



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



REGIONE DEL VENETO

I rischi da stress lavoro correlato

dr.ssa Elena Bertoni
Psicologa del Lavoro



www.viversicura.it

 Powered by Edulife

Campagna straordinaria di formazione per la diffusione
della cultura della salute e della sicurezza
Art. 11, comma 7 – D.Lgs. 81/08 DGR n. 277 del 09/02/2010

Definizione stress

Fenomeno che si verifica in presenza di **eventi** o caratteristiche di eventi che vengono **percepiti** dalla persona che li deve affrontare come **significativi** per il proprio benessere, ma che **vanno oltre** le sue **capacità di farvi fronte**.

Si genera nell'individuo uno stato di **tensione psicologica, fisiologica e comportamentale** che a lungo andare può comportare **conseguenze dannose o patologiche** sia a livello individuale che organizzativo. [Cooper, Payne]



VIVERSICURA
CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Processo di stress

- **Fonti di stress – stressor**
- **Processi cognitivi di valutazione dell'importanza della situazione**
- **Differenze individuali**
- **Conseguenze di natura fisica, psicologica, sociale, organizzativa**



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Sindrome generale di adattamento

Sindrome di adattamento aspecifica alle sollecitazioni (stressor/ stimoli) dell'ambiente interno ed esterno (Hans Selye, 1956).

RISPOSTA non specifica dell'organismo davanti a qualsiasi sollecitazione si presenti



**per un adattamento
del comportamento**

PER

- risolvere la situazione
- evitare le possibili conseguenze negative
- sviluppare adattamenti



**attivazione sistema
psico-neuro-endocrino
immunologico**



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Eustress e distress

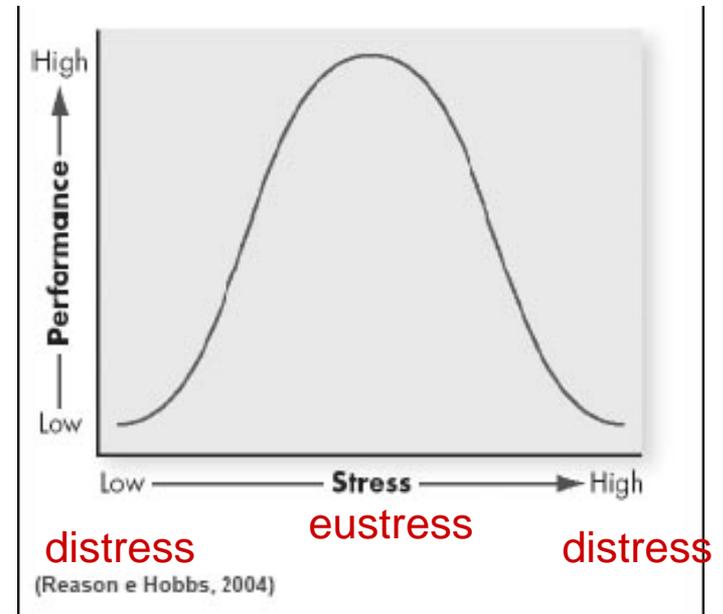
Eustress - stress positivo

attivazione positiva e risposta efficiente agli stimoli

Distress - stress negativo

Se la reazione è troppo INTENSA o lo stimolo negativo è PROLUNGATO (stress cronico), variazioni ormonali possono diventare stabili, predisponendo a problemi psicologici e a MALATTIE PSICOSOMATICHE.

A lungo andare provoca diminuzione delle capacità di risposta e d'adattamento.





VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA

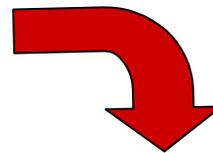


Fasi dello stress

ALLARME:

Il soggetto segnala l'esubero di doveri e si mobilita per fronteggiarli

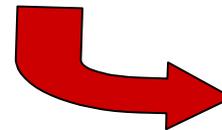
- Irrequietezza
- Ansia
- Rabbia
- Depressione
- Paura



RESISTENZA:

Il soggetto si stabilizza nella nuova condizione

- Negazione del sentimento
- Isolamento emotivo
- Limitazione degli interessi



ESAURIMENTO:

Caduta delle difese e comparsa di sintomi fisici ed emotivi

- Perdita di sicurezza
- Peggioramento del sonno
- Problemi fisici



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Stress lavoro correlato

D.Lgs 81/2008 – art. 28

La **valutazione** (...) deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, (...), **tra cui quelli collegabili allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004**, e quelli riguardanti lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal D.lgs 151 del 26/03/01, nonché quelli connessi a differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi.



