

Arianna Girard
Valentina Penati
Giuseppe Ferrari

3° EDIZIONE AGGIORNATA

MANUALE DI VALUTAZIONE DEI RISCHI PSICOSOCIALI

Linee guida e strumenti d'indagine



Titolo

Manuale di valutazione dei rischi psicosociali. Linee guida e strumenti d'indagine. Terza edizione.

Autori

Arianna Girard, Valentina Penati, Giuseppe Ferrari

ISBN 9788867631537

Edizioni FerrariSinibaldi è il marchio editoriale di

SIPISS - Società Italiana di Psicoterapia Integrata per lo Sviluppo Sociale

Direttore Editoriale: Giuseppe Ferrari

© 2016 Sipiss S.n.c.

Tutti i diritti riservati, è vietata qualsiasi riproduzione anche parziale, con qualsiasi mezzo effettuata, anche ad uso interno e didattico, non autorizzata.

2016 - Edizioni FerrariSinibaldi

Via Menotti, 9 - 20129 Milano

www.edizionifs.com

Prima edizione: maggio 2016

Finito di stampare nel mese di maggio 2016

da DigitalPrint S.r.l. - Segrate (Milano)

Manuale di valutazione dei rischi psicosociali

Linee guida e strumenti d'indagine

TERZA EDIZIONE

Arianna Girard, Valentina Penati, Giuseppe Ferrari

Prefazione alla terza edizione	9
Introduzione	17

CAPITOLO 1

Le caratteristiche psico-neuro-endocrine dello stress23

1.1 Inquadrare correttamente il fenomeno stress	24
1.2 Meccanismi fisiologici e patologici	27
1.3 Le origini dello stress.....	30
1.4 I modelli sullo stress-lavoro-correlato.....	39
1.5 “Oggettivizzare” lo stress.....	45

CAPITOLO 2

I rischi psicosociali e lo stress lavoro correlato.....47

2.1 Stress Lavoro Correlato	49
2.2 Altri rischi psicosociali.....	60

CAPITOLO 3

Riferimenti normativi

3.1 Lo stress lavorativo prima del Testo Unico	67
3.2 Lo stress lavorativo nel Testo Unico	69
3.3 La valutazione oggettiva e soggettiva in riferimento	

alla normativa.....	77
3.4 La Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro (art. 6 del Decreto legislativo n 81 del 9 aprile 2008)	80
3.5 La Guida operativa del Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro del 25 marzo 2010	82
3.6 Le misure di gestione dello stress lavorativo.....	90

CAPITOLO 4

I fattori di rischio stress lavoro correlato.....	93
4.1 Le macro aree di rischio stress lavoro correlato	95

CAPITOLO 5

Gli Ambienti di lavoro	105
------------------------------	-----

CAPITOLO 6

La valutazione del rischio stress lavoro correlato.....	115
6.1 I soggetti coinvolti nella valutazione del rischio stress lavoro correlato	117
6.2 Il processo di valutazione	127
6.3 Il processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato in sintesi	139

CAPITOLO 7

La valutazione soggettiva	141
7.1 Questionari standardizzati	142
7.2 Focus group	149
7.3 Interviste semi-strutturate alle figure chiave	153

CAPITOLO 8

Interventi di prevenzione.....	159
8.1 L'importanza del monitoraggio.....	161
8.2 L'importanza della comunicazione.....	163
8.3 Azioni di intervento	164
8.4 Le misure di prevenzione primaria	165
8.5 Misure di prevenzione secondaria	171

ALLEGATI

1. Slide informative sulla valutazione del rischio stress lavoro correlato.....	175
2. WSRQ pro.....	197
3. WSRQ.....	201
4. Traccia di conduzione Focus Group.....	205
5. Check-list per il Medico Competente.....	215
Bibliografia.....	219

Prefazione alla terza edizione

G. Ferrari

Questo Manuale è il risultato di più di dieci anni di ricerca e di lavoro nell'ambito della gestione dello stress occupazionale e dello studio dei fenomeni connessi ai rischi psicosociali. È stato scritto con l'obiettivo di risultare quanto più pragmatico ed esaustivo possibile. L'introduzione sulla natura dello stress occupazionale e sui rischi psicosociali precede un'ampia rassegna di materiali sotto forma di tabelle, indici e schede riepilogative. Ho inoltre voluto aggiungere al volume un questionario professionale per la rilevazione del rischio stress lavoro correlato. Il questionario, denominato Work Stress Risk Questionnaire, permette di realizzare vere e proprie elaborazioni statistiche su campioni di soggetti di ampie dimensioni. Credo che questo consenta a chiunque voglia utilizzarlo di dare il proprio contributo allo studio e alla prevenzione dei rischi psicosociali. Lo stress occupazionale, che costituisce solo una parte dei rischi psicosociali, è un rischio importante per la salute degli individui e delle organizzazioni. È necessario, oggi più che in passato, occuparsi di questo problema. Sono inoltre necessari professionisti preparati e sensibili alla tematica della salute psicosociale. Per questi motivi il Manuale è il primo strumento pratico che definisce in modo chiaro lo stato dell'arte nell'identificazione dello stress lavoro correlato.

Riporto inoltre il quadro normativo che fa da riferimento per la valutazione del rischio stress lavoro correlato, la sua definizione, le responsabilità civili e penali e le conseguenze sul piano della salute sociale.

Gli approcci e le metodologie più idonee alla valutazione del rischio stress lavoro correlato sono ancora oggetto di discussione tra gli esperti. Spesso, si contrappongono orientamenti e approcci anche molto distanti tra loro. Tuttavia, anche questo aspetto dimostra l'interesse per il tema e contribuisce allo sviluppo di una particolare sensibilità sull'urgenza del rischio psicosociale.

Tutti i professionisti che si accingono allo studio dei rischi di carattere psicosociale devono aver ben chiara la natura di tale rischio che può sostanzialmente essere riassunta come l'analisi della specificità dell'interazione tra il soggetto e il suo ambiente di riferimento. Ogni ambiente che ci circonda assieme ai suoi contenuti può generare un rischio per la nostra salute sia fisica che psichica. Tuttavia, la probabilità che un rischio ci esponga a un effettivo danno per la nostra salute dipende anche dalla soggettività del singolo.

Lo scopo di questo lavoro che, come detto, dura da più di dieci anni, è quello di raccogliere dati su quali elementi, di contenuto e di contesto, presenti in un dato ambiente di lavoro, hanno la massima probabilità di produrre un danno per i lavoratori. Tuttavia alcuni studiosi hanno spesso sovrapposto, o peggio frainteso, questa indagine sui fattori di rischio psicosociale presenti in un dato ambiente di lavoro con la necessità di indicare modelli di lavoro e organizzativi che avessero l'etichetta di best-practice.

Non è questo l'obiettivo. L'intento di questo studio su larga scala non è quello di identificare cosa è bene o cosa è male in un dato ambiente di lavoro. Questo compito lo lasciamo ad altri che avranno modo di sperimentare modelli relazionali e organizzativi sul lavoro.

Esistono invece fattori intrinseci a ogni ambiente di lavoro e ineliminabili, che possono costituire un rischio per la salute dei lavoratori, ed è su questo che si fonda la nostra analisi.

Ad esempio, la comunicazione, così come evidenziato da Cox (1996) costituisce un fattore di rischio stress lavoro correlato presente in quasi tutti gli ambienti di lavoro, tuttavia solo in alcuni ambienti di lavoro questo rischio merita di essere presidiato. E questo non perché non si usino modelli di comunicazione ideali o una “buona comunicazione”, ma semplicemente perché comunicare con gli altri all’interno di una situazione più o meno normata resta sempre un potenziale rischio per la salute psichica.

La terza edizione del Manuale rappresenta anche l’occasione per fare il punto a poco più di 6 anni dall’entrata in vigore dell’obbligo della valutazione del rischio stress lavoro correlato contenuta nel Testo Unico D.lgs. 81/08.

Questa edizione è stata arricchita con una check-list di controllo per la verifica della presenza di sintomi da stress sulla popolazione lavorativa e con l’ulteriore definizione e analisi di nuove tipologie di Ambienti lavorativi.

La valutazione dei rischi psicosociali deve essere oggi intesa più come un vantaggio competitivo per le aziende che una necessità suggerita dall’obbligo. I professionisti, i lavoratori e le aziende appaiono più preparati e consapevoli dell’opportunità e dell’importanza di analizzare il proprio ambiente lavorativo identificandone gli intrinseci rischi per la salute psico-fisica a cui sono soggetti tutti gli stakeholders.

I professionisti della valutazione del rischio stress lavoro-correlato sono in grado oggi di elaborare metodologie chiare ed efficaci per istituire protocolli atti a prevenire e ridurre gli effetti dei fattori di rischio stress lavoro correlato insiti in qualunque ambiente lavorativo. Il massiccio ricorso alla valutazione soggettiva e alla raccolta delle percezioni dei lavoratori, caratteristico dei primi interventi di valutazione del rischio, ha lasciato spazio alla preliminare e necessaria analisi dell’ambiente lavorativo e alla formulazione di ipotesi circa quali siano i fattori di rischio potenzialmente più dannosi presenti in una data mansione.

