LA VALUTAZIONE DEI RISCHI: LO STRESS LAVORO CORRELATO
SEMINARIO CONFINDUSTRIA
Roma, 11 dicembre 2008

Stress lavoro-correlato: inquadramento generale del problema "stress" e metodologia di approccio

Prof. Giovanni Costa

Dipartimento di Medicina del Lavoro "Clinica del Lavoro L. Devoto"

Università di Milano e Fondazione IRCCS Ospedale Maggiore Policlinico, Mangiagalli e Regina Elena, MIlano

TEORIE INTERPRETATIVE

INGEGNERISTICA *(Teoria dell'Elasticità di Hooke)*

Analogamente ai sistemi fisici, anche le persone posseggono un'innata resistenza allo stress. Superata questa soglia di resistenza, l'organismo arriva al punto di rottura ("strain"), da cui possono risultare danni permanenti a carico del sistema psico-fisiologico.

FISIOLOGICA *(Sindrome Generale di Adattamento di Selye)*

La cronica attivazione fisiologica legata alla risposta di adattamento può condurre alla rottura dell'equilibrio omeostatico dell'organismo e al cosiddetto "disturbo dell'adattamento".

PSICOSOCIALE *(Lazarus, 1966; Levi 1972; etc.)*

Lo stress è parte di un sistema complesso di interazione dinamica fra la persona ed il contesto ambientale, organizzativo e sociale in cui lavora. Il rapporto idoneo uomo/lavoro è in funzione dell'entità alla quale le abilità, capacità e attitudini di un individuo corrispondono alle richieste del lavoro e, d'altro canto, dell'entità alla quale le necessità e aspettative di un individuo vengono soddisfatte dall'organizzazione del lavoro.

STRESS - *General Adaptation Syndrome* *(H. Selye)*

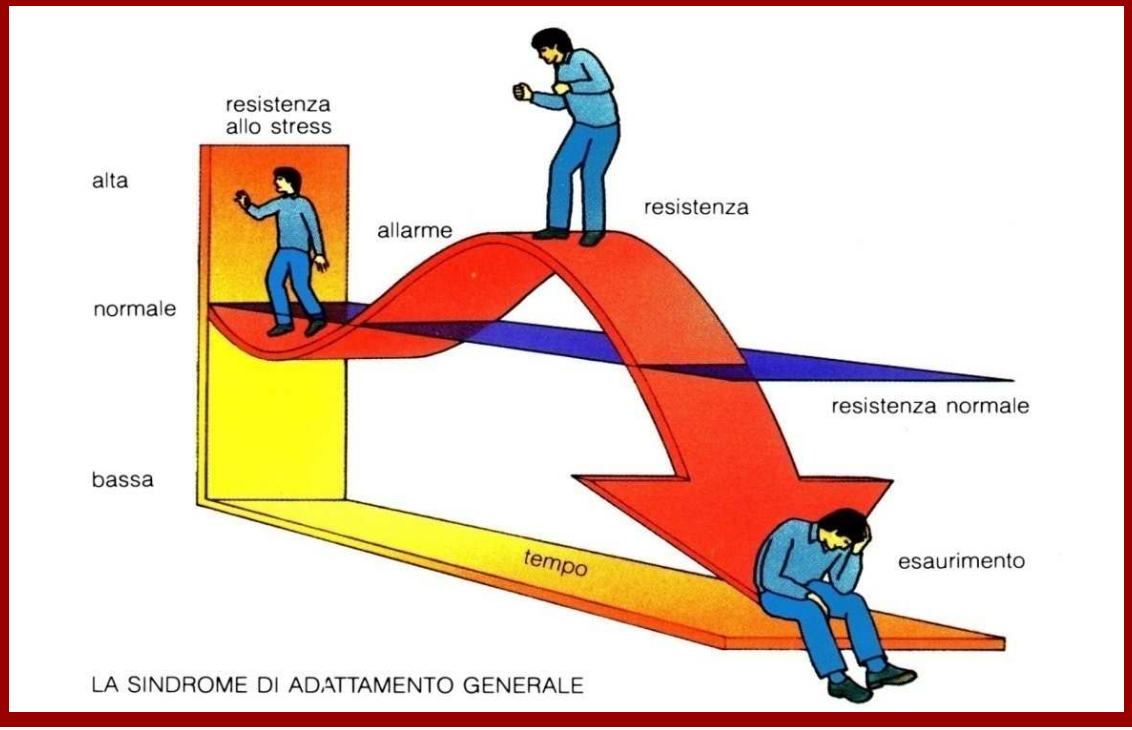
1- Fase di allarme : ***- shock***

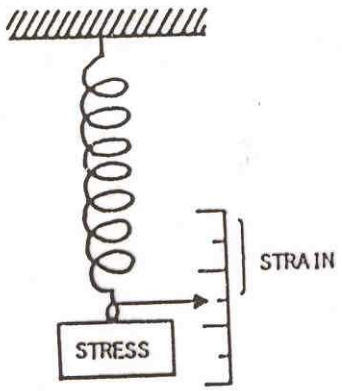
- contro-shock

2- Fase di resistenza: - "fight or flight"

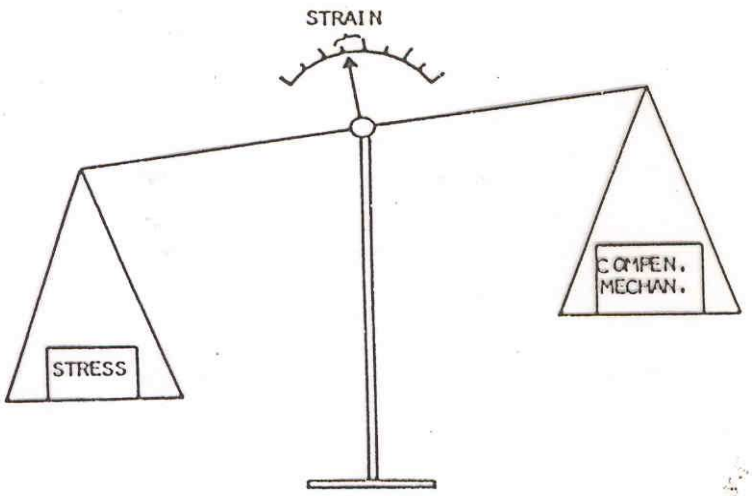
- "playing dead"

