

# ***Lavoro e salute: interventi integrati per la sicurezza***

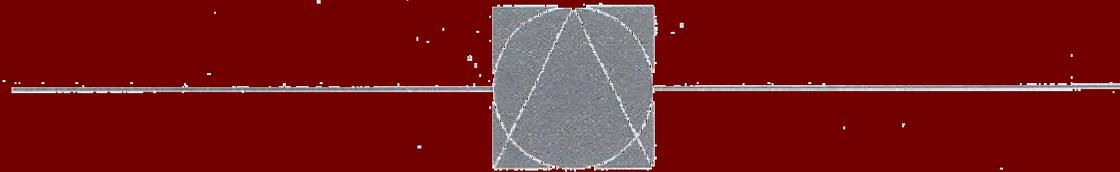


**Besant** srl

***Linee Guida e strumenti  
per la valutazione del rischio psico-sociale***



**Stress lavoro correlato**  
**diagnosi e gestione**  
**del rischio**  
**psicosociale**



# Argomenti del seminario

- **D.Lgs. 81/2008 (in particolare l'art. 28),**
- **Accordo Europeo del 8 ottobre 2004 siglato dall'Accordo Interconfederale il 9 giugno 2008,**
- **Gestione dei rischi psico-sociali,**
- **Valutazione di stress e benessere organizzativo nei luoghi di lavoro,**
- **Strumenti basati sul modello europeo EUROFOUND (European Foundation for the empowerment of living and working conditions), validati e tradotti per l'Italia da Form A.U.P.I., la società scientifica degli psicologi italiani.**



# Stress e lavoro: alcuni dati europei

- **Lo stress è il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa riferito più frequentemente.**
- **In Europa 40 milioni di lavoratori ogni anno accusano disturbi correlabili allo stress.**
- **Il 22% dei lavoratori dichiara di essere soggetto a stress (dopo il mal di schiena col 28%).**
- **Dagli studi condotti emerge che più del 50% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress.**
- **Il costo economico dello stress legato all'attività lavorativa nell'UE è di circa 20 Miliardi di EURO.**
- **Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato ad aumentare.**



# Le statistiche sullo stress: punto di partenza?

- Per il 50% dei lavoratori la causa principale è la pressione temporale (troppo da fare in poco tempo)
- Oltre il 30% ritiene la causa il mancato controllo sul compito



# Perché le persone colpite da problemi di stress sul luogo di lavoro sono sempre più numerose?

- **contratti di lavoro precari**
- **precarietà del lavoro**
- **aumento del carico di lavoro e del ritmo di lavoro**
- **innovazioni apportate alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione del lavoro**
- **elevate pressioni emotive esercitate sui lavoratori**
- **violenza e molestie di natura psicologica**
- **scarso equilibrio tra lavoro e vita privata**



## Indicatori di stress nelle persone

- reazioni emotive (irritabilità, ansia, disturbi del sonno, depressione, ipocondria, alienazione, spossatezza, problemi relazionali con la famiglia)
- reazioni cognitive (difficoltà di concentrazione, perdita della memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale)
- reazioni comportamentali (abuso di sostanze stupefacenti, alcol o tabacco, comportamento distruttivo) ←
- reazioni fisiologiche (problemi alla schiena, indebolimento del sistema immunitario, ulcere peptiche, disturbi cardiaci, ipertensione).



# Indicatori di stress in azienda

- **alto tasso di assenteismo**
- **frequente avvicendamento o turn over del personale**
- **elevata rotazione di turni e cambi mansione**
- **problemi disciplinari**
- **conflitti interpersonali (comprese molestie di natura psicologica)**
- **lamentele frequenti da parte dei lavoratori**
- **riduzione della produttività**
- **errori ed infortuni**
- **aumento di costi d'indennizzo o di spese mediche**



# Principali effetti dello stress nel lavoro

Fonti di stress intrinseche al lavoro (ruolo nell'organizzazione -sviluppo di carriera-struttura e clima organizzativo) possono provocare ansia o altri stati emozionali di tipo negativo:

Disturbi psicosomatici

Disturbi psicologici e comportamentali

Disturbi psicosociali



## **art. 3 dell'Accordo interconfederale**

**lo stress é “una condizione accompagnata da disturbi o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro”.**



# art. 3 dell'Accordo interconfederale

**Lo stress “non è una malattia,  
ma una situazione prolungata  
di tensione che può ridurre  
l'efficienza sul lavoro  
e può determinare un  
cattivo stato di salute”**

non sono comprese

le violenze, le molestie,

lo stress post-traumatico e

lo stress condizionato da fattori sociali

e familiari



# Chi colpisce lo stress?

- **Lo stress sul lavoro può colpire:**
  - chiunque, a qualsiasi livello
  - qualsiasi settore
  - aziende di ogni dimensione.
- **Lo stress influisce:**
  - sulla salute e la sicurezza delle singole persone
  - sulla salute delle imprese
  - sulla salute delle economie nazionali.
- **Lo stress può mettere in pericolo la sicurezza sul luogo di lavoro e contribuire all'insorgere di altri problemi di salute legati all'attività lavorativa quali i disturbi muscoloscheletrici.**
- **Lo stress incide in misura massiccia sul risultato economico di un'organizzazione.**



**Quindi non è una moda e  
non riguarda solo le donne!**



**Stress in inglese propriamente  
significa "sforzo, spinta".**

**Ha lo stesso etimo dell'italiano "strizzare"**

**Il vocabolo stress è per la nostra lingua un apporto recente, che s'è diffuso tra i medici in occasione d'un ciclo di conferenze tenute da Hans Selye in varie città italiane, verso la metà degli anni '50, mentre fin allora suonava piuttosto come un termine tecnico forestiero, che si citava, per così dire, tra virgolette, ed era consueto soltanto entro alcuni gruppi specialistici.**



# lo stress = definizione

- *stato di tensione aspecifica della materia vivente, che si manifesta mediante trasformazioni morfologiche tangibili in*



- Lo stress rappresenta la "pressione" di eventi psicologici che causano, nell'organismo, una reazione generale di *adattamento* agli stessi. L'adattamento può prendere varie forme, più funzionali o più disfunzionali, e si articola a vari livelli: cognitivi, emotivi, comportamentali, psicofisiologici.
- Attualmente, in **psicologia clinica**, si utilizza il termine generico *stress* per significare la dinamica di pressione ambientale/adattamento dell'organismo, specificando poi in *distress* lo stress "negativo" e disadattativo, che può condurre anche a reazioni patologiche, ed in *eustress* lo stress "positivo", che deriva dall'attivazione ed energia che gli impegni derivanti dalle pressioni ambientali stimolano nel soggetto.

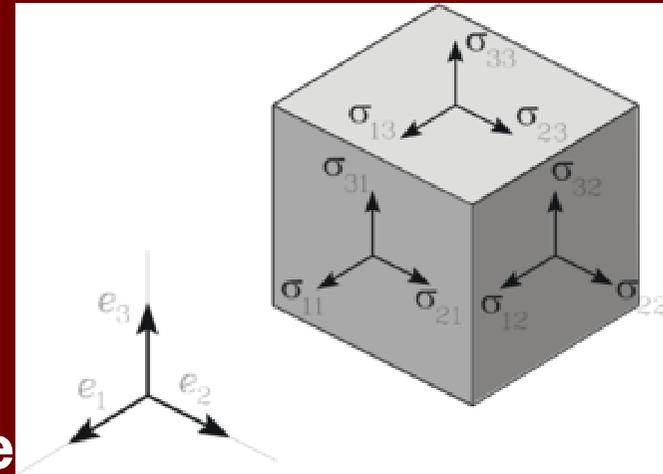


# lo stress = definizione

- *stato di tensione aspecifica della materia vivente, che si manifesta mediante trasformazioni morfologiche tangibili in*



