



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia DFE  
**Segreteria di Stato dell'economia SECO**

## **Sintesi<sup>1</sup>**

dello studio sullo stress 2010

# **Lo stress tra la popolazione attiva in Svizzera**

**Correlazioni tra condizioni di  
lavoro, caratteristiche personali,  
benessere e salute**

<sup>1</sup> La presente sintesi è stata redatta dalla SECO che, nel 2010, ha affidato alla Scuola universitaria di psicologia applicata della Scuola universitaria professionale della Svizzera nord-occidentale (FHNW) l'incarico di condurre lo studio «Stress Studie 2010: Stress bei Schweizer Erwerbstätigen - Zusammenhänge zwischen Arbeitsbedingungen, Personenmerkmalen, Befinden und Gesundheit», di S. Grebner, I. Berlowitz, V. Alvarado e M. Cassina, giugno 2011.

**Editore**

Segreteria di Stato dell'economia SECO, Condizioni di lavoro

seconda versione adattata

**Team di progetto**

Dott.ssa Maggie Graf (responsabile)

Margot Vanis (coordinatrice)

Prof. Dott. Norbert K. Semmer

Thomas Ragni

Ralph Krieger

**Mandatario**

Scuola universitaria professionale della Svizzera nord-occidentale (FHNW), Scuola universitaria di psicologia applicata, *Institut Mensch in komplexen Systemen*

Prof.ssa Dott.ssa Simone Grebner

Ilana Berlowitz

Vanessa Alvarado

Manuel Cassina

**Grafica**

Michèle Petter Sakthivel, Berna

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch) (download)

## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione e obiettivi.....</b>	<b>3</b>
1.1	Oggetto dello studio.....	3
<b>2</b>	<b>Descrizione dello studio.....</b>	<b>3</b>
2.1	Modalità di rilevazione dei dati.....	3
2.2	Basi scientifiche.....	3
<b>3</b>	<b>Frequenza dei sintomi dello stress .....</b>	<b>5</b>
3.1	Percezione di stress .....	5
3.2	Gestione dello stress .....	6
3.3	Sensazione di essere logorato emozionalmente e burnout.....	7
<b>4</b>	<b>Fattori di carico (stressori).....</b>	<b>8</b>
4.1	Frequenza relativa di diversi fattori di carico .....	8
4.2	Fattori di carico e percezione di stress.....	11
4.3	Mancanza di tempo e percezione di stress .....	13
4.4	Fattori di carico sociali e percezione dello stress .....	14
4.5	Fattori di carico e altri pregiudizi al benessere personale.....	14
<b>5</b>	<b>Fattori di protezione e di alleggerimento (risorse) .....</b>	<b>15</b>
5.1	Libertà di manovra/di gestire il proprio tempo .....	15
5.2	Comportamento dei dirigenti/supervisor diretti .....	17
5.3	Motivazione .....	18
5.4	Arrivare a fine mese con il salario mensile.....	18
<b>6</b>	<b>Assunzione di sostanze al lavoro («doping»).....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Le conseguenze dello stress .....</b>	<b>20</b>
7.1	Soddisfazione per le condizioni di lavoro .....	20
7.2	Stato generale di salute e problemi di salute.....	20
7.3	Assenze per malattie causate dall'attività professionale .....	21
7.4	Presenzialismo (recarsi al lavoro anche se malati) .....	21
7.5	Cambio di lavoro a causa di problemi di stress.....	22
<b>8</b>	<b>Conclusioni .....</b>	<b>22</b>



# 1 Introduzione e obiettivi

A dieci anni di distanza dalla pubblicazione di un rapporto sui costi dello stress in Svizzera<sup>1</sup>, la SECO ha commissionato un altro studio, finalizzato a fare il punto sulla situazione dello stress sul posto di lavoro e a delineare gli sviluppi occorsi in questo arco di tempo. Lo studio si iscrive nel quadro della Quinta indagine europea sulle condizioni di lavoro<sup>2</sup>, ma il questionario di base è stato integrato con domande concernenti i fattori di rischio da stress lavoro correlato, l'orario di lavoro, i fattori di alleggerimento (risorse) e l'assunzione di sostanze (p. es. farmaci o alcol) allo scopo di reagire ai fattori di carico sul posto di lavoro o per fare in modo che il proprio rendimento professionale si collochi al di sopra della norma («doping»)<sup>3</sup>.

## 1.1 Oggetto dello studio

Nello studio sono stati esaminati gli aspetti seguenti:

- (1) com'è percepito oggi lo stress rispetto a dieci anni fa, quando è stato condotto lo studio sui costi dello stress in Svizzera («Kosten des Stresses in der Schweiz», SECO, 2000)?
- (2) Quali sono i principali approcci adottati a livello nazionale per mettere in atto delle misure di prevenzione contro lo stress lavoro correlato che tengano conto delle caratteristiche dei vari gruppi di riferimento (p. es. sesso, ramo economico, età, regione, ecc.)?
- (3) Esistono correlazioni tra le condizioni di lavoro, il benessere personale, la salute e l'assunzione di sostanze?
- (4) Quanto è diffuso il doping sul posto di lavoro tra la popolazione attiva in Svizzera?

# 2 Descrizione dello studio

## 2.1 Modalità di rilevazione dei dati

Lo studio si basa sui dati raccolti intervistando telefonicamente vari gruppi di persone attive residenti in Svizzera. Il campione, di 1006 soggetti, era rappresentativo di impiegati o libero professionisti di entrambi i sessi, di tutte le regioni del Paese, gruppi di età (superiore ai 15 anni) e rami economici. Le interviste, effettuate nei mesi di luglio e agosto 2010, sono state condotte in italiano, francese e tedesco e ogni intervista è durata in media 33 minuti. Per maggiori dettagli si rinvia alla versione integrale dello studio (disponibile solo in tedesco).

## 2.2 Basi scientifiche

Lo studio in oggetto è un'analisi trasversale: questo tipo di analisi consente di esaminare e descrivere l'intensità della correlazione tra diversi fattori, ma non di formulare affermazioni su cause ed effetti. Per chiarire i rapporti di causalità, occorre rifarsi ad altre fonti. Come base teorica dello studio è stato perciò utilizzato un modello scientifico<sup>4</sup> (Fig. 1 Modello scientifico per lo studio dello stress nelle organizzazioni (adattato dal modello di Kahn & Byosiére)) contenente gli aspetti che, secondo quanto si può dedurre dai risultati delle ultime ricerche, contribuirebbero in modo significativo al manifestarsi della percezione di stress sul posto di lavoro e allo sviluppo delle relative conseguenze. Il modello, che illustra in modo dettagliato come i vari fattori interagiscono tra di loro, è stato impiegato come criterio di riferimento per

---

<sup>1</sup> Ramaciotti & Perriard (SECO, 2000), *Die Kosten des Stresses in der Schweiz* (in tedesco).

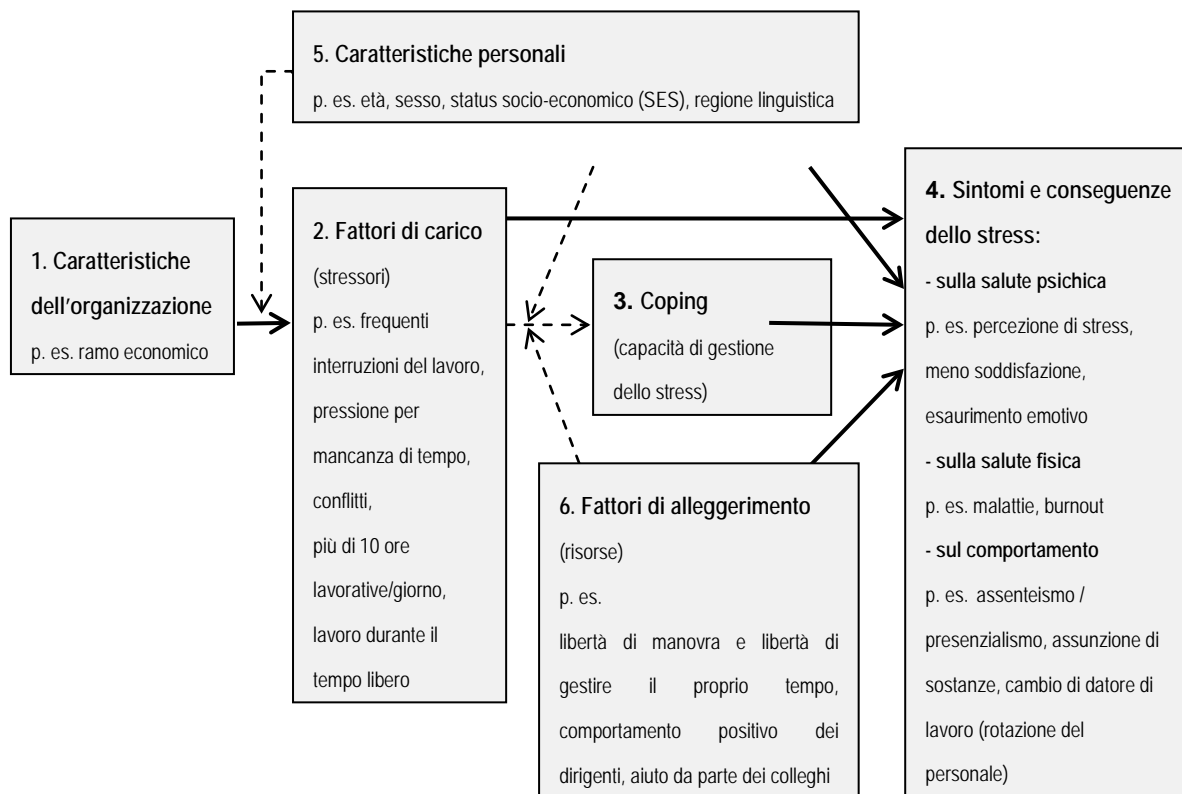
<sup>2</sup> La pubblicazione degli altri risultati dell'indagine è prevista per la metà del 2012.

<sup>3</sup> In nessuno dei due casi è dimostrato che le sostanze assunte abbiano l'effetto desiderato.

