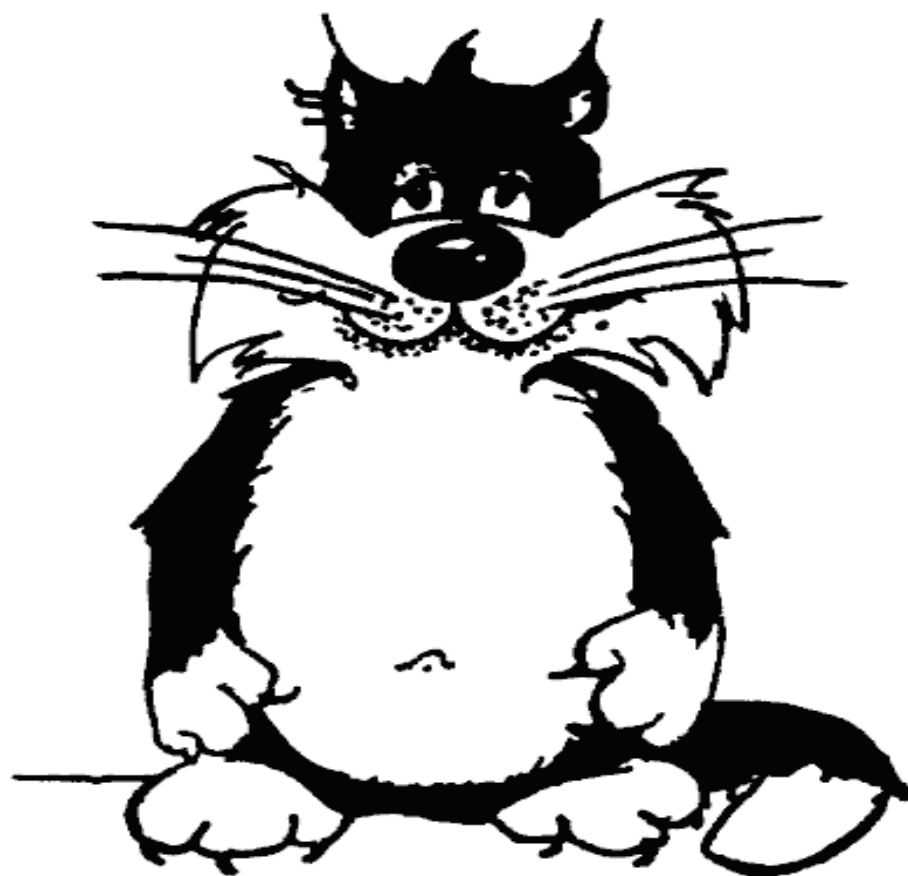


CORSO DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE PER LAVORATORI

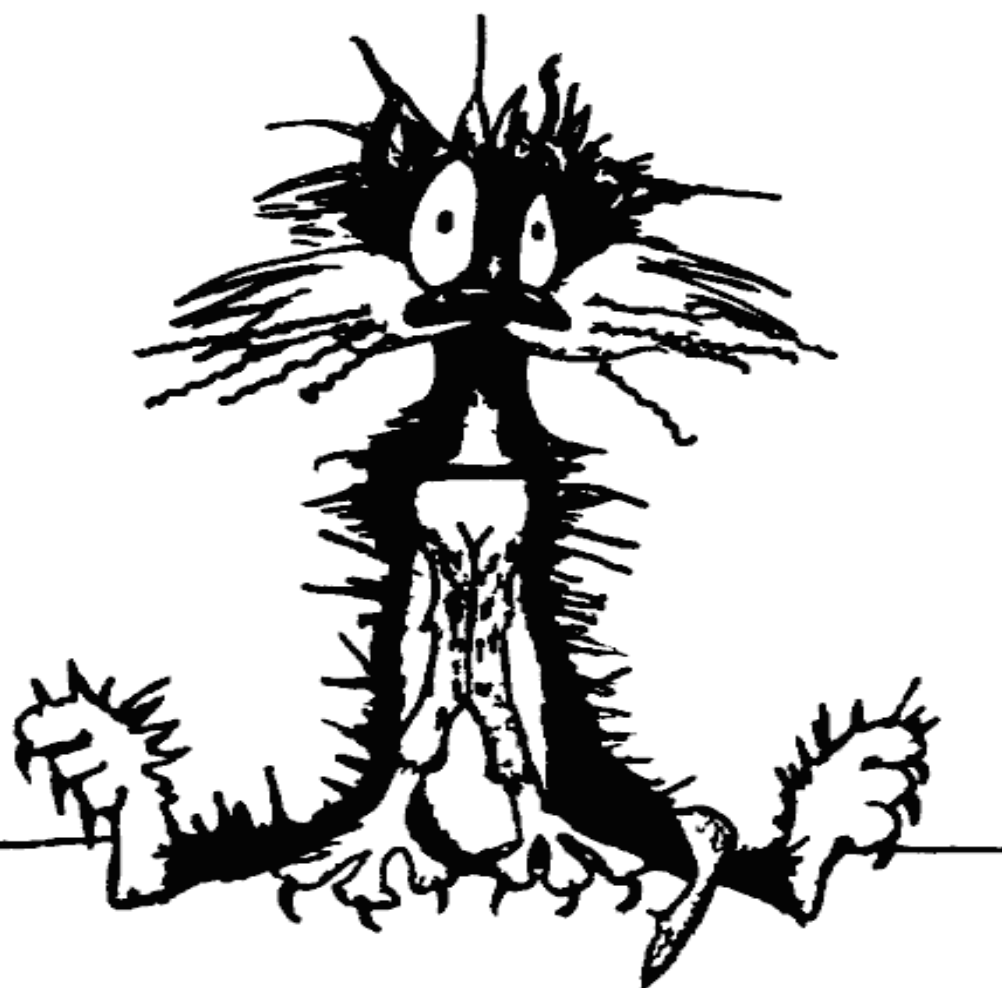
D.Lgs 81/2008 (art. 37) – CSR 21/12/2011



RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO



Before Work



After Work

**Dapprima erano i rischi
psicosociali....**

Rischi psicosociali

La **Legge 1 marzo 2002, n. 39** "Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alla Comunità Europea - Legge comunitaria 2001" introduce l'obbligo di valutare **tutti i rischi** per la sicurezza e per la salute dei lavoratori.

Obbligo per il DDL di **includere nel documento di valutazione anche la valutazione dei rischi psicosociali.**

Linee guida stress commissione Europea - 2002

*“Quando ci si sente padroni della situazione, lo stress diventa il **sale della vita**, una sfida e non una minaccia.*

*Quando invece questo fondamentale senso di controllo viene a mancare, lo stress può determinare uno stato di crisi, con conseguenze negative per noi stessi, la nostra salute e il nostro lavoro. ... Quanto più si «preme l'acceleratore» tanto più aumentano i «giri al minuto» ai quali funziona il motore del nostro corpo, così che tale «motore» si logorerà più rapidamente. In questo caso lo stress diventa un vero e proprio **veleno mortale**.”*

Rischi psicosociali

«Rischi risultanti dall'interazione tra gestione, organizzazione, contenuto del lavoro, condizioni ambientali da un lato e competenze ed esigenze dei lavoratori dall'altro». (ILO - Organizzazione Internazionale del Lavoro, 1986).