Un approccio più metodologico e scientificamente fondato alla valutazione del rischio stress lavoro correlato consente

di ridurre l'azione della soggettività e dell'emotività di fronte a una tematica tanto scottante come quella dello stress a cui sono sottoposti i lavoratori.

Questa nuova edizione del Manuale arricchisce ulteriormente i dati relativi ai fattori di rischio stress lavoro correlato presenti negli ambienti di lavoro. In particolare vengono definiti più nel dettaglio i pericoli da stress lavoro correlato presenti in una varietà di mansioni, in modo da consentire ai consulenti o agli addetti alle risorse umane un orientamento più mirato nel loro lavoro di controllo e di presidio dei rischi.

L'obiettivo è quello di fornire più dati possibili per arrivare a definire delle soglie di rischio oltre le quali si incorre con una frequenza preoccupante e statisticamente definita in una patologia da stress.

Questo lavoro dovrebbe consentire, come per altro avviene già per gli altri rischi professionali, di arrivare a definire parametri standard che consentono di tenere sotto controllo l'azione dei fattori stressanti all'interno di uno specifico ambiente di lavoro.

Per ambiente di lavoro si intende la totalità dello spazio entro il quale un lavoratore espleta le proprie funzioni comprendendo gli aspetti fisici, quelli relazionali, quelli legati alla propria mansione e al proprio ruolo. Secondo le intenzioni del Legislatore, il datore di lavoro deve farsi carico di tutti quei rischi che minano la salute dei lavoratori impegnati nello svolgimento del proprio lavoro, compresi quelli di natura psico-fisica. Perché ciò avvenga è necessario poter analizzare con obiettività i rischi psicosociali a cui ci esponiamo allorché operiamo all'interno di uno specifico ambiente di lavoro.

Il modello descritto nel Manuale, fornisce dati importanti per orientare i datori di lavoro relativamente a quali fattori di rischio stress lavoro correlato sono presenti e agiscono nel loro ambiente di riferimento. Il modello correla infatti i fattori di rischio stress alle specifiche caratteristiche dell'ambiente di lavoro e non alla qualità dello stesso, che è altro tipo di valutazione.

Questo dovrebbe consentire di effettuare una preliminare

valutazione oggettiva dell'ambiente di lavoro e dei fattori di rischio stress ad esso connessi. In seguito, la valutazione soggettiva, con l'eventuale consultazione dei lavoratori o di parte di essi, potrà focalizzare l'attenzione su alcuni specifici fattori di rischio stress lavoro correlato che si ritengono più pericolosi.

Ogni ambiente di lavoro ha dunque fattori di rischio stress specifici a cui corrispondono delle soglie, superate le quali si possono verificare disagi o danni alla salute dei lavoratori.

Queste soglie specifiche possono essere quantificate attraverso il metodo socio-statistico, ovvero tramite la rilevazione della probabilità con la quale un certo stimolo produce un danno rilevabile in una parte significativa della popolazione di riferimento.

I dati riportati in questo libro consentono dunque di indirizzare lo sguardo del valutatore verso quei fattori di rischio stress particolarmente rilevanti e attivi all'interno di quello specifico ambiente di lavoro.

L'esperto indica dunque al datore di lavoro quali sono i rischi da presidiare, studia misure per ridurre o eliminare l'azione del potenziale rischio e verifica la sussistenza di altri fattori di rischio stress lavoro correlato non precedentemente valutati. Parliamo di una figura professionale ben più competente e utile rispetto a colui che somministra e corregge questionari di "gradimento" sul lavoro.

La soglia di nocività di un fattore di rischio stress è direttamente correlata all'ambiente all'interno del quale viene misurata, così come, ad esempio, il rischio incendio dipende dalle sostanze e dai materiali presenti nell'ambiente di lavoro o coinvolte nel processo produttivo. La valutazione preliminare del "pericolo" viene di norma effettuata da esperti del rischio incendiario su mandato del datore di lavoro senza che i lavoratori vengano invitati ad esprimere il loro parere sulle potenziali fonti di incendio. La stessa procedura dovrebbe essere utilmente seguita dagli esperti di valutazione del rischio stress lavoro correlato. La normativa stessa suggerisce che nella valutazione di questa tipologia di rischio vadano seguiti

gli stessi principi della valutazione di tutti gli altri rischi.

Dobbiamo inoltre considerare che i fattori di rischio stress lavoro correlato dipendono solo in minima parte dalla qualità dell'organizzazione, dal suo management o dal suo datore di lavoro. Esistono infatti pericoli di natura psicosociale che sono caratteristici di un certo lavoro senza che siano eliminabili. Il fatto che non siano eliminabili non esclude tuttavia il dovere, da parte del datore di lavoro, di mettere in atto tutte le misure necessarie per ridurne l'effetto nocivo. Avviene così per quei lavoratori sottoposti a lavorazioni o ambienti eccessivamente rumorosi, in cui la soglia di rumore accettabile viene superata senza che si possa porre un limite alla sorgente del rumore. In questo caso si utilizzano dispositivi di protezione individuale come le cuffie. Nel caso invece dell'azione nociva di un fattore di rischio stress, come ad esempio il lavoro di front office per un addetto alle informazioni di una grande azienda, si utilizzeranno misure preventive come la formazione, la job rotation o altre misure di protezione valide.

Appare oggi chiaro che nella prima fase della valutazione del rischio stress lavoro correlato è necessario considerare i fattori oggettivi e gli eventi sentinella che possono dare un primo fondamentale orientamento relativamente all'azione di un fattore specifico di stress.

Se, ad esempio, l'assenteismo di un dato ambiente di lavoro risulta essere rilevante se confrontato con i dati di riferimento di settore o storici, sarà necessario indagare le motivazioni di questo dato e segnalare l'anomalia come indicatore della potenziale azione di uno specifico fattore di stress. Stessa cosa per il turn-over o per il numero elevato e inusuale di contenziosi e per altri indicatori oggettivi che si possono trarre dalle anagrafiche aziendali.

In questo caso il ricercatore deve essere attento nel recepire tutte quelle informazioni riguardo la vita dell'azienda che possono segnalare la presenza di un fattore di stress potenzialmente nocivo. Il professionista deve poi saper ricondurre quello che può essere definito come il sintomo di un disagio ad un fattore concreto sul quale poter agire in accordo con il

datore di lavoro.

La terza edizione del Manuale aggiunge e approfondisce quanto già emerso dalle ricerche sul campo nell'ambito della valutazione e dell'intervento sulle tematiche dei rischi psicosociali presenti negli ambienti di lavoro. È un lavoro estremamente divulgativo, pensato per i professionisti e per tutti coloro che vogliono approfondire la tematica in oggetto, compresi i datori di lavoro e i lavoratori tutti.

La mole di lavoro e di esperienze che hanno portato alla stesura di questa terza edizione è stata possibile grazie all'opera della Società Italiana di Psicoterapia Integrata per lo Sviluppo Sociale SIPISS e al lavoro dei suoi collaboratori. Un sentito e particolare ringraziamento va alla dott.ssa Valentina Penati e alla dott.ssa Arianna Girard per il rigoroso approccio metodologico e per l'onestà intellettuale dimostrata.

Infine, al termine del volume, il lettore troverà disponibili e senza alcuna limitazione, quegli strumenti che mi hanno consentito di condurre e sviluppare la ricerca sui rischi psicosociali. Credo che il metodo e il rigore con il quale si applica, anche nella definizione dei suoi limiti, sia il principale aspetto da tenere in considerazione nella valutazione dello stress lavoro correlato.

Introduzione

L'interesse per lo stress e per le sue manifestazioni è andato gradualmente crescendo nel corso degli ultimi trent'anni. Si sono moltiplicati gli studi sulla natura del fenomeno stress, sia relativamente alla sua parte positiva nella quale un certo grado di stress agisce da "attivatore" e da stimolante, sia sulla parte negativa che genera malessere e vere e proprie patologie. Altri studi hanno invece cercato di fornire strumenti idonei per misurare gli effetti nocivi dello stress e progettare le misure di intervento per ridurlo o per prevenirlo.

In tutti i settori lavorativi e nell'ambito di alcuni governi nazionali, si è sviluppata la crescente convinzione che l'esperienza dello stress nella vita moderna, e nello specifico sul lavoro, ha delle conseguenze indesiderate per la salute e la sicurezza degli individui, nonché per la salute delle organizzazioni o degli ambienti sociali in cui maggiori sono i suoi effetti. Questa convinzione si riflette anche in tempi di crisi economica per la crescita in controtendenza dei servizi per il benessere della persona: palestre, centri benessere e terapie rilassanti di ogni sorta. Anche la riscoperta della cultura enogastronomica e dei cibi biologici evidenzia la volontà di recuperare ritmi e modi di vivere più vicini ai ritmi naturali del nostro organismo.