3- Fase di esaurimento

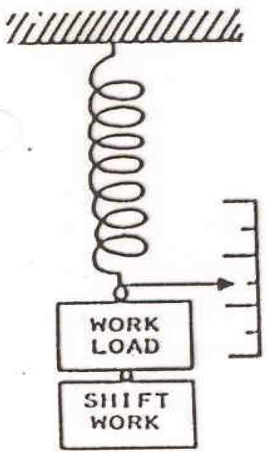


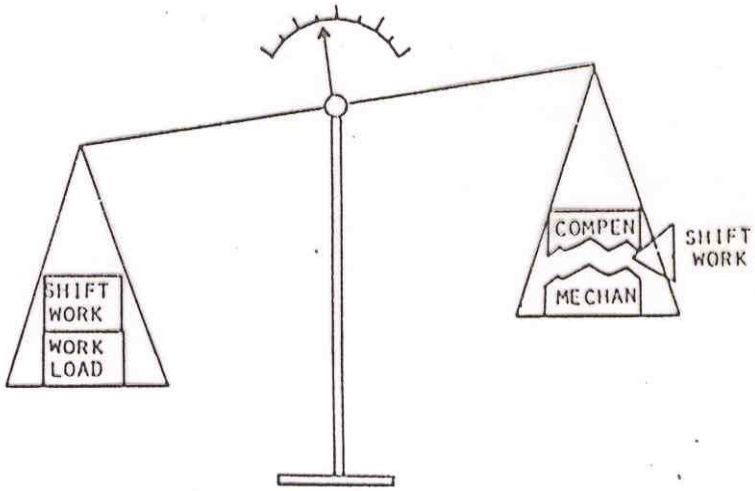


"SPRING-BALANCE" MODEL

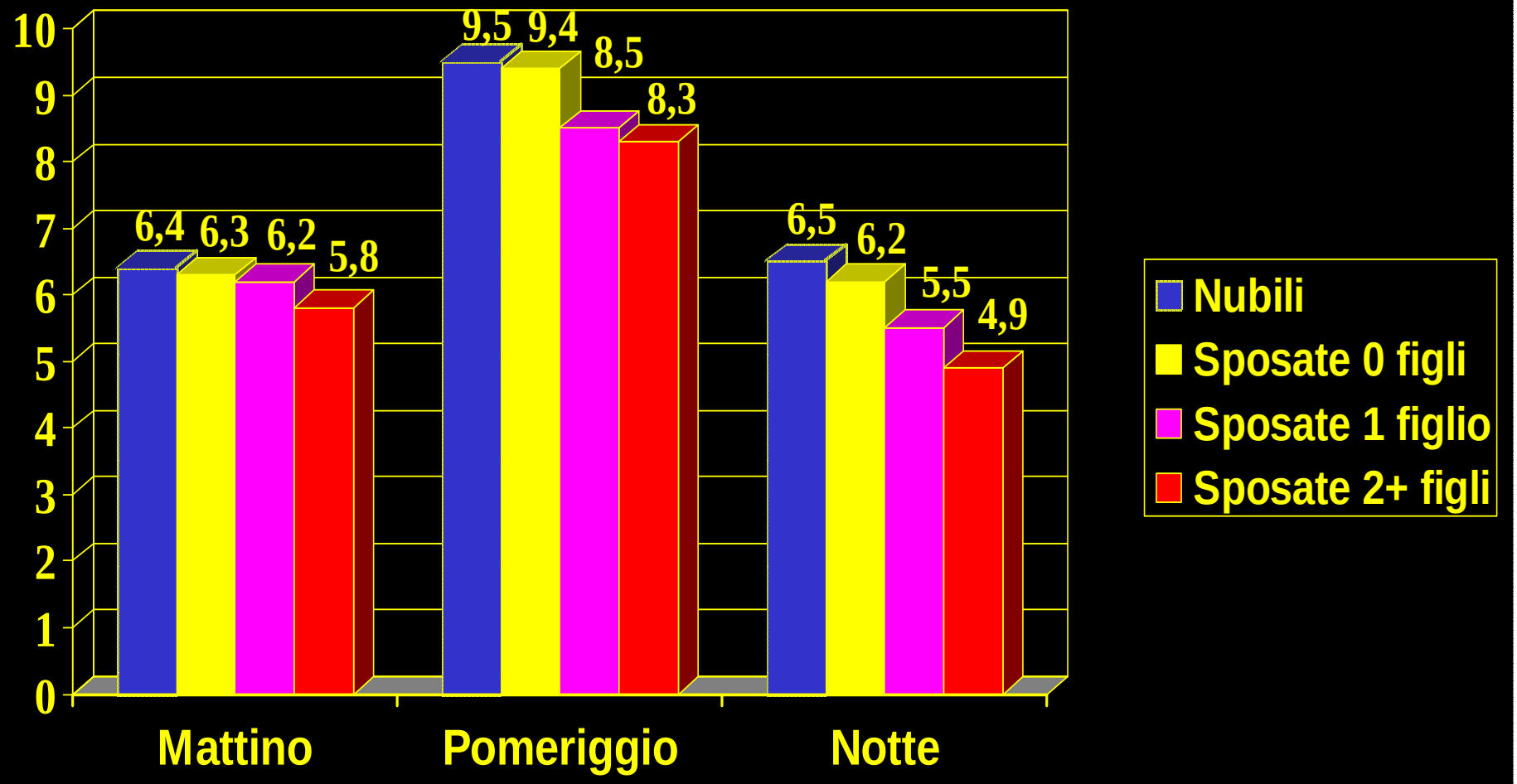


"BEAM-BALANCE" MODEL





Ore di sonno nei diversi turni



STRESS LAVORATIVO

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

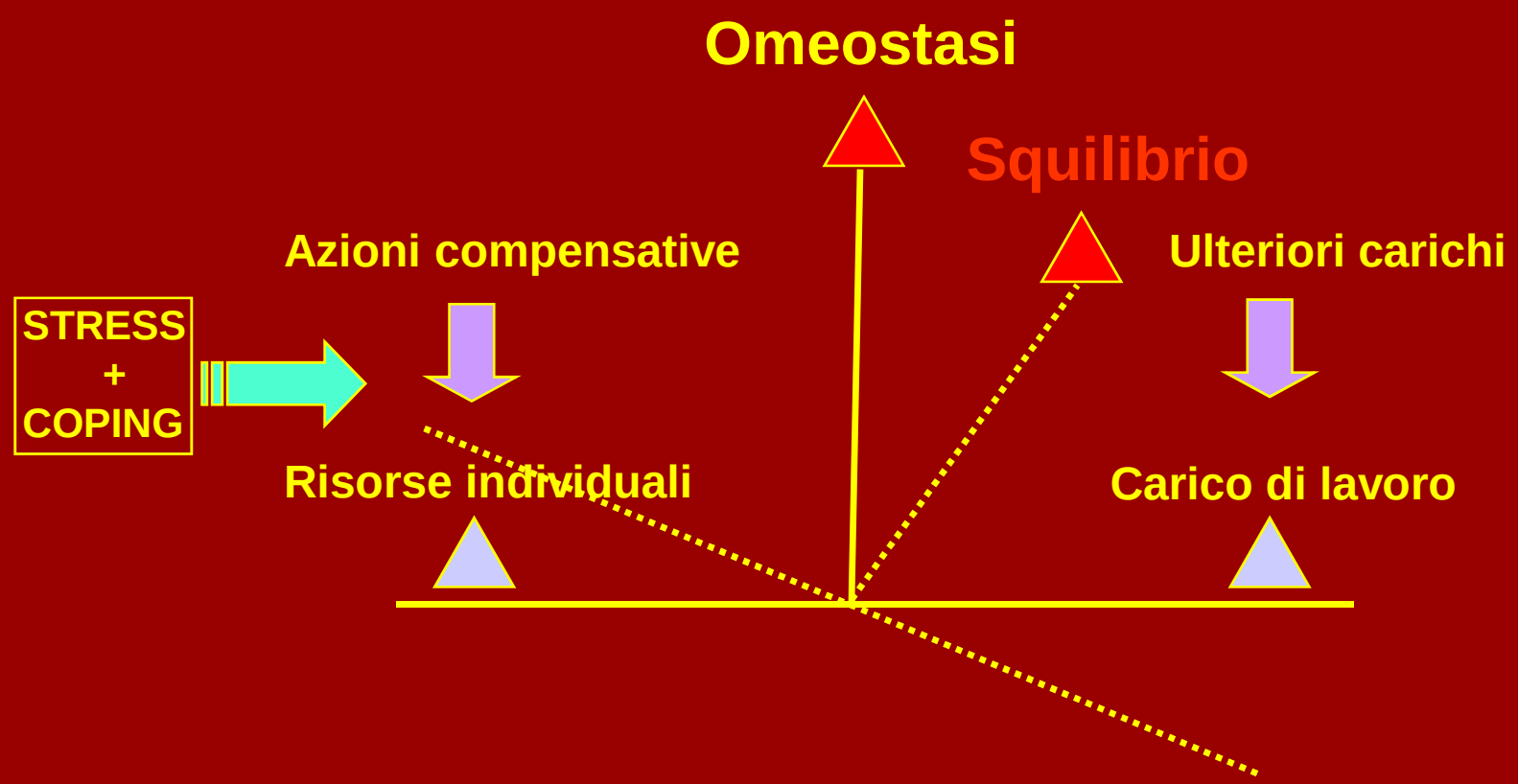
(NIOSH 1999)

COS'E' LO STRESS

- ***Uno squilibrio percepito tra un eccesso di sollecitazioni e la capacità della persona a farvi fronte***

- ***Lo stress ha un fondamento filogenetico e teleologico ben preciso: è una reazione fisiologicamente utile in quanto adattativa.***
- ***Essa può tuttavia divenire una condizione patogena se lo stressor agisce con particolare intensità e per periodi di tempo sufficientemente lunghi.***

STRESS - STRAIN



2000: INDAGINE IN 15 STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA
(147 milioni di lavoratori)

- ***30% soffre di rachialgia***
- ***28% di "stress"***
- ***20% di affaticamento cronico***
- ***17% di dolori muscolari***
- ***13% di cefalea***
- ***Costi stimati: circa 20 miliardi di euro all'anno***

Stress lavorativo e salute - COSTI

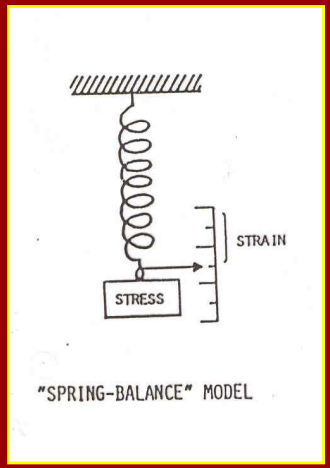
- *Danimarca: 20% di rischio attribuibile allo stress sulle patologie cardiovascolari (Olsen e Kristensen, 1991)*
- *Svizzera: costi annuali dovuti a stress pari a 4.2 miliardi di franchi (1,2% del PIL), conseguenti a spese mediche, assenze e perdita di produzione (Ramacciotti e Periard 2000)*
- *UK: stimate 40 milioni di giornate lavorative perse ogni anno per problemi connessi a stress (CBI 1999)*
- *Svezia: 14% delle assenze prolungate dal lavoro dovute a patologie stress correlate (National Social Insurance Board 1999)*
- *USA: 15% di incidenza dello stress sulle cardiopatie lavoro-correlate; costi totali di 22.5 miliardi di dollari nel 1998 (+33% in 6 anni), pari al 25-30% della spesa sanitaria aziendale (Leigh e Schmall, 2000)*
- *EU: stimato in più di 20 miliardi di Euro il costo globale dello stress nell'Unione Europea, comprendendo costi lavorativi, personali e sociali ("Stress Impact", 2005)*

ACCERTAMENTO DEL RISCHIO

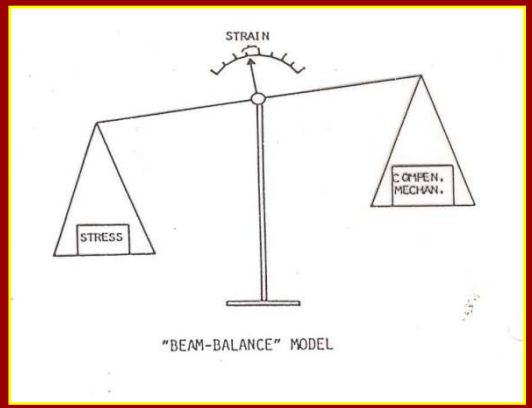
1) *Riconoscimento di possibili situazioni di stress lavorativo*

2) ***Valutazione dei potenziali fattori di stress, mediante accurata analisi delle specifiche condizioni organizzative e delle relative risposte (dis)adattative delle persone***

3) ***Stima del rischio per la salute e previsione degli interventi volti a ridurlo***



Stress lavorativo



LAVORO

- *Fattori intrinseci all'attività*
- *Ruolo nell'organizzazione*
- *Struttura e clima organizzativo*
- *Relazioni umane*

PERSONA

- *Età*
- *Personalità*
- *Stile di vita*
- *Atteggiamenti comportamentali*
- *Formazione professionale*
- *Condizioni psico-fisiche*
- *Condizioni sociali*

Organizzazione del lavoro

- ***Contesto esterno*** ***(condizionamenti politici, legali, tecnologici e demografici)***
  - ***Sviluppo economico-produttivo (fase storica)***
  - ***Situazione socio-economica***
  - ***Innovazione tecnologica***
  - ***Mercato del lavoro***
  - ***Cambiamenti socio-demografici***
- ***Contesto organizzativo*** ***(strutture manageriali, modalità di supervisione, politiche del personale, metodi di produzione)***
  - ***Ristrutturazioni organizzative***
  - ***Gestione e qualità dei processi di produzione***
  - ***Diverse tipologie di impiego***
  - ***Integrazioni casa/vita/lavoro***
  - ***Arrangiamenti flessibili***
  - ***Sistemi di benefits e compensazioni***
- ***Contesto lavorativo*** ***(caratteristiche del lavoro)***
  - ***Attribuzione di compiti, orari, complessità, autonomia***
  - ***Relazioni sociali***
  - ***Sviluppo di carriera***

FONTI DI POTENZIALE STRESS LAVORATIVO

Fattori intrinseci al lavoro:

- contenuti del compito
- modalità di lavoro
- carico fisico e mentale
- condizioni ambientali
- orari, tempi

Ruolo nell'organizzazione:

- pressione, ambiguità, conflitti
- soddisfazione
- autorità, riconoscimento

Struttura e clima dell'organizzazione:

- tipo di organizzazione
- partecipazione a decisioni
- autonomia e controllo

Relazioni umane

- colleghi, superiori, subalterni
- clienti, pazienti, gruppo sociale

FATTORI DI POTENZIALE STRESS LAVORATIVO

- Contenuto del lavoro (aspetti cognitivi ed emozionali, significato, imprevediblità ed incertezza, autonomia e controllo, utilizzazione delle risorse)
- Carichi e ritmi di lavoro (sovra o sottocarico, pressione del tempo, ritmi elevati, monotomia, carenza di personale)
- Orari di lavoro (orari prolungati, lavoro a turni e notturno)
- Ruolo nell'organizzazione (ambiguità e conflitti di ruolo, responsabilità)
- Livello di partecipazione, autonomia, decisione
- Formazione e addestramento (livello di adeguatezza)
- Relazioni gerarchiche e interpersonali
- Possibilità e sviluppo di carriera
- Funzione e cultura organizzativa (comunicazione, stile di gestione, supporto)

“Threat-avoidant vigilant work”

- ***Controllori del traffico aereo***
- ***Piloti di aereo e di nave***
- ***Conducenti di autobus, treni***
- ***Addetti a sale controllo di impianti chimici ed elettro-nucleari***
- ***Chirurghi***

CTA

- *Carico di lavoro:* *- no. di arei sotto controllo*
- *- picchi orari di traffico*
- *- traffico estraneo*
- *- eventi imprevisti*
- *Procedure:* *- pressione del tempo*
- *- dover seguire strettamente le regole*
- *- sensazione di perdere il controllo*
- *- paura delle conseguenze dell'errore*
- *Tempi di lavoro:* *- periodi ininterrotti di lavoro*
- *- lavoro a turni e notturni*
- *Strumenti di lavoro: - limitatezza o scarsa affidabilità*
- *- qualità immagini e contatti radiotelefonici*
- *- disposizione della strumentazione*
- *Ambiente di lavoro:- illuminazione (riflessi, contrasti)*
- *- rumori disturbanti e fastidiosi*
- *- microclima*
- *- posture scomode*
- *- luoghi di riposo e di ristoro*
- *Organizzazione:* *- ambiguità del ruolo*
- *- rapporti con i supervisori e i colleghi*
- *- mancanza di controllo sull'intero processo*
- *- retribuzione*
- *Opinione pubblica*

Condizioni di stress nel lavoro infermieristico

FONTI DI STRESS	RISCHI PSICO-SOCIALI O ORGANIZZATIVI
Compiti e carico di lavoro	• Ambiguità • Sovraccarico di lavoro • Mancanza di controllo • Avere a che fare con la morte ed il morente
Relazioni interpersonali sul lavoro	• Conflitto con gli altri membri dello staff • Conflitto con lo staff medico • Conflitto con altri infermieri
Relazioni con i pazienti ed i loro familiari	• Inadeguata preparazione per affrontare i bisogni emozionali dei pazienti e dei loro familiari
Organizzazione e gestione del lavoro	• Mancanza del sostegno dello staff • Difficoltà con la direzione ed i supervisori • Mancanza di risorse e carenza di personale
Aspetti tecnici dell'assistenza	• Preoccupazioni circa il trattamento e la cura del paziente
Personale	• Preoccupazione a riguardo delle conoscenze tecniche e abilità

Fattori di rischio stress del lavoro di anestesista-rianimatore

- ***Compito*** *(condizioni critiche del paziente, livello di sofferenza, possibili conseguenze dell'errore)*
- ***Orari*** *(turni, straordinari, on call)*
- ***Risorse a disposizione*** *(organico, staff infermieristico, dotazioni di emergenza, spazi)*
- ***Controllo sul lavoro*** *(imprevedibilità dei tempi, cambi di attività, innovazioni tecnologiche, autonomia decisionale, conflitti di ruolo)*
- ***Supporto sociale*** *(clima competitivo, apprezzamento da parte dei colleghi e dello staff dirigenziale, riconoscimento e visibilità sociale)*

Fattori di stress in Polizia

Fattori di Stress legati al contenuto del lavoro

- *Lavoro di routine eccessivo e monotono*
- *Situazioni impegnative dal punto di vista emozionale*
- *Avere a che fare con incidenti, abusi e violenze*
- *Affrontare l'ignoto e il pericolo*

Fattori di Stress legati al contesto del lavoro

- **Lavoro a turni e notturno**
- **Burocratizzazione elevata**
- **Comunicazione difficoltosa**
- **Limitate possibilità di carriera**
- **Stile di leadership (autocratica vs democratica)**
- **Immagine sociale del "poliziotto"**

Valutazione del Rischio

1) *Approccio non meccanicistico*
2) *Analisi plurifattoriale e multidimensionale*
3) *Necessità di integrazione multidisciplinare*
4) *Non confondere metodi con strumenti*
5) *Criteri di giudizio "relativo"*
6) *Distinguere implicazioni per il gruppo e per la singola persona*
7) *Elevata variabilità inter- ed intra-individuale*
8) *Evitare/limitare la medicalizzazione del problema*

Stressor: misure “oggettive”

