

Corso di formazione per Medici Competenti
METODOLOGIE E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO
Padova, 12 novembre 2010

Lo stress come interazione fra individuo e contesto

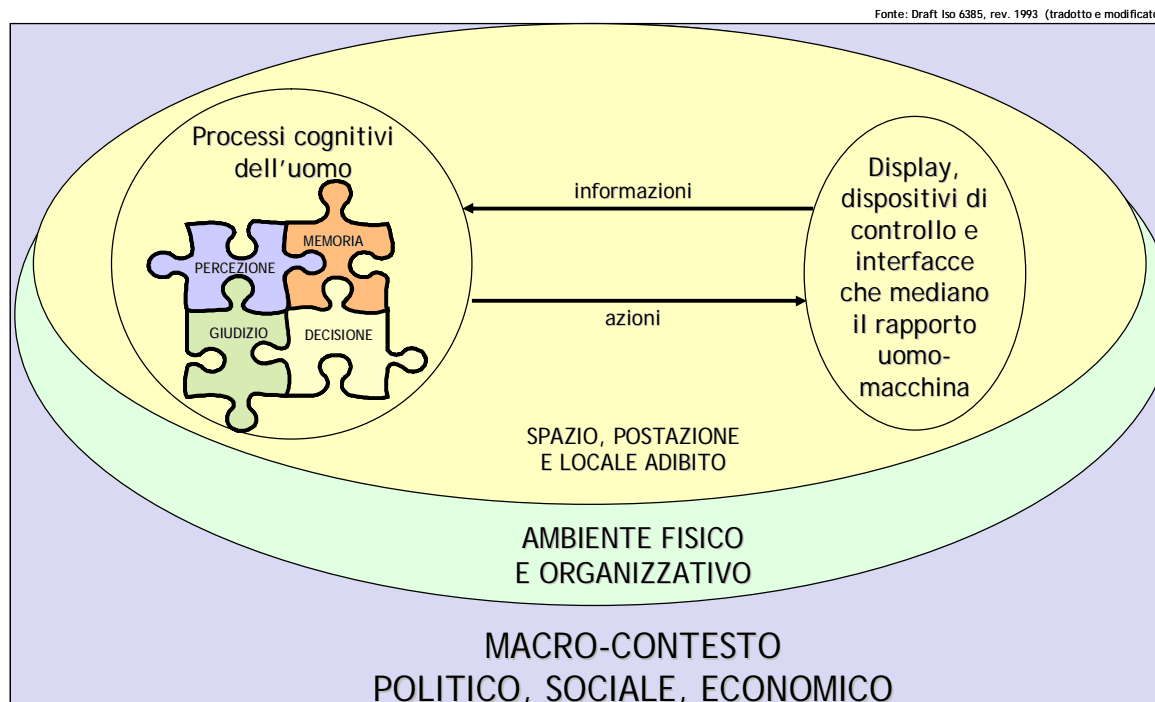
Doriano Magosso

Spisal Aulss 17 - CRREO (Programma Regionale per l'Ergonomia Occupazionale)