In questo periodo aumentano anche il numero di pazienti negli studi degli psicoterapeuti che manifestano diagnosi di disturbi d'ansia e di sintomi depressivi. La maggior parte dei

pazienti decide di rivolgersi a un terapeuta a seguito dell'insorgenza di sintomi somatici e cognitivi che influenzano pesantemente la normale funzionalità sociale e spesso adducono il loro disagio a conflitti con i colleghi o a problemi lavorativi. Non di rado, però, gli stessi responsabili del personale delle aziende si rivolgono ai servizi per la salute mentale a causa dei problemi legati ad evidenti disagi psichici esperiti dai propri lavoratori. Si tratta a volte di casi singoli che richiedono un intervento clinico oppure di situazioni di disagio diffuso che colpiscono più soggetti. I medici del lavoro sono spesso il primo recettore di questo disagio, ma raramente hanno gli strumenti per intervenire.

Come detto, i governi nazionali con i loro istituti di riferimento hanno redatto dei regolamenti che impongono alle organizzazioni sociali di occuparsi dei fenomeni legati allo stress lavoro correlato, sia per quanto riguarda l'identificazione delle potenziali cause, sia per ciò che concerne la prevenzione.

L'identificazione delle cause dello stress lavoro correlato che operano all'interno di un ambiente di lavoro è uno dei temi di principale interesse su cui si focalizzano tutte le linee guida sull'argomento. Lo stress è un fenomeno che interagisce con la soggettività dell'individuo ed è, quindi, di difficile categorizzazione.

Esistono tuttavia rischi oggettivamente identificabili all'interno di uno specifico ambiente di lavoro che sono correlati con l'insorgere di una malattia da stress lavoro correlato. I rischi psicosociali sono infatti comportamenti o situazioni legati all'ambiente e al contesto di lavoro, che possono causare danni al lavoratore qualora non vengano messe in atto adeguate misure preventive o qualora il soggetto non sia adeguatamente preparato a sostenerne gli effetti. In letteratura esiste un'ampia rassegna dei rischi psicosociali afferenti agli ambienti di lavoro. Alcune classificazioni prendono in considerazione macro-categorie di rischi come la "comunicazione", riferendosi agli aspetti relazionali del lavoro, oppure come "la chiarezza degli obiettivi professionali", riferendosi

agli aspetti organizzativi del lavoro. L'obiettivo dei ricercatori è quello di tentare di dettagliare maggiormente tutte quelle situazioni professionali che possono descrivere un ambiente di lavoro fino a discriminare i diversi rischi psicosociali per tipologia di mansione.

L'identificazione dei rischi psicosociali richiede dunque l'utilizzo di un modello di riferimento. Alcuni studiosi ritengono che le metodologie di studio dei rischi psicosociali debbano necessariamente basarsi sull'analisi delle percezioni dei lavoratori e per questo utilizzano questionari o interviste. Spesso alcuni degli strumenti utilizzati a questo scopo sono in realtà questionari utilizzati per eseguire le così dette indagini di clima, per valutare il benessere lavorativo. Le indagini sui rischi psicosociali, sulle loro cause e sulle conseguenze sono recenti e ancora pochi sono gli strumenti che si occupano specificamente di stress lavoro correlato. Lo stress lavoro correlato, lo ribadiamo, non ha a che fare con un modo aprioristicamente giusto o uno sbagliato di fare le cose. Anche se questa affermazione non è condivisa da alcuni psicologi sociali, è importante sottolineare come i fattori di rischio stress lavoro correlato hanno di norma un carattere neutrale e assumono valore (anche in termini di rischio alto o basso) in base alla probabilità che hanno di produrre un danno all'interno di un dato ambiente di lavoro. Una delle check-list più utilizzate per una veloce verifica della presenza di rilevanti rischi da stress lavoro correlato, quella proposta dall'INAIL, considera aprioristicamente che determinati stili gestionali siano "sbagliati" e quindi fonte di stress. Sebbene questo strumento aiuti il datore di lavoro a realizzare con relativa semplicità la valutazione del rischio stress lavoro correlato, non permette di far emergere le reali cause di disagio a cui sono potenzialmente esposti alcuni lavoratori. È noto che si può provare disagio e soprattutto stress anche all'interno di un ambiente di lavoro che rispetta i migliori modelli gestionali o di comunicazione e, viceversa, si può vivere bene in ambienti di lavoro dove la comunicazione è carente o addirittura "scorretta".

È quindi necessario considerare lo stress come un insieme di

fenomeni ambientali che condizionano la nostra vita. Il senso comune rende evidente che una maggior cura di sé e l'eliminazione dei fattori ambientali nocivi può essere parte della soluzione ad una vita sempre più stressante. Sottolineiamo però come ambiente e uomo dialoghino in modo interattivo e costante e come sia impossibile interrompere questo tipo di interazione. Lo studio dello stress impone quindi di analizzare attentamente i fattori di rischio presenti in ogni ambiente. Ne consegue, infatti, la possibilità di inquadrare il fenomeno stress lavoro correlato come evento ben circoscritto, oggettivo e contestualizzato. Questo approccio permette la definizione di un modello di valutazione dei rischi psicosociali metodologicamente corretto e applicabile, che porta a identificare fattori oggettivi di rischio all'interno di un dato ambiente. Si tratta, di fatto, di inquadrare il fenomeno del rischio stress in una modalità analoga a quella utilizzata per i rischi di tipo fisico e biologico. Ciò che effettivamente manca nella letteratura scientifica sui rischi psicosociali riguarda lo studio di come e quanto l'esposizione ad una fonte di rischio stress lavoro correlata sia in grado di incidere sulla salute dei lavoratori. Il Legislatore introduce infatti la valutazione del rischio stress lavoro correlato con il duplice obiettivo di tutelare la salute dei lavoratori e di fornire un quadro di riferimento sulla natura di questo rischio ai datori di lavoro. La questione centrale è proprio quella di creare una letteratura in merito alle fonti di rischio stress lavoro correlato presenti in un dato ambiente di lavoro e di verificarne la potenzialità nociva. Il modello proposto dall'INAIL e molte delle valutazioni condotte sino ad ora sono state totalmente orientate a fornire il risultato della valutazione - basso, medio o alto - nella terminologia della valutazione del rischio. Questa centratura ha lasciato in secondo piano la valutazione, ovvero il processo di identificazioni del rischio (descrizione) e la ponderazione della sua capacità lesiva, che sono il vero e dichiarato obiettivo della normativa. Il libro presenta i fondamenti scientifici, la ricerca, i risultati e il modello elaborato per la valutazione dei rischi psicosociali secondo gli intenti sopra esposti. Il Manuale riporta

anche una dettagliata panoramica sulla normativa relativa all'introduzione e all'obbligo di valutazione dello stress lavoro correlato assieme alle Linee Guida espresse dalle commissioni competenti. Vengono inoltre descritte nel dettaglio le fonti di rischio stress presenti nei principali ambienti di lavoro e analizzate secondo il loro livello di rischio basandosi sulla letteratura disponibile.

Viene inoltre reso disponibile un questionario per la valutazione professionale dello stress lavoro-correlato, il Work Stress Risk Questionnaire in due versioni, una approfondita ed una breve. Il WSRQ è un questionario professionale appositamente elaborato per la valutazione e lo studio del rischio stress lavoro correlato e può essere usato liberamente per raccogliere le percezioni dei lavoratori. Lo strumento indaga le principali fonti di rischio stress lavoro correlato note in letteratura. Infine, vengono forniti alcuni strumenti utili per svolgere la valutazione del rischio come le slide per svolgere un breve corso di formazione sulla tematica e una check-list sui principali sintomi da stress lavoro correlato.

CAPITOLO 1

Le caratteristiche psico-neuro-endocrine dello stress

Questo capitolo ha lo scopo di definire correttamente la natura e le dinamiche dello stress, al fine di sgomberare il campo da fraintendimenti linguistici o culturali relativamente a questo fenomeno. Solo avendo una chiara visione di quali sono le condizioni che favoriscono l'attivazione dello stress è infatti possibile capire il modo corretto in cui affrontarne lo studio e la valutazione. Il punto di partenza della nostra attività clinica e di ricerca prende sempre le mosse dalla visione dell'uomo in costante interazione con l'ambiente, considerato come parte di un sistema complesso in continua evoluzione. Assunta questa prospettiva a livello macroscopico, diventa necessario approfondire il livello micro. Dell'individuo teniamo in considerazione gli aspetti comportamentali, fisici, cognitivi, emotivi e relazionali, sia nella loro specificità sia nelle reciproche interazioni. Dell'ambiente, di conseguenza, valutiamo le diverse componenti fisiche, ergonomiche, comunicative, relazionali e organizzative. Vedremo di seguito come è possibile inquadrare il fenomeno dello stress secondo una prospettiva di questo tipo; prenderemo in considerazione i contributi di alcuni autori e di diverse discipline per giungere a determinare i punti saldi alla base del nostro modello di lavoro.

1.1 Inquadrare correttamente il fenomeno stress

Lo stress può essere definito, nel modo più ampio e onni-comprendivo, come la risposta non specifica dell'organismo umano di fronte a qualsiasi sollecitazione e stimolo gli si presenti, che innesta una normale reazione di adattamento, che può arrivare ad essere patologica in situazioni estreme.