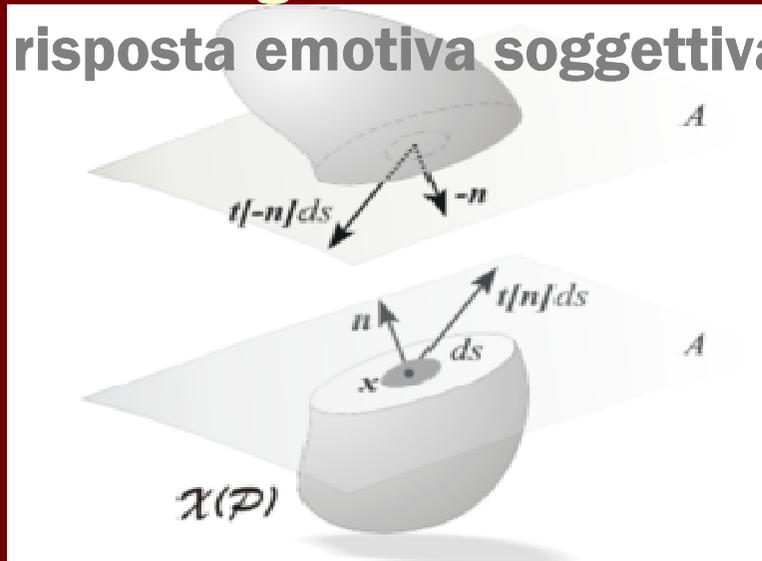
**L'individuo è assolutamente in grado di sostenere un'esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere un'esposizione prolungata ad una pressione intensa.**



**Inoltre, 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.**



Ogni stressor che perturba l'omeostasi dell'organismo richiama immediatamente delle reazioni regolative neuropsichiche, emotive, locomotorie, ormonali e immunologiche. Anche eventi di vita quotidiana possono portare a mutazioni anche radicali dovute all'adattamento. Malgrado ciò, l'adattamento è un'attività complessa che si articola nella messa in atto di azioni finalistiche destinate alla gestione o soluzione dei problemi, alla luce della **risposta emotiva soggettiva** suscitata da tali eventi.



# Fisiologia dello stress

Una risposta maladattativa a un evento stressante può determinare l'insorgenza di un quadro patologico.

In caso di disturbo psichico, il quadro clinico mimerà, dal punto di vista sintomatologico, l'espressione del disturbo maggiore.

La *maladattatività* può risultare di interesse clinico qualora consista in sintomi emotivi o comportamentali tali da causare sofferenza soggettiva e una significativa compromissione nel funzionamento sociale e lavorativo del soggetto.

Le caratteristiche di fragilità o rigidità del soggetto giocano un ruolo importante nel momento in cui egli deve produrre strategie per rispondere in modo adeguato a una modificazione dell'ambiente.



# Caratteristiche della sindrome da stress

- sintomatologia preceduta da evento stressante identificabile, sia esso positivo o negativo, verificatosi nei tre mesi precedenti allo sviluppo della sintomatologia.
- questa deve essere più intensa rispetto alle corrispettive reazioni normali e avere tendenza alla risoluzione spontanea entro un periodo di tempo definito (6 mesi)
- la sindrome non deve rappresentare l'esacerbazione dei sintomi di un disturbo mentale di base, legato o meno all'evento stressante.



# Diagnosi di stress

**La diagnosi del livello di stress cronico a cui è soggetto un individuo non è semplice, nè univoca, data la genericità del fenomeno e la soggettività nel reagire ai diversi fattori di stress.**



# I questionari sullo stress

- Il metodo più classico per misurare il livello di stress, di impianto prettamente psicologico, si basa sulla compilazione di questionari che indagano o la presenza nella vita della persona (nel presente o nel passato prossimo) di fattori di stress (quali la perdita di persone care, del lavoro, etc), oppure il manifestarsi di sintomi legati allo stress o alla depressione (problemi del sonno, attacchi di panico, etc...).

# Limiti

**Risulta chiaro come la soggettività nel reagire ai fattori di stress, o nella stessa valutazione dei sintomi, sia il principale problema di questa metodologia, comunque ampiamente adottata allo stato dell'arte.**



# Valutazioni cosiddette oggettive

Nel tentativo di rendere la valutazione il più oggettiva possibile, negli ultimi decenni si è passati a studiare le alterazioni fisiologiche dello stress, che principalmente dipendono da un'iperattivazione simpatica e un'inibizione del compartimento parasimpatico, principalmente riguardanti gli effettori cardiaci.



