

Scuola di Specializzazione in Medicina del Lavoro

Direttore: Prof. Giovanni Battista Bartolucci

SEMINARI DI MEDICINA DEL LAVORO 2008

Benessere organizzativo e prevenzione del disagio in ambiente di lavoro - 16 giugno 2008

Lo stress lavoro-correlato: aspetti valutativi

Doriano Magosso

I rischi psicosociali

Si tratta di “quegli aspetti di progettazione e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici”.

(Cox & Griffiths, 1995)

Rientrano nella categoria dei rischi *organizzativi* o *trasversali*.

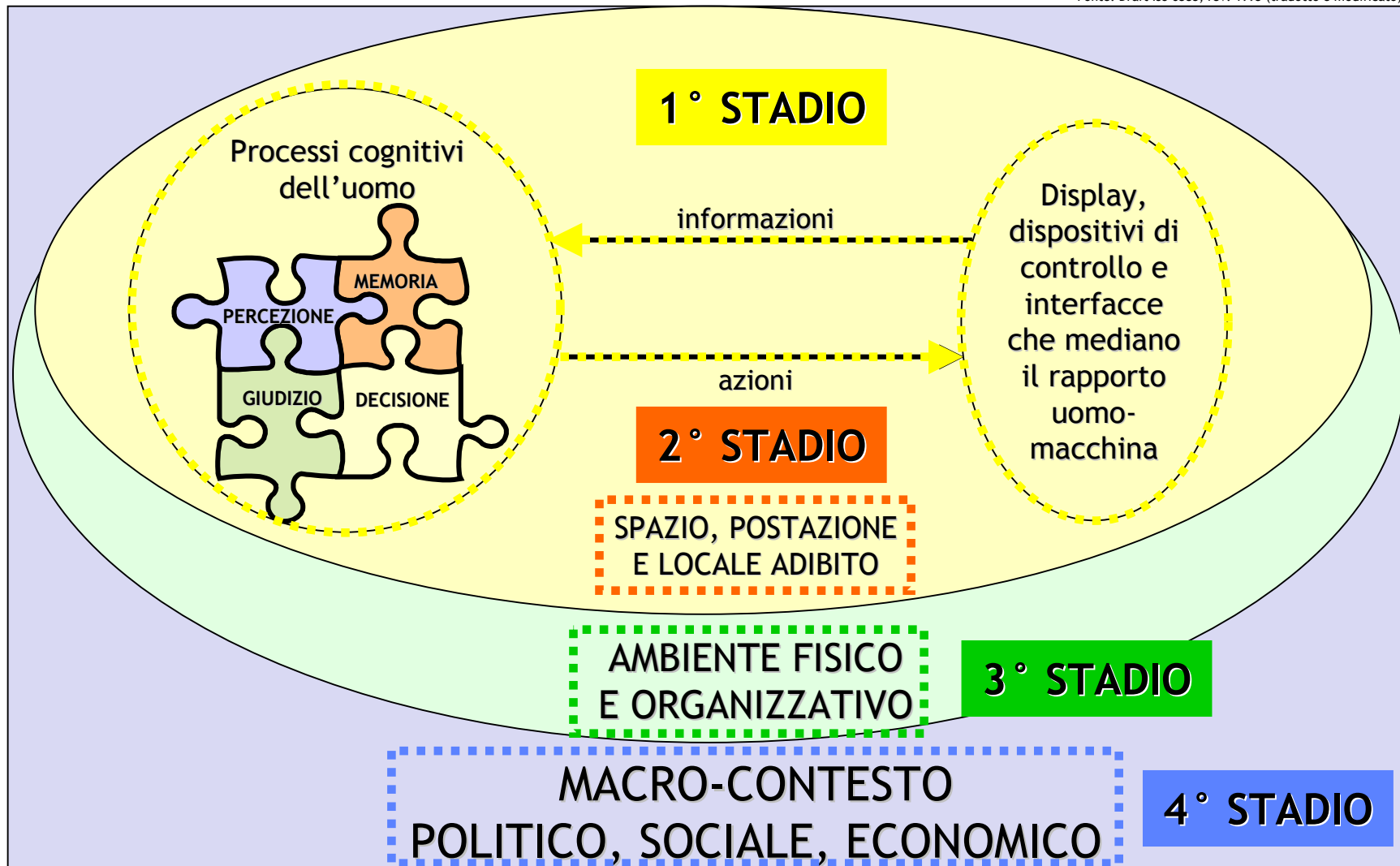
Competenza rispetto ai rischi psicosociali

Essere competente rispetto ai rischi psicosociali significa *possedere abilità, conoscenze ed esperienze adeguate per affrontare con successo le difficoltà* poste dalla presenza nel *sistema lavoro* di fattori capaci di generare **stress**.

“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).

Il sistema di lavoro

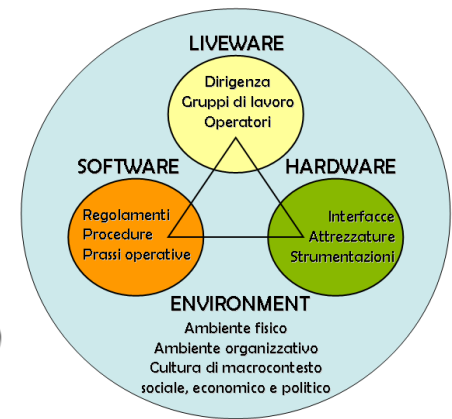
Fonte: Draft Iso 6385, rev. 1993 (tradotto e modificato)



L'approccio sistemico all'analisi dei rischi

- ✓ Il processo lavorativo deve essere visto secondo un *sistema complesso* costituito da diverse componenti: uomo, artefatti con cui reagisce, procedure e modalità che regolano tali interazioni all'interno di un determinato ambiente.
- ✓ Tale approccio considera e cerca di integrare in un *unico quadro concettuale*:

- **Software** (le regole e le procedure di lavoro)
- **Hardware** (strumenti, attrezzature, tecnologie)
- **Environment** (ambiente fisico, sociale, politico, ecc.)
- **Liveware** (fattore umano nei suoi aspetti relazionali e comunicazionali)



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.

