattamento di Selye afferma che il meccanismo di risposta dell'organismo non può essere ricondotto a una sola causa; l'accento non deve essere posto sulla natura dello stimolo quanto sulla sua intensità. La risposta dell'organismo deve intendersi come aspecifica e qualsiasi: *aspecifica* in quanto la sua

finalità è quella di favorire un suo generale adattamento; *qualsiasi*, invece, indica che stimoli diversi sono in grado di attivare una stessa risposta. Anche richieste ambientali abituali, se soggettivamente percepite come intense, possono attivare una risposta di stress. Contrariamente a quanto si possa pensare, lo stress non lo si può evitare, ma lo si può utilizzare in modo funzionale studiando i suoi meccanismi ed adattando la nostra filosofia di vita alla sua esistenza. A tal proposito Selye cercò di comprendere quale fosse quella sostanza biochimica in grado di scatenare quel complesso di reazioni: la chiamò *first mediator*, cioè primo mediatore o mediatore unico. Inizialmente credeva di poter identificare il mediatore nell'ormone adrenocorticotropo ACTH, ma notò che la sua presenza si intensificava nella fase di resistenza della reazione di stress e quindi ritenne che le sostanze prodotte dal cervello, encefaline ed endorfine, potessero dare delle risposte esaurienti al riguardo. Ipotizzò che la reazione allo stress fosse articolata in tre fasi. La prima è quella di *allarme*, nella quale vi sarebbe una reazione, con attivazioni neurovegetative di tipo adrenergico del sistema nervoso autonomo a sua volta divisa in due fasi (shock, nella quale nel funzionamento dell'organismo si registra una caduta al di sotto del livello fisiologico, e contro-shock, nella quale il soggetto vive il momento di reazione sostenuto dal sistema neurovegetativo). La conduzione nervosa, agevolata dalle catecolamine, accelera la rapidità di risposta dell'organismo all'ambiente, ma possiede maggiore labilità in quanto esse vengono metabolizzate rapidamente. La seconda fase è quella della *resistenza*, che ha un andamento di maggiore durata, nella quale sono implicati ormoni secreti dall'ipofisi anteriore; questa fase è correlata alla durata dello stato di stress, e avviene con la secrezione di glicocorticoidi. Gli effetti di questi ormoni, che Selye chiama tracce biochimiche irreversibili, sono comprimari nei processi di deterioramento e degenerazione dell'organismo. La terza fase, chiamata di *esaurimento*, porta al di sotto dello stato normale i valori di funzionalità dell'organismo fino ad arrivare anche alla morte. Spesso si sente parlare di *stressors* che altro non sono se non gli accadimenti, le cause, solitamente esterne e vicine, che producono una reazione. La potenzialità stressogena di un accadimento viene denotata da due aspetti fondamentali: l'intensità e la durata dello stimolo; se questi due aspetti risultano essere presenti in misura contenuta, il potenziale stressogeno dello stimolo non risul-

ta essere significativo; infatti, stimoli intensi e di durata molto breve possono avere denotazioni positive e tonificanti.

Lavori scientifici successivi hanno evidenziato che il sistema deputato all'attivazione-inibizione dello stress coordina la risposta generalizzata che insorge quando uno *stressor* di qualsiasi natura supera un definito livello di soglia (Chrousos e Gold, 1992). Le due principali componenti della risposta adattiva generale sono l'ormone di rilascio corticotropinico e la neuroepinefrina secreta dal corpus-ceruleus (Chrousos, Loriaux e Gold, 1988; Gold, Goodwin e Chrousos, 1988a, 1988b). Ampiamente diffusa nel cervello, la corticotropina risulta essere maggiormente presente nei nuclei paraventricolari dell'ipotalamo (Cummings, Elder, Ellis e Lindall, 1983; Dunn e Berridge, 1990). L'immissione nel sistema paraventricolare di dosi moderate di quest'ormone attiva una serie armonizzata di risposte fisiologiche e comportamentali che risultano essere adattive in situazioni molto stressanti (Chrousos, Loriaux e Gold, 1988; DeSouza, Insel, Perrin, Rivier, Vale e Kuhar, 1985; Gold, Goodwin e Chrousos, 1988a, 1988b). Queste includono anche l'attivazione dell'asse pituitario-adrenergico (Dunn e Berridge, 1990; Rock, Oldfield, Schulte *et al.*, 1984) e del sistema nervoso simpatico (Brown, 1991; Dunn e Berridge, 1990) che conducono ad un innalzamento dei livelli di glucosio, della frequenza cardiaca e della pressione arteriosa. La corticotropina, se somministrata a livello centrale in dosi moderate, innalza il livello di attivazione (*arousal*) ed, in parte, inibisce le funzioni vegetative quali l'alimentazione e la riproduzione (Dunn e Berridge, 1990; Sutton, Koob, Le Moal, Rivier e Vale, 1982); se somministrata in dosi elevate può produrre effetti ansiogeni e di iperresponsività agli stimoli sensoriali quali l'assunzione di posture "congelate", la diminuita esplorazione degli ambienti non familiari e l'aumento delle risposte condizionate di paura durante l'esposizione a stimoli avversivi (Cole e Koob, 1991; Dunn e Berridge, 1990; Swerdlow, Geyer, Vale e Koob, 1986).

