

Incontri per la Sicurezza

"Stress lavoro-correlato"

Sez. INFN Perugia 27 Gennaio 2011

Dott.ssa Lucia Pampanella

STRESS - definizione

Hans Seley, 1975

**“Sindrome generale di adattamento (SGA), risposta aspecifica a qualsiasi richiesta proveniente dall’ambiente”
che vede coinvolti i sistemi biologici
(nervoso, cardiovascolare,
immunitario..)**

Hans Seley, 1975

“Lo stress è una risposta fisiologica dell’organismo ad un qualsiasi cambiamento operato da **stressor** (fattori interni o esterni), che possa turbare l’equilibrio psicofisico dell’individuo”.

Hans Seley, 1975

“Accanto ad una tensione positiva, o **eustress** (dal greco eu = bene), ne esiste una negativa o **distress** (dal greco dis = suffisso che indica qualcosa di negativo e distruttivo) in quanto espressione di discrepanza tra richieste e risorse individuali.

Stress, un termine abusato per indicare:

CONDIZIONI DI EUSTRESS

- Fastidiose seccature
- Attività transitorie condotte in maniera febbrile
- Sfide eccitanti

CONDIZIONI DI DISTRESS

- Stato di tensione continua che può rivelarsi dannoso per la salute (incapacità di rilassarsi),
- Testa nel pallone (difficoltà di concentrazione)
- Senso di soffocamento (stato di frustrazione per mancato raggiungimento degli obiettivi)

IN CONDIZIONI DI DISTRESS

- Sotto pressione i movimenti diventano imprecisi, si tralasciano i controlli, la collaborazione perde di efficacia e così aumenta il rischio di infortunio
- Incidenza del **limite individuale di sopportazione** dello stress
- **Somatizzazione dello stress** (innalzamento della pressione arteriosa, insonnia, attacchi di panico, etc.)

Fattori di stress

- L'agente causale dello stress è detto **stressor**
- Più stressor sono presenti e maggiore è la probabilità che insorga lo stress
- Ogni persona reagisce ad una situazione mettendo in campo le risorse di cui dispone, quelle che è capace di attuare

STRESS E LAVORO

- **1979 Karasek** : richiesta o domanda di prestazione e la latitudine decisionale.
- **1976 Cooper e 1987 Hurrell**: aspetti interpersonali e le interazioni con la realtà esterna al posto di lavoro.
- **1991 Kasl** elenco analitico di aspetti del lavoro implicati nella produzione di sofferenza emotiva e stress.
- Nella ricerca sullo stress correlato al lavoro pubblicata dalla **Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro nel 2000** si parla di circa il 28% dei lavoratori interessati, pari a **41,2 milioni di persone**.

STRESS E LAVORO

“Lo stress dovuto al lavoro può essere definito come un insieme di reazioni fisiche e 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”
(NIOSH, Stress at work, 1999).

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO - 2004

*“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”
(art 3 comma 1)*

STRESS e LAVORO

Condizione di sofferenza caratterizzata da una **discrepanza tra impegno psicofisico del lavoro e risorse dell'individuo**, il cui perdurare può dar luogo a quadri diversi e che possono andare da **manifestazioni generiche** (disturbi neurovegetativi, insoddisfazione, astenia..), **anche di tipo collettivo** (aumento dell'assenteismo o del conflitto), fino ad **entità nosologiche ben definite e classificabili** (secondo IV Manuale Diagnostico Statistico dei Disturbi Mentali) o, in determinati contesti, a **sindromi** ancora più complesse quali il **burnout o il mobbing**. Trattasi di fenomeni a **genesi multifattoriale** legati sia al contesto lavorativo (impegno, risorse, gerarchie, organizzazione, comunicazione, conflitti ...), che a fattori individuali (profilo psicologico, aspettative, motivazioni, cultura, vissuto, capacità di adattamento..)