<sup>4</sup> Kahn & Byosiére, 1992.

la scelta degli aspetti principali che intervengono nel processo di formazione dello stress nonché per l'analisi e l'interpretazione delle correlazioni individuate.

Fig. 1 Modello scientifico per lo studio dello stress nelle organizzazioni (adattato dal modello di Kahn & Byosiere)



Concetti e principi importanti del modello:

- (1) le caratteristiche dell'organizzazione (p. es. ramo economico, processi in atto quali ristrutturazioni ecc.) sono all'origine di possibili fattori di carico (p. es. frequenti interruzioni del lavoro, mancanza di tempo, conflitti, ecc.).
- (2) I fattori di carico (stressori) che un soggetto percepisce come minacce causano:
- (4) sintomi o reazioni (p. es. percezione di stress, meno soddisfazione al lavoro, assunzione di sostanze) e conseguenze dello stress (p. es. problemi di salute, assenteismo, cambio di datore di lavoro).
- (5) Le caratteristiche personali come l'età, il sesso e lo status socio-economico possono rafforzare o indebolire, a seconda dell'incidenza di questi criteri, l'effetto dei fattori di carico.
- (6) I fattori di alleggerimento (p. es. comportamento positivo dei dirigenti, libertà di manovra/di gestire il proprio tempo e aiuto da parte dei colleghi), infine, indeboliscono l'effetto nocivo dei fattori di carico (stressori) e possono quindi ridurre i sintomi e le conseguenze dello stress.

Le relazioni teoriche postulate nel modello e rappresentate dalle frecce direzionali (p. es. fattori di carico -> sintomi e conseguenze dello stress) sono state comprovate in numerosi studi. Inoltre, gli effetti inversi, sempre che ve ne siano, sono di norma meno pronunciati

degli effetti postulati nel modello. Gli autori dello studio ritengono pertanto del tutto plausibile interpretare le correlazioni alla luce del modello proposto e dell'attuale stato della ricerca<sup>5</sup>.

Questa conclusione è fondamentale per lo studio in oggetto perché, in qualsiasi analisi dello stress lavoro correlato, per poter individuare le misure di protezione della salute è importante esaminare soprattutto le cause dello stress e le conseguenze sullo stato d'animo degli interessati. Un rilevamento di dati *a tantum* (analisi trasversale) consente di esaminare e descrivere soltanto l'intensità delle correlazioni tra diversi fattori. L'interpretazione di queste correlazioni allo scopo di individuare i rapporti di causalità è stata quindi effettuata alla luce dello stato della ricerca e del modello scientifico impiegato.

### **3 Frequenza dei sintomi dello stress**

Nello studio in oggetto è stato esaminato prevalentemente lo stress permanente, cronico e vissuto in modo negativo, associabile in modo diretto a un rischio per la salute; non sono quindi state prese in considerazione le situazioni di stress transitorie e occasionali, facilmente superabili. Lo scopo è stato quello di individuare i gruppi di persone a rischio. La valutazione si è concentrata sulle persone che si sentono stressate sul lungo periodo e che non riescono a gestire a pieno questa sensazione. Per maggiori dettagli sull'attendibilità di queste percezioni personali e sulle valutazioni soggettive si rinvia alla versione integrale dello studio.

#### **3.1 Percezione di stress**

Nel sondaggio del 2010, come in quello del 2000, agli intervistati è stato chiesto se, negli ultimi 12 mesi, si erano sentiti stressati. La domanda aveva lo scopo di identificare la percezione di stress. Il fatto che un soggetto abbia dichiarato di essersi sentito (molto) spesso stressato è stato interpretato come un caso di percezione cronica dello stress, una situazione, cioè, in grado di compromettere il benessere e la salute dell'individuo.

Nel sondaggio del 2010 circa un terzo della popolazione attiva in Svizzera (34%) ha affermato di sentirsi (molto) spesso stressato. Nel 2000 questa quota era pari al 27 per cento, un valore decisamente inferiore. Negli ultimi dieci anni vi è inoltre stata una riduzione nelle quote di persone che dichiarano di sentirsi stressate solo a volte o mai. Nella figura 2 sono messe a confronto le risposte al sondaggio del 2000 e quelle del 2010.

La quota di persone attive nella Svizzera occidentale che dichiara di sentirsi (molto) spesso stressata è pari al 50 per cento e si colloca quindi al di sopra della media rispetto alle altre due regioni linguistiche (29% in entrambi i casi).

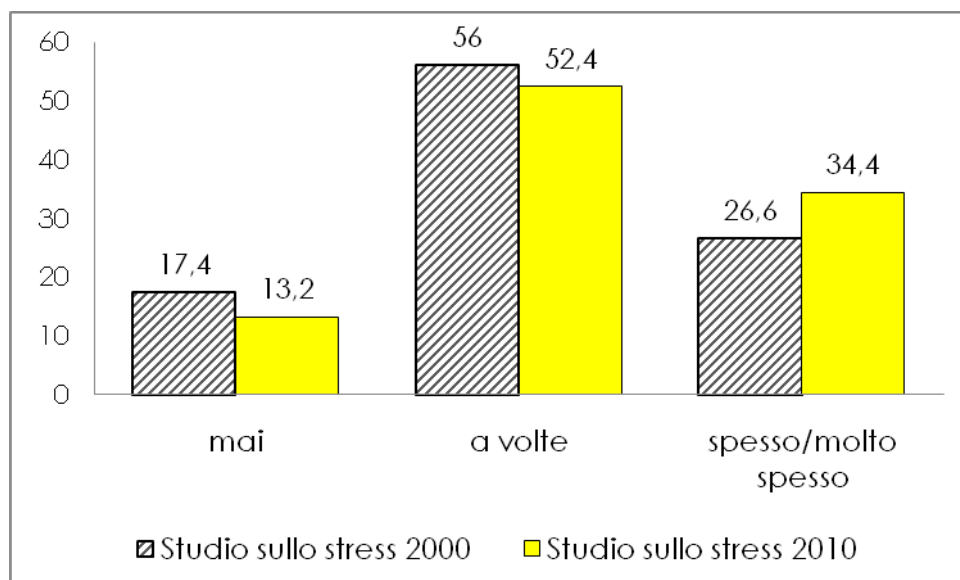
La frequenza della percezione di stress varia inoltre a seconda dell'età: la media delle persone attive che dichiara di non sentirsi mai stressata è superiore tra i soggetti di età compresa tra i 55 e i 64 anni, ossia nel gruppo di persone meno giovani. La media delle persone attive che dichiara invece di sentirsi spesso stressata è superiore tra i più giovani, ossia tra i soggetti di età compresa tra i 15 e i 24 anni. Infine, la media delle persone attive che dichiara di sentirsi molto spesso stressata è superiore tra i soggetti di età compresa tra i 25 e i 34 anni.

---

<sup>5</sup> Per la natura stessa dello studio in oggetto, non è possibile escludere completamente altre spiegazioni degli effetti inversi. Per esempio, chi gode di uno stato di salute più stabile e ha quindi un rendimento maggiore potrebbe, nel tempo, ottenere condizioni di lavoro migliori (p. es. incarichi più interessanti e più sostegno da parte dei superiori). Le persone con uno stato di salute più debole e quindi un rendimento inferiore potrebbero invece trovarsi in una situazione lavorativa più gravosa (p. es. più conflittuale) a causa delle frequenti assenze dal lavoro. Potrebbe infine succedere che i superiori o i colleghi evitino di esporre a carichi di lavoro le persone con uno stato di salute più debole per evitare che queste finiscano per assentarsi. Queste e analoghe spiegazioni delle correlazioni tra i diversi fattori che divergono dal modello impiegato non sono state sufficientemente comprovate negli studi longitudinali condotti sinora.

Non sono invece state individuate differenze nella percezione dello stress tra persone appartenenti a diversi rami economici, categorie professionali, status socioeconomici (SES)<sup>6</sup> o di diverso sesso.

Fig. 2 Percezione di stress nel 2000 (N = 906) e nel 2010 (N = 1003); popolazione attiva in percentuale



La percezione di stress è correlata positivamente con: la sensazione di essere logorato emozionalmente al lavoro – un sintomo del burnout – ( $r = .47$ ), l'insoddisfazione per le condizioni di lavoro ( $r = -.31^7$ ), uno stato di salute generale più debole ( $r = -.18$ ) e problemi di salute ( $r = .41$ ), per esempio dolori di schiena e malattie cardiocircolatorie<sup>8</sup>.

### 3.2 Gestione dello stress

Così come nel sondaggio del 2000, la domanda: «Si sente in grado di gestire lo stress al quale è esposto?» è stata posta ai soggetti che hanno dichiarato di essersi sentiti stressati (a volte, spesso o molto spesso) negli ultimi 12 mesi. La domanda contempla le capacità soggettive di gestione dello stress e non le modalità con cui gli interessati gestiscono lo stress.

Complessivamente, il sette per cento dei soggetti che si sentono stressati ha risposto alla domanda con «non tanto» o «per niente» (cfr. Fig. 3 Capacità di gestione dello stress nel 2000 (N = 746) e nel 2010 (N = 870); popolazione attiva in percentuale). Questa quota corrisponde a quella del 2000. La quota di persone che afferma di essere «totalmente» in grado di gestire lo stress è invece diminuita.

Rispetto alla media degli intervistati (1%), le persone attive nella Svizzera occidentale dichiarano più frequentemente (2%) di non essere «per niente» in grado di gestire lo stress.

