



# UNO SGUARDO SUL MONDO DEL LAVORO: IL LABORATORIO DI PSICOPATOLOGIA DEL LAVORO

**Filippo Bignami**

SUPSI-DSAN e IUFFP

**Carlotta Vieceli e Liala Cattaneo**

OSC - Laboratorio di psicopatologia del lavoro

**Omar Trapletti**

Ufficio studi e ricerche Fondazione ECAP

**Alberto Bonzano**

OSC - Laboratorio di psicopatologia del lavoro e SPPM – Servizio Psichiatria e Psicologia Medica

*Il Laboratorio di psicopatologia del lavoro è un servizio dell'Organizzazione socio-psichiatrica cantonale (OSC) del Cantone Ticino che mira a focalizzare la questione della connessione tra luogo di lavoro (ed organizzazione del lavoro) ed i disturbi psicologici e/o psichiatrici. Questo collegamento è argomento al giorno d'oggi riconosciuto da una considerevole letteratura scientifica come un problema socio-economico, in particolare in questi anni di rapidi mutamenti nei processi di lavoro e nelle dinamiche del mercato del lavoro. Il Laboratorio è attivo dal 2006 e ha sviluppato la sua attività di analisi strutturata e riflessione dapprima attraverso l'analisi di casi puntuali con problematiche lavorative (con l'approccio dell'analisi-narrazione) e successivamente è divenuto un vero e proprio servizio ove le persone con difficoltà psicologiche lavoro-correlate possono ricevere un sostegno (direttamente o tramite segnalazione ad esempio dei medici di base o da altri servizi pubblici) ed un supporto nella gestione del caso. Questo articolo riporta, in sintesi, caratteristiche e informazioni scaturite dalle 316 persone che in questi anni il Laboratorio ha preso a carico, tracciando alcune indicazioni da diverse prospettive, per esempio per la loro educazione/formazione, i livelli di condizione economica, status sociale, disturbo lamentato ed altre. Questo quadro permette di comprendere meglio l'utenza del Laboratorio, l'impatto effettivo del servizio e di avere una visione sui percorsi possibili per rafforzarne l'attività al fine di divenire a tutti gli effetti anche un servizio di prevenzione, oltre che per singole persone, anche territoriale per aziende ed organizzazioni.*

## **Il Laboratorio di psicopatologia del lavoro ed il contesto della ricerca**

Il Laboratorio di psicopatologia del lavoro è un servizio dell'Organizzazione socio-psichiatrica cantonale (OSC) specificatamente dedicato alla consulenza e presa a carico delle persone che manifestano un disagio psicologico e/o presentano problemi sociali, familiari, economici, legali relati ad una situazione lavorativa difficile quale disoccupazione, precarietà, licenziamento, conflitti sul posto di lavoro, mobbing/molestie, stress.

Il servizio è nato in seguito all'importanza del legame tra mutamenti socio-economici,

dell'organizzazione del lavoro e sofferenza psichica evidenziato da molteplici ricerche del settore, anche ticinesi, che hanno indagato la relazione tra le condizioni di lavoro e la salute dei lavoratori e gli effetti sociali della flessibilità del mercato del lavoro. In tale direzione si è mosso anche uno studio condotto presso medici di base e medici psichiatri del cantone Ticino<sup>1</sup> che ha evidenziato un crescente aumento delle segnalazioni legate a situazioni di malessere psico-fisico nell'ambito di una situazione di disagio lavorativo e lo stesso aumento si è registrato presso i servizi psico-sociali regionali. Tali evidenze

<sup>1</sup> Marazzi C., Lepori A., Campiello C. (2007), *La salute flessibile*, SUPSI.

hanno indotto alla riflessione circa la specificità del disagio psico-sociale causato da problematiche lavorative e mosso l'intenzione di creare un servizio specializzato in tal senso.

Il Laboratorio è diventato operativo nella primavera del 2006. Esso si compone di un'equipe multidisciplinare in cui sono presenti un medico psichiatra, un'assistente sociale e due psicologi che lavorano in rete con i partner sul territorio. Il servizio si focalizza su diversi livelli di intervento: la presa a carico individuale, i gruppi terapeutici e l'intervento presso le aziende che lo richiedono. Il servizio si impegna anche in ambito preventivo, attraverso conferenze, seminari, articoli di giornale, nella sensibilizzazione non solo degli addetti ai lavori ma anche dell'opinione pubblica nel suo insieme, relativamente agli effetti sulla salute psicofisica di una situazione lavorativa avversa e sull'importanza del benessere lavorativo quale aspetto centrale per la salute psichica dell'individuo e della società nel suo insieme.

Per quanto concerne la modalità di accesso, gli utenti giungono al servizio spontaneamente attraverso l'auto-segnalazione oppure su indicazione delle diverse figure professionali presenti sul territorio quali medici di famiglia, sindacati, consulenti legali, medici specialisti.

In occasione del primo colloquio l'operatore compila un questionario di ingresso, somministrato in modalità di intervista (le cui risultanze sono usate per la presente elaborazione), con i dati relativi alla situazione dell'utente: dati socio-anagrafici, inerenti la formazione effettuata, il lavoro svolto, le caratteristiche dello stesso dal punto di vista contrattuale, organizzativo e relazionale ed il malessere presentato. In tale ambito si procede all'analisi dettagliata della situazione professionale e viene fornita una consulenza specialistica circa i possibili passi da intraprendere per gestire la situazione lavorativa avversa, se necessario anche con l'intervento di altre figure professionali. Sempre in tale contesto l'operatore valuta l'eventuale necessità di sostegno psicologico e/o psichiatrico. Oltre all'importanza cruciale di individuare fin da subito soluzioni efficaci e non dispersive che aumentino le possibilità di



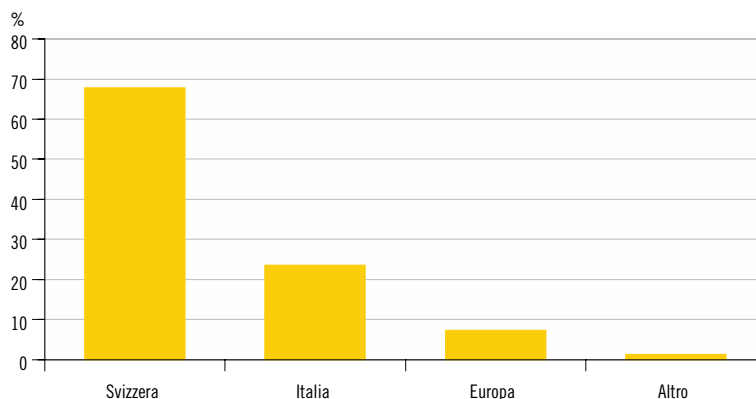
foto T. Prass / Davide Agosta

permanenza o rientro in tempi brevi nel mercato del lavoro (per chi ha un'occupazione), il Servizio offre un punto di ascolto competente che sostiene la persona in difficoltà di fronte agli effetti multipli di una situazione lavorativa difficile.

