

C. Fenga<sup>1</sup>, C. Di Nola<sup>1</sup>, P. Maviglia<sup>1</sup>, A. Cacciola<sup>1</sup>, C. Nardella<sup>2</sup>

## Valutazione dello stress lavoro correlato nei lavoratori di un centro commerciale

<sup>1</sup> Sezione di Medicina del Lavoro-Dipartimento di Medicina Sociale del Territorio - Università degli Studi di Messina

<sup>2</sup> ISPEL - Dipartimento Medicina del Lavoro Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro - Roma

**RIASSUNTO.** Lo stress correlato al lavoro è al secondo posto in Europa tra i problemi di salute da causa lavorativa. La Legislazione italiana ha recepito le direttive europee attraverso il D. Lgs. 9 Aprile 2008 n. 81 che all'art. 28 prevede la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, definito secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004. Obiettivo del presente contributo è quello di valutare gli effetti dello stress in un gruppo di lavoratori di un centro commerciale. Sono stati indagati 50 soggetti, 54% maschi (n=27) e il 46% donne (n=23). È stato utilizzato il questionario Occupational Stress Indicator (OSI) di Cooper. Sono state condotte analisi descrittive delle scale dell'OSI ed inoltre è stata effettuata l'analisi della varianza (One-Way ANOVA) ed esaminate le differenze con le variabili socio-demografiche. Il presente studio ha messo in evidenza una positiva percezione del clima organizzativo da parte dei lavoratori e non ha rilevato una correlazione tra i fattori intrinseci al lavoro e gli effetti dello stress. È stata infine evidenziata una correlazione inversa tra anzianità di servizio e soddisfazione lavorativa. In conclusione si sottolinea l'utilità dell'approccio multidisciplinare (tecnico, medico, psicologo) sia nella fase di impostazione degli strumenti di studio, che nelle fasi di valutazione e adozione dei provvedimenti, per un migliore controllo dello stato di salute dei lavoratori.

**Parole chiave:** Occupational Stress Indicator (OSI), stress occupazionale, questionari autosomministrati.

**ABSTRACT.** ASSESSMENT OF OCCUPATIONAL STRESS AMONG SHOPPING CENTRE EMPLOYEES. Occupational stress literature emphasizes the importance of assessment and management of work related stress. The recognition of the harmful physical and psychological effects of occupational stress on both individuals and organizations is widely studied in Europe. In Italy such legislation was introduced by Legislative Decree 81/2008. Objective of the present study was to evaluate the occupational stress level of a shopping centre employees. A sample of 50 workers, 54% male (n=27) and 46% female (n=23) underwent to the Occupational Stress Index (OSI) questionnaire, used to examine occupational stress level of employees through the evaluation of work organization, individual characteristics, coping strategies, and psychosomatic effects of the stress. The results of OSI were compared to the stress levels of a reference population. Results of data analysis provided evidence that the work organization of the examined shopping centre was good and there was no correlation between work characteristics, personality patterns, coping strategies and the psychosomatic effects of the stress. In addition a negative relationship between job satisfaction and length of service was found. Improvements in working conditions as well as early diagnosis are essential for preventing further increases in these disorders among workers. The next step would be multidisciplinary intervention studies aimed at the work environment, with the goal of identifying scientifically-based strategies that are most effective in preventing occupational stress.

**Key words:** Occupational Stress Indicator (OSI), work-related stress, self-administered questionnaires.

### Introduzione

Lo stress correlato al lavoro è al secondo posto tra i problemi di salute da causa lavorativa. In Europa circa un lavoratore su tre dichiara di soffrire di stress sul lavoro e si calcola che lo stress sia la causa di più del 50% delle giornate lavorative perse coinvolgendo il 22% dei lavoratori. Tale percentuale, secondo l'Agenzia Europea di Bilbao, è destinata ad aumentare nei prossimi anni (1). La Legislazione italiana ha recepito le direttive europee attraverso il D. Lgs. 9 Aprile 2008 n. 81 che all'art. 28 prevede la valutazione di tutti i rischi, compreso il rischio stress lavoro-correlato, definito secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004. In tale accordo lo stress è "uno stato di malessere che si manifesta con sintomi fisici, psichici o sociali, legati all'incapacità delle persone di colmare uno scarto tra i loro bisogni e le loro aspettative e la loro attività lavorativa, ma non è una malattia anche se un'esposizione prolungata allo stress può diminuire l'efficienza lavorativa e causare problemi di salute". Scopo dell'accordo è migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro da parte dei datori di lavoro e dei loro rappresentanti, attirando l'attenzione sui sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro. Ha inoltre l'obiettivo di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare e prevenire o gestire i problemi da stress da lavoro (2).

Si considera come stress lavoro-correlato lo stress causato da fattori quali: scarso supporto sociale, rapporti conflittuali, scarsa soddisfazione lavorativa, svolgere un lavoro al di sotto delle proprie competenze (3). L'individuazione di un problema di stress da lavoro può avvenire attraverso un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi lavorativi, le condizioni e l'ambiente di lavoro, comunicazione e fattori soggettivi (4). A partire dagli anni '80 sono stati sviluppati soprattutto nell'area dell'Europa centro settentrionale numerosi questionari di tipo soggettivo che esaminano la percezione dei fattori di rischio psicosociale sul lavoro correlati ai possibili effetti sulla salute (5).

I questionari autosomministrati rappresentano gli strumenti di valutazione soggettiva più comunemente impiegati sia nella ricerca epidemiologica su popolazioni lavorative ampie, sia nelle indagini per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato in contesti lavorativi specifici (6-11).

A fronte di numerosi studi presenti in letteratura sugli effetti dello stress lavorativo, c'è tuttavia poca integrazione tra le ricerche provenienti dall'area psichiatrica e/o psicologica e quelle provenienti dalla medicina del lavoro.