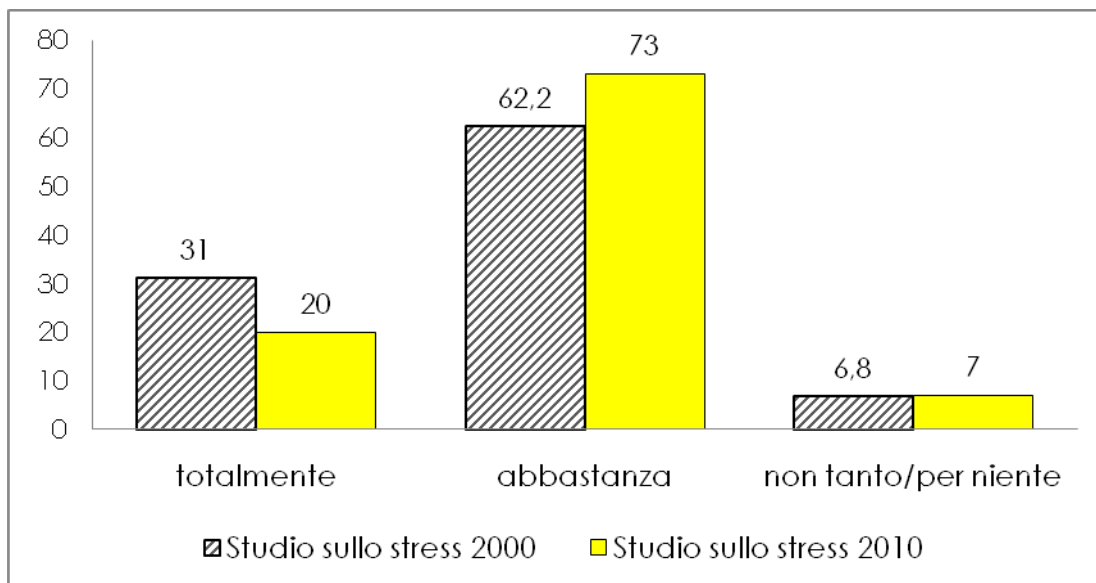
<sup>6</sup> Lo status socioeconomico (SES) indica la combinazione di diverse caratteristiche e condizioni di vita di una persona. Ogni gruppo di persone intervistate è stato a sua volta suddiviso in due sottogruppi distinti in base a: a) grado di istruzione più o meno elevato, b) professione manuale o non manuale, e c) reddito superiore o inferiore alla media. Lo status socioeconomico (SES), suddiviso in quattro fasce, è stato ricavato dalle combinazioni di queste tre variabili a due livelli. Per esempio, la combinazione delle variabili «grado di istruzione più elevato», «professione non manuale» e «reddito superiore alla media» corrisponde alla fascia più alta di SES mentre la combinazione delle variabili «livello di istruzione meno elevato», «professione manuale» e «reddito inferiore alla media» corrisponde alla fascia più bassa di SES.

<sup>7</sup> La domanda posta riguardava la soddisfazione per le condizioni di lavoro. Dato che, in questo caso, si tratta di un coefficiente di correlazione negativo, si parla qui di «insoddisfazione».

<sup>8</sup> Grebner et al. stanno analizzando nel dettaglio le correlazioni con altri 13 problemi di salute. I risultati saranno pubblicati a parte.



Fig. 3 Capacità di gestione dello stress nel 2000 (N = 746) e nel 2010 (N = 870); popolazione attiva in percentuale



La percezione di stress tra le persone attive è inversamente proporzionale alle capacità soggettive di gestione di tale stress ( $r = -.23$ ); inoltre, quanto più scarse sono queste capacità soggettive tanto più forte è la sensazione di essere logorato emozionalmente al lavoro ( $r = -.36$ ). Tra i soggetti che dichiarano di avere maggiori capacità di gestione dello stress si riscontra una maggiore soddisfazione per le condizioni di lavoro ( $r = .17$ ), uno stato di salute generale migliore ( $r = .25$ ) e meno problemi di salute quali malattie cardiovascolari ( $r = -.22$ ).

### 3.3 Sensazione di essere logorato emozionalmente e burnout

Il burnout, le cui cause possono risiedere nell'attività professionale, è uno stato di esaurimento emotivo e mentale, di stanchezza fisica e di distanza emotiva dal proprio lavoro (p. es. atteggiamento di cinismo nei confronti dei clienti o dei pazienti). Chi soffre di burnout ha l'impressione di avere le pile scariche, di essere logorato e a terra. È scientificamente provato che la sensazione di esaurimento emotivo è il segno distintivo del burnout. Nello studio in oggetto questa sensazione può pertanto essere interpretata come un indizio che la persona è a rischio di burnout.

Un quarto degli intervistati ha risposto in modo affermativo alla domanda: «Quanto coincide l'affermazione seguente: al lavoro ha avuto la sensazione di essere logorato(a) emozionalmente?». Il 21 per cento sostiene che l'affermazione è «piuttosto esatta», mentre per il quattro per cento è «totalmente esatta». Dai risultati, che si riferiscono a tutto il campione rappresentativo (sia impiegati che libero professionisti), emerge che i soggetti attivi nei settori dell'istruzione, della sanità e nel sociale si sentono più logorati emozionalmente rispetto ai soggetti attivi in altri settori.

La percezione di stress è direttamente proporzionale alla sensazione di essere logorato emozionalmente ( $r = .47$ ).

## **4 Fattori di carico (stressori)**

Comunemente, si tende ad assimilare lo stress alla pressione causata dalle scadenze da rispettare. Per alcuni, lo stress è la manifestazione di una forte motivazione professionale e di un rendimento elevato. In ambito medico e in particolare psicologico, invece, il termine è impiegato per caratterizzare una persona che ha raggiunto il limite delle proprie capacità di rendimento. Le cause possono essere diverse (non soltanto la mancanza di tempo). Se la situazione non cambia a medio termine, la salute della persona è a rischio. Si osserva di frequente che molte persone non osano ammettere nel proprio ambiente lavorativo di essere stressate. Nelle aziende è spesso fuori luogo parlare di stress perché per molti è sinonimo di abilità gestionali o qualifiche generali insufficienti.

Secondo gli studi relativi alla scienza del lavoro, determinate condizioni di lavoro possono aumentare il carico di stress (stressori), mentre altre possono ridurlo (risorse). Nello studio in oggetto sono state esaminate le caratteristiche delle condizioni di lavoro che, in Svizzera, vengono associate a un'elevata percezione di stress, a una sensazione di disagio e a problemi di salute e quelle che hanno invece per effetto una riduzione dello stress. Per facilitare la leggibilità delle spiegazioni che seguono, sono state in gran parte omesse le informazioni relative alle valutazioni statistiche. Per maggiori dettagli al riguardo si rinvia alla versione integrale dello studio.

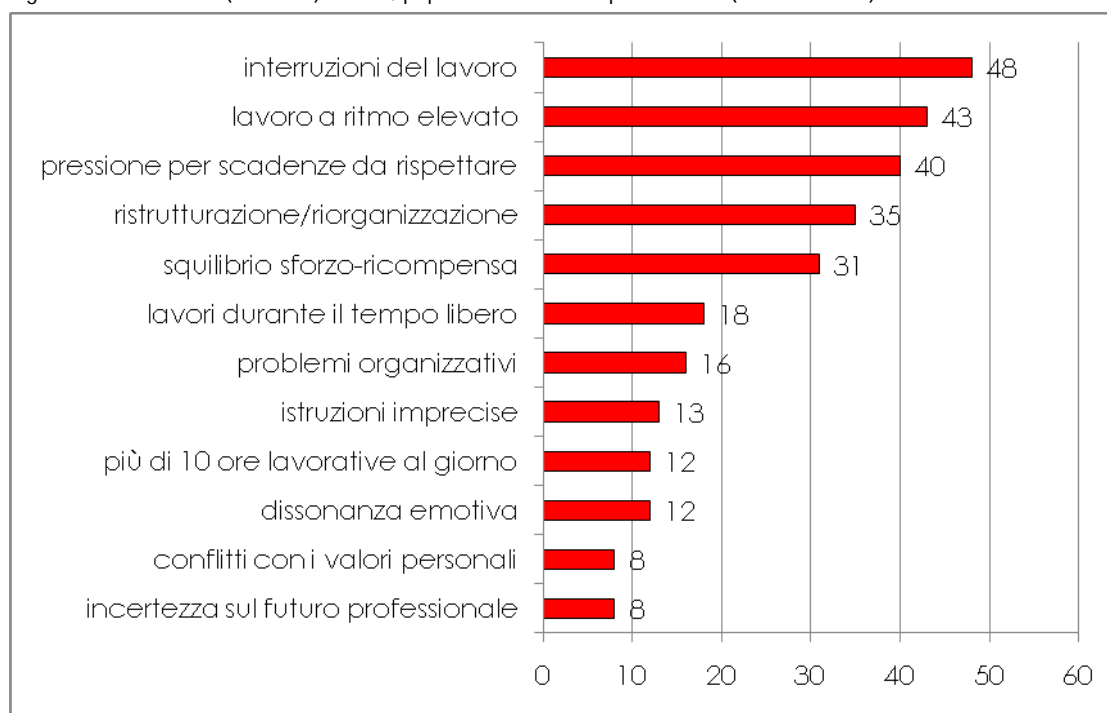
Gli stressori sono caratteristiche delle condizioni di lavoro (intrinseche alle mansioni e all'ambito professionali, nonché alle interazioni sociali) che aumentano la probabilità che insorgano reazioni allo stress. Gli stressori, quindi, non scatenano necessariamente in ogni persona una sensazione di stress. Se, tuttavia, un lavoratore è esposto a lungo a uno o più stressori, aumenta la probabilità che il suo benessere ne soffra (p. es. meno soddisfazione sul posto di lavoro e in generale, esaurimento) e che insorgano problemi di salute e deficit nel rendimento. Identificare gli stressori più frequenti è importante per poter approntare e giustificare le opportune misure di prevenzione e intervento. Nello studio in oggetto è stata esaminata la frequenza con cui, tra la popolazione attiva in Svizzera, insorgono fattori di carico noti, e quindi tipici, individuati in studi precedenti. È inoltre stata valutata la rilevanza dei fattori di carico a livello di percezione di stress e di pregiudizio del benessere personale.

### **4.1 Frequenza relativa di diversi fattori di carico**

#### **Fattori di carico legati a compiti determinati o all'organizzazione del lavoro**

Nella figura 4 sono illustrati i fattori di carico (stressori) segnalati dalle persone attive in Svizzera e le quote di persone corrispondenti a ogni fattore segnalato, ossia le quote di persone attive che dichiarano di essere permanentemente, e quindi cronicamente, esposte a un determinato fattore. I fattori segnalati con maggiore frequenza sono: le interruzioni del lavoro, il ritmo di lavoro costantemente elevato e la continua pressione a causa delle scadenze da rispettare.