«Aspetti relativi alla progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, nonché ai relativi contesti ambientali e sociali, che dispongono del potenziale per dar luogo a danni di tipo fisico, sociale e psicologico» (Cox e Griffiths, 1995).

Rischi psicosociali

- **CULTURA ORGANIZZATIVA** - mancata definizione dei compiti e obiettivi, basse probabilità di sviluppo;
- **DEFINIZIONE DEI RUOLI** – scarsa definizione delle mansioni, ambiguità e conflitti di ruoli;
- **EVOLUZIONE DI CARRIERA** – scarsa possibilità di evoluzione di carriera, sovrappromozioni o sottovalutazione, insicurezza lavorativa;
- **AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO** – bassa incidenza sui processi di controllo e partecipazione ai processi decisionali;

Rischi psicosociali

- **RAPPORTI SUL LAVORO** – interazione sociale e rapporti lavorativi conflittuali, sia a livello verticale (con i superiori gerarchici) sia a livello orizzontale (pari grado);
- **INTERFACCIA CASA LAVORO** – difficoltà a conciliare vita personale e vita privata;
- **AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE DI LAVORO** – sicurezza dei luoghi di lavoro, rischi legati alla salute dei lavoratori;
- **PIANIFICAZIONE DEI COMPITI** – carenza di varietà e novità, monotonia e ripetitività;

Rischi psicosociali

- **CARICO/RITMO DI LAVORO** – carichi eccessivi o sottodimensionati, tempi di lavoro eccessivamente limitati in relazione al carico;
- **ORARIO DI LAVORO** – mancanza di flessibilità e superamento dell'orario di lavoro.