Lo stress come “fattori stressanti”

- Questo approccio considera la possibilità di 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*.

I fattori di stress legati al *contesto*

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

I fattori di stress legati al *contenuto*

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

Lo stress come “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.

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.

Lo stress come “interazione tra individuo e contesto”

- Per la prevenzione delle cause e degli effetti dello stress è dunque adeguato adottare una *prospettiva di lettura sistemica* del rapporto tra lavoratore ed ambiente.
- La prevenzione dello stress è il risultato di un insieme articolato di azioni che puntano a:
 - *correggere le situazioni* che comportano una “domanda” lavorativa percepita dai lavoratori come eccessiva rispetto alle proprie capacità di risposta;
 - *potenziare le capacità di risposta dei singoli* sviluppandone competenze generali e specifiche;
 - *intervenire tempestivamente* nelle situazioni di disagio.

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 comportamentali**
- **Formazione professionale**
- **Condizioni di salute**

Fattori sociali, economici, politici

Orari di lavoro: il lavoro a turni notturni

Il lavoro implica lo svolgimento di turni notturni ?

DEFINIZIONI

Lavoro notturno: attività svolta nel corso di un periodo di almeno sette ore consecutive comprendenti l'intervallo fra la mezzanotte e le cinque del mattino (D.Lgs. 532/99, art. 2).

Lavoratore notturno: qualsiasi lavoratore che durante il periodo notturno svolga, in via non eccezionale, almeno tre ore del suo tempo di lavoro giornaliero (D.Lgs. 532/99, art. 2).

Lavoro in turno: "poiché il lavoro in turno rappresenta un **rischio per la salute ed il benessere**, per quanto possibile deve essere evitato. Quando il lavoro in turno non può essere evitato si devono adottare orari di turno programmati in modo ergonomico" (UNI EN ISO 10075-2, p.to 4.2.3.4).

Il lavoro implica lo svolgimento di turni notturni ?

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Adibire al lavoro notturno solo i lavoratori per i quali non esiste divieto.• Non prolungare l'orario di lavoro dei lavoratori notturni oltre le 8 ore in media nelle 24 ore, salvo diversa indicazione dei contratti collettivi.• Sottoporre i lavoratori notturni ad accertamenti preventivi e periodici.• Assicurare un livello di prevenzione e protezione adeguato ed equivalente a quello previsto per il turno diurno.• Organizzazione dei turni in modo ergonomico:<ul style="list-style-type: none">✓ rotazione dei turni a breve termine,✓ rotazione dei turni in ritardo di fase (mattino, pomeriggio, notte),✓ minor numero possibile di notti consecutive,✓ riposi dopo la notte,✓ posticipo, se possibile, dell'orario di inizio del mattino,✓ cicli possibilmente regolari con il maggior numero di weekend liberi,✓ durata del turno modulata in funzione, se possibile, del carico di lavoro fisico e mentale,✓ organico adeguato all'impegno lavorativo previsto.
RIFERIMENTI NORMATIVI	D.Lgs. 66/2003 art. 11, art. 13, art. 14, art. 15

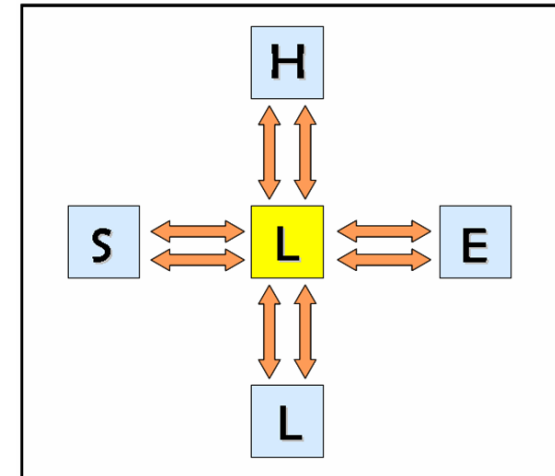
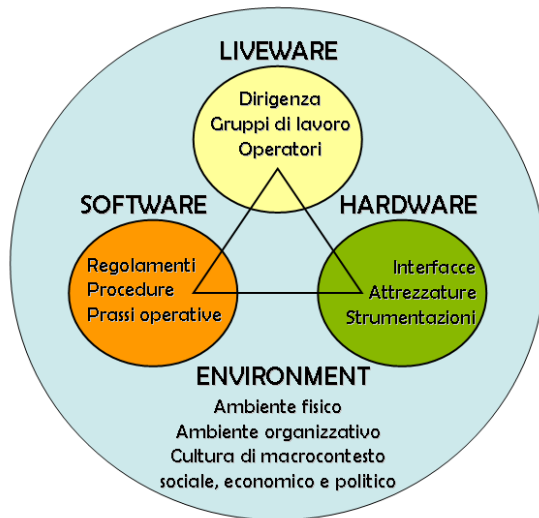
Lo stress ...

... costituisce la risultante di un *rapporto (distorto)* tra le sollecitazioni imposte dal compito/ruolo, nella loro accezione più ampia (chimico-fisiche, cognitive, emozionali, relazionali) e le capacità dell'operatore (in termini di "risposta" psico-fisiologica, comportamentale, operativa) a farvi fronte.

(Costa, 2007)

Quale competenza per i rischi psicosociali?

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.