Il presente articolo, che rende un quadro sinottico del rapporto completo, scaturisce dall'analisi del campione rappresentato dalle persone che hanno avuto accesso ai servizi del Laboratorio di psicopatologia del lavoro. Il campione analizzato è di 316 casi e copre un lasso di tempo che va dall'avvio delle prese in carico strutturate, dal 2007 sino ad ottobre 2011. Si tratta di una distribuzione disponibile a mezzo di campionamento per quote; in questo caso la quota corrisponde però al complessivo degli utenti dei servizi del Laboratorio, configurando un'analisi descrittiva sull'intera coorte dei casi (tutti gli utenti del Laboratorio).

L'obiettivo dell'analisi è quello di avere una mappatura delle caratteristiche delle persone che hanno fruito dei servizi del Laboratorio al fine di comprenderne maggiormente le costanti ed indirizzare i successivi interventi. Inoltre si intende valutare, ove possibile, se vi sono relazioni tra variabili personali (come ad esempio livello di formazione, condizioni economiche, sociali, rapporti familiari, disagio psichico), con variabili riferite all'ambito lavorativo. Il campione dei casi non è trattato in questa sede per trarne descrizioni inferenziali, in quanto esso è analizzato come un campione rappresentativo solo dell'insieme dei casi di cui è composto, poiché la trattazione è sulle caratteristiche degli utenti del Laboratorio, cosicché le descrizioni di tale campione valgono solo per il medesimo.

F.1  
Nazionalità



## Il campione

All'interno del campione, la proporzione di uomini e donne è piuttosto equilibrata, con una leggera predominanza del sesso femminile (55,6%).

Una buona parte del campione è celibe/nubile (39,7%). Il 34,9% è sposato, mentre le persone separate o divorziate rappresentano il 24% dei casi.

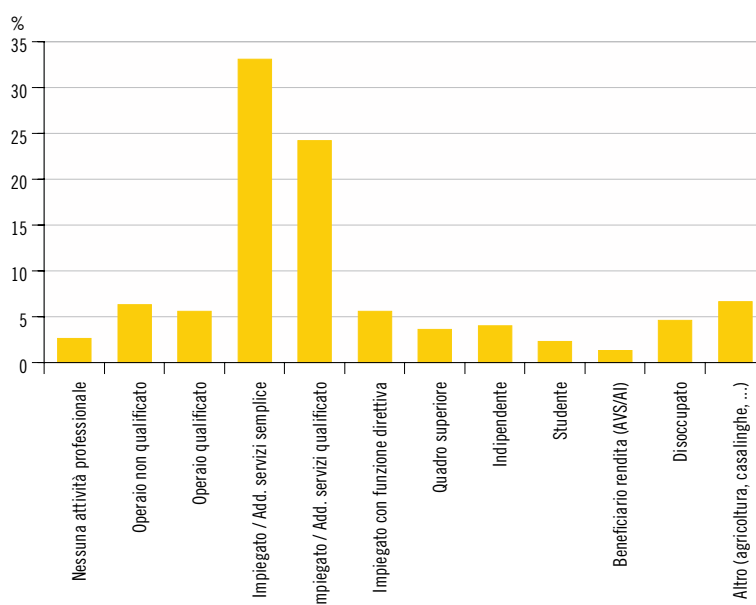
La preminente parte delle persone che hanno usufruito del servizio sono comprese nelle fasce di età mediane, con età prevalente tra i 41 e 50 anni. La proporzione di persone appartenenti alle fasce d'età tra 31-40 anni rappresenta il 26,9%, e quella tra i 51 e i 60 anni il 23,8%. Poco rappresentata la categoria che comprende persone tra i 21 ed i 30 anni (9%), mentre è quasi inesistente quella comprendente i più giovani, con meno di 20 anni (0,3%).

Vi è da sottolineare il picco rappresentato dalle persone in fascia d'età tra 41 e 50 anni; questa è considerata da numerosi studi di sociologia del lavoro, nonché dalle evidenze empiriche dei dati relativi alla disoccupazione, una finestra d'anni sensibile per il flusso d'entrata ed uscita dal mercato del lavoro, in quanto coloro che perdono l'occupazione trovano spesso dei problemi a rientrare nel circuito produttivo.

Relativamente alla nazionalità, l'illustrazione grafica mostra che più dei 2/3 del campione ha la cittadinanza svizzera (67,8%). Importante, pur se considerevolmente inferiore, anche la presenza di italiani (23,6%) mentre è sicuramente più scarsa quella inerente i cittadini con un altro passaporto europeo (7,3%). Solo l'1,3% delle persone che sono entrate in contatto col Laboratorio è di nazionalità extra-europea [F. 1].

Per quanto concerne la professione esercitata dagli utenti del servizio, il grafico F. 2 mostra la suddivisione del campione secondo la professione svolta al momento del contatto oppure l'ultima professione esercitata (negli ultimi sei mesi), nel caso in cui la persona abbia perso il lavoro, così come registrato dal questionario. La categoria "disoccupato", si riferisce a persone in disoccupazione di lunga durata (superiore ad un anno), ovvero che percepiscono le indennità giornaliere al momento del contatto con il Labo-

F.2  
Professione



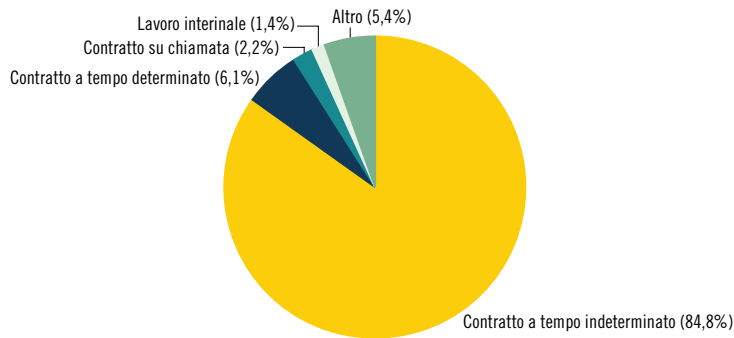
torio. Con "nessuna attività professionale" si fa riferimento a persone che hanno esaurito le indennità di disoccupazione e/o che sono a beneficio dell'assistenza sociale.