Doriano Magosso

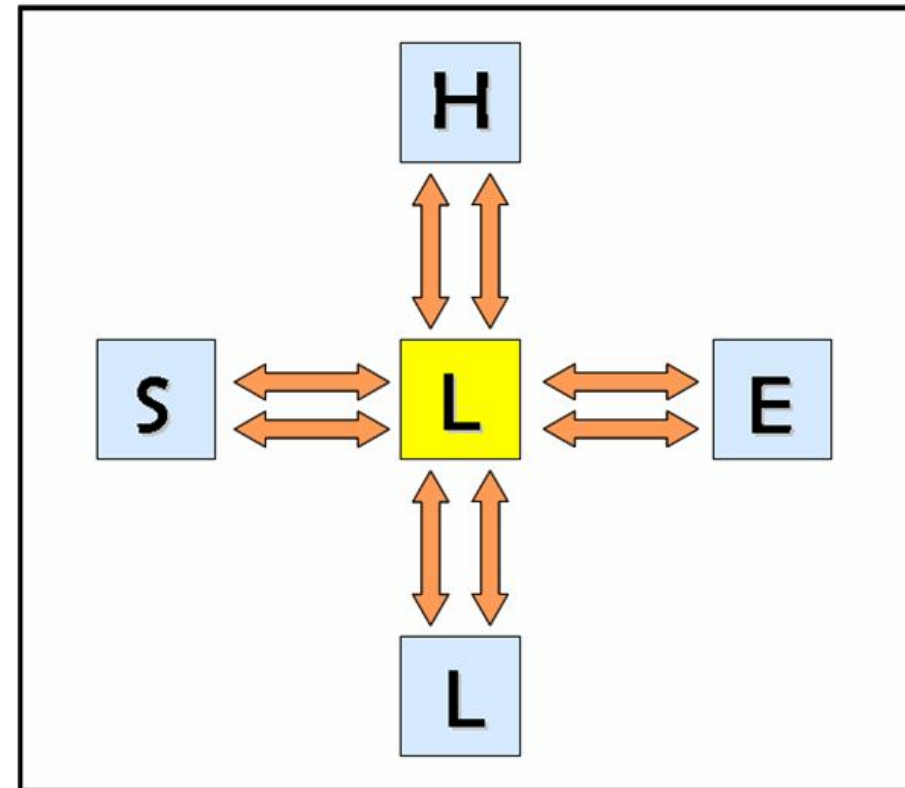
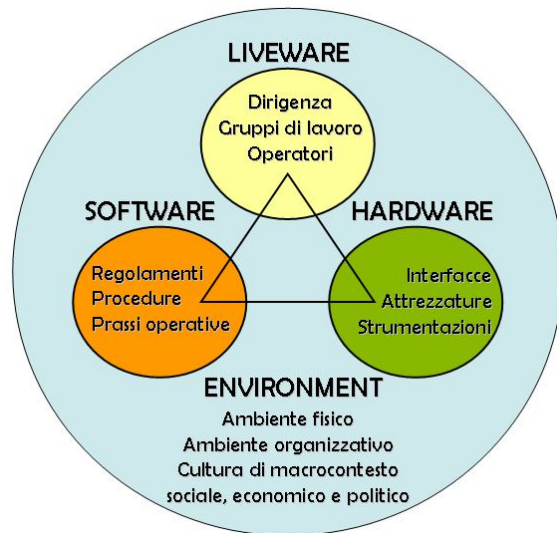
Il sistema di lavoro

- ✚ È il “grande insieme” nel senso di uomini e macchine che operano **in sinergia** per raggiungere gli obiettivi prefissati, attraverso attività lavorative progettate per essere svolte
 - in un certo spazio,
 - in un certo ambiente e
 - alle condizioni imposte dall'organizzazione del lavoro.



L'uomo al centro del sistema

Modello SHELL (Hawkins, 1987)



- Si sottolinea l'importanza delle *interfacce (o relazioni)* fra i vari blocchi più che le caratteristiche di ogni singolo elemento.
- Si focalizza l'attenzione sull'uomo (L) posto in posizione centrale.
- Le *aree critiche* di collegamento sono laddove c'è comunicazione fra l'operatore e gli altri elementi del sistema, compreso l'uomo (L) posto in periferia a rappresentare le altre persone presenti nello stesso contesto (collaboratori e superiori).

Il lavoro centrato sull'uomo

- D.Lgs. 81/08 -

✚ Titolo I, Capo I: Disposizioni generali

Art. 2 Definizioni :

- q) **“Valutazione dei rischi”**: *valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione* in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza.
- o) **“Salute”**: stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o di infermità.

La visione “sistemica” ergonomica

- D.Lgs. 81/08 -

✚ Titolo I, Capo III: Gestione della prevenzione nei luoghi di lavoro

Art. 15 c. 1 - Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

- a) la valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza
- b) ...

d) il rispetto dei principi ergonomici

- nell' *organizzazione del lavoro*
- nella *concezione dei posti di lavoro*
- nella *scelta delle attrezzature*
- nella *definizione dei metodi di lavoro e produzione,*

in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro *monotono* e di quello *ripetitivo*.

L'ergonomia

- L'ergonomia, o scienza del fattore umano, ha come oggetto *l'attività umana* in relazione alle *condizioni ambientali, strumentali* e *organizzative* in cui si svolge. Il fine è *l'adattamento* di tali condizioni alle *esigenze dell'uomo*, in rapporto alle sue caratteristiche e alle sue attività.
- È una *scienza* ed una *tecnica* che propone:
 - una cultura del lavoro basata sulla *centralità dell'uomo*.

Evoluzione dell'ergonomia

Dall'essere centrata sulla prestazione isolata di individui isolati (sul compito separato dal contesto)



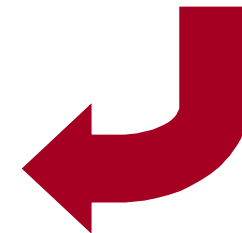
all'occuparsi delle *relazioni che intercorrono tra le persone* e tra queste e l'ambiente circostante (gli strumenti usati, i rapporti con gli altri membri del gruppo, le caratteristiche dell'organizzazione, ...)