Tecniche di job analysis

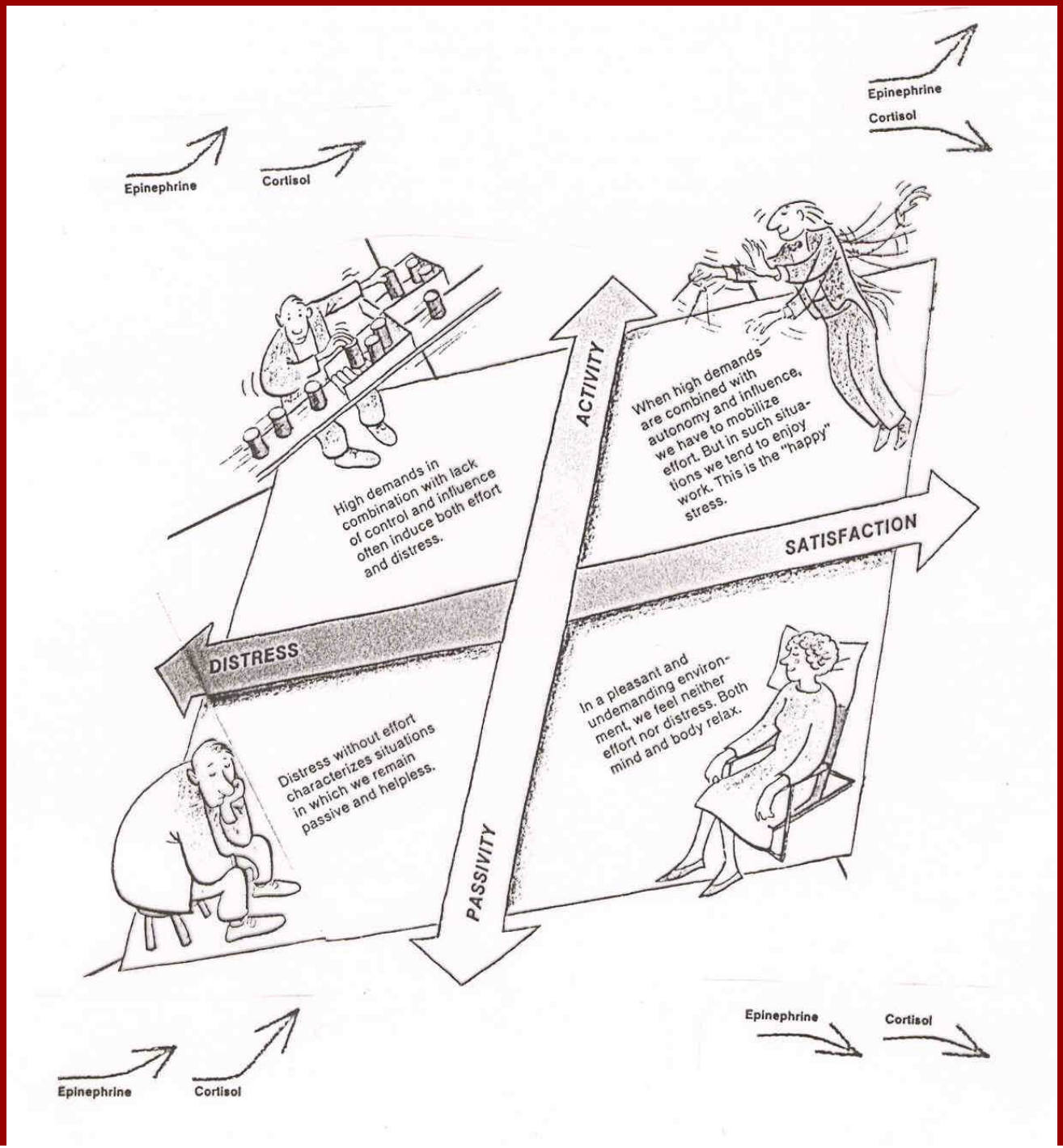
Checklists osservazionali

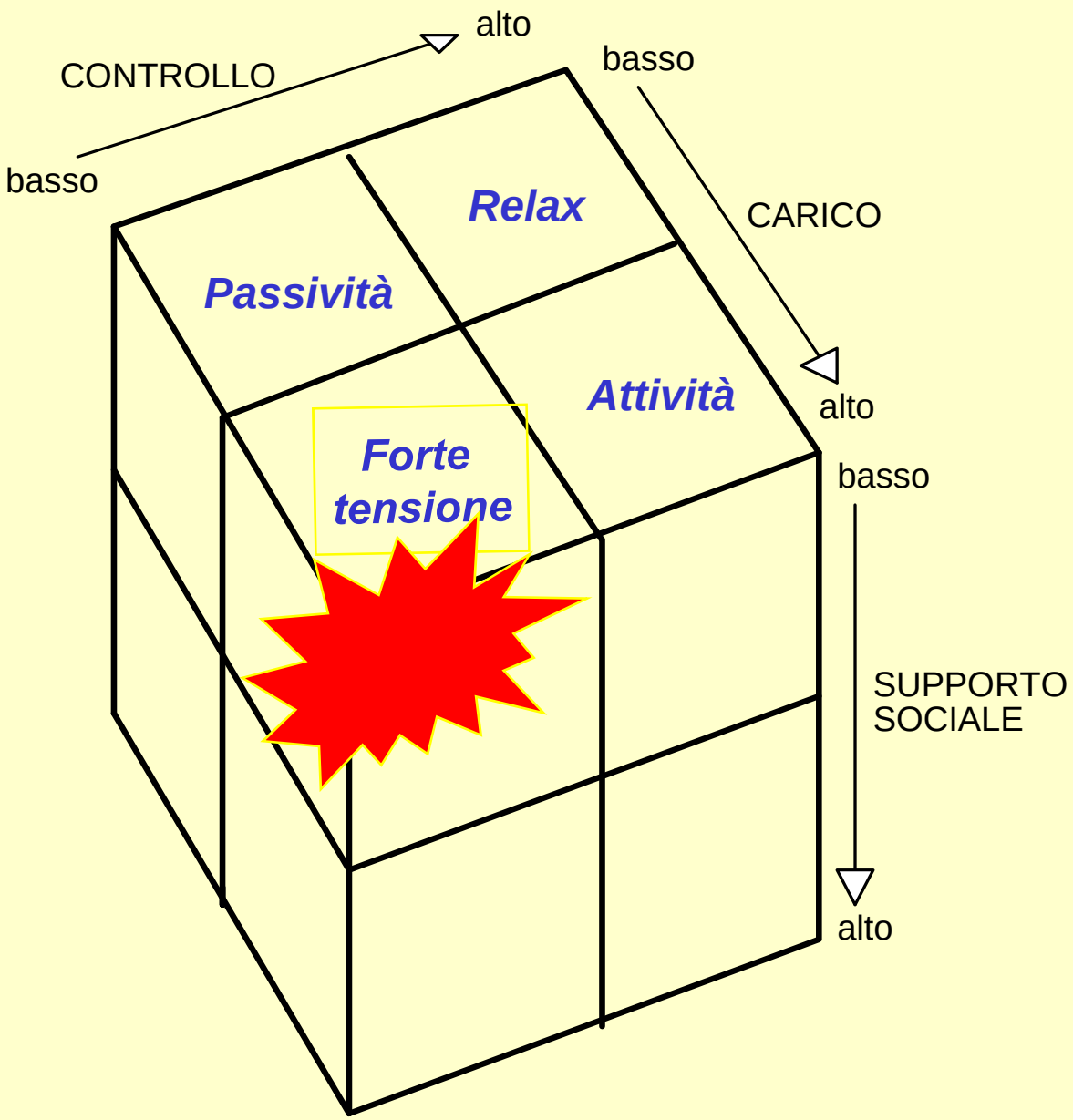
Valutazione dell’esperto

Indicatori di performance/prestazione

Documentazione di effetti significativi sulla persona

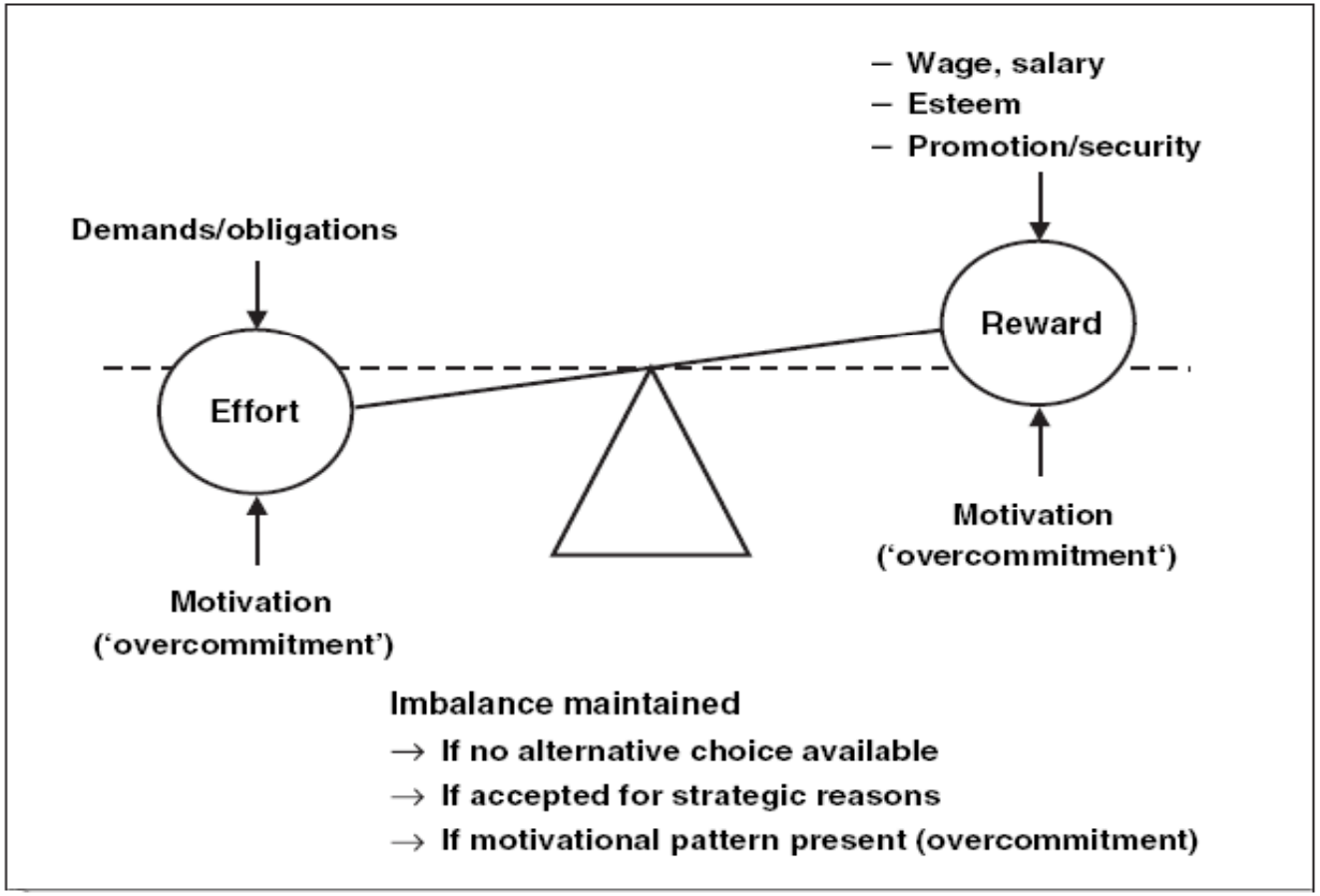
Demand / Control Model
(Karasek)





Demand/Control/Support Model (Karasek-Theorell-Johnson)

Il modello Effort/Reward Imbalance
(Siegrist & Pieter, 1996)



EFFORT / REWARD IMBALANCE Model
(Siegrist & Pieter, 1996)

FORZO ESTRINSECO

- Carico di lavoro
- Interruzioni
- Pressione del tempo
- Richiesta di straordinari
- Responsabilità

RICOMPENSA

- Stima da colleghi e superiori
- Stipendio
- Controllo della condizione

ERI = SFORZO ESTRINSECO / RICOMPENSA

Rischio > 1

SFORZO INTRINSECO	*Necessità di approvazione*
	Competitività elevata
	Irritabilità sproporzionata
	Incapacità di staccare dal lavoro

Overcommitment

Caratteristica di personalità

Esorbitante ambizione accompagnata da un elevato bisogno di approvazione e stima.

"ALCOLISMO" DA LAVORO

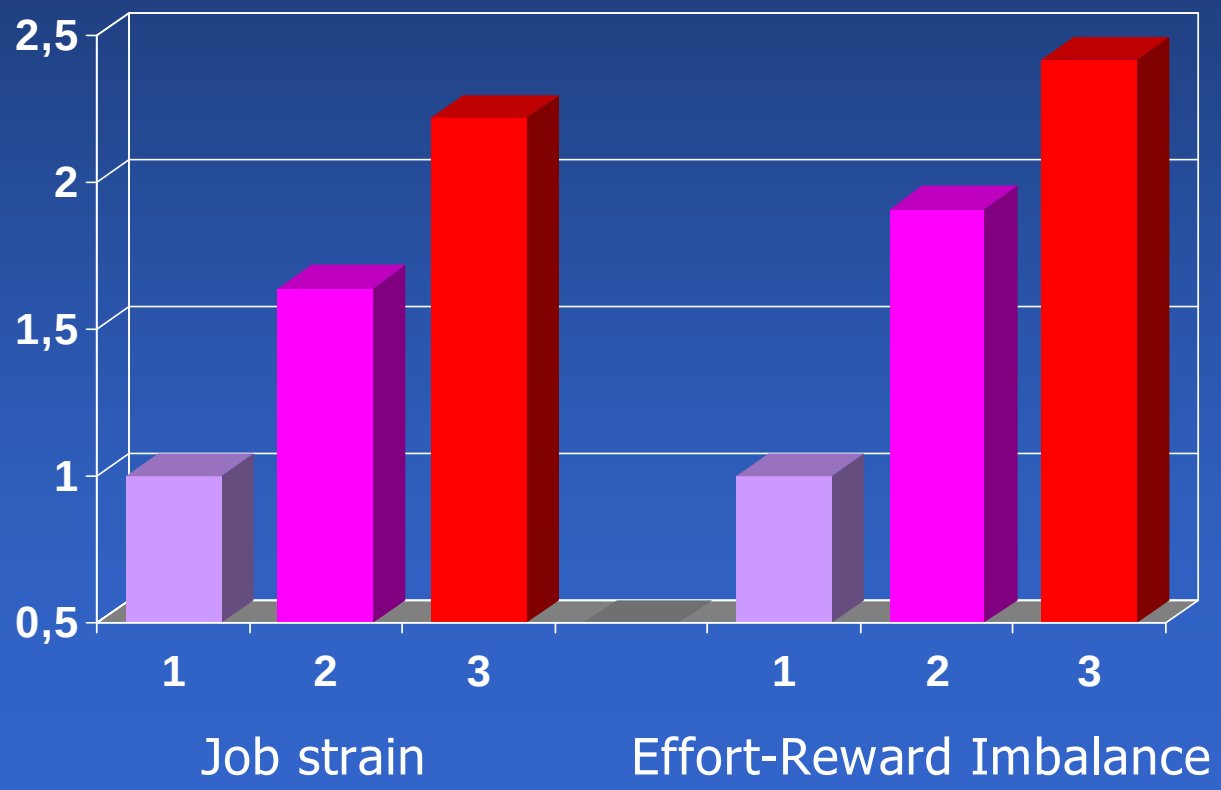
Ricerca compulsiva di risultati e approvazione