Il grafico evidenzia che, al momento del contatto con il servizio, quasi 1 persona su 3 (33,1%) svolge la professione di impiegato/addetto ai servizi semplice (o ha svolto questa come ultima professione). Il 24,2% degli utenti è invece rappresentato dagli impiegati/addetto ai servizi qualificati. Considerando pertanto le due categorie impiegate e di personale addetto ai servizi menzionate si supera il 50% dei casi.

Inferiori le percentuali che si riferiscono agli operai non qualificati (6,3%), agli operai qualificati (5,6%) ed ai disoccupati (4,6%). Le professioni meno rappresentate sono quelle inerenti gli impiegati con funzione direttiva (5,6%), gli indipendenti (4%) e le altre categorie. Le persone esercitanti altre professioni rappresentano il 6,6% del campione [F. 2].

## F.3

## Il contratto di lavoro



Dal punto di vista contrattuale, emerge che, tra gli occupati, l'84,8% è impiegato con un contratto a tempo indeterminato. Solo il 6,1% dichiara un contratto a tempo determinato, mentre i tassi residui indicano forme contrattuali cosiddette atipiche o flessibili [F. 3].

Al momento del contatto con il Laboratorio il 79,4% dei 316 utenti del servizio, ha un'occupazione mentre il 20,6% non è occupato (indipendentemente dalla situazione, quale ad esempio AI od altro). L'occupazione è svolta prevalentemente a tempo pieno (74%), l'impiego a tempo parziale rappresenta solo il 26%.

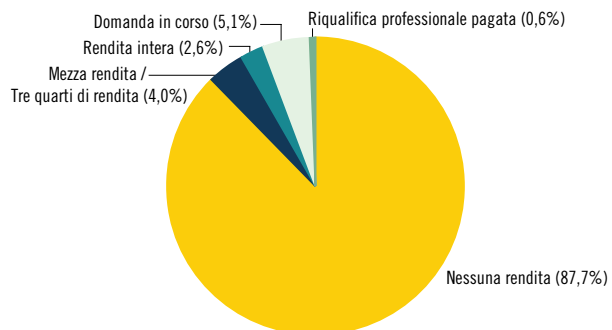
Nel campione del Laboratorio di psicopatologia del lavoro emerge una quota maggiore di tipologia di contratto a tempo indeterminato rispetto al complessivo della Svizzera, in quanto a livello federale nel terzo trimestre 2011 vi erano complessivamente 4.046.900 contratti equivalenti a tempo pieno, di cui il 68% a tempo indeterminato (fonte Ufficio federale di statistica).

Tale dato consente di anticipare, come verrà confermato dalla successiva analisi dei dati, che nell'attuale mercato del lavoro, anche quello che appare come il massimo livello di garanzia contrattuale, ovvero il contratto a tempo indeterminato, non è da solo sufficiente a prevenire condizioni di disadattamento e sofferenza legate al lavoro. Da rilevare in tal senso che in base all'ordinamento giuridico esistente in Svizzera, tale forma contrattuale non garantisce, al contrario di quanto avviene in altri paesi, una particolare tutela del posto di lavoro. I lavoratori sono pertanto consapevoli che è relativamente facile perdere il posto di lavoro e, anche se vi dovessero essere le condizioni per un licenziamento abusivo, ciò non darebbe il diritto ad una reintegrazione.

Anche dal campione del Laboratorio di psicopatologia del lavoro emerge quindi, come evidenziato da più parti, che l'aspetto economico e sociale di incertezza e precarietà presente a livello generale incide negativamente non solo sulle persone a rischio di perdita o con la difficoltà a trovare un impiego, ma anche sui lavoratori occupati con un contratto a tempo indeterminato, incrinandone la sensazione di stabilità.

## F.4

## Beneficiari di rendita AI



E' diffusa la consapevolezza che l'eventuale perdita del lavoro li esporrebbe ad una significativa difficoltà a ricollocarsi nel mondo del lavoro, soprattutto se ciò dovesse avvenire nella fascia d'età a rischio summenzionata. A livello generale è possibile affermare che le condizioni di lavoro hanno subito dei cambiamenti talvolta difficili da sostenere. L'aumento dei ritmi di lavoro e la competitività crescente hanno reso più incerto anche il futuro di aziende altrimenti considerate "sicure".

Al momento del contatto con il Laboratorio il 79,4% dei 316 utenti del servizio ha un'occupazione mentre il 20,6% non è occupato (indipendentemente dalla situazione, quale ad esempio AI od altro).

Per quanto concerne la quota di persone a beneficio di prestazioni di invalidità, emerge che la maggioranza del campione (87,7%) non è a beneficio di una rendita d'invalidità. Della piccola quota rimanente, la parte più rappresentativa si riferisce a coloro che hanno una domanda in corso (5,1%). Solamente il 4% beneficia di una mezza rendita o di tre quarti di rendita mentre il 2,6% ha una rendita intera. Irrisoria la percentuale (0,6%) di coloro che godono di una riquilifica professionale pagata [F. 4]. Il 94,1% delle persone che si sono rivolte al Laboratorio non riceve neppure una prestazione assistenziale. Emerge pertanto che le persone che contattano



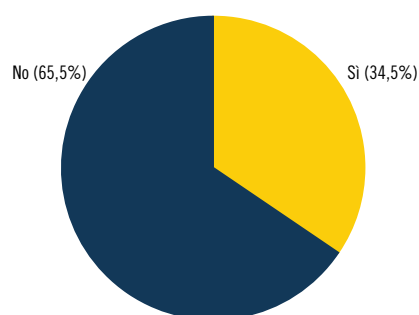
il servizio sono in larga maggioranza attive professionalmente ed il motivo del disagio non è da ricondurre ad una mancata/interrotta integrazione nel mercato del lavoro.

E' importante segnalare tuttavia che, a dipendenza della problematica presentata dagli utenti al momento del contatto con il servizio, al livello di compromissione della situazione lavorativa ed alle relative conseguenze psicologiche, economiche e sociali, le percentuali possono variare lievemente durante la presa a carico ed, in taluni casi la persona può passare da una situazione di integrazione fino alla fuoriuscita dal mercato del lavoro.