1.3 Stress e salute

Riguardo allo stress un'importante intermediazione tra uomo e ambiente è giocata dai processi di valutazione e percezione soggettiva. Infatti, anche in relazione a stimoli fisici, la risposta di stress vie-

ne integrata da una presa di posizione affettiva della persona nei confronti dello stimolo che è data dalle esperienze personali, dagli apprendimenti e dall'appartenenza culturale; essi fanno sì che gli appartenenti ad un particolare contesto percepiscano alcuni oggetti o situazioni in maniera differente rispetto ad altri facenti parte di contesti diversi. Froberg, Karlsson e Liberg (1971) hanno evidenziato che alcuni stimoli psicosociali sono in grado di indurre uno stato di stress. La situazione di stress psicosociale, se ripetuta e prolungata nel tempo, aumenta il logoramento dell'individuo e produce danni funzionali e strutturali. Adattarsi ad una situazione psicosociale sgradita o affrontare un problema particolarmente complesso comporta la medesima attivazione di meccanismi fisiologici della risposta allo stress fisico, climatico o ambientale. La risposta allo stress psicosociale dipende dal modo in cui l'individuo intende e valuta il significato di un evento pericoloso e potenzialmente dannoso; per fare ciò alla valutazione basata sulle esperienze e caratteristiche personali si aggiunge quella inerente alle caratteristiche biogenetiche che determinano il comportamento di adattamento adottato dal singolo. Il processo di adattamento psicologico e biologico viene effettuato per ristabilire un equilibrio omeostatico tra organismo e ambiente. Lo sforzo psicologico effettuato per raggiungere un obiettivo può portare risultati costruttivi, positivi e appaganti, nei quali l'energia viene canalizzata al fine di permettere una maggiore sintonia tra individuo e ambiente (in questo caso si parla di *eustress*); oppure lo stesso sforzo può essere male indirizzato o essere associato a comportamenti che si rivelano inadeguati (in questo caso si parla di *distress*). Importantissimo è il *coping*, un insieme di processi cognitivi che pongono le premesse per un tentativo di adattamento o cambiamento dell'ambiente da parte del soggetto che non si identifica nel risultato, ma negli sforzi attuati per il suo raggiungimento. Se si riesce a raggiungere il controllo della situazione, utilizzando adeguatamente le risorse disponibili, si parla di *mastering*; tale termine indica una situazione di padronanza, di controllo e potere dell'individuo sulla situazione.

Da un punto di vista fisiologico alla presenza di fatica corrisponde un oggettivo modificarsi dei parametri biochimici e fisiologici, ma non sempre alla caduta di efficienza corrispondono correlati fenomeni fisiologici di affaticamento. La fatica soggettiva è quel tipo di si-

