Il rischio stress lavoro correlato

Stress: sindrome generale di adattamento alle sollecitazioni/richieste (stressor) dell'ambiente, necessario alla sopravvivenza e alla vita.
Lo stress, infatti, è la risposta complessa prodotta da un soggetto, nell'interazione con l'ambiente.

Lo *stress* può colpire qualsiasi luogo di lavoro e lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività, dal livello gerarchico o dalla tipologia del rapporto di lavoro.

In base ai calcoli dell'Health & Safety Executive britannico, "almeno la metà di tutte le giornate lavorative perse sono connesse allo *stress* sul lavoro".
In un altro studio si è evidenziato che, nel 1990, nel Regno Unito, il costo a carico dei datori di lavoro era compreso tra 4,5 e 9 miliardi di sterline; i costi per le vittime e le loro famiglie sono stati pari a circa 4,5 miliardi di sterline; il costo complessivo per l'economia del Paese era compreso tra 6 e 12 miliardi di sterline (tra 9 e 18 miliardi di euro), pari all'1/2% della produzione nazionale (Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro, 2000).

Tipologie di lavoro a maggior rischio

- Lavoro a turni e notturno
- Lavoro monotono e ripetitivo
- Addetti al front-office e call center
- Forze di polizia
- Addetti al traffico
- Professioni d'aiuto

Prima di decidere se un'attività lavorativa è a rischio consultare sempre gli studi epidemiologici.

Trovare una persona "*stressata*" non significa aver rilevato automaticamente un indicatore di malessere organizzativo

Da un punto di vista fisiologico alla presenza di fatica corrisponde sul piano oggettivo il modificarsi di alcuni parametri biochimici

Se alla fatica corrisponde una caduta di efficienza, dovrebbe verificarsi anche il fenomeno contrario

FATICA ⟷ CADUTA DI EFFICIENZA

Nonostante gli sforzi fatti non è stato possibile individuare dei correlati fisiologici che riuscissero a spiegare come, in certi casi di diminuzione dell'efficienza, non si verificasse un incremento di fatica fisica

Infatti…… **La monotonia industriale si associa ad una caduta di efficienza, ma non a correlati obiettivi di fatica (Favretto, 1994)**

Dagli anni '40 in poi si incomincia a parlare di

FATICA SOGGETTIVA
quello stato in cui il lavoratore dimostra una caduta di efficienza conseguente ad un disagio lavorativo

Si comincia dunque a distinguere la fatica in:

FISIOLOGICA
che può essere risolta attraverso il riposo, il sonno o delle pause

PATOLOGICA (o cronica)
stato di sofferenza derivante da un affaticamento che permane al di là dei tentativi fisiologici di recupero

All'interno del lavoro organizzato, al tradizionale termine di fatica, si è affiancato un altro termine per definire la fatica non fisica

Fatica - Carico mentale - Stress lavorativo

Ciò che caratterizza l'aspetto psicologico dello stress lavorativo non è solo il semplicistico riferimento ad un'attività, ma la percezione da parte dell'individuo di una complessità che sia la risultante di rapporti sociali e formali vissuti all'interno dell'organizzazione

L'approccio soggettivo dunque mette l'accento sui correlati psicologici dell'affaticamento in termini di norme psicosociali, clima, soddisfazione ed insoddisfazione lavorativa, alienazione ecc.

In alcuni casi si perdono di vista le denotazioni di tipo oggettivo quali tecnologie, ambiente fisico, compatibilità tra l'uomo e la macchina ecc.

La sindrome generale di adattamento

STRESS ⟷ **Hans Selye**

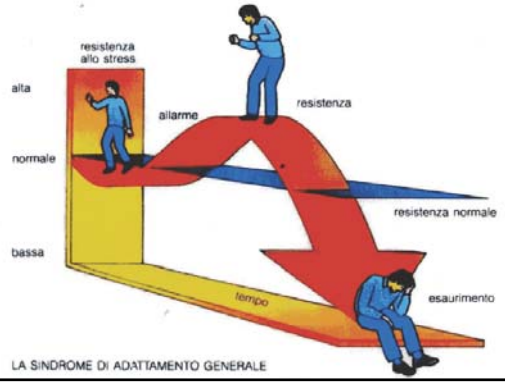
Selye definisce lo stress come: la "*risposta generale aspecifica a qualsiasi richiesta proveniente dall'ambiente*"

In base a queste osservazione Selye, concluse che tale sindrome era da considerarsi una risposta aspecifica dell'organismo, tesa a ripristinare il normale equilibrio perturbato da fattori esogeni ed endogeni