Nel campione di utenti del Laboratorio è stata indagata la presenza di antecedenti psichiatrici al fine di delineare le caratteristiche del campione dal punto di vista psicologico in rapporto alla problematica lavorativa. Emerge come solo poco più di un terzo (34,5%) delle persone che si sono rivolte al Laboratorio di psicopatologia del lavoro si sia già rivolto in passato a servizi pubblici o privati per un disagio di tipo psichico, mentre il 65,5% degli utenti asserisce di sperimentare uno stato di sofferenza per la prima volta [F. 5]. Tale dato consente di evitare la semplicistica connessione per cui chi manifesta problemi lavoro-correlati all'interno di un'organizzazione sarebbe affetto da disagi psichici preesistenti o presenterebbe problemi caratteriali. Nella maggioranza dei casi quindi, il contatto con il servizio rappresenta il primo approccio con una struttura di tipo socio-psichiatrico. Ciò evidenzia il carattere essenzialmente reattivo del malessere riportato che si sviluppa in persone che non mostrano una particolare predisposizione a sviluppare forme di sofferenza psichica e che è da porre quindi, nella maggior parte dei casi, in nesso diretto di causalità con la problematica lavorativa presentata.

Al fine di escludere ulteriori fattori stressanti oltre quello lavorativo, sono state indagate le caratteristiche delle relazioni familiari, ambito altrettanto sensibile oltre quello lavorativo. Emerge che il 77,4% degli utenti riferisce buo-

F. 5  
Antecedenti psichiatrici



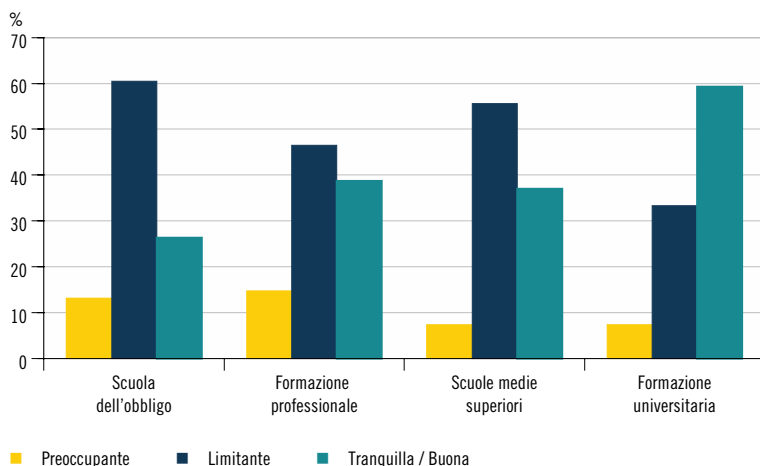
ni rapporti con i propri familiari. Solo il 20% segnala rapporti considerati cattivi con la propria famiglia. In tal senso quindi i rapporti con i familiari non costituiscono, al momento del contatto con il servizio, un fattore stressante e pertanto non paiono avere un ruolo causale nello sviluppo e mantenimento del disagio. E' evidente che la situazione può modificarsi durante la presa a carico. Spesso i rapporti familiari si deteriorano con il perdurare della situazione lavorativa avversa allorquando emergono problemi di tipo economico e/o psicologico che si riverberano sul sistema familiare, minandone l'equilibrio e la stabilità.

Osservando i livelli di formazione e la situazione economica, si nota l'esistenza di un legame tra il livello di formazione e percezione che gli utenti del Laboratorio hanno della propria situazione economica. Quasi 3 casi su 4 che possiedono un livello di formazione corrispondente alla scuola dell'obbligo considerano la loro situazione economica preoccupante (13,2%) o limitante (60,5%).

La distribuzione delle due condizioni economiche difficili (situazioni definite preoccupanti o limitanti) è analoga anche per coloro che hanno seguito una formazione professionale o hanno frequentato una scuola media superiore. In quest'ultima categoria solo il 7,4% definisce preoccupante la propria situazione economica, mentre il 55,6% la definisce limitante.

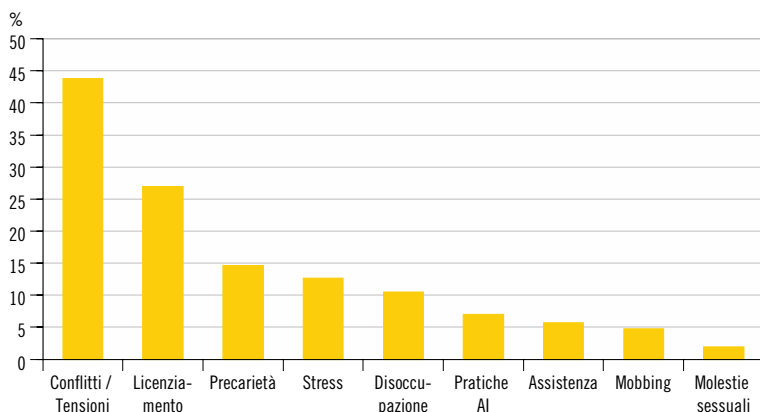
## F. 6

## Valutazione della propria situazione economica in relazione al livello di formazione



## F. 7

## Problematiche riscontrate e compendio sintetico



Varia notevolmente, per contro, la percentuale di coloro che definiscono la stessa tranquilla/buona: se per quelli che hanno frequentato le scuole dell'obbligo tale percentuale si colloca al 26,3%, l'incidenza sale gradualmente sino a giungere al 59,3% per i livelli formativi universitari [F. 6].

Si registra dunque una relazione tra situazione economica e livello di formazione, che nel complesso penalizza maggiormente dal punto di vista economico i livelli formativi inferiori.

### Le ragioni del disagio

Di seguito ci si focalizza sugli elementi che hanno indotto le persone a prendere contatto con il Laboratorio di psicopatologia del lavoro così come rilevati dal questionario d'ingresso e codificati dall'operatore a seguito di un'analisi dettagliata della situazione descritta dall'utente [F. 7]. Il motivo che ricorre con maggiore frequenza fa riferimento a conflitti e tensioni sul posto di lavoro (43,8%) con superiori o colleghi di pari livello gerarchico. A seguire, quale secondo motivo di contatto, vi è la problematica del licenziamento (27%).

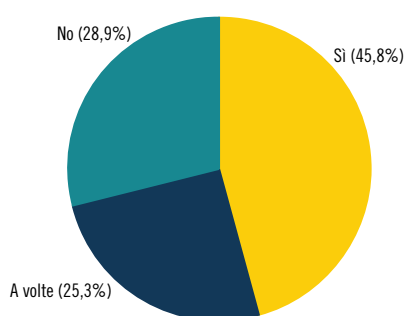
Accorpando i dati in categorie più ampie possiamo rilevare come vi siano anche persone che chiedono supporto nel rapporto con l'assicurazione invalidità (AI) e con l'assistenza sociale, che tuttavia, anche sommate, non raggiungono una percentuale elevata rispetto alla globalità del campione (12,7%). Le problematiche relative alla precarietà (14,6%), allo stress (12,7%) ed alla disoccupazione (10,5%) sono relativamente frequenti, mentre meno diffuse sono le altre problematiche.

