

# Lavoro – Stress – Benessere

## Esaminazione dello “Stress-Check per me” di stressnostress.ch: Segnali, cause e conseguenze dello stress

---

Rapporto generale dei risultati di un sondaggio  
eseguito in diverse ditte nella Svizzera italiana  
Luglio 2015 fino ad aprile 2016

MSc Isabel Pfister  
MSc Catarina Koch  
MSc Basil Rohrer  
Dr. Wolfgang Kälin

Giulio 2018

Università di Berna  
Istituto di psicologia  
Dipartimento di psicologia del lavoro e delle organizzazioni



# Indice

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Obbiettivi del sondaggio .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Il sondaggio .....</b>	<b>5</b>
3.1 Raccolta dati .....	5
3.2 Strumenti applicati .....	7
<b>4. Risultati .....</b>	<b>9</b>
4.1 Descrizione delle rappresentazioni dei risultati.....	11
4.2 Lo Stress-Check per me di stressnostress.ch.....	12
4.2.1 Segnali dello stress.....	12
4.2.2 Cause dello stress.....	14
4.2.3 Conseguenze .....	16
4.2.4 Riassunto dei risultati delle scale del questionario di stressnostress.ch .....	18
4.3 Scale utilizzate per la verifica dello Stress-Check .....	19
4.3.1 Stressori.....	19
4.3.2 Risorse.....	25
4.3.3 Benessere e indebolimento della salute .....	28
4.3.4 Riassunto dei risultati delle scale utilizzate per la verifica dello Stress-Check.....	33
4.4 Rapporto tra stressori, risorse e benessere .....	34
4.4.1 Metodi statistici .....	34
4.4.2 Stressori e benessere.....	35
4.4.3 Risorse e benessere .....	38
<b>5. Conclusioni.....</b>	<b>41</b>



# 1. Introduzione

**Cosa è lo stress?** “Stress” viene definito come uno **squilibrio** tra richiesta e offerta. In altre parole, uno squilibrio tra i bisogni richiesti e le capacità d’azione soggettivamente disponibili in una certa situazione. Lo stress sorge qualora questo disequilibrio viene percepito come rilevante per la propria persona e la situazione porta a disagi sia psichici che fisici.

**Ripercussioni  
causate dallo  
stress**

Lo stress porta a reazioni di stress di breve durata:

- 1) Emozioni negative (ad esempio: rabbia e irritazione, ma anche paura e insicurezza)
- 2) Reazioni fisiologiche (ad esempio: il rilascio di ormoni dello stress quali adrenalina e cortisolo)
- 3) Cambiamenti comportamentali (ad esempio: abitudini malsane quali attività fisica ridotta, pasti irregolari, evitare la risoluzione di problemi complessi).

A lungo termine lo stress può portare ad una diminuzione del benessere come ad esempio meno soddisfazione al lavoro, meno sicurezza in sé stessi o disturbi a livello fisico (ad esempio: depressività e burnout) fino a diagnosi mediche (ad esempio: problemi cardiovascolari, problemi al tratto digestivo, pressione alta).

**Stressori e  
risorse**

In che misura lo stress viene percepito e fino a che punto i sintomi vengono manifestati a lungo termine viene influenzato da diversi fattori. Da una parte dipende dal tipo di stress (stressori) e dalla loro intensità (pressioni di tempo, conflitti, ecc.), d’altra parte dalle risorse a disposizione (riconoscimento, supporto sociale) e dalle caratteristiche personali (strategie per affrontare lo stress, qualità e competenze).

Non sono dunque gli stressori in sé che portano alla percezione dello stress, bensì contribuiscono ad aumentare la

probabilità che una situazione venga percepita come stressante. Di regola non è una singola situazione che porta alla percezione dello stress, ma piuttosto quando la situazione si ripete soventemente e diventa così di natura cronica.

**Costi dello stress**

Secondo un comunicato stampa della Segreteria di Stato dell'Economia (seco, 12. Settembre 2000), in Svizzera lo stress porta a costi diretti annui di 4,2 miliardi di franchi<sup>1</sup>. Questo dimostra che lo stress è una problematica importante che porta con sé conseguenze negative non solo a livello personale (diminuzione del benessere, problemi a livello familiare, ecc.), ma anche a livello globale in quanto lo stress comporta elevati costi anche per le ditte (ad esempio dovuti alle maggiori assenze per malattia dei dipendenti).

**Associazione "stressno-stress.ch"**

L'associazione stressnosterss.ch ha l'obiettivo di informare e sensibilizzare manager, responsabili del personale e dipendenti su questa importante tematica.

Grazie ad un approccio basato su una piattaforma internet, [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch), vengono messe a disposizione informazioni gratuite e suggerimenti per prevenire lo stress.

Parte dell'offerta sono due "Stress-Check" per identificare segnali dello stress e cause dello stress. Questi offrono la possibilità ai dipendenti di riconoscere in tempo le situazioni che causano loro stress e ai manager di riconoscere possibili cause di stress a livello più generale. Sulla base dei risultati ottenuti possono venire sviluppate e implementate strategie e misure preventive contro lo stress.

---

<sup>1</sup> Con costi diretti si intendono: assenze dal lavoro retribuite, costi dovuti alla sospensione della produzione, costi dovuti ad assistenza medica.

## 2. Obiettivi del sondaggio

### Obiettivi del sondaggio:

#### - Scienza

Il nostro sondaggio ha due obiettivi principali:

1) Dal punto di vista scientifico l'obiettivo è quello di verificare lo Stress-Check con un campione di persone attive nel mondo del lavoro della Svizzera italiana. Questo esame andrà a definire se lo Stress-Check (questionario sull'analisi dello stress) è utile nella sua forma attuale.

#### - Pratica

2) Il vantaggio pratico di questa indagine consiste nella realizzazione di un feedback diretto sulla base dei dati raccolti (dati di riferimento). In futuro a chi riempirà lo Stress-Check online sarà messo a disposizione un feedback immediato. In lingua tedesca e francese questo feedback immediato è già disponibile. I risultati raccolti fino ad ora attraverso il sito internet [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch) sia in lingua tedesca che francese suggeriscono che le persone che riempiono lo Stress-Check online hanno un carico maggiore e un benessere minore rispetto al campione di partecipanti reclutati per gli studi di validazione.

Una possibile ragione potrebbe essere il fatto che sono particolarmente le persone in cerca di supporto che consultano il sito internet [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch) e compilano lo "Stress-Check per me" per meglio capire la loro situazione personale.

#### - Ditte

Inoltre, grazie alla raccolta di dati di lavoratori attivi nella Svizzera italiana, è possibile dare un feedback direttamente ai partecipanti allo studio e alle ditte coinvolte.





## 3. Il sondaggio

### 3.1 Raccolta dati

<b>Base dei dati</b>	<p>Il totale della base dei dati utilizzata per questo studio è composta da persone attive nel mondo lavorativo in Svizzera italiana con un tasso di occupazione minimo del 30%.</p>
<b>Reclutamento</b>	<p>Per telefono ed e-mail sono stati contattati i responsabili del personale in varie ditte attive in diversi settori, chiedendo se avessero interesse a partecipare al nostro sondaggio (con tutti i dipendenti oppure solo una parte del personale). L'obiettivo era ottenere una <b>base di dati di riferimento (campione di riferimento)</b> composta dal maggior numero possibile di piccoli campioni da vari settori e diversi livelli gerarchici.</p> <p>Dopo aver ricevuto il consenso da parte delle ditte per la partecipazione al sondaggio, i collaboratori hanno ricevuto una mail informativa, direttamente dal team di ricerca o tramite il reparto del personale, nella quale venivano spiegati i motivi e i vantaggi del sondaggio. Il link per partecipare al sondaggio era direttamente contenuto in questa mail.</p> <p>Qual'ora i dipendenti scegliessero o fossero impossibilitati a riempire il questionario online, le ditte avevano la possibilità di richiedere il sondaggio in formato cartaceo inclusa una busta di risposta affrancata. Queste venivano poi distribuite internamente alla ditta. In accordo con i responsabili del personale, dopo un certo periodo di tempo i dipendenti ricevevano un "reminder" che li ricordava la partecipazione al sondaggio.</p> <p>Dato che il reclutamento di persone per il sondaggio si è dimostrato essere particolarmente difficile nella Svizzera</p>

italiana, è stato deciso di adottare altri metodi di reclutamento per cercare di ottenere un numero maggiore di partecipanti (ad esempio tramite il contatto diretto con conoscenti nella regione, la distribuzione di volantini informativi nelle bucalettere di alcuni comuni, la programmazione di un sito internet con il link per la partecipazione al sondaggio).

**Raccolta dati**

Come già accennato, la raccolta dati è avvenuta tramite un formulario online oppure tramite sondaggio in versione cartacea. Per la raccolta dei dati in formato elettronico è stato programmato un sondaggio su una piattaforma online apposita, alla quale i partecipanti avevano accesso tramite un link.

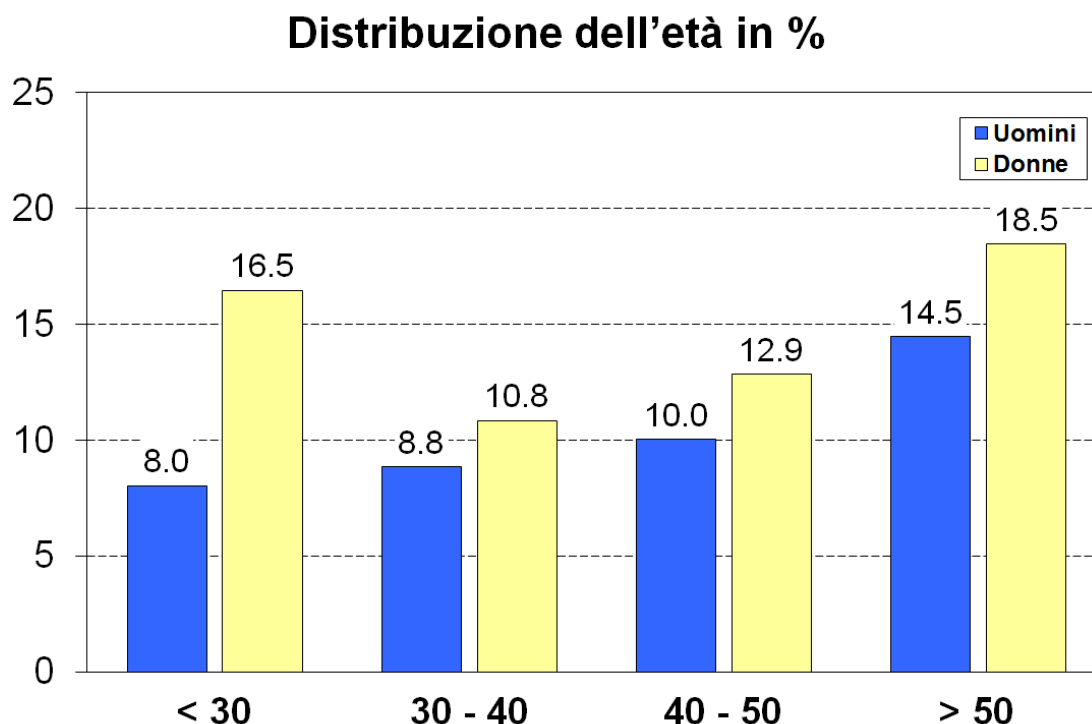
Il contenuto del sondaggio in formato cartaceo corrispondeva esattamente al contenuto del sondaggio online e serviva quale alternativa per coloro che non avevano accesso ad un PC con accesso ad internet al loro posto di lavoro oppure per coloro non abituati o che non desiderano lavorare con un PC.

La raccolta dei dati si è svolta tra luglio 2015 e aprile 2016.

**Campione dei dati**

In totale al sondaggio hanno partecipato 20 ditte private e pubbliche attive in vari settori cosiccome diverse persone private.

Complessivamente 290 persone hanno compilato il questionario. Di queste, 155 erano di sesso femminile (59.4%) e 106 di sesso maschile (40.6%). 29 partecipanti hanno deciso di non dare informazioni sul loro sesso. L'età media dei partecipanti era di 42.3 anni, con una deviazione media (deviazione standard) di 11.7 anni. La persona più giovane a partecipare aveva 16 anni e la persona più anziana 71 anni (cfr. immagine a pag. 7).



## 3.2 Strumenti applicati

Qui di seguito vengono illustrati gli strumenti utilizzati nel presente sondaggio sullo stress e benessere.



Il questionario esteso<sup>2</sup> è composto da un totale di 186 domande riguardanti stress e risorse sul lavoro, aspetti sulla personalità, benessere e domande sulla propria persona. Per non confondere inutilmente, di seguito vengono illustrati solo gli strumenti relativi a questo rapporto.