Nell'idea di Selye la reazione di stress si articola in tre fasi fondamentali costitutive della *Sindrome generale di adattamento*

1. **FASE DI ALLARME**
2. **FASE DI RESISTENZA**
3. **FASE DI ESAURIMENTO**

Gli *stressor* turbavano l'omeostasi dell'organismo inducendolo a reagire per arginare la minaccia



LA SINDROME DI ADATTAMENTO GENERALE

Fase di allarme

Questa fase è promossa dagli stressors (fisici, biologici e psicosociali)

L'organismo riconosce il pericolo insito nello stimolo e immette nel flusso sanguigno due ormoni, *adrenalina e noradrenalina*, che hanno il compito di scatenare una reazione immediata.

La fase d'allarme viene suddivisa in due momenti successivi

Fase dello "*shock*"

la resistenza dell'organismo si abbassa, l'individuo accusa il colpo e subisce passivamente l'azione dell'agente stressante

Fase del "*controshock*"

mobilitazione delle risposte aspecifiche dell'organismo e reazione del sistema neurovegetativo

Fase di resistenza

La fase di resistenza è correlata alla durata dello stato di stress; è soprattutto uno stress prolungato che richiede la messa in atto di questa fase

Questa fase è anche detta di *adattamento* perché in essa l'organismo si adatta allo stressor

Attivazione delle reazioni aspecifiche, determinate da stressors protratti nel tempo, che consentono all'organismo di resistere

È la fase caratterizzata dall'organizzazione e dalla stabilizzazione delle attività di cui l'organismo necessita per salvaguardarsi dagli agenti nocivi

Fase di esaurimento

Riduzione delle capacità adattive dell'organismo causata del perdurare degli stressors

Uno stressor che si prolunga nel tempo provoca il fallimento delle reazioni di adattamento predisponendo l'individuo allo sviluppo di malattie

L'organismo risulta scoperto davanti a successivi attacchi stressogeni e sarà soggetto all'insorgenza di fenomeni patologici di varia natura

Questa fase può comparire più o meno tardivamente e può anche non verificarsi, qualora lo stress si esaurisca in tempo utile

Tipologie di stress

EUSTRESS o stress acuto

STRESS POSITIVO (assume un significato positivo):

È la complessa reazione dell'intero organismo che lo spinge ad agire con prontezza, concentrazione ed efficacia in tempi relativamente brevi

È la condizione nella quale l'attivazione biologico comportamentale, indotta dallo stimolo stressante, si instaura rapidamente e si esaurisce in breve tempo, con ritorno alla condizione di *baseline*

L'eustress è la risultante dell'energia ben mirata e utilizzata al fine di raggiungere degli obiettivi che l'individuo si pone

L'attivazione complessiva dei vari piani psicobiologici, dai sistemi progettuali ai sistemi motori, si esaurisce una volta affrontato il problema legato all'evento

Tipologie di stress

DISTRESS o stress cronico

STRESS NEGATIVO (assume un significato negativo):

la condizioni di attivazione permane anche in assenza di eventi stressanti; l'organismo reagisce a stimoli lievi in maniera sproporzionata, come se fosse in presenza di situazioni altamente pericolose e dannose alla sua sopravvivenza

il DISTRESS viene definito proprio come **un'alterazione permanente della risposta di stress, un'attivazione dell'organismo che permane anche in assenza di eventi stressanti, una reazione spropositata a stimoli lievi**

Si generano stati di ansia, rabbia e sensi di colpa che potranno ripercuotersi sull'organismo in modo negativo

Lo stress cronico è direttamente correlato all'insorgenza di disturbi cardiovascolari come l'ipertensione, l'ischemia o l'infarto

Burn Out

Definizioni

Lo stress può essere definito come una determinante del *burnout* ma non si identifica con esso, il *burnout* può essere considerato piuttosto, in determinate condizioni, un possibile esito dello stress

Stress ⇨ È il risultato di uno squilibrio fra risorse disponibili e richieste dell'ambiente esterno

Burnout ⇨ È legato ad un insuccesso nel processo di adattamento accompagnato da un malfunzionamento cronico

Definizioni

Burnout ⇨ **Disadattamento emozionale che si manifesta prevalentemente nelle professioni d'aiuto caratterizzate da un continuo contatto con la gente**

⇩

È un processo in cui lo stress si converte in meccanismo di difesa che l'individuo mette in atto per far fronte a situazioni stressanti che si verificano nel contesto della propria "professione d'aiuto"

Con il termine "Helping Professions", gli studiosi fanno riferimento a professioni che implicano uno stretto contatto tra operatore e utente, che richiedono la presenza costante dell'operatore e presuppongono un coinvolgimento emotivo forte, dello stesso, alle problematiche dell'utente

Definizioni

Burnout

Il termine burnout tradotto dall'espressione americana significa: "fuso", "cortocircuitato"

Mc Dermott (1984) afferma che il termine burnout deriva dal gergo che veniva utilizzato negli anni '60 dai tossicodipendenti ed indica la condizione di chi abusa di stupefacenti e si sente bruciato da loro consumo

Freudenberger (1974) rifacendosi al Webster's Collegiate Dictionary, definisce il burnout come fallire, logorarsi, esaurirsi per eccessiva richiesta di energia, forza e risorse

In questa prima accezione il termine veniva utilizzato per descrivere un quadro sintomatologico caratterizzato da affaticamento, logoramento e insoddisfazione

Definizioni

Pines e Aronson (1981) ampliano il quadro sintomatologico affermando che il burnout non solo suscita un sentimento d'impotenza ma favorisce lo sviluppo di un concetto negativo di sé e del proprio lavoro fino ad arrivare all'esaurimento fisico

Edelwick e Brodsky (1980) definiscono il burnout come la condizione in cui l'operatore delle professioni d'aiuto manifesta atteggiamenti rigidi e distruttivi a causa della perdita dello slancio motivazionale che prima lo spingeva a rispondere in modo più efficace possibile alle richieste dell'utenza

Cherniss (1983) vede il burnout come una malattia da eccesso d'impegno, per cui il soggetto per porre rimedio a tale condizione perde interesse, entusiasmo e senso di responsabilità per la propria attività

Definizioni

L'espressione "*Burnout Syndrome*" è stata utilizzata per la prima volta dalla Maslach nel 1977 nel Convegno annuale dell'APA

Burnout

Può essere considerato un particolare tipo di stress occupazionale, caratterizzato dal fatto che lo stress deriva dall'interazione fra l'operatore e il destinatario dell'auito

" sindrome di esaurimento emotivo, di spersonalizzazione e di riduzione delle capacità personali che può presentarsi in soggetti i quali, per professione, si occupano della gente" (Maslach, 1992)

Definizioni

Contessa (1981) ha definito l'operatore in burnout come "cortocircuitato", indicando quei lavoratori che dopo un intenso contatto emotivo con le persone arrivano ad esaurirsi

Del Rio (1989) afferma che il burnout è una sindrome che coinvolge aspetti psicologici somatici e comportamentali e deriva non tanto dal contatto con l'utenza quanto dal rapporto affettivamente significativo che si instaura con la gente e che si riflette sullo stato emotivo dell'operatore

Rossati e Magro (1999) definiscono il burnout come una situazione che viene percepita dall'individuo come psicologicamente intollerabile, derivante da un forte squilibrio tra risorse disponibili, organizzazione del lavoro, richiesta dell'utenza e la sua reale capacità di farvi fronte

Cause

Secondo Cherniss (1980) un'attenta analisi del fenomeno deve considerare contemporaneamente tre livelli e cercare le possibili relazioni esistenti tra di essi:

Fattori individuali: L'insorgenza e gli effetti del burnout possono essere legati ad aspetti individuali; le persone, infatti, rispondono in maniera diversa allo stress in relazione a differenti fattori quali variabili socio-demografiche, caratteristiche di personalità e grado di motivazione individuale

Struttura organizzativa: le problematiche connesse all'organizzazione del lavoro e gli effetti che essa produce sulla concezione della professione a creano le condizioni favorevoli per lo sviluppo del burnout

Fattori culturali: alcuni autori sostengono come il burnout non può nascere esclusivamente da fattori organizzativi e individuali, ma che può derivare da fattori storico-sociali che devono essere considerati addirittura come la componente più importante nella genesi della sindrome

Cause

Fattori individuali

Fattori socio-demografici

- **differenza di genere**
- **età**
- **stato civile**
- **livello d'istruzione**

Caratteristiche di personalità

- **ansia nevrotica**
- **personalità di tipo A**
- **locus of control**
- **flessibilità**
- **introversione**

Motivazione individuale

Idealizzazione del lavoro

Cause
Struttura organizzativa

Struttura di ruolo: distribuzione dei compiti e delle funzioni all'interno di una organizzazione

Le tensioni sono generate da:

ambiguità di ruolo: insufficienza di informazioni in relazione ad una determinata posizione

conflitto di ruolo: esistenza di richieste che l'operatore ritiene incompatibili con il proprio ruolo professionale

sovraccarico: quando all'individuo viene assegnato un eccessivo carico di lavoro o un'eccessiva responsabilità, che non gli permettono di portare avanti una buona prestazione lavorativa

mancanza di stimolazione: si riferisce alla monotonia dell'attività lavorativa

Cause
Struttura organizzativa

Struttura di potere: riguarda il modo in cui si stabiliscono i processi decisionali e di controllo nell'ambito lavorativo, ovvero la possibilità dell'individuo di partecipare alla presa di decisione

Struttura normativa: le ideologie, gli obiettivi e le norme presenti all'interno di un'organizzazione

Altri fattori rilevanti dell'organizzazione che potenzialmente inducono *burnout* sono:

- clima organizzativo
- caratteristiche dello staff
- retribuzione
- turnover

Cause
Fattori culturali

Maslach e Leiter (2000) hanno sottolineato come i cambiamenti economici e sociali avvenuti negli ultimi anni nei paesi occidentali a tecnologia avanzata, abbiano portato allo sviluppo di condizioni che molto probabilmente causano l'insorgenza del *burnout*

- **MINOR VALORE INTRISECO:** le organizzazioni hanno cambiato i loro valori, la loro priorità è diventata quella di ottenere un rendimento finanziario a breve termine
- **ECONOMIA GLOBALIZZATA:** il lavoro può essere eseguito ovunque si ha dunque un aumento della competitività che si traduce in un aumento delle richieste ai lavoratori
- **TECNOLOGIA:** Le nuove tecnologie permettono alle aziende di aumentare i profitti, ma provocano una diminuzione dei contatti interpersonali a scapito degli individui che risultano sempre più isolati e insoddisfatti
- **DIMINUZIONE DEL SENSO DI APPARTENENZA**

Sintomi

La sintomatologia è varia e dimostra la molteplicità degli aspetti problematici del *burnout*, infatti a disagi di tipo fisico si affiancano disturbi di tipo psicologico

Segni fisici

- senso di esaurimento e fatica
- mal di testa
- disturbi gastrointestinali
- insonnia
- respiro corto
- raffreddori e influenze
- perdita di peso

Sintomi psicologici

- isolamento
- negativismo
- senso di colpa
- rigidità
- paranoia
- alterazione dell'umore
- perdita dell'ideale

La misurazione del *burn out*

L'attuale versione del M.B.I., costituita da 22 item valuta solo la dimensione frequenza; le risposte dei soggetti vengono valutate su una scala Likert a 7 punti

Ogni dimensione del burnout è misurata da una specifica sottoscala:

Sottoscala Esaurimento Emotivo

- Mi sento emotivamente sfinito dal mio lavoro
- Mi sento stanco la mattina quando devo affrontare una giornata di lavoro
- Sento di non farcela più
- Mi sento sfinito alla fine di una giornata di lavoro
- Lavorare direttamente a contatto con la gente mi crea troppa tensione
- Mi pare che lavorare tutto il giorno a contatto con la gente mi pesi
- Credo di lavorare troppo duramente
- Mi sento esaurito dal mio lavoro
- Mi sento frustrato dal mio lavoro

La misurazione del burnout
Sottoscala Depersonalizzazione

- Ho l'impressione che alcuni utenti diano la colpa a me dei loro problemi
- Non mi importa veramente di ciò che succede ad alcuni utenti
- Ho paura che questo lavoro mi possa indurire emotivamente
- Mi pare di trattare alcuni utenti come fossero degli oggetti
- Da quando lavoro qui sono diventato più insensibile con la gente

Sottoscala Realizzazione Personale

- Posso capire facilmente come la pensano i miei utenti
- Nel mio lavoro affronto i problemi emotivi con calma
- Ho realizzato molte cose di valore nel mio lavoro
- Riesco facilmente a rendere i miei utenti rilassati e a proprio agio
- Mi sento pieno di energie
- Credo di influenzare positivamente la vita di altre persone con il mio lavoro
- Mi sento rallegrato dopo aver lavorato con i miei utenti
- Affronto efficacemente i problemi dei miei utenti

La misurazione del burnout

Il burnout è considerato come una variabile continua, da basso, a moderato, ad alto grado di sentimenti provati

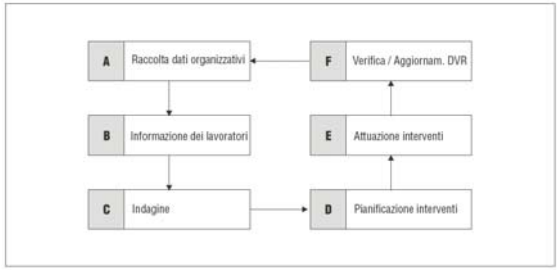
Un alto grado di *burnout* è determinato da alti punteggi nelle sottoscale Esaurimento Emotivo e Depersonalizzazione e da bassi punteggi nella sottoscala Realizzazione Personale
Un medio grado di *burnout* è determinato da punteggi medi nelle tre sottoscale
Un basso grado di *burnout* è determinato da bassi punteggi nelle sottoscale Esaurimento Emotivo e Depersonalizzazione e da alti punteggi nella sottoscala Realizzazione personale

VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS

versus

MISURAZIONE DELLO STRESS

La valutazione dei rischi: il percorso metodologico



Percorso metodologico

Il primo *step* consiste nella raccolta delle informazioni relative all'impresa (organigramma gerarchico e funzionale, tipologie contrattuali, presenza del sindacato, lavoratori provenienti da altri paesi, lavoratori assunti ex L. 68/1999, ecc.).

Si tratta di costruire il contesto conoscitivo necessario per l'eventuale progettazione dell'intervento valutativo da adottare e per l'interpretazione dei dati che si acquisiranno.

Questo momento consentirà all'azienda di osservare in modo sistematico la propria realtà lavorativa ed al consulente che ne guiderà il processo valutativo fornirà le necessarie conoscenze di base.

Percorso metodologico

Aspetti sempre fondamentali riguardano l'interessamento dei dirigenti/preposti e l'informazione dei lavoratori anche in vista di un loro eventuale coinvolgimento diretto.

Le potenziali azioni di miglioramento e/o le misure d'intervento, infatti, avranno successo soltanto in virtù del grado del livello di partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli, altrimenti il rischio è quello di aver formalmente soddisfatto un adempimento, bruciando però le reali potenzialità di crescita di tutta l'impresa. Attraverso il sistema informativo in uso (circolari, riunioni, intranet, ecc.) si porteranno i lavoratori a conoscenza dell'indagine che si andrà a fare, del perché, con quali operatori, quando e come saranno restituiti loro i risultati ottenuti.

Percorso metodologico

Nella fase d'indagine vera e propria, relativamente alle modalità ed agli strumenti, si deve distinguere tra le imprese che occupano fino a dieci dipendenti, il cui datore di lavoro ha facoltà di procedere, al momento, all'autocertificazione (D. Lgs 81/2008- art. 29, comma 5) e tutte le altre aziende.

Percorso metodologico

La pianificazione degli interventi per la eliminazione, la riduzione e la gestione dei rischi emersi deve dare priorità alla modificazione dei fattori stressogeni alla fonte, focalizzandosi sugli aspetti organizzativi e/o gestionali che si siano rivelati critici, quindi adattare ergonomicamente il lavoro all'uomo.

La pianificazione degli interventi deve prevedere anche una fase di monitoraggio.

Percorso metodologico

L'attuazione degli interventi deve essere accompagnata dal monitoraggio costante dell'adeguatezza delle misure adottate e delle modalità di attuazione.

Si può effettuare con l'analisi periodica degli indicatori oggettivi e degli indicatori di benessere attraverso la verifica con il medico competente e/o gli specialisti designati dall'impresa.

Percorso metodologico

La valutazione deve essere immediatamente rielaborata in occasione di modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, ecc. (D.Lgs 81/2008 - art. 29, comma 3).

In tutti gli altri casi, non previsti dalla norma, per la verifica/aggiornamento della valutazione si ritiene adeguato un periodo di tempo non superiore a due/tre anni.

Prevenire lo stress

La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare per prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress da lavoro spetta al datore di lavoro, con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti. Tali misure sono:

- **Misure di gestione e di comunicazione** in grado di chiarire gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore
- **Interventi di formazione** dei dirigenti e dei lavoratori per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione dei confronti dello stress
- **L'informazione e la consultazione** dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti
- **L'adeguamento degli ambienti di lavoro** ai principi dettati dal buon senso e dall'ergonomia, per garantire ai lavoratori una situazione lavorativa di benessere globale

Prevenire lo stress