

Sintesi (Management- summary) del progetto www.stress-info.ch:

Stop allo stress sul posto di lavoro

Meno stress - migliori prestazioni

Situazione attuale e progetto Internet

Da uno studio condotto nel 2000 dal Segretariato di Stato dell'economia (seco), emerge che ogni anno le ripercussioni negative dello stress costano all'economia svizzera 4,2 miliardi di franchi. Sulla base di questi dati, i responsabili del seco hanno deciso di analizzare in che modo queste ripercussioni possono essere ridotte. Il seco e la Federazione Svizzera degli Psicologi (FSP) hanno avviato una collaborazione per aiutare gli imprenditori, i datori di lavoro e i loro collaboratori a combattere lo stress sul posto di lavoro.

Insieme ad esperti dell'ETH di Zurigo, dell'Università di Berna e della Società Svizzera di Medicina del Lavoro, il seco e la FSP hanno creato un gruppo di lavoro per valutare l'utilità di un sito Internet che contribuisca ad individuare, prevenire e combattere lo stress sul posto di lavoro.

Prima di arrivare alla costituzione del sito è stato svolto uno studio di fattibilità per individuare i bisogni effettivi delle categorie interessate e per verificare l'effettiva utilità di un tale progetto.

Lo studio di fattibilità dovrebbe affrontare i seguenti aspetti:

1. il tema "stress sul posto di lavoro" interessa l'opinione pubblica? Se sì, quali sarebbero i possibili destinatari e quali i temi più rilevanti?
2. Internet rappresenta un mezzo adeguato per diffondere queste informazioni tra l'opinione pubblica?
3. Quali fattori influirebbero sull'accesso ad un sito Internet in materia di prevenzione e lotta allo stress? Cosa stimolerebbe i destinatari ad accedervi e cosa no?
4. L'utilizzo di Internet per un'iniziativa di prevenzione e lotta allo stress sul posto di lavoro è adatto alle piccole e medie imprese (PMI)?

L'obiettivo principale del sito dovrebbe essere quello di informare non solo i dipendenti, ma anche i dirigenti e i datori di lavoro su come combattere lo stress sul posto di lavoro, ottenendo così anche un risparmio in termini di risorse.

Questo rapporto riassume i risultati dello studio basato principalmente su 595 questionari compilati online tra maggio e agosto 2002. Questi dati sono stati integrati da 51 interviste realizzate allo scopo di approfondire singoli aspetti del problema. Sono stati utilizzati due diversi questionari: uno destinato ai lavoratori e l'altro ai datori di lavoro, ai dirigenti e ai responsabili del personale.

Va sottolineato che il sondaggio, pur avendo interessato persone in quasi tutta la Svizzera, non offre un'immagine rappresentativa dei diversi settori, ma rappresenta piuttosto il punto di vista di persone impiegate all'interno di aziende che offrono ai propri dipendenti un buon accesso a Internet. Le persone che hanno compilato il questionario rappresentano dunque per la maggior parte i possibili fruitori del sito Internet.

La versione destinata ai dirigenti è stata utilizzata dal 40% dei soggetti coinvolti, quella destinata ai dipendenti dal 60%. L'80% degli intervistati hanno risposto in tedesco, il 17% in francese e il 3% in italiano.

Uno degli obiettivi dell'indagine era quello di ottenere dai dirigenti informazioni sulle condizioni di lavoro e sulle risorse all'interno delle loro aziende. Per avere un questionario di lunghezza ragionevole, è stato deciso di richiedere i dati anagrafici solo ai dipendenti e non ai dirigenti.

Le persone che hanno risposto sono per il 45% donne e per il 55% uomini. A livello di titolo di studio il 37% ha dichiarato di possedere un diploma di maturità o un diploma equivalente, il 60% una laurea (STS, PF, università).

Per il 48% si tratta di impiegati in piccole e medie imprese (da 1 a 249 occupati) e per il 52% in imprese od organizzazioni con più di 250 occupati.

Tra coloro che hanno compilato il questionario destinato ai dirigenti, il maggior numero è costituito da rappresentanti dell'industria chimica e farmaceutica, dei servizi pubblici e privati, dell'industria alberghiera e della ristorazione, dell'informatica e di altri settori. Poco o per nulla rappresentati invece: agricoltura, industria estrattiva, produzione e distribuzione di energia ed acqua, settore edilizio ed immobiliare.

Tra i dipendenti la maggior parte di coloro che hanno risposto appartiene al settore informatico, ricerca e sviluppo, alle professioni legate alla formazione, ai servizi pubblici e privati, all'industria farmaceutica e chimica, nonché al settore bancario ed assicurativo.

Poco o per nulla rappresentati invece: agricoltura, industria estrattiva, produzione e distribuzione di energia ed acqua, settore edilizio ed immobiliare.