Gli effetti dei rischi psicosociali si sostanziano in:

- ✓ situazioni di stress-lavoro correlate
- ✓ fenomeni di mobbing
- ✓ sindrome di burnout

Stress lavorativo

Che cos'è lo stress lavorativo?

- Lo stress lavorativo rappresenta il prodotto dell'interazione dinamica tra la **persona** e il **contesto organizzativo**. Costituisce la risultante del rapporto tra le sollecitazioni imposte dal compito/ruolo e le capacità lavoratore di farvi fronte (Costa, 2009).
- Lo stress lavorativo è un insieme di **reazioni fisiche ed emotive dannose** che si manifesta quando le richiesteposte dal lavoro **non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore**" (NIOSH, 1999).

Stress lavorativo

È la percezione di uno tra la domanda proveniente dall'ambiente lavorativo la capacità di risposta individuale.

Se gli stimoli comportano una domanda che supera la capacità di risposta dell'individuo si genera una tensione al riequilibrio che può essere:

- positiva quando l'individuo stesso è in grado di migliorare la propria risposta ➡ **EUSTRESS**
- negativa quando non è in grado di farlo ➡ **DISTRESS**

Circolare INAIL n.71 del 17 dicembre 2003

I **disturbi psichici** possono essere considerati di origine professionale **solo se sono causati, o concausati** in modo prevalente, da specifiche e particolari condizioni dell'attività e della organizzazione del lavoro.

Si ritiene che tali condizioni ricorrano esclusivamente in presenza di situazioni di incongruenza delle scelte in ambito organizzativo, situazioni definibili con l'espressione “**costrittività organizzativa**”.

Circolare INAIL n.71 del 17 dicembre 2003

ELENCO DELLE “COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE”

- ❖ Marginalizzazione dall'attività lavorativa
- ❖ Svuotamento delle mansioni
- ❖ Mancata assegnazione di compiti lavorativi, con inattività forzata
- ❖ Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro
- ❖ Ripetuti trasferimenti ingiustificati

Circolare INAIL n.71 del 17 dicembre 2003

ELENCO DELLE “COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE”

- ❖ Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto
- ❖ Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici
- ❖ Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie

Circolare INAIL n.71 del 17 dicembre 2003

ELENCO DELLE “COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE”

- ❖ Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro
- ❖ Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale
- ❖ Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.

Circolare INAIL n.71 del 17 dicembre 2003

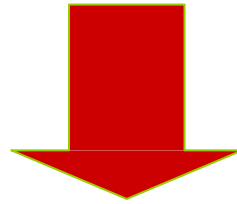
Sono invece esclusi dal rischio tutelato:

- ❖ i fattori organizzativo/gestionali legati al normale svolgimento del rapporto di lavoro (nuova assegnazione, trasferimento, licenziamento)
- ❖ le situazioni indotte dalle dinamiche psicologico-relazionali comuni sia agli ambienti di lavoro che a quelli di vita (conflittualità interpersonali, difficoltà relazionali o condotte comunque riconducibili a comportamenti puramente soggettivi che, in quanto tali, si prestano inevitabilmente a discrezionalità interpretative)

STRESS lavoro-correlato

Stress lavoro-correlato: il modello di Karasek e Theorell

JOB STRAIN O PERCEIVED JOB STRAIN



Relazione tra elevata domanda lavorativa (Job demand JD) e bassa libertà decisionale (Decision latitude DL)