Eccessivo coinvolgimento nel lavoro

Fondamentale assenza di piacere nel lavoro

Cardiovascular mortality by levels of work strain

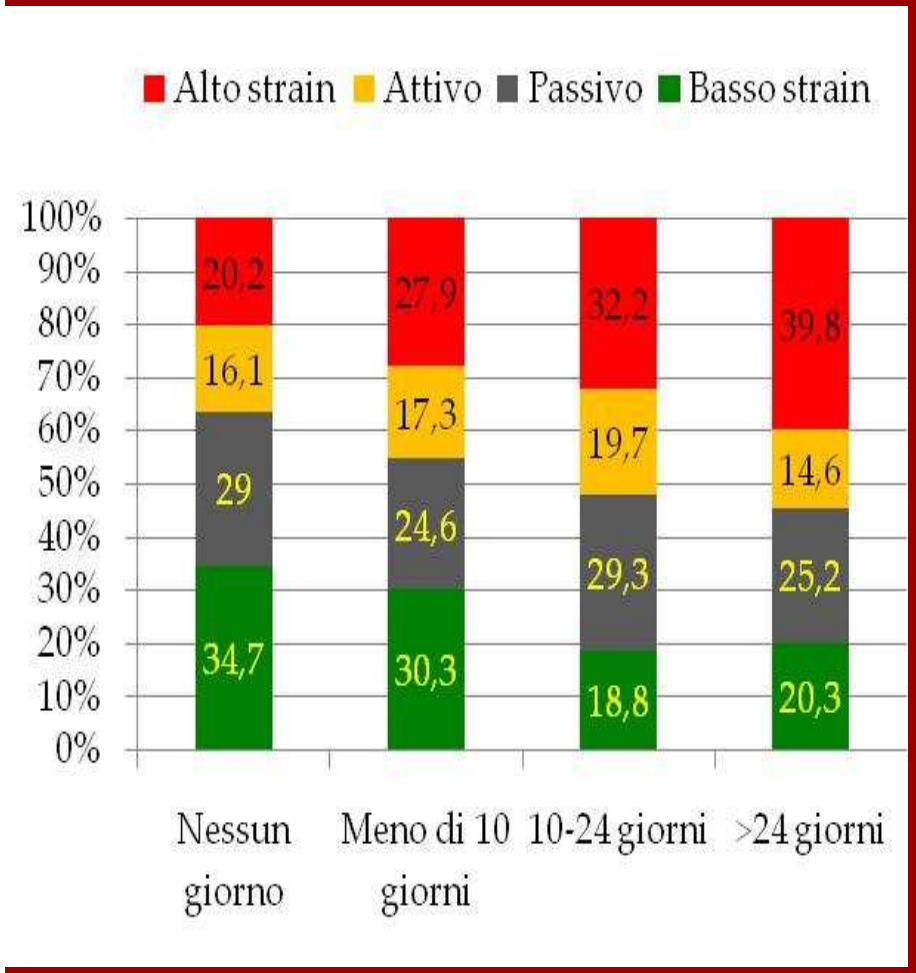
(Kivimäki et al. 2002, BMJ, 325: 857, Siegrist 2003)

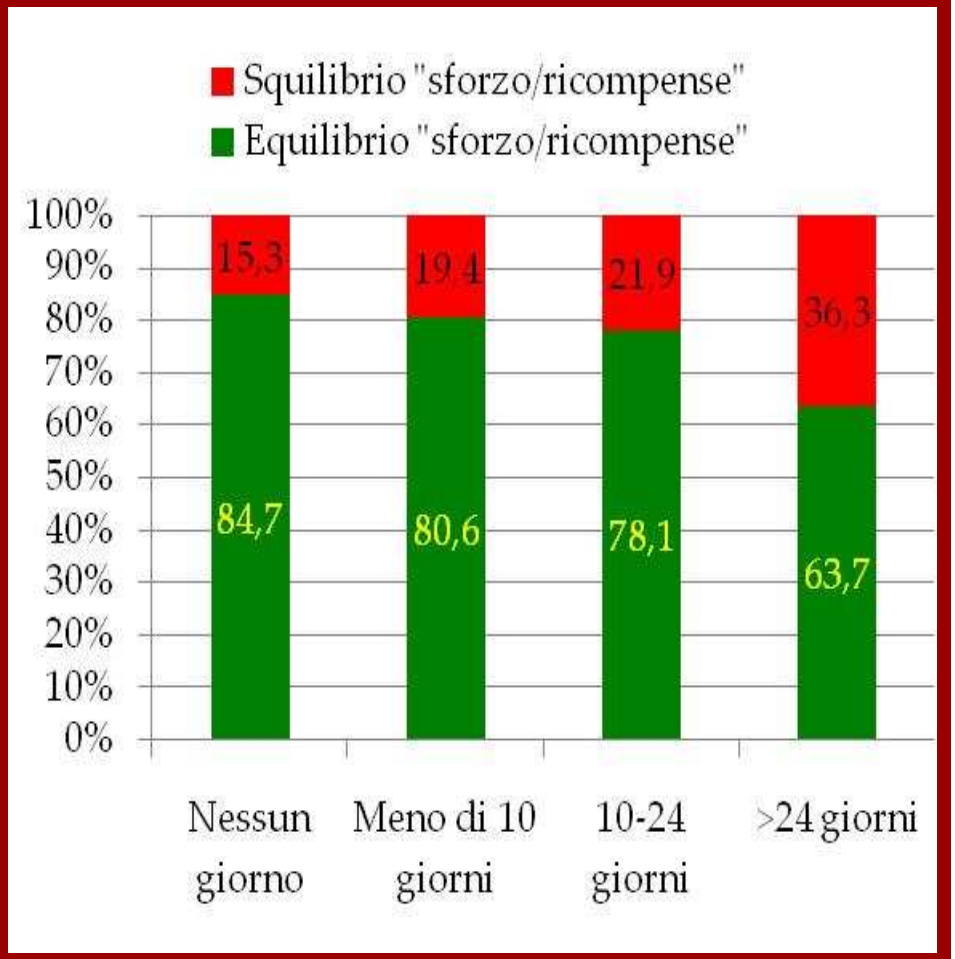


Newly recognised stress-related diseases:
-CHD, stroke, HBP
-Karoshi
-Diabetes II
-Sleep disturbances
-Depression

Nmax=812 (73 deaths); mean follow-up 25,6 years

Assenze (gg nell'ultimo anno)





EFFETTI DELLO STRESS

- *Manifestazioni emotive*
- *Manifestazioni cognitive*
- *Manifestazioni comportamentali*
- *Manifestazioni fisiologiche*
- *Manifestazioni patologiche*

Strain connesso con il lavoro (Margolis e Kroes)

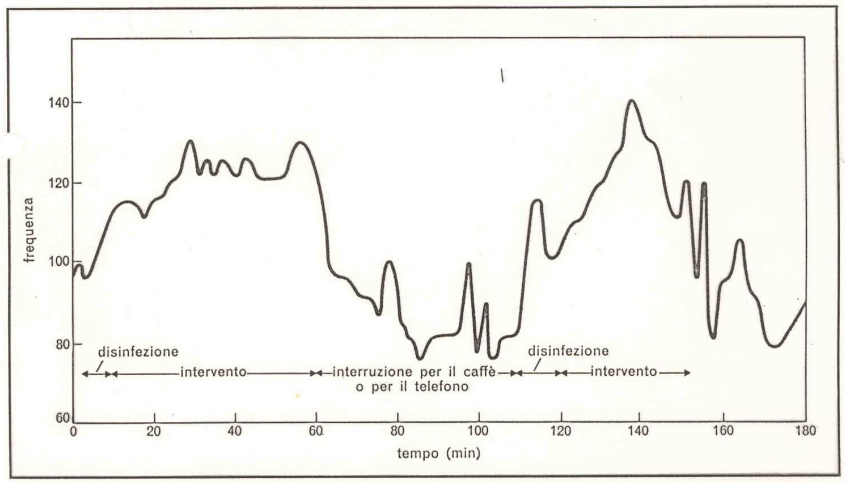
- ***stati soggettivi a breve termine:***
  ansia, tensione, ira, insonnia, ecc.
- ***transitorie modificazioni fisiologiche:***
  escrezione di catecolamine, aumento della pressione arteriosa;
- ***diminuzione della performance lavorativa:***
  errori, scarto, incidenti, infortuni
- ***risposte psicologiche a lungo termine:***
  depressione, malessere generale, alienazione, burnout, ecc.
- ***alterazione dello stato di salute:***
  mal. gastrointestinali, cardiovascolari, sindromi neuropsichiatriche, immunologiche, ecc.

Valutazione soggettiva

- ***questionari standardizzati***
- ***colloqui strutturati***
- ***scale di valutazione***

Indicatori fisio(pato)logici di strain

- ***Cerebrali:*** ***EEG, EOG***
- ***Muscolari:*** ***EMG***
- ***Cardiovascolari:*** ***FC, PA***
- ***Ormonali:*** ***Cortisolo e catecolamine***
- ***Immunologici:*** ***IgA, linfociti , NK***



Risposta neurovegetativa cardiaca. Decorso della frequenza cardiaca in un turno di lavoro di un chirurgo in camera operatoria. La frequenza cardiaca riflette l'andamento temporale dello stato di tensione e di stress emozionale durante gli interventi chirurgici e durante il riposo mostrando distinte variazioni degli indici considerati

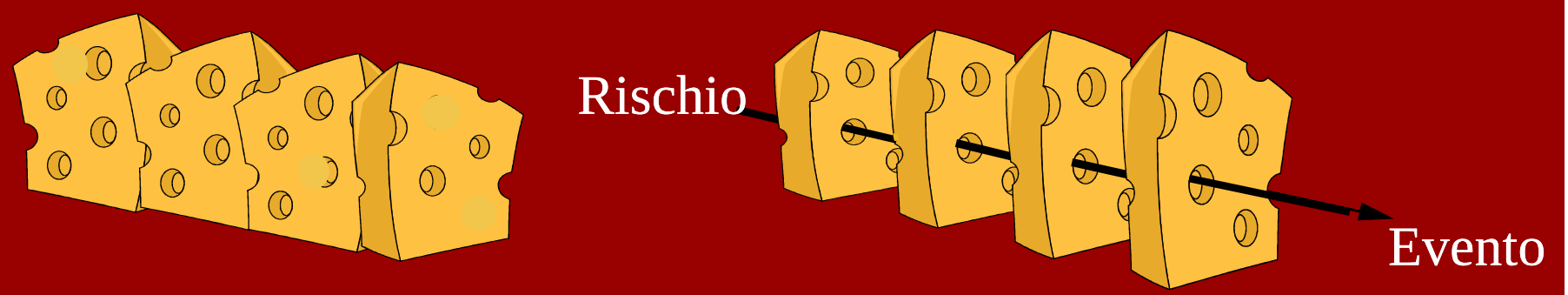
Analisi dei comportamenti operativi e della performance