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Accordo Europeo sullo stress sul lavoro 8 ottobre 2004

- Lo **stress** può colpire in **qualsunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore**, a prescindere dalle dimensioni dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o rapporto di lavoro (art. 1).
- Scopo dell'accordo è migliorare la **consapevolezza** e la **comprensione** dello **stress da lavoro** da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, attirando la loro attenzione sui **sintomi** che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro [...] e di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di **individuare e di prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro**. (art 2)
- Lo **stress** è uno stato, che si accompagna a **malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali**, dato dal fatto che le **persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste** o alle attese nei loro confronti (art. 3).

www.viversicura.it



Campagna straordinaria di formazione per la diffusione
della cultura della salute e della sicurezza
Art. 11, comma 7 – D.Lgs. 81/08 DGR n. 277 del 09/02/2010



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Accordo Europeo sullo stress sul lavoro 8 ottobre 2004

- L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive ma di fronte ad una **esposizione prolungata a forti pressioni** egli avverte grosse difficoltà di reazione (art. 3). • Lo stress **non è una malattia** ma una **esposizione prolungata** allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare **problemi di salute**.
- Lo stress indotto da fattori esterni all'ambiente di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ridurre l'efficienza sul lavoro (estratto da art. 3).
- Lo stress da lavoro può essere causato da vari **fattori** quali il **contenuto e l'organizzazione del lavoro, l'ambiente di lavoro, una comunicazione "povera"**, ecc. (art. 3).



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Stress lavoro correlato

Per stress lavorativo (work stress) si intende il processo che coinvolge l'individuo nella suo rapporto con l'ambiente di lavoro.

Si manifesta in presenza di uno **squilibrio** tra le **richieste provenienti dall'ambiente/organizzazione e le capacità/risorse di un individuo**.

Tale squilibrio può risolversi in senso positivo, con esiti utili per l'individuo e per l'organizzazione, oppure in senso **negativo** – strain – in termini di grave **inadeguatezza** delle risposte possibili, di **conflitto** rispetto a valori e bisogni, di **sofferenza individuale e organizzativa**.

Si sviluppa attraverso varie fasi:

- **percezione** di potenziali fonti di tensione nell'ambiente (*stressor*),
 - **produzione di risposte** fisiologiche, psicologiche e comportamentali di **tensione**
 - possibile determinazione di gravi **conseguenze** (*strain*), a breve, medio o lungo termine sia individuali che organizzative
- (Cox & Mackay, 1981; Cooper et al., 2001).