# Misure dello stress sull'attività del sistema nervoso

- microneurografia, una tecnica complessa e delicata che registra il livello di attività di un nervo periferico tramite microelettrodi; tuttavia non è adatta per essere applicata su vasta scala.
- analisi del sangue per la misurazione del flusso di noradrenalina, un neurotrasmettitore che attiva il sistema simpatico.
- misura del livello di cortisolo, un ormone immunosoppressore rilasciato in caso di stress, in sangue, urine o nella saliva.



# Misura cardiaca dello stress

- un metodo completamente diverso si basa sullo studio dell'attività cardiaca e pressoria nel soggetto, dato che la frequenza cardiaca e la pressione arteriosa dipendono essenzialmente dalla bilancia dell'attività del SNA simpato-vagale. Monitorando il soggetto attraverso l'elettrocardiogramma e un holter pressorio in un ambiente accuratamente preparato per risultare privo di alcuno stimolo (pareti bianche, aria e temperatura ambiente adeguate, silenzio) si può, con relativa accuratezza, misurare lo stato vegetativo del paziente stesso.



## ...lo stress si può quantificare...

anche strumentalmente attraverso misurazione della variazione di tre fattori:

- l'impedenza cutanea
- il pattern pressorio
- la variabilità cardiaca (Heart Rate Variability, HRV)

Ma l'azienda non ha pelle né sangue né cuore



# Ambiguità del termine stress



**Forse non si è riusciti a trovarne uno migliore, ma in genere il termine stress fa pensare a stati d'animo individuali, a reazioni soggettive passeggere, non certo ad un rischio lavorativo da monitorare o addirittura prevenire! E pensare che fino a qualche anno fa molte psicopatologie venivano trattate inducendo stress nelle persone (coma insulinico, febbre malarica o shock elettroconvulsivo!**



# Paradossi della sicurezza

- **LE FINESTRE DOVRANNO AVERE UNA PROTEZIONE ADEGUATA. SI RACCOMANDA DI MASCHERARE LE INFERRIATE ARTISTICAMENTE PER EVITARE AL MALATO L'IMPRESSIONE DI ESSERE IN UNA PRIGIONE.**

*(Da un bando per la costruzione di un Ospedale Psichiatrico)*



**ACCORDO INTERCONFEDERALE PER IL RECEPIMENTO  
DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO  
SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO  
CONCLUSO L'8 OTTOBRE 2004 TRA UNICE/ UEAPME, CEEP E CES**

**Addì 9 giugno 2008**

**CONFINDUSTRIA, CONFAPI, CONFARTIGIANATO, CASARTIGIANI,  
CLAAI, CNA, CONFESERCENTI, CONFSCOOPERATIVE,  
LEGACOOOPERATIVE, AGCI,  
CONFSERVIZI, CONFAGRICOLTURA, COLDIRETTI e CGIL, CISL, UIL  
visto l'accordo-quadro europeo sullo stress lavoro-correlato  
stipulato a Bruxelles l'8 ottobre 2004**

**tra UNICE/UEAPME, CEEP e CES e  
realizzato su base volontaria a seguito  
dell'invito rivolto alle parti sociali dalla Commissione delle Comunità  
europee ad avviare negoziati in tema di stress lavoro-correlato,  
concordano**

**il recepimento dell'Accordo quadro mediante la seguente  
traduzione in lingua italiana del testo redatto in lingua  
inglese, con la precisazione che tutte le volte in cui nel testo  
compare la dizione "lavoratori" si deve intendere  
"lavoratori e lavoratrici"(...)**



# **Art. 5 dell'Accordo- Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori.**

**Secondo la direttiva-quadro 89/391, tutti i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di tutelare la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori.**

**Questo dovere si applica anche in presenza di problemi di stress lavoro-correlato in quanto essi incidono su un fattore di rischio lavorativo rilevante ai fini della tutela della salute e della sicurezza.**

