

NEL LUOGO DI LAVORO PASSIAMO GRAN PARTE DELLA NOSTRA VITA E IN UN AMBIENTE DOVE SI STA BENE SI LAVORA MEGLIO. QUESTO VALE IN TUTTI I SETTORI LAVORATIVI, MA È PARTICOLARMENTE IMPORTANTE PER COLORO CHE OPERANO NELL'AMBITO DEL FINE VITA, DELLA MORTE E DEL LUTTO. SOCREM TORINO, DA ANNI, INTERVIENE A TUTELA DEL BENESSERE LAVORATIVO DEI PROPRI DIPENDENTI, CON LE MODALITÀ PREVISTE DALLA NORMATIVA VIGENTE E AVVALENDOSI DI CONSULENZE SPECIFICHE.

SUL BINOMIO BENESSERE - LAVORO, ABBIAMO INTERVISTATO IL PROFESSOR PIERGIORGIO ARGENTERO, ORDINARIO DI PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI PRESSO L'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA.

# Quanto conta il benessere dei lavoratori

Gisella Gramaglia

INTERVISTA

## Piergiorgio Argentero

È Ordinario di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso l'Università degli Studi di Pavia. I suoi principali interessi di ricerca riguardano il benessere lavorativo ed i rischi psicosociali presenti nei diversi contesti organizzativi. In questi ambiti ha svolto sia lavori di analisi teorica sia ricerche-interventi in molteplici settori occupazionali. È autore di oltre 200 pubblicazioni su riviste nazionali e internazionali e di 12 monografie.



- *Professor Argentero, secondo lei, dal punto di vista del benessere lavorativo quali sono le implicazioni di un lavoro nel campo del fine vita che, nello specifico, prevede un contatto ravvicinato e costante con i dolenti e il dolore?*

Lavorare a contatto con il fine vita, con la morte e con la sofferenza ha molteplici implicazioni a livello di benessere individuale e qualità della vita lavorativa. L'importanza della problematica è segnalata anche dal recente sviluppo di un settore di studi, detti *Death Studies*, che si interessano proprio di approfondire i diversi aspetti del contatto quotidiano con la morte e con il lutto, e tutto ciò che questo comporta per coloro che ne sono direttamente o indirettamente coinvolti.

Molte delle nostre conoscenze derivano da ricerche condotte nell'ambito delle professioni sanitarie, focalizzate sull'esperienza dei professionisti che trattano pazienti in fine vita e che si relazionano con la sofferenza dei familiari. In questi lavoratori è stato rilevato come l'esposizione prolungata e continuativa alla morte può causare forte malessere psico-fisico e stress che, senza adeguati interventi, può sfociare in vero e proprio burnout. Quest'ultimo comporta, per la per-

sona che ne è interessata, debilitanti sensazioni di profondo esaurimento di risorse emotive e psichiche, grande affaticamento, perdita di soddisfazione e motivazione verso il proprio lavoro, così come peggioramento delle relazioni dovute all'adozione di comportamenti di isolamento dagli altri e di cinismo. Questo accade perché la gestione e l'esposizione alla sofferenza altrui richiede l'impiego di molte risorse empatiche, psichiche e relazionali, che a lungo andare possono esaurirsi portando la persona a sentirsi completamente svuotata e riarso, peggiorando quindi sensibilmente la sua qualità della vita così come la sua performance lavorativa.

L'esperienza del morente, dei familiari e dei professionisti sanitari che gestiscono il fine vita è sicuramente l'oggetto principale della maggior parte degli studi. Tuttavia, alcune ricerche - che sono ancora purtroppo rare nel corpus della letteratura scientifica - hanno analizzato anche l'esperienza di altri professionisti che operano nel campo della gestione della salma e dei diversi riti funebri. Per esempio, una ricerca americana degli anni Novanta del secolo scorso condotta dallo studioso Petrillo ha raccolto il parere e le esperienze di 56 operatori cimiteriali con diverse mansioni, di cui la

maggior parte necrofori. Costoro hanno riferito importante sofferenza e malessere psichico legati ad alcuni aspetti particolarmente difficili del proprio lavoro, quali per esempio la gestione delle salme dei bambini, l'esposizione al cordoglio e allo struggimento dei familiari, l'esperienza delle conseguenze fisiche della morte sui corpi delle salme così come anche il dover sopportare lo stigma sociale e i pregiudizi verso la loro professione. Inoltre, è stato evidenziato come questi lavoratori sono costantemente esposti al lutto, tuttavia non fanno parte dei "rituali" sociali che la famiglia del defunto mette in atto e quindi si trovano a dover elaborare il lutto da soli e a distanza.