Fig. 4 Fattori di carico (stressori) cronici; popolazione attiva in percentuale (N = 709-1005)



Nota Bene: \*Per interruzioni croniche s'intendono le interruzioni che avvengono molto sovente o abbastanza sovente. Scadenze cronicamente ravvicinate e cronica mancanza di tempo costituiscono perlomeno i tre quarti del tempo fino all'intero tempo. Ristrutturazione/Riorganizzazione: si dà qui la percentuale di quei lavoratori che sono stati coinvolti negli ultimi tre anni da una ristrutturazione e riorganizzazione, che vengono considerate anche fattori di carico o stressori cronici, dato che le ristrutturazioni o riorganizzazioni hanno un influsso sulle condizioni di lavoro per un periodo di solito lungo. Il compenso non adeguato cronico per il lavoro (Effort-Reward Imbalance) corrisponde a un sentimento diffuso o forte. Tempi di lavoro cronicamente lunghi (lavorare durante il tempo libero e oltre 10 ore al giorno) ha ricorrenze di 1-2 volte alla settimana fino a quasi tutti i giorni. Cronici problemi organizzativi corrispondono a un sentimento diffuso o forte. Istruzioni cronicamente poco chiare e una discrepanza emotiva persistente corrispondono di volta in volta al tipo di risposta frequente o molto frequente. Conflitti cronici a causa di valori personali corrispondono al tipo di risposta sovente, quasi sempre oppure sempre. L'incertezza sul futuro professionale (cronicamente) costante corrisponde a un sentimento forte o molto forte di poter perdere il posto di lavoro nei prossimi sei mesi.

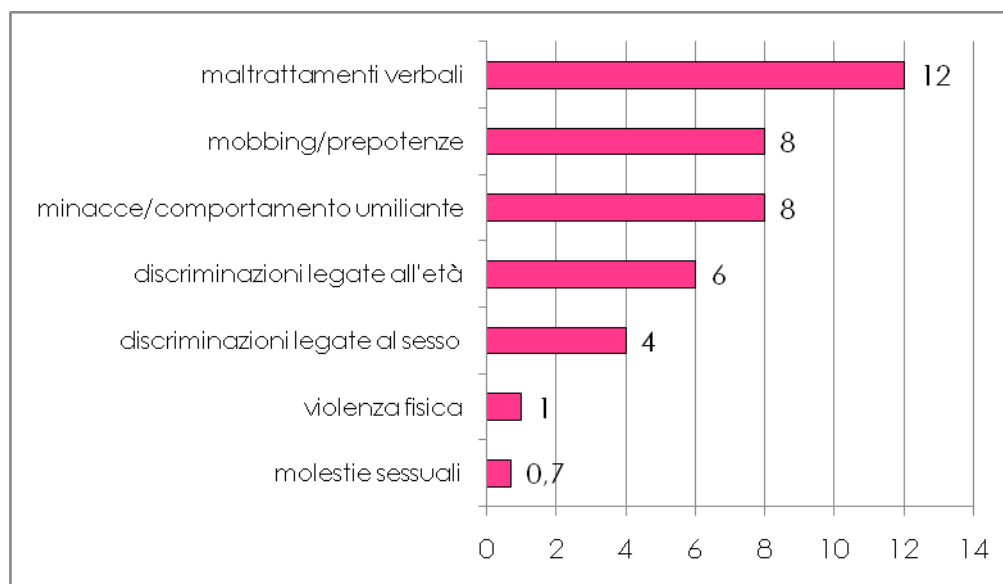
### Fattori di carico sociali

Gli studi scientifici hanno messo in evidenza che i conflitti sociali sono tra i fattori di carico (stressori) più gravi che possono emergere nella vita professionale. Al pari di altri stressori, tali conflitti possono compromettere il benessere personale, causare disturbi psicosomatici o malattie e, di conseguenza, periodi prolungati di assenza dal lavoro. Altre conseguenze possono essere: una difficile reintegrazione dopo una lunga malattia di origine fisica o psicosomatica e una maggiore probabilità di abbandono dell'attività professionale.

Agli intervistati è stato chiesto se avevano sperimentato determinate forme di discriminazione sociale nel loro contesto lavorativo. Le forme di discriminazione esaminate sono: prepotenze, molestie e mobbing, minacce e comportamento umiliante, maltrattamenti verbali, discriminazioni legate all'età o al sesso, molestie sessuali o violenza fisica (risposta sì/no).

Nella figura 5 sono illustrate le quote di impiegati e libero professionisti che affermano di aver sperimentato i fattori di carico (stressori) sociali menzionati sopra.

Fig. 5 Frequenza di fattori di carico (stressori) sociali; popolazione attiva in percentuale (N = 1001-1005)  
 Nota: risposta sì/no. Nella figura sono riportate le percentuali di persone attive che hanno risposto affermativamente alle domande



Il 22 per cento delle persone intervistate (impiegati o libero professionisti) afferma di essere stato esposto, negli ultimi 12 mesi, ad almeno una delle sette forme di discriminazione sociale di cui sopra. La quota maggiore (12%) lamenta di aver sofferto di una forma di discriminazione sociale, il cinque per cento di due forme e un altro cinque per cento di due o più forme. Nella tabella 1 sono riportati i gruppi di persone più spesso confrontati con forme di discriminazione nonché le tendenze evolutive.

Tabella 1 Caratteristiche della discriminazione sociale in Svizzera

<i>Domanda: Negli ultimi 12 mesi, Lei è stato/a oggetto sul posto di lavoro di ...?</i>	<i>Gruppi di persone interessati e tendenze evolutive</i>
<i>Prepotenze/molestie/mobbing</i>	Le persone attive nella Svizzera occidentale sono più esposte a prepotenze/molestie/mobbing (13% rispetto alla media dell'8%).  Questa quota è rimasta stabile dal 2005 (Quarta indagine europea sulle condizioni di lavoro: valutazione per la Svizzera).
<i>Minacce e comportamento umiliante</i>	Con una quota dell'11%, le donne si collocano al disopra della media.
<i>Discriminazioni legate all'età</i>	La quota delle persone attive più giovani (15-24 anni) è pari a quasi il doppio (15%) della media.  Nel 2005 (Quarta indagine europea sulle condizioni di lavoro: valutazione per la Svizzera), la quota delle persone attive (di qualsiasi età) che si sentiva discriminata per l'età era pari al 4% (tendenza leggermente in aumento).
<i>Discriminazioni legate al sesso</i>	Con una quota del 6%, le donne sono sovrarappresentate in questo ambito.

## **4.2 Fattori di carico e percezione di stress**

Nella tabella 2 i fattori di carico di cui sopra sono stati messi in relazione con l'esperienza di stress e la riduzione del benessere personale. A ogni fattore di carico sono inoltre stati associati i gruppi di persone più esposti.

I principali fattori di carico per la percezione di stress sono: istruzioni imprecise, lavori da sbrigare durante il tempo libero (per far fronte alle esigenze di lavoro) e dissonanza emotiva. È interessante notare come, in base a quanto rilevato nello studio, il fattore di carico più ricorrente, ossia le frequenti interruzioni del lavoro, non sia correlato con la sensazione di stress o con un pregiudizio del benessere in generale.

La correlazione più stretta è stata individuata tra, da un lato, la sensazione di essere logorato emozionalmente (potenziale sintomo del burnout) e, dall'altro, il fatto di dover dimostrare sentimenti che non corrispondono ai sentimenti reali (dissonanza emotiva), l'incertezza sul futuro professionale e la sensazione che il compenso ricevuto non sia adeguato agli sforzi profusi (cosiddetto «effort reward imbalance» ossia squilibrio sforzo-ricompensa).

La correlazione tra lo stato generale di salute e i singoli fattori di carico è debole. Fattori importanti che influenzano la soddisfazione per le condizioni di lavoro sono: la dissonanza emotiva, istruzioni imprecise e la sensazione che gli sforzi profusi non siano compensati adeguatamente.

Tabella 2 Fattori di carico correlati con la percezione di stress e gruppi particolarmente interessati (classificati secondo l'intensità della correlazione con la percezione di stress)

Fattore di carico (domanda/affermazione)	Correlazioni e osservazioni <sup>9</sup>
Quante volte Le capita di ricevere <b>istruzioni imprecise</b> ?	In correlazione con: - frequente <b>percezione di stress</b> ( $r = .31$ ) - <b>meno soddisfazione</b> per le condizioni di lavoro ( $r = -.30$ )
Negli ultimi 12 mesi con quale frequenza Le è accaduto di aver lavorato <b>durante il Suo tempo libero</b> per far fronte alle esigenze di lavoro? Risposta: da «ogni giorno» a «una o due volte alla settimana»	In correlazione con: - frequente <b>percezione di stress</b> ( $r = .26$ ) - <b>meno soddisfazione</b> per le condizioni di lavoro ( $r = -.15$ ) - sensazione di essere <b>logorato emozionalmente</b> al lavoro (sintomo del burnout) ( $r = .19$ ) Interessati soprattutto: impiegati a tempo pieno nei <b>settori dell'istruzione, della sanità e nel sociale</b> (13% quasi ogni giorno)
Quante volte, nello svolgimento della Sua attività, Le capita di dover <b>dimostrare sentimenti che non corrispondono ai Suoi sentimenti reali</b> ? (dissonanza emotiva)	In correlazione con: - sensazione di essere <b>logorato emozionalmente</b> al lavoro ( $r = .34$ ), - <b>meno soddisfazione</b> per le condizioni di lavoro ( $r = -.32$ ) - frequente <b>percezione di stress</b> ( $r = .26$ ) - <b>stato generale di salute</b> peggiore
E quante volte al mese lavora più di <b>10 ore al giorno</b> ?	In correlazione con: - frequente <b>percezione di stress</b> ( $r = .24$ ) - sensazione di essere <b>logorato emozionalmente</b> al lavoro ( $r = .11$ ) - <b>stato generale di salute</b> peggiore ( $r = .08$ ). Interessate soprattutto: persone attive appartenenti alla fascia più elevata dello <b>status socioeconomico</b> (17%)
Nei prossimi 6 mesi potrei perdere il mio lavoro ( <b>incertezza sul futuro professionale</b> )	In correlazione con: - sensazione di essere <b>logorato emozionalmente</b> al lavoro ( $r = .25$ ) - frequente <b>percezione di stress</b> ( $r = .21$ ) - <b>meno soddisfazione</b> per le condizioni di lavoro ( $r = -.19$ ) - <b>stato generale di salute</b> ( $r = -.16$ )
I compensi che ricevo nel mio lavoro non sono adeguati (« <b>effort reward imbalance</b> »)	In correlazione con: - <b>meno soddisfazione</b> per le condizioni di lavoro ( $r = -.27$ ) - sensazione di essere <b>logorato emozionalmente</b> al lavoro ( $r = .20$ ) - frequente <b>percezione di stress</b> ( $r = .17$ )

<sup>9</sup> Se una determinata correlazione non è menzionata esplicitamente significa che è trascurabile o che non vi sono gruppi di persone particolarmente interessati. I valori  $r$  (coefficienti di correlazione) indicano l'intensità della correlazione:  $r = 0$  indica che non vi è alcuna correlazione e  $r = 1$  indica una correlazione lineare positiva. Tutti i risultati delle correlazioni menzionati si basano su una probabilità di errore inferiore al 5% ( $p < 0,05$ ). Per ulteriori spiegazioni si rinvia al cap. 2.3.2 della versione integrale dello studio.