Stress lavoro correlato

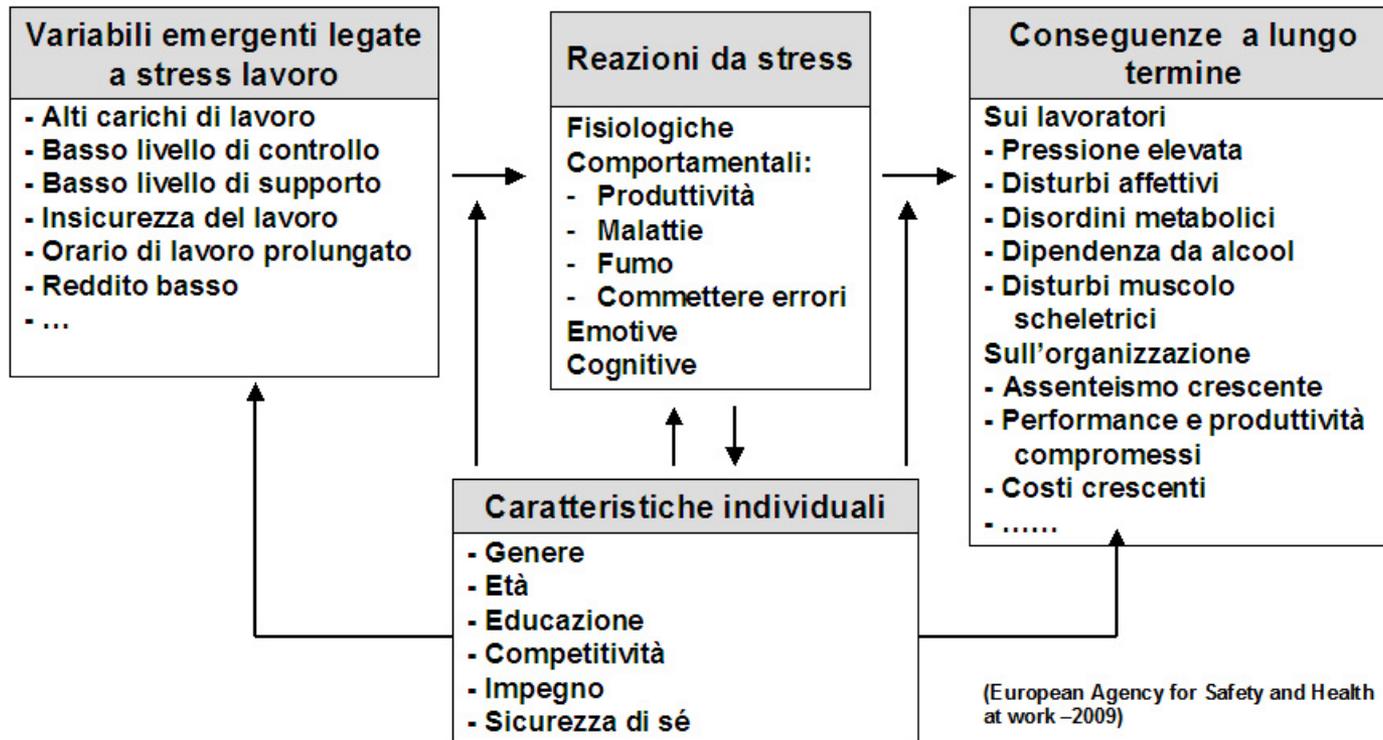
In Europa lo stress è il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa riferito dai lavoratori e riguarda il 28% dei lavoratori (+ di 1 su 4).

Una percentuale tra il 50 e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress.

Nel 2002 il costo economico dello stress legato all'attività lavorativa nell'UE (a 15 stati) è stato di circa 20.000 milioni di euro.



Modello di causa e conseguenze dello stress lavoro correlato



Indicatori di stress a livello organizzativo

La presenza di stress negativo si può rilevare in caso di:

- Aumento di casi di malattie
- Aumento di incidenti, mancati incidenti e comportamenti a rischio
- Aumento di assenteismo per malattie di breve durata
- Infrazioni disciplinari
- Assenze senza permesso
- Marcata conflittualità tra lavoratori (sia espressa che sotterranea)
- Incremento nella percentuale di errori
- Presenza di lavoratori che lamentano disturbi psicosomatici e psicologici



VIVERSICURA
CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Fattori lavorativi collegati allo stress

Accordo Europeo sullo stress sul lavoro 8 ottobre 2004

Alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o **lamentele frequenti** da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro.