Obiettivo del presente contributo è quello di valutare gli effetti dello stress in un gruppo di lavoratori di un centro commerciale del sud Italia attraverso l'Occupational Stress Indicator (OSI-di C.L. Cooper, S.J. Sloan e S. Williams (12).

## Soggetti e Metodi

Sono stati indagati 50 soggetti impiegati di un centro commerciale della provincia di Messina, 54% maschi (n=27) e il 46% donne (n=23), con età media di 28,80 anni (ds  $\pm$  3,46). È stata condotta preliminarmente una intervista con il responsabile, per la rilevazione degli elementi caratterizzanti l'organizzazione del lavoro, e un'intervista "campione" ai lavoratori, accompagnata da sopralluoghi in azienda e dalla verifica della relativa documentazione: procedure, mansionario, documento di valutazione dei rischi, che hanno permesso anche la valutazione di indici indiretti di stress quali assenze per malattie, infortuni, richieste di trasferimenti. Successivamente ai singoli lavoratori è stato somministrato il questionario OSI.

L'OSI è articolato in sette sezioni: un questionario biografico e sei sezioni raggruppate in un unico questionario che registra le risposte di gruppi di persone all'interno di quattro aree ben definite: le *fonti di stress*, le *caratteristiche dell'individuo* che può provare l'esperienza di stress, le *strategie di coping* e gli *effetti dello stress* a livello individuale e organizzativo. Lo strumento è così articolato:

- Che cosa pensa, come si sente nei confronti del Suo lavoro (22 item) per la misura della soddisfazione lavorativa (5 sottoscale: Soddisfazione per la carriera, per il lavoro stesso, per l'impostazione e la struttura organizzative, per i processi organizzativi, per le relazioni interpersonali);
- Come giudica il Suo attuale stato di salute per la misura della salute psicologica (18 item) e di quella fisica (cioè, dei sintomi fisici dello stress) (12 item);
- Come si comporta di solito (14 item) per la misura di una serie di comportamenti orientati allo stress (personalità di Tipo A) (3 sottoscale: Atteggiamento verso la vita, Stile di comportamento e Ambizione);
- Come interpreta gli eventi che accadono intorno a Lei (12 item). Questo è il terzo ed ultimo aspetto delle caratteristiche individuali da valutare (3 sottoscale che misurano differenti aspetti del controllo: Forze organizzative, Processi di gestione, Influenze individuali);
- Fonti di pressione nel Suo lavoro (61 item). Questa sezione prende in considerazione un'ampia gamma di possibili cause di stress occupazionale, legati sia al lavoro sia alla vita familiare con predominanza del tema occupazionale (6 sottoscale: Fattori intrinseci al lavoro, Ruolo manageriale, Relazione con altre persone, Carriera e riuscita, Clima e struttura organizzativa, Interfaccia casa-lavoro);

- Il Suo modo di affrontare lo stress (28 item) (6 sottoscale: Supporto sociale, Orientamento al compito, Logica, Relazione casa-lavoro, Tempo, Coinvolgimento). L'OSI, come già accennato, è composto da sei scale con diverse sottoscale, per una migliore comprensione dei risultati le scale vengono suddivise secondo due assi principali.

Il primo asse, relativo agli "effetti dello stress manifestati attualmente", è composto dalle scale relative al benessere emozionale (salute psicologica), agli effetti fisici (salute fisica) e alla soddisfazione derivata dal lavoro.

Il secondo asse, relativo alle "caratteristiche individuali", include le scale relative allo stile di comportamento e l'atteggiamento dell'individuo, alla percezione di controllo (*locus of control*), alle fonti esterne di stress ed infine le strategie di *coping*.

Analisi Statistica: Preliminarmente sono state condotte analisi descrittive degli item delle scale dell'OSI. Successivamente, per rilevare le differenze dei livelli di stress sono stati confrontati i punteggi medi ottenuti dal campione, in ciascuna delle dimensioni indagate, con i valori di riferimento della popolazione normativa. È stata effettuata, infine l'analisi della varianza (One-Way ANOVA) ed esaminate le possibili differenze con le variabili socio-demografiche.

## Risultati

I soggetti nell'82% dei casi sono celibi, nel 16% sono coniugati e nel rimanente 2% sono separati.

Più della metà del campione ricopre la mansione di "addetto alle vendite" (64%), il 24% quello di "cassiera" o "impiegato", il 10% di "custode" e "magazziniere" e solamente il 2% ha una mansione di tipo dirigenziale. L'analisi dei singoli fattori caratterizzanti l'organizzazione del lavoro non ha evidenziato elementi di criticità. L'organizzazione della realtà lavorativa è infatti risultata positiva e non sono stati evidenziati significativi indici indiretti di stress.

L'esperienza lavorativa generale varia in modo consistente: i soggetti lavorano in media da circa 2 anni, con un *range* che va da meno di un anno a 10 anni (M=2,24; ds.  $\pm$ 2,54).

Invece, l'esperienza all'interno dell'organizzazione in cui lavorano attualmente è di circa 4 anni (M=3,78; ds.  $\pm$ 1,43).

Per quanto riguarda le abitudini dei soggetti il 54% non beve alcolici, il 50% dichiara di fumare e infine il 76% afferma di avere un hobby.

I risultati complessivi, relativi alle dimensioni del modello utilizzato per la ricerca sullo stress negli ambienti di lavoro e che costituiscono il "*profilo generale*" dell'Azienda, sono riportati nella tabella I in cui vengono espressi i punteggi medi ottenuti dal campione in ciascuna delle dimensioni indagate dal questionario.

I valori medi delle singole dimensioni, confrontati con i valori di riferimento della popolazione normativa, permettono di effettuare un confronto diretto tra le varie aree (grafico n. 1).