Lo stress si manifesta quando l'organismo deve rispondere a qualsiasi stimolo del mondo esterno: questa risposta consiste in un adattamento del comportamento e in un'attivazione dei sistemi biologici (psico-neuro-endocrini) che permettono di affrontare e risolvere la situazione in modo tale da evitare possibili conseguenze negative e permettere di sviluppare forme di adattamento nel caso non sia possibile risolvere la situazione. La prima considerazione importante riguarda, quindi, il fatto che lo stress è il risultato di un processo di adattamento dell'uomo all'ambiente. Lo stress non rappresenta di per sé un fattore negativo. Esiste infatti uno stress positivo, chiamato eustress, che ci rende più capaci di adattarci positivamente alle situazioni, ma esiste anche uno stress negativo, chiamato distress, che si manifesta quando la situazione richiede uno sforzo di adattamento tale da superare le nostre capacità di realizzarlo. Si instaura di conseguenza un logorio progressivo che porta al superamento delle nostre difese psicofisiche. Nel momento in cui il nostro organismo viene stimolato e deve rispondere a questa sollecitazione, mette in moto alcuni meccanismi specifici che stanno alla base dello stress e, più precisamente, in questa risposta si individua:

- a) una dinamica "stimolo-risposta";
- b) uno sforzo di adattamento, per rispondere in modo adeguato ed efficace allo stimolo;
- c) un alto consumo "energetico" (psichico e fisico) per realizzare questo sforzo di adattamento.

Prendiamo in considerazione il distress, cioè la parte "negativa" dello stress che si caratterizza per:

1. Una prima fase di "allarme";

2. una seconda fase di “resistenza”;
3. una terza fase di “esaurimento funzionale”.

Secondo le teorie originali di Selye, uno dei primi studiosi a occuparsi in modo sistematico di stress, gli effetti nocivi sul piano biologico avrebbero dovuto essere ricondotti a una condizione di usura determinata da un’attivazione neurovegetativa e cortico-surrenale eccessivamente protratta o ripetuta nel tempo. La reazione allo stimolo stressante era suddivisa infatti nelle tre fasi, allarme, resistenza ed esaurimento, e finalizzata a mobilitazioni muscolari, riassunte nell’atteggiamento di lotta/fuga (“fight/flight”) a seconda della capacità dell’individuo di affrontare o meno lo stimolo stesso. I risultati dannosi del cosiddetto “stress mentale” (o “fatica mentale”) erano attribuiti all’aspecificità della reazione di stress le cui finalità energetiche erano impercorribili (impossibilità di intraprendere un comportamento di lotta/fuga di fronte alla “minaccia psicologica”) con conseguente accumulo tossico di adrenalina, cortisolo e soprattutto delle loro conseguenze fisiologiche e metaboliche (es. aumento della vigilanza, della pressione arteriosa, dei grassi nel sangue, della glicemia, ecc.). Dopo una prima fase di allarme, cioè di aumentata attenzione e tensione, l’organismo cerca di contrastare la situazione stressante, acuta o cronica che sia, opponendo una resistenza agli effetti che questa situazione produce sul proprio equilibrio, ma ad un certo punto, nel tentativo di contrastarla, va in esaurimento perché il costo della resistenza è più forte delle capacità di cui dispone il nostro organismo, che con il passare del tempo si esaurisce facendo così emergere gli effetti dello stress da lavoro. L’esperienza clinica e di ricerca ha portato a identificare modalità ben più complesse di quanto appena descritto: la reazione di stress si colloca all’interno di uno spettro di comportamenti, con estremi praticamente opposti tra di loro. Di fronte a una situazione minacciosa, oltre alla risposta “attiva” prevista da Selye, è possibile una risposta “passiva”, caratterizzata da inibizione che, nelle sue corrispondenze comportamentali osservate nella sperimentazione animale, si esprime come “giocare a fare il morto” (“playing

dead reaction”). Nel corso di questo atteggiamento, scatenato da stimoli non controllabili, si osservano appunto blocco motorio, vasocostrizione, probabile ipertono vagale e aumentata produzione di testosterone. Autorevoli studi recenti hanno confermato l’esistenza di queste diversificate modalità di reazione e una grandissima variabilità soggettiva.

Un altro aspetto fondamentale da tenere in considerazione riguarda gli aspetti positivi dello stress, ovvero l’utilità di un certo livello di stress per rendere ottimale la prestazione fisica e mentale. Antonovsky, che è il principale esponente di tale approccio, ha addirittura coniato il termine “eterostasi”, contrapposto ovviamente a omeostasi, per indicare lo squilibrio necessario all’organismo per funzionare al meglio. In effetti, le teorie di Antonovsky se correggono giustamente l’accezione solo negativa dello stress, non aggiungono in sostanza nulla all’impostazione psicofisiologica fin qui considerata. In base a quanto detto finora, per comprendere correttamente le dinamiche di ansia e stress è fondamentale tenere conto di alcune implicazioni. Esiste una forte variabilità soggettiva rispetto allo stress per fattori individuali e temporali. Risulta difficile misurare in modo assoluto lo stress-soggettivo, mentre è più verosimile misurare lo stress-soggettivo momentaneo. Nella risposta di stress vengono distinte una fase acuta e una fase cronica. Gli stessi eventi stressanti vengono pertanto distinti in acuti o cronici. Per stress acuto si intende la risposta di stress dell’organismo nell’arco di 24 ore allo stressor. Per stress cronico, invece, si intende una risposta di stress dell’organismo a una situazione che coinvolge l’individuo per periodi protratti con esposizione ripetuta. La nostra unità psico-somatica, filtra lo stressor attribuendogli significati e valenze diverse in funzione delle proprie esperienze pregresse, del proprio sistema emozionale e della propria vulnerabilità. Da ciò ne consegue la forte componente di rielaborazione cognitiva nella risposta alla stimolo stressante. Sarà, quindi, fondamentale tenere in considerazione l’attribuzione di senso rispetto a uno stimolo stressante, che sappiamo essere influenzata dal contesto.

Di fronte a situazioni di stress l'individuo mette in atto strategie che modificano o cercano di modificare il proprio ambiente. Ciò evidenzia il tentativo di non soccombere alle pressioni ambientali e agli eventi occorsi. Queste strategie vanno sotto il nome di coping, sono strettamente individuali e sono dettate dalle caratteristiche personali del soggetto e dalle sue esperienze pregresse. È per questa ragione e per il fatto che esistono tipologie piuttosto ricorrenti che è preferibile parlare di "stili" di coping. Il concetto di coping è un concetto intrinsecamente connesso con quello di stress, infatti, indica l'insieme delle strategie cognitive e comportamentali messe in atto da una persona per fronteggiare una situazione di stress. In altre parole, si riferisce sia a ciò che un individuo fa effettivamente per affrontare una situazione difficile, fastidiosa o dolorosa o a cui comunque non è preparato, sia al modo in cui si adatta emotivamente a tale situazione. Ne consegue che il coping è una strategia fondamentale per il raggiungimento del benessere e presuppone un'attivazione comportamentale dell'individuo, che lo renda protagonista della situazione e non soggetto passivo. Una valutazione corretta della risposta ansiosa deve valutare anche le capacità di coping del soggetto.

1.2 Meccanismi fisiologici e patologici

Per studiare la relazione tra stress e patologie ad esso correlate è necessario riconoscere che lo stress non è di per sé una patologia, ma è la possibile causa di patologie psichiche e/o fisiche. Ciò nonostante in una condizione di stress, acuto o cronico, pur in assenza di una vera e propria patologia, si possono riscontrare delle modificazioni psichiche e/o organiche, per lo più reversibili che, pur non assumendo ancora le connotazioni di una vera e propria patologia, diventano rilevanti in quanto possono compromettere lo stato di benessere psicofisico del soggetto. La maggior parte dei pazienti che arrivano in clinica per un consulto arrivano nel momento in cui non reggono più un disagio che è stato prolungato nel tempo, quando cominciano a sentirsi "logorati" da questa sintoma-

tologia. Lo stress deve essere pertanto considerato come una risposta integrata dell'organismo alle richieste dell'ambiente, risposta che diventa dannosa se le richieste sono troppo intense, ripetute o prolungate nel tempo. Soltanto in alcune circostanze e in particolari condizioni, quindi, un'esperienza di stress si può trasformare in una vera e propria malattia. Nel corso degli anni è stato dato particolare rilievo al ruolo del sistema neurovegetativo (attraverso l'attivazione del sistema nervoso simpatico) e del sistema neuroendocrino (attraverso l'attivazione dell'asse ipotalamo-ipofisi-surrene) nel mediare la risposta dell'organismo allo stress. Studi più recenti hanno dimostrato che anche altri sistemi sono coinvolti nella risposta da stress. Tra questi, il sistema immunitario e altri sistemi neuroendocrini sembrano svolgere un ruolo di primaria importanza nella reazione da stress. In conseguenza dell'attivazione dei sistemi sopracitati, eventi stressanti intensi, ripetuti o prolungati nel tempo, trasformando una risposta fisiologica, normale e transitoria in una di significato patologico, possono determinare vere e proprie malattie. Dalla nostra esperienza tra i numerosi sistemi fisiologici coinvolti nella risposta da stress quelli maggiormente vulnerabili risultano essere:

- sistema cardiovascolare;
- sistema endocrino;
- sistema gastrointestinale;
- sistema immunitario.