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Art. 28 D.Lgs 81/08

La valutazione deve riguardare **tutti i rischi** per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, **tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato**, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004

I VINCOLI VALUTATIVI

VINCOLO NORMATIVO

Norme

Contesto organizzativo

Forma documentale

Cronologia

Altro

**Autonomia di
giudizio e
valutativa**

VINCOLO TECNICO

Metodi

Strumenti

Criteri

Validità scientifica

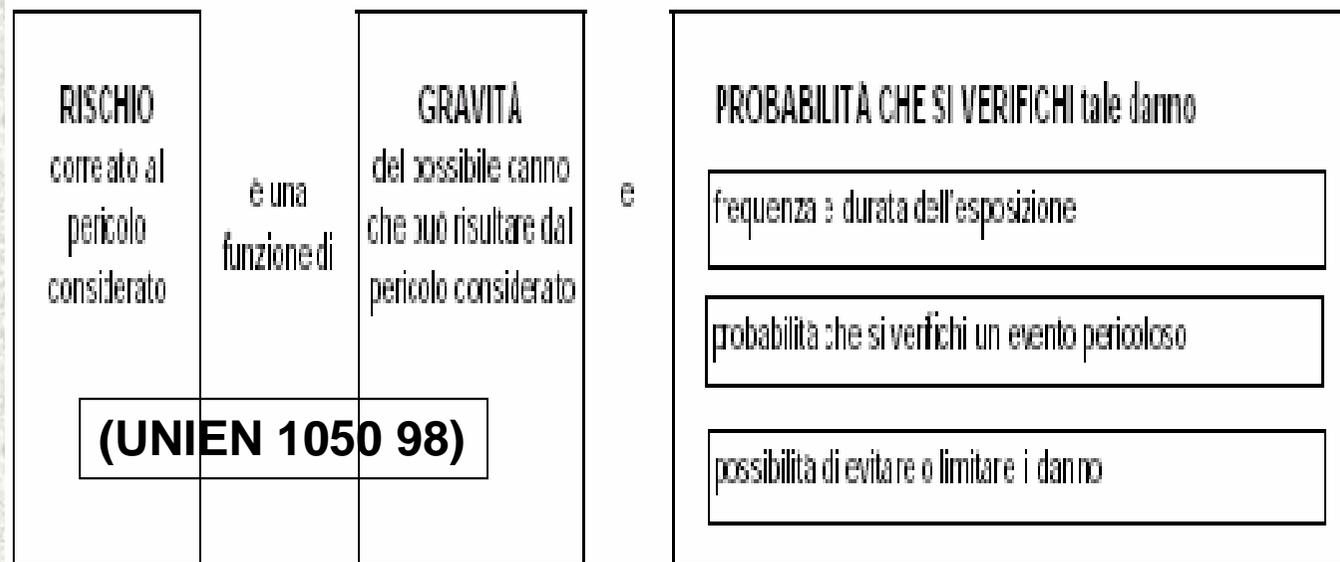
Accuratezza delle
stime

Altro

RISCHIO

probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione

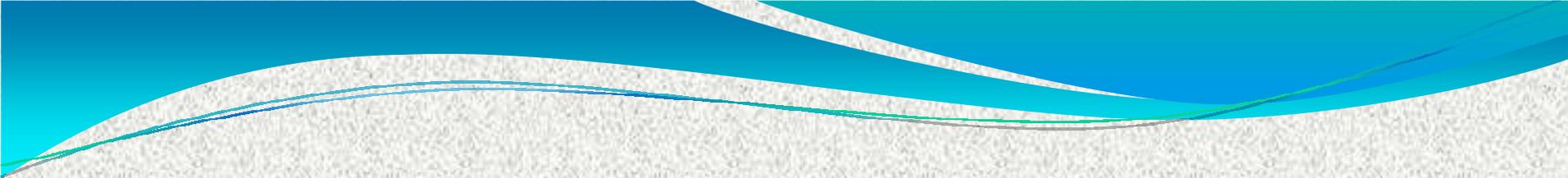
Variabile dipendente dalla associazione tra: stima la probabilità che al pericolo segua effettivamente il danno e stima dell'entità del danno stesso



VALUTAZIONE DEL RISCHIO

- **METODO** (modo... come procedo?)
Confronto con standard igienici/ergonomici/sicurezza
- **STRUMENTO** (mezzi tecnici... con quali attrezzature procedo?)
Fonometri, Campionatori, Staz. Microclimatiche, Check List, Questionari, Algoritmi
- **CRITERIO** (valori di riferimento... con quali parametri mi confronto per esprimere un giudizio?) distanza dallo standard prescelto