● *Quali sono i campanelli d'allarme che indicano il rischio di stress o burnout?*

Sicuramente i campanelli di allarme a cui prestare attenzione sono tutte quelle forme di malessere fisico e psicologico che il lavoratore può sviluppare a causa della propria attività e che, proprio per questo, si possono acuire sul posto di lavoro. Quindi una persona fortemente stressata o in burnout potrebbe manifestare varie forme di disturbi fisici (dolori muscolo-scheletrici, cefalee, intensa stanchezza, problemi dermatologici o gastrointestinali, disturbi della sfera sessuale, ecc.) così come disturbi psicologici (sintomi ansiosi e depressivi, demoralizzazione, mancanza di concentrazione, apatia, ecc.) e comportamentali (isolamento, irritabilità, dipendenze, ecc.). Inoltre, lo stress porta a perdere motivazione e coinvolgimento verso il proprio lavoro e quindi a far aumentare il numero di assenze e di infortuni, oltre a peggiorare qualitativamente e quantitativamente l'attività svolta.

● *Che cosa può fare un'azienda, nel nostro settore, per tutelare il benessere dei propri lavoratori?*

Innanzitutto, è sicuramente importante prendere coscienza della necessità di salvaguardare il benessere dei propri dipendenti, in primis mettendo in atto misure per rilevare e valutare gli specifici fattori di rischio presenti nel lavoro e le possibili aree di interventi migliorativi. Può anche essere utile effettuare una puntuale valutazione del clima organizzativo e di criticità presenti sul piano relazionale. In questo modo è possibile individuare le eventuali criticità del momento a cui rispondere con strategie mirate e funzionali alle necessità dei lavoratori. Altrettanto importante è garantire una comunicazione trasparente e fluida all'interno dell'azienda, così

come incentivare la partecipazione attiva alla vita aziendale delle varie figure professionali, in modo da poter delineare in modo chiaro e condiviso il loro ruolo e ambito di attività.

Inoltre, considerata la delicatezza di diversi aspetti caratterizzanti queste professionalità, potrebbe essere utile prevedere dei momenti di incontro in cui i dipendenti possano condividere le proprie esperienze e discutere di tematiche relative alla propria attività, per esempio tramite l'aiuto di una figura esperta che funga da facilitatore del gruppo.

Ulteriori esempi di tematiche da trattare in sede di formazione potrebbero essere quella della gestione individuale dello stress, della resilienza, dell'equilibrio tra vita di lavoro e vita personale.

Infine, laddove necessario, sarebbe sicuramente importante supportare i lavoratori che stanno attraversando un particolare momento di difficoltà attraverso l'invio a uno sportello psicologico, interno o esterno all'azienda.

● *Professore, perchè è così importante avere l'approccio che lei suggerisce?*

Affrontare le criticità legate all'attività lavorativa è importante sotto diversi punti di vista.

In primis è un obbligo di legge; infatti, il D.lgs 81/2008, meglio conosciuto come Testo Unico per la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, prescrive di valutare non solo i rischi fisici per il lavoratore ma anche quelli psicosociali, quali ad esempio stress-lavoro correlato, burnout, mobbing, violenze, molestie.

Inoltre, adottare delle misure per risolvere eventuali criticità sul posto di lavoro è essenziale sia per il benessere dell'individuo sia per i risultati dell'azienda. Infatti, il luogo di lavoro è uno degli ambienti in cui ognuno di noi spende gran parte del proprio tempo e in cui può estrinsecare la propria identità e accrescere le proprie competenze professionali e personali.

La possibilità di vivere in modo salutare la propria attività personale permette di salvaguardare la propria salute psicologica, fisica e relazionale, così come di essere in grado di svolgere correttamente la propria attività. Infine, un'impresa con lavoratori soggetti a forte stress registrerà delle conseguenze economiche negative causate dalle frequenti assenze dal lavoro, dall'aumento del numero di infortuni e da elevati tassi di turnover. Oltre a ciò, la qualità e la quantità del lavoro peggioreranno, così come potrebbero aumentare i conflitti interni, riducendo nel complesso sia la soddisfazione professionale degli operatori sia quella degli utenti esterni per il servizio ricevuto.