Tale evidenza è confermata anche da molti studi epidemiologici secondo cui, tra le patologie che più frequentemente si correlano con lo stress, un'importanza sempre maggiore è assunta proprio dalle patologie di tali sistemi. Bisogna, però, ricordare che le modificazioni biologiche variamente associate a situazioni di stress, nonché le patologie ritenute stress-correlate, hanno un'eziologia multifattoriale, rendendo pertanto assai difficile, nella pratica clinica, stabilire il nesso di causalità tra l'alterazione di un determinato parametro biologico o una patologia e lo stress. Risulta più semplice, invece, grazie a specifici meccanismi neurobiologici, stabilire nessi chiari tra fattori stressanti e sintomi di attivazione corporea

(sudorazione, tachicardia, ecc.) o modificazioni comportamentali (ritiro sociale).

La prima risposta dell'organismo di fronte ad un fattore stressogeno parte dal sistema nervoso ortosimpatico, il quale stimola la porzione midollare dei surreni (la parte interna della ghiandola) che produce l'ormone adrenalina. Questa sostanza fondamentale induce un aumento del battito cardiaco, della pressione arteriosa e della frequenza respiratoria, il tutto stimola il corpo ad adattarsi alla circostanza.

La seconda risposta organica parte dall'ipotalamo, il quale stimola la ghiandola ipofisaria a sintetizzare un altro ormone, l'ACTH, che induce la corteccia dei surreni a produrre un terzo ormone, il cortisolo, che essendo un antinfiammatorio porta sollievo contro il dolore causato da un'aumentata tensione muscolare e cerebrale a causa dello stress.

Quando la necessità di fronteggiare lo stress è terminata, l'organismo deve ripristinare la situazione terminando le varie risposte chimiche e ciò avviene, così come prima, in due tempi. Nel momento in cui la quantità di adrenalina è reputata troppo elevata per le esigenze del momento, alcune porzioni cerebrali non trasmettono più segnale alle ghiandole surrenali di produrre l'ormone: questa procedura è condotta dal sistema nervoso parasimpatico, il quale si comporta proprio nel modo opposto rispetto all'ortosimpatico.

Il secondo meccanismo, in sinergia con il primo, per ristabilire la situazione di partenza precedente allo stress, inizia attraverso i recettori dell'ipotalamo (ricevendo un segnale di abbondanza di cortisolo) che inibiscono la produzione di ACTH da parte dell'ipofisi, la quale non segnala più alla corteccia dei surreni di produrre cortisolo.

Il meccanismo chimico di equilibrio in risposta allo stress non sempre rimane in equilibrio, ma può sbilanciarsi: quando ciò accade lo stress diventa cronico (di-stress), portando l'organismo a vari livelli di esaurimento e, quindi, a disequilibri in proporzione al livello dello stress cronico. In poche parole, quando la reazione fisiologica allo stress non riesce a ripristinarsi, le aree deputate al dosaggio della produzione dell'adre-

nalina e del cortisolo continuano a richiederne la secrezione. Così come una cura prolungata di cortisone induce delle compromissioni al sistema immunitario e al sistema nervoso, la medesima cosa accade a causa dello stress cronico dove la produzione di cortisone endogeno è eccessiva e più o meno continua nel tempo. Un sistema immunitario non sano comporta molti problemi, come infezioni ricorrenti, bronchiti croniche, tempi prolungati di risposta e di ripresa dall'influenza, mal di gola frequenti, raffreddori, ecc.

Nel caso di un sistema in disequilibrio si verificheranno disturbi come ansia, depressione e insufficienze intellettuali manifestate da difficoltà di concentrazione e cali di memoria.

1.3 Le origini dello stress

1.3.1 La teoria centrale di Cannon-Bard

Walter Cannon (1935) era un fisiologo che si occupò di stress, legandolo allo studio delle emozioni. Egli definì lo stress come un sovraccarico imposto dall'ambiente esterno alla fisiologia, anche dagli stimoli emozionali. Egli sviluppò con il collega Bard la teoria cortico-diencefalica o centrale delle emozioni; questa teoria localizza nell'ipotalamo l'origine del meccanismo emozionale. Uno stimolo emotigeno produce uno stato di attivazione del sistema nervoso autonomo che prepara l'organismo alla lotta o alla fuga. Lo stimolo emotigeno, che può essere un evento, una scena, un'espressione del volto o un particolare tono di voce, viene elaborato in prima istanza dai centri sottocorticali dell'encefalo, in particolare l'amigdala che riceve l'informazione direttamente dai nuclei posteriori del talamo (via talamica o sottocorticale) e provoca una prima reazione autonoma e neuroendocrina con la funzione di mettere in allerta l'organismo. In questa fase l'emozione determina quindi diverse modificazioni somatiche, come ad esempio la variazione delle pulsazioni cardiache, l'aumento o la diminuzione della sudorazione, l'accelerazione del ritmo

respiratorio, l'aumento o il rilassamento della tensione muscolare.

Lo stimolo emotigeno viene contemporaneamente inviato dal talamo alle cortecce associative, dove viene elaborato in maniera più lenta ma più raffinata; a questo punto, secondo la valutazione, viene emessa un tipo di risposta considerata più adeguata alla situazione, soprattutto in riferimento alle "regole di esibizione" che appartengono al proprio ambiente culturale. Le emozioni, quindi, inizialmente sono inconsapevoli; solo in un secondo momento noi "proviamo" l'emozione, abbiamo cioè un sentimento. Normalmente l'individuo che prova un'emozione diventa cosciente delle proprie modificazioni somatiche (si rende conto di avere le mani sudate, il battito cardiaco accelerato, etc.) e applica un nome a queste variazioni psicofisiologiche ("stress"). Le modificazioni somatiche che vengono prodotte dall'organismo, a seguito di una reazione allo stress, sono molteplici e coinvolgono anche il ruolo dei neuroni. Alcune di queste modificazioni somatiche sono guidate dal sistema simpatico e altre da quello parasimpatico. L'attivazione del sistema simpatico determina in particolare un dispendio di energie prontamente messe a disposizione dalla degradazione del glicogeno in glucosio, dall'idrolisi dei lipidi e dall'accelerazione dell'attività cardiaca; in tal modo l'organismo si prepara a reagire a una condizione di forte stress, a un trauma, a repentini sbalzi termici o a un grave sforzo fisico ("reazione di attacco o fuga"). Questa risposta immediata a una condizione sfavorevole è possibile perché il sistema simpatico generalmente esplica la sua azione in maniera diffusa. Il sistema parasimpatico invece si attiva in condizioni di recupero o riposo e di digestione da parte dell'organismo; pertanto, questo sistema svolge un ruolo di fondamentale importanza per le funzioni digestive, per il recupero delle riserve energetiche e per il ripristino delle fisiologiche condizioni pressorie e cardiache.

1.3.2 La sindrome generale d'adattamento (le fasi di Selye)

Hans Selye (1936), endocrinologo austriaco, fu il primo a utilizzare il termine stress per identificare i cambiamenti che avvenivano a livello somatico in risposta a fattori esterni. Egli giunse a utilizzare questo termine mentre conduceva uno studio su delle cavie per comprendere gli effetti di un nuovo ormone che era stato scoperto. Egli praticava giornalmente un'iniezione a due gruppi di cavie, a un gruppo somministrava l'ormone mentre all'altro iniettava una soluzione fisiologica (gruppo di controllo). Dopo alcune settimane entrambi i gruppi di cavie manifestarono sintomi quali ulcere peptiche, danni al sistema immunitario e un ingrossamento delle ghiandole surrenali. Selye pertanto comprese che tali alterazioni erano dovute a una reazione immunitaria e a un'attivazione dell'asse ipotalamo-ipofisi-corticosurrene. Nelle fasi iniziali delle malattie esistono dunque delle risposte o sintomi specifici e generali attivati dal sistema nervoso centrale (SNC) e autonomo (SNA), che a loro volta innescano la produzione a livello della corteccia surrenale di ormoni, interessando anche i linfonodi, le mucose gastriche e duodenali. Tutto ciò Selye lo definì come "Sindrome Generale di Adattamento" ovvero, la risposta che l'organismo mette in atto quando è soggetto agli effetti prolungati di svariati tipi di stressors, quali stimoli fisici (ad es. fatica), mentali (ad es. impegno lavorativo), sociali o ambientali (ad es. obblighi o richieste dell'ambiente sociale). Lo stress pertanto è la risposta aspecifica che l'organismo dà ogni volta che qualsiasi tipo di stimolo lo induce a un adattamento.

L'evoluzione della sindrome avviene in tre fasi:

Reazione di allarme (fase acuta)

Vi è l'attivazione del sistema di vigilanza e le risposte sono autonome e associate a tensione nervosa. In questa fase si mobilitano le energie difensive (innalzamento della frequenza cardiaca, della pressione arteriosa, della tensione muscolare, diminuzione della secrezione salivare, aumentata liberazione

di cortisolo, ecc.).

Resistenza (fase adattiva)

Vengono mobilitate le risorse e le strategie per far fronte alla situazione e ripristinare l'equilibrio omeostatico. L'organismo tenta di adattarsi alla situazione e gli indici fisiologici tendono a normalizzarsi anche se lo sforzo per raggiungere l'equilibrio è intenso.