In conclusione, le tensioni ed i conflitti sul posto di lavoro rappresentano il motivo principale di richiesta di consulenza e la causa prevalente di difficoltà. Essi rappresentano, tra le cause prese in esame dal questionario, quelle maggiormente collegate a fattori d'attrito organizzativi. D'altra parte i conflitti e le tensioni, quando non vengono riconosciuti ed affrontati tempestivamente nel contesto lavorativo, finiscono per aggravare gli stessi deficit organizzativi, i quali aumenteranno ulteriormente la conflittualità.

E' interessante notare come spesso la situazione di conflitto sia identificata come mobbing dalle persone interessate. Tuttavia, l'analisi ap-



**F. 8**  
Contrasti con i superiori

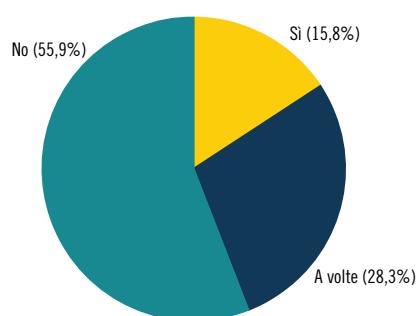


profondità della dinamica relazionale, oltre che dei fattori organizzativi e gestionali, rivela che nella maggior parte dei casi ci si trova di fronte a situazioni conflittuali giunte a vari gradi di inasprimento (i casi di mobbing rappresentano infatti solo il 4,8% del campione), che talvolta possono anche sfociare nell'allontanamento dal posto di lavoro.

Approfondendo maggiormente l'analisi dei rapporti interpersonali sul luogo di lavoro emerge che solamente il 28,9% del campione descrive il proprio rapporto con i superiori privo di contrasti. Il 25,3% riferisce contrasti occasionali; la percentuale sale al 45,8% per coloro che descrivono il rapporto con il superiore come caratterizzato da contrasti frequenti [F. 8].

E' verosimile, in base al campione di riferimento del Laboratorio, che le difficoltà relazionali con il superiore gerarchico assumano per il lavoratore una portata maggiormente destabilizzante (rispetto ad esempio ad una conflittualità con i colleghi) poiché qualora non dovessero risolversi, esse comportano un

**F. 9**  
Contrasti con i colleghi



aumentato rischio di rottura del rapporto di impiego. E' ipotizzabile che tale timore aumenti la preoccupazione circa la propria situazione professionale presente e futura ed induca quindi a contattare i servizi, con maggiore frequenza, per cercare aiuto e sostegno nonché soluzioni percorribili.

Questo dato evidenzia come, in tema di organizzazioni aziendali, non sia sufficiente focalizzarsi unicamente sulle procedure di lavoro, ma sia importante analizzare anche la qualità dei rapporti interpersonali e, di riflesso, le ripercussioni sul clima di lavoro in senso lato che interagiscono e si influenzano reciprocamente.

Per quanto concerne i contrasti con i colleghi, solo il 15,8% del campione afferma di vivere situazioni conflittuali. Il 28,3% riferisce conflittualità tra colleghi solo a volte mentre il 55,9% descrive il rapporto con i colleghi come privo di contrasti [F. 9].

Vagliando la descrizione delle principali caratteristiche del lavoro riportate dagli utenti del Laboratorio va premesso, in riferimento al grafi-



co F. 10, che le opzioni di risposta nel formulario per quanto concerne le caratteristiche del lavoro sono tre: “sì”, “a volte” e “no”. Per produrre questo grafico si sono accorpate le risposte appartenenti alle prime due categorie. Nelle percentuali evidenziate sono pertanto compresi sia coloro che riferiscono di vivere regolarmente le problematiche elencate, sia quelli che ne sono toccati saltuariamente.

Buona parte del campione riferisce ritmi ed orari pesanti (73,7%) nel proprio contesto lavorativo. Anche le percentuali di coloro che ritengono vi sia una scarsa comunicazione (66%) ed un ambiente lavorativo conflittuale (62,9%) superano la soglia di una persona su due. Minore, seppure importante, la percentuale del campione che ritiene vi sia una cattiva organizzazione del lavoro (47,6%). La percentuale scende sotto al 40% per coloro che riferiscono un ambiente competitivo e per coloro che riscontrano monotonia e ripetitività sul lavoro (32,1%) [F. 10].

Ponendo l'attenzione ai disturbi, il grafico F. 11 evidenzia il tipo di malessere segnalato dagli utenti del Laboratorio al momento del contatto con il servizio. Anche per questo grafico vale l'avvertenza che sono state prese in considerazione le risposte “sì” ed “a volte” accorpandole (per non perdere l'incidenza della risposta “a volte”) mentre è stata esclusa la risposta “no”. Il grafico riporta i disturbi riferiti dalle persone che si sono rivolte al Laboratorio.

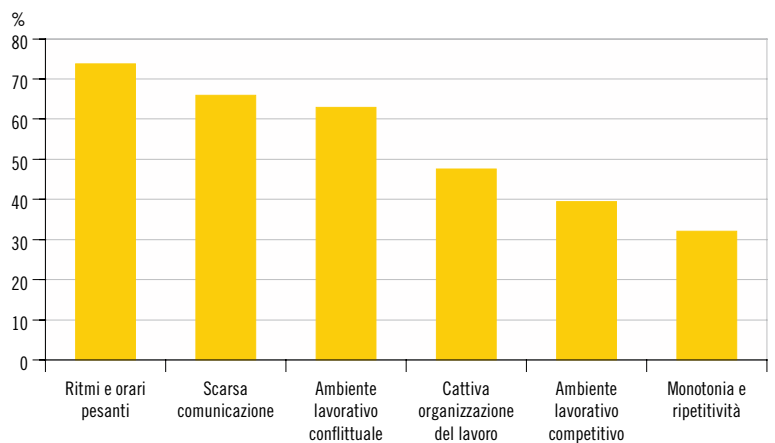
Il grafico non evidenzia delle diagnosi secondo le categorie dei manuali di classificazione delle malattie mentali, ma raccoglie piuttosto i disturbi prevalenti descritti dal soggetto e li colloca nelle categorie descrittive riportate in grafico. Vale la pena chiarire che, se per disturbi biologici come sonno, alimentazione, vita sessuale, concentrazione e stanchezza, abuso di sostanze, l'interpretazione è univoca e intuitiva, per altre categorie occorre specificare i contenuti che esse rappresentano.