- ***scelte procedurali***
- ***omissioni (volute e non)***
- ***errori***
- ***incidenti / infortuni***
- ***tests di performance***

Errore umano

- **Errori attivi**
- ***Atti pericolosi commessi dalla persona***
- ***Slips***
- ***Lapses***
- ***Mistakes***
- ***Violations***

- **Errori latenti**
- ***Situazioni di rischio connessi con fattori organizzativi***
- ***Ambiente***
- ***Attrezzature***
- ***Organico***
- ***Procedure***



Indicatori di salute

- *disturbi psico-somatici (quest. standardizzati):*

  sonno

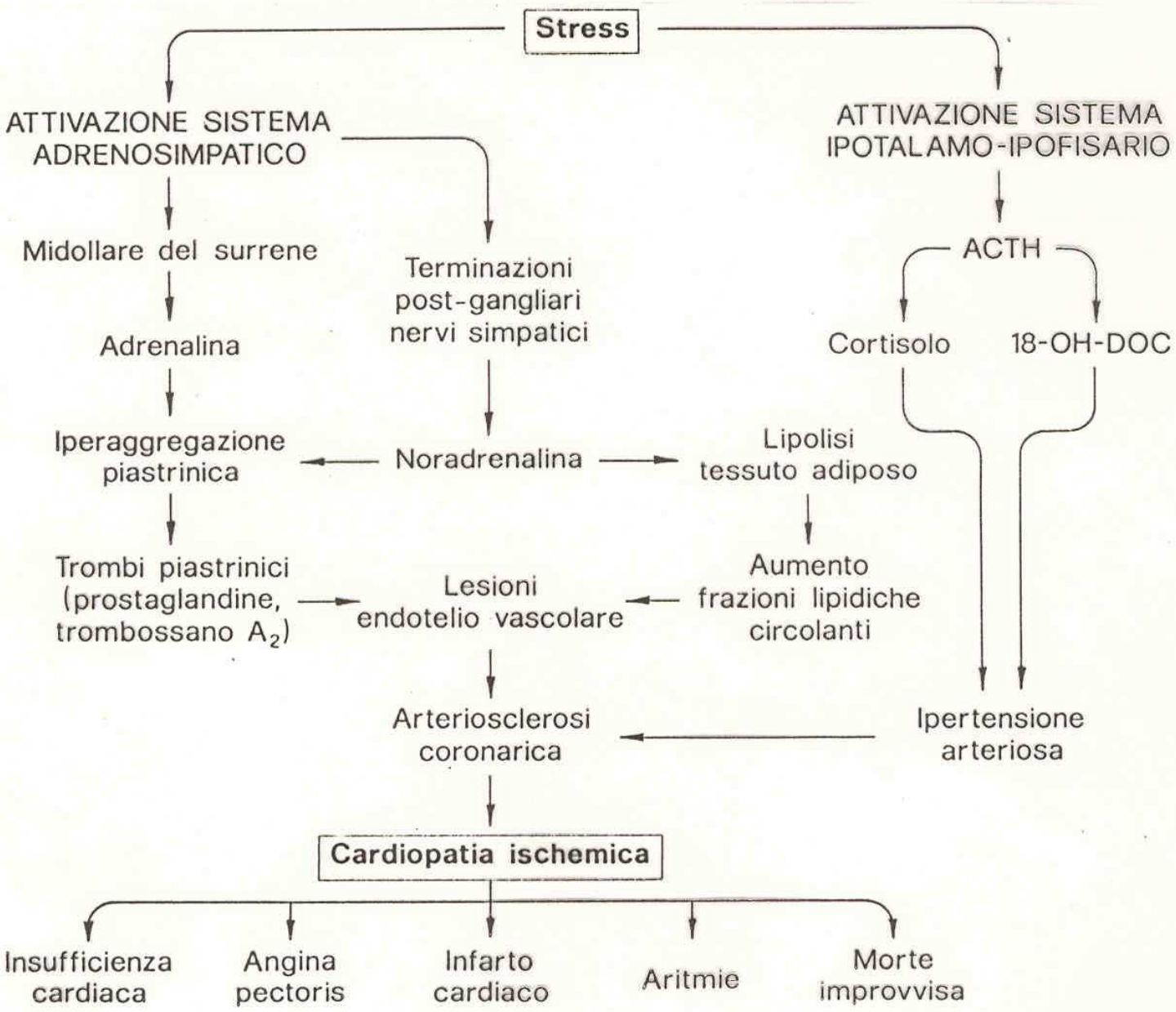
  digestivi

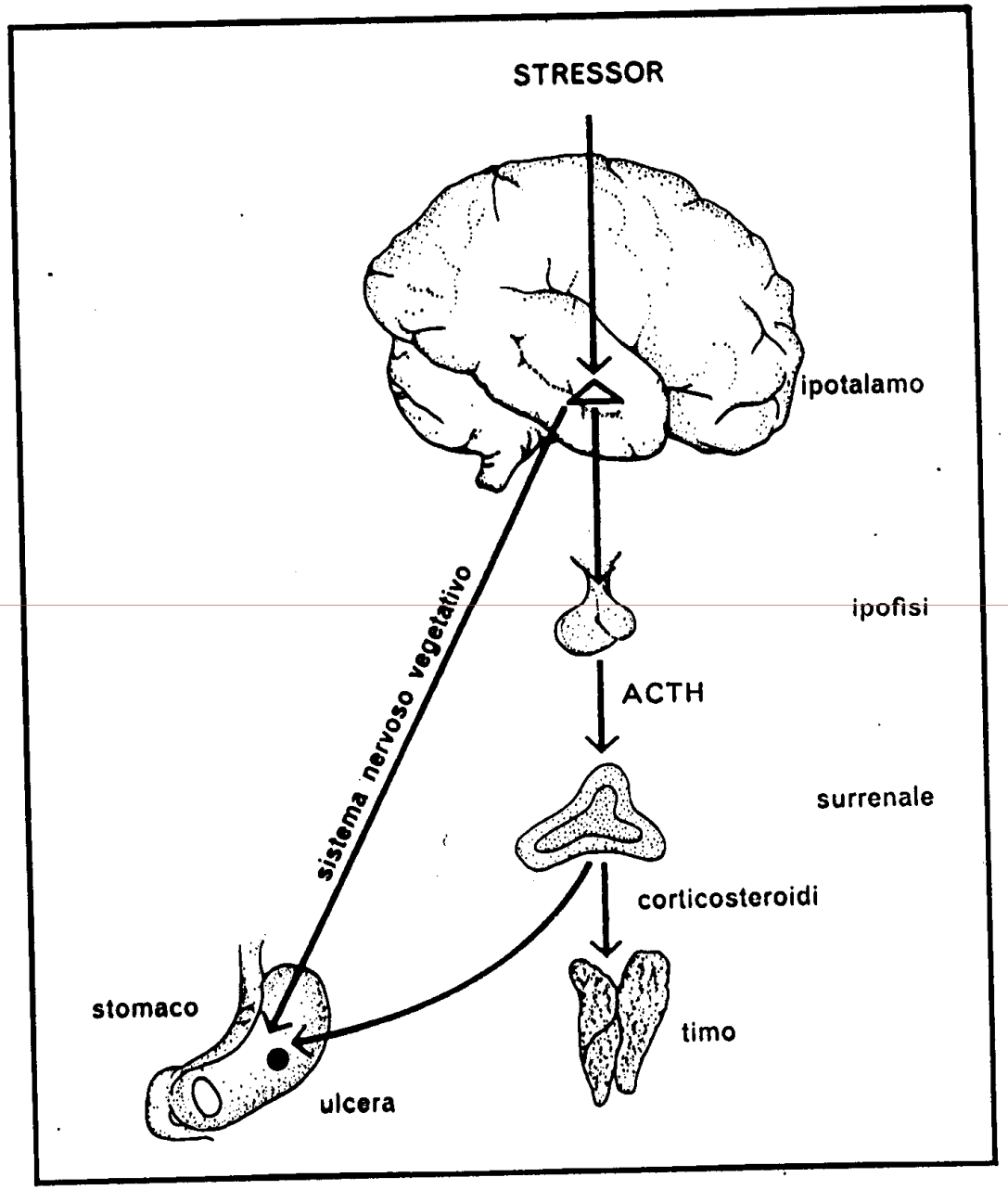
  neuropsichici

  cardiovascolari
- *malattie*
- *assenteismo*
- *consumo di farmaci*

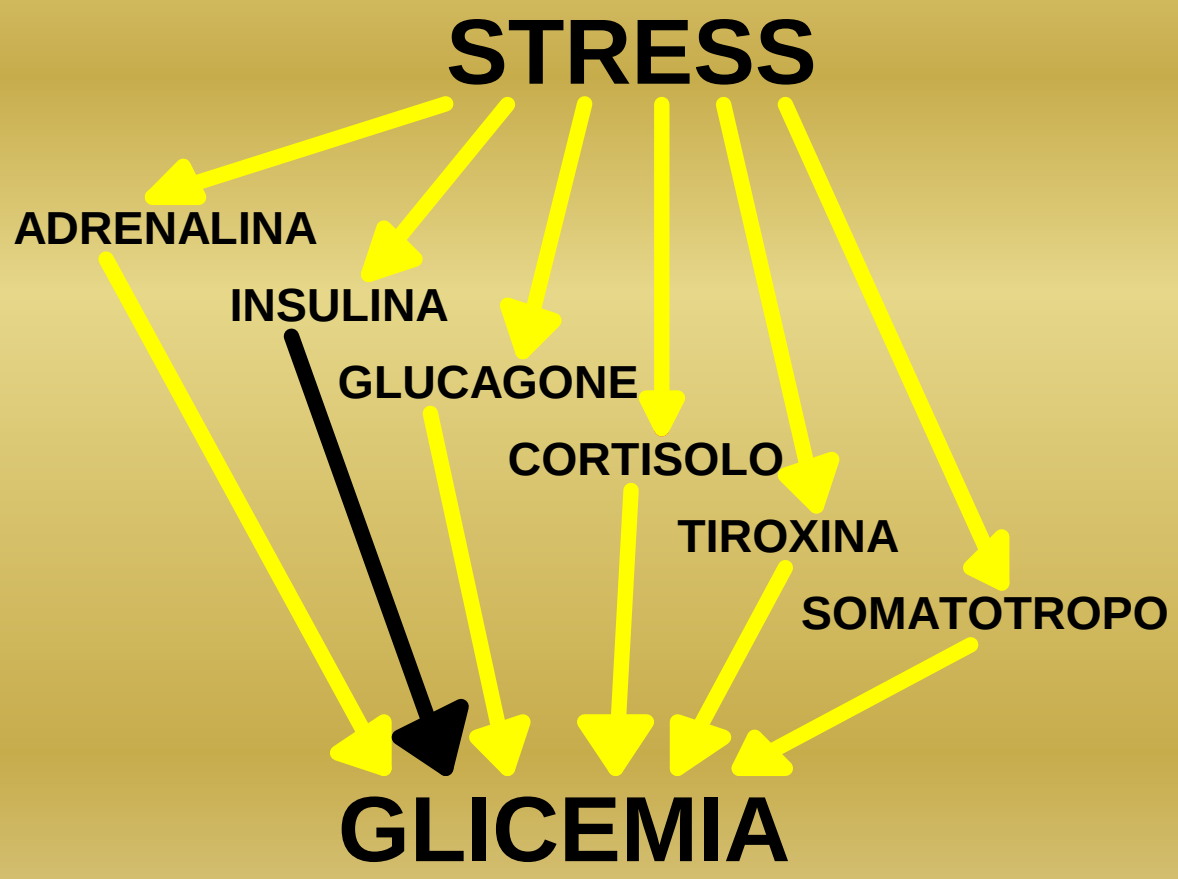
Conseguenze a medio-lungo termine

- Patologie cardiovascolari
- Patologie gastrointestinali
- Patologie cutanee
- Disfunzioni metaboliche
- Disfunzioni ormonali
- Patologie immunitarie
- Patologie neoplastiche
- Disturbi emozionali (depressione, ansia)
- Sindromi ossessive e fobiche
- Disturbi cronici del sonno
- Burnout (esaurimento, demotivazione)


Stress
ATTIVAZIONE SISTEMA ADRENOSIMPATICO
ATTIVAZIONE SISTEMA IPOTALAMO-IPOFISARIO
Midollare del surrene
Terminazioni post-gangliari nervi simpatici
ACTH
Adrenalina
Cortisolo
18-OH-DOC
Iperaggregazione piastrinica
Noradrenalina
Lipolisi tessuto adiposo
Trombi piastrinici (prostaglandine, trombossano A_2)
Lesioni endotelio vascolare
Aumento frazioni lipidiche circolanti
Arteriosclerosi coronarica
Ipertensione arteriosa
Cardiopatia ischemica
Insufficienza cardiaca
Angina pectoris
Infarto cardiaco
Aritmie
Morte improvvisa


STRESSOR
ipotalamo
ipofisi
ACTH
surrenale
corticosteroidi
timo
sistema nervoso vegetativo
stomaco
ulcera

CONTROLLO MULTIORMONALE DELLA GLICEMIA



Conseguenze sul benessere sociale

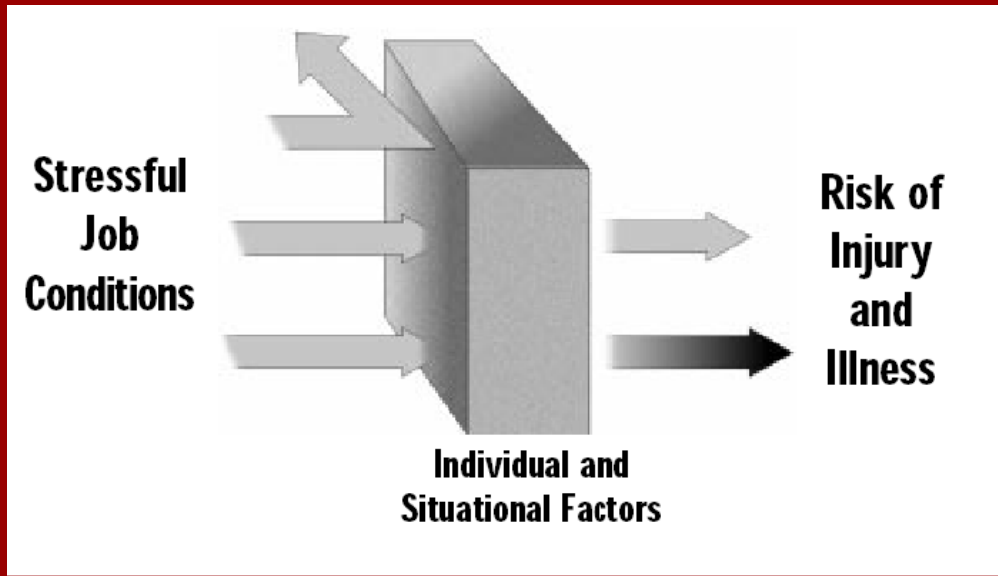
- *Qualità della relazione coniugale*
- *Qualità della cura dei figli*
- *Qualità delle amicizie*
- *Qualità delle relazioni amicali*