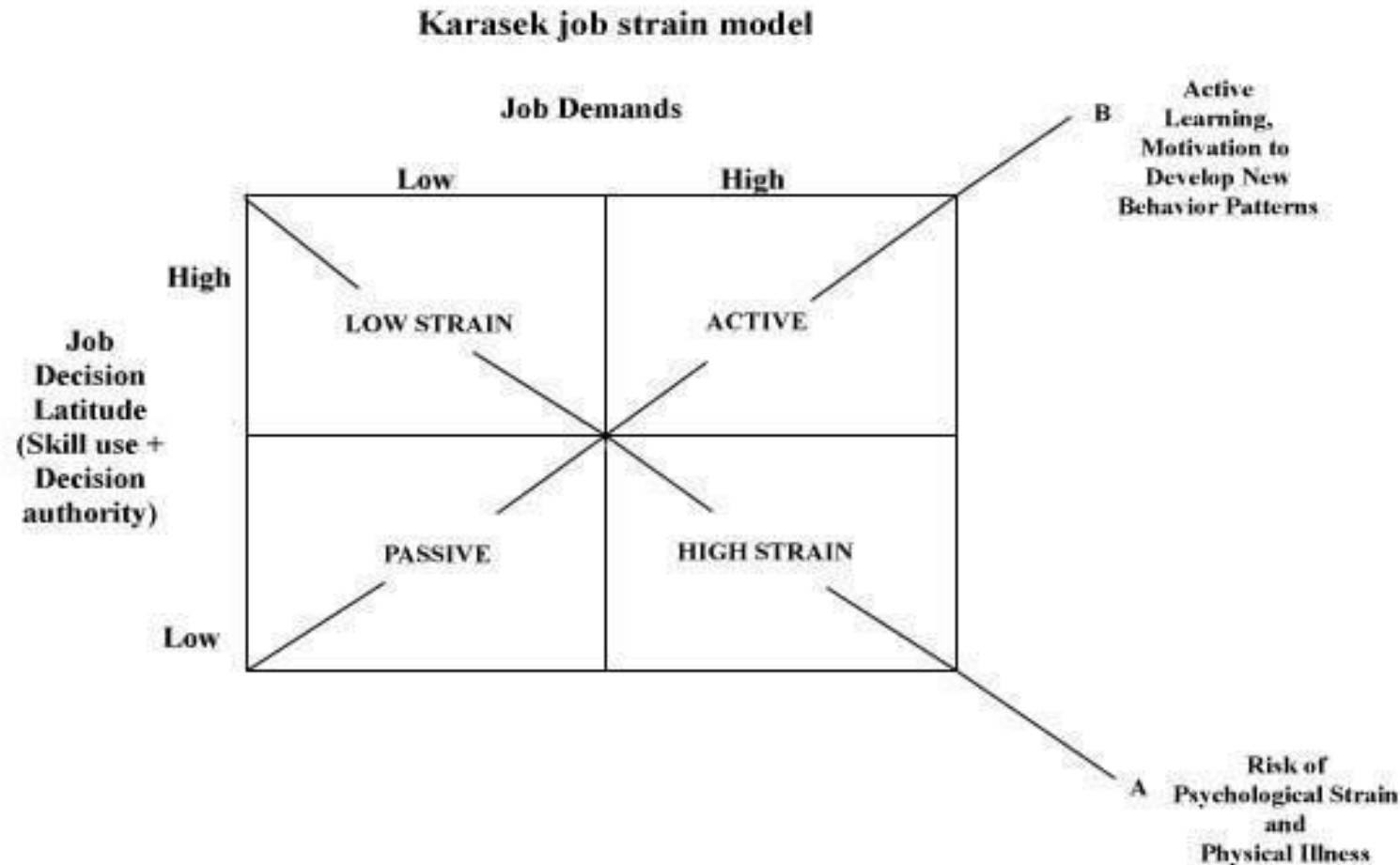
JOB DEMAND - DOMANDA LAVORATIVA:

Impegno lavorativo richiesto (ritmi di lavoro, natura impositiva dell'organizzazione, numero di ore lavorative ed eventuali richieste incongruenti)

DECISION LATITUDE - BASSA LIBERTÀ DECISIONALE:

Possibilità di imparare cose nuove, grado di ripetitività e monotonia dei compiti, opportunità di valorizzare le proprie competenze, livello di controllo dell'individuo nella programmazione e organizzazione

I Quadranti di Karasek



Reference: Schnall PL, Landsbergis PA, Baker D.
Job Strain and Cardiovascular Disease. Annual Review of Public Health; 15:381-411, 1994

Come sarebbe a dire "...Troppi caffè" ?

Oggetto della valutazione

Definizione di stress dell' Accordo Europeo sullo Stress

Lo **stress** è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che consegue dal fatto che **le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.**

Altre definizioni

“Sbilanciamento tra le richieste e le sollecitazioni imposte dall’attività lavorativa e le risorse/capacità del lavoratore”.