Individuazione di un problema di stress da lavoro attraverso:

- un' **analisi di fattori organizzazione e processi di lavoro** (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.),
- le **condizioni e l'ambiente di lavoro** (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.),
- 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.). (art. 4)



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Dimensioni di analisi

(Agenzia Europea sulla sicurezza e la salute sul lavoro)

Contesto di lavoro

- cultura e funzione organizzativa
- ruolo nell'organizzazione
- sviluppo di carriera
- autonomia decisionale/controllo
- rapporti interpersonali sul lavoro
- interfaccia casa-lavoro

Contenuto del lavoro

- ambiente di lavoro e attrezzatura di lavoro
- progettazione dei compiti
- carico di lavoro / ritmo di lavoro
- orario di lavoro

www.viversicura.it

 Powered by Edulife

Campagna straordinaria di formazione per la diffusione
della cultura della salute e della sicurezza

Art. 11, comma 7 – D.Lgs. 81/08 DGR n. 277 del 09/02/2010



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Dimensioni di analisi

(Agenzia Europea sulla sicurezza e la salute sul lavoro)

CONTESTO DI LAVORO - caratteristiche stressanti del lavoro

- **Cultura e funzione organizzativa**

scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione dei problemi e la crescita personale, mancanza di definizione di obiettivi aziendali

- **Ruolo nell'organizzazione**

ambiguità del ruolo e conflitti di ruolo, responsabilità di persone

- **Sviluppo di carriera**

stagnazione e incertezza della carriera, promozione al di sopra e al di sotto delle capacità/aspettative, bassa retribuzione, precarietà del posto di lavoro, basso valore sociale del lavoro

- **Autonomia decisionale/controllo**

scarsa partecipazione al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro

- **Rapporti interpersonali sul lavoro**

isolamento sociale e fisico, rapporti scadenti con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di sostegno sociale

- **Interfaccia casa-lavoro**

esigenze conflittuali di lavoro e di casa, scarso sostegno a casa, problemi di doppia carriera

www.viversicura.it

 Powered by Edulife

Campagna straordinaria di formazione per la diffusione
della cultura della salute e della sicurezza

Art. 11, comma 7 – D.Lgs. 81/08 DGR n. 277 del 09/02/2010



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Dimensioni di analisi

(Agenzia Europea sulla sicurezza e la salute sul lavoro)

CONTENUTO DEL LAVORO caratteristiche stressanti del lavoro

- **Ambiente di lavoro e attrezzatura di lavoro**

problemi riguardanti l'inaffidabilità, la disponibilità, l'idoneità e la manutenzione o riparazione di attrezzature e impianti

- **Progettazione dei compiti**

mancanza di varietà, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentario o privo di significato, sottoutilizzo di abilità, alta incertezza

- **Carico di lavoro / ritmo di lavoro**

carico di lavoro eccessivo o scarso, mancanza di controllo sui ritmi, alti livelli di pressione temporale

- **Orario di lavoro**

lavoro a turni, lavoro notturno, orari di lavoro non flessibili, orari imprevedibili, orari lunghi e impossibili

