

STRESS: Modus Vivendi

Contributo di ricerca sulla valutazione dello stress nell'ambito di un ospedale palermitano

*di Luciano Rispoli e Alessandra Basile
S.E.F. Scuola Europea di Psicoterapia Funzionale - NAPOLI*

Il presente contributo di ricerca intende fare luce su un aspetto del quale tutti abbiamo consapevolezza ma che abbiamo accettato come “modus vivendi”: lo stress ed in particolare le sue implicazioni in ambito lavorativo.

Scopo di questa ricerca è quello di verificare da una parte la presenza di una relazione tra particolari ambiti lavorativi (nel caso specifico il reparto di Oncoematologia comprendente anche il pronto soccorso e il reparto di Trapianto Midollo Osseo- TMO) ed il funzionamento pieno o alterato di stress del personale ospedaliero e dall'altra il funzionamento dell'Azienda Ospedaliera in relazione ad alcune sue Funzioni o modalità di organizzazione del lavoro.

Per raggiungere tale obiettivo si è proceduto attraverso la scelta di un campione comprendente tutto il personale medico e paramedico di entrambi i reparti di Oncoematologia e T.M.O. della Clinica Maddalena per un totale di n. 30 persone.

Per rilevare i dati, si è proseguito con la somministrazione di due questionari, ovvero:

- Scheda per la Rilevazione Funzionale Aziende
- Questionario M.S.P. relativo allo stress

La Scheda rilevazione Funzionale per Aziende va a rilevare il funzionamento dell'azienda nei vari piani funzionali (cognitivo, emotivo, posturale e fisiologico).

Il Questionario M.S.P. invece rileva il grado di stress della persona dal punto di vista funzionale.

La lettura dei dati emersi dall'indagine è stata condotta prendendo in considerazione i risultati statisticamente più significativi.

Il campione della presente indagine è costituito da 30 individui di età inferiore ai 50 anni, in lieve prevalenza donne (53,3%), diplomati (56,7%) e laureati (40,0%), appartenenti in maniera proporzionale ai reparti di Trapianto di Midollo Osseo (TMO) ed Oncoematologia (15 individui per reparto). Nella maggior parte dei casi il personale ha un contratto a tempo indeterminato (93,3%), e un'esperienza nella mansione ricoperta, nell'azienda e nel settore aziendale, che nella maggior parte dei casi va dai 5 ai 10 anni.

Per quanto riguarda la **Scheda di rilevazione Funzionale Aziende** alcuni **risultati** risultano essere particolarmente **significativi** ai fini della nostra ricerca; essi nello specifico mettono in evidenza che:

- Nel 64,3% dei casi per i dipendenti della struttura questo rappresenta il primo lavoro ;
- Nel 53,3% dei casi ci troviamo di fronte a persone che hanno consolidato la loro attività negli anni di servizio (che vanno dai 5 ai 10 anni) con una possibile coartazione dei funzionamenti del soggetto seguita da un esaurimento delle risorse vitali qualora queste non siano supportate dalle principali EBS;
- Nel 20% dei casi gli intervistati enfatizzano il fatto che l'Azienda li "faccia lavorare troppo" e non li retribuisca adeguatamente con la conseguenza di una scarsa motivazione nell'impegno lavorativo;
- L'espansione dell'Azienda è essenzialmente percepita come "espansione fisica" nell'86,4% di casi, attraverso la costruzione di nuove strutture;
- La partecipazione dei dipendenti alle decisioni aziendali è percepita solo dal 53,8% degli intervistati, con conseguenze sul piano della condivisione e dell'appartenenza; EBS fondamentali per un benessere psicofisico;

- Nel 41,7% dei casi gli intervistati rispondono che mancano delle strutture ricreative che permetterebbero di lavorare meglio.
- Il grado di benessere dell'Azienda è mediocre nel 10% dei casi con conseguenze negative sul piano emotivo e lavorativo di ciascun dipendente;
- Gli intervistati non possiedono una sufficiente consapevolezza e chiarezza sul funzionamento dell'Azienda nel 24,1% dei casi a cui va aggiunta la non conoscenza delle tradizioni aziendali (16% dei casi);
- I soggetti dichiarano inoltre che le loro potenzialità non vengono sfruttate con un conseguente non riconoscimento e gratificazione dei risultati sul piano personale che potrebbero facilitare l'instaurarsi di funzionamenti di stress lavoro-correlati.
- L'azienda non è attenta ai bisogni e agli umori del personale e soprattutto non funge loro da sostegno, quindi manca l'essere visti e accolti anche nei piccoli problemi; ne 33,3% dei casi l'azienda viene percepita come disorganizzata all'interno;
- Nell'azienda circolano emozioni connotate negativamente ovvero: sentimenti di tristezza (61,5% dei casi); rabbia (41,4%); mantenere la pazienza (90%) seguite da uno scarso interesse verso innovazioni e prospettive positive visto la non gratificazione per gli sforzi fatti; quindi delusione e sfiducia nel futuro;
- Non c'è rapporto e confronto tra le persone al di là di quello lavorativo, (formazione di sottogruppi chiusi e poco calore nelle relazioni, rigidità) a cui seguono sensazioni di solitudine e di malessere nel posto di lavoro.

Per quanto riguarda il **Questionario M.S.P.** invece non sembrano esservi significative differenze nelle risposte tra i due reparti, fatta eccezione per i seguenti item:

20. Sono affaticato – i rispondenti del reparto TMO si dichiarano meno affaticati di quelli di Oncoematologia.

22. Sono calmo – situazione invertita rispetto all'item 20: gli intervistati del TMO si dichiarano difatti meno calmi dei colleghi.

28. Ho diarrea o crampi intestinali o stitichezza – tale disturbo sembrerebbe interessare maggiormente gli operatori del reparto di Oncoematologia

29. Sono ansioso, inquieto o angosciato – stesse caratteristiche dell'item 28.

47. Sono stressato – stesse caratteristiche dei due precedenti item.

E' stata notata una **correlazione negativa tra gli item e la componente estratta ovvero lo stress** che evidenzierebbe pertanto la **bassa presenza di tale fattore nell'ambiente lavorativo intervistato.**

Rispetto ai risultati evidenziati statisticamente, sono state rilevate diverse **discrepanze tra questi ultimi e l'atteggiamento tenuto** dalla maggior parte del personale medico e paramedico a cui ho sottoposto i questionari. Il loro modo di vedere e di affrontare la vita lavorativa all'interno del reparto e le loro aspettative infatti non combaciano con quanto riportato dagli stessi durante la compilazione dei test ovvero:

1. il concetto di "qualità" presente nell'item n.2 (Scheda rilevazione Funzionale Aziende) riguardante la filosofia dell'Azienda viene interpretato nei 2 seguenti modi: a) relativamente alla struttura intesa in senso estetico, ovvero al fatto che la clinica Maddalena è un edificio nuovo ed in espansione (sono al momento in costruzione nuovi reparti), la parte esterna è ben curata (aiuole, parcheggio, bar, ecc) i reparti sono tenuti puliti, esistono delle cucine in ogni reparto e così via; b) associare la clinica Maddalena al termine qualità è di uso comune e direi modo di pensare "assodato" nel nostro territorio rispetto invece al modo di vedere gli altri ospedali palermitani; in realtà dialogando con il personale si è appreso che ci si concentra più sulla quantità del lavoro che sulla qualità, tanto che il personale si sente "sfruttato"

e non remunerato adeguatamente, rispetto alle ore di lavoro svolte, molti dicono di non sentirsi tutelati dalla stessa azienda;

2. i rapporti tra i colleghi sono basati nella maggior parte dei casi su “comunicazioni di servizio” e poco sul “rapporto umano”, non c’è tempo per comunicare, il tempo è solo quello riservato al lavoro; esiste inoltre molta competizione tra i colleghi e poco aiuto reciproco, questi atteggiamenti sono molto incentivati dalla mentalità dell’azienda stessa;

3. i dipendenti della clinica non si aspettano che determinati aspetti possano cambiare, sono piuttosto pessimisti poiché sanno che l’azienda non investirà mai su di loro, sul loro benessere fisico e psichico.

Questa ricerca dimostra inoltre quanto il termine stress a volte venga usato impropriamente e frequentemente e di conseguenza sottovalutato, infatti nel caso dei dipendenti della struttura esaminata potremmo parlare più che di stress, di insoddisfazione nei riguardi del loro lavoro.

Dai risultati viene fuori l’immagine di **un’azienda “cristallizzata”**, di uno stallo organizzativo e manageriale.

Sempre più evidente è infatti lo scarso interesse verso la soddisfazione e il benessere dei dipendenti, non bisogna infatti dimenticare che al centro di qualsiasi struttura organizzativa c’è innanzitutto la *persona*, ed in particolar modo il suo **Benessere fisico e psichico**.