**Tutti i lavoratori hanno un generale dovere di rispettare le misure di protezione determinate dal datore di lavoro.**



# **“Stress” parola troppo usata: un’ottica nuova**

**...dopo 20 anni che si parla di cose  
forse ovvie... bisogna passare  
ai fatti o almeno provarci...**



# **L'articolo 28, comma 1, del D.Lgs. n. 81/2008**

- **dispone espressamente che la valutazione del rischio “deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori (...) tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro correlato, secondo i contenuti dell’accordo europeo dell’8 ottobre 2004, già rinviato più volte (...)”.**  
**In Italia, tale accordo comunitario infatti è stato recepito dall’Accordo interconfederale 9 giugno 2008 e ad esso si deve fare riferimento per le indicazioni metodologiche per valutare il rischio stress nei luoghi di lavoro.**



# Cosa cambia per il datore di lavoro?

- Dal punto di vista giuridico, i datori di lavoro hanno l'obbligo di gestire lo stress legato all'attività lavorativa al pari di qualsiasi altro rischio per la salute e la sicurezza presente sul luogo di lavoro
- Lo stress legato all'attività lavorativa si può prevenire adottando azioni appropriate
- Fondamentale a tale proposito è la valutazione dei rischi
- I datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di effettuare regolarmente una valutazione del rischio sul posto di lavoro.



# **In pratica cosa deve fare il Datore di Lavoro?**

## **Prevenire...**

- **È meglio prevenire i danni dello stress legato all'attività lavorativa piuttosto che affrontarne le conseguenze a posteriori.**
- **La chiave per prevenire lo stress legato all'attività lavorativa va ricercata nell'azienda e nella gestione del lavoro.**



# **Riflessioni sul Testo Unico... e ricadute sociali**

- **Un atto di fiducia e di alta responsabilità civile che i legislatori hanno affidato a tutti i datori di lavoro, che sono loro in primis dei lavoratori, ritenendoli i principali attori della prevenzione!**
- **Un atto dovuto ai giovani, che appaiono sempre più fragili e devianti!**
- **Un modo per diventare più consapevoli di come funzioniamo (la coscienza delle proprie azioni serve alla cooperazione fra più individui).**

# **Per anni gli psicologi studiano gli effetti dello stress sull'organismo umano...**

- **Occuparsi della qualità della vita nelle organizzazioni non può ridursi solo all'utilizzo di uno strumento per descrivere, inventariare e misurare le fonti dello stress.**
- **La maggior parte dei test e dei questionari finora utilizzati a tale scopo sono stati tarati in realtà prevalentemente su manager e personale sanitario che sono continuamente a contatto con la sofferenza di altre persone (OSI- Karasek-Cooper...).**
- **Tutti i ruoli devono essere coinvolti (non solo controllori di traffico aereo, turnisti, forze di polizia, autisti di autobus).**



# **La valutazione del rischio psicosociale non è...**

**Bersagliare i lavoratori  
con batterie di test**



**La valutazione dei rischi da stress  
lavoro-correlato non è..**

**stabilire  
dalla sola analisi  
della situazione lavorativa  
il grado di stress  
che essa  
può provocare.**



**la valutazione dei rischi da stress  
lavoro-correlato non è**

**La caccia al lavoratore stressato**



# La valutazione del rischio

- **La valutazione del rischio è un processo di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori derivanti da pericoli presenti sul luogo di lavoro.**
- **Consiste in un esame sistematico di tutti gli aspetti dell'attività lavorativa per stabilire:**
  - cosa può provocare lesioni o danni
  - se è possibile eliminare i pericoli,
  - quali misure preventive o di protezione devono essere messe in atto per controllare i rischi.



## **La valutazione del rischio:**

- **è la base per una gestione efficace dello stress legato all'attività lavorativa**
- **richiede l'adozione degli stessi principi e processi di altri rischi occupazionali**



# LA VALUTAZIONE VA REGISTRATA..



# **...NEL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (DVR)**

- **Per informare tutti gli attori coinvolti.**
- **Per esibire agli organi di vigilanza tutto quello che si sta facendo.**
- **Per fare mente locale su quello che si sta facendo ed eventualmente modificarlo.**



## **(art. 6 dell'Accordo)**

### **Misure idonee**

**atte a prevenire, eliminare o ridurre lo stress,  
collettive individuali o miste**

- **-comunicazione efficace**  
chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori ed ai gruppi o conciliando responsabilità e potere di controllo sul lavoro o migliorando la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro;
- **-formazione** (dei dirigenti, ma anche degli altri lavoratori) per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento;
- **-informazione e consultazione** dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.