Con ansia si è voluto intendere una sensazione di tensione e preoccupazione generalizzata collegata alla situazione avversa. Per paure si è inteso un timore specifico legato al contesto lavorativo (quale licenziamento, timori eco-



Foto: Press / Francesca Agosta

F. 10  
Caratteristiche del lavoro



F. 11  
Disturbi riferiti (“Sì” o “A volte”)

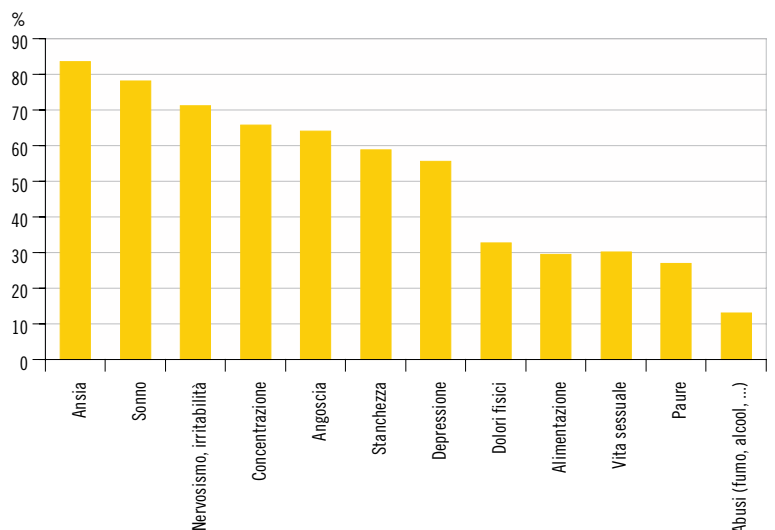




foto: In Press / Francesca Augusta

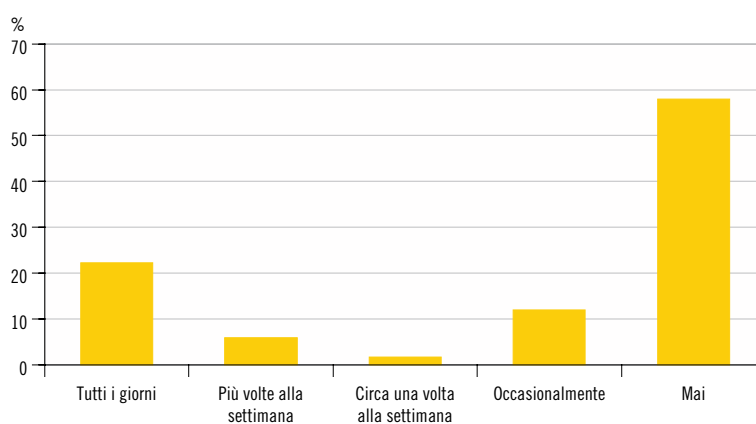
nomici). Nella voce dei dolori fisici sono state inserite quelle manifestazioni algiche che non sono completamente spiegabili con alterazioni organiche. In questo caso si tratta di soggetti che si sono già sottoposti ad accertamenti medici precedenti; che non hanno permesso di oggettivare lesioni alla base del processo doloroso. Per angoscia si è intesa un'ansia di intensità molto elevata, persistente e che si accompagna ad una sensazione di oppressione fisica. Per nervosismo/irritabilità si intende una sensazione di aumentata reattività agli stimoli esterni con risposte comportamentali non completamente adeguate o timore di rottura degli equilibri interpersonali. Per depressione ci si riferisce a problemi della sfera affettiva con una prevalenza di emozioni negative quali tristezza, senso di colpa, disistima ed inadeguatezza.

Tra i casi complessivi che riferiscono disturbi, l'83,5% riporta un vissuto soggettivo di ansia. Percentuali alte sono anche quelle rappresentate da coloro che riferiscono disturbi del sonno (78,1%); nervosismo ed irritabilità (71,1%); concentrazione (65,7%) e via via gli altri disturbi sino alla depressione con tassi superiori al 50%. Tutti questi disturbi nel complesso sono dunque presenti in oltre un caso su due del campione analizzato.

Il tasso di incidenza cala sensibilmente se si considerano gli altri tipi di disturbo, come dolori fisici (32,7%); disturbi della sfera sessuale (30,2%), di alimentazione (29,5%) ed a seguire gli altri [F. 11].

Più della metà del campione in questione (58%) non ha mai fatto uso di sonniferi o tranquillanti negli ultimi 12 mesi. Il 22,3%, meno di una persona su quattro, li utilizza quotidianamente. Il 6% riferisce di utilizzare sonniferi o tranquillanti più volte a settimana, mentre il 13,7% del campio-

F. 12  
Uso di sonniferi o tranquillanti negli ultimi 12 mesi



ne (sommando le ultime due categorie) ne fa un uso occasionale [F. 12]. Il dato che emerge in questo grafico è in linea con il dato relativo all'assenza di una patologia psichiatrica precedente all'insorgenza del disagio lavorativo nella maggior parte del campione degli utenti del Laboratorio.

### Conclusioni e cenni prospettici

L'analisi dei dati evidenzia che la fascia di età prevalente degli utenti che si rivolgono al Laboratorio è compresa tra i 41 e 50 anni (36,2%). Essa rappresenta, a livello generale, la fascia con maggiori rischi di espulsione dal mercato del lavoro con conseguente difficoltà a rientrarvi. I 2/3 del campione sono di nazionalità svizzera (67,8%) ed hanno in prevalenza una formazione di tipo professionale, corrispondente all'apprendistato o ad una scuola professionale (59,7%). La maggioranza del campione svolge un lavoro a livello impiegatizio/addetto ai servizi di tipo



foto: IT-Press / Carlo Reguzzini



foto: IT-Press / Samuel Galay

semplice (33,1%) o qualificato (24,2%) ed è impiegato con un contratto a tempo indeterminato (84,8%), prevalentemente a tempo pieno (79,4%). Gli utenti che si sono rivolti al Laboratorio provengono in maggioranza dal settore della vendita (18%), delle salute (15,7%) e delle banche/assicurazioni (11,6%) con una prevalenza, quindi, del settore terziario. Importante anche la quota corrispondente alla categoria, “altro” ammontante al 19,5% che comprende tutti i settori non contemplati dal questionario.