### 4.3 Mancanza di tempo e percezione di stress

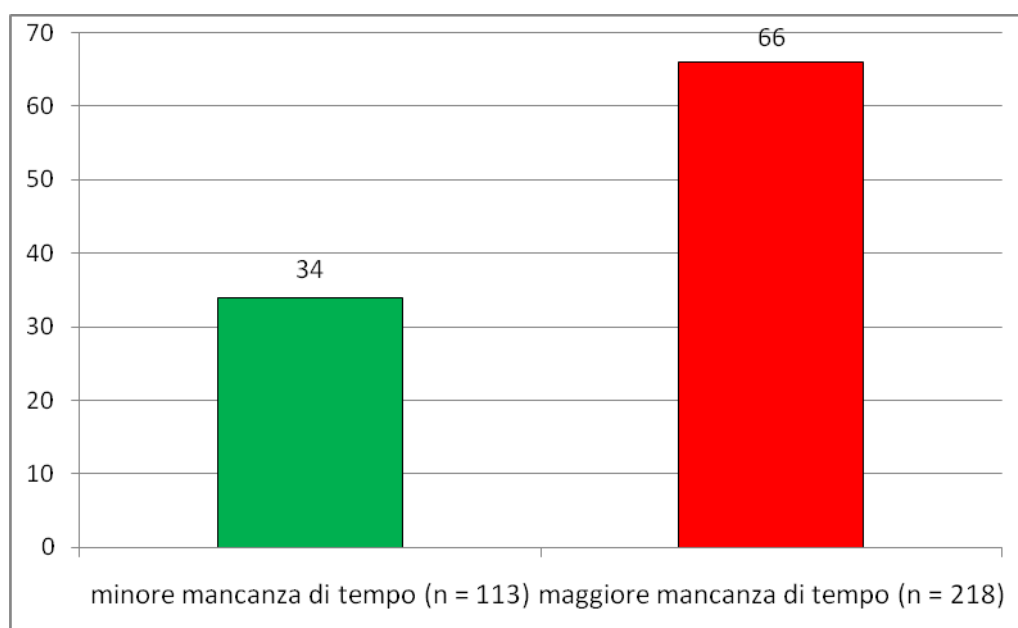
Nello studio in oggetto sono stati esaminati due aspetti della mancanza di tempo: il lavoro a un ritmo elevato e la pressione a causa delle scadenze da rispettare. L'85 per cento delle persone attive intervistate afferma di lavorare a un ritmo elevato (almeno per un quarto del tempo). Nel 2005<sup>10</sup> questa quota era pari al 72 per cento; vi è quindi stato un aumento del 13 per cento in cinque anni. L'80 per cento degli intervistati, inoltre, sostiene di lavorare almeno un quarto del tempo sotto pressione a causa delle scadenze da rispettare. Nel 2005 questa quota era pari al 69 per cento; vi è quindi stato un aumento dell'11 per cento in cinque anni.

Tabella 3 Lavoro a ritmo elevato e pressione a causa delle scadenze da rispettare

Fattore di carico (domanda)	Interessate soprattutto:
<i>Mi può dire se il Suo lavoro comporta lavorare ad un <b>ritmo elevato</b>?</i>	persone attive nei settori dell' <b>industria</b> e dell' <b>edilizia</b>
<i>Quanto spesso il Suo lavoro comporta <b>lavorare sotto termini pressanti da rispettare</b>?</i>	persone attive nei settori dell' <b>industria</b> , dell' <b>edilizia</b> e dell' <b>amministrazione</b>

I due aspetti «lavoro a un ritmo elevato» e «pressione a causa delle scadenze da rispettare» sono stati combinati in un indicatore («mancanza di tempo»). Nella figura 6 è illustrata la correlazione tra la mancanza di tempo e la percezione, frequente o molto frequente, di stress. Come si può vedere, tra questi due fattori vi è un rapporto direttamente proporzionale ( $r = .35$ ): la quota di chi si sente (molto) spesso stressato è quasi doppia (66%) tra le persone che devono lavorare in una situazione di maggiore mancanza di tempo rispetto alla quota delle persone (34%) per le quali la mancanza di tempo è un fattore meno opprimente.

Fig. 6 Influsso della mancanza di tempo sulla percezione di stress (impiegati spesso/molto spesso stressati (in percentuale) (N = 331))



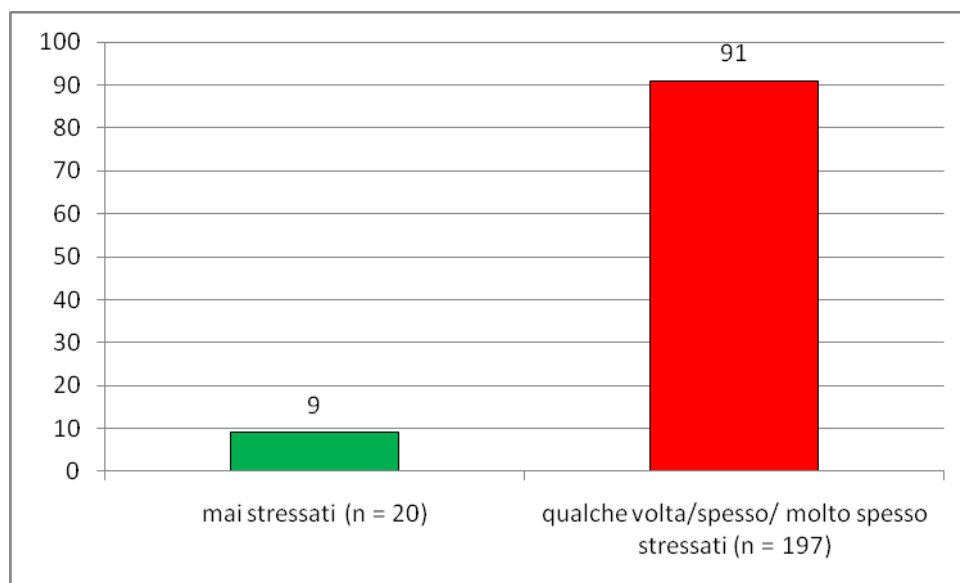
Nota Bene: la mancanza di tempo è stata divisa nel punto mediano (md = 4)

<sup>10</sup> Quarta indagine europea sulle condizioni di lavoro: valutazione per la Svizzera

#### 4.4 Fattori di carico sociali e percezione dello stress

Per stabilire una correlazione tra discriminazione sociale e benessere/salute, le sette forme di cui sopra sono state riunite in un indicatore ( $n = 998$ ). Con questo indicatore sono correlate la sensazione di essere logorato emozionalmente ( $r = .27$ ), la percezione di stress ( $r = .26$ ) e problemi di salute ( $r = .23$ ).

Fig. 7 Percezione dello stress nelle persone attive vittime di discriminazione sociale (in percentuale,  $N = 217$ )



*Nota: Il valore totale della discriminazione sociale è stato bipartito al valore mediano (= 0). Nella figura sono riportate le percentuali di persone attive il cui valore della discriminazione sociale è superiore alla mediana.*

#### 4.5 Fattori di carico e altri pregiudizi al benessere personale

Alcuni fattori di carico non sono correlati con la percezione di stress, bensì con la sensazione di essere logorato emozionalmente o con lo stato generale di salute. Nella tabella 4 sono rappresentate le correlazioni statistiche (per le prevalenze si veda la Fig. 4 Fattori di carico (stressori) cronici; popolazione attiva in percentuale ( $N = 709-1005$ )). È interessante notare come la correlazione più forte si manifesti tra la sensazione di essere logorato emozionalmente (sintomo del burnout), da un lato, e l'impressione che il lavoro svolto comporti compiti che sono in conflitto con i valori personali o le frequenti interruzioni del lavoro, dall'altro.