Da una concezione "atomistica"



ad una *concezione relazionale* del lavoro

Il concetto di **INTERAZIONE** soppianta quello di adattamento tra uomo e macchina



Nasce l'**ERGONOMIA DEI SISTEMI**

Ergonomia dei sistemi

- Invece di prendere in esame uno solo dei termini del problema alla volta, l'uomo o la macchina, si considera la *relazione* che li lega.
- Compito dell'ergonomia non è più quello di mettere d'accordo le due componenti storicamente antagoniste del lavoro industriale (uomo e macchina), ma quello di *comprenderne l'interazione* e migliorarne la comunicazione.

Contributo delle norme di buona tecnica

Gli standard europei ed internazionali confermano con autorevolezza che *governare il sistema*, attraverso l'applicazione dei principi ergonomici, vuol dire ***mettere l'uomo al centro***, *stabilire cosa sa fare, quanta esperienza ha maturato* e come si possa costruirgli intorno un ambiente di lavoro adatto dal punto di vista *fisico e organizzativo*.

Le norme di buona tecnica

- La centralità dell'uomo -

✚ **Norma UNI EN ISO 10075-2.** Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale. Principi di progettazione.

Scopo: la presente norma fornisce una guida per la progettazione dei sistemi di lavoro, compresi il progetto dei compiti, dell'attrezzatura, del posto di lavoro nonché delle condizioni di lavoro, focalizzandosi sul carico di lavoro mentale ed i suoi effetti.

Si applica per una adeguata progettazione del lavoro e dell'utilizzo delle capacità umane, con l'intento di predisporre condizioni di lavoro ottimali per quanto riguarda la salute, la sicurezza, il benessere, la prestazione e l'efficacia, prevenendo sia il sovraccarico che il sottocarico al fine di evitare gli effetti nocivi descritti nella ISO 10075.

Il carico di lavoro mentale è l'effetto di una complessa interazione di fattori individuali, tecnici, organizzativi e sociali.

Principi ergonomici nella progettazione dei sistemi di lavoro

Norma UNI EN ISO 6385

- Nella progettazione dei sistemi di lavoro occorre prendere in considerazione le *interazioni* tra uno o più lavoratori e le diverse componenti del sistema (compiti, attrezzature, postazione di lavoro ed ambiente).
- Tali interazioni creano delle “richieste” al lavoratore che, complessivamente, costituiscono lo “stress” lavorativo.
- Lo stress lavorativo si traduce in una serie di reazioni nel lavoratore che dipendono dalle sue caratteristiche individuali (età, capacità, abilità, ...). Le reazioni si chiamano “strain”.
- Lo strain si traduce in effetti “debilitanti” (es. fatica) o “facilitanti” (es. sviluppo delle abilità) ed essi, a loro volta, influenzano le caratteristiche individuali del lavoratore.
- La progettazione ergonomica dei sistemi di lavoro ha l’obiettivo di evitare gli effetti “debilitanti” e promuovere quelli “facilitanti”.
- Stress e strain in ergonomia hanno, quindi, una connotazione neutra e non negativa.

Lo stress ...

- È la percezione di uno *sbilanciamento* tra la domanda proveniente dall'ambiente lavorativo e la capacità di risposta individuale (Costa, 2009).
- È un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro *non sono commisurate* alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore (NIOSH, 1999).
- È una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui *non si sentono di corrispondere* alle richieste o alle aspettative riposte in loro (Accordo Europeo del 2008).

Approcci alla valutazione dello stress

- 1** APPROCCIO ALLO STRESS COME “RISPOSTA DELL’ORGANISMO”
- 2** APPROCCIO ALLO STRESS COME “FATTORI STRESSANTI”
- 3** APPROCCIO ALLO STRESS COME “INTERAZIONE TRA INDIVIDUO E CONTESTO”

Lo stress come “risposta dell’organismo”

- ✓ Lo stress rappresenta l’esito del tentativo dell’organismo di rispondere a variazioni degli stimoli ambientali.
- ✓ L’obiettivo è mantenere una condizione di *equilibrio* tra organismo ed ambiente.
- ✓ Nel caso di una condizione di equilibrio tra organismo ed ambiente si parla di “eustress”, o *stress positivo*.
- ✓ Il permanere di una condizione di squilibrio può portare ad un esaurimento delle risorse dell’organismo, cioè al “distress”, o *stress negativo*.
- ✓ Se lo stress supera la capacità dell’individuo di recuperare l’equilibrio, interviene una vulnerabilità somatica e/o psichica (*malattia*) dovuta ad un abbassamento delle difese.

