

Rischi psicosociali e gestione del rischio

Stress Lavoro-Correlato

Settembre, Ottobre, Novembre 2017
Servizio Aziendale di Medicina del Lavoro
Sezione Ispettorato Medico del Lavoro
Dott.ssa Corinna Fattor

Scaletta

- 1) rischi psicosociali, stress, stress lavoro-correlato, burn out, mobbing.
- 2) Riferimenti normativi
- 3) Ruolo e attività dell'organo di vigilanza
- 4) Presentazione dei risultati del progetto CCM Stress L-C

1) Fenomeni e rischi psicosociali

Fenomeni psicosociali: tutte le interazioni tra l'individuo e i diversi ambienti con i quali quotidianamente interagisce.

Tutte le interazioni tra individuo e ambiente possono potenzialmente generare rischi psicosociali

Fenomeni e rischi psicosociali

Per descrivere un rischio psicosociale bisogna identificare un potenziale fattore di rischio o fonte di rischio e il grado di esposizione a cui gli individui sono esposti, considerando inoltre le risorse degli individui per farvi fronte.

FONTE DI RISCHIO → INTERAZIONE → REAZIONE

Fenomeni e rischi psicosociali

La definizione dell'agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro-EU OSHA

per i rischi psicosociali é la seguente:

„ ...quegli aspetti della progettazione del lavoro ed il loro contesto sociale ed ambientale che hanno la potenzialità di causare danno psicologico o fisico“ (Cox and Griffith 1995)

Stress lavoro correlato come rischio psicosociale

Lo stress si manifesta ogni qualvolta l'individuo deve affrontare un cambiamento e deve mettere in atto delle strategie per ristabilire un equilibrio momentaneamente interrotto. Si manifesta quando vi è una interazione tra il soggetto e l'oggetto che rompe questo equilibrio.

Il principio psicosociale, ci aiuta a comprendere che per parlare di stress lavoro-correlato è necessario che esista una difficoltà relazionale tra il soggetto e il suo contesto lavorativo.

Stress lavoro correlato come rischio psicosociale

Per quanto le reazioni a ciò che accade sono del tutto personali, esistono dei fattori pericolosi in tutti gli ambienti lavorativi, che potenzialmente possono provocare un danno per la salute delle lavoratrici e dei lavoratori.

Questi pericoli o rischi non sono totalmente eliminabili dagli ambienti lavorativi e per questo devono essere valutati, conosciuti e monitorati.

Fenomeni e rischi psicosociali

Valutare i rischi vuol dire andare alla ricerca di quali fattori di un certo ambiente lavorativo possono potenzialmente diventare elementi stressanti.

Valutare i rischi significa valutare l'ambiente di lavoro e non le lavoratrici / i lavoratori.

Ogni ambiente di lavoro ha in sé caratteristiche peculiari, alcune potenzialmente pericolose per la salute dei lavoratori per le quali i DL attivano piani di prevenzione.

Così come c'è il rischio chimico o il rischio incendio così c'è il rischio stress.

Cos'è lo stress?

E' la risposta aspecifica dell'organismo per ogni richiesta effettuata su di esso dall'ambiente esterno (Hans Selye-1936)