“Modello di reazioni emotive, cognitive, comportamentali e fisiologiche ad aspetti avversi e nocivi del contenuto, dell’ambiente e dell’organizzazione del lavoro.”

Stress lavoro correlato

1° fattore:

- ❖ natura e contenuti dei compiti (attività che richiedono elevate capacità, attività poco stimolanti, monotone o ripetitive)
- ❖ organizzazione del lavoro (tempi e orari di lavoro, autonomia gestionale e organizzativa)
- ❖ relazioni interpersonali (collaborazione tra colleghi, sostegno da parte dei dirigenti)
- ❖ ambiente fisico (condizione di igiene e sicurezza dei luoghi di lavoro)
- ❖ dall'ambiente socio-economico (equità retributiva, prospettive di carriera).

2° fattore è legato alle Caratteristiche personali del lavoratore:

- ❖ sesso;
- ❖ età;
- ❖ livello culturale;
- ❖ formazione professionale;
- ❖ personalità;
- ❖ livello motivazionale.

Stress lavoro correlato

Le conseguenze dell'esposizione allo stress in ambienti di lavoro incidono su tre livelli: cognitivo-comportamentale, fisiologico e psicologico.

Cognitivo-comportamentale – a livello comportamentale - assunzioni compulsive di alcol, cibo, farmaci (soprattutto antidepressivi o ansiolitici), aumento del tabagismo, manifestazioni ostili o aggressive nei confronti di colleghi o superiori gerarchici o utenza esterna.

A livello cognitivo - disturbi delle funzioni attentiva e mnestica, incapacità decisionale e riduzione delle intuizioni creative.

Stress lavoro correlato

www.duiops.net/seresvivos

Fisiologico - riduzione delle difese immunitarie, disturbi gastro-intestinali, disfunzioni sessuali o riproduttive, dermatiti, disturbi cardiovascolari come l'ipertensione, l'ischemia e l'infarto ecc.

Psicologico – manifestazioni di ansia generalizzata o acuta, attacchi di panico, stati depressivi, senso di inquietudine, ecc..

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

Accordo europeo 8 ottobre 2004

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

(Accordo siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE-“confindustria europea”; UEAPME - associazione europea artigianato e PMI; CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale)

Bruxelles 8 ottobre 2004

Accordo europeo 8 ottobre 2004

Lo **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.

L'**obiettivo** di questo accordo è 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.

Accordo europeo 8 ottobre 2004

Lo **stress** è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali ed che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine (positive), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione.

Persone diverse possono reagire in modo diverso a situazioni simili e 1 stessa persona può reagire in maniera diversa in momenti diversi della propria vita

Accordo europeo 8 ottobre 2004

Lo stress non è una malattia MA una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute.

Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno considerate causate dal lavoro stesso.

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.

Accordo europeo 8 ottobre 2004

... un **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.

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

- ❖ **l'organizzazione e i processi di lavoro**
- ❖ **le condizioni e l'ambiente di lavoro**
- ❖ **la comunicazione**
- ❖ **i fattori soggettivi**

Valutazione dei rischi collegati allo stress lavoro-correlato

Le fasi della valutazione



In linea con le prescrizioni normative prevedono:

- ♦ **Azioni comunicative e informative**
 - ❖ **Costituzione del Gruppo di lavoro**
 - ❖ **Valutazione oggettiva**
- ♦ **Inserimento della valutazione nel documento di valutazione dei rischi**
 - ❖ **Individuazione delle misure di prevenzione**
 - ❖ **Eventuale valutazione soggettiva**
 - ❖ **Scelta del Piano di monitoraggio**

Le fasi della valutazione

AZIONI COMUNICATIVE E INFORMATIVE

Costituiscono la premessa dell'intervento di valutazione, necessarie per:

- ❖ **Sensibilizzare i lavoratori** e fornire la corretta **definizione del problema**

- ❖ **Coinvolgere il management**

- ❖ **Informare e attivare delle figure chiave** che parteciperanno alla valutazione: Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione, Medico Competenze, Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza



Individuazione del Gruppo di lavoro

Il Gruppo di lavoro prevede la presenza di personale specializzato del Gruppo Igeam e personale dell'Azienda – Ente, nello specifico:

- ❖ **Datore di lavoro o suo delegato**
- ❖ **RSPP**
- ❖ **Medico Competente**
- ❖ **Responsabile HR**
- ❖ **Altri rappresentanti del management**

opportunamente individuati dal Datore di Lavoro



Le fasi della valutazione



VALUTAZIONE OGGETTIVA

Il primo passo è l'**individuazione dei GOL – Gruppi Omogenei di Lavoratori**, accomunati dal possesso di caratteristiche comuni in merito ai fattori di rischio organizzativo.