I “fattori stressanti”

- Secondo questo approccio è possibile identificare le condizioni che nell’ambiente di lavoro possono favorire le risposte dei lavoratori in termini di patologie ed alterazioni dei comportamenti stress-correlati.
- I *fattori di stress* possono essere ricondotti a due categorie: fattori legati al *contesto* lavorativo e fattori legati al *contenuto* del lavoro.
- Con questo approccio si intende affrontare lo stress in termini *preventivi*.

Le fonti di stress: contesto del lavoro

FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA	Scarsa comunicazione, livelli bassi di appoggio per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
EVOLUZIONE DELLA CARRIERA	Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO	Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro
RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
INTERFACCIA CASA-LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

Le fonti di stress: contenuto del lavoro

AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO	Problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
PIANIFICAZIONE DEI COMPITI	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata
CARICO DI LAVORO/RITMO DI LAVORO	Carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo
ORARIO DI LAVORO	Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi

Indicazioni “preventive”

- Orari di lavoro: pianificare gli orari di lavoro in modo da evitare conflitti tra le richieste e gli impegni non connessi con il compito. Gli schemi di turnazione dovrebbero essere stabiliti e annunciati con largo anticipo, con rotazione in senso orario.
- Partecipazione/controllo: consentire al lavoratore di fornire input alle decisioni e azioni che riguardano il suo lavoro.
- Carico di lavoro: assicurarsi che le assegnazioni siano compatibili con le capacità e le risorse del lavoratore, e consentire un adeguato recupero in casi di lavoro ad elevato carico fisico o mentale.
- Contenuto: configurare i compiti in modo da dare significato, stimolo e senso di completezza e opportunità all'uso delle competenze.
- Ruoli: definire chiaramente ruoli e responsabilità.
- Ambiente sociale: fornire opportunità di interazione sociale, incluso il supporto psicologico per il lavoro specifico.
- Futuro: evitare ambiguità in tema di sicurezza del posto di lavoro e sviluppo di carriera.

Costa, 2008

Organizzazione del lavoro

- i principi ergonomici -

✚ Nella definizione generale del sistema di lavoro:

- Definizione degli obiettivi e requisiti
- Analisi e distribuzione delle funzioni
- Strutturazione del sistema e interazione fra le sue componenti (organizzazione del lavoro, compiti, attività, ambiente di lavoro, attrezzature, spazi e postazioni)

D.Lgs. n. 81/08, art. 15 , lett. d
UNI-EN ISO 6385 p. 3

Organizzazione del lavoro

- i principi ergonomici -

I processi di lavoro

- Organizzare in modo razionale ed ergonomico i processi lavorativi affinché si svolgano senza ostacoli (es. distribuzione delle funzioni e compiti anche in relazione alle esperienze e capacità, postazioni, vie di transito e attrezzature di lavoro, equilibrio dei carichi di lavoro, ecc.)

D.Lgs. n. 81/08, art. 15 , lett. d
UNI-EN ISO 6385 p. 3.6

Organizzazione del lavoro

- i principi ergonomici -

Il compito lavorativo

- Definire correttamente i compiti/mansioni lavorativi assicurando:
 - rispetto dell'esperienza e capacità dei singoli
 - significatività delle mansioni
 - autonomia decisionale dei singoli
 - possibilità di sviluppo professionale
 - feedback sufficiente
- Evitare:
 - carichi di lavoro eccessivi o troppo scarsi
 - mansioni troppo ripetitive

D.Lgs. n. 81/08, art. 15 , lett. d
UNI-EN ISO 6385 p. 3.6

Organizzazione del lavoro

- i principi ergonomici -

✚ In generale per una corretta progettazione del lavoro

- **Allargare l'attività**, cioè renderla più varia, assegnando ad una persona più compiti da svolgere, piuttosto che un unico compito a più soggetti.
- **Arricchire l'attività**, organizzare i compiti in un'attività ben articolata e definita consente al lavoratore di capire quello che sta facendo e di esercitare il "controllo di qualità".
- Prevedere **rotazione dell'attività**, cioè possibilità di avvicendamento volontario dei lavoratori su linee di assemblaggio o all'interno di un gruppo di lavoro autonomo.
- Prevedere il **ricorso alle pause**.

D.Lgs. n. 81/08, art. 15 , lett. d
UNI-EN ISO 6385 p. 3.6
ISO 11228 (parti 1-2-3)

Criticità dell'approccio "fattori stressanti"

- Considerare i fattori stressanti alla stregua di altri fattori di rischio per la salute e la sicurezza può a volte risultare non applicabile, perchè nel caso dei rischi psicosociali:
 1. è difficile distinguere il pericolo dal rischio e, di conseguenza, immaginarne l'eliminazione;
 2. non è possibile l'esistenza del pericolo psicosociale come entità oggettiva esterna al soggetto.
- Il procedimento di valutazione dei rischi basato sul criterio dei "fattori di rischio" è inadeguato perché mancano i presupposti della distinzione tra "punti di pericolo", "modalità di esposizione" e "soggetto esposto".