Tabella I. Confronto medie

Sigla	Sottoscala	M	M campione normativo	Mdn	Mdn campione normativo	Min	Min campione normativo	Max	Max campione normativo	DS	DS campione normativo
SC	Soddisfazione per la carriera	<b>25,86</b>	21,62	<b>26</b>	22	<b>14</b>	7	<b>35</b>	36	<b>3,55</b>	5,18
SJ	Soddisfazione per il lavoro stesso	<b>18,18</b>	16,66	<b>18</b>	17	<b>13</b>	4	<b>24</b>	24	<b>2,24</b>	2,79
SS	Soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa	<b>21,58</b>	17,18	<b>21</b>	17	<b>15</b>	5	<b>30</b>	30	<b>3,19</b>	4,32
SP	Soddisfazione per i processi organizzativi	<b>17,36</b>	14,95	<b>17</b>	15	<b>6</b>	4	<b>24</b>	24	<b>2,95</b>	3,60
SR	Soddisfazione per le relazioni interpersonali	<b>13,44</b>	11,60	<b>13</b>	12	<b>10</b>	3	<b>18</b>	18	<b>1,79</b>	2,61
S-tot	Soddisfazione lavorativa Totale	<b>96,42</b>	82,02	<b>94</b>	82	<b>64</b>	31	<b>131</b>	127	<b>11,86</b>	16,04
PSYT	Salute Psicologica	<b>60,56</b>	60,15	<b>62</b>	62	<b>45</b>	28	<b>98</b>	88	<b>10,09</b>	10,74
PHIT	Salute Fisica	<b>27,86</b>	31,15	<b>28</b>	30	<b>12</b>	12	<b>53</b>	65	<b>11,27</b>	10,27
ATT	Atteggiamento verso la vita	<b>22,78</b>	21,72	<b>23</b>	21	<b>14</b>	12	<b>29</b>	36	<b>3,29</b>	4,34
STA	Stile di comportamento	<b>18,68</b>	18,15	<b>20</b>	18	<b>10</b>	5	<b>24</b>	30	<b>3,81</b>	4,53
AMB	Ambizione	<b>10,28</b>	10,63	<b>10</b>	11	<b>5</b>	3	<b>16</b>	18	<b>2,37</b>	2,50
A-tot	Tipo A - Totale	<b>51,74</b>	50,51	<b>52</b>	50	<b>37</b>	23	<b>66</b>	78	<b>6,22</b>	7,94
LOCO	Forze organizzative	<b>18,68</b>	19,20	<b>19</b>	19	<b>11</b>	5	<b>26</b>	30	<b>3,63</b>	4,16
LOCG	Processi di gestione	<b>12,96</b>	15,05	<b>13</b>	15	<b>8</b>	6	<b>19</b>	24	<b>2,77</b>	3,38
LOCI	Influenze individuali	<b>9,82</b>	10,30	<b>10</b>	10	<b>4</b>	3	<b>16</b>	18	<b>2,24</b>	2,71
LOC-tot	Locus of control - Totale	<b>41,46</b>	44,55	<b>42</b>	44	<b>27</b>	21	<b>50</b>	71	<b>4,74</b>	6,55
FJ	Fattori intrinseci al lavoro	<b>32,18</b>	33,36	<b>34</b>	34	<b>20</b>	9	<b>40</b>	51	<b>5,19</b>	6,29
FM	Ruolo manageriale	<b>41,34</b>	44,86	<b>42</b>	45	<b>26</b>	11	<b>53</b>	64	<b>6,22</b>	7,42
FR	Relazione con altre persone	<b>37,12</b>	37,20	<b>37</b>	37	<b>22</b>	10	<b>50</b>	56	<b>5,81</b>	6,73
FC	Carriera e riuscita	<b>33,38</b>	35,41	<b>35</b>	36	<b>13</b>	9	<b>41</b>	52	<b>5,94</b>	6,66
FS	Clima e struttura organizzativa	<b>41,18</b>	45,17	<b>43</b>	45	<b>26</b>	11	<b>56</b>	66	<b>6,18</b>	7,62
FI	Interfaccia casa-lavoro	<b>40,64</b>	43,88	<b>42</b>	44	<b>21</b>	11	<b>54</b>	65	<b>6,47</b>	8,45
CS	Supporto sociale	<b>16,10</b>	16,53	<b>17</b>	17	<b>9</b>	4	<b>22</b>	24	<b>2,68</b>	3,46
CP	Orientamento al compito	<b>27,46</b>	27,18	<b>27</b>	27	<b>18</b>	8	<b>37</b>	42	<b>3,44</b>	4,32
CL	Logica	<b>12,78</b>	12,97	<b>13</b>	13	<b>7</b>	3	<b>18</b>	18	<b>2,34</b>	2,63
CR	Relazione casa-lavoro	<b>17,20</b>	17,59	<b>17</b>	18	<b>9</b>	4	<b>24</b>	24	<b>2,60</b>	3,63
CT	Tempo	<b>16,80</b>	16,72	<b>17</b>	17	<b>12</b>	5	<b>23</b>	24	<b>2,32</b>	2,63
CI	Coinvolgimento	<b>25,66</b>	26,31	<b>25</b>	27	<b>20</b>	8	<b>35</b>	36	<b>2,95</b>	3,74