La dimensione del rischio (R) e quindi del danno atteso aumenta all'aumentare dello scarto tra condizione rilevata e standard di riferimento



LO STRESS LAVORO CORRELATO

ambiti di valutazione

- **AMBIENTE FISICO E TECNOLOGICO**
- **AMBIENTE ORGANIZZATIVO**
- **LAVORATORE**

AMBIENTE FISICO E TECNOLOGICO

- SPAZI
- RUMORE
- POLVERI
- ILLUMINAZIONE
- MICROCLIMA
- SICUREZZA ATTREZZATURE IMPIANTI

- Rinvio alle rispettive metodologie di valutazione e reinterpretazione dei risultati con criteri diversi
- Esempio
- .. LEX 86 dBA: dato rilevante ai fini del danno uditivo ed anche ai fini dello stress
- .. LEX 78 dBA : dato irrilevante rispetto al danno uditivo, ma **di sicuro interesse ai fini dello stress in caso di compiti che richiedono, vigilanza acustica, silenzio e concentrazione**

AMBIENTE ORGANIZZATIVO

Analisi di subunità organizzative strutturate

lay out gerarchico, livelli decisionali e di responsabilità, sistema comunicazione, obiettivi aziendali ed individuali, sistemi di controllo, contratti di lavoro, assegnazione di qualifiche e compiti, orari e turni, aspetti economici, carichi di lavoro e risorse, relazioni formali, ascolto, rappresentanza sindacale, rapporto lavoratore/prodotto, formazione.

Confronto con standard organizzativi

- ART. 30 DLgs 81/08 Sistema di Gestione Aziendale della Sicurezza
- ISO 9000 qualità del processo aziendale
- LINEE GUIDA UNI INAIL, OHSAS 18001 in materia di gestione salute e sicurezza ed ambiente,

Il grado di conformità dell'organizzazione al modello adottato, consente di identificare incongruenze strutturali di interesse anche fini del rischio da stress e conseguenti spazi di miglioramento

LAVORATORE

PROFILO INDIVIDUALE

- fisico, psicologico, culturale

Su cui agiscono:

FATTORI LAVORATIVI

- variabili ambientali ed organizzative strutturate,
- relazioni informali,
- attese economiche e di carriera, motivazione, autonomia decisionale, creatività, comunicazione, precarietà..
- ... direttamente correlati al contesto lavorativo ...

FATTORI EXTRALAVORATIVI

- tratti caratteriali, stato di salute, autostima, vita affettiva, condizione sociale, agiatezza economica, relazioni familiari
- ... non direttamente correlati al lavoro, ma interferenti con esso

Circolare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 18/11/2010

- Approvazione delle **indicazioni** necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro correlato da parte della **Commissione Consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro** di cui all'art 6 comma 8 lettera m-quater e dell'art 28 comma 1-bis del D.Lgs 81/08
- quadro normativo di riferimento, finalità struttura del documento: l'art 28 del TU prevede la valutazione tra l'altro dei rischi stress lavoro-correlato, **secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8/10/2004**

- In ragione delle difficoltà operative segnalate ripetutamente in ordine all'applicazione del disposto normativo è stato **introdotto all'art 28 il comma 1 bis** con il quale è **attribuito alla Commissione Consultiva il compito di formulare indicazioni metodologiche** finalizzate a indirizzare i DL, i consulenti aziendali e gli organi di vigilanza
- Al fine di rispettare il **termine temporale del 31/10/2010**, la Commissione ha costituito un proprio **Comitato** che ha licenziato un documento in data **17/11/2010** che indica il **percorso metodologico** che rappresenta il **livello minimo di attuazione** dell'obbligo di valutazione per tutti i DL pubblici e privati.