Su tali gruppi si svolgerà l'analisi dei fattori di rischio.

Le fasi della valutazione

VALUTAZIONE OGGETTIVA

Analisi degli **Eventi premonitori**:

- ❖ elevati indici di infortuni o di malattie professionali
- ❖ alti livelli di assenteismo (presenzialismo)
- ❖ elevata rotazione del personale
- ❖ frequenti conflitti interpersonali
- ❖ elevati procedimenti disciplinari e sanzionatori
- ❖ frequenti contestazioni da parte dei lavoratori, anche per il tramite dei RLS/RLST, riferite alle attività di lavoro, e/o al ruolo nell'organizzazione
- ❖ frequenti richieste di visite mediche su istanza del lavoratore, correlate ai rischi professionali o alla idoneità alla mansione



Le fasi della valutazione

VALUTAZIONE OGGETTIVA

Analisi degli **Indicatori di Contenuto**:

- ❖ condizioni di lavoro e ambientali pericolose o disagiate
- ❖ lavoro a turni
- ❖ orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali
- ❖ attività lavorative connotate da continui spostamenti fuori dall'azienda o dall'unità produttiva
- ❖ lavorazioni monotone, ripetitive o legate a cicli produttivi vincolati
- ❖ attività lavorative connotate da rapporti con il pubblico
- ❖ attività lavorative che comportano il contatto frequente con la sofferenza o con la morte



Le fasi della valutazione

VALUTAZIONE OGGETTIVA

Analisi degli **Indicatori di Contesto**:

- ❖ grado di autonomia
- ❖ corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti
- ❖ mancanza di definizione degli obiettivi del lavoro
- ❖ situazioni derivanti da problemi di ruolo nell'organizzazione, quali ambiguità e conflitti di ruolo, responsabilità di altre persone
- ❖ incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti



Le fasi della valutazione

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO

L'analisi delle valutazioni svolte deve essere riportata in un documento/report, da allegare al DVR. Nel report saranno riportate le indicazioni relative al **Livello di rischio** individuato: **Basso, Medio o Alto**.

Nel caso si rilevasse un **rischio Basso** si provvederà a stabilire un programma di valutazione periodica (almeno ogni 2 anni).

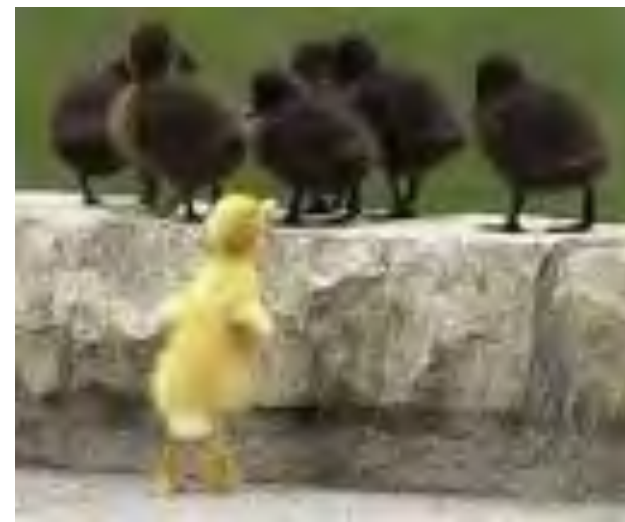
Nel caso l'esito della valutazione evidenzi un livello di **rischio Medio o Alto** si provvederà all'individuazione e alla condivisione delle misure di prevenzione.

Le misure di prevenzione

La gestione del rischio prevede l'attuazione di misure preventive e protettive:

Soluzioni di prevenzione collettiva

- ❖ misure tecniche (sviluppo automazione ...)
- ❖ misure organizzative e gestionali (riprogrammazione attività, revisione orari)
- ❖ misure procedurali (definizione procedure di lavoro)
- ❖ misure ergonomiche (progettazione ergonomica degli ambienti e dei processi di lavoro)
- ❖ corsi di informazione e formazione per migliorare le capacità di adattamento al lavoro



Le misure di prevenzione



Nell'individuazione delle misure di prevenzione è opportuno verificare il livello di "attuabilità delle stesse" ed il conseguente margine di miglioramento.