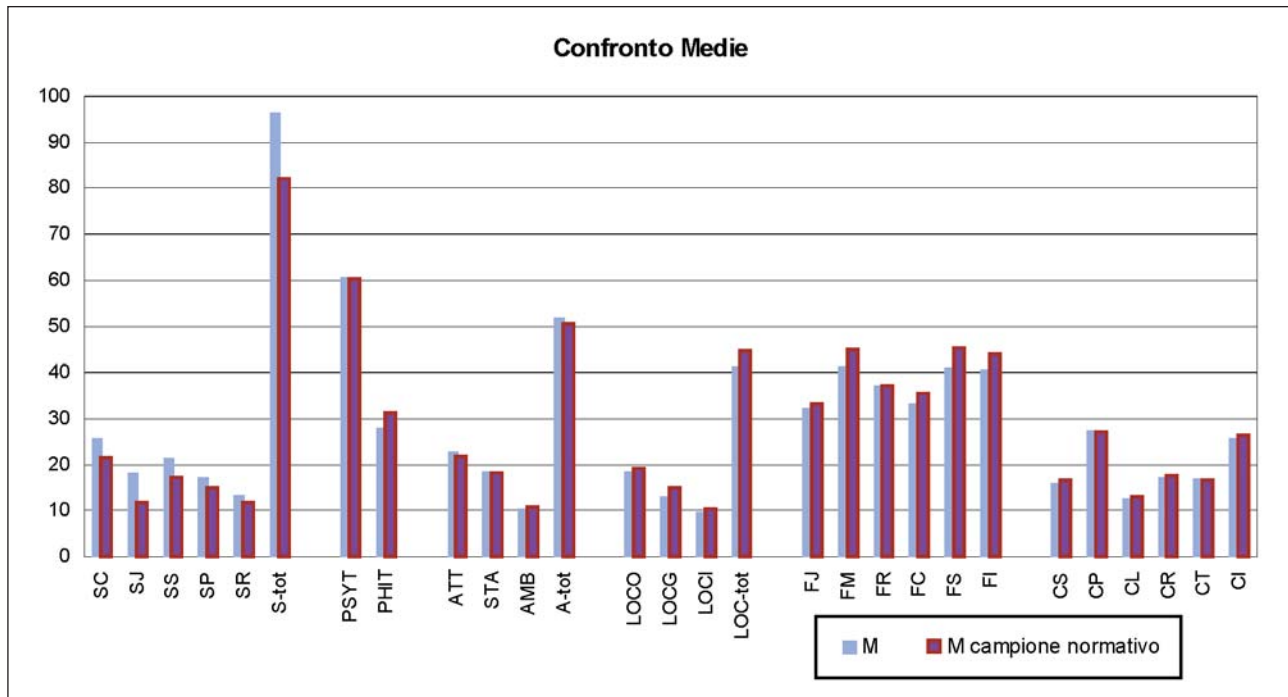
Legenda: M = media; Mdn = mediana

Oltre al confronto tra le medie ottenute nelle diverse dimensioni dal nostro campione e quelle della popolazione di riferimento è stata eseguita l'analisi della varianza per le variabili indipendenti legate all'età, al genere e alla qualifica professionale e all'anzianità lavorativa.

I dati evidenziano una differenza significativa per quanto riguarda le classi di età (da 24 a 26; da 27 a 30; oltre 31) in relazione alla dimensione soddisfazione per il lavoro stesso ( $F = 3,454$ ;  $p = .040$ ). In particolare si rileva

che le tre classi di età presentano medie relative alla variabile soddisfazione per il lavoro tali da poter ritenere che l'età influenzi la soddisfazione (con un effetto significativo a livello di probabilità .05), infatti la classe di età "oltre 31 anni" presenta una media significativamente più bassa rispetto alle altre due classi di età.

Una differenza significativa, importante per il nostro studio, è anche quella che emerge dal confronto fra il genere (maschi vs femmine) in relazione alla dimensione del



- |         |   |    |                                 |
|---------|---|----|---------------------------------|
| SC      | Soddisfazione per la carriera                                 | FJ | Fattori intrinseci al lavoro    |
| SJ      | Soddisfazione per il lavoro stesso                            | FM | Ruolo manageriale               |
| SS      | Soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa | FR | Relazione con altre persone     |
| SP      | Soddisfazione per i processi organizzativi                    | FC | Carriera e riuscita             |
| SR      | Soddisfazione per le relazioni interpersonali                 | FS | Clima e struttura organizzativa |
| S-tot   | Soddisfazione lavorativa Totale                               | FI | Interfaccia casa-lavoro         |
| PSYT    | Salute Psicologica  | CS | Supporto sociale                |
| PHIT    | Salute Fisica   | CP | Orientamento al compito         |
| ATT     | Atteggiamento verso la vita                                   | CL | Logica                          |
| STA     | Stile di comportamento  | CR | Relazione casa-lavoro           |
| AMB     | Ambizione   | CT | Tempo                           |
| A-tot   | Tipo A - Totale   | CI | Coinvolgimento                  |
| LOCO    | Forze organizzative   |    |                                 |
| LOCG    | Processi di gestione  |    |                                 |
| LOCI    | Influenze individuali   |    |                                 |
| LOC-tot | Locus of control - Totale                                     |    |                                 |

Figura 1. Valori medi delle singole dimensioni, confrontati con i valori di riferimento della popolazione normativa

ruolo manageriale nella sezione dei fattori di stress ( $F = 7,733$ ;  $p = .008$ ) (significatività per  $p < .05$ ). Considerando invece la mansione svolta dai soggetti intervistati, si evidenziano alcune differenze significative legate ai diversi aspetti delle dimensioni indagate.

In particolare, emergono differenze significative rispetto alle due dimensioni della soddisfazione ovvero quella relativa al lavoro di per se ( $F = 2,857$ ;  $p = .026$ ) e quella concernente le relazioni interpersonali ( $F = 2,450$ ;  $p = .048$ );

Per quanto riguarda le caratteristiche individuali rileviamo due dimensioni che mostrano differenze significative, ovvero le Influenze individuali ( $F = 3,601$ ;  $p = .008$ ) e l'Interfaccia casa-lavoro ( $F = 3,979$ ;  $p = .005$ ). Un'ulteriore differenza significativa, interessante ai fini della nostra indagine, riguarda la dimensione delle strategie di coping. In particolare, il dato significativo si riferisce al confronto fra i livelli della variabile mansione in merito alla strategia di coping legata alla supporto sociale ( $F = 4,235$ ;  $p = .003$ ).