**Stress-Check  
"stressno-  
stress.ch":**

Lo "Stress-Check per me" di stressnostress.ch è suddiviso in tre parti:

<sup>2</sup> Per verificare il nuovo Stress-Check, sono state utilizzate ulteriori scale da tempo riconosciute ed utilizzate nella ricerca.

- **Segnali** 1) Nella prima parte vengono individuati i *segnali dello stress* basandosi su questi quattro ambiti: "livello fisico" (ad esempio: disturbi del sonno), "livello psichico/emotivo" (ad esempio: avvilitamento), "livello spirituale/mentale" (ad esempio: dimenticanza) e "livello comportamentale" (ad esempio: non andare al lavoro).
- **Cause** 2) La seconda parte comprende le *cause dello stress* ed è suddivisa negli ambiti "cause a livello lavorativo" (ad esempio: mole di lavoro insormontabile) e "cause nel tempo libero/cause a livello generale" (ad esempio: problemi finanziari).
- **Conseguenze** 3) Nella terza parte del questionario vengono rilevate le *conseguenze dello stress*. Viene misurato
  - a) in quale misura la persona è momentaneamente afflitta da stress,
  - b) in quale ambito (lavoro o vita privata) il carico dello stress è maggiore e
  - c) in quale misura il partecipante ritiene importanti per sé stesso azioni che mirano a diminuire lo stress.
  
- Ulteriori scale** Per il controllo dello "Stress-Check per me" in lingua italiana sono inoltre state utilizzate ulteriori scale da tempo riconosciute ed utilizzate nella ricerca.  
  
Le scale vengono brevemente descritte nella parte dei risultati.

## 4. Risultati

I risultati sono suddivisi in tre parti:

- 1) La prima parte riguarda le scale dello Stress-Check di stressnostress.ch. Qui vengono presentate le medie per la base di dati di riferimento e paragonati ai dati di stressnostress.ch<sup>3</sup> in lingua tedesca.
- 2) La seconda parte si occupa del controllo delle scale supplementari.
- 3) Nella terza parte vengono presentate alcune relazioni tra stressori, risorse e benessere. Questa parte mira a rendere più comprensibili i meccanismi che portano allo stress.

### **Campioni:**

Per dare più significato alle conclusioni dei risultati di questo sondaggio è necessario un confronto con risultati di studi simili.

### **- stressno- stress.ch**

1) Nella prima parte vengono dunque utilizzate le medie delle scale del questionario di stressnostress.ch del campione in lingua tedesca (n = 375). Il campione comprende 205 uomini e 170 donne, i quali hanno compilato online lo Stress-Check originale di stressnostress.ch (57 domande).

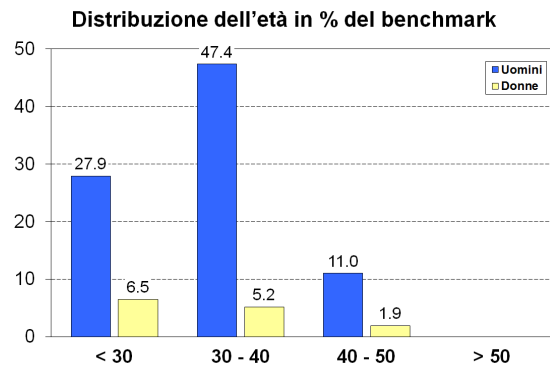
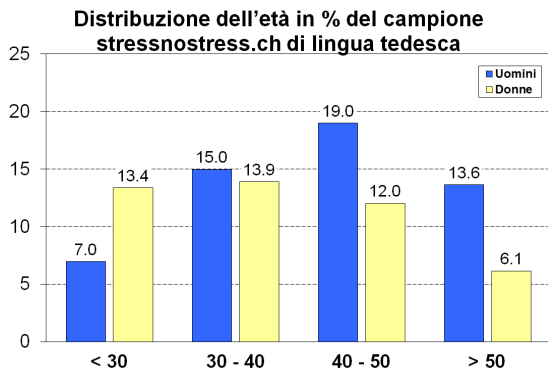
### **- Benchmark**

2) Nella seconda parte vengono utilizzate le medie di un sondaggio simile condotto dall'Istituto di Psicologia dell'Università di Berna in un altro progetto (n = 157). Questo campione è composto da 133 uomini e 21 donne (3 persone hanno scelto di non dare informazioni

---

<sup>3</sup> Siccome lo Stress-Check per me per ora è a disposizione solamente in versione cartacea su [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch), il paragone viene fatto con i campioni online in lingua tedesca. Per il paragone tra il campione di riferimento in italiano e il campione online in lingua francese sono stati ottenuti, tranne poche eccezioni (segnalati nel rapporto), risultati identici in confronto al campione online in lingua tedesca.

sul proprio sesso) e verrà in seguito definito come "benchmark".



### Età e sesso

I tre campioni riscontrano alcune differenze riguardo età e sesso dei partecipanti. In particolare, nel benchmark mancano persone sopra l'età di 50 anni e la popolazione femminile è fortemente sottorappresentata. D'altra parte gli uomini sotto i 30 anni e tra i 30 e 40 anni sono a loro volta sottorappresentati.

In confronto al campione di stressnostress.ch, nel campione di riferimento sono presenti in gran numero donne sopra i 50 anni (confronto p. 7: distribuzione dell'età in %). Invece nel campione di stressnostress.ch in lingua tedesca sono presenti soprattutto uomini tra i 30 e 40 anni come anche tra i 40 e i 50 anni.

## 4.1 Descrizione delle rappresentazioni dei risultati

Nel grafico qui di seguito viene brevemente spiegato come interpretare le rappresentazioni dei risultati del sondaggio.

Le differenze possono essere sistematiche, dunque "reali", ma possono anche essere dovute al caso. Una differenza viene definita (statisticamente) significativa qualora il risultato si trova al di fuori dall'intervallo casuale.

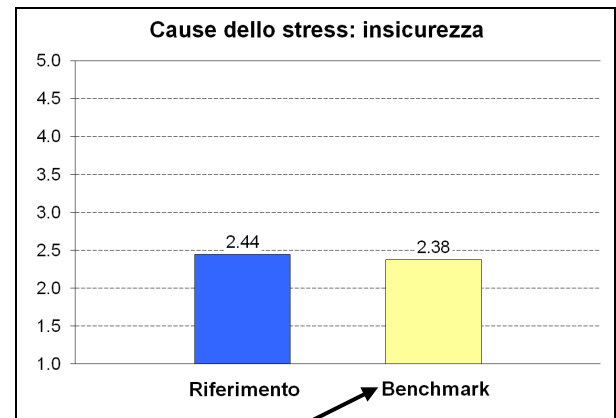
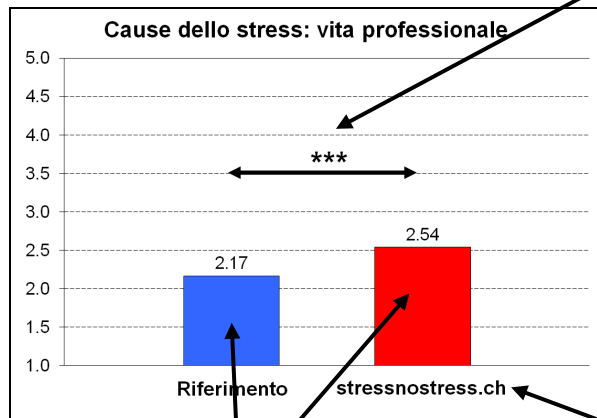
←\*\*\*→ : La media di questo campione si differenzia (significatività statistica) dalla media dell'altro campione in relazione al criterio d'interesse.

\*\*\* = 0.1% Livello di significatività ( $p < .001$ )

\*\* = 1% Livello di significatività ( $p < .01$ )

\* = 5% Livello di significatività ( $p < .05$ )

Un livello di significatività del 0.1% esprime ad esempio, che la differenza misurata viene trovata per caso solamente in 0.1% delle estrazioni dei campioni di dati.



Questi valori (medie) indicano in quale misura un certo aspetto è presente, *in media*, nei partecipanti di un certo campione.

### Campione di paragone dalla Svizzera:

#### stressnostress.ch

- Mestieri misti
- 375 partecipanti
- 205 uomini / 170 donne

#### Benchmark

- Settore dei servizi
- 157 partecipanti
- 133 uomini / 21 donne

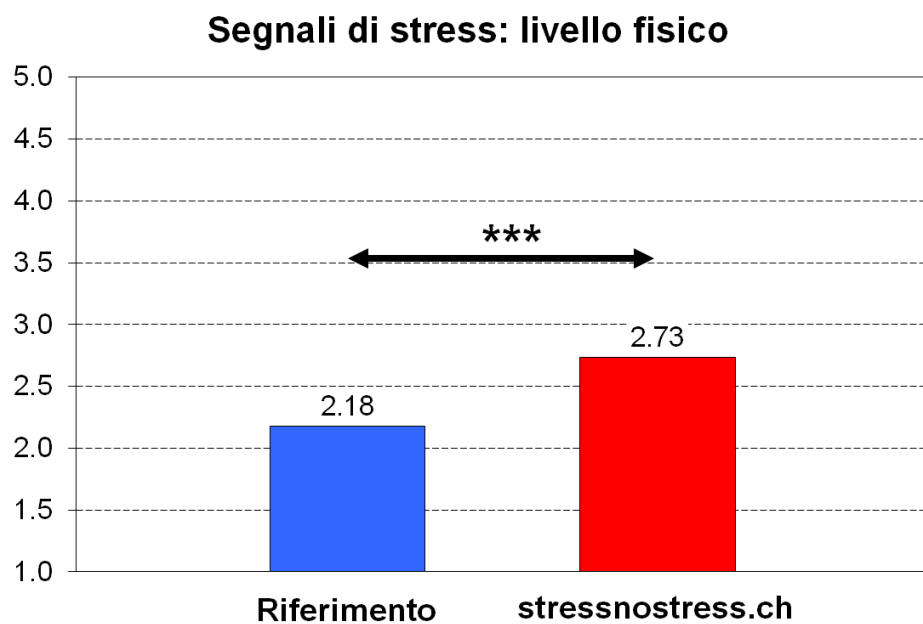
## 4.2 Lo Stress-Check per me di stressnostress.ch

### Risultati dello Stress-Check

Di seguito si trovano le rappresentazioni delle medie delle scale dello Stress-Check di stressnostress.ch. Nelle immagini vengono confrontate le medie del campione di riferimento in lingua italiana con le medie del campione online in lingua tedesca di stressnostress.ch<sup>4</sup>.

### 4.2.1 Segnali dello stress

#### Livello fisico

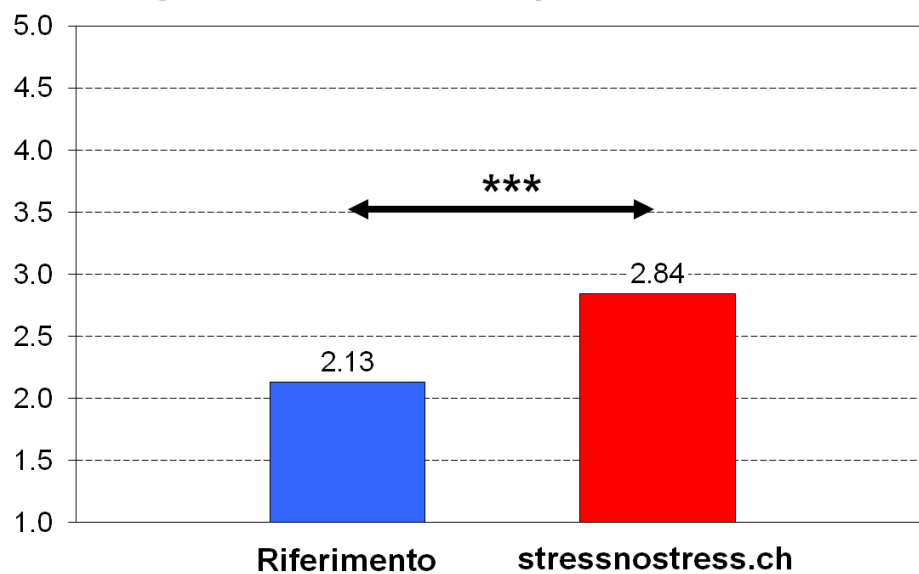


<sup>4</sup> È importante notare che le medie rappresentate sono controllate per "sesso", "età" e "formazione". Si tratta dunque di medie "pulite" che riportano i "veri dati" indipendentemente dal sesso, dall'età e dalla formazione dei partecipanti.