Definizioni e indicazioni generali

- Tenendo conto delle indicazioni contenute nell'accordo europeo si indica che **la valutazione** dello stress lavoro correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e **viene effettuata dal DL avvalendosi del RSPP con il coinvolgimento del MC e previa consultazione del RLS/RLST**
- La valutazione deve essere compiuta in riferimento a **tutte le lavoratrici e lavoratori, compresi dirigenti e preposti**
- La valutazione **non deve prendere in esame singoli lavoratori** ma bensì **gruppi omogenei** per mansioni o partizioni organizzative

Metodologia

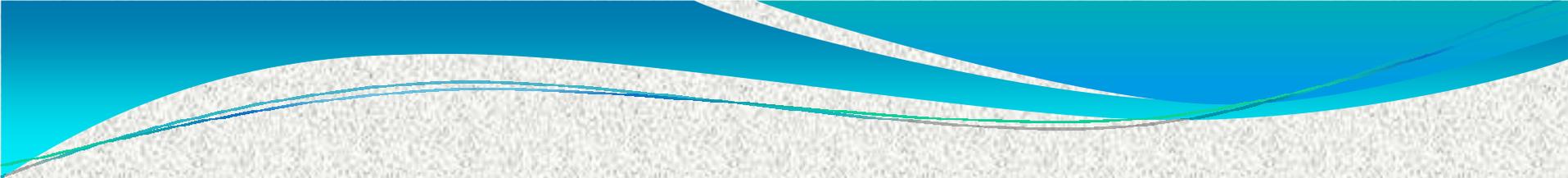
La valutazione si articola in **2 fasi**:

- 1) la **fase preliminare (OGGETTIVA)**;
- 2) la **fase approfondita** da attivare eventualmente se la fase preliminare rivela elementi di rischio e le misure correttive adottate dal DL risultano inefficaci **(SOGGETTIVA)**

Fase preliminare

Si basa sulla rilevazione di **indicatori oggettivi e verificabili**, ove possibile numericamente apprezzabili appartenenti quantomeno a **tre distinte famiglie**:

1) **eventi sentinella**: es. indici infortunistici assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del MC, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte del lavoratore. Tali eventi sono da valutare sulla base di parametri omogenei individuati internamente all'azienda (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici)

- 
- 2) **Fattori di contenuto del lavoro**, quali es: ambiente di lavoro e attrezzature, carichi e ritmi di lavoro, orario e turni, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e requisiti professionali richiesti.
 - 3) **Fattori di contesto del lavoro**, quali ad es. ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo, conflitti interpersonali al lavoro, evoluzione e sviluppo di carriera, comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste).

- Nella fase preliminare si possono usare **liste di controllo** applicabili **dai soggetti aziendali della prevenzione** che consentano una **valutazione oggettiva, complessiva e parametrica** (quantificazione del rischio come basso/medio/alto) delle tre famiglie di indicatori oggettivi
- In relazione ai fattori di contesto e di contenuto occorre **sentire i lavoratori e/o il RLS**. Nelle aziende di grandi dimensioni è possibile sentire un **campione rappresentativo di lavoratori** con scelta metodologica rimessa al DL

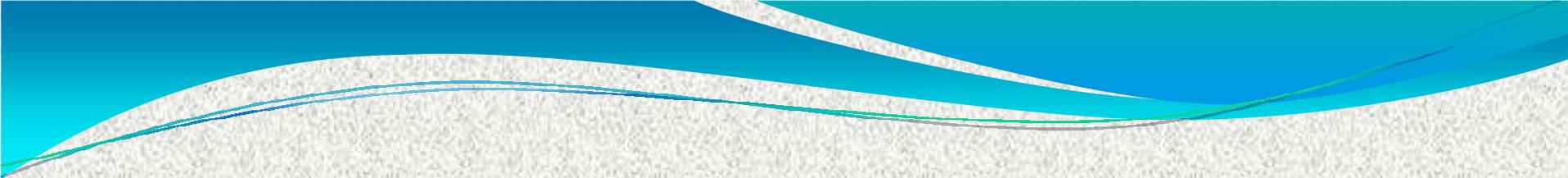
- Se dalla **valutazione preliminare non emergono elementi di rischio** tali da richiedere azioni correttive il DL è tenuto darne conto nel dvr e a prevedere un **piano di monitoraggio**.
- **In caso contrario** il DL deve individuare **opportuni interventi correttivi** (es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc)
- Ove gli **interventi risultino inefficaci** si passa alla **valutazione approfondita**