In conclusione alcuni dei gruppi di soggetti differenziati per la mansione, presentano medie per le diverse va-

riabili esaminate tali da poter ritenere che la mansione di provenienza ha un'influenza sulle dimensioni (soddisfazione relativa al lavoro, soddisfazione per relazioni interpersonali, Influenze individuali, Interfaccia casa-lavoro e il supporto sociale), con un effetto significativo a livello di probabilità .05.

Inoltre, per quanto concerne le differenze relative all'anzianità lavorativa suddivise in classi (inferire a 2 anni; da 3 a 4 anni; oltre 5 anni), emergono delle differenze significative in relazione sia alla dimensione soddisfazione per il lavoro stesso ( $F=3,820$ ;  $p=.029$ ), che alla dimensione soddisfazione per le relazioni ( $F=3,470$ ;  $p=.039$ ).

In particolare si rileva che le tre classi di anzianità presentano medie, relative alla variabile soddisfazione per il lavoro e soddisfazione per le relazioni, tali da poter ritenere che l'anzianità lavorativa influenzi la soddisfazione (con un effetto significativo a livello di probabilità .05). Infatti la classe di anzianità "oltre 5 anni" presenta una media significativamente più bassa rispetto alle altre due classi di anzianità lavorativa, ciò significa che all'aumentare dell'anzianità lavorativa diminuisce la soddisfazione sia per il lavoro stesso che per le relazioni.

Per quanto riguarda le dimensioni delle caratteristiche individuali si è rilevata una differenza significativa ( $F=3,375$ ;  $p=.043$ ) tra lo stile di comportamento e l'anzianità lavorativa. In particolare le tre classi di anzianità presentano medie relative per questa dimensione tali da poter ritenere che l'anzianità lavorativa influenzi lo stile di comportamento (con un effetto significativo a livello di probabilità .05), infatti la classe di anzianità "oltre 5 anni" presenta una media significativamente più alta rispetto alle altre due classi di anzianità lavorativa.

L'OSI chiarisce che punteggi alti in questa scala riguardano l'aggressività e l'irritabilità, ed evidenzia come questo stile può aumentare la vulnerabilità allo stress. Nel nostro caso all'aumentare dell'anzianità lavorativa aumenta il punteggio nello stile di comportamento che risulta essere una delle tre scale che compongono gli aspetti cruciali della personalità di tipo A.

Per una analisi più esaustiva dei dati nelle tabelle II e III vengono riportati i valori medi e le misure di variabilità per le varie scale del questionario distinti per genere.

**Tabella II. Valori medi e misure di variabilità per le varie scale del questionario nelle FEMMINE**

Sigla	Sottoscala	M	M campione normativo	Mdn	Mdn campione normativo	Min	Min campione normativo	Max	Max campione normativo	DS	DS campione normativo
SC	Soddisfazione per la carriera	<b>25,74</b>	21,38	<b>26</b>	21	<b>14</b>	7	<b>31</b>	34	<b>3,77</b>	5,13
SJ	Soddisfazione per il lavoro stesso	<b>17,91</b>	16,63	<b>18</b>	17	<b>14</b>	7	<b>22</b>	24	<b>2,07</b>	2,75
SS	Soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa	<b>21,30</b>	17,06	<b>21</b>	17	<b>15</b>	5	<b>19</b>	29	<b>3,11</b>	4,24
SP	Soddisfazione per i processi organizzativi	<b>17,39</b>	14,91	<b>18</b>	15	<b>6</b>	4	<b>24</b>	23	<b>3,54</b>	3,60
SR	Soddisfazione per le relazioni interpersonali	<b>13,43</b>	11,51	<b>13</b>	12	<b>10</b>	3	<b>18</b>	18	<b>1,78</b>	2,56
S-tot	Soddisfazione lavorativa Totale	<b>95,78</b>	81,50	<b>94</b>	82	<b>64</b>	31	<b>118</b>	122	<b>12,20</b>	15,71
PSYT	Salute Psicologica	<b>61,70</b>	60,03	<b>62</b>	62	<b>45</b>	28	<b>82</b>	88	<b>8,75</b>	11,12
PHIT	Salute Fisica	<b>30,78</b>	32,37	<b>30</b>	31	<b>14</b>	12	<b>53</b>	65	<b>10,38</b>	10,46
ATT	Atteggiamento verso la vita	<b>22,96</b>	21,44	<b>24</b>	21	<b>14</b>	12	<b>29</b>	36	<b>3,55</b>	4,31
STA	Stile di comportamento	<b>18,78</b>	17,97	<b>19</b>	18	<b>11</b>	5	<b>23</b>	30	<b>3,36</b>	4,44
AMB	Ambizione	<b>10,83</b>	10,54	<b>11</b>	10	<b>8</b>	4	<b>16</b>	18	<b>2,13</b>	2,45
A-tot	Tipo A - Totale	<b>52,57</b>	49,95	<b>53</b>	50	<b>41</b>	29	<b>66</b>	71	<b>6,42</b>	7,81
LOCO	Forze organizzative	<b>19,09</b>	19,39	<b>20</b>	19	<b>12</b>	5	<b>25</b>	30	<b>3,40</b>	4,16
LOGG	Processi di gestione	<b>12,57</b>	14,71	<b>13</b>	14	<b>8</b>	6	<b>18</b>	24	<b>2,79</b>	3,42
LOCI	Influenze individuali	<b>10,30</b>	10,32	<b>10</b>	10	<b>7</b>	3	<b>16</b>	18	<b>2,29</b>	2,67
LOC-tot	Locus of control - Totale	<b>41,96</b>	44,42	<b>42</b>	44	<b>27</b>	21	<b>50</b>	68	<b>5,15</b>	6,68
FJ	Fattori intrinseci al lavoro	<b>33,26</b>	33,52	<b>35</b>	34	<b>24</b>	9	<b>39</b>	51	<b>3,83</b>	6,12
FM	Ruolo manageriale	<b>43,83</b>	45,36	<b>45</b>	46	<b>27</b>	11	<b>53</b>	64	<b>6,21</b>	7,26
FR	Relazione con altre persone	<b>37,57</b>	37,68	<b>38</b>	38	<b>23</b>	10	<b>48</b>	56	<b>5,15</b>	6,60
FC	Carriera e riuscita	<b>34,26</b>	35,24	<b>36</b>	36	<b>13</b>	9	<b>41</b>	52	<b>6,74</b>	6,78
FS	Clima e struttura organizzativa	<b>42,35</b>	45,34	<b>43</b>	46	<b>29</b>	11	<b>49</b>	66	<b>5,03</b>	7,72
FI	Interfaccia casa-lavoro	<b>41,91</b>	44,14	<b>42</b>	45	<b>31</b>	11	<b>53</b>	65	<b>5,42</b>	8,60
CS	Supporto sociale	<b>15,78</b>	16,95	<b>16</b>	17	<b>9</b>	4	<b>22</b>	24	<b>3,00</b>	3,31
CP	Orientamento al compito	<b>26,91</b>	27,30	<b>27</b>	28	<b>18</b>	8	<b>33</b>	41	<b>3,32</b>	4,13
CL	Logica	<b>12,65</b>	12,86	<b>13</b>	13	<b>7</b>	3	<b>17</b>	18	<b>2,57</b>	2,66
CR	Relazione casa-lavoro	<b>16,57</b>	17,89	<b>17</b>	18	<b>9</b>	4	<b>20</b>	24	<b>2,78</b>	3,52
CT	Tempo	<b>17,00</b>	16,70	<b>17</b>	17	<b>13</b>	6	<b>22</b>	24	<b>2,00</b>	2,58
CI	Coinvolgimento	<b>25,70</b>	26,64	<b>25</b>	27	<b>20</b>	8	<b>33</b>	36	<b>2,80</b>	3,66