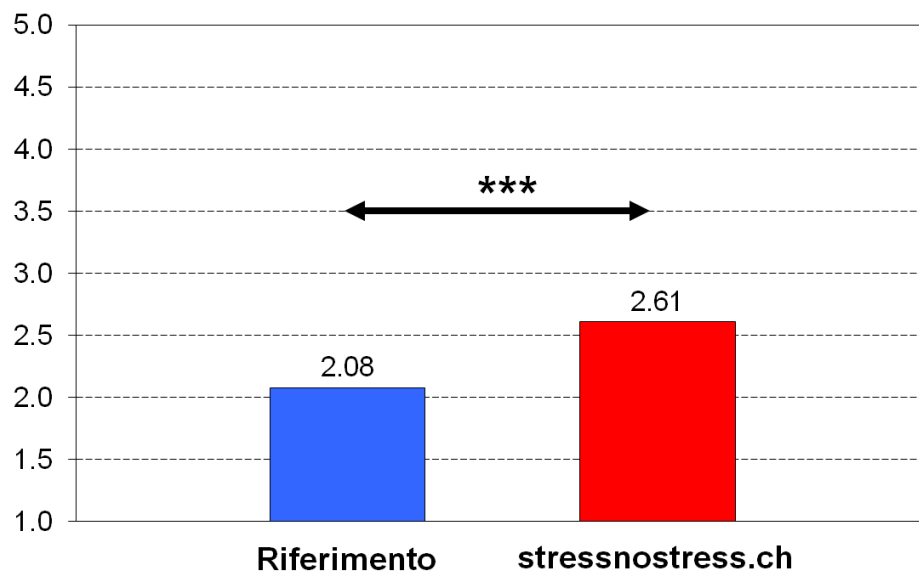
**Livello psichico/  
emotivo**

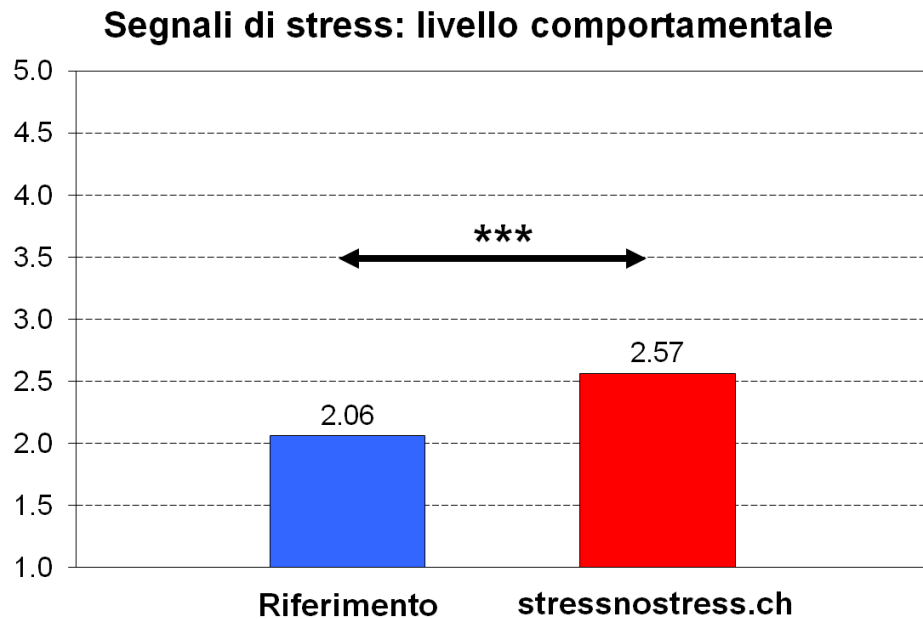
### Segnali di stress: livello psichico/emotivo



**Livello  
psicologico**

### Segnali di stress: livello psicologico



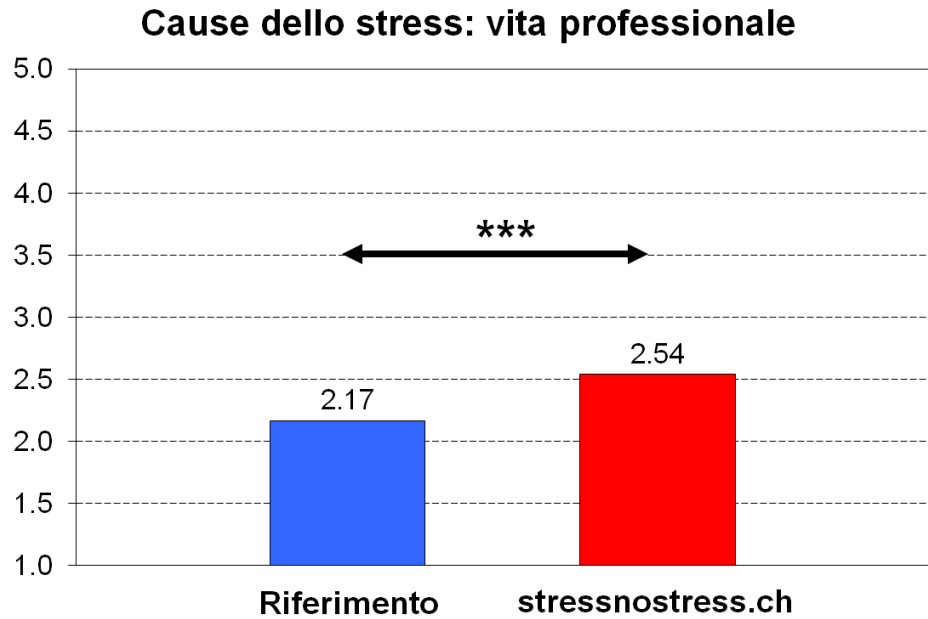
**Livello comportamentale****Risultati segnali di stress**

Le medie delle quattro scale dei segnali di stress sono rappresentate nelle immagini soprastanti (p. 12-14). Le medie del campione di riferimento variano tra 2.06 e 2.18, mentre le medie del campione di stressnostress.ch variano tra 2.57 e 2.84.

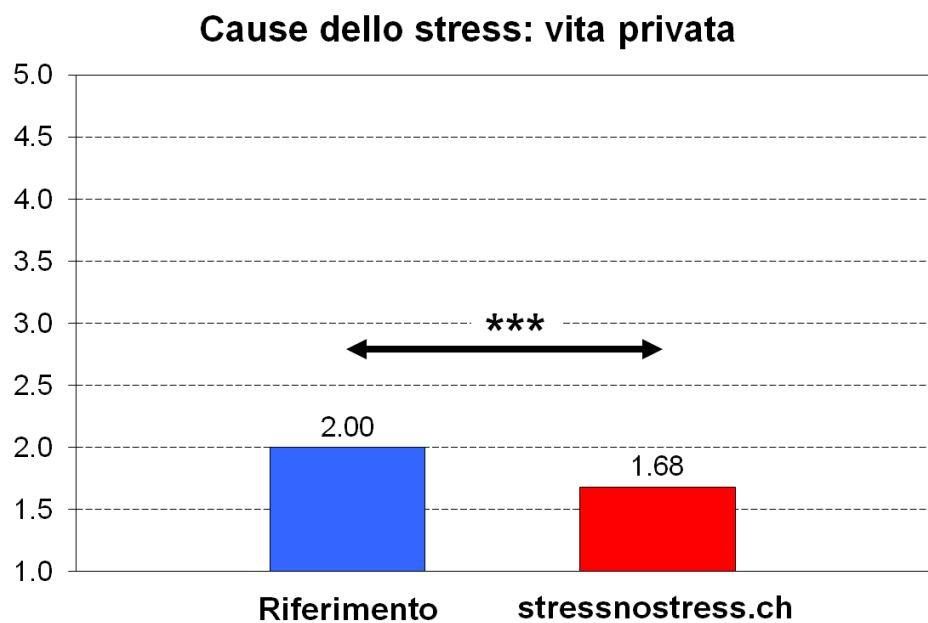
Paragonati ai partecipanti del campione di stressnostress.ch, complessivamente i partecipanti del campione di riferimento riportano valori significativamente inferiori sui quattro livelli di segnali dello stress (livello fisico, psicologico/emotivo, spirituale/mentale e comportamentale;  $p < .001$ ).

**4.2.2 Cause dello stress****Lavoro**

Per quanto riguarda le cause dello stress in ambito lavorativo, i risultati dimostrano che i partecipanti del campione di riferimento ( $M = 2.17$ ) hanno vissuto significativamente ( $p < .001$ ) meno stressori in confronto ai partecipanti del campione di stressnostress.ch ( $M = 2.54$ , vedi immagine a p. 15).

**Vita privata**

Per quanto riguarda le cause dello stress nella vita privata, il campione di riferimento riporta medie significativamente più alte ( $p < .001$ ) rispetto al campione di stressnostress.ch ( $M = 2.00$  vs  $M = 1.68$ )<sup>5</sup>. I partecipanti del campione di riferimento presentano dunque un carico maggiore dovuto allo stress privato in confronto al campione di stressnostress.ch.



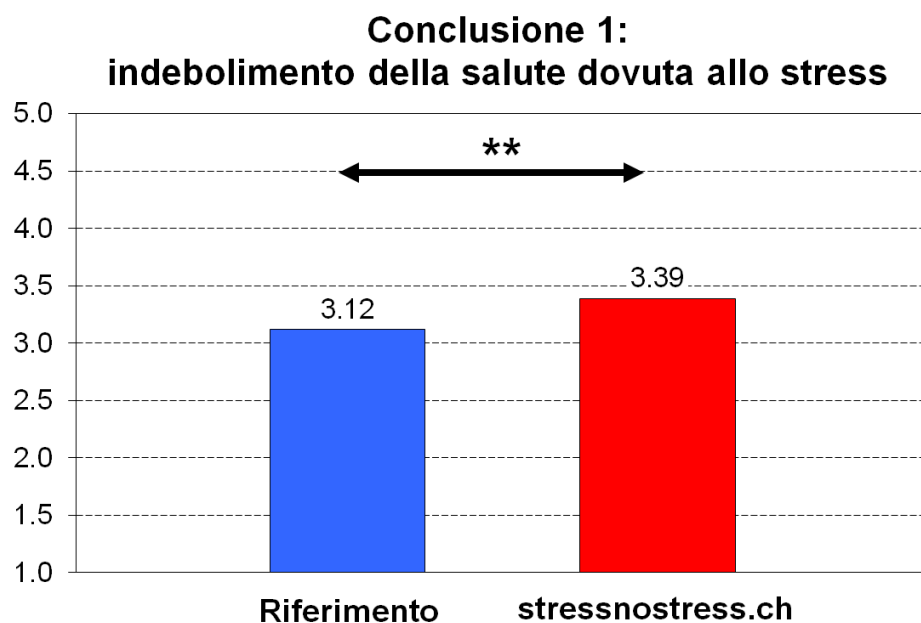
<sup>5</sup> Il campione di riferimento in lingua italiana si differenzia con  $p < .001$  dal campione di stressnostress.ch in lingua tedesca, mentre il campione in lingua francese di stressnostress.ch si differenzia con  $p < .01$ .

### 4.2.3 Conseguenze

#### Indebolimento della salute dovuta allo stress

Con la prima conclusione si misura in quale misura la vita in generale è colpita da stress.

L'immagine dimostra che i partecipanti del campione di riferimento sono significativamente ( $p < .01$ ) meno colpiti da stress ( $M = 3.12$ ) in confronto ai partecipanti del campione di stressnostress.ch ( $M = 3.39$ )<sup>6</sup>.



#### Vita privata o vita lavorativa

Con la seconda conseguenza viene rilevato in che misura le conseguenze negative dello stress vengono percepite nella vita privata piuttosto che nella vita lavorativa<sup>7</sup>.

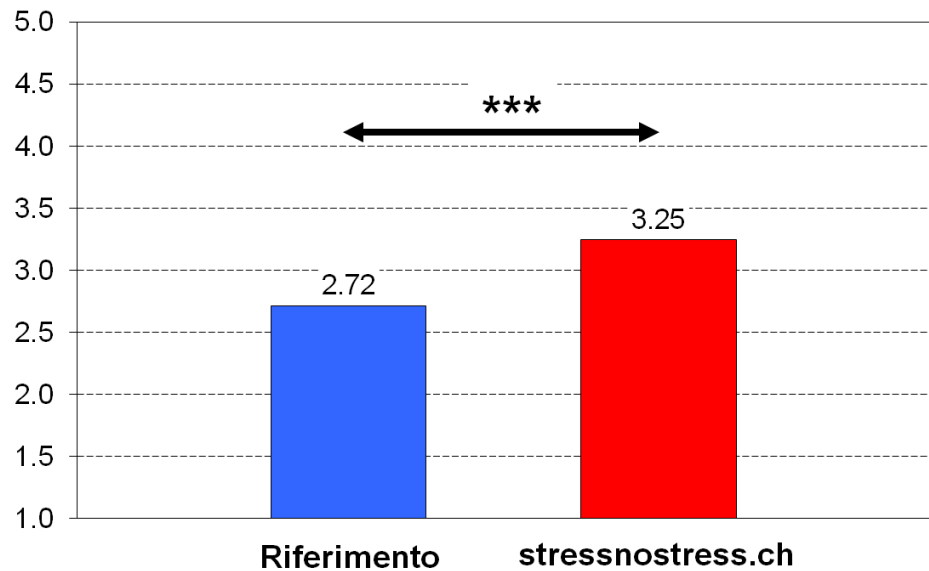
Si dimostra che il campione di riferimento percepisce le conseguenze dello stress piuttosto nella vita privata in confronto al campione di stressnostress.ch ( $p < .001$ ). La media del campione di riferimento si trova sulla parte del-

<sup>6</sup> La differenza tra il campione di riferimento in lingua italiana e il campione di stressnostress.ch in lingua francese è  $p < .05$ , non  $p < .01$  come la differenza con il campione di stressnostress.ch in lingua tedesca.