Il 79,4% degli utenti è occupato professionalmente e, fra questi, poco meno della metà (49,2%) si trova in inabilità lavorativa totale o parziale al momento del contatto con il servizio. Per quanto concerne la propria situazione economica attuale, il 46,9% del campione la considera limitante, ovvero afferma di dover stare quotidianamente attento alle spese e limitarsi nel comportamento di consumo.

L'utente tipo del Laboratorio di psicopatologia del lavoro non beneficia, nella maggioranza dei casi, di una rendita di invalidità (87,7%) né di prestazioni socio-assistenziali (94,1%). Si tratta pertanto nella maggioranza dei casi di persone integrate professionalmente, che tuttavia contattano il servizio per una problematica legata alla loro attività lavorativa che causa disagio significativo. Ciò consente, per quanto riguarda l'osservatorio degli utenti del Laboratorio, di sfatare un luogo comune presente soprattutto negli scorsi decenni, ovvero che fossero pressoché unicamente le persone senza lavoro a manifestare un disagio di tipo psichico correlato alla mancanza di occupazione.

Per quanto afferisce il livello di soddisfazione del campione rispetto al tipo di lavoro svolto, la maggior parte delle persone si dice molto (39,7%) od abbastanza (39,7%) soddisfatta e ciò nonostante i motivi che li hanno indotti a

richiedere una consultazione presso il servizio. Le ragioni del contatto con il Laboratorio non sembrano quindi essere imputabili ad un'insoddisfazione relativa al tipo di professione esercitata, quanto piuttosto ad altri fattori riconducibili ad esempio alle condizioni di contingenza del mercato del lavoro, alle caratteristiche dell'organizzazione del lavoro, nonché ad aspetti legati alle relazioni interpersonali.

Soddisfazione maggiore, pari al 52%, è riferita dalle persone con un livello formativo più alto, corrispondente al grado universitario e post-universitario, mentre si dicono per niente/poco soddisfatti il 33,3% degli utenti con un livello formativo secondario di tipo liceale, magistrale e commerciale. Emerge che il grado di soddisfazione è relativamente indipendente dalla tipologia del contratto, infatti vi è una notevole incidenza di casi con contratti considerabili come svantaggiosi od instabili che hanno espresso soddisfazione circa il tipo di lavoro svolto, a riprova dell'esogeneità dell'insorgere dei problemi rispetto al proprio ruolo professionale di per sé.

Solo il 34,5% delle persone che si sono rivolte al Laboratorio si era già indirizzato in passato a servizi pubblici o privati per un disagio di tipo psichico, mentre per la maggioranza degli utenti (65,5%) esso rappresenta il primo contatto con una struttura di tipo socio-psichiatrico, non avendo mai vissuto situazioni di disagio psichico. Ciò mostra il carattere essenzialmente reattivo del malessere riportato, da porre quindi nella maggior parte dei casi in nesso diretto di causalità con la problematica lavorativa. In avallo all'assenza di un disagio psichico precedente, vi è il dato che mostra come solo il 22,3% del campione riferisca un utilizzo quotidiano di sonniferi/tranquillanti. Il 58% non li utilizza mai, mentre gli altri ne fanno un uso occasionale. A livello dello stato di salute psico-fisico, gli utenti del Laboratorio riferiscono principalmente di sperimentare, a seguito della situazione avversa, un malessere caratterizzato da ansia (83,5%), disturbi del sonno (78,1%), nervosismo ed irritabilità (71,1%), difficoltà di concentrazione (65,7%), angoscia (64,1%), stanchezza (58,7%).



foto: Il Press / Tatiana Scolari

Nel 77,4% dei casi il campione riferisce di avere buoni rapporti con i propri familiari, non segnalando quindi in questo ambito ulteriori fattori di stress oltre la problematica lavorativa presentata.

Dall'analisi più dettagliata dei dati emerge, quale motivo principale di contatto, quello relativo a conflitti/tensioni sul posto di lavoro (43,8%) preminentemente con il superiore gerarchico, seguito dal licenziamento, correlato o non (sommando le due variabili si ha un'incidenza del 70%).

Il campione descrive in prevalenza un ambiente di lavoro caratterizzato, a livello interpersonale, da aperti contrasti e/o tensioni, in cui si lavora con ritmi ed orari pesanti (73,7%) ed in un clima di scarsa comunicazione (66%). Solo una piccola parte del campione riferisce di ricevere un riconoscimento chiaro per il lavoro svolto (37,5%) da parte dei superiori gerarchici, più ampia la percentuale di coloro che affermano di sentirsi riconosciuti dai colleghi di pari grado (66,5%).



foto: Il Press / Benedetto Galli

Nonostante le difficoltà asserite, la maggior parte degli utenti, pari al 65,9%, riferisce di non mantenersi in disparte sul luogo di lavoro, ma di sforzarsi attivamente per mantenersi integrato. Tale comportamento sembra svolgere un ruolo protettivo nei confronti dell'ansia. Infatti riportano vissuti d'ansia in misura maggiore (36,2%) coloro che, in risposta alle difficoltà ed a condizioni di lavoro difficili, si mantengono in disparte sul posto di lavoro isolandosi dagli altri. Tale informazione, che ha una propria evidenza dal punto di vista dei meccanismi psicologici che sottendono l'ansia, si rende inoltre utile nella progettazione degli interventi e nella scelta delle strade da prediligere nella gestione della circostanza.

Emerge nel campione di riferimento una relazione positiva tra situazione economica e livello di formazione, per cui le persone con un livello formativo maggiore riportano un maggior grado di soddisfazione economica, che viene definita tranquilla/buona nel 59,3% dei casi. Anche la tipologia e la stabilità del contratto si correlano con la situazione economica, cosicché le persone impiegate con contratti a tempo indeterminato, ed in seconda istanza a tempo determinato, riferiscono una situazione economica più tranquilla, rispettivamente nel 44% e nel 20% dei casi.

Non si desume invece nessuna relazione specifica tra natura del contratto e livello di formazione poiché, tranne sporadiche variabilità, le diverse tipologie di contratto sono distribuite abbastanza regolarmente in tutti i livelli di formazione. Dal campione emerge come le fasce con formazione inferiori si rivolgano al servizio prevalentemente per problemi legati alla disoccupazione (15,5%).