Fase approfondita

- Prevede la **valutazione soggettiva dei lavoratori** attraverso diversi strumenti: es. questionari, focus group, interviste semi-strutturate da rivolgere a gruppi omogenei o nel caso di realtà di grandi dimensioni a campioni rappresentativi.
- Nelle imprese **fino a 5 lavoratori** il DL può scegliere modalità di valutazione che garantiscano il **coinvolgimento diretto** dei lavoratori nella ricerca di soluzioni e nella verifica della loro efficacia (es. riunioni)

Disposizioni transitorie e finali

- La data del **31/12/2010** di decorrenza dell'obbligo valutativo deve essere intesa come **data di avvio** delle attività di valutazione (la programmazione temporale deve essere riportata nel dvr di cui dovranno tener conto gli organi di vigilanza).
- Allo scopo di verificare l'efficacia metodologica proposta la Commissione Consultiva provvederà ad elaborare una relazione entro 24 mesi, a seguito del monitoraggio sulle attività realizzate



I DL che alla data di approvazione delle indicazioni della Commissione Consultiva abbiano già valutato il rischio, conformemente al contenuto dell'accordo europeo, non debbono ripetere l'indagine ma sono tenuti all'aggiornamento della valutazione effettuata

In ambito INFN: attivazione della fase preliminare (fase oggettiva) entro il 31/12/2010

- **Informazione e comunicazione:** sensibilizzazione di tutti i lavoratori a mezzo di incontri, **documentazione Suva**, azioni formative volte al trasferimento di competenze ai soggetti della prevenzione (RSPP, RLS, seminari, convegni, corsi)
- **Percorso metodologico:** raccolta dei dati oggettivi e verificabili:
 - Indici infortunistici,
 - Assenze per malattie
 - Ricambio del personale,
 - Procedimenti e sanzioni
 - Tipologia della forza lavoro
 - Segnalazioni dell'MC
 - Funzione e cultura organizzativa
 - Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- **Aggiornamento del dvr:** documentare l'avvio e la programmazione dell'attività

Criteri di valutazione e indicazioni preventive

Adozione della lista di controllo di indicatori verificabili
(**check list ISPESL**)

- **Area A:** indicatori aziendali (indici infortunistici, assenze dal lavoro, ferie non godute, etc.)
- **Area B:** analisi del contesto
- **Area C:** analisi del contenuto lavorativo (che raggruppa i parametri stressogeni secondo l'indicazione dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro)

Figure coinvolte: equipe valutativa per la fase oggettiva

- RSPP
- MC
- RLS
- EQ
- RSU
- Rappresentanti del PTA, ricercatori, tecnologi soggetti di sedi singole (esperti conoscitori del contesto, riconosciuti e stimati da tutto il personale)

L'equipe compila una **scheda unica o per partizioni organizzative o mansioni omogenee** con eventuali integrazioni documentali o di situazioni particolari (presenza di molestie morali e/o sessuali, conflitti interni, mobbing, casi di disagio lavorativo, condizioni di stress segnalate dal MC) fermo restando che **l'elaborazione** dei dati raccolti **deve essere riferita alla situazione lavoro e non alle singole persone**

Valutazione con la check list

- **Livello di rischio basso $R \leq 25\%$** non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, necessita solo una rivalutazione periodica e aggiornare dvr
- **Livello di rischio medio $25\% < R \leq 50\%$** evidenzia alcune condizioni che possono determinare la presenza di stress per le quali vanno adottate azioni mirate di miglioramento, attivare il livello soggettivo e aggiornare il dvr
- **Livello di rischio alto $R > 50\%$** presenza di agenti stressogeni, segue indagine soggettiva