- *Coinvolgimento nella comunità*

Conseguenze sull'azienda

- *Aumento dei costi per assenteismo*
- *Aumento del turnover non fisiologico*
- *Aumento delle inidoneità*
- *Aumento degli infortuni (denunce INAIL)*
- *Aumento degli incidenti*
- *Aumento degli errori*
- *Ridotta produttività*
- *Declino nella qualità dei prodotti e del servizio*
- *Ridotta capacità di rinnovamento*
- *Ridotta immagine sociale dell'organizzazione*

“Moderatori/modificatori” di stress

- ***Età, genere, stili di vita***
- ***Personalità***
  - Introversione/estroversione, Nevroticismo
  - Type A behaviour, Hardiness, Locus of control
- ***Atteggiamenti comportamentali***
  - Competitività, Overcommitment
- ***Coping strategies***
  - Attive / Passive
- ***Condizioni di salute***



Definizione di salute dal preambolo della costituzione dell'OMS

"Salute"	**Lavoro a turni**
Non semplicemente assenza di malattia,	**Patologie gastrointestinali** **Patologie neuropsichiche** **Malattie cardiovascolari** **Effetti su funzione riproduttiva**
Ma completo benessere fisico, psichico	**Perturbazione dei ritmi circadiani** **Disturbi del sonno e alimentari** **Ridotta efficienza psico-fisica e performance lavorativa**
E sociale	**Difficoltà di vita familiare** **Ostacoli all'integrazione sociale**

Condizioni familiari e sociali

Stato coniugale
No ed età dei figli
Atteggiamenti della famiglia
Lavoro del partner
Entrate economiche
Abitazione

Condizioni di lavoro

Misure compensative
Indennizzo monetario
Organizzazione del lavoro
Soddisfazione
Carichi di lavoro
Counselling

Caratteristiche individuali

Età
Sesso
Struttura circadiana
Personalità / comportamenti
Strategie di sonno
Stato di salute

Condizioni sociali

Supporto sociale
Pendolarismo
Servizi sociali
Coinvolgimento sociale
Tradizione di lavoro a turni
Organizzazione della comunità

Orari di lavoro

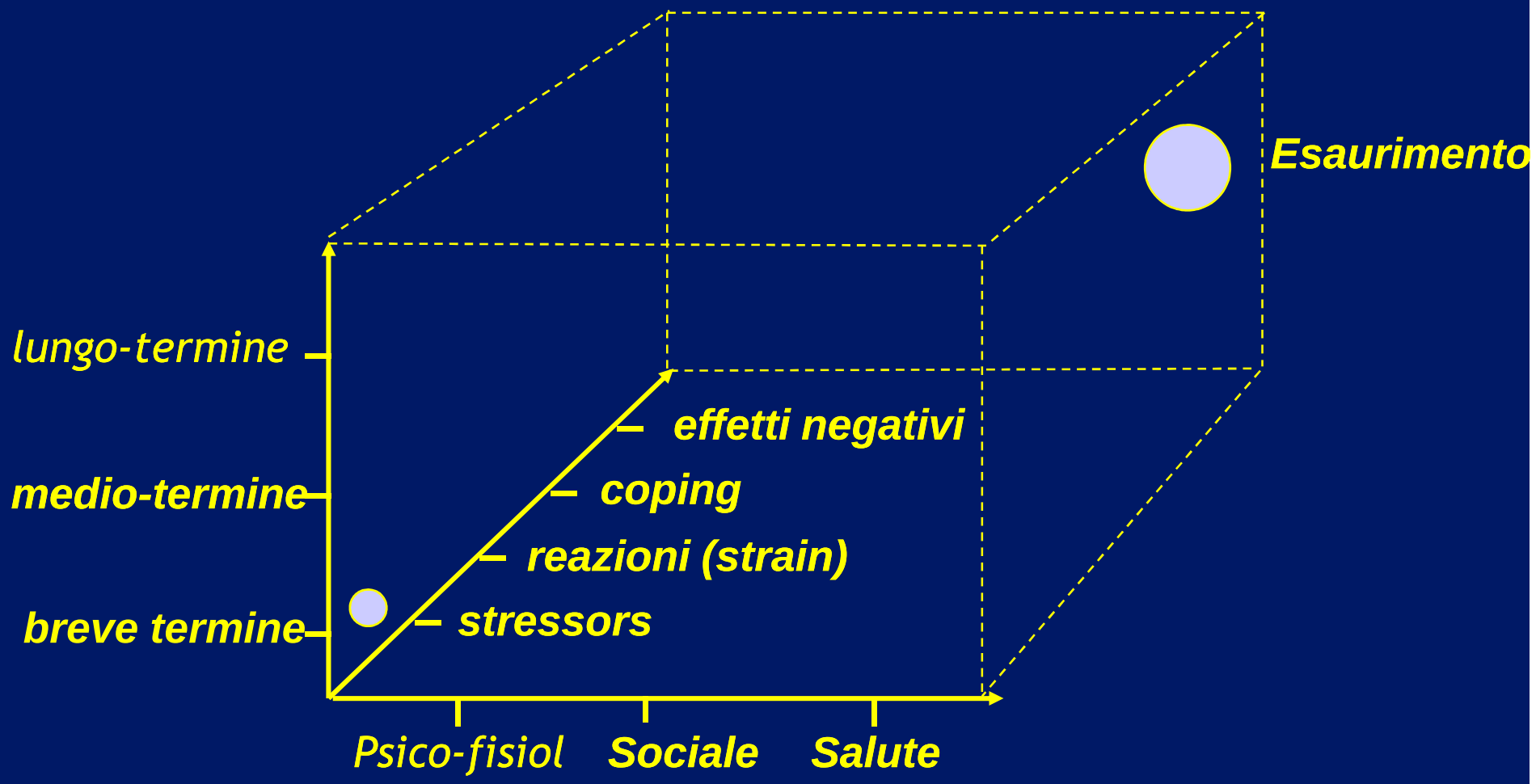
Schemi di turno
Orari dei turni
Lavoro straordinario
Quantità di lavoro notturno
Orari flessibili
Partecipazione