Stressor

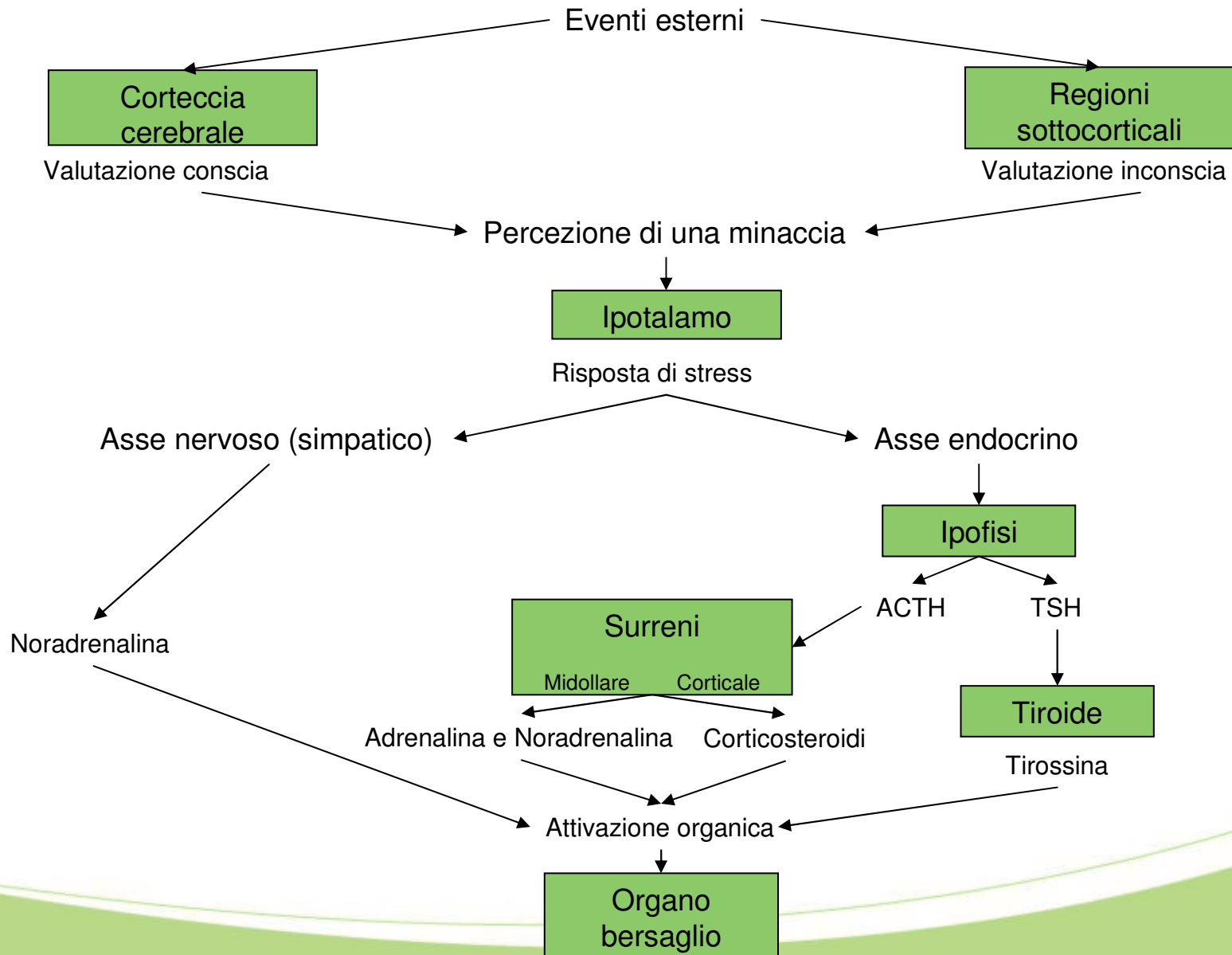
Stressors : le sollecitazioni /richieste dall' ambiente che innescano una risposta fisiologica definita come „sindrome generale di adattamento necessaria alla sopravvivenza e alla vita“.

Cos'è lo stress?

Il fenomeno stress é costituito da un complesso di meccanismi psichici e fisiologici:

ogni evento nocivo viene sottoposto a un processo di valutazione al termine del quale gli puó venir attribuita il significato di „minaccia“, di „causa di perdita“ o di „frustrazione“.

La risposta di stress



EUSTRESS-DISTRESS

L' individuo é in grado di sostenere l' esposizione di breve durata a condizioni di stress che possono rivelarsi positive e stimolanti.

Eustress, stress buono

EUSTRESS-DISTRESS

L'individuo ha maggiori difficoltà a sopportare condizioni di stress che si protraggono nel tempo che vengono vissute come negative e minacciose perché eccedenti le proprie risorse e capacità di farvi fronte.

Distress, stress cattivo

Variabili individuali: individui diversi reagiscono in modo differente a situazioni simili.