RISCHI FISICI	RISCHI PSICOSOCIALI
È possibile stilare una lista dei pericoli.	È difficile immaginare una lista dei pericoli.
Tendono ad essere contesto specifici.	Possono essere trovati ovunque.
Per una sostanza chimica è possibile determinare quale livello di esposizione diventa pericoloso.	Non è possibile definire il livello al quale il carico lavorativo può causare un danno specifico.
Tendono ad avere effetti immediati.	Gli effetti possono rimanere latenti per molto tempo.
Tendono ad avere sempre effetti negativi.	A volte gli effetti possono essere positivi.
Sono intrinsecamente lesivi.	Sono determinati dal modo in cui le persone li percepiscono (valutazione cognitiva).

Buselli & Cristaudo, 2009

Lo stress come “interazione tra individuo e contesto”

- La rappresentazione del rapporto tra individuo e contesto (fisico e sociale) come due entità studiabili separatamente mostra alcuni vantaggi di semplificazione ma rischia di *impovertire* la comprensione della situazione.
- Tra individuo e contesto intervengono reciproci “*scambi*”: l'individuo agisce sul contesto ed il contesto, a sua volta, retroagisce sull'individuo che modificherà il suo comportamento agendo in modo diverso sul contesto ecc.
- La sola presenza di fattori stressanti *non è condizione sufficiente* per il manifestarsi degli effetti dello stress: è necessaria l'*interazione* tra il contesto ed un individuo portatore di capacità cognitive, emotive e relazionali.

I fattori di stress come interazione tra lavoro e persona

LAVORO

- Contenuto del lavoro
Complessità, imprevedibilità/incertezza, possibilità di controllo, significato, competenze richieste
- Carichi, ritmi e orari di lavoro
Sovra o sottocarico, pressione del tempo, ritmi elevati, orari prolungati e/o variabili, turni notturni
- Grado di responsabilità
Gravità delle possibili conseguenze degli errori
- Livello di partecipazione/decisione
- Possibilità di carriera
- Ruolo nell'organizzazione
Ambiguità e conflitti di ruolo
- Cultura organizzativa
Comunicazione, stile di gestione, soluzione dei problemi
- Relazioni interpersonali
Conflitti, isolamento, carenza di supporto
- Rapporti/interferenze casa-lavoro
Carichi familiari, pendolarismo, servizi sociali carenti

PERSONA

- Età
- Caratteristiche di personalità
- Condizioni e stili di vita
- Atteggiamenti
- Formazione professionale
- Condizioni di salute

Fattori sociali, economici, politici

Accordo europeo sullo stress lavorativo

Art. 3: Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato

- L'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa.
- Individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.



Doriano Magosso

L'approccio allo stress lavoro-correlato

- Nel caso dei rischi psicosociali spesso prevalgono aspetti “soggettivi” e “qualitativi” rispetto a quelli “oggettivi” e “quantitativi”.
- I modelli tradizionali di valutazione del rischio, in termini di causa-effetto, non sono meccanicisticamente applicabili in tale contesto, in quanto l'effetto sulla salute può essere condizionato da fattori “intercorrenti” relativi alle singole persone (es. modalità di coping, aspetti di personalità, condizioni familiari, ecc.).

Costa, 2007

Quali competenze per l'analisi dello stress lavoro-correlato?

1. Riconoscere la **centralità dell'uomo** nel sistema lavoro.
2. Analizzare quali sono le **richieste** poste dal sistema lavoro.
3. Adottare come elemento fondamentale per la valutazione dei rischi l'analisi dell'**interazione dinamica** tra persona e contesto.

In conclusione ...

- Individuo e organizzazione si muovono in maniera simbiotica.
- Il benessere dell'organizzazione influisce su quello dell'individuo e il benessere dell'individuo rappresenta condizione essenziale per la validità sociale dell'organizzazione.
- L'organizzazione del lavoro deve essere pensata e modulata "a misura d'uomo".
- Qualsiasi sistema o processo organizzativo deve essere progettato e gestito in funzione del soddisfacimento dei bisogni - fisici, psichici e sociali - dell'uomo, ai fini della validità stessa dell'organizzazione.

Donisi, Gurin, Gallo, Gurin, Rosella (2007)