Principali risultati dello studio di fattibilità

L'opinione pubblica è interessata al tema "Stress sul posto di lavoro"

L'opinione pubblica mostra un reale interesse per la tematica relativa allo stress sul posto di lavoro. La scottante attualità del tema, sia dal punto di vista individuale che sociale, è dimostrata non solo dall'alto numero di partecipanti che, volontariamente e con entusiasmo, ha compilato il questionario raccontando la propria esperienza personale in materia di stress e manifestando il proprio interesse al tema, ma anche dai commenti e dai rimandi nell'ambito dei sondaggi scritti e orali. Anche i mass media svizzeri hanno mostrato un forte interesse per l'argomento.

Internet rappresenta un canale d'informazione adatto

Tutti gli intervistati hanno elencato diversi vantaggi dell'utilizzo di Internet come mezzo di diffusione delle informazioni. Viene considerato un canale molto importante che può essere utilizzato insieme ai tradizionali mezzi di comunicazione. Inoltre in molte aziende Internet è facilmente accessibile. Dei dirigenti interpellati il 53% dichiara che possono accedere a Internet dalla propria postazione di lavoro tutti i propri dipendenti, mentre il 42% dichiara che lo possono fare solo alcuni. Solo il 5% afferma che non c'è possibilità di accesso dalla postazione di lavoro.

I temi più rilevanti

I partecipanti all'inchiesta ritengono particolarmente importanti in materia di stress sul posto di lavoro i seguenti temi:

1. modalità per combattere le cause dello stress.
2. Liste di controllo e questionari per misurare il proprio livello di stress.
3. Misure generali di prevenzione contro gli effetti negativi dello stress.

4. Informazioni sulle conseguenze psico-fisiche dello stress (ad es. mal di testa, ansia, depressione, disturbi del sonno) e possibili rimedi.
5. Consigli e strategie relativi ai rapporti interpersonali sul posto di lavoro (ad es. mobbing, gestione del sovraccarico di lavoro e dei conflitti).
6. Equilibrio tra lavoro e vita privata.
7. Le cause più frequenti dello stress sul posto di lavoro.
8. Organizzazione e sicurezza del lavoro orientate ai bisogni umani.

Fattori che influirebbero sull'accesso al sito Internet

Il 24% dei dirigenti afferma che spesso o molto spesso lo stress da lavoro influenza negativamente la qualità del lavoro. Il 50% degli intervistati dichiara di essere sottoposto, anche solo temporaneamente, a forte stress. Come utilizzerebbero queste persone un sito antistress? Dalle risposte emerge che ulteriori approfondimenti sul tema rappresenterebbero un primo importante passo.

Il 32% dei dipendenti ritiene necessarie maggiori informazioni sul tema, ma afferma di non sapere dove trovarle.

Circa il 75% degli intervistati utilizzerebbe il sito prevalentemente in caso di necessità concreta che per interesse generale.

La questione della sfera privata e della sua tutela non sembra rappresentare un problema per la maggior parte di loro. Il 50% dei dipendenti dichiara che non esiterebbe ad accedere al sito Internet dal proprio posto di lavoro. Il 28%, pur non essendo totalmente sicuro della tutela della propria sfera privata, si servirebbe comunque del sito Internet.

Uno strumento per le piccole e medie imprese

La reazione da parte delle piccole e medie imprese è stata molto positiva. La rilevanza del fenomeno "stress" e la conseguente diminuzione della qualità del lavoro vengono sentite in maniera pressoché uguale sia dalle PMI che dalle imprese più grandi. Il sito Internet rappresenterebbe in particolare per le PMI un'utile fonte di informazione: il 43% degli appartenenti a queste imprese dichiara che, all'interno della propria azienda, non ci sarebbe la possibilità di ottenere una formazione specifica sul tema.

Questo vale per il 29% delle persone che lavorano in imprese più grandi.

Per i responsabili e i collaboratori che non hanno accesso, o hanno un accesso difficile ai corsi, soprattutto nelle PMI, il sito Internet rappresenterebbe una buona possibilità per consultare i corsi offerti nelle varie regioni o addirittura per partecipare a corsi on line.

Atteggiamento all'interno dell'azienda e cultura aziendale

L'atteggiamento aziendale rispetto al tema stress influisce sulla disponibilità ad adottare misure preventive. Il 34% dei partecipanti afferma che nella propria azienda lo stress è visto come un problema dei singoli collaboratori, mentre il 29% dichiara che, pur essendo riconosciuto come un fenomeno generalizzato, nessuno sa bene come affrontarlo.

Conclusioni

Obiettivo dello studio era di valutare l'efficacia di Internet come mezzo per informare l'opinione pubblica sul tema stress. Dal progetto sono emersi i seguenti aspetti fondamentali:

Definizione di stress

Una minoranza significativa degli interpellati (soprattutto delle posizioni dirigenziali) tendono a considerare lo stress come un fenomeno *positivo*. Ciò è dovuto talvolta ad una confusione terminologica: il concetto di stress in senso strettamente scientifico (*stress patologico*) viene spesso confuso con i concetti di "sfida", "essere sotto pressione", talvolta anche con l'idea di stress positivo. Una condizione di stress reale e prolungato costituisce invece un problema che nuoce sia alla salute che alla produttività e non ha quindi nulla a che fare con i concetti di "sfida positiva" o "molto lavoro".