Nel caso si individuino delle criticità, è opportuno procedere coinvolgendo i lavoratori, svolgendo un approfondimento della valutazione su base percettiva.

Le fasi della valutazione

VALUTAZIONE SOGGETTIVA

Permette di valutare la **percezione soggettiva dei lavoratori**, consentendo di individuare con maggior precisione la natura del rischio.

A tal fine possono esser utilizzati:

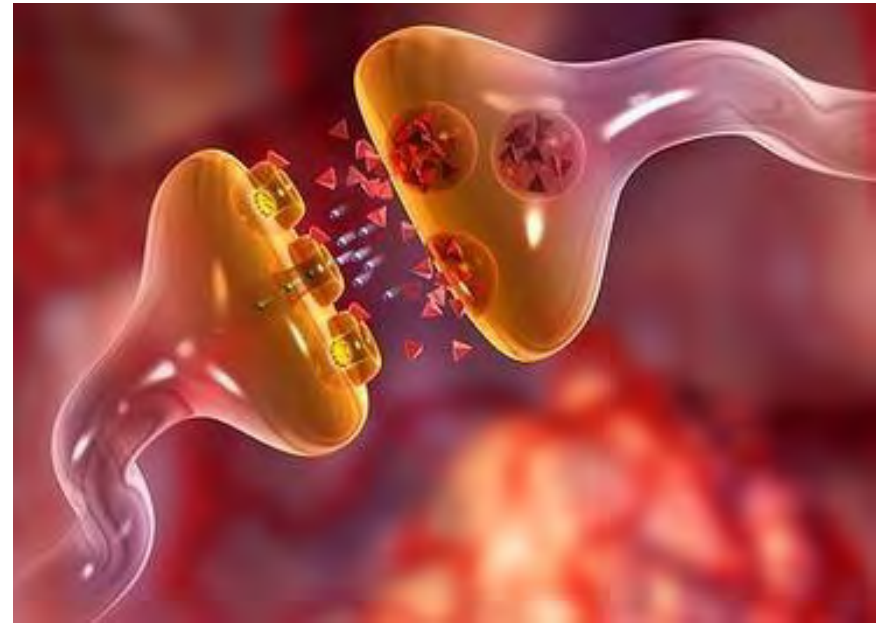
- ❖ Focus group
- ❖ Interviste semi-strutturate
- ❖ Questionari (da evitare quelli di matrice clinica)



Il Piano di Monitoraggio

Il piano dovrà prevedere modalità e tempistiche delle **verifiche dell'efficacia degli interventi** di prevenzione attuati.

Sarà inoltre condivisa la necessità di revisione e aggiornamento della valutazione del rischio stress lavoro-correlato.



Mobbing e burnout...

Sindrome del burn out

“Sindrome da esaurimento emotivo, spersonalizzazione e riduzione delle capacità personali.

E' una reazione emotiva cronica creata dal contatto continuo con altri esseri umani, in particolare quando essi hanno problemi o motivi di sofferenza.” Maslach



Come conseguenza estrema si può arrivare ad una reazione cinica e disumanizzante che definiamo “spersonalizzazione”.

Mobbing



- “Atti e comportamenti discriminatori o vessatori, posti in essere da un singolo soggetto o da un gruppo nei confronti di un lavoratore, che si caratterizzano come una vera e propria forma di persecuzione psicologica o di violenza morale”

Mobbing



Il mobbing può manifestarsi attraverso:

- ❖ aggressione alla capacità comunicativa e relazionale

- ❖ negazione dell'immagine sociale

- ❖ disconoscimento della capacità lavorativa

- ❖ attribuzione di mansioni dequalificanti o degradanti

- ❖ trasferimenti non giustificati da reali esigenze

Mobbing



Mobbing emozionale – esasperazione di un rapporto interpersonale conflittuale (utilizzo di potere gerarchico o coalizione con altri colleghi)



Mobbing strategico – per effettuare una riduzione o rinnovamento del personale, comportamenti vessatori o discriminatori per indurre il lavoratore alle dimissioni



Mobbing verticale – da parte di un superiore gerarchico nei confronti di un sottoposto o viceversa



Mobbing orizzontale – da parte di un gruppo di colleghi nei confronti di uno o più soggetti