<sup>7</sup> *Formato di risposta dalla seconda conclusione:* (1) esclusivamente nella vita privata, (2) in maggioranza nella vita privata, (3) ugualmente nella vita privata e nella vita lavorativa, (4) in maggioranza nella vita lavorativa, (5) esclusivamente nella vita lavorativa.

la vita privata (M = 2.72, differenza -0.28), tanto quanto la media del campione di stressnostress.ch si trova dalla parte della vita lavorativa (M = 3.25, differenza +0.25; media aritmetica = 3.00).

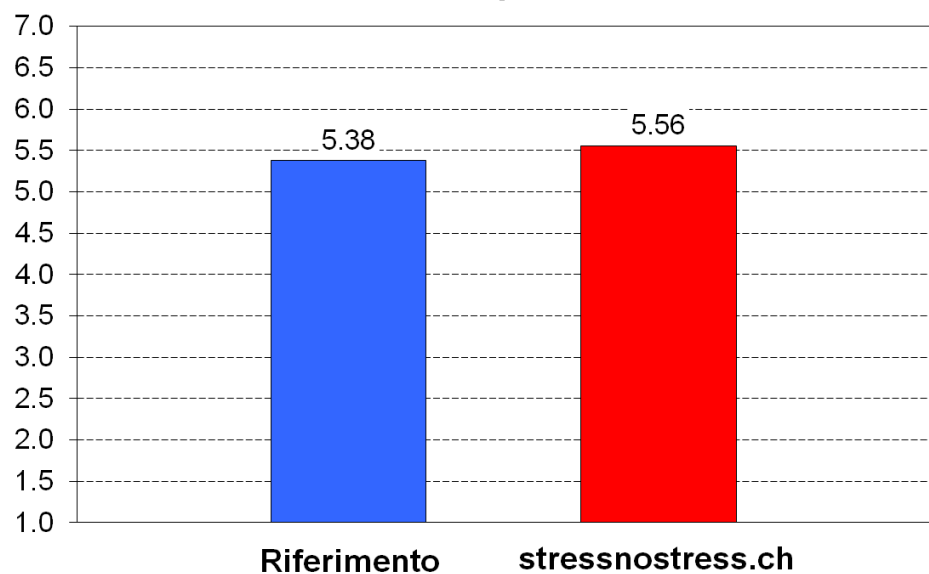
### Conclusione 2: vita privata vs. vita professionale



### Misure per la riduzione dello stress

Con la terza conseguenza viene rilevata l'importanza attribuita alle misure che mirano a ridurre lo stress.

### Conclusione 3: misure per ridurre lo stress



L'immagine (confronto p. 17) mostra che i partecipanti del campione di stressnostress.ch ( $M = 5.56$ ) valutano le misure per la riduzione dello stress più importanti rispetto al campione di riferimento ( $M = 5.38$ ), anche se non in modo significativo.

#### **4.2.4 Riassunto dei risultati delle scale del questionario di stressnostress.ch**

**Risultati:  
cause e segnali**

Complessivamente, il campione di riferimento per la Svizzera italiana si distingue significativamente dal campione di riferimento di stressnostress.ch per quanto riguarda tutti i segnali di stress e cause dello stress nel campo lavorativo ( $p < .001$ ).

I partecipanti del campione di riferimento non solo riportano meno stressori nell'ambito lavorativo, ma anche minori problemi fisici, psichici e spirituali/mentali in confronto ai partecipanti del campione di stressnostress.ch. Solamente per quanto riguarda l'ammontare del carico in ambito privato il campione di riferimento sembra essere più colpito rispetto al campione di stressnostress.ch.

Come previsto i due campioni si distinguono in tutti gli ambiti misurati. Solamente il carico in ambito privato sembra essere inaspettatamente peggiore per il campione di riferimento.

**Risultati:  
conseguenze**

I risultati delle conseguenze mettono in evidenza le differenze sopraccitate tra i campioni. Da una parte il campione di stressnostress.ch è maggiormente colpito da stress negativo ( $p < .001$ ), d'altra parte il campione di riferimento percepisce maggiormente il carico di stress in ambito privato.

Questo risultato potrebbe essere legato al fatto che per la conseguenza 3 – valutazione dell'importanza delle misure per la riduzione dello stress – non ci sono differenze tra i due campioni.

## **4.3 Scale utilizzate per la verifica dello Stress-Check**

**Altre scale**

Nelle seguenti immagini vengono messe in relazione le medie del campione di riferimento ( $n = 290$ ) con un benchmark ( $n = 157$ ). Questo benchmark è costituito da un altro campione i quali dati sono stati raccolti per un altro progetto dell'Istituto di Psicologia dell'Università di Berna.

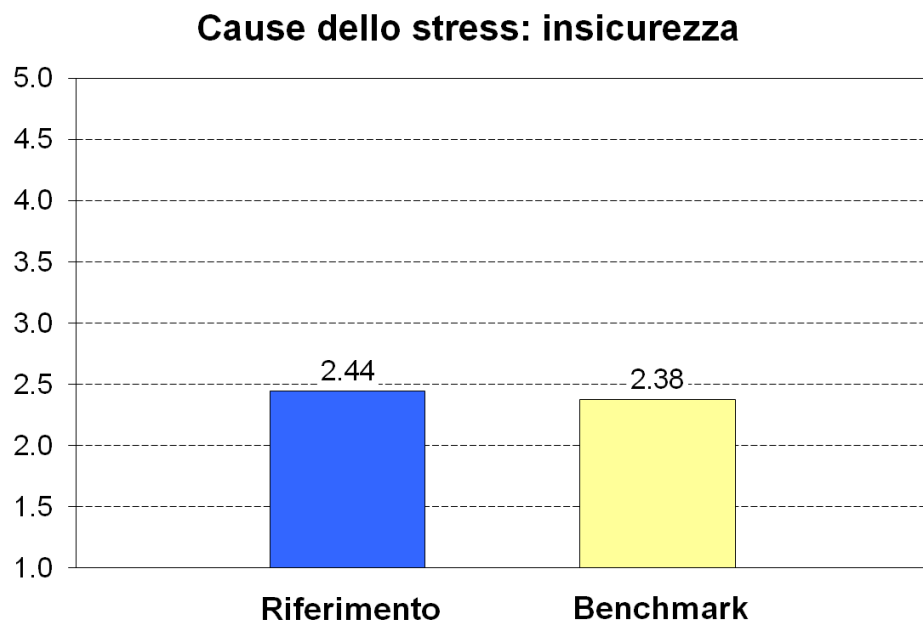
### **4.3.1 Stressori**

**Stressori, cosa sono?**

I stressori in ambito lavorativo possono essere definiti come caratteristiche dei compiti lavorativi, del clima lavorativo e della cultura aziendale, i quali aumentano la probabilità di una reazione di stress. È dunque auspicabile avere valori bassi per quanto riguarda gli stressori.

Gli stressori in ambito lavorativo possono essere suddivisi in due categorie: stress dovuto alle *funzioni di lavoro* e stressori *sociali*. La prima categoria è collegata direttamente ai compiti lavorativi (ad esempio: esigenze di concentrazione), mentre la seconda categoria solitamente ha a che fare con ingiustizie e conflitti al posto di lavoro.

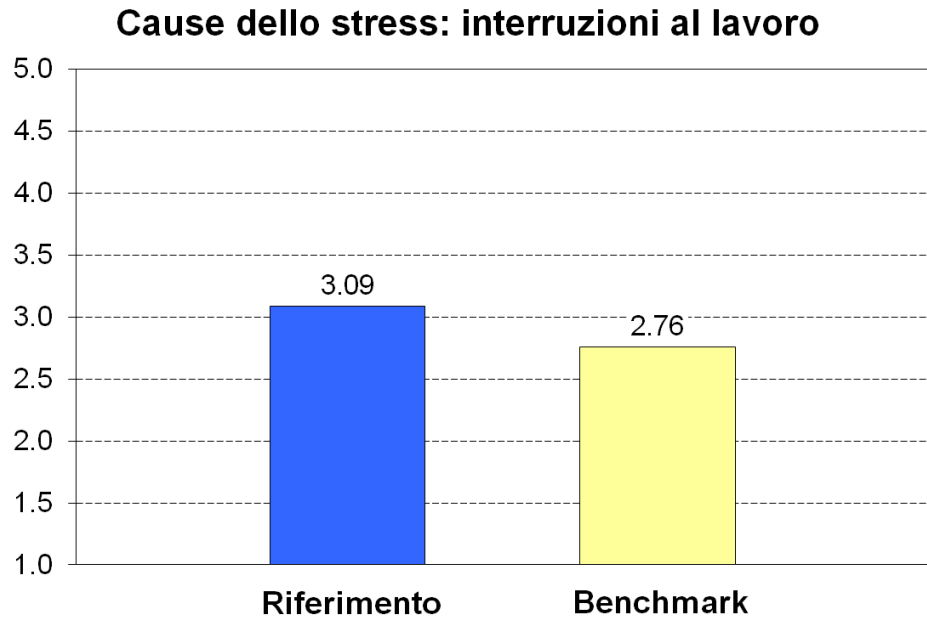
### Insicurezza



L'insicurezza si riferisce a istruzioni poco chiare o ad una mancanza di feedback, le quali possono portare ad una situazione di ambiguità per quanto riguarda il proprio ruolo/responsabilità o all'esecuzione di un certo lavoro, o in generale portare a frustrazioni.

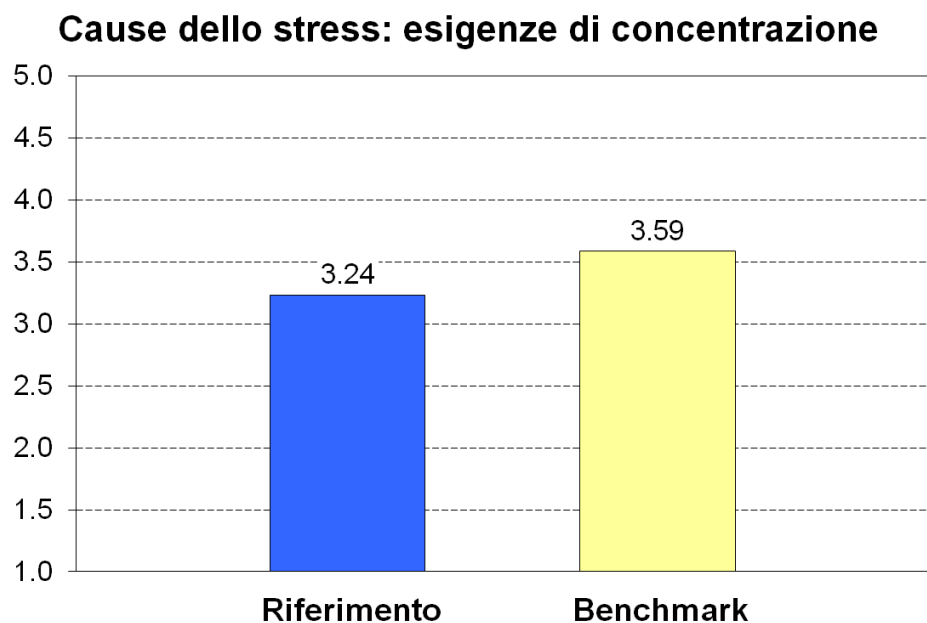
L'insicurezza nel campione di riferimento è leggermente superiore rispetto al benchmark.



**Interruzioni  
al lavoro**

Interruzioni del lavoro possono avvenire per diverse ragioni. Può accadere che qualcosa di importante o urgente interrompa lo svolgimento di un compito, oppure che un macchinario non funzioni, che mancano informazioni necessarie allo svolgimento del compito, o che si continua a cambiare tra vari compiti. Le interruzioni lavorative portano spesso alla problematica di un mancato raggiungimento dei propri obiettivi lavorativi.