Fattori che influenzano la tolleranza del lavoro a turni

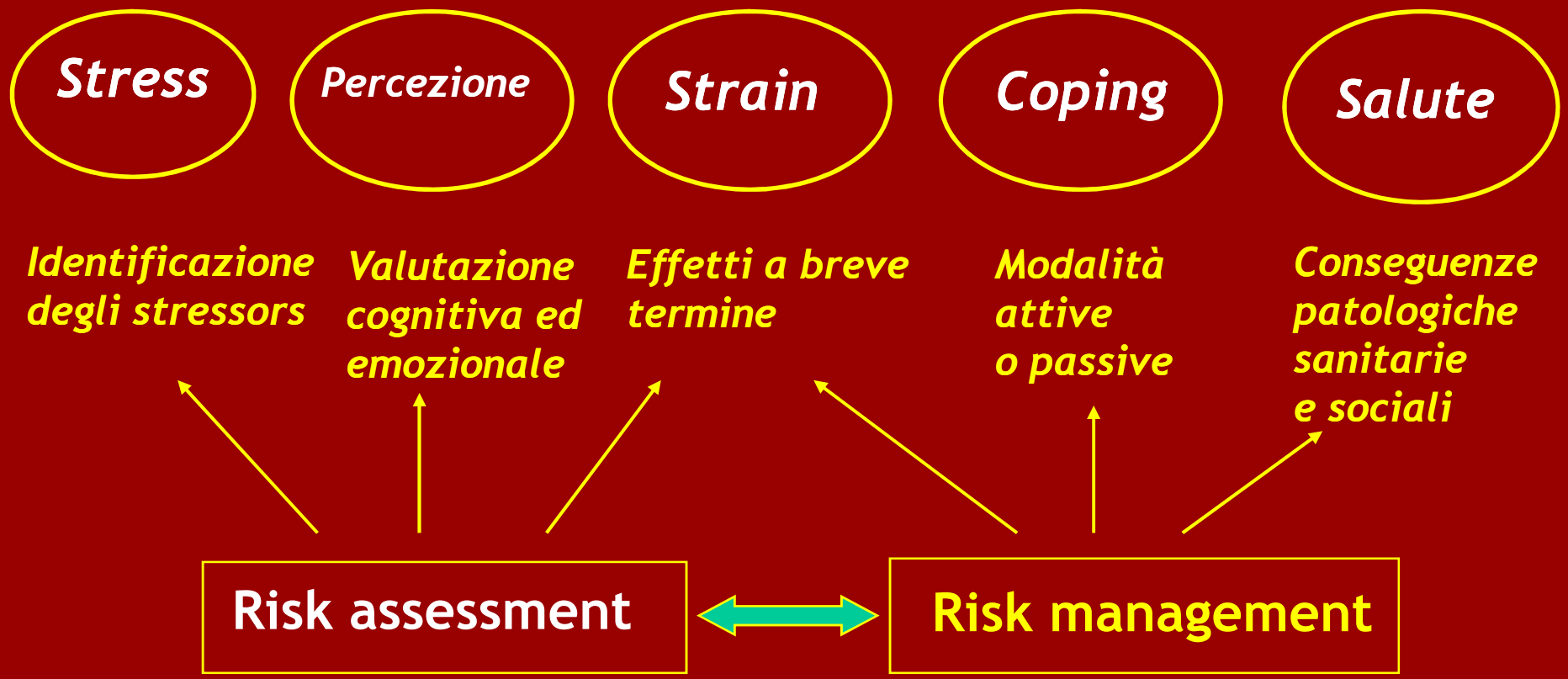
Rischio relativo di malattia coronarica

	Lavoro giornaliero	Lavoro a turni
Non fumatori	1	1.3
Fumatori	1.6	2.7
Obesità	1.3	2.3
Tenkanen et al. (1998)		
Tutte el età	1	1.3
45-55 anni: - Uomini		1.6
- Donne		3.0
Knutsson et al. (1999)		

Approccio multi-dimensionale allo stress



Approccio multi-dimensionale allo stress



STRESS: GESTIONE DEL RISCHIO

Predisposizione e attuazione di ragionevoli e praticabili strategie di gestione dello stress, che devono riguardare sia l'organizzazione del lavoro sia le modalità operative e comportamentali degli operatori (prevenzione primaria)

Attenta sorveglianza sanitaria ed interventi di supporto (prevenzione secondaria)

Interventi di compensazione, terapia e riabilitazione (prevenzione terziaria)

Monitoraggio e valutazione degli interventi effettuati con periodico riesame di tutto il processo

Aree critiche per un programma di prevenzione dello stress in azienda (British HSC e HSE)

- **richieste provenienti dall'ambiente relative a carico di lavoro, procedure e ambiente di lavoro**
- **possibilità di controllo da parte dei singoli sulle modalità ed i tempi di esecuzione del lavoro**
- **grado di supporto (sostegno, risorse) dato da superiori, colleghi e organizzazione**
- **qualità dei rapporti interpersonali: positività nello svolgimento del lavoro con esclusione di conflittualità e comportamenti inaccettabili**
- **chiarezza dei ruoli nell'ambito dell'organizzazione ed esclusione di ruoli incompatibili**
- **gestione dei cambiamenti e livello di partecipazione ai cambiamenti previsti.**

Misure dirette alle condizioni di lavoro
Raccomandazioni (NIOSH)

- ***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 stabili 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 caso di lavori al elevato carico fisico o mentale*

Misure dirette alle condizioni di lavoro

Raccomandazioni (NIOSH)

- ***Contenuto***: *Configurare i compiti in modo da dare significato, stimolo, senso di completezza e opportunità all'uso delle competenze*
- ***Ruoli***: *Definire chiaramente i ruoli e le reponsabilità*
- ***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.*

Differenti approcci di analisi, valutazione ed intervento

DIMENSIONE DI GRUPPO	***DIMENSIONE INDIVIDUALE***
• *Rilevanza epidemiologica*	• *Plausibilità biologica*
• *Frazione eziologica*	• *Diagnosi probabilistica*
• *Implicazioni sociali*	• *Valore prognostico*
• *Sorveglianza occupazione/sociale*	• *Diagnosi di malattia professionale o job-related*
• *Ergonomia*	• *Terapia/Compensazioni*
• *Indicazioni a strategie di prevenzione primaria*	• *Indicazioni a strategie di coping*
• *COSTO / EFFICACIA*	• *RISCHIO / BENEFICIO*

Azioni preventive e correttive

- ***Legislazione***
- ***Accordi tra parti sociali***
- ***Partecipazione***
- ***Organizzazione del lavoro***
- ***Strategie di coping (individuali e di gruppo)***
- ***Supporto sociale***
- ***Controlli sanitari preventivi e periodici***

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)

4. Individuazione dei problemi di stress da lavoro

Data la complessità del fenomeno stress, questo accordo non intende fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress (alto assenteismo, elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamentele frequenti sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro).

L'individuazione di un problema di stress da lavoro può avvenire attraverso un'analisi di fattori quali:

- <u>l'organizzazione e i processi di lavoro</u>
  - **pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.**

- <u>le condizioni e l'ambiente di lavoro</u>
  - **esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.**

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)

4. Individuazione dei problemi di stress da lavoro (cont.)

- **la comunicazione**
  - **incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.**

- **i fattori soggettivi**
  - **pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.**

Se il problema di stress da lavoro è identificato, bisogna agire per

- **prevenirlo**
- **eliminarlo**
- **ridurlo**

La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno attuate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)

6. Prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress da lavoro

Queste misure possono comprendere ad esempio:

• <u>misure di gestione e di comunicazione</u>

- **chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore,**
- **assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro,**
- **portare a coerenza responsabilità e controllo sul lavoro,**
- **migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro.**

• <u>la formazione dei dirigenti e dei lavoratori</u>

- **per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress,**
- **delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento**

• <u>l'informazione e la consultazione dei lavoratori</u> e/o dei loro rappresentanti, in conformità alla legislazione europea e nazionale, ai contratti collettivi e alle prassi.

Per cominciare……

Dati relativi all'organizzazione del lavoro

- organigramma / funzionigramma
- tipologia di contratti / ambienti
- attività / ruoli / compiti / procedure /
- carichi di lavoro, orari, pause
- relazioni industriali, sistema premiante
- informazione, formazione, comunicazione

Indicatori aziendali

- distribuzione forza-lavoro (età, sesso, anz. lav., formazione)
- errori/scarto, incidenti/infortuni
- assenteismo, turnover
- analisi di clima / qualità, conflitti, sanzioni

Indicatori sanitari

- disturbi, malattie, condizioni predisponenti/favorenti
- prescrizioni, limitazioni
- consumo di farmaci

Per proseguire……

Coinvolgimento DA – HR – SPP – MC – RLS – Esperti

Informazione e Formazione (top/down)

Approfondimenti specifici

Obiettivi - Priorità

Metodi - Strumenti – Criteri

Azioni preventive / correttive / di monitoraggio

“Mediatori”

STRESS DA LAVORO:
UN RISCHIO INEVITABILE?

"La completa libertà dallo stress è la morte. Contrariamente a quanto si pensa di solito, noi non dobbiamo, e in realtà non possiamo, evitare lo stress, ma possiamo farvi fronte in modo efficace e trarne vantaggio imparando di più sui suoi meccanismi ed adattando la nostra filosofia dell'esistenza ad esso"

H. Seyle: Stress without distress, 1974