Lo stesso individuo reagisce diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita

STRESS lavoro-correlato

Nell'accezione negativa del fenomeno (distress) possiamo definire lo stress lavoro-correlato come la condizione di stress nell'interazione che si crea tra la lavoratrice / il lavoratore e i diversi aspetti dell'ambiente di lavoro.

Lo stress da lavoro in fase iniziale può provocare una sintomatologia reversibile.

Successivamente se lo stress perdura nel tempo, possono manifestarsi particolari patologie da stress.

Patologie associate allo STRESS

- Cardio-vasculopatie (ipertensione arteriosa, cardiopatia ischemica, tachicardia palpitazioni, extrasistoli)
- Disordini gastrointestinali (dispepsia funzionale, colon irritabile, ulcera gastroduodenale, morbo di Chron e rettocolite ulcerosa)
- Disturbi del comportamento (disturbi del comportamento alimentare, abuso di sostanze psicoattive, abitudini voluttuarie, chiusura al sociale)
- Disturbi muscoloscheletrici
- Disturbi del sonno (insonnie, ipersonnie, disturbi del ritmo sonno-veglia, prasonnie)

Sintomi dello stress lavoro correlato

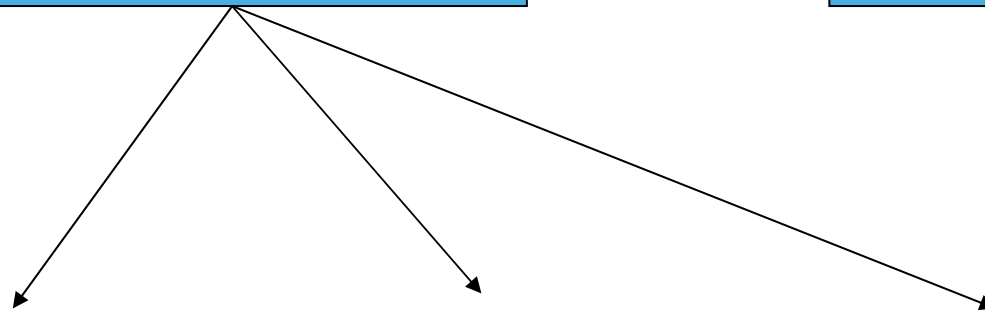
Sintomi personali

Sintomi aziendali

Livello fisico

Livello psichico

Livello comportamentale



Sintomi personali a livello fisico

- Disturbi del sonno
- Insorgenza di tic e tremori
- Alterazioni della pressione arteriosa, ritmo cardiaco, temperatura corporea
- Frequenti emicranie
- Astenia
- Anergia
- Improvvisa sudorazione
- Maggiore predisposizione ad allergie e dermatiti
- Problemi di digestione
- Respiro affannoso
- Tensione muscolare

Sintomi personali a livello psichico

- Deficit mnesici
- Difficoltà di concentrazione
- Nervosismo irritabilità
- Stato ansioso
- Calo dell'umore
- Crisi di pianto
- Pessimismo
- Elevata autocritica

Sintomi personali a livello comportamentale

- Indecisione insicurezza
- Irrequietezza motoria
- Impulsività
- Diffidenza
- Suscettibilità
- Tendenza all'isolamento sociale
- Difficoltà relazionali
- Problemi di dipendenza
- Disturbi del comportamento alimentare

Sintomi aziendali

Incremento del tasso di errori, incidenti e infortuni sul lavoro

Scarso rendimento aziendale complessivo

Ferie non godute

Alto assenteismo

Presenteismo

Elevato turn over

Aumento provvedimenti disciplinari e/o contenziosi legali

Difficoltà relazionali

Scarso rispetto dei tempi di lavorazione

Prestazioni lavorative insufficienti

I fattori di rischio SLC

fonte: EU – OSHA Agenzia Europea per la sicurezza e salute sul lavoro (2000)

Fattori legati al contenuto:

- Ritmo e carico di lavoro
- Orario di lavoro
- Ambiente di lavoro e attrezzature
- Progettazione dell'attività lavorativa

I fattori di rischio SLC

fonte: EU – OSHA Agenzia Europea per la sicurezza e salute sul lavoro (2000)

Fattori legati al contesto:

- Organizzazione del lavoro e ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- Autonomia decisionale e controllo
- Sviluppo di carriera, incertezza e immobilità di carriera o eccessiva mobilità, bassa retribuzione, precarietà dell'impiego, basso valore sociale attribuito all'attività svolta
- Relazioni interpersonali

Fattori di rischio di rilievo attuale

fonte: EU – OSHA Osservatorio europeo dei rischi (2008)

Sono state individuate ulteriori criticità derivanti dai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro che possono rivelarsi fattori di rischio SLC:

- Invecchiamento della forza lavoro per mancanza di turn-over
- Aumento della pressione e del carico di lavoro

Fattori di rischio di rilievo attuale

fonte: EU – OSHA Osservatorio europeo dei rischi (2008)

Sono state individuate ulteriori criticità derivanti dai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro che possono rivelarsi fattori di rischio SLC:

- Squilibrio tra lavoro e vita privata
- Elevate richieste emotive sul lavoro
- Processi di riorganizzazione aziendale

Cos'è il burn-out

Il termine burn out indica la lavoratrice / il lavoratore „bruciato“, „fuso“ e descrive il quadro sintomatologico individuale conseguente a condizioni di stress occupazionale prolungato caratterizzato da progressivo ritiro dalla vita relazionale organizzativa, distacco e disaffezione accompagnata da sviluppo di sindromi organiche e funzionali.

Il burn-out insorge piú frequentemente quando:

- Si lavora in strutture mal gestite sul piano organizzativo con scarsa retribuzione, sovraccarico di lavoro, scarso sostegno conflittualità.
- Esistono contemporaneamente problemi personali di tipo familiare o relazionale
- Esiste la tendenza a sviluppare stati d'ansia
- Il proprio livello di difese psicofisiologiche dagli eventi stressanti é normalmente basso

Il burn-out insorge piú frequentemente quando:

- Il fenomeno é collegato alle professioni di aiuto , esposte alla relazione con utenti in condizioni disagiate.

Studi piú recenti hanno portato ad una ridefinizione del burn out quale sindrome che puó colpire il singolo in relazione ad ogni tipo di organizzazione del lavoro.

Le condizioni lavorative che portano ad un burn out sono del tutto sovrapponibili ai fattori favorenti lo stress lavoro-correlato.

Il burn-out

Se si interviene a valutare e gestire il rischio SLC, occupandosi delle condizioni di organizzazione del lavoro che lo favoriscono, si concorre alla prevenzione delle condizioni individuali di sviluppo della sindrome di burn out.

Il burn-out é dannoso perché

- La qualità della vita e del lavoro diventano sempre più scadenti
- Si sviluppano sintomi come la depressione, il senso di colpa e la sfiducia
- Si verificano disturbi fisici come cefalee, disturbi intestinali, affaticamento cronico, insonnia
- Può provocare l'abuso di sostanze quali caffeina, nicotina, alcol e droghe

La valutazione del rischio S L-C riguarda anche burn-out e mobbing ?

Burn out SI

Mobbing NO

- I fattori che determinano il burn out sono riferibili a disfunzioni organizzative incluse nella valutazione dello stress da lavoro.
- Il mobbing trattandosi di comportamenti individuali, volontari, illeciti non può essere oggetto di valutazione del rischio in senso stretto.
- La presenza di mobbing in azienda (istanze giudiziarie) va comunque considerata come evento sentinella, indicatore di possibile S L-C.

Che cos'è il mobbing

Il mobbing é una forma di molestia o violenza psicologica esercitata quasi sempre con intenzionalit  lesiva, ripetuta in modo iterativo con modalit  polimorfe (Documento di Consenso , Med.Lav. N.92,2001)

Che cos'è il mobbing

Molestie e violenze psicologiche in occasione di lavoro, esercitate con modalità lesiva

in modo sistematico, intenso, duraturo,

generalmente contro un singolo individuo che viene spinto in una condizione di inferiorità psicologica con impossibilità di difesa.

Che cos'è il mobbing

Queste azioni si verificano con una elevata frequenza e per un lungo periodo di tempo (almeno 6 mesi) e portano a degrado delle condizioni di lavoro tali da compromettere la salute, la professionalità e la dignità del lavoratore.

Sono atti che hanno lo scopo di emarginare, discriminare, screditare e recare danno al lavoratore e possono portare all'interruzione del rapporto di lavoro.

Differenziazione tra situazioni di stress da lavoro e mobbing

La differenza sta non negli effetti ma nell'origine:

- Intenzionale il mobbing
- Disfunzionale lo stress

Stress lavoro correlato

Un certo livello di stress LC può essere accettabile

Per questo rischio si fa la valutazione e si prendono le misure per contenerlo e controllarlo

- Gestione e comunicazione
- Chiarezza degli obiettivi
- Chiarezza dei ruoli
- Adeguato sostegno / controllo sul lavoro
- Migliore organizzazione
- Migliori condizioni/ambiente di lavoro
- Adeguata formazione
- Consultazione dei lavoratori

Situazioni di mobbing

Molestie, vessazioni e violenze sono inaccettabili

Molestie, vessazioni e violenze non si valutano e si prendono misure per impedire/punire

- Aumento di consapevolezza
- Specifico addestramento
- Dichiarazione esplicite di non tolleranza se si verificano casi
- Adatte procedure da seguire (riservatezza, discrezione, tempestività, udienza imparziale, pari trattamento)
- Misure punitive per gli esecutori

Descrizione dello stress LC

Lo stress LC può essere causato da fattori come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione...etc

Si tratta di mobbing in presenza di

MOLESTIE E VIOLENZA

Si tratta di molestie quando uno o piú lavoratori o dirigenti sono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze connesse al lavoro.

La violenza interviene quando uno o piú lavoratori o dirigenti sono aggrediti in circostanze connesse al lavoro.

- Possono essere esercitate da uno o piú superiori o colleghi di lavoro allo scopo di
- Ferire la dignitá della persona interessata
- Nuocere alla sua salute
- Creare un ambiente ostile

Rischi psicosociali



Accordo quadro
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)

Accordo quadro
europeo sulle
molestie e la violenza
nel luogo di lavoro
(26.04.2007)

Esempi di azioni vessatorie

- Attacchi all'individuo tramite la comunicazione (urla, rimproveri, rifiuto del contatto)
- Attacchi alla sua immagine sociale
- Isolamento sistematico
- Attacchi alla professionalità
- Attacchi alla salute

2) Riferimenti normativi

- **Accordo Quadro Europeo** sullo stress lavoro-correlato del **8.10.2004**
- Nel **9.06.2008** recepimento in **Italia** dell'Accordo Quadro Europeo
- **Art. 28 del D.Lgs n.81/2008** prevede che la valutazione dei rischi coinvolga tutti i rischi per la sicurezza e la salute delle lavoratrici e dei lavoratori, compresi quelli legati allo stress lavoro correlato in funzione alla definizione di misure di protezione e prevenzione.

Riferimenti normativi

- Con il **D.Lgs 106/2009** nell'ambito della prevista valutazione dei rischi, é stata costituita una Commissione con il compito di elaborare le linee guida per l'analisi e il controllo del fenomeno.
- **18 novembre 2010** Indicazioni metodologiche della Commissione Consultiva Permanente (Lettera Circolare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali).

Riferimenti normativi

- **Gennaio 2012**

Indicazioni alla luce della circolare del 18 novembre 2010 del ministero del lavoro per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza.

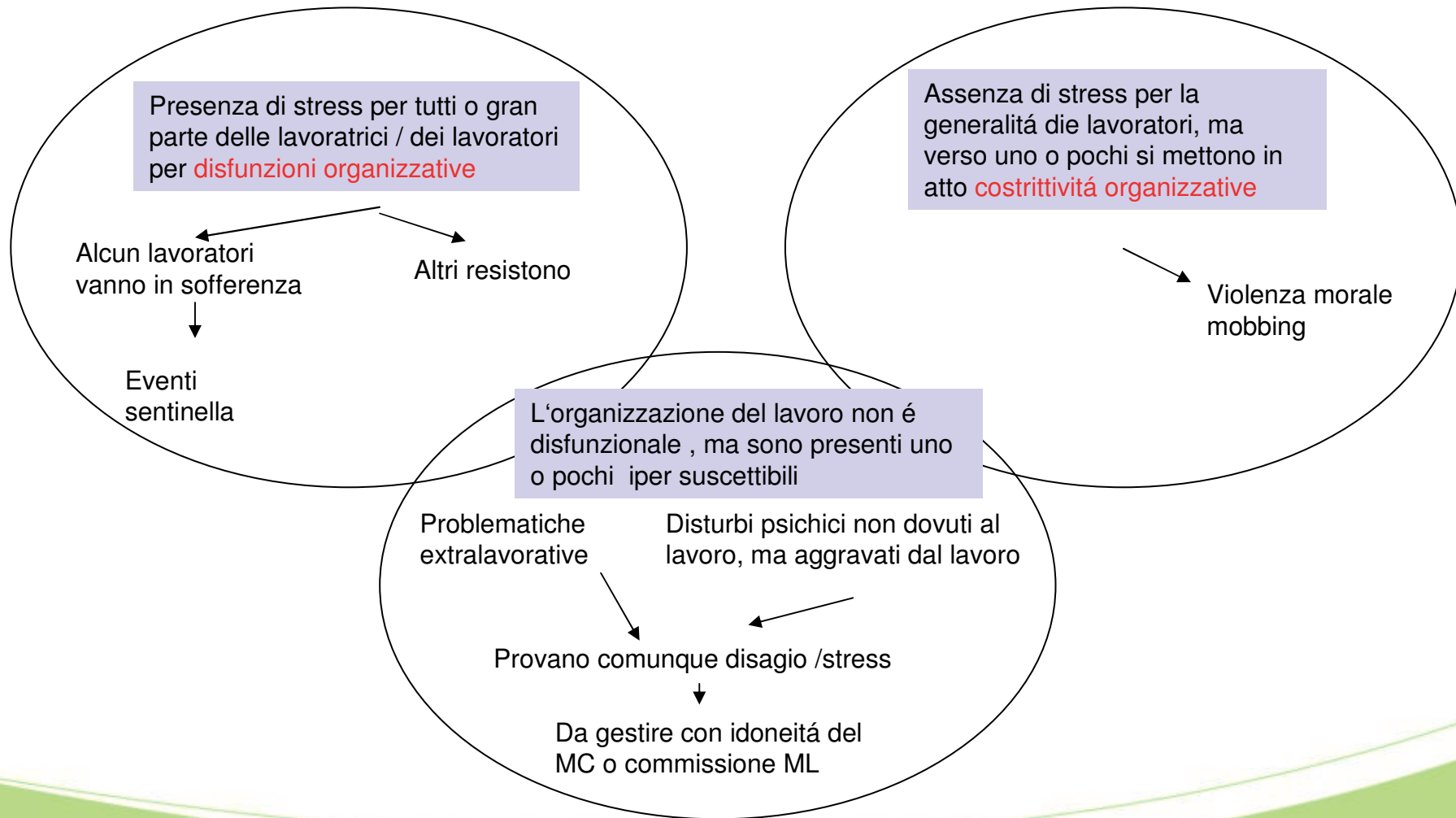
Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro

3) RUOLO DELL' ORGANO DI VIGILANZA nell'ambito dello stress L-C

ABTEILUNG ÄRZTLICHES ARBEITSINSPEKTORAT
BETRIEBLICHER DIENST FÜR ARBEITSMEDIZIN
J. Ressel Str.2/F
BOZEN

SEZIONE ISPETTORATO MEDICO DEL LAVORO
SERVIZIO AZIENDALE DI MEDICINA DEL LAVORO
Via J. Ressel 2/F

L'organo di vigilanza di fronte alla vasta problematica dello stress L-C: possibili diverse situazioni



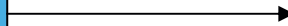
in caso di

Disfunzioni dell'organizzazione



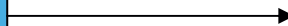
L' o.d.v. ha piena possibilità di intervento verificando la VdR stress L-C e le relative misure di tutela

Violenza morale



L'o.d.v. ha possibilità di intervento ridotta a causa della assenza di una norma specifica