Tabella 4 Fattori di carico e altri pregiudizi al benessere

Fattore di carico (domanda/affermazione)	Correlazioni e osservazioni <sup>11</sup>
<i>Il Suo lavoro comporta compiti che sono in conflitto con i suoi valori personali? (conflitti con valori personali)</i>	In correlazione con: - sensazione di essere <b>logorato emozionalmente</b> al lavoro ( $r = .20$ ). Interessate soprattutto: - persone appartenenti a una fascia meno elevata dello <b>status socioeconomico</b> (12%)
<i>Con quale frequenza deve interrompere un lavoro che sta effettuando? (interruzioni del lavoro)</i>	In correlazione con: - sensazione di essere <b>logorato emozionalmente</b> al lavoro ( $r = .17$ ) - <b>stato generale di salute</b> ( $r = .14$ ) Interessate soprattutto: - persone attive nel settore dell' <b>amministrazione</b> - persone attive nella <b>Svizzera occidentale</b> - persone appartenenti a una <b>fascia elevata dello status socioeconomico</b> <sup>12</sup>
<i>Nel mio lavoro spesso non ho a disposizione le informazioni necessarie, i materiali e i mezzi di lavoro oppure non funzionano come dovrebbero (problemi organizzativi)</i>	In correlazione con: - <b>meno soddisfazione</b> per le condizioni di lavoro ( $r = -.31$ ) - peggiore <b>stato generale di salute</b> ( $r = -.17$ )
<i>Negli ultimi 3 anni, nel Suo posto di lavoro attuale c'è stata una grande ristrutturazione o una riorganizzazione che ha toccato il Suo ambiente di lavoro diretto?</i>	In correlazione con: - <b>problemi di salute</b> ( $r = .08$ ). Interessate soprattutto: - persone attive di <b>età compresa tra i 45 e i 54 anni</b>

## 5 Fattori di protezione e di alleggerimento (risorse)

Dagli studi scientifici emerge che determinate caratteristiche delle condizioni di lavoro aiutano i lavoratori a far fronte alle esigenze di lavoro, a mitigare i fattori di carico (stressori) o a evitarne l'insorgere. Queste risorse possono pertanto proteggere contro le reazioni allo stress e le relative conseguenze<sup>13</sup>. Lo studio in oggetto contempla un'analisi approfondita della libertà di manovra/di gestire il proprio tempo e del comportamento dei dirigenti.

### 5.1 Libertà di manovra/di gestire il proprio tempo

Complessivamente sono stati identificati sei aspetti della libertà di manovra/di gestire il proprio tempo. La libertà di manovra include la possibilità di influenzare decisioni importanti, come la scelta dei colleghi o i metodi di lavoro. La libertà di gestire il proprio tempo include la possibilità di scegliere ed eventualmente modificare il ritmo o la velocità di lavoro e di decidere quando fare delle pause. Nella figura 8 sono rappresentati i vari aspetti della libertà di manovra/di gestire il proprio tempo.

Nella tabella 5 sono riportati i gruppi più interessati e la loro ripartizione in base ai principali fattori di protezione («libertà di manovra» e «libertà di gestire il proprio tempo»).

<sup>11</sup> Se una determinata correlazione non è menzionata esplicitamente significa che è trascurabile o che non vi sono gruppi di persone particolarmente interessati.

<sup>12</sup> Grado di istruzione più elevato, professione non manuale e reddito superiore alla media.

<sup>13</sup> L'assenza di queste caratteristiche può invece creare situazioni di stress e problemi di salute.

Fig. 8 Libertà di manovra/di gestire il proprio tempo; popolazione attiva in percentuale (N = 714 – 1000)

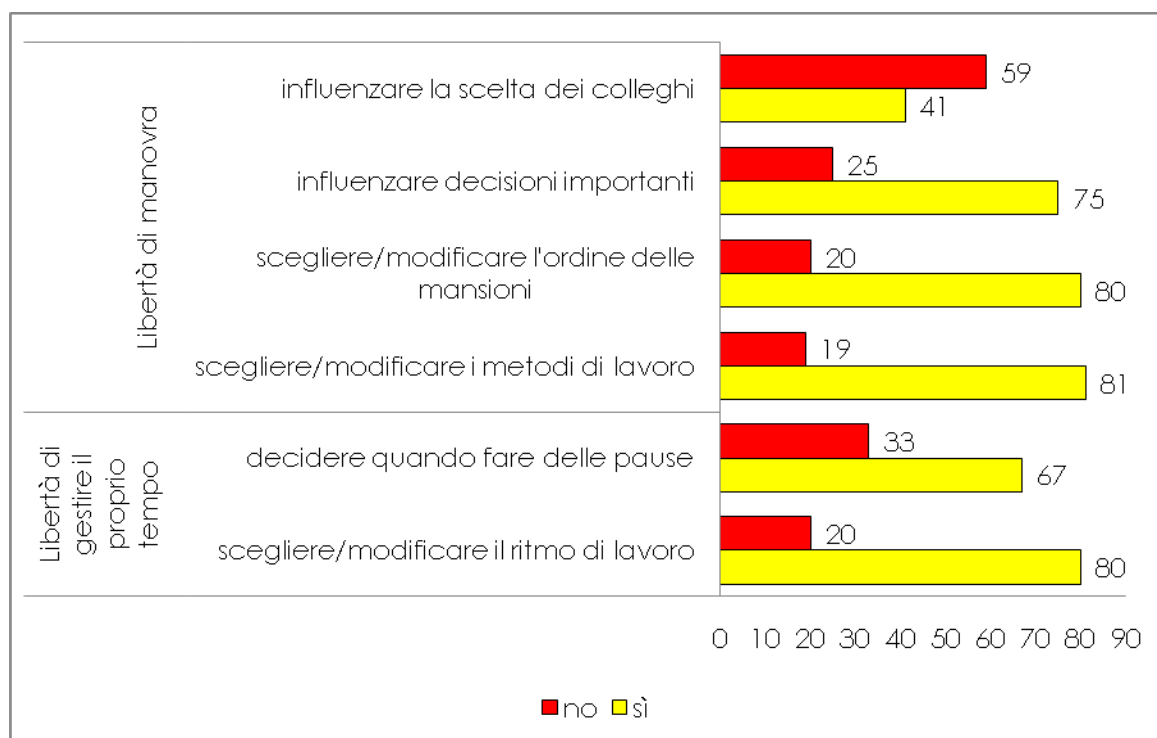


Tabella 5 Correlazioni tra i gruppi di persone e i fattori di protezione «libertà di manovra» e «libertà di gestire il proprio tempo»

Domanda	Rispondono affermativamente:
Ha influenza sulla scelta dei Suoi colleghi di lavoro	più uomini meno persone attive appartenenti alle fasce d'età più giovani (15-24 anni e 25-34 anni)
Può influenzare decisioni che sono importanti per il Suo lavoro	meno donne meno persone attive appartenenti alla fascia d'età più giovane (15-24 anni) meno persone appartenenti alla fascia meno elevata dello status socioeconomico più persone attive nella Svizzera occidentale
Possibilità di scegliere o modificare i metodi di lavoro	meno persone appartenenti alla fascia meno elevata dello status socioeconomico
Possibilità di scegliere o modificare l'ordine delle Sue mansioni	meno persone appartenenti alla fascia meno elevata dello status socioeconomico praticamente tutte le persone appartenenti alla fascia più elevata dello status socioeconomico
Domanda	Rispondono affermativamente:
Può prendersi una pausa quando lo desidera	meno persone appartenenti alla fascia meno elevata dello status socioeconomico molte persone appartenenti alla fascia più elevata dello status socioeconomico

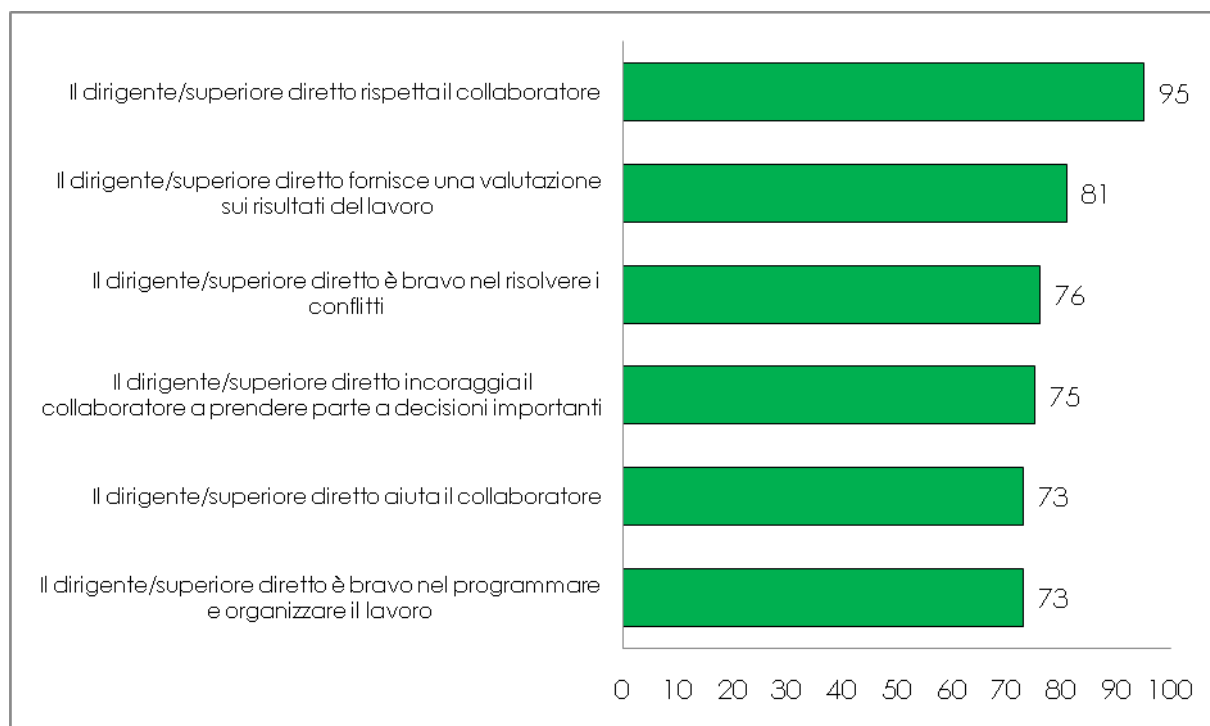
Per rendere trasparenti le correlazioni tra, da un lato, la libertà di manovra/di gestire il proprio tempo e, dall'altro, il benessere personale e la salute, i sei aspetti individuati sono stati riuniti in un indicatore (n = 998). Tra la libertà di manovra/di gestire il proprio tempo e la soddisfazione per le condizioni di lavoro sussiste una correlazione statistica ( $r = .22$ ). Si riscontra inoltre una correlazione positiva tra la libertà di manovra/gestire il proprio tempo e lo stato generale di salute degli intervistati ( $r = .13$ ). Lo status socioeconomico può avere un'influenza importante essendo fortemente correlato con la salute.