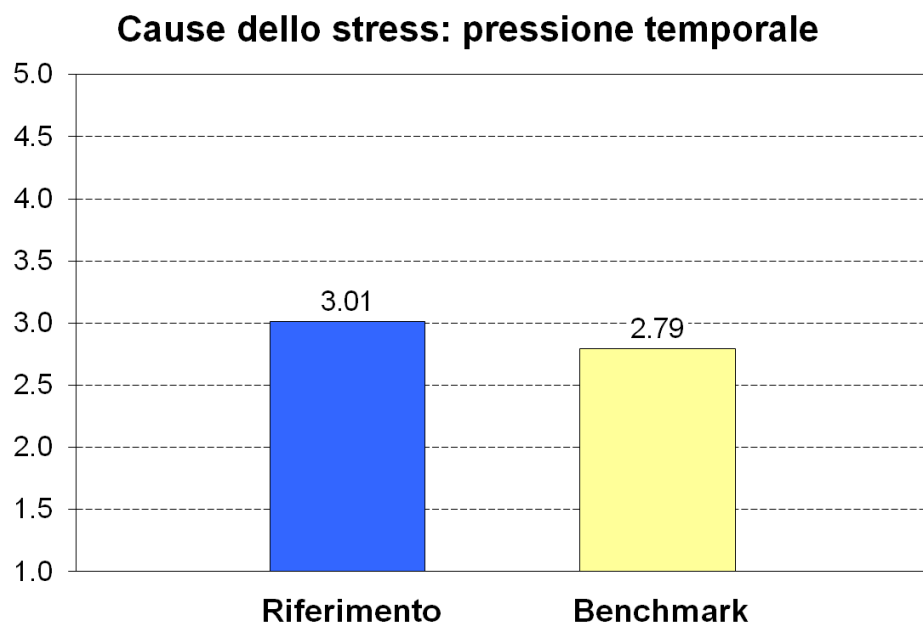
Il campione di riferimento è confrontato più soventemente con interruzioni del lavoro rispetto al benchmark.

**Esigenze di  
concentrazione**

Con l'esigenza di concentrazione si vuole misurare in quale misura la concentrazione e l'attenzione sono necessarie per lo svolgimento del lavoro. In questo contesto viene chiesto quante informazioni devono essere prese in considerazione o ricordate contemporaneamente, quanto sono complesse queste informazioni e quanto spesso qualcuno deve prestare attenzione per lunghi periodi di tempo per essere in grado di reagire immediatamente in qualsiasi momento. Alte esigenze di concentrazione possono essere percepite come sovraccarico.

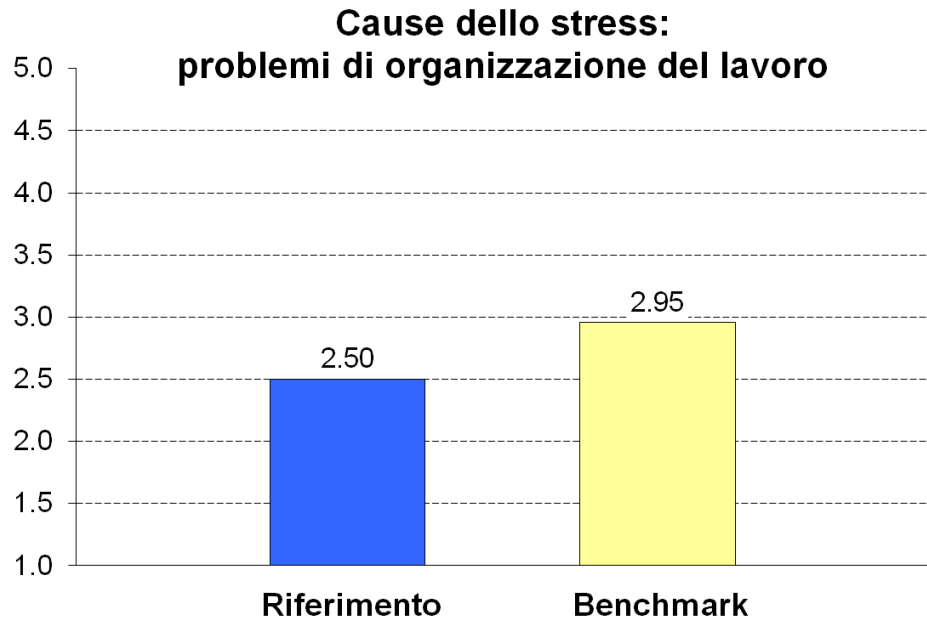
Le esigenze di concentrazione sono inferiori nel campione di riferimento rispetto al benchmark (confronto immagine p. 21).

**Pressione  
temporale**



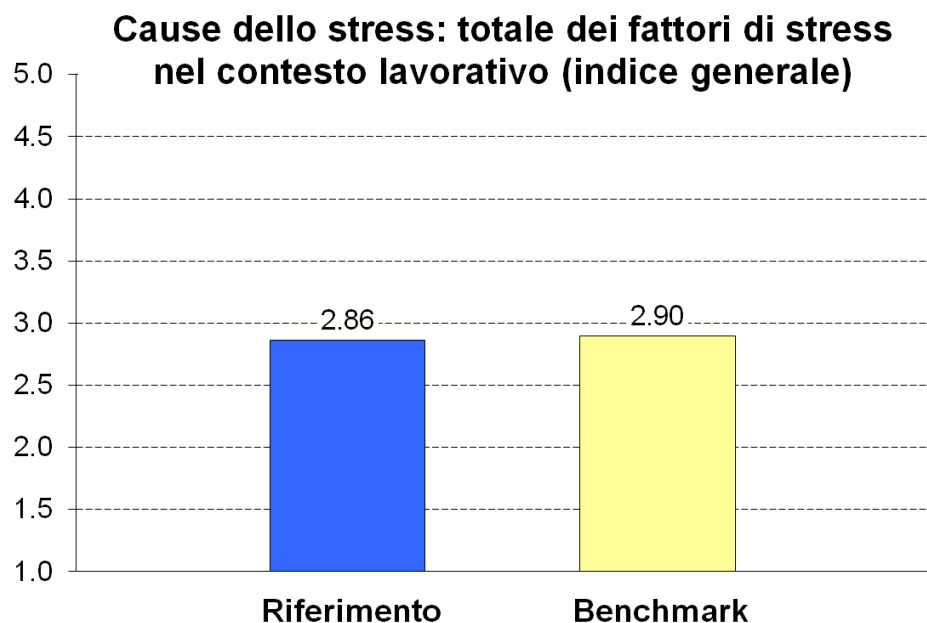
La pressione di tempo spesso sorge qualora viene richiesto un ritmo di lavoro troppo elevato. Ne può derivare che un impiegato, data l'elevata mole di lavoro, finisce più tardi il lavoro o non riesce a fare una pausa. In generale la pressione di tempo sul lavoro si è drasticamente alzata negli ultimi decenni. Pressione di tempo frequente può essere logorante.

La pressione di tempo è poco più elevata nel campione di riferimento rispetto al benchmark.

**Problemi di organizzazione del lavoro**

I problemi di organizzazione del lavoro riguardano aspetti inerenti all'organizzazione del lavoro che non funzionano in maniera ottimale. Questi problemi si possono manifestare in vari modi, ad esempio la mancanza di materiale ed informazioni attualizzate, un flusso di informazioni difficile o piuttosto un posto di lavoro arredato in modo sfavorevole. Un eccesso di problemi nell'organizzazione del lavoro può essere logorante.

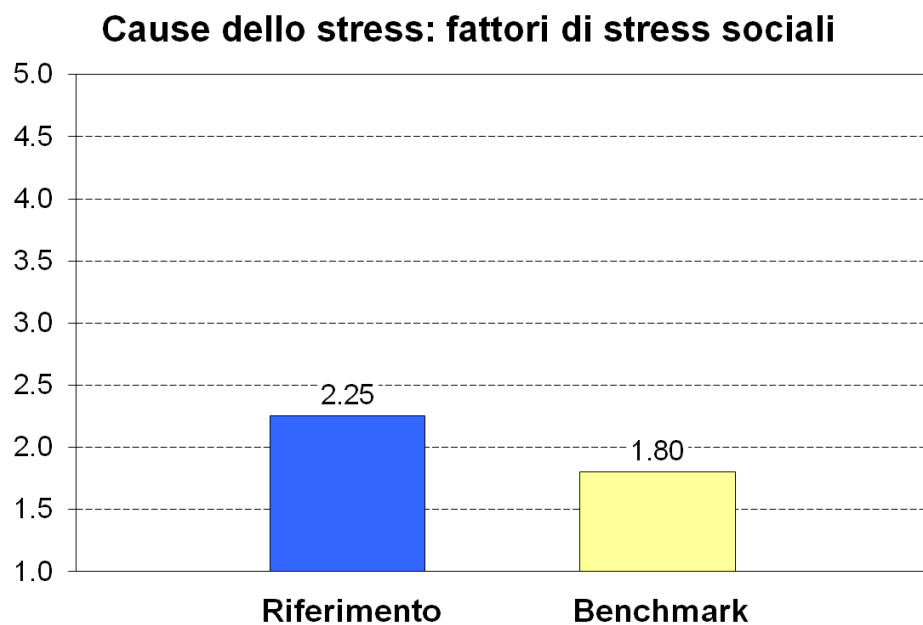
Il campione di riferimento riporta avere meno problemi nell'organizzazione del lavoro rispetto al benchmark.

**Indice stressori sul lavoro**

I 5 ambiti sopracitati possono essere accumulati in una scala generale (indice): stress dovuto alle funzioni di lavoro. Quando si parla dunque di stress dovuto alle funzioni di lavoro ci riferiamo all'*effetto complessivo di tutti e cinque gli stressori*.

Per quanto riguarda la scala generale, osserviamo una differenza minima tra il campione di riferimento (valore leggermente minore) e il benchmark (confronto immagine p. 23).

#### Stressori sociali



Con stressori sociali intendiamo fattori che riguardano la situazione sociale al lavoro. Questi possono comprendere conflitti tra collaboratori o con il superiore, suddivisione del lavoro ingiusta oppure un clima di lavoro sgradevole. Il ripetuto confronto con conflitti tra persone può essere molto logorante.

Il campione di riferimento riferisce essere confrontato con più stress a livello sociale rispetto al benchmark.

**Riassunto  
risultati  
stressori**

Per quanto riguarda lo stress dovuto alle funzioni di lavoro, il campione di riferimento ( $2.44 \leq M \leq 3.24$ ) riporta una dispersione minore rispetto al benchmark ( $2.38 \leq M \leq 3.59$ ). Tuttavia la relazione di quanto spesso il benchmark riporta valori minori, rispettivamente maggiori paragonati al campione di riferimento, è distribuito egualmente (confronto immagini p. 21-24).

In confronto allo stress dovuto alle funzioni lavorative, la media dello stress sociale è più elevato nel campione di riferimento in confronto al benchmark.

Complessivamente, le differenze tra i due campioni si trovano tra lo 0.04 e lo 0.45 e sono dunque relativamente basse. Questo illustra quanto il campione di riferimento è più simile al benchmark rispetto al campione di stressno-stress.ch.

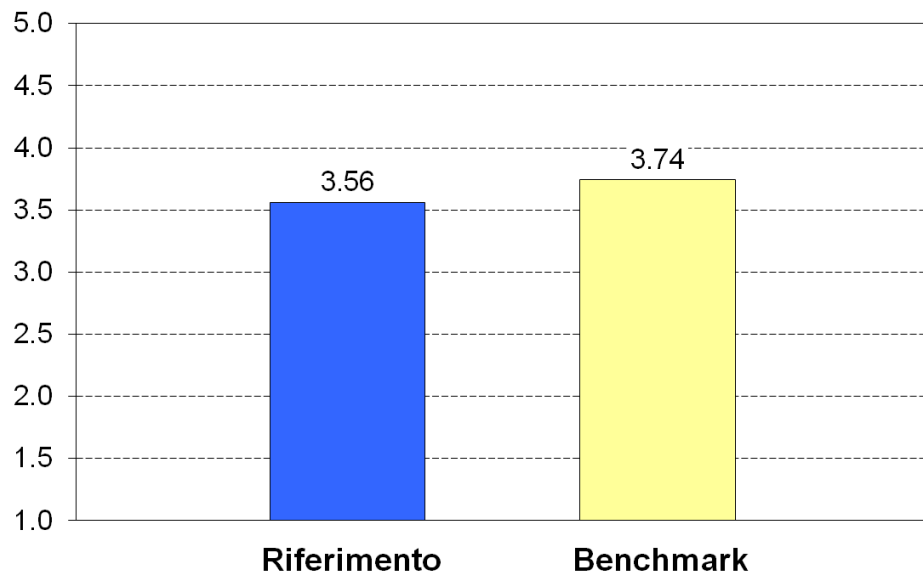
**4.3.2 Risorse****Risorse,  
cosa sono?**

Con risorse intendiamo condizioni di lavoro stimolanti (risorse *situative*) oppure le forze/capacità della persona stessa (risorse *personali*), le quali possono diminuire l'impatto negativo dello stress sul benessere. È dunque auspicabile avere valori alti per quanto riguarda le risorse.