Legenda: M = media; Mdn = mediana

**Tabella III. Valori medi e misure di variabilità per le varie scale del questionario nei MASCHI**

Sigla	Sottoscala	M	M campione normativo	Mdn	Mdn campione normativo	Min	Min campione normativo	Max	Max campione normativo	DS	DS campione normativo
SC	Soddisfazione per la carriera	<b>25,96</b>	22,03	<b>26</b>	22	<b>18</b>	7	<b>35</b>	36	<b>3,41</b>	5,25
SJ	Soddisfazione per il lavoro stesso	<b>18,41</b>	16,70	<b>18</b>	17	<b>13</b>	4	<b>24</b>	24	<b>2,39</b>	2,87
SS	Soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa	<b>21,81</b>	17,38	<b>21</b>	17	<b>16</b>	5	<b>30</b>	30	<b>3,29</b>	4,45
SP	Soddisfazione per i processi organizzativi	<b>17,33</b>	15,01	<b>17</b>	15	<b>12</b>	5	<b>24</b>	24	<b>2,40</b>	3,62
SR	Soddisfazione per le relazioni interpersonali	<b>13,44</b>	11,73	<b>13</b>	12	<b>10</b>	3	<b>18</b>	18	<b>1,83</b>	2,67
S-tot	Soddisfazione lavorativa Totale	<b>96,96</b>	82,84	<b>95</b>	83	<b>71</b>	35	<b>131</b>	127	<b>11,77</b>	16,58
PSYT	Salute Psicologica	<b>59,59</b>	60,36	<b>58</b>	62	<b>45</b>	30	<b>98</b>	83	<b>11,18</b>	10,12
PHIT	Salute Fisica	<b>25,37</b>	29,15	<b>21</b>	27	<b>12</b>	12	<b>49</b>	62	<b>11,59</b>	9,66
ATT	Atteggiamento verso la vita	<b>22,63</b>	22,23	<b>23</b>	22	<b>14</b>	10	<b>29</b>	35	<b>3,12</b>	4,35
STA	Stile di comportamento	<b>18,59</b>	18,48	<b>20</b>	19	<b>10</b>	6	<b>14</b>	30	<b>4,22</b>	4,66
AMB	Ambizione	<b>9,81</b>	10,79	<b>10</b>	11	<b>5</b>	3	<b>14</b>	17	<b>2,51</b>	2,57
A-tot	Tipo A - Totale	<b>51,04</b>	51,50	<b>51</b>	52	<b>37</b>	23	<b>59</b>	78	<b>6,07</b>	8,05
LOCO	Forze organizzative	<b>18,33</b>	18,87	<b>18</b>	19	<b>11</b>	5	<b>26</b>	30	<b>3,85</b>	4,14
LOGG	Processi di gestione	<b>13,30</b>	15,60	<b>13</b>	15	<b>8</b>	8	<b>19</b>	24	<b>2,76</b>	3,25
LOCI	Influenze individuali	<b>9,41</b>	10,25	<b>10</b>	10	<b>4</b>	3	<b>15</b>	18	<b>2,15</b>	2,78
LOC-tot	Locus of control - Totale	<b>41,04</b>	44,72	<b>40</b>	45	<b>32</b>	27	<b>48</b>	71	<b>4,41</b>	6,29
FJ	Fattori intrinseci al lavoro	<b>31,26</b>	33,09	<b>32</b>	33	<b>20</b>	13	<b>40</b>	51	<b>6,04</b>	6,57
FM	Ruolo manageriale	<b>39,22</b>	44,02	<b>40</b>	44	<b>26</b>	11	<b>47</b>	64	<b>5,50</b>	7,61
FR	Relazione con altre persone	<b>36,73</b>	36,36	<b>37</b>	36	<b>22</b>	13	<b>50</b>	53	<b>6,40</b>	6,86
FC	Carriera e riuscita	<b>32,63</b>	35,70	<b>34</b>	36	<b>21</b>	14	<b>41</b>	51	<b>5,18</b>	6,43
FS	Clima e struttura organizzativa	<b>40,19</b>	44,89	<b>41</b>	45	<b>26</b>	16	<b>56</b>	66	<b>6,95</b>	7,46
FI	Interfaccia casa-lavoro	<b>39,56</b>	43,47	<b>41</b>	44	<b>21</b>	16	<b>54</b>	63	<b>7,17</b>	8,18
CS	Supporto sociale	<b>16,37</b>	15,85	<b>17</b>	16	<b>11</b>	6	<b>21</b>	24	<b>2,39</b>	3,61
CP	Orientamento al compito	<b>29,93</b>	27,02	<b>28</b>	27	<b>22</b>	13	<b>37</b>	42	<b>3,54</b>	4,62
CL	Logica	<b>12,89</b>	13,18	<b>12</b>	14	<b>9</b>	4	<b>18</b>	18	<b>2,17</b>	2,55
CR	Relazione casa-lavoro	<b>17,74</b>	17,08	<b>18</b>	18	<b>12</b>	5	<b>24</b>	24	<b>2,35</b>	3,76
CT	Tempo	<b>16,63</b>	16,78	<b>17</b>	17	<b>12</b>	5	<b>23</b>	23	<b>2,59</b>	2,71
CI	Coinvolgimento	<b>25,63</b>	25,76	<b>25</b>	26	<b>20</b>	12	<b>35</b>	36	<b>3,12</b>	3,82