# Misure efficaci di prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa

- ridurre al minimo i rischi fisici
- consentire ai lavoratori di partecipare alle decisioni che hanno ripercussioni dirette su di loro
- adattare i carichi di lavoro alle capacità e alle risorse di ciascun lavoratore
- assegnare le mansioni in modo che il lavoro sia stimolante
- definire con chiarezza i ruoli e le responsabilità di lavoro
- offrire possibilità di interazione sociale
- evitare ambiguità per quanto riguarda la sicurezza del posto di lavoro e le prospettive di sviluppo professionale.



# Prassi di prevenzione dello stress:

- lasciare ai lavoratori il tempo necessario per eseguire le loro mansioni
- fornire descrizioni chiare dell'attività da svolgere
- gratificare i lavoratori che assicurano buone prestazioni (la produttività cresce di più nelle aziende dove i dipendenti sono coccolati)
- consentire ai lavoratori di presentare lamentele e considerare tali lamentele seriamente
- permettere ai lavoratori di avere il controllo delle loro attività.



# Cos'è la prevenzione?

- Prevenzione primaria = limita le cause del disagio dell'intera collettività.
- Prevenzione secondaria = individua precocemente i sintomi di un disagio ed i soggetti a rischio.
- Prevenzione terziaria = limita il più possibile i danni di un disagio presente e mette in atto interventi riabilitativi.



# Empowerment



Aumenta  
produttività  
e sicurezza

## Empatia



**Non è un intervento di psicoterapia... è fare in modo che tutti diventino responsabili del proprio benessere ...anche quando si lavora!  
Art. 2 del D.Lgs. 81/08**



# Strumenti

- **gli strumenti di valutazione affidati al caso o usati male perdono la loro utilità.**
- **gli strumenti devono essere anonimi e non tracciabili.**
- **questionari e liste di controllo vanno affidati, in accordo col Datore di lavoro, ai Responsabili delle Aziende o ai Responsabili della Sicurezza per essere distribuiti ai lavoratori che lo compilano anche a casa in 20 minuti.**
- **La restituzione dei questionari compilati deve avere una data ed un luogo precisi.**



# **TEST PSICOEUROPA** **PER LA VALUTAZIONE** **DELLO STRESS**

- **Lista di controllo A: Contenuti del Lavoro**
- **Lista di controllo B: Condizioni di Lavoro**
- **Lista di controllo C: Caratteristiche dell'Impiego**
- **Lista di Controllo D: Rapporti sociali sul Lavoro, clima lavorativo**
- **Questionario: Lo stress Lavorativo**
- **Questionario sulla percezione dei disturbi della salute**



# Diagnosi e prescrizioni

- **Diagnosi dell'Azienda**
- **Eventuali diagnosi più approfondite nelle situazioni ad alto rischio**
- **La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al Datore di Lavoro.**
- **Le prescrizioni derivanti dalla valutazione non sono decisioni ma proposte.**
- **L'Azienda ha sicuramente al suo interno le risorse e le competenze necessarie.**



# Interventi e Verifica

- Dopo 1 anno almeno
- Unico riferimento rimarrà il Medico Competente
- Non potrà mai esserci un sistema valido ed uguale per tutte le aziende
- Conoscere e fare proprie le basi del funzionamento dell'essere umano è la strada certa



# Sanzioni

**La mancata valutazione del rischio stress lavoro correlato è sanzionata ai sensi dell'art. 55 comma 1, lettera a con l'arresto da 4 a 8 mesi o con l'ammenda da € 5.000 a € 15.000.**

**(perchè voler bene alla nostra vita ed a quella degli esseri umani solo se ci sanziona la legge?)**



**« Stai calmo:  
tutto questo  
tra cent'anni  
non avrà alcuna importanza»**

**Ralph Waldo Emerson**

**Grazie dell'attenzione...**