tuazione nella quale, sebbene il lavoratore esprima attraverso una caduta di efficienza il suo disagio lavorativo, a questo non corrisponde nessun criterio oggettivo di affaticamento. Essa si distingue in *fatica fisiologica*, che può essere risolta attraverso il riposo, le pause e il sonno e in *fatica patologica* che perdura oltre i tentativi fisiologici di recupero. L'approccio soggettivo pone l'accento sui correlati psicologici dell'affaticamento. Esaminando il lavoro attraverso criteri obiettivi, si raggiungono traguardi condivisibilmente positivi quali salute fisica, efficienza, salubrità dell'ambiente, mentre adottando criteri soggettivi si valorizzano le risorse umane e le relazioni interpersonali. La definizione di salute deve essere concepita, quindi, come concetto unitario di benessere fisico, psichico e sociale come definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità: il lavoro e il contesto organizzativo hanno una pregnanza determinante, anche se non esclusiva, nei confronti della qualità della vita per cui già dagli anni '50 e '60 si è cercato di far conciliare questi due aspetti (soggettivi e oggettivi). I criteri oggettivi per la determinazione del benessere comprendono tra gli altri: produttività, monetizzazione della salute, salubrità, comfort ambientale, orario di lavoro, livello di retribuzione, pause ottimizzate, facilità di utilizzo delle macchine, tempi e metodi ottimali, riduzione della fatica, assenza di sostanze nocive, ed incentivazioni economiche. I criteri soggettivi per la determinazione del benessere annoverano invece tra l'altro buone relazioni interpersonali, bisogni di appartenenza soddisfatti, buona immagine dell'azienda, spirito di corpo, capacità elevate di rispondere ai bisogni degli operai da parte dei capi, buon clima organizzativo, facilità delle comunicazioni (a due vie, dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto), coinvolgimento e partecipazione, attribuzione e riconoscimento della responsabilità e riconoscimento del valore. Nella seconda metà del ventesimo secolo vennero eseguite innumerevoli ricerche riguardanti la psicopatologia del lavoro, tra le quali ricordiamo quelle di Kornhauser (1965) riguardanti la salute mentale degli operai nell'industria americana e, ancora prima, quelle di Walker e Guest (1952) sui lavoratori impiegati nella catena di montaggio che hanno evidenziato che non possono essere disgiunte la vita lavorativa e quella extralavorativa e non ha senso parlare di qualità della vita se non si parla di qualità del lavoro. Il benessere individuale è strettamente legato a quello delle organizzazioni produttive o dei servizi di

cui si è parte. Non sempre ambienti progettati a misura d'uomo mantengono nelle persone che vi operano livelli sufficienti di motivazione e soddisfazione; ciò significa che è necessario integrare fenomeni obiettivi e soggettivi, somatici e relazionali, efficienza e salute, qualità del lavoro e qualità del lavoratore.

Come riscontrato in letteratura, i dirigenti mostrano difficoltà nel comprendere come le loro eccessive pressioni lavorative (Subha e Ahmad, 2009) comportino negli impiegati un grado di stress elevato che va ad influire negativamente sulla performance degli stessi (Babak, Shabbir e Niaz, 2010).

Alcuni studi sono stati rivolti alla verifica di eventuali differenze nei livelli di stress e nelle attitudini sociali dei dipendenti bancari in funzione della posizione gerarchica occupata all'interno dell'istituto di credito. I risultati indicano l'assenza di significatività statistica nei livelli di stress e nella tolleranza al carico lavorativo negli impiegati che ricoprono differenti ruoli gerarchici. È stata anche evidenziata una correlazione statisticamente significativa tra il livello di stress percepito e quello di tolleranza al carico di lavoro (Manea, Salceanu, Chiper e Chiper, 2013).

Favretto (1994, 1998) afferma che vi possono essere diverse motivazioni per le quali un soggetto verrebbe colpito da una malattia piuttosto che da un'altra, in seguito ad eventi stressanti:

- teoria della predisposizione genetico-costituzionale: in mancanza di uno stretto legame tra evento emotivo e tipo di patologia manifestata, l'individuo esplicita la malattia alla quale è predisposto;
- teoria della risposta emozionale tipica: la malattia psicosomatica è legata alla risposta emozionale tipica espressa dal soggetto verso *stressors* di varia natura: ciascun individuo attiva emozioni e modificazioni psicologiche proprie;
- teoria della risposta d'organo appresa: la malattia psicosomatica è determinata dallo stimolo esterno in quanto quest'ultimo induce un apprendimento attraverso il rinforzo di una risposta somatica;
- teoria del linguaggio d'organo: la malattia psicosomatica viene vista come una conversione simbolica di un conflitto intrapsichico in atto. La malattia avrebbe, quindi, un significato di comunicazione in quanto il corpo può manifestare, attraverso essa, il conflitto intrapsichico in atto;