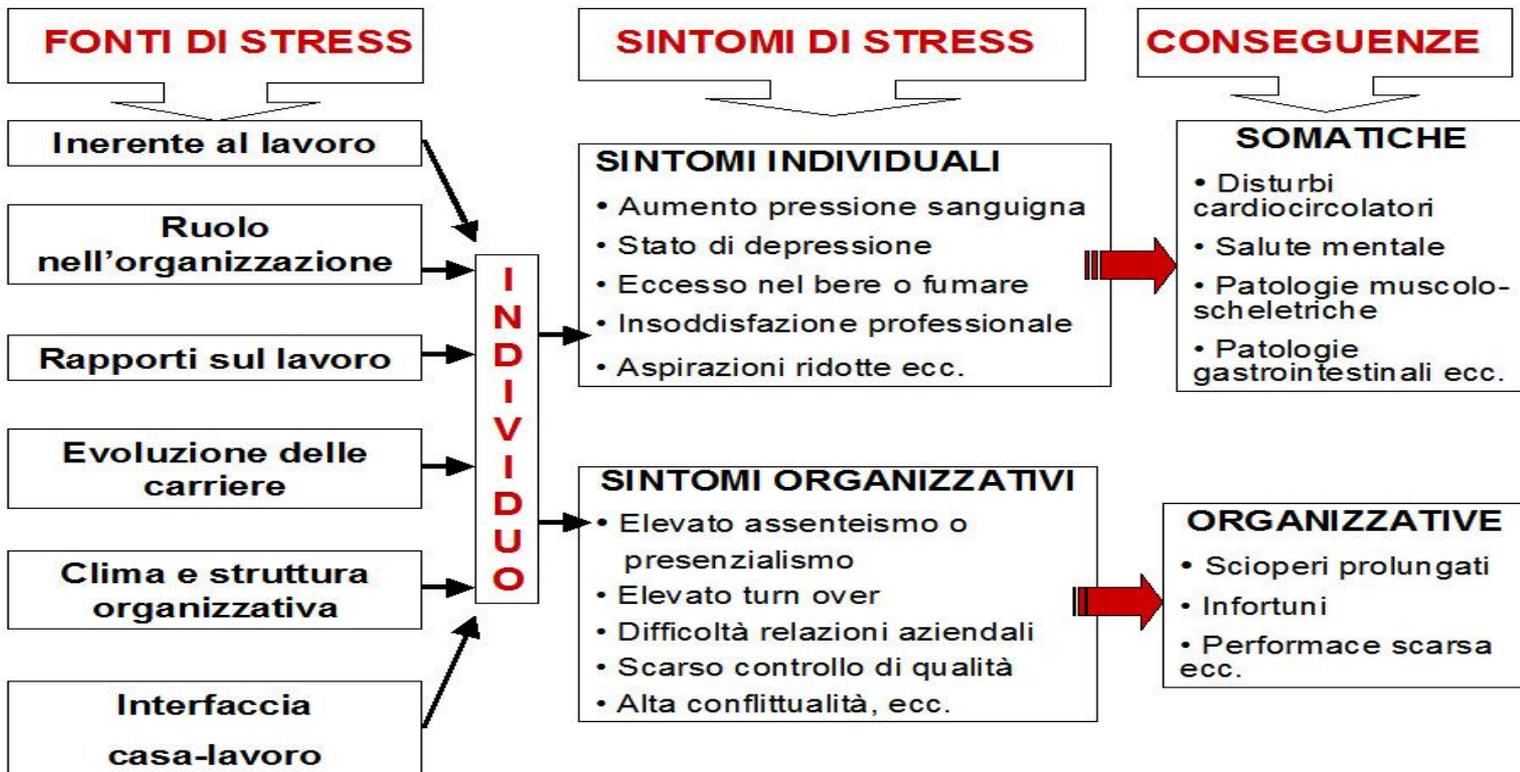


VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Stress lavoro correlato



Cooper 1976

www.viversicura.it

Powered by Edulife

Campagna straordinaria di formazione per la diffusione della cultura della salute e della sicurezza

Art. 11, comma 7 - D.Lgs. 81/08 DGR n. 277 del 09/02/2010



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Il ruolo della soggettività

L'interpretazione cognitiva dello stimolo stressante consente l'intervento della soggettività.

Ciò che risulta stressante per alcuni non lo è (o lo è in misura molto minore) per altri.

La situazione di stress nasce dal **confronto** tra una richiesta ritenuta importante e l'**incertezza** di poterla gestire (**percezione di inadeguatezza**).



VIVERSICURA
CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Influenza sulla salute dei lavoratori ed effetti sull'organizzazione

Un individuo stressato quindi tende a:

- commettere più errori
- essere meno produttivo ed efficiente
- non reggere i ritmi dell'azienda
- perdere motivazione progettuale rispetto a sé stesso, all'ambiente di lavoro, alla società
- ammalarsi di più
- relazionarsi agli altri con difficoltà
- favorire l'insorgenza di conflitti in ambito lavorativo

Si riconoscono tre livelli di disturbi ricollegabili allo stress negativo:

- Disturbi fisiologici
- Disturbi comportamentali
- Disturbi psicologici



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Disturbi fisiologici

Disturbi associati allo stress

- **disturbi dell'apparato cardiocircolatorio** (ipertensione arteriosa, cardiopatia ischemica)
- **disturbi gastrointestinali** (alterazioni della funzione intestinale, ulcera peptica, pirosi, colite)
- **disturbi dell'apparato muscoloscheletrico** (mialgie, dolori muscolo tensivi)
- **disturbi del sonno** (insonnia, incubi notturni, spossatezza al risveglio)
- **disturbi neurologici, disturbi psicologici e della sfera intellettuale** (cefalee, ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione)
- **disturbi dermatologici** (arrossamenti, prurito, sudorazione, dermatiti, orticaria, psoriasi)
- **disturbi dell'apparato genitale** (alterazioni del ritmo mestruale, amenorree)
- **disturbi della sfera sessuale** (impotenza, calo del desiderio)



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Disturbi comportamentali

Le risposte comportamentali agli stressor lavorativi si suddividono in due tipologie

A. Comportamenti significativi per l'**organizzazione**:

- riduzione della performance;
- turnover;
- assenteismo;
- incidenti sul lavoro;
- cali di produttività.

B. Comportamenti significativi per l'**individuo**, (salute personale, responsabili indirettamente di possibili effetti sulla prestazione lavorativa), quali l'abuso di:

- alcol;
- tabacco;
- sostanze psicoattive.



VIVERSICURA

CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Disturbi psicologici

Importanti risposte psicologiche direttamente legate all'esperienza lavorativa sono:

- tensione/ansietà;
- fatica cronica o patologica;
- depressione;
- riduzione dell'autostima e della fiducia in se stessi;
- diminuzione della motivazione;
- esaurimento emotivo;
- insoddisfazione lavorativa;
- disimpegno verso l'organizzazione;
- burnout;
- aggressività/violenza fisica;



VIVERSICURA
CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Interventi per prevenire e ridurre lo stress (Accordo Europeo sullo stress sul lavoro 8 ottobre 2004)

• **Sistemi di comunicazione e gestione per**

- Chiarire obiettivi aziendali
- Definire i ruoli
- Sostenere gli individui e i gruppi di lavoro
- Dimostrare coerenza tra responsabilità e controllo
- Migliorare organizzazione, processi, condizioni e ambiente di lavoro

• **Formazione** a dirigenti e lavoratori su stress, cause, sintomi e modalità di affrontarlo

• **Informazione e consultazione** dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti

Prevenzione a livello organizzativo

- Equa **distribuzione** dei **carichi** di lavoro
- **Controllo** sulle **risorse** disponibili a livello fisico e materiale :
attrezzature, tempi, ritmi, capacità
- **Supporto** alle competenze: affiancamento e formazione
- **Comunicazione** e ascolto
- **Organizzazione** dei processi e chiarezza
- **Riconoscimenti** economici e soprattutto sociali, feedback non solo negativi
- **Motivazione** positiva al **lavoro**
- Gruppo di lavoro unito: **collaborazione**, supporto, condivisione di obiettivi, regole, valori.

Gestire lo stress a livello individuale

Gestire lo stress attraverso l'azione - mantenersi in forma attraverso:

- Attività fisica:** inizio graduale e costanza, fa sentir bene e migliora l'autostima
- Alimentazione:** evitare gli eccessi e i digiuni, ridurre alcol e caffeina, non mangiare in piedi o davanti alla TV, non evitare di scaricare rabbia o frustrazioni sul cibo
- Rilassarsi:** esercizi di contrazione e decontrazione muscolare
- Ambiente positivo:** spazio personale organizzato come si desidera + stabilità = sicurezza



VIVERSICURA
CAMPAGNA STRAORDINARIA DI FORMAZIONE IN SICUREZZA



Gestire lo stress a livello individuale

Gestire lo stress attraverso pensieri e emozioni

- La “forza dell’io”:** capacità di stimarsi indipendentemente dal giudizio altrui, capacità di essere autonomi e di accettare i cambiamenti.
- Le conoscenze:** permettono di ridimensionare un timore o definire il vero problema.
- Fiducia in sé e nelle proprie capacità**
- Flessibilità:** adottare soluzioni diverse oltre a quella che ha sempre funzionato
- Stabilità emotiva e tolleranza alle frustrazioni**
- Comunicazione:** parlare dei propri problemi, condividerli con qualcuno diminuisce il disagio