Contributo del MC

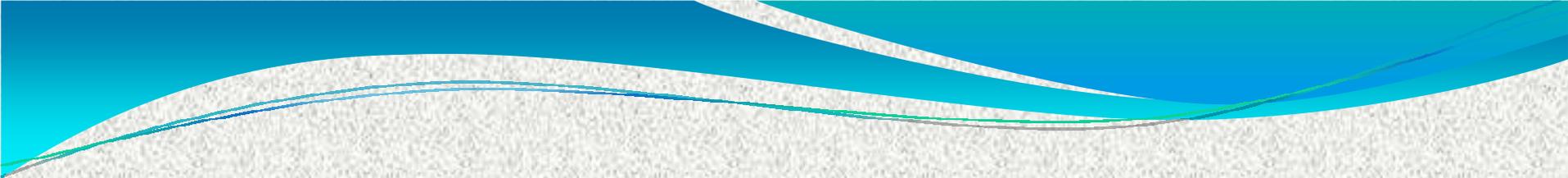
- Partecipazione sistematica come **osservatore estraneo** alla struttura e alle dinamiche interpersonali e come conoscitore della popolazione lavorativa e detentore di informazioni personali e confidenziali utili nella lettura del contenuto del lavoro per gli aspetti di impatto sul benessere lavorativo (condizioni ambientali e fattori di rischio, carichi, ritmi ed orari di lavoro)
- Importante il contributo dei **giudizi di idoneità** utili per individuare situazioni di stress e per la lettura degli indici infortunistici o dell'assenteismo.

Coinvolgimento dei lavoratori: fase soggettiva

- Definizioni delle fasi e delle tempistiche
- Definizione della popolazione da indagare
- Scelta dello strumento di indagine (questionario, focus group, intervista semi-strutturata)
- Modalità di rilevazione che garantiscano informazione, partecipazione e anonimato
- Modalità di analisi dei risultati
- Restituzione dei risultati ai dipendenti
- Individuazione e attuazione del piano di miglioramento, aggiornamento del dvr

Il Progetto Magellano

- **Promosso dal Dip.to della Funzione Pubblica**
- **Monitora il clima organizzativo**
- **Lo strumento di valutazione è il “**kit del benessere organizzativo**” (ideato nel gennaio 2005) accessibile on line.**
- **Consente di rilevare le criticità e i margini di intervento di cui tener conto per progettare un ambiente che assicuri il benessere delle persone.**
- **Metodologia di lettura dei risultati basato su 10 fattori**
- **Risultati restituiti sotto forma di grafici**

- 
- Disponibile un grafico ove vengono visualizzati tutti i fattori di benessere: **profilo generale**;
 - Disponibili un **grafici specifici** per ogni fattore;
 - Possibilità di approfondire i risultati principali in base a molteplici parametri (es. anno di rilevazione, caratteristiche anagrafiche);
 - Utilizzo combinato dei parametri
 - Confronto dei propri risultati con quelli di altri enti

Presupposti costitutivi del sistema

- **Definizione di benessere organizzativo**: capacità di un'organizzazione, di essere non soltanto efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi, assicurando un adeguato grado di benessere fisico e psicologico dei propri lavoratori.
- Sulla base di tale definizione sono state individuate **14 dimensioni** da monitorare per conoscere il livello di benessere, **confluite in 10 fattori**

Le 14 dimensioni

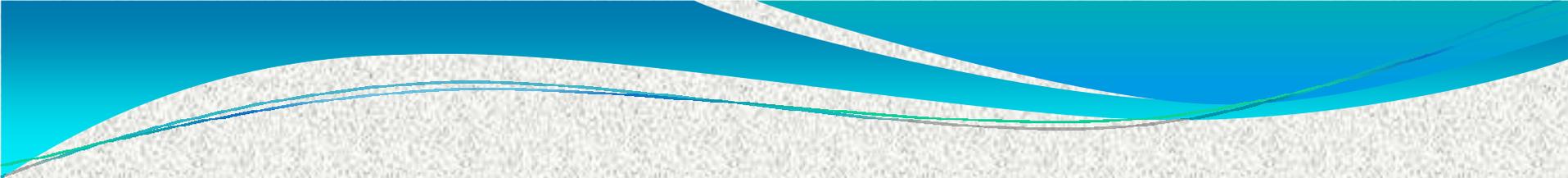
- Innovazione
- Comfort
- Tollerabilità nei compiti
- Gestione della conflittualità
- Stress
- Utilità sociale
- Equità
- Operatività
- Informazioni
- Relazioni
- Ascolto
- Valorizzazione
- Obiettivi