**Libertà nella  
scelta dei metodi  
da applicare**

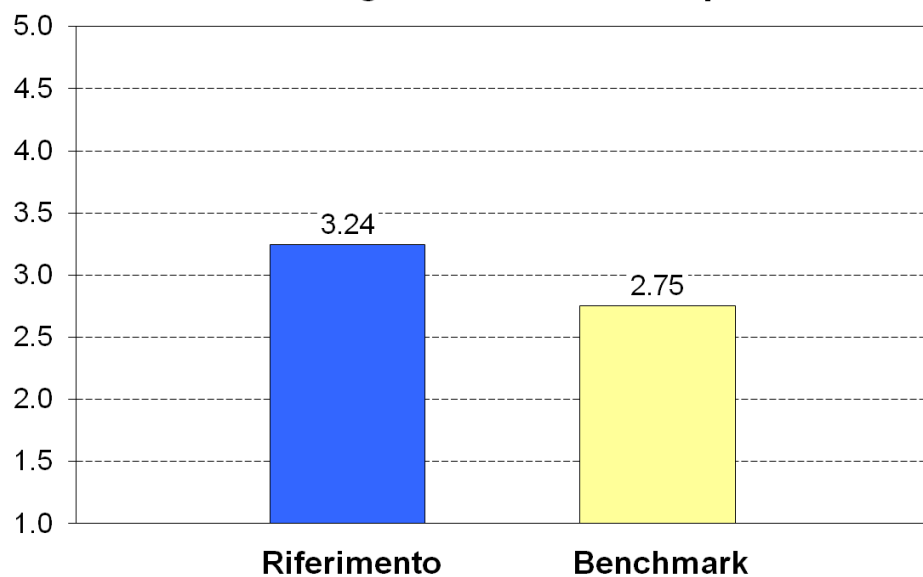
La scala che riguarda la libertà nella scelta dei metodi da applicare misura una delle risorse più importanti sul lavoro. I partecipanti vengono interrogati su fattori quali la libera scelta dell'ordine dei compiti da svolgere e il concreto svolgimento di quest'ultimi.

Il benchmark riporta avere più libertà nella scelta dei metodi (confronto immagine p. 26).

**Risorse: margini di manovra metodologici****Libertà nella  
suddivisione  
del tempo**

La libertà nella suddivisione del tempo rileva in quale misura la persona è libera di suddividersi i compiti in una giornata lavorativa. Un'alta libertà nella suddivisione del tempo significa che si è liberi di scegliere autonomamente quando svolgere quale compito.

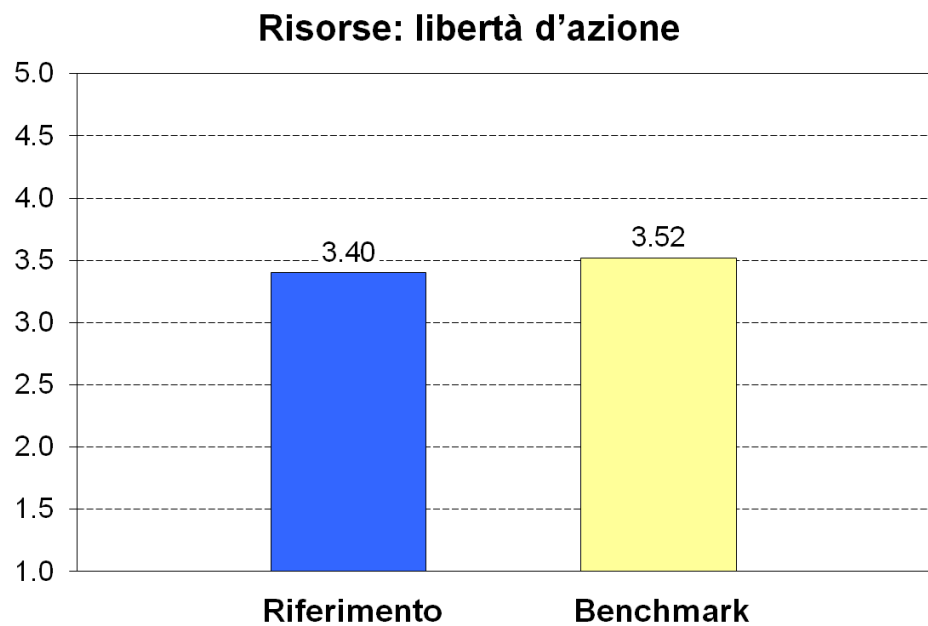
Il campione di riferimento riporta di disporre di più libertà nella suddivisione del tempo rispetto al benchmark.

**Risorse: margini di manovra temporali**

**Libertà d'azione** Le due scale sopracitate, "libertà nella scelta dei metodi da applicare" e "libertà nella suddivisione del tempo", possono essere unite in un'unica scala generale "libertà d'azione".

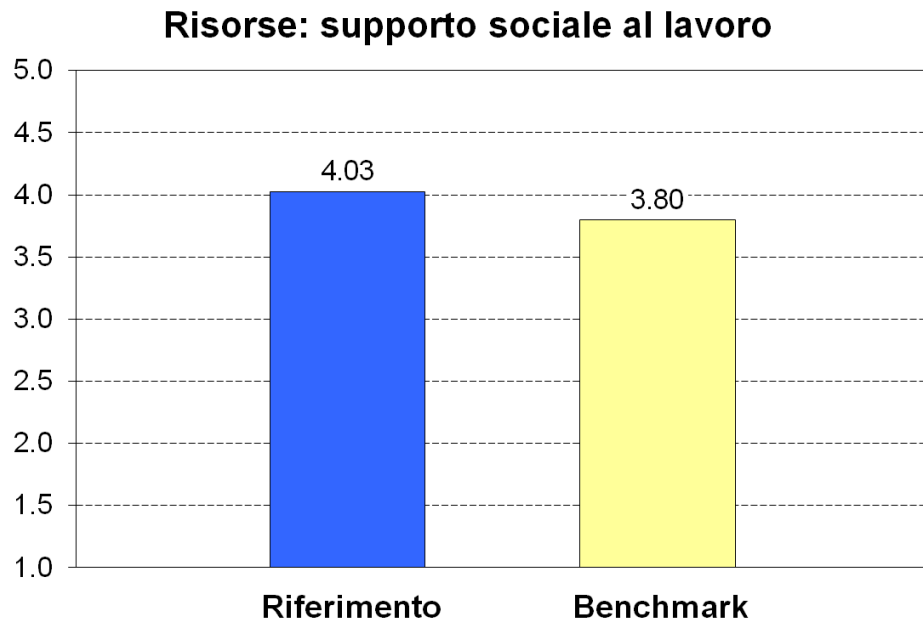
Avere a disposizione abbastanza libertà d'azione può aiutare a ridurre lo stress.

La libertà d'azione è leggermente più alta per il benchmark.



**Supporto sociale al lavoro** "Supporto sociale al lavoro" descrive quanto una persona può contare sul supporto di altri qualora incontra difficoltà sul lavoro. Come la libertà d'azione, essa conta come una delle risorse situative più importanti per fare fronte allo stress.

In confronto al benchmark, il campione di riferimento riporta avere più supporto sociale da parte dei superiori e dei colleghi.



**Riassunto  
risultati risorse**

Per quanto riguarda le risposte (immagine a p. 26-28) si può osservare che il campione di riferimento ha una dispersione delle medie ( $3.24 \leq M \leq 4.03$ ) simile a quella del benchmark ( $2.75 \leq M \leq 3.80$ ). Il rapporto tra valori alti e valori bassi di risorse è bilanciato per i due campioni.

Le differenze tra le medie dei due campioni sono relativamente basse con valori tra lo 0.08 e 0.49.

Anche in questo ambito i risultati dei due campioni sono dunque relativamente simili.

### 4.3.3 Benessere e indebolimento della salute

**Benessere,  
cos'è?**

Con benessere si intende in che modo una persona giudica la propria vita sia riguardo alla sua attitudine generale e i pensieri sulla propria vita (livello cognitivo) sia riguardo alle proprie esperienze emotive (livello affettivo).

Inoltre, può essere fatta un'ulteriore distinzione tra una

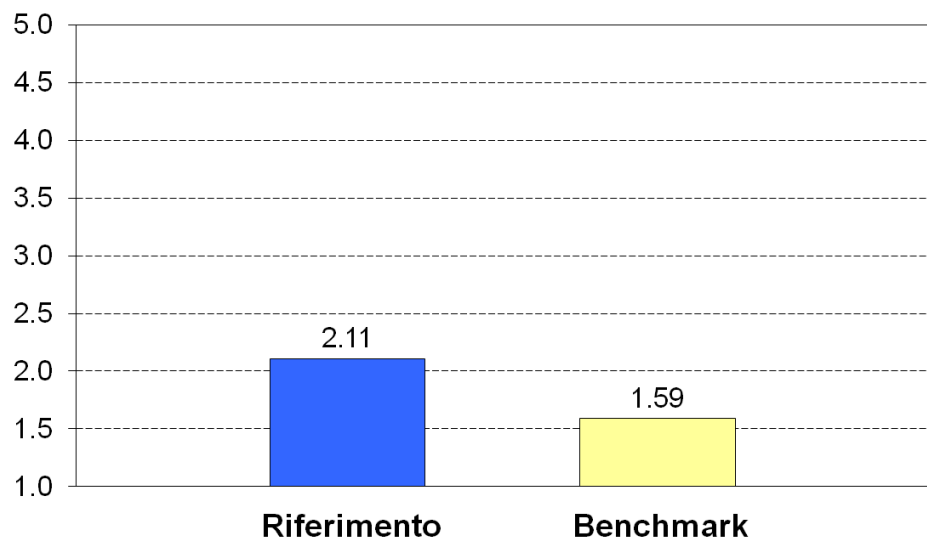


componente *positiva* (benessere) ed una componente *negativa* (menomazioni).

**Altri malessere fisici**

La scala "altri malessere fisici" rileva disturbi fisici quali ad esempio mal di testa, vertigini, batticuore, problemi di concentrazione ecc., non già rilevati dalla scala "Livello fisico" (stressnostress.ch – Stress-Check).

**Conseguenze negative sul benessere:  
altri malessere fisici**

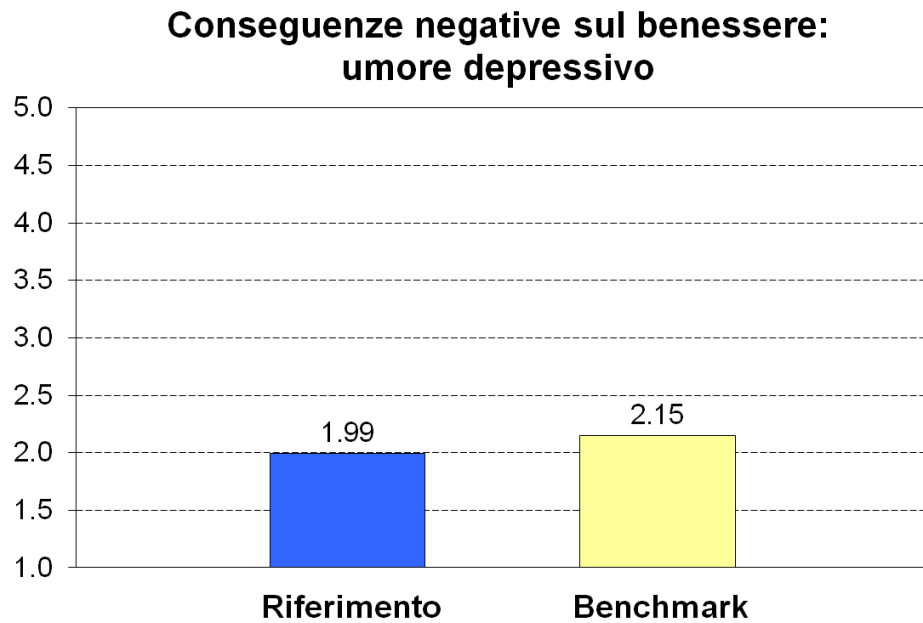


**Risultati**

I due campioni riportano medie di 2.11 (campione di riferimento), rispettivamente di 1.59 (benchmark) che corrisponde a un livello di malessere piuttosto basso.

**Umore depressivo**

Persone di umore depressivo spesso si percepiscono in maniera negativa, giudicano il mondo intorno a loro in maniera più negativa e hanno aspettative più negative per il futuro. Spesso questa circostanza è collegata ad una passività di fondo e la sensazione di avere meno controllo sulla propria vita (immagine p. 30).

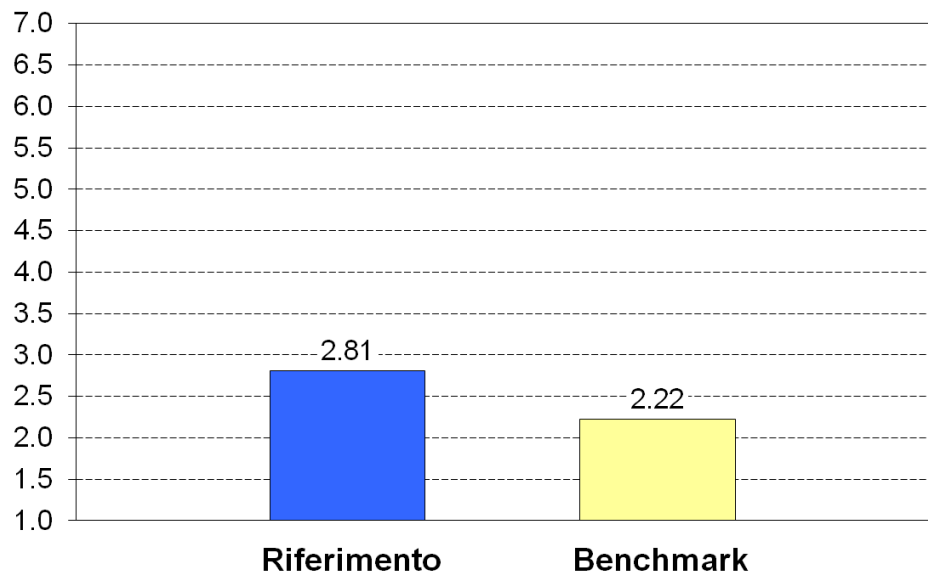


**Risultati** Il campione di riferimento ( $M = 1.99$ ), come pure il benchmark ( $M = 2.15$ )<sup>8</sup>, riportano avere valori relativamente bassi sulla scala della depressività. Contrapposto ad altri disturbi fisici, il benchmark riporta valori più alti di depressività.

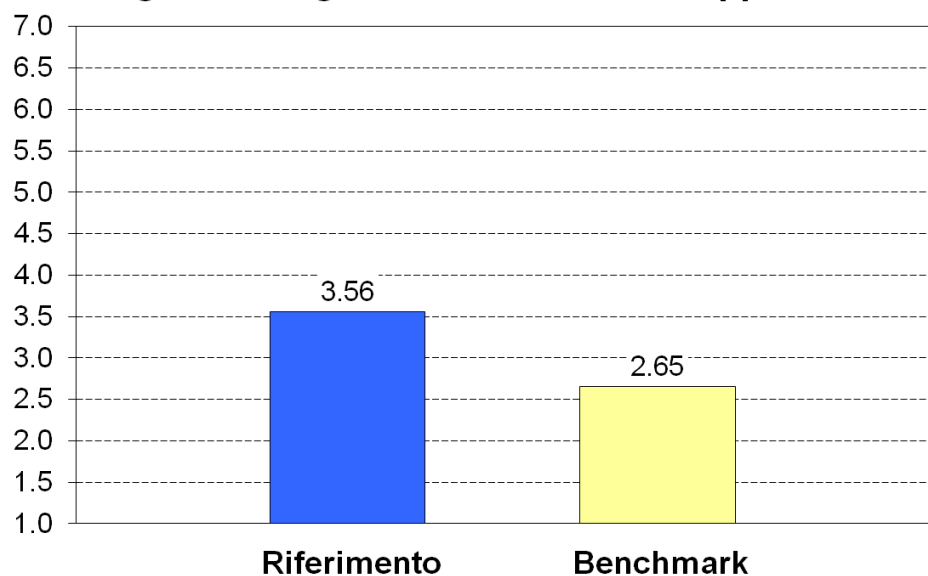
**Irritabilità** L'irritabilità riguarda in che misura si reagisce in modo irritato sul lavoro. Questa è spesso dovuta ad un sovraccarico di pensieri vari o emozionale.

**Risultati** Per quanto riguarda la scala d'irritabilità, il campione di riferimento riporta una media piuttosto bassa di 2.81. La media del benchmark con 2.22 è addirittura ancora più bassa (vedi immagine a p. 31).

<sup>8</sup> La media del benchmark – al contrario di tutti gli altri valori – risulta da un sondaggio al quale hanno partecipato più di 11'000 Italiani.

**Conseguenze negative sul benessere: irritabilità****Oppressione**

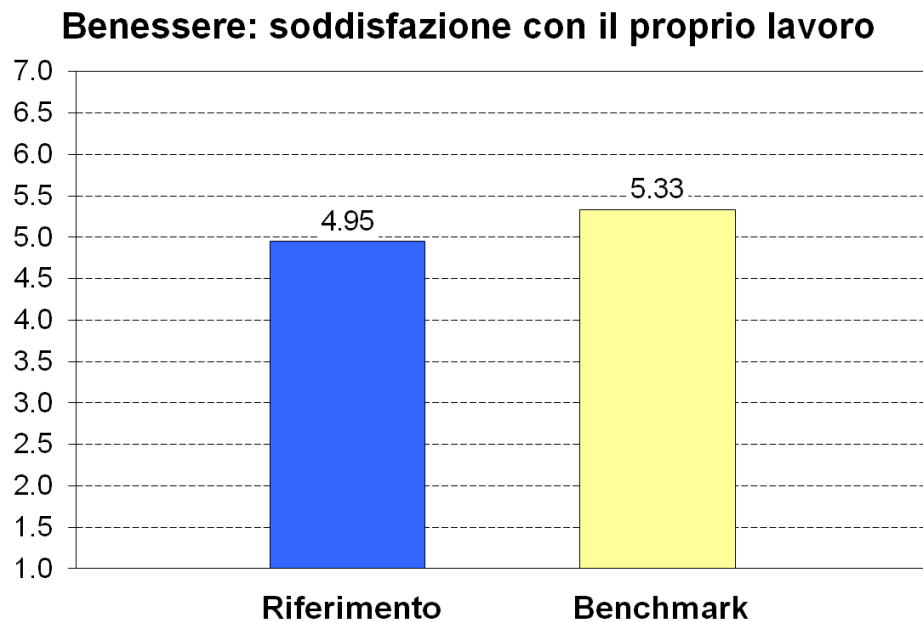
Con oppressione si intende la misura in cui si ha difficoltà a staccare dal lavoro e a rilassarsi. Anch'essa è un segnale chiaro per il fatto che il lavoro è troppo logorioso.

**Conseguenze negative sul benessere: oppressione****Risultati**

Anche sulla scala dell'oppressione entrambi i campioni riportano valori piuttosto bassi con medie del 3.56 e 2.65 rispettivamente. Anche in questo caso il campione di riferimento riporta valori più alti.

**Soddisfazione sul lavoro**

La soddisfazione sul lavoro in generale è la soddisfazione di una persona con la propria situazione lavorativa in generale.

**Risultati**

Per quanto riguarda la soddisfazione sul lavoro, entrambi i campioni riportano valori alti. Questo indica che la situazione lavorativa viene valutata come piuttosto positiva. La media del benchmark con  $M = 5.33$  è addirittura più alta rispetto al campione di riferimento con  $M = 4.95$ .

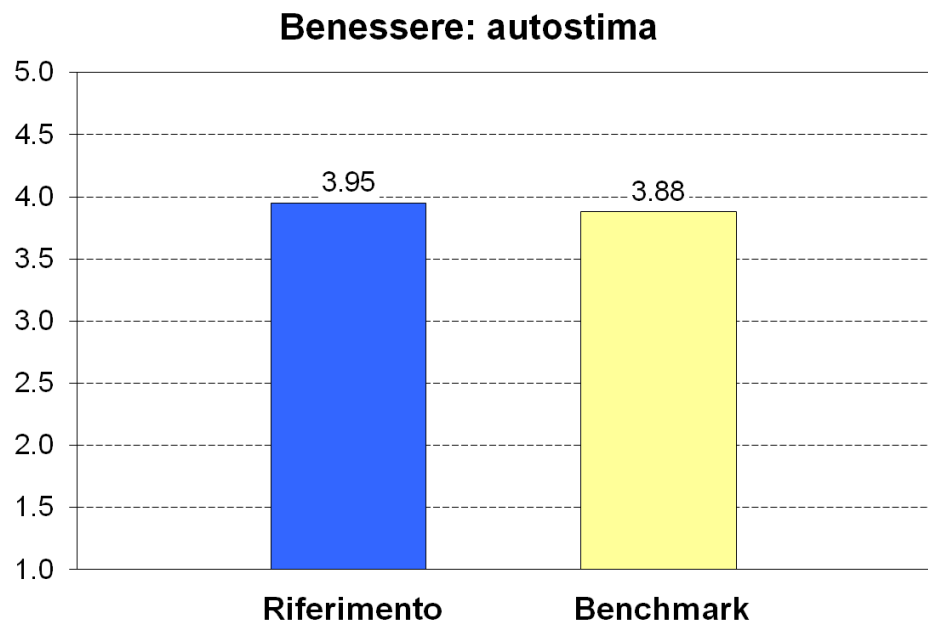
**Autostima**

Con autostima intendiamo l'impressione che una persona ha di sé stessa, delle proprie capacità e del proprio carattere. L'autostima si trova in relazione con il valore dato alla propria vita.

**Risultati**

Anche per quanto riguarda l'autostima, entrambi i campioni riportano valori alti. Questo indica un alto livello di benessere. Al contrario della soddisfazione sul lavoro, la

media del campione di riferimento ( $M = 3.95$ ) è leggermente più alta della media del benchmark ( $M = 3.88$ )<sup>9</sup>.



#### 4.3.4 Riassunto dei risultati delle scale utilizzate per la verifica dello Stress-Check

##### Riassunto risultati altre scale

Sia per il campione di riferimento, composto da persone attive nel mondo del lavoro in Svizzera italiana, come anche per il benchmark troviamo in generale medie piuttosto basse per quanto riguarda le scale che misurano gli stressori e medie relativamente alte per le scale che misurano le risorse. Analogamente, per entrambi i campioni, si trovano medie piuttosto basse per quanto riguarda l'indebolimento della salute, rispettivamente alte per quanto riguarda il benessere.

In generale, troviamo poche differenze tra i due campioni.

<sup>9</sup> La media del benchmark – al contrario di tutti gli altri valori – risulta da un sondaggio al quale hanno partecipato più di 11'000 Italiani.

## 4.4 Rapporto tra stressori, risorse e benessere

**Relazioni** Fino a questo punto sono state osservate singole caratteristiche. Nella parte seguente verranno analizzati diversi legami tra le varie caratteristiche.

Al fine di descrivere i legami coinvolti nel processo dello stress – citati nell'introduzione – basandoci sui dati di questo sondaggio, ci avvaleremo di alcuni esempi per descrivere analisi più specifiche.

Prima viene però brevemente presentato come è possibile testare tali legami e quale significato dargli.

### 4.4.1 Metodi statistici

**Correlazioni** Il metodo statistico per testare dei legami tra diverse variabili è la correlazione. Una correlazione (abbreviazione: "r") esprime la forza del legame tra due caratteristiche (ad esempio il legame tra stress dovuto alle funzioni di lavoro e la soddisfazione sul lavoro) in modo numerico. I valori delle correlazioni variano tra -1 e +1.

**Esempi per correlazioni**

Come spiegazione tre esempi:

$r = +1$ : Esiste un legame positivo perfetto tra due caratteristiche (ad esempio più è alta la pressione di tempo, più è elevato l'indebolimento della salute).

$r = -1$ : Esiste un legame negativo perfetto tra due caratteristiche (ad esempio più è alta la pressione di tempo, minore è la soddisfazione sul lavoro).

$r = 0$ : Non esiste nessuna relazione tra le due caratteristiche.

**Significato delle relazioni** Nella maggior parte degli studi che riportano relazioni tra stressori o risorse con il benessere, si trovano relazioni (+/-) tra .25 e .40. Con una correlazione del .20 si tratta di una correlazione piuttosto bassa. Correlazioni tra +/- .20 e +/- .50 esprimono una correlazione media, e correlazioni al di sopra di +/- .50 sono da considerare alte.

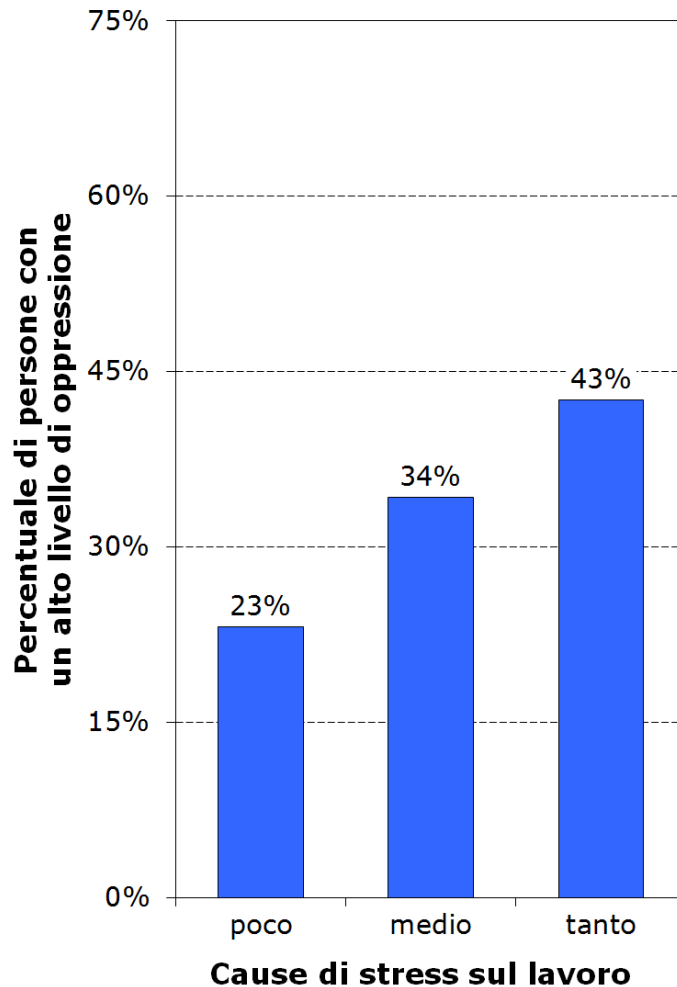
Come nella prima parte, anche qua viene analizzato se i collegamenti trovati sono statisticamente significativi, se sono dunque trovati in modo sistematico o dovuti al caso. Di seguito riportiamo solo collegamenti statisticamente significativi.

#### **4.4.2 Stressori e benessere**

**Stressori e benessere** Grazie a stressori selezionati e indicatori del benessere mostriamo ora quale impatto possono avere gli stressori sul benessere.

Situazioni stressanti che ricorrono soventemente possono essere valutate come fattori di rischio. Questi possono alzare il rischio di menomazioni per quanto riguarda il benessere oppure per quanto riguarda impostazioni negative verso il lavoro.

**Stressori sul lavoro e ammontare del carico/oppresione**



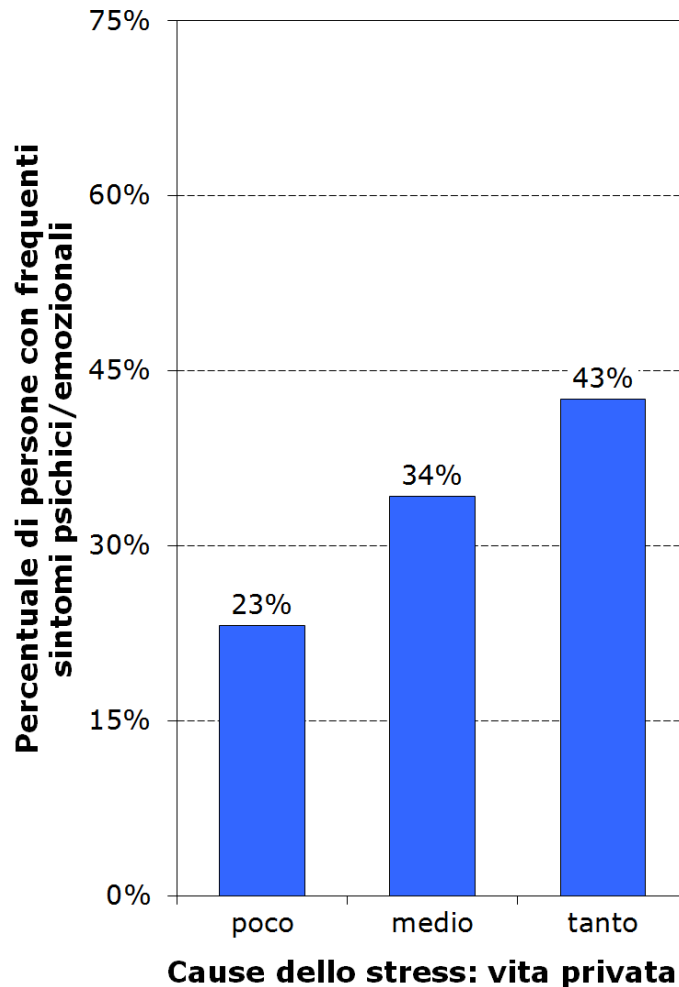
Il 63% dei partecipanti che esprimono alti livelli di stress al lavoro<sup>10</sup>, riportano un alto livello di oppresione e riferiscono di non riuscire a staccare dopo il lavoro. Tra le persone che invece esprimono pochi stressori dovuti al lavoro, solo il 10% dice di avere un alto carico. Tra le persone che riportano un medio livello di stress sul lavoro, il 27% segnala di avere un alto carico.

In altre parole, l'immagine chiarisce che una persona esposta a più stress sul lavoro fa sei volte più fatica a staccare dopo il lavoro in confronto a una persona che è sottoposta a poco stress! Questa relazione corrisponde ad una correlazione di  $r = .46$  ( $p < .001$ ).

<sup>10</sup> Per il lettore interessato alla statistica: pochi, medi rispettivamente tanti stressori sul lavoro corrispondono all'incirca al terzo minore, medio, rispettivamente alto dell'intero campione di riferimento ( $n = 290$ ).



**Stressori privati e indebolimento della salute psichica/emozionale**



Lo stress nella vita privata è spesso collegato o disagi psichici/emotivi.

La quota di persone con disagi psichici/emotivi sale dal 23%, per il gruppo con poco stress nella vita privata, fino al 34% per le persone con un livello di stress nella vita privata medio/alto e addirittura fino al 43% per le persone con molto stress nella vita privata.

Il gruppo che esprime maggiore stress nella vita privata è doppiamente colpito da disagi psichici/emotivi in confronto al gruppo che esprime il minore stress nella vita privata.

Questa relazione corrisponde ad una correlazione di  $r = .13$  ( $p < .001$ ).

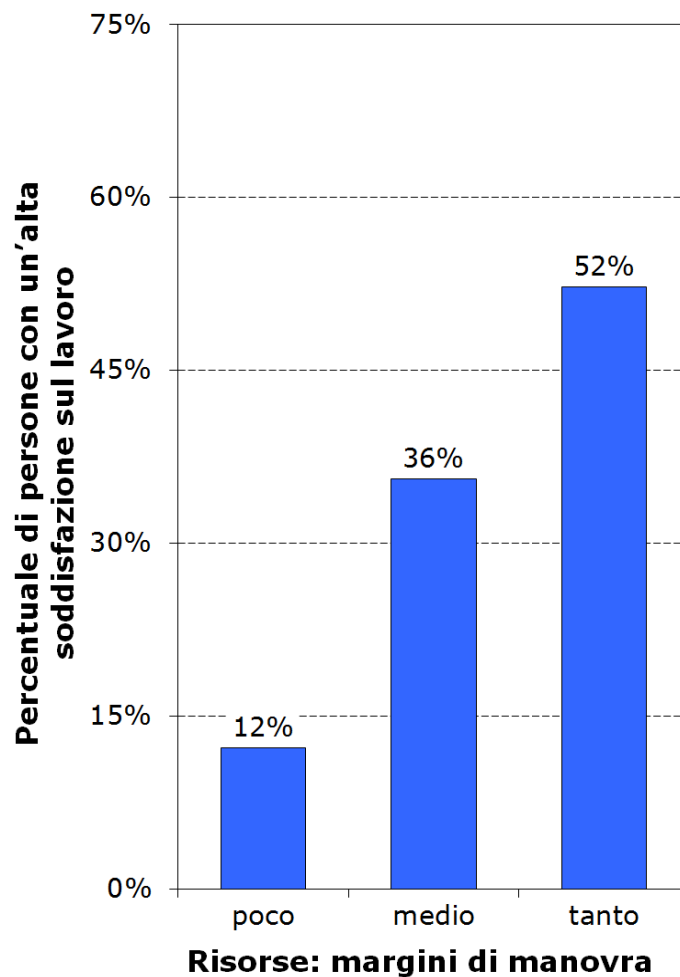
### 4.4.3 Risorse e benessere

#### Risorse e benessere

Per esaltare l'importanza delle risorse nel processo dello stress, di seguito viene presentato il rapporto tra libertà d'azione (controllo sul lavoro) e la soddisfazione sul lavoro.

In questo contesto si parte dall'idea che risorse e benessere sono positivamente collegate. Le risorse possono dunque attenuare l'effetto negativo che lo stress ha sul benessere.

#### Libertà d'azione e soddisfazione sul lavoro



Il 52% dei partecipanti che percepiscono un'alta libertà d'azione sul posto di lavoro sono molto soddisfatti con il proprio lavoro. Dei partecipanti che invece percepiscono

poca libertà d'azione, solo il 12% è molto soddisfatto con il proprio lavoro. Nel gruppo con media libertà d'azione, il 36% dei partecipanti riporta essere molto soddisfatto col lavoro.

Le persone con un'alta libertà d'azione hanno dunque una probabilità di quattro volte maggiore di essere molto soddisfatti col lavoro in confronto al gruppo con poca libertà d'azione.

Questa relazione corrisponde ad una correlazione di  $r = .43$  ( $p < .001$ ).

**Riassunto  
risultati rapporti**

Le tre immagini mostrano chiaramente quanto è rilevante la relazione tra stress, rispettivamente risorse, e variabili che misurano il benessere. Relazioni simili si trovano anche tra altre variabili misurate in questo studio (non riportate in questo rapporto finale).



## 5. Conclusioni

### **Riassunto dei risultati**

I risultati di questo sondaggio indicano che le persone impiegate nella Svizzera italiana percepiscono un livello medio-basso di stress e relativamente tante risorse, confermando risultati trovati in studi precedenti.

Anche per quanto riguarda il benessere, in questo sondaggio sono stati trovati risultati che rispecchiano quelli di altri studi. In generale, i fattori che stimolano il benessere sono maggiormente presenti, mentre i fattori che invece indeboliscono la salute sono piuttosto basse.

### **Stressori, risorse e benessere**

Le relazioni tra stressori, risorse e benessere dimostrano chiaramente che delle buone condizioni di lavoro (poco stress sul lavoro ed elevate possibilità di controllo) sono positivamente collegate ad un maggiore benessere e minori menomazioni in confronto a delle condizioni di lavoro sfavorevoli.

Le medesime relazioni si trovano anche per lo stress in ambito privato.

È dunque non solo nell'interesse del singolo, ma anche dei datori di lavoro, di fornire delle buone condizioni di lavoro per migliorare il benessere dei lavoratori.

È stato dimostrato che in questo modo è possibile sia ridurre le quote di assenze e di licenziamenti, sia aumentare la motivazione e il benessere dei dipendenti.

### **Confronto dati di riferimento – Benchmark**

Data la similitudine tra i dati del campione di riferimento e il benchmark, possiamo dedurre che i dati collezionati rappresentano effettivamente le caratteristiche della popolazione della Svizzera italiana.

### **Stress-Check**

Questo fatto è particolarmente importante per la versione in italiano dello Stress-Check per me di [stressnostress.ch](http://stressnostress.ch),

dato che fino ad ora non erano a disposizione alcuni dati per le domande del questionario.

Dato che il campione di stressnostress.ch in lingua tedesca (come anche in francese) ottiene risultati peggiori rispetto al campione di riferimento per quanto riguarda i segnali e le cause dello stress, i risultati del campione di stressnostress.ch – come ci aspettavamo – sono inutilizzabili quali mezzo di paragone per il feedback online per la popolazione in generale. Questo indica che il campione di stressnostress.ch ha compilato il questionario online principalmente per ragioni di logorio personale causato dallo stress, cosa che risulta in un'alto indebolimento del benessere.

**Dati di riferimento**

I risultati dimostrano dunque che il sondaggio nella Svizzera italiana si è rivelato essenziale.

Il nuovo campione fornisce dunque i valori di paragone necessari per la costruzione del feedback online.

**Procedure successive**

Questo studio può dunque confermare l'utilizzabilità dello Stress-Check come strumento per l'analisi dello stress e sarà la base per la creazione di un feedback online automatizzato in risposta allo "Stress-Check per me".

Il questionario aiuta ad aumentare l'attrattività del sito. Inoltre, d'ora in poi anche le persone della Svizzera italiana avranno accesso ad un feedback immediato per quanto riguarda il loro livello di stress.

## **Contatto per richieste di chiarimento riguardanti il rapporto generale**

MSc Isabel Pfister

Universität Bern

Institut für Psychologie

Fabrikstrasse 8

3012 Bern

E-Mail: [isabel.pfister@psy.unibe.ch](mailto:isabel.pfister@psy.unibe.ch)

**Ringraziamo cordialmente tutti i partecipanti allo studio per il loro contributo.**