Dall'analisi più approfondita della problematica che costituisce il motivo più frequente di contatto con il servizio, ovvero quella legata a

conflitti e tensioni sul posto di lavoro, emerge una relazione tra conflitti, cattiva organizzazione del lavoro e scarsa comunicazione, nel senso che chi contatta il Laboratorio per una problematica di tipo conflittuale descrive anche un ambiente caratterizzato da scarsa organizzazione (61,9%) e scarsa comunicazione (91%). In questa direzione è utile individuare caratteristiche delle organizzazioni rispetto alle strategie di *competence management*<sup>2</sup>, inteso come capacità di apprendere che si colloca in una meta-dimensione che inerisce l'individuo e l'organizzazione.

I conflitti sono maggiormente riferiti dalle persone impiegate con un contratto a tempo indeterminato (46,7%) rispetto alle altre tipologie contrattuali. A tal proposito sembra ipotizzabile, per quanto concerne il campione del Laboratorio, che la maggior permanenza all'interno di una stessa organizzazione, se da un lato contribuisce a trasmettere un maggior senso di sicurezza rispetto al futuro se paragonata ad altri tipi di contratto, d'altro lato porta con sé un'aumentata possibilità di sviluppare relazioni conflittuali proprio a causa dell'interazione continua e del cristallizzarsi di eventuali dinamiche interpersonali negative che, in taluni casi, possono portare fino all'allontanamento dal posto di lavoro. Rispetto al campione oggetto dell'analisi emerge che le dinamiche conflittuali occupano un ruolo centrale nella creazione e nel mantenimento del disagio.

Da quanto esposto è possibile trarre alcune inferenze sinottiche ed alcune indicazioni per le strategie d'azione del Laboratorio di psicopatologia del lavoro, sempre avendo l'avvertenza che dette inferenze valgono per il campione degli utenti del servizio stesso. Il Laboratorio infatti, di fronte a queste evidenze ed agli studi di settore che annoverano i conflitti interpersonali sul luogo di lavoro tra i fattori di stress più gravi che possono emergere nella vita professionale (SECO, 2010), ha confermato la propria consapevolezza riguardo all'importanza di intervenire tempestivamente a livello preventivo e/o nella gestione attiva delle dinamiche disfunzionali, al fine di aumentare le possibilità di mantenimen-

<sup>2</sup> Cfr. per approfondimento: Ghisla G., Bignami F., Küchler C., Mulatero F. (2009), *Incertezza, movimento, creatività: le aziende di fronte alla gestione delle competenze*.



Foto: T. Press / Carlo Reguzzi

to del posto di lavoro in un clima organizzativo positivo e di riflesso contribuire a mantenere l'abilità lavorativa delle persone.

Con tale obiettivo il Laboratorio, consapevole del proprio ruolo di servizio pubblico orientato alla prevenzione e cura del disagio lavorativo, ha pertanto sviluppato un'offerta di prestazioni anche all'indirizzo delle aziende, caratterizzata da interventi di mediazione, seminari formativi e/o supervisioni d'equipe che mirano ad offrire supporto ed una consulenza neutrale e specialistica atti ad affrontare le dinamiche che causano difficoltà nell'ottica di ripristinare un clima di lavoro sereno, che incida positivamente sulla salute dei collaboratori e conseguentemente sull'azienda nel suo insieme.

L'analisi infatti evidenzia come sia particolarmente importante porre la riflessione su due livelli che si trovano spesso in una relazione biunivoca. Da un lato l'analisi dei processi organizzativi che, se disfunzionali, sono in grado di incidere negativamente sulle dinamiche interpersonali e sulla salute dei lavoratori, d'altro lato sulle dinamiche relazionali che, se distorte, tendono a complicare oltre misura le difficoltà organizzative. La dinamica organizzativa e quella relazionale sul posto di lavoro appaiono quindi entrambe importanti per il determinarsi di manifestazioni psicopatologiche, e rappresentano pertanto due livelli di azione egualmente fondamentali.

Il Laboratorio ha l'ambizione di voler contribuire alla diffusione: a) di una cultura del luogo di lavoro come snodo fondamentale del benessere individuale ed organizzativo; b) dell'idea che un buon clima di lavoro possa delinearli a tutti gli effetti come un elemento motivazionale importante per migliorare la qualità del lavoro e del processo produttivo che esso sottende, sia esso finalizzato alla produzione di beni o servizi. Ciò per quanto riguarda le persone occupate e per prevenire, ove possibile, il licenziamento a causa di difficoltà interpersonali.

In ultimo vale la pena riflettere sul dato relativo al secondo motivo di contatto con il servizio, ovvero il licenziamento. Lo stesso, come citato, è

a volte correlato a situazioni di conflitto, rappresentando l'ultimo atto di un deterioramento irreparabile (o ritenuto tale) del rapporto tra le parti coinvolte. Altre volte rappresenta, soprattutto se si considera la fascia di età più vulnerabile, una misura che espone le persone a serie difficoltà nella ricerca di una nuova occupazione, anche a causa del loro maggior costo del lavoro. Il Laboratorio non ha certamente né il ruolo, né la competenza per affrontare un problema che ha importanti componenti economiche, politiche oltre che sociali, tuttavia si ritiene importante sensibilizzare relativamente ad importanti conseguenze sulla salute psichica delle persone coinvolte, derivanti dall'interruzione della propria storia professionale e dalla consapevolezza della quasi impossibilità a rientrare nel contesto socio-economico, e che finiscono sovente col gravare sul sistema socio-sanitario (costi malattia, domande AI ed altro) e quindi sulla società nel suo insieme.

Il Laboratorio di psicopatologia del lavoro, al fine di migliorare i propri servizi, sta attualmente procedendo all'invio di questionari riguardanti il grado di soddisfazione degli utenti che hanno beneficiato della presa a carico ed i cui risultati verranno presentati in un prossimo studio.

#### Bibliografia:

Dejours C. (1993), *Travail, usure mentale: de la psychopathologie à la psychodynamique du travail*, Paris, Bayard Editions.

Dejours C. (2003), *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel – critique des fondements de l'évaluation*, Versailles, INRA Editions.

Ghisla G., Bignami F., Küchler C., Mulatero F. (2009), *Incertezza, movimento, creatività: le aziende di fronte alla gestione delle competenze*. Quaderno IUFFP n. 4i, Zollikofen, Istituto Universitario per la Formazione Professionale.

Marazzi C., Lepori A., Campiello C. (2007), *La salute flessibile*, SUPSI.

Grebner S. et al. (2011), *Sintesi dello studio sullo stress 2010, Lo stress tra la popolazione attiva in Svizzera – correlazioni tra condizioni di lavoro, caratteristiche personali, benessere e salute*, Segretariato di stato dell'economia (SECO).