

# SPECIALE *inserti*



## STRESS LAVORO CORRELATO



***A partire dal 01 Gennaio 2011, ciascun documento di Valutazione dei rischi dovrà contenere l'analisi del rischio stress lavoro correlato.***

Cogliamo l'occasione per chiarirci (o rinfrescarci) le idee in materia.

## Cosa è lo stress? Una malattia?

Il NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) definisce lo stress come *un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore.*

*Lo stress connesso al lavoro può influire negativamente sulle condizioni di salute e provocare persino infortuni.*

Possiamo quindi dire che lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali ed è conseguenza del fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap dovuti a particolari richieste o alle aspettative nei loro confronti. L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive (per lo sviluppo dell'individuo stesso), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione. Inoltre, consideriamo anche che le persone reagiscono in modo diverso a situazioni simili ed una stessa persona può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera differente a situazioni simili.

Lo stress non è una malattia, ma una esposizione prolungata da parte di un individuo 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, ma tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno necessariamente considerate causate dal lavoro stesso. Lo stress da lavoro può essere causato da vari fattori quali il contenuto e l'organizzazione della mansione, l'ambiente di lavoro, una comunicazione "povera", ecc.

**Lo stress può essere tanto positivo quanto negativo. Chiaramente ci interessa la tutela dalla sindrome da stress negativo.**

La sindrome da stress negativo è caratterizzata da:

una risposta fisiopatologica indeterminabile e non caratteristica;

la successione di:

una **prima fase di allarme**, di reazione agli stressors; una **seconda fase, detta di resistenza**, in cui le difese allertate nella prima sono in precario equilibrio; infine una **terza fase in cui, perdurando gli stressors, si può sviluppare uno stato di esaurimento funzionale**;

Le reazioni individuali sono soggettive, ma in ogni caso si possono delineare tre tipi di risposte frequentemente osservate:

- disordini comportamentali;
- disordini psicofisiologici;
- disordini biologici.

## Quali sono i sintomi che segnalano l'insorgenza di stress ?

**I disturbi comportamentali ed emozionali** danno luogo ad una vasta gamma di disordini tra cui ad esempio:

- abuso di sostanze alcoliche;
- tabagismo;
- turbe del comportamento alimentare (ipo o iperalimentazione);
- reazioni affettivo-emotive, ad esempio:
  - ~ tristezza
  - ~ irritabilità



- ~ rabbia
- ~ depressione;

- scarsa concentrazione;
- calo di rendimento;
- facilità a dimenticare;
- impoverimento del senso di autostima;
- aumento del senso di impotenza;
- chiusura posturale o altre alterazioni posturali.

Tra i **disturbi psicofisiologici e biologici** che si riscontrano con maggiore frequenza si possono ricordare:

- ~ disturbi del sonno;
- ~ anomalie cardiovascolari (responsabili vari ormoni, in particolare l'adrenalina);
- ~ dispnea: la frequenza del respiro aumenta per fornire l'ossigeno necessario al cuore, al cervello, ed ai muscoli in attività;
- ~ ipertensione arteriosa
- ~ iperidrosi: la sudorazione aumenta per eliminare le sostanze tossiche prodotte dall'organismo e per abbassare la temperatura corporea;
- ~ disturbi della digestione, gastriti: le secrezioni digestive vengono ridotte poiché l'attività dell'apparato digerente non è essenziale per contrastare lo stress;
- ~ tensione muscolare generalizzata
- ~ modificazione del quadro biologico con effetti immunodepressivi:
- ~ affaticamento mentale, cefalea,
- ~ modificazione dell'umore,
- ~ depressione ed ansia,
- ~ dipendenza da farmaci.

## Quali sono i fattori che possono causare stress ?

È opportuno fare menzione dei più comuni fattori di stress fisico ed organizzativo correlati al lavoro, fornendo di seguito un elenco. Tali fattori possono essere soggettivamente avvertiti come stressanti ed essere potenzialmente dannosi soprattutto se in sinergia con i fattori psicosociali.

### **fattori ambientali:**

- ~ rumore;
- ~ vibrazioni;
- ~ vapori e sostanze pericolose (polveri, gas);
- ~ temperature elevate o basse;
- ~ trasporto di carichi pesanti;
- ~ posture scomode o stancanti;
- ~ affidabilità, idoneità e manutenzione delle attrezzature di lavoro;

### **orari di lavoro:**

- ~ turnazione
- ~ orari troppo lunghi o imprevedibili
- ~ lavoro notturno

### **monotonia o frammentarietà;**

### **incertezza;**

### **mancanza di attenzioni;**

### **lavoro ripetitivo ed arido ;**

### **carico di lavoro e di responsabilità eccessivo o ridotto;**

### **rapporto conflittuale uomo - macchina;**

### **conflitti nei rapporti con colleghi e superiori.**



## In quali aziende colpisce lo stress ?

Lo stress, *potenzialmente*, può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore può esserne colpito, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro. *In pratica* non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati. Considerare il problema dello stress sul lavoro può voler dire una maggiore efficienza e un deciso miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende, i lavoratori e la società nel suo insieme.