Legenda: M = media; Mdn = mediana

## Discussione

Nel presente studio l'organizzazione della realtà lavorativa è risultata complessivamente positiva e percepita come tale dai lavoratori.

Infatti il questionario OSI non ha evidenziato una correlazione tra i fattori intrinseci al lavoro, le caratteristiche dell'individuo, le strategie di coping e gli effetti dello stress nel campione in studio.

Per quanto riguarda il contenuto del primo asse le sottoscale *Salute psicologica* (PSYT) e *Salute fisica* (PHIT) hanno evidenziato che il gruppo in studio presenta un discreto stato di benessere psico-fisico. Nella Sezione "*Soddisfazione Lavorativa*" (SC, SJ, SS, SP, SR) è risultato complessivamente che i soggetti sono molto soddisfatti del loro lavoro.

Nel secondo asse sono riportati i risultati riferiti al comportamento di tipo A, ossia allo stile di comportamento caratterizzato da eccessiva consapevolezza del tempo,

impetuosità verbale e gestuale e competitività. Questo comportamento è stato chiaramente individuato come predittore significativo di disturbi legati allo stress; nel nostro gruppo sono risultate scarsamente presenti le caratteristiche della sindrome di tipo A.

Anche la scala "Controllo", con le relative sottoscale (LOCO, LOCG, LOCI) prese in considerazione nel questionario OSI, hanno dimostrato che i soggetti hanno un buon controllo sugli aspetti della loro vita lavorativa.

Un'importante scala, ai fini del nostro studio, e quella definita "Fonti di stress" che prende in considerazione un'ampia gamma di possibili cause di stress lavorativo, ed è suddivisa in sei sottoscale: *Fattori intrinseci al lavoro* (FJ), *Ruolo manageriale* (FM), *Relazione con altre persone* (FR), *Relazione con altre persone* (FR), *Carriera e riuscita* (FC), *Clima e struttura organizzativa* (FS), *Interfaccia casa-lavoro* (FI). L'analisi delle sottoscale ha evidenziato una percezione positiva del clima organizzativo da parte dei lavoratori.

Tuttavia è emersa una differenza significativa dal confronto fra il genere (maschi vs femmine) in relazione alla dimensione del ruolo manageriale nella sezione dei fattori di stress. In sintesi si può affermare che i due gruppi presentano medie per la variabile ruolo manageriale tali da poter ritenere che la differenza di genere abbia influenza sul ruolo manageriale stesso. Tali risultati sono in accordo con dati presenti in letteratura che hanno rilevato una differenza di genere nella percezione dello stress occupazionale. Miller, in uno studio condotto su 822 manager provenienti da diversi paesi, ha evidenziato che, pur non essendoci differenze nelle fonti di stress, analizzando il campione in base alle differenze di genere, era presente una differenza significativa degli effetti dello stress tra le donne rispetto agli uomini (13-14).

Diversi autori hanno identificato l'età e l'anzianità lavorativa come indici predittivi del livello di soddisfazione lavorativa. Il presente studio, prendendo in considerazione l'anzianità di servizio quale variabile da valutare in rapporto alla soddisfazione personale in ambito lavorativo, ha evidenziato una correlazione inversa, statisticamente significativa, tra le due variabili. Tale risultato è in accordo con i dati presenti in letteratura che dimostrano come, aumentando l'anzianità lavorativa, si crea nei lavoratori una percezione di scarsa soddisfazione caratterizzata da sensazione di disillusione verso un miglioramento della propria condizione lavorativa ed un progressivo atteggiamento di distacco dall'attività e dalle relazioni interpersonali (15, 16). La realizzazione di un sistema di incentivi economici ed organizzativi adeguato potrebbe rappresentare uno strumento valido per incrementare la soddisfazione lavorativa.

L'ultima scala, che riguarda le differenti modalità per affrontare lo stress (strategie di *coping*), ha evidenziato che i lavoratori fanno fronte allo stress principalmente con l'"Orientamento al Compito" (CP) che si basa sull'organizzazione personale a livello di compiti e sul "Coinvolgimento" (CI) che riguarda l'osservazione della situazione nel suo complesso, facendo uno sforzo per cambiare quanto può essere modificato ed accettando ciò che non può essere cambiato.

In sintesi si può affermare che i soggetti utilizzano la strategia di *coping* in modo adeguato.

Complessivamente i risultati ottenuti hanno trovato una concordanza con l'intervista condotta preliminarmente con il responsabile del centro commerciale e con un gruppo *random* di lavoratori; tali risultati hanno evidenziato un contesto organizzativo "virtuoso" che tuttavia non rispecchia la maggior parte delle realtà organizzative aziendali. Infatti, dai dati presenti in letteratura, i risultati della maggior parte degli studi che hanno utilizzato il questionario OSI, hanno evidenziato presenza di stress nei gruppi indagati: manager, medici, infermieri, autisti, insegnanti, piloti; sono pochi gli studi che hanno utilizzato l'OSI negli impiegati di servizi (17-21). Nel presente contributo l'OSI si è dimostrato uno strumento efficace per evidenziare variabili ed effetti difficilmente misurabili, che non sono comunemente considerati nel normale corso degli eventi organizzativi aziendali. Tuttavia è importante rilevare che, benché i questionari soggettivi rappresentino strumenti sostanzialmente validi per l'analisi del rischio da stress, bisogna tenere conto di alcuni limiti che li caratterizzano e contestualizzarli adeguatamente nel complesso delle procedure di valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato. Occorre quindi sottolineare come, in relazione alle peculiari caratteristiche dei fattori psicosociali, la gestione del rischio da stress lavoro-correlato, deve basarsi sull'approccio multidisciplinare (tecnico, medico, psicologo) sia nella fase d'impostazione degli strumenti di studio, che nella fase di valutazione e di adozione dei provvedimenti per un miglior controllo dello stato di salute dei lavoratori.

## Bibliografia

- 1) ISPESL European Agency for Safety and Health at Work. Lo stress in ambiente di lavoro. Linee guida per datori di lavoro e responsabili dei servizi di prevenzione, 2002.
- 2) Cassitto MG. Modalità di risposta individuale allo stress *G Ital Med Lav Erg* 2009; 31:2, 194-196.
- 3) NIOSH: Stress at work Cincinnati (OH): DHHS (NIOSH). 99-101, 1999.
- 4) Ferrario MM, Cesana G. Aspetti metodologici nella valutazione del rischio stress da lavoro. Dall'esperienza italiana all'applicazione del JCQ di R Karasek, una proposta di approccio multifase. *G Ital Med Lav Erg* 2009; 31:2, 203-206.
- 5) Tabanelli MC, Depolo M, Cooke RMT et al. Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment. *Int Arch Occup Environ H* 2008; 82: 1-12.
- 6) Conway PM. Gli strumenti per la valutazione soggettiva del rischio stress lavoro-correlato *G Ital Med Lav Erg* 2009; 31:2, 197-199.
- 7) Buselli R, Galli G, Cristaudo A et al. Metodologia di valutazione dei rischi psicosociali in ambiente di lavoro: un progetto toscano di area vasta. *G Ital Med Lav Erg* 2007; 29: 765-767.
- 8) Deitinger P, Nardella C, Bentivenga R, Ghelli M, Persechino B, Iavicoli S. D. Lgs. 81/2008: conferme e novità in tema di stress correlato al lavoro. *G Ital Med Lav Erg* 2009; 31:2; 154-162.
- 9) Magnavita N. Strumenti per la valutazione dei rischi psicosociali sul lavoro. *G Ital Med Lav Erg* 2008 Jan-Mar; 30(1 Suppl A): A87-97.
- 10) Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign. *Sci Q* 1979; 24: 285.
- 11) Karasek RA, Theorell T. Healthy work: stress productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic, 1990.
- 12) Cooper CL, Sloan SJ, Williams S. Occupational Stress Indicator, 2002, Firenze: Organizzazioni Speciali.

- 13) Miller K, Greyling M, Cooper C et al. Occupational and gender. A cross cultural Study. *Stress Med* 16: 271-278 (2000).
- 14) Matuszek PAC, Nelson DL, Quick JC. Gender differences in distress: are we asking all the right questions? *J Soc Behav Personal* 1995; 10(6): 99-120.
- 15) Mott DA. Pharmacist job turnover, length of service, and reasons for leaving, 1983-1997. *Am J Health Syst Pharm* 2000 May 15; 57(10): 975-84
- 16) Ross J, Jones J, Callaghan P, Eales S, Ashman N. A survey of stress, job satisfaction and burnout among haemodialysis staff. *J Ren Care* 2009Sep; 35(3): 127-33
- 17) Fenga C, Faranda M, Aragona M et al. Burnout e stress lavorativo in infermieri professionali. *Med Lav* 2007; 98, 1: 55-63.
- 18) Kasl SV. The influence of the work environment on cardiovascular health: a historical, conceptual, and methodological perspective. *Occup Health Psychol* 1996; 1: 42-56.
- 19) Emdad R, Belkic K, Theorell T et al. Work environment, neurophysiologic and psychophysiological modes among professional drivers with and without cardiovascular disease: seeking and integrative neurocardiologic approach. *Stress Medicine* 1997; 13: 7-21.
- 20) Cox T, Griffiths A, Rial-Gonzales E. Research on work related Stress European Agency.
- 21) Belkic K, Nedic O. Workplace stressors and lifestyle-related cancer risk factors among female physicians: assessment using the Occupational stress index. *J Occup Health* 2007; 49: 61-71.

**Richiesta estratti:** Prof.ssa Concettina Fenga, Sezione di Medicina del Lavoro-Dipartimento di Medicina Sociale del Territorio-Policlinico Universitario Via Consolare Valeria-Gazzi- 98124 Messina, Italy, E-mail: cfenga@unime.it