Esaurimento

Vi è il declino delle capacità reattive con possibile sviluppo di stati morbosi dovuti al perdurare dello stress. Se la condizione stressante continua, oppure risulta troppo intensa, si entra in una fase di esaurimento in cui l'organismo non riesce più a difendersi e viene a mancare la naturale capacità di adattarsi. Grazie a queste tre fasi è possibile identificare quindi due tipologie di stress: quella acuta e quella cronica. La prima si identifica come una risposta dell'organismo allo stress nell'arco di 24 ore, mentre si definisce stress cronico la risposta dell'organismo che coinvolge l'individuo per periodi protratti e con l'esposizione ripetuta. Lo stress risulta essere la prima reazione dell'organismo quando c'è un cambiamento nell'equilibrio tra individuo e ambiente. Concetto che va distinto dall'ansia, che è una delle possibili conseguenze dello stress, dal momento che essa rappresenta uno stato d'animo complesso caratterizzato da senso di affanno e inquietudine, una "paura senza cause apparenti".

1.3.3 Gli ormoni coinvolti nella risposta agli stimoli stressanti

A livello fisiologico pertanto, come già accennato, avvengono delle modificazioni che possono essere provocate dallo stress. Infatti, durante la fase di allarme o, propriamente, quando un agente stressante viene percepito dalla corteccia cerebrale, si innesca un rilascio di ormoni che preparano l'organismo ad affrontare lo stimolo. Il sistema nervoso simpatico si prepara ad affrontare lo scompenso dato dallo stressor inducendo la

produzione dei cosiddetti “ormoni dello stress”, la noradrenalina e l’adrenalina, a livello delle terminazioni nervose e della midollare della ghiandola surrenale. Dai nuclei paraventricolari dell’ipotalamo, dunque, si origina un segnale chimico (con rilascio di CRF, ormone che costituisce il fattore di rilascio della corticotropina) il quale, a sua volta, agendo sui recettori Beta dell’ipofisi, determina il rilascio dell’ACTH (l’ormone adrenocorticotropo), induce la corteccia della ghiandola surrenale a produrre cortisolo. Al tempo stesso, grazie alla secrezione di CRH (Corticotropin Releasing Hormone) e contestualmente di arginin-vasopressina (AVP), si ha l’attivazione del locus coeruleus che stimola la midollare surrenale a produrre catecolamine (adrenalina, noradrenalina e dopamina). Tali sostanze rilasciate in circolo agiscono su diversi sistemi, in particolare causano:

- Una costrizione dei vasi cutanei (pallore) e viscerali addominali (recettori alfa)
- Una dilatazione dei vasi muscolari (recettori beta)
- Un aumento della frequenza cardiaca (conseguente aumento della gittata cardiaca) (recettori beta)
- La broncodilatazione
- Riduzione delle difese immunitarie
- L’inibizione del rilascio e dell’efficacia dell’insulina (insulinoresistenza e possibile diabete mellito tipo 2)
- L’aumento della sensibilità al glucagone

Questi ultimi due effetti causano l’alterazione del metabolismo, spinto verso il mantenimento di alti livelli glicemici in modo tale da avere risorse pronte e disponibili per tutto l’organismo. L’ipotalamo secerne fattori di rilascio per l’ipofisi per la produzione di ADH e ACTH. L’ADH (o vasopressina) fronteggia la diminuita volemia (rapporto tra volume ematico e letto vascolare) mediante la ritenzione idrica (causante l’aumento di volume ematico) e la costrizione dei vasi. L’ACTH agisce a livello corticale surrenale causando il rilascio di cortisolo e aldosterone. Gli ormoni ipofisari stimolano la parte corticale della ghiandola midollare a liberare il cortisolo. L’azione del

cortisolo influenza il metabolismo degli zuccheri, delle proteine e dei grassi aumentando l'energia disponibile per l'organismo e l'elevato potenziale antinfiammatorio e antiallergico, aumentando le difese dell'organismo; tuttavia l'azione a lungo termine è quella di un abbassamento delle difese immunitarie. L'aldosterone agisce invece a livello renale stimolando il riassorbimento di sodio, che per osmosi "trascina" con sé acqua, contribuendo al ripristino del corretto livello volemico. Il riassorbimento del sodio si accoppia all'escrezione di potassio e ioni idrogeno, la cui deplezione provoca l'acidificazione delle urine e l'alcalinizzazione del sangue (causata in sinergia dall'iperventilazione). Come conseguenza dell'aumento degli ormoni dello stress e di altri collegati (vasopressina, ossitocina, oppioidi endogeni, ormoni sessuali), il cervello prepara dunque gli individui ai comportamenti di lotta/fuga. Spetterà poi all'ippocampo avvertire l'ipotalamo che il pericolo è finito e non è più necessario liberare altri ormoni. Numerosi sistemi neurotrasmettitoriali, inoltre, attivano o inibiscono il sistema dello stress. In particolare, serotonina e acetilcolina attivano, mentre le endorfine e l'acido gamma amino butirrico (GABA) inibiscono il sistema dello stress.

L'asse ipotalamo-ipofisi-surrene in conclusione è autoregolante (feedback negativo) nel senso che l'ipotalamo, insieme all'ipofisi, tramite recettori specifici, inducono l'attivazione o l'inibizione del sistema a seconda dei livelli di cortisolo circolanti. L'autoregolazione è essenziale dal momento che studi su animali hanno dimostrato che un eccesso di cortisolo causa apoptosi (suicidio cellulare) anche nell'ippocampo umano, andando quindi a danneggiare un sistema chiave legato a funzioni collegate alla memoria, alla cognizione e alla regolazione neurofisiologica. Una quantità notevole di studi ha invece dimostrato l'azione immunosoppressiva del cortisolo. Non è un caso se dagli anni '80 in poi nasce la Psico-neuro-endocrino-immunologia, ovvero lo studio delle relazioni tra il sistema nervoso, l'endocrino e l'immunitario, e tra questi e la psiche. La psiche, che la teoria di Selye ha totalmente trascurato, infatti diventerà un elemento essenziale e non trascurabile

per poter comprendere a fondo le reazioni allo stress.

1.3.4 La reazione da stress è solo una questione fisiologica?

Negli anni '70 John W. Mason pur accettando la concezione dello stress di Selye volle opporsi all'impostazione prettamente a base fisiologica, per dimostrare invece che la reazione di stress sia in realtà mediata costantemente da un eccitamento di tipo emozionale. L'asse ipotalamo-ipofisi-corticosurrene infatti reagisce a un gran numero di stimoli psicosociali, che possono appunto indurre a una reazione emozionale, di conseguenza pensò di effettuare una serie di esperimenti dissociando lo stimolo fisico dallo stimolo emotivo nello stress. Ad esempio, attraverso la presentazione improvvisa di uno stimolo termico notò nei soggetti sperimentali un'attivazione dell'asse ipotalamo-ipofisi-corticosurrene, viceversa l'attivazione endocrina-nervosa non avveniva se i soggetti venivano esposti alla temperatura in modo graduale. Ciò gli permise di individuare nell'emozione il mediatore della reazione da stress. In questa prospettiva, sia l'attivazione del sistema ipotalamo-ipofisi-corticosurrene che l'attivazione della midollare del surrene, che avvengono in seguito all'esposizione a stimoli fisici di varia natura, sarebbero comunque una diretta conseguenza dell'eccitamento emozionale che accompagna o precede immediatamente la stimolazione fisica. Dunque sulla base di ciò Mason fece un'altra considerazione: la reazione endocrina a stressor di varia natura è solo parzialmente aspecifica. La risposta ai diversi stressor di conseguenza si configura all'interno di uno schema complesso di reazioni multi-ormonali altamente personalizzate e specifiche. Il contributo di Mason divenne fondamentale affinché il filone di studi sullo stress si sviluppasse in chiave psicologica. Leggere il fenomeno della reazione da stress in chiave psicologica significa infatti riconoscere che la valutazione del significato che assume per gli individui uno stimolo diviene determinante nel produrre diverse tipologie di reazioni da stress. Negli anni '80 Lazarus e Folkman introdussero infatti il concetto di "Stress Psicologico". Con esso gli autori vollero sottolineare

che lo stress altro non è che il prodotto dell'interazione dinamica che avviene fra individuo e ambiente e che, inoltre, è mediato da valutazioni di tipo cognitivo. L'accento quindi viene posto sulla componente soggettiva che caratterizza l'evento stressante: l'entità della reazione emozionale-fisiologica dipenderà dal tipo di valutazione che l'individuo effettuerà sull'accadimento. Non è quindi auspicabile pensare a priori che qualsiasi stressor possa in realtà essere patogenetico, ma esso lo diventerà nella misura in cui l'individuo lo ritiene a tutti gli effetti tale.

Altri elementi da tenere in considerazione saranno le caratteristiche oggettive dello stimolo stressante, ovvero, la qualità dell'evento (come l'impatto emozionale che produce nel soggetto) e la quantità (come, per esempio, la durata temporale e la "vicinanza" con altri eventi che costituiscono una potenziale minaccia per l'equilibrio psico-fisico dell'individuo).