Ipersuscettibili allo stress



L'o.d.v. ha la possibilità di verificare l'operato del MC e/o il rispetto dell'obbligo da parte del DDL (art. 18, c.1, lett. c)

RUOLO DELL'ORGANO DI VIGILANZA nell'ambito dello stress L-C

- **Assistenza e Formazione**
- **Vigilanza:** a richiesta o di iniziativa sulle situazioni a rischio presunto
Adeguate misure preventive

Requisiti minimi della valutazione

Requisiti minimi della valutazione stress L-C

Rispetto all'art 28 co. 2 D.Lgs.81/08 :

- Relazione di valutazione
- Criteri adottati per la valutazione
- Risultati
- Interventi correttivi
- Azioni di miglioramento
- Piano attuativi (programma delle misure chi fa che cosa)

Rispetto indicazioni commissione consultiva (art 28 co. 1 bis) :

- Eventi sentinella, fattori di contesto e contenuto
- Sentiti le lavoratrici / i lavoratori e/o RLS
- Se rilevati elementi di stress L-C azioni correttive ed eventuale valutazione approfondita

Contenuti minimi del DVR

- *Descrizione dell'organizzazione del lavoro*
- Criteri e metodi di valutazione
- Figure aziendali coinvolte
- Formazione delle figure aziendali coinvolte
- Azioni comunicative ed informative
- *Individuazione dei gruppi omogenei ed esplicitazione del criterio adottato*
- *Modalità con la quale sono stati sentiti le lavoratrici / i lavoratori*
- *Analisi del rischio, risultati e sua classificazione*
- Interventi di prevenzione e azioni di miglioramento
- Il piano attuativo dei suddetti interventi con l'indicazione dei soggetti aziendali che vi devono provvedere
- Valutazione dell'efficacia degli interventi adottati
- Valutazione approfondita, se prevista, e risultati
- Sorveglianza sanitaria, se adottata di iniziativa dal DL quale misura di cautela
- *Pianificazione del monitoraggio nel tempo ed aggiornamento periodico*

Quali sono gli elementi piú frequentemente oggetto di verifica da parte dell'O.d.V. ?

- Quali soggetti sono coinvolti nel team di valutazione
- Quale metodo é stato usato per la valutazione preliminare
- **Con quale modalitá sono stati coinvolti le lavoratrici / i lavoratori**
- La valutazione é stata condotta per gruppi omogenei?
- Come é stata fatta la valutazione preliminare?
- Sono state individuate le misure di prevenzione necessarie?

Quali sono gli elementi piú frequentemente oggetto di verifica da parte dell'O.d.V.

- E' stata pianificata/verificata l'efficacia delle misure correttive?
- Se le misure adottate sono risultate inefficaci é stata fatta la valutazione approfondita?
- Quali strumenti sono stati adottati per la valutazione approfondita?
- Sono state intraprese iniziative di informazione/ formazione?
- E' prevista la sorveglianza sanitaria?
- E' stabilito un piano di monitoraggio e l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress L-C?



COORDINAMENTO
TECNICO
INTERREGIONALE
DELLA PREVENZIONE
NEI LUOGHI DI LAVORO



Centro nazionale per la prevenzione e il controllo delle malattie

4) Presentazione dei risultati del progetto CCM

„ Piano di monitoraggio e di intervento per
l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello
stress lavoro correlato“

Istituzioni coinvolte:

- **INAIL (DiMEILA)** Dipartimento di medicina, epidemiologia e igiene del lavoro e ambiente
- **Regioni e Province autonome**
- **Università:** Università degli studi di Verona e di Bologna
- [Progetto CCM](#)

Conclusioni

- In quasi tutte le aziende il problema stress lavoro correlato viene preso in considerazione anche se in molti casi la valutazione viene condotta in modo non corretto, da personale inesperto e sottovaluta il rischio.
- I metodi di valutazione preliminare e approfondita danno nella maggior parte dei casi risultati coincidenti.
- I risultati migliori si ottengono quando sono seguiti entrambi i metodi di valutazione (preliminare e approfondita) e quando tra il gruppo di valutatori é presente la figura dello psicologo del lavoro.

Grazie per l'attenzione!