## 5.2 Comportamento dei dirigenti/supervisor diretti

Sei domande del sondaggio sono state dedicate all'esame delle relazioni che intercorrono tra impiegati e dirigenti/supervisor diretti. Le domande erano tese a verificare se il dirigente/supervisore diretto: aiuta il collaboratore, lo rispetta come persona, gli fornisce una valutazione sui risultati del lavoro, è bravo nel risolvere i conflitti e nel programmare e organizzare il lavoro e incoraggia il collaboratore a prendere parte a decisioni importanti. Gli studi scientifici condotti hanno confermato a più riprese che se il dirigente/supervisore diretto si comporta nel modo descritto, il collaboratore si sente più soddisfatto e offre un rendimento migliore; la gestione e l'organizzazione aziendale sono inoltre accolte più favorevolmente.

Nella figura 9 è riportata in forma schematica la frequenza di un determinato comportamento dei dirigenti/superiori diretti così com'è emersa dai risultati dello studio in oggetto. Tale comportamento, definito «positivo» nello studio, è caratterizzato dall'attenzione alle esigenze dei collaboratori e alle mansioni da svolgere. Nella figura è rappresentata la frequenza (in ordine discendente) dei singoli aspetti di questo comportamento.

Fig. 9 Comportamento (positivo) dei dirigenti/supervisor diretti; persone attive (impiegate) in percentuale (N = 693 - 722)



Nella tabella 6 sono riportate le caratteristiche principali della ripartizione tra i gruppi di persone interessati.

Tabella 6 Correlazioni tra i gruppi di persone e il fattore di protezione «comportamento (positivo) dei dirigenti»

<b>Domanda (risposta: sì/no)</b>	<b>Rispondono affermativamente:</b>
<i>Il suo dirigente/supervisore diretto La rispetta come persona</i>	meno persone attive nella Svizzera occidentale
<i>Il suo dirigente/supervisore diretto Le fornisce una valutazione sui risultati del suo lavoro</i>	meno persone attive in Ticino meno persone attive appartenenti alla fascia d'età più giovane (15-24 anni) meno persone attive appartenenti alla fascia d'età meno giovane (55-64 anni)
<i>Il suo dirigente/supervisore diretto La incoraggia a prendere parte a decisioni importanti</i>	meno persone attive appartenenti alla fascia d'età più giovane (15-24 anni) molte persone appartenenti alla fascia più elevata dello status socioeconomico
<i>Il suo dirigente/supervisore diretto La aiuta</i>	meno persone appartenenti a una fascia meno elevata dello status socioeconomico

Quanto più gli intervistati percepiscono come «positivo» il comportamento dei dirigenti/supervisori diretti tanto più si dichiarano soddisfatti per le condizioni di lavoro ( $r = .42$ ), tanto meno stressati ( $r = -.28$ ) e logorati emozionalmente ( $r = -.29$ ) si sentono, tanto migliore è il loro stato generale di salute ( $r = .18$ ) e tanti meno problemi di salute lamentano (p. es. dolori di schiena) ( $r = -.22$ ).

Quanto più aiuto le persone attive (impiegati) ricevono dai colleghi tanto meno hanno la sensazione di essere logorate emozionalmente ( $r = -.19$ ).

### 5.3 Motivazione

«Quanto è d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni che descrivono alcuni aspetti del Suo lavoro: L'organizzazione per la quale lavoro mi stimola a dare la mia migliore prestazione di lavoro»: *quasi tre quarti delle persone attive intervistate (impiegati) si sono dichiarati (completamente) d'accordo con questa affermazione (72%). Il 13 per cento ha invece dichiarato di non sentirsi (per niente) motivato.*

*La risposta affermativa all'affermazione di cui sopra è correlata con la soddisfazione per le condizioni di lavoro ( $r = .42$ ) e con un migliore stato generale di salute ( $r = .14$ ). Sussiste invece una correlazione negativa con la percezione di stress ( $r = -.27$ ) e con la sensazione di essere logorato emozionalmente ( $r = -.30$ ).*

### 5.4 Arrivare a fine mese con il salario mensile

Alla domanda: «Pensando al reddito totale mensile della Sua economica domestica, la Sua famiglia riesce ad "arrivare a fine mese"?» circa quattro quinti degli intervistati (79%) risponde di farcela abbastanza o molto facilmente. Il sette per cento dei soggetti lamenta grandi difficoltà, mentre il 14 per cento dichiara di avere soltanto qualche difficoltà; in queste quote prevalgono inoltre le donne e le persone appartenenti a una fascia meno elevata dello status socioeconomico.

Le risposte degli intervistati alla domanda in oggetto è correlata con lo stato generale di salute ( $r = .15$ ) e con la soddisfazione per le condizioni di lavoro ( $r = .13$ ). Vi è invece una correlazione negativa con i problemi di salute ( $r = -.20$ ), con la sensazione di essere logorato emozionalmente ( $r = -.17$ ) e con la percezione di stress ( $r = -.15$ ).

## 6 Assunzione di sostanze al lavoro («doping»)

Il termine «doping» nasce nel contesto dello sport agonistico e designa l'assunzione di sostanze vietate o il ricorso a metodi illegali per aumentare, in modo intenzionale e pianificato, il rendimento fisico dell'atleta. Di recente questo termine è entrato anche nel contesto lavorativo per indicare l'assunzione di determinate sostanze. Il cosiddetto «mind doping» (chiamato anche potenziamento neuronale o psichico, doping cerebrale, attivazione cerebrale o potenziamento cognitivo) indica l'assunzione intenzionale e pianificata di sostanze allo scopo di potenziare artificialmente alcuni stati psichici quali la concentrazione, la memoria e l'attenzione. Nello studio in oggetto il termine «doping» è impiegato per designare *l'assunzione, da parte di una persona sana, di una determinata sostanza allo scopo di aumentare intenzionalmente il proprio rendimento o migliorare il proprio umore* (cfr. definizione nel cap. 7.1 della versione integrale dello studio).

Chi assume sostanze nel contesto lavorativo lo fa per tenere sotto controllo problemi di salute in generale, per affrontare disturbi causati dallo stress, quali dolori o nervosità, per distogliere l'attenzione da pensieri stressanti o per compensare le carenze nel rendimento causate da stress o malattie. È plausibile che questo fenomeno si verifichi non solo tra persone sane che mirano a ottenere prestazioni eccellenti in modo manipolativo (doping), ma anche tra persone stressate o con problemi di salute che cercano di gestire in questo modo situazioni difficili. L'assunzione di sostanze in grado di influenzare le prestazioni può quindi diventare anche una strategia di *gestione dello stress (coping)*<sup>14</sup> e, in casi estremi, una strategia soggettiva di sopravvivenza.

Nello studio in oggetto è stato esaminato il grado di diffusione del fenomeno tra la popolazione attiva in Svizzera. Il 32 per cento degli intervistati (n = 325 su N = 1005) ha affermato di aver assunto, per una o più ragioni<sup>15</sup>, farmaci o altre sostanze al lavoro negli ultimi 12 mesi. La maggior parte sostiene di assumere farmaci o altre sostanze per poter lavorare nonostante la presenza di dolori (25%, n = 252 su N = 1005), o per poter dormire o rilassarsi dopo il lavoro (10%, n = 106 su N = 1005).

Il quattro per cento degli intervistati (n = 32 su N = 1005) ha affermato di aver assunto, negli ultimi 12 mesi, sostanze per migliorare le prestazioni fisiche, mentre un altro quattro per cento (n = 38 su N = 1005) per migliorare le prestazioni intellettive o il proprio umore. L'otto per cento (non impiegati fissi) ha ammesso di aver consumato alcol al lavoro.

Circa la metà di chi ha dichiarato di aver assunto queste sostanze (n = 160 su N = 323) sostiene che si sia trattato di casi eccezionali, mentre un altro 24 per cento (n = 79 su N = 323) ha confessato di averlo fatto più di tre volte negli ultimi 12 mesi e il 23 per cento (n = 84 su N = 323) ha ammesso di assumerle regolarmente.

Considerati i dati probabilmente non rilevati, si può presumere che le cifre riportate costituiscano una valutazione per difetto della realtà. Se si tiene conto di questo fatto e si assume una sottovalutazione di circa il 50 per cento, si può concludere che il sei per cento delle persone attive in Svizzera, e non il quattro, abbia assunto sostanze negli ultimi 12 mesi per migliorare le proprie prestazioni intellettive o il proprio umore e che un altro sei per cento le abbia assunte per migliorare le proprie prestazioni fisiche. La quota di persone che ha assunto sostanze per poter dormire o rilassarsi dopo il lavoro sarebbe quindi pari al 15 per cento della popolazione attiva e quella delle persone che ricorrono a queste sostanze per poter lavorare nonostante la presenza di dolori sarebbe pari al 37,5 per cento. Il consumo di alcol al lavoro interesserebbe invece il 12 per cento dei lavoratori. Una sottovalutazione del 50 per cento significherebbe dunque che quasi la metà della popolazione attiva in Svizzera

<sup>14</sup> Per «gestione dello stress» (coping) si intendono le strategie cognitive o comportamentali messe in atto per fronteggiare lo stress, indipendentemente dall'esito che tali strategie possono avere.

<sup>15</sup> Per migliorare le prestazioni fisiche o intellettive o il proprio umore, per poter lavorare nonostante dei dolori o per potersi rilassare dopo il lavoro.

ha assunto, negli ultimi 12 mesi, almeno una volta una qualsiasi sostanza per ragioni legate al lavoro.

Soprattutto per quanto riguarda l'assunzione di farmaci per lavorare nonostante la presenza di dolori, si può assumere che gli intervistati facciano ricorso a sostanze di varia natura (dal paracetamolo o l'aspirina agli oppioidi). È pertanto necessario condurre ulteriori studi per determinare quali sostanze vengono assunte e per quali ragioni, nonché per poter inquadrare meglio la portata del problema.

## **7 Le conseguenze dello stress**

Per lo studio in oggetto sono state intervistate esclusivamente persone attive. Si è pertanto escluso chiunque abbia abbandonato l'attività professionale. Ciò significa che i risultati non riflettono le conseguenze più gravi e vanno interpretati come sottovalutazioni della situazione reale.