## La valutazione dei rischi stress lavoro correlati: cos'è? Come effettuarla?

La valutazione deve essere inserita in **un percorso** che preveda il **coinvolgimento** della **Direzione Aziendale**, opportune azioni di comunicazione e informazione, l'acquisizione di specifiche competenze da parte del **RSPP** e del **Medico Competente** e la loro partecipazione attiva insieme a quella del **RLS**, nonché la **formazione di Lavoratori, Dirigenti e Preposti**, la consultazione dei lavoratori, la valutazione del rischio e l'adozione di misure collettive, la verifica dei cambiamenti ottenuti e la gestione di singoli casi ed il **monitoraggio nel tempo**.

**Tutti i metodi di Valutazione** devono prevedere sia **elementi oggettivi** e verificabili sia **elementi soggettivi** relativi alla **percezione** da parte del gruppo dei lavoratori dell'organizzazione aziendale. Gli **ELEMENTI OGGETTIVI** contribuiscono alla **DEFINIZIONE DEL RISCHIO**: la valutazione degli indicatori oggettivi deve permettere di avere la definizione del rischio basso/medio/alto presente in azienda o partizione o gruppo omogeneo.

Gli **ELEMENTI SOGGETTIVI** permettono di **EVIDENZARE UN RISCHIO SIGNIFICATIVO**: la valutazione della percezione dello stress dei lavoratori viene introdotta solo nei casi in cui la valutazione degli indicatori oggettivi determini una evidenza di rischio medio o alto.

### **ELEMENTI OGGETTIVI:**

indici infortunistici	assenza per malattia
ricambio del personale	procedimenti e sanzioni
segnalazioni medico competente	possibilità di evoluzione e sviluppo di carriera
funzione e cultura organizzativa	carichi, ritmi di lavoro, orario di lavoro
ruolo nell'ambito dell'organizzazione	rapporti interpersonali al lavoro
presenza di autonoma decisione e controllo	pianificazione dei compiti
caratteristiche ambiente di lavoro ed attrezzature	

**ELEMENTI SOGGETTIVI** ovvero derivanti dalla rilevazione della soggettività del gruppo di lavoratori:

questionari e focus group ovvero interviste semi strutturate.

E' opportuno attenersi al rispetto della Privacy e alle caratteristiche aziendali nella raccolta degli elementi.

E' bene rammentare che:

la **valutazione del rischio stress lavoro-correlato** è una valutazione sull'organizzazione del lavoro e non sul livello di stress positivo o negativo dei singoli lavoratori o sui tratti di personalità.

la **valutazione del rischio stress lavoro-correlato** non solo non si esaurisce con la somministrazione di un questionario, ma **prevede un percorso** con elementi oggettivi e soggettivi integrati e contestualizzati tra loro nell'organizzazione. L'esame degli elementi soggettivi richiede specifiche professionalità.

## Cosa bisogna fare? Come tutelare i lavoratori?

Il senso di quanto detto è che occorre provvedere alla tutela della salute psichica lesa o messa in pericolo dalla cattiva organizzazione delle risorse umane. E' necessario individuare quale o quali categorie di lavoratori è soggetta in maniera particolare alle sollecitazioni stressogene, in ragione delle peculiarità della prestazione lavorativa, e quali sono quindi i soggetti più esposti alla sindrome in esame.

In quest'ottica **verranno effettuati adeguati controlli periodici sui lavoratori**, in quanto solo attraverso i singoli controlli è possibile acquisire quelle conoscenze sulla base delle quali il datore di lavoro è in grado di evitare il rischio specifico dello stress lavorativo (ad esempio non assegnare turni notturni una persona che ha già manifestato e magari curato sindromi depressive) con una diversa organizzazione del personale, secondo il normale criterio del prevedibile ed evitabile.

### In linea generale è inoltre necessario provvedere a:

**Dare ai singoli lavoratori la possibilità di scegliere le modalità di esecuzione del proprio lavoro;**

**Diminuire l'entità delle attività monotone e ripetitive;**

**Aumentare le informazioni concernenti gli obiettivi;**

**Sviluppare uno stile di leadership;**

**Evitare definizioni imprecise di ruoli e mansioni.**

**Distribuire/comunicare efficacemente gli standard ed i valori dell'organizzazione a tutti i livelli organizzativi, per esempio tramite manuali destinati al personale, riunioni informative, bollettini;**

**Fare in modo che gli standard ed i valori dell'organizzazione siano noti ed osservati da tutti i lavoratori dipendenti;**

**Migliorare la responsabilità e la competenza del management per quanto riguarda la gestione dei conflitti e la comunicazione;**

**Stabilire un contatto indipendente per i lavoratori;**

**Coinvolgere i dipendenti ed i loro rappresentanti nella valutazione del rischio e nella prevenzione dello stress psicofisico e del mobbing.**