Infine, nel momento in cui effettuiamo una valutazione cognitiva ed elaboriamo la percezione emotiva dello stimolo, passiamo al vaglio tutte le risorse e le capacità in nostro possesso utili a fronteggiare la situazione al meglio: le cosiddette strategie di coping. La valutazione sarà dunque di due tipi:

- primaria: la situazione è dannosa e problematica (di minaccia, di stress, di sfida)?
- secondaria: quali sono le risorse e le opzioni disponibili per gestire il problema e il danno (reali o potenziali)?

La portata stressogena di un evento allora dipenderà anche da una valutazione secondaria in cui ci chiederemo quanto effettivamente ci percepiamo adeguati e capaci di fronteggiare lo stimolo stressogeno in quel preciso istante. Più inadeguati ci percepiremo più l'evento sarà per noi stressante. Ritornando al punto di vista fisiologico, non è del tutto sbagliato affermare che il sistema neuro-endocrino è uno dei "motori" principali della cosiddetta "reazione di allarme", ma anzi, rappresenta un indicatore sensibile dello stato di allerta dell'organismo, dal momento che la sua risposta riflette un'augmentata attivazione emozionale. In condizioni di stress, infatti, si osserva come prima risposta, un aumento dell'attività noradrenergica, so-

prattutto a livello dell'ipotalamo, dell'amigdala (archivio della nostra memoria emozionale) e del talamo, così come avviene con l'assunzione di sostanze psicostimolanti. Alcuni autori hanno ipotizzato che questa prima fase della risposta da stress sia collegata all'aumento delle risposte comportamentali caratteristiche della fase di "arousal" (attivazione). Le reazioni comportamentali allo stress, mediate dall'attività cognitiva e di elaborazione dell'informazione, sono quindi input naturali in grado di stimolare l'attività surrenale, sia direttamente sia attraverso il sistema ipotalamo-ipofisi-corticossurrene. Se il soggetto è effettivamente munito di meccanismi adeguati che gli permettono di gestire la situazione, l'iperattivazione di tale sistema decadrà in breve tempo, inibendo così la produzione di cortisolo. Le nostre risposte comportamentali, o strategie di coping, inoltre potranno essere centrate sul problema, oppure centrate sull'emozione. Il coping centrato sul problema avrà come elemento fondamentale l'azione: il soggetto ragiona in termini di problem solving, definisce il problema, formula delle soluzioni e mette in atto delle azioni. Il coping centrato sull'emozione si concentra sulla riduzione degli effetti ansio-gegni; ciò a cui si assiste è una modificazione dell'emozione provata nei confronti della situazione stressante, ma ciò richiede un notevole sforzo cognitivo: il soggetto non mira a cambiare la situazione, ma ad attribuirle un significato diverso. Spesso questa modalità di coping viene ritenuta passiva, in contrapposizione al coping orientato al problema ritenuto invece una modalità attiva.

Il fenomeno dello stress, dunque, oltre che di elementi biochimici si arricchisce di nuovi elementi, quali quelli psicologici, comportamentali e cognitivi. La visione più integrata, che vede lo stress come risultato dell'interazione individuo/ambiente, mediato da valutazioni di tipo cognitivo ed emotivo, contribuisce a inquadrare il fenomeno in termini molto più sistemici, ammettendo così l'esistenza di configurazioni soggettive, interne ed esterne, di volta in volta diversificate e complesse e non aprioristicamente determinate.

1.4 I modelli sullo stress-lavoro-correlato

Partendo da questi presupposti, il contesto sociale non potrà di certo essere trascurato. I contesti lavorativi, in particolare, vengono ritenuti fra gli ambienti che più generano stress negli individui. La psicologia del lavoro, a tal proposito, si è sempre interessata alla qualità di vita dell'individuo all'interno delle organizzazioni, e il tema dello stress rappresenta uno dei suoi filoni di studi e ricerche più consistenti. Sono stati proposti numerosi modelli teorici all'interno di questo ambito di ricerca, ma due sono quelli su cui ci soffermeremo: il modello delle richieste-controllo lavorativo (Job Demand-Control, JD-C) di Karasek e Theorell, uno dei più utilizzati dalla letteratura in questi anni, e i modelli di Cox e di Siegrist (Effort-Reward Imbalance Model, ERI). La differenza fra i due modelli è il tipo di approccio attraverso cui interpretano il fenomeno dello stress. Il modello di Karasek e Theorell è basato sull'approccio interazionale, ciò significa che si concentra sugli aspetti situazionali come fonte principale di stress, piuttosto che sulle elaborazioni cognitive ed emotive dei soggetti, e dunque non tiene conto delle differenze individuali. I modelli di Cox e di Siegrist invece si basano sull'approccio transazionale che, concependo lo stress come il risultato dell'interazione fra individuo e ambiente, si concentra sui meccanismi che stanno alla base di tale interazione. L'approccio transazionale quindi considera in modo più diretto la relazione tra stress e capacità di coping, interpretando la reazione finale di stress da tre punti di vista: la percezione soggettiva della richiesta, la consapevolezza della situazione e delle proprie capacità di fronteggiamento e le risposte conseguenti.

Il Job Demand-Control è composto da due variabili: le richieste e il controllo. Le richieste lavorative (Job demands) secondo Karasek e Theorell potrebbero essere dei potenziali fattori stressogeni e includono tutti quegli aspetti psicologici, fisici, sociali o organizzativi del lavoro che richiedono uno sforzo fisico o mentale e che quindi possono essere associati a un certo costo psichico o fisico. Fra essi possiamo citare ad esempio

L'elevata pressione di tempo, un eccesso di responsabilità, il conflitto di ruolo o compiti monotoni e ripetitivi. Il controllo (decision latitude) invece include il grado di libertà/autonomia decisionale (decision authority) esercitabile nel proprio ambiente lavorativo e la discrezionalità (skill discretion), e cioè l'opportunità di poter imparare cose nuove, di valorizzare le proprie competenze, il livello di creatività e di abilità richiesto e il grado di ripetitività dei compiti. L'interazione fra le due variabili può dare vita a quattro possibili scenari che possono risultare più o meno stressanti per l'individuo:

- lavoro ad alto strain: Alte richieste e Basso controllo
- lavoro attivo: Alte richieste e Alto controllo
- lavoro a basso strain: Basse richieste e Alto controllo
- lavoro passivi: Basse richieste e Basso controllo

Il lavoro ad elevato strain è caratterizzato da richieste molto alte di performance in cui però non si ha la possibilità di poter decidere e dunque di agire liberamente. La situazione che si va a configurare diventa quindi stressante nel momento in cui il lavoratore non ha nessun controllo sull'ambiente circostante e sull'organizzazione del lavoro, non può esplorare le proprie risorse e non può affrontare la situazione secondo i propri stili di coping. Gli studi riportano infatti che questo tipo di scenario lavorativo porti a un elevato rischio di esaurimento emotivo, a disturbi psicosomatici, ansietà e depressione. Inoltre, un lavoro psicologicamente impegnativo e con limitato potere decisionale nel lungo periodo può risultare talmente stressante per l'individuo da poter essere cagione di malattie cardiache. Karasek e Theorell hanno condotto a tal proposito una ricerca su 1600 lavoratori, riscontrando che coloro che accusavano sintomi cardiaci svolgevano appunto lavori ad alto strain. Di contro, i lavori in cui vi è una bassa richiesta e un'alta valorizzazione delle proprie competenze (lavoro a basso strain) non rappresentano delle situazioni di rischio. Il lavoro attivo è tipico invece di contesti altamente impegnativi ma dove i lavoratori hanno un ampio margine di controllo e la possibilità di poter utilizzare a pieno le proprie risorse e competenze. Il tipo di attività che si va a configurare viene

spesso definita “flow”, perché vede un totale coinvolgimento dell’individuo che comporta la focalizzazione sull’obiettivo, la motivazione intrinseca, la positività e la gratificazione nello svolgimento di un particolare compito. In tali situazioni l’energia attivata dagli stressor, in questo caso le sfide lavorative, viene trasformata in azione. A livello fisiologico, infatti, in tutte le situazioni che richiedono un elevato arousal, si ha una produzione di adrenalina che, insieme al rilascio di glucosio e lipidi, diventa il carburante per rispondere attivamente alle sfide. La risposta adrenalinica diventa rischiosa nel momento in cui fornisce più risorse del dovuto (definita risposta catabolica), in questo caso il ritorno al livello basale sarà di conseguenza lento. Questo, contribuendo anche ad innalzamenti cronici nei livelli di catecolamina, può favorire l’insorgenza dell’ipertensione. Gli straordinari, i tempi ridotti, il pagamento a cottimo, attività di precisione associate con la privazione di sonno, sono alcuni esempi di stressor che possono favorire l’aumentata secrezione di catecolamine. Infine il lavoro passivo non offre sfide lavorative e impedisce ai lavoratori di poter migliorare le proprie capacità e di testare quelle già in possesso. L’ambiente lavorativo in questo caso è molto demotivante, con una graduale perdita delle competenze possedute. Gli autori sostengono a tal proposito che l’apprendimento inibisce lo strain, nel senso che, migliorare le proprie competenze e capacità favorisce l’esplorazione di nuove soluzioni di fronte a un problema, come lo può essere la situazione stressante. Fra tutte e quattro le condizioni di lavoro, quella ad alto strain è sicuramente la più rischiosa per lo sviluppo di stress cronico e di patologie ad esso associate.