### **7.1 Soddisfazione per le condizioni di lavoro**

La soddisfazione al lavoro rappresenta un aspetto parziale della soddisfazione in generale e uno degli indicatori più studiati dello stress lavoro correlato. Secondo gli studi effettuati in materia, la soddisfazione sul posto di lavoro è correlata soprattutto con le condizioni di lavoro (p. es. libertà di manovra/di gestire il proprio tempo), con il rendimento professionale e con la sensazione di appartenenza all'ente per cui si lavora. L'insoddisfazione per il lavoro o per le condizioni di lavoro può ridurre il rendimento professionale, far sì che la persona si assenti dal lavoro o si licenzi. Alle persone intervistate per lo studio in oggetto (impiegati e libero professionisti) sono state poste alcune domande per poter valutare la soddisfazione per le condizioni di lavoro, che costituisce un aspetto centrale della soddisfazione professionale.

Alla domanda: «Complessivamente, Lei è molto soddisfatto/a, soddisfatto/a, non molto o per niente soddisfatto/a delle condizioni di lavoro della principale attività che svolge?» il 90 per cento degli intervistati (impiegati e libero professionisti) dichiara di essere (molto) soddisfatto. Resta quindi un 10 per cento di persone attive in Svizzera che non sono molto/per niente soddisfatte. Da questi risultati si deduce – come si supponeva – che vi è una correlazione negativa tra la soddisfazione per le condizioni di lavoro e la percezione di stress ( $r = -.31$ ). La soddisfazione per le condizioni di lavoro è invece correlata con una serie di altri aspetti presi in esame nello studio in oggetto (cfr. al riguardo il cap. 2.3.2 della versione integrale dello studio).

### **7.2 Stato generale di salute e problemi di salute**

Sebbene possano dipendere da condizioni di lavoro insoddisfacenti (che generano stress), in una prospettiva globale i problemi di salute hanno cause molto eterogenee. È inoltre perfettamente possibile che lo stress lavoro correlato sia scatenato da uno stato di salute già debole.

L'86 per cento degli intervistati dichiara di godere di uno stato di salute (molto) buono («Come è in generale la sua salute?»). Tra lo stato generale di salute e la percezione di stress vi è dunque una correlazione negativa ( $r = -.18$ ).

Alla domanda: «Negli ultimi 12 mesi, Lei ha sofferto di qualcuno dei seguenti problemi di salute?»<sup>16</sup> il 12 per cento degli intervistati risponde in modo negativo, il 14 per cento afferma di aver sofferto di un problema, il 18 per cento di due problemi, il 21 per cento di tre e il 34

---

<sup>16</sup> Gli intervistatori hanno letto l'elenco dei 13 problemi di salute più comuni e hanno chiesto agli intervistati di confermare o meno se ne soffrivano.

per cento elenca da quattro a dodici problemi di salute specifici. Vi è pertanto una correlazione positiva tra il numero dei problemi di salute<sup>17</sup> e la percezione di stress ( $r = .41$ ).

Tra i fattori di carico (stressori) che sembrano incidere di più sullo stato di salute vi sono innanzitutto quelli sociali ( $r = .23$ ), seguiti dalla dissonanza emotiva ( $r = .23$ ) e, in misura minore, dalle interruzioni del lavoro ( $r = .14$ ). Se si osservano i fattori di alleggerimento (risorse), quelli che si collocano in una correlazione negativa con il numero di problemi di salute sono: il comportamento positivo dei dirigenti/supervisor diretti ( $r = -.22$ ), seguito da un reddito mensile adeguato ( $r = -.20$ ) e, in misura minore, dalla possibilità di conciliare vita professionale e vita privata ( $r = -.15$ ).

### **7.3 Assenze per malattie causate dall'attività professionale**

Il cinque per cento delle persone che negli ultimi 12 mesi si sono assentate dal lavoro per malattia ( $n = 377$ ) afferma che i problemi di salute sofferti sono stati causati dall'attività professionale. I giorni di assenza sono correlati positivamente con il timore di perdere il lavoro nei sei mesi successivi ( $r = .13$ ).

Se si esaminano i fattori di alleggerimento (risorse), emerge una correlazione negativa tra la possibilità di conciliare vita professionale e vita privata<sup>18</sup> ( $r = -.15$ ) e i giorni di assenza per malattia che, secondo gli intervistati, sono stati causati dall'attività professionale.

Non è invece stata individuata alcuna correlazione tra i giorni di assenza e la percezione o i fattori di stress. Non si può escludere che i problemi di salute segnalati siano stati all'origine dei giorni di assenza.

### **7.4 Presenzialismo (recarsi al lavoro anche se malati)**

Alla domanda: «Negli ultimi 12 mesi ha lavorato quando era malato/a?» il 47 per cento degli intervistati ha risposto in modo affermativo, il 45 per cento in modo negativo e l'8 per cento ha affermato di non essersi ammalato negli ultimi 12 mesi. A chi ha risposto in modo affermativo è stata posta la seguente domanda: «E quanti giorni in totale negli ultimi 12 mesi è andata/o al lavoro nonostante fosse malato/a?»; il 39 per cento degli intervistati ha risposto con 1-3 giorni, il 48 per cento con 4-10 giorni e il 12 per cento con oltre 10 giorni. Oltre a esaminare se sussiste una correlazione tra percezione di stress e presenzialismo, si è cercato di individuare le risorse e gli stressori correlati con questo fenomeno (risposta affermativa o negativa alla domanda sulla presenza al lavoro nonostante un'eventuale malattia) ( $N = 633$ )<sup>19</sup>.

Tra la percezione di stress e il presenzialismo (risposta sì/no) vi è una correlazione positiva ( $r = .27$ ). I fattori di carico (stressori) correlati positivamente con il presenzialismo sono: il fatto di dover dimostrare sentimenti che non corrispondono ai sentimenti reali (dissonanza emotiva,  $r = .21$ ), le interruzioni del lavoro ( $r = .17$ ) e la discriminazione sociale ( $r = .16$ ). Chi lamenta questi fattori di carico si reca al lavoro nonostante sia malato/a.

I fattori di alleggerimento correlati positivamente con il presenzialismo sono: la possibilità di conciliare vita professionale e vita privata ( $r = -.16$ ) e la motivazione a migliorare il proprio rendimento professionale nell'organizzazione in cui si lavora ( $r = -.14$ ). Rispetto ad altre persone attive, chi beneficia di queste due condizioni si reca meno frequentemente al lavoro nonostante sia malato/a. Altri fattori correlati con il presenzialismo sono la libertà di manovra/di gestire il proprio tempo.

<sup>17</sup> Totale superiore ai 13 problemi di salute rilevati.

<sup>18</sup> Domanda: «Generalmente, i Suoi orari di lavoro si conciliano con i Suoi impegni familiari o sociali molto bene, bene, non molto bene o per niente bene?».

<sup>19</sup> Nella valutazione non sono state prese in considerazione le persone che hanno affermato di non essersi ammalate negli ultimi 12 mesi.

È interessante notare come le condizioni di lavoro oppressive non siano correlate con i giorni di assenza per malattia causati dall'attività professionale, ma, insieme alla percezione di stress, siano invece correlati con il presenzialismo. C'è da chiedersi se questa discrepanza si possa spiegare con una sorta di «effetto lavoratore sano» («healthy worker effect»): finché le cose più o meno vanno, si lavora; quando non vanno più, aumenta la probabilità che il lavoratore abbandoni l'attività professionale. Si avrebbe cioè a che fare con un risultato distorto, determinato dal fatto che il campione di persone intervistate non include chi ha abbandonato l'attività professionale.

## **7.5 Cambio di lavoro a causa di problemi di stress**

In risposta alla domanda: «Quanto ritiene probabile che nel prossimo anno cambierà il Suo datore di lavoro perché il carico di lavoro Le sembra eccessivo?» il 9 per cento degli intervistati ammette che tale probabilità sia (molto) grande. In questa quota prevalgono (doppie rispetto alla media) le persone appartenenti a una fascia meno elevata dello status socioeconomico.

La probabilità di cambiare datore di lavoro nell'arco di un anno è correlata con la percezione di stress ( $r = .31$ ) e con la sensazione di essere logorato emozionalmente ( $r = .31$ ). Quanto più scarsa è la soddisfazione al lavoro tanto più grande è l'intenzione di cambiare lavoro ( $r = -.46$ ) ed eventualmente viceversa. Ciò significa che le persone che si sentono stressate (o esaurite) sono anche meno soddisfatte e hanno quindi l'intenzione di cambiare datore di lavoro.

## **8 Conclusioni**

Nel 2010 circa un terzo della popolazione attiva in Svizzera ha affermato di sentirsi (molto) spesso stressato al lavoro, il che rappresenta un chiaro incremento rispetto ai risultati dello studio condotto dalla SECO dieci anni prima. Il fenomeno sembra essere generalizzato e non interessare cioè in particolar modo professioni o settori specifici. Neppure il sesso sembra essere un fattore discriminante nella percezione di stress. La quota dei più giovani e delle persone attive nella Svizzera occidentale che si dichiara stressata è superiore alla media, sebbene le differenze rispetto agli altri gruppi di persone non siano rilevanti.

Dall'esame delle cause dello stress emerge una correlazione tra la percezione di stress e i seguenti fattori: istruzioni imprecise, mancanza di tempo, lavori durante il tempo libero, giornate lavorative eccessivamente lunghe, il fatto di dover dimostrare sentimenti che non corrispondono ai sentimenti reali e discriminazioni sociali. Le interruzioni del lavoro sono uno dei fattori di carico più frequenti e sono correlati con problemi di salute, ma non con la percezione di stress. Un comportamento positivo dei dirigenti e la possibilità di conciliare vita professionale e vita privata emergono come importanti fattori di alleggerimento: questi fattori si collocano infatti in una correlazione negativa con la percezione di stress, la sensazione essere logorato emozionalmente al lavoro e i problemi di salute.

La percezione di stress è correlata con il numero di problemi di salute, ma non con le assenze dal lavoro. Le persone che si sentono stressate si recano più spesso al lavoro nonostante siano malate (correlazione tra percezione di stress e presenzialismo).