Cause dello stress

Molte delle persone toccate dal problema non hanno ben chiaro il fatto che lo stress professionale non è solamente una reazione del singolo a determinate situazioni aziendali, ma anche il risultato di una prassi aziendale generalizzata. Spesso si sottovaluta il fatto che, oltre ai fattori individuali, anche alcuni fattori aziendali come attività di management, condizioni di lavoro e cultura aziendale possono giocare un ruolo decisivo nell'insorgenza dello stress sul posto di lavoro.

Prevenzione dello stress

Sarebbe quindi utile non limitarsi allo sviluppo di un sito Internet sul tema "stress sul posto di lavoro", ma sensibilizzare i datori di lavoro e i responsabili del personale sul fatto che la prevenzione dello stress non comporta maggiori oneri per l'azienda, ma anzi permette un risparmio in termini di costi. Adottando misure adeguate vi sarebbero vantaggi per tutti: il datore di lavoro vedrebbe aumentata la produttività (ad es. in seguito a minori assenze, malattie ed errori, nonché minori fluttuazioni) e il dipendente lavorerebbe in un ambiente migliore (maggior serenità, minori problemi di salute e maggiore motivazione).

E' necessaria maggiore informazione

Dai risultati dell'inchiesta emerge che vi è una grande necessità di informazioni affidabili all'interno delle aziende. L'attività informativa dovrebbe servire a far capire che anche i dirigenti sono responsabili della prevenzione dello stress e che è piacevole.

Campagna di sensibilizzazione

Tutto ciò potrebbe dare un impulso per una campagna di sensibilizzazione non solo attraverso Internet, ma anche sotto altre forme, e aziendale.

Approfittiamo delle possibilità di Internet

Per prevenire lo stress sul posto di lavoro è necessario un intervento integrato, capillare e interdisciplinare. Ciò presuppone un impegno comune da parte di datori di lavoro, dipendenti, politici, specialisti di medicina del lavoro e psicologi, al fine di migliorare in modo duraturo le condizioni di lavoro. In questo senso un sito Internet rappresenterebbe uno strumento informativo sia per l'opinione pubblica che per i dipendenti e i datori di lavoro che fornisce strumenti e risorse per valutare il proprio (o di altri) grado di stress e reagire di conseguenza. Inoltre potrebbe costituire un forum nazionale per lo scambio di idee e il sostegno a coloro che sono impegnati contro lo stress professionale.

In base ai risultati dell'analisi di fattibilità si può concludere che in Svizzera è opportuno sviluppare un sito Internet sullo stress professionale. Tenendo in considerazione tutti questi fattori si può prevedere che il sito verrà consultato da un alto numero di datori di lavoro, responsabili del personale e dipendenti toccati in qualche modo dal problema

Un ringraziamento ai dipendenti e alle aziende

I responsabili del progetto ringraziano tutti i datori di lavoro, i responsabili del personale, i dipendenti e gli esperti che hanno dedicato un po' del loro tempo per esprimere la propria opinione e le proprie aspettative in merito alla realizzazione del sito Internet.

Lo studio di fattibilità è stato diretto da un gruppo di lavoro formato da esperti del seco e della FSP: Prof. Dott. med. Brigitta Danuser, Politecnico Federale, Presidente della Società Svizzera di Medicina del Lavoro (SGARM), Zurigo; Margaret Graf, M.Sc. NDS A+G (Formazione postuniversitaria Lavoro e Salute); Segretariato di Stato dell'economia (seco), Sostituto Settore Lavoro e Salute, Zurigo; Daniel Habegger, Segretario generale, Federazione Svizzera degli Psicologi (FSP), Berna; Dott. Rudolf Knutti, Segretariato di Stato dell'economia (seco), Settore Lavoro e Salute; Prof. Dott. Norbert Semmer, Psicologo del Lavoro, Università Berna; Prof. Dott. Ivars Udris, Presidente della Società Svizzera di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, Politecnico Federale (ETH), Zurigo.

Lo studio di fattibilità è stato finanziato dal Segretariato di Stato dell'economia (seco) e dalla Federazione Svizzera degli Psicologi (FSP).

Realizzazione dell'inchiesta: Dott. Shachi D. Shantinath, responsabile del progetto e autrice del rapporto, Dipartimento di Psicologia dell'Università di Friburgo. Assistenti: Roger Schwizer, Theres Pulfer-Joss, Thomas Ledermann, Claudia Heldner, Nina Denzler, Urs Winter e Manuela Rensch – studenti del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Friburgo. Hanno contribuito al progetto e alla stesura del rapporto: Informatici: Gerd Wippich, Pixelmix GmbH, Basilea, insieme a Thomas Bruhin, Media Sonics, Basilea e Reto Guldemann, Basilea