Nel 1988 viene aggiunta la variabile “supporto” a opera di Johnson, come moderatore della relazione tra stress e richieste ambientali, accanto alla discrezionalità. Il supporto sociale lavorativo infatti potrebbe essere un fattore importante nel prevenire l’insorgenza di psicopatologie. Il modello delle richieste-controllo, nonostante sia stato oggetto di alcune critiche, è uno dei modelli più attendibili nelle ricerche che vogliono valutare le condizioni psicosociali del lavoro e le

relazioni tra stress e svariati rischi sulla salute: coronaropatie, fatica cronica (*vital exhaustion*), depressione, abuso di farmaci, assenze lavorative, infortuni lavorativi, disturbi muscolo-scheletrici, mortalità e problemi della sfera riproduttiva. Inoltre, meccanismi indiretti influenzati dallo stress possono essere i disordini dietetici, il fumo di sigaretta, la scarsa attività fisica, i disturbi del sonno: fenomeni d'altra parte correlati a un aumento dell'ansia.

Mentre il modello di Karasek si concentra sul contenuto del lavoro, il modello ERI di Siegrist pone la propria attenzione sugli aspetti contrattuali del rapporto di lavoro. In questo modello gioca un ruolo primario la motivazione individuale, uno sforzo intrinseco che Siegrist contrappone allo sforzo estrinseco delle richieste lavorative, nella formazione della percezione finale della situazione di stress. Nel momento in cui l'individuo ha un'alta motivazione a svolgere una determinata attività, si aspetta dall'ambiente circostante il riconoscimento di tale sforzo attraverso delle ricompense. Le ricompense possono tradursi in gratificazioni economiche, socioemotive (stima) o il controllo della posizione, in termini di prospettive di carriera e di insicurezza del lavoro. Lo stress sul lavoro si svilupperà nel caso in cui all'elevato sforzo investito coinciderà una ricompensa esterna limitata. È fondamentale quindi il principio di reciprocità sociale, per il quale gli individui investono energie e risorse in attività dalle quali presumono di ottenere un rendiconto. Il principio viene soddisfatto quindi se, e solo se, il rendiconto sarà percepito adeguato da chi lo ottiene. La non rispettabilità del principio, quindi la percezione dello squilibrio tra sforzi e ricompense, secondo Siegrist, può avere degli effetti negativi sui processi psicofisiologici di autoregolazione. La percezione di una ricompensa adeguata porta il soggetto a provare delle emozioni positive che possono difatti influenzare l'attività cerebrale, viceversa emozioni negative portano l'organismo a delle disfunzioni a livello psicofisiologico. Ciononostante ci sono situazioni che favoriscono il ripristino dell'equilibrio (per es. cambiare lavoro), ma alle volte ci sono situazioni lavorative, che espongono

no la persona a una condizione di stress cronico perché non offrono la possibilità di riequilibrare il rapporto tra sforzo e ricompensa: lavoratori a basso livello di specializzazione e/o a bassa scolarizzazione, giovani alle prime esperienze professionali, lavoratori che hanno bisogno di costante approvazione e che si iper-coinvolgono.

Da questo modello sono state derivate tre ipotesi. La prima riguarda il fatto che la condizione di squilibrio estrinseco tra sforzo e ricompensa abbia effetti dannosi sulla salute. La seconda ipotesi si riferisce all'effetto negativo sulla salute, causato da una condizione di squilibrio intrinseco, legata all'iper-coinvolgimento. Entrambe queste ipotesi hanno trovato validazione empirica, soprattutto per quanto riguarda l'insorgenza di patologie cardiovascolari e psicosomatiche. La terza ipotesi riguarda, invece, un aumento dei rischi per la salute nelle condizioni in cui c'è una combinazione di squilibrio estrinseco e intrinseco, rispetto alle situazioni in cui è presente un solo tipo di squilibrio. Quest'ultima ipotesi non è stata confermata dalle ricerche.

Nel modello di Cox, invece, lo stress è un fenomeno percettivo individuale radicato nei processi psicologici. In tale modello vi sono due elementi fondamentali: la demand e le strategie di coping. Per demand si intende qualsiasi richiesta o contingenza del sistema ambientale che richiede impegno al soggetto. La relazione tra demand e strategie viene mediata inoltre dalla valutazione cognitiva. Il modello fra l'altro riprende le idee proposte da Lazarus ed è composto da cinque fasi:

1. La prima fase: è costituita dalle fonti ambientali delle richieste.
2. La seconda fase: coincide con la valutazione primaria e si riferisce alla percezione che la persona ha di queste richieste in relazione alla propria capacità di farvi fronte.
3. La terza fase: è rappresentata dai cambiamenti fisiologici, emotivi e psicologici e comportamentali associati al riconoscimento di uno stato di stress e che comprendono il coping.
4. La quarta fase: è legata alle conseguenze del coping.

5. La quinta fase: è il feedback che si verifica in relazione a tutte le altre fasi del modello.

Le capacità e le domande dell'ambiente esterno vengono quindi filtrate dalla percezione: se il soggetto percepisce che tra la domanda percepita e la percezione delle proprie capacità di fronteggiarla vi sia uno squilibrio, definito *imbalance*, allora attiverà una reazione da stress. L'*imbalance* critico è accompagnato dall'esperienza soggettiva (emozionale) di stress, che porta a cambiamenti nello stato fisiologico e tentativi cognitivi e comportamentali di ridurre il potenziale stressogeno della richiesta.

Gli approcci fin qui esposti interpretano l'origine dello stress da diversi punti di vista. Tutti però vedono lo stress come la causa di uno scompenso nell'organismo dell'individuo che può inevitabilmente portare a rischi per la salute. Certamente, la possibilità che insorga una patologia dipenderà da fattori sia individuali che sociali: da un lato la tempra del soggetto e la sua capacità di far fronte alle situazioni investendovi le risorse e le competenze più adeguate, dall'altro un ambiente che possa venirgli incontro e non lo metta a dura prova con le sue condizioni e richieste lavorative. Il Documento di Consenso del 2006 della SIMLII sulla "Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro" in fondo parla chiaro: lo stress porta a disturbi a livello fisiologico e psicologico. Lo stress si tradurrà pertanto in disturbi della funzione gastrointestinale (colon irritabile, dispepsia, RGE, ulcera, colite, patologie infiammatorie croniche), disturbi cardiocircolatori (ipertensione, tachicardia, extrasistoli, IMA), disturbi endocrinologici (aumento della glicemia fino al DM, aumento cortisolo, sindrome di Cushing) dispnea, tensione muscolare generalizzata con dolore cervico-dorso-lombare, patologie della funzione sessuale (disturbi mestruali, diminuzione della fertilità e della libido), disturbi cutanei (psoriasi, orticaria, dermatiti eczematose, patologie da HV), patologie autoimmuni, processi infettivi, allergici e neoplastici per effetti immunodepressivi. Potrebbe contribuire anche a determinare la comparsa di disturbi del comportamento alimentare, favo-

rire l'abuso di sostanze psicoattive (farmaci, alcool, tabacco), indurre ansia, depressione, senso di impotenza, irritabilità, rabbia, sofferenza, vissuti di colpa, diminuzione dell'autostima, disturbi del sonno, somatizzazioni (es. cefalea), ipocondria, isolamento sociale, difficoltà di concentrazione, deficit mnestici e attentivi, di concentrazione ed elaborazione delle informazioni e diminuzione del rendimento.

1.5 “Oggettivizzare” lo stress

La ricerca sullo stress ha fino ad ora concentrato l'attenzione sui meccanismi di elaborazione degli stimoli propri degli individui e sul loro modo di percepire gli squilibri tra interno ed esterno. È tuttavia possibile identificare situazioni ambientali che abbiano un'elevata probabilità di produrre stress nella maggior parte dei soggetti esposti? In sostanza, il rischio stress può essere considerato alla stregua di tutti gli altri rischi presenti in un dato ambiente?

Da più parti si ribadisce il pericolo dello stress per la salute pubblica e si chiede di intervenire per presidiare questo rischio (l'introduzione dell'obbligo di valutazione del rischio stress lavoro correlato ne è un esempio).

La ricerca, a nostro avviso, deve concentrare i propri sforzi per oggettivizzare i pericoli da stress. Analizzare quei fattori ambientali potenzialmente stressogeni, valutarne il grado di rischio e l'entità del danno alla salute che possono cagionare. A prescindere dalle risorse o dalle capacità di coping (o suscettibilità individuali), quali sono i maggiori pericoli da stress cui le persone sono esposte? Questa è la domanda principale a cui questo manuale si propone di dare delle risposte. A nostro avviso i pericoli da stress possono essere identificati all'interno di ogni interazione tra soggetto e ambiente e possono essere classificati per il grado di rischio a seconda del livello di esposizione e della magnitudo del danno possibilmente cagionato. La soggettività avrà sempre e comunque un ruolo fondamentale nel modulare la reazione dell'individuo.