I 10 fattori

- **Supporto dei dirigenti:** fa riferimento ai comportamenti della dirigenza in termini di capacità di ascolto, di valorizzazione delle persone, di capacità di coinvolgimento (ingloba: ascolto, valorizzazione e relazioni a livello verticale);
- **Collaborazione tra colleghi:** considera il grado di collaborazione, supporto, fluidità delle relazioni (ingloba: ascolto, valorizzazione e relazioni a livello orizzontale);
- **Efficienza organizzativa:** fa riferimento al grado di efficienza dell'organizzazione (ingloba: obiettivi, operatività, utilità sociale e informazioni);
- **Equità organizzativa:** fa riferimento a presenza di condizioni di equità di trattamento nell'organizzazione;

I 10 fattori

- **Gestione della conflittualità:** fa riferimento alla capacità di organizzazione di gestire o meno la conflittualità;
- **Percezione dello stress:** fa riferimento al livello di carico e stress percepito nello svolgimento del proprio lavoro;
- **Richiesta lavorativa:** fa riferimento da alcuni aspetti monitorati della dimensione relativa alle caratteristiche dei compiti, relativamente alle richieste di tipo fisico, cognitivo ed emozionale che i compiti lavorativi richiedono;
- **Comfort ambientale:** fa riferimento al livello percepito di sicurezza di specifiche condizioni dell'ambiente fisico di lavoro
- **Apertura all'innovazione:** fa riferimento alla capacità di organizzazione di innovare e cambiare



Le dimensioni sono state tradotte in una serie di domande che hanno portato alla realizzazione del **QUESTIONARIO MULTIDIMENSIONALE DELLA SALUTE ORGANIZZATIVA** (strumento di rilevazione utilizzato per monitorare il clima e il benessere organizzativo)

Partendo dal costrutto teorico è stato realizzato il software per l'immissione e la lettura dei dati.

I dati ottenuti permettono la mappatura del rischio.

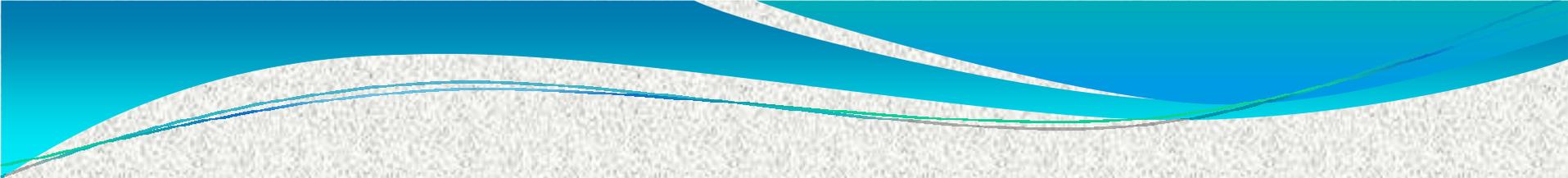
In conclusione

Le criticità rilevate permettono di attuare soluzioni sul piano:

- **Strategico** (richiede il coinvolgimento e il sostegno del management, determina un cambiamento forte, tocca il modo di essere e la cultura dell'organizzazione);
- **Organizzativo** (incide solo su alcune variabili, coinvolge alcuni settori, tocca il modo di operare della struttura interessata);
- **Operativo** (coinvolge gruppi di lavoro ristretti, incide su situazioni specifiche e circoscritte, è più immediato e a basso costo)

Utili all'attuazione del piano di miglioramento sono:

- **Colloqui di restituzione e approfondimento:** condotti dai referenti dell'indagine
- **Focus group:** possono essere formati da dipendenti di uno stesso settore o dai dipendenti di settori diversi, interessati da problemi comuni



**Porsi in maniera collaborativa
all'attuazione dell'indagine consente di
raggiungere gli obiettivi desiderati, gli
atteggiamenti critici non aiutano
nessuno tanto meno chi li adotta**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE